



Bruger-
vejledning

ZYLINC MOBILE OPERATOR for Android

Version 3

16. juli 2014
Document Revision: 1.0.0
Author: Mark Gjøøl

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2
2	Navigation	3
3	Kollegaoverblik	4
3.1	Kollegadetaljer	5
3.2	Favoritoverblik.....	6
3.3	Detaljeret kalenderoverblik	9
3.4	Fravær	10
4	Telefon	11
4.1	Ring op	11
4.2	Opkaldsstyring	12
4.3	Omstilling uden præsentation	13
4.4	Omstilling med præsentation	14
5	Søgegrupper	15
5.1	Overblik.....	15
6	Service Center	16
6.1	Vælg køer	16
6.2	Wallboard.....	17
6.3	Opkaldsstyring	19
6.4	Opkald på hold.....	20
6.5	Omstilling uden præsentation	21
6.6	Omstilling med præsentation	22
6.7	Callbacks	22
6.8	Afslut opkald	24
7	Indstillinger	25
7.1	Fravær	26
7.2	TDC Scale indstillinger.....	26
7.3	Viderestilling	28
7.4	Samtidig opringning	29

1 Introduktion

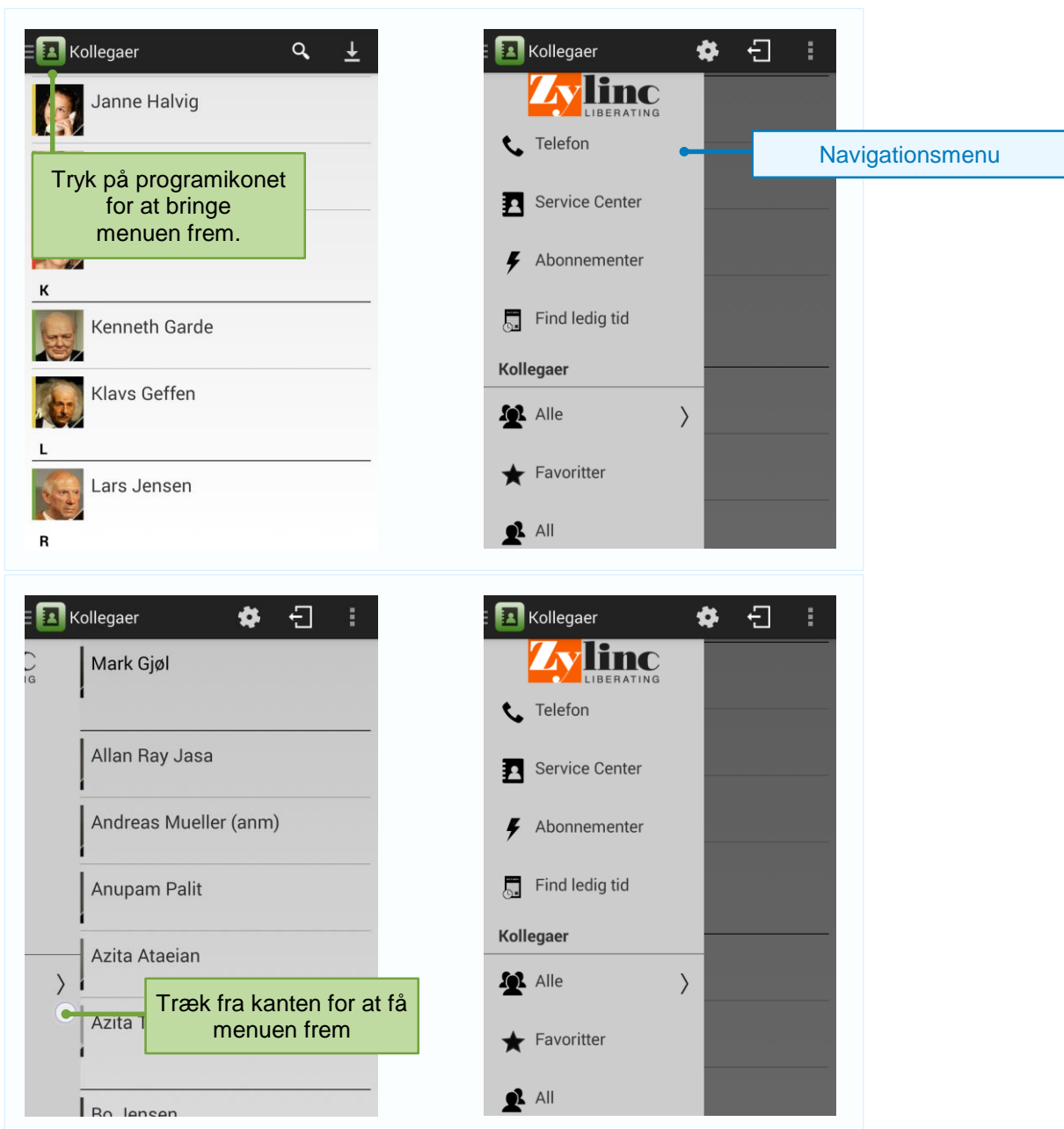
Denne manual viser de muligheder Mobile Operator stiller til rådighed, samt hvordan de udføres. Afhængigt af din virksomheds licensaftale kan visse af de beskrevne funktioner være slået fra hvorfor din udgave af Mobile Operator kan afvige fra det der er beskrevet i de følgende afsnit. Kører du eksempelvis på et mobilnetværk der understøtter det vil Mobile Operator vise en række avancerede indstillinger for hvordan din telefon skal opføre sig, samt give ekstra kaldsmuligheder

2 Navigation

Hvis du er på en side, der ligger i menuen vil et klik på ikonet øverst i venstre hjørne bringe menuen frem. Er du på en underside, vil ikonet øverst i venstre hjørne bringe dig et niveau op. Menuen kan altid bringes frem ved at trække mod højre fra skærmens venstre kant.

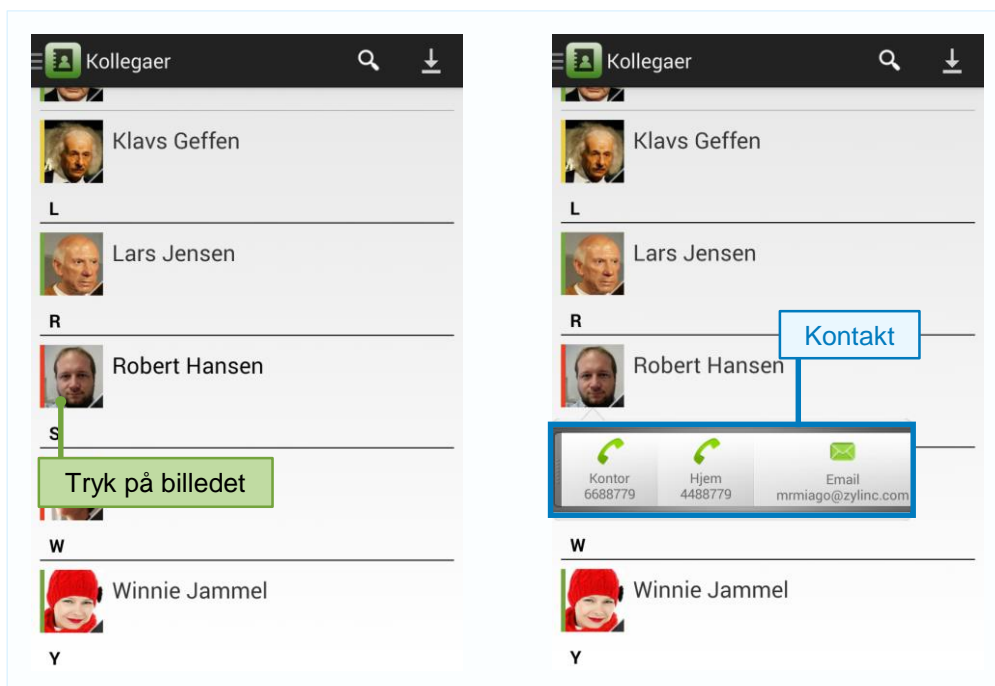
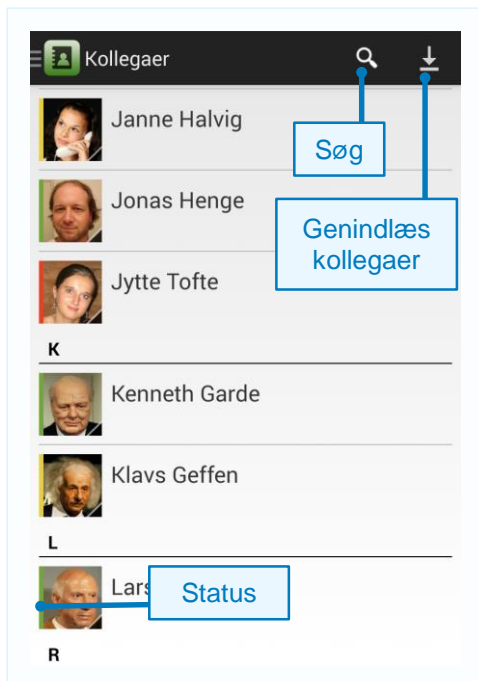
Du kan fra menuen vælge mellem flere centrale funktioner i Mobile Operator. Øverst til højre giver knapperne dig adgang til indstillinger, at logge ud fra Mobile Operator og at sende feedback til Zylinc.

Menuen er inddelt i specifikke funktioner øverst, og derunder oversigter over alle kollegaer. Alle-kategorien viser alle kollegaer, favoritter viser de kollegaer du har markeret som favorit, mens de resterende punkter viser dit firmas grupper. Du kan vælge hvilke grupper der er vigtigst for dig, og få dem vist øverst i listen.



3 Kollegaoverblik

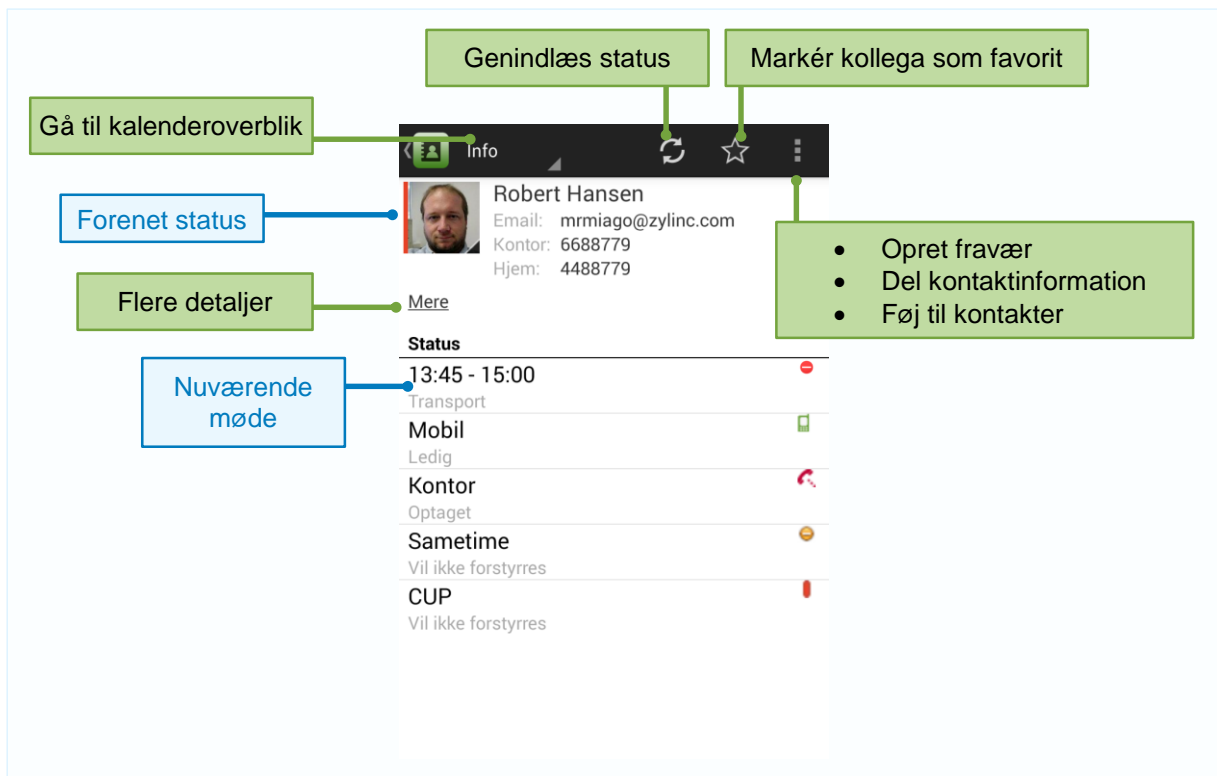
Du kan i kollegaoverblikket hurtigt få overblik over dine kollegaers status. Ønsker du at kontakte en kollega skal du blot klikke på dennes billede for at blive præsenteret for de muligheder du har. Ønsker du mere information om din kollega, vil du ved at klikke på navnet blive ført til kollegadetaljer.



3.1 Kollegadetaljer

Kollegadetaljer med navn, efternavn, eventuelt billede, telefonnumre og e-mail. Yderligere oplysninger kan findes ved at klikke på *Mere*. Ved klik på kontaktoplysninger eller på kollegaens billede har du mulighed for at kontakte din kollega direkte fra Mobile Operator. Du kan også klikke på "kalender" for at se kollegaens detaljerede kalenderoverblik. Ved klik på stjernen opretter du kollegaen som "Favorit", se næste afsnit.

Gemt i menuen er der også mulighed for at oprette fravær (Se afsnittet "Opret fravær"), at dele kontaktinformationer samt at tilføje en kollega til telefonens egne kontakter.

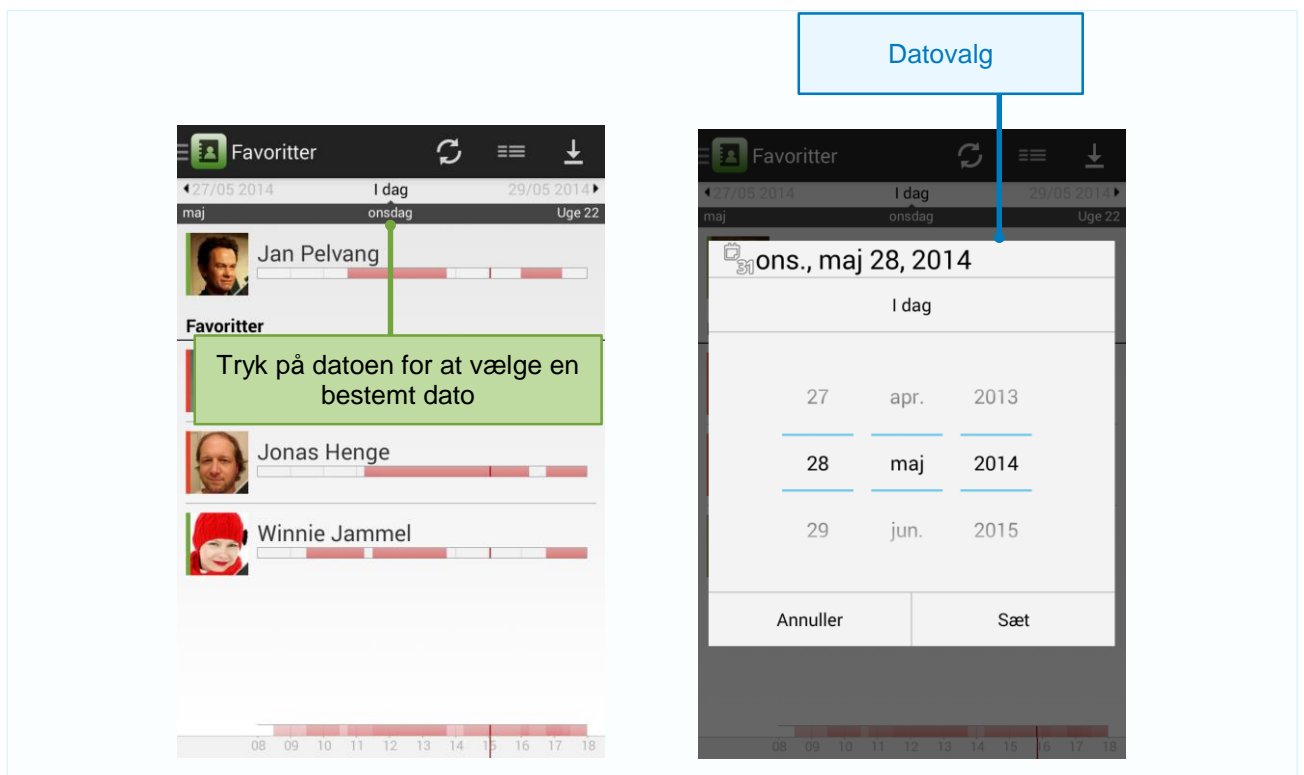
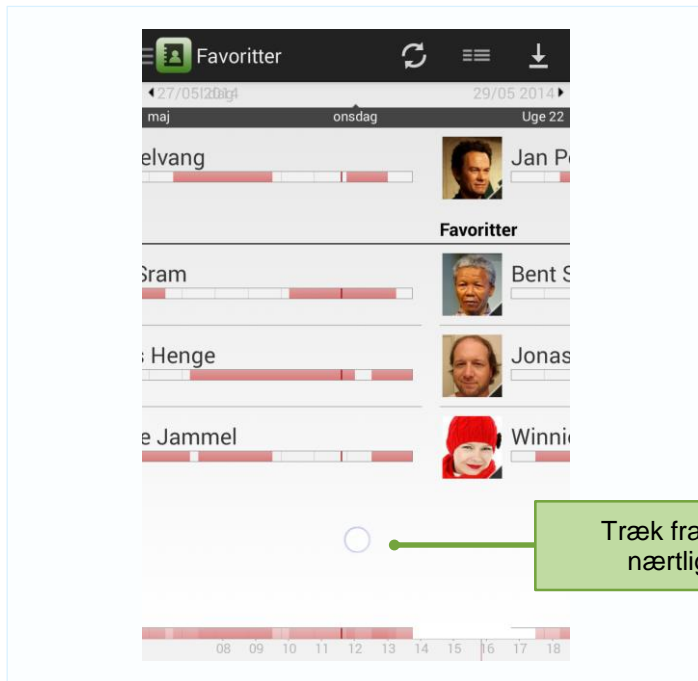


3.2 Favoritoverblik

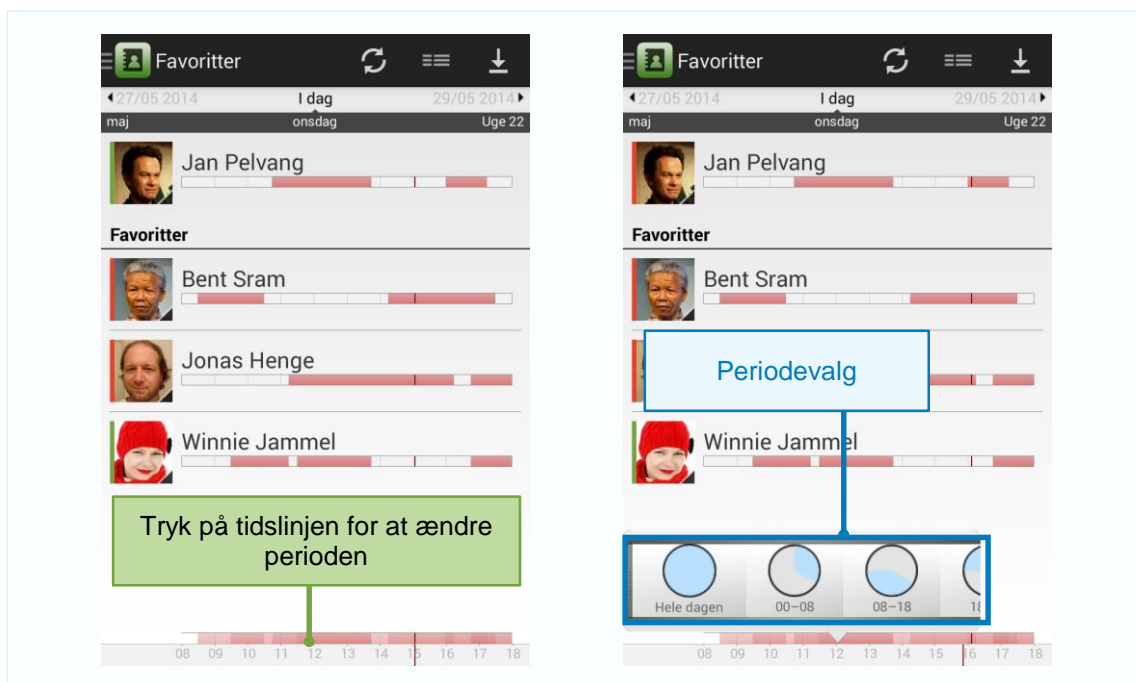
Du kan også vælge at have dine egne favoritter med kolleger som du ofte er i kontakt med. Ved klik på favoritoverblik, ser du tilgængelighed og status. For hver favorit får du vist en tidslinje for den pågældende dag, der giver et hurtigt overblik over hvornår møderne ligger. Har du brug for flere detaljer over møderne kan du ved et tryk på en knap få vist alle møder ud for hver favorit.



Det er muligt at se dine favoritters aftaler på andre datoer ved at trække kalenderen mod hhv. venstre og højre. Du kan også springe til en bestemt dato, ved at trykke på dato-feltet.

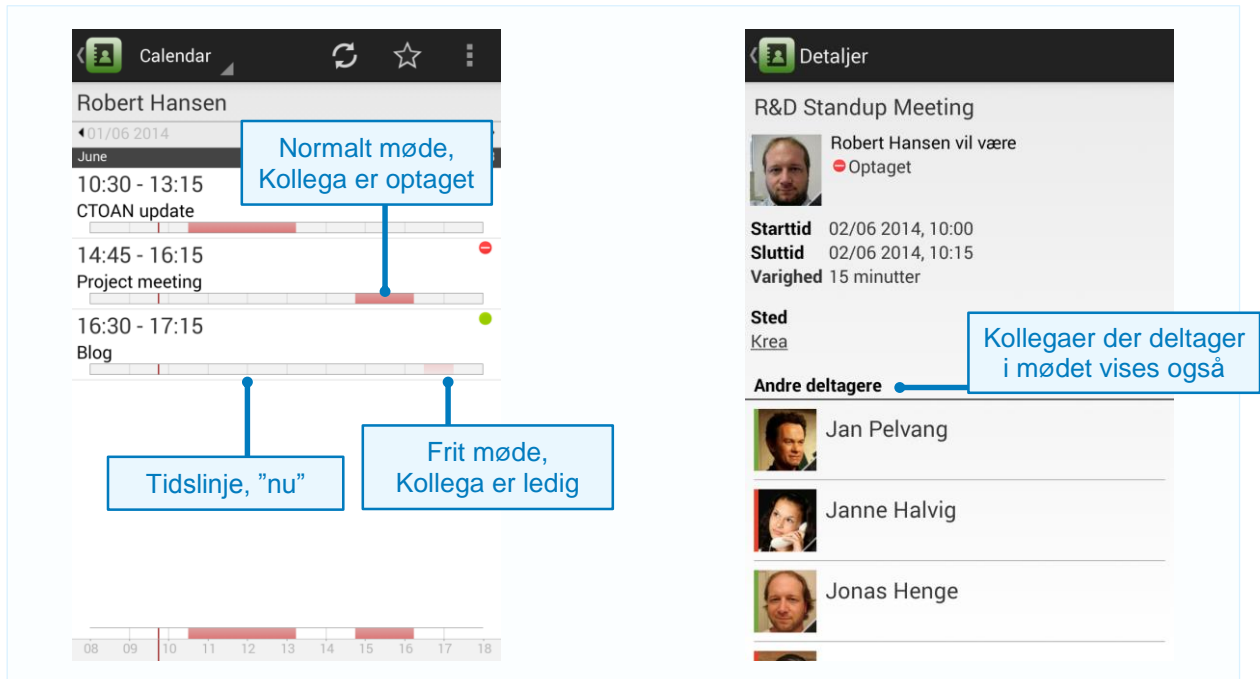


Kalenderen viser som udgangspunkt 8-18, men det kan ændres til andre perioder.



3.3 Detaljeret kalenderoverblik

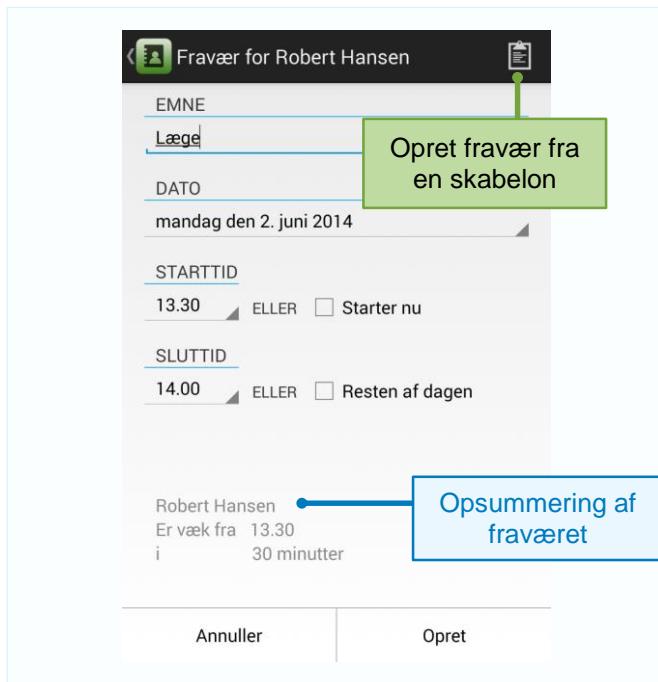
Kalenderoverblikket giver et detaljeret overblik over den enkelte persons kalender. Der navigeres på samme måde som favoritoverblikket, men viser nu enkelte aftaler frem for kollegaer. Tryk på en aftale for at få flere detaljer. Hurtige aftaler kan oprettes som fravær, gennem menuen. Mere om dette i næste afsnit.



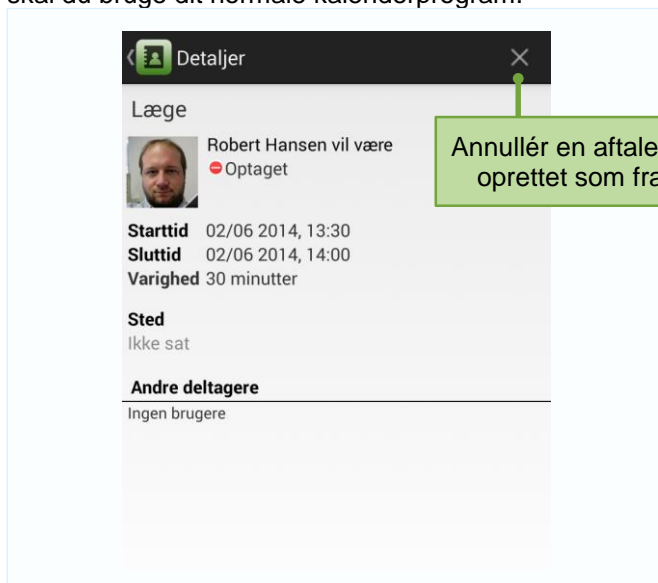
3.4 Fravær

Har du brug for at oprette et møde for dig selv eller en kollega, klikker du "Opret fravær" og vælger enten en skabelon ved at klikke på ikonet øverst i højre hjørne, eller opretter en ny aftale. Hvordan du opretter skabeloner gennemgås i kapitel 7.1.

Ønsker du at starte møde omgående, sætter du et flueben i "Starter nu". Ønsker du selv at angive tid for mødestart, klik på "Starttid" og "Sluttid" for afslutning.



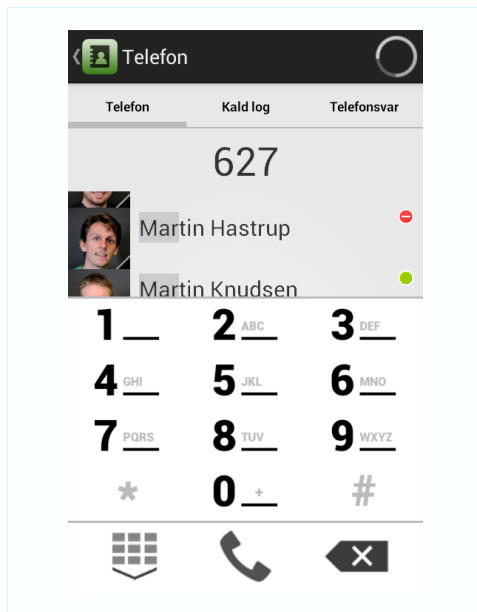
For at slette et fravær skal du gå til aftaledetaljer for det valgte fravær, hvorfra du kan slette aftalen. Det er fra Mobile Operator kun muligt at slette aftaler der er oprettet som fravær – for at slette andre aftaler skal du bruge dit normale kalenderprogram.



4 Telefon

4.1 Ring op

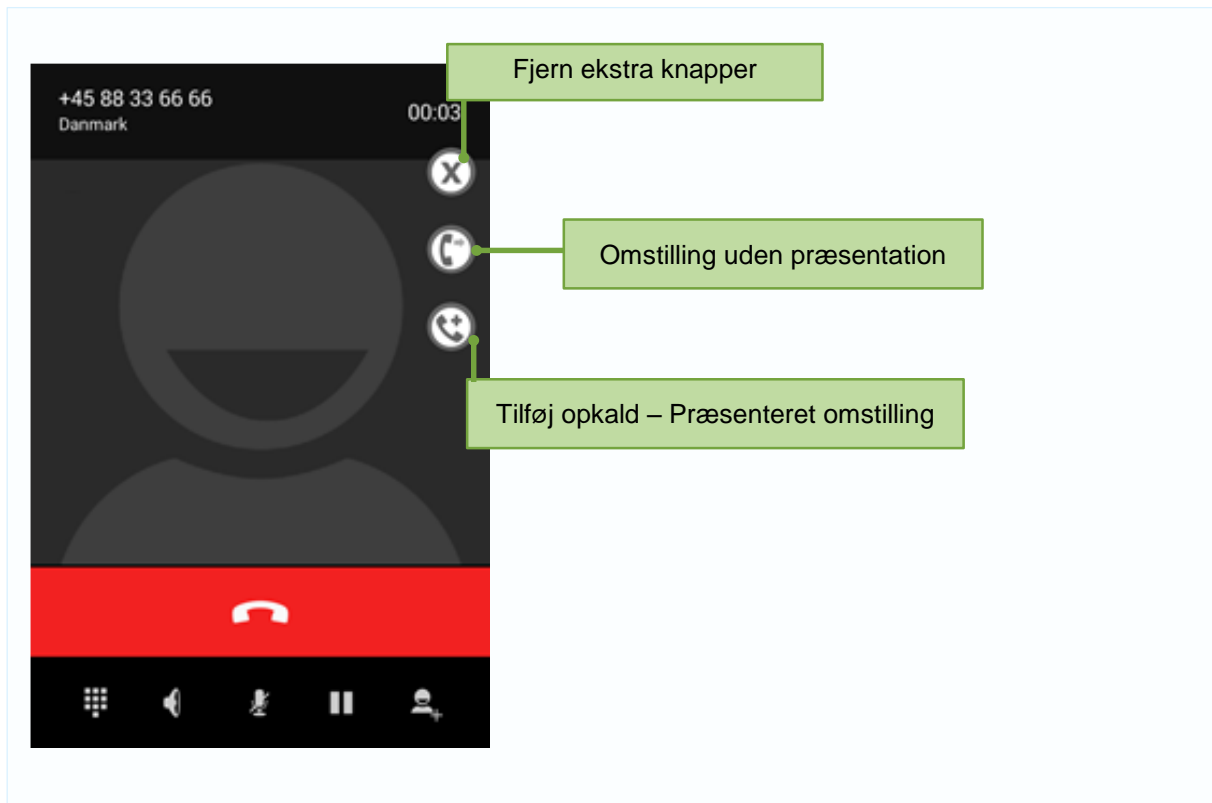
Med telefonen kan du indtaste et nummer og ringe til dine kolleger og kontakter. Som vist på billedet kan du eksempelvis indtaste 627, som bl.a. svarer til bogstaverne "mar". Kolleger og kontakter med navnet "mar", eller med "mar" i deres e-mail bliver derfor søgt frem, samt naturligvis kolleger og kontakter med et telefonnummer hvor 627 indgår. Du kan derefter kontakte personen ved at trykke på billedet, eller at se flere detaljer ved at trykke på navnet.



Det er yderligere muligt at se en kaldslog over de senest foretagne kald. Kaldsloggen slår navne op i telefonens telefonbog og i dine kolleagers oplysninger. Trykker du på et kald vises flere informationer om kaldet, samt oplysninger om foregående kontakt.

4.2 Opkaldsstyring

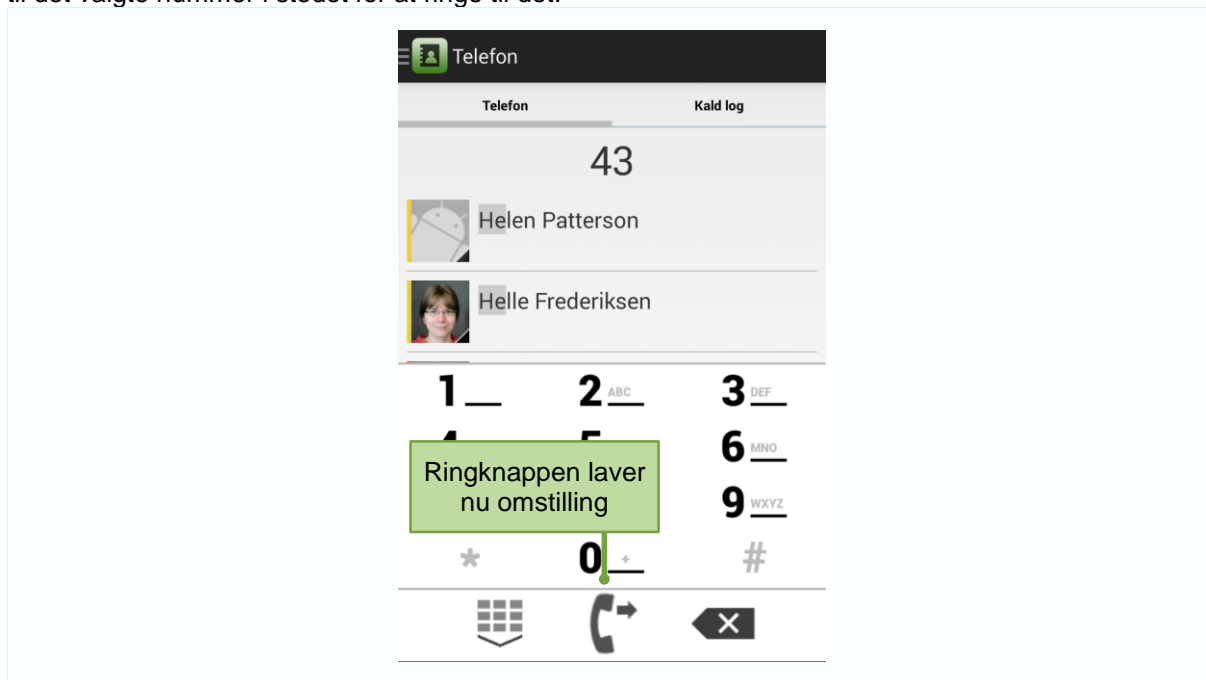
Når Mobile Operator er startet og brugeren er i gang med et opkald ses nedenstående ekstra knapper på telefonens opkaldsskærm:



Bemærk: Adgang til ekstra opkaldsstyring afhænger af dit mobilabonnement. Kontakt din administrator hvis du ikke har denne funktion men mener den burde være tilgængelig.

4.3 Omstilling uden præsentation

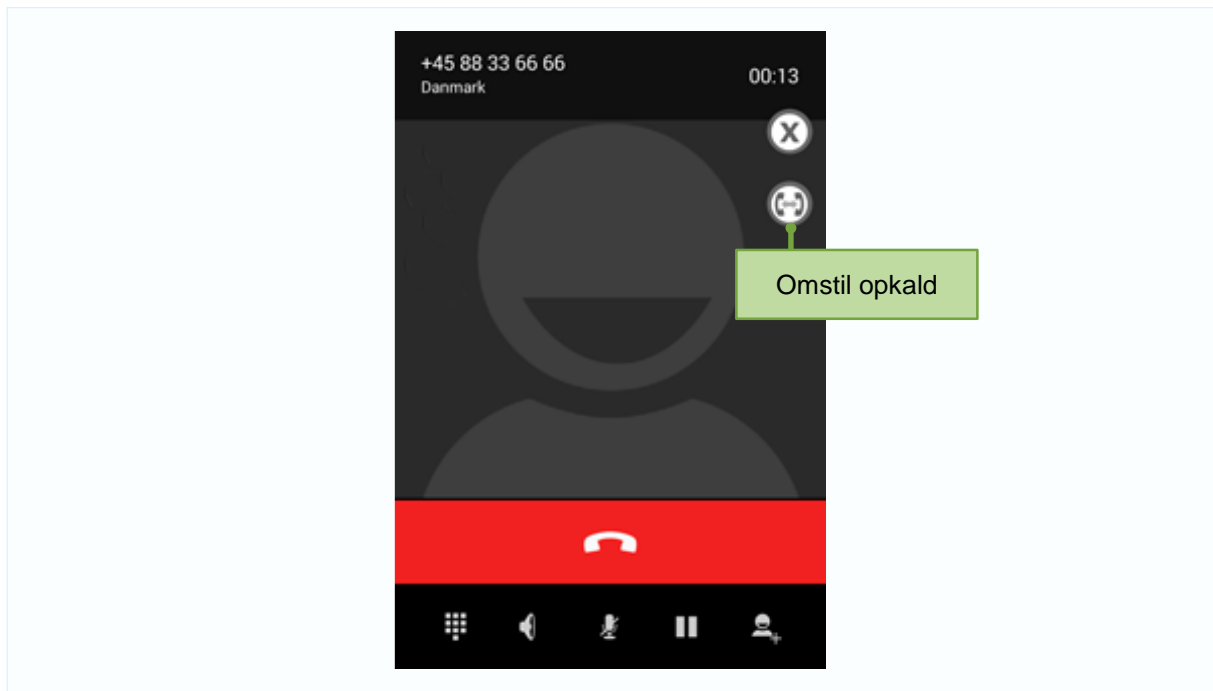
Vælger du at lave en omstilling uden præsentation, når du har et opkald, bliver du ført til telefon-siden. Du kan her indtaste et nummer, eller søge efter kollegaer som normalt, men du vil nu omstille opkaldet til det valgte nummer i stedet for at ringe til det.



Bemærk: Adgang til ekstra omstillingsfunktioner afhænger af dit mobilabonnement. Kontakt din administrator hvis du ikke har denne funktion men mener den burde være tilgængelig.

4.4 Omstilling med præsentation

Vælger du at ringe til et nyt nummer mens du har et opkald på hold, eller vælger du omstilling med præsentation kan du lave omstilling mellem dine to opkald.



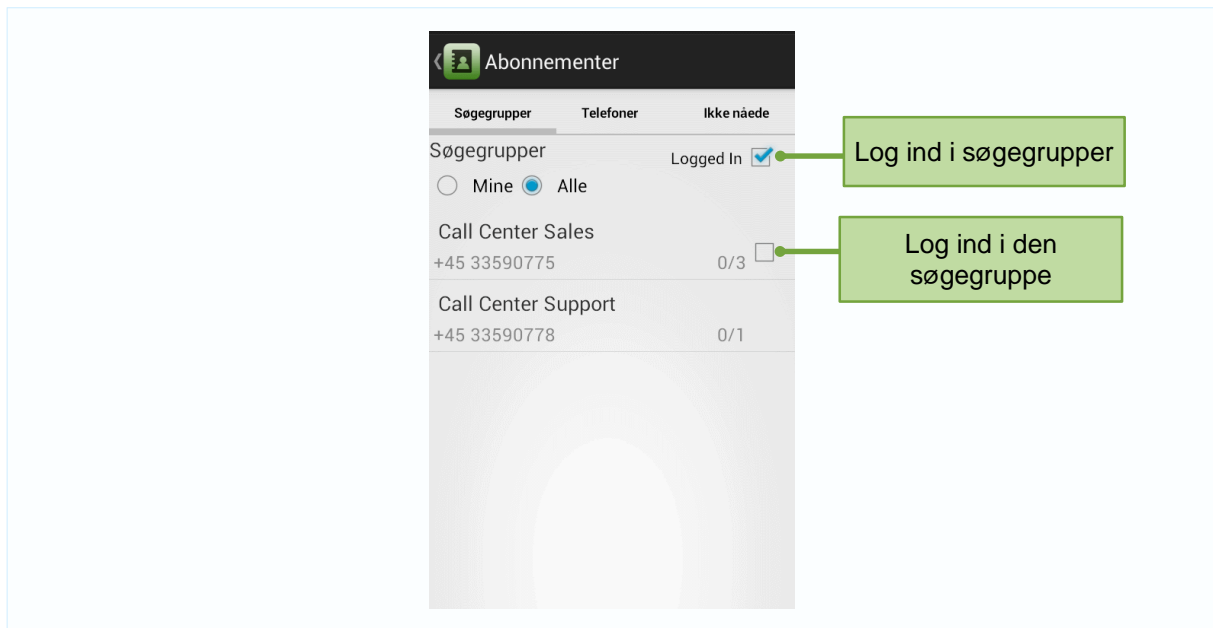
Bemærk: Adgang til ekstra omstillingsfunktioner afhænger af dit mobilabonnement. Kontakt din administrator hvis du ikke har denne funktion men mener den burde være tilgængelig.

5 Søgegrupper

5.1 Overblik

Søgegrupper giver overblik over de søgegrupper du er sat op til at overvåge i systemet. Søgegrupper du er med i, giver dig mulighed for individuelt at melde dig ind eller ud. Vælger du en søgegruppe, kan du nemt se hvem der er medlem af denne.

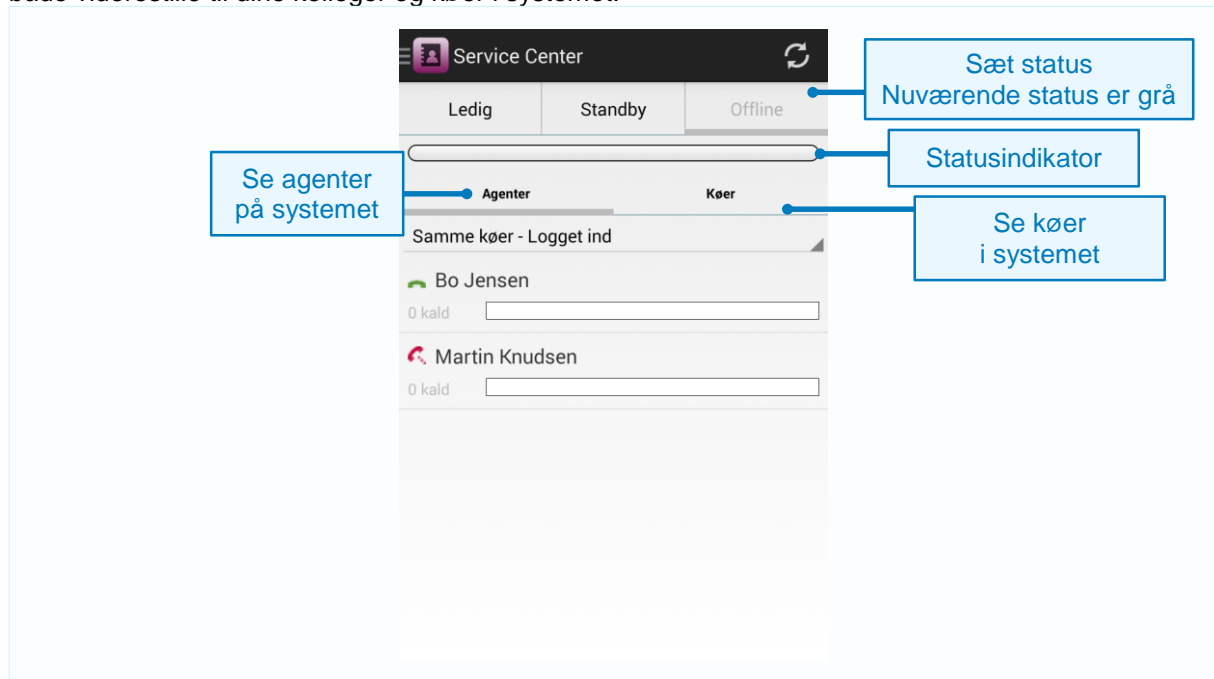
Søgegrupper anvendes f.eks. i et kontaktcenter, hvor der ringes på skift mellem medlemmerne af søgegrupperne, men søgegrupper kan også benyttes til at have 2 forskellige mobilnumre, privat eller arbejde, så man i f.eks. ferie/fraværssituationer, kan melde sig ud på det private mobilnummer, og kun vil modtage opkald på arbejdsmobiltelefonnummer.



Bemærk: Adgang til søgegrupper afhænger af dit mobilabonnement. Kontakt din administrator hvis du ikke har denne funktion men mener den burde være tilgængelig.

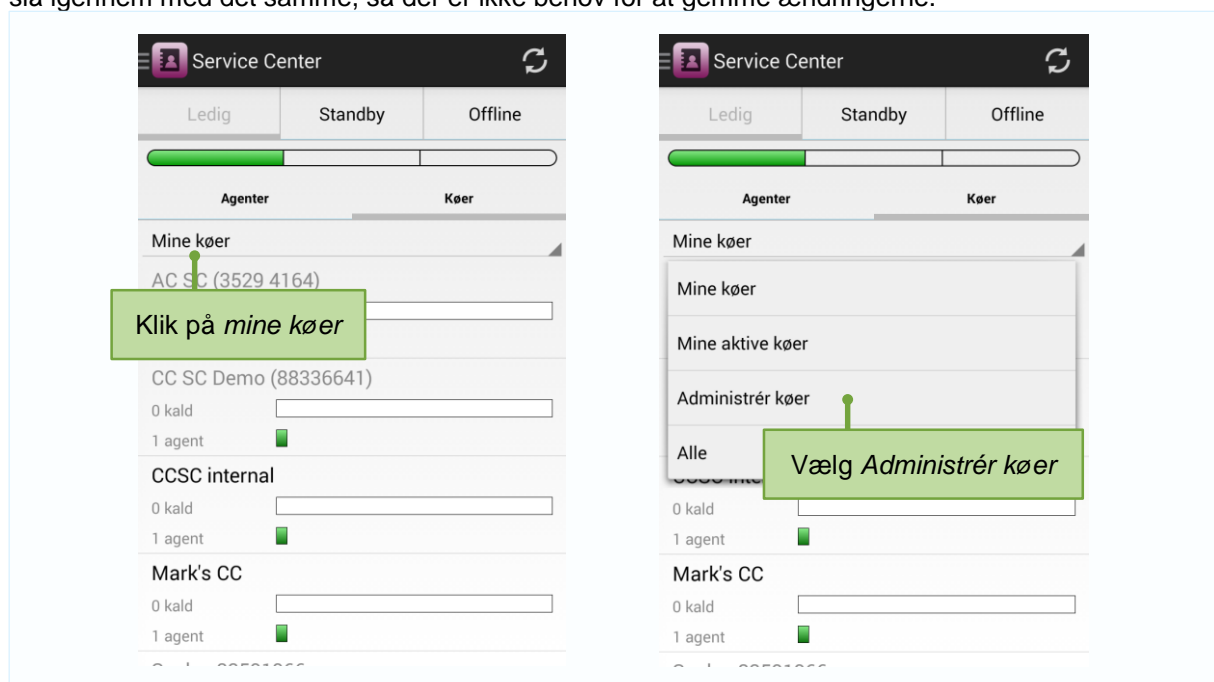
6 Service Center

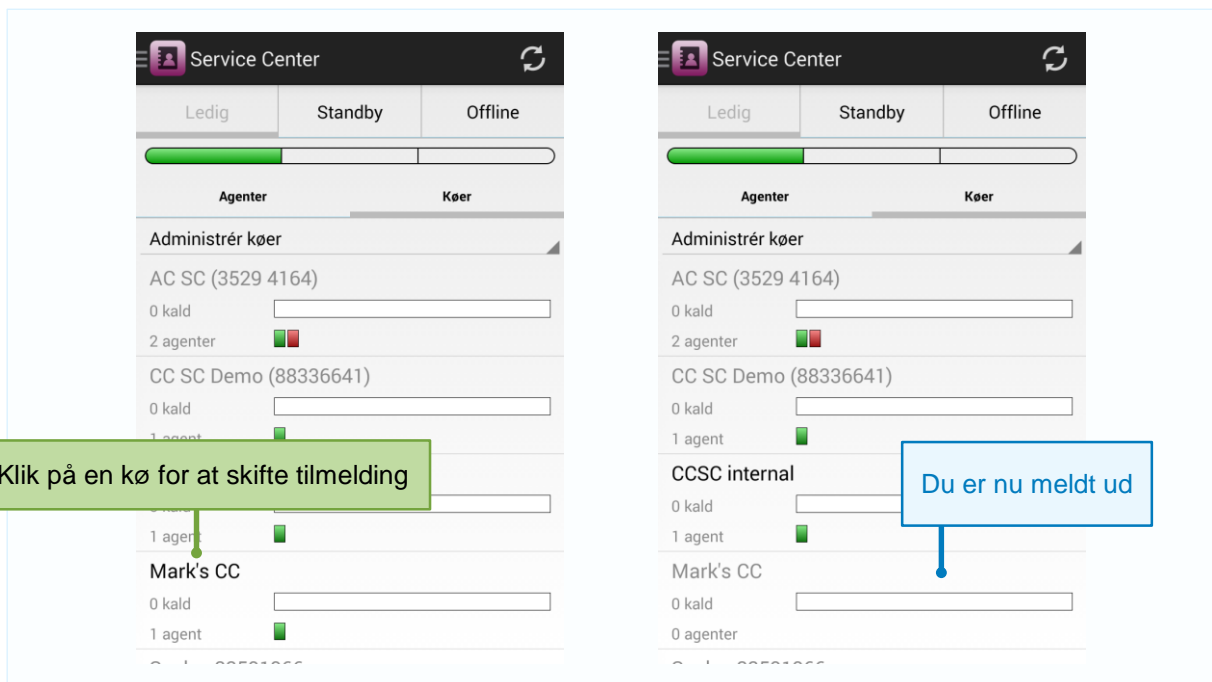
Med Service Center får du en mobil udgave af kontaktcenteret kendt fra desktoppen. Det er her muligt at sætte egen status samt at se status for andre agenter og køer. Når du er i gang med et kald kan du både viderestille til dine kolleger og køer i systemet.



6.1 Vælg køer

Du kan fra Service Center vælge hvilke køer du vil modtage kald fra. Dette kan gøres ved at vælge kø-fanebladet, gå ind under administrér køer, og klikke de køer til og fra, som du ønsker. Ændringerne vil slå igennem med det samme, så der er ikke behov for at gemme ændringerne.





6.2 Wallboard

Trykker du på en kø i køoverblikket får du vist den information wallboardet viser om køer. Du kan her se statistik om køen, samt hvor mange og hvilke agenter der er på nu.



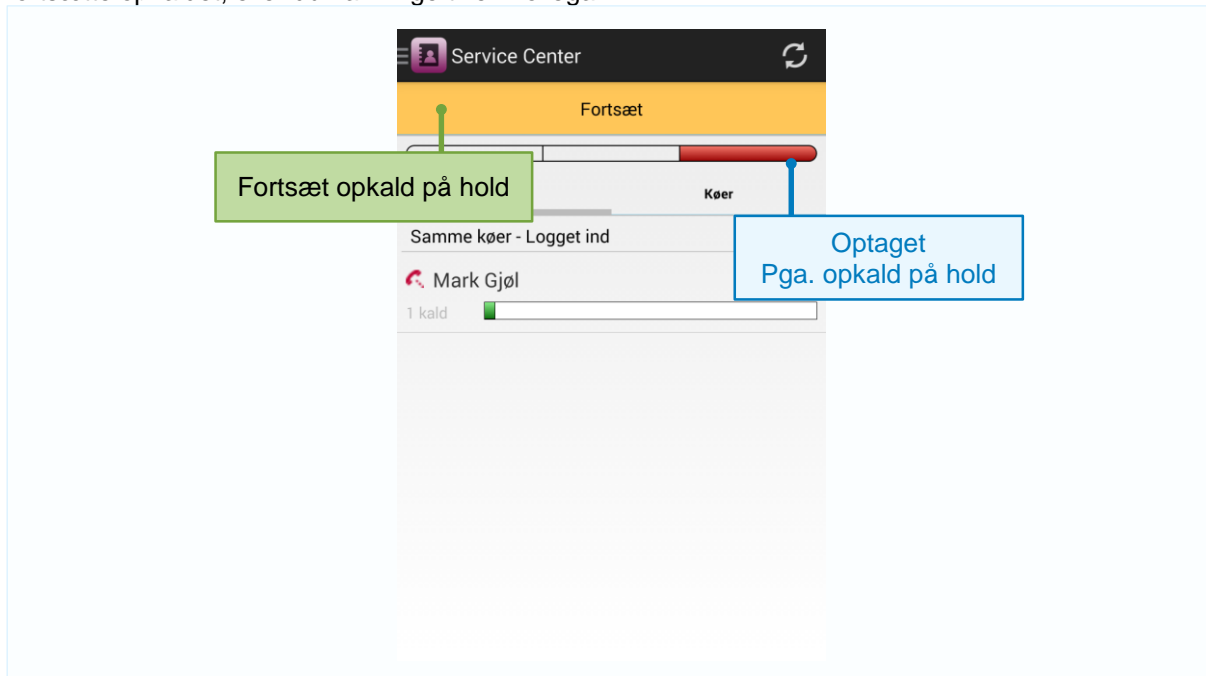
6.3 Opkaldsstyring

Når du er logget ind i Service Center vil opkald i dine køer automatisk blive sendt ud til din telefon. Når et opkald bliver sendt til din telefon vil den ringe som den plejer, men du bliver tilbudt flere funktioner, når du har besvaret opkaldet.



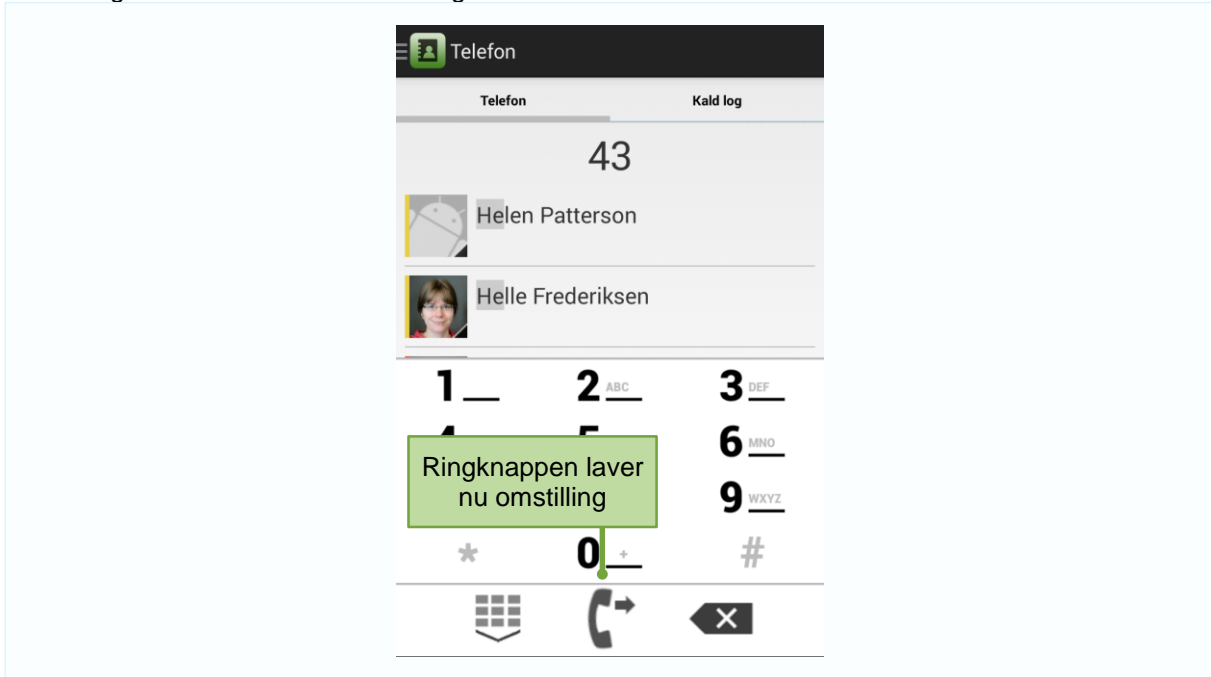
6.4 Opkald på hold

Når du sætter et opkald på hold bliver du automatisk ført til Service Centeret. Du kan her vælge at fortsætte opkaldet, eller du kan ringe til en kollega.

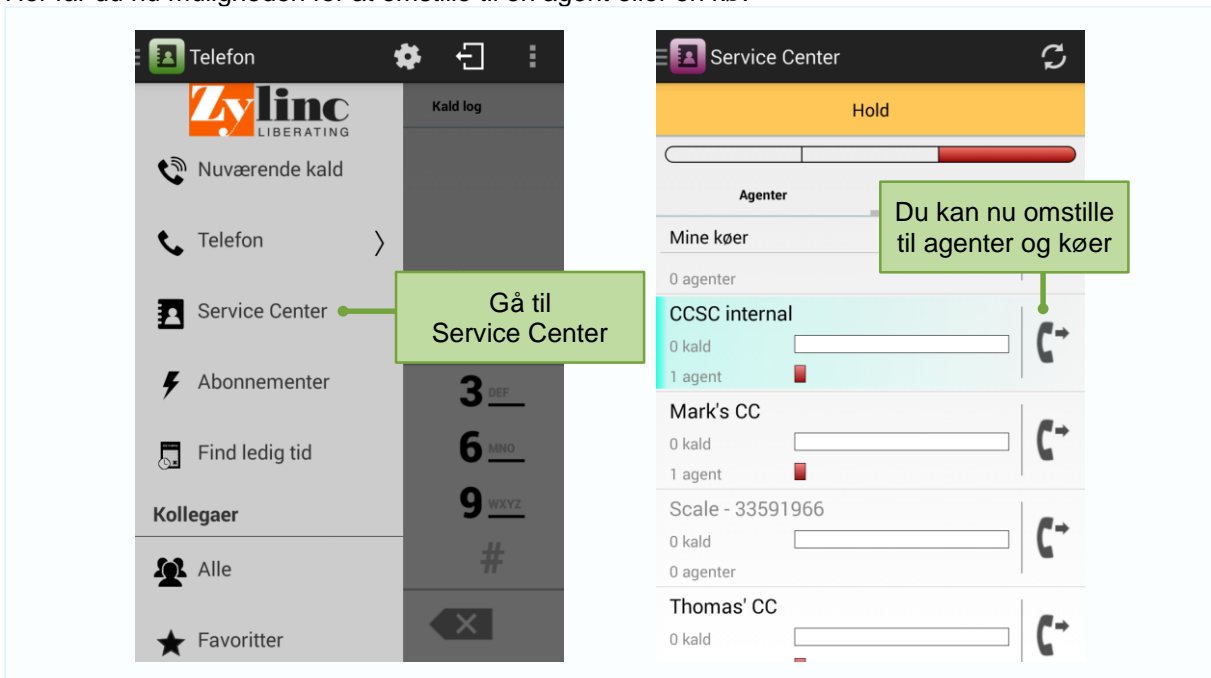


6.5 Omstilling uden præsentation

Vælger du at lave en omstilling uden præsentation, når du har et opkald, bliver du ført til telefon-siden. Du kan her indtaste et nummer, eller søge efter kollegaer som normalt, men du vil nu omstille opkaldet til det valgte nummer i stedet for at ringe til det.

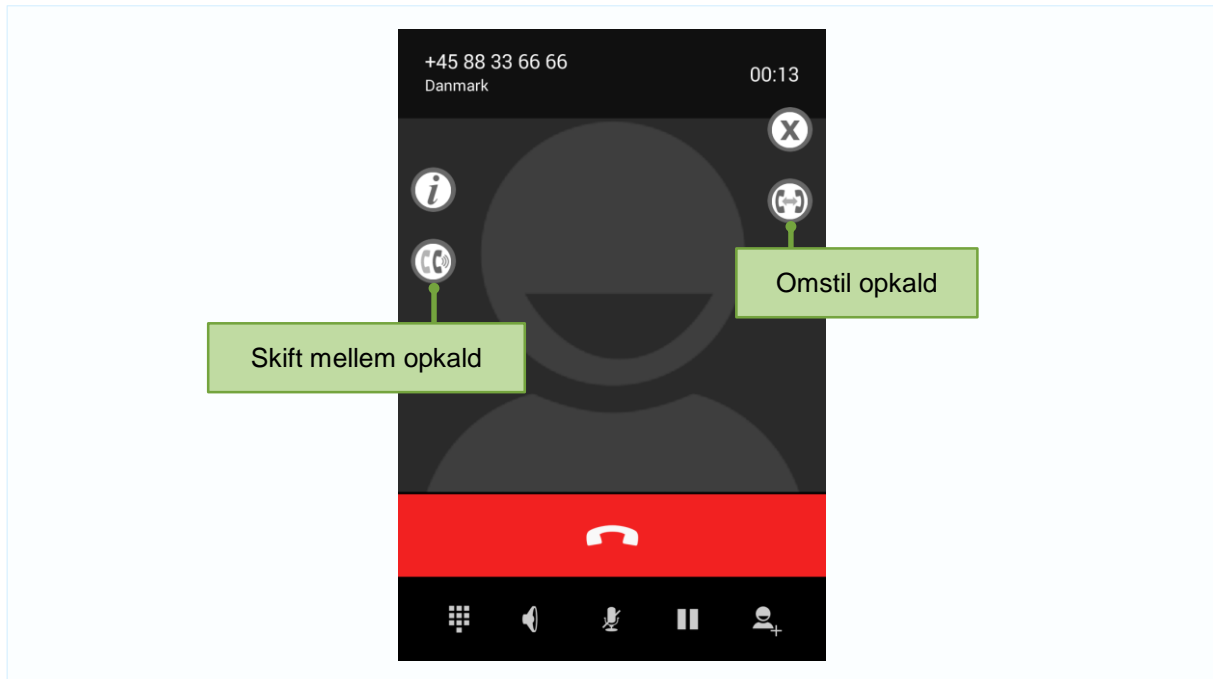


Ønsker du at omstille opkaldet til en agent skal du blot trække menuen ud og gå til Service Centeret. Her får du nu muligheden for at omstille til en agent eller en kø.



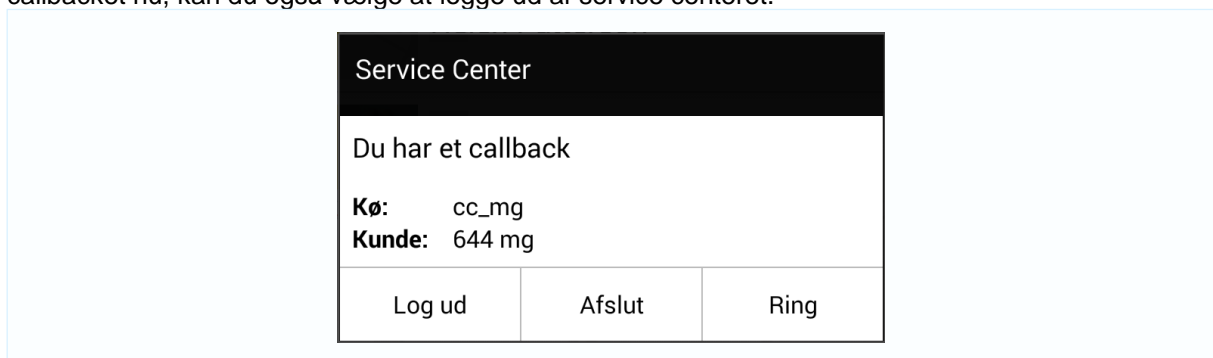
6.6 Omstilling med præsentation

Vælger du at ringe til et nyt nummer mens du har et opkald på hold, eller vælger du omstilling med præsentation kan du lave omstilling mellem dine to opkald, eller du kan skifte mellem hvilket opkald du ønsker at snakke med. Det er vigtigt, at du foretager det nye opkald fra Service Centeret, da et opkald direkte fra telefonens egen ringer vil være uden for Service Centerets kontrol.

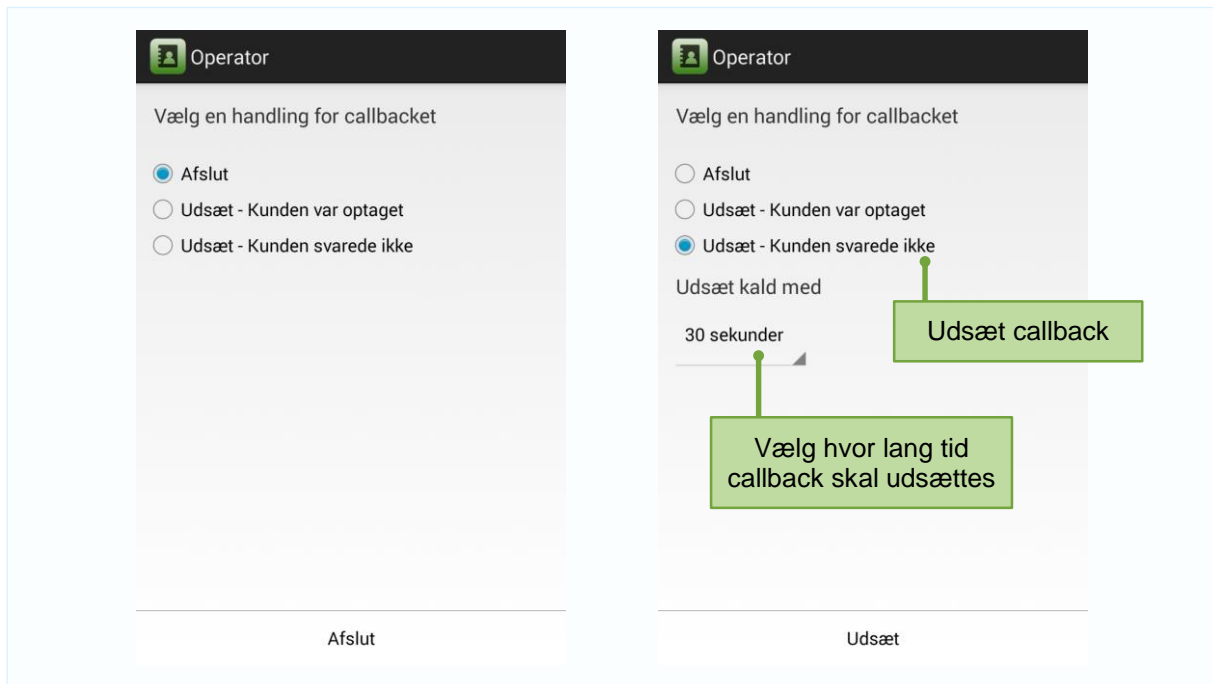


6.7 Callbacks

Hvis en kunde har valgt at blive ringet tilbage når det bliver dennes tur vil du ikke blive ringet op. Din telefon vil afspille sin ringetone, men du vil i stedet blive præsenteret for billedet nedenfor. Du kan her vælge om du vil ringe kunden op, eller om du vil udsætte callbacket. Er du ikke i parat til at håndtere callbacket nu, kan du også vælge at logge ud af service centeret.

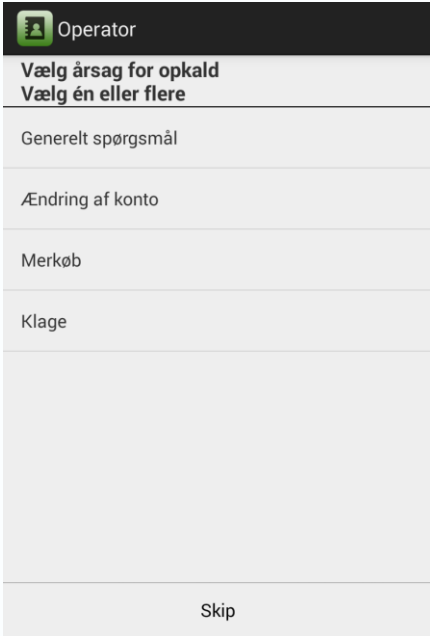


Trykker du *Afslut* kan du vælge at udsætte callbacket, eller at afslutte det helt. Vælger du udsæt skal du vælge hvor lang tid opkaldet skal udsættes.



6.8 Afslut opkald

Når et opkald afsluttes vil du, afhængigt af dit Service Centers opsætning, blive bedt om at udfylde årsagskoder. Alt efter opsætning af dit system kan du vælge 0, 1 eller flere årsagskoder.

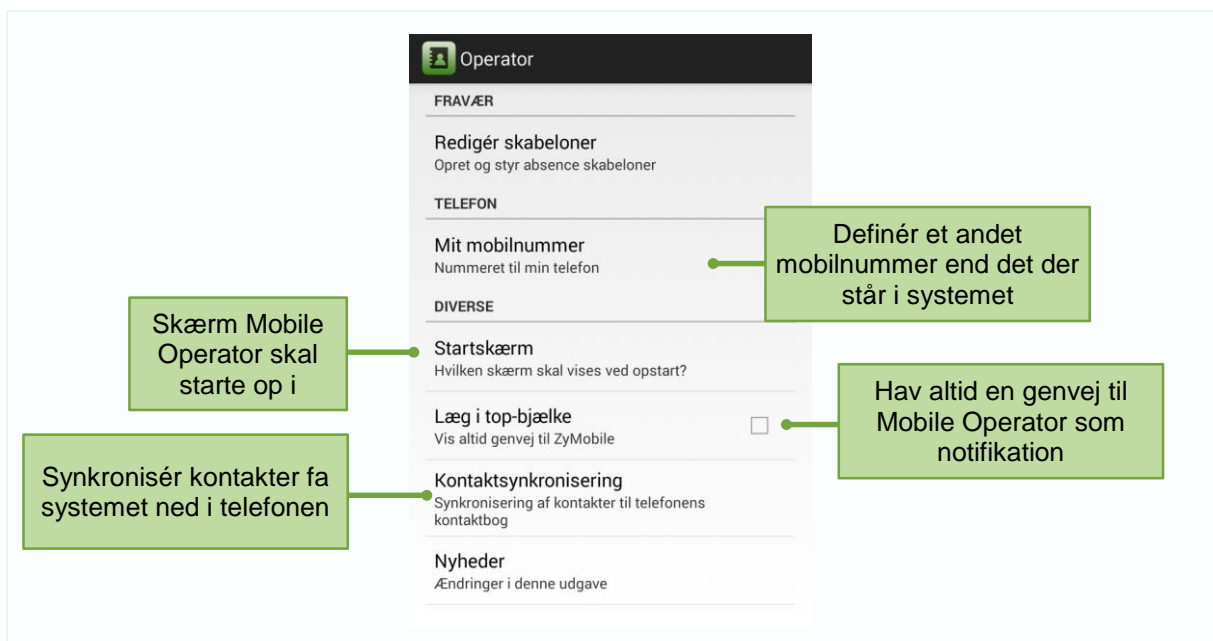
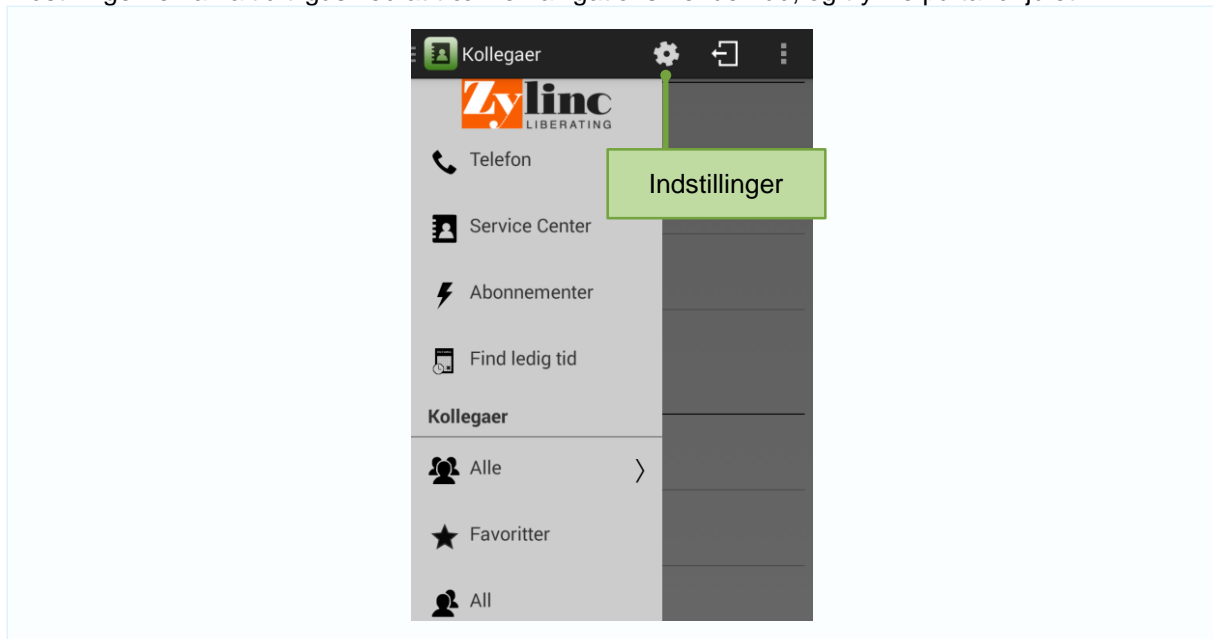


The screenshot shows a mobile application interface for an operator. At the top, there is a dark header with a green icon of a person and the word "Operator". Below the header, the text "Vælg årsag for opkald" and "Vælg én eller flere" is displayed. A list of reasons for ending a call is shown in a light gray box with a thin border. The reasons are: "Generelt spørgsmål", "Ændring af konto", "Merkøb", and "Klage". At the bottom of the list, there is a "Skip" button.

Operator
Vælg årsag for opkald Vælg én eller flere
Generelt spørgsmål
Ændring af konto
Merkøb
Klage
Skip

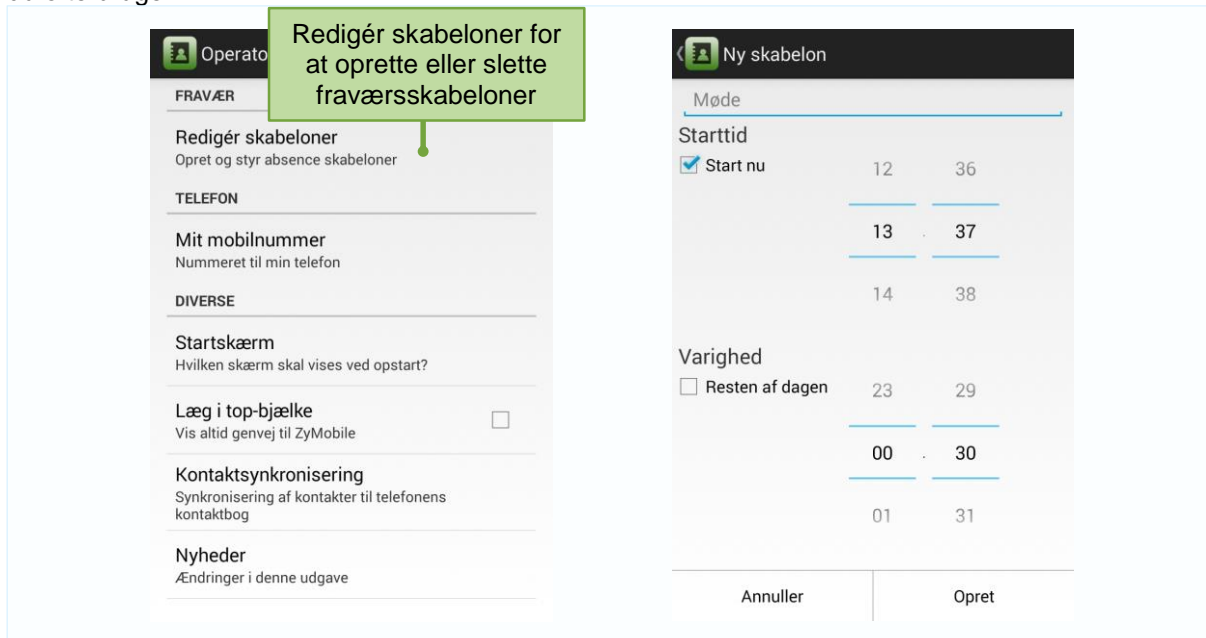
7 Indstillinger

Indstillingerne kan altid tilgås ved at trække navigationsmenuen ud, og trykke på tandhjulet.



7.1 Fravær

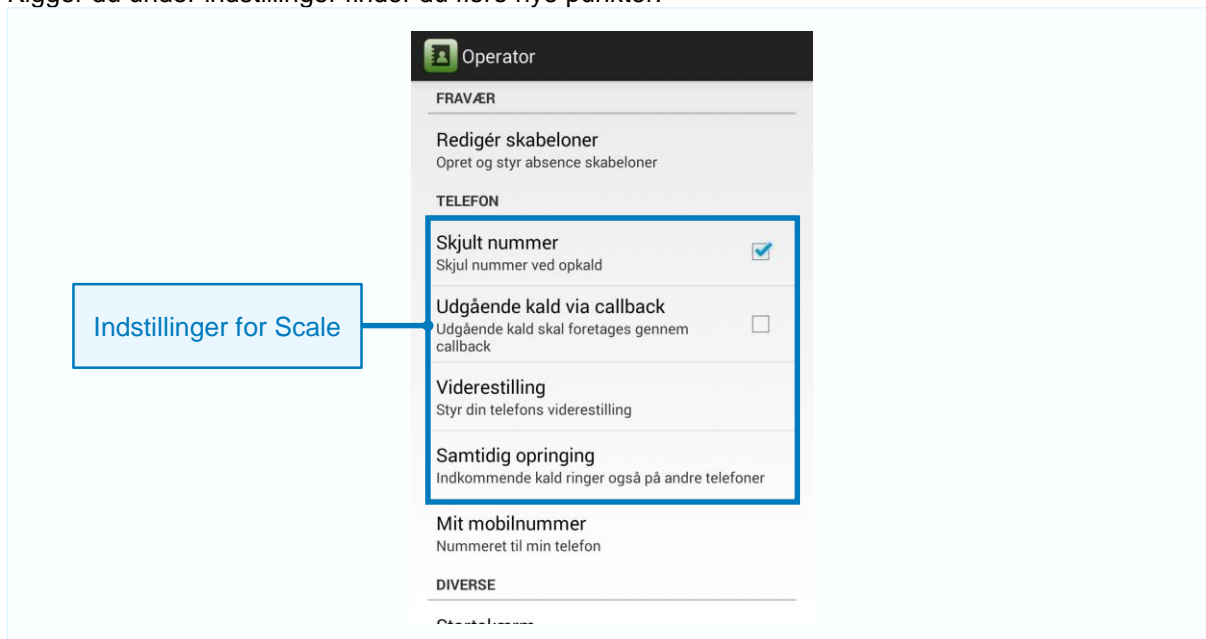
Du kan i indstillinger oprette skabeloner til fravær. Du kan bruge disse til hurtigt at sætte de fravær, som du ofte bruger.



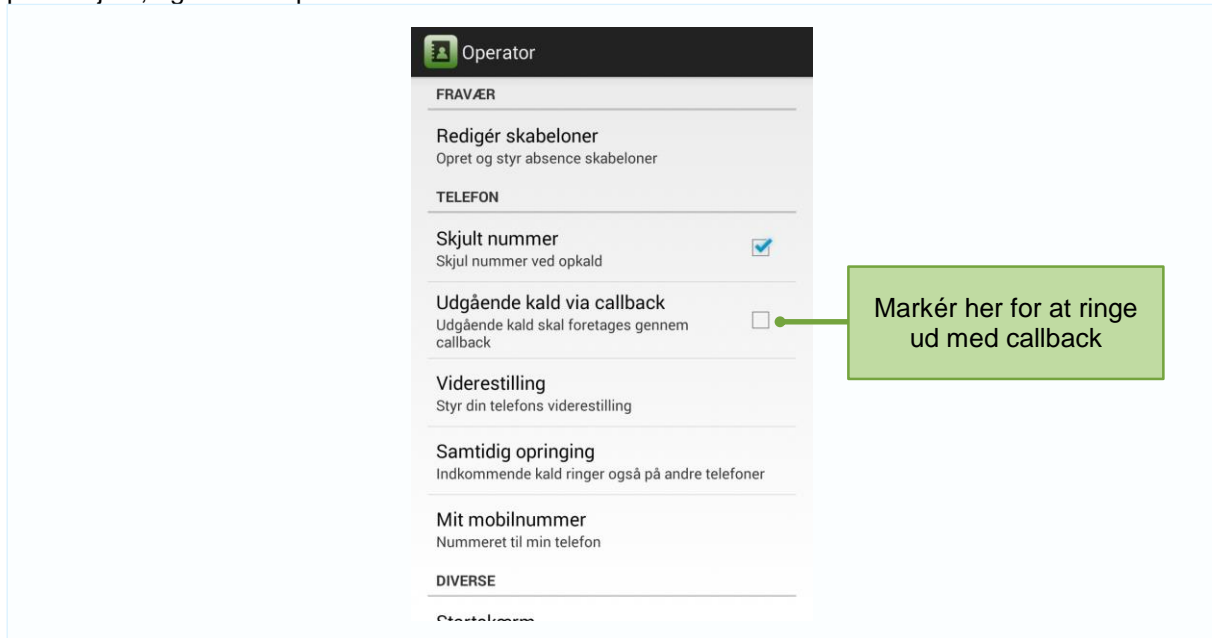
7.2 TDC Scale indstillinger

Bruger dit firma TDC Scale får du lidt flere funktioner. Det er nu muligt for dig, at omstille et opkald, selvom du ikke bruger Service Centeret. Selve omstillingen foregår på samme måde som beskrevet i afsnit 0.

Kigger du under indstillinger finder du flere nye punkter.



Slår du *Udgående kald via callback* til vil udgående opkald foretaget fra Mobile Operator ske ved at du først bliver ringet op, og derefter modtageren. Dette kan f.eks. være praktisk, hvis du bruger ét nummer på arbejdet, og et andet privat.

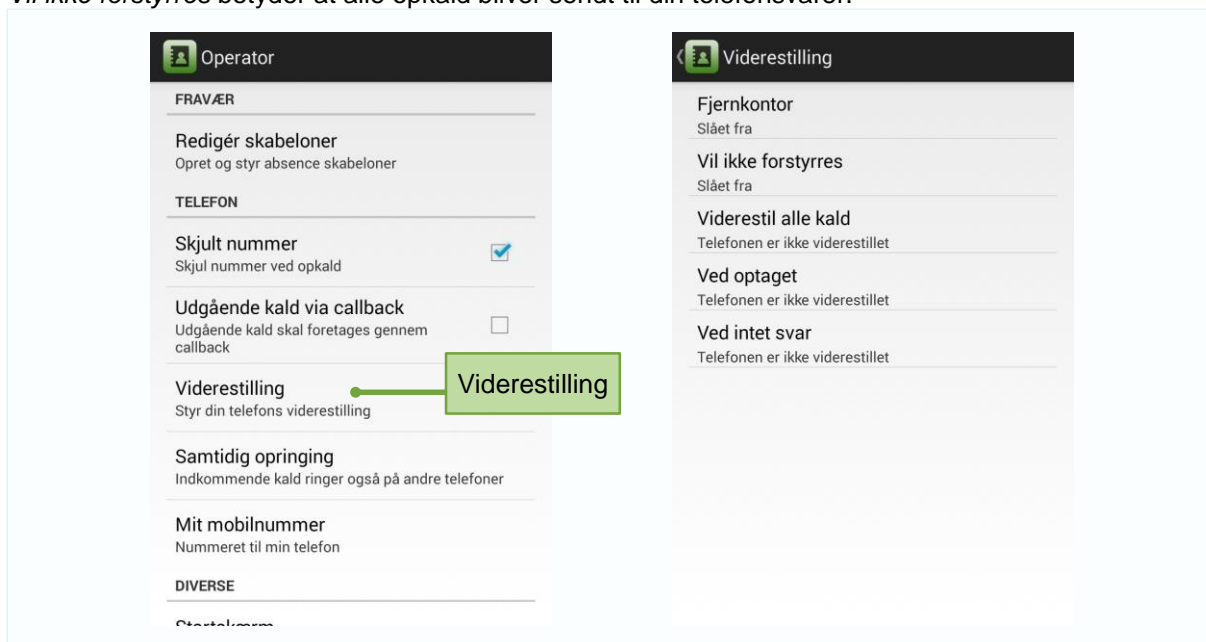


7.3 Viderestilling

Trykker du på viderestilling kan du sætte din telefons viderestilling op.

Med fjernkontor kan du bruge en anden telefon end din normale som telefon. Ringer du ud med callback gennem Mobile Operator vil dette være telefonen der bliver ringet op, og alle opkald til din telefon vil blive sendt til dette nummer.

Vil ikke forstyrres betyder at alle opkald bliver sendt til din telefonsvarer.



7.4 Samtidig opringing

Med samtidig opringing kan du få opkald til din telefon til at ringe på flere andre telefoner. Har du særligt travlt kan du derfor få flere af dine kollegaer til at hjælpe dig, eller har du flere telefoner kan du bruge dem alle til dit arbejdsnummer. Du kan også nøjes med at have denne funktion slået til, hvis din telefon er optaget.

