

Brugervejledning

PC Omstillingsbord:

- TDC Erhverv One
- TDC IP Telefoni Scale

BLUEPOSITION®

Voquant Konfigurationsvejledning

Version 2.5 – juli 2015

www.BluePosition.com



Voquant™ Installations og konfigurations vejledning

1. VELKOMMEN.....3

1.1. Installation 3

1.2. Denne vejledning 3

1.3. Introduktion til Voquant™ 3

1.4. Programforudsætninger 4

1.5. Ophavsret 4

1.6. Brugerlicens 4

1.7. Begrænset garanti 4

1.8. Support..... 5

1.9. Anvendt syntaks 5

2. INSTALLATION.....6

3. KONFIGURATION AF VOQUANT™.....10

3.1. Konfiguration af Generelle Indstillinger..... 10

3.2. Konfiguration af Telefon Indstillinger..... 12

3.3. Telefonbog 13

3.4. Telefonbesked..... 13

3.5. Kalender 15

4. TELEFONBOG.....17

4.1. Ekstern telefonbog 17

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning**1. Velkommen**

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

1.1. Installation

Denne vejledning er en beskrivelse af installationsprocessen og konfigurationsmulighederne af Voquant™ programmet. Der henvises derudover til følgende BluePosition vejledning:

- "Voquant™ Brugervejledning": VOQ-UG-DK-250, eller senere.

1.2. Denne vejledning

Denne vejledning er udarbejdet med henblik på at vejlede brugeren eller administratoren i installation og konfiguration af Voquant™.

Denne version af brugervejledningen er udarbejdet til version 2.5 af Voquant™. Man kan aflæse versionsnummeret af Voquant™ under opstart af programmet, og i menu punktet 'Om' i Voquant™ menuen.

1.3. Introduktion til Voquant™

Voquant™ er udviklet med henblik på at gøre telefonomstillings-processen så nem og effektiv og kundesvenlig 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 kundesvenlig. 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™

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning**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

1.4. Programforudsætninger

Voquant™ har følgende forudsætninger for at fungere optimalt.

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

1.5. 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.

1.6. Brugerlicens

Dette program er omfattet af en brugerlicens. Brugerlicensen giver ret til at installere og benytte programmet på én pc. Brugerlicensen giver IKKE ret til at programmet må 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-18, eller senere.

1.7. 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 softwareprogrammet, 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: MPBX-SLA-DK-18, eller senere.

1.8. Support

Spørgsmål vedrørende installation og betjening af dette program skal foretages til din forhandler, eller en af BluePositions support partnere. Se www.BluePosition.com for yderligere oplysninger.

1.9. Anvendt syntaks

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

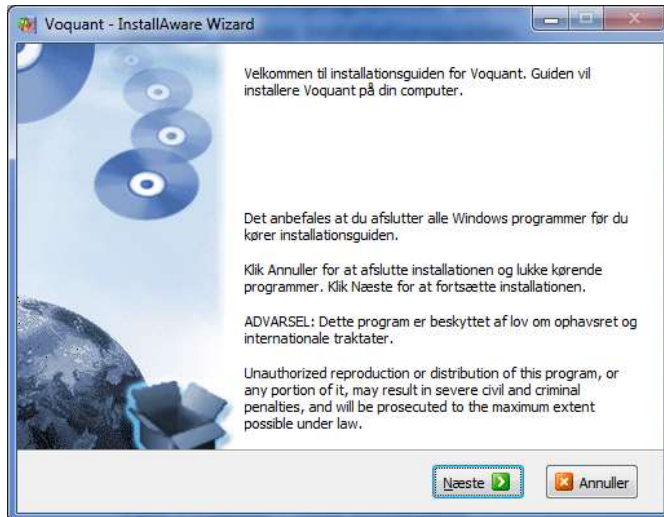
Tekst i kantet parentes som f.eks. [Besvar] henviser til programknap eller tastaturtast med den pågældende tekst.

Tekst i citationstegn som f.eks. "Kald noter / Besked" henviser til dialog, status eller input boks med det pågældende navn.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning**2. Installation**

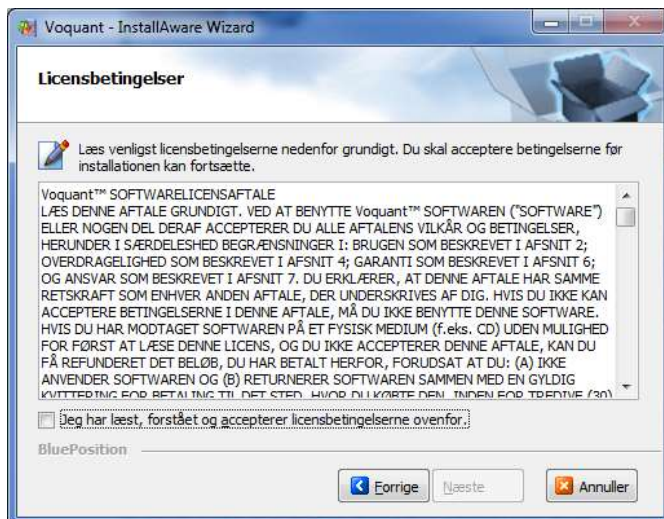
Voquant™ programmet installeres på pc'en ved at starte programmet Setup-Voquant-x.y.z.exe, som er hentet fra internettet eller leveret på CD-ROM.

Når installationsprogrammet starter bliver du spurgt hvilket sprog der skal installeres på derefter startes installationsguiden.



Figur 1 Voquant™ Setup skærbillede

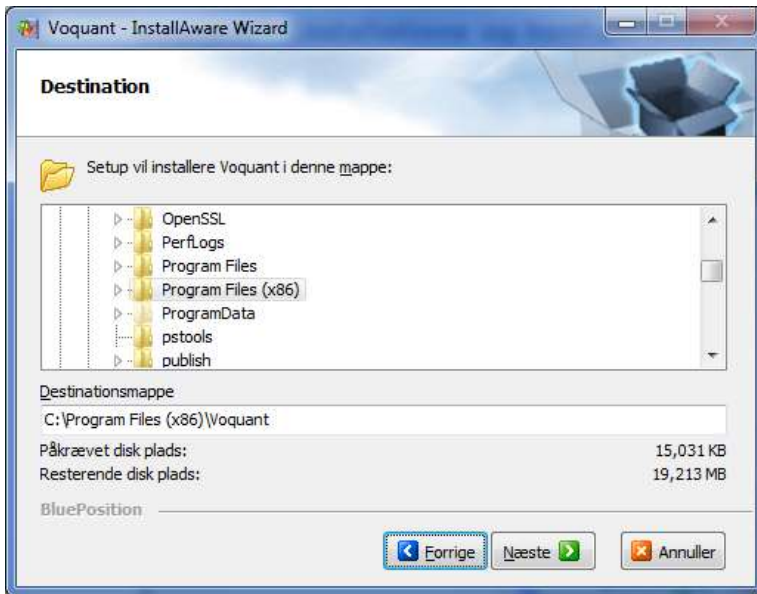
Tryk [Næste >] for at fortsætte installationen.



Figur 2 Voquant™ Software licensaftale

Gennemlæs Software licensaftalen grundigt og vælg kun 'Jeg har læst, forstået og accepterer licensbetingelserne ovenfor' og [Næste >] for at fortsætte installationen, såfremt du er indforstået i licensaftalen.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning



Figur 3 Voquant™ Program placering

Voquant™ installations programmet foreslår pr. default at Voquant™ programmet placeres i folderen C:\Program Files\Voquant. En anden destinations folder kan vælges ved at finde placeringen i mappelisten øverst i vinduet.



Figur 4 Start menu folder

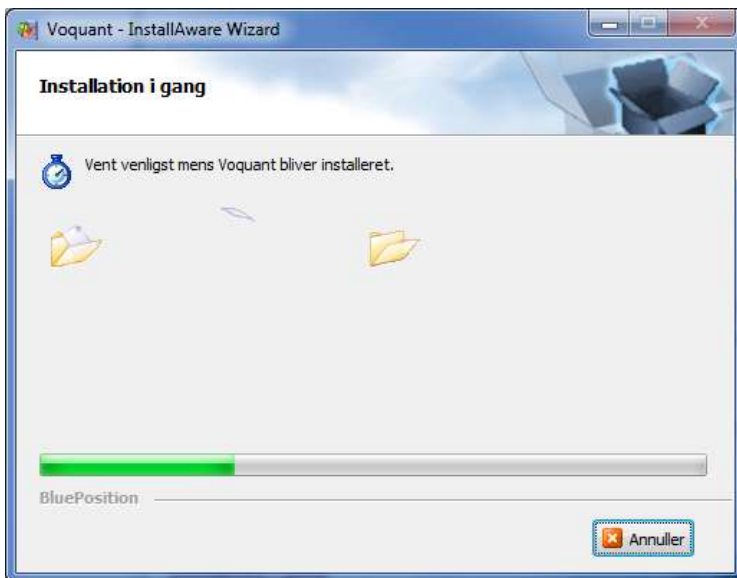
Det er muligt at placere genvejene til Voquant™ i en anden folder en standard-folderen "Voquant". Hvis dette ønskes, skal du rette navnet i vinduet. Tryk [Næste] for at fortsætte installationen.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning



Figur 5 Klar til at installere

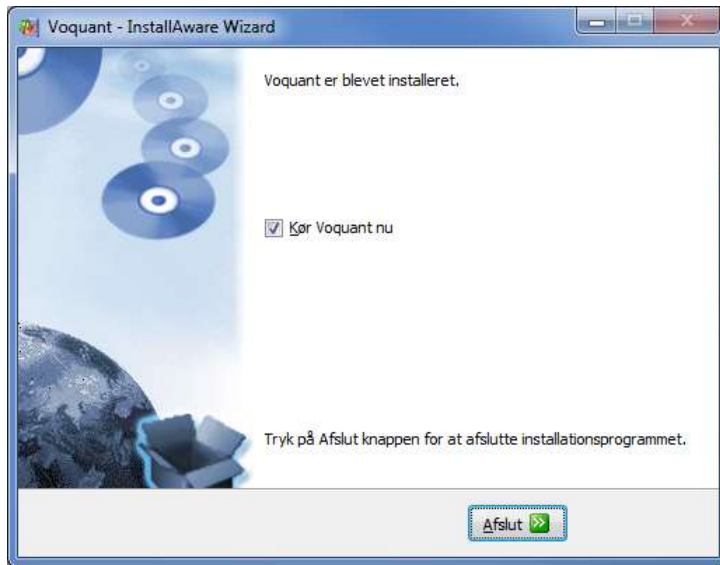
Derefter er installationsprogrammet klar til at installere Voquant™. Tryk på [Næste] for at fortsætte installationen.



Figur 6 Installation af Voquant programfiler

Installationsprogrammet installerer herefter programmet og kopierer de relevante filer til installationsbiblioteket.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning



Figur 7 Afslutning af installationsprocessen

Det anbefales at "Kør Voquant nu" udføres automatisk. Tryk [Afslut] for at afslutte installationen og påbegynde konfigurationen af Voquant™ programmet.

Voquant™ vil nu starte og viser "Indstillinger vinduet" som du kan bruge til at konfigurere Voquant™.

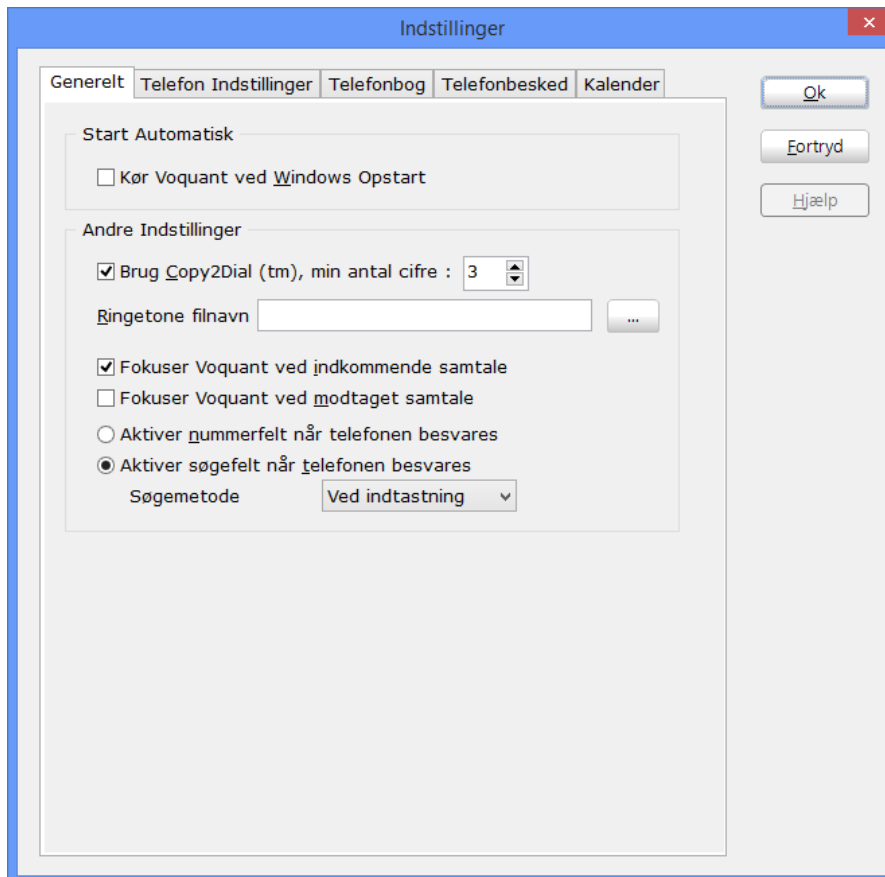
Voquant™ Installations og konfigurations vejledning**3. Konfiguration af Voquant™**

Voquant™ programmet konfigureres ved at starte Voquant™ programmet og efterfølgende vælge menupunktet Voquant og undermenupunktet Indstillinger.

Konfigurationsprogrammet indeholder seks faneblade. Fanebladene gennemgås i de følgende afsnit.

3.1. Konfiguration af Generelle Indstillinger

I fanebladet 'Generelt' defineres indstillinger for en række generelle Voquant™ faciliteter.



Figur 8 Konfiguration af Voquant™ Generelle Indstillinger

3.1.1. Start automatisk

Kør Voquant ved Windows opstart:

Angiver om Voquant™ skal starte automatisk under opstart af Windows.

Note: I tidligere versioner, hvor man kunne anvende direkte Microsoft™ Outlook™ kalender-integration burde Outlook™ startes FØR Voquant™, hvorfor denne funktion kun bør vælges såfremt Microsoft™ Outlook™ er defineret til at starte automatisk FØR Voquant™. Dette er ikke nødvendigt i version 2.5 eller nyere hvor der benyttes en kalenderintegrationsserver, eller hvis kalender integrationen er slået helt fra.

3.1.2. Andre Indstillinger

Brug Copy2Dial (tm):

Copy2Dial™ er en unik facilitet i Voquant™, der gør det nemt at ringe telefonnumre op. Brugeren behøver blot at markerer et telefonnummer, i et hvilken som helt program,

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning

vælge Kopier (højre klik med mus, eller [Ctrl]+C), hvorefter Voquant™ vil foreslå at der kan ringes op til nummeret.

Copy2Dial™ funktionen kan slås fra eller til, og minimumsantallet af cifre før Copy2Dial aktiveres kan angives. Dette antal cifre er også det der anvendes af Voquant™ til at vurdere om et tastet nummer er gyldigt eller ej.

Ringetone filnavn:

Denne funktion giver mulighed for at lade pc'en afspille ringetone ved indgående opkald, således at telefon receptionisten ikke behøver at skifte ringetone profil på mobiltelefonen, afhængig af om receptionisten er tilsluttet omstillingsbordet eller er mobil internt i organisationen.

I folderen 'C:\Windows\Media' ligger der flere ringetoner, herunder ringin.wav.

Fokuser Voquant™ ved indkommende samtale:

Denne funktion giver mulighed for at vælge om Voquant™ automatisk skal poppe op og gå i fokus ved indkommende telefon samtale. Fravælges funktionen vil Voquant™ indikere en indgående samtale ved at blinke i Windows Taskbar'en, samtidig med at telefonen ringer.

Fokuser Voquant™ ved modtaget samtale:

Denne funktion giver mulighed for at vælge om Voquant™ automatisk skal poppe op og gå i fokus når et indkommende kald er blevet besvaret. Dette kan være en fordel hvis man besvarer samtaler på sit headset.

Aktiver nummerfelt når telefonen besvares:

Hvis dette er valgt placeres cursoren i nummerfeltet når telefonen bliver besvaret, lagt på mm.

Aktiver søgefelt når telefonen besvares:

Hvis dette er valgt placeres cursoren i søgefeltet når telefonen bliver besvaret, lagt på mm.

Søgemetode:

Voquant™ søgefunktionen virker ved at skjule kontakter fra telefonbogen som ikke matcher det i søgefeltet indtastede. Søgningen kan startes på tre måder:

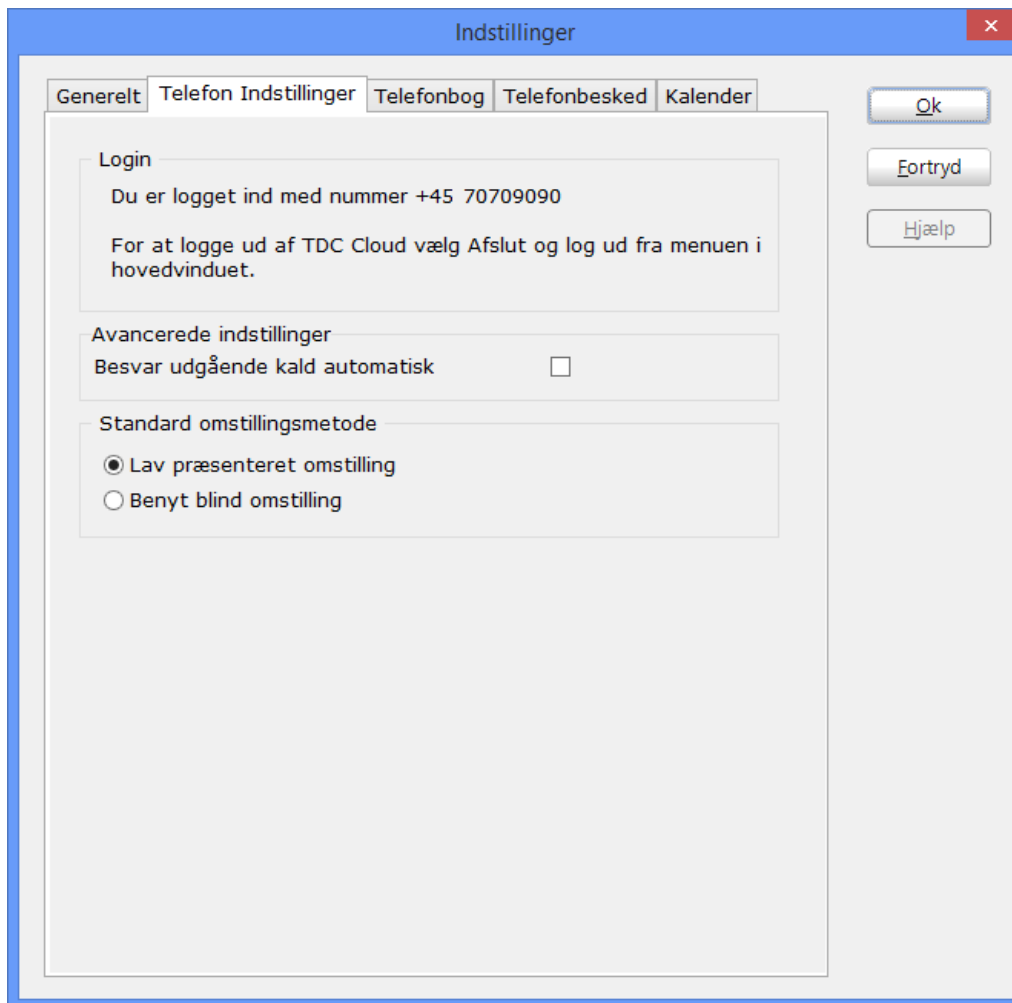
1. Ved indtastning
2. Efter indtastning
3. Tryk på Enter tast

Normalindstillingen er "Ved indtastning" så søgningen foretages med det samme du skriver i søgefeltet. Hvis Voquant™ telefonbogen indeholder mange kontakter, eller din computer ikke er så hurtig, kan den kontinuerlige søgning belaste computeren. I det tilfælde kan det være en fordel at vælge "Efter indtastning" så søgningen først starter et kort øjeblik efter indtastning i søgefeltet, eller "Tryk på Enter tast" så søgningen først foretages når du trykker Enter på tastaturet mens cursoren er i søgefeltet.

Bemærk at den sidste valgmulighed ændrer på Enter tastens funktion når cursoren er i søgefeltet.

3.2. Konfiguration af Telefon Indstillinger

Fanebladet 'Telefon Indstillinger' indeholder konfigurationsvalg for kommunikationen med mobiltelefonen.



Figur 9 Konfiguration af Voquant™ Telefon Indstillinger

3.2.1. Avancerede Indstillinger

Besvar udgående kald automatisk:

Såfremt den telefon der er tilsluttet kan fjernstyres til at besvare samtaler, bør der sættes "hak" her. Funktionen kan anvendes på f.eks. LG-Nortel 6812D eller LG-Ericsson 8830/8840, men f.eks. ikke på mobiltelefoner.

3.2.2. Standard omstillingsmetode

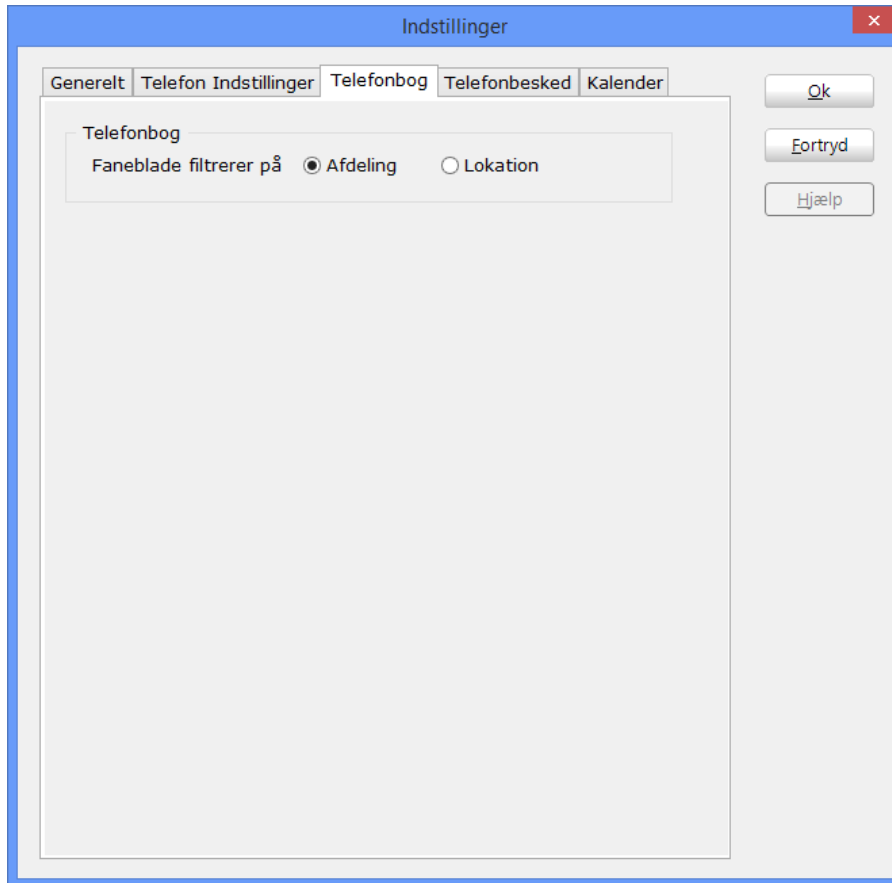
Hvis det ønskes at lave "Præsenteret omstilling" som standard vælges dette. Ellers vælges "Benyt blind omstilling".

Præsenteret omstilling giver mulighed for at tale med modtageren af en omstillet samtale inden omstillingen gennemføres. Blind omstilling betyder at modtageren blot får det omstillede kald direkte og ikke taler med den person der foretager omstillingen.

Bemærk at man på TDC Scale/One får præsenteret opkalders telefonnummer når der er foretaget en blind omstilling, og ikke ser at det er en anden person der har omstillet samtale.

3.3. Telefonbog

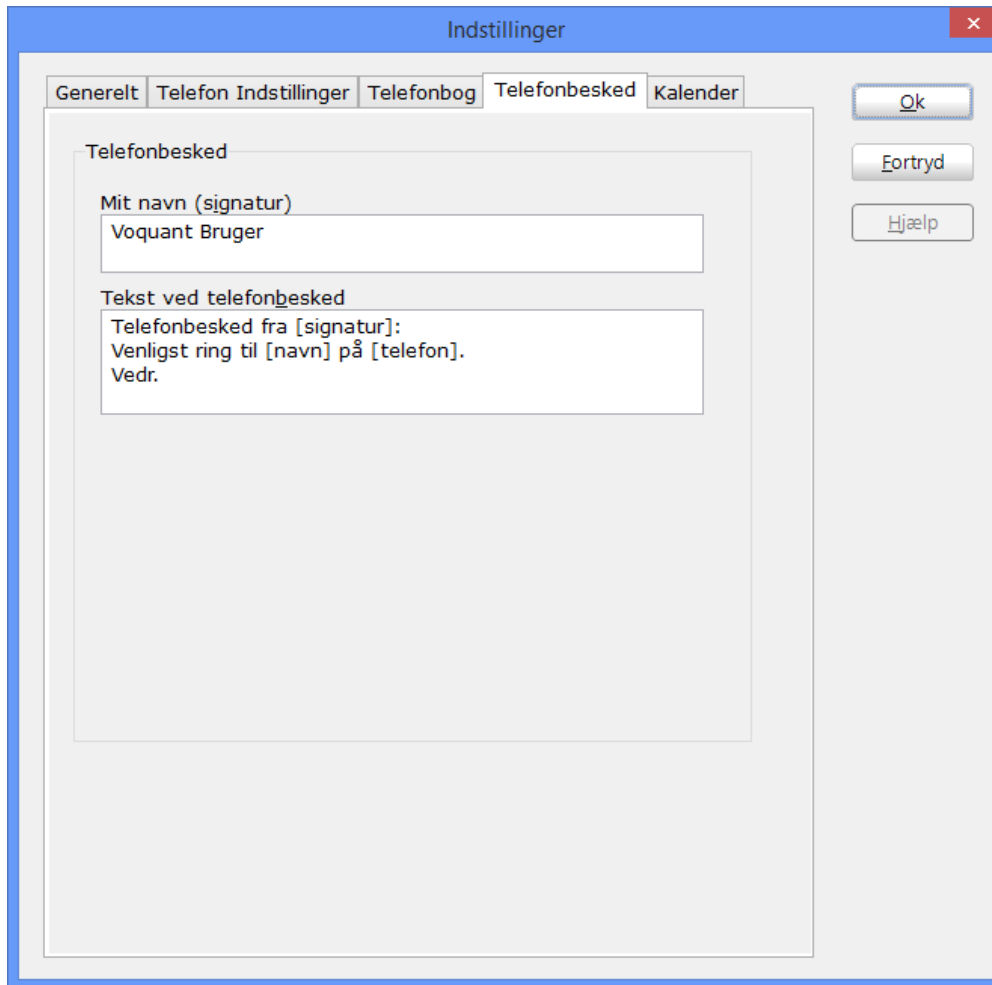
I fanebladet 'Telefonbog' konfigureres hvordan telefonbogens faneblade skal oprettes. Indholdet af telefonbogen kommer direkte fra TDC Scale/One, og skal rettes der.



Figur 10 Konfiguration af Telefonbog

3.4. Telefonbesked

I fanebladet 'Telefonbesked' konfigureres skabeloner til telefonbeskeder afsendt med Voquant™. Indholdet af skabelonerne indsættes automatisk i besked-teksten.



Figur 11 Telefonbesked

Mit navn (signatur):

Skriv det navn du ønsker automatisk skal være angivet på afsendte telefonbeskeder. Navnet vil automatisk blive påført beskeden, brugeren har dog mulighed for at redigere navnet før afsendelse af beskeden.

Tekst ved telefonbesked:

Denne tekst bliver benyttet som forslag til telefonbesked. En telefonbesked inkluderer automatisk opkaldsdetaljer (navn og nummer) fra sidste eller igangværende telefon samtale. Indholdet af beskeden kan redigeres før afsendelse.

Teksten består af almindelig tekst samt op til 3 felter der henter data fra sidste eller igangværende telefon samtale. De 3 felter skal angives som [navn], [telefon] og [signatur] inklusiv de kantede parenteser.

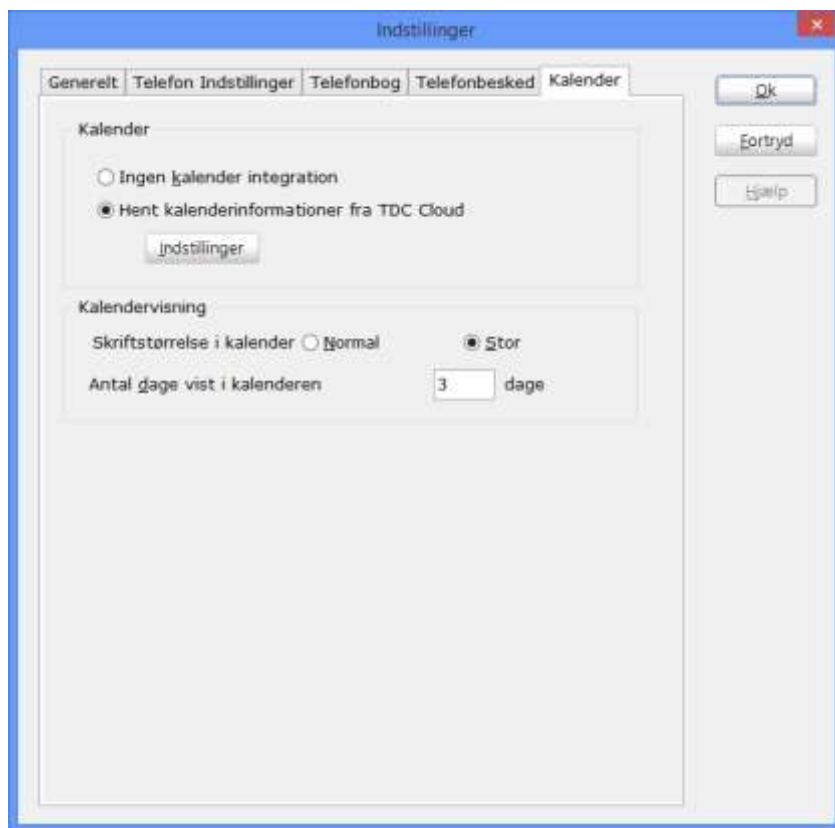
Eksempel:

"Telefonbesked fra [signatur]:
Venligst ring til [navn] på [telefon].
Vedr."

Teksten i citattegn skal skrives ind i tekstboksen.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledning**3.5. Kalender**

Voquant™ har indbygget kalenderintegrationsmulighed via TDC Cloud. Kalenderintegrationen kan også slås helt fra.



Figur 12 Kalenderintegration

3.5.1. Kalendertype

Afhængigt af firmaets kalendersystem vælges her en kalendertype.

Ingen kalender integration:

Voquant™ benytter ikke kalender integration, og du kan ikke se andre kontakters kalender i Voquant™.

Hent kalenderinformationer fra TDC Cloud:

Voquant™ henter kalenderaftaler fra TDC's cloudservere, som skal konfigureres til at hente kalenderaftaler fra firmaets Microsoft Exchange™ server.

3.5.2. Avancerede indstillinger

De avancerede indstillinger kan benyttes til at finjustere kalenderlæsningen.

Antal dage vist i kalenderen:

Hvis der benyttes en BluePosition CCDB™ kalendersynkroniseringsserver, er det muligt for Voquant™ at vise mere end én dag ad gangen i kalenderen i hovedvinduet. Antallet af dage kan ændres her. Det maksimale antal dage er 7.

Voquant™ Installations og konfigurations vejledningSkriftstørrelse i kalenderen:

Hvis man ønsker en lidt større skrifttype i kalendervisningen i hovedvinduet kan man vælge 'Stor' her. Det vil gøre al teksten i kalendervisningen lidt større, men det bevirker at der kan være færre informationer synlige.

4. Telefonbog

Voquant™ har to typer af telefonbøger. Den interne telefonbog kommer fra TDC Scale/One. Indholdet af denne skal rettes på TDC Selvbetjening Erhverv.

Voquant™ kan også benytte eksterne telefonbøger (.tlf). Der kan være mere end én ekstern telefonbog, deres filnavn skal blot slutte med ".tlf". Placeringen af de eksterne telefonbøger skal være i Voquant-mappen i brugerens "Mine Dokumenter".

Ved indgående opkald til Voquant™ foretages automatisk opslag i den interne og de eksterne telefonbøger, samt i 118 nummer databasen, således at telefonreceptionisten nemt kan se identiteten på opkalder, og eventuelt præsentere opkaldet for den person som opkaldet stilles om til.

4.1. Ekstern telefonbog

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

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

Telefonbogen er kommasepareret fil f.eks. kaldet 'Ekstern Telefonbog.tlf' der skal være placeret i samme folder som 'Intern Telefonbog.csv'. Placeringen af folderen kan konfigureres. Standardfolderen er: 'My Documents\Voquant'.

Filen indlæses automatisk af Voquant™ under opstart af programmet. Filen skal indeholde nedenstående felter.

Det anbefales at filen åbnes og redigeres i f.eks. Notepad eller anden teksteditor der ikke ændrer på formateringen af filen.

Format for 'Ekstern Telefonbog.tlf':

```
Navn;Firma;Beskrivelse;Mobil;Andet nummer  
Support;BluePosition;BluePosition supportafdeling;+4570206525;;  
Hvert felt i filen skal være separeret af et ; (semikolon)
```

Et eventuelt blankt felt skal være angivet i filen. I eksemplet nedenfor er der ikke angivet noget kontaktnavn for firmaet BluePosition, og heller ikke noget andet nummer.

```
Navn;Firma;Beskrivelse;Mobil;Andet nummer  
;BluePosition;BluePosition supportafdeling;+4570206525;;
```

Firmafeltet må ikke være blankt.

Der kan være flere eksterne telefonbøger. De dukker i Voquant™ op som faneblade, hvor fanebladet er navngivet efter filnavnet på den pågældende eksterne telefonbog. Det vil sige en fil kaldet 'Kunder.tlf' vil blive vist i fanebladet 'Kunder', og 'Ekstern telefonbog.tlf' vil blive vist som 'Ekstern telefonbog'.

De eksterne telefonbøger skal være placeret samme sted som den interne telefonbog. Hvis stien til denne er blevet ændret, skal evt. eksterne telefonbøger også kopieres til den anden sti.