

A decorative background featuring a blue and green butterfly perched on a wavy, translucent blue line that resembles water or a liquid surface. The background is a light blue gradient with faint, stylized green foliage and bubbles.

Office Manager

Kom igang

Presented by
Scantalk ApS
+45 70 22 20 80
sales@scantalk.com

TeamView® Office Manager - Kom igang



TeamView Office Manager interface showing a list of colleagues and their schedules.

Agent: Allan Anderson 14942 (4942)

Colleagues:

Agent	Name	Agent ID	Time	Duration
4941	Clarissa Clarkson	Agent 14942 <-- Clarissa	10:00:52	0:22
4902	Bobby Bell	Agent 14942 <-- 4902	10:01:07	0:02

Departments:

- <Unknown>
- GB
 - Allshare
 - Administration
 - Logistics
- US
 - Allshare
 - Accounting
 - Sale

Calendar Info:

- 14.00-16.00 Meeting
- 2012-07-17 13.00-15.00 Mee
- 2012-07-18 11.00-12.00 Con

21 colleagues

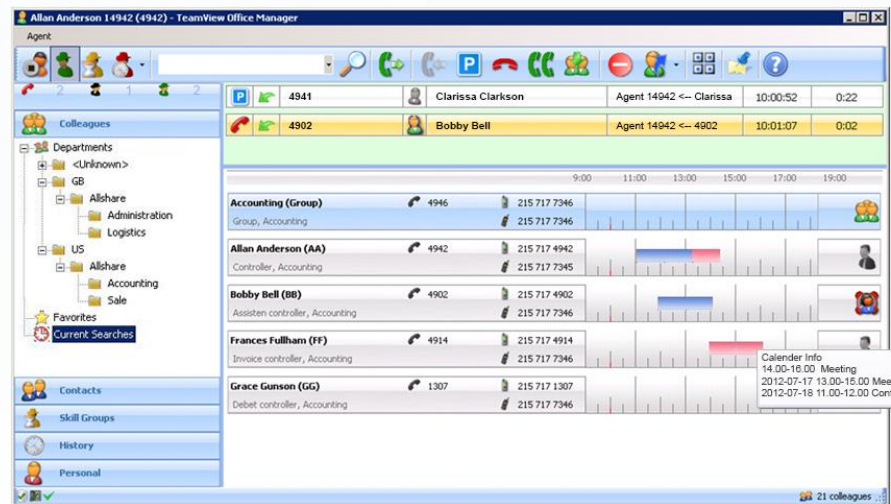
Denne introduktion er opdelt i 2 sektioner

Dagligt brug

- Telefoni- og agent funktioner
- Kollegaer
- Kalds vindue og kalds historik
- Praktiske eksempler
- Kø/bar og -notificering
- Integration
- Kontakter

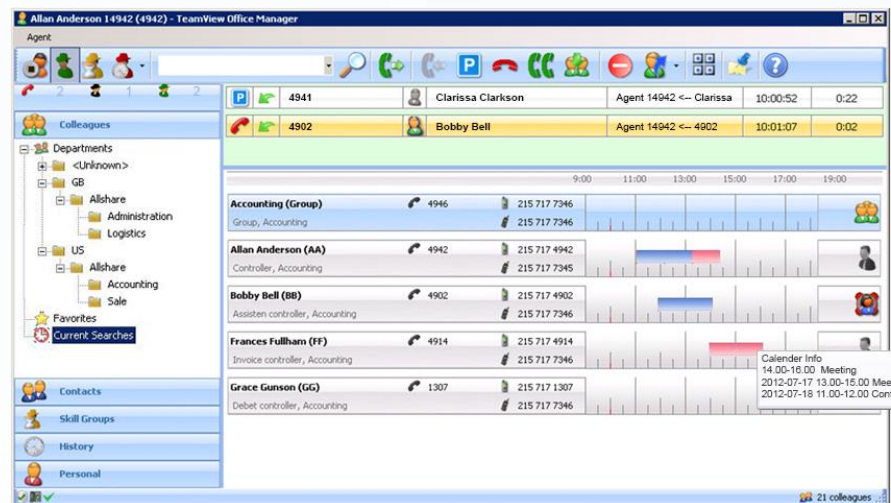
Konfiguration

- Telefon
- Optioner
- Integration
- Agent



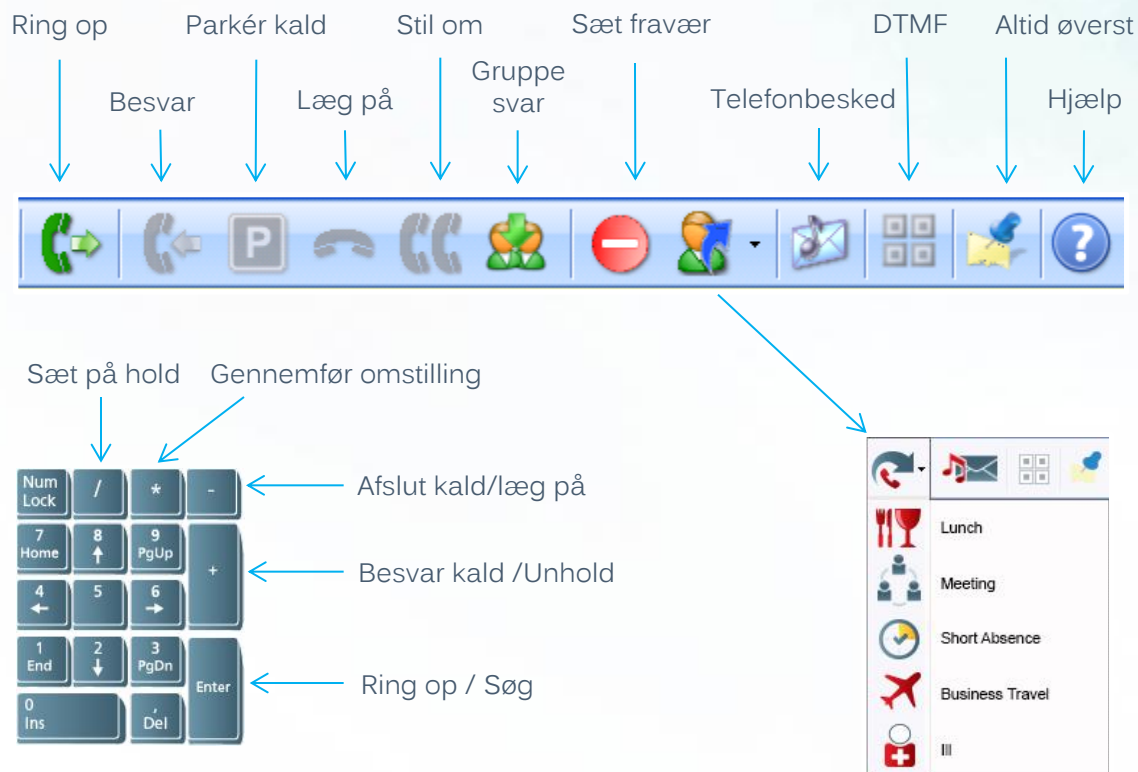
Dagligt brug

- Telefoni- og agent funktioner
- Kollegaer
- Kalds vindue og kalds historik
- Praktiske eksempler
- Kø/bar og -notificering
- Integration
- Kontakter



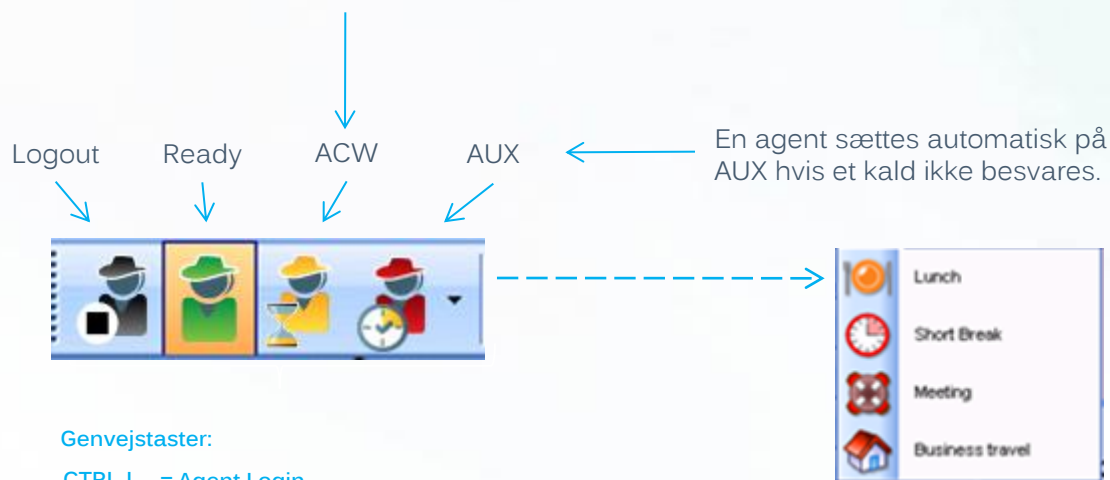
Telefoni funktioner

- Alle funktioner – som normalt udføres på telefonen - er tilgængelige via mus eller tastatur. Kun ikoner som er aktuelt brugbare fremhæves.



Agent funktioner

ACW varighed kan alternativt konfigureres på Avaya centralen. Det medfører at alle agenter opererer med fast ACW varighed.



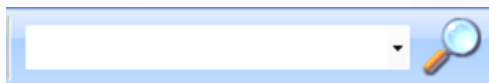
Genvejstaster:

CTRL-I = Agent Login
CTRL-O = Agent Logout
CTRL-R = Agent Ready
CTRL-A = After Call Work
CTRL-Z = Agent AUX

Logout, AUX og ACW kan sættes under samtale. Når samtale afsluttes udføres funktionen automatisk.

Kollegaer - søgning

Søgning på kollega finder ofte sted på denne måde.



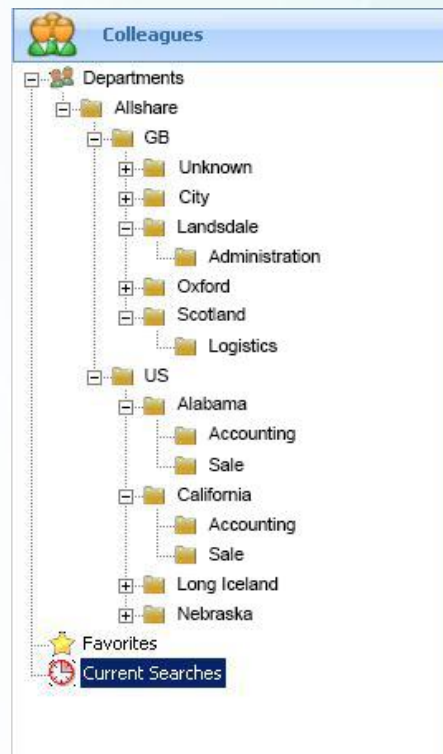
Søgning, som understøttes af fonetik, kan foretages ved brug af delord, fritext eller ved at kombinere 2 felter – eks. navn,afdeling.

Søgbare data

Organisatoriske

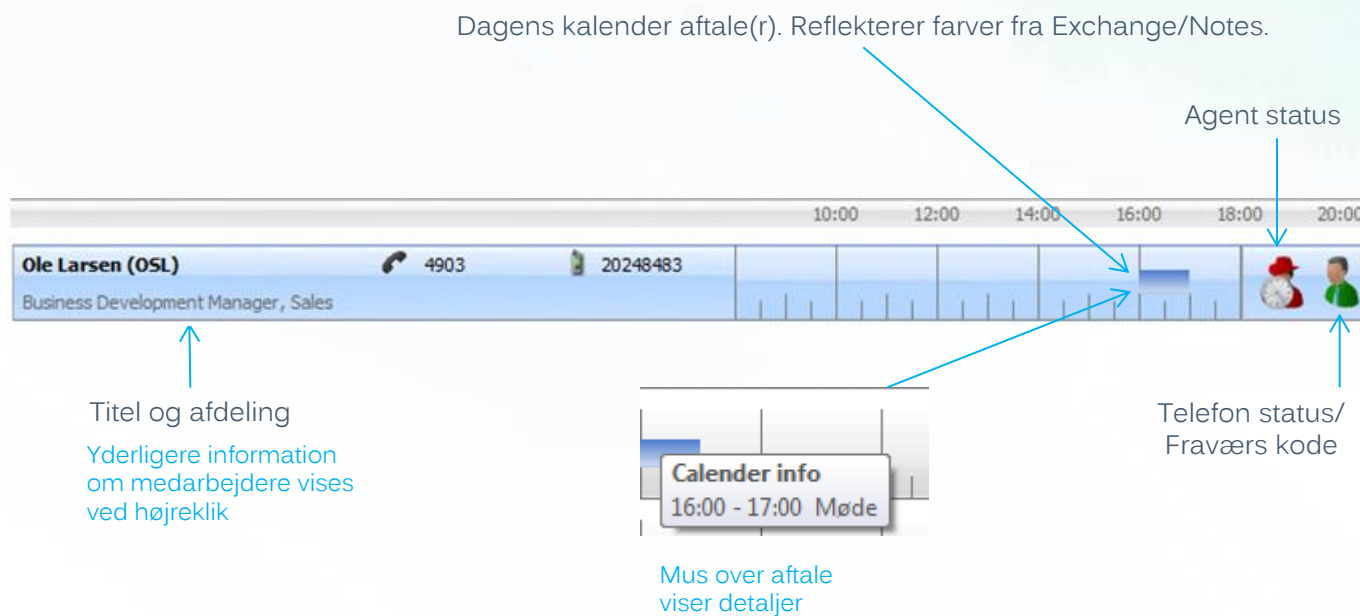
Kontakt relaterede

Alternativt identificeres kolleger under fanebladet Kollegaer, hvor de præsenteres med baggrund i den centralt definerede organisatoriske struktur.



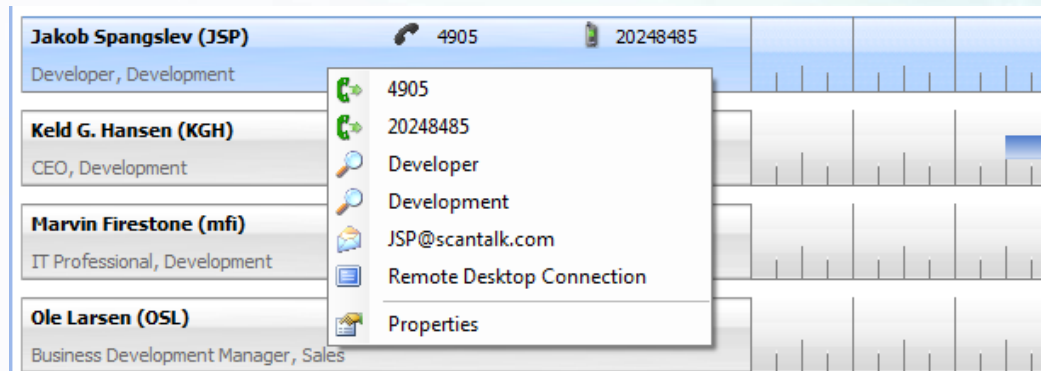
Kollegaer - præsentation

- Kollegaerne præsenteres i den rækkefølge det er defineret under konfiguration (beskrives senere).



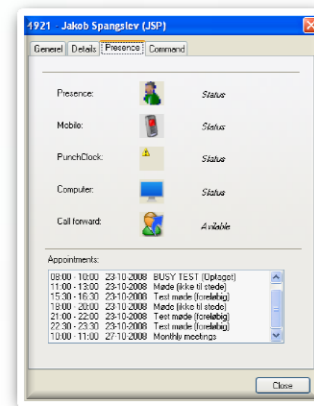
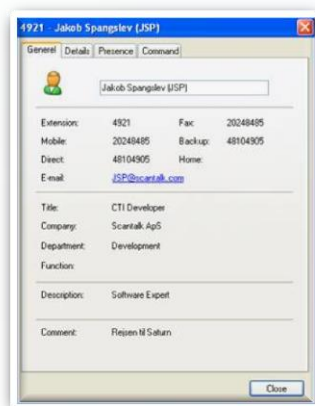
Kollegaer - detaljer

Et komfortabelt overblik over en kollegas kontakt punkter og organisatoriske tilhørsforhold vises ved højre-klik på denne. Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber.



Du kan ringe til en kollega ved at klikke på nummer (lokal eller mobil).
Send e-mail ved klik på e-mail adresse.

Egenskaber



Status ikoner

- Ikon bruttoliste som kan repræsentere status på medarbejdere/kontakter i det totale TeamView miljø. Tilgængelige ikoner afhænger af hvilke TeamView applikationer der anvendes på den individuelle installation.

Telefon



Fravær



Agent



Mobil



In/Out

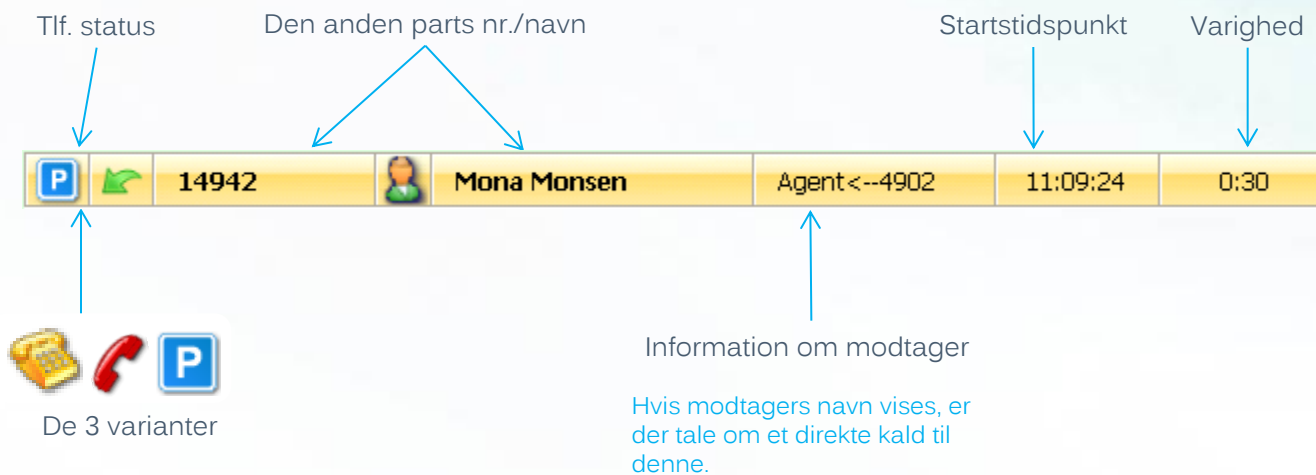


PC



Kalds vindue

- Hvis den anden parts navn ikke kendes af systemet, vises kun dennes nummer.
- Det maksimale antal kaldslinier er 6.



Kalds log

Michael Fynbo Jensen 14943 (4941) - TeamView Office Manager

Agent

Scantalk ApS

Sales (AVAYA, CISCO)

Colleagues

Contacts

Skill Groups

History

All

Inbound

Outbound

Missed

Personal

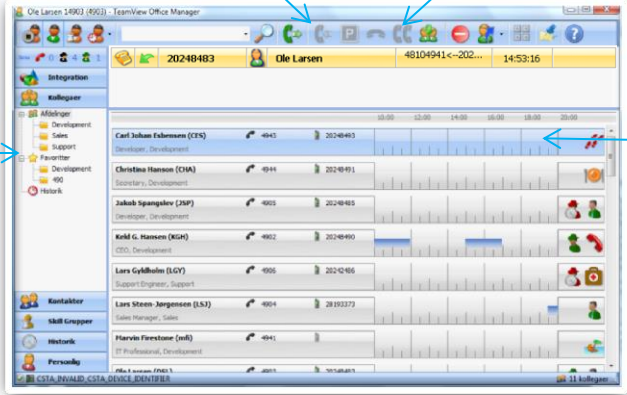
Date Time	From	To	Via	Duration	Description
2010-11-10 15:54:19	4941	4902		0:04	Agent-->4902
2010-11-10 13:57:53	***	4902		0:06	??(MFJ)>KKGH
2010-11-10 13:55:56	***	4910		2:03	??(Sales)>CTI Huset
2010-11-10 13:55:38	4905			0:05	
2010-11-10 13:55:37	***	4911		0:01	
2010-11-10 13:50:53	***			0:00	
2010-11-10 13:50:53	4905			0:01	
2010-11-10 13:40:23	***			0:00	
2010-11-10 13:40:18	63159190	4910		0:03	63159190(Sales)>CTI
2010-11-10 13:10:23	4905			0:04	
2010-11-10 13:10:12	4905			0:01	
2010-11-10 12:57:32	29277660	4999		0:10	29277660>CTI Huset
2010-11-10 12:27:57	44882957	4911		0:11	44882957>Support
2010-11-10 11:50:07	28997791	4903		0:33	28997791(MFJ)>OSL
2010-11-10 11:49:15	***			0:00	
2010-11-10 11:01:48	4905			0:00	
2010-11-10 11:01:26	4905			0:00	
2010-11-10 10:40:58	44517610	4911		0:04	44517610>Support
2010-11-10 10:26:04	44500256	4911		0:11	44500256>Support
2010-11-10 10:15:44	0046515761206	4910		0:05	0046515761206(Sales
2010-11-10 09:38:13	4905			0:02	
2010-11-09 15:13:45	44517610	4911		7:55	44517610>Support
2010-11-09 14:49:46	4905			0:04	
2010-11-09 14:19:44	79420122	4905		0:07	79420122>MFJ
2010-11-09 13:00:16	4905	4906		0:04	
2010-11-09 12:24:32	44517610	4911		1:03	44517610>Support
2010-11-09 12:08:51	4905	70302020		10:16	
2010-11-09 12:06:37	***			0:00	

301 objects

Alle kald til/fra en medarbejder logges lokalt - sorteret i indgående, udgående og tabte kald.

Praktiske eksempler

- Konfereret viderstilling til kollega



Besvar kald 1 4 Gennemfør

Søg 2 3 Dobbeltklik på medarbejder

The screenshot shows the TeamView Office Manager interface. A mouse cursor is positioned over the search bar (labeled 2). The interface displays a list of employees (labeled 3) and a calendar view. The top bar shows 'Ole Larsen 14903 (9903) - TeamView Office Manager'. The left sidebar contains navigation options like 'Integration', 'Kolleger', 'Kontakter', 'Skil Grupper', 'Historik', and 'Personer'. The main area shows a list of employees with their names, roles, and contact information. The top right corner shows a status bar with 'Ole Larsen', a phone number '48104941', and a time '14:53:16'.



2 Søg

5 Gennemfør

1 Besvar kald

3 4 Ring op

Flyt fokus til medarbejder

The screenshot shows the same TeamView Office Manager interface, but with a keyboard cursor (arrow keys) positioned over the search bar (labeled 2). The interface displays a list of employees (labeled 3) and a calendar view. The top bar shows 'Ole Larsen 14903 (9903) - TeamView Office Manager'. The left sidebar contains navigation options like 'Integration', 'Kolleger', 'Kontakter', 'Skil Grupper', 'Historik', and 'Personer'. The main area shows a list of employees with their names, roles, and contact information. The top right corner shows a status bar with 'Ole Larsen', a phone number '48104941', and a time '14:53:16'.

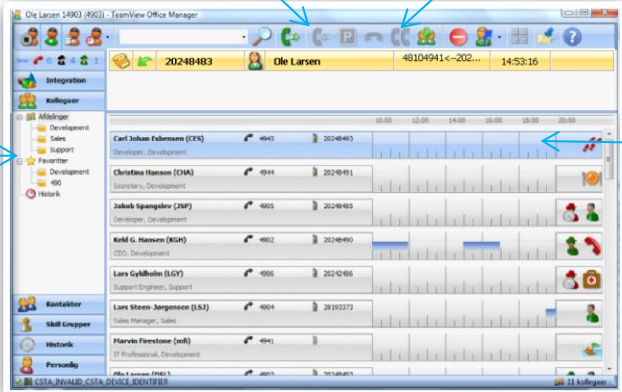
Praktiske eksempler

- Direkte viderstilling til kollega

Besvar kald 1 4 Gennemfør

Søg 2

3 Klik på medarbejder



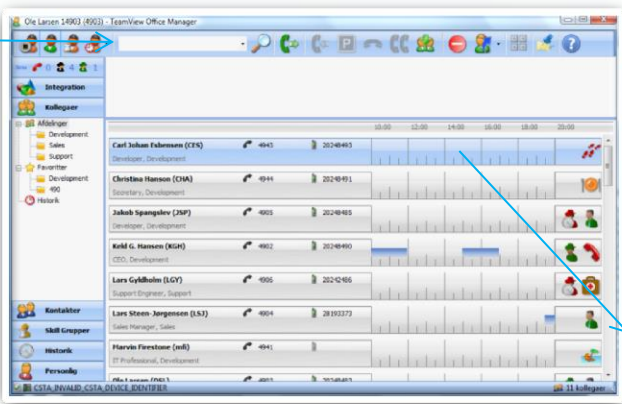
2 Søg

4 Gennemfør

1 Besvar kald

3

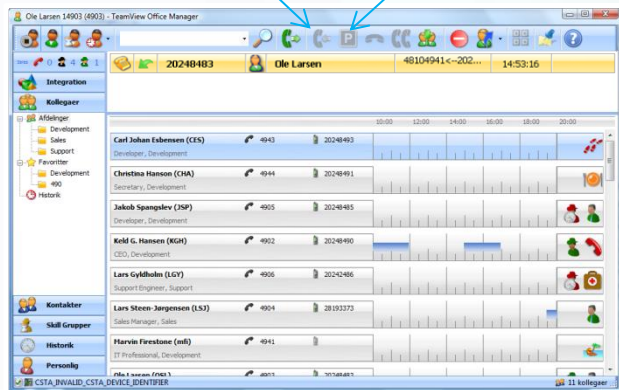
Flyt fokus til medarbejder



Praktiske eksempler

- Parkér kald / unpark

Besvar kald/unpark 1 ← 2 Parkér kald



2 Parkér kald

1 Besvar kald /unpark

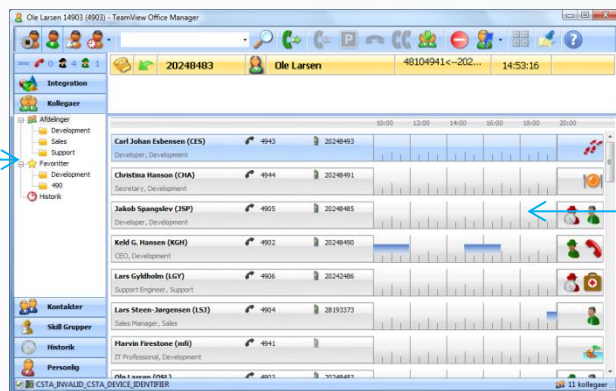
Praktiske eksempler

- Ring, skriv til eller se detaljer på kollega/kontakt

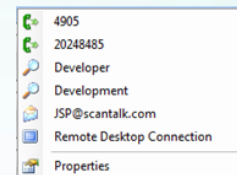


Søg

1



2



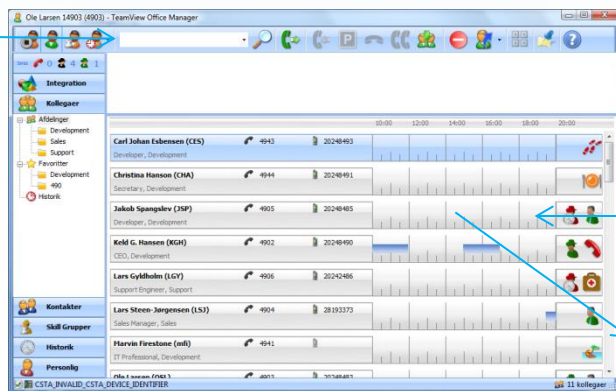
Højreklik på medarbejder

Klik på ønskede funktion (nr./e-mail).
Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber

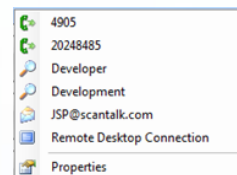


Søg

1



3

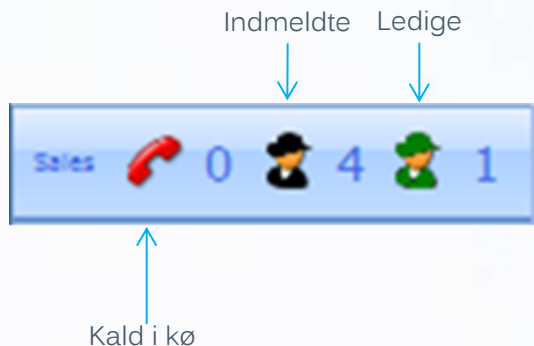


Højreklik på medarbejder

Klik på ønskede funktion (nr./e-mail).
Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber.

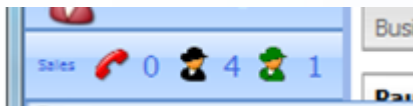
2 Flyt fokus til medarbejder

Kø/bar & kø notifikering

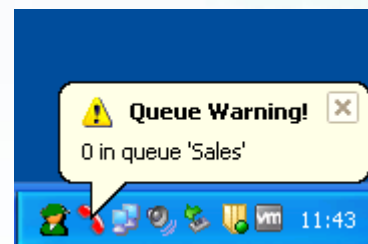


Hvis man deltager i flere ringe-grupper, kan man frit vælge hvilken gruppe der skal vises "på forside". Øvrige grupper vises under fanen Skill Grupper.

Du kan frit placere Kø/baren i toppen eller i bunden



Der kan indsættes grænseværdier(2) for antal kald i kø. Når en grænse overskrides alarmeres bruger.



I taskbar nederst til højre vises ligeledes ikon for Office Manager. Ikonet indikerer aktuel agent status. Man behøver derfor ikke aktivere Office Manager for at se aktuel status.

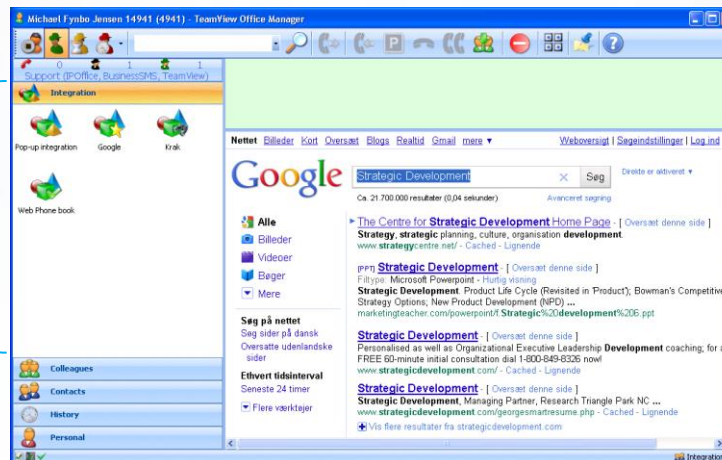
Integration

Systemet understøtter automatisk popup og manuel aktivering. Når det drejer sig om manuel aktivering, er du på forhånd informeret om hvilket system der skal aktiveres i en given situation, og hvad der evt. skal indtastes efter aktivering (f.eks. police nummer).

Alle tilgængelige "systemer" (til manuel aktivering) er samlet i en favorit liste, placeret under fanebladet Integration. Du skal bare klikke på ikonet som repræsenterer det relevante system.

Ref. Konfiguration/Integration.

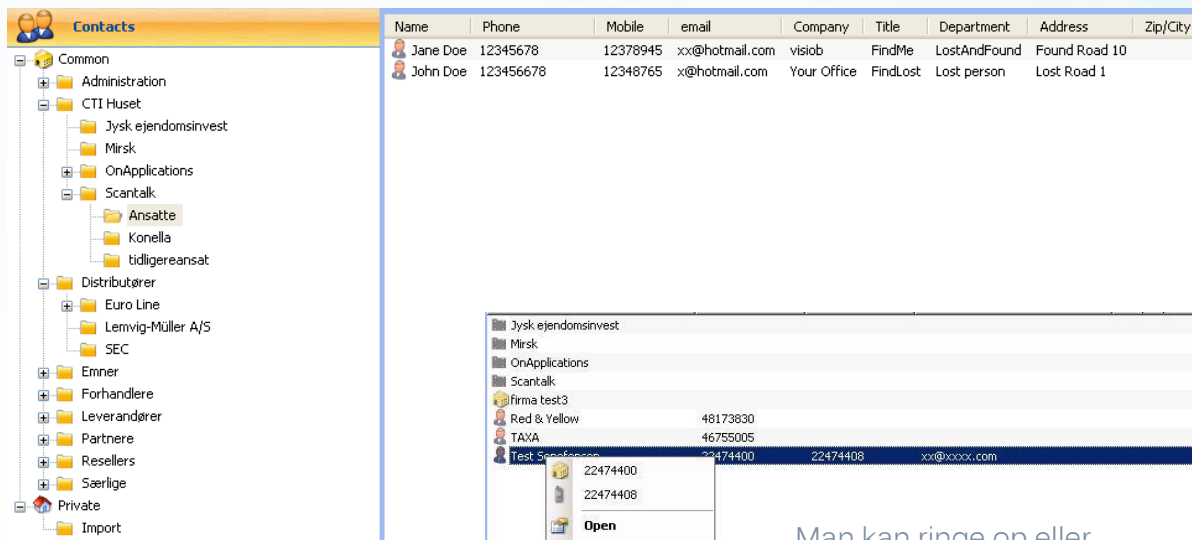
Favorit liste



Kontakter

Kontakter (fælles og private) kan registreres i traditionel mappe-struktur, som brugere selv har ansvar for.

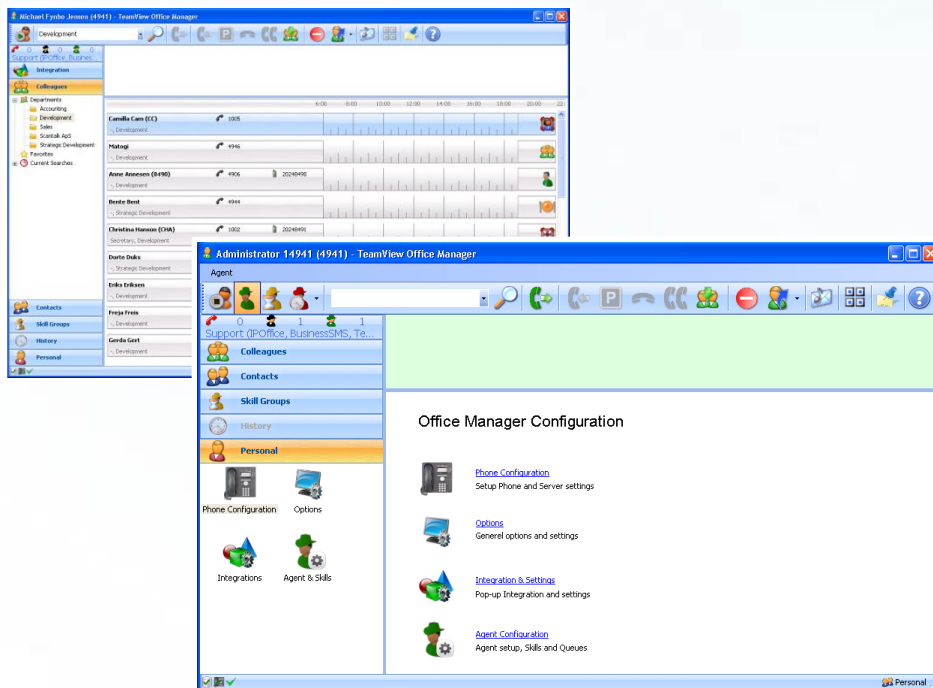
Kontakter kan importeres fra Outlook, og de registreres i privat mappe. Herefter kan udvalgte kontakter flyttes til fælles mappe med drag & drop.



Man kan ringe op eller sende e-mail - ved højreklik og herefter klik på det ønskede.

Identifikation og vedligeholdelse af kontakter foregår i store træk på samme måde som kollegaer. Imidlertid kan kontakter kun søges på navn og telefon numre (fastnet og mobil).

Personlig konfiguration

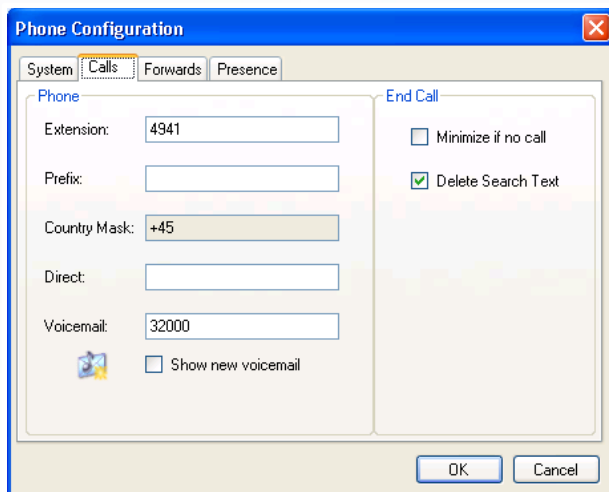


Denne sektion berører kun emner som den individuelle bruger har indflydelse på.

Alle andre emner håndteres centralt.

- Telefon
- Optioner
- Integration
- Agent

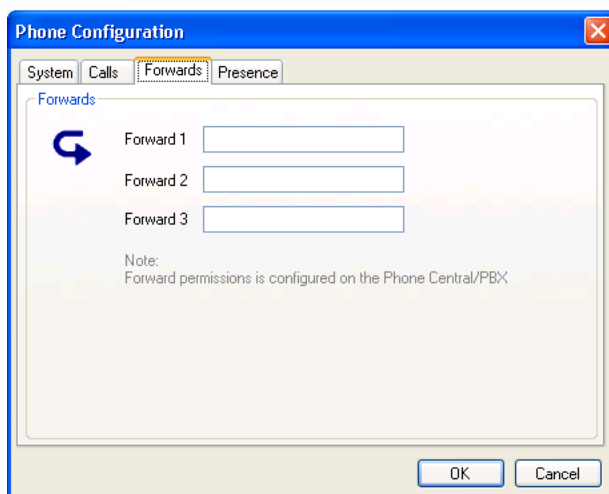
Telefon (opkald og viderstilling)



The 'Phone Configuration' dialog box is shown with the 'Phone' tab selected. It contains fields for 'Extension' (4941), 'Prefix', 'Country Mask' (+45), 'Direct', and 'Voicemail' (32000). There are checkboxes for 'Minimize if no call' (unchecked), 'Delete Search Text' (checked), and 'Show new voicemail' (unchecked). The 'End Call' section is empty. 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom.



- indtast dit lokalnummer, landekode (og direkte nummer)
- afkrydsning for vis ny telefonbesked (=fremhæv ikon)
- automatisk minimering af applikationen når kald afsluttes
- slet søgetekst når kald afsluttes

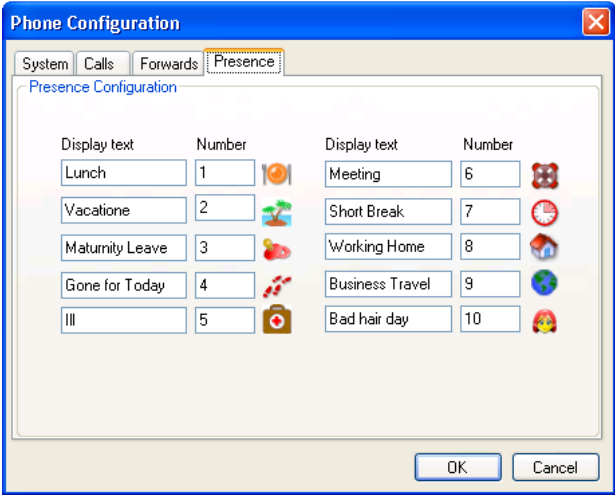


The 'Phone Configuration' dialog box is shown with the 'Forwards' tab selected. It features a circular arrow icon and three input fields for 'Forward 1', 'Forward 2', and 'Forward 3'. A note at the bottom states: 'Note: Forward permissions is configured on the Phone Central/PBX'. 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom.



Du kan indtaste op til 3 numre som komplementerer fraværs beskeder (se næste side). Numrene præsenteres sammen med fraværs beskederne når viderestillings ikonet aktiveres.

Telefon (fraværsårsager)



The image shows a 'Phone Configuration' dialog box with the 'Presence' tab selected. It contains a 'Presence Configuration' section with two columns of settings. Each row has a 'Display text' field, a 'Number' field, and an icon. The settings are as follows:

Display text	Number	Icon	Display text	Number	Icon
Lunch	1	🕒	Meeting	6	👥
Vacatione	2	🌴	Short Break	7	🕒
Maternity Leave	3	👶	Working Home	8	🏠
Gone for Today	4	🚗	Business Travel	9	🌐
Ill	5	🏠	Bad hair day	10	👤

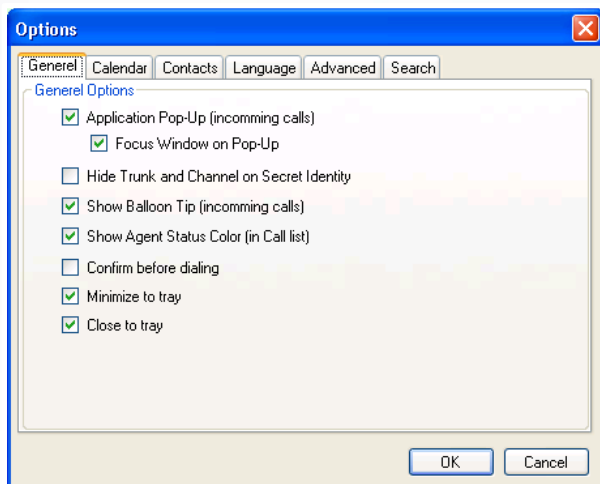
At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Cancel' buttons.



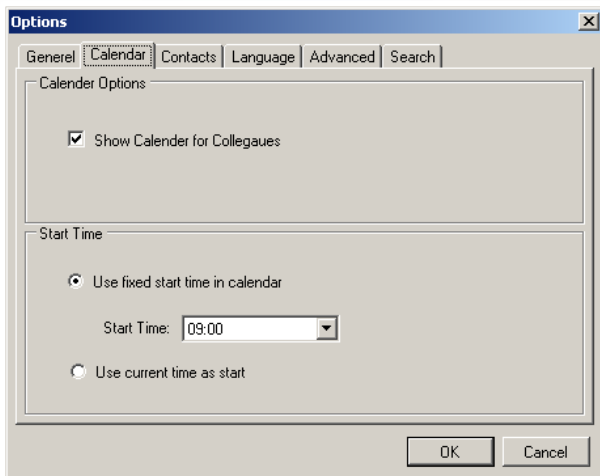
Op til 10 numre (VDN) kan reserveres (centralt) til håndtering af fraværs årsager. Når du viderestiller din telefon til et af disse numre (ved klik på et ikon), vil ikonet vise din telefon status overfor dine kolleger.

PS: Til hver VDN er det muligt at tilknytte en telefon-besked (centralt) – f.eks. en besked som afspilles i forbindelse med interne kald, og en besked som dækker eksterne kald.

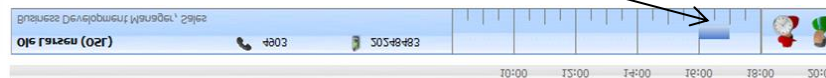
Optioner (Generelle & kalender)



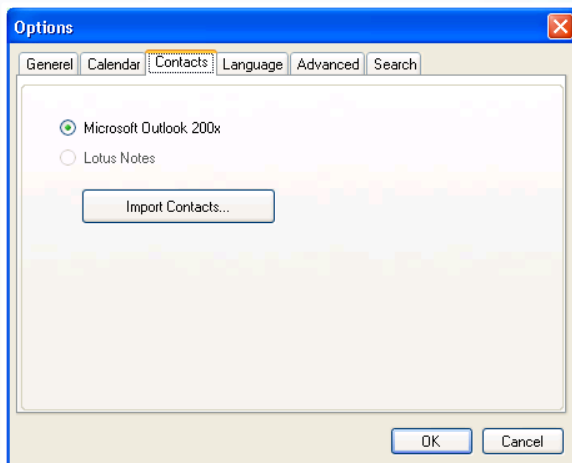
- Popup foran alle applikationer ved indkommende kald
- Skjul irrelevant info. om den kaldende ved hemmeligt nummer
- Vis balloon tip ved indkommende kald (alt. til automatisk popup)
- Vis Agent status farve i kalds vindue (beskrevet tidligere)
- Bekræft udgående kald før opringning
- Minimer til systray (alternativt til taskbar)
- Nedluk til systray (alternativt afslut applikationen)



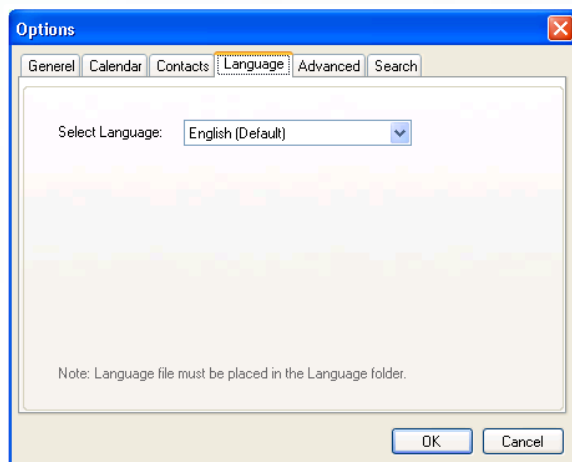
Vis kollegaers kalender aftaler
Brug enten fast eller aktuell tid som start



Optioner (Kontakt & sprog)

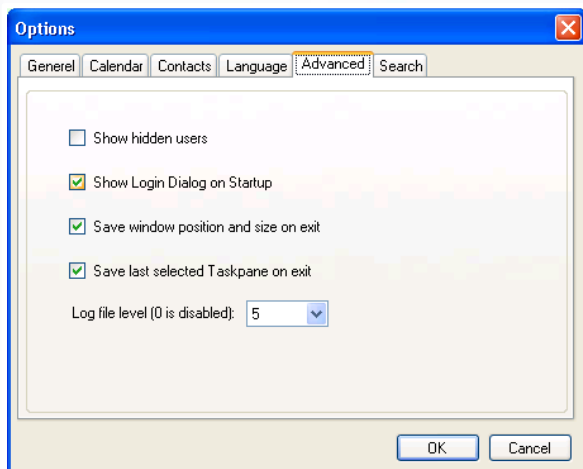


Du kan importere kontakter fra MS Outlook. Kontakterne placeres i din private folder, hvorfra du kan overflytte udvalgte eller alle til fælles folder – med drag & drop.

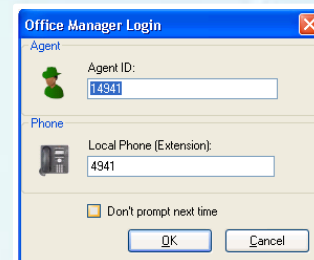


Her har du mulighed for at vælge sprog.

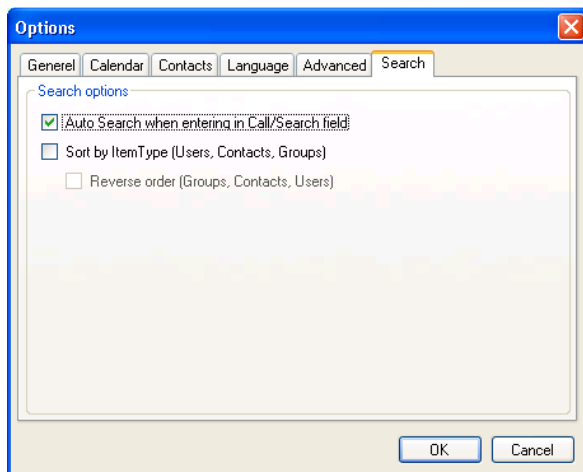
Optioner (Udvidede & søg)



- Vis skjulte brugere (f.eks. slettede)
- Vis login dialog ved opstart
- Gem skærmposition og størrelse ved afslut
- Gem sidst valgte faneblad ved afslut



f.eks. kollegae



Automatisk søgning understøttes ikke PT (du skal indtaste søge kriterie efterfulgt af Enter).

Sortér efter kontakt type, dvs. den rækkefølge data (kollegaer/kontakter) præsenteres i ved søgning).

Hvis der ikke afkrydses præsenteres data i alfabetisk rækkefølge.



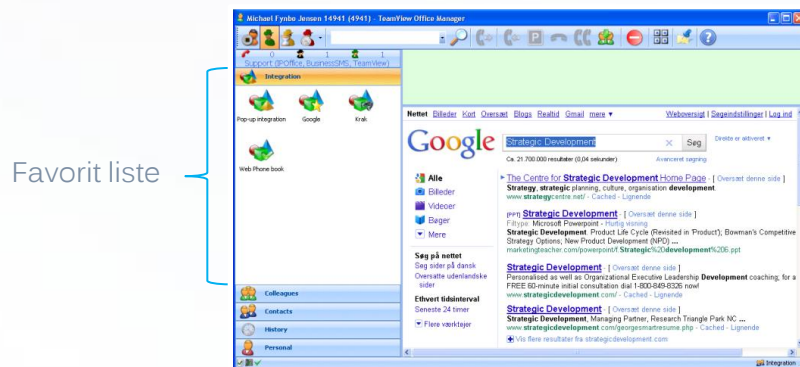
Integration

- Automatisk popup

Systemet understøtter automatisk popup af inter-/intranet-sider og Windows applikationer (centralt defineret). Hvilket system der skal poppe op afhænger af hvilket nummer der er ringet til (ringe-gruppe), og indholdet er baseret på enten A-nummer eller input fra et IVR system.

- Manual aktivering

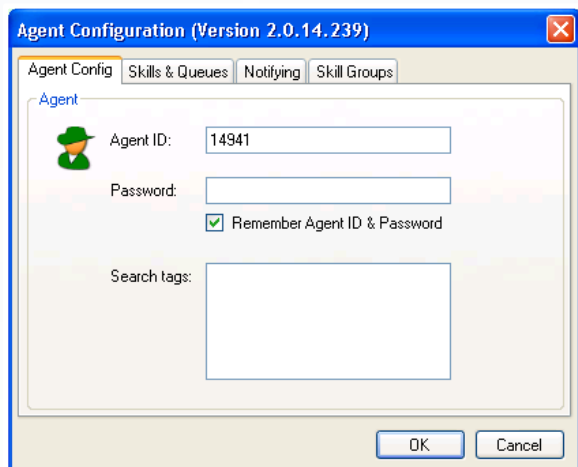
Manuel aktivering af internet/intranet-sider og Windows applikationer er muligt (fra Favorit liste). Hvilket system der skal poppe op i en given situation følger vedtagne organisatoriske retningslinier, og indholdet er baseret på enten A-number, input fra et IVR system eller baseret på manuel input fra brugeren (f.eks. police nummer).



Alle konfigurations parametre som er relateret til integration varetages centralt.

Det er også muligt at ringe op fra Windows applikationer. Funktionen skal dog understøttes i den individuelle applikation.

Agent (Konfiguration, skills & kø)



Agent Configuration (Version 2.0.14.239) - Agent tab

Agent ID: 14941

Password:

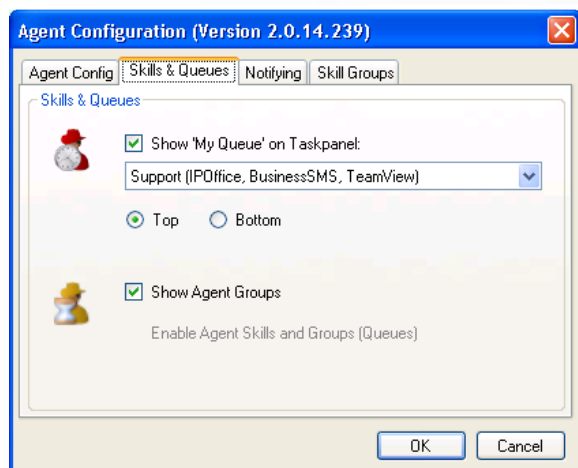
☒ Remember Agent ID & Password

Search tags:

OK Cancel



Indtast din Agent ID (og password)



Agent Configuration (Version 2.0.14.239) - Skills & Queues tab

☒ Show 'My Queue' on Taskpanel:
Support (IPOffice, BusinessSMS, TeamView)

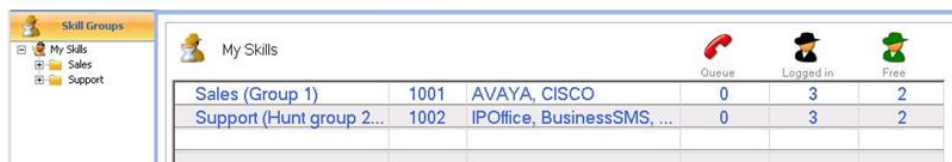
☒ Top ☐ Bottom

☒ Show Agent Groups
Enable Agent Skills and Groups (Queues)

OK Cancel



Vis de grupper du er medlem af
Det er centralt defineret hvilke grupper der er relevante (se næste side)

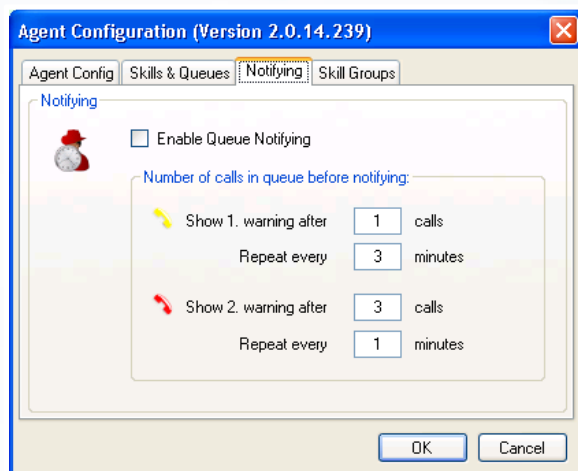


Skill Groups

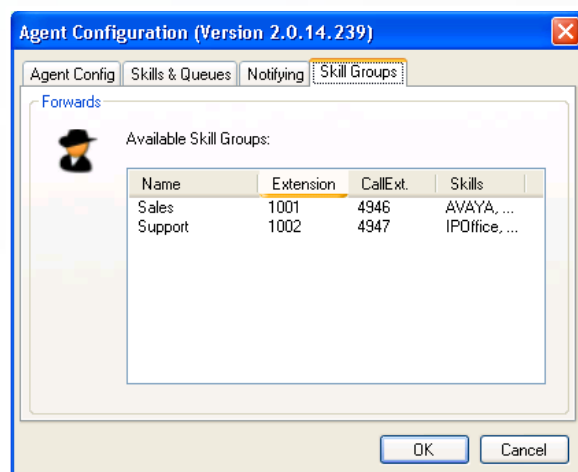
My Skills

			Queue	Logged in	Free
Sales (Group 1)	1001	AVAYA, CISCO	0	3	2
Support (Hunt group 2...	1002	IPOffice, BusinessSMS, ...	0	3	2

Agent (Kø notifikering & skill grupper)



Aktivér kø notifikation (2 niveauer) og indtast grænseværdier



Viser tilgængelige (relevante) skill grupper

