

Zyline Contact Center Overblik



Contact Center-vindue

Det lille Contact Center-vindue er dit primære værktøj.

Den øverste del viser dine handlinger, og den nederste del har faner med overblik over agenter, køer og dine aktive kanaler. Du modtager automatisk henvendelser, når din status er Aktiv.

Handler

Vis dine aktive henvendelser, muligheder og statusinformation.

Faner

Skift mellem Kø-overblik, Agent-overblik og detaljer om dine aktive kanaler (opkald, e-mails, chats).

Notifikationslinje

Viser notifikationer fra din organisation.

Brugerdetaljer

Se detaljeret information om den person eller resurse, du har valgt.

Dobbeltklik på understreget information for at bruge relaterede funktioner, fx for at se andre brugere i samme afdeling.

Kalender

Skift datoen som vises i Kalenderdetaljer (se Dokstriben) og Time-overblik.

Vælg hvad du vil søge efter.

Søg

Søg efter afdelinger, navne, numre osv.

Vælg hvilket nummer du vil ringe op, når du klikker på Ring op. Det valgte nummer har en mørkere farve.

Time-overblik

Viser personer og resurser som matcher din søgning, inklusive deres statusinformation. Vælg en person for at kunne ringe til vedkommende, omstille til vedkommende osv. Hvis ikke du har udført en søgning, vil Time-overblikket enten være blankt eller vise alle. Hvis du højreklikker på kolonnens overskriftslinje, kan du selv bestemme hvilke kolonner, du gerne vil se, for eksempel folks kalendere, status eller mobilnumre.

Time-vindue

I Ullig Contact Center-vinduet, kan du minimere Time-vinduet og kalde det frem, når du har brug for det. Time-vinduet bruges primært til at se information om kollegaer som ikke er agenter.

Opkaldshistorik

Tilgå dette via menuen: Filer > Opkaldshistorik.

Dokstriben

Tilgå flere funktioner som:
Send besked
Send e-mail eller SMS-besked.
Kalenderdetaljer
Se kalenderaftaler for den valgte bruger.
Grupper
Skift de brugere der bliver vist i tidsvinduet.

The screenshot displays the Zyline Contact Center interface. On the left is the 'Contact Center' window with buttons for 'Inactive', 'Enter Standby', 'Dial', 'Transfer', 'Hold', and 'Hang Up'. Below these are tabs for 'Agents', 'Channels', and 'Queues'. The 'Agents' tab is active, showing a list of agents with their status and queue information. On the right is the 'ZyDesk - Time' window, which shows a calendar view for January 2015. Below the calendar is a table of agents with columns for Name, Short number, Mobile, Department, and Available From. The table lists several agents, including Allan Pedersen, Anders Krogh, Anita Hansen, and others. A search bar is visible above the table, and a 'Ring op' button is present. The bottom of the interface shows a status bar with 'Users filtered', 'Calls 0', 'Active agents 2/2', and 'Week 3 12-01-2015 09:55:51'.

Zyline Contact Center Hurtig gennemgang



Agenter og køer

Agents	Channels	Queues
Active agents		
Mort	0	
Alex	0	
Andreas	0	
Azi	0	
Chris	0	
Daniel	0	
Dot	0	

Kø-status, inkl. antal agenter i hver kø. Hold markøren over kø-navnet for at se detaljer.

Agenternes status, tilstand og antal ventende henvendelser. Hold markøren over ikonerne for at se detaljer.

Agents	Channels	Queues
My queues		
Domino	1	1
LWC q01	1	0
Reception	1 +1	0

Henvendelser i kø. Hold markøren over barometeret over ventende henvendelser for at se ventetid i køen.

Status

Du kan vælge mellem tre forskellige status-tilstande, som afgør om du modtager henvendelser.

Den farvede indikator viser din aktuelle status. Du kan ændre status med de to knapper i toppen af Contact Center-vinduet. Hvis du ændrer status fra Aktiv til enten Inaktiv eller Standby, kan du blive bedt om at vælge en årsag.

	Aktiv:	Du modtager henvendelser
	Standby:	Du modtager kun henvendelser fra kritiske køer
	Inaktiv:	Du modtager ikke henvendelser

Når du håndterer en henvendelse, vil du automatisk blive tildelt en status:

	Optaget:	Tildelt eller i gang med en henvendelse
	Wrapup:	Du har netop afsluttet en henvendelse
	Kunne ikke kontaktes:	Fx hvis du ikke svarede

Kanaler

Når du modtager et indgående opkald, en chat-henvendelse eller e-mail, besvarer du dem på **Kanaler**-fanen. I eksemplet nedenfor, besvares der en chat-henvendelse.

Agents	Channels	Queues
Accept Chat		
Offering 00:00:28		
Henrik Larsson 12345678		
LWC q01		
6		

Besvar henvendelse.

Se historik for henvendelse.

Slå detaljer op.

Prioritet for henvendelse.

Du vil måske også modtage **callbacks** eller **dialouts**.

Callbacks

En callback er når nogen som har ringet til din organisation, har valgt at blive ringet op når det er deres tur i køen.

Hvis du har et callback, kan du se en **Ring op**-knap i stedet for en Besvar-knap. Du vil muligvis også se en **Afspil**-knap, hvis den der ringede, har lagt en besked.

Dialouts

En dialout er når din organisation har brug for at ringe folk op, fx hvis I skal gennemføre en telemarketing-kampagne. Du vil således blive automatisk præsenteret for opkald, du skal gennemføre.

Hvis du får en dialout, vil du kunne se en **Ring op**-knap og typisk også en knap du kan bruge til at se noter om formålet med opkaldet.

Du kan finde meget mere information om Contact Center på help.zyline.com. Der er masser af eksempler, tips, videoer med videre.