

Hjælpevejledning til Home siden

Powered by [guidde](#)



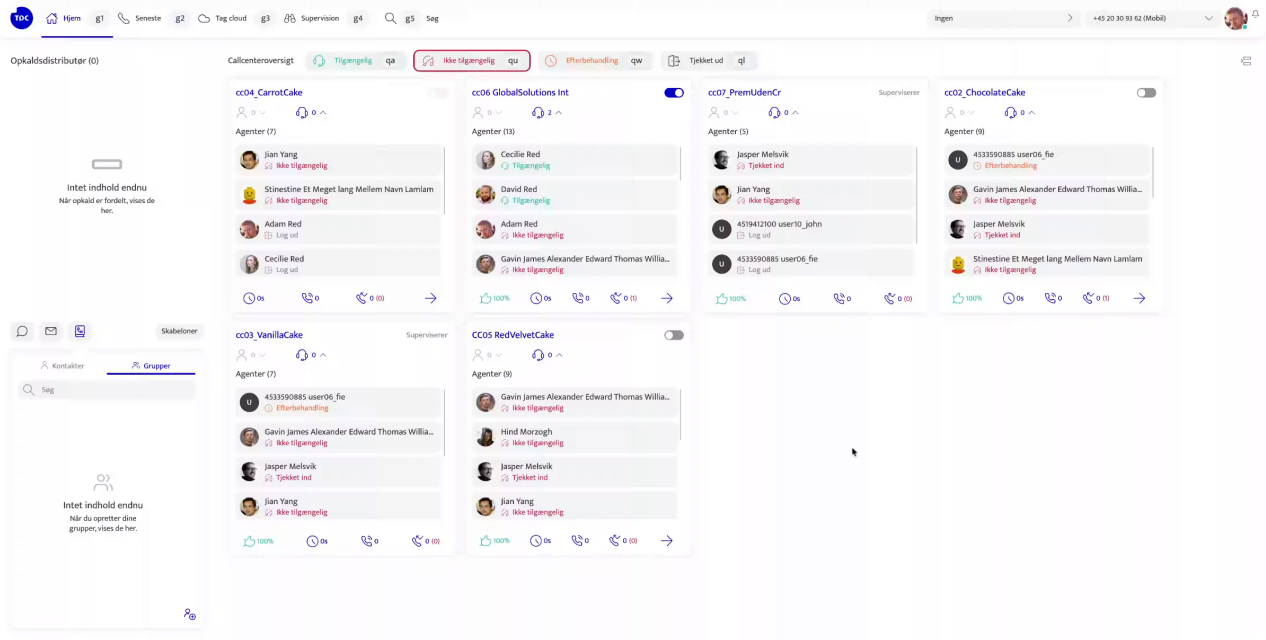
00 Hjælpevejledning til Home siden

Denne vejledning viser, hvordan skaber dig et overblik over home siden



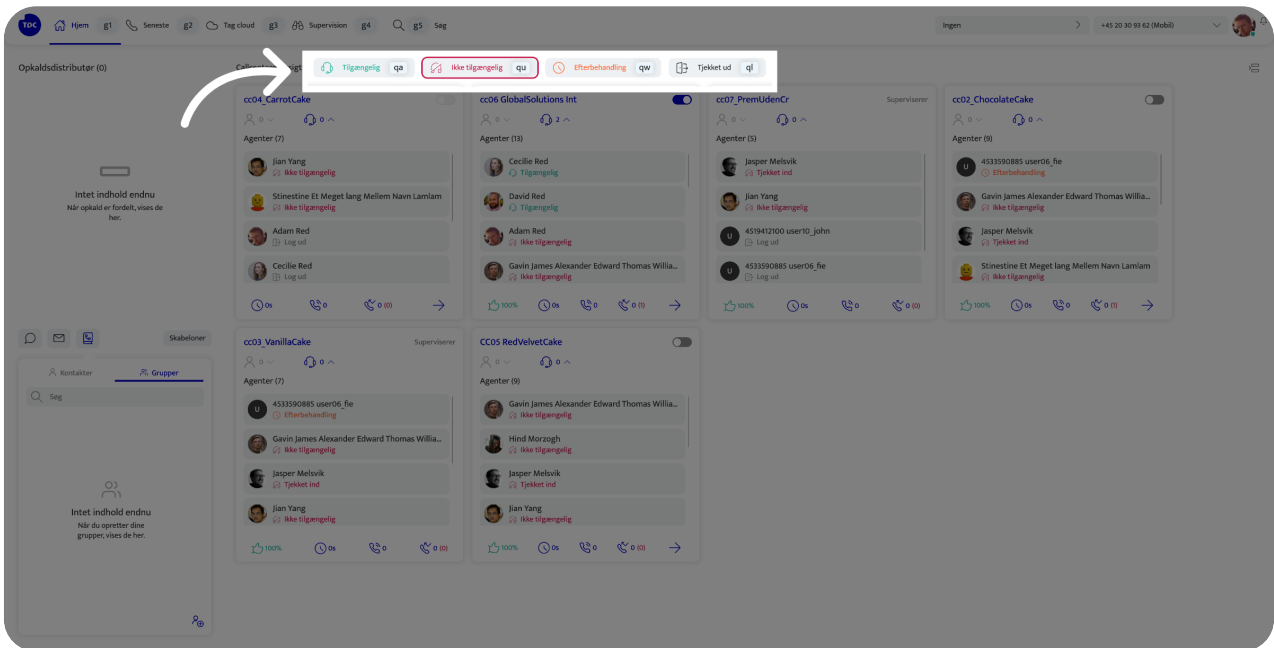
01 Overblik over callcenter

Dette er et live overblik over jeres callcenter og aktive køer. Du har herunder også mulighed for at se kontakter, mails og SMS'er og skabeloner hertil.



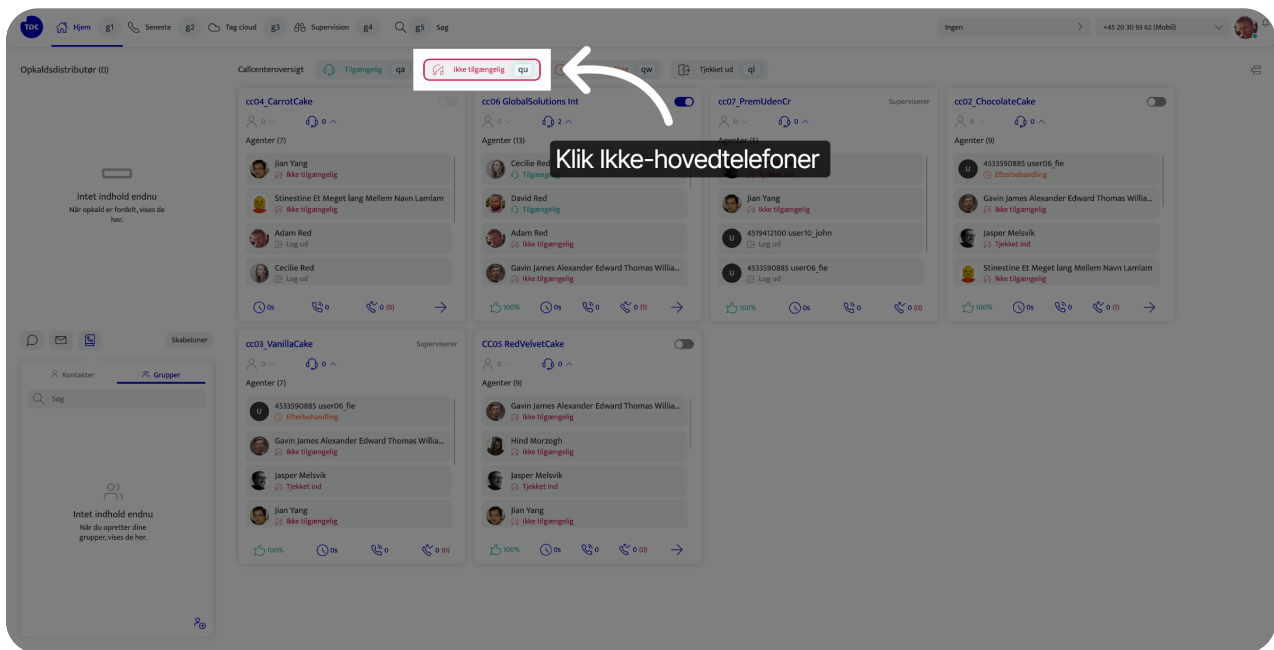
02 Agentstatus

Status viser om agenten er tilgængelig, optaget eller i efterbehandling.



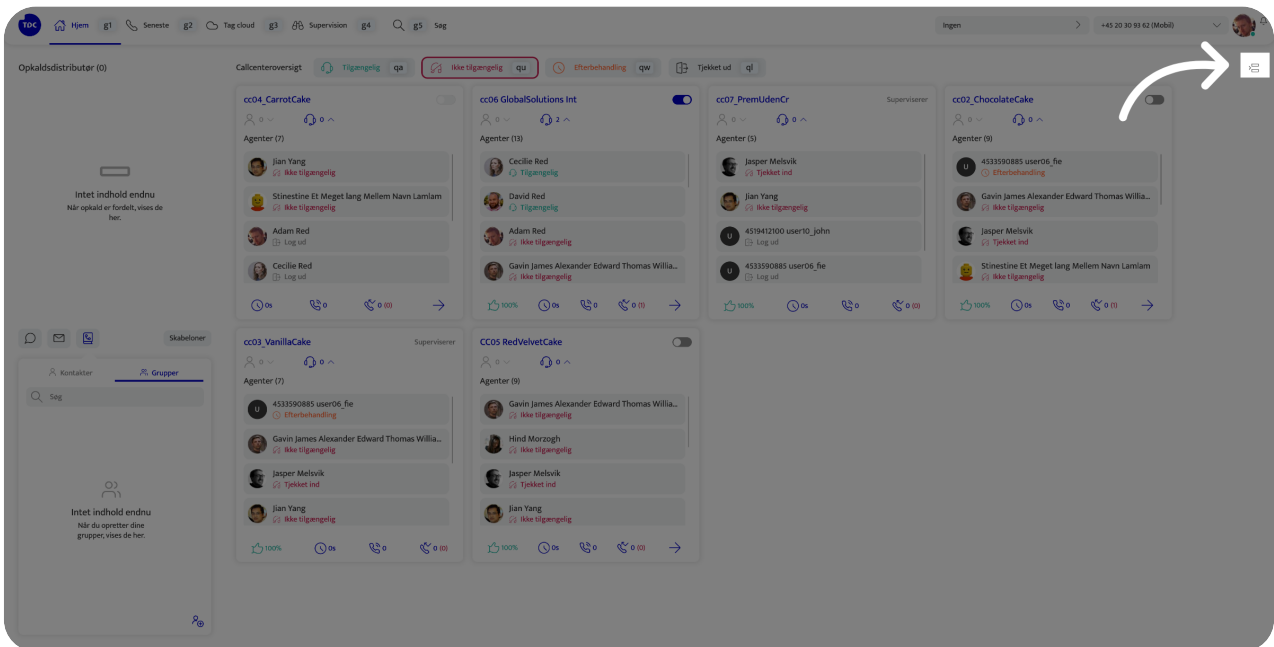
03 Utilgængelig

Klik på utilgængelig, for at vælge en begrundelse for hvorfor du er utilgængelig.



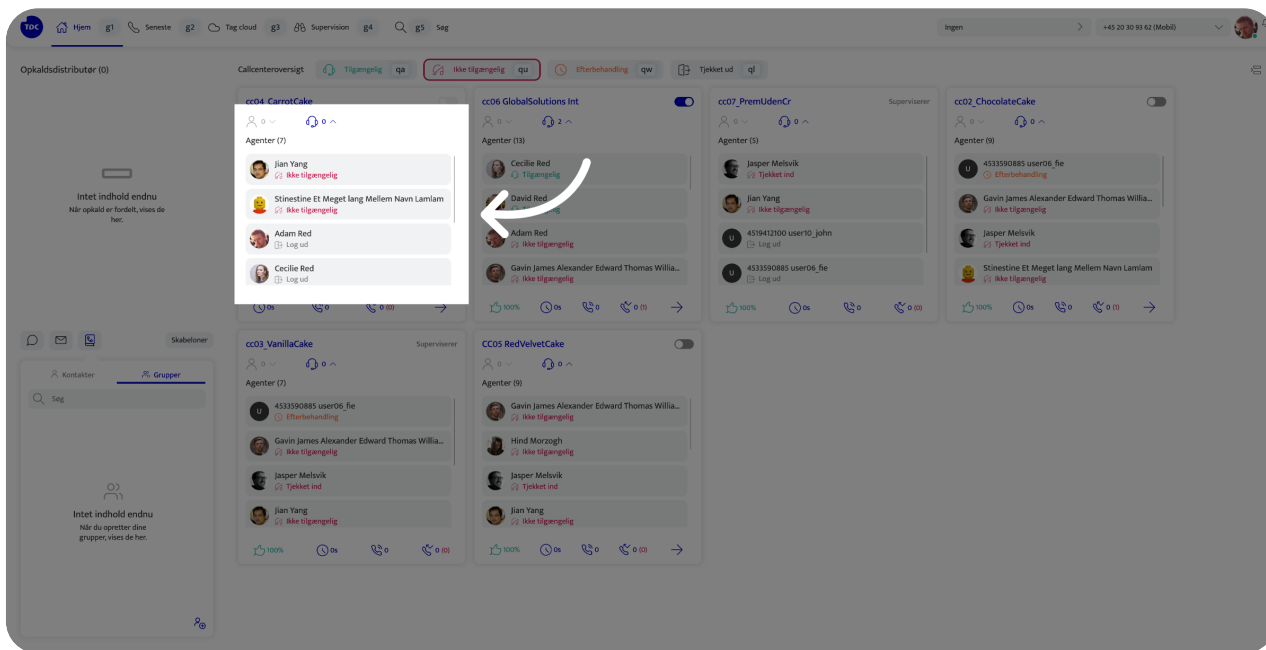
05 Rokere dine callcentre

Klik her for at åbne dropdown med callcentre. Drag og drop og tryk på gem, for at skabe et nyt overblik.



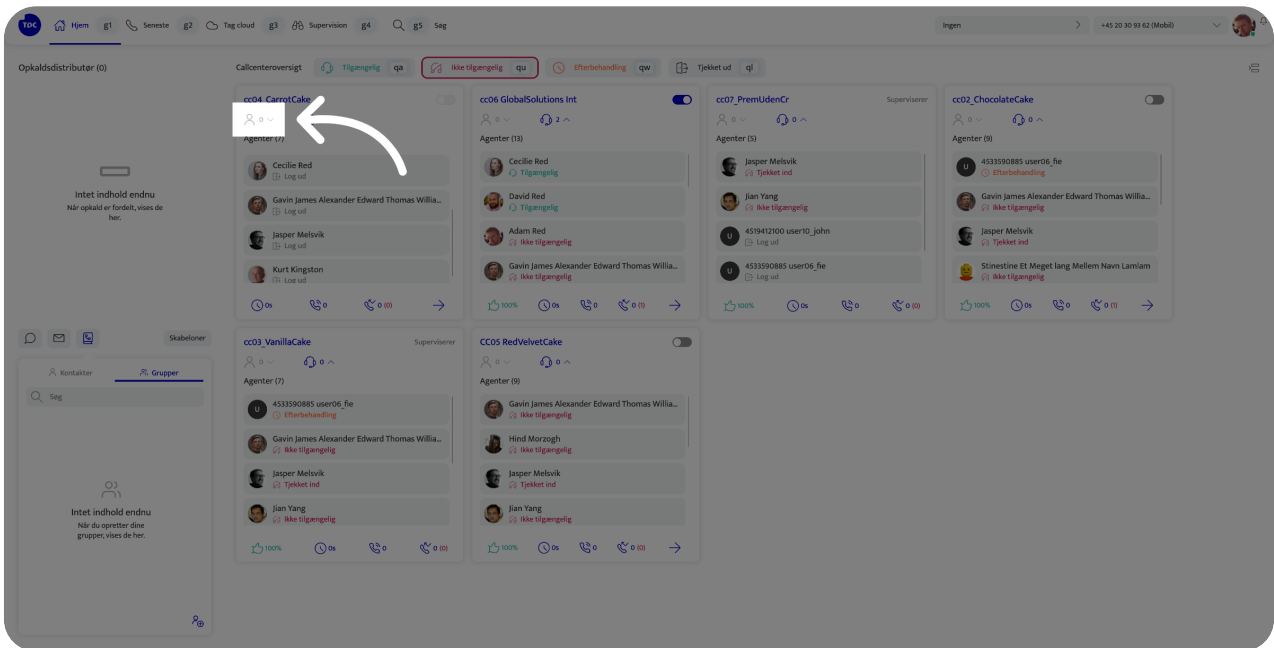
06 Agenter i køen

Her vises agenterne i køen samt deres aktuelle status.



07 Opkald i køen

Her vises aktive eller ventende opkald i køen.



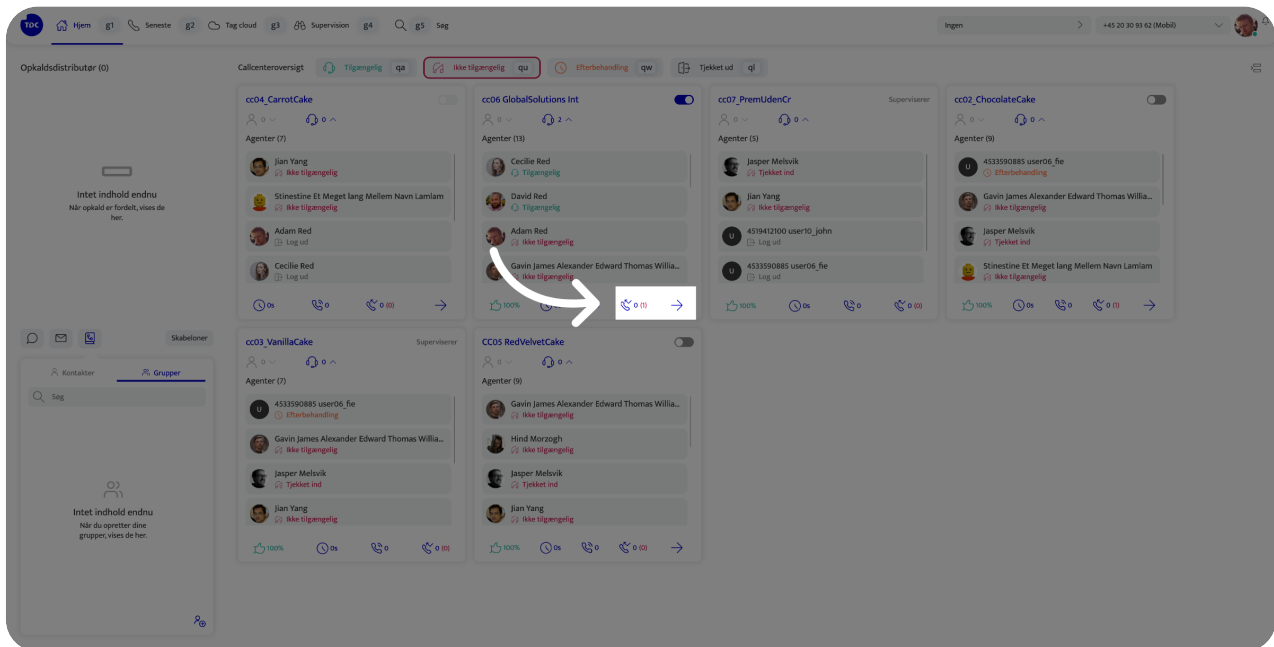
08 Performance og nøgletal

Nederst vises nøgletal som svartid, behandlede opkald og ubehandlede opkald.

The screenshot displays a call center management interface with a top navigation bar and a main grid of agent groups. The top bar includes a search bar and navigation icons. The main grid shows several agent groups, each with a list of agents and their status (e.g., 'Ikke tilgængelig'). A call center overview bar at the top indicates 'Ikke tilgængelig' (Not available) with a red box. A white arrow points to a 'Klik Statistik' (Click Statistics) button located over the 'cc06 GlobalSolutions Int' group. The bottom of the dashboard features a row of performance metrics: a 100% success rate, a clock icon for average handling time, a speech bubble icon for processed calls, and a lightning bolt icon for unprocessed calls.

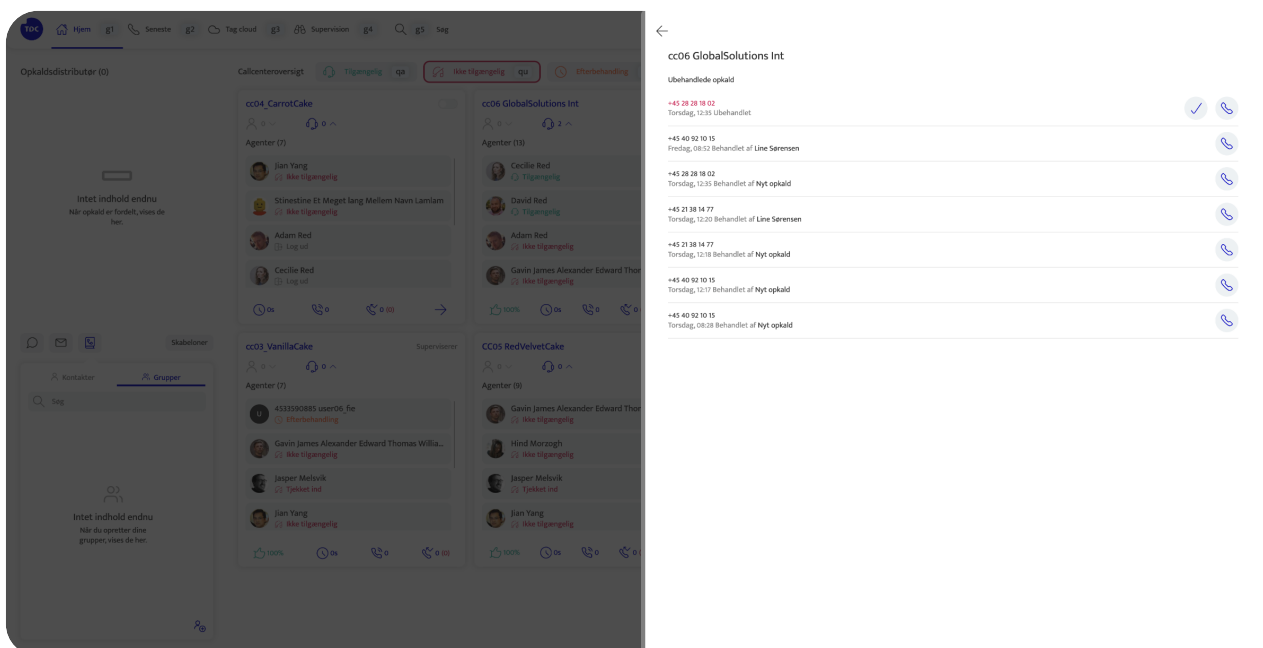
09 Overblik over ubehandlede opkald

Klik her for at åbne ubehandlede opkald. Tallet som er rødt, repræsenterer hvor mange kald der fortsat er ubehandlet.



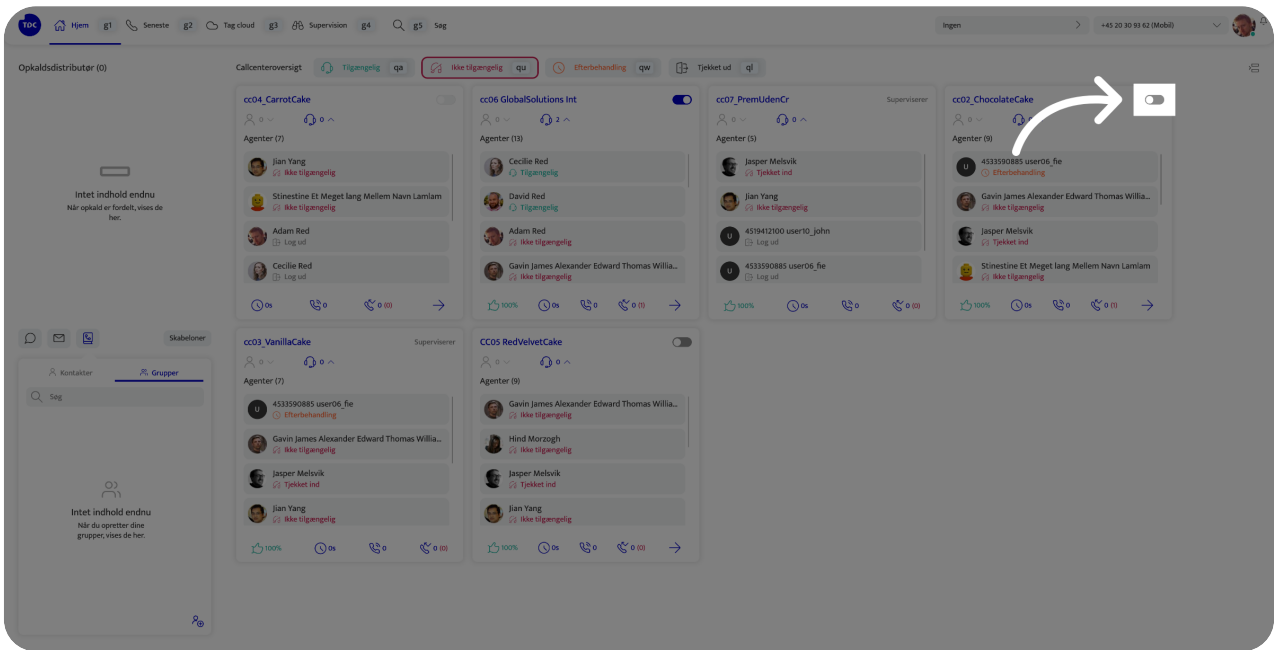
10 Overblik over ubehandlede opkald

Du vil herefter få et overblik over ubehandlede kald. Er de fortsat ubehandlet, vil de få to ikoner ved siden af sig, checkmark for at markere kaldet som behandlet og et rør ikon for at markere at der kan ringes op til nummeret. Er kaldet behandlet, vil man kunne se hvem det er behandlet af, og muligheden for at ringe nummeret op igen.



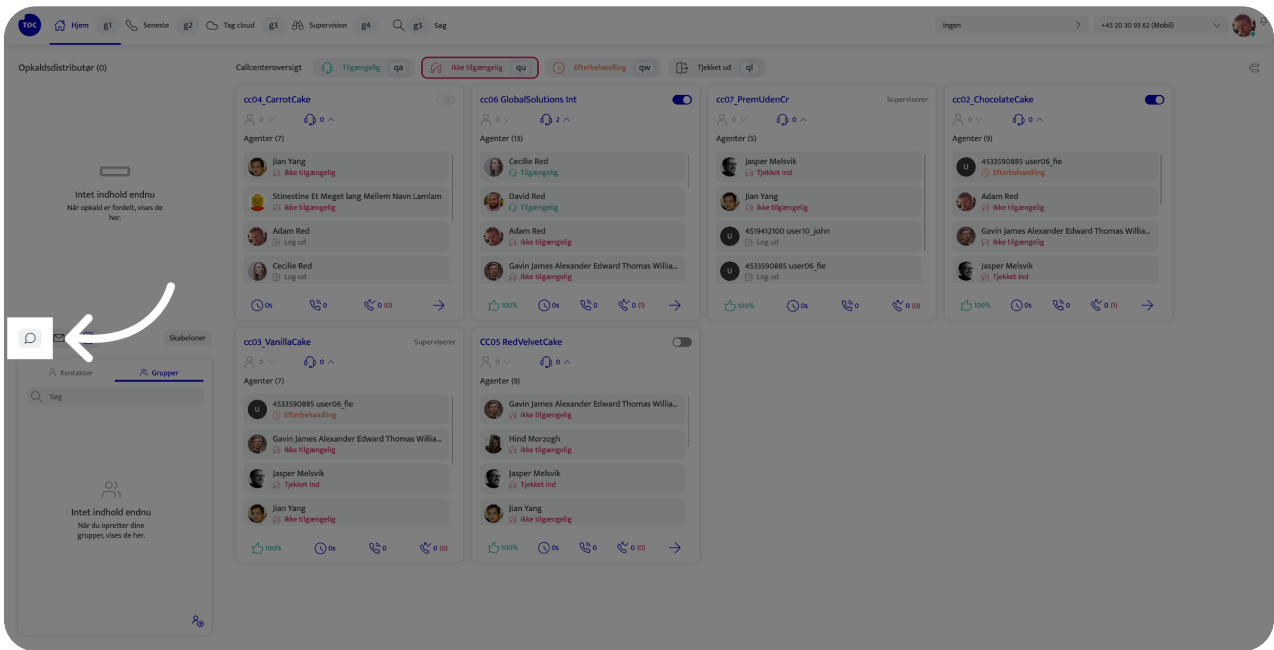
11 Meld in/ud af køen

Klik på knappen for at melde dig ind eller ud af køen.



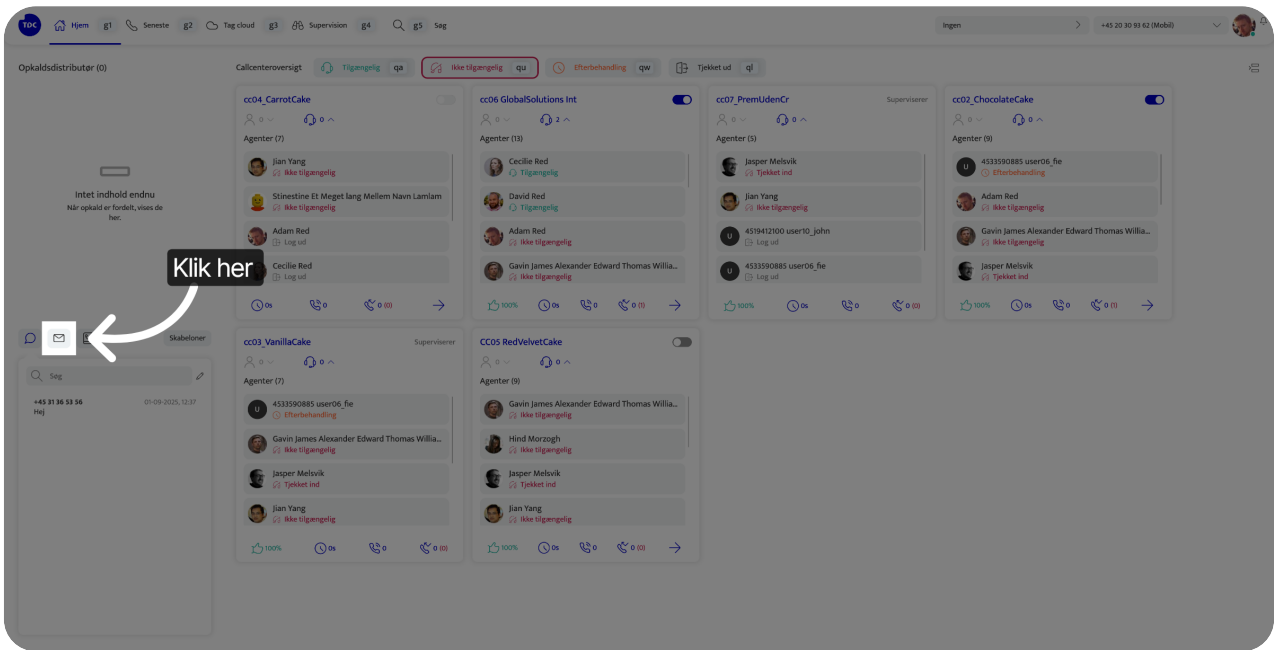
12 SMS

Her ser du et overblik over dine SMS'er og kan sende en ny.



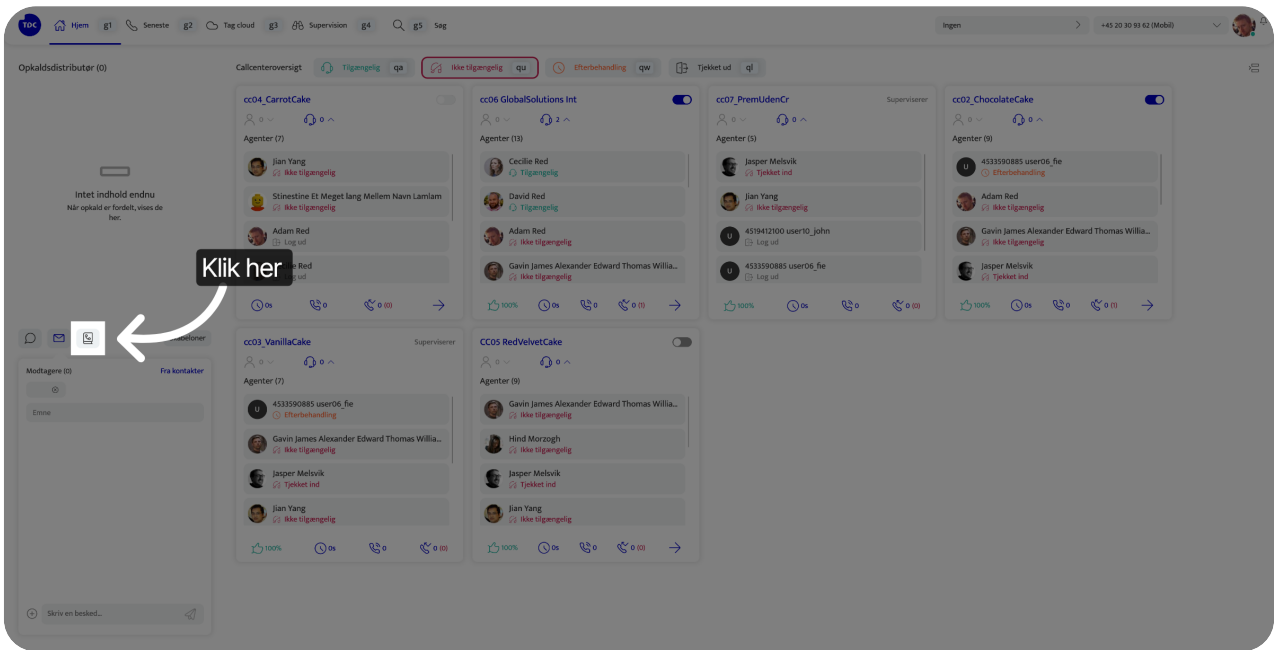
13 Mail

Her ser du et overblik over dine Mails og kan sende en ny.



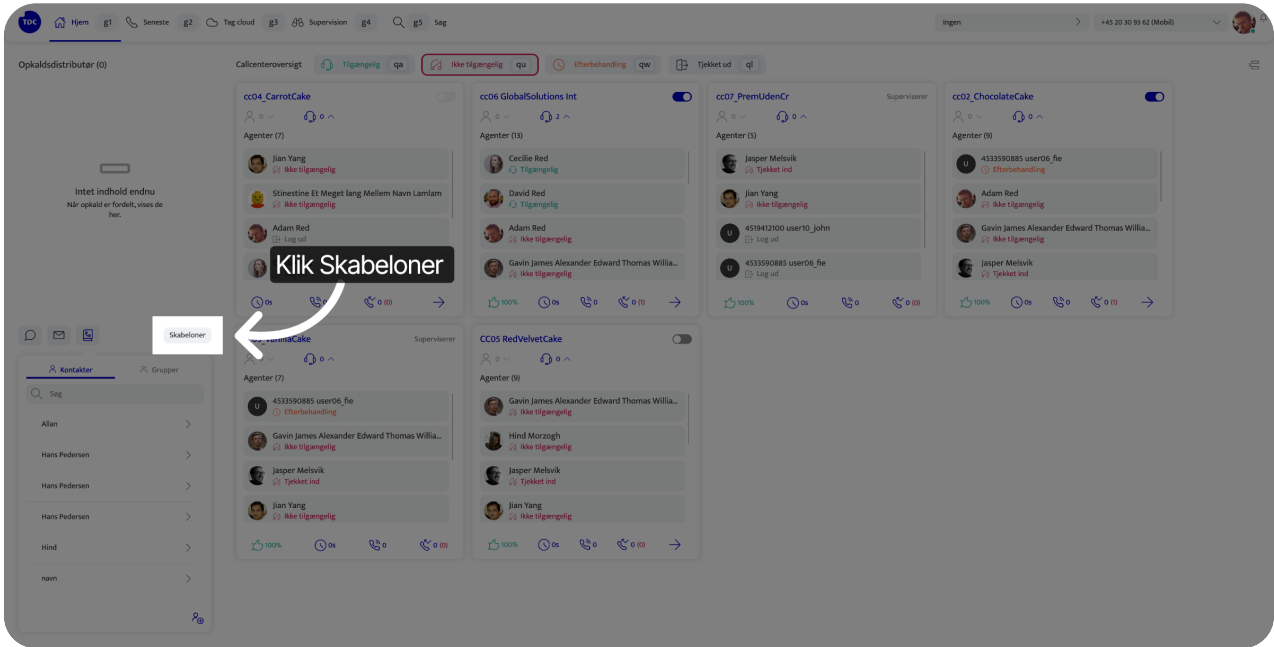
14 Kontakter

Her ser du et overblik over dine kontakter og kan oprette en ny.



15 Skabeloner

Her ser du et overblik over skabeloner.



16 Thank you

Du har nu et overblik over din home side.



Vejledning