



TDC Erhverv One



TDC Scale

# Brugervejledning

## PC Omstillingsbord:

- TDC Erhverv One
- TDC IP Telefoni Scale

**BLUEPOSITION®**

## Vejledning i brugerfunktionerne i Voquant

Version 2.5 – juli 2015

Alle firma og produkt navne omtalt i dokumentet er varemærker eller registrerede varemærker af deres respektive ejere. Voquant™, MobileCTI™, Voquant™, MobileIVR™, MobileStatus™ og BluePosition er registreret varemærker registreret og ejet af TDC A/S.

© TDC A/S, Danmark. 2004-2015. Forbehold for ændringer uden forudgående varsel.

<b>1. VELKOMMEN</b>	<b>3</b>
1.1. Installation	3
1.2. Denne vejledning	3
1.3. Programforudsætninger	3
1.4. Ophavsret	3
1.5. Brugerlicens	3
1.6. Begrænset garanti	4
1.7. Support	4
1.8. Anvendt syntaks	4
<b>2. INTRODUKTION TIL VOQUANT™</b>	<b>4</b>
2.1. Brugsscenario	6
2.2. Telefon forbindelse	7
2.3. Brug af headset	7
<b>3. VOQUANT™ PROGRAMPANELET</b>	<b>7</b>
3.1. Menubar	8
3.2. Værktøjslinie	10
3.3. Informations display	11
3.4. Kø information	11
3.5. Ny samtale	12
3.6. Linje panelerne	12
3.7. Telefonbøger	13
3.8. Ekstern telefonbog	13
3.9. Intern telefonbog	13
3.10. Statuslinjeinformation	14
<b>4. TELEFONIFUNKTIONER</b>	<b>14</b>
4.1. Besvar / Ring op	15
4.2. Afvis indgående opkald / Afslut samtale	15
4.3. Parker samtale / Skift samtale	15
4.4. Omstilling	16
4.5. Genveje til telefonifunktioner	17
4.6. Copy2Dial™	17
<b>5. BESKEDFUNKTIONER</b>	<b>18</b>
5.1. Send e-mail	18
5.2. Send telefonbesked	18
<b>6. TILGÆNGELIGHEDSINFORMATION</b>	<b>20</b>
6.1. Kalendervisning	20
6.2. Note	21
<b>7. SORTERING OG GRUPPERING</b>	<b>21</b>
7.1. Opdeling af telefonbogen i foldere	21
7.2. Navne sortering i alfabetisk orden	21
7.3. Sortering efter afdeling eller nummer	21
<b>8. SØGNING I TELEFONBOGEN</b>	<b>22</b>
8.1. Type ahead søgning	22
8.2. Fritekst søgning	22
<b>APPENDIKS A: POPUP OG MINIMERING</b>	<b>23</b>
<b>APPENDIKS B: LISTE OVER TELEFONIFUNKTIONER</b>	<b>24</b>
<b>APPENDIKS C: STATUS IKONER</b>	<b>26</b>

## **1. Velkommen**

Tillykke med dit nye program Voquant™, der er et pc omstillingsbord for TDC Scale og TDC One IP telefoni. Voquant™ er udviklet med henblik på at gøre det muligt for telefonreceptionisten at foretage nem, hurtig og effektiv telefonomstilling, kombineret med kundevenlig service, ved at tilbyde telefonreceptionisten "State of the art" telefonifaciliteter, kombineret med hurtigt overblik over medarbejdernes tilgængelig, i en nem og overskuelig brugergrænseflade.

For at du kan få det fulde udbytte af de mange faciliteter Voquant™ tilbyder, anbefaler vi dig at læse denne manual, og i særdeleshed sætte dig ind i de grundlæggende telefonifunktioner som du finder i afsnit 4.

### **1.1. Installation**

Denne vejledning indeholder ikke en beskrivelse af installation og konfiguration af Voquant™ programmet. For en komplet installations- og konfigurations-vejledning henvises til følgende Installations- og konfigurations-vejledninger:

- "Voquant™ Installations- og konfigurations-vejledning": VOQ-CG-DK-250, eller senere.

### **1.2. Denne vejledning**

Denne vejledning er udarbejdet med henblik på at vejlede brugeren i anvendelsen af Voquant™ og de mange funktioner der er indbygget i programmet.

Denne version af brugervejledningen er udarbejdet til version 1.1 af Voquant™. Man kan aflæse versionsnummeret af Voquant™ under opstart af programmet, og i menu punktet 'Om' i Voquant™ menu baren.

### **1.3. Programforudsætninger**

Voquant™ har følgende forudsætninger for at fungere optimalt.

- Voquant™ er udviklet til brug på en pc med Windows Vista™, Windows 7™ og Windows 8™.
- Voquant™ forudsætter kommunikation med TDC Scale eller TDC One via BluePosition Mediation Server™ og BluePosition Status Server™.
- Microsoft™ Office 2007™, 2010™ eller 2013™.
- Kalenderadgang defineret i TDC Cloud.

### **1.4. Ophavsret**

Dette program og tilhørende brugervejledninger, manualer m.v. er ophavsretligt beskyttede. Ingen del af programmet eller tilhørende publikationer må gengives, eller i nogen form eller på nogen måde overføres elektronisk, mekanisk, eller på anden måde, uden forudgående skriftlig tilladelse fra TDC A/S.

### **1.5. Brugerlicens**

Dette program er omfattet af en brugerlicens. Brugerlicensen giver ret til at installere og benytte programmet på én pc. Programmet må IKKE være installeret samtidig på flere pc'er, og programmet må under INGEN omstændigheder benyttes samtidig på flere pc'er. Der henvises i øvrigt til software licensaftalerne:

- "Voquant™ Software licensaftale": VOQ-SLA-DK-10, eller senere.
- "Voquant™ Krak Abonnements betingelser": MPBX-KAB-DK-10, eller senere.

## 1.6. Begrænset garanti

**ADVARSEL:** TDC A/S giver ingen garanti af nogen art for dette materiale, herunder, men ikke begrænset til, underforståede garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et bestemt formål. TDC A/S er ikke ansvarlig for fejl i dette dokument, det leverede materiale, herunder software programmet, eller for tilfældig beskadigelse eller for følgeskader i forbindelse med leveringen eller anvendelsen af dette materiale eller software program. Der henvises i øvrigt til software licensaftalerne:

- "Voquant™ Software licensaftale": VOQ-SLA-DK-18, eller senere.

## 1.7. Support

Spørgsmål vedrørende installation og betjening af dette program skal stiles til TDC A/S Erhvervssupport på telefon 70709090.

## 1.8. Anvendt syntaks

I denne manual er der anvendt bl.a. følgende syntaks:

- Tekst i kantet parentes som f.eks. [Besvar] henviser til programknap eller tastaturtast med den pågældende tekst.
- Tekst i citationstegn som f.eks. "Kald noter / Besked" henviser til dialog, status eller input boks med det pågældende navn.

## 2. Introduktion til Voquant™

Voquant™ er udviklet med henblik på at gøre telefonomstillings-processen så nem og effektiv og kundevenlig som overhovedet mulig. Navnet Voquant™ stammer fra latin "Vocant" som betyder "ringe".

Voquant™ benytter BluePosition Mediation Server™ til kommunikation med operatørens netværk.

Voquant™ indeholder en lang række funktioner der er med til at gøre telefonomstillings-processen effektiv og kundevenlig. De primære funktioner fremgår af nedenstående liste.

### Telefonifunktioner:

- Foretag opkald
- Besvar kald
- Afslut kald
- Afvis kald
- Parker kald
- Skift mellem parkeret og aktivt kald
- Omstilling af telefonopkald (præsenteret)
- Omstilling af telefonopkald (blind / uden præsentation)
- Tilbagetrækning af omstillet opkald

### Opringningsfunktioner:

- Opringning fra Voquant™
- Opringning via QuickDial™ knapper
- Opringning via den centrale telefonbog i Voquant™

- Opringning med Copy2Dial™

### **Intelligent A-nummer præsentation:**

- Automatisk opslag i firmatelefonbog
- Automatisk opslag i 118 nummerdatabase

### **Beskedfunktioner:**

- Automatisk generering af telefonbesked
- Afsendelse af telefonbesked som e-mail

### **Tilgængelighedsinformation:**

- Tilgængelighedsinformation fra kalendersystem
- Tilgængelighedsinformation fra TDC Scale og TDC One

### **Andre faciliteter:**

- Flerfirmafunktion

## 2.1. Brugsscenario

Voquant™ er udviklet med henblik på at gøre det muligt for telefonreceptionisten at foretage nem og effektiv telefonomstilling, kombineret med kundevenlig service, ved at tilbyde telefonreceptionisten "State of the art" telefonifaciliteter, kombineret med hurtigt overblik over medarbejdernes tilgængelig, i en nem og overskuelig brugergrænseflade.

Voquant™ benyttes normalt sammen med en IP telefon der er tilsluttet firmaets TDC Scale eller TDC One løsning. På firmaets hovednummer bør der være en kø funktion således at kunder der ringer på firmaets hovednummer bliver præsenteret for en kø meddelelse såfremt omstillingsbordet er optaget af at ekspedere et andet opkald. Denne kø funktion er en operatør service som skal bestilles hos operatøren.

Flere Voquant™ omstillingsborde kan benyttes samtidig, såfremt der er behov for dette. De til Voquant™ tilkoblede telefoner skal i så fald være medlem af samme ringe / søge gruppe, således at opkald til firmaets hovednummer bliver fordelt imellem de tilsluttede omstillingsborde. Denne facilitet forudsætter at firmaets hovednummer er tilsluttet en ringe / søge gruppe, som bestilles separat hos operatøren.

For at sikre at omstillingsbordet er ledigt til at besvare indgående opkald bør eventuelle samtaler fra/til telefonreceptionisten ikke gennemføres via Voquant™ eller den telefon som Voquant™ er tilsluttet. I stedet bør telefonreceptionisten, ligesom den enkelte medarbejder, have sin egen "private" telefon hvorfra samtaler af længere varighed gennemføres.

For at gøre selve omstillingsprocessen nem og effektiv understøtter Voquant™ både præsenteret omstilling og blind omstilling.

Benyttes præsenteret omstilling kan telefonreceptionisten præsentere opkaldet for modtageren af samtalen FØR modtager sammenkobles med opkalder. Telefon receptionisten har endvidere mulighed for at trække opkaldet tilbage og eventuelt omstille opkalder til en anden medarbejder, såfremt modtager ikke besvarer opkaldet, voice mail er aktiv, eller modtager ikke ønsker at modtage opkaldet.

Benyttes blind omstilling sammenkobles opkalder og modtager automatisk ligeså snart modtager besvarer opkaldet. Blind omstilling giver dermed ikke mulighed for at præsenterer opkaldet til modtager, og det er ej heller muligt at konstatere om modtager er tilgængelig, hvorfor opkaldet kan blive omstillet til f.eks. en voice mail, uden at telefonreceptionisten er opmærksom på dette.

De to forskellige former for omstilling kan med fordel kombineres, således at opkald primært bliver omstillet med præsentation, og såfremt telefonreceptionisten hører at der bliver omstillet til voice mail, trækkes samtalen tilbage, og opkalder bliver informeret om at medarbejderen ikke er tilgængelig. Såfremt opkalder ønsker at efterlade en besked på modtagerens voice mail opstilles opkaldet påny, men denne gang blindt, således at opkalder kan høre hele voice mail velkomsthilsenen før opkalder indtaler en besked.

## **2.2. Telefon forbindelse**

Voquant™ programmet forudsætter en kommunikationsforbindelse mellem BluePosition Mediation Server™ og den pc hvor programmet er installeret.

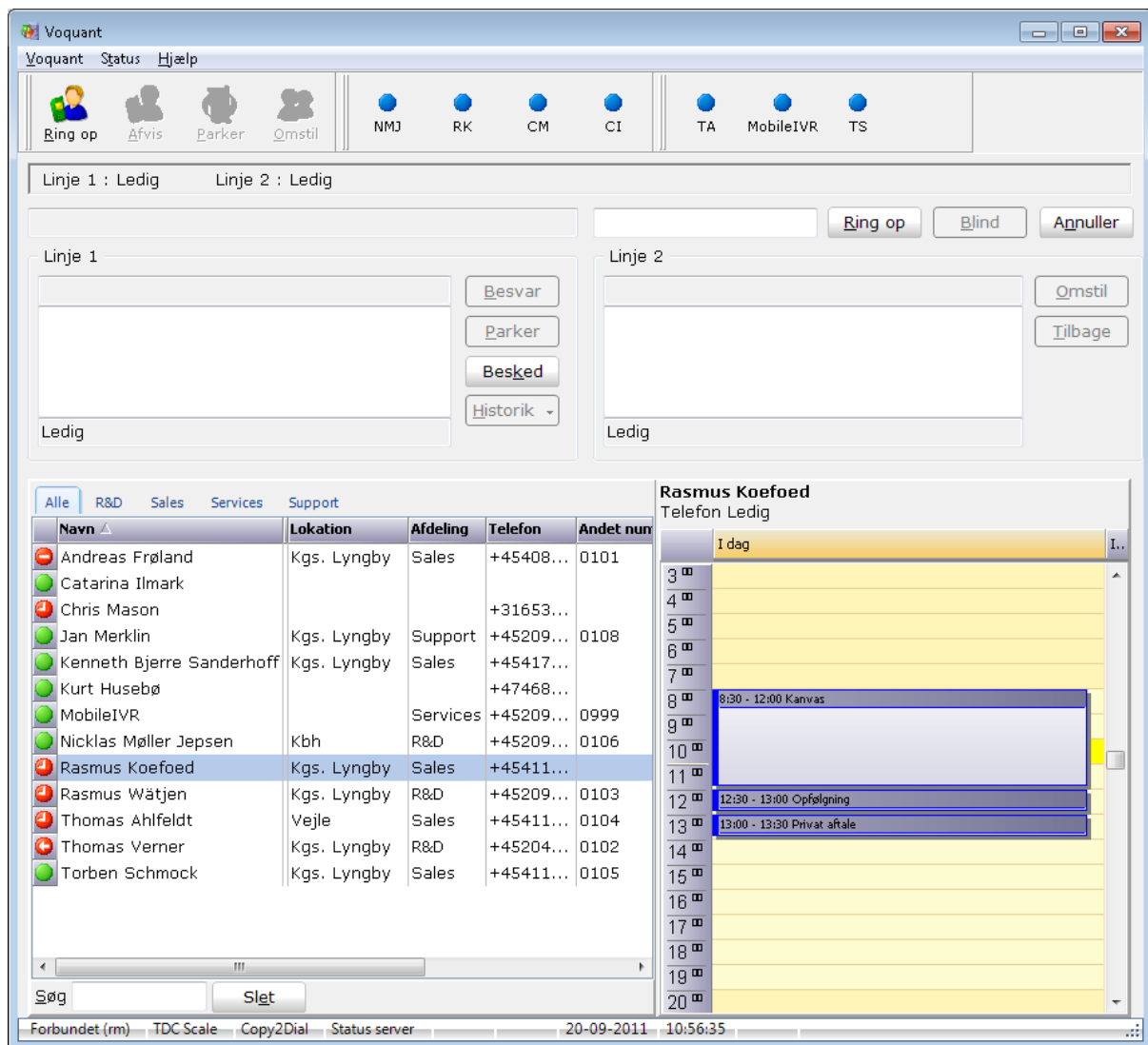
Forbindelsen er en TCP/IP forbindelse mellem pc'en og den pc/server hvor Mediation Server™ er installeret.

## **2.3. Brug af headset**

Voquant™ understøtter brugen af headset i kombination med omstillingsbordet i en række forskellige konfigurationer. Headsettet tilsluttes den tilkoblede telefon, og benyttes direkte af telefonen. Voquant™ ændrer ikke i telefonens og headsettets funktionalitet.

## **3. Voquant™ programpanelet**

Voquant™ programpanelet består en værktøjslinje (toolbar), Informations display, Kø information, opringnings felt, to informations bokse for hhv. linje 1 og linje 2, en central firma telefon bog, en status boks, samt en række knapper for diverse funktioner. Se endvidere Figur 1.



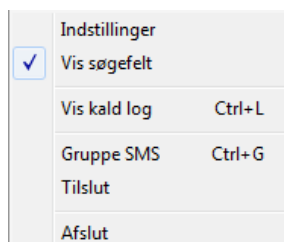
Figur 1 Voquant™ programpanelet

### 3.1. Menubar

Menubaren indeholder tre menu punkter benævnt 'Voquant', 'Ringegrupper', 'Status' og 'Hjælp'.

#### 3.1.1. Voquant menu

Voquant™ menuen indeholder nedenstående menupunkter.



Figur 2 Voquant™ menuen

#### Indstillinger

Her kan Voquant™ indstillinger, telefonbog mm. ændres.



**Vis Søgefelt**

Søgefeltet under kontaklisten kan skjules og vises ved at vælge dette menupunkt.

**Vis kald log**

Viser Voquant™ opkaldslisten, som indeholder alle samtaler du har ført med Voquant™.

**Afbryd/Tilslut:**

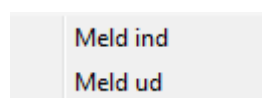
Afbryder og tilslutter forbindelsen til telefonen.

**Afslut**

Afslutter programmet.

**3.1.2. Ringegrupper menu**

Ringegrupper menuen indeholder nedenstående menupunkter.



Figur 3 Ringegrupper menuen

**Meld ind:**

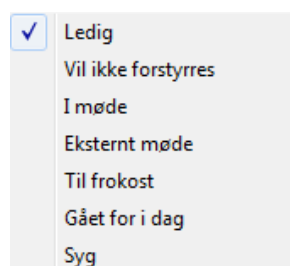
Melder det nummer der er tilsluttet Voquant™ ind i de ringegrupper der er mulige. Medlemskab af udvidede ringegrupper, såkaldte Callcentre i TDC Scale/One, defineres i TDC Selvbetjening Erhverv.

**Meld ud:**

Melder det nummer der er tilsluttet Voquant™ ud af ringegrupperne.

**3.1.3. Status menu**

Med 'Status' menuen i Voquant™ kan du sætte din egen status der efterfølgende vil blive vist hos andre brugere af Voquant™. Menuen indeholder nedenstående punkter.



Figur 4 Status menu

Der er hak ud for den nuværende status. Nogle valgmuligheder åbner et vindue hvor du kan indstille hvor lang tid ændringen skal gælde. F.eks. hvor langt et møde varer. Når tiden er gået, vil statussen automatisk skifte tilbage til Ledig.

**3.1.4. Hjælp menu**

I 'Hjælp' menuen kan du få vist programoplysninger og søge efter opdateringer mm.

Brugervejledning
Konfigurationsvejledning
Fjernsupport
Søg efter opdatering
Om

**Figur 5 Hjælp menu**

### **Brugervejledning**

Åbner denne vejledning.

### **Konfigurationsvejledning**

Åbner Voquant™ konfigurationsvejledningen, som blandt andet beskriver de programindstillinger der kan ændres i Indstillinger vinduet.

### **Fjernsupport**

Hvis du af en support-tekniker bliver bedt om at lave fjernsupport, så teknikeren kan se din skærm, kan du hente og starte det nødvendige program herfra.

### **Søg efter opdatering**

Voquant™ kan søge efter opdatering på internettet. Såfremt en opdatering er tilgængelig kan du her hente installationsprogrammet til nyeste version af Voquant™.

### **Om**

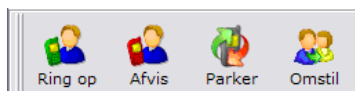
i 'Om Voquant™' kan du se oplysninger omkring hvilken version af Voquant™ du benytter.

## **3.2. Værktøjslinie**

Værktøjslinjen indeholder tre grupper af værktøjer for hhv. telefonifunktioner og Quick Dials.

### 3.2.1. Værktøjslinje – telefonfunktioner

Telefonfunktionerne i værktøjslinjen indeholder knapper for de mest anvendte telefonfunktioner. En detaljeret gennemgang af funktionerne er beskrevet i afsnit 4.



Figur 6 Telefonfunktioner

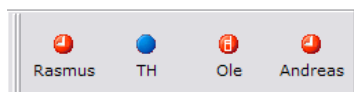
### 3.2.2. Værktøjslinje – Quick Dial

Voquant™ har 8 x 3 Quick Dial knapper der kan defineres i konfigurations-programmet. Hver af de 8 knapper har to underniveauer der kan tilgås ved at trykke på hhv. [Shift] og [Ctrl].

Knapperne indeholder en Status ikon der viser tilgængeligheden af medarbejderen, og navnet på medarbejderen. (maks. 8 karakterer).

Knapperne kan enten vælges med musen, eller ved at taste på den respektive [F-tast]. Quick Dial knapperne er placeret ligesom F-tasterne på tastaturet og modsvarer dermed [F5] til [F12], [Shift] + [F5] til [F12], og [Ctrl] + [F5] til [F12].

Medarbejderen ringes nemt op blot ved at trykke på knappen med musen eller ved at trykke på den respektive [F-tast] på tastaturet.



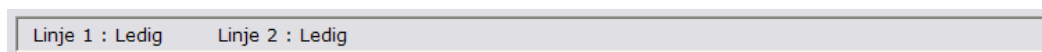
Figur 7 Quick dials

Quick Dial knapperne kan defineres ved at trække kontakter fra telefonbogen op på knapperne med musen.

Yderligere justering af rækkefølge og navne kan foretages ved at redigere telefonbogen i 'Rediger telefonbog' vinduet, som man kan komme til ved at åbne det fra 'Telefonbog' fanebladet i Voquant™ indstillingerne, som er tilgængelige fra Voquant™ menuen.

## 3.3. Informations display

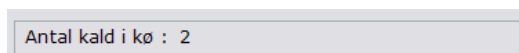
I "Informations displayet" viser Voquant™ generel information til telefon receptionisten, herunder eventuelt det til ringede B nummer / firmanavn, hvis funktionen flerfirma er tilvalgt til Voquant™.



Figur 8 Informationsdisplay

## 3.4. Kø information

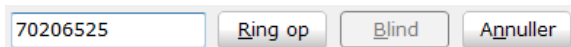
Kø information feltet viser antallet af opkald der er i kø på firmaets hovednummer, eller det nummer som Voquant™ betjener. Hvis Voquant™ betjener flere firmanumre samtidig vises kølængden for den kø der senest har ændret længde.



Figur 9 Kø information

### 3.5. Ny samtale

I nummerfeltet indtastes det ønskede telefonnummer, eller lokalnummer, og der trykkes herefter [Ring op], eller genvejstasterne [Enter] eller [F1] benyttes.



Figur 10 Nummerfelt

### 3.6. Linje panelerne

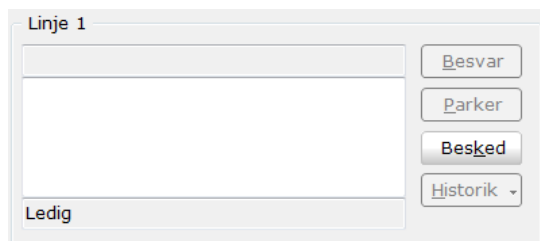
Voquant™ har to informations paneler for hhv. linje 1 og linje 2.

Ind og udgående telefonopkald bliver vist i informationspanelet for linje 1.

Opkald der bliver foretaget mens der er en aktiv samtale på linje 1 bliver vist i informationspanelet for linje 2.

Informationspanelet indeholder information omkring:

- Telefon nummer.
- Identitet på opkalder / til ringede nummer.
- Status for den pågældende linje.



Figur 11 Informationspanel med visning af opkalder

#### 3.6.1. Telefonnummer

I Telefonnummer feltet øverst i linjepanelet vises nummeret på opkalder eller nummeret på den tilringede telefon.

#### 3.6.2. Identitet på opkalder

Ved ind og udgående telefonsamtaler indeholder panelet information om opkalder. Informationen består af data fra den centrale telefon bog på eksterne kontakter, medarbejder telefonbogen, samt data fra Krak / Eniros nummerdatabase.

#### 3.6.3. Telefoni linje status

Telefoni linje status feltet vises det aktuelle GSM kalds signaleringsstatus. I statusfeltet kan indikeres: Ledig, Kalder op, I Kald, På hold, Ringer og Optaget. I eksemplet figur 9 er telefoni status "Ledig". I det følgende beskrives de forskellige kald statusser:

##### Ledig

Linjen er ledig for indgående og udgående kald.

##### Kalder op

Telefonen er ved at etablere en forbindelse til anden abonnent på den pågældende linje.

##### I kald

Telefonen har etableret forbindelse til anden abonnent på den pågældende linje.

##### Parkeret

Samtalen på den pågældende linje er sat på hold.

**Ringer**

Indgående telefonopkald på den pågældende linje.

**3.7. Telefonbøger**

Voquant™ har to centrale telefonbøger, hhv. en telefonbog for eksterne kontakter (Ekstern Telefonbog.tlf) der typisk består af et udtræk af firmaets kundedatabase, samt en intern telefonbog der kommer fra TDC Scale/One.

Ved indgående opkald til Voquant™ foretages automatisk opslag i den interne og eksterne telefonbog, samt i 118 nummerdatabasen, således at telefonreceptionisten nemt kan se identiteten på opkalder, og eventuelt præsentere opkaldet for den person som opkaldet omstilles til.

**3.8. Ekstern telefonbog**

Den eksterne telefonbog består typisk af et udtræk fra virksomhedens kundedatabase.

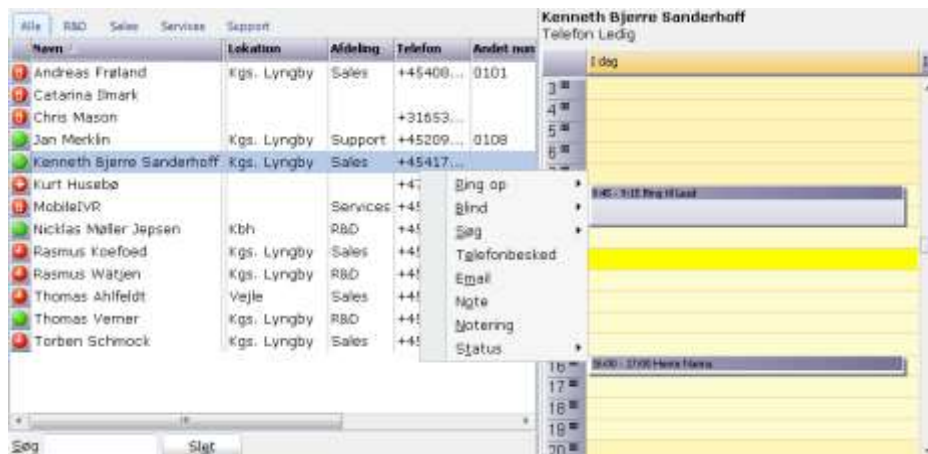
Format og placering af telefonbogen er beskrevet i dokumentet "Voquant™ Konfigurationsvejledning".

Ved indgående opkald til Voquant™ foretages automatisk opslag i telefonbogen, samt i 118 nummerdatabasen, således at telefonreceptionisten nemt kan se identiteten på opkalder, og eventuelt præsentere opkaldet for den person som opkaldet omstilles til.

**3.9. Intern telefonbog**

Den interne telefonbog indeholder en oversigt over alle firmaets telefoner.

Opringning og omstilling af samtaler kan foretages direkte fra den interne telefonbog ved med musen at dobbelt klikke på den person som opkaldet ønske omstillet til. Flere funktioner bliver tilgængelige ved at højreklikke på personen i telefonbogen.



Figur 12 Intern telefonbog og tilgængelighedsinformation

**3.9.1. Sortering og gruppering**

Den interne telefonbog kan sorteres og grupperes på en lang række forskellige måder. For detaljeret information omkring sortering og gruppering henvises til afsnit 7.

### 3.9.2. Tilgængelighedsinformation

Til højre for telefonbogen vises detaljeret information omkring den valgte medarbejder i telefonbogen. Informationerne inkluderer tilgængelighedsinformation opsamlet fra medarbejderens kalender og statusinformation opsamlet fra operatørens netværk.

Status ikonernes betydning fremgår af appendiks E.

### 3.10. Statuslinjeinformation

Nederst i Voquant™ programpanelet er der en statuslinje med statusinformationer fra netværket. Statusinformationerne inkluderer operatør navn, status, dato m.fl.



Forbundet (rm) TDC Scale Copy2Dial Status server 20-09-2011 11:10:33 NUM Ledig

Figur 13 Statuslinjeinformation

#### Lokal tilslutning

I tilslutningsstatus, som er det første felt i statuslinjen, vises aktuel status på den lokale forbindelse til telefonen. Hvis Voquant™ har en aktiv forbindelse med telefonen via BluePosition Mediation Serveren™ indikeres dette med "Forbundet". Hvis der ikke er nogen aktiv forbindelse til serveren indikeres dette ved at der i status feltet står: "Ikke forbundet".

#### Operatørnavn

I operatørfeltet vises navnet på den operatør Voquant™ benytter. I eksemplet er operatøren "TDC Scale". Det vil der også stå hvis der benyttes TDC One.

#### Copy2Dial

I dette felt indikeres det om opringsningsfunktionen Copy2Dial er aktiv. Er dette ikke tilfældet er Copy2Dial teksten grå. Funktionen kan slås fra/til ved at klikke med musen.

#### Status Server

Statusfeltet i statuslinjen indikerer om Voquant™ har en forbindelse til BluePosition Status™ Serveren, der opsamler statusinformation fra operatørens netværk. Er dette ikke tilfældet er teksten i feltet grå. Hvis du holder musen stille over feltet vises også information om forbindelsen er etableret eller ej.

#### Dato og klokkeslæt

I de to efterfølgende felter vises hhv. dato og klokkeslæt.

#### NUM Lock

I NUM feltet indikeres det om NUM Lock er slået til eller fra.

#### Telefonistatus

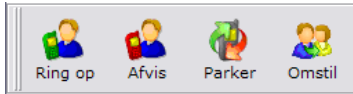
I det sidste felt i statuslinjen vises aktuel telefonstatus, herunder om telefonen er: Ledig, Ringer, I kald, m.v.

## 4. Telefonifunktioner

Dette afsnit indeholder en gennemgang af telefonifunktionerne i Voquant™. Voquant™ understøtter alle grundlæggende telefonifunktioner, samt mere avancerede telefonifunktioner såsom Hold/Parkering, Præsenteret og blind omstilling m.fl.

Værktøjslinjen for telefonifunktioner indeholder 4 knapper, der hver har flere funktioner alt efter om telefonen er ledig, optaget, under indgående kald, osv. Knapperne er

dynamiske så kun de funktioner der kan vælges i det pågældende kald scenario er aktive.



Figur 14 Telefonifunktioner

Knapperne kan betjenes med musen, eller med genvejstasterne [F1] til [F4].

Telefonifunktionerne kan endvidere betjenes med genveje på det numeriske tastatur; dette er beskrevet i afsnit 4.5.

### 4.1. Besvar / Ring op



Besvar / Ring op [Besvar/Ring op]

Kombineret knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald". Opkaldet kan også besvares med genvejstasten [F1].

#### Besvar opkald

Indgående kald besvares ved at trykke på knappen.

#### Ring op

Hvis der ikke er et indgående kald fungerer knappen som opkalds knap. Telefonnummer feltet skal være udfyldt før der vælges [Ring op].

### 4.2. Afvis indgående opkald / Afslut samtale



Afvis indgående kald / Afslut samtale [Afvis/Afslut]

Kombineret knap, med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale". Opkaldet kan også afsluttes eller afvises med genvejstasterne [F2] eller [/] på det numeriske tastatur.

#### Afvis opkald

Et indgående opkald som endnu ikke er besvaret, kan afvises ved at trykke på knappen.

#### Afslut opkald

Igangværende samtale kan afsluttes ved at trykke på knappen.

**Note:** Alt efter abonnementet og indstillinger hos operatøren vil [Afvis opkald] resulterer i at opkalder bliver viderestillet til næste medlem i søgegruppen / kø funktionen, til telefonsvarer, få optaget tone, eller såkaldt treklang signal.

### 4.3. Parker samtale / Skift samtale



Parker samtale / Skift samtale [Parker/Skift]

Kombineret knap for "Parker samtale" eller "Skift aktiv samtale".

Samtalen kan også parkeres med genvejstasterne [F3] eller [\*] på det numeriske tastatur.

**Parker samtale**

Hvis der kun er én samtale registreret i telefonen, kan igangværende samtale parkeres ved at trykke på knappen. Den aktive samtale vil herefter blive sat på hold. Den anden part i samtalen vil høre vente tone som er afhængig af operatøren. Samtalen kan aktiveres igen ved at trykke endnu engang på knappen. Funktionen er specielt anvendelig hvis man vil konsultere en kollega uden at der er risiko for at den anden part i telefonsamtalen kan lytte med.

**Skift samtale**

Hvis der er mere end én samtale registeret i telefonen, skiftes der mellem aktiv samtale og parkeret samtale ved tryk på knappen.

**Note:** En telefonsamtale skal IKKE parkeres FØR der foretages opringning til modtageren af samtalen. Når en ny samtale etableres parkeres den aktive telefonsamtale automatisk.

## 4.4. Omstilling

Omstillingsfaciliteten i Voquant™ benyttes til at omstille en aktiv telefonsamtale til en anden medarbejder.

Når der er én igangværende samtale, kan der fra Voquant™ etableres endnu en samtale, modtageren af dette opkald kan herefter præsenteres for den ventende opkalder, og ønsker modtageren at modtage samtalen kan den oprindelige samtale overføres til modtager, hvorefter at omstillingsbordet er klar til nye samtaler.

Ønsker modtageren ikke at modtage samtalen kan samtalen trækkes tilbage, hvorved den oprindelige samtale bliver aktiv.

Samtalen kan også overføres "blindt" dvs. uden præsentation for modtager. Blind omstilling reducerer den tid det tager at ekspedere et opkald, men kan medfører at opkalder bliver omstillet til voice mail, såfremt modtager af den ene eller anden grund ikke kan besvare opkaldet. Når der er foretaget blind omstilling kan opkaldet ikke trækkes tilbage.

Blind omstilling kan med fordel også anvendes hvis opkalder ønsker at lægge en besked på modtagerens telefonsvarer.

**Blind overførsel af samtale** [Overfør]

Den parkerede samtale overføres automatisk til modtager lige så snart at netværket har etableret forbindelse til modtager. Denne form for omstilling giver IKKE mulighed for at præsentere opkaldet for modtager.

Samtalen kan også overføres med genvejstasterne [F4] eller [+] på det numeriske tastatur.

**Overfør samtale** [Overfør]

Den parkerede samtale overføres til den aktive telefon samtale ved at trykke på [Overfør] knappen. Denne form for omstilling giver mulighed for at præsentere opkaldet for modtager. Samtalen kan også overføres med genvejstasterne [F4] eller [+] på det numeriske tastatur.

**Skift mellem samtaler** [Skift]



Der kan skiftes mellem to samtaler ved at trykke på [Skift] knappen.

Der kan også skiftes mellem to samtaler ved at benytte genvejstasterne [F3] eller [\*].



**Træk samtale tilbage** [Træk tilbage]

Hvis modtager ikke ønsker at modtage opkaldet, afsluttes den igangværende samtalen med modtager ved at trykke på [Træk tilbage]. Den oprindelige samtale med opkalder aktiveres automatisk. Samtalen kan også trækkes tilbage med genvejstasterne [F2] eller [-] på det numeriske tastatur.

**4.5. Genveje til telefonfunktioner**

Voquant™ har to sæt genvejstaster til telefoni funktionerne.

Funktionstasterne [F1] til [F4] modsvarer den dynamiske funktion på de 4 telefoni funktions knapper i Voquant™ program panelet.

Der er endvidere et sæt genvejstaster på det numeriske tastatur, specielt designet og placeret for at gøre det nemt at benytte det numeriske tastatur til de centrale telefonfunktioner. Tasternes funktion er vist i Figur 15.



Figur 15 Genvejstaster på det numeriske tastatur

**4.6. Copy2Dial™**

Copy2Dial™, er en unik facilitet der er indbygget i Voquant™. Den giver mulighed for at et telefonnummer som er vist i en hvilken som helst applikation, f.eks. Internet Explorer™, Microsoft Word™, Navision™, SAP™ eller lignende nemt kan ringes op, blot ved at markere nummeret med musen eller med pc tastaturet og herefter vælge "Copy" (Kopier).

Copy2Dial™ overvåger kontinuerligt Microsoft Windows™ udklipsholderen (Clipboardet) og når der kopieres tekst, kontrollerer Copy2Dial™ om indholdet er et telefonnummer. Hvis det er et telefonnummer der kopieres foreslår Copy2Dial™ automatisk at nummeret kan ringes op.

Copy2Dial™ foreslår kun at der kan ringes til nummeret såfremt det er et kvalificeret telefonnummer eller lokalnummer, dvs. at nummeret skal være på minimum 3 cifre. Minimum antal cifre konfigureres i Voquant™ konfigurationsprogrammet. Copy2Dial™ tager automatisk højde for mellemrum i nummeret, foranstillet 00 eller +, landekode, del af nummeret i parentes, m.v.

Når Copy2Dial™ har detekteret et telefonnummer på udklipsholderen (Clipboardet) foreslår Voquant™ automatisk at nummeret kan ringes op, ved at vise en popup boks i nederste højre hjørne af skærmen. Se endvidere Figur 16.



**Figur 16 Copy2Dial**

Ved at trykke med musen på [Ring op] aktiveres den pågældende funktion automatisk i Voquant™.

Copy2Dial™ funktionen kan slås til og fra ved at trykke med musen på 'Copy2Dial' informations feltet i status linjen nederst i Voquant™.

Det er også muligt at sætte funktionen på pause i 15 minutter ad gangen. Det kan være behagligt hvis du i en periode arbejder med f.eks. et regneark, og de tal du arbejder med kan ligne telefonnumre.

## 5. Beskedfunktioner

Voquant™ har en indbygget beskedfunktion, således at telefonreceptionisten hurtigt og nemt kan sende beskeder, herunder telefonbeskeder, til kollegaer via e-mail.

### 5.1. Send e-mail

Voquant™ har en indbygget funktion for afsendelse af e-mails via telefonreceptionistens e-mail konto. Den ønskede modtager vælges i den interne telefonbog hvorefter der vælges menu punktet 'Send e-mail' i højre klik menuen.

Når beskeden er skrevet og der vælges [Mail] afsendes beskeden via brugerens foretrukne e-mail program, således at beskeden aktiveres i samme.

### 5.2. Send telefonbesked

Ved tryk på [Besked] knappen aktiveres informationspanelet for afsendelse af en automatisk genereret telefonbesked.

"Besked" boksen indeholder en automatisk genereret telefon besked der inkluderer opkaldsdetaljer (navn og nummer) fra sidste eller igangværende telefonsamtale. Indholdet af beskeden kan eventuelt redigeres før afsendelse.

Når man har valgt modtager, enten ved at indtaste nummeret eller e-mail adresse, eller ved at vælge modtager i den interne telefonbog før der trykkes på [Besked] funktionen, kan beskeden nemt afsendes.

Den foreslåede standard tekst i telefonbeskeden kan redigeres i Voquant™ konfigurations programmet.

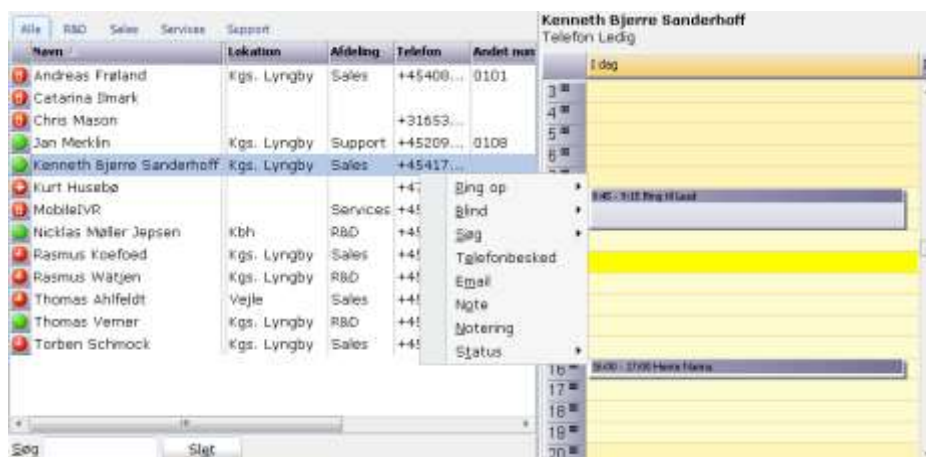
**Figur 17 Telefonbesked**

Når beskeden er skrevet og der vælges [Email] afsendes beskeden via brugerens foretrukne e-mail program, således at beskeden aktiveres i samme.

## 6. Tilgængelighedsinformation

Voquant™ har en indbygget visning af tilgængelighedsinformation, der alt efter tilvalg til Voquant™, kan vise tilgængelighedsinformation fra operatørens netværk og/eller, firmaets kalendersystem.

Tilgængelighedsinformationen vises med en grafisk indikation i den interne telefonbog, og på Quick Dial knapperne. Detaljeret tilgængelighedsinformation vises i detalje boksen til højre for den interne telefonbog.



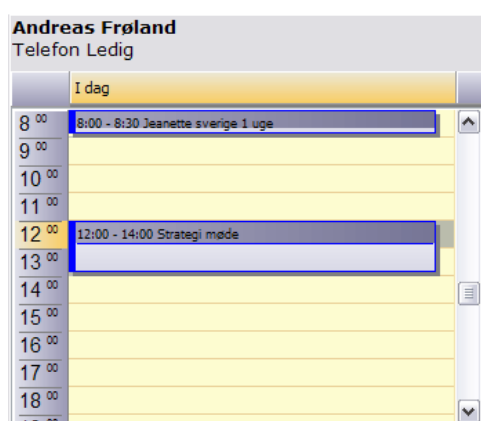
Figur 18 Visning af tilgængelighedsinformation

Den overordnede tilgængelighed indikeres med farverne Grøn (ledig), Rød (Utilgængelig), og Blå (Ukendt).

Hvis medarbejderen er utilgængelig indikeres årsagen til dette med et piktogram, i det røde ikon. En komplet oversigt over ikoner og piktogrammer findes i appendiks C.

### 6.1. Kalendervisning

Hvis der benyttes kalenderintegration sammen med Voquant™ vises den valgte medarbejders kalender i detalje boksen til højre for telefonbogen.



Figur 19 Kalendervisning

Øverst i detalje boksen vises medarbejderens navn, telefon status, samt eventuel ad hoc meddelelse.

Kalendervisningen benytter samme layout som Microsoft™ Outlook, hvorved aftaler der er gældende for hele dagen vises øverst. Aftaler som har varighed af under én dag vises i det almindelige kalender layout.

En aftale kan åbnes ved at dobbeltklikke på en aftale åbnes den pågældende aftale og vises i Outlooks normale layout.

Ved at dobbeltklikke på et område i kalenderen hvor der ikke er en aftale, åbnes den pågældende medarbejders kalender og vises i Outlooks normale layout.

## 6.2. Note

Voquant™ har en indbygget funktion hvor telefonreceptionisten nemt og hurtig kan sætte en Ad-hoc note på en given medarbejder, således at telefonreceptionisten hurtigt kan se om der er en note på den pågældende medarbejder, samt indholdet af denne note.

En Note sættes nemt blot ved at markere medarbejderen i den interne telefonbog og herefter vælge menupunktet 'Rediger Note' i højreklik menuen.

Tilgængelighedsikonet vil herefter skifte til at vise medarbejders tilgængelighed, samt et piktogram (! - udråbstegn), der indikerer at der er en note på den pågældende medarbejder.

Indholdet af Noten fremgår af detalje boksen til højre for telefonbogen.

## 7. Sortering og gruppering

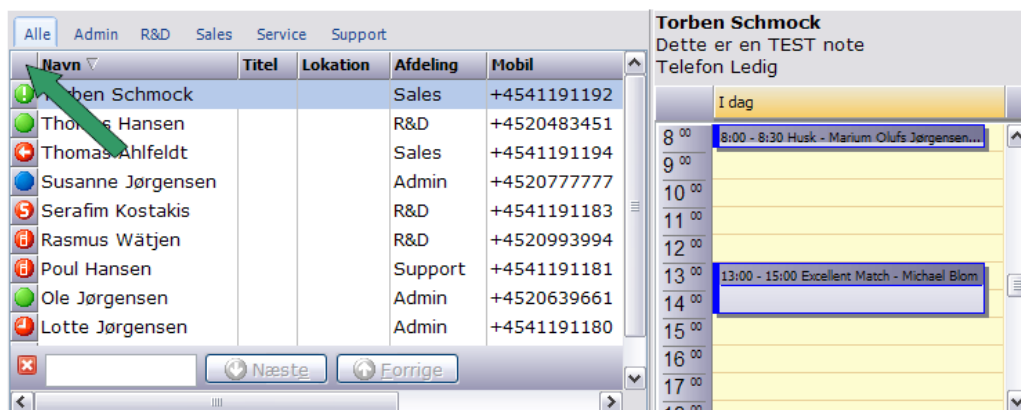
Den interne telefonbog i Voquant™ kan grupperes og sorteres på en lang række måder.

### 7.1. Opdeling af telefonbogen i foldere

Telefonbogen kan opdeles i foldere hvor folderne enten er baseret på data i 'Afdeling' feltet eller 'Lokation' feltet. Fordelingsprincippet fastlægges i Voquant™ konfigurationsprogrammet.

### 7.2. Navne sortering i alfabetisk orden

Navne sortering i alfabetisk orden er standard visningen i Voquant™. Brugeren kan altid komme tilbage til denne visningsmåde ved med musen at klikke på firkanten som vist i nedenstående billede.



Figur 20 Navnesortering i alfabetisk orden

### 7.3. Sortering efter afdeling eller nummer

Sorteringen kan nemt og løbende ændres ved med musen at klikke på kolonnehovedet på den kolonne som man ønsker telefonbogen sorteret efter. Sorteringen kan ændres fra stigende orden (a-z, 1-9) til faldende orden (z-a, 9-1) ved at klikke på kolonne hovedet.

## 8. Søgning i telefonbogen

Voquant™ tilbyder to metoder for søgning i telefonbogen, hhv. 'type ahead' søgning på den kolonne i telefonbogen der er valgt sortering på, eller fritekst søgning på alle felter i telefonbogen.

### 8.1. Type ahead søgning

Voquant™ har 'type ahead' søgning på den kolonne i telefonbogen der er valgt sortering på. Ved at skrive de første par bogstaver af navnet vil markeringen automatisk hoppe ned til første kolonne i telefonbogen der matcher det indtastede.

Eksempelvis vil indtastningen 'l o t' automatisk resulterer i at Lotte bliver valg.

*Note: Foretages indtastningen langsomt kan indtastningen 'l...o...t' resultere i at Thomas bliver valgt.*

### 8.2. Fritekst søgning

Ved at benytte frittekst søgning søger Voquant™ automatisk i alle felterne i telefonbogen, hvorved man kan søge på navn, titel, lokation eller afdeling alt sammen fra samme søgefelt.



Figur 21 Fritekst søgning

Søgningen fungerer ved at fjerne alle de medarbejdere i telefonbogen som ikke matcher det der er skrevet i søgefeltet. Når der er fjernet medarbejdere pga. en indtastning i søgefeltet vises dette ved at baggrundsfarven i telefonbogen ændres fra hvid til lyseblå.

Det er muligt at søge på flere ting samtidig ved blot at skrive søgeordene efter hinanden i søgefeltet.

F.eks. vil en søgning på 'tho' matche alle der har bogstaverne 'tho' i deres navn, afdeling, lokation eller et af de andre felter. Hvis man i stedet søger på 'tho sal' vil det kun matche alle dem der har 'tho' i et af felterne og samtidig også har 'sal' i et af felterne. I eksemplet ovenfor i Figur 21 vil 'tho' matche to personer der hedder 'Thomas', men 'tho sal', vil kun matche Thomas fra Salgsafdelingen.

## Appendiks A: Popup og minimering

Voquant™ har indbygget pop-up funktion der automatisk åbner Voquant™ programpanelet ved indgående telefonkald, således at brugeren kan se hvem der ringer og betjene telefonen via Voquant™. Pop-up funktionen kan disables i konfigurationsprogrammet.

Programmet kan minimeres igen ved at trykke på den almindelige minimer knap i titellinjen af programmet. Hvis der trykkes på luk knappen (X) i program titellinjen afsluttes Voquant™ programmet.

**Note:** Microsoft Windows™ kan være konfigureret således at et programvindue der ligger bagved andre programvinduer, ikke automatisk kommer frem som det forreste vindue. Hvis dette er tilfældet indikeres indgående kald ved at Voquant™ programikonet i proces linjen skifter farve.

## Appendiks B: Liste over telefonifunktioner

Appendiks B indeholder en liste over alle de mest anvendte telefonifunktioner i Voquant™.

### Besvar opkald



**Besvar opkald** [Besvar/Ring op]

Knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald".

### Afvis opkald



**Afvis indgående kald** [Afvis/Afslut]

Knap med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale".

### Foretag opkald



**Foretag opkald** [Besvar/Ring op]

Knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald".

### Afslut samtale



**Afslut samtale** [Afvis/Afslut]

Knap med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale".

### Parker samtale



**Parker samtale** [Parker/Skift]

Kombineret knap for "Parker samtale" eller "Skift aktiv samtale".

### Omstilling



**Blind overførsel af samtale** [Overfør]

Den parkerede samtale overføres automatisk til modtager når denne besvarer opkaldet. Denne form for omstilling giver IKKE mulighed for at præsentere opkaldet for modtager.



**Overfør samtale** [Overfør]

Den parkerede samtale overføres til den aktive telefon samtale ved at trykke på [Overfør] knappen. Denne form for omstilling giver mulighed for at præsentere opkaldet for modtager.





Skift mellem samtaler [Skift]

Der kan skiftes imellem de to samtaler ved at trykke på [Skift] knappen.



Træk samtale tilbage [Træk tilbage]

Hvis modtager ikke ønsker at modtage samtale 1, afsluttes den igangværende samtalen ved at trykke på [Træk tilbage]. Den oprindelige samtale aktiveres automatisk.

## Appendiks C: Status ikoner

Voquant™ viser status på telefonen / medarbejderen via forskellige ikoner i den centrale telefon bog, og på QuickDial knapperne i værktøjslinien.

### Overordnet status

Overordnet status indikeres med nedenstående ikoner.

**Ledig**

Dette status ikon vises når medarbejderen er tilgængelig.

**Utilgængelig**

Dette status ikon vises når medarbejderen er utilgængelig, enten fordi medarbejderen er optaget i telefonen eller fordi medarbejderen har en kalender aftale på det aktuelle tidspunkt.

**Ukendt**

Dette status ikon vises når medarbejderens tilgængelig er ukendt.

### Note

Hvis der på den pågældende medarbejder er noteret en Ad-hoc note, indikeres dette med et udråbstegn i status ikonet. Såfremt der er noteret en Ad-hoc note på en medarbejder vil denne status altid have højere prioritet end andre statusmeddelelser.

**Ledig + Note**

Dette status ikon vises når medarbejderen er tilgængelig og der er markeret en Note på den pågældende medarbejder.

**Utilgængelig + Note**

Dette status ikon vises når medarbejderen er utilgængelig, og der er markeret en Note på den pågældende medarbejder.

**Ukendt + Note**

Dette status ikon vises når medarbejderens tilgængelig er ukendt og der er markeret en Note på den pågældende medarbejder.

### Utilgængelig

Hvis den pågældende medarbejder er utilgængelig og årsagen til dette kan indhentes fra Outlook eller andre kilder vises årsagen til utilgængeligheden i status ikonet.

**Optaget af Møde**

Dette status ikon vises når medarbejderen er utilgængelig på grund af mødebooking opsamlet fra kalendersystemet.

**Optaget på telefonen**

Dette status ikon vises når medarbejderen er utilgængelig idet medarbejderen er optaget i telefonen. (Indhentet fra netværket).

**Optaget af Skype samtale**

Dette statusikon vises hvis medarbejderen er optaget af en Skype telefonsamtale (forudsætter at medarbejderen har installeret MobileStatus Viewer™).



### **Gået for i dag**

Viewer™.

Dette status ikon vises når medarbejderen er utilgængelig. Det kan være sat af en anden Voquant™ bruger, eller medarbejderen har sat det i MobileStatus



### **Syg**

Viewer™.

Dette status ikon vises når medarbejderen er syg. Det kan være sat af en anden Voquant™ bruger, eller medarbejderen har sat det i MobileStatus