



Hjælpevejledning til CallCenter opkald

Powered by [guidde](#)



Generelle opkalds funktioner med Softphone
- CallCenter opkald

00 Cover:

I denne hjælpevejledning, viser jeg dig hvordan de generelle opkalds funktioner, kan bruges på Call-Center opkald, med udgangs punkt i den indbyggede soft-phone i webklienten.



Generelle opkalds funktioner med Softphone
- CallCenter opkald

01 Intro

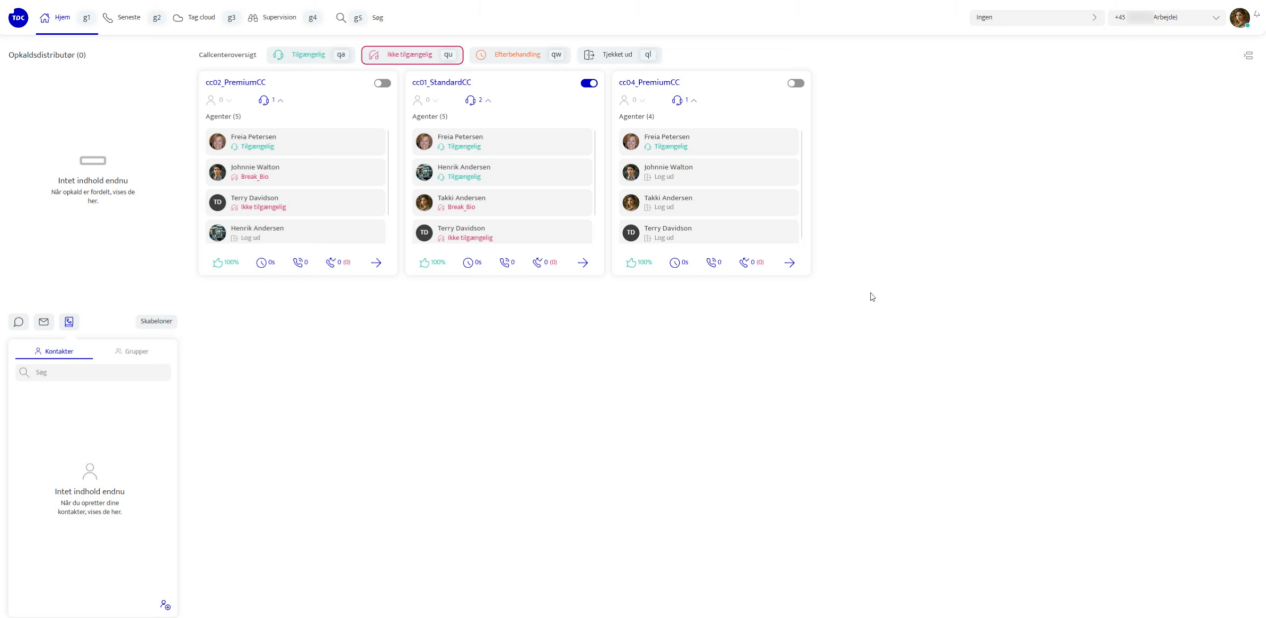
Vi kommer til at gennemgå hvordan du kan besvare Call-Center opkald, samt de tilhørende opkalds funktioner i webklienten.



Generelle opkalds funktioner med Softphone
- CallCenter opkald

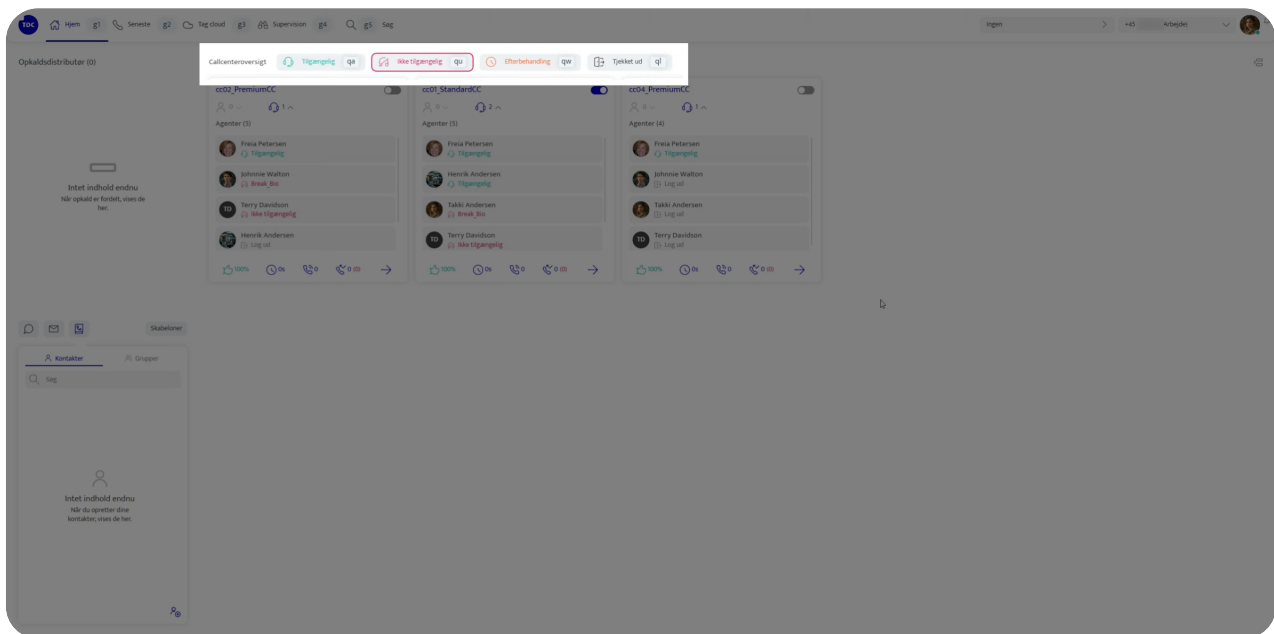
02 Hjem

Dette er forsiden af webklienten



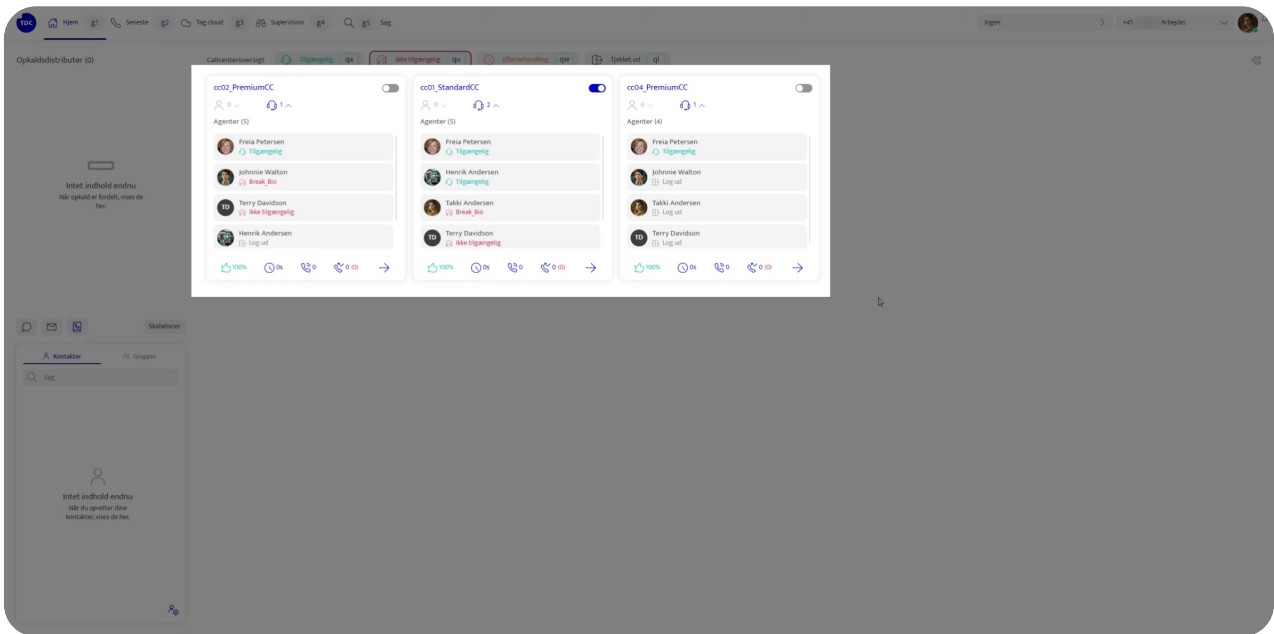
03 Tilgængelighed

Her kan du se din Call-Center tilgængelighed. Min er sat som utilgængelig lige nu.



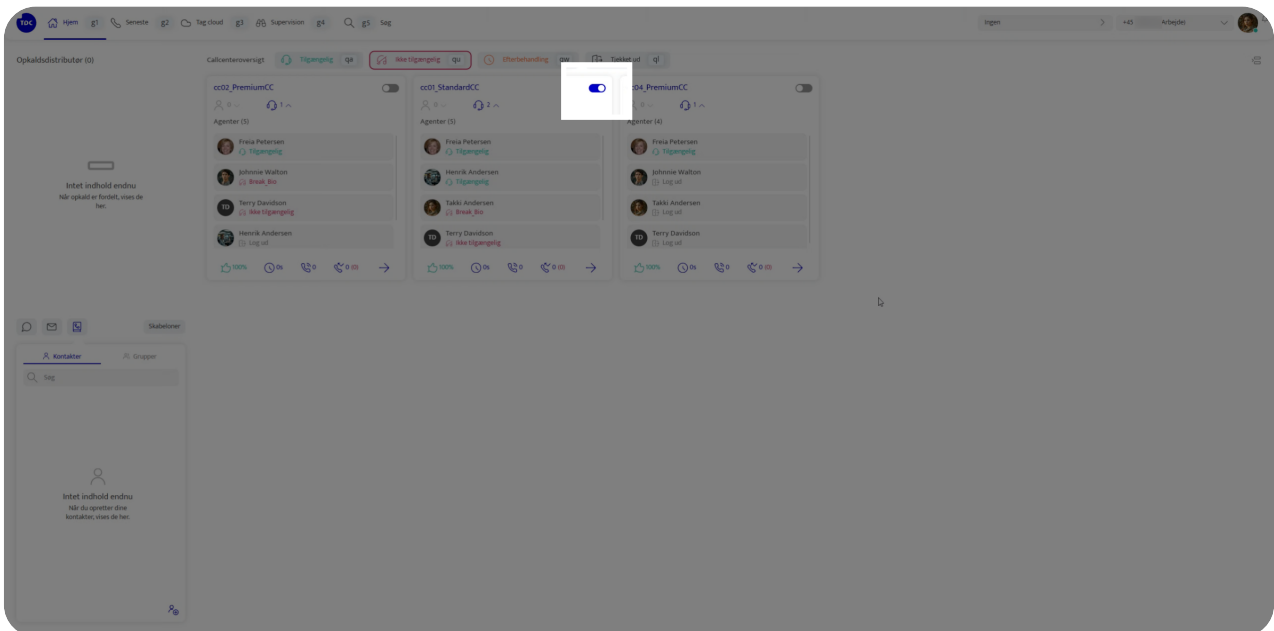
04 Call-center kø

Call-center køerne du er medlem af, fremgår her. Med de andre agenter på Call-Center køerne



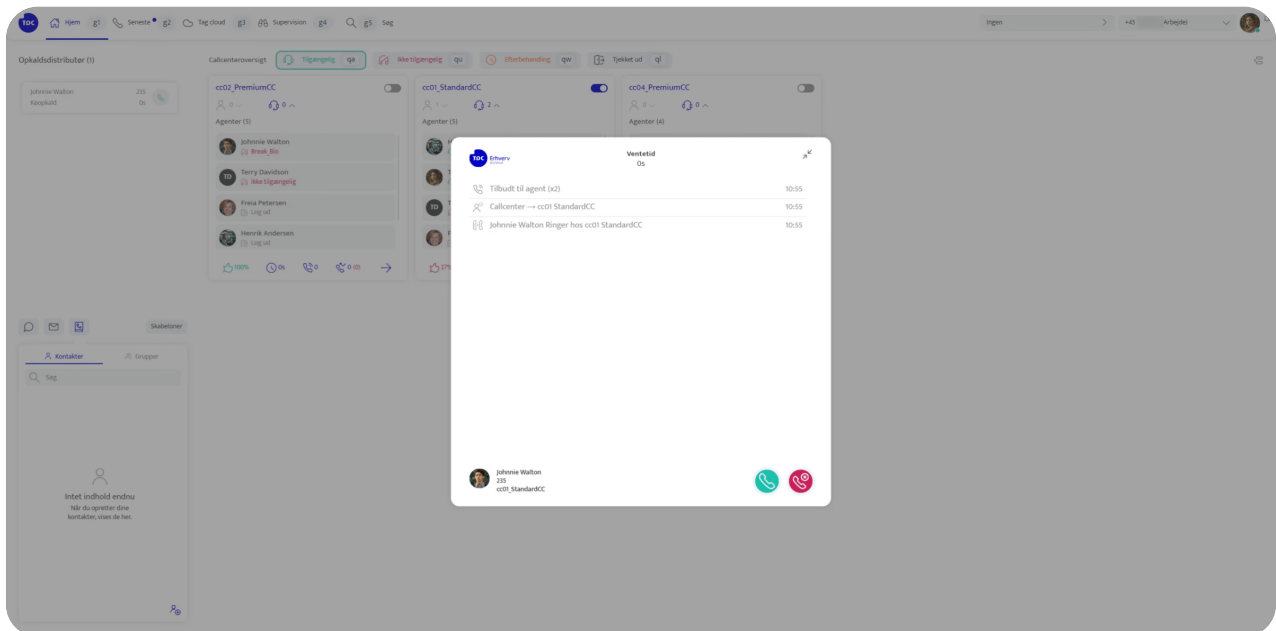
05 Individuel ind -og udmelding

Du har mulighed for at melde dig ind og ud af de individuelle Call-Center køer. ved brug af denne slider bar



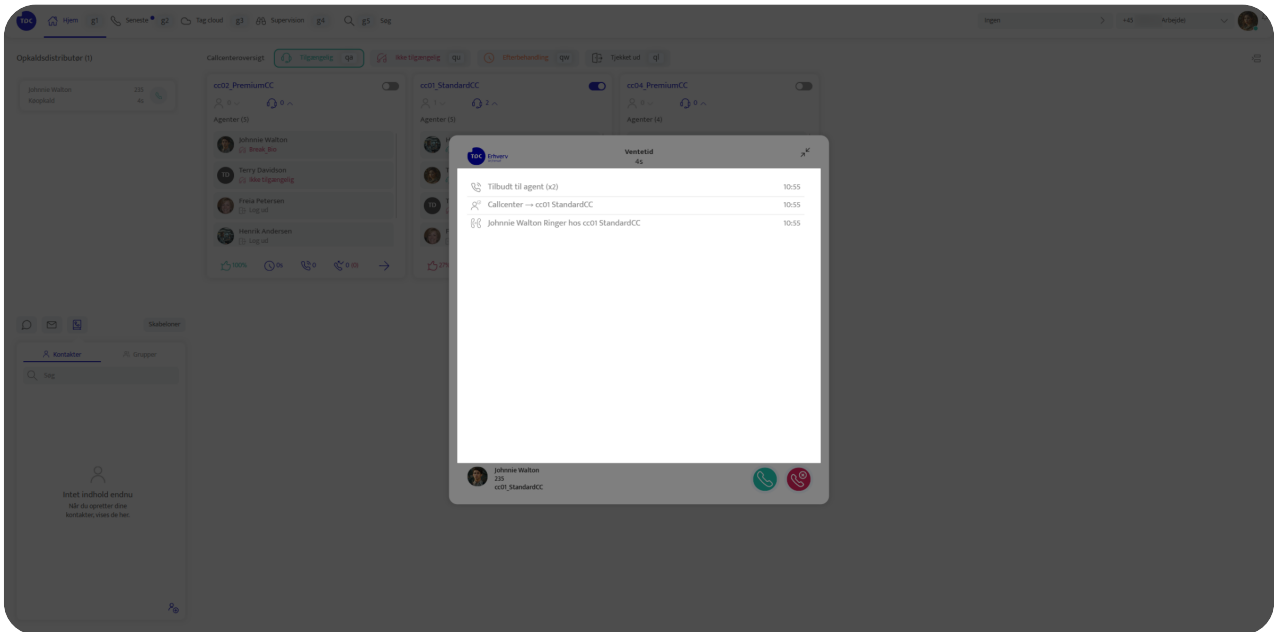
06 Modtager CallCenter opkald

Når du får et Call-Center opkald, vil det ringe i din valgte "Ringetone lydudgang", og samtidigt vises der en opkalds-popup midt på skærmen, hvor du hurtigt kan se hvem det er der ringer.



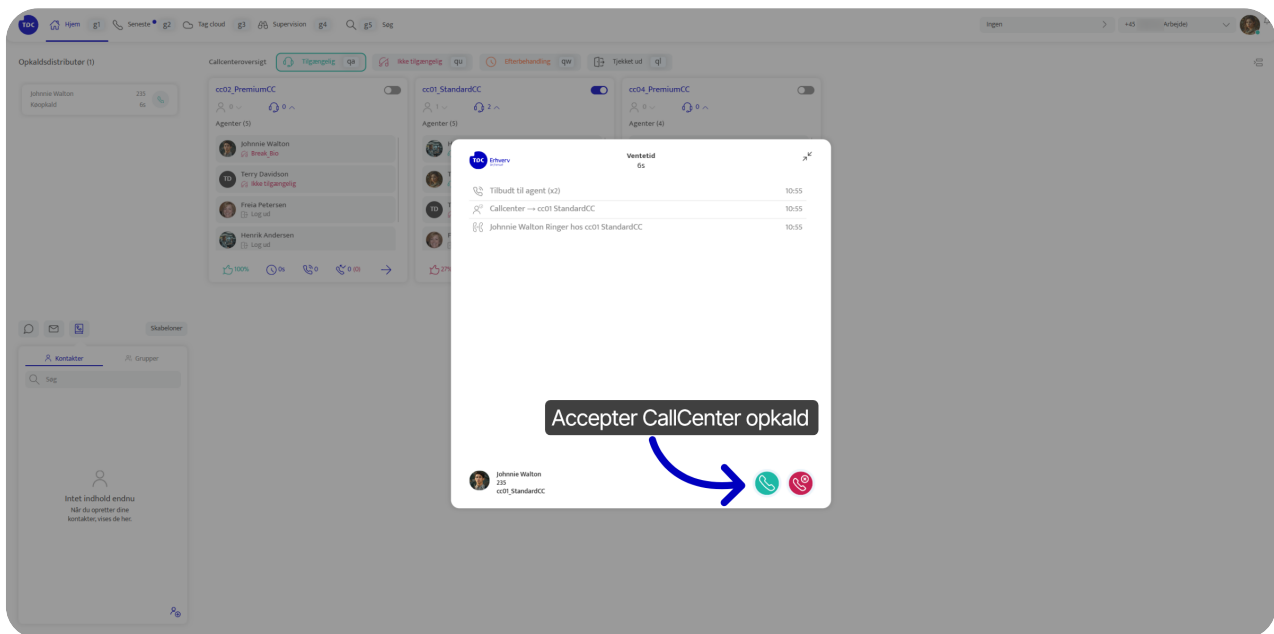
07 Kaldsflow info

I denne popup, har du også mulighed for at se opkalds flow, inden Call-Center opkaldet blev tilbudt.



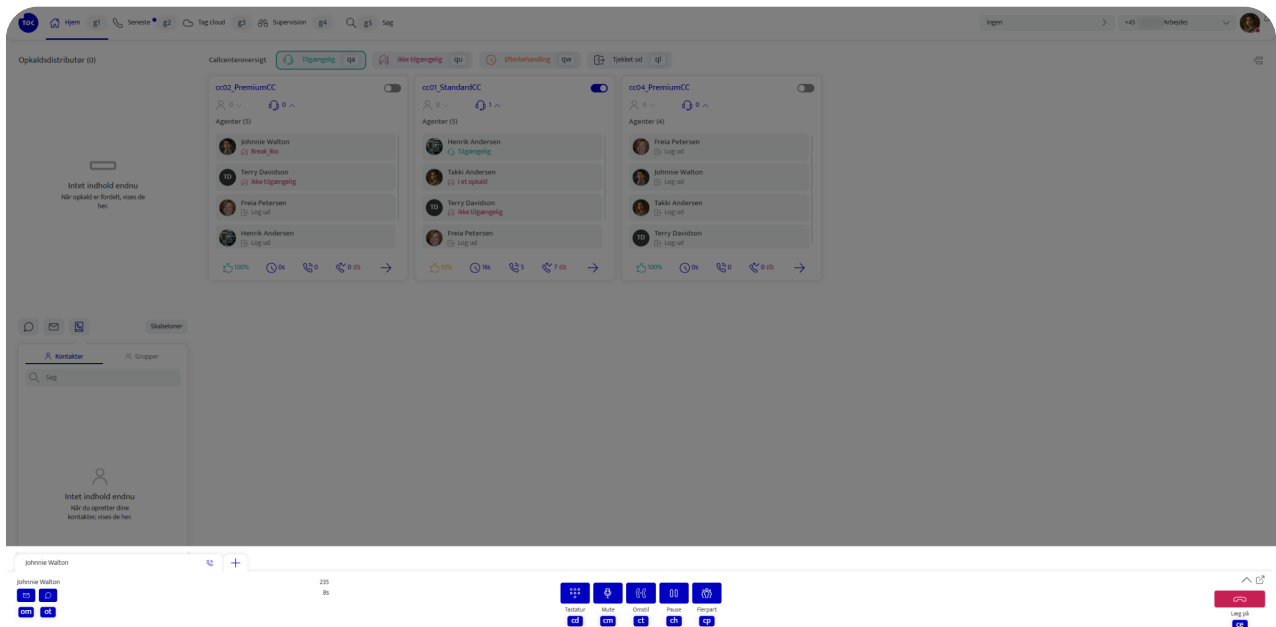
08 Accepter CallCenter opkald

Her accepterer vi Call-Center opkaldet



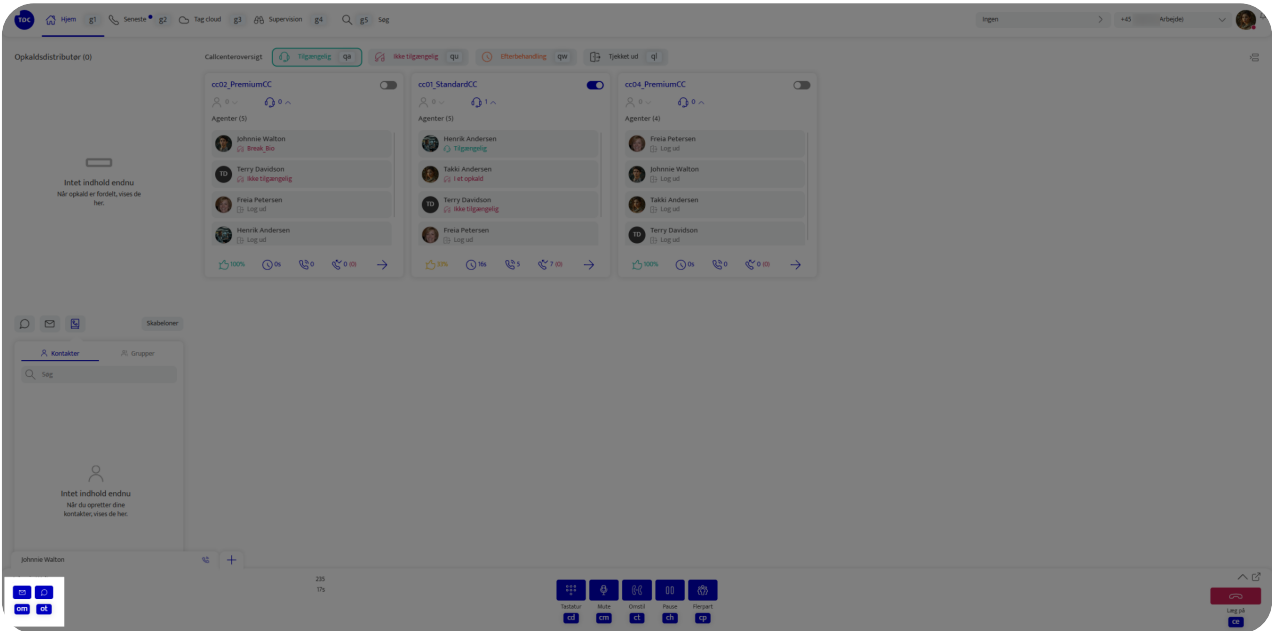
09 Generel info på CallCenter opkald

Nu er Call-Center opkaldet besvaret. det aktive Call-Center opkald bliver vist for neden. Lad os starte fra venstre, og gennemgå opkalds funktioner ved et Call-Center opkald



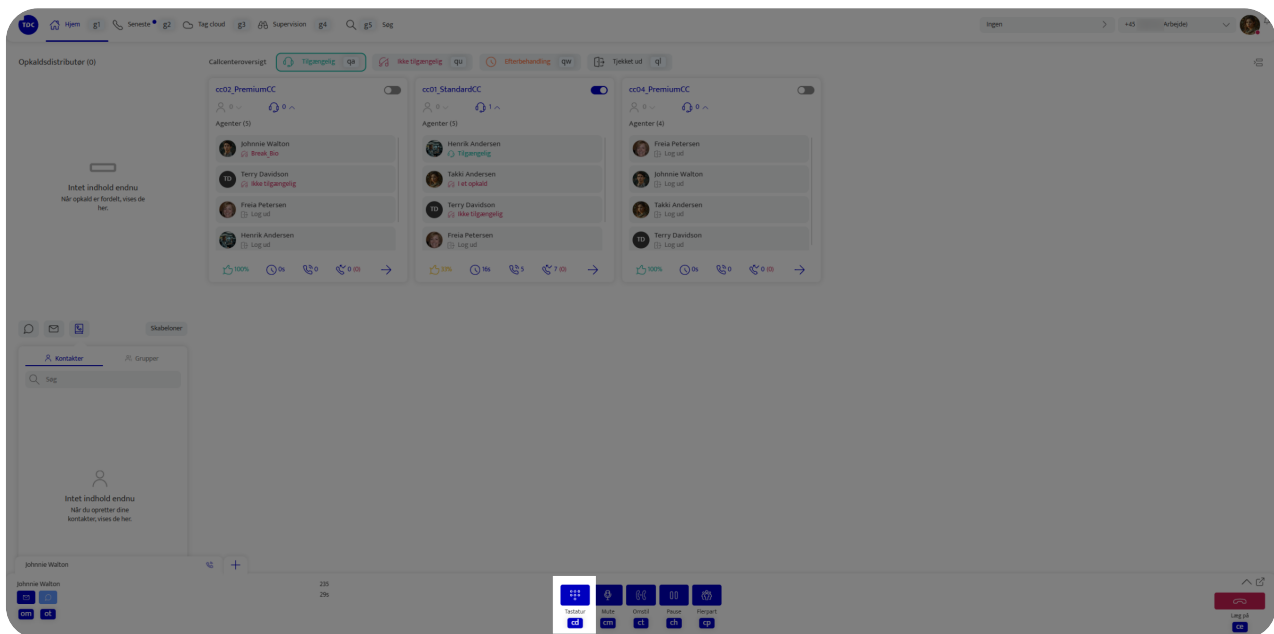
10 Mail og SMS

Du kan hurtigt afsende en mail eller SMS, til personen du snakker med direkte fra web klienten af.



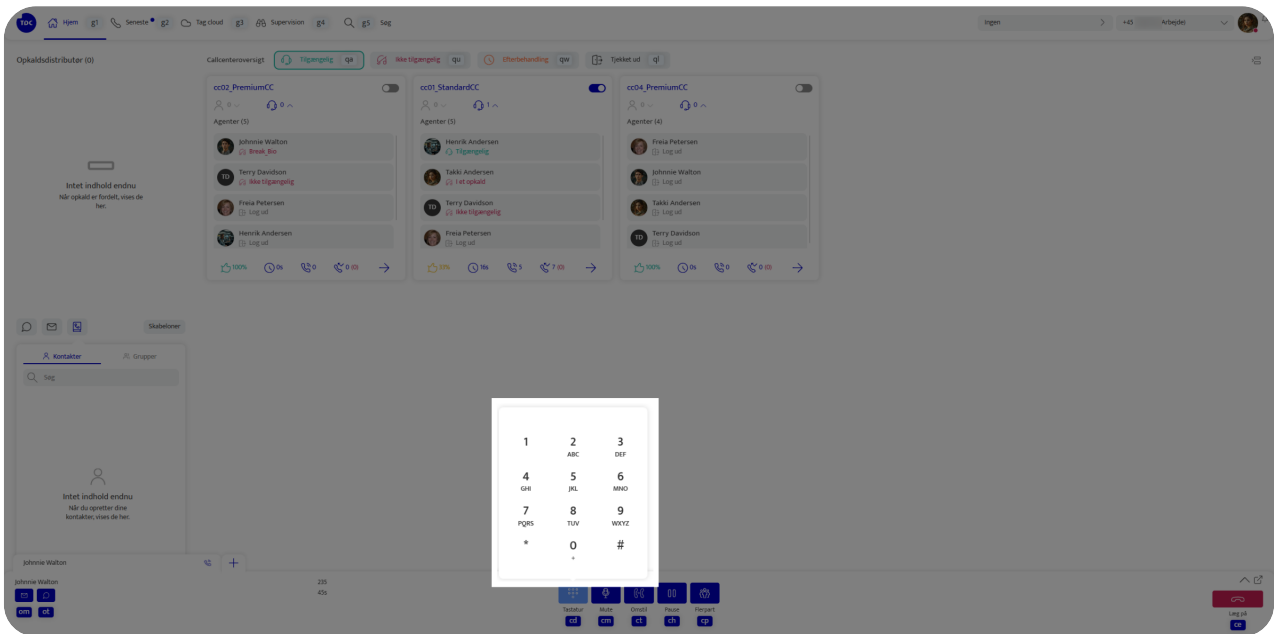
11 Tastatur

Du har mulighed for at åbne tastaturet.



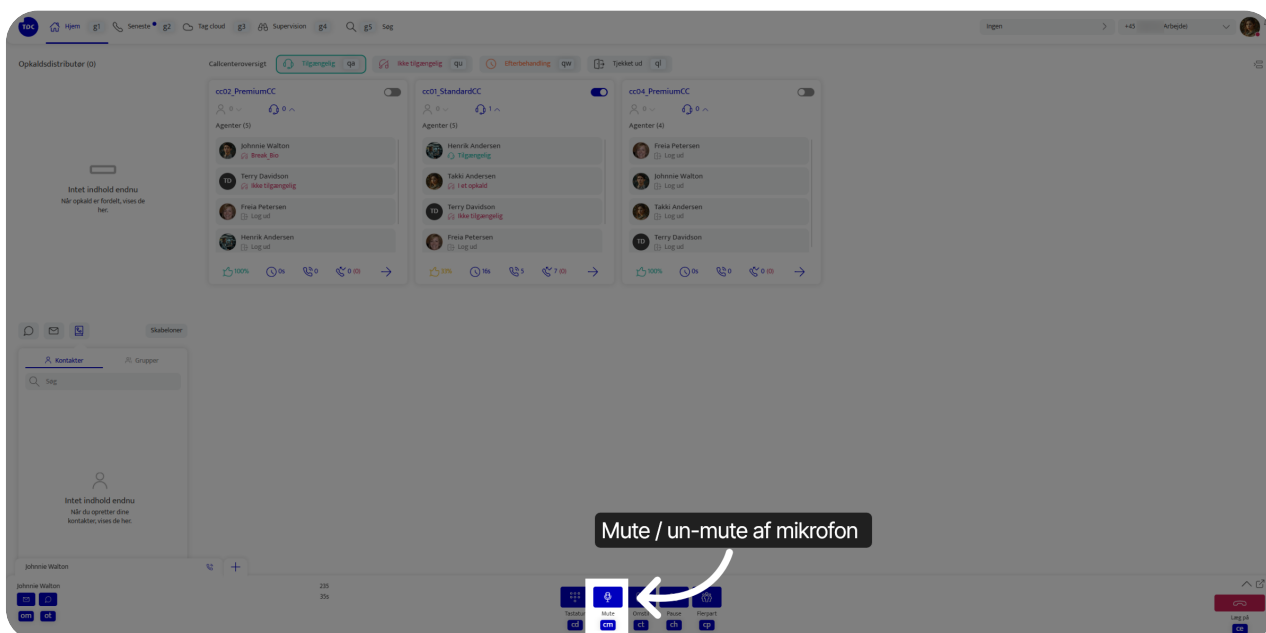
12 Tastatur åbent

I tastaturet har du mulighed for at foretage tastevalg ved behov



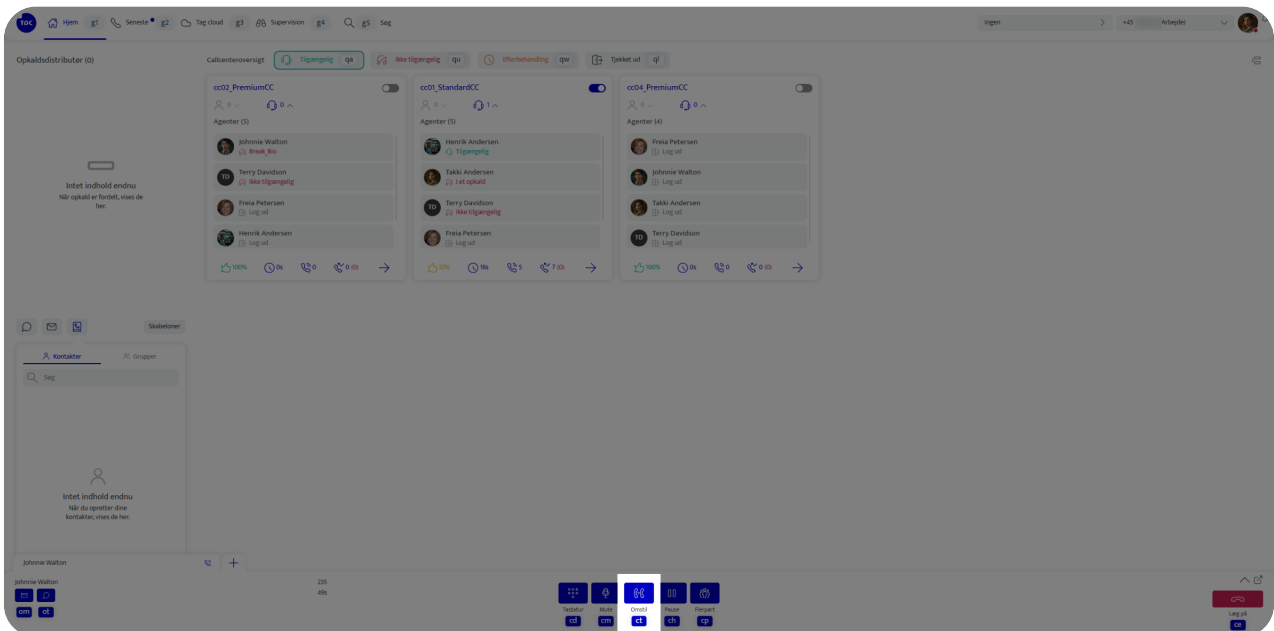
13 Toggle Mikrofon

du har mulighed for at mute din egen mikrofon, på knappen her. Foreksempel hvis du lige skal spørge en kollega, men ønsker ikke at sætte modparten på pause.



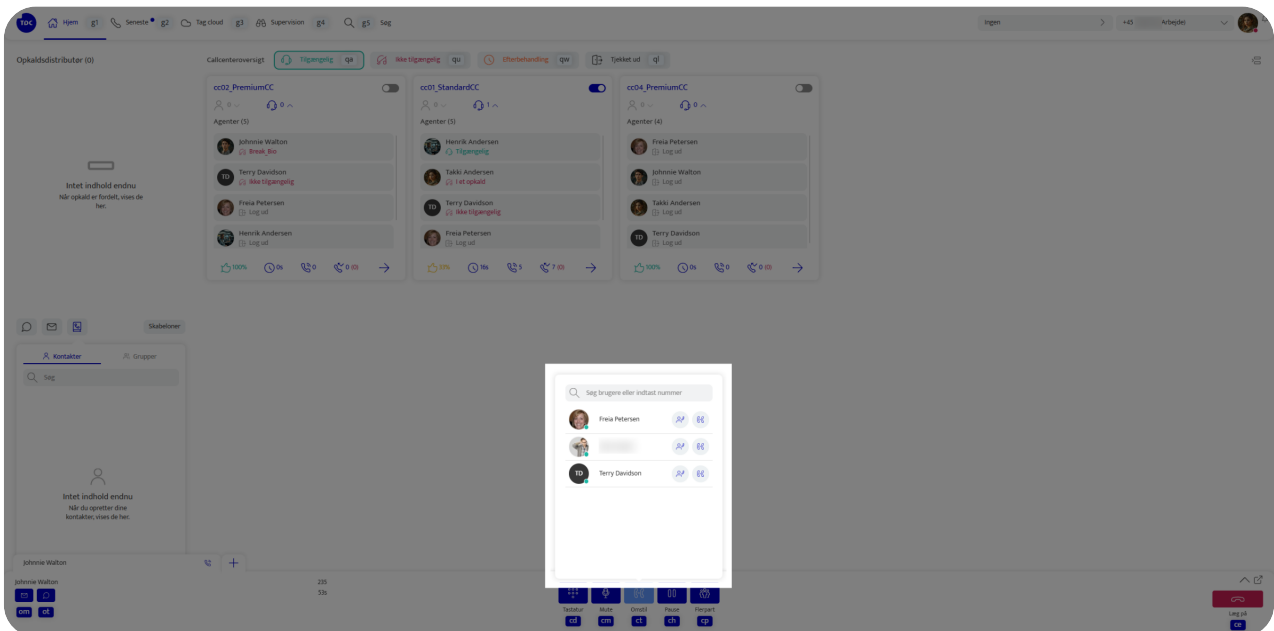
14 Omstilling af opkald

Du kan selvfølgelig også omstille dine opkald, både "Præsenteret" og "Direkte". for at starte en af omstillings mulighederne kan du klikke på "Omstil" knappen her.



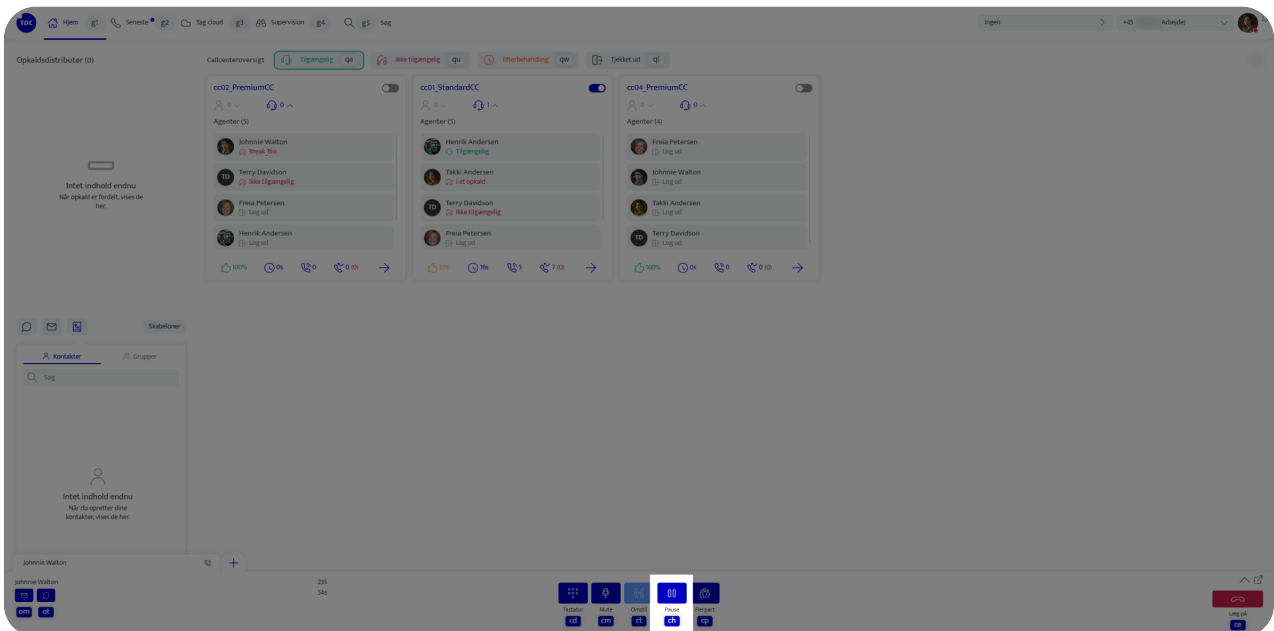
15 Omstilling af opkald åbent

Det åbner mulighed for at fremsøge dem som du ønsker at omstille kaldet til. Dette bliver gennemgået i anden hjælpevejledning.



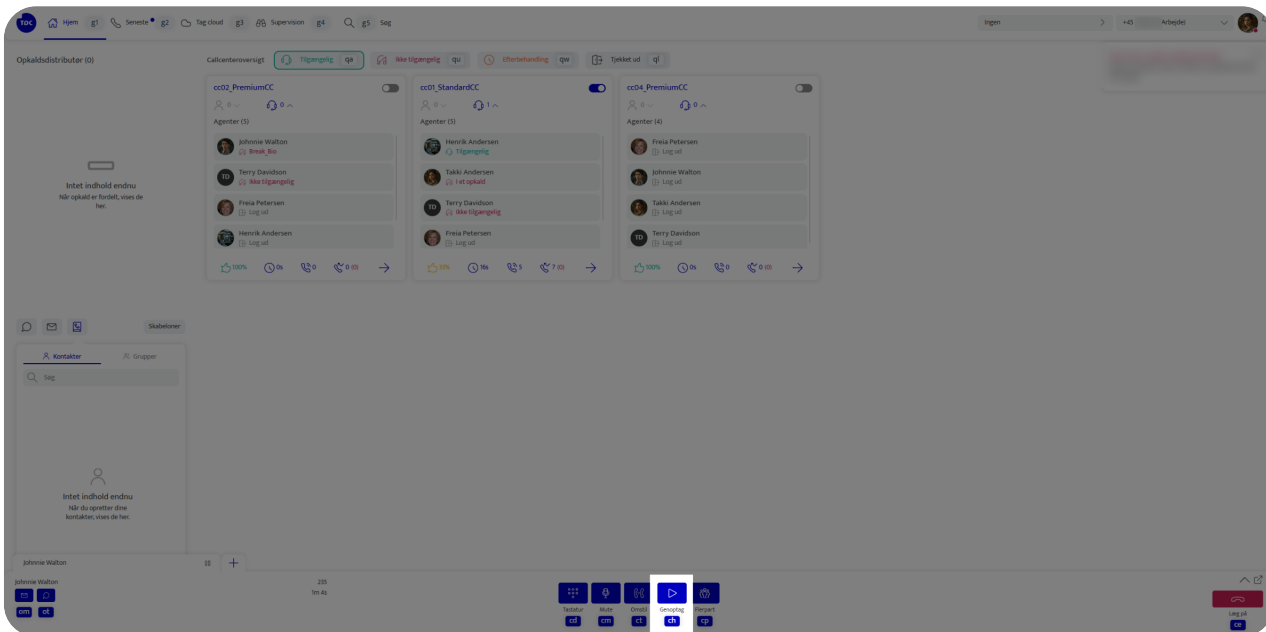
16 Pause

Skal du lige bruge lidt ekstra tid på at finde noget information til modparten?, så kan du sætte vedkommende på pause, ved at trykke på knappen her.



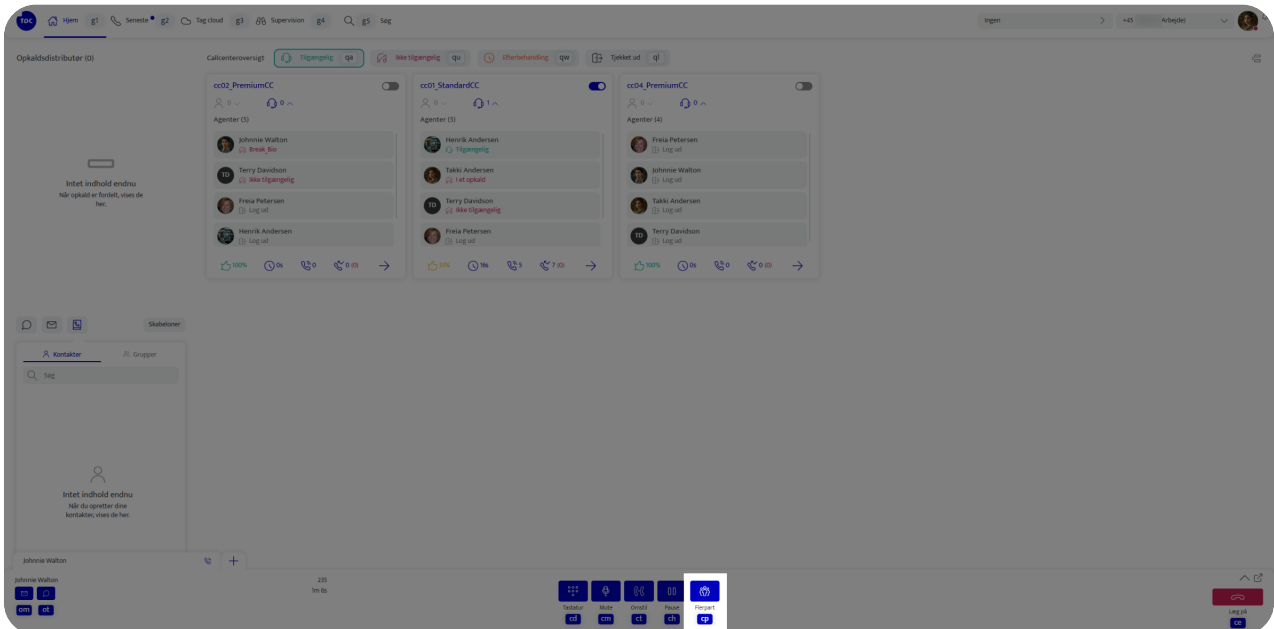
17 Unpause

Ligeledes kan du un-pause igen på den samme knap



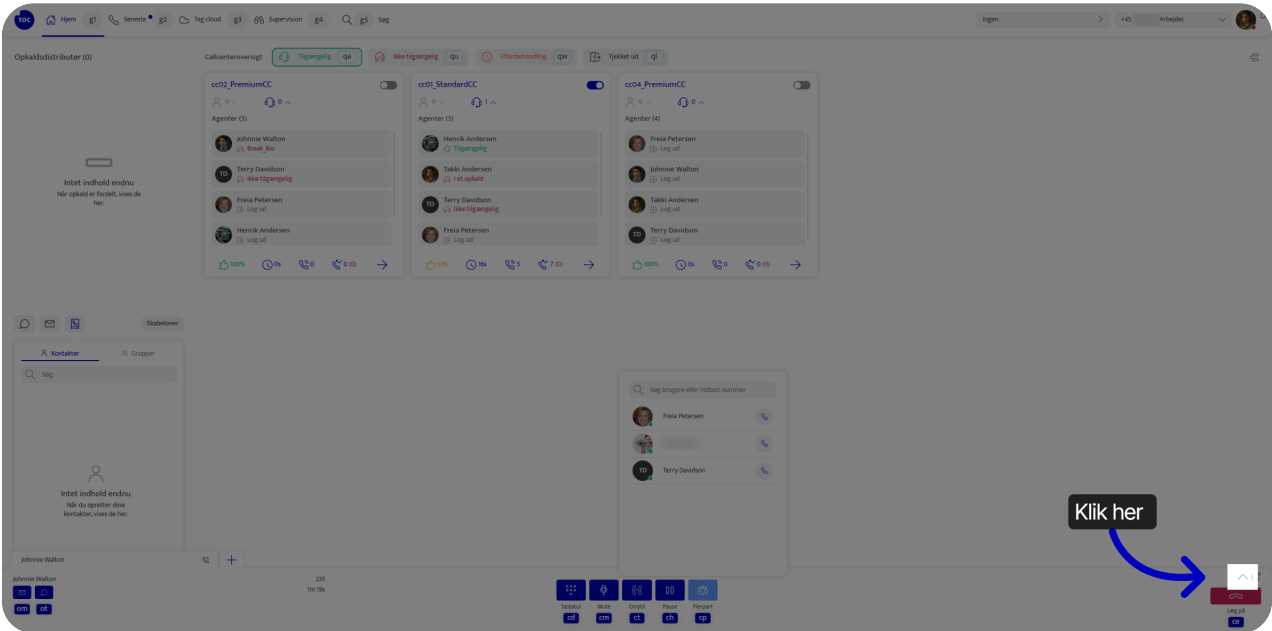
18 Flerpart

Du har også mulighed for at lave dit aktive opkald om til en flerpartsamtale. Dette bliver gennemgået i anden hjælpevejledning



19 Ekstrainformation

Du har mulighed for at se flere informationer omkring Call-Center opkaldet ved at klikke her



20 Kaldsflow

Her åbnes ekstrainformationerne for det aktive Call-Center opkald

The screenshot displays a call center management interface. At the top, there are three active call center panels: 'cc02_PremiumCC', 'cc01_StandardCC', and 'cc04_PremiumCC'. Each panel lists agents and their current status (e.g., 'Tilgængelig', 'Log ud').

Below the call center panels, there is a 'Kontakter' (Contacts) section with a search bar. The main area shows a detailed view of a call with the following data:

Nuværende opkald		Interaktionshistorik (8)					Noter	
Opkaldstype	Modtager	Interaktion	Varegtid	Dato	Opkaldstype	Besvarende agent	Callcenter	
	takkiaandersen	Indkaldende	2m 34s	10:52	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC	
		Indkaldende	2m 47s	10:49	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC	
		Indkaldende	13s	10:48	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC	
		Ubevarende		10:48	Internal		cc01_StandardCC	
		Ubevarende		10:23	Internal		cc01_StandardCC	
		Indkaldende	4s	10:21	Internal		cc01_StandardCC	
		Ubevarende		10:20	Internal		cc01_StandardCC	
		Ubevarende		10:17	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC	

At the bottom of the call details, there are several icons for call actions: 'Hold', 'Tilbage', 'Ophæng', 'Pause', and 'Fjern'. A 'Noter' (Notes) section on the right shows a note from 'Dag 10:35' with the text 'Dette er en note på jøhnievia'.

21 Kaldsflow

Du har mulighed for at åbne kaldsflowet for Call-Center opkaldet, ved at klikke her.

The screenshot displays a call center management interface. At the top, there are three agent lists for different call centers: cco2_PremiumCC, cco1_StandardCC, and cco4_PremiumCC. Below these, a table lists incoming calls with columns for agent, call type, status, duration, date, and call type. A blue arrow points to the '100%' status column of the first call, with a text box above it that says 'Klik her'.

Agent	Opkaldstype	Status	Varegtid	Dato	Opkaldstype	Besvarende agent
Johnnie Walton	Internt	100%	10:52	10-08	Internal	Takki Andersen
Terry Davidson	Indgående	2m 24s	10:49	10:48	Internal	Takki Andersen
Freia Petersen	Indgående	13s	10:48	10:48	Internal	Takki Andersen
Henrik Andersen	Ubevarede	10:48	10:23	10:21	Internal	Takki Andersen
	Indgående	4s	10:21	10:20	Internal	
	Ubevarede		10:17	10:17	Internal	

22 Kaldsflow åbent

Den fremviser det samme som der fremstod når du modtog opkaldet. Hvis der skulle være noget tvivl om hvor opkaldet er kommet fra, kan det ses her

The screenshot displays a call center software interface with a central call flow window. The window lists the following call events:

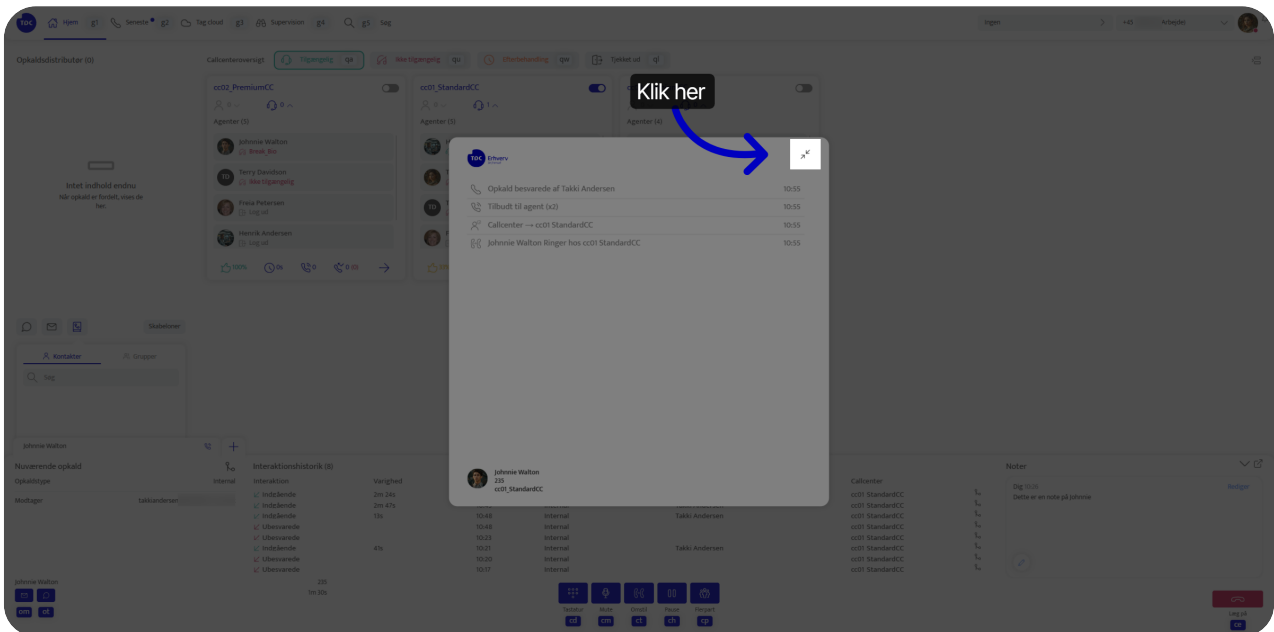
- Opkald besværet af Takki Andersen 10:55
- Tilbudt til agent (x2) 10:55
- Callcenter → ccd1 StandardCC 10:55
- Johanne Walton Ringer hos ccd1 StandardCC 10:55

The background interface includes a sidebar with agent names (Johanne Walton, Terry Davidson, Nina Petersen, Henrik Andersen), a main workspace with a table of interactions, and a notes section on the right.

Interaktion	Vægt
Indgående	200 24%
Indgående	200 47%
Indgående	120
Udgående	10:48
Udgående	10:48
Udgående	10:21
Udgående	10:21
Udgående	10:20
Udgående	10:17

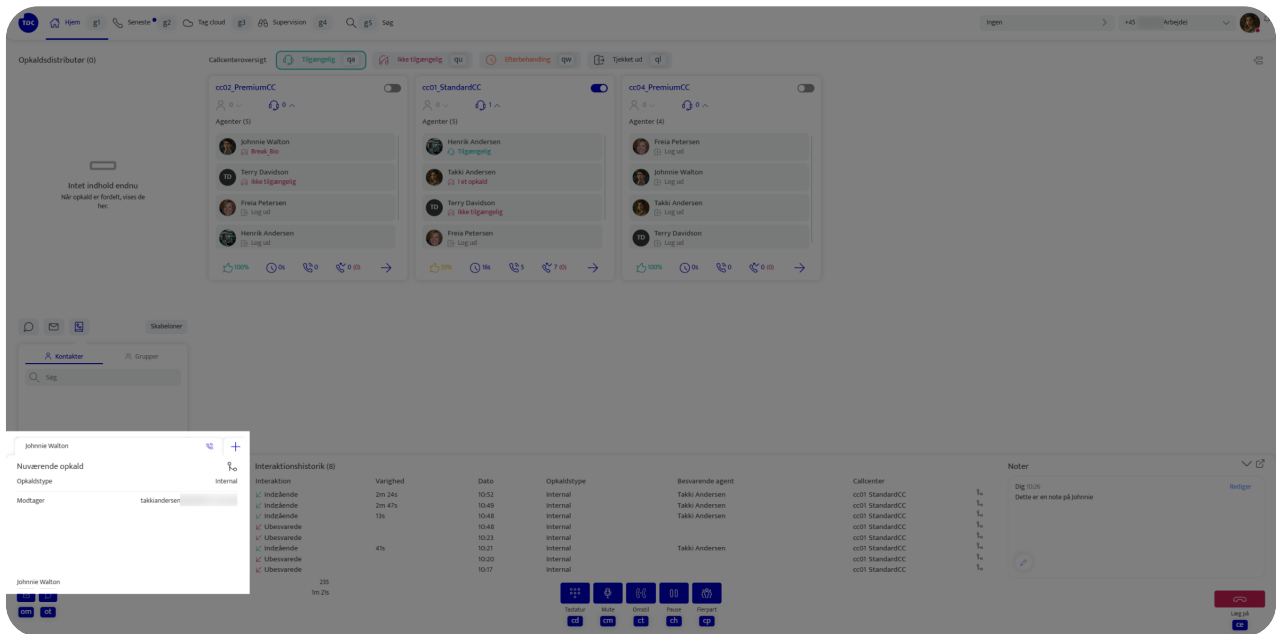
23 Luk kaldsflow

Klik her for at lukke Kalds flow vinduet



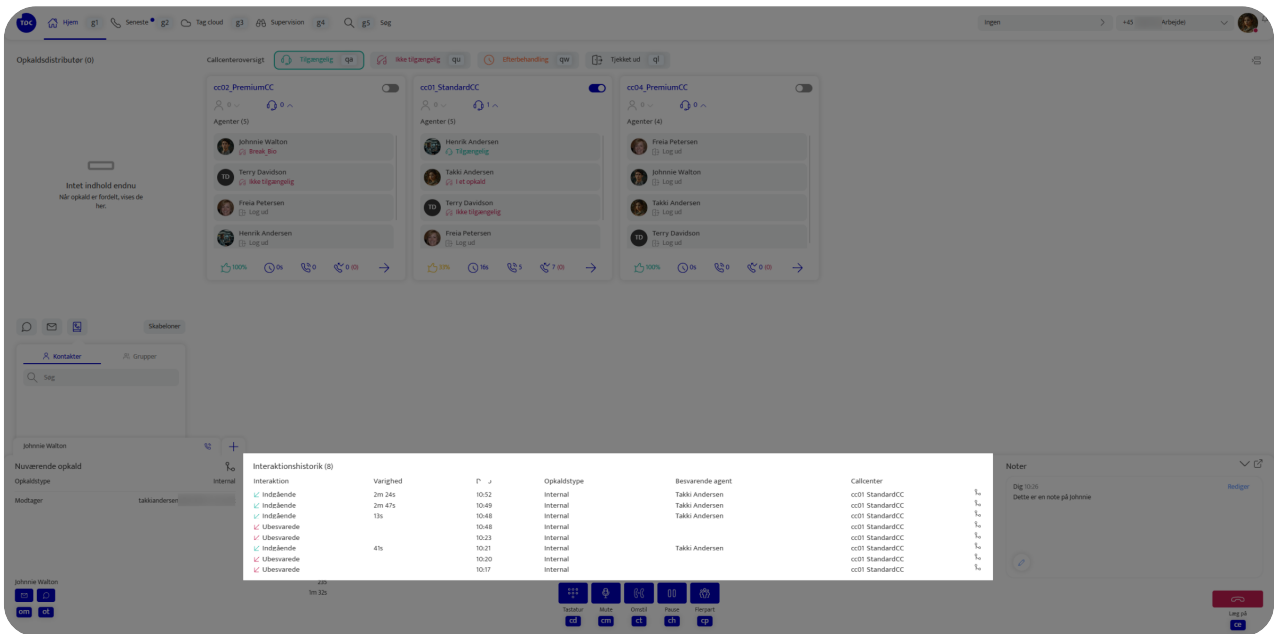
24 Nuværende opkald

Du kan se det aktive opkald her. Det fremgår som et internt opkald fra Johnnie



25 Interaktionshistorik

Her kan du se interaktionshistoriken. for det nummer som har ringet ind



26 Ny note

Du kan tilføje en ny note. eller redigere dine egne noter, for det nummer som har ringet ind

The screenshot displays a call center management dashboard. At the top, there are navigation tabs for 'Tilgængelig', 'Ikke tilgængelig', and 'Efterbehandling'. Below this, three call center groups are visible: 'cc02_PremiumCC', 'cc01_StandardCC', and 'cc04_PremiumCC'. Each group shows a list of agents with their status (e.g., 'Log ud', 'Tilgængelig').

Below the call center overview, there is a 'Skabeloner' section with a search bar and a list of templates. A table titled 'Interaktionshistorik (8)' shows a list of interactions with columns for 'Opkaldstype', 'Interaktion', 'Vareghed', 'Dato', 'Opkaldstype', 'Besvarende agent', and 'Callcenter'. The table contains 8 rows of data.

At the bottom right, a 'Noter' window is open, showing a note for 'Dag 10:35' with the text 'Dette er en note på jøhnie' and a 'Rediger' button.

Opkaldstype	Interaktion	Vareghed	Dato	Opkaldstype	Besvarende agent	Callcenter
Internal	Interaktion	2m 24s	10:52	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Indgående	2m 47s	10:49	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Indgående	13s	10:48	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Ubevarede		10:48	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Indgående	4s	10:21	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Ubevarede		10:20	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Ubevarede		10:17	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Internal	Interaktion	23s	10:35	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC

27 Luk ekstra information

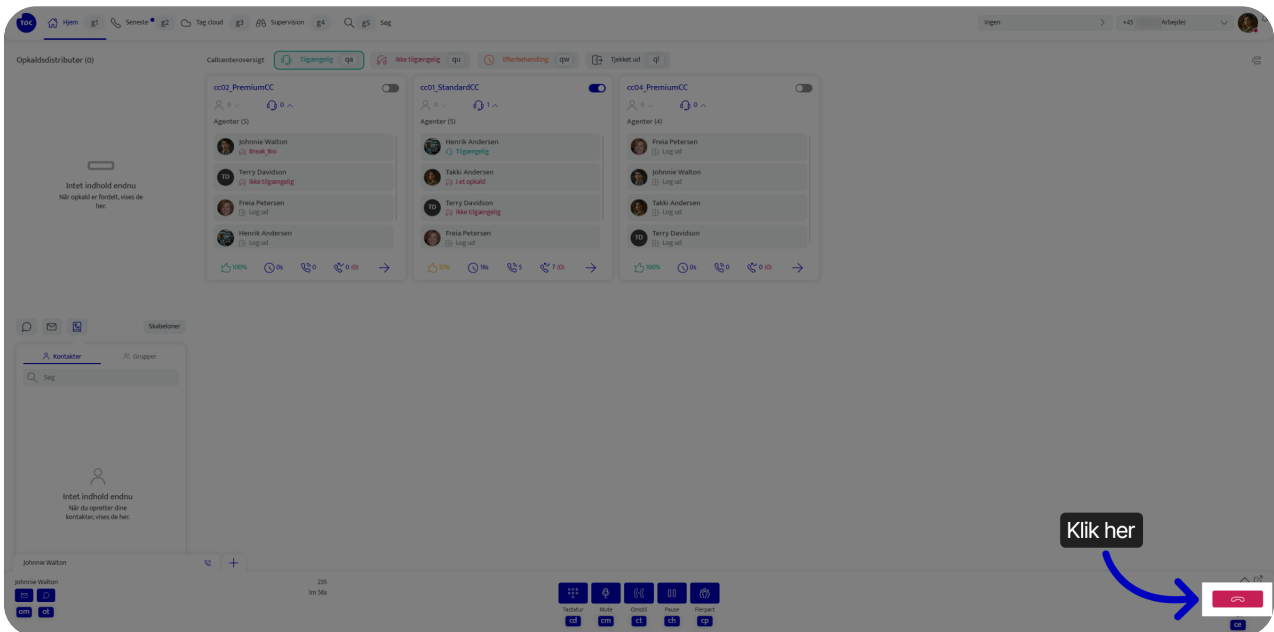
Ekstra informationerne kan lukkes igen ved at klikke her.

The screenshot displays a call center management interface. At the top, there are navigation tabs for 'Tilgængelig', 'Ikke tilgængelig', 'Efterbehandling', and 'Tjekket ud'. Below this, three columns show call center status for 'cc02_PremiumCC', 'cc01_StandardCC', and 'cc04_PremiumCC', each with a list of agents and their status. A 'Skabeloner' section is visible on the left. The main area shows a table of interaction history with columns for 'Interaktion', 'Vareghed', 'Dato', 'Opkaldstype', 'Besvarende agent', and 'Callcenter'. A blue arrow points to a 'Klik her' button in the top right corner, which is used to toggle the visibility of additional information.

Interaktion	Vareghed	Dato	Opkaldstype	Besvarende agent	Callcenter
Indgående	2m 24s	10:52	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Indgående	2m 47s	10:49	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Indgående	13s	10:48	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Ubevarende		10:48	Internal		cc01_StandardCC
Indgående	4s	10:21	Internal	Takki Andersen	cc01_StandardCC
Ubevarende		10:20	Internal		cc01_StandardCC
Ubevarende		10:17	Internal		cc01_StandardCC

28 afslut CallCenter opkaldet

Når du er færdig med at snakke med personen, afslutter du opkaldet her.



29 Thank you

Denne Hjælpe vejledning viste, hvordan du nemt og effektivt kan betjene soft-phone i webklienten, til at besvare Call-Center opkald



Vejledning