

Brukermanual for NextGenTel Mobilt Bedriftsnett - Admin

Gruppeoversikt

Viser alle bedriftens grupper. Om du klikker på **Vis brukere** er det også mulig å logge andre personer inn eller ut av gruppen.

Grupper							
Kønavn	Logget inn	I samtale	Ledig	I kø	Ring tilbake	Gj. ventetid	Handling
Salgsadmin	2	0	2	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>
Salgsdirekter	1	0	1	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>
Salgske	2	0	2	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>
Salgskoordinator	1	0	1	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>
Salgsstjerne	0	0	0	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>
Sentralbord	1	0	1	0	0	-/	<input type="button" value="VIS KØ"/> <input type="button" value="VIS AGENTER"/>

Gruppemedlemmer

Under gruppemedlemmer kan du styre hvilke personer som er med i de ulike gruppene på de ulike prioritene. Når en samtale går inn i en gruppe vil den først prøve å få tak i personene som står på prioritet 0, og øke oppover etter hvert som alle personene på hver prioritet er prøvd.

Gruppemedlemmer			
Gruppe: <input type="text" value="Salgsadmin"/> <input type="button" value="Hent"/>			
Nummer	Navn	Medlem	Prioritet (0 er høyest og 9 er lavest)
3102_21377080	Nils	<input type="checkbox"/>	0
3102_21377340	Øystein	<input checked="" type="checkbox"/>	0
3102_21378204	Christian	<input checked="" type="checkbox"/>	0
3102_21382584	Thomas	<input type="checkbox"/>	0
3102_21383658	Christian Lilja	<input type="checkbox"/>	0
3102_21384106	Alvi Mudasar	<input type="checkbox"/>	0
3102_21385619	Øyvind	<input type="checkbox"/>	0
3102_21396685	Niclas	<input type="checkbox"/>	0
3102_21410206	Kristoffer	<input type="checkbox"/>	0
3102_40414000	Thomas	<input type="checkbox"/>	0
3102_41170938	Niclas	<input type="checkbox"/>	0
3102_47970420	Christian Lilja	<input type="checkbox"/>	0
3102_90051148	Nils	<input type="checkbox"/>	0
3102_92817677	Øyvind	<input type="checkbox"/>	0
3102_93000650	Christian Holm	<input type="checkbox"/>	0
3102_98815030	Øystein	<input checked="" type="checkbox"/>	0
3102_99352540	Kristoffer	<input type="checkbox"/>	0

Definer rapporter

Her kan du sette sammen egne gruppe- og personrapporter med egne felt.

For å opprette ny, skriv inn et passende navn og velge ønsket type:

Definer rapporter

Ny rapport
Rapportnavn: Rapporttype: **Gruppe**

Rapporter

Testrapport kø	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Testrapport agent	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Agentrapport	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Standard kørapport	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Standard personrapport	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>

Klikk så på **Rediger** og du får opp følgende rapporteditor:

Rediger rapport Testrapport

New field

- Totalt ant. samtaler
- Ubesvarte samtaler
- Besvarte samtaler
- Svarprosent
- Unike nummer
- Sum samtaletid**
- Gjennomsnittlig samtaletid
- Maks samtaletid
- Min. samtaletid
- Min. waittime
- Gjennomsnittlig ventetid
- Maks. ventetid
- Ikke i bruk
- Besvarte samtaler innen %data% sekunder
- Svarprosent innen %data% sekunder
- Tilbakering
- Lukket

Verdi	Sortering
4	<input type="button" value="Oppdater"/>

Legg til ønskede felt, og hvilken rekkefølge de skal komme i. For feltene som inneholder %data% kan du selve angi verdier som skal gjelde. For eksempel **Besvarte samtaler innen 40 sekunder**. Du kan legge til denne typen felt flere ganger i rapporten slik at du kan se besvarte innen 10, 20, 30 osv sekunder.

Rapportutsendelse

Ferdiglagde rapporter kan sendes ut pr epost ved gitte tidspunkt (excel-format).

Rapportutsendelse

Ny

Aktiv Gruppering: Day Periode: 7 Utsendelsestidspunkt: 07:00

Intervall: Daily E-postemne: Rapport: Testrapport kø Alle grupper

Rapportnavn	Sist sendt	
Dagsrapport kø	2011-04-04 07:00:01	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>
Dagsrapport person	2011-04-04 08:00:07	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>
Testutsending2	Aldri	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>
Rapport	2011-06-06 12:00:02	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>
Rapport for Kø XX	Aldri	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>
Rapport	Aldri	<input type="button" value="Rediger"/> <input type="button" value="Slett"/>

For å lage ny må du angi data for følgende felt:

- Gruppering (dag, uke, måned osv). Dette er de samme som kan velges på vanlige rapporter.
- Periode. Angir hvor mange dager tilbake i tid utsendelsen skal hente data for.
- Tidspunkt. Når på døgnet rapporten skal sendes.
- Intervall. Hvor ofte rapport skal sendes (daglig, ukentlig, månedlig).
- E-postemne. Emne på eposten som sendes ut, for å skille de ulike.
- Rapport. Hvilken rapportmal den tar utgangspunkt i.
- Avkrysning, Alle grupper. Om den skal sende basert på alle gruppene du har. Om du ikke ønsker dette kan du velge grupper individuelt når du klikker på **Lag ny**.

Når du klikker **Rediger** kan du velge hvilke mottakere den skal sendes til, og hvilke grupper den skal hente data fra.

Kontakter

Lar deg definere egne kontakter for visning på sentralbordsiden. Kontaktene vil være synlig for alle i bedriften.

Fyll inn minimum **Fornavn** og **Nummer**.

Rediger - Ny kontakt

Fornavn: *

Etternavn:

E-post:

Nummer: *

SLA-monitorering

Denne funksjonen lar deg sette opp overvåking på de ulike gruppene. Ved overskridelse av kriteriene som er satt vil den vise gruppen som rød på sentralbordsiden, samt varsle definerte mottakere.

Oppsett av SLA

Ny

Beskrivelse: Gruppe: Grenseverdi: Active

Liste over definerte SLA-er

Test 6	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
lol	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
testest	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
ingen pålogget	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Testsjekk	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Sjekk 2	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Produkttest	<input type="button" value="Rediger"/>	<input type="button" value="Slett"/>

Skriv inn en passende beskrivelse, hvilken gruppe den skal gjelde for og en grenseverdi. Grenseverdien angir hvor mange ganger en sjekk må være overskredet før den varsler. Sjekkene utføres pr nå hvert minutt.

Klikk på **Rediger** for å velge hvilke regler som skal gjelde, og hvilke mottakere som skal varsles. Eksempelet nedenfor vil varsle når det er mer enn 30 sekunders ventetid, mer enn 1 innringer i kø, eller ingen innlogget i gruppen Morten.

Ved alarm vil den varsle morten@nordicom.no og 48999303.

Rediger

Beskrivelse: Gruppe: Grenseverdi: Aktiv

Regler

Wait time longer than X seconds	30	<input type="button" value="Slett"/>
More than X callers in queue	1	<input type="button" value="Slett"/>
No agents ready		<input type="button" value="Slett"/>

Legg til regel

Rule:

Mottakere

48999303

morten@nordicom.no

Legg til mottaker

Type: Verdi:

VIP-lister

VIP-lister kan brukes for å automatisk gjenkjenne visse innringere. Det er mange muligheter her, men noen eksempler kan være:

- Øke prioritet
- Sende innringere til en annen gruppe
- Sette innringer direkte til en gitt person
- Også mulighet for svartelisting (eller sette ned prioritet)

For å lage en ny liste, velg passende navn og standard servicelevel. Servicelevel definerer forventet svartid på samtaler som matches mot en liste og varsler sentralbordpersonen med stolpen som utvider seg i takt med ventetid i gruppen (forklart i brukermanual). Denne overstyrer default som er satt på hver enkelt gruppe.

Oppsett av VIP-lister

Ny
Navn: Servicenivå:

Lol	<input type="button" value="Slett"/> <input type="button" value="Rediger"/>
vip-kunder	<input type="button" value="Slett"/> <input type="button" value="Rediger"/>
Test	<input type="button" value="Slett"/> <input type="button" value="Rediger"/>

Ved å klikke på **Rediger** kan du legge inn eller slette nummer i listen. Krysser du av på **Nummerserie** kan du angi nummer fra/til for å legge inn mange samtidig. Det er bare mulig å legge inn inntil 100 av gangen.

Ny

Nummerserie

Nummer:

Beskrivelse:

Nummer	Beskrivelse	
48485858	test	<input type="button" value="Slett"/>

Hva som skal skje når en samtale matches i en VIP-liste må programmeres av leverandør via sitt grensesnitt.

Lydfiler

Under lydfiler kan du spille inn nye meldinger, eller velge hvilken innspilling som er aktiv under hver lydfilkategori. Kun én kan være aktiv av gangen. I telefonsystemet henvises det til lydfilene som finnes i valgboksen, som igjen sørger for at den aktiverte innspillingen spilles av.

Tid	Beskrivelse	Aktiv	Handling
18.07.2011 16:00:51	<input type="text" value="Velkomstmelding 2"/>	Ja	<input type="button" value="SPILL AV"/> <input type="button" value="SPILL AV PÅ TELEFON"/>
18.07.2011 14:49:16	<input type="text" value="Velkomstmelding 1"/>	Nei	<input type="button" value="AKTIVER"/> <input type="button" value="SLETT"/> <input type="button" value="SPILL AV"/> <input type="button" value="SPILL AV PÅ TELEFON"/>

Du kan enkelt spille av filen på din egen pc ved å klikke på **Spill av** eller bli oppringt på ditt aktive nummer ved å klikke på **Spill av på telefon**. En beskrivelse kan lagres på hver innspilling for å enklere kjenne dem igjen senere.

Åpningstider

Her kan du angi hvilke åpningstider som gjelder, samt legge inn unntak fra standarden.

Hvis åpent og **Hvis stengt** angir hvilken lydfil som spilles om det er åpent eller stengt.

Det er mulig å legge inn flere tider på en og samme dag. For eksempel fra 08:00 til 10:00 og 12:00 til 16:00.

Åpningstider

Type
Åpningstider ▼ Hent

Lydfiler
Hvis åpent: Ved åpent ▼ Hvis stengt: Ved stengt ▼ Lagre

Ny tid

Dag	Fra/Til	Lagre
Mandag ▼	08:00 - 16:00 00:00 08:00 16:00 24:00	Legg til

Dag	Fra/Til	Slett
Mandag	08:00 - 17:45 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Tirsdag	08:00 - 15:30 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Onsdag	08:00 - 15:30 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Torsdag	08:00 - 15:30 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Fredag	08:00 - 16:00 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Lørdag	00:00 - 24:00 00:00 08:00 16:00 24:00	☐
Søndag	00:00 - 24:00 00:00 08:00 16:00 24:00	☐

Lagre

Unntak i åpningstider

Unntak overstyrer standardene som er lagt inn. Åpent definert i unntakene har høyere prioritet enn stengt om disse overlapper. Metoden om man skal redusere åpningstidene i forhold til standard er da å først stenge ned for hele perioden unntaket skal gjelde, og så eventuelt åpne opp igjen tidspunktet det skal være åpent.

Metode

- Enkel dato – angi en og en dag
- Periode – lar deg spesifisere en periode som gjelder hele tidsrommet du angir (for eksempel fra kl. 10:00 den 01.01.2011 til og med kl. 14:00 den 10.01.2011).
- Fra/Til dato – lar deg spesifisere en periode i løpet av dagen som legges inn for hver dag du angir i fra til (for eksempel fra kl. 10:00 til 14:00 fra og med dato 01.01.2011 til og med dato 10.01.2011).

Hendelsene Åpent med lydfil og Stengt med lydfil overstyrer standardlydfilen som er angitt under de vanlige åpningstidene

Unntak i åpningstider

Type

Alle

Metode	Type	Dato	Til dato	Fra	Til	Hendelse	Lydfil
Enkel dato <input type="button" value="v"/>	Åpningstider <input type="button" value="v"/>	20110725	20110725	0000	2359	Normal stengt <input type="button" value="v"/>	Velg <input type="button" value="v"/>

Slett	Type	Dato	Fra	Til	Hendelse	Lydfil
-------	------	------	-----	-----	----------	--------

Statistikk

Hent ut gruppe- og personstatistikk, basert på enten ferdiglagde eller selvdefinerte maler.


Parametere:


- Rapport – angir hvilken mal som skal benyttes
- Gruppe – hvilke(n) gruppe(r) som skal benyttes som grunnlag
- VIP-liste – ta kun med samtaler som er matchet mot en liste

Gruppe

Parametere

Gruppe: Alle ▼

Fra:  Tid: Gruppering: Time, dag for dag ▼

Til:  Tid:

Dato	Periode	Samtaler	Besvart	Ubesvart	Tilbakering	Unike innringere	Sum samtaletid	Maks samtaletid	Snitt samtaletid	Maks ventetid	Min ventetid	Snitt ventetid
21.07.2011	10:00-11:00	1	1	0	0	1	00:00:06	00:00:06	00:00:06	00:00:16	00:00:16	00:00:16
21.07.2011	14:00-15:00	13	8	5	0	4	00:03:12	00:01:39	00:00:24	00:00:46	00:00:02	00:00:19
21.07.2011	15:00-16:00	10	6	4	0	1	00:02:00	00:01:00	00:00:20	00:00:15	00:00:01	00:00:05
25.07.2011	09:00-10:00	4	4	0	0	2	00:01:26	00:00:51	00:00:22	00:00:08	00:00:02	00:00:04
25.07.2011	10:00-11:00	3	1	2	0	1	00:00:06	00:00:06	00:00:06	00:00:14	00:00:06	00:00:20
25.07.2011	13:00-14:00	7	2	5	0	2	00:00:35	00:00:22	00:00:18	00:00:31	00:00:06	00:01:13
25.07.2011	14:00-15:00	6	0	6	0	3	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:01	00:00:13	00:00:34
25.07.2011	15:00-16:00	3	0	3	0	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:17	00:00:12	00:00:15
Sum		47	22	25	0		00:07:25	00:01:39	00:00:20	00:01:01	00:00:01	00:00:28

Etter du har hentet ut en rapport kan du eksportere de samme tallene til Excel ved å klikke på knappen i bunnen.