

### **Communicator Manual**

Filer Hjælp		•	
Anders Andersen	🙎 (Ledig)	٩	_ 🗆 ×
509 Anders	Andersen		Mere
9		$\odot$	olborg
Rasmus Nissen		^	Die Holborg
Lasse Petersen			1 23456789
<ul> <li>Morten Nikolajsen</li> </ul>			Dansk Trap d 14
Per Holm			tid 02:30 Igående kald 8
C ≥ 226 P	er Holm 💽 659 Per Holm		gående kald 6
- O			500 <b>Kø</b>
12:00 13:00 14:00 15:00 16:00			00:05 04:07
-			
			53
Antal udgående kald 6	Antal udgående kald 1	Opkald:	3 1
Lars Jessen	Jørn Nielsen	Service:	84,9% (8s)
📞 276 Lars Jessen	📞 262 Jørn Nielsen	Vente	atører er i kø
01:39 23456789 00:01 23456789 234 C Lægehuset Dansk Trap		2345	6789 Dansk Trap
Antal kald 24 Antal kald 5			
Antal indgående kald 17 Antal indgående kald 1			
Antal udgående kald 7	Antal udgående kald 4		

Communicator effektiviserer virksomhedens aktuelle telekommunikation i ét vindue på din pc.

### Indholdsfortegnelse

Introduktion
Intuitiv og effektiv 4
Om manualen 4
For at komme i gang4
Download
Bruger login og password 4
Overblik
Overblik over funktionerne
Statuslamper 6
Statuslamper
Opkald6
Opkald6
Genopkald7
Fritekstsøgning7
Modtag, omstil og træk opkald 8
Indgående opkald 8
Blind omstilling
Ledsaget omstilling
Træk opkald 11
SMS og mail 12
Send SMS12
Send mail
Opsætning af programmet 14
Indstillinger
Generelt
Vis eller skjul
Udseende15
Genvejstaster
Programmer
Beskeder
Overvåg
Avanceret
Vis overblik
Importer kontaktpersoner
SMS historik
Beskrivelse af funktioner
Mus over navn: Antal opkald
Venstreklik på navn: Kalender 28
Højreklik på navn: Funktioner
Egne status lamper



Ændre status	30
Øvrige funktioner	31
Konferencerum	
Køstatistik	
Favoritgrupper	32
Ny gruppe	32
Ny kontaktperson til gruppe	33



### Introduktion

Intuitiv og effektiv	
	Communicator effektiviserer ganske enkelt virksomhedens telekommunikation – og
	har en enkel og intuitiv brugerflade. Her er nogle af fordelene:
	<ul> <li>Fuldt overblik på et enkelt skærmbillede</li> </ul>
	<ul> <li>Alle opkald vises med telefonnummer og navn</li> </ul>
	<ul> <li>Vælg selv, hvilke kolleger og køer, du ønsker at se</li> </ul>
	<ul> <li>Farvekodning viser, hvilke numre der er optaget eller ledige</li> </ul>
	<ul> <li>Omstil samtaler til virksomhedens medarbejdere eller til dine kontakter</li> </ul>
	<ul> <li>Status over opkaldskøer, seneste opkald og igangværende opkald</li> </ul>
	<ul> <li>Synkroniserer med Outlook og Google kalendere</li> </ul>
	<ul> <li>Dagsstatistik for telefonkøen gør det let at lokalisere eventuelle flaskehalse</li> </ul>
	<ul> <li>Med et par klik kan du sende sms og mail til virksomhedens medarbejdere eller til dine kontakter</li> </ul>
	<ul> <li>Drag and drop funktion til hurtige ændringer af opsætningen, ved eksempelvis at</li> </ul>
	samle medarbejderne i salgsafdeling, teknisk afdeling eller andre grupperinger
	• Og meget mere
Om manualen	
	Denne manual vil guide dig igennem de forskellige muligheder og funktioner i pro- grammet.
	For at komme i gang
Download	
	For at komme i gang skal du downloade Communicator. http://software.DOMÆNE.dk/
Bruger login og	
password	Efter download starter programmet, og du skal taste dit brugernavn og din adgangs- kode (User Name og Password). Kontakt din teleleverandør, hvis du ikke har dette.



### **Overblik**

**Overblik over** funktionerne







### Statuslamper



### Opkald







### Genopkald

Du kan nemt		
lave et genop-	Filer Hjælp	-
kald til den se-		
neste, du har	Anders Andersen 🙎 (Ledig)	<b>V</b>
ringet til, ved at	509 Anders Andersen	Genopkald 43584659
klikke på denne		Genopkald 45504055
knap: 🕓	9	♥
	Administration	
	Bogholderi	
	▷ Drift	
	Projekt	

### Fritekstsøgning

Du kan hurtigt finde	Filer Hjælp
frem til en kontakt ved	Anders Andersen & (Ledig)
at taste et navn eller et	500 A - L - A - L
telefonnummer i fri-	Sug Anders Andersen
tekstfeltet.	▶ 30808080
Du kan også taste et	Søg på: 🗌 Nummer 🗌 Navn 🛄 Titel 🔲 E-mail 🔲 Tekst 📀
vilkårligt telefonnum-	
mer efterfulgt af Enter	
og ringe op herfra.	
Om nødvendigt kan du	
målrette din søgning	
ved at klikke i en af	
boksene her.	



#### Modtag, omstil og træk opkald

#### Indgående opkald







modtageren	T
ikke.	











### Træk opkald

Du kan trække et op- kald fra en telefon, der ringer. Du kan trække opkal- det ved at højreklikke på det indgående op- kald til en telefon. Opkaldet bliver nu be- svaret af dig.	Filer Hjælp Anders Andersen & (Ledig) 509 Anders Andersen Support Asbjørn Sørensen Andet Madet Søren Sørensen & Tag kald
Du kan også trække et opkald fra en kø, hvor der er én, der venter.	Filer Hjælp          Anders Andersen & (Ledig)         509 Anders Andersen
Du klikker på køen og trækker opkaldet ved at højreklikke på op- kaldet i køen. Opkaldet bliver nu be- svaret af dig.	<ul> <li>Køer</li> <li>1500 Salg</li> <li>Ventetid: 00:03 Besvaret: 13 Taletid: 03:12 Frafald: 5 Operatører: 32 Opkald: 1 Ledig: 20 Serviceniveau:84,6% (8s)</li> <li>Operatører</li> <li>Venter i kø 30808030 Søren Sørensen 00:02</li> <li>Tag kald</li> </ul>



### SMS og mail

#### Send SMS



Du kan sende en SMS til en gruppe ved at højreklikke på gruppen.	Filer Hjælp Anders Andersen & (Ledig) 509 Anders Andersen 79301544 Anders Andersen
	Administration     Boghol-test
	Ny gruppe Udfold Sammenfold Send mail
	Send SMS



Derefter kan du evt. fravælge personer i gruppen, der ikke skal mod- tage SMS.	Vælg kontaktpersoner for Vælg alle Navn Hans Hansen Mobil +4523456789 Navn Jens Jensen Mobil +4534567890 Navn Peter Petersen Mobil +4545678901	SMS Send SMS - Send SMS Fra: +4512345678 Tit: +45234567890, +4545678901 SMS:
	Godkend	0 / 160 Send Fortryd

#### Send mail

Du kan sende	Filer Hjælp
en mail ved at klikke på 🖾.	Anders Andersen & (Ledig)
Dit standard- mailprogram vil åbne.	<ul> <li>Administration</li> <li>Bogholderi</li> <li>Drift</li> <li>Projekt</li> <li>Salg</li> <li>Ole Johannsen</li> </ul>
	<ul> <li>K ≥ 274 Ole Johannsen </li> <li>K ≥ 2194 ·</li> <li>Cle Johannsen</li> </ul>



### **Opsætning af programmet**

### Indstillinger

Opsætningen af Communicator fremgår af det følgende. Du vælger: **Filer -> Indstillinger** 

#### Generelt

Communicator sætter	Generelle indstillinger: Tilpas din generelle opsætning
automatisk dit navn, te lefon til opkald og evt. mobiltelefon til SMS. Du kan evt. vælge mel lem flere telefoner til o	- Information Mit navn: Anders Andersen  Telefon til opkald: 509 Anders Andersen Telefon til SMS: IP for 509 : 172.16.1.56 D- IP for 509 : 172.16.1.56 D Lås IP-adresse Jeg bruger headset
Hvis du har en bordtele fon, kan du låse din IP adresse, hvis dit net- værk kræver det.	<ul> <li>Kør automatisk ved opstart</li> <li>Forstyr ikke (DND) aktiveres når computeren låses</li> <li>Åbn overblik automatisk</li> <li>Forstyr ikke (DND) aktiveres ved pauseskærm</li> <li>Minimér til systembakke</li> <li>Deaktiver forstyr ikke (DND) ved opstart</li> <li>Vis eksterne numre</li> <li>Læg Communicator forrest når kald besvares</li> </ul>
Du skal angive, om du bruger headset.	

I de generelle indstillinger er der også følgende muligheder:

<u> </u>	
Communicator vil starte op, når du log-	Kør automatisk ved opstart
ger ind på din pc.	
Din telefon sættes på "Forstyr ikke", når	Forstyr ikke (DND) aktiveres når computeren låses
du låser din pc.	
Din telefon sættes på "Forstyr ikke", når	Forstyr ikke (DND) aktiveres ved pauseskærm
din pauseskærm aktiveres.	
"Forstyr ikke" på din telefon vil blive de-	Deaktiver forstyr ikke (DND) ved opstart
aktiveret, når Communicator starter.	
Foruden lokalnummeret vil dine kontak-	Vis eksterne numre
ters evt. eksterne numre vil blive vist.	
Hvis minimeret, popper Communicator	Læg Communicator forrest når kald besvares
op, når opkald besvares.	
De 5 sidste opkald til og fra kunden vil	Vis opkaldshistorik
blive vist, når kunden ringer ind, eller der	
ringes op til kunden.	
Communicator Overblik* vil åbne hver	Abn overblik automatisk
gang, du starter Communicator op. *se	
side 24	



Ved klik på 🗴 lukkes Communicator ikke, men minimeres til systembakken .	Minimér til systembakke

Vis eller skjul

Under Filer ->	Indstillinger	
Indstillinger -> Vis eller skjul	Tilpas visning: Vælg det du ønsker at få vist	i hovedvinduet
kan du til- og fra- vælge personer og køer, som du øn- sker at få vist. Som standard er alle personer og køer valgt.	<ul> <li>✓ 216 Ulla Bruhn</li> <li>✓ 2163 Leif Sørensen</li> <li>✓ 2167 Daniel Heermeier</li> <li>✓ 2169 Jesper Schmidt</li> <li>✓ 217 Linda Schmidt</li> <li>✓ 217 Linda Schmidt</li> <li>✓ 1500</li> <li>✓ 1550 Bogholderi</li> <li>✓ 1500</li> <li>✓ 1550 Bogholderi</li> <li>✓ 1510 Morgen Kø 7-8</li> <li>✓ 1555 IT</li> <li>✓ 1525</li> <li>✓ 1560 Portering</li> <li>✓ 1530 Opstart</li> <li>✓ 1564</li> <li>✓ 1535 Salg</li> <li>✓ 1565 Sekretærse</li> <li>✓ Vælg alle</li> </ul>	<ul> <li>✓ 2180</li> <li>✓ 2184</li> <li>✓ 2189</li> <li>✓ 219 Niels</li> <li>✓ 2191</li> </ul>

### Udseende

	Indstillinger
Under Filer -> Indstillinger ->	Udseende: Tilpas statusfarver
Udseende kan du for den enkelte status	Online: A
vælge de farver, som du øn-	Ringer/Ringer op: A
sker.	Taler:
	Forstyr ikke:
	Pause:
	Optaget i kalender:
	Offline: A
	Gendan farver



aster		Genvejstaster: Vælg genvejstast
	Under Filer -> Indstillinger -> Genveistaster	☑ Tillad tastaturgenveje
	kan du vælge dine egne gen- vejstaster for hhv. at besvare te- lefonen, at lægge på, at ringe op til et markeret telefonnummer	Aktiv Handling Ctrl Shift Alt Tast Besvar Læg på Ring op Ledsaget viderestilling
	samt at lave en ledsaget omstil- ling.	<ul> <li>Genvejstaster - Redigeringsvindue</li> <li>Definer genvejstaster</li> <li>Besvar</li> </ul>
	- Sæt flueben i " <b>Tillad tastatur-</b> genveje".	Ctrl Shift Alt
	- Marker en eller flere " <b>Handlin-</b> ger".	Aktiv         Godkend         Fortryd           Tast den kombination du ønsker at benytte         Redige
	- Klik på " <b>Rediger</b> ".	
	- Vælg genvejstaster, som kan kombineres med Ctrl, Shift, Alt og en anden tast.	
	<ul> <li>Klik på "Aktiv", hvis de valgte genvejstaster skal gøres aktive.</li> </ul>	
	- Klik på " <b>Godkend</b> ".	

### Programmer

Under Filer -> Indstillinger -> Programmer kan du manualt eller automatisk ved forskellige hændelser få Communicator til at lave webopslag vist i programmet (Communicator) eller i en browser. Som eksempel vises her, at der automatisk vil blive foretaget et opslag på det indgående telefonnummer i Krak ved opkaldets

I stedet for et automatisk opslag, kan du ved at fjerne fluebenet i Kør automatisk få en knap, hvor du manuelt foretager opslaget.

start.

automatisk   websted - Filsti   indkommende -	
<b>P</b>	
✓ Kør automatisk	
Indgående ved: opkalds start	~
Webside	O Open url website in program
O Program	Aben url/webside i browseren
	Kald url/webside
Parameter	-%C2%R9acc
Nedenstående parametre kan vælges og brug	ges i ovenstående program/webside
Indringende navn Dette vil indsætte navnet p	på den der ringer op
Indringende nummer Dette vil indsætte num	imeret på den der ringer op
Eget navn Dette vil indsætte dit eget navn	
Eget nummer Dette vil indsætte dit eget num	nmer
Dato Dette vil indsætte den nuværende dato	D .
Tidspunkt Dette vil indsætte den nuværende	tid
Dato + Tidspunkt Dette vil indsætte den nuv	ærende dato og tid
	-



Et andet eksem- pel kunne være at logge opkald med de viste pa- rametre i en eks- tern database ved at kalde en url/webside	<ul> <li>Kør automatisk</li> <li>Indgående ved: opkalds start v</li> <li>Webside Open url website in program</li> <li>Program Åben url/webside i browseren</li> <li>Kald url/webside</li> <li>http://192.168.11.137/log.php?nummer=&lt;%CallerNumber%&gt; Vælg program</li> </ul>
	Nedenstående parametre kan vælges og bruges i ovenstående program/webside Indringende navn Dette vil indsætte navnet på den der ringer op Indringende nummer Dette vil indsætte nummeret på den der ringer op Eget navn Dette vil indsætte dit eget navn Eget nummer Dette vil indsætte dit eget nummer Dato Dette vil indsætte det aktuelle dato Tidspunkt Dette vil indsætte det aktuelle tidspunkt Dato + Tidspunkt Dette vil indsætte aktuel dato og tidspunkt Godkend Fortryd



Du kan også vælge at køre et program på din pc ved forskel- lige hændelser. Som eksempel vises her, at der laves en knap " <b>Send Mail</b> ", som kan sende en mail fra mail- program-met Thunderbird med en besked om, at der skal ringes til det " <b>indringende</b>	<ul> <li>Kør automatisk</li> <li>Name:</li> <li>Webside</li> <li>Program</li> <li>"C:\Program Files (x86)\Mozilla Thunderbird\thunderbird.exe"</li> <li>Vælg program</li> <li>Parameter</li> <li>-compose "to=",subject='Ring til &lt;%CallerNumber%&gt; ',body=' &lt;%CallerNumber%&gt; har ringet</li> <li>Nedenstående parametre kan vælges og bruges i ovenstående program/webside</li> <li>Indringende navn</li> <li>Dette vil indsætte navnet på den der ringer op</li> <li>Eget navn</li> <li>Dette vil indsætte dit eget navn</li> <li>Eget nummer</li> <li>Dette vil indsætte dit eget nummer</li> <li>Dato</li> <li>Dette vil indsætte den nuværende dato</li> <li>Tidspunkt</li> <li>Dette vil indsætte den nuværende tid</li> <li>Dato + Tidspunkt</li> <li>Dette vil indsætte den nuværende dato og tid</li> </ul>
evt. med oplys- ning om nuvæ- rende dato og	Godkend Fortryd
tidspunkt.	Ander Anders Andersen & (Ledig)

### Beskeder

Under Filer -> Indstil- linger -> Beskeder kan du lave dine egne skabeloner til brug i emails og SMS. I dette eksempel vil teksten blive udfyldt med det Indringende nummer og Dato + Tidspunkt.	Skabelon         Navn       Ring Retur - Venlig         Overskrift       Ring til <%CallerNumber%>         Tekst       Hej,         Vil du ringe retur til <%CallerNumber%>         Jeg modtog kaldet <%DateTime%>         Nedenstående parametre kan vælges og bruges i ovenstående program/webside         Indringende navn       Dette vil indsætte navnet på den der ringer op         Indringende nummer       Dette vil indsætte nummeret på den der ringer op         Eget navn       Dette vil indsætte dit eget navn         Eget navn       Dette vil indsætte dit eget nummer         Dato       Dette vil indsætte den nuværende dato         Tidspunkt       Dette vil indsætte den nuværende tid         Dato + Tidspunkt       Dette vil indsætte den nuværende dato og tid
Når du har lavet dine skabeloner, kan du un- der et aktivt opkald - højreklikke på en kontakts mobilikon - vælge en forberedt skabelon - og derefter sende SMS'en.	Filer Hjælp  Anders Andersen இ (Ledig)  509 Anders Andersen  00:02 262  Jens Jensen  79301544 Anders Andersen  79301544 Anders Andersen  79301544 Anders Andersen  240 Jes Wonberg  240 Jes Wonberg  240 Jes Wonberg  3584659 Jes Wonberg  368 617 23456789 Jes Wonberg  368 Ring Retur - Venlig  369 Ring Retur - Høflig

Du kan ligeledes un- der et aktivt opkald højreklikke på en kon- takts emailikon, vælge en forberedt skabelon og sende email'en, som vil se sådan ud.	Ny meddelelse: Ring til 262       -         Eller Bediger Vis Indsæt Formater Valamiligheder Funktioner Hjælp         Send       ✓ Stavekontrol         Fra:       Thomas Vistor         Fra:       Thomas Vistor         Emme:       Ring til 262         Alm. tekst       ✓ Variabel bredde         Vil du ringe retur til 262.         Jeg modtog opkaldet 18-02-2016 10:28	×
---	--	---

### Overvåg

	Indstillinger – 🗖 🗙
Under Filer -> Ind- stillinger -> Over-	Overvåg: Få besked når en kollega skifter status til den der er relevant for dig
våg kan du få en be- sked, når en kollega skifter status. Se side 30.	Navn Nuværende status Venter på
Klik på Vælg navn og øn- sket status, som du ønsker besked om. F.eks. når Cristian Petersen går til fro- kost.	Giv besked når: Ledig Optaget Optaget - Ude Ferie/Fri Syg Pause Frokost Gået for i dag Andet Tilføj Fjern Godkend Fortryd



Nên Oristian Datan	Status ændret
sen går til frokost, vil du få denne be- sked.	Christian Petersen ændrede status til: Frokost
	ОК
En anden måde du	
	Filer Hjælp
på en person: højre- klik på navnet.	Anders Andersen 🙎 (Ledig) 509 Anders Andersen
	▲ Bogholderi
	Christian Petersen
	📞 🖂 🛛 Overvåg status

#### Avanceret

Under Filer -> Indstillinger -> Avanceret kan du foretage avancerede indstillinger.

Systemet tilbyder en opkaldsservice, hvor du fra et givet program kan kontakte din pc lokalt via et URL\* og dermed f.eks. få telefonen til at ringe til et telefonnummer fra programmet.

Aktiver URL opkaldsservice

ringe til et telefonnummer	fra programmet.	
* URL'er:		
Ring til et telefonr .:	http://localhost:8733/	/CallNumber?number=??
Omstil et opkald:	http://localhost:8733/	/transfer?number=??
Besvar et opkald:	http://localhost:8733/	/transfer?number=??
Afslut et opkald:	http://localhost:8733/	/hangupcall
Tilføj lokalnr. til kø:	http://localhost:8733/	/queuein?queue=??&extension=??&priority=??
Fjern lokalnr. fra kø:	http://localhost:8733/	/queueout?queue=??&extension=??
Forstyr ikke aktiveret:	http://localhost:8733/	/dndon
Forstyr ikke deaktiveret:	http://localhost:8733/	/dndoff
Ved at klikke på et klikbar	t telefonnummer på	Brug programmet til at ringe til tel: klikbare telefonnumre
et site, vil din telefon ringe	e til nummeret.	
Du kan deaktivere "callba	ck opkald" og derved	Deaktiver callback opkald
forhindre, at Communicate	or foretager opkald til	
din telefon i særlige tilfæld	le, f.eks. hvis din te-	
lefon ved en fejl har fået e	n ny IP-adresse.	

Her vælger du, om evt. ændringer i dine kon-	Synkroniser konta
takter i Outlook skal synkroniseres, når Com-	
municator starter op.	

Synkroniser kontakter fra Outlook automatisk



Du skal sætte **Starttidspunkt** og **Sluttidspunkt**. Alternativt kan du definere et **Tidsrum**, der angiver, hvor lang tid status'en skal vare, efter at du manuelt har aktiveret statusskabelonen (se side 30). Du kan definere

- en evt. Beskrivelse
- Starthandling og Sluthandling
- Slutstrategi
- Status ved slut.

Endelig kan du definere om statusskabelonen skal være synlig for alle.

		Indstillinger			×
Avanceret: Avan	cerede indstil	linger			
Aktiver UR	9		Statusskabelon	er	
Brug prog Deaktiver (	Navn	Tilstand	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	
Synkronise	Koldingt	🍄 Statusskabelor	er - redigeringsvind	due – 🗆	x
Skabelon		Status	2 Optaget - Ude		~
		Navn	Koldingtur		
		Starttidspunkt	09:00		▦
		Sluttidspunkt	17:00		▦
		Periode	Tid mellem start- og slu	ttidspunkt	
			Timer: 0 🔺 Min	utter: 0	
		Beskrivelse	Kundemøde		
		Starthandling	509 - DI	ND til	
		Slutstrategi	Gennemtving handling	g ved afslutning	Ŷ
	<	Sluthandling	509 - DN	ID fra	
		Status ved slut	Ledig		×
		Tilgængelig for alle			

**Vis overblik** Med funktionen "**Filer -> Vis Overblik**" kan du skabe dig et aktuelt overblik over telekommunikation for en afdeling og enkeltpersoner.

Du kan fra hovedvinduet med drag and drop trække enkeltpersoner, en afdeling og en kø over i Overblik vinduet.

- Grøn farve indikerer, at personen er ledig.
- Rød farve indikerer, at personen er optaget eller på DND (DoNotDisturb/forstyr ikke).
- Gul farve indikerer, at telefonen ringer, eller at personen ringer op.
- Blå farve indikerer, at telefonen er sat på pause.

<b>6</b>	Overblik	_ 🗆 🗙
	Overblik	Mere
Gitte Jensen		Ole Holborg
📞 235 Gitte Jensen 🛛 😑		🐛 229 Ole Holborg
	Tilpas celle Brugerdefineret visning	00:01 23456789 Dansk Trap
Antal kald 0	Slet	Antal kald 14
Gns. taletid 00:00 Antal indgående kald 0 Antal udgående kald 1		Gns. taletid 02:30 Antal indgående kald 8 Antal udgående kald 6
Jonas Axelsen	Hans Madsen	1500 <b>Kø</b>
📞 280 Jonas Axelsen	📞 279 Hans Madsen	Ventetid: 00:05 Taletid: 04:07 Operatører: 33
Antal kald 14	Antal kald 9	Ledig: 19
Gns. taletid 05:11	Gns. taletid 02:14	Besvaret: 53
Antal indgående kald 8	Antal indgående kald 8	Frataid: 3 Opkald: 1
	Antai udgaende kald 1	Service: 84.9% (8s)
Lars Jessen	Jørn Nielsen	Dperatører
📞 276 Lars Jessen	📞 262 Jørn Nielsen	<ul> <li>✓ Venter i kø</li> </ul>
01:39 23456789	00:01 23456789 Dansk Trap	23456789 Dansk Trap
Gns. taletid 03:50	Gns. taletid 05:01	
Antal indgående kald 17 Antal udgående kald 7	Antal indgående kald 1 Antal udgående kald 4	

- Med drag and drop på et navn kan du let flytte navnet fra et felt til at andet.
- Ved at højreklikke kan du let fjerne et navn, og du kan ændre størrelsen af et felt.

Du kon britoklikko i ot tomt	🍪 Brugerdefineret kontrol 🗕 🗆 🗙
felt og vælge "Brugerdefine- ret kontrol", hvor du kan op-	Name: Statistik for alle køer
sætte en samlet statistik for flere køer, f.eks. antal besva-	Statistik for alle køer
rede kald og antal frafald.	Besvaret 102
	Frafald 26
	Tilføj information Tilføj tom linje
Ved klik på " <b>Tilføj informa- tion</b> " vises dette vindue. Her kan du for valgte køer vælge flg. statistikker: - Besvarede kald i kø - Frafald i kø - Længst ventende i kø - Antal ventende i kø	Besvarede kald i de valgte køer         Besvarede kald i de valgte køer         Frafald i de valgte køer         Længst ventende i de valgte køer         Antal ventende i de valgte køer         ✓         1525         ✓         1530 Opstart         ✓         1535 Salg         ✓         ✓         1545 Driftkø         ✓         1550 Bogholderi         ✓         Vælg alle         Fravælg alle

Mer	e
×	Fjern alt
¤	Indstillinger
	Vis altid øverst

Under knappen "Mere", i højre øverste hjørne, kan	
du bl.a.	
- fjerne alt	
- altid få vist Overblikket som det øverste vindue.	



-	Lodor "Krer" kon du	<del>8</del>	Ov	erblik indst	tillinger
	vælge, om du vil have vist antal ventende i kø.	Udseende Kontakter	Køer : Define ✓ Vis antal ve	r hvilke inforn ntende i kø	nationer du ønsker
	Antal ventende i kø bliver vist med et stort tal. Her er der 0, der venter i køen.	Ventetid:00:02Taletid:01:32Operatører:4Ledig:0Besvaret:19Frafald:4Opkald:0Service:100%▷Operatører▷Venter i kø	535 Salg (15s)	C	
Importer kontakt- personer	/ /ed et par klik kan du importer	re dine kontak-	g Google		
τι Τ Γ Ο	er fra dit mailprogram eller en ryk: filer -> Importer kontaktpers Google/ Outlook/CSV file	CSV fil.	Outlook		
C	SV filen skal være kommaser       A     B       1     Name     Phone1     Phone1       2     Test1     85478541     3       3     Test2     85478541	Dareret og opbygge C D ne2 Phone3 85478541	t som vist. E Mobile1 Mot 13245678 13245678	F Mobi 13245678	G H le3 Email 13245678 testn@test.dk testn@test.dk
SMS historik		ş			_ D <b>X</b>
N d fr	/led et par klik kan du se le SMS'er, du har sendt ra Communicator.	SMS histor	'İK Besked Ringer du når det ş	passer ind.	

fra Communicator	Sendt KI.	10	besked
na ooninnanicator.	30-07-2015 10:01:04	+45	Ringer du når det passer ind.
	29-07-2015 08:38:04	+45	Anne er på sagen. Hun ringer til dig når det er ok.
	22-07-2015 13:40:47	+45	Hej Søren,
Trvk <sup>.</sup>			Jeg har en kunden som venter på et tilbud fra dig. Skal jeg give den vi
i i j i i	01-07-2015 08:41:51	+45	Du skal ringe til Jakob
Filer -> SMS historik	30-06-2015 08:48:03	+45.	Hej Kenneth.
			Husk møde imorgen kl. 8!
	<		>

### Beskrivelse af funktioner



Mus over				
navn: Antal		Filer Hjælp	-	
оркаю	Ved at føre musen over dit navn vises antal opkald og gennem- snitlig taletid.	Anders Andersen & (Ledig) 509 Anders Andersen	0	
		Q Opkald: 13 Gns taletid: 00:29	$\odot$	
		<ul> <li>Administration</li> <li>Bogholderi</li> <li>Drift</li> <li>Projekt</li> <li>Salg</li> <li>Salg - Outbound</li> <li>Support</li> <li>Udvikling</li> <li>Hurtigopkald</li> <li>Køer</li> </ul>		



– Højreklik						
på navn:						
Funktioner	Ved højreklik på dit	Filer Hjælp ipnordic A/S	/5:2776			
	lokalnummer, kom-	Anders Anderser	a 🙎 (Ledia)			
	mer et vindue frem	509 Ander	s Anders			
	med en række funkti-			- Forstyr ikke		
	oner.	5		Viderestilling	$\odot$	
		<ul> <li>Administration</li> <li>Bogholderi</li> </ul>		Ingen udgående opkald		
		▷ Drift		Pause		
		Projekt Salg		Opkaldsoversigt		
		▷ Support ▷ Køer		💽 Tilføj til kø		
				Benyt denne telefon til opkald		
	Ved at klikke på "Fors	tyr ikke" vil din te-		Forstyr ikke		
	lefon ikke ringe, men e	evt. blive omdirige-	-	,		
	ret, hvis det er progran	nmeret i omstil-				
	lingsanlægget.		-			
	Her kan du viderestille	din telefon til et te-	- fi	Viderestilling		
	lefonnummer, som du	vælger.	4.5			
Her vælger du et telefo		onnummer, som		Duo opkald		
	skal ringe samualg me	a am telefon ved				
	Her kan din telefon blo	keres, så den kun	0			
	kan modtage opkald o	a ringe lokalt men	0	Ingen udgaende opkald		
	ikke ringe ud.	g mige lokalt, men				
	Her kan du sætte din te	elefon på pause, så	Daura			
	den ikke ringer, når de	r er opkald på	· ·	T dusc		
	køen, som du er medle	em af. Der kan sta-				
	dig ringes direkte til dir	n telefon.				
	Her har du en hurtig ov	versigt over indgå-	$\odot$	Opkaldsoversigt		
	ende og udgående opl	kald.	0			
	Her kan du melde dig l	til en kø, og du kan		Tilføj til kø		
	væige prioritet. ved pri	oniel U inggar du				
	palige fou meu anure prioritet 1 ringer din tel	operatører, ved ofon kun når do				
	øvrige operatører er or	otagede				
	Du kan se, at der er et	flueben i " <b>Benvt</b>	1	Poput donno tolofon til onkold		
	denne telefon til opka	ald". Du kan i ste-	•	benyt denne telefon til opkald		
	det vælge, at din mobil	l skal bruges til op-				
	kald i Communicator v	ed at højreklikke på				
	den og sætte fluebene	t her. Nu er mobi-				
	len tilsluttet communica	ator. Det ses ved at				
_	skriften bliver fed.					

#### Filer Hjælp ipnordic A/S: 2776 Ved klik på 📥 Egne stakan du tus lamper vælge din ønskede status, Anders Andersen Optaget som vil blive synlig for dine 2 509 Anders A kolleger. 8 Optaget - Ude 79301544 And 8 Ferie/Fri Q 2 Syg 2 Pause Administration 2 Bogholderi Frokost Drift 1 Gået for i dag Projekt 2 Andet Salg Support 8 Tilpas

### Ændre status

Ved at klikke på <sup>2</sup> <sup>Tilpas</sup> kan du ændre en status på din telefon, som du ønsker at få vist for brugere af Communicator på programmerede tidspunkter.

Du kan også programmere eller aktivere en skabelon, som du evt. har lavet under Filer -> Indstillinger -> Avanceret -> Skabelon (se mere på side 22).

<del>8</del> 9			Ændi	re status			×
Skabelon	1:				Ændre status:		
Navn	Tilstand	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Besk	Tilstand	2 Optaget	v
Navn Kolding < Planlagte Tilstand	Tilstand Telefoner: 509 Anders Anders	Starttidspunkt Phone action wir Aktic en DN Pau Pau Pau Vid Vid Udg Udg Udg Duc	Sluttidspunkt dow		Tilstand Beskrivelse Start Slut Gentagelse Starthandling Slutstrategi Sluthandling Status ved slut	Optaget      Møde      21-06-2016 13:00      21-06-2016 14:00      Gentagelse      Starthandling      Gennemtving handling ved afslutning      Sluthandling      Ledig	>           #           #           #
	Acce	pter Fjern tele	fonhandling		Accepter	Ryd Fortryd	

For at aktivere en ændring af en status på din telefon, vælger du under Ændre Status:

- den "Tilstand", som du ønsker at ændre til
- evt. en beskrivelse
- "Start" og evt. "Slut" tidspunkt



- evt. gentagelse på ugedag og periode
- valg af "Starthandling" og evt. "Sluthandling"
- og "Slutstrategi"derestillet DUO kald, dvs.

### Øvrige funktioner

aktuelle operatører, og

#### Konferencerum





r evt. aktuelt	
(øen.	

### Favoritgrupper

Ved at klikke nå	Filer Hjælp
	Anders Andersen & (Ledig)
kan du med flue- ben vælge din fa- voritliste. Grupper, der skal gælde for hele firmaet, skal sæt- tes op af Suppor- ten.	<ul> <li>✓ Confrences</li> <li>✓ Administration</li> <li>✓ Bogholderi</li> <li>✓ Drift</li> <li>Projekt</li> <li>✓ Salg</li> <li>Salg - Outbound</li> <li>✓ Support</li> <li>Udvikling</li> <li>✓ Hurtigopkald</li> </ul> Administration Bogholderi Drift Salg Support Hurtigopkald Køer
Der er også mu- lighed for at få opsat under- grupper af Sup- porten.	<ul> <li>Administration</li> <li>IT-Afdelingen</li> <li>KundeCenter</li> <li>Kvalitet</li> <li>Markedsføring</li> <li>Vogne/Flåde</li> <li>Økonomi</li> </ul>

### Ny gruppe

Ved at he gruppe k gruppe, "Værkst

	Filer Hjælp
øjreklikke på en kan du lave en ny som du f.eks. kalder	Anders Andersen 🙎 (Ledig) 🕠
ed".	
	<ul> <li>Administration</li> <li>Bogholderi</li> <li>D</li> <li>P</li> <li>P</li> <li>S and a state of the s</li></ul>
	8 – – ×
	Ny gruppe
	Gruppenavn Værksted
	Godkend Fortryd

### Ny kontakt-person til gruppe

Ved at højre- klikke på den nye gruppe "Værksted" kan du tilføje en ny kontaktperson.	Filer       Hjælp         Anders Andersen       & (Ledig)         509 Anders Andersen
	Administration     Bogholderi     Drift     Projekt     Salg     Vært     Køer     Ny gruppe     Ny kontaktperson
	Ny kontaktperson          Kontaktnavn       Ole Sørensen         Godkend       Fortryd



