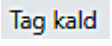
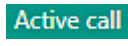
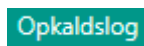
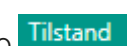
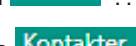
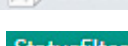


Communicator Omstilling

The screenshot displays the 'Communicator Omstilling' interface. The main window is titled 'Ole Sørensen' and 'Telefonindstillinger'. It features a grid of employee status cards, each showing a name, a status icon (e.g., green for available, red for busy), and a status label. The interface is divided into several sections: a top header with user information, a main grid of employee status cards, and a bottom section with filters and search options. The status cards are organized into columns and rows, with each card displaying a name, a status icon, and a status label. The bottom section includes a search bar, a filter dropdown, and a list of filters. The interface is designed to provide a clear overview of employee availability and status.

Communicator Omstilling giver overblik
og effektiviserer virksomhedens
telefonomstilling.

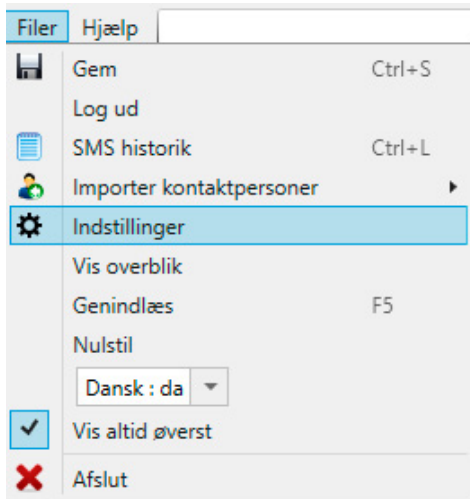
Indholdsfortegnelse

Introduktion	3
Om programmet	3
Om manualen	3
For at komme i gang	3
Download	3
Bruger login og password	3
Aktiver omstillingsbordet	3
Forklaring til skærbillede	5
Overblik	5
Statuslamper farver	6
1  Tag kald mv.	6
2  Active call	6
3  Aktiv kø	6
4  Håndterede kald	6
5  Send Besked	7
6  Opkaldshistorik	7
7  Besked log	7
8 Overblik	7
9  Opkaldslog	7
10  Tilstand	7
11  Aftaler	7
12  Kontakter	7
13 Valgt person	8
14  Status (F4)	8
15  Telefonbog	8
16  Indstillinger	9
17  Overvågningsliste	10
18  Overvåg status (F6)	10
19  Statusskabeloner	11
20  Statusfilter	11
21  Lokationer	11

Introduktion

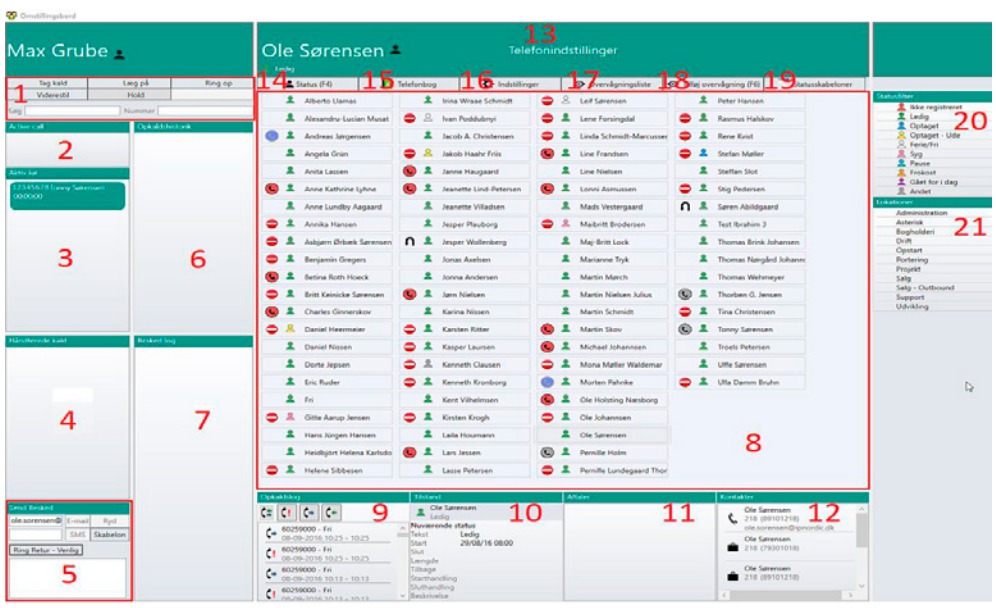
Om programmet	Med Communicator Omstilling får du som receptionist et overblik over: • Medarbejderstatus • Telefonstatus • Medarbejderkalender I programmet kan du vælge en kø (som regel hovednummerets kø), hvor du har følgende muligheder: • Du kan følge med i, hvorvidt omstillede opkald bliver taget • Tages telefonen ikke, kan opkald automatisk komme retur til dig som receptionist • Du kan trække et omstillet opkald retur • Hvis en medarbejder er optaget, kan du hurtigt sendes sms eller e-mail om at ringe tilbage. Styring af medarbejder • Du kan let ændre medarbejderes status, viderestille medarbejders telefoner mm. Programmet indeholder en avanceret telefonbog • Global telefonbog, som kan styres af udvalgte medarbejdere • Ændringer synkroniseres live • Medarbejder har også egen privat telefonbog
Om manualen	Denne manual vil guide dig igennem de forskellige muligheder og funktioner i programmet.

For at komme i gang

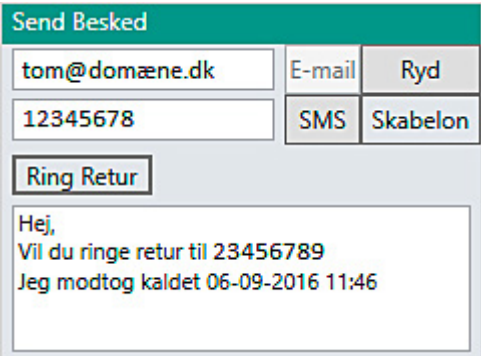
Download	For at komme i gang skal du downloade Communicator. http://www.stofaerhverv.dk/kundeservice/support
Bruger login og password	Efter download starter programmet, og du skal taste dit brugernavn og din adgangskode (User Name og Password). Kontakt din teleleverandør, hvis du ikke har dette.
Aktiver omstillingsbordet	For at aktivere Communicator omstillingsbordet: Klik på Filer Indstillinger 

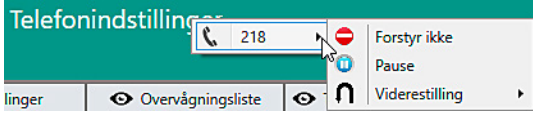
	Sæt flueben i ☒ Activate switchboard	Indstillinger Generelt Vis eller skjul Udseende Genvejstaster Programmer Beskeder Overvåg Avanceret Generelle indstillinger: Tilpas din generelle opsætning Mit navn: Max Grube Telefon til opkald: 305 Max Grube Telefon til SMS: IP for 305: 172.16.1.56 ☐ Lås IP-adresse ☐ Jeg bruger headset ☐ Kør automatisk ved opstart ☐ Forstyr ikke (DND) aktiveres når computeren låses ☐ Forstyr ikke (DND) aktiveres ved pauseskærm ☐ DND on Log off ☐ Deaktiver forstyr ikke (DND) ved opstart ☐ Vis eksterne numre ☐ Læg Communicator forrest når kald besvares ☐ Vis opkaldshistorik ☐ Åbn overblik automatisk ☒ Activate switchboard ☐ Minimér til systembakke Godkend Fortryd
--	---	---

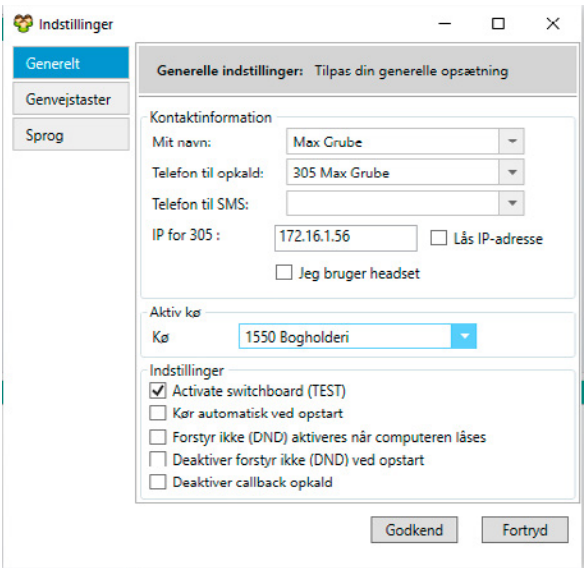
Forklaring til skærbillede

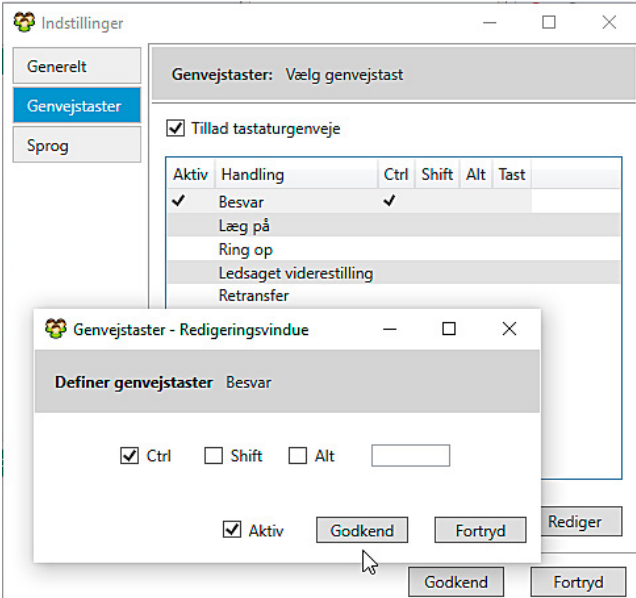
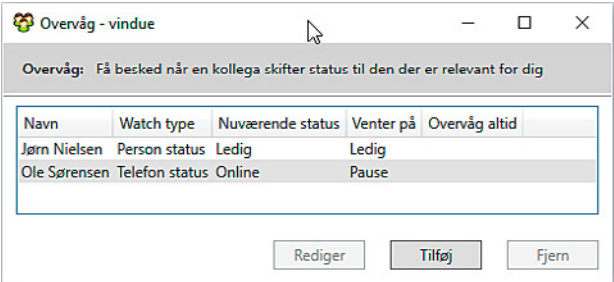
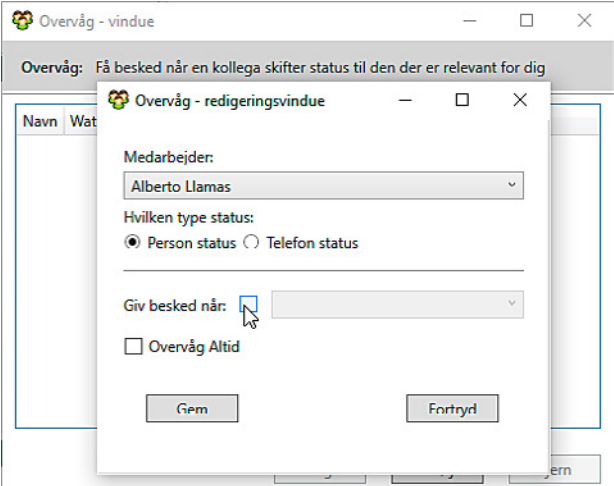
Overblik			
			
1	Aktionsområde	Tag kald mv.	11 Aftaler Aftaler for valgt person
2	Active call	Viser igangværende opkald	12 Kontakter Kontaktoplysninger på valgt person
3	Aktiv kø	Viser opkald, som venter i valgt kø	13 Ole Sørensen Telefonindstillinger Valgt person i område 8
4	Håndterede kald	Viser opkald, som du har viderestillet	14 Status (F4) Medarbejder kan skifte egen status
5	Send Besked	Send en e-mail eller en SMS	15 Telefonbog Privat og fælles telefonbog
6	Opkaldshistorik	For den person, som du taler med	16 Indstillinger Diverse indstillinger
7	Besked log	Log over beskeder, som du har sendt	17 Overvågningsliste Liste over personer, der overvåges
8	Et overblik over alle medarbejdere med telefonstatus og personstatus		18 Overvåg status (F6) Vælg person, der ønskes overvåget
9	Opkaldslog	Viser din egen opkaldslog	19 Statusskabeloner Her laves skabeloner for personstatus
10	Tilstand	Viser status for valgt person	20 Statusfilter Filtrer personoverblikket efter personstatus, f.eks. alle sygemeldte
			21 Lokationer Filtrer overblik efter lokation/gruppe

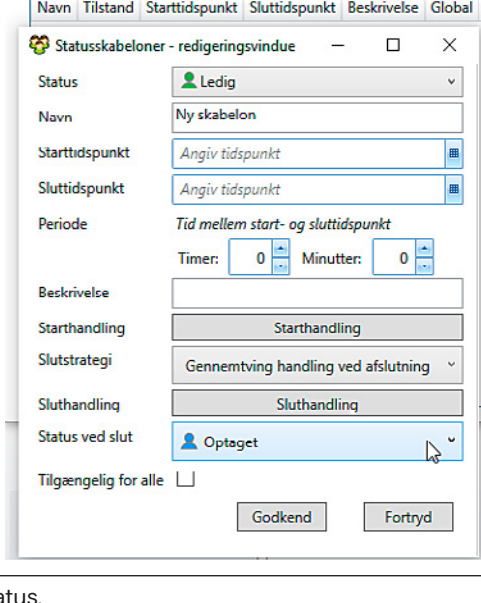
Statuslamper farver	Communicator Omstilling giver et godt overblik over medarbejdernes tilgængelighed. En statuslampe indikerer status på medarbejderens telefon. Ledig  Ringer  Optaget  Forstyr ikke  Pause  Viderestillet  Offline						
1 Tag kald mv.	<table><tr><td>Tag kald</td><td>Læg på</td><td>Ring op</td></tr><tr><td>Viderestil</td><td>Hold</td><td></td></tr></table> Søg Nummer Tag kald Besvarer indgående opkald. Læg på Afslutter igangværende opkald. Ring op Ringer til nummeret i "Nummerfeltet" Viderestil Viderestiller igangværende opkald til nummeret i "Nummerfeltet" Hold Sætter aktuelt opkald på hold. Søg Bruges til at søge på nummer / navn / lokalnummer. Indtast og tryk Enter for at søge. Nummer Bruges til at ringe op til specifikt nummer. Tast nummer og tryk Enter / tryk på "Ring op".	Tag kald	Læg på	Ring op	Viderestil	Hold	
Tag kald	Læg på	Ring op					
Viderestil	Hold						
2 Active call	Viser igangværende opkald. Viser også variablen ShowInSwitchboard, som kan styres via pbx opsætning.						
3 Aktiv kø	Viser opkald, som venter i kø. Køen, som du som receptionist ønsker at følge med i, vælger du under Indstillinger . Viser også variablen ShowInSwitchboard, som kan styres via pbx opsætning. ShowInSwitchboard variablen kan bruges til at fortælle receptionisten, hvor et opkald kommer fra, f.eks. - Opkald til hovednummer - Retur fra medarbejder - Direkte til medarbejder - Kunden har tastet et tal i en valgmenu						
4 Håndterede kald	Viser opkald, som du har viderestillet. Du kan dobbeltklikke for at trække et opkald tilbage. Opkaldet kan følges, selv om det er gået i overløb til en kø (afhængig af pbx opsætning).						

5	Send Besked	Her kan du sende e-mails eller SMS beskeder genereret med oplysninger om det aktuelle opkald til personen, som du har valgt i figur 13. Der kan laves skabeloner, som kan vælges fra opkald til opkald, f.eks. den viste Ring Retur, og du kan vælge den som standardskabelon ved at højreklikke på den. Efter at beskeden er valgt, klikkes på Email eller SMS, hvorefter beskeden er sendt og vises i Besked log. En besked fra standardskabelon kan også genereres med oplysninger ud fra Opkaldslog ved at dobbeltklikke på et opkald her.	
6	Opkaldshistorik	Viser opkaldshistorik (ind- og udgående opkald) for den person, du taler med. F.eks. vil du kunne se, om kunden tidligere har talt med en medarbejder, og om medarbejderen efterfølgende har ringet tilbage til kunden.	
7	Besked log	Viser log over e-mails og SMS beskeder, som du har sendt via Send Besked .	
8	Overblik	Viser alle medarbejdere med: - deres telefonstatus (forstyr ikke, pause, optaget, offline, fast viderestilling, ringer, ringer op) - deres medarbejderstatus (Ledig, syg, gået hjem, møde) - optaget kalender Du kan dobbeltklikke for at ringe op til primær telefon. Du kan dobbeltklikke for at lave blind viderestilling, hvis du har et igangværende opkald.	
9	Opkaldslog	Viser din egen log over alle opkald, herunder ubesvarede, udgående og indgående opkald. Ud over nummer vises navn fra 118.dk, telefonbog eller lokalnummer. Loggen opdateres med det samme.	
10	Tilstand	Viser status for medarbejder som er valgt i fig. 13, herunder: - start- og sluttid for den aktuelle status - hvor land tid, der er tilbage af den aktuelle status - eventuel start- / sluthandling - eventuel beskrivelse af status	
11	Aftaler	Viser fremtidige statusser og kalender events (fra Exchange og Google kalender) for valgt medarbejder.	
12	Kontakter	Viser kontaktoplysninger på valgt medarbejder. Der kan være flere telefoner tilknyttet en medarbejder, og der kan også tilknyttes eksterne telefoner (disse kan dog ikke vise optagetstatus mv.).	

13 Valgt person	Området viser den person, du har valgt, med personstatus og mulighed for telefonindstillinger. Udvalgte medarbejdere kan ændre personstatus på øvrige medarbejdere ved at højreklikke på   Udvalgte medarbejdere kan ændre telefonstatus på øvrige medarbejdere ved at højreklikke på Telefonindstillinger. 
14  Status (F4)	Medarbejdere kan skifte egen status. Status kan: - være tidsstyret, f.eks. starte kl. 14 og slutte kl. 15 - være periodisk, f.eks. altid vare 30 min. fra aktivering - gentages, f.eks. hver fredag kl. 12 - indeholde en start- og sluthandling, f.eks. sætte "forstyr ikke" ved aktivering og fjerne "forstyr ikke", når tid udløber - ved udløb gennemtvinge statusskift eller give popup besked Udvalgte medarbejdere kan skifte status på valgte medarbejdere.
15  Telefonbog	Medarbejdere kan oprette private kontakter i egen telefonbog. Kontakter kan indeholde navn, firma, adresse og flere typer af numre (arbejde, mobil, fax). Der kan: - søges på alle informationer - ringes op fra telefonbogen - sendes SMS fra telefonbogen Udvalgte medarbejdere kan oprette fælles telefonbog.

16 Indstillinger	Communicator sætter automatisk dit navn, Telefon til opkald og evt. Telefon til SMS. Du kan evt. vælge mellem flere telefoner til opkald og SMS. Hvis du har en bordtelefon, kan du låse din IP-adresse, hvis dit netværk kræver det. Du skal angive, om du bruger headset.	
	Her kan du vælge den kø, som du ønsker at overvåge.	Aktiv kø Kø 1550 Bogholderi
	Aktiverer og deaktiverer omstillingsbordet. Ved deaktivering vises Communicator i stedet for.	☒ Aktiver switchboard (TEST)
	Communicator vil starte op, når du logger ind på din pc.	☐ Kør automatisk ved opstart
	Din telefon sættes på "Forstyr ikke", når du låser din pc.	☐ Forstyr ikke (DND) aktiveres når computeren låses
	"Forstyr ikke" på din telefon vil blive deaktiveret, når Communicator starter.	☐ Deaktiver forstyr ikke (DND) ved opstart
	I særlige tilfælde, f.eks. hvis din telefon af en eller anden grund har fået en ny IP adresse, kan du deaktivere callback opkald og derved forhindre, at Communicator foretager opkald til din telefon.	☐ Deaktiver callback opkald

	Her kan du vælge dine egne genvejstaster for hhv. at besvare telefonen, lægge på, ringe op til et markeret telefonnummer, ledsaget omstilling, samt retransfer. - Sæt flueben i "Tillad tastaturgenveje". - Marker en eller flere "Handlinger". - Klik på "Rediger genvejstast". - Vælg genvejstaster, som kan kombineres med Ctrl, Shift, Alt og en anden tast. - Klik på "Aktiv", hvis de valgte genvejstaster skal gøres aktive. - Klik på "Godkend".	
17  Overvågningsliste	Her vises en liste over de personer, som du har valgt (se pkt. 18) at overvåge for personstatus og telefonstatus. Du får en pop up besked, når en status skifter.	
18  Overvåg status (F6)	Få pop up besked, når en person skifter status. Du kan overvåge en specifik personstatus eller telefonstatus (f.eks. når en person bliver ledig), alternativt enhver statusændring. Du kan overvåge flere medarbejdere på en gang.	

19 Statusskabeloner	Under Statusskabeloner kan du foruddefinere egne statusindstillinger, som du ofte bruger. Du kan oprette flere skabeloner af samme status type (f.eks. møde 30 min, møde 1 time). Udvalgte medarbejdere kan oprette globale statusskabeloner ved at sætte flueben i Tilgængelig for alle ☐ 
20 Statusfilter	Filtrer fig. 13 efter medarbejderstatus.
21 Lokationer	Filtrer fig. 13 efter medarbejderlokation/grupper. Disse grupperinger kan styres i ipOffice.