Hjælpevejledning til Home siden

Powered by guidde



Please add a description

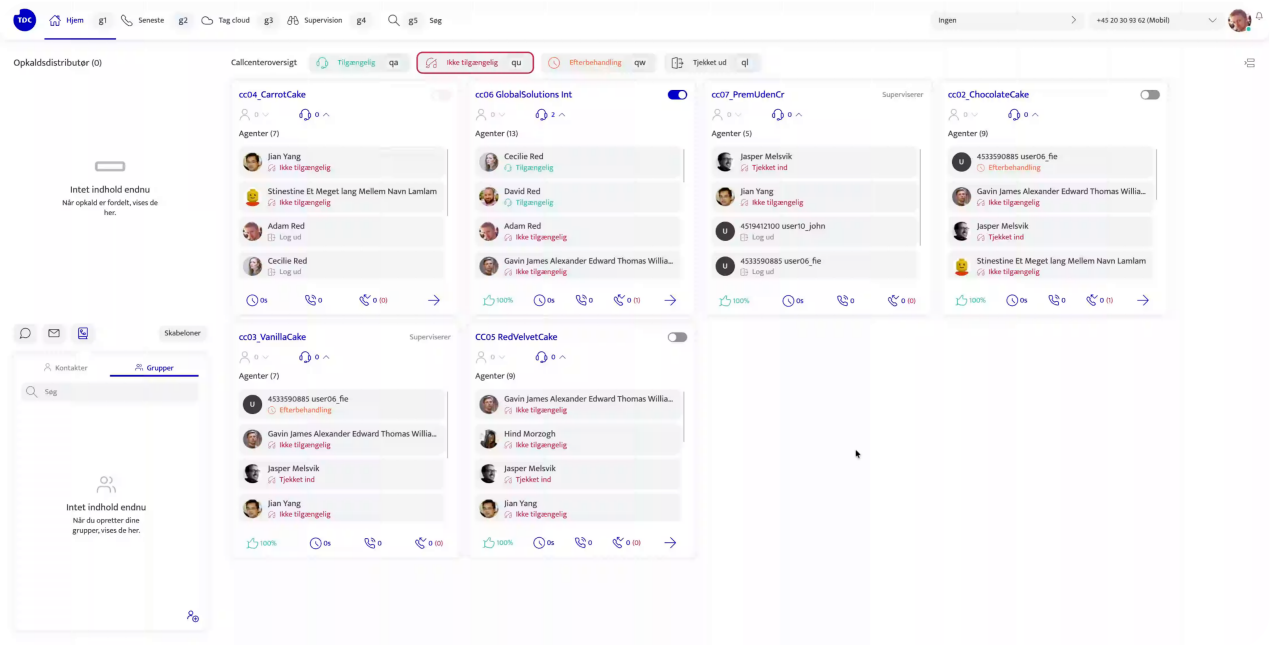
01 Hjælpevejledning til Home siden

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



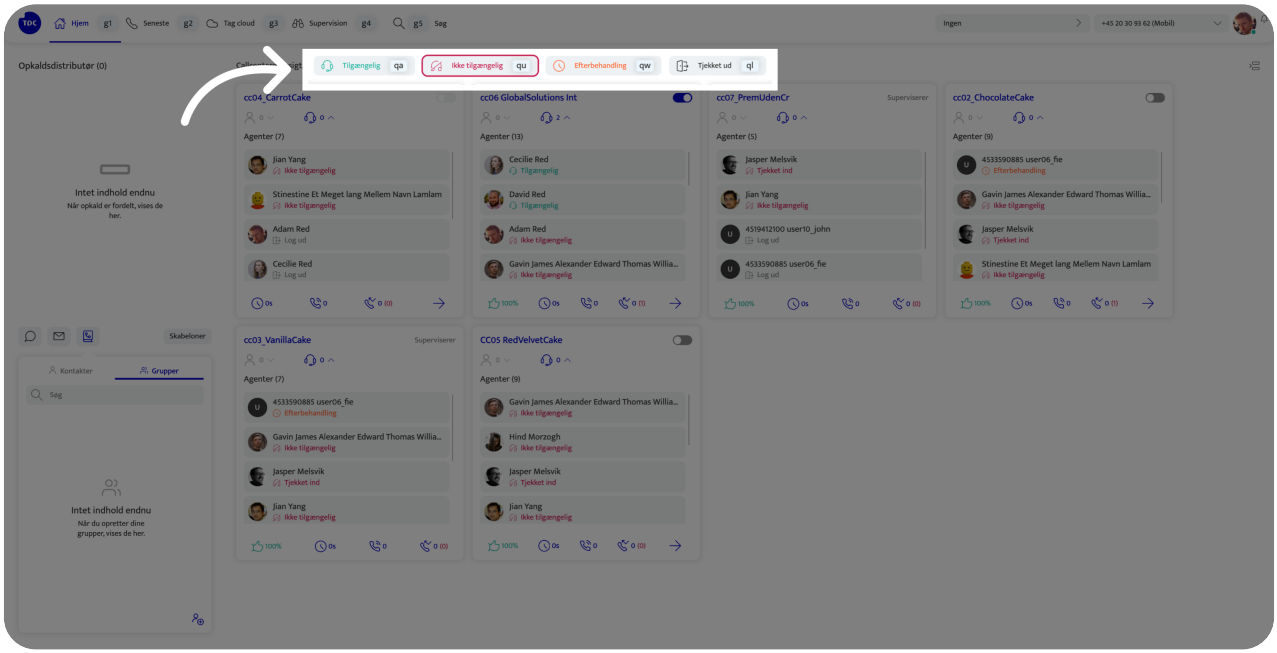
02 Overblik over callcenter

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



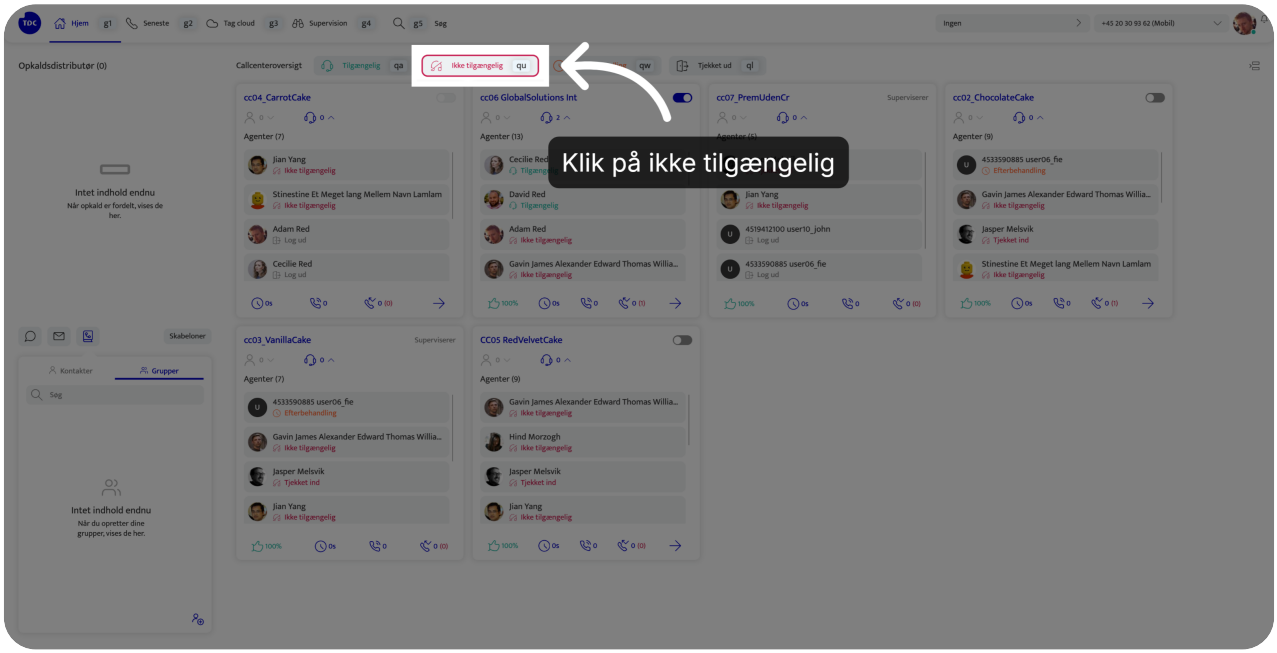
03 Agentstatus

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



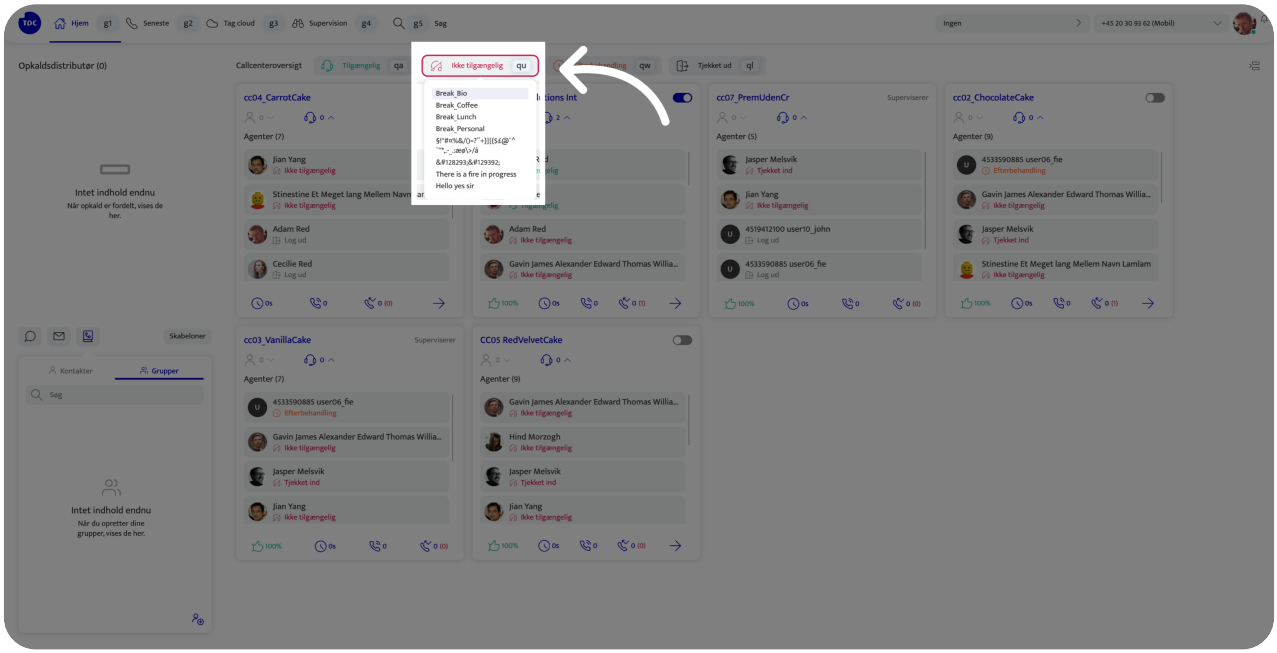
04 Utilgængelig

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



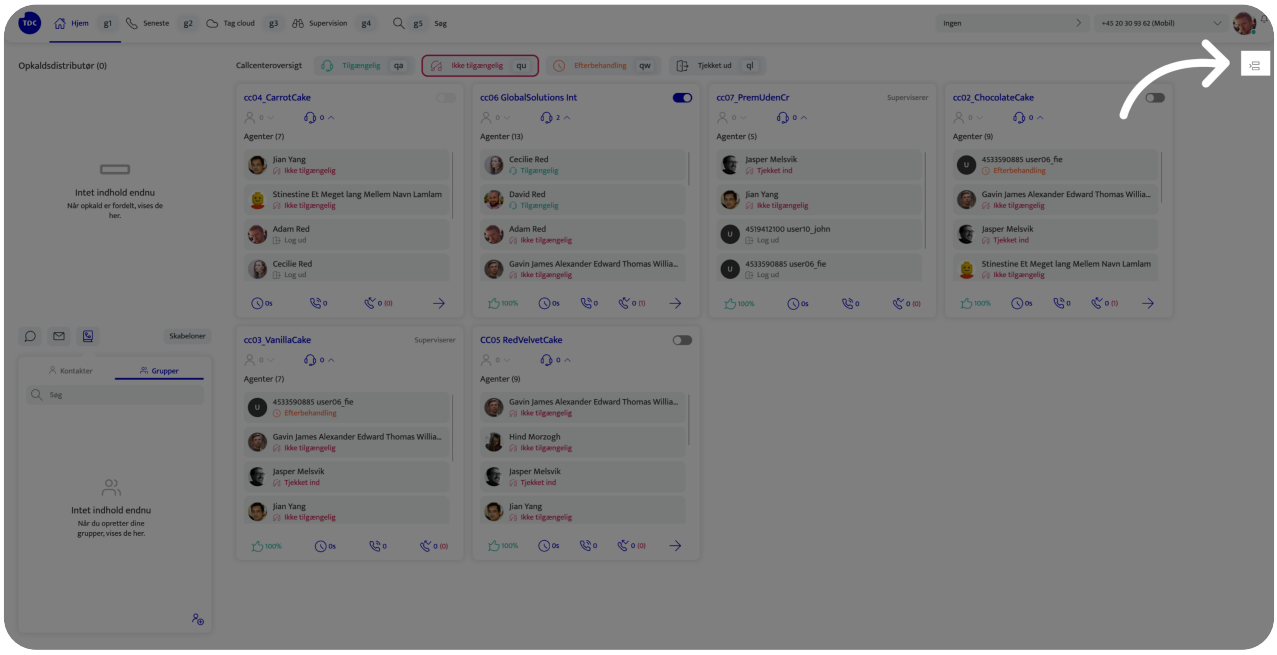
05 Begrundelse for at være utilgængelig

Du får herefter et overblik over dine valg.



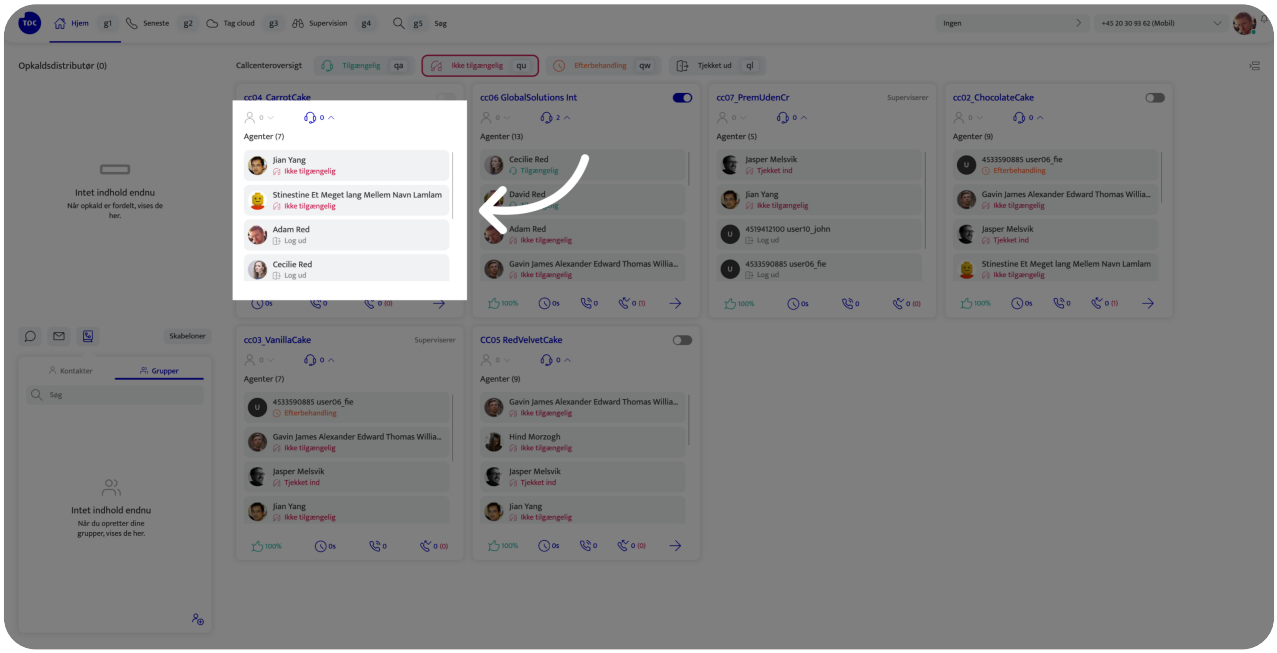
06 Rokere dine callcentre

Klik her for at åbne dropdown-menuen med callcentre. Træk og slip, og tryk på gem for at oprette et nyt overblik.



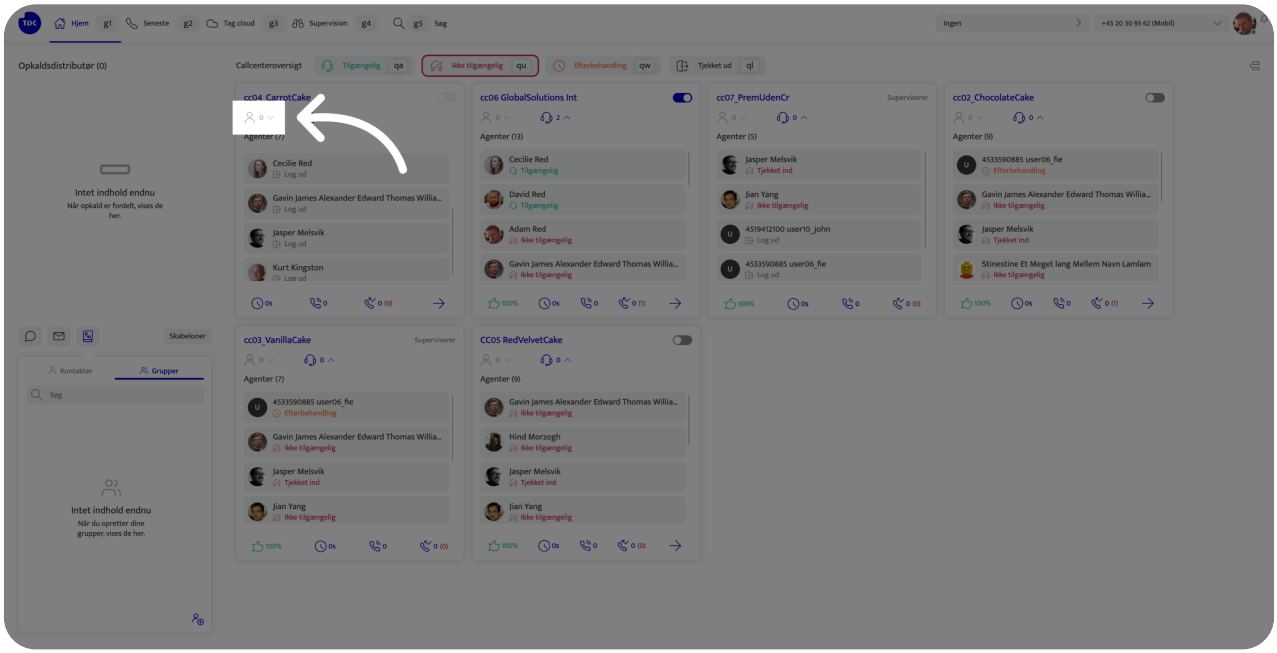
07 Agenter i køen

Her vises agenterne i køen samt deres nuværende status.



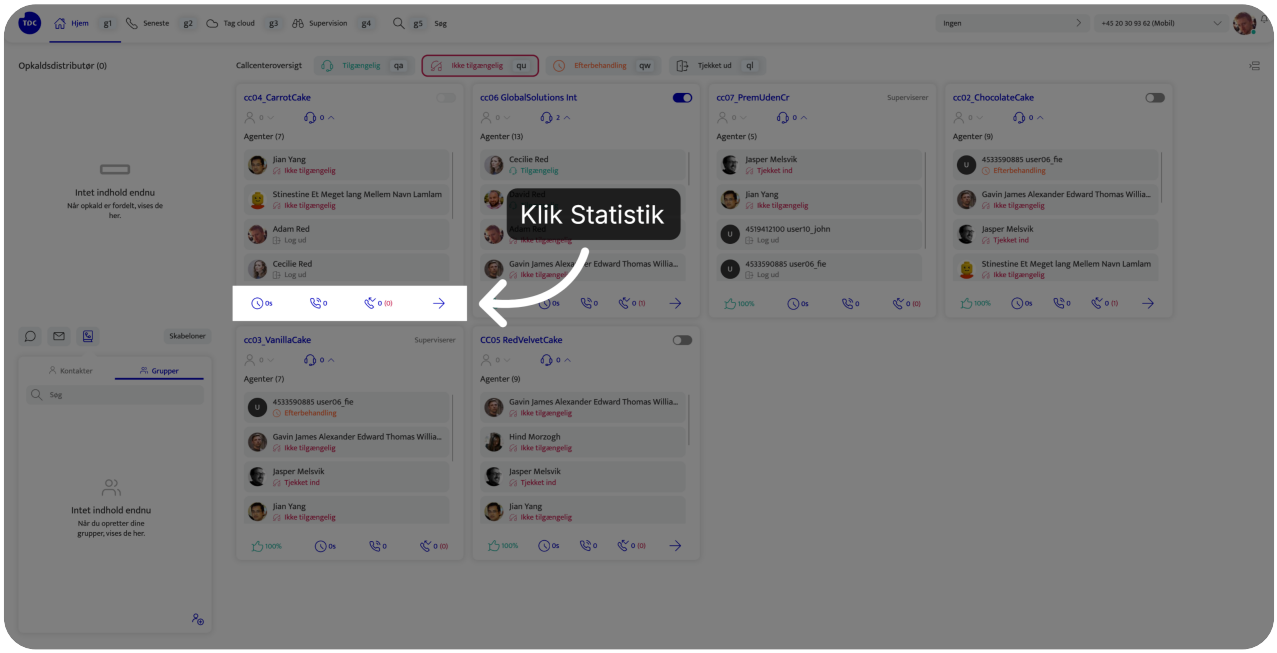
08 Opkald i køen

Her vises aktive eller ventende opkald i køen.



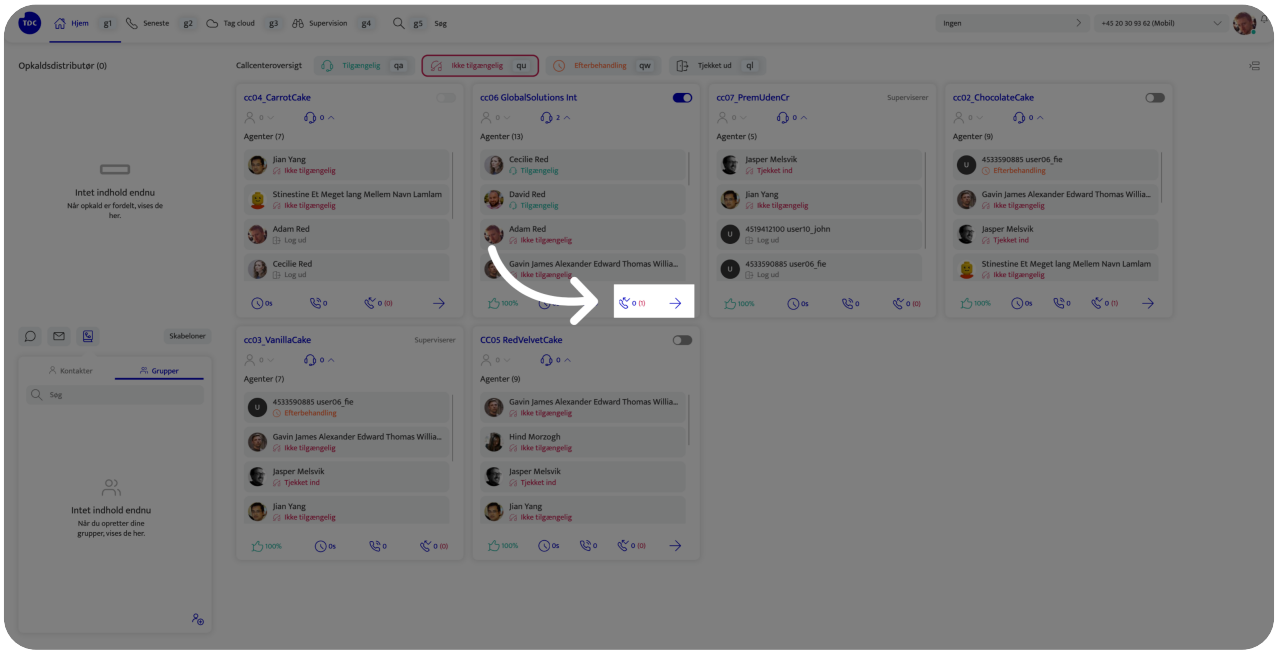
09 Performance og nøgletal

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



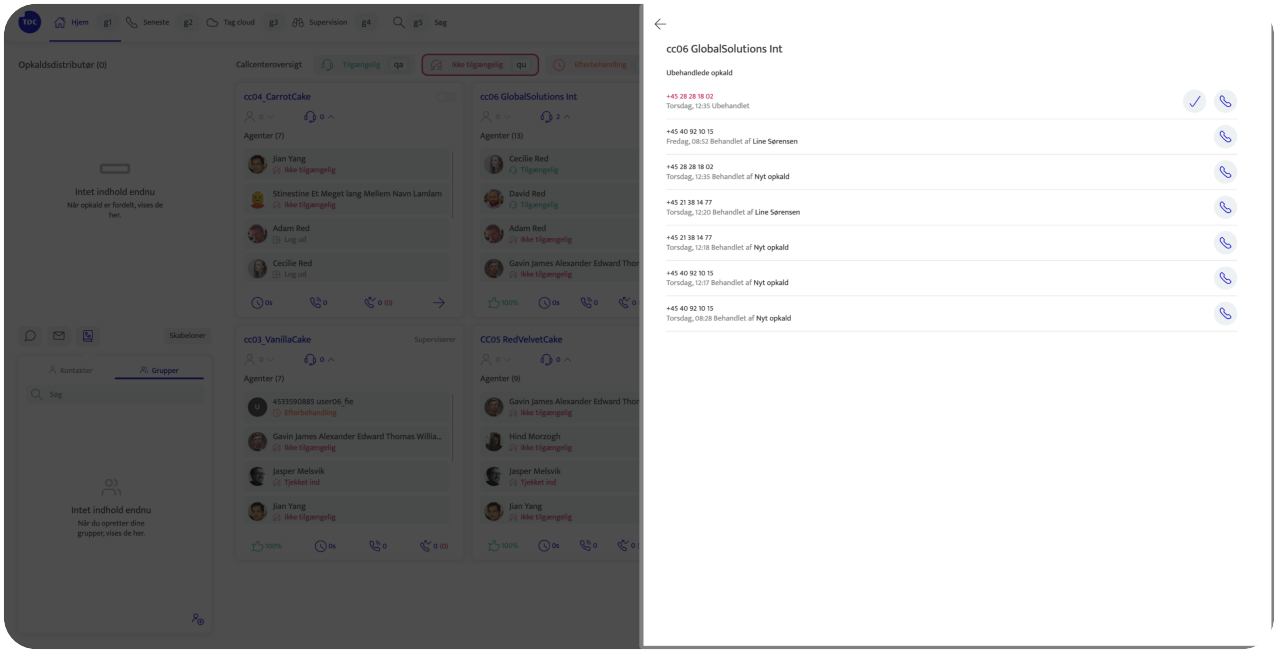
10 Overblik over ubehandlede opkald

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



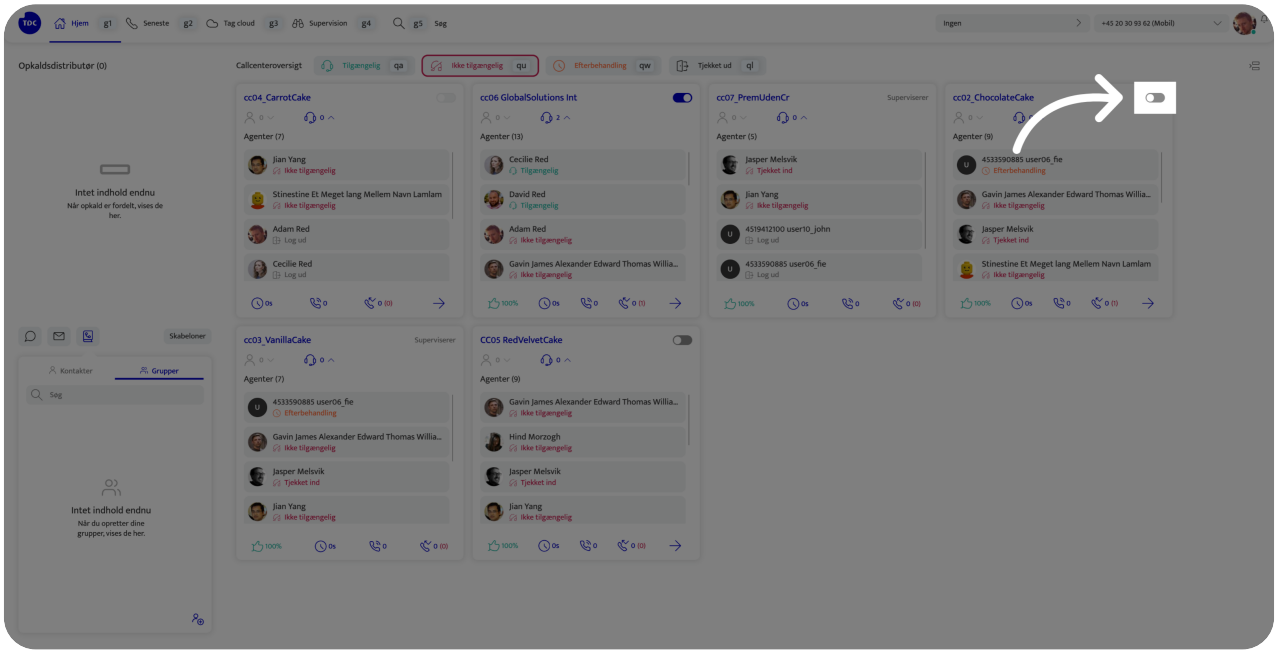
11 Overblik over ubehandlede opkald

Du vil herefter få et overblik over ubehandlede kald. Hvis de fortsat er ubehandlede, vil de have to ikoner ved siden af sig: et flueben for at markere kaldet som behandlet og et rør-ikon for at indikere, at der kan ringes op til nummeret. Når kaldet er behandlet, vil du kunne se, hvem der har behandlet det, samt muligheden for at ringe nummeret op igen.



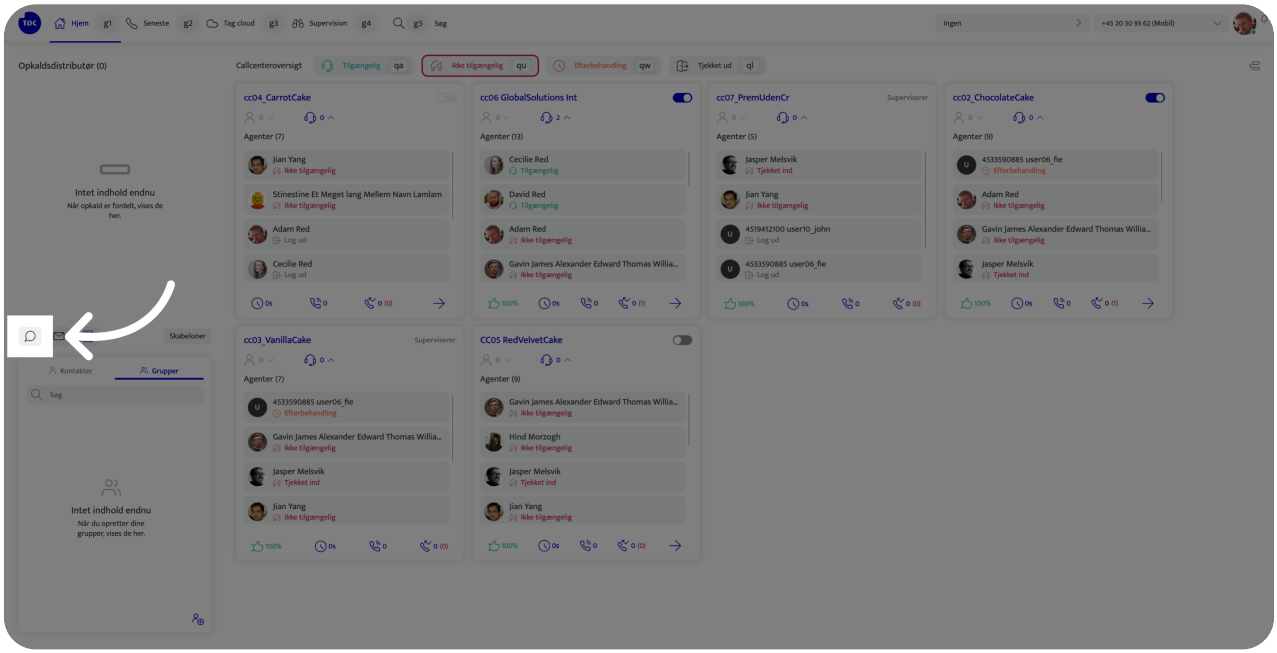
12 Meld in/ud af køen

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



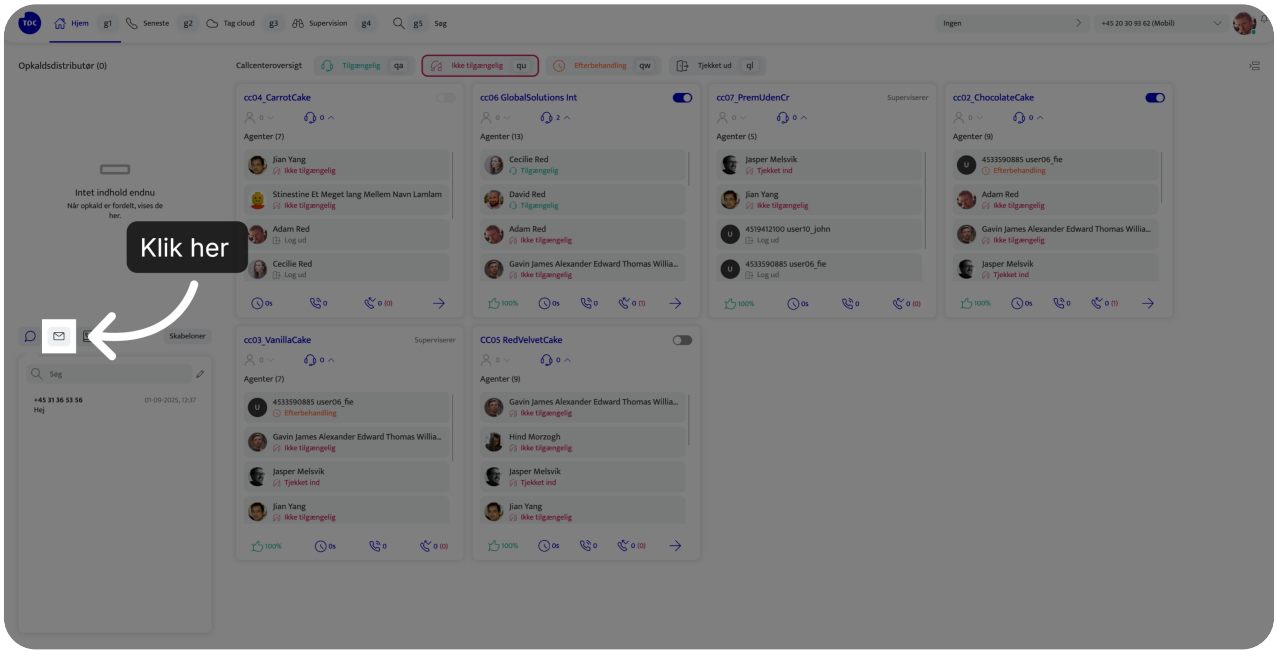
13 SMS

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



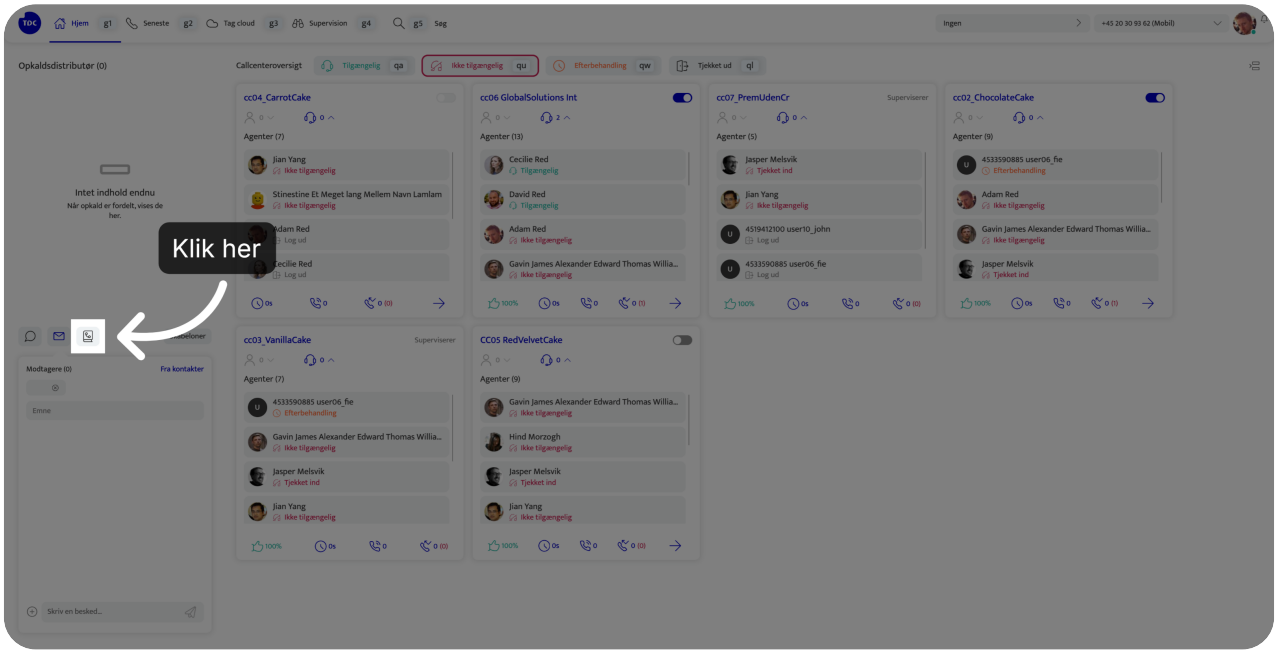
14 Mail

Her får du et overblik over dine e-mails og kan sende en ny.



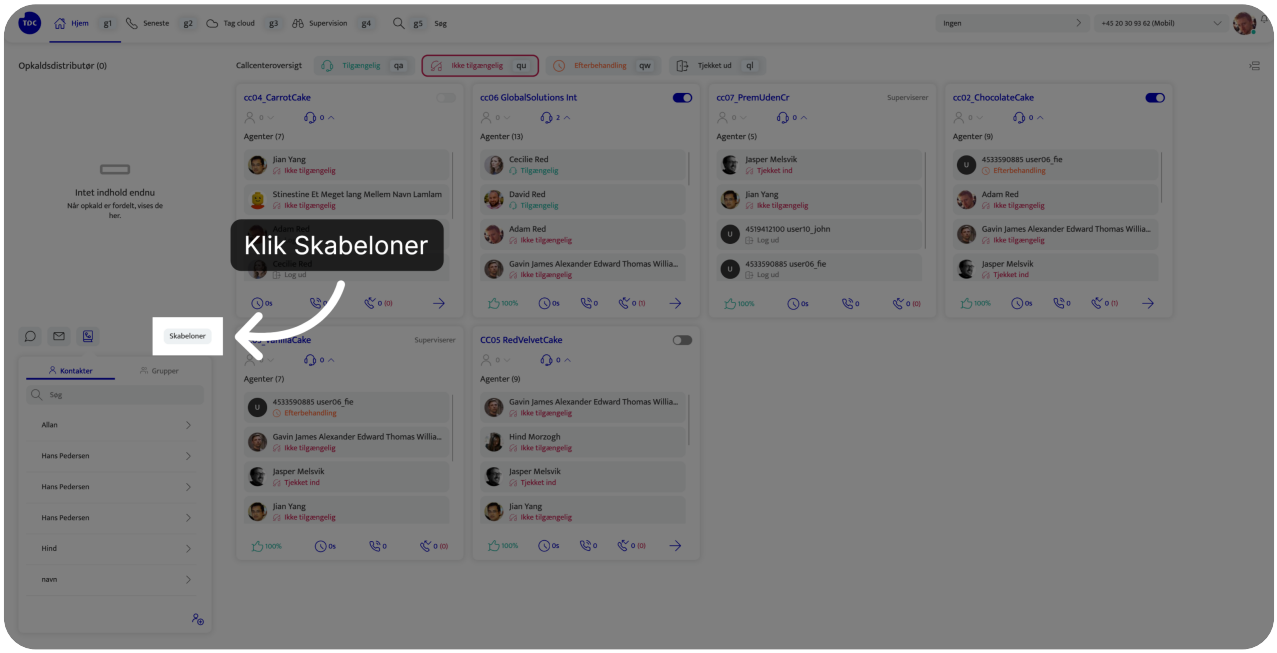
15 Kontakter

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



16 Skabeloner

Her får du et overblik over skabeloner.



17 Thank you

Du har nu et overblik over din home side.



Please add a description

Powered by guidde