



BRUGER-
MANUAL

Tillæg



ZYLINC CONTACT CENTER

Version 6.0

22. august 2016
Dokumentrevision: 1.1

Indholdsfortegnelse

1	Generelt	1
1.1	Om denne brugermanual	1
1.2	Om Zylinc Contact Center	1
1.3	Opsummering af generelle funktioner	2
2	Contact Center-vinduet	3
2.1	Status	3
2.1.1	Statusbjælken	3
2.1.2	Sådan skifter du status	4
2.1.3	Fejlstatusser	5
2.2	Aktive opkald	5
2.3	Faneblade	5
2.3.1	Køer	6
2.3.2	Agenter	9
2.3.3	Opkald	9
2.4	Meddelelseslinje	10
3	Opkaldshåndtering	11
3.1	Generelt opkaldsforløb	11
3.1.1	Tildeling af opkald	12
3.1.2	Håndtering af opkald	12
3.1.3	Årsagskoder	13
3.1.4	Wrapup	14
3.1.5	Historik og noter	15
3.2	Typer af opkald	16
3.2.1	Opkald du kan få tildelt	16
3.2.2	Udgående opkald	17
3.3	Callbacks og dialouts	17
3.4	Opkaldshistorik	19
3.5	Se genveje	19
3.6	Eksempler på opkaldshåndtering	20
3.6.1	Besvar opkald	20
3.6.2	Afslut opkald inkl. årsagskoder	20
3.6.3	Ring op til et indtastet nummer	21
3.6.4	Ring til en agent	21
3.6.5	Sæt opkald på hold	22
3.6.6	Håndter callback med telefonbesked	22
3.6.7	Afslut callback inkl. årsagskoder	23
3.6.8	Udsæt callback uden at ringe op	23
3.6.9	Omstilling uden præsentation	24
3.6.10	Omstilling med præsentation	24
3.6.11	Vedhæft note og omstil opkald til en agent	25
3.6.12	Optag opkald	25
4	Indstillinger	26
4.1	Headset	26

4.1.1	Jabra og Plantronics.....	26
Appendiks A: Kø- og agentikoner		27
A.1	Ikoner i fanebladet Køer	27
A.1.1	Hvorvidt opkald modtages	27
A.1.2	Opkald	27
A.1.3	Agenter.....	27
A.2	Ikoner i fanebladet Agenter	28

1 Generelt

1.1 Om denne brugermanual

Denne brugermanual vedrører de funktioner og komponenter som kendetegner Zylinc Contact Center. Manualen skal betragtes som et tillæg til den generelle manual om **Zylincs desktopprogrammer**, hvori du kan finde en beskrivelse af de funktioner, som findes i flere af Zylincs desktopprodukter.

Bemærk: Manualen kan afvige fra dit program.

Der kan være forskelle mellem denne manual og dit program. Dette kan fx skyldes, at du bruger en anden version end den, der er dokumenteret her (version 6.0) eller at din administrator har slået visse funktioner eller komponenter fra. Der tages forbehold for tekniske unøjagtigheder, trykfejl og ændringer.

1.2 Om Zylinc Contact Center

Med Zylinc Contact Center bliver kundeopkald automatisk distribueret fra virksomhedens køer ud til de rette agenter. Hver agent kan se et overblik over alle køer og opkald som venter deri, samt øvrige agenter der håndterer opkald. Disse funktioner findes alle i programmets Contact Center-vindue, som er det der beskrives i dette tillæg.

Ligesom i Zylincs øvrige desktopprogrammer kan man også i Zylinc Contact Center se et overblik over alle kollegaer i hele virksomheden, samt benytte funktioner som søgning og sende telefonbeskeder. Disse funktioner findes i programmets Time-vindue, der kan skjules, når det ikke skal bruges. Du kan læse mere om funktionerne i dette vindue i manualen om Zylincs desktopprogrammer og se en kort opsummering af funktioner i næste afsnit.

The screenshot displays two windows from the Zylinc Contact Center software:

- Contact Center-vinduet:** Shows a control panel with buttons for 'Inaktiv', 'Gå i standby', 'Ring', and 'Omstil'. It displays 'Ingen opkald' (No calls) and 'Opkald' (Calls) statistics. A list of agents is visible, including Peter Hansen (613).
- Time-vinduet (beskrives i manualen om Zylincs desktopprogrammer):** A calendar view for June 23, 2016, showing agent availability. A table lists agents with their names, local numbers, mobile numbers, and departments. The table includes:

Navn	Lokalnummer	Mobilteléfono	Afdeling
Barbara Hall	852	+45 1928 7645	Sales
David Walker	846	+45 1365 8044	Development
James Taylor	879	+45 1158 0200	Marketing
Jason Turner	812	+45 1044 7758	Management
Jennifer Lee	833	+45 1044 7758	Development
Lisa Davis	856	+45 1755 8934	Management
Maria Green	815	+45 1495 6248	QA
Michael Thomas	849	+45 1855 4977	Sales
Peter Hansen	613	+45 3044 9205	Development
Robert Smith	899	+45 1655 5678	Development
Sandra Bell	804	+45 1802 4589	Development
Susan Phillips	826	+45 1755 8947	Marketing
Thomas Green	857		QA
William Thompson	881	+45 1278 5983	QA

At the bottom of the screenshot, the text *Zylinc Contact Center.* is displayed.

1.3 Opsummering af generelle funktioner

Timevinduet i Zylinc Contact Center.

1) Timekomponenten

Liste over brugere og deres status.

2) Brugerdetaljer

Se info om en valgt bruger.

3) Søgning

Søg efter en eller flere brugere.

4) Kalender

Vælg den dato du vil se kalenderaftaler for.

5) Kalenderdetaljer

Se en valgt brugers kalenderaftaler.

6) Grupper

Brugere i systemet opdelt i grupper.

7) Send besked

Send en e-mail eller SMS.

Fravær (højreklik på en bruger)

Opret en fraværsaftale for en bruger.

Viderestilling (højreklik på en bruger)

Viderestil en brugers opkald til en anden telefon.

Opret kalenderaftaler (højreklik på en bruger)

Opret et møde eller en aftale med brugeren.

Find ledig tid (åbnes fra menuen Handlinger)

Find tidspunkter hvor en gruppe brugere er ledige.

Layouts (åbnes fra menuen Layouts)

Vælg hvordan programmet skal se ud.

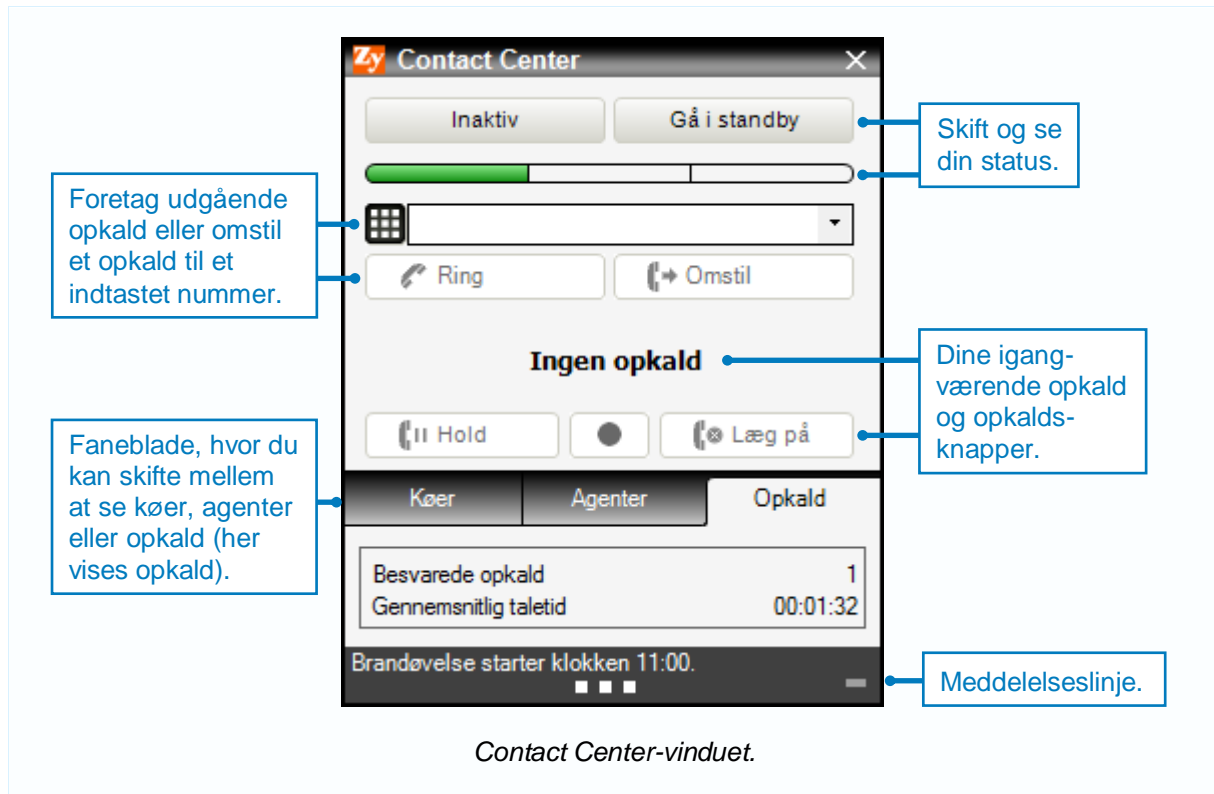
Indstillinger (åbnes fra menuen Filer)

Ændr indstillinger for programmet.

For en yderligere beskrivelse af disse komponenter og funktioner henvises der til manualen om Zylincs desktopprogrammer.

2 Contact Center-vinduet

Contact Center-vinduet er det vindue, du benytter, når du vil besvare og håndtere opkald som agent. I de følgende afsnit gennemgås de funktioner, du kan finde i vinduet.



2.1 Status

2.1.1 Statusbjælken

Din status afgør om du er i stand til at modtage opkald. Du kan se din status ved at kigge på statusbjælken næstøverst i vinduet. Se afsnit 2.1.2 og 2.1.3 for mere info om de forskellige slags status.



Du er **Ledig** og klar til at modtage opkald.



Du er **Optaget**, fx fordi du enten får tilbudt et opkald, allerede håndterer et opkald eller er optaget et andet sted såsom på din bordtelefon.



Du er i **Wrapup**, fordi du lige har afsluttet et opkald.



Du er ledig og har valgt at være i **Standby**, så du kun får opkald, hvis opkaldssituationen bliver kritisk.



Du har valgt at gå **Inaktiv** og modtager derfor ikke indgående opkald.



Du sættes som **Kunne ikke kontaktes**, når du fx ikke besvarer et opkald.



Du er **Offline** og kan derfor ikke se køer, agenter eller besvare opkald.

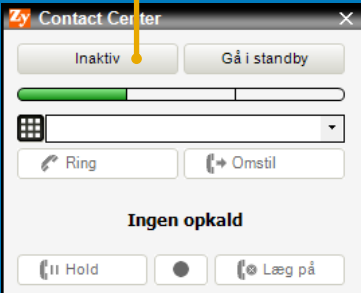
2.1.2 Sådan skifter du status

Over statusbjælken (øverst i Contact Center-vinduet) kan du benytte to knapper til at skifte din status til enten **Aktiv**, **Standby** eller **Inaktiv**.

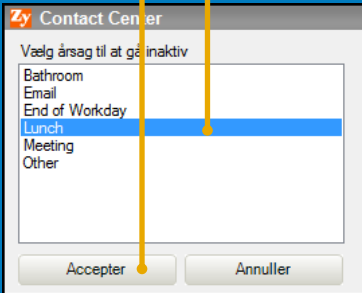
Status	Beskrivelse
Aktiv	Som Aktiv , kan du enten være Ledig (grøn) , Optaget (rød) eller i Wrapup (gul) afhængigt af, om du er i gang med et opkald. Hvis du er Ledig, vil systemet tildele dig et nyt opkald, når der kommer et i kø.
Standby	Som Standby (orange) modtager du kun opkald fra en kø, hvis: <ol style="list-style-type: none"> 1. Der er for mange opkald i en kø. 2. Et opkald har ventet for længe i en kø. 3. Der er ingen agenter med statussen Aktiv på køen. <p>Når du begynder at modtage opkald fra en kø i Standby, er du blevet aktiveret på køen. De specifikke grænseværdier, der aktiverer standbyagenter på en kø, afhænger af opsætningen på den enkelte kø.</p>
Inaktiv	Som Inaktiv (grå) modtager du ingen indgående opkald. Du kan dog fortsat ringe ud.

Når du skifter status fra Aktiv til enten Inaktiv eller Standby kan du blive bedt om at angive en årsag, så dine kollegaer kan se, hvorfor du har skiftet status.

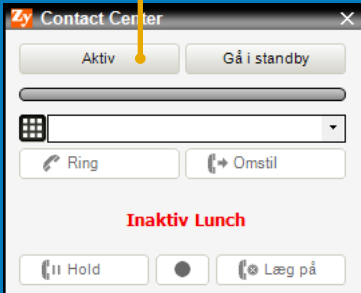
1) Tryk på Inaktiv (eller Standby) mens du er Aktiv.



2) Vælg en årsag og tryk på **Accepter**.



3) Tryk på Aktiv for at modtage opkald igen.



Eksempel på, hvordan du skifter status.

2.1.3 Fejlstatusser

I tilfælde af problemer kan systemet sætte dig som enten **Kunne ikke kontaktes** eller **Offline**.

Status	Beskrivelse
Kunne ikke kontaktes	<p>Du bliver sat til Kunne ikke kontaktes (sort), hvis systemet ikke kunne kontakte dig, fx fordi du ikke besvarede et opkald, du fik tildelt eller fordi der er problemer med din telefonforbindelse. Når du har denne status, vil du ikke modtage opkald.</p> <p>Når din status sættes til Kunne ikke kontaktes, får du en advarsel i et vindue, hvor du kan vælge at gå Aktiv eller Inaktiv. Hvis du ikke vælger noget, kan du af programmet blive sat til enten at være Aktiv eller Offline, efter der er gået et stykke tid. Hvilken status du sættes til, afhænger af jeres opsætning.</p> <p>Bemærk at eventuelle Standbyagenter på en kø ikke bliver aktiveret af, at du bliver sat til Kunne ikke kontaktes. Hvis du har brug for en længere opkaldspause, bør du derfor selv sætte dig til at være Inaktiv så du ikke risikerer at blive sat som Kunne ikke kontaktes.</p>
Offline	<p>Du bliver sat til Offline (hvid), hvis du mister forbindelsen til systemet. Al funktionalitet vedrørende telefoni afbrydes, så du hverken kan se opkald, køer, agenter eller ringe ud og andre agenter kan heller ikke se dig. Hvis du var i gang med et opkald, da du blev sat offline, vil det enten gå tabt eller forblive upåvirket afhængigt af hvad du bruger som agenttelefon. Bemærk at komponenter i Timevinduet ikke nødvendigvis bliver påvirket af, at du er offline og at de derfor fortsat kan bruges.</p>

2.2 Aktive opkald

Når du får et nyt indgående opkald, vil det fremgå af fanebladet Opkald, hvorfra du kan besvare det. Herefter foregår yderligere opkaldshåndtering i Contact Center-vinduets øverste del. Her kan du bl.a. sætte opkaldet på hold, afslutte det, eller omstille opkaldet til et andet nummer.

Som udgangspunkt indeholder toppen af Contact Center-vinduet dine opkaldsmuligheder, mens fanebladet **Opkald** giver dig information om kunden.

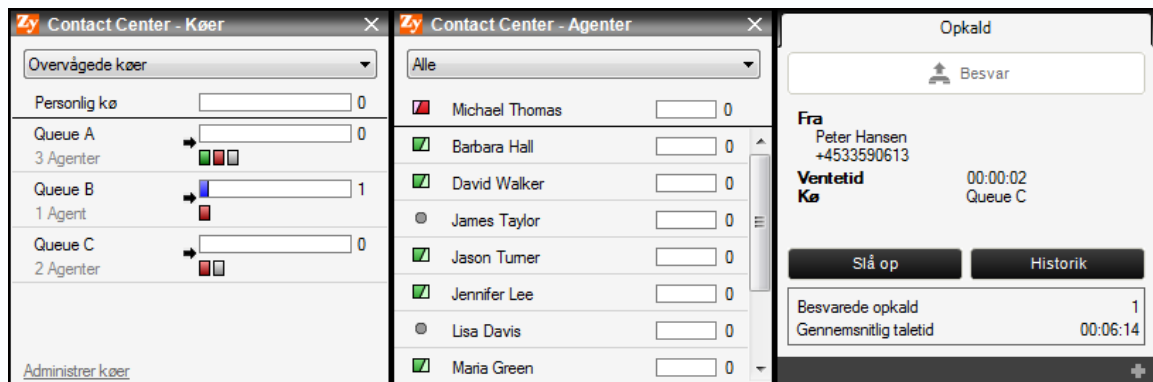
Afhængigt af hvor i opkaldsprocessen du er, vil du kunne se forskellige knapper i Contact Center-vinduet. Bemærk, at du maksimalt kan håndtere ét indgående opkald ad gangen.

Du kan læse mere om opkaldshåndtering i kapitel 3.



2.3 Faneblade

Den nederste del af Contact Center-vinduet består af tre faneblade **Køer**, **Agenter** og **Opkald**. Hvis du ønsker at se flere faneblade på én gang, kan du trække dem ud af vinduet og sætte dem tilbage igen i Contact Center-vinduet ved at trykke på krydset i højre hjørne i hvert faneblad.



De tre faneblade i Contact Center-vinduet. Her er fanebladene **Køer** (venstre) og **Agenter** (midt) trukket ud af hovedvinduet (til højre) i deres egne vinduer, så alle faneblade kan ses samtidigt.

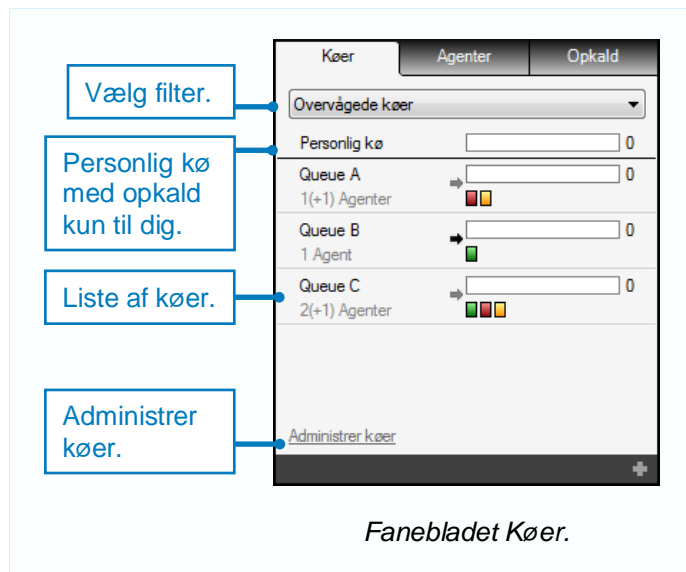
2.3.1 Køer

Fanebladet **Køer** viser opkaldssituationen på de forskellige køer i jeres system.

Øverst i fanebladet kan du vælge et af de tre filtre **Alle køer**, **Mine køer** eller **Overvågede køer**, som afgør hvor mange køer du kan se i listen.

Under filteret kan du se din personlige kø, som viser hvor mange opkald der ligger specifikt til dig. De øvrige køer vist i listen afhænger af dit filter.

Nederst i fanebladet kan du trykke på **Administrer køer** for at vælge, hvilke køer du ønsker at modtage opkald fra.



Fanebladet **Køer**.

2.3.1.1 Køfiltre

Køer kan overordnet set opdeles i to kategorier: Dem du modtager opkald fra og dem du ikke modtager opkald fra. Køer, du modtager opkald fra, kaldes for dine overvågede køer.

Der kan være to årsager til, hvorfor du ikke modtager opkald fra en kø: Enten har du selv valgt, at du ikke skal modtage opkald fra køen eller også har du ingen tilknytning til køen og kan ikke komme til at modtage opkald fra den.

Øverst i fanebladet **Køer** kan du vælge mellem tre forskellige filtreringer, der hver er baseret på din tilknytning til en kø og om du modtager opkald. De tre filtreringer er: **Alle køer**, **Mine køer** og **Overvågede køer**.

Filter	Beskrivelse
Alle køer	Viser alle køer i jeres system.
Mine køer	Viser kun de køer du har mulighed for at modtage opkald fra. Der vises både køer du lige nu overvåger og ikke overvåger.
Overvågede køer	Viser kun de køer du overvåger, dvs. de køer du modtager opkald fra. Når du er i Standby vil filteret i stedet vise de køer, du vil begynde at modtage opkald fra, når belastningen på en kø bliver for stor.

Bemærk: Nogle køfiltre kan være slået fra.

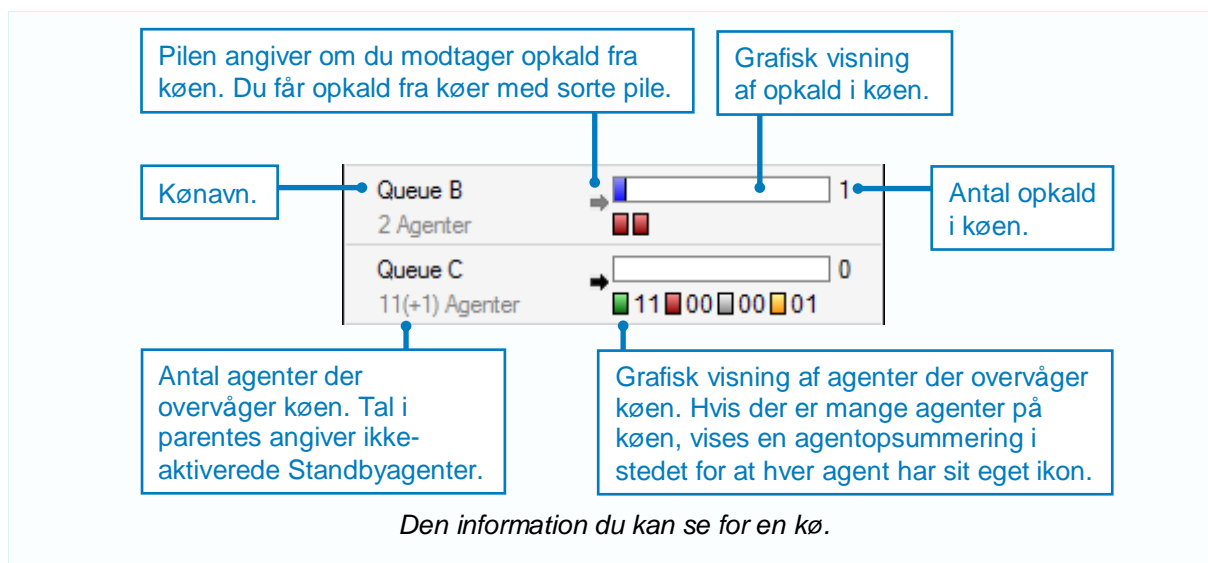
Hvis der er nogle af de ovenstående filtreringer du ikke kan se, kan det skyldes, at de er blevet slået fra af jeres systemadministrator.

2.3.1.2 Personlig kø

Din personlige kø viser hvor mange opkald der ligger og venter specifikt til dig. Opkald havner i denne kø, hvis en anden agent har omstillet et opkald til dig, hvis en af dine egne omstillinger fejler, hvis jeres opsætning gør at nye opkald skal tilbydes på denne måde eller hvis der ringes direkte til din agenttelefon. Hvis du har opkald i den personlige kø, vil disse opkald blive tildelt dig, før du igen får opkald fra andre køer. Ligger der opkald og venter i din personlige kø, vil toppen af fanebladet Køer blive farvet orange, hvis du befinder dig på et af de andre faneblade.

2.3.1.3 Køinfo

For hver kø i fanebladet Køer kan du se en grafisk visning, der angiver status på køen samt status på de agenter der overvåger den. Pilen ud for hver kø viser, hvorvidt du modtager opkald fra køen. Hvis du skifter status til Inaktiv, vil pilene fortsat angive hvilke køer du modtager opkald fra, når du engang skifter til Aktiv eller Standby.



Så længe en køs Standbyagenter ikke er blevet aktiveret, vil du kunne se Standbyagenterne illustreret med orange firkanter. Så snart køen har behov for Standbyagenterne og aktiverer dem, er der ikke længere forskel på ledige agenter og Standbyagenter.

Hvis du selv er en Standbyagent, der bliver aktiveret, vil du se pilen skifte fra grå til sort for at vise, at du nu modtager opkald fra køen.

Hvis en køs Standbyagenter ikke er blevet aktiveret, vises antallet af Standbyagenter i parentes og med orange firkanter.

Når Standbyagenter er blevet aktiveret, vises de på lige fod med øvrige agenter på køen.

En kø før og efter Standbyagenter er blevet aktiveret. Her er standbyagenterne blevet aktiveret, dvs. de begynder at modtage opkald, fordi den eneste aktive agent gik offline.

Hvis du ønsker at se, hvilke agenter der sidder på en kø, kan du holde musen hen over agentikonerne for at få en liste med alle agentnavne. På denne måde kan du også se, hvilke agenter der har de forskellige viste statusser.

Hvis en agent har angivet en årsag til at skifte status til Inaktiv eller Standby vil denne årsag stå i parentes efter agentens navn.

Hold musen henover agentikonerne på en kø for at se mere info.

2.3.1.4 Administrer køer

Når du åbner vinduet **Administrer køer** fra bunden af fanebladet **Køer** kan du vælge, hvilke køer du ønsker at modtage opkald fra. De køer, du ikke krydser af, vil du ikke få opkald fra og de vil ikke blive vist med **filtreringen Overvågede køer**. Du kan stadig se disse køer med filtreringen **Mine køer** og dermed holde øje med, om der bliver behov for, at du sætter dig til at modtage opkald fra dem igen.

Bemærk, at hvis jeres administrator har valgt at du altid skal være Standby på en kø, kan køen ikke ses i Administrer køer og du kan dermed ikke fravælge opkald på denne.

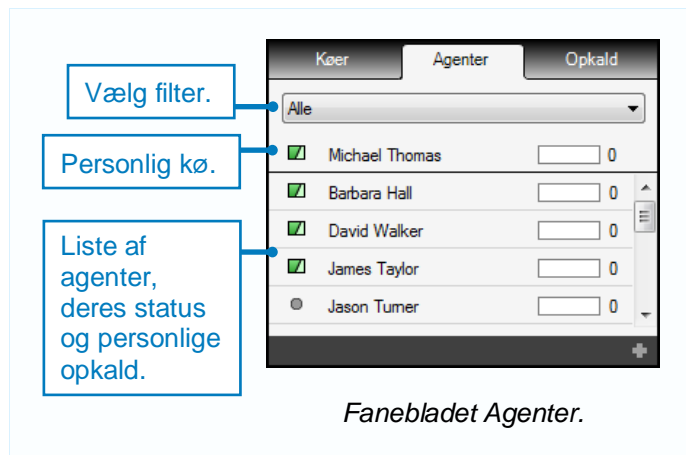
Hvis du ikke kan se punktet Administrer Køer nederst i fanebladet Køer kan dette skyldes, at jeres administrator har fjernet muligheden.

Vinduet for Administrer køer.

2.3.2 Agenter

Fanebladet **Agenter** viser en oversigt over alle agenter der er online. For hver agent kan du se agentens status og personlige kø. Du kan se hvad de forskellige statusikoner betyder i Appendiks A.

Øverst i fanebladet kan du, ligesom under fanebladet **Køer**, vælge hvilke agenter du ønsker at se.



2.3.2.1 Agentfiltre

Filtrering af agenter tager udgangspunkt i om de viste agenter overvåger nogen af dine køer eller hvor aktive de er.

Filter	Beskrivelse
Alle	Viser alle online agenter uanset om de er Aktive, Standby eller Inaktive.
Aktive	Viser alle online agenter, der er Aktive eller Standby.
Overvåger mine køer	Viser alle online agenter, der overvåger en eller flere af de køer, du lige nu overvåger.
Overvåger mine køer – Aktive	Viser alle online agenter der overvåger en eller flere af de køer, du lige nu overvåger og som er Aktive eller Standby.
Inaktiv	Viser alle online agenter der er Inaktive.

Bemærk: Nogle agentfiltre kan være slået fra.

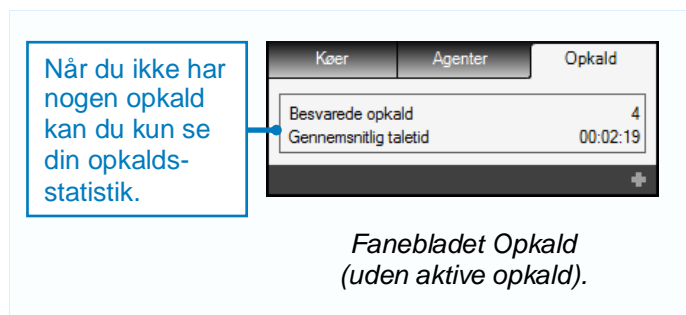
Hvis nogle af de ovenstående filtreringer ikke vises, kan det skyldes, at de er blevet slået fra af jeres systemadministrator.

2.3.3 Opkald

Fanebladet **Opkald** indeholder info om dit nuværende opkald og lidt opkaldsstatistik for de opkald, du har håndteret i dag.

Når du ikke har nogen opkald kan du kun se opkaldsstatistikken i fanebladet.

Du kan læse mere om opkaldshåndtering i kapitel 3.



2.4 Meddelelseslinje

I bunden af Contact Center-vinduet finder du en meddelelseslinje, der kan bruges af jeres virksomhed til at vise meddelelser og informationer relevante for dit daglige arbejde. Hver meddelelse vises på en ny linje på meddelelseslinjen. Hvis der er tre eller flere meddelelser, vil de blive vist skiftevis. Når alle meddelelser er løbet igennem, vil tre firkanter markere, at listen af meddelelser er slut, hvorefter alle meddelelser vises forfra igen. Du kan trykke på meddelelseslinjen for selv at skifte til næste meddelelse i stedet for at vente på, at der skiftes automatisk. Hvis du ikke ønsker at se nogen meddelelser, kan du trykke på minuset i højre side for at folde meddelelseslinjen sammen. Kommer der nogen meddelelsesændringer, mens meddelelseslinjen er foldet sammen, vil den automatisk blive foldet ud.



3 Opkaldshåndtering

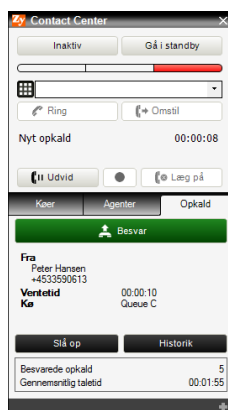
3.1 Generelt opkaldsforløb

Indgående opkald i virksomhedens køer fordeles automatisk ud mellem virksomhedens agenter. Opkaldshåndteringen for en agent kan opdeles i fire faser, der opsummeres nedenunder. Alle faser gennemgås i detaljer i de følgende afsnit.



For at få opkald: Vær ledig som enten Aktiv eller Standby.

Du kan kun få opkald tildelt, når du ikke allerede håndterer et opkald.



1) Vent på at et opkald tilbydes i fanebladet Opkald.

Når du får et opkald, folder fanebladet Opkald sig ud. Du tager opkaldet ved at trykke på Besvar-knappen i fanebladet.

Se mere i afsnit 3.1.1.

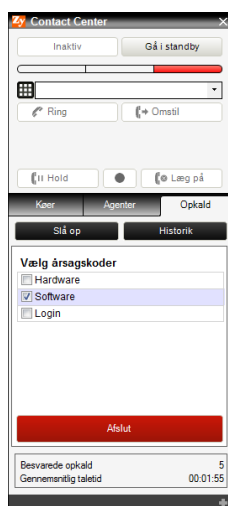


2) Håndter opkaldet.

Benyt toppen af Contact Center-vinduet til at udføre de handlinger du ønsker, fx sæt opkaldet på hold eller læg på.

Når du er færdig med at håndtere opkald vil du enten blive bedt om at udfylde årsagskoder (fase 3) eller gå i Wrapup (fase 4).

Se mere i afsnit 3.1.2.

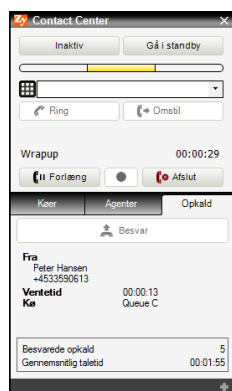


3) Udfyld årsagskoder.

Årsagskoder giver jeres virksomhed mulighed for at føre statistik over hvilken type opkald, I håndterer.

Vælg en eller flere årsagskoder og tryk på Afslut for at gå i Wrapup, efter du har valgt.

Se mere i afsnit 3.1.3.



4) Wrapup

Wrapup er en periode, hvor du ikke modtager nye opkald, så du får tid til at færdiggøre beskeder eller andet relateret til det opkald, du netop har afsluttet.

Se mere i afsnit 3.1.4.

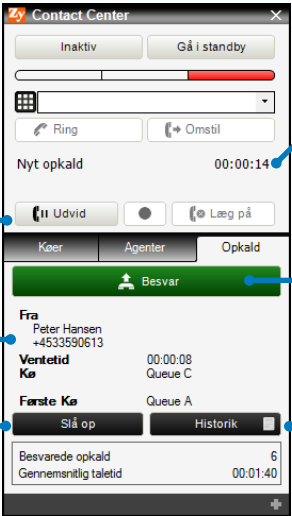


Efter wrapup

Når din wrapup er afsluttet, vender du tilbage til at være ledig.

3.1.1 Tildeling af opkald

Når du får tildelt et opkald, åbnes fanebladet Opkald automatisk og der starter en nedtælling i den øverste del af Contact Center-vinduet, som viser hvor lang tid du har til at besvare opkaldet. Hvis du ikke svarer opkaldet inden for tidsgrænsen sættes du til **Kunne ikke kontaktes** (afsnit 2.1.3). Afhængigt af om det opkald der tilbydes er et normalt indgående opkald, et callback eller dialout (se afsnit 3.2.1), skal du besvare opkaldet enten ved at trykke på **Besvar** eller **Ring** i fanebladet.



Tryk på **Udvid** for starte nedtællingen forfra. Bemærk at du kun kan trykke på knappen én gang.

Information om opkaldet. Her vises navn, nummer, ventetid, kø og evt. hvilken kø opkaldet er omstillet fra.

Tryk på **Slå op** for at slå kunden op i jeres systemer (funktionen kan være slået fra).

Nedtælling der viser, hvor lang tid du har til at besvare opkaldet.

Tryk på **Besvar** for at tage opkaldet eller **Ring** hvis opkaldet er et callback eller dialout (se afsnit 3.2.1).

Vis historik for dette opkald eller vedhæft en note på opkaldet. Hvis der er et ikon på knappen (som her), er der allerede vedhæftet en note, du bør læse (se afsnit 3.1.5).

Et opkald der venter på at blive besvaret i fanebladet Opkald.

3.1.2 Håndtering af opkald

Når du har besvaret et opkald vil dine muligheder ændre sig som vist på billedet nedenunder.



Indtast et nummer i telefonnummerfeltet og tryk på **Ring** eller **Omstil** afhængigt af om du vil lave en omstilling uden eller med præsentation (afsnit 3.6.9 og 3.6.10).

Sæt en samtale på hold. Har du to opkald, står der i stedet **Skift** og du kan da skifte mellem, hvilket opkald du taler med.

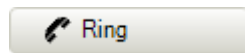
Viser dine aktive opkald og hvor længe du har talt.

Tryk på **Læg på** for at afslutte et opkald. Hvis du har to opkald i gang, afslutter du kun det opkald, du taler med.

Optag samtalen (knappen er kun synlig, hvis funktionen er mulig med jeres opsætning).

Et opkald du er i gang med at håndtere.

Nedenunder gennemgås de knapper, du kan støde på undervejs i opkaldshåndteringen:



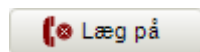
Benyt **Ring** når du skal foretage et udgående opkald fx i forbindelse med omstilling med præsentation (afsnit 3.6.9). Du vil ringe op til nummeret indtastet i telefonnummerfeltet (se evt. afsnit 3.6.3).



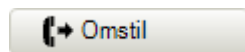
Hvis du får brug for at indtaste cifre undervejs i en samtale, eksempelvis ved udgående opkald, kan du benytte det **Numeriske tastatur**. Du åbner Numerisk tastatur ved at trykke på knappen til venstre for telefonnummerfeltet.



Hvis du vil sætte en samtale på hold, skal du trykke på knappen **Hold**. Når du har et opkald på hold skifter denne knap navn til **Fortsæt**, der vil aktivere det holdte opkald igen. Har du to aktive opkald, vil knappen hedde **Skift** og den lader dig nu bytte om på opkaldene, så det aktive opkald bliver sat på hold, mens det holdte opkald bliver aktiveret.



Når du er færdig med en samtale, kan du trykke på **Læg på** for at afslutte den. Hvis du har to aktive opkald i gang, vil du afslutte det opkald, du taler med. Opkald på hold kan ikke lægges på.



Brug knappen **Omstil** for at omstille et opkald til en anden person eller en kø. Knappen fungerer forskelligt afhængigt af om du har et eller to aktive opkald.

Når du har et indgående opkald, kan du omstille det til et indtastet nummer, en agent valgt i fanebladet Agenter eller en kø valgt i fanebladet Køer. Du kan også vælge en person i Timekomponenten i stedet for at indtaste et nummer. Hvis den valgte persons telefon har oprettet en viderestilling, vil du blive spurgt om du ønsker at bryde igennem viderestillingen. Hvis du vælger "ja" betyder dette, at du vil omstille til det nummer, du valgte i Timekomponenten i stedet for det nummer, personen har valgt at viderestille til.

Hvis du har et indgående opkald og herefter foretager et udgående opkald, vil et tryk på Omstil omstille dit indgående opkald til dit udgående. Du vil herefter ikke deltage i nogen af samtalerne og gå i wrapup.



Hvis du har mulighed for at optage samtaler, kan du se knappen **Optag** mellem knapperne **Hold** og **Læg på**. Starter du en optagelse under en samtale, skifter knappen til at vise en animation, så du kan se, at en optagelse er i gang. Herefter vil alle opkald, du foretager, blive inkluderet i optagelsen indtil alt er lagt på. Når du afslutter det sidste aktive opkald, stoppes optagelsen automatisk. Afhængigt af jeres opsætning kan du få et vindue frem efter opkaldet er afsluttet, hvor du skal angive, hvorfor samtalen blev optaget, samt slette eller gemme optagelsen.

3.1.3 Årsagskoder

Efter et endt opkald kan du blive bedt om at udfylde årsagskoder, typisk så jeres virksomhed kan føre statistik på, hvad jeres opkald drejer sig om. Om du skal udfylde årsagskoder, og hvor mange årsagskoder du skal vælge, afhænger af køen, som opkaldet kom fra.

Måden du vælger årsagskoder på afhænger af to faktorer:

1. Om du kan vælge flere årsagskoder eller om du skal vælge præcis én.
2. Om du kan undlade at vælge en årsagskode eller om du *skal* vælge.

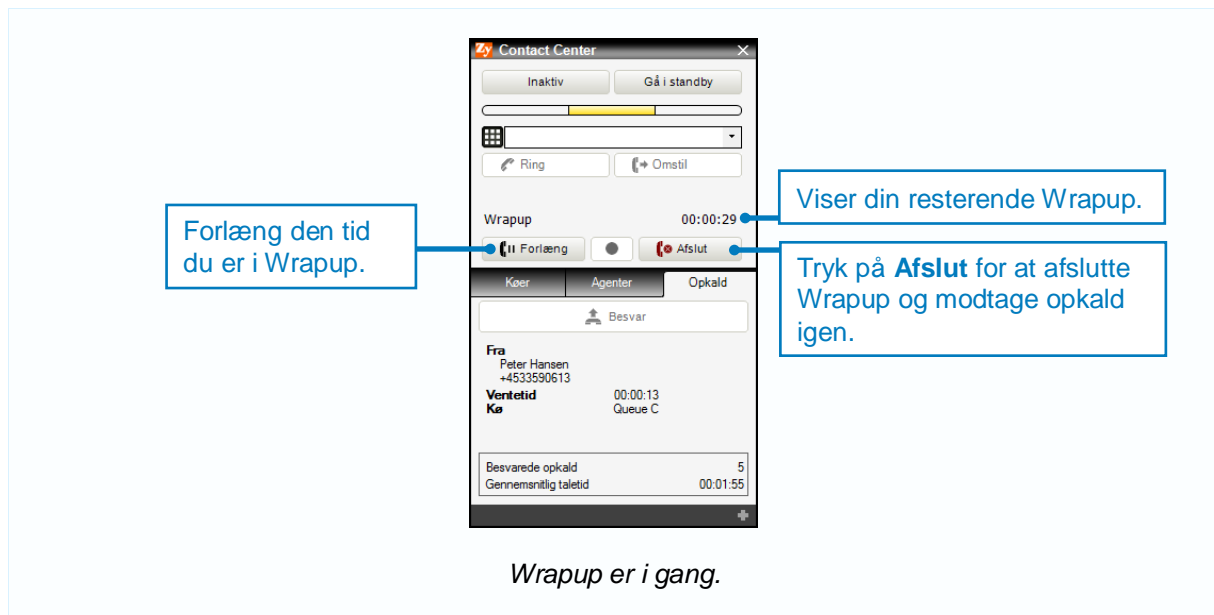
Disse faktorer giver i alt fire forskellige måder at udfylde årsagskoder på, der alle gennemgås på billederne nedenunder. Når du har valgt en årsagskode skal du trykke på **Afslut** nederst i fanebladet for at gå i Wrapup. Hvis en kø ikke har nogen årsagskoder tilknyttet overhovedet, vil du efter endt opkald gå direkte til Wrapup (afsnit 3.1.4).



3.1.4 Wrapup

Efter du har afsluttet et opkald og udfyldt årsagskoder (hvis krævet), vil du gå i Wrapup. Mens du er i Wrapup vil du ikke modtage nye opkald og du får derfor en chance til at færdiggøre eventuelle opgaver, der er relevante for det opkald, du lige har håndteret.

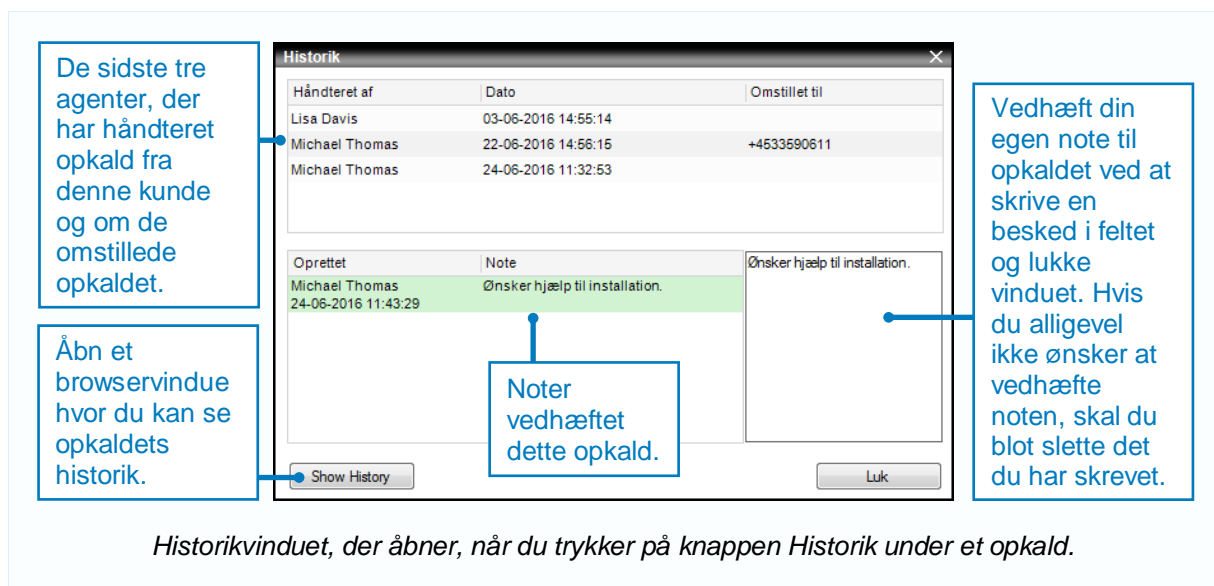
Når du er i Wrapup, vil du øverst i Contact Center-vinduet se to knapper **Forlæng** og **Afslut**. Forlæng vil give dig lidt ekstra tid, før du sættes til ledig, mens Afslut afslutter Wrapup. Du kan kun trykke på Forlæng én gang.



3.1.5 Historik og noter

Mens du har et opkald i gang, kan du se en knap kaldet **Historik** i fanebladet Opkald. Trykker du på denne, åbner du et vindue med information om opkaldet.

Øverst i vinduet kan du se, hvilke agenter der tidligere har håndteret opkald fra kunden og evt. hvilket nummer de omstillede kunden til. Hvis en anden agent har haft opkaldet, før det blev tilbudt til dig, kan agenten have vedhæftet en note, du kan læse nederst i vinduet. Hvis opkaldet har flere noter, vil den nyeste note være markeret med en grøn farve. Hvis du ønsker at se hele historikken for opkaldet, fx tiden for hvornår det kom i kø eller blev givet til en agent, kan du trykke på knappen **Show History**, der åbner et browservindue med denne information.



3.2 Typer af opkald

3.2.1 Opkald du kan få tildelt

Der er tre former for opkald, du kan blive tildelt af systemet: Indgående opkald, callbacks og dialouts. Når du modtager et opkald, vil dette blive vist i opkaldsfanebladet. Du kan ikke få tildelt nye opkald, før du har afsluttet det opkald, du er i gang med.

Opkaldstype	Beskrivelse
Indgående opkald	Ved indgående opkald har kunden ringet ind til en kø og venter på at få besvaret sit opkald. Hvis du har indtalt en personlig velkomstbesked, vil denne blive afspillet efter du har besvaret opkaldet, hvorefter samtalen starter.
Callback	I stedet for at vente i kø kan kunden have valgt at blive ringet op, når det bliver hans eller hendes tur. Når du modtager et callback, vil du i stedet for en Besvar-knap se knapperne Ring og Afspil , der bruges til at ringe op til kunden og høre eventuelle indtalte beskeder. Når du afslutter et callback skal du angive om der skal ringes op igen til kunden senere eller om du vil afslutte dit callback.
Dialout	<p>Et dialout minder om (og ligner af udseende) et callback. Forskellen er, at ved callbacks beder kunden om et opkald, mens det ved dialouts er jeres virksomhed, der beder om et opkald til kunden.</p> <p>Dialouts kan benyttes, hvis du får som opgave at foretage mange opkald til flere forskellige kunder på en dag. Her kan virksomheden have valgt at oprette disse opkald som dialouts. Forskellen for dig er at i stedet for at indtaste nummeret for alle disse kunder, skal du blot trykke på Ring, når et dialout bliver tilbudt.</p> <p>For at du ved, hvad opkaldet til kunden skal handle om, bør dialouts enten aftales på forhånd eller have en note vedhæftet, du kan læse, inden du ringer.</p>

Du kan kende forskel på callbacks og dialouts ved at der står enten **Callback** eller **Ring** foran **nummer**.

*De tre former for opkald, du kan blive tildelt.
Fra venstre: Et normalt indgående opkald, et callback og et dialout.*

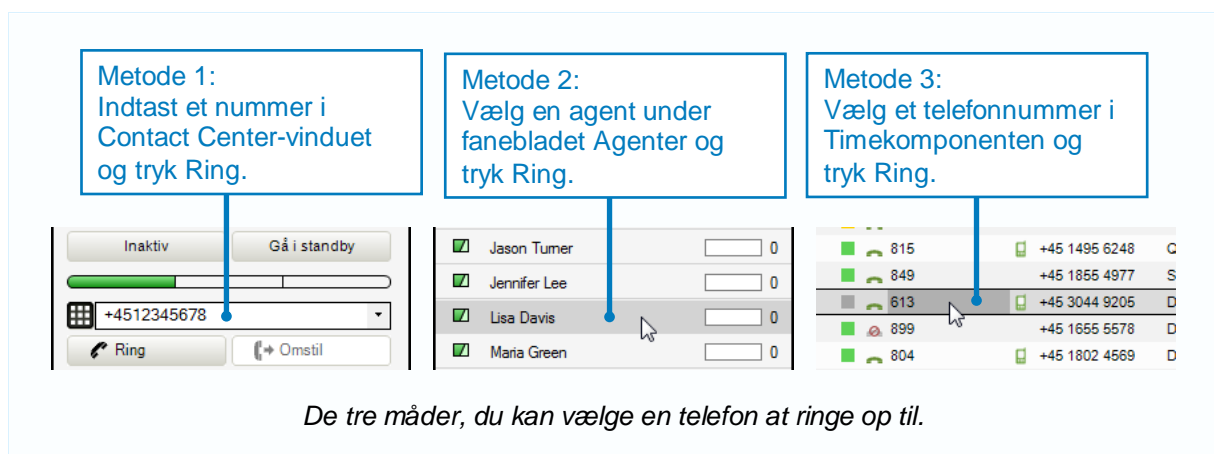
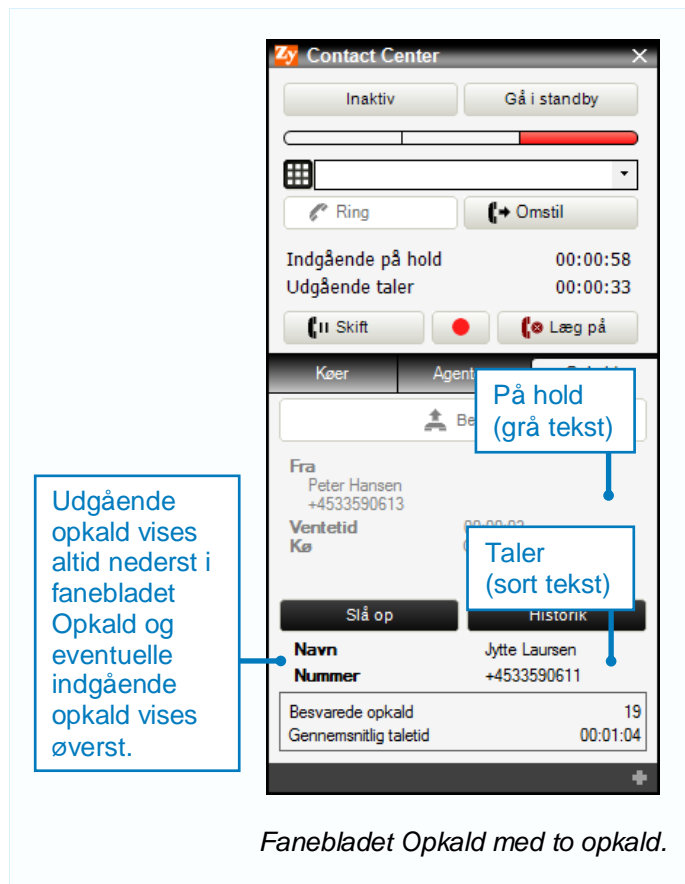
3.2.2 Udgående opkald

Der er tre måder, du kan foretage et udgående opkald på: 1) Ved at indtaste et nummer selv i telefonnummerfeltet i Contact Center-vinduet, 2) ved at trykke på en bruger under fanebladet Agenter eller 3) ved at vælge en bruger i Timekomponenten i Time-vinduet. Tryk på **Ring** for at ringe op.

Hvis en bruger i Timekomponenten har to telefonnumre tilknyttet, eksempelvis nummeret på en kontortelefon og et mobilnummer, er det muligt for dig at vælge, hvilket et af numrene du vil ringe til, ved at trykke på det.

Hvis du selv indtaster et nummer, skal du huske at indtaste evt. foranstillede tal eller tegn, såsom "0", hvis jeres system kræver det.

Mens du har et udgående opkald kan du ikke modtage indgående opkald. Du kan max. have 1 udgående opkald ad gangen.



3.3 Callbacks og dialouts

Du vil kun modtage callbacks eller dialouts, hvis denne løsning anvendes af jeres virksomhed. Som beskrevet i afsnit 3.2.1 er callbacks opkald fra en kunde der vil ringes tilbage i stedet for at vente i kø, mens dialouts er jeres virksomhed der har bedt om at en kunde skal ringes op.

Både callbacks og dialouts håndteres på stort set samme måde som normale indgående opkald. Når du modtager et callback eller dialout kan du i fanebladet Opkald se to knapper, **Ring** og **Afspil**, i stedet for en **Besvar**-knap og i den øverste del af Contact Center-vinduet kan du se en **Afslut**-knap.

Afspil-knappen bruges kun i forbindelse med callbacks og kun når en kunde har lagt en telefonbesked. Tryk på Ring for at ringe til kunden eller tryk på Afslut, hvis du vurderer at det ikke er nødvendigt at ringe kunden op eller hvis dit callback skal udsættes til senere.

Når samtalen er færdig, eller hvis du har trykket på Afslut, vil du i fanebladet Opkald skulle vælge om du vil afslutte dit callback eller dialout, eller om der skal ringes op til kunden på et senere tidspunkt.

For at afslutte dit callback eller dialout skal du vælge enten **Succes**, **Optaget** eller **Intet Svar** afhængigt af, hvilken mulighed der passer bedst. Du kan evt. blive bedt om at udfylde årsagskoder (afsnit 3.1.3), når vælger en af disse muligheder. Tryk på **Afslut** nederst i fanebladet for at afslutte dit callback eller dialout.

For at udsætte dit callback eller dialout skal du vælge enten **Udsæt – Optaget** eller **Udsæt – Intet svar** og nedenunder angive, hvor lang tid det skal udsættes. Du kan vælge mellem nogle foruddefinerede perioder eller selv angive klokkeslæt og dato. Tryk på **Afslut** nederst i fanebladet for at udsætte dit callback eller dialout.

Tryk på **Afslut** for at afslutte eller udsætte dit callback uden at ringe op.

Tryk på **Succes**, **Optaget** eller **Intet svar** for at afslutte dit callback. Du kan blive bedt om at vælge årsagskoder.

Tryk på **Udsæt – Optaget** eller **Udsæt – Intet svar** for at udsætte dit callback og vælg herefter varighed.

Ring til kunden.

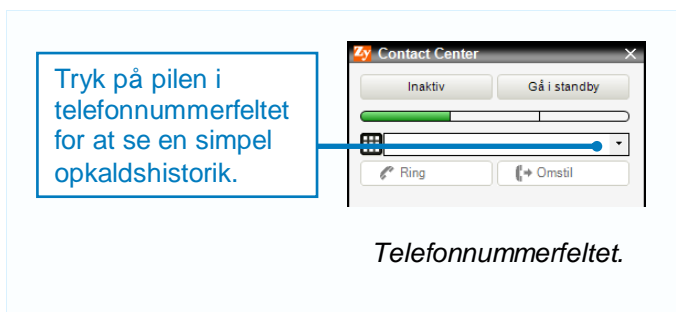
Når du kan trykke på **Afspil** har kunden lagt en telefonbesked, du kan høre (gælder kun for callbacks).

Et callback og hvordan dette afsluttes eller udsættes. Dialouts håndteres på samme måde.

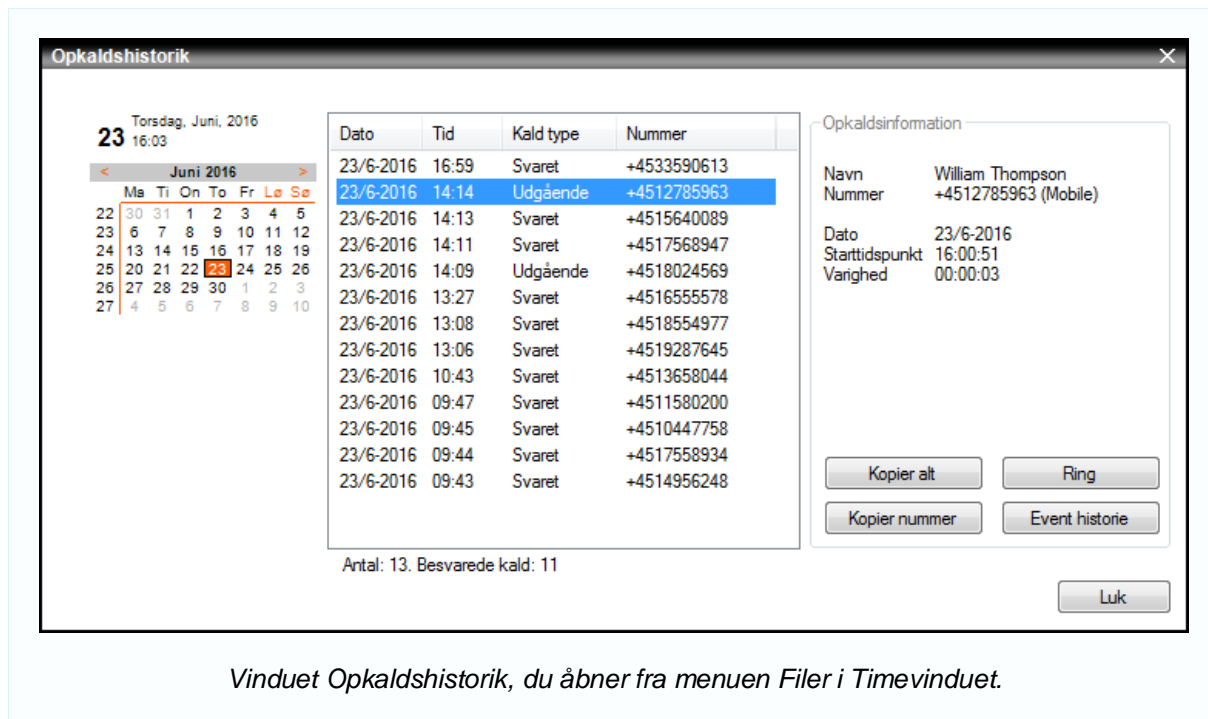
3.4 Opkaldshistorik

Til højre i telefonnummerfeltet i Contact Center-vinduet kan du åbne en simpel opkaldshistorik, hvor du kan se de seneste opkald du har foretaget og modtaget.

For at få den fulde opkaldshistorik over alle dine opkald skal du i stedet vælge **Opkaldshistorik** fra menuen Filer i Timevinduet.



I Opkaldshistorik kan du i venstre side vælge, for hvilken dag du vil se historik, mens du i højre side kan se information for et markeret opkald samt fire knapper. Hvis du trykker på **Kopier alt** eller **Kopier nummer**, kan du indsætte hhv. opkaldsinfoen eller nummeret i fx en e-mail. Trykker du på **Ring**, vil du ringe op til opkaldsnummeret. Knappen **Event historie** giver dig en samlet oversigt over hvad der er sket med opkaldet, såsom hvornår opkaldet kom i kø eller hvornår du besvarede opkaldet.



Vinduet Opkaldshistorik, du åbner fra menuen Filer i Timevinduet.

3.5 Se genveje

For at se genveje til opkaldsknapperne kan du enten:

1. Åbne menuen **Hjælp** i Timevinduet og trykke på **Genveje**.
2. Holde tastaturets højre Ctrl-tast nede (denne mulighed kan slås til eller fra under indstillinger).

Genveje åbner et vindue, hvor du kan se alle genveje sat op i hele programmet. Når du holder dit tastaturets højre Ctrl-tast nede, kan du under hver opkaldsknap se genvejen til denne, såfremt en genvej er sat og funktionen er slået til i programmets indstillinger.

3.6 Eksempler på opkaldshåndtering

3.6.1 Besvar opkald

1) Vær ledig og vent på, at du bliver tildelt et opkald.

2) Tryk på **Besvar**, når du får et opkald.

Håndter opkaldet med knapperne i toppen af Contact Center-vinduet.

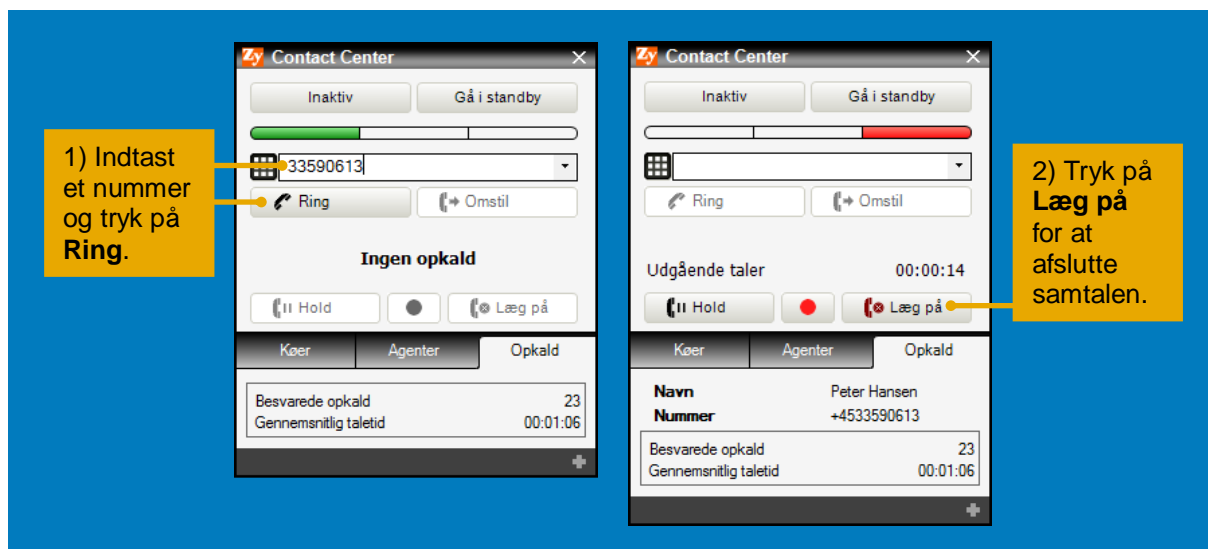
3.6.2 Afslut opkald inkl. årsagskoder

1) Tryk på **Læg på**.

2) Vælg en årsagskode og tryk på **Afslut**.

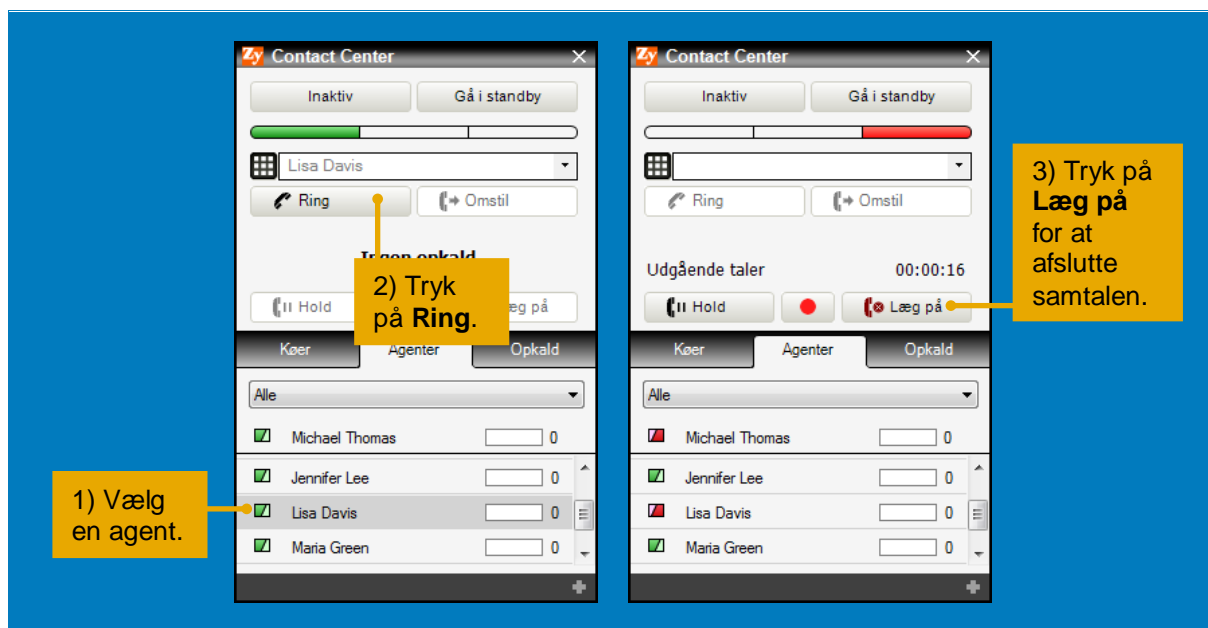
3) **Forlæng** eller **Afslut Wrapup** hvis nødvendigt.

3.6.3 Ring op til et indtastet nummer



Hvis jeres system kræver, at udgående opkald angives med foranstillede tal eller tegn, fx "0", så husk også at indtaste disse, når du selv indtaster et telefonnummer.

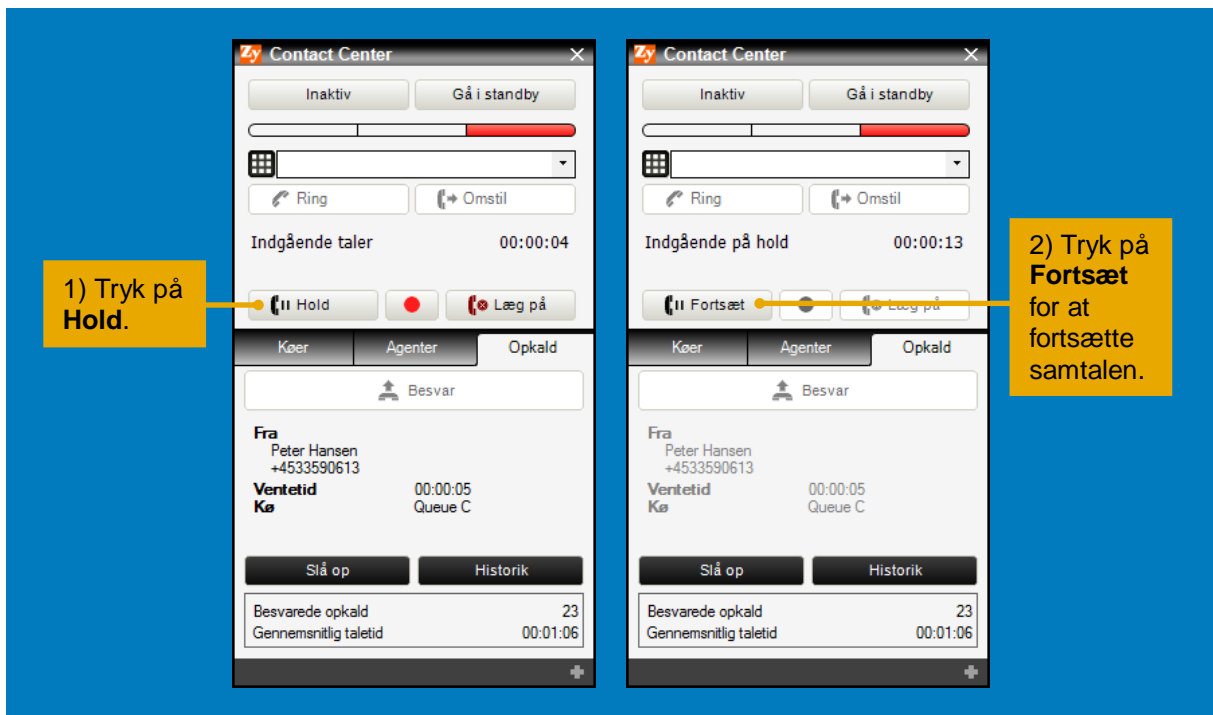
3.6.4 Ring til en agent



Bemærk: Du kan ikke altid ringe til en agent.

Om du kan ringe til en agent afhænger af, hvilken type telefon agenten benytter. Det er derfor muligt, at du ikke kan ringe til en valgt agent.

3.6.5 Sæt opkald på hold



3.6.6 Håndter callback med telefonbesked



3.6.7 Afslut callback inkl. årsagskoder

The screenshots illustrate the process of ending a callback with a reason code in the Zylinc Contact Center. The interface shows a call log with a 'Callback taler' (callback duration) of 00:00:12. The agent is prompted to 'Læg på' (press) the 'Læg på' button. The next screen shows the 'Afslut' (end) menu with options: Succes, Optaget, Intet svar, Udsæt - Optaget, and Udsæt - Intet svar. The agent is instructed to select a reason code (e.g., 'Succes'). The third screenshot shows the 'Afslut' button being pressed, with a 'Wrapup' (wrap-up) duration of 00:00:28. The final screen shows the call log updated with a 'Besvarede opkald' (answered call) of 00:00:49.

- 1) Tryk på **Læg på**.
- 2) Vælg **Succes, Optaget eller Intet svar**.
- 3) Vælg en årsagskode.
- 4) Tryk på **Afslut**.
- 5) **Forlæng eller Afslut Wrapup** hvis nødvendigt.

3.6.8 Udsæt callback uden at ringe op

The screenshots illustrate the process of postponing a callback without ringing in the Zylinc Contact Center. The interface shows a call log with a 'Nyt callback' (new callback) of 00:00:15. The agent is prompted to 'Afslut' (end) the call. The next screen shows the 'Afslut' menu with options: Succes, Optaget, Intet svar, Udsæt - Optaget, and Udsæt - Intet svar. The agent is instructed to select 'Udsæt - Optaget' or 'Udsæt - Intet svar'. The third screenshot shows the 'Udsæt med' (postpone with) menu with options: 30 Sekunder, 5 Minutter, 10 Minutter, 20 Minutter, 30 Minutter, 1 Time, 2 Timer, and 1 Dag. The agent is instructed to select a time interval (e.g., 20 Minutter) and press 'Afslut'. The final screen shows the call log updated with a 'Besvarede opkald' (answered call) of 00:00:43.

- 1) Tryk på **Afslut**, når du får et callback tilbudt.
- 2) Vælg **Udsæt - Optaget** eller **Udsæt - Intet svar**.
- 3) Vælg et tidsinterval og tryk på **Afslut**.

3.6.9 Omstilling uden præsentation

1) Indtast et nummer i telefonnummerfeltet, mens du har et indgående opkald.

I stedet for at indtaste et nummer kan du også vælge en agent fra fanebladet Agenter, en opkaldskø fra fanebladet Køer eller en person fra Timekomponenten.



2) Tryk på **Omstil** for at omstille dit indgående opkald til det indtastede nummer.

3.6.10 Omstilling med præsentation

1) Indtast et nummer i telefonnummerfeltet, mens du har et indgående opkald og tryk **Ring**.

I stedet for at indtaste et nummer kan du også vælge en agent fra fanebladet Agenter eller en person fra Timekomponenten.



2) Tryk på **Omstil** for at omstille det opkald du taler med til det på hold.

3.6.11 Vedhæft note og omstil opkald til en agent

The image shows three sequential screenshots of the Zylinc Contact Center interface. The first screenshot shows the 'Historik' (History) button highlighted with a yellow callout box. The second screenshot shows a note being entered into the 'Note' field, with a yellow callout box pointing to the 'Luk' (Close) button. The third screenshot shows the 'Omstil' (Transfer) button highlighted with a yellow callout box, and a list of active agents is visible below.

1) Tryk på **Historik**.

2) Skriv din note i notefeltet og tryk på **Luk**.

3) Vælg en agent (kun agenter kan se noter).

4) Tryk på **Omstil**.

3.6.12 Optag opkald

The image shows three sequential screenshots of the Zylinc Contact Center interface. The first screenshot shows the 'Optag' (Record) button highlighted with a yellow callout box. The second screenshot shows the 'Læg på' (End) button highlighted with a yellow callout box. The third screenshot shows the 'Samtale optaget' (Call recorded) dialog box with a yellow callout box pointing to the 'Gem' (Save) button.

1) Tryk på **Optag**.

2) Tryk på **Læg på**.

3) Hvis du ser dette vindue efterfølgende, angiv hvorfor samtalen blev optaget og tryk på **Gem**.

4 Indstillinger

4.1 Headset

Hvis du benytter et headset til at besvare opkald kan du, afhængigt af dit headset og din opsætning, have nogle særlige indstillinger til rådighed.

For at benytte dit headset sammen med Zylinc Contact Center skal du åbne menuen **Handlinger** i Timevinduet, finde punktet **Lydenheder** og trykke på dit headset, så der kommer et sort hak ud for det (hvis der ikke allerede er et hak). Hvis du har flere headsets tilsluttet kan du vælge, hvilket du vil benytte.

Hvis du ønsker at benytte forskellige headsets til mikrofon og højttaler skal du åbne **Indstillinger** fra menuen **Filer**. Tryk på **Brugergrænseflade**, derefter **Audio** og til sidst **Enheder** for at sætte dette op.

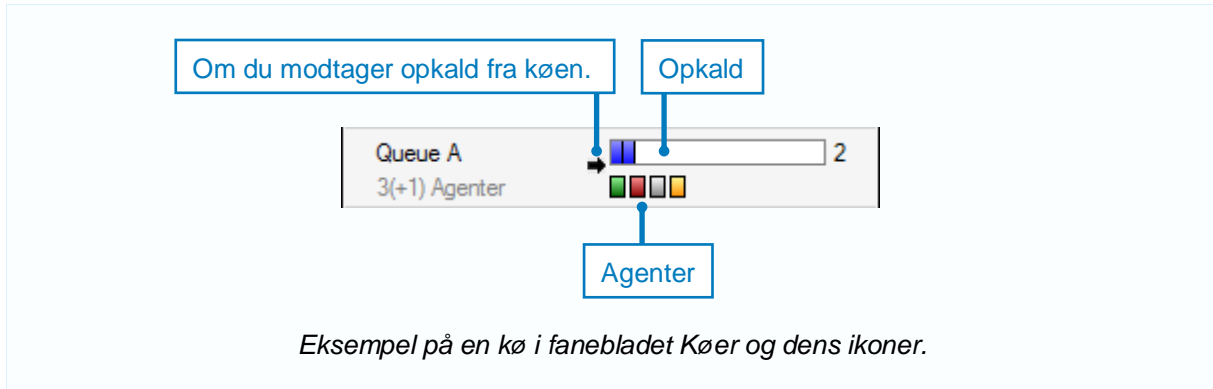
4.1.1 Jabra og Plantronics

Hvis dit headset enten er fra Jabra eller Plantronics har du flere headsetindstillinger til rådighed. Åbn **Indstillinger** og tryk på **Brugergrænseflade**, **Audio** og til sidst **Headset** for at ændre disse indstillinger. Hvilke indstillinger du har til rådighed afhænger af dit headset.

Appendiks A: Kø- og agentikoner

Nedenunder gennemgås de ikoner du kan støde på under fanebladene Køer og Agenter i Contact Center-vinduet.

A.1 Ikoner i fanebladet Køer



A.1.1 Hvorvidt opkald modtages

- Du modtager ikke opkald fra denne kø
- Du modtager opkald fra denne kø

A.1.2 Opkald

- Opkaldets ventetid har ikke overskredet køens servicemål
- Opkaldets ventetid har overskredet køens servicemål

A.1.3 Agenter

- Agentens status er **Ledig**
- Agentens status er **Optaget**
- Agenten er i **Wrapup**
- Agenten er i **Standby**
- Agentens status er **Inaktiv**
- Agentens status er **Kunne ikke kontaktes**

A.2 Ikoner i fanebladet Agenter

-  Agentens status er **Ledig**
-  Agentens status er **Optaget**
-  Agenten er i **Wrapup**
-  Agenten er i **Standby**
-  Agentens status er **Inaktiv**
-  Agentens status er **Kunne ikke kontaktes**