



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Brukerveiledning

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

Table of Contents

1 Endringshistorikk.....	7
1.1 Historikk over forbedringer.....	9
2 Om denne dokumentasjonen.....	11
2.1 Emnetyper.....	11
2.2 Vis konvensjoner.....	11
3 Introduksjon.....	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Elementer i brukergrensesnittet.....	12
4 Installere og starte myAgent.....	17
4.1 InstalleremyAgent.....	17
4.2 StartemyAgent.....	18
4.3 Avinstallering myAgent.....	19
4.4 Automatisk oppdatering.....	20
4.4.1 Utføre automatiske oppdateringer.....	20
5 Første trinn.....	21
5.1 Logge på en kø.....	21
6 Funksjoner for agenter.....	22
6.1 Køer.....	22
6.1.1 Logge på en kø.....	22
6.1.2 Logge ut av en kø.....	22
6.2 Live-samtaler.....	23
6.2.1 Åpne eller lukke panelet for live-samtaler.....	24
6.2.2 Sortering av direkteanrop.....	24
6.2.3 Gruppering Live Calls.....	25
6.3 Samtalebehandling.....	25
6.3.1 Besvare et anrop.....	26
6.3.2 Redigere kontaktdetaljer for gjeldende innringer.....	27
6.3.3 Legge til et notat for gjeldende innringer.....	27
6.3.4 Redigere et notat for gjeldende innringer.....	27
6.3.5 Vise anropshistorikk.....	27
6.3.6 Fullføre en samtale.....	27
6.3.7 Spesifisere en oppsummeringsårsak.....	28
6.3.8 Bli tilgjengelig etter et tapt anrop.....	28
6.4 Faks- og e-postbehandling.....	28
6.4.1 Vise en faks.....	29
6.4.2 Godta en e-post.....	30
6.4.3 Svare på en faks.....	30
6.4.4 Svare på en e-post.....	30
6.4.5 Fullføre en faks.....	30
6.4.6 Fullføre en e-post.....	31
6.4.7 Planlegge en faks for oppfølging.....	31
6.4.8 Planlegge en e-post for oppfølging.....	31
6.4.9 Vise historikken til gjeldende faksavsender.....	31
6.4.10 Vise historikken til gjeldende e-postavsender.....	31
6.4.11 Spesifisere en oppsummeringsårsak for en faks.....	32
6.4.12 Spesifisere en oppsummeringsårsak for en e-post.....	32
6.4.13 Videre sende en faks til en kø.....	32

Table of Contents

6.4.14	Sende en e-post på vegne av kø.....	33
6.5	Arbeidstid.....	33
6.5.1	Utvide arbeidstiden.....	33
6.5.2	Avslutte arbeidstid.....	33
6.6	Pause.....	34
6.6.1	Starter en pause.....	34
6.6.2	Avslutte en pause.....	34
6.7	Agenttilbakeringing.....	34
6.7.1	Ring tilbake.....	35
6.7.2	Lukke en tilbakeringing.....	35
6.7.3	Bytt tid for tilbakeringing.....	35
6.8	Samtalefunksjoner.....	35
6.8.1	Starte en samtale.....	36
6.8.2	Ring fra samtalelisten.....	37
6.8.3	Ring fra den interne katalogen.....	37
6.8.4	Ring med en sentralbordknapp.....	37
6.8.5	Sette en samtale på vent.....	38
6.8.6	Overføre en samtale til en agent.....	38
6.8.7	Viderekoble en samtale til en kø.....	38
6.8.8	Overføre en samtale med en sentralbordknapp.....	39
6.8.9	Besvare et anrop for en agent.....	39
6.8.10	Svare på et anrop med en sentralbordknapp.....	40
6.8.11	Innspilling av en samtale.....	40
6.8.12	Be om assistanse fra arbeidsledere eller administratorer.....	41
6.9	Samtaleliste.....	41
6.9.1	Åpne eller lukke samtalelistepanelet.....	43
6.9.2	Filtrering av samtaleliste.....	43
6.9.3	Vise historien til en innringer.....	44
6.9.4	Vise historikken til en faksavsender.....	45
6.9.5	Vise historien til en e-postavsender.....	45
6.9.6	Lytte til en innringers opptak.....	45
6.10	Anropshistorikk.....	45
6.11	Veggtavle (kødetaljer).....	46
6.11.1	Vise veggtavlepanelet.....	47
6.12	servicegrad.....	47
6.12.1	Vise grafen for servicegrad.....	48
6.13	Gjennomsnittlig tid.....	48
6.13.1	Vise grafen med gjennomsnittstider.....	48
7	Funksjoner for arbeidsledere eller administratorer.....	50
7.1	Visuell veggtavle.....	50
7.1.1	Vise den visuelle veggtavlen.....	50
7.1.2	Konfigurering av visuell veggtavle.....	50
7.2	Agenttilordning (tilknytning).....	51
7.2.1	Tilordne agenter til en kø.....	54
7.2.2	Redigere agenttilordning.....	55
7.2.3	Flytte agenter mellom køer.....	56
7.2.4	Fjerne agenter fra køer.....	56
7.2.5	Endre agentstatus.....	57
7.2.6	Tilpasse visningen av agenttilknytningsliste.....	57
7.2.7	Vise vinduet Agentkøtilknytning.....	57
7.3	Overvåke samtaler og be om hjelp.....	58
7.3.1	Opptak av samtaler som Supervisor eller Administrator.....	59
7.3.2	Lagre opptaket av en samtale.....	59
7.3.3	Sende opptak av en samtale via e-post.....	59
7.3.4	Lagre en faks.....	60

7.3.5	Sende en faks via e-post.....	60
7.3.6	Lagre en e-post i EML-format.....	60
7.3.7	Sende en e-postmelding via e-post.....	61
7.3.8	Monitorering av Anrop (avhengig av land).....	61
7.3.9	Overstyre et Anrop.....	61
7.3.10	Endre en Anrops Kjøposisjon.....	62
7.3.11	Godta forespørsler om assistanse.....	62
7.4	Overvåk køer.....	62
7.4.1	Aktivere eller deaktivere popup-vindu for alarm.....	63
7.4.2	Aktivere eller deaktivere varseltonen.....	64
7.5	Andre funksjoner.....	64
7.5.1	Slette notater om innringer.....	64
8	Kataloger.....	65
8.1	Åpne eller lukke det interne katalogpanelet.....	67
8.2	Søke i kataloger.....	67
8.3	Sortere den interne katalogen.....	68
8.4	Filtrering av den interne katalogen.....	69
9	Hurtigmeldinger.....	70
9.1	Åpne eller lukke hurtigmeldinger.....	70
9.2	Sende en hurtigmelding.....	70
9.3	Sende en hurtigmelding fra Ring/Søk.....	71
9.4	Sende en hurtigmelding fra intern katalog.....	71
9.5	Sende en hurtigmelding fra sentralbordknapper.....	72
9.6	Sletting av en hurtigmelding.....	72
9.7	Forlate en hurtigmeldingssamtale.....	73
10	Tilsynsknapper.....	74
10.1	Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper.....	74
10.2	Sortere sentralbordknapper.....	75
10.3	Tilordne en abonnent til en sentralbordknapp.....	75
10.4	Fjerne en abonnent fra en sentralbordknapp.....	75
10.5	Vise brukerbilder på sentralbordknapper.....	76
11	Rapporter.....	77
11.1	Opprette rapporter.....	80
12	Tilstedeværelsesstatus.....	82
12.1	Endre en abonnents tilstedeværelsesstatus.....	83
12.2	Endre en abonnents tilstedeværelsesstatus til Office.....	84
12.3	Endre en abonnents køstatus.....	84
12.4	CallMe-tjeneste.....	84
12.4.1	Aktivere CallMe-tjenesten.....	85
13	Panelfunksjoner.....	87
13.1	Fjerne et panel.....	87
13.2	Sette inn et panel.....	87
13.3	Bytte paneler.....	88
13.4	Zoom inn eller zoom ut på et panel.....	89
13.5	Åpne et panels alternativmeny.....	89
14	Konfigurering.....	91
14.1	MyPersonal-detaller.....	92
14.1.1	Definere et tilleggsnummer.....	92
14.1.2	Spesifisere e-postadresse.....	93
14.1.3	Endre passord.....	93
14.2	Mitt bilde.....	94

Table of Contents

14.2.1 Laster opp et bilde.....	94
14.2.2 Sletting av et bilde.....	94
14.3 Utseende.....	95
14.3.1 Endre språk for brukergrensesnitt.....	95
14.3.2 Endre farge på brukergrensesnittet.....	95
14.3.3 Vise brukerbilder på sentralbordknapper.....	95
14.4 Varsler.....	96
14.4.1 Applikasjonsvindu / køskjerm dukker opp.....	96
14.4.1.1 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet popup ved innkommende anrop.....	97
14.4.1.2 Aktivering eller deaktivering av skjermpopup ved mottak av samtaler.....	97
14.4.1.3 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet som dukker opp ved samtaleavslutning.....	97
14.4.1.4 Minimere hovedvinduet ved avslutning av en samtale.....	98
14.4.1.5 Aktivere eller deaktivere skjermpopup som tar fokus.....	98
14.4.2 Alarm.....	98
14.4.2.1 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet for alarmtilstand.....	98
14.4.2.2 Spele av alarmtonar for alarmtilstand.....	99
14.4.3 Meldingar i systemstatusfeltet (skjermvindu).....	99
14.4.3.1 Vise brett på innkommende anrop.....	99
14.4.3.2 Vis vindauge for utgåande samtaler.....	100
14.4.3.3 Viser skuffutkast ved tapt anrop.....	100
14.4.3.4 Vise brettpop på mottatte chatmeldinger.....	101
14.4.3.5 Vise skuffpop på hjelpeforespørslar.....	101
14.5 Sentralbordknapper.....	101
14.5.1 Omorganisering av sentralbordknapper-faner.....	102
14.5.2 Legge til sentralbordknapper-faner.....	102
14.5.3 Sletting av sentralbordknapper-faner.....	102
14.5.4 Tilordne sentralbordknapper.....	103
14.5.5 Kopiere sentralbordknapper fra en bruker.....	103
14.5.6 Endre nummer på sentralbordknapper.....	104
14.6 Køsynlighet.....	105
14.6.1 Tilpasse køvisning.....	105
14.7 Hot Keys.....	105
14.7.1 Aktivere eller deaktivere globale hurtigtaster.....	105
14.7.2 Konfigurere applikasjonshurtigtaster.....	106
14.7.3 Tilbakestille applikasjonshurtigtaster.....	106
14.8 Følsomhet.....	106
14.8.1 Tillate brukere å kopiere BLF-oppsettet ditt.....	106
14.8.2 Tillate at brukere får se innringerdetaljer.....	107
14.9 Diverse.....	107
14.9.1 Konfigurere en overføringsmetode.....	107
14.9.2 Aktivere eller deaktivere Live Search.....	107
15 Starte VSAdmin.....	109
16 Tillegg.....	110
16.1 Agentfunksjoner uavhengig av autorisasjonsnivået.....	110
16.2 Notater om bruken av myAgent og UC Suite-klienter samtidig.....	111
16.3 Merknader om bruk av DECT-telefoner.....	112
16.4 Restriksjoner på bruk av systemegenskaper.....	113
16.5 Format for anropsnummer.....	114
16.6 Visning av systemmangler.....	115
Index.....	117

1 Endringshistorikk

Endringer nevnt i listen under er kumulative.

Endringer i V3R3 FR2

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
-	Oppdateringer i varsler for UI-redesign – alle underkapitler

Endringer i V3R3 FR1

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Vise brettpop på mottatte chatmeldinger på side 101	Nytt kapittel
Kataloger på side 65	La til informasjon om brukerinstillinger og lisensoppdatering
InstalleremyAgent på side 17 StartemyAgent på side 18	La til alternativet for vertsnavn under installasjonsprosessen
Samtaleliste på side 41	Agent-/Status-kolonnen viser om samtalen ble videresendt
Bytt tid for tilbakeringing på side 35	La til et trinn hvor en bestemt agent kan velges for å utføre tilbakeringingen
Veggtavle (kødetaljer) på side 46	Oppdaterte kolonnetitler.
Hot Keys på side 105 Diverse på side 107	Konfigurasjonen migreres ikke ved systemoppdatering
Tilstedeværelsesstatus på side 82 Tilsynsknapper på side 74	Oppdateringer av brukerbilder med tilstedeværelsesstatus.

Endringer i V3R3

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Tilstedeværelsesstatus på side 82 Endre en abonnents køstatus på side 84	Oppdateringer og nytt kapittel om myAttendant-lisens og brukersatus.

Endringshistorikk

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
<p>Åpne eller lukke panelet for live-samtaler på side 24</p> <p>Sortering av direkteanrop på side 24</p> <p>Gruppering Live Calls på side 25</p> <p>Videresende en faks til en kø på side 32</p> <p>Åpne eller lukke det interne katalogpanelet på side 67</p> <p>Filtrering av den interne katalogen på side 69</p> <p>Åpne eller lukke hurtigmeldinger på side 70</p> <p>Sende en hurtigmelding fra intern katalog på side 71</p> <p>Sende en hurtigmelding fra Ring/Søk på side 71</p> <p>Sende en hurtigmelding fra sentralbordknapper på side 72</p> <p>Vise brukerbilder på sentralbordknapper på side 95</p> <p>Aktivere CallMe-tjenesten på side 85</p> <p>Panelfunksjoner på side 87</p> <p>Aktivere eller deaktivere hovedvinduet som dukker opp ved samtaleavslutning på side 97</p> <p>Vise brett på innkommende anrop på side 99</p> <p>Vis vindauge for utgående samtaler på side 100</p> <p>Aktivere eller deaktivere skjermpopup som tar fokus på side 98</p> <p>Aktivere eller deaktivere hovedvinduet for alarmtilstand på side 98</p> <p>Spele av alarmtonar for alarmtilstand på side 99</p>	Nytt kapittel
<p>Elementer i brukergrensesnittet på side 12</p> <p>Første trinn på side 21</p> <p>Funksjoner for agenter på side 22</p> <p>Funksjoner for arbeidsledere eller administratorer på side 50</p> <p>Kataloger på side 65</p> <p>Hurtigmeldinger på side 70</p> <p>Tilsynsknapper på side 74</p> <p>Panelfunksjoner på side 87</p> <p>Tilstedeværelsesstatus på side 82</p> <p>Konfigurering på side 91</p>	UI-fornyelsesoppdateringer i kapitler og underkapitler.
<p>Emnetyper på side 11</p>	Oppdaterte alle kapitteltitler til gerundiumform.

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Faks- og e-postbehandling på side 28	Endret 'faxes' og 'e-mails' til henholdsvis 'fax' og 'email' i alle relevante kapitler.
Historikk over forbedringer på side 9	Introdusert kapittel om forbedringshistorik.
Faks- og e-postbehandling på side 28	Fjernet omtale av OS Office.

Endringer i V3R2

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Sletting av en hurtigmelding på side 72	Nye kapitler for sletting av direktemeldinger og avslutning av en samtale
Forlate en hurtigmeldingssamtale på side 73	
Elementer i brukergrensesnittet på side 12	Omdøpt statusene 'available' og 'wrap up

Endringer i V3R1 FR1

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Kopiere sentralbordknapper fra en bruker på side 103	Merknad lagt til for å ikke tillate kopiering av personlige kontakter

Endringer i V3R1

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Kopiere sentralbordknapper fra en bruker på side 103	Nytt kapittel
Anropshistorikk på side 45	Nytt kapittel

Endringer i V2R7

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Hvordan installere myAgent	Oppdaterte installasjonsprosedyren
Viser kødetaljer Hvordan vise kødetaljer (Wallboard)	La til informasjon om visuell wallboard

Endringer i V2R6

Påvirkede kapitler	Endringsbeskrivelse
Kataloger	Gruppenavnsupport
Tilstedeværelsesstatus	Merknad om å skjule sykestatus

1.1 Historikk over forbedringer

Endringshistorikk

Endringer i V3R4

Servicesak-ID	Endringsdato	Beskrivelse av endring	Påvirkede kapitler
PRB000081463	24 Jan 2025 - 5 Feb 2025	Fjernet tidligere oppdatering av arbeidstid for avbrutte og ubesvarte anrop.	Arbeidstid på side 33

Endringer i V3R3 FR1

Servicesak-ID	Endringsdato	Beskrivelse av endring	Påvirkede kapitler
PRB000072382	19. Mars 2024	Lagt til merknad om konfigurasjon av hurtigtaster på tvers av applikasjoner.	Hot Keys på side 105

Endringer i V3R3

Servicesak-ID	Endringsdato	Beskrivelse av endring	Påvirkede kapitler
PRB000064662, PRB000065829	05 Jul 2023	Lagt til informasjon om begrensning med myAgent hot desking.	StartemyAgent på side 18
PRB000064157	17 Jul 2023	Lagt til støttede bildeformater.	Laster opp et bilde på side 94
PRB000072484	25 Jan 2024	Lagt til forklaring om hurtigsøkfunksjonen.	Kataloger på side 65

2 Om denne dokumentasjonen

Dette avsnittet inneholder litt innledende informasjon om denne dokumentasjonen.

2.1 Emnetyper

Emnetyperne inkluderer konsepter og driftsinstruksjoner.

Emnetype	Innhold	Tittel
Konsept	Forklarer "Hva".	Uten et verb som i " <i>Kødetaljer</i> " eller med en gerund som i <i>Viser kødetaljer</i> .
Trinnvise instruksjoner	Beskriver oppgaveorienterte programeksempler (dvs. «Hvordan») og forutsetter kjennskap til beslektede begreper.	Starter med en gerund som i <i>Bytte paneler</i> .

2.2 Vis konvensjoner

Denne dokumentasjonen bruker forskjellige måter for å presentere forskjellige typer informasjon.

Type informasjon	Presentasjon	Eksempel
Elementer i brukergrensesnittet	Fet	Trykk på OK .
Menysekvens	>	Fil > Avslutt
Spesielt ettertrykk	Fet	Ikke slett Navn.
Krysshenvisninger	Kursiv	Du vil finne mer informasjon under emnet <i>Nettverk</i> .
Utdata	Skrifttype med fast tegnastand, f.eks., Courier	Ugyldig kommando.
Inndata	Skrifttype med fast tegnastand, f.eks., Courier	Legg inn LOCAL som filnavn.
Tastekombinasjon	Skrifttype med fast tegnastand, f.eks., Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduksjon

Dette dokumentet er ment for brukere av myAgent og beskriver installasjon, konfigurasjon og drift.

3.1 myAgent

myAgent er en praktisk applikasjon for distribusjon og håndtering av anrop, faks og e-post til og av agentene til et kundesenter.

myAgent gir deg følgende funksjoner:

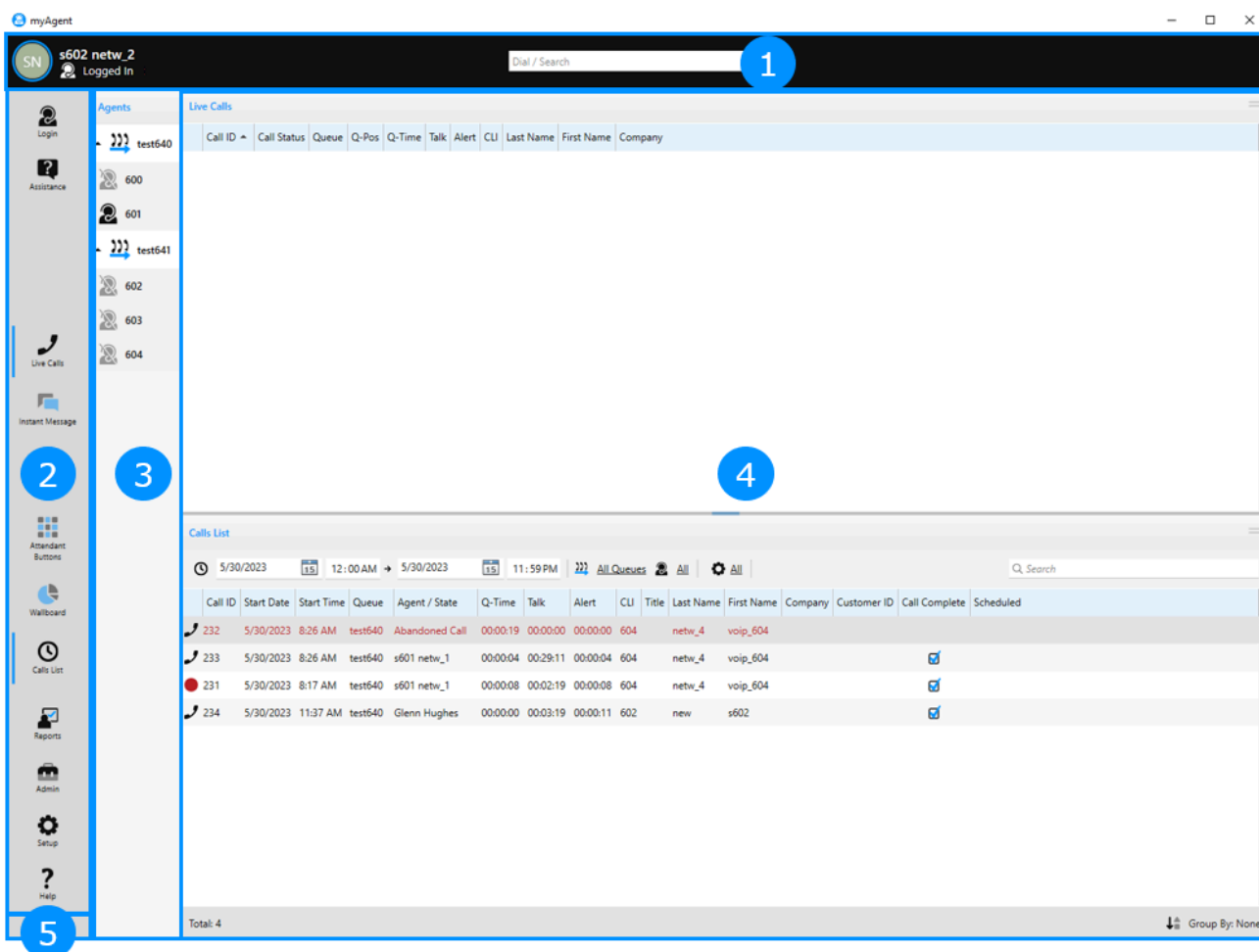
- Behandling av
 - Anrop
 - Faks
 - e-post
- Tilbakeringingsfunksjon for agenter
- Vise og endre agentstatus
- Vise og endre tilstedeværelsesstatus for interne abonnenter i kommunikasjonssystemet
- Sanntidspresentasjon av køer
- Opptak av samtaler, hvis aktivert i kommunikasjonssystemet
- Hurtigmeldinger
- Søknad om assistanse gjennom
 - Samtaleovervåking (avhengig av land)
 - Overstyre samtaler
 - Hurtigmeldinger
- Integrasjon av den interne katalogen, den eksterne katalogen, den eksterne frakoblede katalogen (LDAP) og Outlook-kontakter for søk etter navn
- Oppretting av rapporter basert på forhåndsdefinerte rapportmaler

Avhengig av autorisasjonsnivået som er tildelt en kundesenteragent, er enten et standardsett med funksjoner (agent) eller et avansert sett med funksjoner (arbeidsleder eller administrator) tilgjengelig for agentene i myAgent (se [Agentfunksjoner uavhengig av autorisasjonsnivået](#)).

3.2 Elementer i brukergrensesnittet

Brukergrensesnittet til myAgent består av hovedvinduet med forskjellige ikoner og lister.

Hovedvinduet består av følgende elementer:











1) Topplinjen viser:

- Agentens profilbilde, fornavn, etternavn og nåværende status.
- Ring / Søk-felt.

2) Verktøylinje med følgende alternativer:

Symbol	Handling	Beskrivelse
	Logg på	Logg inn i køer
	Avlogging	Logg ut av køer
	Assistanse	Åpne vinduet Assistanse for å be om hjelp
	Arbeidstid	Be om arbeidstid (intervaller på 60 sekunder)
	Pause	Ta pause
	Motta samtaler	Bli tilgjengelig for å motta samtaler igjen
	Live-samtaler	Åpne eller lukke panelet Live-samtaler

Symbol	Handling	Beskrivelse
	Hurtigmelding	Åpne vinduet Hurtigmelding
	Intern katalog	Åpne eller lukke panelet Intern katalog
	Sentralbordknapper	Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper
	Veggtavle	Åpne eller lukke panelet Veggtavle
	Samtaleliste	Åpne eller lukke panelet Samtaleliste
	Rapporter (Bare for agenter med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator)	Åpner vinduet Rapporter for å opprette rapporter for samtaler, køer, agenter, servicegrader (GOS) og oppsummeringsårsaker i myAgent
	Admin (Bare for agenter med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator)	Åpne WBM
	Oppsett	Åpne vinduet Oppsett for å konfigurere myAgent
	Hjelp	Hente frem online hjelp

Når det ikke er nok plass til å vise alle alternativene på verktøylinjen, vises det doble ellipsoideikonet  og nederst på verktøylinjen. Du kan klikke på dette ikonet for å vise en liste over alternativer som ikke passer.

En blå vertikal linje til venstre for et verktøylinjealternativ indikerer at det tilsvarende panelet er åpent i hovedvinduet til myAgent.

En lyseblå vertikal linje til venstre for et verktøylinjealternativ indikerer at det tilsvarende panelet er åpent i et eget applikasjonsvindu.

3) Agenters tilknytningsliste: Viser tilordningen av agenter til køer samt gjeldende agentstatus.

4) Panelområde: Viser opptil to av følgende paneler:

- **Live-samtaler**

Viser detaljer om gjeldende samtaler, faks og e-post i sanntid.

- **Hurtigmelding**

Tillater utveksling av tekster som direktemeldinger, mens sendte og mottatte meldinger vises som samtaler i **Hurtigmelding**-vinduet.

- **Intern katalog**

Viser detaljer om de interne katalogkontaktene.

- **Sentralbordknapper**

Gir knapper for rask tilgang til interne abonnenter.

- **Veggtavle**

Viser ett av følgende (kan byttes via panelets alternativer):

- **Veggtavle** (standard): Anrops-, faks- og e-poststatistikk for gjeldende dag i tabellform.
- **Servicegrad**-graf: Anrops-, faks- og e-poststatistikk for gjeldende dag i grafform.
- **Gjennomsnittlig tid** graf: Statistiske detaljer om ventetider og tale-/ lesetider for samtaler i kø, faks og e-post på gjeldende dag i et grafisk diagram.

- **Samtaleliste**

Viser detaljer om tidligere anrop, faks og e-post.

5) Systemlinje med informasjon om programvareversjonen av myAgent.

Når myAgent starter, viser panelområdet panelene **Live-samtaler** og **Veggtavle**.

Du kan åpne eller lukke paneler som du vil. Imidlertid kan ikke panelområdet i myAgents hovedvindu vise mer enn to paneler om gangen.

Hvis panelområdet allerede viser to paneler, vil ethvert nytt panel som åpnes i hovedvinduet til myAgent, erstatte et eksisterende panel i panelområdet. Panelet som erstattes er det med lavest visningsprioritet. Visningsprioriteten til et panel er rekkefølgen som et panels ikon vises på verktøylinjen. Panelet **Live-samtaler** har størst visningsprioritet og kan ikke automatisk erstattes av et annet panel i hovedvinduet til myAgent.

Dersom du ønsker å ha mer enn to paneler åpne samtidig, må noen av dem åpnes i et eget applikasjonsvindu. Som standard åpnes panelet **Intern katalog** i et eget vindu. Du kan også åpne et panel som vises i panelområdet og få det åpnet i et eget applikasjonsvindu, som beskrevet i [Sette inn et panel](#) på side 87.

Verktøytips

Verktøytips er små vinduer der myAgent viser mer informasjon om enkelte objekter i det grafiske brukergrensesnittet, som for eksempel ikoner. Et verktøytips vises når du holder musepekeren over det tilsvarende objektet en stund.

Beslektede begreper

[Samtalebehandling](#) på side 25

[Samtalefunksjoner](#) på side 35

[Tilsynsknapper](#) på side 74

4 Installere og starte myAgent

Denne delen gir deg detaljer om prosedyrene for å installere og starte myAgent og for oppdateringer og oppgraderinger.

Merk:

Vennligst sørg for at du leser de gjeldende notatene i `ReadMe first`-filen som du finner i mappen med installasjonsfilene.

4.1 InstalleremyAgent

Før du begynner

Installasjonsfilen `CommunicationsClients.exe` er tilgjengelig for deg.

Merk: Vennligst forsikre deg om at du leser notatene i `ReadMe first.rtf`-filen.

Prosedyre

- 1) Kjør installasjonsfilen `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Dersom **Brukerkontroll**-vinduet kommer til syne med meldingen `Et uidentifisert program vil ha tilgang til din datamaskin`, klikk på **Tillat**.
- 3) Tast inn IP-adressen eller vertsnavnet på din Openscape Business-server nedenfor, og klikk så på **Neste**.
- 4) Etter validering av IP-adresse vil installasjonsprogrammet sjekke om `.NET 4.8` er tilgjengelig og installere det hvis ikke.
- 5) Klikk på **myAgent** for å merke den for installasjon.

Å klikke på et program vil veksle mellom handlinger:

Symbol	Funksjon
	Installering
	Reparasjon
	Fjerning

- 6) Hvis du ønsker det, endre installasjonsmappen i **Installer på:**-feltet.
- 7) Klikk på **Installer**.
- 8) Følg instruksjonene i installasjonsprogrammet.

Beslektede oppgaver

[StartemyAgent](#) på side 18

[Avinstallering myAgent](#) på side 19

4.2 StartemyAgent

Før du begynner

myAttendant er installert på PC-en.

Du er konfigurert som agent i kommunikasjonssystemet.

Prosedyre

- 1) Trykk på **Start > Programfiler > Kommunikasjonsklienter > myPortal**. Du vil deretter presenteres med påloggingsskjermen.
- 2) Legg inn brukernavnet ditt i feltet for **Brukernavn**. Dette er vanligvis telefonnummeret ditt. Hvis du har spørsmål, kontakter du administratoren for kommunikasjonssystemet.

Merk: En kjent begrensning for systemet er at når du bruker hot desking, bør ingen andre klienter brukes for begge utvidelsene som er involvert i hot desking.

- 3) Legg inn passordet ditt, som må bestå av kun tall, i **Passord**-feltet. Standardpassordet ved førstegangspålogging er 1234. Hvis du har spørsmål, kontakter du administratoren for kommunikasjonssystemet.

Merk: Hvis feil passord legges inn fem ganger, vil tilgangen din til alle Contact Center- og UC Suite-klienter sperres. Kun administratoren for kommunikasjonssystemet kan låse opp tilgangen.

- 4) Hvis du vil at myAgent skal huske påloggingsinformasjonen din i fremtiden, kryss av i avmerkingsboksen **Lagre passord**.

Merk: Bruk automatisk pålogging kun dersom du er sikker på at ingen andre har tilgang til din Windows brukerkonto. Ellers kan uautoriserte brukere for eksempel få tilgang til voicemailene og telefaksene dine eller viderekoble anropsnummeret ditt til eksterne, betalingsbaserte målnumre.

- 5) Skriv inn IP-adressen eller domenenavnet til serveren i feltet **Serveradresse**.
- 6) Hvis du vil endre språket til brukergrensesnittet, klikk på det gjeldende foretrukne språket nederst på påloggingsskjermen og velg et fra listen.
- 7) Trykk på **Logg på**.

Tips: Første gang du starter myAttendant, blir du bedt om å endre passordet. Dette spørsmålet vises ikke hvis du allerede har endret passordet via myAttendant, myPortal for

Desktop, myPortal for Outlook eller via telefonmenyen for voicemail.

Skriv inn ditt nåværende passord i **Gammelt passord** feltet (standardpassordet når du logger på for første gang er 1234).

Legg inn det nye passordet ditt, som må inneholde bare tall og ha minst seks sifre, i feltene **Nytt passord** og **Bekreft passord**.

Passordet gjelder for myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook og Fax Printer samt telefontilgang til din Voicemail.

Neste oppgave

Logg inn i køen(e) for å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post.

Beslektede oppgaver

[InstalleremyAgent](#) på side 17

[Logge på en kø](#) på side 22

4.3 Avinstallering myAgent

Prosedyre

- 1) Lukk myAgent.

Merk: Vennligst forsikre deg om at du leser notatene i `ReadMe first.rtf`-filen.

- 2) Velg en av følgende alternativer:

- Windows XP: Dobbeltklikk i **Kontrollpanel** på **Programvare**.
Klikk på elementet **Kommunikasjonsklienter** og deretter på **Rediger**.
- Windows Vista: Dobbeltklikk i **Kontrollpanel** på **programmer og funksjoner**.

Klikk på **Rediger** i kontekstmenyen for oppføringen **Kommunikasjonsklienter**.

- Windows 7: Klikk i **Kontrollpanel** på **Programmer**.

Klikk på **Programmer og funksjoner**.

Klikk på **Rediger** i kontekstmenyen for oppføringen **Kommunikasjonsklienter**.

- 3) Aktiver radioknappen **Endre** og klikk på **Neste**.
- 4) Velg funksjonen **myAgent** for å avinstallere den og klikk på **Neste**.
- 5) Følg instruksjonene i avinstallasjonsprogrammet.

Dersom en melding om sletting av delte filer kommer fram, trykk på **Nei til alle**.

Beslektede oppgaver

[InstalleremyAgent](#) på side 17

4.4 Automatisk oppdatering

Automatisk oppdatering sikrer at myAgent alltid holdes oppdatert med siste versjon.

Hvis myAgent avgjør at det finnes en nyere versjon enn den som kjøres i øyeblikket, vil det bli vist en melding om dette. Automatisk oppdatering utføres ved avslutning av myAgent.

4.4.1 Utføre automatiske oppdateringer

Før du begynner

Du har en melding liggende som: Klientoppdatering tilgjengelig. Vennligst vent mens oppdateringen utføres. Vennligst lukk følgende programmer for å fortsette oppdateringen: [...].

Prosedyre

Lukk de nevnte programmene.

Neste oppgave

Start myAgent på nytt etter den automatiske oppdateringen.

5 Første trinn

Første trinn beskriver de anbefalte handlingene som bør foretas helt i begynnelsen.

Logge inn i køer

Logg inn i køen(e) for å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post.

Brukertilpasset konfigurering

Du kan konfigurere myAgent for å passe dine behov, f.eks. tilpasse oppførselen for samtaler. For detaljer om de ulike konfigurasjonsalternativene, se [Konfigurasjon](#).

5.1 Logge på en kø

Prosedyre

- 1) Klikk på **Logg på** på verktøylinjen.
- 2) I rullegardinlisten **Velg ditt internummer** velger du stasjonsnummeret til telefonen du har tenkt å bruke som agent og klikker på **Logg på**.

Merk: Hvis du er logget inn på en annen applikasjon i tillegg til myAgent, kan du logge inn i en kø kun med telefonnummeret du logget på myAgent med (egen linje).

6 Funksjoner for agenter

En rekke praktiske funksjoner for håndtering av anrop, faks og e-post tilbys kundesenteragenter med agentautoriseringsnivå via kundesenterklienten myAgent.

6.1 Køer

En kø stiller opp innkommende anrop, faks og e-post sekvensielt basert på deres ankomsttid og distribuerer dem til tilgjengelige agenter.

Et innkommende anrop, faks eller e-post til en kø viderekobles normalt til agenten hvis siste anrop ligger lengst i fortiden. Det er også mulig å definere andre distribusjonsregler (for eksempel basert på de forskjellige kompetansenivåene til agenter). Hvis alle agenter er opptatt, legges eventuelle ekstra anrop, faks og e-post i køen og distribueres deretter til neste ledige agent basert på deres prioritet og ventetid.

Statistisk informasjon

Grafene **Veggtavle**, **Servicegrad** og **Gjennomsnittlig tid** viser statistisk informasjon om køer. Agenter med agentautorisasjonsnivå kan hente informasjon om køene de er tildelt.

6.1.1 Logge på en kø

Prosedyre

- 1) Klikk på **Logg på** på verktøylinjen.
- 2) I rullegardinlisten **Velg ditt internnummer** velger du stasjonsnummeret til telefonen du har tenkt å bruke som agent og klikker på **Logg på**.

Merk: Hvis du er logget inn på en annen applikasjon i tillegg til myAgent, kan du logge inn i en kø kun med telefonnummeret du logget på myAgent med (egen linje).

Beslektede oppgaver

[StartemyAgent](#) på side 18

6.1.2 Logge ut av en kø

Prosedyre

Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du ikke foretar en samtale for øyeblikket og ikke mottar en kundesentersamtale, klikker du på **Avlogging** på verktøylinjen.

- Hvis du for øyeblikket foretar en samtale eller mottar et kundesenteranrop, lukk myAgent.

Merk: Eventuelle ventende kundesenteranrop til deg vil bli returnert til køen når du lukker myAgent.

6.2 Live-samtaler

Panelet **Live-samtaler** viser detaljer om gjeldende samtaler, faks og e-post i sanntid.

Som agent kan du se anrop, faks og e-post for hver kø du er tildelt for øyeblikket. Følgende informasjon vises:

- **Anrops-ID**
Et unikt nummer som identifiserer en samtale, faks eller e-post. Den økes med én for hver samtale, faks og e-post.
- **Samtalestatus**
 - For en samtale: viser om den som ringer fortsatt venter eller er i telefonen (snakker).
 - For en faks eller e-post: viser om faksen eller e-posten allerede er lest.
- **Kø**
Navnet på køen.
- **Køplass**
Plass i køen.
- **Køtid**
Tid brukt på å vente, i sekunder.
- **Snakk**
 - For en samtale: Tid brukt på å snakke, i sekunder
 - For en faks eller e-post: tid brukt, i sekunder, fra åpningen av faksen eller e-posten til popup-vinduet på skjermen lukkes
- **Alarm**
 - Tid anropet står i kø før det besvares av en agent.
- **CLI**
 - For en samtale: innkommende kundesenteranrop matches mot de ulike systemkatalogene
 - For en faks eller e-post: innkommende kundesenter-e-post matches mot de forskjellige systemkatalogene
- **Etternavn**
 - For en samtale: Etternavn på den som ringer, hvis tilgjengelig med telefonnummeret i den eksterne katalogen
 - For en faks eller e-post: Etternavn på avsender, hvis tilgjengelig med faksnummeret eller e-postadressen i den eksterne katalogen
- **Fornavn**
 - For en samtale: Fornavn på den som ringer, hvis tilgjengelig med telefonnummeret i den eksterne katalogen
 - For en faks eller e-post: Fornavn på avsender, hvis tilgjengelig med faksnummeret eller e-postadressen i den eksterne katalogen

- **Bedrift**

- For et anrop: firmanavnet til den som ringer, hvis tilgjengelig med telefonnummeret i den eksterne katalogen
- For en faks eller e-post: firmanavnet til den som ringer, hvis tilgjengelig med faksnummeret eller e-postadressen i den eksterne katalogen

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

Samtaler og e-poster der ventetiden i køen har overskredet alarmterskelverdien, vises i rødt i panelet **Live-samtaler**.

6.2.1 Åpne eller lukke panelet for live-samtaler

Detaljer om gjeldende samtaler, faks og e-post vises i panelet **Live-samtaler**.

Om denne oppgaven

Når myAgent først starter, er panelet åpent som standard.

Prosedyre

- 1) For å lukke panelet **Live-samtaler**:
 - a) Hvis panelet er åpent i hovedvinduet til myAgent, klikk på **Live-samtaler** i sidefeltet.
 - b) Hvis panelet er åpent i et eget vindu, klikker du på **x** i øverste høyre hjørne.
- 2) For å åpne panelet **Live-samtaler**, klikk på **Live-samtaler** på verktøylinjen. Panelet åpnes i hovedvinduet til myAgent.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

6.2.2 Sortering av direkteanrop

Før du begynner

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Om denne oppgaven

En pil ved siden av en kolonneoverskrift i panelet **Live Calls** indikerer at kolonnen brukes til å sortere listen over live calls. Den angir også om listen er sortert i stigende eller synkende rekkefølge.

Prosedyre

- 1) Hvis du vil endre kolonnen som brukes til sortering, klikker du på kolonneoverskriften du vil bruke, f.eks. **Etternavn**.
- 2) Dersom du vil sortere i motsatt rekkefølge, trykk på kolonnetittelen igjen.

6.2.3 Gruppering Live Calls

Før du begynner

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Prosedyre

- 1) Hold musepekeren over toppen av **Live Calls**-panelet.
En verktøylinje vises.
- 2) Åpne verktøylinjen i panelet. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 3) Velg et av følgende søkealternativer:
 - **Ingen**
 - **Type**
 - **Kø**
 - **Samtalestatus**
 - **CLI**
 - **Fornavn**
 - **Etternavn**
 - **Firmanavn**

Resultater

Live calls grupperes i henhold til det valgte alternativet.

6.3 Samtalebehandling

Du kan bruke myAgent til å svare på et anrop, til å legge inn eller slå opp informasjon om den som ringer, og til å tilordne et anrop til en bestemt kategori (f.eks. bestillinger, krav, service osv.) etter å ha fullført samtalen.

Under samtalebehandlingen kan du:

- Legg til kontaktdetaljer for en innringer:
Du kan lagre følgende kontaktdetaljer for en innringer for samtaler med et overført anropsnummer: **Tittel**, **Fornavn**, **Etternavn** og **Bedrift**. Disse detaljene lagres i den eksterne katalogen og vises deretter i popup-vinduet Innkommende anrop i myAgent for samtaler fra samme nummer så snart den eksterne katalogen er oppdatert i klienten. I dette tilfellet er innringers telefonnummer tilordnet og angitt som **Forretningstlf.nr.1**.
- Se notater om gjeldende innringer eller lagre notater selv for fremtidige samtaler.
- Se anropshistorikken:
Anropshistorikken viser detaljer om alle tidligere anrop fra samme innringer med **Nummer på innkommende anrop**, **Innringers telefonnummer**, **Startdato**, **Starttidspunkt**, **Samtaletype** og **Kønummer**. Anropstypen er representert med et symbol (innkommende anrop, innspilt anrop osv.).

- Utfør en oppsummering:

I løpet av oppsummeringen (arbeidsperioden), kan du tilordne innkommende anrop til en bestemt kategori (f.eks. bestillinger, krav, tjenester osv.). Tildelingen gjøres etter å ha fullført samtalen (i løpet av arbeidsperioden) ved å velge en oppsummeringsårsak. En agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan definere oppsummeringsårsakene beregnet på en kø i WBM og organisere dem i grupper. Når han eller hun gjør det, definerer han eller hun også om spesifikasjonen av en oppsummeringsårsak er obligatorisk. Du kan også angi flere oppsummeringsårsaker for en samtale. Ved å evaluere oppsummeringsårsakene, sporer agenter med for eksempel arbeidsleder- eller administratorautorisasjonsnivå, suksessen til en kampanje.

De primære hjelpemidlene for å behandle anrop er popup-vinduet Innkommende anrop i myAgent og listen over **Live-samtaler**.

Pop-up for samtaler

Når en innkommende samtale når en agent, åpnes skjermbildet automatisk for den agenten, forutsatt at en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator har konfigurert denne funksjonen i WBM. I tillegg kan agenten også åpne skjermbildet for tidligere anrop i innringerlisten. Skjermbildet til en innkommende samtale i myAgent inneholder følgende elementer for behandling av samtaler i tillegg til knappene for samtalefunksjoner:

Informasjon om samtalen:

- **Kø, Anropsnummer** til innringeren (hvis overført), **Anrops-ID** og muligens et **Ringtilbake nummer**.
- Felter for kontaktdetaljer.
- **Assistanse**-alternativ
- **Spill av**-knapp
- **Oppsummeringskode**
- **Notater** fra agenter om tidligere anrop fra samme innringer
- **Anropshistorikk**

Beslektede begreper

[Elementer i brukergrensesnittet](#) på side 12

[Samtalefunksjoner](#) på side 35

6.3.1 Besvare et anrop


Prosedyre

Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på **Godta og begynn å jobbe med denne samtalen** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på **Svar** i popup-feltet for det innkommende myAgent-anropet.

6.3.2 Redigere kontaktdetaljer for gjeldende innringer

Prosedyre

- 1) Klikk på  **Endre navn til** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Skriv inn **Tittel**, **Fornavn**, **Etternavn** og **Bedrift**.
- 3) Klikk på **Lagre**.

6.3.3 Legge til et notat for gjeldende innringer

Prosedyre

- 1) Klikk på **Notater** i pop-up-en for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Skriv inn ønsket tekst i feltet **Legg til notat**.
Når du skriver inn et notat blir knappen **+ Legg til notat** aktivert.
- 3) Klikk på **+ Legg til notat**.

6.3.4 Redigere et notat for gjeldende innringer

Prosedyre

- 1) Klikk på **Notater** i pop-up-en for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Søk etter eller finn notatet du vil redigere og dobbeltklikk på det.
- 3) Rediger notatet og trykk **Enter**.


6.3.5 Vise anropshistorikk

Prosedyre

Klikk på **Anropshistorikk** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anropet.

6.3.6 Fullføre en samtale

Prosedyre

- 1) Velg en av følgende alternativer:
 - Klikk på  **Legg på** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anropet.
 - Klikk på **Legg på** i pop-up i feltet for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Hvis det er relevant, skriv inn en oppsummeringsårsak; se [Spesifisere en oppsummeringsårsak](#) på side 28.
- 3) Klikk på **Lukk** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anrop.
Samtalen er markert som fullført i kolonnen **Samtale avsluttet** i panelet **Samtalelister**.

6.3.7 Spesifisere en oppsummeringsårsak

Før du begynner

Enkel oppsummering eller flere oppsummeringer er aktivert for den aktuelle køen.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsummeringskode** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Velg en av følgende alternativer:

Hvis	Så
Enkel oppsummering er aktivert for den aktuelle køen.	Velg avkryssingsboksen for ønsket oppsummeringsårsak.
Flere oppsummeringer er aktivert for den relevante køen.	Klikk på ønsket gruppe for oppsummeringsårsak. Velg avkryssingsboksen(e) for ønsket oppsummeringsårsak(er). Hvis du vil spesifisere en oppsummeringsårsak for en annen gruppe, gjentar du de to trinnene.

- 3) Klikk på **Lukk**.

6.3.8 Bli tilgjengelig etter et tapt anrop

Prosedyre

Klikk på **Motta samtale** i popup-vinduet **Tapte anrop**.

6.4 Faks- og e-postbehandling

Du kan bruke myAgent til å motta e-post og faks og tilordne dem til spesifikke kategorier (bestillinger, klager, service, osv.).

Når du behandler faks og e-post, kan du

- Vis avsenderloggen i Anropshistorikk.

Alle tidligere telefakser og e-post fra samme avsender vises med **Dato / klokkeslett** og **Emne**.

- Utfør en oppsummering:

Under oppsummeringen kan du tilordne den mottatte faksen og e-posten til spesifikke kategorier (bestillinger, klager, service, osv.). Oppgaven gjøres i oppsummeringsperioden ved å velge en årsak til oppsummeringen. En agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan definere oppsummeringsårsakene beregnet på en kø i WBM og organisere dem i grupper. Når han eller hun gjør det, definerer han eller hun også om spesifikasjonen av en oppsummeringsårsak er obligatorisk. Du kan angi flere oppsummeringsårsaker for mottatt faks og e-post. Ved å evaluere oppsummeringsårsakene, sporer agenter med for eksempel arbeidsleder- eller administratorautorisasjonsnivå, suksessen til en kampanje.

- Flagg en faks eller e-post for oppfølging.

Du kan angi et tidspunkt før faksen eller e-posten skal leveres til deg igjen.

De primære hjelpemidlene for behandling av faks og e-post er **Live-samtaler**, **Samtaleliste** paneler, den **Innkommende faks** og **Mottatt e-post** skjermen spretter og **Live-samtaler**.

Pop-up på skjermen for faks

Når en innkommende faks når en agent, **Innkommende faks** skjermbilde åpnes automatisk for den agenten, forutsatt at en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator har konfigurert denne funksjonen i WBM. Pop-up-vinduet **Innkommende faks** på skjermen, inneholder følgende elementer for behandling av faks:

- Informasjon på faksen:
 - **Kø, Telefonnummer** for avsender (hvis overført), **Dato / Klokkeslett, Kopi** (ekstra mottakere av faksen, hvis noen) og **Emne**.
- **Oppsummering**-knapp
- **Ring**-knapp
- **Bytt tid**-knapp
- **Svar**
- **Svar**
- **Historikk**

Innholdet i faksen vises på skjermen som en PDF- eller TIFF-fil. Administratoren din har konfigurert om faksmeldingen som en PDF- eller en TIFF-fil på en lagret basis.

Pop-up på skjerm for e-post

Når en innkommende samtale når en agent, **Mottatt e-post** skjermbilde åpnes automatisk for den agenten, forutsatt at en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator har konfigurert denne funksjonen i WBM. Pop-upen **Mottatt e-post** inneholder følgende elementer for behandling av e-post:

- Informasjon på e-posten:
 - **Kø, Fra** (e-postadresse til avsender), **Dato / Klokkeslett, CC** (flere mottakere av e-posten, hvis noen) og **Emne**.
- E-posttekst
- **Vedlegg**
- **Oppsummering**-knapp
- **Ring**-knapp
- **Bytt tid**-knapp
- **Svar**
- **Svar**
- **Historikk**

6.4.1 Vise en faks

Før du begynner

Prosedyre

- 1) Klikk på **Godta og begynn å jobbe med denne samtalen** i popup-vinduet til faksmeldingen.
- 2) Klikk på fanen **Faksmelding**.
Innholdet i faksmeldingen vises.

6.4.2 Godta en e-post

Prosedyre

Klikk på **Godta og begynn å jobbe med denne samtalen** i popup-vinduet i e-postmeldingen.

6.4.3 Svare på en faks

Før du begynner

Du har godtatt faksen, men er ikke ferdig med å behandle den ennå.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Svar**-fanen i popup-vinduet til faksmeldingen.
- 2) Søk etter de ønskede kontaktene i **Mottakere**-feltet og klikk på **OK**.
- 3) Hvis tilgjengelig, velg en forside fra rullegardinlisten **Forside**.
- 4) Trykk på **Send**.
Du mottar en bekreftelsesmelding **Faksen din er satt i køen**.

6.4.4 Svare på en e-post

Prosedyre

Klikk på fanen **Svar** i skjermbildet til e-posten.

6.4.5 Fullføre en faks

Før du begynner

Du er ferdig med å behandle faksen.

Prosedyre

- 1) Merk av i avkryssingsboksen **Denne samtalen er fullført** i skjermbildet til faksmeldingen.
- 2) Velg en oppsummeringsårsak fra rullegardinlisten i fanen **Oppsummeringskode**.
- 3) Trykk på **Lukk**.

6.4.6 Fullføre en e-post

Før du begynner

Du er ferdig med å behandle e-posten.

Prosedyre

- 1) Merk av i avkryssingsboksen **Denne e-posten er fullført** i skjermbildet i e-posten.
- 2) Trykk på **Lukk**.

6.4.7 Planlegge en faks for oppfølging

Før du begynner

Du har godtatt faksen, men er ikke ferdig med å behandle den ennå.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Flytt denne samtalen til et senere tidspunkt** i skjermbildet til faksmeldingen.
- 2) Kryss av for avkryssingsboksen **Bestill en annen gang** i popup-vinduet **Fullfør eller avtal samtale på nytt**.
- 3) Velg dato, klokkeslett, kø og agent for å håndtere faksmeldingen. Hvis du skal håndtere faksmeldingen, klikk på **Tilordne meg**.
- 4) Klikk **OK**.

6.4.8 Planlegge en e-post for oppfølging

Før du begynner

Du har godtatt e-posten, men er ikke ferdig med å behandle den ennå.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Bytt tid** i popup-vinduet på skjermen i e-posten.
- 2) Velg **Dato** og **Klokkeslett**.
- 3) Klikk på **OK**.
- 4) Trykk på **Lukk**.

6.4.9 Vise historikken til gjeldende faksavsender

Prosedyre

Klikk på fanen **Anropshistorikk** i skjermbildet til faksmeldingen.

6.4.10 Vise historikken til gjeldende e-postavsender

Prosedyre

Klikk på fanen **Anropshistorikk** i skjermbildet til e-posten.

6.4.11 Spesifisere en oppsummeringsårsak for en faks

Før du begynner

Enkel eller flere oppsummeringer er aktivert for den relevante køen.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsummeringskode** i popup-vinduet i faksmeldingen.
- 2) Velg en av følgende alternativer:

Hvis	Så
Enkel oppsummering er aktivert for den aktuelle køen.	Hak av i avkryssingsboksen for ønsket oppsummeringsårsak.
Flere oppsummeringer er aktivert for den relevante køen.	Klikk på ønsket gruppe for oppsummeringsårsak. Velg avkryssingsboksen(e) for ønsket oppsummeringsårsak(er). Hvis du vil spesifisere en oppsummeringsårsak for en annen gruppe, gjenta de to trinnene.

- 3) Trykk på **Lukk**.

6.4.12 Spesifisere en oppsummeringsårsak for en e-post

Før du begynner

Enkel oppsummering eller flere oppsummeringer er aktivert for den aktuelle køen.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsummeringskode** i popup-vinduet i e-posten.
- 2) Velg en av følgende alternativer:

Hvis	Så
Enkel oppsummering er aktivert for den aktuelle køen.	Hak av i avkryssingsboksen for ønsket oppsummeringsårsak.
Flere oppsummeringer er aktivert for den relevante køen.	Klikk på ønsket gruppe for oppsummeringsårsak. Velg avkryssingsboksen(e) for ønsket oppsummeringsårsak(er). Hvis du vil spesifisere en oppsummeringsårsak for en annen gruppe, gjenta de to trinnene.

- 3) Trykk på **Lukk**.

6.4.13 Videre sende en faks til en kø

Om denne oppgaven

Prosedyre

- 1) Klikk **Viderekoble denne samtalen til en annen kø**.
- 2) Velg en kø fra rullegardinlisten.

6.4.14 Sende en e-post på vegne av kø

Før du begynner

En **retur-e-postadresse** må legges inn i kjøppsettet.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Agenter** i hovedvinduet til myAgent.
- 2) Høyreklikk på køen i myAgent og klikk på **Send e-post**.
Systemet vil opprette en ny e-post som er klar til å fullføres og sendes av agenten.

6.5 Arbeidstid

Arbeidstiden gir deg mulighet til å fullføre eventuelle administrative oppgaver som kan være nødvendige etter at du har avsluttet en samtale eller lest en faks eller e-post, før du mottar neste samtale, faks eller e-post.

Når du avslutter et anrop (faks eller e-post) og lukker den tilhørende skjermbildet, befinner du deg automatisk i standard arbeidstid. Når denne tidsperioden er utløpt, går du automatisk tilbake til innlogget tilstand.

Du kan forlenge arbeidstiden flere ganger hvis det er nødvendig. For å være tilgjengelig for nye anrop, faks og e-post, må du avslutte den pågående arbeidstiden eller vente til den utløper.

Den maksimale arbeidstiden som støttes, er ca. 16 minutter (999 sekunder).

6.5.1 Utvide arbeidstiden

Prosedyre

Klikk på **Arbeidstid** på verktøylinjen.

Merk: Om nødvendig kan du gjenta dette trinnet så mange ganger som nødvendig for å få ekstra arbeidstid.

Arbeidstiden som er angitt for deg i denne køen, økes.

6.5.2 Avslutte arbeidstid

Prosedyre

Klikk på **Motta samtaler** på verktøylinjen.

6.6 Pause

Når du starter en pause, spesifiserer du type pause og pausens planlagte varighet. For å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post igjen, må du avslutte gjeldende pause.

Pause vises ikke som standard i sidefeltet. Den må konfigureres av en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, via VSAdmin i WBM.

De tilgjengelige typer pauser og pausevarighet konfigureres også av en agent med arbeidsleder- eller administratorautorisasjonsnivå, via VSAdmin i WBM. Maksimal pause som støttes, er 90 minutter.

6.6.1 Starter en pause

Prosedyre

- 1) Klikk på **Pause** på verktøylinjen.
Popup-vinduet **Velg pausetype** vises.
- 2) Klikk på pil ned og velg ønsket type pause fra listen.
- 3) Angi ønsket varighet av pausen i feltet **minutt(er)**.
- 4) Klikk på **OK**.

6.6.2 Avslutte en pause

Prosedyre

Klikk på **Motta samtaler** på verktøylinjen.

6.7 Agenttilbakeringing

Agenttilbakeringing lar en innringer i køen legge igjen en talepost (tilbakeringingsforespørsel) for agenter. Taleposten beholder posisjonen til den opprinnelige innringeren i køen. Så snart en passende agent blir ledig, mottar den agenten et anrop, hører taleposten fra den som ringer, og kan deretter ringe tilbake den som ringer.

Hvis agenten når den som ringer, kan han eller hun flagge tilbakeringingen som fullført. Hvis den som ringer ikke kan nås, kan agenten planlegge en tidsbestemt påminnelse for at tilbakeringingen skal gjentas. På utførelsestidspunktet plasseres den tilbake i den tilhørende køen.

For at en agent skal kunne motta tilbakeringinger, må denne funksjonen være aktivert i hans eller hennes agentoppdrag.

Hvis en foretrukket agent er angitt for en innringer, blir det først gjort et forsøk på å rute tilbakeringingsforespørselene fra den innringeren til den foretrukne agenten. Hvis den foretrukne agenten ikke er tilgjengelig, videresendes tilbakeringingsforespørselen til enhver tilgjengelig agent.

6.7.1 Ringe tilbake

Før du begynner

Du har godtatt tilbakeringingen og lyttet til meldingen fra den som ringer.

Prosedyre


Klikk på **Ring**, etterfulgt av **Ring**.

6.7.2 Lukke en tilbakeringing

Før du begynner

Du har ringt tilbake og nådd innringeren.

Prosedyre

- 1) Klikk på  **Legg på** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anropet.
- 2) Hvis det er relevant, skriv inn en oppsummeringsårsak; se [Spesifisere en oppsummeringsårsak](#) på side 28.
- 3) Klikk på **Lukk** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anrop.

6.7.3 Bytt tid for tilbakeringing

Før du begynner

Du har ringt tilbake til innringer, men har ennå nådd ham eller henne.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Legg på** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anrop.
- 2) Klikk på **Bytt tid**.
- 3) Velg ønsket **Dato** og ønsket **Klokkeslett**.
- 4) Velg eventuelt ønsket agent for å utføre tilbakeringingen og klikk **OK**. Hvis ingen agent er valgt, vil tilbakeringingen med endret tid, bli tilfeldig rutet til en tilgjengelig agent.
- 5) Trykk på **Lukk**.

6.8 Samtalefunksjoner

Du kan bruke myAgent til å ringe, sette anrop på vent eller overføre anrop.

Du kan vanligvis utføre anropsfunksjoner i skjermbildet for myAgent innkommende anrop, så vel som i Feltet Ring/Søk i myAgent-hovedvinduet.

Sette en samtale på vent

Parten som er satt på vent hører musikk på vent eller en kunngjøring til du gjenopptar samtalen.

Overføre en samtale

Du kan konfigurere følgende metoder for å overføre et anrop til en agent, en kø eller en abonnent:

- Blind overføring (også kalt en uskjernet overføring):
Du kan overføre anropet uten svar fra abonnenten på destinasjonen for overføringen.
- Overvåket overføring (konsultasjonsoverføring):
 - **Popup-vinduet:** Vil den andre parten godta denne samtalen? vises.
 - Hvis abonnenten svarer på anropet og godtar å overføre anropet, klikker du på **Ja**.
 - Ellers klikker du på **Nei**. Samtaleoverføringen avbrytes og du fortsetter samtalen.

Overføre en samtale til en kø eller agent

Agenten som svarer på anropet kan lese og redigere informasjonen for gjeldende innringer, og kan også utføre oppsummeringen.

Besvare et anrop

Det er mulig å besvare en samtale som er signalisert hos en annen agent. For eksempel hvis agenter forlater skrivebordet uten å endre status (pause osv.).

Beslektede begreper

[Elementer i brukergrensesnittet](#) på side 12



[Samtalebehandling](#) på side 25

[Samtaleliste](#) på side 41


6.8.1 Starte en samtale

Prosedyre

Gjør ett av følgende i feltet **Ring/Søk** i myAgent-hovedvinduet:

- Skriv inn telefonnummeret i ringbart eller kanonisk format; trykk deretter **Angi** eller klikk på  **Ring** i en oppføring i søkeresultatlisten.
- Skriv inn de første bokstavene i et navn (minst 3 tegn). Alle navn som starter med angitte bokstaver vises i en treffliste. Klikk på  **Ring** på den ønskede oppføringen.

Hvis du vil vise alle resultater, trykk **Angi**; velg deretter ønsket oppføring i trefflisten og gjør ett av følgende:

- Klikk på ønsket stasjonsnummer i kontekstmenyen.
- Klikk på  **Ring**.

Beslektede begreper

[Format for anropsnummer](#) på side 114

6.8.2 Ringe fra samtalelisten

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Klikk på ønsket samtale i **Samtaleliste**.
- 2) Klikk på **Ring** i kontekstmenyen til denne samtalen og velg ønsket telefonnummer.

Beslektede oppgaver


[Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43

6.8.3 Ringe fra den interne katalogen

Før du begynner

Panelet Intern katalog er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Intern katalog** i sidefeltet.
- 2) Velg en av følgende alternativer:
 - Velg den aktuelle katalogoppføringen og klikk på  **Ring**.
 - Trykk i kontekstmenyen for den relevante katalogoppføringen og velg det ønskede stasjonsnummeret.

6.8.4 Ringe med en sentralbordknapp

Før du begynner

Panelet Sentralbordknapper er åpent; se [Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67.

Prosedyre

Klikk på den relevante sentralbordknappen.

Beslektede begreper

[Tilsynsknapper](#) på side 74

6.8.5 Sette en samtale på vent

Prosedyre

1) Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på **|| På vent** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på **|| På vent** i popup-feltet for det innkommende myAgent-anropet.

2) Når du vil gjenoppta samtalen, har du følgende alternativer:

- Klikk på **▶ Gjenoppta samtale** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på **▶ Gjenoppta samtale** i popup-feltet for det innkommende myAgent-anropet.

6.8.6 Overføre en samtale til en agent

Før du begynner

Du har godtatt et anrop.

Prosedyre

1) Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på **▶ Overfør** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på **▶ Overfør** i popup-feltet for det innkommende myAgent-anropet.

2) Hak av eller fjern haken i avkryssingsboksen **Vis bare tilgjengelige brukere**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Velg ønsket agent og klikk på **Overfør**.
- Skriv inn nummeret til ønsket agent i **Målnummer**-feltet og klikk på **Overfør**.

4) Hvis du får et popup-vindu med ledeteksten: Vil den andre parten godta denne samtalen?, klikk på **Ja**.

5) Klikk på **Lukk**.

Resultater

Agenten som svarer på anropet kan lese og redigere informasjonen for gjeldende innringer, og kan også utføre oppsummeringen.



6.8.7 Viderekoble en samtale til en kø

Før du begynner

Du har godtatt et anrop.

Prosedyre

1) Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på  **Viderekoble denne samtalen til en annen kø** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på  **Viderekoble denne samtalen til en annen kø** i popup-feltet til det innkommende myAgent-anropet.

2) Klikk på ønsket kø fra listen for å overføre samtalen.

3) Hvis du får et popup-vindu med ledeteksten: Vil den andre parten godta denne samtalen?, klikk på **Ja**.

4) Klikk på **Lukk**.

Resultater

Agenten som svarer på anropet kan lese og redigere informasjonen for gjeldende innringer, og kan også utføre oppsummeringen.

6.8.8 Overføre en samtale med en sentralbordknapp

Før du begynner

Du har godtatt et anrop.

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

1) Klikk på sentralbordknappen til ønsket abonnent.

2) Hvis du får et popup-vindu med ledeteksten: Vil den andre parten godta denne samtalen?, klikk på **Ja**.

Tips:

Etter overføringen behandles ikke samtalen lenger som en kundesentersamtale.

Beslektede begreper

[Tilsynsknapper](#) på side 74

6.8.9 Besvare et anrop for en agent

Før du begynner

Panelet **Intern katalog** er åpent; se [Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67

Prosedyre

1) På panelet **Intern katalog**, klikk på  og hak av i avkryssingsboksen **Vis kun agenter**.

- 2) Klikk på **Besvaring av samtale** i kontekstmenyen til agenten som anropet er signalisert for.

Etter å ha besvart samtalen, kan du lese og redigere informasjonen for gjeldende innringer og også utføre oppsummeringen.

6.8.10 Svare på et anrop med en sentralbordknapp

Før du begynner

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Samtalen signaliseres til en agent som du har tildelt en sentralbordknapp til.

Prosedyre

Klikk på **Besvaring av samtale** i kontekstmenyen til sentralbordknappen.

Etter å ha besvart samtalen, kan du lese og redigere informasjonen for gjeldende innringer og også utføre oppsummeringen.

Beslektede begreper

[Tilsynsknapper](#) på side 74

6.8.11 Innspilling av en samtale

Før du begynner



Live-innspilling er aktivert i kommunikasjonssystemet og du har akseptert en samtale.

Om denne oppgaven



Under opptaket spilles en varseltone (pip) som gjentas med jevne mellomrom. Hvis kommunikasjonssystemet for eksempel er konfigurert for Frankrike, mottar partene en kunngjøring ved starten av opptaket for å indikere at samtalen tas opp. Når opptaket er fullført, legges det til innringerlisten til agenten som tok opp samtalen.

Prosedyre

- 1) Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på  **Klikk for å begynne å ta opp den aktive samtalen** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på  **Spill inn** i skjermbildet for det innkommende myAgent-anrop.

- 2) Hvis du vil stoppe opptaket før samtaler avsluttes, velger du et av følgende alternativer:

- Klikk på  **Klikk for å begynne å ta opp den aktive samtalen** i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet.
- Klikk på  **Stopp innspilling** i popup-feltet for det innkommende myAgent-anropet.

Beslektede oppgaver

[Lytt til en innringers opptak](#) på side 45

6.8.12 Be om assistanse fra arbeidsledere eller administratore


Før du begynner

Du har godtatt et anrop.

Om denne oppgaven

Under en samtale kan du be om hjelp fra en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator. Når du gjør det, kan du spesifisere årsaken og typen assistanse du trenger: Hurtigmelding, samtaleovervåking eller overstyring. Du kan angi hvor mye forespørselen din haster til arbeidslederen eller administratoren ved å velge ønsket responstid.

Prosedyre

- 1) Klikk på  **Assistanse** på verktøylinjen eller i popup-vinduet for det innkommende myAgent-anropet. Popup-vinduet **Assistanse** vises.
- 2) Klikk på den understrekede teksten i øverste høyre hjørne av **Assistanse**-vinduet, og velg ett av de tilgjengelige alternativene:
 - a) Hvis du ønsker assistanse gjennom hurtigmelding fra en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, velg **Forespørsel om tekstassistanse**.
 - b) Hvis du ønsker assistanse gjennom en overstyring fra en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, velg **Forespørsel om innlytt** (standard).
 - c) Hvis du ønsker assistanse gjennom samtaleovervåking fra en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, velg **Forespørsel om samtaleovervåking**.
- 3) Skriv inn årsaken til forespørselen i feltet **Forespurt informasjon** og klikk deretter på **Forespørsel**.

Merk: Hvis du ønsker å avslutte forespørselen om assistanse tidlig, klikk på **Stopp** og lukk **Assistanse**-vinduet.

Hvis forespørselen om assistanse ikke blir akseptert innen den valgte tidsperioden, kan du starte en ny forespørsel ved å klikke på **Forespørsel**.

- 4) Etter at du har mottatt meldingen ... *hjelper deg med samtalen*, kan du utveksle flere hurtigmeldinger med arbeidslederen eller administratoren ved å skrive inn hurtigmeldingen i det nederste feltet i vinduet og trykke på *Angi*.



6.9 Samtaleliste

Anropslisten viser detaljer om tidligere anrop, faks og e-post. Om ønskelig kan du filtrere disse samtaleene etter tidsperiode, kø, agent og andre kriterier. det er

også mulig å gruppere oppføringene etter for eksempel type, dato, kø og agent. Du kan søke i anropslisten etter fornavn, etternavn og firmanavn.

For hvert anrop, hver faks og e-post inneholder anropslisten følgende informasjon:

- Type samtale (symbol)

Symbol	Samtaletype
	Innkommende anrop
	Tilbakeringing
	Innspilt samtale
	Faks
	E-post

- **Anrops-ID**

Starter med 1 og økes med 1 for hver nye samtale, faks og e-post.

- **Startdato**
- **Starttidspunkt**
- **Kø**
- **Agent / Tilstand** (Anropsnummer til agent, status for samtale, faks eller e-post, f.eks. forlatt samtale. For anrop som har blitt overført utenfor kontaktsenteret, viser det informasjon om overføring og målnummer.)
- **Køtid**
- **Snakk**
- **Alarm**
- **CLI**
- **Tittel** til den som ringer eller avsender
- **Etternavn** til den som ringer eller avsender
- **Fornavn** til den som ringer eller avsender
- **Bedrift** til den som ringer eller avsender
- **Kunde-ID**
- **Samtale avsluttet**
- **Planlagt**

For hvert anrop i anropslisten er det også en anropshistorikk med følgende informasjon om tidligere anrop fra samme anroper:

- **Type samtale (symbol)**
- **Anrops-ID**
- Anroperens **Telefonnummer**
- **Dato/Klokkeslett**
- **Kø**
- **Agent / Tilstand** (agentens anropsnummer / status for samtale, faks eller e-post, f.eks. Forlatte anrop. Ved overførte anrop viser den informasjon om at anropet er overført sammen med overføringsdestinasjonen.)

For hver faks og e-post i anropslisten er det også en anropshistorikk med følgende informasjon om forrige faks og e-post fra samme avsender:

- **Type samtale (symbol)**
- **Dato/Klokkeslett**
- **Emne**

Beslektede begreper

[Samtalefunksjoner](#) på side 35

6.9.1 Åpne eller lukke samtalelistepanelet

Detaljer om besvarte anrop, mottatte fakser og e-poster, samt avbrutte anrop og e-post vises i **Samtaleliste**-panelet.

Prosedyre

- 1) For å åpne **Samtaleliste**-panelet, klikk på **Samtaleliste** på verktøylinjen. Panelet åpnes i et popup-vindu.
- 2) For å lukke **Samtaleliste**-panelet:
 - a) Hvis panelet er åpent i hovedvinduet til myAgent, klikk på **Samtaleliste** på verktøylinjen.
 - b) Hvis panelet er åpent i et eget vindu, klikker du på **x** i øverste høyre hjørne.

Beslektede oppgaver

[Ringe fra samtalelisten](#) på side 37

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88



[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89







6.9.2 Filtrering av samtaleliste

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) I panelet **Samtaleliste**, klikk på  for å velge ett av følgende alternativer: **I dag, I går, Denne uken, Denne måneden, Dette året.**
- 2) Velg ønsket tidsperiode i rullegardinlistene **Startdato, Starttidspunkt, Sluttdato** og **Sluttidspunkt.**
- 3) Velg ønsket kø i rullegardinlisten **Kø.**
- 4) Velg ønsket agent i rullegardinlisten **Agent.**
- 5) Velg ett av følgende alternativer for innkommende samtaler ved å klikke på :
 - Hvis du vil vise dine innkommende anrop, aktiver glidebryteren **Innkommende anrop.**
 - Hvis du ikke vil vise dine innkommende anrop, flytter du glidebryteren **Innkommende anrop.**

- 6) Velg ett av følgende alternativer for e-post ved å klikke på 
 - Hvis du vil vise e-post, aktiver glidebryteren **E-postanrop**.
 - Hvis du ikke vil vise noen e-post, deaktiverer du glidebryteren **E-postanrop**.
- 7) Velg ett av følgende alternativer for tilbakeringingsfaks ved å klikke på 
 - Hvis du vil vise faks, aktiver glidebryteren **Faksanrop**.
 - Hvis du ikke vil vise faks, deaktiverer du glidebryteren **Faksanrop**.
- 8) Velg ett av følgende alternativer for tilbakeringing ved å klikke på 
 - Hvis du vil vise tilbakeringingsanropene dine, aktiverer du glidebryteren **Ringtilbake anrop**.
 - Hvis du ikke vil vise tilbakeringingsanropene dine, deaktiverer du glidebryteren **Ringtilbake anrop**.
- 9) Velg ett av følgende alternativer for fullførte samtaler ved å klikke på 
 - Hvis du vil vise dine fullførte anrop, aktiver glidebryteren **Fullført**.
 - Hvis du ikke vil vise de fullførte anropene dine, deaktiverer du glidebryteren **Fullført**.
- 10) Velg ett av følgende alternativer for uferdige anrop ved å klikke på 
 - Hvis du vil vise dine uferdige anrop, aktiver glidebryteren **Uferdig**.
 - Hvis du ikke vil vise de uferdige anropene dine, deaktiverer du glidebryteren **Uferdig**.
- 11) Velg ett av følgende alternativer for planlagte samtaler ved å klikke på 
 - Hvis du bare vil vise planlagte anrop, aktiverer du glidebryteren **Kun planlagte anrop**.
 - Hvis du ikke vil vise planlagte anrop, deaktiverer du glidebryteren **Kun planlagte anrop**.
- 12) Hvis du vil sortere samtalelisten i alfanumerisk stigende rekkefølge, klikker du på tittelen til den tilsvarende kolonnen. Klikk på nytt for å sortere i synkende rekkefølge.
- 13) Hvis du vil gruppere samtalene, klikker du på rullegardinlisten **Grupper etter** og velger om oppføringene skal grupperes, og i så fall etter hvilket kriterium.
Hvis du ikke haker av i minst en av avkryssingsboksene **Innkommende anrop**, **E-postanrop**, **Faksanrop**, **Ringtilbake anrop**, **Fullført**, **Uferdig** og **Kun planlagte anrop**, vises ingen anrop.

6.9.3 Vise historien til en innringer

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Høyreklikk på den relevante samtalen i samtalelisten.
- 2) Klikk på **Anropshistorikk** i popup-vinduet.

6.9.4 Vise historikken til en faksavsender

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Dobbelklikk på ønsket faks i samtalelisten.
- 2) Klikk på **Anropshistorikk** i popup-vinduet.

6.9.5 Vise historien til en e-postavsender

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre


- 1) Dobbelklikk på ønsket e-post i samtalelisten.
- 2) Klikk på **Anropshistorikk** i popup-vinduet.

6.9.6 Lytte til en innringers opptak

Før du begynner

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Klikk på ønsket samtale i **Samtaleliste**. Samtaler med opptak har  **Arkiv**-symbol.
- 2) Klikk på **Spill av** i kontekstmenyen for denne samtalen.
Opptaket spilles av gjennom standardapplikasjonen til systemet ditt.

Beslektede oppgaver

[Innspilling av en samtale](#) på side 40

[Opptak av samtaler som Supervisor eller Administrator](#) på side 59

6.10 Anropshistorikk

I popup-vinduet for et innkommende anrop viser fanen **Anropshistorikk** historien til den som ringer.

I anropshistorikken representerer hver oppføring et anrop. Hver oppføringslinje viser køen som anropet først kommer inn i, agenten som besvarte dette anropet og start-/sluttdatoen da anropet ble behandlet av denne agenten fra denne køen.

Funksjoner for agenter

Veggtavle (kødetaljer)

Hvis en samtaleoppføring har flere segmenter, noe som betyr at samtalen ble overført mellom agenter, har den rullegardinpilen ved siden av seg. Du kan klikke på denne pilen for å se alle segmentene for denne samtalen.

I en samtaleoppføring med segmenter viser hvert segment køen som samtalen går inn i, agenten som håndterer denne samtalen og start-/sluttdatoen da samtalen ble håndtert av denne agenten fra denne køen.

I eksemplet nedenfor, ble anropsregistrering med **Anrops-ID 275** håndtert av to agenter, og har derfor to segmenter.

Det første segmentet:

- Anrops-ID 275
- Innringer 603
- Startdato og klokkeslett 30/5/2023 kl. 03:30:12
- Agent som avsluttet samtalen 602
- Kø test641

Det andre segmentet:

- Startdato og klokkeslett 03:30:12
- Sluttdato og klokkeslett 03:30:47
- Agent som opprinnelig svarte på anropet s601 netw_1
- Kø test640

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

6.11 Veggtavle (kødetaljer)

Statistisk informasjon om køer er presentert i **Veggtavle**.

Veggtavle

Veggtavlen inneholder anrops-, faks- og e-poststatistikk for gjeldende dag i tabellform.

Som en agent med autorisasjonsnivå for agent, kan du se hver kø som du aktuelt er tilordnet til. Som agent med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator, kan du se alle køene, så vel som deres totale verdier. Følgende verdier blir vist:

- **Kø**
- **Samtaler i kø**
Antall anrop, faks og e-post.
- **Agenter logget inn**
Antall agenter logget inn
- **Lengste samtaler i kø**
Varighet av pågående ventetid i sekunder for den eldste samtale, faks eller e-post
- **Lengste ledige agent**
Varighet av tiden som gikk i sekunder siden du mottok den siste samtale, faks eller e-post
- **Samtaler besvart i dag**
Totalt antall besvarte samtaler og mottatte fakser og e-postmeldinger i dag
- **Samtaler ikke besvart i dag**
Totalt antall forlatte anrop og e-postmeldinger i dag
- **Totale samtaler**
Totalt antall besvarte samtaler, mottatte fakser og e-postmeldinger, og forlatte anrop og e-postmeldinger (ikke inkludert nåværende samtaler, fakser og e-poster i kø).

6.11.1 Vise veggstavlepanelet

Prosedyre

- 1) Klikk på **Veggtavle** på verktøylinjen hvis veggstavlen ikke er åpen.
Klikk på **☰** om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Åpne panelets verktøylinje, se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 3) Klikk på **⚙ Alternativer**.
- 4) Velg **Veggtavle** fra rullegardinlisten.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

6.12 servicegrad



Servicegraden viser et stolpediagram i sanntid med statistisk informasjon om kvaliteten på fordelingen i køene for den aktuelle 24-timers tidsperioden.

Som en agent med autorisasjonsnivået Agent kan du se alle køer du for tiden er knyttet til. Som agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, kan du se alle køene.

Agenter med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan angi målverdier i WBM for kvaliteten av fordelingen i køen. Kvalitetsvurderinger kan deretter utføres ved å sammenligne disse målverdiene med de faktiste ventetidene for anropere i køen.

6.12.1 Vise grafen for servicegrad

Prosedyre

- 1) Klikk på **Veggtavle** på verktøylinjen hvis veggtavlen ikke er åpen.
Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Åpne panelets verktøylinje, se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 3) Klikk på  **Alternativer**.
- 4) Velg **Servicegrad** fra rullegardinlisten.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

6.13 Gjennomsnittlig tid



Grafen **Gjennomsnittlig tid** viser et søylediagram i sanntid med statistisk informasjon om ventetider i kø og samtaletider for gjeldende 24-timers periode.

Som en agent med autorisasjonsnivå for agent, kan du se hver kø som du nå er tilordnet til. Som agent med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator, kan du se alle køene. Følgende verdier blir vist:

- **Gjennomsnittlig tid i kø** (sekunder)
Oppdatert ved fullføring av hver nye innkommende samtale og hver nye innkommende faks og e-post mottatt.
- **Gjennomsnittlig samtaletid** (sekunder)
Oppdatert ved fullføring av hver nye innkommende samtale og hver nye innkommende faks og e-post mottatt.

6.13.1 Vise grafen med gjennomsnittstider

Prosedyre

- 1) Klikk på **Veggtavle** på verktøylinjen hvis veggtavlen ikke er åpen.
Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Åpne panelets verktøylinje, se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 3) Klikk på  **Alternativer**.
- 4) Velg **Gjennomsnittlig tid** fra rullegardinlisten.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler på side 88](#)

[Zoom inn eller zoom ut på et panel på side 89](#)

7 Funksjoner for arbeidsledere eller administratorer

En agent med autorisasjonsnivået arbeidsleder eller administrator har forhøyede rettigheter. I tillegg til de vanlige funksjonene som er tilgjengelige for agentautorisasjonsnivået, kan arbeidsledere og administratorer få tilgang til tilleggsfunksjoner i myAgent. For eksempel kan en eller flere agenter tilordnes til køer, fjernes fra køer og også flyttes mellom køer. Agenttilordningen (binding) kan brukes til å definere egenskapene til en agent i en kø.

7.1 Visuell veggstavle

Den visuelle veggstavlen er bare tilgjengelig for agenter med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Den viser følgende alternativer:

For hver kø:



- **Aktive samtaler**
- **Totale samtaler**
- **Tilgjengelige agenter**
- **Sum agenter**
- **Servicegrad (prosentbasert)**
- **Besvarte/forlatte anrop (prosentbasert)**
- **Tid / Rotasjonsintervall**

For hver agent:

- **Agenttilstand**
- **Gjennomsnittlig taletid**
- **Gjennomsnittlig varslingsid**
- **Total**

7.1.1 Vise den visuelle veggstavlen

Prosedyre

- 1) Klikk på **Veggstavle** på verktøylinjen hvis veggstavlepanelet ikke er åpent.
Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Åpne panelets verktøylinje, se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 3) Klikk på  **Alternativer**.
- 4) Velg **Visuell veggstavle** fra rullegardinlisten.

7.1.2 Konfigurering av visuell veggstavle

Om denne oppgaven

Visuell veggstavle kan konfigureres til å rotere med bestemte intervaller, mellom tilgjengelige køer og totalt.

Prosedyre

- 1) Åpne panelets verktøylinje, se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.
- 2) Holde musepekeren over **Visuell veggtavle** for å vise alternativmenyen.
- 3) Velg eller fjern markeringen av en kø under **Vis køer** for å vise eller skjule angående den køen.
- 4) Velg eller fjern valget **Vis total** for å vise eller skjule informasjon om alle køer (totalt).
- 5) Angi en verdi mellom 5 og 180 sekunder i inntastingsfeltet til alternativet **Roter hvert [] sekund**.

7.2 Agenttilordning (tilknytning)

Agenttilordningen (binding) definerer egenskapene til en agent i en kø.

Agenttilordning (tilknytning)

En agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan tilordne agenter til én eller flere køer, fjerne agenter fra køer eller flytte agenter mellom køer. I tillegg kan han eller hun definere følgende egenskaper for agenttilordninger:

- **Primær agent** eller **Overflow-agent**

Samtaler, faks og e-post distribueres jevnt til primæragenter. En overflow-agent mottar derimot anrop, faks eller e-post bare når et spesifisert antall eller spesifisert ventetid for dem overskrides.

- **Aktiver agenttilbakeringing**

Agenttilbakeringing lar en innringer i køen legge igjen en talepost til agenter. Så snart en passende agent blir ledig, mottar den agenten et anrop, hører taleposten fra den som ringer, og kan deretter ringe tilbake den som ringer.

- **Kompetansenivå**

Kompetansenivåer kontrollerer distribusjonen av anrop, faks og e-post til agenter. Agenter med høyere kompetansenivå gis forrang i distribusjonen. I tilfeller der alle agenter har samme kompetansenivå, mottar den lengste inaktive agenten neste anrop, faks eller e-post.

- **Arbeidstid**

Varighet av standard arbeidstid i sekunder. Med arbeidstiden kan agenten fullføre alle administrative oppgaver som kan kreves etter å ha fullført en samtale eller lest en faks eller e-post før han eller hun mottar neste anrop, faks eller e-post.

- **Overflow etter samtaler i kø**

Anrop, faks og e-post som overskrider dette maksimale antallet mottas av en overflow-agent.











- **Overflow etter sekunder i kø**





Anrop, faks og e-post som overskrider denne ventetiden mottas av en overflow-agent.

Området **Agenttilknytningsliste** viser hvilke agenter som er tilordnet hvilke køer. Du kan valgfritt velge om disse oppgavene skal vises for alle køer eller kun for enkelte køer.

Agentstatus

I området **Agenttilknytningsliste** gir symbolet for en agent informasjon om hans eller hennes status.

Symbol	Status	Tilgjengelig for anrop, faks og e-post
	Pålogget, primær agent Agenten er logget inn i køene og er en primær agent i denne køen. Slike agenter kan velge og logge på fra hvilken som helst gratis telefon for å akseptere kundesenteranrop.	X
	Pålogget, overflow-agent Agenten er logget inn i køene og er en overflow-agent i denne køen. Slike agenter kan velge og logge på fra hvilken som helst gratis telefon for å akseptere kundesenteranrop.	X
	Logget ut, primæragent Agenten er ikke logget inn i køene. For å være tilgjengelig for anrop, faks og e-post må han eller hun først logge seg inn i køene.	–
	Logget ut, overflow-agent Agenten er ikke logget inn i køene. For å være tilgjengelig for anrop, faks og e-post må han eller hun først logge seg inn i køene.	–
	Innkommende anrop (før telefonen ringer)	–
	Telefonen ringer	–
	Agent ringer	–
	Agenten er i telefonen	–
	Etterbehandling etter en samtale, faks eller e-post Etter å ha fullført en samtale eller lest en faks eller e-post, har agenten fortsatt den tilknyttede skjermen åpen. For å være tilgjengelig for anrop, faks og e-post igjen, må du lukke pop-up-en.	–
	Forsinket etter anrop, faks eller e-post Etter å ha fullført en samtale eller lest en faks eller e-post, har agenten latt den tilknyttede skjermen stå åpen for lenge. For å være tilgjengelig for anrop, faks og e-post igjen, må du lukke pop-up-en. Forsinkelsestiden starter etter at agenten har lukket popup-vinduet og tiden i popup-feltet er utløpt.	–

Symbol	Status	Tilgjengelig for anrop, faks og e-post
	Arbeidstid, med indikasjon eller gjenværende tid (i sekunder) Når agenten avslutter en samtale (faks eller e-post) og lukker det tilhørende skjermbildet, er han eller hun automatisk i standard arbeidstid. Når arbeidstiden er fullført, blir agenten automatisk plassert i tilgjengelig tilstand. Agenten kan eventuelt forlenge arbeidstid, mer enn én gang om nødvendig. For å være tilgjengelig igjen for nye anrop, faks og e-post, må han eller hun først avslutte den pågående arbeidstiden eller vente til den utløper.	–
	Har pause, med angivelse av tidspunkt for retur Agenten spesifiserer type og planlagt varighet ved starten av pausen. For å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post igjen, må han eller hun avslutte gjeldende pause.	–
	Forsinket etter pause Agenten har ikke fullført pausen selv om den planlagte pausetiden er utløpt. For å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post igjen, må han eller hun avslutte gjeldende pause.	–
	Ikke for permanent tilgjengelige agenter: Tapt anrop, faks eller e-post Agenten har ikke akseptert et anrop, faks eller e-post. Popup-vinduet Tapte anrop vises med meldingen: Du har et tapt anrop. For å fortsette å motta anrop, klikk på knappen nedenfor. For å være tilgjengelig for samtaler, faks og e-post igjen, må agenten klikke popup-vinduet Motta anrop .	–

En agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan endre statusen til en agent. Dette krever at den aktuelle agenten allerede har startet myAgent.

Hvis en agent for eksempel ikke har akseptert anrop, faks eller e-post, blir han eller hun tildelt statusen ikke tilgjengelig. Agenter med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator kan endre denne statusen for å gjøre agenten tilgjengelig igjen for anrop, faks og e-post.

I tillegg kan en agent logges inn i en kø eller logges ut av den.

Merk: Når en pålogget agent endrer sin tilstedeværelsesstatus i myPortal for Desktop, myPortal for Outlook og myPortal @Work, logges denne agenten automatisk ut fra køen.

7.2.1 Tilordne agenter til en kø

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

1) Velg et av følgende alternativer for å velge agenten:

- Fortsett som følger hvis du vil velge agenten fra den interne katalogen: Klikk på **Intern katalog** i sidefeltet.

Klikk på  i popup-vinduet **Intern katalog** som vises.

Hak av i avkryssingsboksen **Vis kun agenter**.

Dra den aktuelle agenten fra den interne katalogen til ønsket kø i **Agenttilknytningsliste**.

- Slik velger du agenten ved hjelp av sentralbordknappene:

Klikk på **Sentralbordknapper** på verktøylinjen.

Dra den aktuelle agenten fra den aktuelle sentralbordknappen til ønsket kø i **Agenttilknytningsliste**.

Popup-vinduet **Agentkøtilknytning** for denne agenten vises.

2) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis agenten skal motta anrop, faks og e-post uten hensyn til belastningen på køen, velg **Primær agent** i rullegardinlisten **Type**.
- Hvis agenten kun skal motta anrop, faks og e-post når køen er for lang, velger du **Overflow-agent** i rullegardinlisten **Type**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis agenten skal få lov til å motta tilbakeringinger, haker du av i avkryssingsboksen **Muliggjør agent tilbakering**.
- Hvis agenten skal forhindres fra å motta tilbakeringinger, fjerner du haken i avkryssingsboksen **Muliggjør agent tilbakering**.

4) Angi en prosentverdi for agentens **Kompetansenivå**.

Med kompetansenivåer kan du kontrollere fordelingen av anrop, faks og e-post til agenter i en kø. Agenter med høyere kompetansenivå gis preferanse under fordelingen. I tilfeller der alle agenter har samme kompetansenivå, mottar den lengste inaktive agenten neste anrop, faks eller e-post.

5) Angi den automatiske arbeidstiden i sekunder for agenten i denne køen i **Arbeidstid**-feltet.

6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:

- a) Skriv inn maksimalt antall anrop, faks og e-post i feltet **Overflow etter samtaler i kø**. Anrop, faks og e-post som overskrider dette maksimale antallet mottas av en overflow-agent.
- b) Angi tiden som et innkommende anrop, faks eller e-post skal videresendes etter til en overflow-agent i feltet **Overflow etter sekunder i kø**.

7) Klikk på **OK**.

Beslektede oppgaver

[Redigere agenttilordning](#) på side 55

[Flytte agenter mellom køer](#) på side 56

[Fjerne agenter fra køer](#) på side 56

7.2.2 Redigere agenttilordning

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

1) Velg en av følgende alternativer:

- Klikk på den aktuelle agenten eller klikk på **Egenskaper** på kontekstmenyen til den relevante agenten for den aktuelle køen i området **Agenter tilknytningsliste**.

Vinduet Agentkøtilknytning for denne agenten vises.

2) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis agenten skal motta anrop, faks og e-post uten hensyn til belastningen på køen, velg **Primær agent** i rullegardinlisten **Type**.
- Hvis agenten kun skal motta anrop, faks og e-post når køen er for lang, velger du **Overflow-agent** i rullegardinlisten **Type**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis agenten skal få lov til å ringe tilbake, hak av i avkryssingsboksen **Muliggjør agent tilbakering**.
- Hvis agenten skal forhindres fra å foreta tilbakeringinger, fjerner du haken i avkryssingsboksen **Muliggjør agent tilbakering**.

4) Angi en prosentverdi for agentens **Kompetansenivå**.

Med kompetansenivåer kan du kontrollere fordelingen av anrop, faks og e-post til agenter i en kø. Agenter med høyere kompetansenivå gis preferanse under fordelingen. I tilfeller der alle agenter har samme kompetansenivå, mottar den lengste inaktive agenten neste anrop, faks eller e-post.

5) Angi den automatiske arbeidstiden i sekunder for agenten i denne køen i **Arbeidstid**-feltet.

6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:

- a) Skriv inn maksimalt antall anrop, faks og e-post i feltet **Overflow etter samtaler i kø**. Anrop, faks og e-post som overskrider dette maksimale antallet mottas av en overflow-agent.
- b) Angi tiden som et innkommende anrop, faks eller e-post skal videresendes etter til en overflow-agent i feltet **Overflow etter sekunder i kø**.

7) Klikk på **OK**.

Beslektede oppgaver

[Tilordne agenter til en kø](#) på side 54

7.2.3 Flytte agenter mellom køer

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

- 1) Dra den ønskede agenten fra hans/hennes nåværende kø og slipp ham/henne til en annen kø i området **Agenttilknytningsliste**. Vinduet **Agentkøtilknytning** for denne agenten vises.
- 2) Velg en av følgende alternativer:
 - Hvis agenten skal motta anrop, faks og e-post uten hensyn til belastningen på køen, velg **Primær agent** i rullegardinlisten **Type**.
 - Hvis agenten kun skal motta anrop, faks og e-post når køen er for lang, velger du **Overflow-agent** i rullegardinlisten **Type**.
- 3) Velg en av følgende alternativer:
 - Hvis agenten skal få lov til å ringe tilbake, hak av i avkryssingsboksen **Muligjør agent tilbakering**.
 - Hvis agenten skal forhindres fra å foreta tilbakeringinger, fjerner du haken i avkryssingsboksen **Muligjør agent tilbakering**.
- 4) Angi en prosentverdi for agentens **Kompetansenivå**.

Med kompetansenivåer kan du kontrollere fordelingen av anrop, faks og e-post til agenter i en kø. Agenter med høyere kompetansenivå gis preferanse under fordelingen. I tilfeller der alle agenter har samme kompetansenivå, mottar den lengste inaktive agenten neste anrop, faks eller e-post.
- 5) Angi den automatiske arbeidstiden i sekunder for agenten i denne køen i **Arbeidstid**-feltet.
- 6) Hvis du har valgt **Overflow-agent**:
 - a) Skriv inn maksimalt antall anrop, faks og e-post i feltet **Overflow etter samtaler i kø**. Anrop, faks og e-post som overskrider dette maksimale antallet mottas av en overflow-agent.
 - b) Angi tiden som et innkommende anrop, faks eller e-post skal videresendes etter til en overflow-agent i feltet **Overflow etter sekunder i kø**.
- 7) Klikk på **OK**.

Beslektede oppgaver

[Tilordne agenter til en kø](#) på side 54

7.2.4 Fjerne agenter fra køer

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

Finn den relevante agenten for den aktuelle køen i **Agenttilknytningsliste** og klikk på **Fjern** i kontekstmenyen.

Beslektede oppgaver

[Tilordne agenter til en kø](#) på side 54

7.2.5 Endre agentstatus

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator. Agenten det gjelder har startet myAgent.

Prosedyre

På området **Agenttilknytningsliste** finner du den relevante agenten for den aktuelle køen og velg ett av følgende alternativer i kontekstmenyen:


- Hvis du vil logge inn en utlogget agent i en kø, klikker du på **Logg på en kø**.
- Hvis du vil logge ut en pålogget agent fra en kø, klikker du på **Logg ut**.
- Hvis du ønsker å gjøre en utilgjengelig agent (for eksempel etter et tapt anrop) tilgjengelig igjen for samtaler, faks og e-post, klikk på **Motta anrop**.

7.2.6 Tilpasse visningen av agenttilknytningsliste

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

- 1) Hold musepekeren over **Agenter** i området **Agenters tilknytningsliste** og klikk på .
- 2) Flytt glidebryterne for køene du ønsker skal vises i området **Agenters tilknytningsliste** til PÅ.
- 3) Flytt glidebryterne for køene du ikke vil skal vises i området **Agenters tilknytningsliste** til AV.

7.2.7 Vise vinduet Agentkøtilknytning

Om denne oppgaven

Prosedyre

I **Agenters tilknytningsliste** hold musepekeren over agenten du vil se detaljer om.

Popup-vinduet Agentkøtilknytning viser følgende informasjon om agenten:

- **Navn**
- **Kø**
- **Agenttype**
- **Tilbakeringingsagent**
- **Kompetansenivå**
- **Arbeidstid**

7.3 Overvåke samtaler og be om hjelp

Du kan ta opp samtaler for å overvåke dem, lagre dem som WAV-filer eller sende dem via e-post. For å hjelpe agenter kan du utveksle hurtigmeldinger, overvåke samtaler stille eller til og med overstyre en samtale.

Innspilling av en samtale

Under opptaket spilles en varseltone (pip) som gjentas med jevne mellomrom. Hvis kommunikasjonssystemet for eksempel er konfigurert for Frankrike, mottar partene en kunngjøring ved starten av opptaket for å indikere at samtalen tas opp. Når opptaket er fullført, legges det til innringerlisten til agenten som tok opp samtalen.

Samtaleovervåking (landsavhengig)

Du kan lytte til en samtale ubemerket (Samtaleovervåking).

For å kunne overvåke en samtale stille, må du ha tjenesteklassen Samtaleovervåking eller Stille overvåking i kommunikasjonssystemet.

Overstyre en samtale

Du kan også overstyre et anrop for å gi instruksjoner til agenten uten å bli lagt merke til av den som ringer. Under en inntrenging kan en samtale bli forlatt med opptil to sekunder.

For å overstyre en samtale, må du ha tjenesteklassen Diskret samtale i kommunikasjonssystemet.

Plassere en samtale i en kø

Du kan flytte en ventende samtale til den første posisjonen i køen for å la den nå neste tilgjengelige agent raskere.

Assistanse

Popup-vinduet **Assistanse** viser deg en liste over alle agenter som for øyeblikket ber om assistanse. Listen inkluderer **Årsak til, Tid gjenstår** for et svar, **Fornavn, Etternavn** og **Bedrift** for den som ringer, samt ønsket type assistanse: **Forespørsel om tekstassistanse** (hurtigmelding), **Overstyring forespurt** eller **Samtaleovervåking forespurt**. Hurtigmeldinger er tilgjengelig for alle typer assistanse. Du kan svare på en forespørsel om assistanse eller avvise den. Hvis du ikke behandler en forespørsel innen svartiden, kanselleres den. Bare *en* agent med arbeidsleder- eller administratorautorisasjonsnivå kan godta en forespørsel om assistanse.

Lagre og sende faks og e-post

faks kan lagres i PDF- eller TIFF-filformat og sendes via e-post.

e-post kan lagres i EML-filformatet og sendes som EML-filer via e-post.

7.3.1 Opptak av samtaler som Supervisor eller Administrator

Før du begynner

Live-innspilling er aktivert i kommunikasjonssystemet.

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Prosedyre

- 1) På panelet **Live Calls** finner du den aktuelle samtalen, og klikker på **Record** i kontekstmenyen for denne samtalen.
- 2) Hvis du vil stoppe opptaket før samtalen avsluttes, klikker du på **Stopp Rec.** i kontekstmenyen for denne samtalen.

Beslektede oppgaver

[Lytte til en innringers opptak](#) på side 45

7.3.2 Lagre opptaket av en samtale

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn det aktuelle anropet i panelet **Samtaleliste** og klikk på **Lagre som i** kontekstmenyen for dette anropet.
- 2) Velg katalogen der filen skal lagres.
- 3) Skriv inn ønsket navn i **Filnavn**-feltet og klikk på **Lagre**.

7.3.3 Sende opptak av en samtale via e-post

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn den aktuelle innspilte samtalen på **Samtaleliste**-panelet og klikk på **Send i e-post** i kontekstmenyen til denne samtalen.

Systemets standard e-postklient åpnes. Kontaktnavnet, telefonnummeret og agentinformasjonen er oppgitt i brødteksten i e-posten.

- 2) Skriv inn e-postadressen til ønsket mottaker(e) i feltene **Til** og **Kopi**.
- 3) Legg inn ønsket tekst i feltet **Emne**.

4) Klikk på **Send**.

Opptaket av samtalen sendes som en WAV-fil i vedlegget til e-posten.

7.3.4 Lagre en faks

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn den relevante faksmeldingen i panelet **Samtaleliste** og klikk på **Lagre som** i kontekstmeldingen for denne faksmeldingen.
- 2) Velg katalogen der filen skal lagres.
- 3) Skriv inn ønsket navn i feltet **Filnavn** og klikk på **Lagre**.

7.3.5 Sende en faks via e-post

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn den relevante faksmeldingen i **Samtaleliste**-panelet og klikk på **Send i e-post** i kontekstmenyen for denne faksmeldingen.
Systemets standard e-postklient åpnes. Kontaktnavnet, telefonnummeret og agentinformasjonen er oppgitt i brødteksten i e-posten.
- 2) Skriv inn e-postadressen til ønsket mottaker(e) i feltene **Til** og **Kopi**.
- 3) Endre den forhåndsconfigurerte teksten i **Emne**-feltet om nødvendig. Som standard er tallene for **Kø** og **Anrops-ID** oppgitt.
- 4) Klikk på **Send**.

Faksen sendes som PDF- eller TIFF-filer i vedlegget til e-posten.

7.3.6 Lagre en e-post i EML-format

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn den aktuelle e-postmeldingen i panelet **Samtaleliste** og klikk på **Lagre som** i kontekstmenyen for denne e-postmeldingen.

- 2) Velg katalogen der filen skal lagres.
- 3) Skriv inn ønsket navn i **Filnavn**-feltet og klikk på **Lagre**.

7.3.7 Sende en e-postmelding via e-post

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.

Prosedyre

- 1) Finn den aktuelle e-postmeldingen på **Samtaleliste**-panelet og klikk på **Send i e-post** i kontekstmenyen til denne e-postmeldingen.
- 2) Klikk på **Send i e-post** i kontekstmenyen til denne e-posten.
- 3) Skriv inn e-postadressen til ønsket mottaker i **Til**-feltet.
- 4) Skriv inn ønsket tekst for **Emne**.
- 5) Klikk på **Send**.

E-posten sendes som en EML-fil i vedlegget til e-posten.

7.3.8 Monitorering av Anrop (avhengig av land)

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Prosedyre

På panelet **Live Calls** finner du det aktuelle anropet, og klikker på **Overvåk dette anropet** i kontekstmenyen for dette anropet. stille overvåking

7.3.9 Overstyre et Anrop

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Prosedyre

På panelet **Live Calls** finner du det aktuelle anropet, og klikker på **Overvåk dette anropet** i kontekstmenyen for dette anropet. stille overvåking

Tips: Under en overstyring kan en samtale bli avbrutt i opptil to sekunder.

7.3.10 Endre en Anrops Køposisjon

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Live Calls-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24.

Prosedyre

På panelet **Live Calls** finner du det aktuelle anropet og klikker på **Flytt til Topp-Posisjon** i kontekstmenyen for dette anropet.





7.3.11 Godta forespørsler om assistanse

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

 vises øverst i høyre hjørne i myAgent-hovedvinduet.

Prosedyre



- 1) Klikk på .
Popup-vinduet **Assistanse** vises.
- 2) Hold musepekeren over oppføringen til en agent for å vise alternativene for å konfigurere forespørselen. Du kan enten hjelpe ved å svare på forespørselen eller avvise den.
- 3) Hvis du ønsker å avvise forespørselen, klikk på **Avvis** og hoppe over de resterende trinnene. Ellers hopper du over dette trinnet og fortsetter med trinnet 4.
- 4) Basert på typen forespørsel, vises et annet assistanseikon. For å assistere:
 - Hvis det blir bedt om inntrenging, klikker du på  for å overstyre agentens anrop.
 - Hvis tekstassistanse er forespurt, klikk på  for å utveksle hurtigmeldinger med agenten.
 - Hvis samtaleovervåking er forespurt, klikk på  for å lytte til agentens samtale.Hurtigmeldinger kan også utveksles med en agent etter å ha overstyrt agentens anrop.
Skriv inn hurtigmeldingen i det nederste feltet i vinduet og trykk på **Enter**-tasten.
- 5) Hvis du vil avslutte denne hjelpen, klikk på **Stopp**.

7.4 Overvåk køer

Statusen til en kø kan overvåkes av antall ventende samtaler og ventetiden for en samtale.

Overvåking av antall ventende anrop, faks og e-post

I området **Agenttilknytningsliste** gir symbolet for en kø informasjon om statusen.

Symbol	Status
	Normal
	Alarm for antall ventende anrop, faks og e-post Antallet ventende anrop, faks og e-post i denne køen har overskredet terskelverdien. For hver kø kan en alarmterskelverdi for antall ventende anrop konfigureres i WBM av en agent med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator.

Overvåking av ventetiden for samtaler og e-post

Samtaler og e-poster der ventetiden i køen har overskredet alarmterskelverdien, vises i rødt i **Live-samtaler**. For hver kø kan en alarmterskeltidsverdi konfigureres i WBM av en agent med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator.

Alarmmelding

En agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator kan aktivere følgende funksjoner som varsler for alarmer i myAgent:

- myAgent er alltid øverst for alarmer
- Alarmtone


7.4.1 Aktivere eller deaktivere popup-vindu for alarm

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.

Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Beskjeder**.

3) Velg ett av følgende alternativer hvis antall ventende anrop, faks og e-post i en kø har overskredet alarmterskelverdien:

- Hvis du vil at myAgent skal vises automatisk i forgrunnen for alarmtilstander, haker du av i avkryssingsboksen **Popup på skjermen når samtaler når en alarmtilstand**.
- Hvis du ikke vil at myAgent skal vises automatisk i forgrunnen for alarmtilstander, fjerner du haken i avkryssingsboksen **Popup på skjermen når samtaler når en alarmtilstand**.

4) Klikk på **Lagre**.

7.4.2 Aktivere eller deaktivere varseltonen

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Beskjeder**.
- 3) Velg ett av følgende alternativer hvis antall ventende anrop, faks og e-post i en kø har overskredet alarmterskelverdien:
 - Hvis du vil aktivere alarmtonen, merk av i avkryssingsboksen **Spill av alarmtoner når anrop når en alarmtilstand**.
 - Hvis du vil deaktivere alarmtonen, fjerner du avkryssingsboksen **Spill av alarmtoner når anrop når en alarmtilstand**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

7.5 Andre funksjoner

Du kan slette notater om innringer i pop-up på skjermen.


7.5.1 Slette notater om innringer

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Panelet **Samtaleliste** er åpent; se [Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43.






Prosedyre


- 1) På panelet **Samtaleliste** dobbeltklikker du på ønsket samtale.
Popup-vinduet **Innkommende anrop** vises.
- 2) Klikk på **Notater** i popup-vinduet på skjermen.
- 3) Klikk på det ønskede elementet i notatlisten og klikk deretter på .

8 Kataloger

Kataloger organiserer kontaktene dine.

myAgent har følgende kataloger, som støtter følgende funksjoner:

Symbol	Katalog	Start anrop	Søk etter navn	Endre tilstedeværelsesstatus	Send hurtigmelding
	<p>Intern katalog</p> <p>Inneholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inneholder interne abonnenter og MULAP-grupper som skjermen er aktivert for i systemet, sammen med deres tilstedeværelsesstatus (bare systemtelefoner). Når en abonnent er fraværende, kan du se det planlagte returtidspunktet i kolonnen Returtidspunkt, så lenge abonnenten har gitt tillatelse til at Tilstedeværelsesstatus skal være synlig for deg. Eventuell informasjonstekst som kan ha blitt lagt inn av abonnenten, vises også. • Virtuelle brukere, merket med ikonet . • Grupper, merket med ikonet . • UCD-grupper, som betyr grupper av abonnenter som kan nås på ett enkelt telefonnummer. De er merket med ikonet . <p>Som standard viser den interne katalogen bare Brukere. Du kan filtrere den interne katalogen til å vise Brukere, Virtuelle brukere, Grupper eller UCD-grupper ved å aktivere den tilsvarende avmerkingsboksen.</p> <p>Ved å aktivere avmerkingsboksen Vis bare agenter, viser den interne katalogen bare abonnenter som er agenter.</p>	X	X	X	X
	<p>Ekstern katalog:</p> <p>Inneholder kontakter fra en bedriftskatalog og må konfigureres av en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator i WBM.</p>	X	X	–	–

Symbol	Katalog	Start anrop	Søk etter navnilstede værelsesshurtigmelding	Endre	Send
	Ekstern, frakoblet katalog (LDAP): Inneholder kontakter fra en frakoblet bedriftskatalog og må konfigureres av en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator i WBM. Kun den eksterne, frakoblede katalogen benyttes for søket.	X	X	–	–
–	Hurtigvalg: Inneholder alle systemnumre, samt alle UC- og ikke-UC-brukere. Ikke-UC-brukere omfatter stasjoner uten UC-lisenser og virtuelle stasjoner, for eksempel Faks, AutoAttendant.	x	x	-	-

Merk: Telefonnumre som lagres i brukerinnstillinger og kataloger, skal skrives inn i kanonisk format for å kunne nås både fra UC og enheter. Tilgangskoden skal ikke være i nummeret.

Søk i kataloger

Du kan velge om du vil søke i den interne katalogen og/eller den eksterne katalogen og/eller den eksterne offline-katalogen (LDAP) og/eller Outlook Contacts-katalogen.

Søk i interne og eksterne kataloger og hurtigvalg går raskere. Derfor vises søkeresultatene for disse katalogene først. Visningen av treff i den eksterne, frakoblede katalogen (LDAP) forekommer etter en kort forsinkelse.

Merk at dialogboksen for enkelt (hurtig) søk avgjør om den skal bruke fullords- eller delordsmatching, basert på innstillingen i hovedsøkevinduet. I begge scenariene brukes *ELLER* som operator for søkene. Hvis et hvilket som helst av søkeordene (avgrenset med et mellomrom ' ') finnes i et kontaktfelt, er det en treff, og resultatet returneres.

Kontaktdetaljer i den interne katalogen

Listevisningen av kontakter viser følgende detaljer ved siden av status for tilstedeværelse: **Linje///, Tilbake kl., Etternavn, Fornavn, Mobilnr., Assistenttlf., Ekstern 1, Ekstern 2, Hjemmetlf., Arbeidstlf., E-post, Avdeling, Sted.** Bredden er variabel for alle kolonnene.

Sortere kontakter i den interne katalogen

Du kan sortere kontaktene i den interne katalogen i stigende eller synkende alfanumerisk rekkefølge. Retningen som trekanten i en kolonneoverskrift peker mot, angir stigende eller synkende rekkefølge.

Zoom inn på en oppføring i den interne katalogen

Du kan zoom inn på en bestemt oppføring ett tegn om gangen i kolonnen der oppføringen er sortert. For eksempel kan du hoppe til det første etternavnet som begynner med «Sen» ved å bruke én bokstav om gangen. Denne metoden kan også brukes i søkeresultater.

Kopiere kontakter inn i den interne katalogen

En agent kan lagre (kopiere), redigere og slette kontaktdetaljer for et anrop (**Tittel**, **Fornavn**, **Etternavn** og **Bedrift**) i den eksterne katalogen via popup-vinduet. I dette tilfellet er anroperens telefonnummer tilordnet og angitt som **Forretningstlf.nr.1**.

Merk: Når lisensstatusen endres, beholdes brukerkonfigurasjonene dine, med unntak av innstillingene for telefonsvarer.

Beslektede begreper

[Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82

8.1 Åpne eller lukke det interne katalogpanelet

Detaljer om de interne katalogkontaktene vises i panelet **Intern katalog**.

Prosedyre

- 1) For å åpne panelet **Intern katalog**, klikk på **Intern katalog** på verktøylinjen. Panelet åpnes i et popup-vindu.
- 2) For å lukke panelet **Intern katalog**:
 - a) Hvis panelet er åpent i hovedvinduet til myAgent, klikk på **Intern katalog** på verktøylinjen.
 - b) Hvis panelet er åpent i et eget vindu, klikker du på **x** i øverste høyre hjørne.

Beslektede oppgaver

[Sette inn et panel](#) på side 87

8.2 Søke i kataloger

Prosedyre

- 1) Skriv inn et søkeord i feltet **Ring / Søk** i hovedvinduet i myAgent og trykk på **Enter**-tasten.
Popup-vinduet **Søk** vises med en resultatliste for søkeresultatene.

Merk: Hvis søkeordet samsvarer med et telefonnummer i oppringbart eller kanonisk format og du trykker på **Enter**-tasten, vil en samtale startes til dette telefonnummeret.

- 2) Om nødvendig klikker du på **Alternativer** for å vise søkealternativer.

Kataloger

Sortere den interne katalogen

3) Velg et av følgende søkealternativer:

- Hvis du vil søke etter et fullstendig ord, merker du av for alternativet **Bare fullstendige ord**.

Merk: Når **Bare fullstendige ord** er aktivert, kan ikke søkeordet inneholde mellomrom.

- Hvis du vil søke etter deler av et ord, fjerner du avmerkingen for alternativet **Bare fullstendige ord**.

Merk: Søkeord med mellomrom gjelder bare for **fornavn** og **etternavn**.

4) Velg hvilke kataloger som skal inkluderes i søket ved å velge eller fjerne avkryssingsboksene **Intern katalog**, **Hurtigvalg**, **Ekstern katalog**, **Ekstern, frakoblet katalog** og **Outlook-kontakter** etter behov.

Alle katalogalternativer er valgt som standard.

Søk i interne og eksterne kataloger, hurtigvalg er raskere. Derfor vises søkeresultatene for disse katalogene først. Visningen av treff i den eksterne, frakoblede katalogen (LDAP) forekommer etter en kort forsinkelse.

5) Hvis du har valgt **Intern katalog**, kan du velge ett eller flere av følgende filteralternativer:

- **Brukere**
- **Virtuelle brukere**
- **Grupper**
- **UCD-grupper**

6) Dersom du ønsker å utføre et avansert søk, klikk på **Avansert**, legg inn et søkeord i det aktuelle feltet og klikk på **Søk**.

Hvis søket ditt kommer opp med et resultat, vil myAgent vise en resultatliste. I tillegg kan du begrense lengden på resultatlisten ved å velge en av **Maks treff**-radioknappene: **50**, **100**, **200**, **300** eller **Alle**

7) Hvis du vil avslutte et pågående søk, klikker du på **Stopp**.

8.3 Sortere den interne katalogen

Før du begynner

Panelet **Intern katalog** er åpent; se [Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67

Prosedyre

- 1) I panelet **Intern katalog**, klikk på en av kolonnetitlene til den interne katalogen, f.eks. **Etternavn**, for å sortere kontaktene etter dette kriteriet i stigende alfanumerisk rekkefølge.
- 2) Dersom du vil sortere i motsatt rekkefølge, klikker du igjen på kolonnetittelen.
Den interne katalogen sorteres basert på utvalget. Kolonnen som brukes for sorteringen er merket med en pil opp eller ned, avhengig av sorteringsrekkefølgen.


8.4 Filtrering av den interne katalogen

Du kan filtrere den interne katalogen for å vise hvilken som helst av brukere, virtuelle brukere, grupper eller UCD-grupper og også for å vise bare agentene eller alle abonnentene i hver av dem.

Før du begynner

Panelet **Intern katalog** er åpent; se [Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67

Prosedyre

- 1) På panelet **Intern katalog**, klikk på  for å vise katalogalternativene.
- 2) Velg et eller flere av følgende filteralternativer:
 - **Brukere**
 - **Virtuelle brukere**
 - **Grupper**
 - **UCD-grupper**Alle alternativene er valgt som standard.
- 3) Hvis du kun vil vise agenter, velger du avkryssingsboksen **Vis kun agenter**. Ellers fjerner du avkryssingsboksen **Vis kun agenter**.

9 Hurtigmeldinger

Hurtigmeldinger muliggjør utveksling av tekster som hurtigmeldinger med en intern abonnent.

Sendte og mottatte hurtigmeldinger vises til deg og kommunikasjonspartneren din som en dialog i vinduet **Hurtigmelding**.

Vinduet **Hurtigmelding** viser også gjeldende status for den aktuelle interne abonnenten.

For eksempel for abonnenten John Doe:

- **John Doe er frakoblet**

Abonnenten John Doe er logget ut (frakoblet). I dette tilfellet lagrer kommunikasjonssystemet hurtigmeldingen og viser den neste gang abonnentens logger seg inn.

- **John Doe**

Abonnenten John Doe er pålogget (online). Abonnenten kan motta og sende hurtigmeldinger.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

[Sette inn et panel](#) på side 87

9.1 Åpne eller lukke hurtigmeldinger

Detaljer om samtalene med interne abonnenter vises i vinduet **Hurtigmelding**.

Prosedyre

- 1) For å åpne vinduet **Hurtigmelding**, klikk på **Hurtigmelding** på verktøylinjen. Popup-vinduet **Hurtigmelding** vises.
- 2) For å lukke vinduet **Hurtigmelding** klikk på **x** i øverste høyre hjørne.

9.2 Sende en hurtigmelding

Før du begynner

Sending av hurtigmeldinger er ikke deaktivert av administratoren av kommunikasjonssystemet.

Popup-vinduet **Hurtigmelding** er åpent; se [Åpne eller lukke hurtigmeldinger](#) på side 70

Prosedyre

- 1) I popup-vinduet **Hurtigmelding** klikker du på **Ny samtale** og velger brukeren du vil chatte med.

- 2) Hvis du ønsker å legge til flere samtalepartnere til chatten (for å opprette en gruppechat), dra dem fra **Intern katalog**, **Sentralbordknapper** eller **Søk** til popup-vinduet **Hurtigmelding**.
For å vise popup-vinduet **Søk**, se [Søke i kataloger](#) på side 67.
- 3) Skriv inn teksten i inndatafeltet **Skriv meldinger**.
- 4) Trykk på **Enter**-tasten.


9.3 Sende en hurtigmelding fra Ring/Søk

Før du begynner

Sending av hurtigmeldinger er ikke deaktivert av administratoren av kommunikasjonssystemet.

Popup-vinduet **Søk** er åpent etter å ha utført et søk gjennom feltet **Ring/Søk** se [Søke i kataloger](#) på side 67.

Prosedyre

- 1) Velg et av følgende alternativer i popup-vinduet **Søk**:
 - Velg den aktuelle søkeoppføringen og klikk på .
 - Klikk på **Send hurtigmelding** i kontekstmenyen til den aktuelle søkeoppføringen.

Popup-vinduet **Hurtigmelding** vises.
- 2) Hvis du ønsker å legge til flere samtalepartnere til chatten (for å opprette en gruppechat), dra dem fra **Intern katalog**, **Sentralbordknapper** eller **Søk** til popup-vinduet **Hurtigmelding**.
For å vise popup-vinduet **Søk**, se [Søke i kataloger](#) på side 67.
- 3) Skriv inn teksten i inndatafeltet **Skriv meldinger**.
- 4) Trykk på **Enter**-tasten.


9.4 Sende en hurtigmelding fra intern katalog

Før du begynner

Sending av hurtigmeldinger er ikke deaktivert av administratoren av kommunikasjonssystemet.

Panelet **Intern katalog** er åpent; se [Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67

Prosedyre

- 1) Velg et av følgende alternativer i panelet **Intern katalog**:
 - Velg den aktuelle katalogoppføringen og klikk på  **Send hurtigmelding**.
 - Klikk på **Send hurtigmelding** i kontekstmenyen til den aktuelle katalogoppføringen.

Popup-vinduet **Hurtigmelding** vises.

Hurtigmeldinger

Sende en hurtigmelding fra sentralbordknapper

2) Hvis du ønsker å legge til flere samtalepartnere til chatten (for å opprette en gruppechat), dra dem fra **Intern katalog**, **Sentralbordknapper** eller **Søk** til popup-vinduet **Hurtigmelding**.

For å vise popup-vinduet **Søk**, se [Søke i kataloger](#) på side 67.

3) Skriv inn teksten i inndatafeltet **Skriv meldinger**.

4) Trykk på **Enter**-tasten.

9.5 Sende en hurtigmelding fra sentralbordknapper

Før du begynner

Sending av hurtigmeldinger er ikke deaktivert av administratoren av kommunikasjonsystemet.

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

1) I panelet **Sentralbordknapper** klikker du på **Chat** i kontekstmenyen for den relevante sentralbordknappen.

Popup-vinduet **Hurtigmelding** vises.

2) Klikk på **Ny samtale** og søk etter kontakt.

3) Hvis du ønsker å legge til flere samtalepartnere til chatten (for å opprette en gruppechat), dra dem fra **Intern katalog**, **Sentralbordknapper** eller **Søk** til popup-vinduet **Hurtigmelding**.

For å vise popup-vinduet **Søk**, se [Søke i kataloger](#) på side 67.

4) Skriv inn teksten i inndatafeltet **Skriv melding**.

5) Trykk på **Enter**-tasten.

9.6 Sletting av en hurtigmelding

Du kan slette en enkelt melding eller alle meldinger du har sendt i en samtale.


Før du begynner

Popup-vinduet **Hurtigmelding** er åpent; se [Åpne eller lukke hurtigmeldinger](#) på side 70

Prosedyre

I popup-vinduet **Hurtigmelding** velger du en samtale og:

a) For å slette en enkelt melding du har sendt, hold musepekeren over meldingen og klikk på **X**-knappen.
Meldingen slettes for alle deltakere.

- b) For å slette alle meldingene dine i samtalen, klikk på -knappen og velg **Slett meldinger**.

Alle meldingene dine slettes for alle deltakere.

Merk: Valget **Slett meldinger** er også tilgjengelig ved å høyreklikke på samtalen i samtalelisten.

9.7 Forlate en hurtigmeldingssamtale

Du kan forlate en samtale når som helst.

Før du begynner

Popup-vinduet **Hurtigmelding** er åpent; se [Åpne eller lukke hurtigmeldinger](#) på side 70


Om denne oppgaven

Når du forlater en samtale med bare én person, slettes samtalen permanent for dere begge.

Når du forlater en samtale med flere personer, fjernes samtalen fra samtalelisten din, men andre deltakere kan fortsette å bruke den.

Før du forlater en samtale, kan du slette alle meldingene dine i den.

Prosedyre

- 1) I popup-vinduet **Hurtigmelding** velger du samtalen du vil forlate, klikker på -knappen og velger **Forlat**.
Et popup-vindu vises.
- 2) Hvis samtalen er med bare én person, klikk på **Ja**.
- 3) Hvis samtalen er med flere personer, gjør ett av følgende:
 - a) Klikk på **Ja**, hvis du vil slette alle meldingene dine i samtalen før du drar.
 - b) Klikk på **Nei**, hvis du vil at meldingene dine skal forbli i samtalen.

Resultater

Merk: Valget **Forlat** er også tilgjengelig i kontekstmenyen til samtalen i samtalelisten.

Tilsynsknapper

Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper

10 Tilsynsknapper

Tilsynsknappene viser navn og tilstedeværelsesstatus for interne abonnenter. De gir en rask måte å ringe disse abonnentene på eller overføre samtaler til dem.

Du kan konfigurere flere faner for Tilsynsknapper, f.eks. for forskjellige avdelinger.

Tilsynsknappene kan konfigureres til å vise bildet av en bruker, hvis et slikt er tilgjengelig. Hvis brukeren ikke har noe bilde, vises en ikke-konfigurerbar farge som genereres basert på brukerens navn.

De viser også statusen til interne abonnenter (farge på sirkelrammen):

- Blå: Tilgjengelig eller Inaktiv
- Gul: Ringer
- Rød: Opptatt

I tillegg kan de vise brukernes tilstedeværelsesstatus hvis statusen er Opptatt (rød); se [Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82.

Opptil 300 Tilsynsknapper er tilgjengelige på en fane (100 som standard). Hvis det ikke finnes noe navn, vises telefonnummeret.

Tilsynsknappene på en fane er som standard sortert etter etternavn i alfanumerisk stigende rekkefølge. Stasjoner uten navn sorteres etter de stasjonene som kan vises med navn. Eksterne kontakter sorteres alltid til slutten av listen.

De fleste konfigurasjonene for Tilsynsknapper er også tilgjengelige i verktøylinjen for panelfunksjoner; se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

Beslektede begreper

[Elementer i brukergrensesnittet](#) på side 12

[Tilstedeværelsesstatus](#) på side 82

Beslektede oppgaver

[Ring med en sentralbordknapp](#) på side 37

[Overføre en samtale med en sentralbordknapp](#) på side 39

[Svare på et anrop med en sentralbordknapp](#) på side 40

10.1 Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper

De konfigurerte sentralbordknappene vises i panelet **Sentralbordknapper**.

Prosedyre

- 1) For å åpne panelet **Sentralbordknapper**, klikk på **Sentralbordknapper** på verktøylinjen.
Panelet åpnes i hovedvinduet til myAgent.
- 2) For å lukke panelet **Sentralbordknapper**:
 - a) Hvis panelet er åpent i hovedvinduet til myAgent, klikk på **Sentralbordknapper** på verktøylinjen.
 - b) Hvis panelet er åpent i et eget vindu, klikker du på \times i øverste høyre hjørne.

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

10.2 Sortere sentralbordknapper

Før du begynner

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) Klikk på ønsket fane på panelet **Sentralbordknapper**.
- 2) Velg en av følgende alternativer i kontekstmenyen for en hvilken som helst sentral knapp:
 - **Sorter > Sorter etter fornavn**
 - **Sorter > Sorter etter etternavn**

Merk: Eksterne kontakter fylles ut på slutten.

- 3) Du kan også sortere sentralbordknapper ved å velge **Alternativer > Sortere** i panelets verktøylinje. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

10.3 Tilordne en abonnent til en sentralbordknapp

Før du begynner

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) Klikk på ønsket fane på panelet **Sentralbordknapper**.
- 2) Klikk på **Intern katalog** i sidefeltet.
Popup-vinduet **Intern katalog** vises.
- 3) Dra ønsket abonnent fra den interne katalogen til en sentralbordknapp.
- 4) Hvis du vil tilordne flere abonnenter til en knapp, gjenta trinn 3.
- 5) Du kan også søke etter en kontakt du vil legge til, ved å høyreklikke inne i en sentralbordknapp og klikke på **Legg til kontakt**.
- 6) Alternativt kan du dra en abonnent til en sentralbordknapp fra **Agenters tilknytningsliste**.

10.4 Fjerne en abonnent fra en sentralbordknapp

Før du begynner

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Tilsynsknapper

Vise brukerbilder på sentralbordknapper

Prosedyre

- 1) Klikk på ønsket fane på panelet **Sentralbordknapper**.
- 2) Klikk på **Fjern** i kontekstmenyen til den aktuelle sentralbordknappen.

10.5 Vise brukerbilder på sentralbordknapper

Før du begynner

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) Klikk på  **Alternativer** på panelets verktøylinje. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89
- 2) Klikk på **Vis brukerbilder på tilsynsknapper**.
Brukeren av bildet (hvis tilgjengelig) vises på det tilsvarende ikonet på tvers av alle fanene i panelet Sentralbordknapper.

11 Rapporter

Som agent med Arbeidsleder- eller Administrator- autorisasjonsnivå kan du bruke forhåndsdefinerte rapportmaler for å lage rapporter for samtaler, køer, agenter, servicegrader (GOS) og oppsummeringsårsaker i myAgent.

Før du oppretter en rapport, må rapportinnstillinger settes for å bestemme perioden (dato, klokkeslett) og enheter (agenter, køer, etc.) skal måles. Rapportene vises i nettleseren som PDF-filer og kan deretter lagres eller skrives ut.

Utførelse av følgende funksjoner fra en agenttelefon kan føre til en forvrengning av informasjonen i rapportene:

- Besvaring av samtale av kundesentersamtaler fra ikke-agenter
- Samtaleoverføringer (f.eks. via Direct Station Select (DSS)-tasten) av kundesentersamtaler til ikke-agenter
- Konferanser
- Alternere (veksling/tilkobling)
- Parkering

Tips: Funksjonen "Rådspøringsventing" er transparent for presentasjon av kundesenteranrop i rapporter og kan brukes av agenter, uavhengig av konsultasjonsdestinasjonen.

Databeskyttelse

Hvis myReports-administratoren aktiverte databeskyttelse ved konfigurering av myReports, vil de fire siste sifrene i telefonnumrene (CLI-kolonnen) erstattes med **** i alle relevante rapporter.

Dersom abonnenten har merket sitt private nummer, mobilnummer, eksternt nummer 1 og/eller eksternt nummer 2 som usynlig, vil ikke disse telefonnumrene vises i alle relevante rapporter.

Rapportmaler

Følgende rapportmaler er tilgjengelige:

Rapportmal	Beskrivelse
Statistikk over ikke besvarte anrop	<p>Tabell med antall og prosentandel av anrop som er forlatt av innringere før de når en agent, per kø. Den filtrerer de forlatte samtalene der køtiden pluss svartiden er lik eller større enn den konfigurerte terskelverdien for forlatte samtaler i køen.</p> <p>Køtider for innringere med 30-sekunders intervaller per kø</p> <p>Totale verdier for alle anrop, faks og e-post</p>
Ikke besvarte samtaler per time	<p>Stolpediagram og tabell med antall og prosentandel av samtaler som ble forlatt av innringere før de når en agent, per time</p> <p>Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid</p>

Rapportmal	Beskrivelse
Prosentandel av anrop mottatt av agenter (alle køer)	Stolpediagram og tabell med antall og prosentandel av besvarte anrop, faks og e-post og prosentandel av tale-/lesetid per agent Totale verdier for alle agenter
Prosentandel av anrop mottatt av agenter	Stolpediagram og tabell med antall og prosentandel av besvarte anrop, faks og e-post og prosentandel av tale-/lesetid per agent for valgt kø Totale verdier for alle agentene for den valgte køen
Detaljer om agentytelse	Tabell med starttid, svartid, tale-/lesetid og GOS (servicegrad) for hver samtale, faks og e-post for den valgte agenten Totale verdier per kø og totale verdier for alle køer
Købelastning per agent	Stolpediagram og tabell med antall og prosentandel av anrop, faks og e-post per kø for den valgte agenten Totale verdier for alle køer
Gjennomsnittlig servicegrad pr agent	Linjediagram med gjennomsnittlig servicegrad for den valgte agenten med timeintervaller.
Gjennomsnittlig servicegrad pr agent – daglig	Linjediagram med gjennomsnittlig servicegrad for den valgte agenten med timeintervaller på daglig basis.
Gjennomsnittlig servicegrad etter kø	Linjediagram med gjennomsnittlig servicegrad for den valgte køen med timeintervaller.
Gjennomsnittlig servicegrad etter kø – daglig	Linjediagram med gjennomsnittlig servicegrad for den valgte køen med timeintervaller på daglig basis.
Rapport om tapte anrop	Tabell med ringetidspunkt, anrops-ID, telefonnummer, kundenavn og firmanavn for tapte anrop, faks og e-post for utvalgte køer på daglig basis Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid
Tapte anrop pr kø	Sektordiagram og tabell med antall og prosentandel ubesvarte anrop, faks og e-post per kø Totale verdier for alle køer Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid

Rapportmal	Beskrivelse
Kundesentersamtaler	<p>Tabell med anrops-ID, anropstidspunkt, agent, kø, køtid, CLI (telefonnummer/faksnummer/e-postadresse) og kundenavn/selskapsnavn for alle anrop, faks og e-post klassifisert som ubesvarte, forlatte og besvarte anrop, faks og e-post på daglig basis</p> <p>Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid</p> <p>INFO: Et ubesvart anrop, en ubesvart faks eller en ubesvart e-post til en agent kan også vises som mottatt anrop, mottatt faks eller mottatt e-post hos en annen agent eller som forlatt anrop, faks eller e-post.</p>
Samtaleliste pr agent	<p>Tabell med starttid, sluttid, kø, køtid, tale-/lesetid, CLI (telefonnummer/faksnummer/e-postadresse) og GOS (servicegrad) for hver samtale, faks og e-post for den valgte agenten</p> <p>Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid</p>
Statistikk over besvarte anrop	<p>Tabell med antall anrop, faks og e-post, prosentandel besvarte anrop, faks og e-post, maksimal køtid og antall og prosentandel besvarte anrop, faks og e-post avhengig av køtid per kø</p> <p>Totale verdier for alle anrop, faks og e-post</p>
Kundesenter - Trafikk pr time	<p>Linjediagram og tabell med antall og prosentandel av alle anrop, faks og e-post med timeintervaller</p> <p>INFO: Dette er et nyttig hjelpemiddel for å sørge for et tilstrekkelig antall agenter i rushtiden for å opprettholde en bestemt servicegrad.</p>
Kundesenter – Trafikk pr time (daglig)	<p>Linjediagram og tabell med antall og prosentandel av alle anrop, faks og e-post med timeintervaller på daglig basis</p> <p>INFO: Dette er et nyttig hjelpemiddel for å sørge for et tilstrekkelig antall agenter i rushtiden for å opprettholde en bestemt servicegrad.</p>
Kundesenter - Trafikk per time etter kø - daglig	<p>Linjediagram og tabell med antall og prosentandel av alle anrop, faks og e-post med timeintervaller på daglig basis for den valgte køen</p> <p>INFO: Dette er et nyttig hjelpemiddel for å sørge for et tilstrekkelig antall agenter i rushtiden for å opprettholde en bestemt servicegrad.</p>
Sammenligning av køtrafikk	<p>Sektordiagram og tabell med antall og prosentandel av anrop, faks og e-post behandlet per kø</p> <p>Totale verdier for alle køer</p> <p>Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid</p>

Rapporter

Opprette rapporter

Rapportmal	Beskrivelse
Køsmmendragsdetaljer	Stolpediagram og tabell med antall besvarte og avbrutte anrop, faks og e-post, antall gjenværende anrop, maksimum, minimum og gjennomsnittlig køtid for besvarte og avbrutte anrop, faks og e-post og maksimum, minimum og gjennomsnittlig tale-/lesetid for besvarte anrop, faks og e-post for den valgte køen Gjennomsnittlig servicegrad for den valgte køen INFO: Gjenstående anrop er anrop som for eksempel ble håndtert av en ikke-agent.
Kundesentersammendrag (alle anropstyper)	Tabell med antall anrop, faks og e-post, gjennomsnittlig svartid, gjennomsnittlig tale-/lesetid og gjennomsnittlig køtid, antall tilbakeringer og total køtid, per kø Totale verdier for alle køer Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid
Kundesentersammendrag (besvarte anrop)	Tabell med antall besvarte anrop, faks og e-post, gjennomsnittlig svartid, gjennomsnittlig tale-/lesetid og gjennomsnittlig køtid per kø Totale verdier for alle køer Eventuelt kun i konfigurert arbeidstid
Anropsliste åpen	Tabell med antall åpne samtaler, faks og e-post per kø Totale verdier for alle køer
Oppsummeringskode i bruk (alle køer)	Sektordiagram og tabell med antall og prosentvis bruk, gjennomsnittlig tale-/lesetid, total tale-/lesetid og gjennomsnittlig køtid per oppsummeringsårsak Eventuelt kun for konfigurert arbeidstid
Oppsummeringskode i bruk	Stolpediagram og tabell med antall og prosentvis bruk, gjennomsnittlig tale-/lesetid, total tale-/lesetid og gjennomsnittlig køtid per oppsummeringsårsak for den valgte køen. Eventuelt kun for konfigurert arbeidstid
Besvarte samtaler (oppsummering)	Tabell med anrops-ID, anropstidspunkt, agent, oppsummeringsårsak, telefonnummer/faksnummer/ e-postadresse og kundenavn/firmanavn for hver besvarte anrop, faks og e-post for de valgte køene på daglig basis Eventuelt kun for konfigurert arbeidstid

11.1 Opprette rapporter

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Rapporter** på verktøylinjen.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Finn ønsket rapportmal og klikk på den.
- 3) Bruk rapportinnstillingene til å definere tidsperioden og, om nødvendig, enheter som skal måles (køer, agenter).

Tips: Rapportinnstillingene avhenger av den valgte rapportmalen.

- 4) Hvis avkryssingsboksen **Bare arbeidstid** vises, velg ett av følgende alternativer:
 - Hvis du vil begrense rapporteringsperioden til arbeidstiden, haker du av i avkryssingsboksen **Bare arbeidstid**.
 - Hvis du ikke vil begrense rapporteringsperioden til arbeidstiden, fjerner du haken i avkryssingsboksen **Bare arbeidstid**.
- 5) Klikk på **Vis**.
- 6) Klikk på **Lukk**.

Neste oppgave

Lagre eller skriv ut PDF-filen om nødvendig.

12 Tilstedeværelsesstatus

Tilstedeværelsesstatus gir informasjon om tilgjengeligheten til interne abonnenter (inkludert Mobility Entry-apparater). Det vises i den interne katalogen og på sentralbordknappene.

Som agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator, kan du endre tilstedeværelsesstatusen for andre abonnenter via den interne katalogen eller Sentralbordknappene.

For hver endring i tilstedeværelsesstatusen (bortsett fra for **Kontor**) kan du også definere planlagt klokkeslett for tilbake på **kontoret**-status.


Når tilstedeværelsesstatus til en agent endres, vil agenten automatisk logges ut fra alle køer. For å gjenoppta mottak av anrop, må agenten logge tilbake i køen manuelt siden det ikke er noen automatisk påloggingsfunksjonalitet tilgjengelig, med mindre agenten logger inn i køen via sin telefon.





Du kan tilordne følgende tilstedeværelsesstatuser til en abonnent:

Symbol	Tilstedeværelsesstatus	Tilgjengelighet
	Kontor	Tilgjengelig på det vanlige arbeidsstedet
	CallMe	Tilgjengelig på et alternativt arbeidssted
	Møte	Opptatt, kan kanskje ikke svare
	Syk	Fraværende
	Pause	Fraværende
	Ikke på kontoret	Fraværende
	Ferie	Fraværende
	Lunsj	Fraværende
	Hjem	Fraværende
	Ikke forstyrr	Ikke forstyrr

Merk: Tilstedeværelsesstatusen "syk" er kanskje ikke tilgjengelig, avhengig av systeminnstillingene fra administratoren.

Følgende tilleggssymboler er tilgjengelige i den interne katalogen og på sentralbordknappene:

Symbol	Tilstedeværelsesstatus eller tilkoblingsstatus
	Abbonenten mottar en samtale

Symbol	Tilstedeværelsesstatus eller tilkoblingsstatus
	Abonnementen er i telefonen
	Mobility Entry-apparat mottar et anrop eller ringer ut
	Mobility Entry-apparat er i telefonen
	Tilstedeværelsesstatus ikke synlig
	Telefonen er ikke koblet til

Merk: For abonnenter uten systemtelefoner (f.eks. abonnenter med ISDN-telefon eller analog telefon) vil ikke den interne katalogen og sentralbordknappene vise tilstedeværelsesstatus, bare tilkoblingsstatusen.

Beslektede begreper

[Kataloger](#) på side 65

[Tilsynsknapper](#) på side 74

12.1 Endre en abonnents tilstedeværelsesstatus

Før du begynner

Du er en agent (Agent, Supervisor eller Administrator) med en aktiv myAttendant-lisens.

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) I panelet **Sentralbordknapper** velger du relevant tilstedeværelsesstatus under **Endre status** i kontekstmenyen for sentralbordknappen for ønsket abonnent.
Pop-upvinduet **Endre status** vises.
 - **Merk:** Hvis en myAttendant-lisens ikke er aktiv, nedtones alternativet **Endre status** når du høyreklikker på en brukers sentralbordknapp.
- 2) Hvis du ønsker det, kan du legge inn infotekst for abonnentens tilstedeværelsesstatus i feltet **Del noe med kollegene dine**.
- 3) Velg ett av følgende alternativer for datoen og klokkeslett for når du kommer tilbake:
 - Trykk på den av de fire knappene som har ønsket varighet for fraværperioden.
 - Velg dato og klokkeslett for når abonnenten skal returnere, via nedtrekkslistene.

Tilstedeværelsesstatus

Endre en abonnents tilstedeværelsesstatus til Office

- 4) Klikk **OK**.

12.2 Endre en abonnents tilstedeværelsesstatus til Office

Før du begynner

Du er en agent (Agent, Supervisor eller Administrator) med en aktiv myAttendant-lisens.

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) På **Sentralbordknapper**-panelet velger du **Kontor** under **Endre status** i kontekstmenyen til sentralbordknappen for ønsket abonnent.
Pop-upvinduet **Endre status** vises.
- 2) Velg velgerknappen **Returner til kontoret**.
- 3) Om ønskelig, skriv inn en infotekst i feltet **Del noe med kollegene dine..**
- 4) Klikk **OK**.

12.3 Endre en abonnents køstatus

Køstatus (eller agentstatus) beskriver tilstanden til en agent i køen og tilgjengeligheten for å motta anrop.

Før du begynner

Administratorer eller arbeidsledere uten en aktiv myAttendant-lisens kan bare endre køstatusen til en annen agent fra **Agenters bindende liste**.

Prosedyre

- 1) På **Agenters bindende liste** velger du relevant køstatus i kontekstmenyen for ønsket agent.
- 2) Velg ett av følgende alternativer for å spesifisere et tidspunkt for når du kommer tilbake:
 - Fra **Logget av** til **Logget inn i køer**
 - Fra **Arbeidstid, Pause, Tapte anrop** til **Motta samtaler**
 - Fra hver køstatus til **Logget av**

12.4 CallMe-tjeneste

CallMe-tjenesten kan brukes til å definere en hvilken som helst telefon på et alternativt arbeidssted som en CallMe-destinasjon der en agent kan nås gjennom sitt eget interne telefonnummer. Agenten kan bruke UC-klienten på ditt alternative arbeidssted akkurat som på kontoret og på den måten også foreta utgående samtaler fra CallMe-destinasjonen.

Innkommende anrop

Anrop til agentens internummer viderekobles til CallMe-destinasjonen. Agentens internummer vises for den som ringer. Ubesvarte anrop viderekobles til voicemailen etter 60 sekunder.

Utgående anrop

Når agenten slår et nummer i UC-klienten, vil kommunikasjonssystemet først ringe agenten på CallMe-destinasjonen. Dersom agenten svarer på anropet, vil kommunikasjonssystemet ringe det ønskede målnummeret og forbinde agenten med det. Agentens internummer vises for målnummeret (One Number Service, dvs. ett telefonnummer uansett lokasjon).

Tilstedeværelsesstatus

Når CallMe-tjenesten er aktivert, vil meldingen "CallMe aktiv" vises i displayet på agentens telefon (ikke for analoge telefoner og DECT-telefoner). Andre abonnenter vil se agentens tilstedeværelsesstatus som **Kontor**, mens agenten logges automatisk ut fra alle køer.

Aktivering

Agenter med autorisasjonsnivået til en Arbeidsleder eller Administrator kan aktivere CallMe-tjenesten for en agent manuelt. I tillegg vil CallMe-tjenesten også reaktiveres ved en automatisk tilbakestilling av agentens tilstedeværelsesstatus etter et fravær, såfremt den var aktiv tidligere. Følgende typer CallMe-målnumre støttes ikke:

- Gruppe
- Viderekoblet telefon

Deaktivering

CallMe-tjenesten forblir aktiv til agentens tilstedeværelsesstatus endres manuelt til **Kontor**.

12.4.1 Aktivere CallMe-tjenesten

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Sentralbordknapper-panelet er åpent; se [Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Endre status > Kontor**, i kontekstmenyen til sentralbordknappen for ønsket agent.
Popup-vinduet **Endre status** vises.
- 2) Velg radioknappen **Aktiver CallMe-tjeneste**.


3) Sett telefonnummeret for CallMe-destinasjonen ved hjelp av et av følgende alternativer:

- Klikk på nedoverpilen og velg ett av telefonnumrene fra listen.
- Legg inn et telefonnummer i ringbart format eller i kanonisk format.

Merk: Ikke legg inn en gruppe eller en viderekoblet telefon som CallMe målnummer.

4) Om ønskelig, skriv inn en infotekst i feltet **Del noe med kollegene dine**.

5) Klikk på **OK**.

Agentens status endres automatisk til  **Logget av**.

13 Panelfunksjoner

Du kan ta ut, sette inn og bytte paneler i panelområdet i myAgent. I tillegg kan du zoome inn og ut på et panel. For å vise panelfunksjoner, hold musepekeren over toppen av panelet.

13.1 Fjerne et panel


Du kan flytte et panel ut av myAgents hovedvindu og åpne det i et eget vindu.

Før du begynner

Minst ett av følgende paneler er åpent i hovedvinduet til myAgent:

- **Live-samtaler**
- **Hurtigmelding**
- **Intern katalog**
- **Sentralbordknapper**
- **Veggtavle**
- **Samtaleliste**

Prosedyre

- 1) Hold markøren over toppen av panelet.
En verktøylinje vises.
- 2) Klikk på  **Ta ut** i panelets verktøylinje.
Panelets popup-vindu vises.

Beslektede begreper

[Hurtigmeldinger](#) på side 70

Beslektede oppgaver

[Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24

[Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74

[Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43

[Vise veggtavlepanelet](#) på side 47

[Vise grafen for servicegrad](#) på side 48

[Vise grafen med gjennomsnittstider](#) på side 48

[Sette inn et panel](#) på side 87

13.2 Sette inn et panel

Du kan flytte et eget vindu inn i myAgents hovedvindu og få det vist i ett av de to faste panelområdene.


Før du begynner

Minst ett av følgende paneler blir åpnet i et separat vindu:

- **Live-samtaler**
- **Hurtigmelding**
- **Intern katalog**

- **Sentralbordknapper**
- **Veggtavle**
- **Samtaleliste**

Prosedyre

- 1) Hold markøren over panelets popup-vindu.
En verktøylinje vises.
- 2) Klikk på  **Sett inn** på panelets verktøylinje.
Panelet settes inn i panelområdet i myAgents hovedvindu.

Beslektede begreper

[Hurtigmeldinger](#) på side 70

Beslektede oppgaver

[Fjerne et panel](#) på side 87

[Bytte paneler](#) på side 88

[Zoom inn eller zoom ut på et panel](#) på side 89

[Åpne eller lukke det interne katalogpanelet](#) på side 67

13.3 Bytte paneler


Du kan bytte topp- og bunnpanel i myAgents panelområde.

Før du begynner

myAgents panelområde viser to av følgende paneler:

- **Live-samtaler**
- **Hurtigmelding**
- **Intern katalog**
- **Sentralbordknapper**
- **Veggtavle**
- **Samtaleliste**

Prosedyre

- 1) Hold markøren over toppen av panelet.
En verktøylinje vises.
- 2) Klikk på i panelets verktøylinje  **Bytt paneler**.
Panelene i myAgents hovedvindu byttes.

Beslektede begreper

[Hurtigmeldinger](#) på side 70

Beslektede oppgaver

[Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24

[Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74

[Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43

[Vise veggtavlepanelet](#) på side 47

[Vise grafen for servicegrad](#) på side 48

[Vise grafen med gjennomsnittstider](#) på side 48

[Sette inn et panel](#) på side 87

13.4 Zoom inn eller zoom ut på et panel



Du kan zoome inn eller ut på et panel i myAgents panelområde.

Før du begynner

Minst ett av følgende paneler er åpent:

- **Live-samtaler**
- **Hurtigmelding**
- **Intern katalog**
- **Sentralbordknapper**
- **Veggtavle**
- **Samtaleliste**

Prosedyre

- 1) Hold markøren over toppen av panelet.
En verktøylinje vises.
- 2) Velg ett av følgende søkealternativer:
 - For å zoome inn, flytt  glidebryteren til høyre.
 - For å zoome ut, flytt  glidebryteren til venstre.
- 3) Alternativt kan du klikke på gjeldende zoomnivå og velge en forhåndsdefinert verdi fra listen.

Beslektede begreper

[Hurtigmeldinger](#) på side 70

Beslektede oppgaver

[Åpne eller lukke panelet for live-samtaler](#) på side 24

[Åpne eller lukke panelet Sentralbordknapper](#) på side 74

[Åpne eller lukke samtalelistepanelet](#) på side 43

[Vise veggtavlepanelet](#) på side 47

[Vise grafen for servicegrad](#) på side 48

[Vise grafen med gjennomsnittstider](#) på side 48

[Sette inn et panel](#) på side 87

13.5 Åpne et panels alternativmeny

Du kan konfigurere ulike alternativer for et panel i myAgents panelområde.


Før du begynner

Minst ett av følgende paneler er åpent:

- **Live-samtaler**
- **Sentralbordknapper**
- **Veggtavle**

Panelfunksjoner

Prosedyre

- 1) Hold markøren over toppen av panelet.
En verktøylinje vises.
- 2) Klikk på  **Alternativer** på panelets verktøylinje.
Alternativene for det spesifikke panelet vises.

14 Konfigurering

Du kan konfigurere myAgent for å passe dine behov, f.eks. tilpasse oppførselen for samtaler.

Mine personlige opplysninger

I tillegg til ditt kontortelefonnummer (internlinje), kan du spesifisere mobiltelefonnummeret ditt, to forskjellige eksterne numre og hjemmetelefonnummeret ditt. For hvert av disse numrene kan du konfigurere om de skal vises i den interne katalogen eller ikke.

Du kan skrive inn e-postadressen din for å være tilgjengelig på e-post.

For å bruke e-post, må administratoren av kommunikasjonssystemet ditt ha konfigurert sending av e-post.

Mitt bilde

Du kan bruke et bilde med en hvilken som helst filstørrelse.

Kommunikasjonssystemet lagrer en kopi med en bredde og høyde som er avgrenset til 200 piksler.

Dersom du setter inn ditt eget bilde, vil dette vises til andre abonnenter når de beveger musepekeren over oppføringen din i den interne katalogen (Internlinjekolonnen).

Utseende

Du kan tilpasse utseendet til myAgent ved å velge mellom to forskjellige grensesnittfarger, vise brukerbilder i sentralbordknapper og vise statistikk i verktøytips for agentbinding.

Beskjeder

Du kan tilpasse popup-vinduene på skjermen til kun å vise områdene du virkelig vil vise.

Sentralbordknapper

Tilpass sentralbordknappene ved å legge til, gi nytt navn, fyll ut sentralbordgrupper automatisk, kopiere fra en annen bruker eller angi et antall sentralbordknapper.

Køsynlighet

Som agent kan du velge hvilke køer som skal vises i agentens bindende liste.

Hurtigtaster

Ved bruk av hurtigtaster kan du få fart på arbeidet ditt med myAgent.

- **Globale hurtigtaster**

Du kan bruke funksjonstastene F1-F12 på tastaturet på klient-PC-en sammen med tastekombinasjonene Ctrl+Shift, Ctrl+Alt eller Shift+Alt som hurtigtaster for følgende funksjoner:

- **Svar / Koble fra anrop**
- **Overfør**
- **Vis pop-up**

Den eneste betingelsen for dette er at den ønskede funksjonstasten eller tastekombinasjonen ikke er i bruk av et annet program.

- **Hurtigtaster for applikasjoner**

Du kan tilordne følgende funksjoner til funksjonstastene F1 til F12 og/eller det numeriske tastaturet på tastaturet på klient-PC-en:

- **Hjelp** (få opp online hjelp)
- **Oppsett**
- **Intern katalog**
- **Samtaleliste**
- **Søk**
- **Svar / Koble fra anrop**
- **Vent / Gjenoppta**
- **Samtaleoverføring**
- **Bytt tid**
- **Ring**
- **Spill inn**

Følsomhet

Lar deg konfigurere om andre brukere skal kunne se innringeren du snakker med og om de kan kopiere BLF-oppsettet ditt.

Diverse

Konfigurer overføringsmetoden ved å velge ett av de to alternativene: Blind overføring, overvåket overføring. Aktiver eller deaktiver også søk i sanntid og eksportkonfigurasjon.


14.1 MyPersonal-detajler

I tillegg til ditt kontortelefonnummer (internlinje), kan du spesifisere mobiltelefonnummeret ditt, to forskjellige eksterne numre og hjemmetelefonnummeret ditt.

14.1.1 Definere et tilleggsnummer

Prosedyre

1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.

Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Mine personlige opplysninger**.

- 3) Skriv inn et ekstra telefonnummer i ringbart format eller i kanonisk format i ett av følgende felt: **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2**, **Privatnummer** eller **Alternativt nummer**.
- 4) Velg en av følgende alternativer:
 - Hvis du ikke ønsker å se **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2** eller **Privatnummer** i den interne katalogen, hak av i avkryssingsboksen **Synlighet** ved siden av telefonnummeret.
 - Hvis du ønsker å se **Mobilnummer**, **Eksternt nummer 1**, **Eksternt nummer 2** eller **Privatnummer** i den interne katalogen, hak av i avkryssingsboksen **Synlighet** ved siden av telefonnummeret.
- 5) Klikk på **Lagre**.

14.1.2 Spesifisere e-postadresse

Før du begynner

Administratoren av kommunikasjonssystemet har konfigurert sending av e-post.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Mine personlige opplysninger**.
- 3) Skriv inn e-postadressen din i feltet **E-postadresse**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.1.3 Endre passord

Om denne oppgaven

Merk: Du kan også endre passordet via telefonmenyen i voicemailen.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Mine personlige opplysninger**.
- 3) Klikk på **Endre**-knappen, i **Passord**-feltet.
- 4) Legg inn det gjeldende passordet i feltet **Gammelt passord**.

Merk:

Hvis feil passord legges inn fem ganger vil tilgangen din til alle kundesenter- og UC Suite-klienter låses. Kun administratoren for kommunikasjonssystemet kan låse opp tilgangen.

- 5) Skriv inn det nye passordet i feltene **Nytt passord** og **Bekreft passord**.
- Passordet må kun bestå av sifre og inneholde minst seks sifre.
 - Maksimalt antall gjentatte tegn er to, og maksimalt antall sekvensielle tegn er tre.
 - Kontonavnet (reversert eller ikke) kan ikke være en del av passordet.
 - Brukeren tvinges til å endre standardpassordet etter første bruk.
 - Maksimalt antall feilaktige påloggingsforsøk er fem.

Merk: Passordet er gyldig for alle UC Suite-klienter og for tilgang til talepostkassen via telefon.

- 6) Trykk på **OK** og deretter på **Lagre**.

14.2 Mitt bilde

Du kan bruke et bilde med en hvilken som helst filstørrelse. Kommunikasjonssystemet lagrer en kopi med en bredde og høyde som er avgrenset til 200 piksler.

14.2.1 Laster opp et bilde

Før du begynner

Du har en bildefil med bildet ditt i ett av følgende filformater: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

Størrelsen på bildefilen overstiger ikke 10 MB.

Prosedyre

- Klikk på **Oppsett** på verktøylinjen.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- Klikk på **Mitt bilde**.
- Klikk på **Velg**.
- Velg ønsket fil og klikk på **Åpne**.
- Klikk på **Lagre**.

14.2.2 Sletting av et bilde

Prosedyre

- Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- Klikk på **Mitt bilde**.
- Klikk på **Tøm**.
- Klikk på **Lagre**.

14.3 Utseende

Du kan tilpasse utseendet til myAgent ved å velge mellom to forskjellige grensesnittfarger.

14.3.1 Endre språk for brukergrensesnitt

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Utseende**.
- 3) Velg ønsket språk ved å klikke på gjeldende foretrukne språk øverst i vinduet.
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.3.2 Endre farge på brukergrensesnittet

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Utseende**.
- 3) Velg et av de to fargealternativene for brukergrensesnittet:
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.3.3 Vise brukerbilder på sentralbordknapper

Om denne oppgaven

Slik viser du brukerbilder på sentralbordknapper:

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Utseende**.
- 3) Klikk på **Vis brukerbilder på tilsynsknapper**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

Resultater

Du kan også vise brukerbilder på sentralbordknapper ved å åpne panelets **Alternativer** og velge **Vis brukerbilder på tilsynsknapper**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.4 Varsler

Du kan tilpasse varslingsinnstillingene for effektivt å kontrollere hovedvinduet, den tilgjengelige skuffen og alarmer når du bruker MyAgent.

Du kan tilpasse følgende varslingsinnstillinger:

- **Pop up-applikasjon på innkommende anrop:**

Når et anrop ringer på brukerens utvidelse, vil MyAgent søke etter en skjermopp som er knyttet til dette anropet. Hvis skjermoppen er funnet, vil den bli brakt til fronten. Hvis ingen skjermopp er funnet, vises hovedvinduet i stedet.

- **Pop up-applikasjon ved samtaleterminering:**

På samme måte som **Pop up-applikasjon på innkommende anrop** og **Skjermopp ved svar**, vises det løste vinduet når brukeren avslutter et anrop.

- **Minimer ved hangup:**

Dette vil minimere hovedvinduet til MyAgent når samtalehåndtering er fullført. Viktigere er at dette bare utløses når agenten ikke har noen samtaler knyttet til dem. Hvis agenten for eksempel jobber med et e-postanrop og starter et taleanrop, vil avslutning av denne samtalen ikke minimere programmet fordi de fortsatt jobber med e-posten.

- **Vis skuffpop på innkommende og utgående samtaler:**

Denne innstillingen lar brukeren aktivere eller deaktivere brettpopper for samtalehåndtering.

- **Vis varsel om ubesvarte anrop via skuffpop:**

Hvis aktivert, og agenten går glipp av et anrop, vises et popup-varsel i skuffen. Hvis deaktivert, vises en meldingsboks i hovedvinduet for MyAgent-programmet i stedet.

- **Skuffe-pop tar fokus når den vises:**

Brukes til popup-applikasjonen på innkommende anrop, skjermopp på svar og popup-applikasjon ved samtaleterminering. Hvis dette er merket, blir fokuset på vinduene flyttet til den viste popup-vinduet.

- **Skuff pop på svaret:**

På samme måte vil skjermoppen ved svar oppdage hvilket vindu som skal bringes til fronten, men vil i stedet bli utløst når agenten svarer på et anrop.

- **Skuffen dukker opp når samtaler treffer alarmtilstand:**

Når alarmer utløses, vil hovedvinduet til MyAgent komme i forgrunnen.

- **Spill av alarmtoner når samtaler treffer alarmforhold:**

Når alarmer utløses, vil en alarmtone fortsette å spilles av til brukeren til alle alarmer er slettet.

- **Vis toastvarsler for assistentforespørsler:**

Hvis det er merket av, vises et varsel om toast til en veileder når hjelpeforespørsler er aktive.

14.4.1 Applikasjonsvindu / køskjerm dukker opp

14.4.1.1 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet popup ved innkommende anrop

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil at hovedvinduet i myAgent skal vises automatisk i forgrunnen på innkommende anrop, merker du av i boksen **Når jeg ringer, flytter du hovedvinduet frem hvis anropet ikke har et skjermbilde**.
- Hvis du ikke vil at hovedvinduet i myAgent skal vises automatisk i forgrunnen på innkommende anrop, fjerner du merket for **Når jeg ringer, flytter du hovedvinduet frem hvis anropet ikke har et skjermvindu**.

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.1.2 Aktivering eller deaktivering av skjermpopup ved mottak av samtaler

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Viss du vil at skjermvindu skal opne når du godtek innkommande samtaler, vel det ut. **Når eg svarer på eit samtal, vis samtaleskjermen i front dersom den er tilgjengeleg, elles hovudvindaug**et avkryssingsboks.
- Viss du ikkje vil at skjermvindu skal opne når du godtek innkommande samtaler, fjern merket i boksen: **Når eg svarer på eit samtal, vis samtaleskjermen i front dersom ho er tilgjengeleg, elles hovudvindaug**et avkryssingsboks.

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.1.3 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet som dukker opp ved samtaleavslutning

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil at hovedvinduet til myAgent skal vises automatisk i forgrunnen når en samtale er fullført, velg avmerkingsboksen **Når jeg er ferdig med en samtale, bring samtaleskjerm**poppen til fronten hvis den er tilgjengelig, ellers hovedvinduet.

Konfigurering

- Hvis du ikke vil at hovedvinduet til myAgent skal vises automatisk i forgrunnen når en samtale er fullført, fjern avmerkingsboksen **Når jeg er ferdig med en samtale, bring samtalskjermoppopen til fronten hvis den er tilgjengelig, ellers hovedvinduet.**
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.4.1.4 Minimere hovedvinduet ved avslutning av en samtale

Prosedyre

- 1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

- 2) Klikk på **Notifikasjoner**.

- 3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil at myAgent-hovedvinduet skal minimeres når du fullfører en samtale, merker du av i avmerkingsboksen **Når jeg er ferdig med en samtale, skjuler du anropsskjermen hvis den er tilgjengelig, ellers hovedvinduet.**
- Hvis du ikke vil at myAgent-hovedvinduet skal minimeres når du fullfører en samtale, fjerner du merket i avmerkingsboksen **Når jeg er ferdig med en samtale, skjuler du anropsskjermen hvis den er tilgjengelig, ellers hovedvinduet.**

- 4) Klikk på **Lagre**.

14.4.1.5 Aktivere eller deaktivere skjermpopup som tar fokus

Prosedyre

- 1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

- 2) Klikk på **Notifikasjoner**.

- 3) Velg en av følgende alternativer:

- Viss du vil at skjermvindu skal ta fokus når dei blir viste, merk av i boksen «Ta fokus når eit skjermvindu blir vist» **Når ein skjermpopup dukkar opp, tek den over tastaturfokuset** avkryssingsboks.
- Viss du ikkje vil at skjermvindua skal ta fokus når dei blir viste, avkryssar du boksen «Ta fokus når eit skjermvindu blir vist». **Når ein skjermpopup dukkar opp, tek den over tastaturfokuset** avkryssingsboks.

- 4) Klikk på **Lagre**.

14.4.2 Alarm

14.4.2.1 Aktivere eller deaktivere hovedvinduet for alarmtilstand

Prosedyre**1) Trykk på Oppsett.**

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på Notifikasjoner.**3) Velg en av følgende alternativer:**

- Hvis du vil at popup-skjermer skal åpnes når anrop når en alarmtilstand, merker du av for **Når en samtale eller kø når alarmtilstander, vises hovedvinduet**.
- Hvis du ikke vil at popup-vinduer skal åpnes når anrop når en alarmtilstand, fjerner du merket for **Når en samtale eller kø når alarmtilstander, vises hovedvinduet**.

4) Klikk på Lagre.**14.4.2.2 Spele av alarmtonar for alarmtilstand****Prosedyre****1) Trykk på Oppsett.**

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på Notifikasjoner.**3) Velg en av følgende alternativer:**

- Viss du vil at alarmtónar skal spelast av når samtaler treff ei alarmtilstand, vel det ut. **Når eit samtal eller ei kø når alarmbetinga, spel av alarmtonar** avkryssingsboks.
- Dersom du ikkje vil at alarmtónar skal spelast av når samtaler treff ei alarmtilstand, avmerka då: **Når eit samtal eller ei kø når alarmbetinga, spel av alarmtonar** avkryssingsboks.

4) Klikk på Lagre.**14.4.3 Meldingar i systemstatusfeltet (skjermvindu)****14.4.3.1 Vise brett på innkommende anrop****Om denne oppgaven****Prosedyre****1) Trykk på Oppsett.**

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på Notifikasjoner.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil vise popup-skuffer for innkommende anrop, faks eller e-post, merker du av i avmerkingsboksen **Når jeg mottar et innkommende anrop, viser du en skuff.**
- Hvis du ikke vil vise skuff for innkommende anrop, faks eller e-post, fjerner du merket i avmerkingsboksen **Når jeg mottar et innkommende anrop, viser du en skuff.**

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.3.2 Vis vindauge for utgående samtaler

Om denne oppgaven

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på  for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Viss du vil vise vindauge for utgående samtaler, kan du krysse av i avkryssingsboksen **Når eg gjer ei utgående samtale, vis eit vindauge.**
- Viss du ikkje vil vise vindauge for utgående samtaler, kan du fjerne merket i avkryssingsboksen **Når eg gjer ei utgående samtale, vis eit vindauge.**

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.3.3 Viser skuffutkast ved tapt anrop

Om denne oppgaven

Tips: Skjermbildet for tapte anrop, faks eller e-post vises ikke for agenter som er permanent tilgjengelige.

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på  for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil vise popup-vinduer for ubesvarte anrop, faks eller e-post, merker du av i boksen **Vis et popup-vindu når jeg mister et anrop.**
- Hvis du ikke vil vise popup-meldinger for ubesvarte anrop, fakser eller e-poster, fjerner du avmerkingen i boksen **Vis et popup-melding når jeg mister et anrop.**

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.3.4 Vise brettpop på mottatte chatmeldinger

Om denne oppgaven

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil vise popup-skuffer når du mottar chatmeldinger, merker du av i avmerkingsboksen **Når jeg mottar en chatmelding, viser du et brett**.

Skuffen vises bare når tastaturet fokuserer på et annet program, og direkte meldingsvinduet kan derfor ikke vises.

- Hvis du ikke vil vise popup-vinduer når du mottar chatmeldinger, fjerner du merket i avmerkingsboksen **Når jeg mottar en chatmelding, viser du et brett**.

4) Klikk på **Lagre**.

14.4.3.5 Vise skuffpop på hjelpeforespørsler

Prosedyre

1) Trykk på **Oppsett**.

Om nødvendig klikker du på ☰ for å vise denne knappen.

2) Klikk på **Notifikasjoner**.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du vil at varsler skal vises for hjelpeforespørsler, merker du av for **Når en agent ber om hjelp, vis en statusboks**.
- Hvis du ikke vil at varslinger skal vises for hjelpeforespørsler, fjerner du avmerkingsboksen **Når en agent ber om hjelp, viser du et rullebrett**.

4) Klikk på **Lagre**.

14.5 Sentralbordknapper

Gir knapper for rask tilgang til interne abonnenter.

Med sentralbordknappene kan du utføre mange handlinger, inkludert følgende:

- Legg til eller fjern kontakter
- Opprett nye grupper og fyll dem ut automatisk
- Start anrop
- Chat
- Sorter knappene etter for- eller etternavn
- Endre brukerstatus
- Endre antall knapper

- Vis brukerbilder

14.5.1 Omorganisering av sentralbordknapper-faner

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) I **Gruppenavn**-feltet klikker du på fanen du vil flytte.
- 4) Velg en av følgende alternativer:
 - Klikk på **Flytt opp**.
 - Klikk på **Flytt ned**.
- 5) Gjenta trinn 3 til 4 etter behov.
- 6) Klikk på **Lagre**.

14.5.2 Legge til sentralbordknapper-faner

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) Klikk på **Legg til**.
- 4) Skriv inn et navn for den nye fanen og klikk deretter på **OK**.
- 5) Klikk på **Lagre**.

Resultater

Du kan også legge til en ny fane ved å åpne panelets **Alternativer** og velge **Ny gruppe**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.5.3 Sletting av sentralbordknapper-faner

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) I feltet **Gruppenavn** klikker du på fanen du vil slette.
- 4) Klikk på **Fjern**.
Bekreftelsesvinduet **Slett** vises
- 5) Klikk på **Ja**.
- 6) Klikk på **Lagre**.

Resultater

Du kan også slette en fane ved å åpne panelets **Alternativer** og velge en av de tilgjengelige fanene under **Fjern**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.5.4 Tilordne sentralbordknapper

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) Klikk på den ønskede gruppen under **Gruppenavn**.
- 4) Klikk på **Automatisk innfylling av sentralbord-grupper**
Popup-vinduet **Automatisk innfylling av sentralbord-grupper** vises
- 5) Velg ett av følgende alternativer i rullegardinlisten **Opprett grupper basert på**.
 - Hvis du vil at det skal opprettes en fane for hver avdeling, klikk på **Avdeling**.
 - Hvis du vil at det skal opprettes en fane for hvert område, klikker du på **Område**.
- 6) Velg ett av følgende alternativer i rullegardinlisten **Sorter grupper etter**:
 - **Fornavn**
 - **Etternavn**
- 7) Velg en av følgende alternativer:
 - Hvis du vil beholde dine eksisterende faner i tillegg til de som opprettes automatisk, klikker du på valgknappen **Føy til de nye gruppene på slutten av mine eksisterende grupper** og klikk deretter på **OK**.
 - Hvis du vil erstatte de eksisterende fanene dine med de som opprettes automatisk, klikker du på valgknappen **Opprett min gruppestruktur på nytt** og klikker deretter på **OK**.
- 8) Klikk på **Lagre**.

Resultater

Du kan også automatisk tildele sentralbordknapper ved å åpne panelets **Alternativer** og velge **Automatisk innfylling av sentralbord-grupper**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.5.5 Kopiere sentralbordknapper fra en bruker

Før du begynner

Tillat at andre brukere kopierer min BLF-layout må være aktivert av brukeren som du vil kopiere sentralbordknapper fra.

Om denne oppgaven

Du kan kopiere sentralbordknappene til en annen bruker.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) Klikk på den ønskede gruppen under **Gruppenavn**.
- 4) Klikk på **Kopier fra bruker**.
Et **Kopier fra bruker** popup-vindu vises.
- 5) Klikk på pil ned og velg brukeren som har knappene du vil kopiere fra listen.
Når du velger brukeren, vises et sammendrag av gruppene.

Merk: Brukere som ikke har noen grupper er ikke tilgjengelige for å velges og vises ikke i rullegardinlisten.

Hvis det ikke er noen tilgjengelige brukere å kopiere fra, vil du se denne meldingen: **Beklager, ingen brukere har gitt tillatelse til at knappoppsettet deres kan kopieres.**

- 6) Klikk på **Lagre**.

Resultater

BLF-gruppene og -knappene kopieres til den lokale brukeren, og overstyrer all gruppekonfigurasjon som den lokale brukeren kan ha fra tidligere.

Merk: Du har ikke muligheten til å kopiere brukerens personlige kontakter.

Du kan også automatisk tildele sentralbordknapper ved å åpne panelets **Alternativer** og velge **Kopier fra bruker**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.5.6 Endre nummer på sentralbordknapper

Om denne oppgaven

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Sentralbordknapper**.
- 3) Velg et tall fra rullegardinlisten, i feltet **Antall deltakerknapper**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

Resultater

Du kan også endre antall sentralbordknapper ved å åpne panelets **Alternativer** og velge **Antall deltakerknapper**. se [Åpne et panels alternativmeny](#) på side 89.

14.6 Køsynlighet

Som agent kan du velge hvilke køer som skal vises i agentens bindende liste.

14.6.1 Tilpasse køvisning

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett**.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Køsynlighet**.
- 3) Flytt glidebryterne for køene som skal vises i agenttilknytningslisten til PÅ. Alternativt, klikk på **Vis alle** for å vise alle køer.
- 4) Flytt glidebryterne for køene som ikke skal vises i agenttilknytningslisten til AV. Alternativt, klikk på **Skjul alle** for å skjule alle køer.
- 5) Klikk på **Lagre**.

14.7 Hot Keys

Ved å bruke hot keys kan du gjøre arbeidet med myAgent raskere.

Globale hurtigtaster migreres ikke når myAgent oppdateres.

Merk: Konfigurerte hurtigtaster må være unike og fungere globalt på tvers av alle applikasjoner, for eksempel myPortal for Desktop, myPortal for Outlook og myAgent. Den første applikasjonen som gjør krav på hurtigtasten, vil beholde eksklusiv tilgang; eventuelle påfølgende applikasjoner som forsøker å bruke den samme konfigurerte hurtigtasten, vil ikke kunne binde den. Hvis du vil prioritere en annen applikasjon for hotkey, må du starte alle relevante applikasjoner på nytt og sørge for at den foretrukne starter først. Alternativt kan du lukke det programmet som er i konflikt, åpne oppsettet på nytt og klikke på «lagre» for å oppdatere hurtigtasttjenestene.

14.7.1 Aktivere eller deaktivere globale hurtigtaster


Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Hurtigtaster**.
- 3) Klikk på **Hurtigtast slått på** ved siden av ett av følgende: **Svar / Koble fra anrop**, **Overfør**, **Vis pop-up**.

- 4) Dersom du ønsker å deaktivere en hurtigtast, fjern haken i avkryssingsboksen **Hurtigtast slått på** ved siden av den tasten.
- 5) Trykk på tastekombinasjonene `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` eller `Shift+Alt` sammen med en av funksjonstastene `F1-F12`. Hvis tastekombinasjonen du trykket på kan brukes for myAgent, vil dette bli vist.
- 6) Klikk på **Lagre**.

14.7.2 Konfigurere applikasjonshurtigtaster

Prosedyre


- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Hurtigtaster**.
- 3) Hvis du vil tilordne en funksjonstast til en av de tilgjengelige hurtigtastene for applikasjonen, velg den i rullegardinlisten knyttet til funksjonen (kolonnen **Funksjonstaster**).
- 4) Hvis du vil tilordne en talltastaturtast til en av de tilgjengelige applikasjonshurtigtastene, velg den i rullegardinlisten knyttet til funksjonen (kolonnen **Taster på talltastatur**).
- 5) Klikk på **Lagre**.

Tips:

Hvis du tilfeldigvis trykker en funksjonstast eller tildeler en tast på talltastaturet to ganger, vil det komme fram en feilmelding ved lagring av oppføringene og du kan deretter korrigere den ugyldige oppføringen.

14.7.3 Tilbakestille applikasjonshurtigtaster

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på  om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Hurtigtaster**.
- 3) Klikk på **Tilbakestill hurtigtaster**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.8 Følsomhet

Lar deg konfigurere om andre brukere skal kunne se innringeren du snakker med og om de kan kopiere BLF-oppsettet ditt.

14.8.1 Tillate brukere å kopiere BLF-oppsettet ditt

Om denne oppgaven

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Følsomhet**.
- 3) Merk av i avkryssingsboksen **Tillatt at andre brukere kopierer min BLF-layout**.

14.8.2 Tillate at brukere får se innringerdetaljer

Om denne oppgaven

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett** i sidefeltet.
Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.
- 2) Klikk på **Følsomhet**.
- 3) Velg avkryssingsboksen **La andre brukere se hvem jeg snakker med**.

14.9 Diverse

Du kan konfigurere en standardmetode for samtaleoverføring og aktivere eller deaktivere funksjonen for direktesøk.

Diverse innstillinger migreres ikke ved oppdatering av myAgent.

14.9.1 Konfigurere en overføringsmetode

Prosedyre

- 1) Klikk på **Oppsett**.
- 2) Klikk på **Diverse**.
- 3) Velg et av følgende alternativer fra rullegardinlisten for **Overføringsmetode**:
 - Hvis du vil bruke blind (dvs. uskjernet) overføring, velg **Blind overføring**.
 - Hvis du vil bruke konsultasjonsoverføring (dvs. skjernet) overføring, velg **Overvåket overføring**.
- 4) Klikk på **Lagre**.

14.9.2 Aktivere eller deaktivere Live Search

Når Live Search er deaktivert, må brukere klikke på **Søk** i søkevinduet for å finne kontakter. Når Live Search er aktivert, vises søkeresultater når brukere skriver i søkefeltet.

Prosedyre

1) Klikk på Oppsett.

Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.

2) Klikk på Diverse.

3) Velg en av følgende alternativer:

- Hvis du ønsker å aktivere oppringing ved å legge inn et navn, sett kryss for **Aktiver søk i sanntid**.
- Hvis du ønsker å deaktivere oppringing ved å legge inn et navn, ta bort kryss for **Aktiver søk i sanntid**.

4) Klikk på Lagre.

15 Starte VSAdmin

Før du begynner

Du er en agent med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator.

Prosedyre

Klikk på **Admin**-knappen på verktøylinjen.

Klikk på ☰ om nødvendig, for å vise denne knappen.

VSAdmin åpnes i WMB.

Tillegg

Agentfunksjoner uavhengig av autorisasjonsnivået

16 Tillegg

Tillegget gir detaljer om de forskjellige autorisasjonsnivåene (serviceklassene) for agenter på Samtalesenteret, mulige restriksjoner på bruken av systemegenskaper og de forskjellige formatene for anropsnumrene. I tillegg inkluderer det merknader om samtidig bruk av myAgent og andre UC Suite-klienter fra én UC Suite brukerkonto.

16.1 Agentfunksjoner uavhengig av autorisasjonsnivået

Når en agent er konfigurert av administratoren av kommunikasjonssystemet, defineres rettighetene til agenten ved å velge autorisasjonsnivå (Agent, Arbeidsleder eller Administrator). En agent med autorisasjonsnivået arbeidsleder eller administrator har forhøyede rettigheter.

Forskjellene mellom autorisasjonsnivåene er oppsummert i tabellen nedenfor.

myAgent: Aktivitet	Autorisasjonsnivå (serviceklasse)		
	Agent	Arbeidsleder	Administrator
Tilordne en agent til en kø	–	X	X
Flytte en agent til en annen kø	–	X	X
Fjern en agent fra køen	–	X	X
Endre status for en agent	–	X	X
Vise/skjule agenttilknytningslisten	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Rediger en agenttilordning	–	X	X
Vis liste over kundesenteranrop	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Aktiver popup-vinduet for myAgent automatisk for alarmer	–	X	X
Aktiver alarmtone	–	X	X
Vis veggstavle	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Vis grafen for servicegrad	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Vis grafen for gjennomsnittlig tid	Tildelte køer	Alle køer	Alle køer
Flytt anrop til første posisjon i en kø	–	X	X
Ta opp en samtale	Nåværende samtale	Alle samtaler	Alle samtaler

myAgent: Aktivitet	Autorisasjonsnivå (serviceklasse)		
	Agent	Arbeidsleder	Administrator
Lagre opptak av samtale som WAV-fil eller send som WAV-fil via e-post	–	X	X
Lagre faks som fil eller send via e-post	–	X	X
Lagre e-post som EML-fil eller send som EML-fil via e-post.	–	X	X
Samtaleovervåking (landsavhengig)	–	X	X
Overstyre en samtale	–	X	X
Godta en forespørsel om assistanse	–	X	X
Opprett rapporter	–	X	X
Åpne WBM	–	X	X

16.2 Notater om bruken av myAgent og UC Suite-klienter samtidig

Når myAgent og andre UC Suite-klienter benyttes samtidig fra én UC Suite brukerkonto, kan ikke muligheten for gjensidige endringer utelukkes.

Begrepet myPortal brukes også generelt i denne delen for å representere myPortal for Desktop, myPortal for Outlook og myPortal to go.

Eksempler på gjensidige handlinger:

Tillegg

Merknader om bruk av DECT-telefoner

- Endring av tilstedeværelsesstatus via myPortal
Ekseplene gjelder standardinnstilling for **Voicemail** for alle viderekoblingsnumre.
 - myAgent: Agenten er logget på.
myPortal: Automatisk tilbakestilling av tilstedeværelsesstatus til Kontor er deaktivert.
Endring av tilstedeværelsesstatus via myPortal fører til at agenten umiddelbart logges av køen(e). Etter at agenten er logget av via myAgent, vil tilstedeværelsesstatus i myPortal tilbakestilles til **Kontor**.
En endring i agentstatus via myAgent (f.eks. til **Pause**) blir registrert av myPortal, men dette gjelder ikke **Logg inn**, **Logg ut** og **Arbeidstid**.
 - myAgent: Agenten er logget på.
myPortal: Automatisk tilbakestilling av tilstedeværelsesstatus til Kontor er aktivert.
Dersom agenten endrer statusen sin via myAgent til **Pause**, vil han eller hun automatisk bli tilgjengelig igjen etter at pausetiden er utløpt.
En endring i tilstedeværelsesstatus via myPortal til **Pause** fører til at agenten umiddelbart logges av køen(e).
 - myAgent: Agenten er logget på.
En endring i tilstedeværelsesstatus via myPortal til **Ikke forstyrr** fører til at agenten umiddelbart logges av køen(e).
- Utgående anrop via myPortal
Tilstedeværelsesstatus for abonnenten er synlig via myAgent.
Samtalene vises bare i loggen i myPortal. Ingen overføring til statistikken til kundesenteret forekommer, siden dette ikke er en samtale fra samtalsenteret.
- Innkommende samtaler til nummeret til agenten
Tilstedeværelsesstatus for abonnenten er synlig via myAgent.
Samtalene vises bare i loggen i myPortal. Ingen overføring til statistikken til kundesenteret forekommer, siden dette ikke er en samtale fra samtalsenteret.
- Innspilling av en samtale
Innspilling av samtaler via myPortal registreres av myAgent. myAgent tilbyr denne funksjonen selv om innspillingen av en samtale allerede finner sted via myPortal.

16.3 Merknader om bruk av DECT-telefoner

DECT-telefoner kan brukes som telefoner for agenter ved kundesenteret. Imidlertid må forskjellene i driftsprosedyren i forhold til fasttelefoner tas i betraktning.

Systemkrav for bruk av DECT-telefoner

- Kun DECT-telefoner som allerede er godkjent for bruk sammen med HiPath Cordless Office og OpenScape Business Cordless kan benyttes.

- Området agentene i kundesenteret beveger seg i må gi fullstendig trådløs dekning.
- Antallet basestasjoner må ha nok B-kanaler tilgjengelige for DECT-telefonene til agentene i kundesenteret.
- Så langt som mulig, bør en kundesenteragent ikke forlate området med trådløs dekning mens de er logget på en kø i kundesenteret.

Forskjeller i driftsprosedurene i forhold til fasttelefoner

- Å logge på en kø i kundesenteret er kun mulig gjennom myAgent.
- Ingen meldinger som **Tilgjengelig** eller **Pause**, for eksempel, kommer frem på displayet til DECT-telefonen.
- Kontroll av DECT-telefon via myAgent (f.eks. via **Telefoni**-området i hovedvinduet i myAgent eller popupvinduet for innkommende myAgent-anrop) er ikke mulig.
- Innkommende anrop kan bare mottas via DECT-telefonen.
- Utgående anrop må startes fra DECT-telefonen.

Aspekter som bør tas i betraktning ved bruk av DECT-telefoner:

- Søketid

For et innkommende anrop, vil den tiden som trengs for å finne DECT-telefonen kunne ta flere sekunder (i verste fall inntil 20 sekunder) før et anrop signaliseres på DECT-telefonen. I løpet av søketiden, vil anroperen høre ringetonen.

Kundesenteret evaluerer denne tiden som "svartid". Den faktiske svartiden for en kundesenteragent vil dermed bestå av søketid og varseltiden (dvs. tiden helt til samtalen besvares).

Hvis en kundesenteragent forlater det trådløse området med DECT-telefonen sin, kan dette føre til lengre søketid.

- DECT-telefonen kan ikke finnes

Hvis et anrop til kundesenteret overskrider den fastsatte tiden for en samtale skal besvares av agenten (f.eks. fordi kundesenteragenten er utenfor området), agenten er automatisk logget av køen eller de involverte køene. Å logge på igjen er kun mulig gjennom myAgent.

16.4 Restriksjoner på bruk av systemegenskaper

Under betjening av Samtalesenteret finnes det noen restriksjoner på agentenes bruk av systemegenskapene.

Følgende systemegenskaper er ikke tilgjengelige for agenter eller er underlagt restriksjoner. Disse egenskapene er imidlertid ikke obligatoriske for agentene, siden tildelingen av samtaler håndteres automatisk av Samtalesenteret. Tildelingen er avhengig av de innstilte reglene og antall tilgjengelige agenter.

Tillegg

Format for anropsnummer

- Låste systemegenskaper

Så snart en abonnent i kommunikasjonssystemet konfigureres som agent vil følgende systemegenskaper ikke lenger være tilgjengelige.

- Andre samtale
- Samtale venter
- Innbryting under agentsamtale (unntak: agenter med autorisasjonsnivået Arbeidsleder eller Administrator)
- Grppesamtale
- Ikke forstyrr (for innloggede agenter)

- Egenskaper som påvirker ruting av samtaler

Følgende egenskaper kan potensielt endre ruting av samtaler i Samtalesenteret og bør derfor ikke utføres av agenter.

- Viderekobling av samtaler

Hvis en innlogget agent aktiverer viderekobling av samtaler vil agenten bli logget av.

Viderekobling av samtaler deaktiveres så snart en agent logger inn i en kø.

- Ikke forstyrr

Hvis en innlogget agent aktiverer Ikke forstyrr via en UC Suite-klient, vil agenten automatisk bli logget av.

Ikke forstyrr deaktiveres så snart en agent logger inn i en kø.

- Omplassering

Omplassering av en telefon vil endre logisk tildeling av stasjonsnummer. Tildeling av nytt stasjonsnummer overføres kun etter omstart av Samtalesenteret.

- Gruppe

Agenter har ikke lov til å være medlemmer av en gruppe (Grppesamtale, Søk etter gruppe) eller en MULAP. Denne begrensningen gjelder også for systemegenskaper som brukes i kombinasjon med MULAPs, dvs., konfigurering av Team (Team-gruppe), Leder/sekretær (Toppgruppe) og Mobility Entry.

16.5 Format for anropsnummer

Anropsnumre kan spesifiseres i forskjellige formater.

Format	Beskrivelse	Eksempel
Kanonisk	Starter med + og inkluderer alltid landskoden, retningsnummeret og hele det gjenværende anropsnummeret. Tomrom og spesialtegnene + () / - : ; er tillatt.	+49 (89) 7007-98765

Format	Beskrivelse	Eksempel
Ringbart	Akkurat som du ville slått nummeret på systemtelefonen på kontoret, alltid inkludert retningsnummer.	<ul style="list-style-type: none">• 321 (intern)• 0700798765 (eget lokalt nettverk)• 0089700798765 (eksternt lokalt nettverk)• 0004989700798765 (internasjonalt)

Tips: Om mulig, bør du alltid bruke kanonisk format for anropsnummeret. Dette sikrer at et telefonnummer alltid er fullstendig, unikt og konsekvent for nettverk og mobile stasjoner, uansett situasjon.

Når du ringer et eksternt anropsnummer (ringbart format) manuelt, må CO-tilgangsnummeret alltid slås i tillegg. CO-tilgangskoden må på samme måte også angis ved manuell innlegging av målnummer (ringbart format) for CallMe-tjenesten (UC Suite) på UC-klienter.

Når du ringer et eksternt telefonnummer i ringbart format fra en katalog (og når du benytter Oppringing fra skrivebordet og Oppringing fra utklippstavlen for enkelte UC-klienter), vil kommunikasjonssystemet automatisk legge til CO-tilgangskoden (rute 1). CO-tilgangskode legges også automatisk til når du velger et telefonnummer for dine egne personlige data (**Mobilnummer**, **Privatnummer** osv.) som målnummer for CallMe-tjenesten (UC Suite).

Merk: For samtaler innenfor USA via CSTA til et nummer i kanonisk format, vil telefonnumre konverteres til et ringbart format.

Beslektede oppgaver

[Starte en samtale](#) på side 36

16.6 Visning av systemmangler

OpenScape Business bruker Digital Signal Processor (DSP) til omkodning av nyttelast fra ISDN/ TDM til IP og motsatt. De tilgjengelige DSP-ressursene administreres dynamisk av OpenScape Business. Antallet DSP-kanaler som kreves er avhengig av tilkoblede hovedlinjer og enheter på den ene siden og anropstrafikk på den andre.

DSP kanalressurser

Hvis OpenScape kundesenter ikke kan overføre et anrop til en agent på grunn av at en DSP-ressurs mangler tre ganger, vil følgende alarmbeskjed vises i et popup-vindu på agentens skrivebord:

Et anrop kan for øyeblikket ikke behandles på grunn av begrensede systemressurser: Ta kontakt med teknisk support.

Tillegg

Hvis denne meldingen kommer frem, blir agenten midlertidig diskvalifisert for det aktuelle anropet. Andre anrop vil bli sendt til agenten som normalt. Anropet som ikke kunne leveres, sendes til andre tilgjengelige agenter i køen. Hvis anropet er blitt sendt til alle agentene uten hell, blir det sendt til den første agenten igjen. Popup-vinduet blir automatisk lukket på skrivebordet til agenten, så snart anropet er levert til en annen agent. Mangel på DSP-kanaler kan fikses enten ved å sette inn en ekstra DSP-modul i hovedkortet i OpenScape Business (kun X-modeller), eller ved å unngå omkodning av TDM/IP. Dette kan gjøres ved å erstatte agentenes TDM-telefoner med IP-telefoner.

Index

A

administrator [110](#)
 agent [110](#)

- fjerne fra køen [56](#)
- flytte til en annen kø [56](#)
- logg inn i kø av arbeidsleder/administrator [57](#)
- logg ut fra kø av arbeidsleder/administrator [57](#)
- statusendring av arbeidsleder/administrator [57](#)
- tilordne til en kø [54](#)

 agentfunksjoner

- agentautorisasjonsnivå (serviceklasse) [22](#)
- autorisasjonsnivå for arbeidsleder/administrator [50](#)

 agentoppdrag (tilknytning): tilpasse visning av køer [105](#)
 agentstatus [52](#)
 agenttilbakeringing [34](#)

- avslutte en tilbakeringing [35](#)
- bytt tid for en tilbakeringing [35](#)
- utføre en tilbakeringing [35](#)

 agenttilordning [51](#)

- rediger [55](#)

 agenttilordning (tilknytning)

- tilpasse visning av liste [57](#)

 alarm [63](#)
 alarmmelding [63](#)
 alarmtone

- aktivere og deaktivere [64](#)

 anrop

- endre posisjon i køen [58](#)
- fullført [27](#)
- overfør til agent [38](#)
- overføre til abonnent [36](#)
- overføre til kø [36](#), [38](#)
- overstyre [61](#)
- overstyring [58](#)
- post (som arbeidsleder/administrator) [58](#)
- rekord (som arbeidsleder/administrator) [59](#)
- sett på vent [35](#)
- spill inn (som agent) [40](#)
- stille monitorering [61](#)
- stille overvåking [58](#)
- svar [26](#)

 anropslogg [42](#)

- av innringeren fra samtalelisten, visning [43](#), [44](#)

 arbeidsleder [110](#)
 arbeidstid

- slutt [33](#)
- utvide [33](#)

 arbeidstid for samtaler [26](#)
 arkiv [40](#), [58](#)
 assistanse fra arbeidsleder/administrator [58](#)

- aksepter forespørsel [62](#)
- forespørsel [41](#)

automatisk oppdatering [20](#)

- utføre [20](#)

 autorisasjonsnivå (serviceklasse) [110](#), [110](#)

B

besvaring av samtale for agent [40](#)
 brukergrensesnitt

- elementer [12](#)
- endre farge [95](#)
- skifte utseende [95](#)
- velg språk [95](#)

C

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

D

databeskyttelse [77](#)

E

e-post

- fullført [31](#)
- godta [30](#)
- lagre som e-post [60](#)
- merke for oppfølging [31](#)
- send e-post [61](#)
- svar [30](#)

 e-postbehandling [28](#)
 e-posthistorikk [43](#)

- av gjeldende avsender, visning [31](#)

 e-posthistorikk til avsender

- vise fra samtalelisten [45](#)

 eksternt katalog [65](#)
 eksternt, frakoblet katalog (LDAP) [66](#)
 endre passord [93](#)
 endre posisjon i køen [62](#)

F

faks

- godta [30](#)
- lagre [60](#)
- merke for oppfølging [30](#)
- send e-post [60](#)

 faksbehandling [28](#)
 fakshistorikk [42](#)

- av gjeldende avsender, visning [31](#)

 fakshistorikk til avsender

- vise fra samtalelisten [45](#)

 fjernarbeide [84](#)

format for anropsnummer [114](#)
funksjoner for agenter [22](#)
funksjonstast [91](#)
første trinn [21](#)

G

gjennomsnittlige tider [48](#)

H

hurtigmelding [70](#)
Hurtigmelding
vis [70](#)
hurtigmeldinger [70](#)
hurtigtast [91](#)
aktivere eller deaktivere [105](#)
konfigurer [106](#)
nullstille [106](#)

I

informasjon om den som ringer [25](#)
slett [64](#)
innspilling av samtale
lagre som WAV-fil [59](#)
send e-post [59](#)
intern katalog [65](#)

K

kanonisk format for anropsnummer [114](#)
katalog [65](#)
sortering [67](#), [68](#)
søk [67](#)
kontakt [66](#)
kontaktinformasjon for den som ringer [25](#)
Kundesenter
bruk av DECT-telefoner [112](#)
kø [22](#)
agent [21](#), [22](#)
avlogging [22](#)
endre posisjon for en samtale [58](#), [62](#)
flytte agent [56](#)
observere [63](#)
tilordne agent [54](#)
tilpasse skjermen [105](#)
kødetaljer [47](#)
vis [47](#), [48](#), [48](#), [50](#)

L

LDAP-katalog [66](#)
liste over agenttilknytning; agenttilknytningsliste [51](#), [57](#)
Live Calls
gruppe [25](#)
sortering [24](#)

Live-samtaler [23](#)
vis [24](#)

M

myAgent [12](#)
avinstallering [19](#)
installering [17](#)
starte [18](#)

N

notater om bruken av myAgent og UC Suite-klienter samtidig [111](#)

O

oppsett [91](#)
oppsummering for e-post [28](#)
angi årsak [32](#)
oppsummering for faks [28](#)
oppsummering for samtaler
angi årsak [28](#)
overføringsmetode [36](#)
konfigurer [107](#)
overstyre [61](#)
overstyring [58](#)
overvåke samtaler [58](#)

P

pause
slutt [34](#)
starte [34](#)
popup-vindu på skjermen
for e-post [29](#)
for faks [29](#)
for samtaler [26](#)
Popup-vinduer
angi posisjon [100](#)

R

rapport [77](#)
opprette [80](#)
rapportmaler [77](#)
restriksjoner på systemegenskaper [113](#)
ring: overfør til abonnent [39](#)
ringbart format for anropsnummer [114](#)

S

samtalebehandling [25](#)
samtalefunksjoner [35](#)
samtaleliste [42](#)
Samtaleliste
vis [43](#)

send hurtigmelding [70](#), [71](#), [71](#), [72](#)

Sentralbordknapper

automatisk tildele [103](#)

endre rekkefølgen på fanene [102](#), [104](#)

fjern bruker [75](#)

kopier fra bruker [104](#)

legg til fane [102](#)

slette fane [95](#), [102](#)

sortering [75](#)

tilordne bruker [75](#)

vis [74](#)

servicegrad [47](#)

statistisk informasjon [22](#)

stille monitorering [61](#)

stille overvåking [58](#)

søk [66](#)

T

tasten på det numeriske tastaturet [92](#)

tilstedeværelsesstatus [82](#)

endre status for en abonnent [83](#), [84](#), [85](#)

U

utseende [91](#)

V

veggtafle [46](#)

Vis konvensjoner [11](#)

W

WBM

starte [109](#)

