



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Brugervejledning

06/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indholdsfortegnelse

1 Ændringshistorik.....	7
1.1 Forbedrings historie.....	10
2 Om denne dokumentation.....	11
2.1 Emnetyper.....	11
2.2 Vis konventioner.....	11
3 Introduktion.....	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Brugerfladeelementer.....	12
4 Installation og start af myAgent.....	16
4.1 InstallationmyAgent.....	16
4.2 StartmyAgent.....	17
4.3 Afinstallation myAgent.....	18
4.4 Automatisk opdatering.....	19
4.4.1 Udførelse af automatiske opdateringer.....	19
5 Første trin.....	20
5.1 Log ind i en kø.....	20
6 Funktioner for agenter.....	21
6.1 Køer.....	21
6.1.1 Log ind i en kø.....	21
6.1.2 Udlogging af en kø.....	21
6.2 Live-opkald.....	22
6.2.1 Åbning eller lukning af panelet for live-opkald.....	23
6.2.2 Sortering af liveopkald.....	23
6.2.3 Gruppering af liveopkald.....	24
6.3 Opkaldsbearbejdning.....	24
6.3.1 Besvarelse af opkald.....	25
6.3.2 Redigering af kontaktdetaljer for den nuværende kaldende.....	26
6.3.3 Tilføjelse af en note til den nuværende kaldende.....	26
6.3.4 Redigering af en note til den nuværende kaldende.....	26
6.3.5 Visning af opkaldshistorik.....	26
6.3.6 Fuldførelse af et opkald.....	26
6.3.7 Angivelse af en wrapup-årsag.....	27
6.3.8 At blive ledig efter et mistet opkald.....	27
6.4 Fax- og e-mailbearbejdning.....	27
6.4.1 Visning af en fax.....	28
6.4.2 Accept af en e-mail.....	29
6.4.3 Besvarelse af en fax.....	29
6.4.4 Svar på en e-mail.....	29
6.4.5 Fuldførsel af en fax.....	29
6.4.6 Fuldførelse af en e-mail.....	30
6.4.7 Planlægning af en fax til opfølgning.....	30
6.4.8 Planlægning af en e-mail til opfølgning.....	30
6.4.9 Viser historikken for den aktuelle fax-afsender.....	30
6.4.10 Viser historikken for den aktuelle e-mailafsender.....	30
6.4.11 Angivelse af en wrapup-årsag for en fax.....	31
6.4.12 Angivelse af en wrapup-årsag for en e-mail.....	31
6.4.13 Viderestillin af en fax til en kø.....	31

6.4.14 Afsendelse af en e-mail på vegne af en kø.....	32
6.5 Arbejdstid.....	32
6.5.1 Forlængelse af arbejdstid.....	32
6.5.2 Afsluttende arbejdstid.....	32
6.6 Pause.....	33
6.6.1 Start på pause.....	33
6.6.2 Afslutning på en pause.....	33
6.7 Agenttilbagekald.....	33
6.7.1 Foretag et tilbagekald.....	34
6.7.2 Lukning af et tilbagekald.....	34
6.7.3 Omplanlægning af tilbagekald.....	34
6.8 Opkaldsfunktioner.....	34
6.8.1 Opstart af et opkald.....	35
6.8.2 Ring op fra samtaleliste.....	36
6.8.3 Foretag et opkald fra de interne kontakter.....	36
6.8.4 Foretag et opkald med en omstillingsbord-knap.....	36
6.8.5 Placer et opkald på hold.....	37
6.8.6 Omstilling af et opkald til en agent.....	37
6.8.7 Omstilling af et opkald til en kø.....	37
6.8.8 Omstilling af et opkald med en omstillingsbord-knap.....	38
6.8.9 Besvarelse af et opkald til en agent.....	38
6.8.10 Besvarelse af et opkald med en omstillingsbord-knap.....	39
6.8.11 Optagelse af en samtale.....	39
6.8.12 Anmodning om assistance fra supervisorer eller administratorer.....	40
6.9 Samtaleliste.....	40
6.9.1 Åbning eller lukning af panelet samtaleliste.....	42
6.9.2 Filtrering af samtaleliste.....	42
6.9.3 Visning af kalderens historik.....	43
6.9.4 Visning af en fax-afsenders historik.....	44
6.9.5 Visning af historikken for en e-mail-afsender.....	44
6.9.6 Lytte til en opkaldsoptagelse.....	44
6.10 Opkaldshistorik.....	44
6.11 Vægplade (kødetaljer).....	45
6.11.1 Viser vægpladepanelet.....	46
6.12 Service niveau.....	46
6.12.1 Viser grafen for serviceniveau.....	47
6.13 Gennemsnitstider.....	47
6.13.1 Visning af grafen gennemsnitstider.....	47
7 Funktioner for supervisorer eller administratorer.....	49
7.1 Visuel opslagstavle.....	49
7.1.1 Viser den visuelle opslagstavle.....	49
7.1.2 Konfiguration af den visuelle opslagstavle.....	49
7.2 Agenttildeling (bindende).....	50
7.2.1 Tildeling af agenter til en kø.....	53
7.2.2 Redigering af agentopgaver.....	54
7.2.3 Flytte agenter mellem køer.....	55
7.2.4 Fjernelse af agenter fra køer.....	56
7.2.5 Ændring af agentens status.....	56
7.2.6 Tilpasning af visning af agentbindingsliste.....	56
7.2.7 Visning af vinduet agentkøtilknytning.....	57
7.3 Overvåg opkald og anmod om assistance.....	57
7.3.1 Optagelse af opkald som supervisor eller administrator.....	58
7.3.2 Lagring af optagelsen af et opkald.....	58
7.3.3 Afsendelse af optagelsen af et opkald via mail.....	59
7.3.4 Gem en fax.....	59

7.3.5 Afsendelse af en fax via e-mail.....	59
7.3.6 Gemning af en e-mail i EML-format.....	60
7.3.7 Afsendelse af en e-mail-besked via e-mail.....	60
7.3.8 Opkaldsovervågning (landsafhængig).....	60
7.3.9 Til sidesættelse af et opkald.....	61
7.3.10 Ændring af et opkalds køposition.....	61
7.3.11 Accept af assistanceforespørgsler.....	61
7.4 Overvåg køer.....	62
7.4.1 Aktivering eller deaktivering af pop op-alarmskærm.....	63
7.4.2 Aktivering eller deaktivering af advarselstenen.....	63
7.5 Andre funktioner.....	63
7.5.1 Sletning af opkaldsnoter.....	64
8 Kontakter.....	65
8.1 Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter.....	67
8.2 Søgning i kontakter.....	67
8.3 Sortering af de interne kontakter.....	68
8.4 Filtrering af de interne kontakter.....	69
9 Onlinemeddelelse.....	70
9.1 Åbning eller lukning af onlinemeddelelser.....	70
9.2 Send en onlinemeddelelse.....	70
9.3 Send en onlinemeddelelse fra Ring op/søg.....	71
9.4 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra de interne kontakter.....	71
9.5 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra omstillingsbord-knapperne.....	72
9.6 Sletning af en onlinemeddelelse.....	72
9.7 Sådan forlades en chatsamtale.....	73
10 Attendant-knapper.....	74
10.1 Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper.....	74
10.2 Sortering af omstillingsbord-knapper.....	75
10.3 Tildeling af en abonnent til en omstillingsbord-knap.....	75
10.4 Fjernelse af en abonnent fra en omstillingsbord-knap.....	76
10.5 Vis brugerbilleder på omstillingsbord-knapper.....	76
11 Rapporter.....	77
11.1 Oprettelse af rapporter.....	80
12 Tilstedeværelsesstatus.....	82
12.1 Ændring af en abonnents tilstedeværelsesstatus.....	83
12.2 Ændring af en abonnents tilstedeværelsesstatus til Kontor.....	84
12.3 Ændring af en abonnents køstatus.....	84
12.4 CallMe-tjeneste.....	84
12.4.1 Aktivering af CallMe-tjenesten.....	85
13 Panelfunktioner.....	87
13.1 Rykning af et panel.....	87
13.2 Ryk et panel ind.....	87
13.3 Udskiftning af paneler.....	88
13.4 Zoom ind eller zoom ud på et panel.....	89
13.5 Åbning af et panels valgmuligheder.....	89
14 Konfiguration.....	91
14.1 Mine personlige oplysninger.....	92
14.1.1 Definition af et yderligere telefonnummer.....	92
14.1.2 Specifikation af e-mailadresse.....	93
14.1.3 Skift password.....	93
14.2 Mit billede.....	94

14.2.1 Upload et billede.....	94
14.2.2 Sletning af billede.....	94
14.3 Udseende.....	95
14.3.1 Ændring af brugergrænsefladesprog.....	95
14.3.2 Ændring af brugergrænsefladefarve.....	95
14.3.3 Vis brugerbilleder på omstillingsbord-knapper.....	95
14.4 Notifikationer.....	96
14.4.1 Applikationsvindue/køskærm vises.....	96
14.4.1.1 Aktivering eller deaktivering af hovedvindue, der vises ved indgående opkald.....	97
14.4.1.2 Aktivering eller deaktivering af pop-up-skærm ved accept af et opkald.....	97
14.4.1.3 Aktivering eller deaktivering af hovedvindue Pop Up ved opkaldsafslutning.....	97
14.4.1.4 Minimering af hovedvinduet ved afslutning af et opkald.....	98
14.4.1.5 Aktivering eller deaktivering af skærmpopup, der tager fokus.....	98
14.4.2 Alarm.....	98
14.4.2.1 Aktivering eller deaktivering af hovedvinduet for alarmtilstand.....	99
14.4.2.2 Afspilning af alarmtoner for alarmtilstand.....	99
14.4.3 Toast-notifikationer (bakkepopup).....	99
14.4.3.1 Visning af bakkepopup ved indgående opkald.....	99
14.4.3.2 Visning af bakkepopup ved udgående opkald.....	100
14.4.3.3 Viser bakkeudspring ved ubesvaret opkald.....	100
14.4.3.4 Viser bakkepop på modtagne chatbeskeder.....	101
14.4.3.5 Visning af bakkepopup ved assistanceanmodninger.....	101
14.5 Omstillingsbord-knapper.....	101
14.5.1 Omfordeling af faner på omstillingsbord-knapper.....	102
14.5.2 Tilføjelse af faner på omstillingsbord-knapper.....	102
14.5.3 Sletning af faner på omstillingsbord-knapper.....	102
14.5.4 Tildeling omstillingsbord-knapper.....	103
14.5.5 Kopiering af omstillingsbord-knapper fra en bruger.....	103
14.5.6 Ændring af nummer på omstillingsbord-knap.....	104
14.6 Kø-synlighed.....	105
14.6.1 Tilpasning af køvisning.....	105
14.7 Hot Keys.....	105
14.7.1 Aktivering eller deaktivering af globale genvejstaster.....	105
14.7.2 Konfiguration af applikationsgenvejstaster.....	106
14.7.3 Nulstilling af applikationsgenvejstaster.....	106
14.8 Sikkerhed og info.....	106
14.8.1 Giver brugere mulighed for at kopiere dit BLF-layout.....	106
14.8.2 Tillader brugere at se opkaldsdetaljer.....	107
14.9 Diverse.....	107
14.9.1 Konfiguration af en omstillingsmetode.....	107
14.9.2 Aktivering eller deaktivering af Live Search.....	107
15 Starter VSAdmin.....	109
16 Appendiks.....	110
16.1 Agentfunktioner uafhængigt af autorisationsniveauet.....	110
16.2 Noter vedrørende samtidig brug af myAgent og UC Suite klienter.....	111
16.3 Noter vedrørende bruge af DECT-telefoner.....	112
16.4 Begrænsninger i brug af systemfunktioner.....	113
16.5 Opkaldsnummerformater.....	114
16.6 Visning af system-flaskehalse.....	115
Stikordsregister.....	116

1 Ændringshistorik

Ændringer i følgende liste er et sammendrag.

Ændringer i V3R3 FR2

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
-	Opdateringer til redesign af notifikationsgrænsefladen - alle underkapitler

Ændringer i V3R3 FR1

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Viser bakkepop på modtagne chatbeskeder på side 101	Nye kapitler
Kontakter på side 65	Tilføjet information vedrørende brugerindstillinger og licensopdatering.
InstallationmyAgent på side 16 StartmyAgent på side 17	Tilføjede værtsnavnsindstillingen under installationsprocessen.
Samtaleliste på side 40	Kolonnen Agent/Status viser, om opkaldet blev vidertestillet.
Omplanlægning af tilbagekald på side 34	Tilføjet trin, hvor en specifik agent kan vælges til at udføre tilbagekaldet.
Vægplade (kødetaljer) på side 45	Opdaterede kolonnenavne.
Hot Keys på side 105 Diverse på side 107	Konfigurationen migreres ikke ved systemopdatering.
Tilstedeværelsesstatus på side 82 Attendant-knapper på side 74	Opdateringer til brugerbilleder med tilstedeværelsesstatus.

Ændringer i V3R3

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Tilstedeværelsesstatus på side 82 Ændring af en abonnents køstatus på side 84	Opdateringer og nyt kapitel om myAttendant licens og brugerstatus.

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Åbning eller lukning af panelet for live-opkald på side 23 Sortering af liveopkald på side 23 Gruppering af liveopkald på side 24 Viderestillin af en fax til en kø på side 31 Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter på side 67 Filtrering af de interne kontakter på side 69 Åbning eller lukning af onlinemeddelelser på side 70 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra de interne kontakter på side 71 Send en onlinemeddelelse fra Ring op/søg på side 71 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra omstillingsbord-knapperne på side 72 Vis brugerbilleder på omstillingsbord-knapper på side 95 Aktivering af CallMe-tjenesten på side 85 Panelfunktioner på side 87 Aktivering eller deaktivering af hovedvindue Pop Up ved opkaldsafslutning på side 97 Visning af bakkepopup ved indgående opkald på side 99 Visning af bakkepopup ved udgående opkald på side 100 Aktivering eller deaktivering af skærmpopup, der tager fokus på side 98 Aktivering eller deaktivering af hovedvinduet for alarmtilstand på side 99 Afspilning af alarmtoner for alarmtilstand på side 99	Nye kapitler

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Brugerfladeelementer på side 12 Første trin på side 20 Funktioner for agenter på side 21 Funktioner for supervisorer eller administratorer på side 49 Kontakter på side 65 Onlinemeddelelse på side 70 Attendant-knapper på side 74 Panelfunktioner på side 87 Tilstedeværelsesstatus på side 82 Konfiguration på side 91	Opdateringer af brugergrænsefladen i kapitler og underkapitler.
Emnetyper på side 11	Opdaterede alle kapiteltitler til gerund-form.
Fax- og e-mailbearbejdning på side 27	Omdøbte faxer og e-mails til henholdsvis fax og e-mail i alle relaterede kapitler.
Forbedrings historie på side 10	Introducerede kapitlet om forbedringernes historie.
Fax- og e-mailbearbejdning på side 27	Fjernet omtale af OS Office.

Ændringer i V3R2

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Sletning af en onlinemeddelelse på side 72 Sådan forlades en chatsamtale på side 73	Nye kapitler til sletning af chatbeskeder og forladelse af en samtale.
Brugerfladeelementer på side 12	Omdøbt til tilgængelig og afslutningsstatus.

Ændringer i V3R1 FR1

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Kopiering af omstillingsbord-knapper fra en bruger på side 103	Tilføjet bemærkning om ikke at tillade kopiering af personlige kontakter.

Ændringer i V3R1

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Kopiering af omstillingsbord-knapper fra en bruger på side 103	Nyt kapitel
Opkaldshistorik på side 44	Nyt kapitel

Ændringer i V2R7

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Sådan installeres myAgent	Opdaterede installationsproceduren

Ændringshistorik

Forbedrings historie

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Visning af kødetaljer Sådan viser du køoplysninger (wallboard)	Tilføjet information om visuel vægplade

Ændringer i V2R6

Berørte kapitler	Ændringsbeskrivelse
Kontakter	Grupper navnesupport
Tilstedeværelsesstatus	Note om at skjule statussen "Syg".

1.1 Forbedrings historie

Ændringer i V3R4

Servicesag-id	Dato for ændring	Beskrivelse af ændring	Berørte kapitler
PRB000081463	24 Jan 2025 - 5 Feb 2025	Fjernet tidligere opdatering af arbejdstid for afbrudte og ubesvarede opkald.	Arbejdstid på side 32

Ændringer i V3R3 FR1

Servicesag-id	Dato for ændring	Beskrivelse af ændring	Berørte kapitler
PRB000072382	19 marts 2024	Tilføjet note om genvejstasterkonfiguration på tværs af applikationer.	Hot Keys på side 105

Ændringer i V3R3

Servicesag-id	Dato for ændring	Beskrivelse af ændring	Berørte kapitler
PRB000064662, PRB000065829	5. juli 2023	Tilføjet information vedrørende begrænsning med myAgent hot desking.	StartmyAgent på side 17
PRB000064157	17. juli 2023	Tilføjet understøttede billedformater.	Upload et billede på side 94
PRB000072484	25 januar 2024	Tilføjet forklaring om hurtig søgefunktion.	Kontakter på side 65

2 Om denne dokumentation

Dette afsnit indeholder introduktionsinformation vedrørende denne dokumentation.

2.1 Emnetyper

Emnetyperne inkluderer koncepter og handlingsvejledninger.

Emnetype	Indhold	Titel
Koncept	Forklarer "Hvad".	Uden et verbum som i " <i>Kø-detaljer</i> " eller med et gerundium som i <i>Viser kødetaljer</i> .
Trinvis vejledning	Beskriver opgaveorienterede sager (f.eks. "Hvordan") og forudsætter kendskab til de tilknyttede koncepter.	Starter med et gerundium som i <i>Udskiftning af paneler</i> .

2.2 Vis konventioner

I denne dokumentation anvendes flere forskellige metoder til præsentation af forskellige typer information.

Informationstype	Præsentation	Eksempel
Brugerfladeelementer	Fed	Klik på OK .
Menusekvens	>	Fil > Afslut
Special vægt	Fed	Slet ikke navn.
Skraveret referencetekst	Kursiv	Du finder yderligere oplysninger under emnet <i>Netværk</i> .
Output	Monospace skrifttype, f.eks. Courier	Kommando blev ikke fundet.
Input	Monospace skrifttype, f.eks. Courier	Angiv LOCAL som filnavn.
Tastkombination	Monospace skrifttype, f.eks. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduktion

Dette dokument er beregnet for brugerne af myAgent-applikationen, og det beskriver installation, konfiguration og drift.

3.1 myAgent

myAgent er en praktisk applikation til distribution og håndtering af opkald, fax og e-mail til og af agenterne i et kontaktcenter.

myAgent indeholder følgende funktioner:

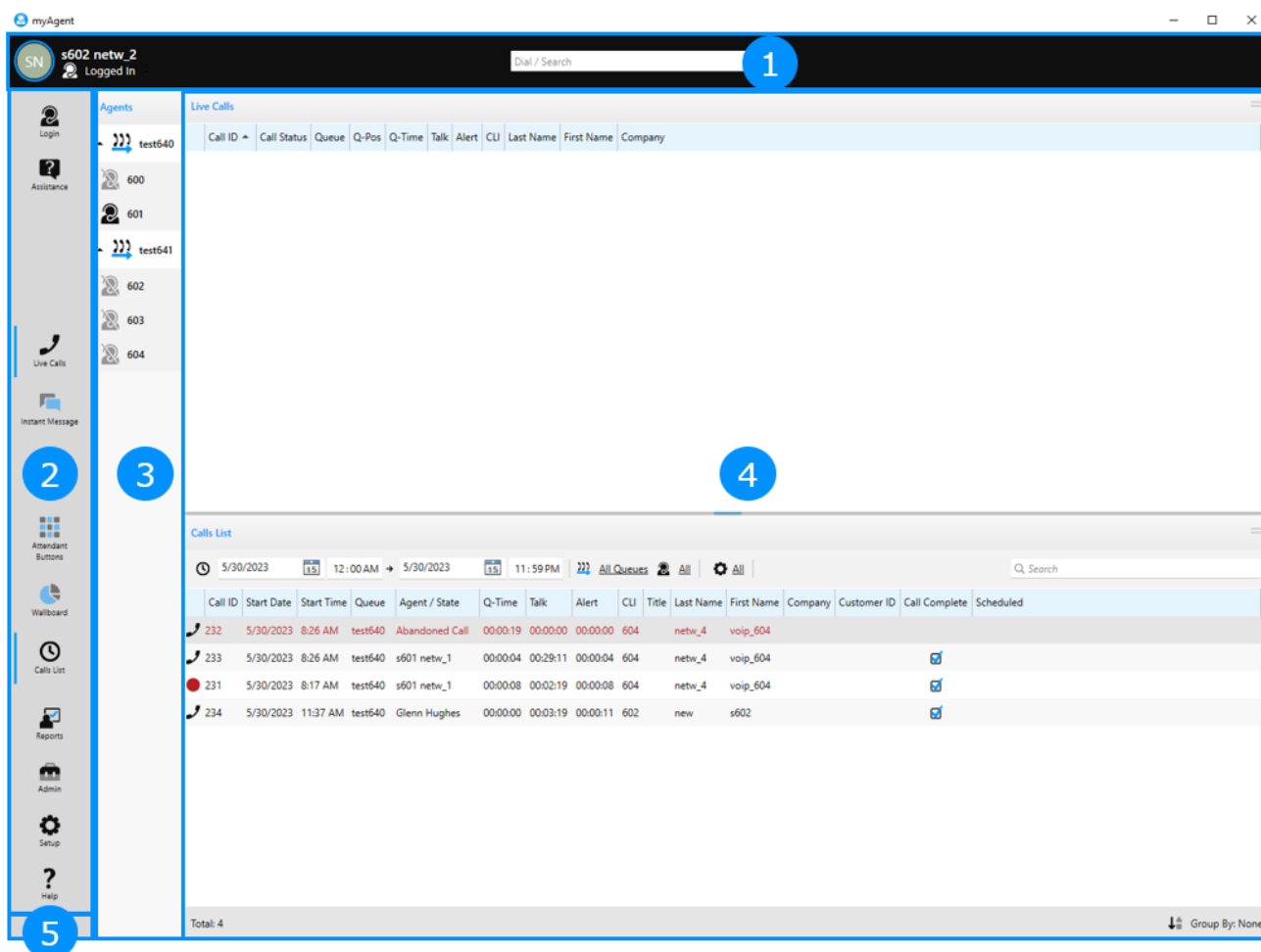
- Bearbejdning af
 - Opkald
 - Fax
 - e-mail
- Tilbagekaldsfunktion for agenter
- Vis og skift agentstatus
- Visning og ændring af tilstedeværelsesstatus for interne abonnenter af kommunikationssystemet
- Realtidspræsentation af køer
- Optagelse af opkald, hvis aktiveret i kommunikationssystemet
- Onlinemeddelelse
- Forespørg om assistance via
 - Opkaldsovervågning (afhængigt af land)
 - Tilsidesættelse af opkald
 - Onlinemeddelelse
- Integration af de interne kontakter, eksterne kontakter, eksterne offline kontakter (LDAP) og Outlook-kontakter til søgninger efter navn
- Oprettelse af rapporter baseret på foruddefinerede rapportskabeloner

Afhængigt af det autorisationsniveau, der er tildelt en kontaktcenteragent, er enten et standardsæt af funktioner (agent) eller et avanceret sæt af funktioner (supervisor eller administrator) tilgængelige for agenterne i myAgent (se [Agentfunktioner uafhængigt af autorisationsniveauet](#)).

3.2 Brugerfladeelementer

Brugergrænsefladen til myAgent består af hovedvinduet med forskellige ikoner og lister.

Hovedvinduet består af følgende elementer:



1) Øverste bjælke viser:

- Agentens profilbillede, fornavn, efternavn og nuværende status.
- Ring op/søgfelt.

2) Sidebjælke med følgende muligheder:

Symbol	Handling	Beskrivelse
	Log ind	Log ind i køer
	Log ud	Log ud af køer
	Assistance	Åbn vinduet Assistance for at anmode om hjælp
	Arbejdstid	Bed om arbejdstid (60 sekunders intervaller)
	Pause	Pause
	Modtag samtaler	Bliv tilgængelig til at modtage samtaler igen
	Live-opkald	Åbn eller luk panelet Live-opkald

Symbol	Handling	Beskrivelse
	Onlinemeddelelse	Åbn vinduet Onlinemeddelelse
	Interne kontakter	Åbn eller luk panelet Interne kontakter
	Omstillingsbord-knapper	Åbn eller luk panelet Omstillingsbord-knapper
	Vægplade	Åbn eller luk panelet Vægplade
	Samtaleliste	Åbn eller luk panelet Samtaleliste
	Rapporter (Kun for agenter med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator)	Åbner vinduet Rapporter for at oprette rapporter for opkald, køer, agenter, serviceniveauer (GOS) og wrapup-årsager i myAgent
	Admin (Kun for agenter med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator)	Åbn WBM
	Indstillinger	Åbn vinduet Indstillinger for at konfigurere myAgent
	Hjælp	Hent onlinehjælpen

Når der ikke er plads nok til at vise alle sidebjælkeindstillinger, vises det dobbelte ellipse-ikon  i bunden af sidebjælken. Du kan klikke på dette ikon for at få vist en liste over muligheder, der ikke passede.

En blå lodret linje til venstre for en sidebjælkeindstilling angiver, at det tilsvarende panel er åbent i hovedvinduet i myAgent.

En lyseblå lodret linje til venstre for en sidebjælkeindstilling angiver, at det tilsvarende panel er åbent i et separat programvindue.

- 3) **Agenters bindende liste:** Viser tildelingen af agenter til køer samt den aktuelle agentstatus.

4) Paneler område: Viser op til to af følgende paneler:

- **Live-opkald**

Viser detaljer om aktuelle opkald, fax og e-mail i realtid.

- **Onlinemeddelelse**

Tillader udveksling af tekster som onlinebeskeder, mens sendte og modtagne beskeder vises som samtaler i vinduet **Onlinemeddelelse**.

- **Interne kontakter**

Viser detaljer om de interne kontakter.

- **Omstillingsbord-knapper**

Indeholder knapper til hurtig adgang til interne abonnenter.

- **Vægplade**

Viser en af følgende (kan skiftes via panelets muligheder):

- **Vægplade** (Standard): Opkalds-, fax- og e-mail-statistikker for den aktuelle dag i tabelform.
- Kurven **Serviceniveau**: Indeholder opkalds-, fax- og e-mail-statistikker for den aktuelle dag i en kurve.
- Kurven **Gennemsnitstider**: Statistiske detaljer om ventetider og tale-/læsetider for opkald i kø, fax og e-mail på den aktuelle dag i et grafisk diagram.

- **Samtaleliste**

Viser detaljer om de foregående opkald, fax og e-mail.

5) Systembjælke med information om softwareversionen af myAgent.

Når myAgent starter, viser panelområdet **Live-opkald** og **Vægplade**.

Du kan åbne eller lukke paneler, som du vil. Panelområdet i myAgents hovedvindue kan dog ikke vise mere end to paneler ad gangen.

Hvis panelområdet allerede viser to paneler, vil ethvert nyt panel, der åbner i hovedvinduet i myAgent, erstatte et eksisterende panel i panelområdet. Panelet, der udskiftes, er det med den laveste skærmprioritet. Visningsprioriteten for et panel er den rækkefølge, som et panels ikon vises i sidebjælken. Panelet **Live-opkald** har den største visningsprioritet og kan ikke automatisk erstattes af et andet panel i hovedvinduet i myAgent.

Hvis du ønsker at have mere end to paneler åbne på samme tid, skal nogle af dem åbnes i et separat programvindue. Som standard åbnes panelet **Interne kontakter** i et separat vindue. Du kan også åbne et panel, der i øjeblikket vises i panelområdet og få det åbnet i et separat programvindue, som beskrevet i [Ryk et panel ind](#) på side 87.

Værktøjstips

Værktøjstips er små vinduer, hvor myAgent viser mere information om visse objekter i den grafiske brugergrænseflade, f.eks. ikoner. Et værktøjstip vises, når du lader musemarkøren svæve over det tilsvarende objekt i nogen tid.

Beslægtede begreber

[Opkaldsbearbejdning](#) på side 24

[Opkaldsfunktioner](#) på side 34

[Attendant-knapper](#) på side 74

4 Installation og start af myAgent

Dette afsnit giver dig detaljer om procedurerne for installation og start af myAgent og for opdateringer og opgraderinger.

Bemærk:

Sørg for, at du læser noterne i filen `ReadMe first`, der er placeret i installationsfilernes lagermappe.

4.1 InstallationmyAgent

Inden du begynder

Installationsfilen `CommunicationsClients.exe` er tilgængelig.

Bemærk: Sørg for at se noterne i filen `ReadMe first`.

Fremgangsmåde

- 1) Kør installationsfilen `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Hvis vinduet **Brugerkontokontrol** vises sammen med meddelelsen Et uidentificeret program ønsker adgang til din computer, skal du klikke på **Tillad**.
- 3) Indtast IP-adressen eller DNS-navnet (hostname) på din OpenScape Business-server, og klik på **Næste**.
- 4) Efter validering af IP-adressen kontrollerer installationsprogrammet tilgængeligheden af .NET 4.8 eller nyere og installerer det efter behov.
- 5) Klik på **myAgent** for at vælge det til installation.

Klikkes der på et program, kan der vælges mellem:

Symbol	Funktion
	Installere
	Reparer
	Fjerne

- 6) Du kan vælge at ændre installationsmappen i feltet **Installere til**.
- 7) Klik på **Installer**.
- 8) Følg instruktionerne i installationsprogrammet.

Beslægtede opgaver

[StartmyAgent](#) på side 17

[Afinstallation myAgent](#) på side 18

4.2 StartmyAgent

Inden du begynder

myAgent installeres på din PC.

Du er konfigureret som agent i kommunikationssystemet.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Start > Programmer > Kommunikationsklienter > myAgent**. Du bliver præsenteret for Log ind-skærmbilledet.
- 2) Indtast dit brugernavn i feltet **Brugernavn**. Dette er normalt dit opkaldsnummer. Hvis du har spørgsmål, bedes du kontakte administratoren af dit kommunikationssystem.

Bemærk: En kendt begrænsning ved systemet er, at når man bruger hot desking, bør der ikke bruges andre klienter til begge lokalnumre, der er involveret i hot desking.

- 3) Indtast din adgangskode., der kun må bestå af cifre, i feltet **Password**. Standardadgangskoden ved førstegangs-indlogging er 1234. Hvis du har spørgsmål, bedes du kontakte administratoren af dit kommunikationssystem.

Bemærk: Hvis en forkert adgangskode indtastes fem gange, vil adgangen til alle Call Center og UC-klienter blive låst. Oplåsning er kun mulig for administratoren af kommunikationssystemet.

- 4) Hvis du ønsker, at myAgent skal huske dine legitimationsoplysninger i fremtiden, skal du aktivere afkrydsningsfeltet **Gem adgangskode**.

Bemærk: Brug kun automatisk login, hvis du er sikker på, at ingen andre har adgang til din Windows-brugerkonto. I modsat fald kunne uautoriserede brugere eksempelvis få adgang til dine voicemails og faxmeddelelser eller omstille dit stationsnummer til eksterne gebyrbelagte destinationer.

- 5) Indtast IP-adressen eller DNS-navnet på serveren i feltet **Serveradresse**.
- 6) Hvis du vil ændre sproget i brugergrænsefladen, skal du klikke på det aktuelle foretrukne sprog nederst på login-skærmen og vælge et fra listen.
- 7) Klik på **Log ind**.

Tip: Når du starter myAgent for første gang, bliver du bedt om at skifte adgangskode. Denne prompt vises ikke, hvis du allerede har ændret din adgangskode vha. myAttendant,

myAttendant for Desktop, myPortal for Outlook eller via telefonmenuen til VoiceMail-boksen.

Indtast din nuværende adgangskode i feltet **Gammelt password** (standardadgangskoden, når du logger på første gang er 1234).

Indtast den nye adgangskode, der kun må indeholde cifre og skal være på mindst seks cifre, i felterne **Nyt password** og **Bekræft password**.

Passwordet gælder for myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook og Fax Printer samt telefonadgang til din voicemailboks.

Næste trin

Log ind i køen/køerne for at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail.

Beslægtede opgaver

[InstallationmyAgent](#) på side 16

[Log ind i en kø](#) på side 21

4.3 Afinstallation myAgent

Fremgangsmåde

- 1) Luk myAgent.

Bemærk: Sørg for at se noterne i filen `ReadMe first`.

- 2) Vælg én af følgende muligheder:

- Windows XP: Dobbeltklik i **Kontrolpanelet** i **Software**.
Klik på punktet **Kommunikationskunder** og derefter **Rediger**.
- Windows Vista: Dobbeltklik i **Kontrolpanel** på **Programmer og funktioner**.
Klik på **Rediger** i kontekstmenuen til emnet **kommunikationskunder**.
- Windows 7: Klik i **Kontrolpanelet** på **Programmer**.
Klik på **Programmer og funktioner**.
Klik på **Rediger** i kontekstmenuen til emnet **Kommunikationskunder**.

- 3) Aktiver radioknappen **Rediger** og klik på **Næste**.
- 4) Vælg funktionen **myAgent** for at afinstallere den og klik på **Næste**.
- 5) Følg instruktionerne i afinstallationsprogrammet.

Hvis der vises en besked om sletning af delte filer vises, skal du klikke på **Nej til alle**.

Beslægtede opgaver

[InstallationmyAgent](#) på side 16

4.4 Automatisk opdatering

Automatisk opdatering sikrer, at myAgent altid holdes opdateret med den seneste version.

Hvis myAgent finder, at der er en nyere version end den, der kører i øjeblikket, vises der en besked. Den automatiske opdatering udføres ved afslutning af myAgent.

4.4.1 Udførelse af automatiske opdateringer

Inden du begynder

Du har modtaget en meddelelse, f.eks.: Klientopgradering er tilgængelig Vent mens opdateringen foretages. Luk følgende programmer for at fortsætte opdateringen: [...].

Fremgangsmåde

Luk de navngivne programmer.

Næste trin

Genstart myAgent efter den automatiske opdatering.

5 Første trin

De første trin beskriver de anbefalede handlinger lige i starten.

Log ind i køer

Log ind i køen/køerne for at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail.

Brugerdefineret konfiguration

Du kan konfigurere myAgent, så det passer til dine krav, f.eks. tilpasse dens adfærd til opkald. For detaljer om de forskellige konfigurationsmuligheder, se [Konfiguration](#).

5.1 Log ind i en kø

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Log ind** i sidepanelet.
- 2) I rullemenuen **Vælg dit lokalnummer** vælges stationsnummeret på den telefon, du vil bruge som agent, og derefter klikkes på **Log ind**.

Bemærk: Hvis du er logget på en anden applikation udover myAgent, kan du kun logge ind i en kø med det telefonnummer, som du loggede på myAgent med (egen lokalnummer).

6 Funktioner for agenter

En række praktiske funktioner til håndtering af opkald, fax og e-mail tilbydes til Contact Center-agenter med Agent-autorisationsniveauet via Contact Center-klienten myAgent.

6.1 Køer

En kø opstiller indgående opkald, fax og e-mail i rækkefølge baseret på deres ankomsttidspunkt og distribuerer dem til ledige agenter.

Et indgående opkald, en fax eller en e-mail til en kø viderestilles normalt til den agent, hvis sidste opkald ligger længst tilbage i tiden. Det er også muligt at definere andre distributionsregler (f.eks. baseret på agenternes forskellige kompetenceniveauer). Hvis alle agenter er optaget, placeres alle yderligere opkald, fax og e-mail i køen og fordeles derefter til den næste ledige agent baseret på deres prioritet og ventetiden.

Statistisk information

Graferne **Vægplade**, **Serviceniveau** og **Gennemsnitstider** giver statistisk information om køer. Agenter med agentautorisationsniveauet kan hente oplysninger om de køer, de er tildelt.

6.1.1 Log ind i en kø

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Log ind** i sidepanelet.
- 2) I rullemenuen **Vælg dit lokalnummer** vælges stationsnummeret på den telefon, du vil bruge som agent, og derefter klikkes på **Log ind**.

Bemærk: Hvis du er logget på en anden applikation udover myAgent, kan du kun logge ind i en kø med det telefonnummer, som du loggede på myAgent med (egen lokalnummer).

Beslægtede opgaver

[StartmyAgent](#) på side 17

6.1.2 Udlogging af en kø

Fremgangsmåde

Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du ikke foretager et opkald på nuværende tidspunkt og ikke modtager et kontaktcenterkald, skal du klikke på **Log ud** i sidebjælken.

- Hvis du foretager et opkald i øjeblikket eller modtager et kontaktcenterkald, skal du lukke myAgent.

Bemærk: Ethvert afventende kontaktcenterkald for dig vil blive returneret til køen, når du lukker myAgent.

6.2 Live-opkald

Panelet **Live-opkald** viser detaljer om de aktuelle opkald, fax og e-mail i realtid.

Som agent kan du se opkald, fax og e-mail for hver kø, som du i øjeblikket er tilknyttet. Følgende oplysninger vises:

- **Samtale ID**

Et unikt nummer, der identificerer et opkald, fax eller e-mail. Det øges med én for hvert opkald, fax og e-mail.

- **Samtalestatus**

- Ved et opkald: Viser, om den, der ringer op, stadig venter eller taler i telefon.
- Ved en fax eller e-mail: Viser, om faxen eller e-mailen allerede er blevet læst.

- **Kø**

Navnet på køen.

- **Kø-Pos**

Plads i køen.

- **Kø-tid**

Tid brugt på at vente, i sekunder.

- **Samtale**

- Ved et opkald: Tid brugt på at tale, i sekunder
- Ved en fax eller e-mail: Tid brugt, i sekunder, fra åbningen af faxen eller e-mailen, indtil skærbilledet lukkes

- **Advarsel**

- Tid, hvor opkaldet er i kø, før det besvares af en agent.

- **CLI**

- Ved et opkald: Indgående kontaktcenterkald matches med de forskellige systemmapper
- Ved en fax eller e-mail: Indgående kontaktcenter-e-mail matches med de forskellige systemmapper

- **Efternavn**

- Ved et opkald: Efternavn på den, der ringer op, hvis tilgængeligt med telefonnummeret i de eksterne kontakter
- Ved en fax eller e-mail: Efternavn på afsender, hvis tilgængeligt med faxnummer eller e-mailadresse i de eksterne kontakter

- **Fornavn**

- Ved et opkald: Fornavn på den, der ringer op, hvis tilgængeligt med telefonnummeret i de eksterne kontakter
- Ved en fax eller e-mail: Fornavn på afsender, hvis tilgængeligt med faxnummer eller e-mailadresse i de eksterne kontakter

- **Firma**

- Ved et opkald: Firmanavn på den, der ringer op, hvis tilgængeligt med telefonnummeret i de eksterne kontakter
- Ved en fax eller e-mail: Firmanavnet på den, der ringer op, hvis tilgængeligt med faxnummeret eller e-mail-adressen i de eksterne kontakter

Listen over **Live-opkald** kan sorteres.

Opkald og e-mail, hvor ventetiden i køen har overskredet alarmtærskelværdien, vises i panelet **Live-opkald** i rødt.

6.2.1 Åbning eller lukning af panelet for live-opkald

Detaljer om aktuelle opkald, fax og e-mail vises i panelet **Live-opkald**.

Om denne opgave

Når myAgent først starter, er panelet som standard åbent.

Fremgangsmåde

- 1) Sådan lukkes panelet **Live-opkald**:
 - a) Hvis panelet er åbent i hovedvinduet i myAgent, skal du klikke på **Live-opkald** i sidebjælken.
 - b) Hvis panelet er åbent i et separat vindue, skal du klikke $\times$ i det øverste højre hjørne.
- 2) For at åbne panelet **Live-opkald** skal du klikke på **Live-opkald** i sidebjælken.
Panelet åbnes i hovedvinduet i myAgent.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

6.2.2 Sortering af liveopkald

Inden du begynder

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23 .

Om denne opgave

En pil ved siden af en kolonneoverskrift i panelet **Live-opkald** angiver, at kolonnen bruges til at sortere listen over live-opkald. Det angiver også, om listen er sorteret i stigende eller faldende rækkefølge.

Fremgangsmåde

- 1) For at ændre den kolonne, der bruges til sortering, skal du klikke på den kolonneoverskrift, du vil bruge, f.eks. **Efternavn**.

- 2) Hvis du vil vende sorteringsrækkefølgen, skal du klikke på kolonneoverskriften igen.

6.2.3 Gruppering af liveopkald

Inden du begynder

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23 .

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelet **Liveopkald** .
En værktøjslinje vises.
- 2) Åbn panelets værktøjslinje. se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89 .
- 3) Vælg en af de tilgængelige grupperingsmuligheder:
 - **Ingen**
 - **Type**
 - **Kø**
 - **Opkaldsstatus**
 - **CLI**
 - **Fornavn**
 - **Efternavn**
 - **Firmanavn**

Resultater

Live-opkald grupperes i henhold til den valgte mulighed.

6.3 Opkaldsbearbejdning

Du kan bruge myAgent til at besvare et opkald, til at indtaste eller slå oplysninger op om den, der ringer, og til at tildele et opkald til en bestemt kategori (f.eks. Ordre, Reklamationer, Service osv.), når du har afsluttet opkaldet.

Under bearbejdning af opkald kan du:

- Tilføj kontaktoplysninger for en kaldende:
Du kan gemme følgende kontaktoplysninger for en kaldende for opkald med et overført opkaldsnummer: **Titel, Fornavn, Efternavn og Firma**. Disse oplysninger gemmes i de eksterne kontakter og vises efterfølgende i myAgent Indgående samtale-pop op'en for opkald fra det samme nummer, så snart de eksterne kontakter er blevet opdateret i klienten. I dette tilfælde er opkalderens telefonnummer tilknyttet og indstillet som **Arbejde 1**-telefon.
- Se noter om den aktuelle kaldende, eller gem selv noter til fremtidige opkald.
- Se opkaldshistorikken:
Opkaldshistorikken viser detaljer om alle tidligere opkald fra den samme opkalder med **Indgående opkaldsnummer, Den kaldendes**

telefonnummer, Startdato, Starttidspunkt, Type opkald og Kønnummer. Opkaldstypen er repræsenteret med et symbol (indgående opkald, optaget opkald osv.).

- Foretag en wrapup:

Under wrapup (arbejdstidsperioden) kan du tildele indgående opkald til en bestemt kategori (f.eks. Ordre, Krav, Service osv.). Tildelingen sker efter fuldførelse af opkaldet (i arbejdsperioden) ved at vælge en wrapup-årsag. En agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan definere de wrapup-årsager, der er beregnet til en kø i WBM, og organisere dem i grupper. Når de gør det, kan de også definere, om det er obligatorisk at angive en wrapup-årsag. Du kan også angive flere wrapup-årsager for et opkald. Ved at evaluere wrapup-årsagerne sporer agenter med supervisor- eller administratorautorisationsniveauet f.eks. succes af en kampagne.

De primære hjælpemidler til behandling af opkald er myAgent indgående samtale-pop op'en og listen over **Live-opkald**.

(Pop op-vindue for opkald)

Når en indgående opkald når en agent, vises pop op-skærm billedet automatisk for den pågældende agent, forudsat at en agent med supervisor- eller administratorautorisationsniveau har konfigureret denne funktion i WBM. Derudover kan agenten også åbne skærm billedet for tidligere opkald i samtalelisten. Skærm billedet for en myAgent indgående samtale indeholder følgende elementer til bearbejdning af opkald ud over knapperne til opkaldsfunktioner:

Informationer om opkaldet:

- **Kø, Ring til nummer** tilhørende kalderen (hvis viderestillet), **Samtale-id** og muligvis et **CallBack-nummer**.
- Felter for kontaktoplysninger.
- **Assistance**-mulighed
- Knappen **Afspil**
- **Oprydningsskode**
- **Noter** fra agenter om tidligere opkald fra den samme kalder
- **Opkaldshistorik**

Beslægtede begreber

[Brugerfladeelementer](#) på side 12

[Opkaldsfunktioner](#) på side 34

6.3.1 Besvarelse af opkald

Fremgangsmåde

Vælg én af følgende muligheder:

- Klik på **Accepter og begynd at arbejde på dette opkald** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på **Svar** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.

6.3.2 Redigering af kontaktdetaljer for den nuværende kaldende

Fremgangsmåde

- 1) Klik på  **Omdøb** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Gå ind i **Titel**, **Fornavn**, **Efternavn** og **Firma**.
- 3) Klik på **Gem**.

6.3.3 Tilføjelse af en note til den nuværende kaldende

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Noter** i pop op-skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Indtast den ønskede tekst i feltet **Tilføj note**.
Når du har indtastet en note, er knappen **+ Tilføj note** aktiveret.
- 3) Klik på **+ Tilføj note**.

6.3.4 Redigering af en note til den nuværende kaldende

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Noter** i pop op-skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Søg efter eller find den note, du vil redigere, og dobbeltklik på den.
- 3) Rediger noten, og tryk på **Enter**.

6.3.5 Visning af opkaldshistorik

Fremgangsmåde

Klik på **Opkaldshistorik** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.

6.3.6 Fuldførelse af et opkald

Fremgangsmåde

- 1) Vælg én af følgende muligheder:
 - Klik på  **Læg på** i pop op-skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
 - Klik på **Læg på** i info-pop op for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Hvis det er relevant, angives en wrapup-årsag; se [Angivelse af en wrapup-årsag](#) på side 27.
- 3) Klik på **Luk** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
Opkaldet er markeret som  afsluttet i kolonnen **SamSamtale afsluttet** i panelet **Samtalelister**.

6.3.7 Angivelse af en wrapup-årsag

Inden du begynder

Simpel eller multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Oprydningskode** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:

Hvis	Så
Simpel wrapup er aktiveret for den relevante kø.	Marker afkrydsningsfelt(-erne) for den eller de ønskede wrapup-årsag(-er).
Multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.	Klik på den ønskede gruppe af wrapupårsager. Marker afkrydsningsfelterne for den eller de ønskede wrapup-årsager. Hvis du vil angive en wrapup-årsag for en anden gruppe, skal du gentage de to trin.

- 3) Klik på **Luk**.

6.3.8 At blive ledig efter et mistet opkald

Fremgangsmåde

Klik på **Modtag samtaler** i pop op-skærbilledet **Mistet opkald**.

6.4 Fax- og e-mailbearbejdning

Du kan bruge myAgent til at modtage e-mail og fax og tildele disse til bestemte kategorier (ordrer, klager, service osv.).

Når du bearbejder fax og e-mail, kan du

- Se afsenderhistorikken i Opkaldshistorik.

Alle foregående faxmeddelelser og e-mails fra samme afsender vises med **Dato/klokkeslæt** og **Emne**.

- Foretag en wrapup:

Under wrapup kan du tildele den modtagne fax og e-mail til specifikke kategorier (ordrer, klager, service osv.). Tildelingen foretages i wrapup-perioden ved at vælge en afslutningsårsag. En agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan definere de wrapup-årsager, der er beregnet til en kø i WBM, og organisere dem i grupper. Når han eller hun gør det, definerer han eller hun også, om specifikationen af en wrapup-årsag er obligatorisk. Du kan angive flere wrapup-årsager for modtagne faxer og e-mails. Ved at evaluere wrapup-årsagerne sporer agenter med supervisor- eller administratorautorisationsniveauet f.eks. succes af en kampagne.

- Marker en fax eller e-mail til opfølgning.

Du kan indstille et tidspunkt, hvorefter faxen eller e-mailen vil blive leveret til dig igen.

De primære hjælpemidler til bearbejdning af fax og e-mail er panelerne **Live-opkald**, **Opkaldsliste**, **Indkommende fax** og **Modtaget e-mail** pop-op-skærm-billede og **Live-opkald**.

Pop-op-skærm-billede til fax

Når en indkommende fax når en agent, vises pop-op-skærm-billedet **Indkommende Fax** automatisk for den pågældende agent, forudsat at en agent med supervisor- eller administratorautorisationsniveau har konfigureret denne funktion i WBM. Pop-op-skærm-billedet **Indkommende Fax** indeholder følgende elementer til bearbejdning af fax:

- Oplysninger om faxen:
 - Kø**, **Telefonnummer** til afsender (hvis sendt), **Dato/klokkeslæt**, **CC** (evt. yderligere modtagere af faxen) og **Emne**.
- Knappen **WrapUpAfslutning**
- Knappen **Ring op**
- Knappen **Planlæg igen**
- **Besvar**
- **Svar**
- **Historik**

Indholdet af faxen vises på skærmen som en PDF- eller TIFF-fil. Din administrator kan konfigurere, om faxmeddelelsen skal gemmes som en PDF- eller en TIFF-fil på en lagret basis.

Pop-op-skærm-billeder til e-mail

Når en indgående opkald når en agent, vises pop-op-skærm-billedet **Email modtaget** automatisk for den pågældende agent, forudsat at en agent med supervisor- eller administratorautorisationsniveau har konfigureret denne funktion i WBM. Pop-op-skærm-billedet **Email modtaget** indeholder følgende elementer til bearbejdning af e-mail:

- Oplysninger på mailen:
 - Kø**, **Fra** (afsenderens e-mailadresse), **Dato/klokkeslæt**, **CC** (yderligere modtagere af e-mailen, hvis nogen) og **Emne**.
- E-mailtekst
- **Vedhæftede filer**
- Knappen **WrapUpAfslutning**
- Knappen **Ring op**
- Knappen **Planlæg igen**
- **Besvar**
- **Svar**
- **Historik**

6.4.1 Visning af en fax

Inden du begynder

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Accepter** og begynd at bearbejde dette opkald i faxmeddelelsens pop op.
- 2) Klik på fanen **Faxmeddelelse**.
Indholdet af faxmeddelelsen vises.

6.4.2 Accept af en e-mail

Fremgangsmåde

Klik på **Accepter** og begynd at bearbejde dette opkald i e-mail-meddelelsens pop op.

6.4.3 Besvarelse af en fax

Inden du begynder

Du har accepteret faxen, men er ikke færdig med at behandle den endnu.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på fanen **Svar** i skærbilledet af faxmeddelelsen.
- 2) Søg efter de ønskede kontakter i feltet **Modtagere** og klik på **OK**.
- 3) Hvis det er muligt, skal du vælge en forside fra rullemenuen **Forside**.
- 4) Tryk på **Send**.
Du modtager bekræftelsesmeddelelsen **Din fax er blevet spoolet**.

6.4.4 Svar på en e-mail

Fremgangsmåde

Klik på fanen **Svar** i e-mailens pop op-skærbillede.

6.4.5 Fuldførsel af en fax

Inden du begynder

Du er færdig med at bearbejde faxen.

Fremgangsmåde

- 1) Marker afkrydsningsfeltet **Dette opkald er blevet gennemført** i pop op-skærbilledet i faxmeddelelsen.
- 2) Vælg en wrapup-årsag fra rullelisten i fanen **Oprydningskode**.
- 3) Klik på **Luk**.

6.4.6 Fuldførelse af en e-mail

Inden du begynder

Du er færdig med at bearbejde e-mailen.

Fremgangsmåde

- 1) Marker afkrydsningsfeltet **Denne e-mail er fuldført** i skærbilledet i e-mailen.
- 2) Klik på **Luk**.

6.4.7 Planlægning af en fax til opfølgning

Inden du begynder

Du har accepteret faxen, men er ikke færdig med at behandle den endnu.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Flyt dette opkald til et senere tidspunkt** i pop-skærbilledet i faxmeddelelsen.
- 2) Tjek afkrydsningsfeltet **Lav en ny aftale for et andet tidspunkt** i pop-opvinduet **Gennemfør eller book et nyt opkald**.
- 3) Vælg dato, tid, kø og agent til at håndtere faxmeddelelsen. Hvis du skal håndtere faxmeddelelsen, skal du klikke på **Tildel til mig**.
- 4) Klik på **OK**.

6.4.8 Planlægning af en e-mail til opfølgning

Inden du begynder

Du har accepteret e-mailen, men er ikke færdig med at behandle den endnu.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Planlæg igen** i skærbilledet i e-mailen.
- 2) Vælg **Dato** og **Tid**.
- 3) Klik på **OK**.
- 4) Klik på **Luk**.

6.4.9 Viser historikken for den aktuelle fax-afsender

Fremgangsmåde

Klik på fanen **Opkaldshistorik** i skærbilledet af faxmeddelelsen.

6.4.10 Viser historikken for den aktuelle e-mailafsender

Fremgangsmåde

Klik på fanen **Opkaldshistorik** i skærbilledet i e-mailen.

6.4.11 Angivelse af en wrapup-årsag for en fax

Inden du begynder

Enkel eller multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Oprydningskode** i pop op-vinduet på skærmen i faxmeddelelsen.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:

Hvis	Så
Simpel wrapup er aktiveret for den relevante kø.	Marker afkrydsningsfeltet for den ønskede wrapup -årsag.
Multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.	Klik på den ønskede gruppe af wrapupårsager. Marker afkrydsningsfelterne for den eller de ønskede wrapup-årsager. Hvis du vil angive en wrapup-årsag for en anden gruppe, skal du gentage de to trin.

- 3) Klik på **Luk**.

6.4.12 Angivelse af en wrapup-årsag for en e-mail

Inden du begynder

Simpel eller multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Oprydningskode** i pop op-skærm-billedet i e-mailen.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:

Hvis	Så
Simpel wrapup er aktiveret for den relevante kø.	Marker afkrydsningsfeltet for den ønskede wrapup -årsag.
Multi wrapup er blevet aktiveret for den relevante kø.	Klik på den ønskede gruppe af wrapupårsager. Marker afkrydsningsfelterne for den eller de ønskede wrapup-årsager. Hvis du vil angive en wrapup-årsag for en anden gruppe, skal du gentage de to trin.

- 3) Klik på **Luk**.

6.4.13 Viderestillin af en fax til en kø

Om denne opgave

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Viderestil dette opkald til en anden kø..**
- 2) Vælg en kø i rullelisten.

6.4.14 Afsendelse af en e-mail på vegne af en kø

Inden du begynder

Der skal indtastes en **Svar-e-mailadresse** i køopsætningen.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Agenter** i hovedvinduet i myAgent.
- 2) Højreklik på køen i myAgent og klik på **Send email**.
Systemet vil åbne en ny e-mail klar til at blive udfyldt og sendt af agenten.

6.5 Arbejdstid

Arbejdstiden giver dig mulighed for at færdiggøre eventuelle administrative opgaver, der måtte være nødvendige efter at have afsluttet et opkald eller læst en fax eller e-mail, før du modtager det næste opkald, fax eller e-mail.

Når du afslutter et opkald (fax eller e-mail) og lukker det tilhørende pop up-vindue, befinder du dig automatisk i standardarbejdstiden. Når denne tidsperiode udløber, vender du automatisk tilbage til den indloggede tilstand.

Du kan valgfrit forlænge arbejdstiden flere gange, om nødvendigt. For at være tilgængelig for nye opkald, fax og e-mails, skal du afslutte den igangværende arbejdstid eller vente på, at den udløber.

Den maksimalt understøttede arbejdstid er cirka 16 minutter (999 sekunder).

6.5.1 Forlængelse af arbejdstid

Fremgangsmåde

Klik på **Arbejdstid** i sidepanelet.

Bemærk: Hvis det er nødvendigt, kan du gentage dette trin så mange gange som nødvendigt for at opnå yderligere arbejdstid.

Den indstillede arbejdstid for dig i denne kø øges.

6.5.2 Afsluttende arbejdstid

Fremgangsmåde

Klik på **Modtag samtaler** i sidepanelet.

6.6 Pause

Når du starter en pause, angiver du typen og den planlagte varighed af din pause. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal du afslutte den aktuelle pause.

Pause vises ikke som standard i sidepanelet. Det skal konfigureres af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator via VSAdmin i WBM.

De tilgængelige typer af pauser og pausens varighed konfigureres også af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator via VSAdmin i WBM. Den maksimale understøttede pausevarighed er 90 minutter.

6.6.1 Start på pause

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Pause** i sidepanelet.
Pop op-vinduet **Vælg type af pause** vises.
- 2) Klik på pil ned og vælg den ønskede type pause fra listen.
- 3) Indtast den ønskede varighed af pausen i feltet **minutter**.
- 4) Klik på **OK**.

6.6.2 Afslutning på en pause

Fremgangsmåde

Klik på **Modtag samtaler** i sidepanelet.

6.7 Agenttilbagekald

Agenttilbagekald gør det muligt for en kaldende i køen at efterlade en voicemail (tilbagekald anmodet) til agenter. Voicemailen bevarer den oprindelige kaldendes position i køen. Så snart en relevant agent bliver ledig, modtager agenten et opkald, hører den kaldendes voicemail og kan derefter ringe tilbage til den kaldende.

Hvis agenten får fat i den kaldende, kan vedkommende markere tilbagekaldet som afsluttet. Hvis den kaldende ikke svarer, kan agenten planlægge en tidsindstillet påmindelse om, at tilbagekaldet skal gentages. Når det foretages, placeres det tilbage i den tilknyttede kø.

For at en agent kan modtage tilbagekald, skal denne funktion være aktiveret i vedkommendes agenttildeling.

Hvis der er indstillet en foretrukken agent for en kaldende, vil der først blive gjort et forsøg på at dirigere vedkommendes tilbagekald til den foretrukne agent. Hvis den foretrukne agent ikke er tilgængelig, viderestilles tilbagekaldsanmodningen til en hvilken som helst tilgængelig agent.

6.7.1 Foretag et tilbagekald

Inden du begynder

Du har accepteret tilbagekaldet og lyttet til beskeden fra den kaldende.

Fremgangsmåde

Klik på **Ring op**, og derefter på **Ring op**.

6.7.2 Lukning af et tilbagekald

Inden du begynder

Du har foretaget et tilbagekald, og har fået forbindelse til kalderen.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på  **Læg på** i pop op-skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Hvis det er relevant, angives en wrapup-årsag; se [Angivelse af en wrapup-årsag](#) på side 27.
- 3) Klik på **Luk** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.

6.7.3 Omplanlægning af tilbagekald

Inden du begynder

Du har ringet tilbage til opkalderen, men endnu ikke fået fat i ham eller hende.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Læg på** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.
- 2) Klik **Planlæg igen**.
- 3) Vælg den ønskede **Dato** og den ønskede **Tid**.
- 4) Vælg eventuelt den ønskede agent for at udføre tilbagekaldet og klik på **OK**. Hvis der ikke er valgt en agent, vil det omlagte tilbagekald blive dirigeret tilfældigt til en tilgængelig agent.
- 5) Klik på **Luk**.

6.8 Opkaldsfunktioner

Du kan bruge myAgent til at ringe op, placere opkald på hold eller omstille opkald.

Du kan normalt udføre opkaldsfunktioner i skærm billedet MyAgent indgående samtale såvel som i feltet Ring op/Søg i myAgent-hovedvinduet.

Placer et opkald på hold

Den part, der er sat på hold, hører musik på hold eller en meddelelse, indtil du genoptager opkaldet.

Omstilling af et opkald

Du kan konfigurere følgende metoder til at omstille et opkald til en agent, en kø eller en abonnent:

- Blind omstilling (også kaldet en uscreenet omstilling):
Du kan omstille opkaldet uden svar fra abonnenten på destinationen for omstillingen.
- Overvåget omstilling (præsenteret omstilling):
 - **Pop op:** Ønsker den anden part at modtage dette opkald?, vises.
 - Hvis abonnenten besvarer opkaldet og indvilliger i at omstille opkaldet, skal du klikke på **Ja**.
 - Ellers, klik på **Nej**. Overførslen af opkaldet annulleres, og du fortsætter opkaldet.

Omstilling af et opkald til en kø eller agent

Agenten, der besvarer opkaldet, kan læse og redigere oplysningerne for den nuværende kaldende og kan også foretage wrapup.

Besvarelse af et opkald

Det er muligt at besvare et opkald, der signaleres hos en anden agent. For eksempel hvis agenter forlader sit skrivebord uden at ændre sin status (pause osv.).

Beslægtede begreber

[Brugerfladeelementer](#) på side 12

[Opkaldsbearbejdning](#) på side 24

[Samtaleliste](#) på side 40

6.8.1 Opstart af et opkald

Fremgangsmåde

I feltet **Ring op/søg** i myAgent-hovedvinduet skal du gøre et af følgende:

- Indtast telefonnummeret i opkaldbart eller kanonisk format; tryk derefter på `Enter` eller klik på  **Ring op** i en indtastning i søgeresultatlisten.
- Indtast de første par bogstaver i et navn (mindst 3 tegn). Alle navne der starter med de indtastede bogstaver vises i en søgeresultatliste. Klik på  **Ring op** i den ønskede samtale.

Hvis du vil vise alle resultater, tryk på `Enter`. Vælg derefter den ønskede post i resultatlisten og gør et af følgende:

- Klik på det ønskede stationsnummer i kontekstmenuen.
- Klik på  **Ring op**.

Beslægtede begreber

[Opkaldsnummerformater](#) på side 114

6.8.2 Ring op fra samtaleliste

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på det ønskede opkald i **Samtalelisten**.
- 2) Klik på **Ring op** i kontekstmenuen for dette opkald og vælg det ønskede telefonnummer.

Beslægtede opgaver

[Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42

6.8.3 Foretage et opkald fra de interne kontakter

Inden du begynder

Panelet **Interne kontakter** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Interne kontakter** i sidebjælken.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:
 - Vælg den relevante kontaktpost og klik på  **Ring op**.
 - Klik i kontekstmenuen for den relevante telefonbogspost, og vælg det ønskede stationsnummer.

6.8.4 Foretag et opkald med en omstillingsbord-knap

Inden du begynder

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67.

Fremgangsmåde

Klik på den relevante omstillingsbord-knap.

Beslægtede begreber

[Attendant-knapper](#) på side 74

6.8.5 Placer et opkald på hold

Fremgangsmåde

1) Vælg én af følgende muligheder:

- Klik på **|| Hold** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på **|| Hold** i Info pop op for det indgående myAgent-opkald.

2) Når du vil genoptage opkaldet, har du følgende muligheder:

- Klik på **► Genoptag samtale** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på **► Genoptag samtale** i Info pop op for det indgående myAgent-opkald.

6.8.6 Omstilling af et opkald til en agent

Inden du begynder

Du har accepteret et opkald.

Fremgangsmåde

1) Vælg én af følgende muligheder:

- Klik på **➔ Omstil** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på **➔ Omstil** i info-pop op'en for det indgående myAgent-opkald.

2) Vælg eller fjern markering af afkrydsningsfeltet **Vis kun brugere der er til rådighed..**

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Vælg den ønskede agent og klik **Omstil**.
- Indtast nummeret på den ønskede agent i feltet **Destination** og klik på **Omstil**.

4) Hvis du får vist et skærbillede med meddelelsen: *Ønsker den anden part at modtage dette opkald?*, klik på **Ja**.

5) Klik på **Luk**.

Resultater

Agenten, der besvarer opkaldet, kan læse og redigere oplysningerne for den nuværende kaldende og kan også foretage wrapup.

6.8.7 Omstilling af et opkald til en kø

Inden du begynder

Du har accepteret et opkald.

Fremgangsmåde

1) Vælg én af følgende muligheder:

- Klik på  **Viderestil dette opkald til en anden kø** i skærbilledet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på  **Viderestil dette opkald til en anden kø** i info-pop op'en for det indgående myAgent-opkald.

2) Klik på den ønskede kø i listen for at omstille opkaldet.

3) Hvis du får vist et skærbillede med meddelelsen: Ønsker den anden part at modtage dette opkald?, klik på **Ja**.

4) Klik på **Luk**.

Resultater

Agenten, der besvarer opkaldet, kan læse og redigere oplysningerne for den nuværende kaldende og kan også foretage wrapup.

6.8.8 Omstilling af et opkald med en omstillingsbord-knap

Inden du begynder

Du har accepteret et opkald.

Panelet Omstillingsbord-knapper er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

1) Klik på omstillingsbord-knappen for den ønskede abonnent.

2) Hvis du får vist et skærbillede med meddelelsen: Ønsker den anden part at modtage dette opkald?., klik på **Ja**.

Tip:

Efter omstillingen behandles opkaldet ikke længere som et kontaktcenterkald.

Beslægtede begreber

[Attendant-knapper](#) på side 74

6.8.9 Besvarelse af et opkald til en agent

Inden du begynder

Panelet **Interne kontakter** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67

Fremgangsmåde

1) I panelet **Interne kontakter** klikkes på  og derefter vælges afkrydsningsfeltet **Vis kun agenter**.

- 2) Klik på **Indtræk kald** i kontekstmenuen for den agent, for hvem opkaldet er signaleret.

Når du har besvaret opkaldet, kan du læse og redigere oplysningerne for den aktuelle kaldende og også foretage wrapup.

6.8.10 Besvarelse af et opkald med en omstillingsbord-knap

Inden du begynder

Panelet Omstillingsbord-knapper er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Opkaldet signaleres til en agent, som du har tildelt en omstillingsbord-knap.

Fremgangsmåde

Klik på **Indtræk kald** i kontekstmenuen for omstillingsbord-knappen.

Når du har besvaret opkaldet, kan du læse og redigere oplysningerne for den aktuelle kaldende og også foretage wrapup.

Beslægtede begreber

[Attendant-knapper](#) på side 74

6.8.11 Optagelse af en samtale

Inden du begynder

Optag samtale er aktiveret i kommunikationssystemet, og du har accepteret et opkald.

Om denne opgave

Under optagelsen afspilles en alarmtone (bip), som gentages med jævne mellemrum. Hvis kommunikationssystemet for eksempel er konfigureret til Frankrig, modtager parterne en meddelelse ved starten af optagelsen for at angive, at opkaldet bliver optaget. Når optagelsen er afsluttet, føjes den til samtalelisten for optageagenten.

Fremgangsmåde

- 1) Vælg én af følgende muligheder:

- Klik på  **Klik for at starte optagelsen af det aktive opkald** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på  **Optag** i Info pop op for det indgående myAgent-opkald.

- 2) Hvis du vil stoppe optagelsen, før opkaldet slutter, skal du vælge en af følgende muligheder:

- Klik på  **Klik for at starte optagelsen af det aktive opkald** i skærm billedet for det indgående myAgent-opkald.
- Klik på  **Stop optagelse** i Info pop op for det indgående myAgent-opkald.

Beslægtede opgaver

[Lytte til en opkaldsoptagelse](#) på side 44

6.8.12 Anmodning om assistance fra supervisorer eller administratorer

Inden du begynder

Du har accepteret et opkald.

Om denne opgave

Under et opkald kan du bede om hjælp fra en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator. Når du gør det, kan du angive årsagen og den type hjælp, du har brug for: Online meddelelser, opkaldsovervågning eller tilsidesættelse. Du kan angive, hvor meget din anmodning haster for supervisoren eller administratoren ved at vælge den ønskede svartid.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på  **Assistance** i sidebjælken eller i skærmbilledet for det indgående myAgent-opkald.
Pop op-vinduet **Assistance** vises.
- 2) Klik på den understregede tekst i øverste højre hjørne af vinduet **Assistance**, og vælg en af de tilgængelige muligheder:
 - a) Hvis du vil have hjælp via online meddelelser af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator, skal du vælge **Chatassistance forespurgt**.
 - b) Hvis du vil have hjælp via en tilsidesættelse af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator, skal du vælge **Indbrydning forespurgt** (standard).
 - c) Hvis du vil have hjælp via en opkaldssupervisor af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator, skal du vælge **Opkaldsovervågning forespurgt**.
- 3) Indtast din årsag til anmodningen i feltet **Forespørg på information** og klik derefter på **Forespørgsel**.

Bemærk: Hvis du ønsker at afslutte din anmodning om assistance før tid, skal du klikke på **Stop** og lukke vinduet **Assistance**.

Hvis din anmodning om assistance ikke accepteres inden for det valgte tidsrum, kan du indlede en ny anmodning ved at klikke på **Forespørgsel**.

- 4) Efter du har modtaget beskeden ... hjælper dig med dit opkald, kan du udveksle yderligere onlinemeddelelser med supervisoren eller administratoren ved at indtaste din onlinemeddelelse i det nederste felt af vinduet og trykke på **Enter**.

6.9 Samtaleliste

Samtalelisten viser detaljer om de foregående opkald, fax og e-mail. Hvis det ønskes, kan du filtrere disse opkald efter tidsperiode, kø, agent og andre

kriterier. det er også muligt at gruppere posterne efter f.eks. type, dato, kø og agent. Du kan søge på samtalelisten ud fra fornavn, efternavn og firmanavn.

For hvert opkald, fax og e-mail indeholder samtalelisten følgende oplysninger:

- **Opkaldstype (symbol)**

Symbol	Opkaldstype
	Indgående opkald
	Tilbagekald
	Optagen samtale
	Fax
	E-mail

- **Samtale ID**

Starter med 1 og øges med 1 for hvert nyt opkald, fax og e-mail.

- **Startdato**
- **Starttidspunkt**
- **Kø**
- **Agent/Status** (Opkaldsnummer på agent, status for opkald, fax eller e-mail, f.eks. mistet opkald. For opkald, der er blevet omstillet uden for kontaktcenteret, vises omstillings- og destinationsoplysninger).
- **Kø-tid**
- **Samtale**
- **Advarsel**
- **CLI**
- **Titel** på opkalder eller afsender
- **Efternavn** på opkalder eller afsender
- **Fornavn** på opkalder eller afsender
- **Firma** på opkalder eller afsender
- **Kunde-id**
- **Samtale afsluttet**
- **Planlagt**

For hvert opkald i opkaldslisten er der også en opkaldshistorik med følgende oplysninger om de tidligere opkald fra den samme opkalder:

- **Opkaldstype (symbol)**
- **Samtale ID**
- **Telefonnummer** til den, der ringer
- **Dato/klokkeslæt**
- **Kø**
- **Agent/Status** (Opkaldsnummer på agent, status for opkald, fax eller e-mail, f.eks. mistet opkald. I tilfælde af overførte opkald viser den information om, at opkaldet er blevet omstillet sammen med omstillingsdestinationen).

For hver fax og e-mail i opkaldslisten er der også en opkaldsoversigt med følgende oplysninger om den tidligere fax og e-mail fra den samme afsender:

- **Opkaldstype (symbol)**

- **Dato/klokkeslæt**
- **Emne**

Beslægtede begreber

[Opkaldsfunktioner](#) på side 34

6.9.1 Åbning eller lukning af panelet samtaleliste

Detaljer om besvarede opkald, modtagne fax og e-mail samt mistede opkald og e-mail vises i panelet **samtaleliste**.

Fremgangsmåde

- 1) For at åbne panelet **samtaleliste** klikkes på **samtaleliste** i sidebjælken. Panelet åbnes i et pop op-vindue.
- 2) Sådan lukkes panelet **Samtaleliste**:
 - a) Hvis panelet er åbent i hovedvinduet i myAgent, skal du klikke på **Samtaleliste** i sidebjælken.
 - b) Hvis panelet er åbent i et separat vindue, skal du klikke x i det øverste højre hjørne.

Beslægtede opgaver

[Ring op fra samtaleliste](#) på side 36

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

6.9.2 Filtrering af samtaleliste

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **samtaleliste** klikkes på  for at vælge en af følgende muligheder: **I dag**, **I går**, **Denne uge**, **Denne måned**, **Dette år**.
- 2) Vælg det ønskede tidsrum i rullemenuerne **Startdato**, **Starttidspunkt**, **Slutdato** og **Sluttidspunkt**.
- 3) Vælg den ønskede kø på rullelisten **Kø**.
- 4) Vælg den ønskede agent på rullelisten **Agent**.
- 5) Vælg en af følgende muligheder for indgående opkald ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise dine indgående opkald, skal du aktivere skyderen **Indgående opkald**.
 - Hvis du ikke ønsker at vise dine indgående opkald, skal du flytte skyderen **Indgående opkald**.

- 6) Vælg en af følgende muligheder for e-mail ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise e-mails, skal du aktivere skyderen **Email-henvendelser**.
 - Hvis du ikke vil vise e-mails, skal du deaktivere skyderen **Email-henvendelser**.
- 7) Vælg en af følgende muligheder for tilbagekald fax ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise fax, skal du aktivere skyderen **Fax-kald**.
 - Hvis du ikke vil vise fax, skal du deaktivere skyderen **Fax-kald**.
- 8) Vælg en af følgende muligheder for tilbagekaldsopkald ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise dine tilbagekaldsopkald, skal du aktivere skyderen **CallBack-kald**.
 - Hvis du vil ikke vise dine tilbagekaldsopkald, skal du deaktivere skyderen **CallBack-kald**.
- 9) Vælg en af følgende muligheder for afsluttede opkald ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise dine afsluttede opkald, skal du aktivere skyderen **Fuldført**.
 - Hvis du ikke vil vise dine afsluttede opkald, skal du deaktivere skyderen **Fuldført**.
- 10) Vælg en af følgende muligheder for ufuldstændige opkald ved at klikke på :
 - Hvis du vil vise dine ufuldstændige opkald, skal du aktivere skyderen **Ufuldstændig**.
 - Hvis du ikke vil vise dine ufuldstændige opkald, skal du deaktivere skyderen **Ufuldstændig**.
- 11) Vælg en af følgende muligheder for planlagte opkald ved at klikke på :
 - Hvis du kun vil vise dine planlagte opkald, skal du aktivere skyderen **Kun planlagte opkald**.
 - Hvis du ikke vil vise planlagte opkald, skal du deaktivere skyderen **Kun planlagte opkald**.
- 12) Hvis du vil sortere samtalelisten i alfanumerisk stigende rækkefølge, skal du klikke på titlen på den tilsvarende kolonne. Klik igen for at sortere i faldende rækkefølge.
- 13) Hvis du vil gruppere opkaldene, skal du klikke på rullemenuen **Gruppér efter** og vælge, om posterne skal grupperes, og i givet fald efter hvilket kriterium.
 Hvis du ikke vælger mindst et af afkrydsningsfelterne **Indgående opkald**, **Email-henvendelser**, **Fax-kald**, **CallBack-kald**, **Fuldført**, **Ufuldstændig** og **Kun planlagte opkald**, så vil der ikke blive vist noget opkald.

6.9.3 Visning af kalderens historik

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) Dobbeltklik på det ønskede opkald i samtalelisten.
- 2) Klik på **Opkaldshistorik** i pop op-skærmbilledet.

6.9.4 Visning af en fax-afsenders historik

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) Dobbeltklik på den ønskede fax i samtalelisten.
- 2) Klik på **Opkaldshistorik** i pop op-skærmbilledet.

6.9.5 Visning af historikken for en e-mail-afsender

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) Dobbeltklik på den ønskede e-mail i samtalelisten.
- 2) Klik på **Opkaldshistorik** i pop op-skærmbilledet.

6.9.6 Lytte til en opkaldsoptagelse

Inden du begynder

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på det ønskede opkald i **Samtalelisten**. Opkald med optagelser har symbolet  **Optag**.
- 2) Klik på **Afspil** i dette opkalds kontekstmenu.
Optagelsen afspilles via dit systems standardapplikation.

Beslægtede opgaver

[Optagelse af en samtale](#) på side 39

[Optagelse af opkald som supervisor eller administrator](#) på side 58

6.10 Opkaldshistorik

I pop op-vinduet for et indgående opkald viser fanen **Opkaldshistorik** historikken for den kaldende.

I opkaldshistorikken repræsenterer hver post et opkald. Hver indtastningslinje viser den kø, som opkaldet først kommer ind i, den agent, der besvarede dette opkald, og start-/slutdatoen, hvor opkaldet blev håndteret af denne agent fra denne kø.

Hvis en opkaldspost har flere segmenter, hvilket betyder, at opkaldet blev omstillet mellem agenter, har den rullepilen ud for sig. Du kan klikke på denne pil for at se alle segmenter for dette opkald.

I en opkaldspost med segmenter viser hvert segment den kø, som opkaldet kommer ind i, den agent, der håndterer dette opkald og start-/slutdatoen for, hvornår opkaldet blev håndteret af denne agent fra denne kø.

I eksemplet nedenfor blev opkaldet med samtale-id **Samtale-id 275** håndteret af to agenter, så det har to segmenter.

Det første segment:

- Samtale-id 275
- Kaldende 603
- Startdato og -tidspunkt 30/5/2023 kl. 3:30:12
- Agent, der afsluttede opkaldet 602
- Kø test641

Det andet segment:

- Startdato og -tidspunkt 3:30:12
- Slutdato og -tidspunkt 3:30:47
- Agent, der oprindeligt besvarede opkaldet s601 netw_1
- Kø test640

Inbound Call: 275 ()

test641
Extension: 603

603

Wrapup code Notes Caller History

Start Date	End Date	Agent	Queue	
10/7/2023 3:30:12 μμ	10/7/2023 3:30:47 μμ	s601 netw_1	test640	✖

269 603 26/6/2023 2:53:28 μμ

test641 s602 netw_2

6.11 Vægplade (kødetaljer)

Statistiske oplysninger om køer præsenteres i **Vægplade**.

Vægplade

Vægpladen indeholder opkalds-, fax- og e-mail-statistikker for den aktuelle dag i tabelform.

Som en agent med agentautorisationsniveauet kan du se hver kø, som du i øjeblikket er tildelt. Som agent med autorisationsniveau Supervisor eller Administrator kan du se alle køer og totalværdi. Følgende værdier vises:

- **Kø**
- **Samtaler i kø**
Antal opkald, fax og e-mail.
- **Agenter logget ind**
Antal agenter logget ind.
- **Længste opkaldskø**
Varighed af løbende ventetid i sekunder for ældste opkald, fax eller e-mail.
- **Længste ledige agent**
Varighed i sekunder siden modtagelse af sidste opkald, fax eller e-mail.
- **Besvarede opkald i dag**
Antal besvarede opkald og modtagne faxer og e-mails i dag.
- **Ubesvarede opkald i dag**
Antal afviste opkald og e-mails i dag.
- **Opkald i alt**
Det samlede antal besvarede opkald, modtagne faxer og e-mails samt afbrudte opkald og e-mails (ekskl. opkald, faxer og e-mails, der står i kø).

6.11.1 Viser vægpladepanelet

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Vægplade** i sidebjælken, hvis vægpladepanelet ikke er åbent.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Åbn panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.
- 3) Klik på  **Valgmuligheder**.
- 4) Vælg **Vægplade** fra rullelisten.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

6.12 Service niveau

Serviceniveau viser et søjlediagram i realtid med statistiske informationer vedrørende kvaliteten af indskiftning af køer for den aktuelle 24-timers periode.

Som agent med godkendelsesniveauet Agent, Kan du se de køer, du aktuelt er knyttet til. Som agent med Supervisor eller Administrator-rettigheder, kan du se alle køer.

Agenter med supervisor- eller administrator-godkendelsesniveau kan angive målværdier i EB; til kvalitet for indskiftning i køen. Kvalitetsvurdering kan derefter foretages ved at sammenligne disse målværdier med de faktiske ventetider for opkaldere i køen.

6.12.1 Viser grafen for serviceniveau

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Vægplade** i sidebjælken, hvis vægpladepanelet ikke er åbent.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Åbn panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.
- 3) Klik på ⚙ **Valgmuligheder**.
- 4) Vælg **serviceniveau** på rullelisten.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

6.13 Gennemsnitstider

Grafen **Gennemsnitstider** viser et søjlediagram i realtid med statistisk information om ventetider i køer og taletider for den aktuelle 24-timers periode.

Som en agent med agentautorisationsniveauet kan du se hver kø, som du i øjeblikket er tildelt. Som agent med autorisationsniveau Supervisor eller Administrator kan du se alle køer. Følgende værdier vises:

- **Gennemsnitstider i kø** (sekunder)
Opdateret ved afslutning af hvert nyt indgående opkald og hver ny indgående fax og e-mail modtaget.
- **Gennemsnitlig taletid** (sekunder)
Opdateret ved afslutning af hvert nyt indgående opkald og hver ny indgående fax og e-mail modtaget.

6.13.1 Visning af grafen gennemsnitstider

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Vægplade** i sidebjælken, hvis vægpladepanelet ikke er åbent.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Åbn panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

- 3) Klik på  **Valgmuligheder**.
- 4) Vælg **Gennemsnitstider** fra rullemenulisten.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

7 Funktioner for supervisorer eller administratorer

En agent med autorisationsniveau som supervisor eller administrator har yderligere rettigheder. Ud over de sædvanlige funktioner, der er tilgængelige på agentens autorisationsniveau, kan supervisorer og administratorer få adgang til yderligere funktioner i myAgent. For eksempel kan en eller flere agenter tildeles køer, fjernes fra køer og også flyttes mellem køer. Agenttildelingen (binding) kan bruges til at definere egenskaberne for en agent i en kø.

7.1 Visuel opslagstavle

Den visuelle opslagstavle er kun tilgængelig for agenter med autorisationsniveau Supervisor eller Administrator.

Den viser følgende muligheder:

For hver kø:

- **Aktive opkald**
- **Opkald i alt**
- **Ledige agenter**
- **Agenter i alt**
- **Serviceniveau (procentbaseret)**
- **Besvarede/afviste opkald (procentbaseret)**
- **Tid/rotationsinterval**

For hver agent:

- **Agent/Status**
- **Gennemsnitlig taletid**
- **Gennemsnitlig alarmtid**
- **I alt**

7.1.1 Viser den visuelle opslagstavle

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Vægplade** i sidebjælken, hvis vægpladepanelet ikke er åbent.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Åbn panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.
- 3) Klik på  **Valgmuligheder**.
- 4) Vælg **Visuel opslagstavle** fra rullelisten.

7.1.2 Konfiguration af den visuelle opslagstavle

Om denne opgave

Den **Visuelle opslagstavle** kan konfigureres til at rotere med bestemte intervaller, mellem tilgængelige køer og i alt.

Fremgangsmåde

- 1) Åbn panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.
- 2) Hold musen over den **Visuelle opslagstavle** for at få vist indstillingsmenuen.
- 3) Under **Display køer** vælges eller fravælges en kø, der skal vises eller skjules vedrørende den kø.
- 4) Vælg eller fravælg **Display i alt** for at vise eller skjule information vedrørende alle køer (i alt).
- 5) Indstil en værdi mellem 5 og 180 sekunder i indtastningsfeltet **Roter hvert [] sekund**.

7.2 Agenttildeling (bindende)

Agenttildelingen (bindende) definerer egenskaberne for en agent i en kø.

Agenttildeling (bindende)

En agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan tildele agenter til en eller flere køer, fjerne agenter fra køer eller flytte agenter mellem køer. Derudover kan vedkommende definere følgende egenskaber for agentopgaver:

- **Primær agent eller Overflow agent**

Opkald, fax og e-mail fordeles ensartet til primære agenter. En overflow-agent modtager derimod kun et opkald, en fax eller en e-mail, når et bestemt antal eller en bestemt ventetid for dem er overskredet.

- **Aktiver agenttilbagekald**

Agenttilbagekald gør det muligt for en kalende i køen at efterlade en voicemail til agenter. Så snart en relevant agent bliver ledig, modtager agenten et opkald, hører den kaldendes voicemail og kan derefter ringe tilbage til den kaldende.

- **Kompetenceniveau**

Kompetenceniveauer styrer fordelingen af opkald, fax og e-mail til agenter. Agenter med højere kompetenceniveauer får forrang i fordelingen. I tilfælde, hvor alle agenter har samme kompetenceniveau, modtager den agent, der har været inaktiv længst, det næste opkald, fax eller e-mail.

- **Arbejdstid**

Varigheden af standardarbejdstiden i sekunder. Arbejdstiden giver agenter mulighed for at afslutte eventuelle administrative opgaver, der måtte være nødvendige, efter de har afsluttet et opkald eller læst en fax eller e-mail, før du modtager det næste opkald, fax eller e-mail.

- **Overflow efter antal kald i kø**

Opkald, fax og e-mail, der overstiger dette maksimale antal, modtages af en overflow-agent.

- **Overflow efter sekunder i kø**

Opkald, fax og e-mail, der overskrider denne venteperiode, modtages af en overflow-agent.

Området **Agentbindingsliste** viser, hvilke agenter der er tildelt hvilke køer. Du kan eventuelt vælge, om disse tildelinger skal vises for alle køer eller kun for bestemte køer.

Agentstatus

I området **Agentbindingsliste** giver symbolet for en agent information om vedkommendes status.

Symbol	Status	Tilgængelig for opkald, fax og e-mail
	Logget ind, primær agent Agenten er logget ind i køerne og er en primær agent i denne kø. Sådanne agenter kan vælge og logge på fra en hvilken som helst gratis telefon for at acceptere kontaktcenterkald.	X
	Logget ind, overflow-agent Agenten er logget ind i køerne og er en overflow.agent i denne kø. Sådanne agenter kan vælge og logge på fra en hvilken som helst gratis telefon for at acceptere kontaktcenterkald.	X
	Logget af primær agent Agenten er ikke logget ind i køerne. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail skal han eller hun først logge ind i køerne.	–
	Logget af, overflow Agent Agenten er ikke logget ind i køerne. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail skal han eller hun først logge ind i køerne.	–
	Indgående opkald (før telefonen ringer)	–
	Telefonen ringer	–
	Agenten ringer	–
	Agenten taler i telefon	–
	Bearbejdning efter et opkald, en fax eller en e-mail Efter at have fuldført et opkald eller læst en fax eller e-mail, har agenten stadig den tilhørende skærmpop åben. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal agenten lukke skærmbilledet.	–

Symbol	Status	Tilgængelig for opkald, fax og e-mail
	Tidsfrist overskredet for opkald, fax eller e-mail Efter at have fuldført et opkald eller læst en fax eller e-mail, har agenten ladet det tilhørende skærm billede stå åbent i for lang tid. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal agenten lukke skærm billedet. Den overskredne tidsfrist starter, når agenten har lukket pop op-vinduet, og skærm billedtiden er udløbet.	—
	Arbejdstid, med indikation eller resterende tid (i sekunder) Når man afslutter et opkald (fax eller e-mail) og lukker det tilhørende pop op-skærm billede, er man automatisk i standardarbejdstiden. Når arbejdstiden er slut, bliver agenten automatisk sat i den tilgængelige status. Agenten kan eventuelt forlænge arbejdstiden mere end én gang, hvis det er nødvendigt. For at være tilgængelig for nye opkald, fax og e-mail igen, skal vedkommende først afslutte den igangværende arbejdstid eller vente på, at den udløber.	—
	Holder pause, med angivelse af tidspunkt for, hvornår man er tilbage Agenten angiver typen og den planlagte varighed ved starten af pausen. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal vedkommende afslutte den aktuelle pause.	—
	Tidsfrist overskredet efter pause Agenten har ikke afsluttet sin pause, selvom den planlagte pause er udløbet. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal vedkommende afslutte den aktuelle pause.	—
	Ikke for permanent tilgængelige agenter: Mistede opkald, fax eller e-mail Agenten har ikke accepteret et opkald, en fax eller en e-mail. Skærm billedet Mistet opkald vises med beskeden: Du har ubesvarede opkald. Klik på knappen nedenfor for at fortsætte med at modtage opkald. For at være tilgængelig for opkald, fax og e-mail igen, skal agenten klikke på skærm billedet Modtag samtaler.	—

En agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan ændre en agents status. Dette kræver, at den relevante agent allerede har startet myAgent.

Hvis en agent f.eks. ikke har accepteret et opkald, en fax eller en e-mail, får han eller hun status som ikke tilgængelig. Agenter med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan ændre denne status for at gøre agenten tilgængelig igen for opkald, fax og e-mail.

Derudover kan en agent blive logget ind i en kø eller logget af den.

Bemærk: Hver gang en indlogget agent ændrer sin tilstedeværelsesstatus i myPortal for Desktop, myPortal for Outlook og myPortal @Work, bliver agenten automatisk logget af køen.

7.2.1 Tildeling af agenter til en kø

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

1) Vælg én af følgende muligheder for valg af agent:

- Hvis du ønsker at vælge agenten via de interne kontakter, skal du fortsætte på følgende måde:

Klik på **Interne kontakter** i sidebjælken.

Klik på  i pop op-vinduet **Interne kontakter**, der vises.

Vælg afkrydsningsfeltet **Vis kun agenter**.

Træk den relevante agent fra de interne kontakter til den ønskede kø i **Agentbindingsliste**.

- Hvis du ønsker at vælge agenten via omstillingsbord-knapperne, skal du fortsætte på følgende måde:

Klik på **Omstillingsbord-knapper** i sidepanelet.

Træk den relevante agent fra den relevante omstillingsbord-knap til den ønskede kø i **Agentbindingsliste**.

Pop op-vinduet **Agentkøtilknytning** for denne agent vises.

2) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis agenten skal modtage opkald, fax og e-mail uden hensyn til belastningen af køen, skal du vælge **Primær agent** i rullemenuen **Type**.
- Hvis agenten kun skal modtage opkald, fax og e-mail, når køen er overfyldt, skal du vælge **Overflow-agent** i rullemenuen **Type**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis agenten skal have lov til at modtage tilbagekald, skal du vælge afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.
- Hvis agenten skal forhindres i at modtage tilbagekald, skal du slette markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.

4) Indtast en procentværdi for agentens **Kompetenceniveau**.

Kompetenceniveauer gør dig i stand til at styre fordelingen af opkald, fax og e-mail til agenter. Agenter med højere kompetenceniveauer får præference

i fordelingen. I tilfælde, hvor alle agenter har samme kompetenceniveau, modtager den agent, der har været inaktiv længst, det næste opkald, fax eller e-mail.

- 5) Indtast den automatiske arbejdstid i sekunder for agenten i denne kø i feltet **Arbejdstid**.
- 6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:
 - a) Indtast det maksimale antal opkald, fax og e-mail i feltet **Overflow efter antal kald i kø**. Opkald, fax og e-mail, der overstiger dette maksimale antal, modtages af en overflow-agent.
 - b) Indtast den tid, hvorefter et indgående opkald, en fax eller en e-mail skal videresendes til en overflow-agent i feltet **Overflow efter sekunder i kø**.
- 7) Klik på **OK**.

Beslægtede opgaver

[Redigering af agentopgaver](#) på side 54

[Flytte agenter mellem køer](#) på side 55

[Fjernelse af agenter fra køer](#) på side 56

7.2.2 Redigering af agentopgaver

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Vælg én af følgende muligheder:
 - Klik på den relevante agent eller klik på **Egenskaber** på kontekstmenuen for den relevante agent i den relevante kø i området **Agentbindingsliste**. Vinduet agentkøtilknytning for denne agent vises.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis agenten skal modtage opkald, fax og e-mail uden hensyn til belastningen af køen, skal du vælge **Primær agent** i rullemenuen **Type**.
 - Hvis agenten kun skal modtage opkald, fax og e-mail, når køen er overfyldt, skal du vælge **Overflow-agent** i rullemenuen **Type**.
- 3) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis agenten skal have lov til at foretage tilbagekald, skal du vælge afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.
 - Hvis agenten skal forhindres i at foretage tilbagekald, skal du slette markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.
- 4) Indtast en procentværdi for agentens **Kompetenceniveau**.

Kompetenceniveauer gør dig i stand til at styre fordelingen af opkald, fax og e-mail til agenter. Agenter med højere kompetenceniveauer får præference i fordelingen. I tilfælde, hvor alle agenter har samme kompetenceniveau, modtager den agent, der har været inaktiv længst, det næste opkald, fax eller e-mail.
- 5) Indtast den automatiske arbejdstid i sekunder for agenten i denne kø i feltet **Arbejdstid**.

- 6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:
 - a) Indtast det maksimale antal opkald, fax og e-mail i feltet **Overflow efter antal kald i kø**. Opkald, fax og e-mail, der overstiger dette maksimale antal, modtages af en overflow-agent.
 - b) Indtast den tid, hvorefter et indgående opkald, en fax eller en e-mail skal videresendes til en overflow-agent i feltet **Overflow efter sekunder i kø**.
- 7) Klik på **OK**.

Beslægtede opgaver

[Tildeling af agenter til en kø](#) på side 53

7.2.3 Flytte agenter mellem køer

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Træk den ønskede agent fra hans/hendes nuværende kø og slip vedkommende i en anden kø i området **Agentbindingsliste**. Vinduet **Agentkøtilknytning** for denne agent vises.
- 2) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis agenten skal modtage opkald, fax og e-mail uden hensyn til belastningen af køen, skal du vælge **Primær agent** i rullemenuen **Type**.
 - Hvis agenten kun skal modtage opkald, fax og e-mail, når køen er overfyldt, skal du vælge **Overflow-agent** i rullemenuen **Type**.
- 3) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis agenten skal have lov til at foretage tilbagekald, skal du vælge afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.
 - Hvis agenten skal forhindres i at foretage tilbagekald, skal du slette markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktiver Agent CallBack**.
- 4) Indtast en procentværdi for agentens **Kompetenceniveau**.

Kompetenceniveauer gør dig i stand til at styre fordelingen af opkald, fax og e-mail til agenter. Agenter med højere kompetenceniveauer får præference i fordelingen. I tilfælde, hvor alle agenter har samme kompetenceniveau, modtager den agent, der har været inaktiv længst, det næste opkald, fax eller e-mail.
- 5) Indtast den automatiske arbejdstid i sekunder for agenten i denne kø i feltet **Arbejdstid**.
- 6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:
 - a) Indtast det maksimale antal opkald, fax og e-mail i feltet **Overflow efter antal kald i kø**. Opkald, fax og e-mail, der overstiger dette maksimale antal, modtages af en overflow-agent.
 - b) Indtast den tid, hvorefter et indgående opkald, en fax eller en e-mail skal videresendes til en overflow-agent i feltet **Overflow efter sekunder i kø**.
- 7) Klik på **OK**.

Beslægtede opgaver

[Tildeling af agenter til en kø](#) på side 53

7.2.4 Fjernelse af agenter fra køer

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

I området **Agentbindingsliste** skal man navigere til den relevante agent i den relevante kø og klikke på **Fjern** i dens kontekstmenu.

Beslægtede opgaver

[Tildeling af agenter til en kø](#) på side 53

7.2.5 Ændring af agentens status

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Den pågældende agent har startet myAgent.

Fremgangsmåde

I området **Agentbindingsliste** skal man navigere til den relevante agent i den relevante kø og vælge en af de følgende muligheder i kontekstmenuen:

- Hvis du vil logge en udlogget agent ind i en kø, skal du klikke på **Log på en kø**.
- Hvis du vil logge en indlogget agent ud af en kø, skal du klikke på **Log ud**.
- Hvis du vil gøre en utilgængelig agent (f.eks. efter et mistet opkald) tilgængelig igen for opkald, fax og e-mail, skal du klikke på **Modtag samtaler**.

7.2.6 Tilpasning af visning af agentbindingsliste

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Hold musen over **Agenter** i området **Agenter bindingsliste** og klik på .
- 2) Flyt skyderne for de køer, du vil have vist i området **Agenter bindingsliste** til TIL.
- 3) Flyt skyderne for de køer, du ikke vil have vist i området **Agenter bindingsliste** til FRA.

7.2.7 Visning af vinduet agentkøtilknytning

Om denne opgave

Fremgangsmåde

I **Agents binsingsliste** holdes musen over den agent, du vil se detaljer om. Pop op-vinduet Agentkøtilknytning viser følgende oplysninger om agenten:

- **Navn**
- **Kø**
- **Agenttype**
- **Callback-agent**
- **Kompetenceniveau**
- **Arbejdstid**

7.3 Overvåg opkald og anmod om assistance

Du kan optage samtaler for at overvåge dem, gemme dem som WAV-filer eller sende dem via e-mail. For at hjælpe agenter kan du udveksle onlinemeddelelser, overvåge opkald lydløst eller endda tilsidesætte et opkald.

Optagelse af en samtale

Under optagelsen afspilles en alarmtone (bip), som gentages med jævne mellemrum. Hvis kommunikationssystemet for eksempel er konfigureret til Frankrig, modtager parterne en meddelelse ved starten af optagelsen for at angive, at opkaldet bliver optaget. Når optagelsen er afsluttet, føjes den til samtalelisten for optageagenten.

Opkaldsovervågning (afhængig af land)

Du kan lytte ubemærket med på et opkald (opkaldsovervågning).

For at kunne overvåge et opkald lydløst, skal du have serviceklassen Opkaldsovervågning eller Lydløs overvågning i kommunikationssystemet.

Tilsidesættelse af et opkald

Du kan også tilsidesætte et opkald for at give agenten instruktioner, uden at den kaldende bemærker det. Under en indtrængen kan et opkald blive afbrudt med op til to sekunder.

For at kunne tilsidesætte et opkald skal du have serviceklassen Diskret opkald i kommunikationssystemet.

Placering af et opkald i en kø

Du kan flytte et ventende opkald til første position i køen, så det hurtigere når frem til den næste ledige agent.

Assistance

Pop op-skærmbilledet **Assistance** viser dig en liste over alle agenter, der i øjeblikket anmoder om assistance. Listen omfatter **Årsag**, **Tid tilbage** for en besvarelse, **Fornavn**, **Efternavn** og **Firma** på den kaldende, samt den ønskede type assistance: **Chat-assistance forespurgt** (Onlinemeddelelse), **Tilsidesættelse anmodet** eller **Opkald til supervision anmodet**. Onlinemeddelelser er tilgængelig ved enhver form for assistance. Du kan besvare en anmodning om assistance eller afvise den. Hvis du ikke behandler en anmodning inden for svartiden, annulleres den. Kun *en* agent med supervisor- eller administratorautorisationsniveau kan acceptere en anmodning om assistance.

Gem og send fax og e-mail

fax kan gemmes i PDF- eller TIFF-filformatet og sendes via e-mail.

e-mail kan gemmes i EML-filformatet og sendes som EML-filer via e-mail.

7.3.1 Optagelse af opkald som supervisor eller administrator

Inden du begynder

Optagelse af samtale er aktiveret i kommunikationssystemet.

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23.

Fremgangsmåde

- 1) Find det relevante opkald på **Live Calls**- panelet, og klik på **Optag** i kontekstmenuen for dette opkald.
- 2) Hvis du vil stoppe optagelsen, før opkaldet afsluttes, skal du klikke på **Stop Rec.** i kontekstmenuen for dette opkald.

Beslægtede opgaver

[Lytte til en opkaldoptagelse](#) på side 44

7.3.2 Lagring af optagelsen af et opkald

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres det relevante opkald og derefter klikkes på **Gem som** i kontekstmenuen for dette opkald.
- 2) Vælg den telefonbog, hvori filen skal gemmes.
- 3) Indtast det ønskede navn i feltet **Filnavn** og klik på **Gem**.

7.3.3 Afsendelse af optagelsen af et opkald via mail

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres det relevante optagede opkald og derefter klikkes på **Send e-mail** i kontekstmenuen for dette opkald.
Systemets standard e-mailklient åbnes. Kontaktens navn, telefonnummeret og agentoplysningerne er angivet i e-mailens brødtekst.
- 2) Indtast e-mail-adressen på den eller de ønskede modtagere i felterne **Til** og **Cc**.
- 3) Indtast den ønskede tekst i feltet **Emne**.
- 4) Klik på **Send**.

Optagelsen af opkaldet sendes som en WAV-fil i den vedhæftede mail.

7.3.4 Gem en fax

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres det relevante opkald og derefter klikkes på **Gem som** i kontekstmenuen for denne fax-meddelelse.
- 2) Vælg den telefonbog, hvori filen skal gemmes.
- 3) Indtast det ønskede navn i feltet **Filnavn** og klik på **Gem**.

7.3.5 Afsendelse af en fax via e-mail

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres den relevante fax og derefter klikkes på **Send e-mail** i kontekstmenuen for denne faxmeddelelse.
Systemets standard e-mailklient åbnes. Kontaktens navn, telefonnummeret og agentoplysningerne er angivet i e-mailens brødtekst.

- 2) Indtast e-mail-adressen på den eller de ønskede modtagere i felterne **Til** og **Cc**.
- 3) I feltet **Emne** skal du ændre den forudkonfigurerede tekst, hvis det kræves. Som standard er **Kø-** og **Samtale-id**-numre angivet.
- 4) Klik på **Send**.

Faxen sendes som PDF- eller TIFF-filer i den vedhæftede fil til e-mailen.

7.3.6 Gemning af en e-mail i EML-format

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres den relevante e-mail og derefter klikkes på **Gem som** i kontekstmenuen for denne e-mailmeddelelse.
- 2) Vælg den telefonbog, hvori filen skal gemmes.
- 3) Indtast det ønskede navn i feltet **Filnavn** og klik på **Gem**.

7.3.7 Afsendelse af en e-mail-besked via e-mail

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** lokaliseres den relevante e-mail og derefter klikkes på **Send e-mail** i kontekstmenuen for denne e-mailmeddelelse.
- 2) Klik på **Send e-mail** i kontekstmenuen til denne e-mail.
- 3) Indtast e-mail-adressen på den ønskede modtager i feltet **Til**.
- 4) Indtast den ønskede tekst i **Emne**.
- 5) Klik på **Send**.

E-mailen sendes som en EML-fil i den vedhæftede mail.

7.3.8 Opkaldsovervågning (landsafhængig)

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23.

Fremgangsmåde

Find det relevante opkald på **Live Calls**- panelet, og klik på **Overvåg dette opkald** i kontekstmenuen for dette opkald.

7.3.9 Tilsidesættelse af et opkald

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23.

Fremgangsmåde

Find det relevante opkald på **Live Calls**- panelet, og klik på **Intrude On Call** i kontekstmenuen for dette opkald.

Tip: Under en tilsidesættelse kan et opkald blive afbrudt med op til to sekunder.

7.3.10 Ændring af et opkalds køposition

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Live-opkald** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23 .

Fremgangsmåde

Find det relevante opkald i panelet **Liveopkald** , og klik på **Flyt til topposition** i kontekstmenuen for dette opkald.

7.3.11 Accept af assistanceforespørgsler

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

 vises i øverste højre hjørne af myAgent-hovedvinduet.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på .
Pop op-vinduet **Assistance** vises.

- 2) Hold markøren over en agent for at se mulighederne for at konfigurere anmodningen. Du kan enten hjælpe ved at svare på forespørgslen eller afvise den.
- 3) Hvis du vil afvise forespørgslen, skal du klikke på **Afvis** og springe de resterende trin over. Ellers springes dette trin over og der fortsættes med trin 4.
- 4) Baseret på typen af forespørgsel vises et andet assistanceikon. For at assistere:
 - I tilfælde af forespurgt indbrydning klikkes på  for at tilsidesætte agentens opkald.
 - Hvis assistance er forespurgt, klikkes på  for at udveksle onlinemeddelelser med agenten.
 - I tilfælde af forespurgt opkaldssupervision klikkes på  for at tilsidesætte agentens opkald.

Onlinemeddelelse kan også udveksles med en agent efter at have tilsidesat agentens opkald.

Indtast din onlinemeddelelse i det nederste felt af vinduet, og tryk på **Enter**.
- 5) Hvis du vil afslutte denne assistance, skal du klikke på **Stop**.

7.4 Overvåg køer

Status for en kø kan overvåges ved hjælp af antallet af ventende opkald og ventetiden for et opkald.

Overvågning af antallet af ventende opkald, fax og e-mail

I området **Agentbindingsliste** giver symbolet for en kø information om dens status.

Symbol	Status
	Normal
	Alarm for antal ventende opkald, fax og e-mail Antallet af ventende opkald, fax og e-mail i denne kø har overskredet tærskelværdien. For hver kø kan en alarmgrænseværdi for antallet af ventende opkald konfigureres i WBM af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator.

Overvågning af ventetid på opkald og e-mail

Opkald og e-mails, hvor ventetiden i køen har overskredet alarmtærskelværdien, vises med rødt i **Live-opkald**. For hver kø kan en alarmtærskelværdi konfigureres i WBM af en agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator.

Alarmmeddelelse

En agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan aktivere følgende funktioner som advarsler for alarmer i myAgent:

- myAgent altid på toppen for alarmer
- Alarmtone

7.4.1 Aktivering eller deaktivering af pop op-alarmskærm

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Besked ved ny VoiceMail/Fax**.
- 3) Vælg en af følgende muligheder, hvis antallet af ventende opkald, fax og e-mail i en kø har overskredet alarmtærskelværdien:
 - Hvis du ønsker, at myAgent automatisk skal vises i forgrunden for alarmtilstande, skal du markere afkrydsningsfeltet **Skærm-pop op når opkald rammer alarmtilstand**.
 - Hvis du ikke ønsker, at myAgent automatisk skal vises i forgrunden for alarmtilstande, skal du fjerne markeringen af afkrydsningsfeltet **Skærm-pop op når opkald rammer alarmtilstand**.
- 4) Klik på **Gem**.

7.4.2 Aktivering eller deaktivering af advarselstonen

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Besked ved ny VoiceMail/Fax**.
- 3) Vælg en af følgende muligheder, hvis antallet af ventende opkald, fax og e-mail i en kø har overskredet alarmtærskelværdien:
 - Hvis du vil aktivere alarmtonen, skal du markere afkrydsningsfeltet **Afspil advarselstone når opkaldsalarmer er overskredet**.
 - Hvis du vil deaktivere alarmtonen, skal du fjerne markeringen af afkrydsningsfeltet **Afspil advarselstone når opkaldsalarmer er overskredet**.
- 4) Klik på **Gem**.

7.5 Andre funktioner

Du kan slette opkaldsnoter i pop op-skærm billeder.

7.5.1 Sletning af opkaldsnoter

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Samtaleliste** dobbeltklikkes på det ønskede opkald.
Pop op-vinduet **Indgående opkald** vises.
- 2) Klik på **Noter** i skærbilledet.
- 3) Klik på det ønskede emne i notelisten, og klik derefter på .

8 Kontakter

Dine kontakter organiseres i adressebøger.

myAgent indeholder følgende telefonbøger, der understøtter følgende funktioner:

Symbol	Telefonbog	Ring op	Søgning efter navne	Skift tilstedeværelsesskilt	Send chat besked
	Intern telefonbog Indeholder: • Brugere , specielt interne abonnenter og MULAP-grupper, for hvilke displayet er aktiveret i systemet med deres tilstedeværelsesstatus (kun systemtelefoner). Hvis en abonnent ikke er tilstede, kan du se det planlagte returtidspunkt i kolonnen Returtidspunkt, forudsat at abonnenten har tilladt, at vedkommendes tilstedeværelsesstatus er synlig for dig. Eventuel infotekst indtastet af abonnenten vises ligeledes her. • Virtuelle brugere , markeret med ikonet . • Grupper , markeret med ikonet . • UCD-grupper , som betyder grupper af abonnenter, der kan nås på et enkelt telefonnummer. De er markeret med ikonet . Som standard viser den interne mappe kun Brugere . Du kan filtrere den interne mappe for at vise Brugere , Virtuelle brugere , Grupper eller UCD-grupper ved at aktivere det tilsvarende afkrydsningsfelt. Ved at aktivere afkrydsningsfeltet Vis kun agenter viser den interne mappe kun abonnenter, der er agenter.	X	X	X	X
	Ekstern telefonbog: Indeholder kontakter fra en koncern-telefonbog og skal konfigureres af en agent med Supervisor eller Administrator godkendelsesniveau i WBM.	X	X	—	—

Symbol	Telefonbog	Ring op	Søgning efter navn	Skift til tilstedeværelsess	Send chat besked
	Eksterne offline kontakter (LDAP): Indeholder kontakter fra en offline koncern-telefonbog og skal konfigureres af en agent med Supervisor eller Administrator godkendelsesniveau i WBM. Den eksterne offline-telefonbog bruges kun til søgningen.	X	X	—	—
—	Hurtigopkald: Indeholder alle telefonnumre på UC- og ikke-UC-brugere. Under ikke-UC-brugere hører også stationer uden UC-licenser og virtuelle stationer, f.eks. Fax og AutoAttendant.	x	x	-	-

Bemærk: Telefonnumre, der er gemt i brugerindstillinger og telefonbøger, skal indtastes i kanonisk format for at kunne bruges både i UC og på enheden. Adgangskoden bør ikke være i nummeret.

Søgning i adressebøger

Du kan vælge, om du vil søge i det interne bibliotek og/eller det eksterne bibliotek og/eller det eksterne offline-bibliotek (LDAP) og/eller Outlook-kontaktbiblioteket.

Søgninger i interne eksterne telefonbøger og hurtigopkald er hurtigere. Dermed vises søgeresultater for disse først. Visning af hits i det eksterne off-line bibliotek (LDAP) sker efter en kort forsinkelse.

Bemærk, at den enkle (hurtige) søgedialog afgør, om den skal bruge et helt ord eller delvis ordmatchning, baseret på indstillingen i hovedsøgevinduet. For begge scenarier bruges **OR** som en operator for forespørgslerne; Hvis **et** af søgeordene (afgrænset med et mellemrum ' ') findes i et kontaktfelt, er det et match, og resultatet returneres.

Kontaktoplysninger i den interne telefonbog

Listevisningen over kontakter viser følgende detaljer ud for tilstedeværelsesstatus: **Lokalnummer** , **Returtid** , **Efternavn** , **Fornavn** , **Mobil** , **Assistent** , **Ekstern 1** , **Ekstern 2** , **Hjem** , **Fax** , **E-mailadresse** , **Afdeling** , **Websted** . Samtlige kolonnens bredde er variabel.

Sortering Kontakter i den interne telefonbog

Du kan sortere kontakterne i den interne telefonbog efter enhver kolonne i stigende eller faldende alfanumerisk orden. Den retning, som trekanten i kolonneoverskriften peger, angiver stigende eller faldende rækkefølge.

Zoom ind på en post i den interne telefonbog

Du kan zoom ind på en specifik post ét tegn ad gangen i den kolonne, som posterne sorteres efter. Du kan f.eks. springe til det første efternavn, der begynder med "Sen", ét bogstav ad gangen. Denne metode kan også bruges i resultaterne af en søgning.

Kopiering af kontakter til den eksterne telefonbog

En agent kan gemme (kopiere), redigere og slette kontaktoplysninger for et opkald (**Titel**, **Fornavn**, **Efternavn** og **Firma**) i den eksterne telefonbog vha. pop up-vinduet. I dette tilfælde er opkalderens telefonnummer tilknyttet og indstillet som **Firma 1**-telefon.

Bemærk: Når licensstatus ændres, bevares dine brugerkonfigurationer, undtagen fra Voicemail-indstillingerne.

Beslægtede begreber

[Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82

8.1 Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter

Detaljer om de interne kontakter vises i panelet **Interne kontakter**.

Fremgangsmåde

- 1) For at åbne panelet **Interne kontakter** klikkes på **Interne kontakter** i sidebjælken.
Panelet åbnes i et pop op-vindue.
- 2) Sådan lukkes panelet **Interne kontakter**:
 - a) Hvis panelet er åbent i hovedvinduet i myAgent, skal du klikke på **Interne kontakter** i sidebjælken.
 - b) Hvis panelet er åbent i et separat vindue, skal du klikke **x** i det øverste højre hjørne.

Beslægtede opgaver

[Ryk et panel ind](#) på side 87

8.2 Søgning i kontakter

Fremgangsmåde

- 1) I feltet **Ring op/søg** i myAgent-hovedvinduet, indtastes et søgeord, og efterfølgende trykkes på **Enter**.
Pop op-vinduet **Søg** vises med en resultatliste over søgeresultaterne.

Bemærk: Hvis søgeordet matcher et telefonnummer i opkaldbart eller kanonisk format, og du trykker på **Enter**-tasten, startes et opkald til dette telefonnummer.

- 2) Klik om nødvendigt på **Valgmuligheder** for at se søgekriterierne.

Kontakter

Sortering af de interne kontakter

3) Vælg et af følgende søgekriterier:

- Hvis du vil søge efter et helt ord, skal du aktivere afkrydsningsfeltet **Søg på hele ordet**.

Bemærk: Når **Søg på hele ordet** er markeret, må søgeordet ikke indeholde mellemrum.

- Hvis du vil søge efter en del af et ord, skal du fjerne krydset i afkrydsningsfeltet **Søg på hele ordet**.

Bemærk: Søgeord med mellemrum gælder kun **fornavn** og **efternavn**.

4) Vælg, hvilke kontakter der skal inkluderes i søgningen, ved at vælge eller fravælge afkrydsningsfelterne **Interne kontakter**, **Hurtigopkald**, **Eksterne kontakter**, **Eksterne offline kontakter** og **Kontakter i Outlook**.

Alle kontakter er valgt som standard.

Søgninger i interne og eksterne kontakter er hurtigere. Dermed vises søgeresultater for disse først. Visning af hits blandt de eksterne kontakter (LDAP) sker efter en kort forsinkelse.

5) Hvis du har valgt **Interne kontakter**, kan du vælge en eller flere af følgende filterindstillinger:

- **Brugere**
- **Virtuelle brugere**
- **Grupper**
- **UCD-grupper**

6) Hvis du vil udføre en avanceret søgning, skal du klikke på **Avanceret**, indtaste et søgeord i de relevante felter, og klikke på **Søg**.

Hvis din søgning returnerer et resultat, vil myAgent vise en resultatliste. Derudover kan du begrænse længden af resultatlisten ved at vælge en af radioknapperne **Maks. hits: 50, 100, 200, 300** eller **Alle**

7) Klik på **Stop** for at afbryde en igangværende søgning.

8.3 Sortering af de interne kontakter

Inden du begynder

Panelet **Interne kontakter** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67

Fremsgangsmåde

- 1) På panelet **Interne kontakter** klikkes på en af kolonneoverskrifterne blandt de interne kontakter, f.eks. **Efternavn** for at sortere kontakterne efter dette kriterium i stigende alfanumerisk rækkefølge.
- 2) Hvis du vil vende sorteringsrækkefølgen, skal du igen klikke på kolonneoverskriften.
De interne kontakter er sorteret ud fra valget. Den kolonne, der bruges til sorteringen, er markeret med en pil, der peger opad eller nedad, afhængigt af sorteringsrækkefølgen.

8.4 Filtrering af de interne kontakter

Du kan filtrere de interne kontakter for at vise enhver af brugerne, virtuelle brugere, grupper eller UCD-grupper og også for kun at vise agenterne eller alle abonnenterne i hver af dem.

Inden du begynder

Panelet **Interne kontakter** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67

Fremgangsmåde

- 1) I panelet **Interne kontakter** klikkes på  for at få vist maappeindstillingerne.
- 2) Vælg en eller flere af følgende filtermuligheder:
 - **Brugere**
 - **Virtuelle brugere**
 - **grupper**
 - **UCD-grupper**Alle muligheder er valgt som standard.
- 3) Hvis du kun vil vise agenter, skal du vælge afkrydsningsfeltet **Vis kun agenter**. Ellers skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Vis kun agenter**.

9 Onlinemeddelelse

Onlinemeddelelse tillader udveksling af tekster som onlinemeddelelser med en intern abonnent.

Sendte og modtagne onlinemeddelelser vises for dig og dine kommunikationspartnere som en dialog i vinduet **Onlinemeddelelse**.

Vinduet **Onlinemeddelelse** viser også den aktuelle status for den relevante interne abonnent.

For eksempel for abonnenten John Doe:

- **John Doe er offline**

Abonnenten John Doe er logget af (offline). I dette tilfælde gemmer kommunikationssystemet onlinemeddelelsen og viser den ved abonnentens næste login.

- **John Doe**

Abonnenten John Doe er logget ind (online). Abonnenten kan modtage og sende chatbesked.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

[Ryk et panel ind](#) på side 87

9.1 Åbning eller lukning af onlinemeddelelser

Detaljer om samtalerne med interne abonnenter vises i vinduet **Onlinemeddelelse**.

Fremgangsmåde

- 1) For at åbne vinduet **Onlinemeddelelse** skal man klikke på **Onlinemeddelelse** i sidebjælken.
Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vises.
- 2) For at lukke vinduet **Onlinemeddelelse** skal man klikke på $\times$ i det øverste højre hjørne.

9.2 Send en onlinemeddelelse

Inden du begynder

Afsendelse af online meddelelser er ikke slået fra af administratoren af dit kommunikationssystem.

Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** er åbent; se [Åbning eller lukning af onlinemeddelelser](#) på side 70

Fremgangsmåde

- 1) I pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vælges **Ny samtale** og brugeren du ønsker at chatte med.

- 2) Hvis du vil tilføje yderligere kommunikationspartnere til chatten (for at oprette en gruppechat), kan du trække dem fra enten **Interne kontakter**, **Omstillingsbord-knapper** eller **Søg** til vinduet **Onlinemeddelelse**.
For at vise pop op-vinduet **Søg** henvises til [Søgning i kontakter](#) på side 67.
- 3) Indtast teksten i **Skriv meddelelse** i indtastningsfelt.
- 4) Tryk på tasten `Enter`.

9.3 Send en onlinemeddelelse fra Ring op/søg

Inden du begynder

Afsendelse af online meddelelser er ikke slået fra af administratoren af dit kommunikationssystem.

Pop op-vinduet **Søg** er åbent efter, der er foretaget en søgning via feltet **Ring op/søg**, se [Søgning i kontakter](#) på side 67.

Fremgangsmåde

- 1) I pop op-vinduet **Søg** vælges en af følgende muligheder:
 - Vælg den relevante søgepost og klik på .
 - Klik på **Send chatbesked** i kontekstmenuen for den relevante søgepost.

Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vises.
- 2) Hvis du vil tilføje yderligere kommunikationspartnere til chatten (for at oprette en gruppechat), kan du trække dem fra enten **Interne kontakter**, **Omstillingsbord-knapper** eller **Søg** til vinduet **Onlinemeddelelse**.
For at vise pop op-vinduet **Søg** henvises til [Søgning i kontakter](#) på side 67.
- 3) Indtast teksten i **Skriv meddelelse** i indtastningsfelt.
- 4) Tryk på tasten `Enter`.

9.4 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra de interne kontakter

Inden du begynder

Afsendelse af online meddelelser er ikke slået fra af administratoren af dit kommunikationssystem.

Panelet **Interne kontakter** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Interne kontakter** vælges en af følgende muligheder:
 - Vælg den relevante telefonbogspost, og klik på  **Send chat-besked**.
 - Klik på **Send chat-besked** i kontekstmenuen for den relevante telefonbogspost.

Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vises.

Onlinemeddelelse

Afsendelse af en onlinemeddelelse fra omstillingsbord-knapperne

- 2) Hvis du vil tilføje yderligere kommunikationspartnere til chatten (for at oprette en gruppechat), kan du trække dem fra enten **Interne kontakter**, **Omstillingsbord-knapper** eller **Søg** til vinduet **Onlinemeddelelse**.
For at vise pop op-vinduet **Søg** henvises til [Søgning i kontakter](#) på side 67.
- 3) Indtast teksten i **Skriv meddelelse** i indtastningsfelt.
- 4) Tryk på tasten **Enter**.

9.5 Afsendelse af en onlinemeddelelse fra omstillingsbord-knapperne

Inden du begynder

Afsendelse af online meddelelser er ikke slået fra af administratoren af dit kommunikationssystem.

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Omstillingsbord-knapper** klikkes på **Chat** i kontekstmenuen for den relevante omstillingsbord-knap.
Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vises.
- 2) Klik **Ny samtale** og søg efter kontakt.
- 3) Hvis du vil tilføje yderligere kommunikationspartnere til chatten (for at oprette en gruppechat), kan du trække dem fra enten **Interne kontakter**, **Omstillingsbord-knapper** eller **Søg** til vinduet **Onlinemeddelelse**.
For at vise pop op-vinduet **Søg** henvises til [Søgning i kontakter](#) på side 67.
- 4) Indtast teksten i **Skriv meddelelse** i indtastningsfelt.
- 5) Tryk på tasten **Enter**.

9.6 Sletning af en onlinemeddelelse

Du kan slette en enkelt besked eller alle beskeder, som du har sendt i en samtale.

Inden du begynder

Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** er åbent; se [Åbning eller lukning af onlinemeddelelser](#) på side 70

Fremgangsmåde

I pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vælges en samtale og:

- a) For at slette en enkelt besked, som du har sendt, skal du holde markøren over beskeden og klikke på knappen **X**.
Beskeden slettes for alle deltagere.

- b) For at slette alle dine beskeder i samtalen skal du klikke på -knappen og vælge **Slet beskeder**.

Alle dine beskeder slettes for alle deltagere.

Bemærk: Muligheden **Slet beskeder** er også tilgængelig ved at højreklikke på samtalen i samtalelisten.

9.7 Sådan forlades en chatsamtale

Du kan til enhver tid forlade en samtale.

Inden du begynder

Pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** er åbent; se [Åbning eller lukning af onlinemeddelelser](#) på side 70

Om denne opgave

Når du forlader en samtale med kun én person, slettes samtalen permanent for jer begge.

Når du forlader en samtale med flere personer, fjernes samtalen fra din samtaleliste, men andre deltagere kan fortsætte med at bruge den.

Før du forlader en samtale, kan du slette alle dine beskeder i den.

Fremgangsmåde

- 1) I pop op-vinduet **Onlinemeddelelse** vælges den samtale, du vil forlade. Herefter klikkes på knappen  og feltet **Forlad** vælges. Et pop op-vindue vises.
- 2) Hvis samtalen kun er med én person, skal du klikke på **Ja**.
- 3) Hvis samtalen er med flere personer, skal du gøre et af følgende:
 - a) Klik på **Ja**, hvis du vil slette alle dine beskeder i samtalen, før du forlader den.
 - b) Klik på **Nej**, hvis du ønsker, at dine beskeder skal forblive i samtalen.

Resultater

Bemærk: Muligheden **Forlad** er også tilgængelig i kontekstmenuen for samtalen i samtalelisten.

10 Attendant-knapper

Attendant-knapper viser navn og tilstedeværelsesstatus for interne abonnenter. De tilbyder en hurtig måde at ringe til disse abonnenter på eller overføre opkald til dem.

Du kan opsætte flere faner for Attendant-knapper, f.eks. for forskellige afdelinger.

Attendant-knapper kan konfigureres til at vise billedet af en bruger, hvis en sådan er tilgængelig. Hvis brugeren ikke har noget billede, vises en ikke-konfigurerbar farve, genereret baseret på brugerens navn.

De viser også status for interne abonnenter (farve på cirkelkant):

- Blå: Tilgængelig eller inaktiv
- Gul: Ringer
- Rød: Optaget

Derudover kan de vise brugernes tilstedeværelsesstatus, hvis status er optaget (rød); se [Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82 .

Op til 300 Attendant-knapper er tilgængelige på en fane (100 som standard). Hvis der ikke findes noget navn, vises telefonnummeret.

Attendant-knapperne på en fane er som standard sorteret efter Efternavn i alfanumerisk stigende rækkefølge. Stationer uden navne sorteres efter de stationer, for hvilke der kan vises et navn. Eksterne kontakter er altid sorteret til slutningen af listen.

De fleste af konfigurationerne for Attendant-knapper er også tilgængelige i panelfunktionernes værktøjslinje; se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89 .

Beslægtede begreber

[Brugerfladeelementer](#) på side 12

[Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82

Beslægtede opgaver

[Foretag et opkald med en omstillingsbord-knap](#) på side 36

[Omstilling af et opkald med en omstillingsbord-knap](#) på side 38

[Besvarelse af et opkald med en omstillingsbord-knap](#) på side 39

10.1 Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper

De konfigurerede omstillingsbord-knapper vises i panelet **omstillingsbord-knapper**.

Fremgangsmåde

- 1) For at åbne panelet **Omstillingsbord-knapper** klikkes på **Omstillingsbord-knapper** i sidebjælken.
Panelet åbnes i hovedvinduet i myAgent.

2) Sådan lukkes panelet **Omstillingsbord-knapper**:

- a) Hvis panelet er åbent i hovedvinduet i myAgent, skal du klikke på **Omstillingsbord-knapper** i sidebjælken.
- b) Hvis panelet er åbent i et separat vindue, skal du klikke $\times$ i det øverste højre hjørne.

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

10.2 Sortering af omstillingsbord-knapper

Inden du begynder

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Omstillingsbord-knapper** klikkes på den ønskede fane.
- 2) Vælg én af følgende muligheder i kontekstmenuen for en omstillingsbord-knap.
 - **Sorter > Sortér efter fornavn**
 - **Sorter > Sortér efter efternavn**

Bemærk: Eksterne kontakter udfyldes i slutningen.

- 3) Du kan også sortere omstillingsbord-knapper ved at vælge **Valgmuligheder > Sortér** i panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

10.3 Tildeling af en abonnent til en omstillingsbord-knap

Inden du begynder

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Omstillingsbord-knapper** klikkes på den ønskede fane.
- 2) Klik på **Interne kontakter** i sidebjælken.

Pop op-vinduet **Interne kontakter** vises.
- 3) Træk den ønskede abonnent fra de interne kontakter til en omstillingsbord-knap.
- 4) Hvis du vil tildele yderligere abonnenter til en knap, skal du gentage trin 3.
- 5) Du kan også søge efter en kontaktperson, du vil tilføje, ved at højreklikke på en omstillingsbord-knap og klikke **Tilføj kontakt**.
- 6) Alternativt kan du trække en abonnent til en omstillingsbord-knap fra **Agenters bindingsliste**.

Attendant-knapper

Fjernelse af en abonnent fra en omstillingsbord-knap

10.4 Fjernelse af en abonnent fra en omstillingsbord-knap

Inden du begynder

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) På panelet **Omstillingsbord-knapper** klikkes på den ønskede fane.
- 2) Klik på **Fjern** i kontekstmenuen for den relevante omstillingsbord-knap.

10.5 Vis brugerbilleder på omstillingsbord-knapper

Inden du begynder

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på  **Valgmuligheder** i panelets værktøjslinje. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89
- 2) Klik på **Vis brugerbilleder på omstillingsknapper**.
Brugeren af billedet (hvis tilgængeligt) vises på dets tilsvarende ikon på tværs af alle faner i panelet Omstillingsbord-knapper.

11 Rapporter

Som agent med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan du bruge foruddefinerede rapportskabeloner til at oprette rapporter for opkald, køer, agenter, serviceomfang (GOS) og afslutningsårsager i myAgent.

Før du opretter en rapport, skal du indstille rapportindstillingerne for at bestemme perioden (dato, klokkeslæt) og enhederne (agenter, køer osv.), der skal måles. Rapporterne vises i webbrowseren som PDF-filer og kan derefter gemmes eller udskrives.

Udførelse af følgende funktioner fra en agenttelefon kan føre til en forvrængning af oplysningerne i rapporterne:

- Indtrækning af opkald af samtaler sorteret pr. kø af ikke-agenter
- Overførsel af opkald (f.eks. via DSS-tasten (Direct Station Select)) af samtaler sorteret pr. kø til ikke-agenter
- I konference
- Alternativ (skift/Forbind)
- Parkering

Tip: Funktionen "Konsultationshold" er gennemsigtig for præsenteringen af samtaler pr. sorteret kø i rapporter og kan bruges af agenter, uanset konsultationens destination.

Databeskyttelse

Hvis myReports-administratoren har aktiveret databeskyttelse under konfigurationen af myReports, vil de sidste fire cifre i telefonnumrene (CLI-kolonnen) blive erstattet af **** i alle relevante rapporter.

Hvis abonnenten har markeret sit private nummer, mobilnummer, eksterne nummer 1 og/eller eksterne nummer 2 som usynligt, vil disse telefonnumre ikke blive vist i alle relevante rapporter.

Rapportskabeloner

Følgende rapportskabeloner er til rådighed:

Rapportskabelon	Beskrivelse
Mistede opkald-statistik	Tabel med antal og procentdel af opkald, der afbrydes af opkaldere, før de når frem til en agent, pr. kø. Det filtrerer de afbrudte opkald, hvor køtiden plus svartiden er lig med eller større end den konfigurerede grænseværdi for tabte opkald i køen. Køtider for opkald med 30 sekunders intervaller pr. kø Samlede værdier for alle opkald, fax og e-mail
Ubesvarede opkald pr. time	Søjlediagram og tabel med antal og procentdel af opkald, der afbrydes af kaldende, før de når frem til en agent, pr. time Eventuelt kun i konfigureret åbningstid

Rapportskabelon	Beskrivelse
Procent af Agents opkaldsfordeling (alle køer)	Søjlediagram og tabel med antal og procentdel af besvarede opkald, fax og e-mail og procentdel af tale-/læsetid pr. agent Værdier i alt for alle agenter
Procent af agents opkaldsfordeling	Søjlediagram og tabel med antal og procentdel af besvarede opkald, fax og e-mail og procentdel af tale-/læsetid pr. agent for den valgte kø Samlede værdier for alle agenter for den valgte kø
Agent-ydelsesoplysninger	Tabel med starttidspunkt, svartid, tale-/læsetid og GOS (serviceniveau) for hvert opkald, fax og e-mail for den valgte agent Værdier i alt pr. kø og værdier i alt for alle køer
Købelastning, agent	Søjlediagram og tabel med antal og procentdel af opkald, fax og e-mail pr. kø for den valgte agent Værdier i alt for alle køer
Gennemsnitlig servicegrad pr. agent	Linjediagram med gennemsnitligt serviceniveau for den valgte agent med timeintervaller.
Gennemsnitlig agentservicegrad pr. kø, agent - daglig	Linjediagram med gennemsnitligt serviceniveau for den valgte agent med timeintervaller på daglig basis.
Gennemsnitlig servicegrad pr. kø	Linjediagram med gennemsnitligt serviceniveau for den valgte kø med timeintervaller.
Gennemsnitlig servicegrad pr. kø - Daglig	Linjediagram med gennemsnitligt serviceniveau for den valgte kø med timeintervaller på daglig basis.
Mistede opkald Rapport	Tabel med opkaldstidspunkt, samtale-id, telefonnummer, kundenavn og firmanavn for mistede opkald, fax og e-mail for udvalgte køer på daglig basis Eventuelt kun i konfigureret åbningstid
Mistede opkald (pr. kø)	Cirkeldiagram og tabel med antal og procentdel af mistede opkald, fax og e-mail pr. kø Værdier i alt for alle køer Eventuelt kun i konfigureret åbningstid

Rapportskabelon	Beskrivelse
Kontaktcenterkald	Tabel med samtale-id, tidspunkt for opkald, agent, kø, køtid, CLI (telefonnummer/faxnummer/e-mailadresse) og kundenavn/firmanavn for alle opkald, fax og e-mail, der er klassificeret som ubesvarede, forladte og besvarede opkald, fax og e-mail på daglig basis Eventuelt kun i konfigureret åbningstid INFO: Et mistet opkald, en mistet fax eller en mistet e-mail til en agent kan også vises som et modtaget opkald, en modtaget fax eller en modtaget e-mail hos en anden agent eller som et mistet opkald, fax eller e-mail.
Samtaler sorteret pr. agent	Tabel med starttid, sluttid, kø, køtid, tale-/læsetid, CLI (telefonnummer/faxnummer/e-mailadresse) og GOS (serviceniveau) for hvert opkald, fax og e-mail for den valgte agent Eventuelt kun i konfigureret åbningstid
Statistik, besvarede opkald	Tabel med antal opkald, fax og e-mail, procentdel af besvarede opkald, fax og e-mail, maksimal køtid og antal og procentdel af besvarede opkald, fax og e-mail afhængigt af køtiden pr. kø Samlede værdier for alle opkald, fax og e-mail
Kontaktcenter trafik pr. time (alle køer)	Linjediagram og tabel med antal og procentdel af alle opkald, fax og e-mail i timeintervaller INFO: Dette er en nyttig hjælp til at skaffe et tilstrækkeligt antal agenter i spidsbelastningsperioder til at opretholde et bestemt serviceniveau.
Kontaktcenter - Trafik pr. time (daglig)	Linjediagram og tabel med antal og procentdel af alle opkald, fax og e-mail i timeintervaller på daglig basis INFO: Dette er en nyttig hjælp til at skaffe et tilstrækkeligt antal agenter i spidsbelastningsperioder til at opretholde et bestemt serviceniveau.
Kontaktcenter - Trafik pr. time ud fra kø (daglig)	Linjediagram og tabel med antal og procentdel af alle opkald, fax og e-mail i timeintervaller på daglig basis for den valgte kø INFO: Dette er en nyttig hjælp til at skaffe et tilstrækkeligt antal agenter i spidsbelastningsperioder til at opretholde et bestemt serviceniveau.
Køtrafik i procent	Cirkeldiagram og tabel med antal og procentdel af opkald, fax og e-mail pr. kø Værdier i alt for alle køer Eventuelt kun i konfigureret åbningstid

Rapportskabelon	Beskrivelse
Køopsummering, detaljeret	Søjlediagram og tabel med antal besvarede og mistede opkald, fax og e-mail, antal resterende opkald, maksimal, minimal og gennemsnitlig køtid for besvarede og mistede opkald, fax og e-mail samt maksimal, minimal og gennemsnitlig tale-/læsetid for besvarede opkald, fax og e-mail for den valgte kø Gennemsnitlig serviceniveau for den valgte kø INFO: Tilbageværende opkald er opkald, der f.eks. blev håndteret af en ikke-agent.
Kontaktcenter-opsummering (alle kaldtyper)	Tabel med antal opkald, fax og e-mail, gennemsnitlig svartid, gennemsnitlig tale-/læsetid og gennemsnitlig køtid, antal tilbagekald og samlet køtid, pr. kø Værdier i alt for alle køer Eventuelt kun i konfigureret åbningstid
Kontaktcenter-opsummering (besvarede kald)	Tabel med antal besvarede opkald, fax og e-mail, gennemsnitlig svartid, gennemsnitlig tale-/læsetid og gennemsnitlig køtid pr. kø Værdier i alt for alle køer Eventuelt kun i konfigureret åbningstid
Uafsluttede opkald	Tabel med antal åbne opkald, fax og e-mail pr. kø Værdier i alt for alle køer
Brug af WrapUp-koder (alle køer)	Cirkeldiagram og tabel med antal og procentvis brug, gennemsnitlig tale-/læsetid, tale-/læsetid i alt og gennemsnitlig køtid pr. wrapup-årsag Eventuelt kun for de konfigurerede åbningstider
Brug af WrapUp-koder	Søjlediagram og tabel med antal og procentvis brug, gennemsnitlig tale-/læsetid, tale-/læsetid i alt og gennemsnitlig køtid pr. wrapup-årsag for den valgte kø. Eventuelt kun for de konfigurerede åbningstider
Besvarede opkald (oprydning)	Tabel med samtale-ID, tidspunkt for opkald, agent, wrapup-årsag, telefonnummer/faxnummer/e-mailadresse og kundenavn/firmanavn for hver besvaret opkald, fax og e-mail for de valgte køer på daglig basis Eventuelt kun for de konfigurerede åbningstider

11.1 Oprettelse af rapporter

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Rapporter** i sidepanelet.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

- 2) Find den ønskede rapportskabelon, og klik på den.
- 3) Brug rapportindstillingerne til at definere tidsperioden og, om nødvendigt, de enheder, der skal måles (køer, agenter).

Tip: Rapportindstillingerne afhænger af den valgte rapportskabelon.

- 4) Hvis afkrydsningsfeltet **Kun i arbejdstiden** vises, vælg en af følgende muligheder:
 - Hvis du vil begrænse rapporteringsperioden til åbningstider, skal du vælge afkrydsningsfeltet **Kun i arbejdstiden**.
 - Hvis du ikke vil begrænse rapporteringsperioden til åbningstider, skal du fravælge afkrydsningsfeltet **Kun i arbejdstiden**.
- 5) Klik på **Vis**.
- 6) Klik på **Luk**.

Næste trin

Gem eller udskriv PDF-filen, hvis det kræves.

12 Tilstedeværelsesstatus

Tilstedeværelsesstatus giver oplysninger om hvilke interne abonnenter (inklusive Mobility Entry-stationer), der er til rådighed. Vises i den interne telefonbog på omstillingsbord-knapperne.

Som agent (agent, supervisor eller administrator) med en aktiv myAttendant-licens kan du ændre andre abonnenters tilstedeværelsesstatus via interne kontakter eller omstillingsbord-knapperne.

For hvert skift i tilstedeværelsesstatus (bortset fra **Kontoret**), definerer du også det planlagte tidspunkt for din tilbagevenden til statussen **Office**.

Når tilstedeværelsesstatus for en agent ændres, vil agenten automatisk blive logget ud fra alle køer. For at genoptage modtagelsen af opkald skal agenten manuelt logge ind i køen igen, da der ikke er nogen automatisk login-funktion, medmindre agenten logger ind i køen via sin telefon.

Du kan knytte følgende tilstedeværelsesstatusser til en abonnent:

Symbol	Tilstedeværelsesstatus	Til rådighed
	Kontor	Til rådighed på det normale arbejdssted
	CallMe	Til rådighed på et alternativt arbejdssted
	Møde	Optaget, kan muligvis ikke svare
	Syg	Ikke tilstede
	Pause	Ikke tilstede
	Ikke på kontoret	Ikke tilstede
	Ferie	Ikke tilstede
	Frokost	Ikke tilstede
	Hjem	Ikke tilstede
	Vil ikke forstyrres	Vil ikke forstyrres

Bemærk: Tilstedeværelsestatussen "syg" er muligvis ikke tilgængelig, afhængigt af systemindstillingerne fra administratoren.

Følgende ekstra symboler er til rådighed i interne kontakter og på omstillingsbord-knapperne:

Symbol	Status eller forbindelsesstatus
	Abonnent modtager et opkald

Symbol	Status eller forbindelsesstatus
	Abonnenten taler i telefon
	Mobility Entry Station modtager et opkald eller ringer op
	Mobility Entry Station taler i telefon
	Tilstedeværelsesstatus kan ikke ses
	Telefonen er ikke tilsluttet

Bemærk: For abonnenter uden systemtelefoner (f.eks. dem med ISDN-telefoner eller analoge telefoner) viser interne kontakter og omstillingsbord-knapperne kun forbindelsesstatus.

Beslægtede begreber

[Kontakter](#) på side 65

[Attendant-knapper](#) på side 74

12.1 Ændring af en abonnents tilstedeværelsesstatus

Inden du begynder

Du er en agent (agent, supervisor eller administrator) med en aktiv myAttendant-licens.

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) I panelet **Omstillingsbord-knapper** vælges den relevante tilstedeværelsesstatus under **Skift status** i kontekstmenuen til omstillingsbordknapperne for den ønskede abonnent.
Pop-up-vinduet **Skift Status** vises.
 - **Bemærk:** Hvis en myAttendant-licens ikke er aktiv, når du højreklikker på en brugers omstillingsbordknap, nedtones valgmuligheden **Skift status**.
- 2) Hvis det ønskes kan der indtastes en infotekst i feltet **Del noget med dine kolleger**.
- 3) Vælg én af følgende muligheder for at angive, datoen og tidspunktet, hvor du er tilbage:
 - Klik på en af de fire knapper med den ønskede varighed af fraværperioden.
 - Vælg tidspunktet og datoen for abonnentens returnering via valglisterne.
- 4) Klik på **OK**.

12.2 Ændring af en abonnents tilstedeværelsesstatus til Kontor

Inden du begynder

Du er en agent (agent, supervisor eller administrator) med en aktiv myAttendant-licens.

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) I panelet **Omstillingsbord-knapper** vælges **Kontor** under **Skift status** i kontekstmenuen til omstillingsbordknapperne for den ønskede abonnent. Pop-up-vinduet **Skift Status** vises.
- 2) Vælg radioknappen **Returner til kontoret**.
- 3) Indtast eventuelt en infotekst i feltet **Del noget med dine kolleger**.
- 4) Klik på **OK**.

12.3 Ændring af en abonnents køstatus

Køstatus (eller agentstatus) beskriver status for en agent i køen og tilgængeligheden til at modtage opkald.

Inden du begynder

Administratorer eller supervisorer uden en aktiv myAttendant-licens kan kun ændre køstatus for en anden agent fra **Agenter's bindende liste**.

Fremgangsmåde

- 1) På **Agenter's bindende liste** vælges den relevante køstatus i kontekstmenuen for den ønskede agent.
- 2) Vælg en af følgende muligheder for at angive agentens køstatus:
 - Fra **Logget ud** til **Logget ind i køer**
 - Fra **Arbejdstid**, **Pause**, **Mistet opkald** til **Modtag opkald**
 - Fra hver køstatus til **Logget ud**

12.4 CallMe-tjeneste

CallMe-tjenesten kan anvendes til at definere enhver telefon på alternative arbejdspladser som CallMe-destination, hvor en agent kan nås via hans/hendes lokalnummer. Agenten kan bruge UC-klienten på vedkommendes alternative arbejdsplads præcist som på kontoret, og således også foretage udgående opkald fra CallMe-destinationen.

Indgående opkald

Opkald til agentens lokalnummer omdirigeres til CallMe-destinationen. Agentens lokalnummer vises for den, der ringer op. Ubesvarede opkald videregives til voicemail-boksen efter 60 sekunder.

Udgående opkald

Når agenten ringer til et nummer i UC-klienten, ringer kommunikationssystemet først til agenten på CallMe-destinationen. Hvis agenten besvarer opkaldet, vil kommunikationssystemet ringe til den ønskede destination og etablere forbindelse til det. Agentens interne telefonnummer vises for modtageren (One Number Service).

Tilstedeværelsesstatus

Når CallMe-tjenesten er aktiveret, vises meddelelsen "CallMe aktiv" i displayet på agentens telefon (gælder ikke analoge og DECT-telefoner). Andre abonnenter vil se agentens tilstedeværelsesstatus som **Kontor**, mens agenten automatisk logges ud fra eventuelle køer.

Aktivering

Agenter med autorisationsniveauet Supervisor eller Administrator kan aktivere CallMe-tjenesten for en agent manuelt. Her ud over bliver CallMe-tjenesten også genaktiveret af en automatisk nulstilling af agentens tilstedeværelsesstatus efter et fravær, forudsat at den tidligere var aktiveret. Derefter er følgende typer af CallMe-destinationer ikke understøttet:

- Gruppe
- Viderestillet telefon

Deaktiver

CallMe-tjenesten forbliver aktiv, indtil agentens tilstedeværelsesstatus manuelt ændres til **Kontor**.

12.4.1 Aktivering af CallMe-tjenesten

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Panelet **Omstillingsbord-knapper** er åbent; se [Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Skift status > Kontor**, i kontekstmenuen på omstillingsbord-knapperne for den ønskede agent.
Pop op-vinduet **Skift Status** vises.
- 2) Vælg radioknappen **Aktiver CallMe-tjenesten**.
- 3) Indstil opkaldsnummer for CallMe-destinationen vha. en af nedenstående muligheder:
 - Klik på pil ned, og vælg et af telefonnumrene fra listen.
 - Indtast et telefonnummer i opkaldbart format eller i kanonisk format.

Bemærk: Angiv ikke en gruppe eller et viderestillet telefonnummer som CallMe-destination.

4) Indtast eventuelt en infotekst i feltet **Del noget med dine kolleger**.

5) Klik på **OK**.

Agentens status ændres automatisk til  **Logget af**.

13 Panelfunktioner

Du kan tage panelerne ud, sætte dem ind og udskifte dem i panelområdet i myAgent. Derudover kan du zoome ind og ud på et panel. Hold markøren over toppen af panelet for at få vist panelfunktioner.

13.1 Rykning af et panel

Du kan flytte et panel ud af myAgents hovedvindue og få det åbnet i et separat vindue.

Inden du begynder

Mindst et af følgende paneler er åbent i hovedvinduet i myAgent:

- **Live-opkald**
- **Onlinemeddelelse**
- **Interne kontakter**
- **Omstillingsbord-knapper**
- **Vægplade**
- **Samtaleliste**

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelet.
En værktøjslinje vises.
- 2) Klik i panelets værktøjslinje på  **Ryk ud**.
Panelets pop op-vindue vises.

Beslægtede begreber

[Onlinemeddelelse](#) på side 70

Beslægtede opgaver

[Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23

[Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74

[Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42

[Viser vægpladepanelet](#) på side 46

[Viser grafen for serviceniveau](#) på side 47

[Visning af grafen gennemsnitstider](#) på side 47

[Ryk et panel ind](#) på side 87

13.2 Ryk et panel ind

Du kan flytte et separat vindue inde i myAgents hovedvindue og få det vist i et af de to faste paneler.

Inden du begynder

Mindst et af de følgende paneler er åbent i et separat vindue:

- **Live-opkald**
- **Onlinemeddelelse**

- **Interne kontakter**
- **Omstillingsbord-knapper**
- **Vægplade**
- **Samtaleliste**

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelets pop op-vindue.
En værktøjslinje vises.
- 2) Klik i panelets værktøjslinje på  **Ryk ind**.
Panelet dukker op i panelområdet i myAgents hovedvindue.

Beslægtede begreber

[Onlinemeddelelse](#) på side 70

Beslægtede opgaver

[Rykning af et panel](#) på side 87

[Udskiftning af paneler](#) på side 88

[Zoom ind eller zoom ud på et panel](#) på side 89

[Åbning eller lukning af panelet Interne kontakter](#) på side 67

13.3 Udskiftning af paneler

Du kan bytte top- og bundpaneler i myAgents-panelområde.

Inden du begynder

myAgents-panelområde viser to af følgende paneler:

- **Live-opkald**
- **Onlinemeddelelser**
- **Interne kontakter**
- **Omstillingsbord-knapper**
- **Vægplade**
- **Samtaleliste**

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelet.
En værktøjslinje vises.
- 2) Klik på i panelets værktøjslinje  **Skift paneler**.
Panelerne i myAgents-hovedvindue er byttet om.

Beslægtede begreber

[Onlinemeddelelse](#) på side 70

Beslægtede opgaver

[Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23

[Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74

[Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42

[Viser vægpladepanelet](#) på side 46

[Viser grafen for serviceniveau](#) på side 47

[Visning af grafen gennemsnitstider](#) på side 47
[Ryk et panel ind](#) på side 87

13.4 Zoom ind eller zoom ud på et panel

Du kan zoome ind eller ud på et panel i myAgent-panelområde.

Inden du begynder

Mindst et af følgende paneler er åbent:

- **Live-opkald**
- **Onlinemeddelelser**
- **Interne kontakter**
- **Omstillingsbord-knapper**
- **Vægplade**
- **Samtaleliste**

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelet.
En værktøjslinje vises.
- 2) Vælg en af følgende muligheder for værktøjslinjen:
 - For at zoome ind skal du flytte -skyderen til højre.
 - For at zoome ud skal du flytte -skyderen til venstre.
- 3) Alternativt kan du klikke på det aktuelle zoomniveau og vælge en foruddefineret værdi fra listen.

Beslægtede begreber

[Onlinemeddelelse](#) på side 70

Beslægtede opgaver

[Åbning eller lukning af panelet for live-opkald](#) på side 23

[Åbning eller lukning af panelet med omstillingsbord-knapper](#) på side 74

[Åbning eller lukning af panelet samtaleliste](#) på side 42

[Viser vægpladepanelet](#) på side 46

[Viser grafen for serviceniveau](#) på side 47

[Visning af grafen gennemsnitstider](#) på side 47

[Ryk et panel ind](#) på side 87

13.5 Åbning af et panels valgmuligheder

Du kan konfigurere forskellige muligheder for et panel i myAgents-panelområde.

Inden du begynder

Mindst et af følgende paneler er åbent:

- **Live-opkald**
- **Omstillingsbord-knapper**
- **Vægplade**

Fremgangsmåde

- 1) Hold markøren over toppen af panelet.
En værktøjslinje vises.
- 2) Klik i panelets værktøjslinje på  **Valgmuligheder**.
Indstillingerne for det specifikke panel vises.

14 Konfiguration

Du kan konfigurere myAgent, så det passer til dine krav, f.eks. tilpasse dens adfærd til opkald.

Mine personlige oplysninger

Ud over dit kontortelefonnummer (lokalnummer), kan du angive dit mobiltelefonnummer, to forskellige eksterne numre og dit private telefonnummer. For hvert af disse numre kan du konfigurere, om de skal vises i den interne telefonbog eller ej.

Du kan indtaste din e-mailadresse for at blive kontaktet via e-mail.

For at kunne bruge e-mail skal administratoren af dit kommunikationssystem have konfigureret afsendelse af e-mail.

Mit billede

Du kan bruge et billede med enhver filstørrelse. Kommunikationssystemet gemmer en kopi med en bredde og højde, der er begrænset til 200 pixels.

Dette billede, vises det for andre abonnenter, når de placerer deres musmarkør over din post i den interne telefonbog (Lokalnummer-kolonnen).

Udseende

Du kan tilpasse udseendet af myAgent ved at vælge mellem to forskellige interface-farver, vise brugerbilleder i omstillingsbord-knapper og vise statistikker i agentbindingsværktøjstips.

Besked ved ny VoiceMail/Fax

Du kan tilpasse pop op-skærm-billeder, så de kun viser de områder, du virkelig ønsker at vise.

Omstillingsbord-knapper

Tilpas omstillingsbord-knapper ved at tilføje, omdøbe, automatisk udfylde omstillingsbordgrupper, kopiere fra en anden bruger eller indstille et antal omstillingsbord-knapper.

Kø-synlighed

Som agent kan du vælge, hvilke køer der skal vises i agenttilknytningslisten.

Genvejstaster

Ved at bruge genvejstaster kan du fremskynde dit arbejde med myAgent.

- **Globale genvejstaster**

Du kan bruge funktionstasterne F1-F12 på tastaturet på din klient-pc sammen med tastekombinationerne `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` eller `Shift+Alt` som genvejstaster til følgende funktioner:

- **Besvar/Afslut opkald**
- **Overfør**
- **Vis SkærmPopup**

Den eneste forudsætning for dette er, at den ønskede funktionstast eller tastekombination ikke allerede bruges af et andet program.

- **Genvejstaster til applikationer**

Du kan tildele følgende funktioner til funktionstaster F1 og F12 og/eller de numeriske taster på tastaturet på din klient-pc:

- **Hjælp** (vis onlinehjælpen)
- **Indstillinger**
- **Interne kontakter**
- **Samtaleliste**
- **Søg**
- **Besvar/afslut opkald**
- **Vent/vent ikke**
- **Opkaldsoverførsel**
- **Planlæg igen**
- **Ring op**
- **Optag**

Sikkerhed og info

Giver dig mulighed for at konfigurere, om andre brugere kan se den, du taler med, og om de kan kopiere dit BLF-layout.

Diverse

Konfigurer overførselsmetoden ved at vælge en af de to muligheder: Blind omstilling, overvåget omstilling. Aktiver eller deaktiver også live-søgning og eksporter konfiguration.

14.1 Mine personlige oplysninger

Ud over dit kontortelefonnummer (lokalnummer), kan du angive dit mobiltelefonnummer, to forskellige eksterne numre og dit private telefonnummer.

14.1.1 Definition af et yderligere telefonnummer

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

- 2) Klik på **Mine personlige oplysninger**.

- 3) Indtast et yderligere telefonnummer i opkaldsformat eller i kanonisk format i et af følgende felter: **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2**, **Privatnummer** eller **Assistentnummer**.
- 4) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis du ikke vil se **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2** eller **Privatnummer** vist i de interne kontakter, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Synlighed** ud for telefonnummeret.
 - Hvis du vil se **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2** eller **Privatnummer** vist i de interne kontakter, skal du cvælge afkrydsningsfeltet **Synlighed** ved siden af telefonnummeret.
- 5) Klik på **Gem**.

14.1.2 Specifikation af e-mailadresse

Inden du begynder

Administratoren af dit kommunikationssystem har konfigureret afsendelsen af e-mails.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Mine personlige oplysninger**.
- 3) Indtast din e-mailadresse i feltet **E-mailadresse**.
- 4) Klik på **Gem**.

14.1.3 Skift password

Om denne opgave

Bemærk: Du kan også skifte password via menuen Telefon i VoiceMail-boksen.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Mine personlige oplysninger**.
- 3) Klik på knappen **Skift** i feltet **password**.
- 4) Indtast det nuværende password i feltet **Gammelt password**.

Bemærk:

Hvis et forkert password indtastes fem gange, vil adgangen til alle Call Center og UC-klienter blive låst. Oplåsning er kun mulig for administratoren af kommunikationssystemet.

5) Indtast et nyt password i feltet **Nyt password** og feltet **Bekræft password**.

- a) Et password skal kun bestå af cifre og indeholde mindst seks cifre.
- b) Der må højst være to gentagne tegn og tre tegn i rækkefølge.
- c) Kontonavnet (omvendt eller ej) kan ikke være en del af passwordet.
- d) Brugeren skal ændre sit standardpassword efter første brug.
- e) Det maksimale antal mislykkede loginforsøg er fem.

Bemærk: Password er gyldig for alle UC Suite klienter til adgang til voicemail boksen via telefonen.

6) Klik på **OK** og derefter på **Gem**.

14.2 Mit billede

Du kan bruge et billede med enhver filstørrelse. Kommunikationssystemet gemmer en kopi med en bredde og højde, der er begrænset til 200 pixels.

14.2.1 Upload et billede

Inden du begynder

Du har en billedfil med dit billede i et af følgende filformater: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

Størrelsen på billedfilen overstiger ikke 10 MB.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Mit billede**.
- 3) Klik på **Vælg**.
- 4) Vælg den ønskede fil og klik **Åbn**.
- 5) Klik på **Gem**.

14.2.2 Sletning af billede

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Mit billede**.
- 3) Klik på **Slet**.
- 4) Klik på **Gem**.

14.3 Udseende

Du kan tilpasse udseendet af myAgent ved at vælge mellem to forskellige grænsefladefarver.

14.3.1 Ændring af brugergrænsefladesprog

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Udseende**.
- 3) Vælg det ønskede sprog ved at klikke på det aktuelle foretrukne sprog øverst i vinduet.
- 4) Klik på **Gem**.

14.3.2 Ændring af brugergrænsefladefarve

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Udseende**.
- 3) Vælg en af de to muligheder for farven på brugergrænsefladen.
- 4) Klik på **Gem**.

14.3.3 Vis brugerbilleder på omstillingsbord-knapper

Om denne opgave

Sådan vises brugerbilleder på omstillingsknapper

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Udseende**.
- 3) Klik på **Vis brugerbilleder på omstillingsknapper**.
- 4) Klik på **Gem**.

Resultater

Du kan også vise brugerbilleder på omstillingsknapper ved at åbne panelets **Vælgmuligheder** og vælge **Vis brugerbilleder på omstillingsknapper**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.4 Notifikationer

Du kan tilpasse notifikationsindstillingerne for effektivt at styre hovedvinduet, de tilgængelige pop-up-meddelelser og alarmer, når du bruger myAgent.

Du kan tilpasse følgende indstillinger for notifikationer:

- **Pop op-applikation ved indgående opkald:**

Når et opkald ringer på brugerens lokalnummer, søger myAgent efter et pop-up-skærm billede, der er knyttet til dette opkald. Hvis der findes et pop-up-billede på skærmen, bliver det bragt frem. Hvis der ikke findes et pop-up-skærm billede, vises hovedvinduet i stedet.

- **Pop op-applikation ved afslutning af opkald :**

På samme måde som **Pop op-applikation ved indgående opkald og Skærm, der poper op ved svar**, vises det løste vindue, når brugeren afslutter et opkald.

- **Minimer ved opsætning:**

Dette minimerer hovedvinduet i myAgent, når opkaldshåndteringen er færdig. Det er vigtigt at bemærke, at dette kun udløses, når agenten ikke har nogen opkald tilknyttet sig. Hvis agenten f.eks. arbejder på et e-mailopkald og starter et taleopkald, vil afslutning af dette opkald ikke minimere applikationen, fordi agenten stadig arbejder på e-mailen.

- **Visning af bakke ved indgående og udgående opkald:**

Denne indstilling giver brugeren mulighed for at aktivere eller deaktivere bakke-pop-ups til opkaldshåndtering.

- **Vis besked om mistede opkald via bakkeudkast:**

Hvis aktiveret, og agenten går glip af et opkald, vises en pop-up-meddelelse i bakken. Hvis den er deaktiveret, vises der i stedet en meddelelsesboks i myAgent-applikationens hovedvindue.

- **Bakkepop tager fokus, når det vises:**

Bruges til pop op-applikationen ved indgående opkald, pop op-skærm ved besvarelse og pop op-applikation ved afslutning af opkald. Hvis dette er markeret, flyttes vinduernes fokus til den viste pop op-vindue.

- **Svar på bakkeudkast:**

På samme måde vil skærm billedet, der vises ved svar, registrere, hvilket vindue der skal bringes fremad, men vil i stedet blive udløst, når agenten besvarer et opkald.

- **Bakke pop op, når opkald rammer alarmtilstand:**

Når alarmer udløses, kommer hovedvinduet i myAgent i forgrunden.

- **Afspil alarmtoner, når opkald rammer alarmtilstande:**

Når alarmer udløses, vil en alarmtone fortsætte med at blive afspillet til brugeren, indtil alle alarmer er ryddet.

- **Vis toast-notifikationer for assistentanmodninger:**

Hvis markeret, vises en toast-notifikation til en supervisor, når assistanceanmodninger er aktive.

14.4.1 Applikationsvindue/køskærm vises

14.4.1.1 Aktivering eller deaktivering af hovedvindue, der vises ved indgående opkald

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have, at myAgent hovedvinduet automatisk vises i forgrunden ved indgående opkald, skal du markere afkrydsningsfeltet **"Når jeg ringer, skal du bringe hovedvinduet forrest, hvis opkaldet ikke har et pop op-vindue"**.
- Hvis du ikke ønsker, at myAgent hovedvinduet automatisk vises i forgrunden ved indgående opkald, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Når jeg ringer, skal du flytte hovedvinduet frem, hvis opkaldet ikke har et pop op-vindue**.

4) Klik på **Gem**.

14.4.1.2 Aktivering eller deaktivering af pop-up-skærm ved accept af et opkald

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have, at pop op-vinduer åbnes, når du accepterer indgående opkald, skal du markere **afkrydsningsfeltet Når jeg besvarer et opkald, skal du flytte opkaldsskærmen fremad, hvis den er tilgængelig, ellers skal du flytte den fremad i hovedvinduet**.
- Hvis du ikke ønsker, at pop op-vinduer åbnes, når du accepterer indgående opkald, skal du fjerne markeringen i **afkrydsningsfeltet Når jeg besvarer et opkald, skal du flytte opkaldsskærmen forrest, hvis den er tilgængelig, ellers i hovedvinduet**.

4) Klik på **Gem**.

14.4.1.3 Aktivering eller deaktivering af hovedvindue Pop Up ved opkaldsafslutning

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have, at myAgent -hovedvinduet automatisk vises i forgrunden, når et opkald er afsluttet, skal du markere afkrydsningsfeltet **Når jeg er færdig med et opkald, skal du flytte opkaldsskærbilledet frem, hvis det er tilgængeligt. Ellers vises hovedvinduet**.

- Hvis du ikke ønsker, at myAgent -hovedvinduet automatisk vises i forgrunden, når et opkald er afsluttet, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet . **Når jeg er færdig med et opkald, skal du flytte opkaldsskærm billedet frem, hvis det er tilgængeligt. Ellers vises hovedvinduet.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.1.4 Minimering af hovedvinduet ved afslutning af et opkald

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil minimere myAgent hovedvinduet, når et opkald er afsluttet, skal du markere afkrydsningsfeltet **Når jeg er færdig med et opkald, skal du skjule opkaldsskærm billedet, hvis det er tilgængeligt. Ellers skal hovedvinduet minimeres.**
- Hvis du ikke ønsker, at myAgent hovedvinduet skal minimeres, når et opkald er afsluttet, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet. **Når jeg er færdig med et opkald, skal du skjule opkaldsskærm billedet, hvis det er tilgængeligt. Ellers skal hovedvinduet skjules.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.1.5 Aktivering eller deaktivering af skærmpopup, der tager fokus

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have, at pop-up-skærme tager fokus, når de vises, skal du markere afkrydsningsfeltet **Når et pop-up-skærm billede vises, tager det tastaturfokus.**
- Hvis du ikke ønsker, at pop-up-skærme tager fokus, når de vises, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Når et skærmpop-opslag vises, tager det tastaturfokus.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.2 Alarm

14.4.2.1 Aktivering eller deaktivering af hovedvinduet for alarmtilstand

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have, at pop op-vinduer åbnes, når opkald rammer en alarmtilstand, skal du markere afkrydsningsfeltet **Når et opkald eller en kø rammer en alarmtilstand, vises hovedvinduet**.
- Hvis du ikke ønsker, at pop op-vinduer åbnes, når opkald rammer en alarmtilstand, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Når et opkald eller en kø når en alarmtilstand, vises hovedvinduet**.

4) Klik på **Gem**.

14.4.2.2 Afspilning af alarmtoner for alarmtilstand

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have alarmtoner afspillet, når opkald rammer en alarmtilstand, skal du markere afkrydsningsfeltet **Afspil alarmtoner, når et opkald eller en kø rammer en alarmtilstand**.
- Hvis du ikke ønsker, at alarmtoner afspilles, når opkald rammer en alarmtilstand, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Afspil alarmtoner, når et opkald eller en kø rammer en alarmtilstand**.

4) Klik på **Gem**.

14.4.3 Toast-notifikationer (bakkepopup)

14.4.3.1 Visning af bakkepopup ved indgående opkald

Om denne opgave

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil vise bakkepopup-meddelelser for indgående opkald, fax eller e-mail, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis et bakkepopup-vindue, når jeg modtager et indgående opkald.**
- Hvis du ikke vil have vist bakkepopup-meddelelser for indgående opkald, fax eller e-mail, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Vis et bakkepopup-meddelelse, når jeg modtager et indgående opkald.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.3.2 Visning af bakkepopup ved udgående opkald

Om denne opgave

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil vise bakkepopup-meddelelser ved udgående opkald, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis et bakkepopup-meddelelser, når jeg foretager et udgående opkald.**
- Hvis du ikke vil have vist pop op-meddelelser på udgående opkald, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Vis et bakkepopup-meddelelser, når jeg foretager et udgående opkald.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.3.3 Viser bakkeudspring ved ubesvaret opkald

Om denne opgave

Tip: Pop-up-skærmen for ubesvarede opkald, fax eller e-mail vises ikke for agenter, der er permanent tilgængelige.

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have vist bakke-popup-meddelelser for ubesvarede opkald, fax eller e-mail, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis et bakke-popup-meddelelser, når jeg mister et opkald.**
- Hvis du ikke vil have vist bakke-popup-meddelelser for ubesvarede opkald, fax eller e-mail, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Vis et bakke-popup-meddelelser, når jeg mister et opkald.**

4) Klik på **Gem**.

14.4.3.4 Viser bakkepop på modtagne chatbeskeder

Om denne opgave

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil vise bakke-popup-meddelelser, når du modtager chatbeskeder, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis et bakke-popup-meddelelser, når jeg modtager en chatbesked**.

Bakkevinduet vises kun, når tastaturfokus er på et andet program, og derfor kan vinduet med øjeblikkelig besked ikke poppe op.

- Hvis du ikke vil have vist pop op-vinduer, når du modtager chatbeskeder, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Vis et pop op-vindue, når jeg modtager en chatbesked**.

4) Klik på **Gem**.

14.4.3.5 Visning af bakkepopup ved assistanceanmodninger

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.

2) Klik på **Notifikationer**.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du vil have vist meddelelser for assistanceanmodninger, skal du markere **afkrydsningsfeltet Vis et pop op-felt, når en agent beder om assistance**.
- Hvis du ikke ønsker, at der vises meddelelser for assistanceanmodninger, skal du fjerne markeringen i **afkrydsningsfeltet Vis et pop op-felt, når en agent beder om assistance**.

4) Klik på **Gem**.

14.5 Omstillingsbord-knapper

Indeholder knapper til hurtig adgang til interne abonnenter.

Fra omstillingsbord-knapperne kan du udføre mange handlinger, herunder følgende:

- Tilføj eller fjern kontakter
- Opret nye grupper, og udfyld dem automatisk
- Ringe op
- Chat

- Sorter knapper ud fra for- eller efternavn
- Skift brugers status
- Skift antal knapper
- Vis brugerbilleder

14.5.1 Omfordeling af faner på omstillingsbord-knapper

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) I feltet **Gruppenavn** skal du klikke på den fane, du vil flytte.
- 4) Vælg én af følgende muligheder:
 - Klik **Flyt op**.
 - Klik **Flyt ned**.
- 5) Gentag trinene 3 og 4 som relevant.
- 6) Klik på **Gem**.

14.5.2 Tilføjelse af faner på omstillingsbord-knapper

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) Klik på **Tilføj**.
- 4) Indtast et navn til den nye fane, og klik derefter på **OK**.
- 5) Klik på **Gem**.

Resultater

Du kan også tilføje en ny fane ved at åbne panelets **Valgmuligheder** og vælge **Ny gruppe**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.5.3 Sletning af faner på omstillingsbord-knapper

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) I feltet **Gruppenavn** skal du klikke på den fane, du vil slette.
- 4) Klik på **Fjern**.
Bekræftelsesvinduet **Slet** vises
- 5) Klik på **Ja**.
- 6) Klik på **Gem**.

Resultater

Du kan også slette en fane ved at åbne panelets **Valgmuligheder** og vælge en af de tilgængelige faner under **Fjern**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.5.4 Tildeling omstillingsbord-knapper

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på **☰** for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) Klik på den ønskede gruppe under **Gruppenavn**.
- 4) Klik på **Udfyld automatisk omstillingsbordsgrupper**
Pop op-skærm billedet **Udfyld automatisk omstillingsbordsgrupper** vises
- 5) Vælg en af følgende muligheder i rullemenuen **Opret grupper baseret på**:
 - Hvis du ønsker, at der skal oprettes en fane for hver afdeling, skal du klikke på **Afdeling**.
 - Hvis du ønsker, at der skal oprettes en fane for hvert sted, skal du klikke på **Sted**.
- 6) Vælg en af følgende muligheder i rullemenuen **Sortér grupper efter**:
 - **Fornavn**
 - **Efternavn**
- 7) Vælg én af følgende muligheder:
 - Hvis du vil beholde dine eksisterende faner ud over dem, der oprettes automatisk, skal du klikke på radioknappen **Tilføj de nye grupper i slutningen af mine eksisterende grupper** og derefter klikke på **OK**.
 - Hvis du vil erstatte dine eksisterende faner med dem, der oprettes automatisk, skal du klikke på radioknappen **Genopret min gruppestruktur** og derefter klikke på **OK**.
- 8) Klik på **Gem**.

Resultater

Du kan også automatisk tildele omstillingsbord-knapper ved at åbne panelets **Valgmuligheder** og vælge **Udfyld automatisk omstillingsbordsgrupper**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.5.5 Kopiering af omstillingsbord-knapper fra en bruger

Inden du begynder

Tillad andre brugere at kopiere mit BLF-layout skal være aktiveret af den bruger, fra hvem der skal kopiere omstillingsknapperne.

Om denne opgave

Du kan kopiere en anden brugers omstillingsknapper.

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) Klik på den ønskede gruppe under **Gruppenavn**.
- 4) Klik på **Kopier fra bruger**.
Pop op-vinduet **Kopi fra bruger** vises.
- 5) Klik på pil ned, og vælg den bruger, der har de knapper, du vil kopiere, fra listen.
Når du vælger brugeren, vises et resumé af grupperne.

Bemærk: Brugere, der ikke har nogen grupper, kan ikke vælges og vises ikke i rullelisten.

Hvis der ikke er nogen tilgængelige brugere at kopiere fra, vil du se denne besked: **Beklager, ingen brugere har givet tilladelse til at kopiere deres knaplayout.**

- 6) Klik på **Gem**.

Resultater

BLF-grupperne og knapperne kopieres til den lokale bruger, hvilket tilsidesætter enhver gruppekonfiguration, som den lokale bruger muligvis allerede har.

Bemærk: Du har ikke mulighed for at kopiere brugerens personlige kontakter.

Du kan også automatisk tildele omstillingsbord-knapper ved at åbne panelets **Valgmuligheder** og vælge **Kopi fra bruger**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.5.6 Ændring af nummer på omstillingsbord-knap

Om denne opgave

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Omstillingsbord-knapper**.
- 3) Vælg et nummer fra rullelisten i feltet **Antal omstillingsknapper**.
- 4) Klik på **Gem**.

Resultater

Du kan også ændre antallet af omstillingsknapper ved at åbne panelets **Vaelgmuligheder** og vælge **Antal omstillingsknapper**. Se [Åbning af et panels valgmuligheder](#) på side 89.

14.6 Kø-synlighed

Som agent kan du vælge, hvilke køer der skal vises i agenttilknytningslisten.

14.6.1 Tilpasning af køvisning

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger**.

Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.

2) Klik på **Kø-synlighed**.

3) Flyt skyderne for de køer, der skal vises i agentbindingslisten, til TIL. Alternativt, klik på **Vis alle** for at få vist alle køer.

4) Flyt skyderne for de køer, der ikke skal vises i agentbindingslisten, til FRA. Alternativt, klik på **Skjul alle** for at skjule alle køer.

5) Klik på **Gem**.

14.7 Hot Keys

Ved at bruge genvejstaster kan du fremskynde dit arbejde med myAgent.

Globale genvejstaster migreres ikke ved opdatering af myAgent.

Bemærk: Konfigurerede genvejstaster skal være unikke og fungere globalt på tværs af alle applikationer, såsom myPortal til skrivebord, myPortal til Outlook og myAgent. Den første applikation, der gør krav på genvejstasten, vil beholde eksklusiv adgang; eventuelle efterfølgende programmer, der forsøger at bruge den samme konfigurerede genvejstast, vil ikke binde den. For at prioritere en anden applikation til genvejstasten skal du genstarte alle relevante applikationer, og sikre dig, at den foretrukne starter først. Alternativt kan du lukke det modstridende program, genåbne opsætningen og klikke på 'gem' for at opdatere genvejstjenesterne.

14.7.1 Aktivering eller deaktivering af globale genvejstaster

Fremgangsmåde

1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.

Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.

2) Klik på **Genvejstaster**.

3) Klik på **Genvejstaster aktiveret** ved siden af en af følgende: **Besvar/Afslut opkald**, **Omstil**, **Vis SkærmPopup**.

- 4) Hvis du vil deaktivere en genvejstast, skal du rydde afkrydsningsfeltet **Genvejstaster aktiveret** ud for den pågældende tast.
- 5) Tryk på tastekombinationen `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` eller `Shift+Alt` sammen med en af funktionstasterne `F1-F12`. Hvis den nedtrykkede tast eller tastkombination kan anvendes i myAgent, vises dette.
- 6) Klik på **Gem**.

14.7.2 Konfiguration af applikationsgenvejstaster

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Genvejstaster**.
- 3) Hvis du vil tildele en funktionstast til en af de tilgængelige applikationsgenvejstaster, skal du vælge den i rullelisten, der er knyttet til funktionen (kolonnen **Funktionstaster**).
- 4) Hvis du vil tildele en numerisk tastaturtast til en af de tilgængelige applikationsgenvejstaster, skal du vælge den i rullelisten, der er knyttet til funktionen (kolonnen **Antal tastaturtaster**).
- 5) Klik på **Gem**.

Tip:

Hvis du ved et uheld trykker på en funktionstast eller knytter en tast til det numeriske tastatur to gange, vises en fejlmeddelelse når du gemmer, så du kan rette det forkerte.

14.7.3 Nulstilling af applikationsgenvejstaster

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på  for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Genvejstaster**.
- 3) Klik på **Nulstil genvejstaster**.
- 4) Klik på **Gem**.

14.8 Sikkerhed og info

Giver dig mulighed for at konfigurere, om andre brugere kan se den, du taler med, og om de kan kopiere dit BLF-layout.

14.8.1 Giver brugere mulighed for at kopiere dit BLF-layout

Om denne opgave

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Sikkerhed og info**.
- 3) Vælg afkrydsningsfeltet **Tillad andre brugere at kopiere mit BLF-layout**.

14.8.2 Tillader brugere at se opkaldsdetaljer

Om denne opgave

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger** i sidepanelet.
Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.
- 2) Klik på **Sikkerhed og info**.
- 3) Vælg afkrydsningsboksen **Tillade andre brugere at se, hvem jeg taler med**.

14.9 Diverse

Du kan konfigurere en standardmetode til omstilling af opkald og aktivere eller deaktivere live-søgningsfunktionen.

Diverse-indstillinger migreres ikke, når myAgent opdateres.

14.9.1 Konfiguration af en omstillingsmetode

Fremgangsmåde

- 1) Klik på **Indstillinger**.
- 2) Klik på **Diverse**.
- 3) Vælg én af følgende muligheder i rullelisten **Omstillingsmetode**:
 - Hvis du vil bruge blind (dvs. uskærmet) omstilling, skal du vælge **Blind omstilling**.
 - Hvis du vil bruge konsultation (dvs. screenet) omstilling, skal du vælge **Overvåget omstilling**.
- 4) Klik på **Gem**.

14.9.2 Aktivering eller deaktivering af Live Search

Når Live Search er deaktiveret, skal brugerne klikke videre **Søg** i søgevinduet for at finde kontakter. Når Live Search er aktiveret, vises søgeresultaterne, mens brugerne skriver i søgefeltet.

Fremgangsmåde

1) Klik på Indstillinger.

Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.

2) Klik på Diverse.

3) Vælg én af følgende muligheder:

- Hvis du ønsker at aktivere søgning, mens du skriver et navn, skal du sætte kryds i afkrydsningsfeltet **Aktivér live-søgning**.
- Hvis du ønsker at deaktivere søgning, mens du skriver et navn, skal du fjerne krydset i afkrydsningsfeltet **Aktivér live-søgning**.

4) Klik på Gem.

15 Starter VSAdmin

Inden du begynder

Du er agent med godkendelsesniveauet (serviceklassen) Supervisor eller Administrator.

Fremgangsmåde

Klik på knappen **Admin** i sidebjælken.

Klik om nødvendigt på ☰ for at vise denne knap.

VSAdmin åbner i WMB.

16 Appendiks

Appendikset indeholder oplysninger om de forskellige godkendelsesniveauer (serviceklasser) for Callcenter-agenter, mulige begrænsninger for brug af systemfunktioner samt de forskellige opkaldsnummerformater. Herudover inkluderer det også noter vedrørende samtidig brug af myAgent og andre UC Suite-klienter via en brugerkonto.

16.1 Agentfunktioner uafhængigt af autorisationsniveauet

Når en agent er konfigureret af administratoren af kommunikationssystemet, defineres agentens rettigheder ved at vælge autorisationsniveauet (Agent, Supervisor eller Administrator). En agent med autorisationsniveau som supervisor eller administrator har yderligere rettigheder.

Forskellene mellem autorisationsniveauerne er opsummeret i den følgende tabel.

myAgent: Aktivitet	Autorisationsniveau (serviceniveau)		
	Agent	Supervisor	Administrator
Tildel en agent til en kø	–	X	X
Flyt en agent til en anden kø	–	X	X
Fjern en agent fra køen	–	X	X
Skift en abonnents status	–	X	X
Vis/skjul agentbindingslisten	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Rediger en agenttildeling	–	X	X
Vis liste over kontaktcenterkald	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Aktiver automatisk myAgent pop op-skærm-billede for alarmer	–	X	X
Aktiver alarmtone	–	X	X
Vis vægplade	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Vis grafen serviceniveau	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Vis grafen for gennemsnitstider	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Flyt opkald til første position i en kø	–	X	X

myAgent: Aktivitet	Autorisationsniveau (serviceniveau)		
	Agent	Supervisor	Administrator
Optag en samtale	Nuværende opkald	Alle opkald	Alle opkald
Gem optagelse af opkald som WAV-fil eller send som WAV-fil via e-mail	–	X	X
Gem fax som fil eller send via e-mail	–	X	X
Gem e-mail som EML-fil eller send som EML-fil via e-mail.	–	X	X
Opkaldsovervågning (afhængig af land)	–	X	X
Tilsidesættelse af et opkald	–	X	X
Accepter en anmodning om assistance	–	X	X
Opret rapporter	–	X	X
Åbn WBM	–	X	X

16.2 Noter vedrørende samtidig brug af myAgent og UC Suite klienter

Når myAgent og andre UC Suite klienter bruges samtidigt via en UC Suite brugerkonto, kan risikoen for gensidige interaktioner ikke udelukkes.

Termen myPortal bruges bredt i denne sektion til at repræsentere myPortal for Desktop, myPortal for Outlook og myPortal to go.

Eksempel på gensidige interaktioner:

- Ændring af tilstedeværelsesstatus via myPortal

Eksemplerne gælder for standard **Voicemail**-indstillingerne for alle viderestillingsdestinationer.

- myAgent: Agenten er logget på.

myPortal: Automatisk nulstilling af tilstedeværelsesstatus til kontoret er deaktiveret.

Ændring af tilstedeværelsesstatus via myPortal medfører, at agenten med det samme logges ud af køen/køerne. Når agenten har logget af via myAgent, nulstilles tilstedeværelsesstatus til På **kontoret**.

En ændring af agentstatus via myAgent (f.eks. til **Pause**) registreres af myPortal, men gælder i.e. for **Log ind**, **Log ud** og **Arbejdstid**.

- myAgent: Agenten er logget på.

myPortal: Automatisk nulstilling af tilstedeværelsesstatus til kontoret er aktiveret.

Hvis agenten ændrer hans eller hendes status via myAgent til **Pause**, vil vedkommende automatisk blive tilgængelig igen, når pause-tiden er gået.

En ændring af tilstedeværelsesstatus via myPortal til **Pause** medfører, at agenten med det samme logges ud af køen/køerne.

- myAgent: Agenten er logget på.

En ændring af tilstedeværelsesstatus via myPortal til **Vil ikke forstyrres** medfører, at agenten med det samme logges ud af køen/køerne.

- Udgående opkald via myPortal

Tilstedeværelsesstatus for abonnenten kan ses via myAgent.

Opkaldet vises kun i journalen for myPortal. Ingen overførsel til statistik for kontaktcentret sker, da disse ikke er kontaktcenter-opkald.

- Indgående opkald til agents stationsnummer

Tilstedeværelsesstatus for abonnenten kan ses via myAgent.

Opkaldet vises kun i journalen for myPortal. Ingen overførsel til statistik for kontaktcentret sker, da disse ikke er kontaktcenter-opkald.

- Optagelse af en samtale

Optagelsen af opkald via myPortal er ikke registreret af myAgent. myAgent tilbyder denne funktion, selv hvis optagelsen af et opkald allerede sker via myPortal.

16.3 Noter vedrørende bruge af DECT-telefoner

DECT-telefoner kan bruges som telefoner til callcenter agenter. Imidlertid skal der tages hensyn til forskellene i driftstilstandsproceduren i sammenligning med trådløse telefoner.

Forudsætninger for brugen af DECT-telefoner

- Kun DECT-telefoner, der i øjeblikket er frigivet til brug sammen med HiPath Cordless Office og OpenScape Business Cordless må anvendes.
- Området hvori callcenter-agenter bevæger sig skal have fuldstændig trådløs dækning.

- Antallet af basestationer skal tilpasses, så der er nok B-kanaler er til rådighed for callcenter-agenternes DECT-telefoner.
- callcenter-agenter skal u videst muligt omfang holde sig indenfor den trådløse rækkevidde, mens de er logget ind i en kø i callcentret.

Forskelle i driftsproceduren, sammenlignet med trådforbundne telefoner

- Indlogging på en kø i callcenteret er kun mulig via myAgent.
- Ingen beskeder som f.eks. **Tilgængelig** eller **Pause**, for vises i DECT-telefonens display.
- Styringen af en DECT-telefon via myAgent (f.eks. via området **Telefoni** i myAgent's hovedvindue eller i pop up-vinduet for det indkommende myAgent opkald) er ikke mulig.
- Indgående opkald kan kun accepteres via DECT-telefonen.
- Udgående opkald skal være initierede via DECT-telefonen.

Aspekter der skal overvejes ved brug af DECT-telefoner:

- Søgetid

For et indkommende opkald, kan tiden det varer at finde DECT-telefonen tage flere sekunder (i værste tilfælde op til 20 sekunder) inden et opkald signaleres til DECT-telefonen. Under søgetiden hører opkalderen ringetonen.

Callcenteret evaluerer denne tid som "Svartid". Den aktuelle svartid hos en callcenteragent består dermed af søgetiden og adviseringstiden (dvs., tid indtil opkaldet er besvaret).

Hvis en callcenter-agent forlader den trådløse rækkevidde med sin DECT-telefon kan dette medføre længere søgetider.

- DECT-telefon blev ikke fundet

Hvis et callcenter-opkald overskrider den prædefinerede tid for at et opkald skal besvares af agenten (f.eks. fordi callcenter-agenten er udenfor rækkevidde), logges agenten automatisk ud af af den eller de involverede køer. Genindlogging er kun mulig via myAgent.

16.4 Begrænsninger i brug af systemfunktioner

Under brugen af Callcentret er der nogle begrænsninger for agenterne for brugen af systemets funktioner.

Følgende systemfunktioner er ikke tilgængelige for agenter eller er underlagt restriktioner. Disse funktioner er imidlertid ikke obligatoriske for agenter, da tildelingen af opkald automatisk håndteres af Callcentret. Allokeringen afhænger af de valgte regler og agenternes ledighed.

- Låste funktioner

Så snart en abonnent på kommunikationssystemet er konfigureret som en agent, er følgende funktioner ikke længere tilgængelige.

- Andet opkald
- Samtale venter
- Bryde ind i et agent-opkald (undtagelse: agenter med godkendelsesniveauet Supervisor eller Administrator)
- Gruppeopkald
- Vil ikke forstyrres (for indloggede agenter)

- Funktioner der påvirker opkaldsfordeling

Følgende funktioner kan potentielt ændre opkalds-fordelingen i Callcentret, og bør derfor ikke anvendes af agenter.

- Indkommende viderekobling

Hvis en agent, der er logget ind, aktiverer viderestilling, vil der ske en udlogning.

Indkommende viderestilling deaktiveres, når en agent logger ind i en kø.

- Vil ikke forstyrres

Hvis en indlogget agent aktiverer Vil ikke forstyrres via en UC Suite klient, vil der ske en automatisk udlogning.

Vil ikke forstyrres er deaktiveret. så snart en agent logger ind i en kø.

- Overflyt

Flytning af en telefon ændrer den logiske tilknytning af stationsnummeret. Den nye stationsnummertildeling transmitteres kun efter genstart af Callcentret.

- Gruppe

Agenter må ikke være medlemmer af en gruppe (Gruppeopkald, Søgegruppe) eller en MULAP. Denne begrænsning gælder for systemfunktioner der anvendes sammen med MULAPs, dvs., Teamkonfiguration (Teamgruppe), Leder/Sekretær (Topgruppe) og mobilitets-post.

16.5 Opkaldsnummerformater

Opkaldsnumre kan angives i forskellige formater.

Format	Beskrivelse	Eksempel
Autoritativt	Starter med + og inkluderer altid landekode, områdekode og det fulde resterende stationsnummer. Blanktegn og specialtegnene + () / - : ; er tilladt.	+49 (89) 7007-98765
Kan ringes op	Præcist som du ville ringe til nummeret på systemtelefonen skal du altid have en foranstillet nummerkode.	• 321 (intern) • 0700798765 (eget lokalnetværk) • 0089700798765 (eksternt lokalnetværk) • 0004989700798765 (international)

Tip: Hvis det er muligt skal du altid anvende autoritativt opkaldsnummerformat. Dette sikrer, at et telefonnummer altid er komplet, unikt og konsistent i enhver situation, selv i netværk og på mobilstationer i alle situationer.

Ved manuelt opkald til en ekstern station (opkaldsformat), skal CO-adgangskoden også altid indtastes. CO-adgangskoden skal ligeledes også specificeres ved manuel indtastning af destinationsnummer (opkaldsformat) til CallMe-tjenesten i UC-klienter (UC Suite).

Ved opkald til et eksternt telefonnummer i opkaldbart format fra en telefonbog (og ved brug af Desktop Dialer og Clipboard Dialer til visse UC-klienter), tilføjer kommunikationssystemet automatisk CO-adgangskoden (rute 1). Den automatiske tilføjelse af CO-adgangskoden sker også hvis du vælger et telefonnummer fra dine egne personlige data (**Mobilnummer**, **Privat nummer**, etc.) som destinationsnummer for CallMe-tjenesten (UC Suite).

Bemærk: For opkald indenfor USA via CSTA til et nummer i autoritativt format, konverteres telefonnumre til opkaldsformatet.

Beslægtede opgaver

[Opstart af et opkald](#) på side 35

16.6 Visning af system-flaskehalse

OpenScape Business anvender en Digital Signal Processor (DSP) til transkodning af strømmen fra ISDN/ TDM til IP og omvendt. Hvilke DSP-ressourcer der er til rådighed administreres dynamisk af OpenScape Business. Mængden af nødvendige DSP-kanaler afhænger på den ene side af de tilsluttede trunks og enheder og på den anden side af opkaldstrafikken.

DSP-kanal ressourcer

Hvis OpenScape Kontaktcenter tre gange ikke kan viderestille et opkald til en agent pga. manglende DSP-ressourcer, vises følgende alarmmeddelelse i et pop-up vindue på agentens Skrivebord:

`Et opkald kan ikke behandles i øjeblikket på grund af begrænsede systemressourcer. Kontakt venligst Teknisk support.`

Hvis denne meddelelse vises, kan agenten midlertidigt ikke modtage dette opkald. Andre opkald vil blive sendt til agenten som normalt. Det opkald, der ikke kunne leveres, sendes til andre ledige agenter i køen. Hvis opkaldet uden held sendes til alle agenter, sendes det til den første agent igen. Pop up vinduet lukkes automatisk på agentens Skrivebord, lige så snart opkaldet er blevet leveret til en anden agent. DSP-kanal mangel kan løses ved enten at sætte yderligere DSP-moduler i OpenScape Business hovedkortet (kun X-modeller), eller ved at undgå TDM / IP transcoding. Dette kan realiseres ved at udskifte agenternes TDM-telefoner med IP-telefoner.

Stikordsregister

Specialtegn

§§Kontaktcenter
brug af DECT-telefoner [112](#)

A

administrator [110](#)
afsenders faxhistorik
vis fra samtaleliste [44](#)
agent [110](#)
fjern fra køen [56](#)
flyt til en anden kø [55](#)
login i kø foretaget af Supervisor/Administrator [56](#)
statusændring af supervisor/administrator [56](#)
tildel til en kø [53](#)
ulogning fra kø foretaget af Supervisor/Administrator [56](#)
agentfunktioner
agentautorisationsniveau (serviceklasse) [21](#)
autorisationsniveau for Supervisor/Administrator [49](#)
agentopgave [50](#)
Rediger [54](#)
agentstatus [51](#)
agenttilbagekald [33](#)
afslut et tilbagekald [34](#)
foretag et tilbagekald [34](#)
omplanlæg et tilbagekald [34](#)
agenttildeling (bindende)
tilpas visningen af listen [56](#)
agenttildeling (binding):tilpas visning af køer [105](#)
alarm [63](#)
alarmmeddelelse [62](#)
alarmtone
aktiver og deaktivér [63](#)
arbejdstid
afslut [32](#)
forlængelse [32](#)
arbejdstid for opkald [25](#)
assistance fra supervisor/administrator [57](#)
accepter anmodning [61](#)
anmodning [40](#)
automatisk opdatering [19](#)
automatiske opdateringer
udfør [19](#)
autorisationsniveau (serviceniveau) [110](#), [110](#)
autoritativt opkaldsnummerformat [114](#)

B

begrænsninger af systemfunktioner [113](#)
brugergænseflade
elementer [12](#)
skift farve [95](#)
skift hud [95](#)

vælg sprog [95](#)

C

CallMe [84](#)
CallMe-tjeneste [84](#)

D

databeskyttelse [77](#)

E

e-mail
accepter [29](#)
flag for opfølgning [30](#)
fuldfør [30](#)
gem som e-mail [60](#)
send via e-mail [60](#)
svar til [29](#)
e-mail-historik for afsender
vis fra samtaleliste [44](#)
e-mailbearbejde [27](#)
e-mailhistorik [42](#)
af nuværende afsender, vis [30](#)
ekstern offline telefonbog (LDAP) [66](#)
ekstern telefonbog [65](#)

F

fax
accepter [29](#)
flag for opfølgning [29](#)
gem [59](#)
send via e-mail [59](#)
fax-historik
af nuværende afsender, vis [30](#)
fax-istorik [41](#)
faxbearbejde [27](#)
funktioner for agenter [21](#)
funktionstast [91](#)
første trin [20](#)

G

gennemsnitstider [47](#)
genvejstast [91](#)
aktiver eller deaktivér [105](#)
konfigurer [106](#)
nulstil [106](#)

I

indstillinger [91](#)
intern telefonbog [65](#)

K

kontakt [66](#)
kontaktoplysninger for den kaldende [24](#)
kø [21](#)
 agent [20](#), [21](#)
 flyt agent [55](#)
 log ud [21](#)
 overvåg [62](#)
 tildel agent [53](#)
 tilpas visning [105](#)
 ændre position for et opkald [61](#)
 ændring af position for et opkald [57](#)
kødetaljer [46](#)
 skærm [46](#), [47](#), [47](#), [49](#)

L

LDAP telefonbog [66](#)
liste over agenttildelinger; liste over agentbindinger [51](#), [56](#)
Live opkald
 gruppe [24](#)
 sortering [23](#)
Live-opkald [22](#)
 skærm [23](#)
lydløs overvågning [57](#), [61](#)

M

myAgent [12](#)
 afinstallation [18](#)
 installation [16](#)
 start [17](#)

N

noter vedrørende samtidig brug af myAgent og UC Suite klienter [111](#)

O

Omstillingsbord-knapper
 automatisk tildeling [103](#)
 fjern bruger [76](#)
 kopier fra bruger [104](#)
 skærm [74](#)
 slet fane [95](#), [102](#)
 sorter [75](#)
 tilføj fane [102](#)
 tilknyt brugere [75](#)
 ændr rækkefølgen af faner [102](#), [104](#)

omstillingsmetode [35](#)
 konfigurer [107](#)
Onlinemeddelelse [70](#)
 skærm [70](#)
onlinemeddelelser [70](#)
opkald
 besvar [25](#)
 fuldfør [26](#)
 hold [34](#)
 lydløs overvågning [57](#), [60](#)
 omstil til abonnent [35](#)
 omstil til agent [37](#)
 omstil til kø [35](#), [37](#)
 optag (som agent) [39](#)
 optag (som supervisor/administrator) [57](#)
 rekord (som supervisor/administrator) [58](#)
 skifte position i køen [57](#)
 tilsidesætte [57](#), [61](#)
opkald:agentbesvarelse [39](#)
opkald:Omstil til abonnent [38](#)
opkaldbart nummerformat [114](#)
opkaldbearbejdning [24](#)
opkaldfunktioner [34](#)
opkaldsnummerformat [114](#)
opkaldsoversigt [41](#)
 af den kaldende fra samtalelisten, vis [42](#), [43](#)
oplysninger om den kaldende [24](#)
 slet [64](#)
optagelse af opkald
 gem som WAV-fil [58](#)
 send via e-mail [59](#)
optager [39](#), [57](#)
overvåg opkald [58](#)

P

pause
 afslut [33](#)
 start [33](#)
pop op-vinduer
 for opkald [25](#)
pop up-vinduer
 angiv position [100](#)
 til e-mail [28](#)
 til fax [28](#)

R

rapport [77](#)
 opret [80](#)
rapportskabeloner [77](#)

S

Samtaleliste
 skærm [42](#)
samtaleliste [41](#)

send chat-besked [70](#), [71](#), [71](#), [72](#)
serviceniveau [47](#)
skift password [93](#)
skifte position i køen [61](#)
statistisk information [21](#)
supervisor [110](#)
søg [66](#)

T

tast på det numeriske tastatur [92](#)
telefonbog [65](#)
 sorter [67](#), [68](#)
 søg [67](#)
teleworking [84](#)
tilsidesætte [57](#), [61](#)
tilstedeværelsesstatus [82](#)
 ændring af en abonnents status [83](#), [84](#), [85](#)

U

udseende [91](#)

V

Vis konventioner [11](#)
vægplade [46](#)

W

WBM
 start [109](#)
wrapup af opkald
 angiv årsag [27](#)
WrapUp til e-mail [27](#)
 angiv årsag [31](#)
WrapUp til fax [27](#)

