

# Communicator PC – Manual

<b>Introduktion</b> ..... 2	<b>SMS og e-mail</b> ..... 7	<b>Beskrivelse af øvrige funktioner</b> ..... 13
Intuitiv og effektiv	Send SMS eller e-mail	Vis overblik
	SMS-overblik	Antal opkald og gennemsnitlig taletid
<b>For at komme i gang</b> ..... 3	<b>Opsætning af Communicator</b> ..... 8	Kalender
Download Communicator	Generelle indstillinger	Telefonindstillinger
Brugerlogin og password	Kalenderindstillinger	Konferencerum
	Vis eller skjul	Kø-statistik
<b>Person- og telefonstatus</b> ..... 4	Udseende	Favoritgrupper
Tilpas	Genvejstaster	Ny gruppe
	Programmer	
<b>Opkald</b> ..... 5	Beskeder	
Udgående opkald og genopkald	Notering	
	Avanceret	
<b>Modtag, omstil og træk opkald</b> ..... 5		
Indgående opkald		
Blind omstilling		
Ledsaget omstilling		
Træk opkald		

# Introduktion

The screenshot shows the Communicator software interface with the following labeled features:

- Personstatus:** Points to the user's name and status (Max (Ledig)).
- Se tilmeldte køer:** Points to the queue information (297 Max).
- Indgående opkald:** Points to the incoming call card showing duration (00:04:24) and number (808500).
- Kontakter:** Points to the contact list icon.
- Omstil til:** Points to the search bar.
- Ring til fastnet:** Points to the landline call icon.
- Ring til mobil:** Points to the mobile call icon.
- Telefonstatus:** Points to the phone status icon.
- Brugerdefineret gruppe:** Points to the 'Salg' group in the contact list.
- Genopkald:** Points to the red call icon.
- Duo-opkald:** Points to the two-person call icon.
- Læg på:** Points to the pause call icon.
- Sæt samtale på pause:** Points to the pause call icon.
- Opkaldsoversigt:** Points to the call list icon.
- Vis/skjul grupper:** Points to the dropdown arrow in the search bar.
- Send e-mail:** Points to the email icon in the contact card.
- Send SMS:** Points to the SMS icon in the contact card.
- Kø-oversigt:** Points to the queue overview card at the bottom.

## Intuitiv og effektiv

Communicator effektiviserer ganske enkelt virksomhedens telekommunikation – og har en enkel og intuitiv brugerflade.

### Fordelene ved Communicator:

- ✓ Fuldt overblik på ét enkelt skærmbillede
- ✓ Alle opkald vises med telefonnummer og navn
- ✓ Vælg selv, hvilke kolleger og køer, du ønsker at se
- ✓ Farvekodning viser, hvilke numre der er optaget eller ledige
- ✓ Omstil samtaler til virksomhedens medarbejdere eller til dine kontakter
- ✓ Status over opkaldskøer, seneste opkald og igangværende opkald
- ✓ Dagsstatistik for telefonkøer gør det let at lokalisere eventuelle flaskehalse
- ✓ Med et par klik kan du sende sms og e-mail til virksomhedens medarbejdere eller til dine kontakter
- ✓ Drag and drop funktion til hurtige ændringer af opsætningen

Denne manual vil guide dig igennem de forskellige muligheder og funktioner i Communicator.

### For at komme i gang

#### Download Communicator

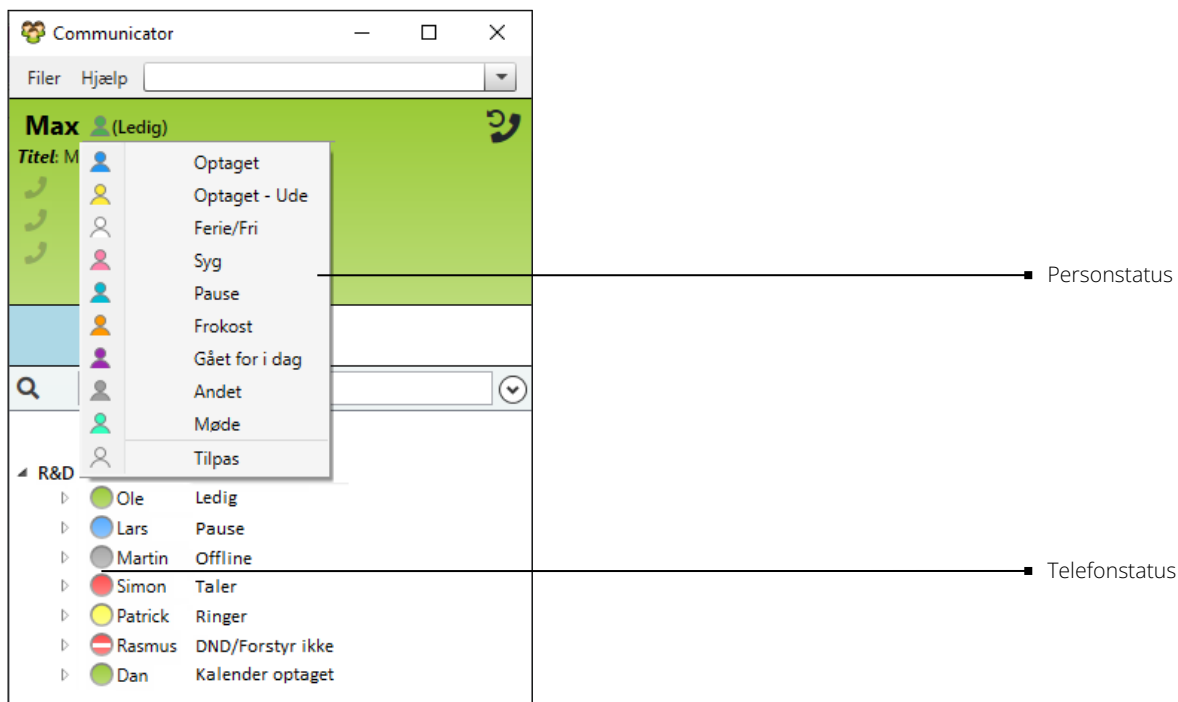
<https://software.dk.enreach.com/>

#### Brugerlogin og password

Start programmet efter download og tast brugernavn og adgangskode (*Username og Password*)

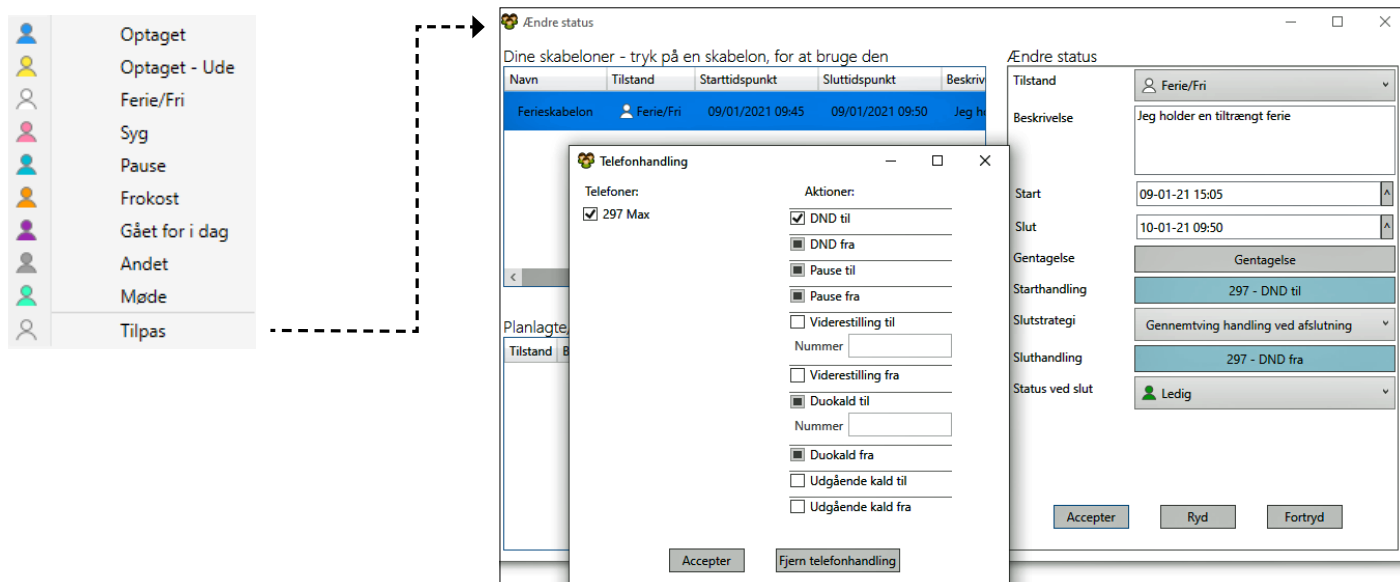
## Person- og telefonstatus

Communicator giver et godt overblik over medarbejdernes tilgængelighed ved person- og telefonstatus.



## Tilpas

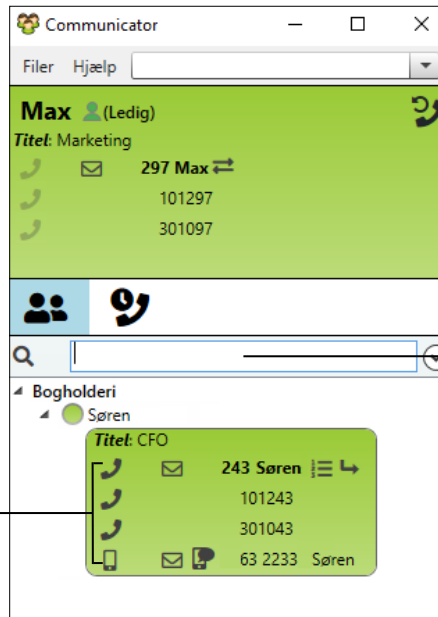
Under Tilpas kan du lave skabeloner til planlagte skift af din person- og telefonstatus.



# Opkald

## Udgående opkald og genopkald

Ring til kontakt på lokal-, direkte- eller mobilnummer.



Ved at klikke her kan du nemt foretage et genopkald til det seneste nummer, du har ringet til.

Du kan hurtigt finde frem til en kontakt ved at taste et navn eller et telefonnummer i fritekstfeltet.

Du kan også taste et vilkårligt telefonnummer efterfulgt af Enter og ringe op herfra.

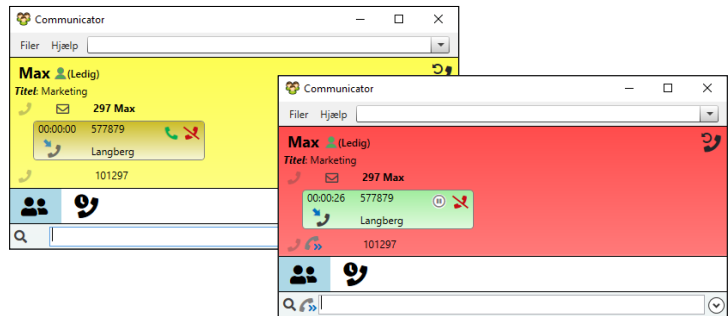
## Modtag, omstil og træk opkald

### Indgående opkald

Feltet bliver gult under opringning.

Indgående opkald vises med nummer og navn, hvis disse oplysninger findes på 118.dk.

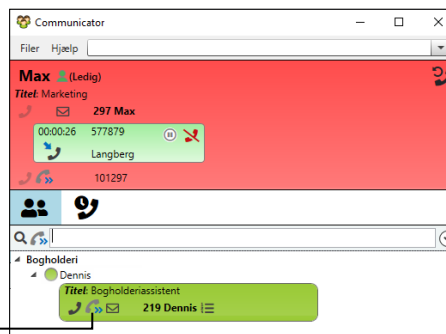
Når telefonen er taget, bliver feltet rødt under samtale.



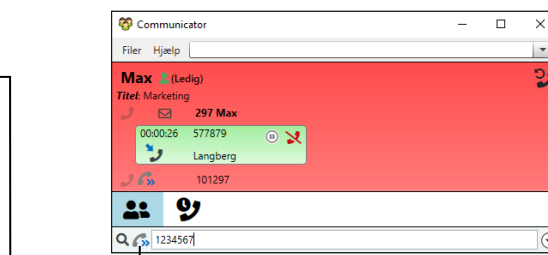
### Blind omstilling

Ved blind omstilling adviseres modtageren ikke.

Du kan foretage en blind omstilling til et internt nummer ved at trykke her.  
- Læg derefter på.



Du kan foretage en blind omstilling til et eksternt nummer ved at taste nummeret i søgefeltet og trykke her.  
- Læg derefter på.



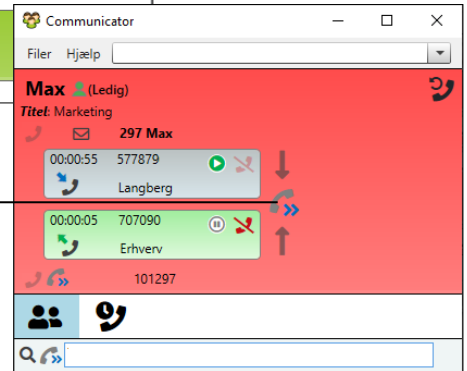
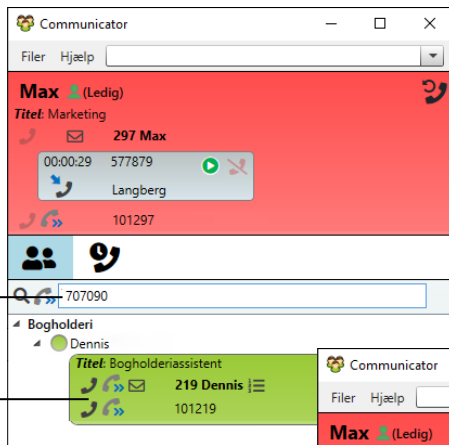
## Ledsaget omstilling

Du kan lave en ledsaget omstilling, hvor du spørger modtageren (imens 1. opkald er på automatisk *hold*), om vedkommende vil modtage opkaldet, før du stiller det igennem.

For at omstille samtalen ringer du til fx et eksternt nummer ved at taste nummeret i søgefeltet efterfulgt af *Enter*...

... eller ringe til et lokalnummer her.

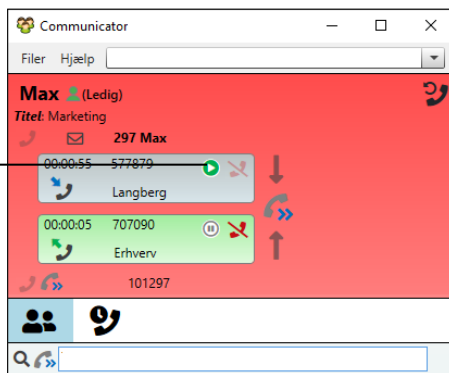
Du spørger modtager om han/hun ønsker at modtage opkaldet. Hvis det er i orden, så tryk her for at omstille samtalen.



Hvis vedkommende ikke vil modtage opkaldet, lægger du eller vedkommende på.

Klik her for at standse pausen og trække det oprindelige opkald tilbage.

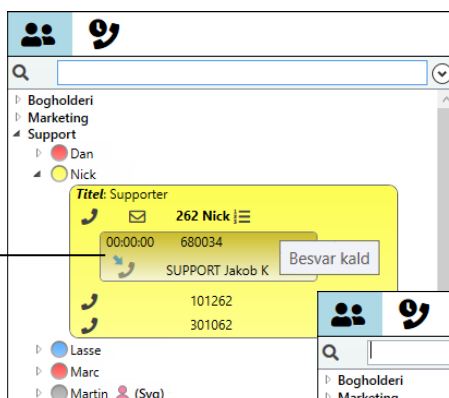
Herefter kan du afslutte samtalen med den, der har ringet.



## Træk opkald

Du kan besvare et opkald fra en telefon, der ringer, ved at højreklikke på det.

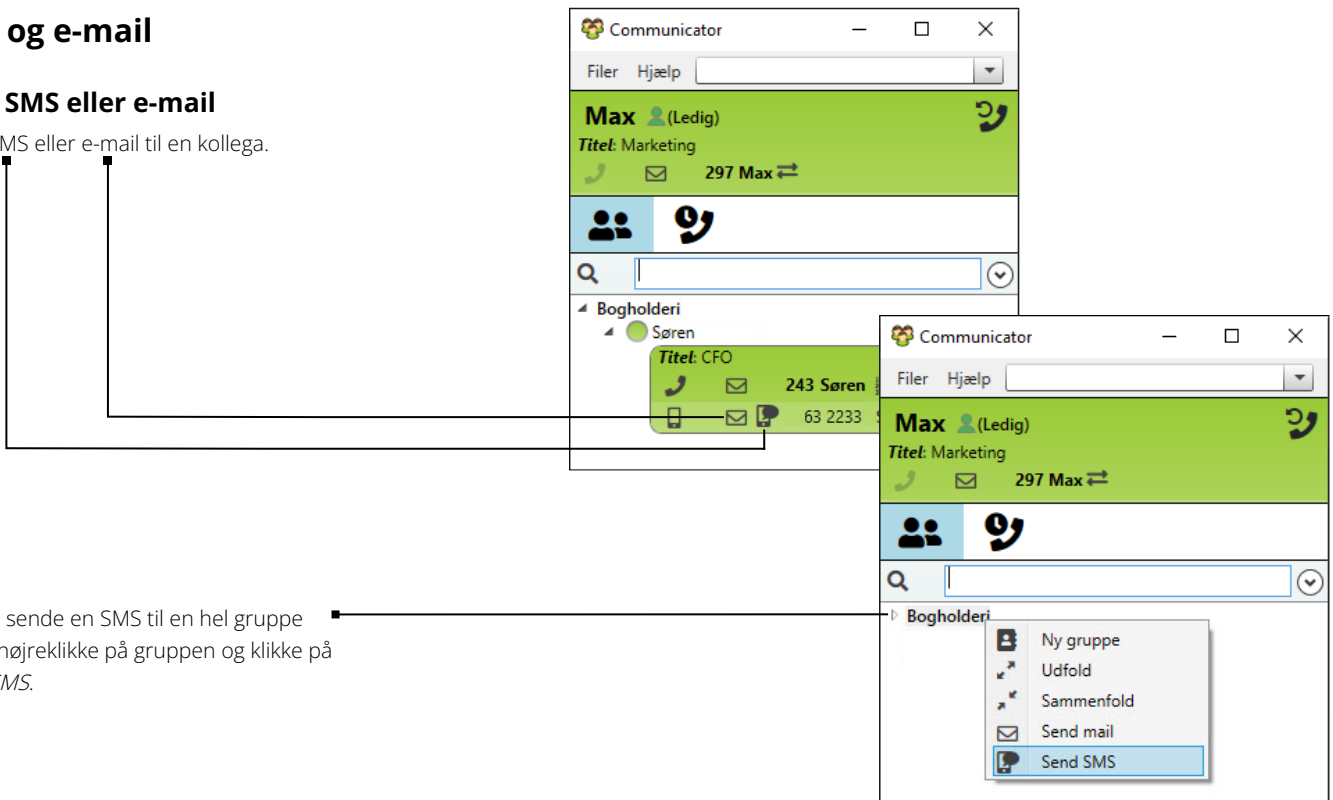
Du kan også trække et opkald fra en kø, hvor der er en, der venter. Højreklik på opkaldet i køen for at besvare.



## SMS og e-mail

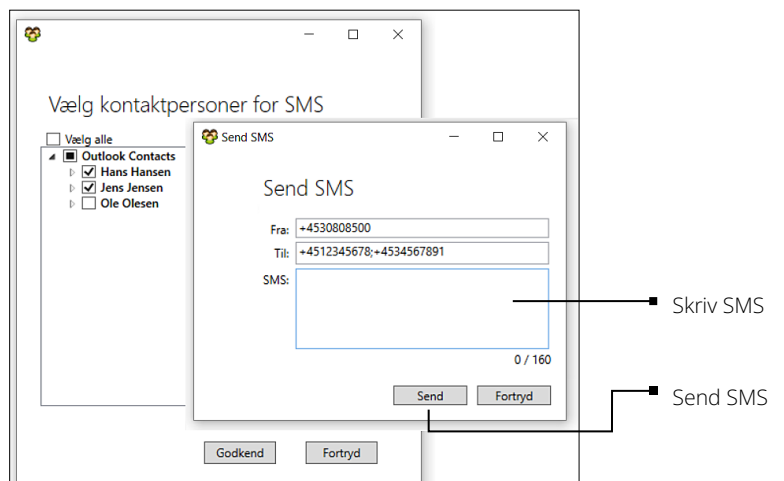
### Send SMS eller e-mail

Send SMS eller e-mail til en kollega.



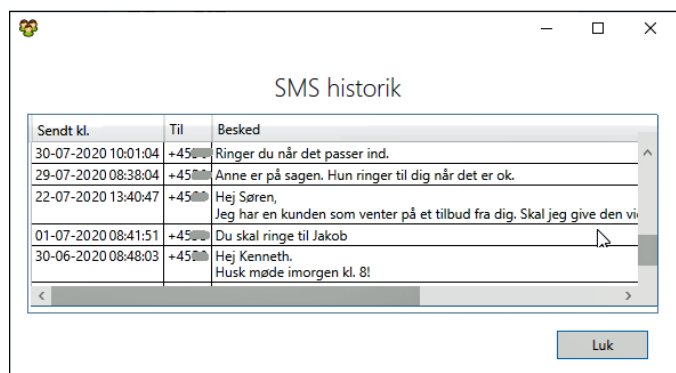
Du kan sende en SMS til en hel gruppe ved at højreklikke på gruppen og klikke på *Send SMS*.

Derefter kan du evt. fravælge personer i gruppen, der ikke skal modtage SMS.



### SMS-overblik

Klik *Filer > SMS historik* for at se de SMS'er, du har sendt fra Communicator.



# Opsætning af Communicator

Filer > Indstillinger

## Generelle indstillinger

Communicator opsætter automatisk dit navn, telefon til opkald og evt. mobiltelefon til SMS. Du kan vælge mellem flere telefoner til opkald og SMS.

Hvis du har en bordtelefon, kan du låse din IP-adresse, hvis dit netværk kræver det.

Hvis du har en bordtelefon, skal du angive, hvis du bruger headset.

Generelle indstillinger: Tilpas din generelle opsætning

Mit navn:

Telefon til opkald:

Telefon til SMS:

IP for 297 :   Lås IP-adresse

Jeg bruger headset

Kør automatisk ved opstart

når computeren låses/låses op

ved pauseskærm

ved log af/log på

når computeren slukkes

deaktiveres ved opstart

Vis opkaldshistorik

Åbn overblik automatisk

Aktivere omstillingsbord

Minimér til systembakke

Slet ikke søgningen ved opkald

Fold aldrig kontakter ud ved søgning

Vis eksterne numre

Læg Communicator forrest ved

Skift status ved opstart

I de generelle indstillinger er der også følgende opsætningsmuligheder:

- Kør automatisk ved opstart** — Hvis minimeret, popper Communicator op ved opkaldsstart/samtalestart.
- når computeren låses/låses op** — DND/Pause aktiveres, når PC låses. DND/Pause deaktiveres, når PC låses op.
- ved pauseskærm** — DND/Pause aktiveres, når PC går på pauseskærm. DND/Pause deaktiveres, når PC går af pauseskærm.
- ved log af/log på** — DND/Pause aktiveres, når der logges af en terminalsession/fjernskrivebord. DND/Pause deaktiveres, når der logges på en terminalsession/fjernskrivebord.
- når computeren slukkes** — DND/Pause aktiveres, når PC slukkes. OBS: Det kræver at Communicator er åben, når PC slukkes.
- deaktiveres ved opstart** — DND/Pause deaktiveres, når PC starter op.
- Vis eksterne numre** — Foruden lokalnummeret vil dine kontacters eksterne numre blive vist.
- Læg Communicator forrest ved** — Hvis minimeret, popper Communicator op ved opkaldsstart/samtalestart.
- Skift status ved opstart** — Vælg hvilken personstatus, der skal skiftes til ved opstart af PC.
- Vis opkaldshistorik** — De seneste 5 indgående opkald vil blive vist, når kunden ringer ind, eller der ringes op til kunden.
- Åbn overblik automatisk** — Åbner et nyt vindue med overblik.
- Aktivere omstillingsbord** — Visning af omstillingsbordprogrammet.
- Minimér til systembakke** — Ved klik på X lukkes Communicator ikke, men minimeres til systembakken.
- Slet ikke søgningen ved opkald** — Du kan vælge, at din indtastning i søgefeltet ikke bliver slettet ved opkald.
- Fold aldrig kontakter ud ved søgning** — Du kan vælge, at kontakter ikke bliver foldet ud med alle oplysninger, når du søger i søgefeltet.

## Kalenderindstillinger

**Filer > Indstillinger > Kalender**

Her kan du foretage diverse kalenderindstillinger såsom helligdage, farver, kalenderafhængig personstatus og kalenderafhængig telefonstatus.

**Kalender: Kalender indstillinger**

Vis helligdage

Brug tilfældige farver

Standard farve  

---

Ændre min status baseret på kalenderbegivenheder

Sæt ikke min status til ledig når begivenheden er ovre

Ændre telefonstatus baseret på kalenderbegivenheder

Valgt telefon  

Telefon handling ved start  

Telefon handling ved slut  

---

Viste status tekst ved optaget i kalender Title

## Vis eller skjul

**Filer > Indstillinger > Vis eller skjul**

Her kan du til- og fravælge personer og køer, som du ønsker at få vist. Som standard er alle personer og køer valgt.

**Indstillinger**

Tilpas visning: Vælg det du ønsker at få vist i hovedvinduet

<input checked="" type="checkbox"/> 216 Ulla	<input checked="" type="checkbox"/> 2180
<input checked="" type="checkbox"/> 2163 Leif	<input checked="" type="checkbox"/> 2184
<input checked="" type="checkbox"/> 2167 Daniel	<input checked="" type="checkbox"/> 2189
<input checked="" type="checkbox"/> 2169 Jesper	<input checked="" type="checkbox"/> 219 Niels
<input checked="" type="checkbox"/> 217 Linda	<input checked="" type="checkbox"/> 2191

<

<input checked="" type="checkbox"/> 1500	<input checked="" type="checkbox"/> 1550 Bogholderi
<input checked="" type="checkbox"/> 1510 Morgen Kø 7-8	<input checked="" type="checkbox"/> 1555 IT
<input checked="" type="checkbox"/> 1525	<input checked="" type="checkbox"/> 1560 Portering
<input checked="" type="checkbox"/> 1530 Opstart	<input checked="" type="checkbox"/> 1564
<input checked="" type="checkbox"/> 1535 Salg	<input checked="" type="checkbox"/> 1565 Sekretærservice

<

## Udseende

**Filer > Indstillinger > Udseende**

Her kan du vælge farver for den enkelte status.

**Udseende:Tilpas statusfarver**

Online:  ▼

Ringer/Ringer op:  ▼

Taler:  ▼

Forstyr ikke:  ▼

Pause:  ▼

Optaget i kalender:  ▼

Offline:  ▼

## Genvejstaster

### Filer > Indstillinger > Genvejstaster

Her kan du vælge dine egne genvejstaster for hhv. at besvare telefonen, lægge på, ringe op til et nr. i udklipsholderen<sup>1</sup>, ledsaget omstilling samt retransfer<sup>2</sup>.

Sæt flueben i *Tillad tastaturgenveje*.

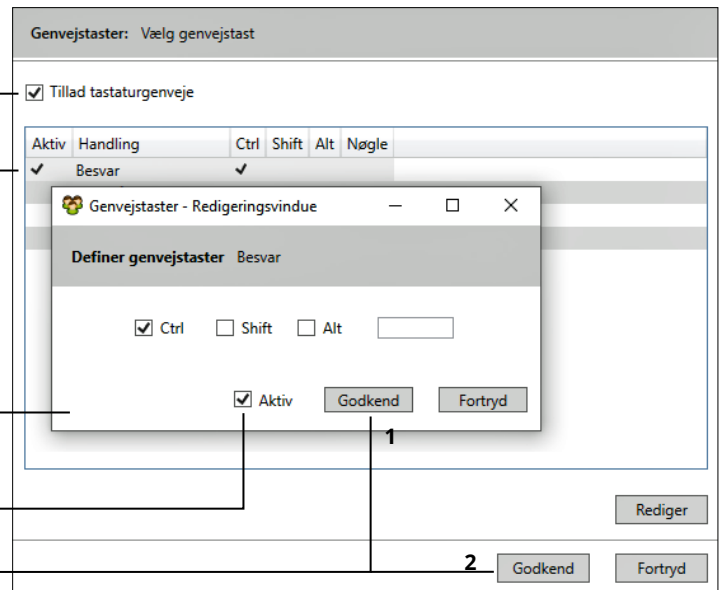
Marker en *Handling*.

Klik på *Rediger*.

Vælg genvejstaster, som kan kombineres med Ctrl, Shift, Alt og en anden tast.

Sæt flueben i *Aktiv*.

Klik på *Godkend* to steder.



## Programmer

### Filer > Indstillinger > Programmer

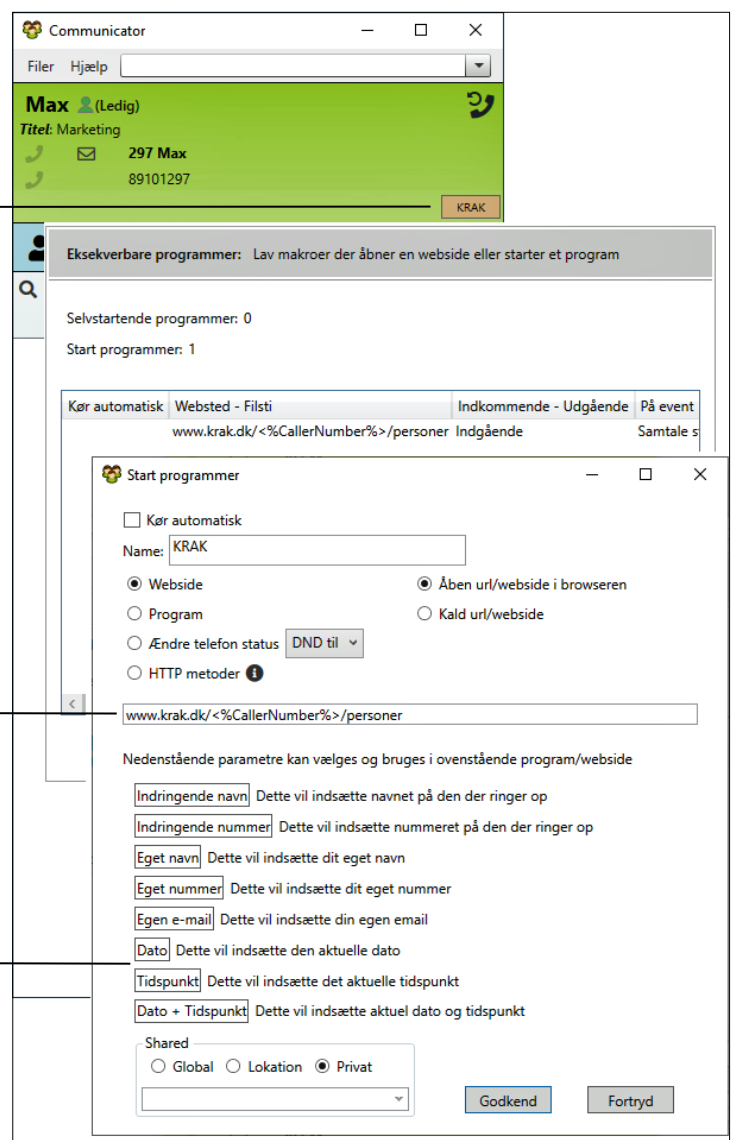
Her kan du lave makroer, der automatisk starter et program eller åbner/kalder en webside ved forskellige hændelser:

- ved ind-/udgående/alle opkald
- ved opkaldsstart
- ved samtalestart
- ved samtaleafslutning
- ved opkaldsafslutning

Du kan også køre makroen manuelt ved hjælp af en orange knap.

Fx. kan du kalde Krak's webside på grundlag af et indgående opkalds telefonnummer ved at skrive flg. i feltet: `www.krak.dk/<%CallNumber%>/personer`

Der er flere parametre at vælge imellem.



1: Nummeret **skal** være kopieret til udklipsholderen (marker, højreklik, kopier) for at dette virker. Feltet i communicator formaterer nummeret korrekt – Der tages fx hensyn til, om der er mellemrum eller lign. blandt cifrene, for herefter at ringe korrekt op.

2: Kræver brug af omstillingsbordet og ændring i PBX-indstillingerne. Ring til os, så løser vi det sammen.

## Beskeder

### Filer > Indstillinger > Beskeder

Her kan du oprette skabeloner, som du kan bruge i e-mails og SMS'er, som du nemt kan sende til en person.

Har du et igangværende opkald til en person, som ikke kan tage opkaldet, kan du under opkaldet sende en e-mail eller SMS genereret med oplysninger om det igangværende opkald ved hjælp af en skabelon, fx den viste skabelon.

Du kan lave forskellige skabeloner, som du kan anvende fra opkald til opkald.

Beskedskabeloner: Opret skabeloner du kan bruge i e-mails og SMS'er

### Skabelon

Navn	Overskrift	Tekst
Ring Retur - Venlig	Ring til <%CallerNumber%>	Hej, Vil du ringe retur til <%CallerNumber%> Jeg modtog kaldet <%DateTime%>

Skabelon

Navn: Ring Retur - Venlig

Overskrift: Ring til <%CallerNumber%>

Tekst: Hej,  
Vil du ringe retur til <%CallerNumber%>  
Jeg modtog kaldet <%DateTime%>

Nedenstående parametre kan vælges og bruges i ovenstående program/webseite

Indringende navn	Dette vil indsætte navnet på den der ringer op
Indringende nummer	Dette vil indsætte nummeret på den der ringer op
Eget navn	Dette vil indsætte dit eget navn
Eget nummer	Dette vil indsætte dit eget nummer
Dato	Dette vil indsætte den aktuelle dato
Tidspunkt	Dette vil indsætte det aktuelle tidspunkt
Dato + Tidspunkt	Dette vil indsætte aktuel dato og tidspunkt

Delt

Global  Lokation  Privat

Godkend Fortryd

## Notering

### Under Filer > Indstillinger > Notering

Her vises en liste over de personer, som du har valgt at sætte på noteringsliste for personstatus eller telefonstatus.

Du får en pop-up besked, når en status er ændret.

Notering: Få besked når en kollega skifter status til den der er relevant for dig

Navn	Noteringstype	Nuværende status	Venter på	Underret altid
Andreas	Telefon	Taler	Ledig	
Mikkel	Telefon	Forstyr ikke	Ledig	

Rediger Tilføj Fjern

Telefonstatus ændret

**244 Mikkel skiftede til Ledig**

Ring til 244

## Avanceret

Filer > Indstillinger > Avanceret

- Deaktiver callback opkald** — Du kan deaktivere "callback opkald" og derved forhindre, at Communicator foretager opkald til din telefon i særlige tilfælde, fx hvis din telefon ved en fejl har fået en ny IP-adresse.
- Automatisk installation af opdateringer** — Her kan du vælge, om Communicator skal opdateres automatisk.
- Minimer ikke kø vinduer** — Her kan du vælge, at kø-vinduer ikke bliver minimeret.
- Besvar automatisk trukket opkald (Kun IP-telefon)** — Når et opkald trækkes, fås opkaldet i røret uden at man først skal besvare telefonen.
- Vis mobil lokalnummer i kø** — Mobilens lokalnummer vises i kø.
- Alternativ status visning ved flere telefoner** — Medarbejderens statusfarve ændres uanset hvilken af medarbejderens telefoner, der ændrer status.
- Deaktiveret**  **Virtualisering** — Bruges til at optimere hastigheden på søgeresultater.

## Beskrivelse af øvrige funktioner

### Vis overblik

**Filer > Vis Overblik**

Her kan du vælge at få et bedre overblik over udvalgte medarbejdere og køer.

Med drag-and-drop kan du fra Communicator-vinduet trække de personer og køer over i overbliksvinduet, som du ønsker at se overblik over.

Patrick	Michael	Morten
303 Patrick 101303	268 Michael 101268 301068 525094 Michael	351 Morten 101351
Stig	Simon	Nick
205 Stig 101205 301005 803659 Stig	302 Simon 101302 630336 Simon	262 Nick 00:00:00 962504 SUPPORT Tandlæge 101262 301062
Klaus	Dan	1550 Bogholderi
315 Klaus 00:01:44 253 Tobias 101315	222 Dan 101222 301022 652120 Dannie	Ventetid: 00:00:01 Taletid: 00:04:25 Operatører: 5 Ledige: 3/3 Besvaret: 1 Frafald: 0 Opkald: 0 Services: 100% (15s) Operatører Venter i kø 0

### Antal opkald og gennemsnitlig taletid

Ved at føre musen over dit lokalnummer vises antal opkald og gennemsnitlig taletid.

Max (Ledig)  
Titel: Marketing  
297 Max  
Opkald: 8 Gns. taletid: 00:00:54

### Kalender

Ved at venstreklikke på din telefons nummer eller navn vises en kalender.

Max  
to ma ti on  
00:00  
01:00  
02:00  
03:00  
04:00  
05:00  
06:00  
07:00  
08:00  
09:00  
10:00  
11:00  
12:00  
13:00  
14:00  
15:00  
16:00  
17:00  
18:00  
19:00  
20:00  
21:00  
22:00  
23:00  
Online

## Telefonindstillinger

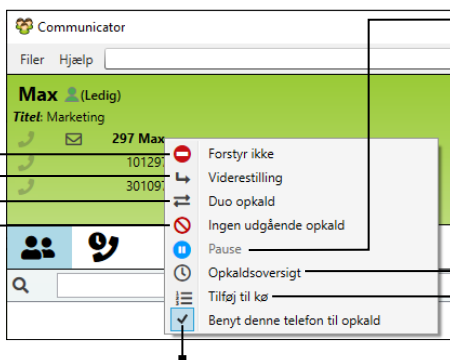
Ved at højreklikke på dit lokalnummer, kommer et vindue frem med en række muligheder for telefonindstillinger.

**Forstyr ikke:** Ved at klikke her vil din telefon ikke ringe, men evt. blive omdirigeret, hvis det er programmeret i omstillingsanlægget.

**Viderestilling:** Her kan du viderestille din telefon til et telefonnummer, som du vælger.

**Duo opkald:** Her vælger du et telefonnummer, som skal ringe samtidig med din telefon ved direkte opkald til dig.

**Ingen udgående opkald:** Her kan din telefon blokeres, så den kun kan modtage opkald og ringe lokalt, men ikke ringe ud.



**Pause:** Her kan du sætte din telefon på pause, så den ikke ringer, når der er opkald på køen, som du er medlem af. Der kan stadig ringes direkte til din telefon.

**Opkaldsoversigt:** Her har du en hurtig oversigt over ind- og udgående opkald.

**Tilføj til kø:** Her kan du melde dig til en kø, og du kan vælge prioritet. Ved prioritet 0 indgår du på lige fod med andre operatører. Ved højere prioritet ringer din telefon kun, når de øvrige operatører er optagede.

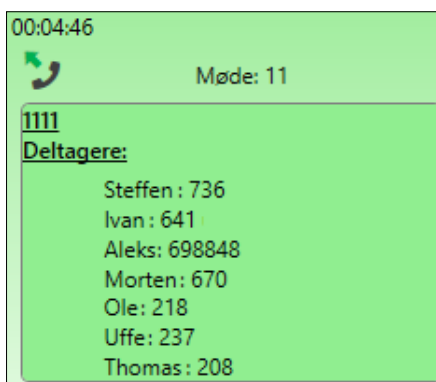
### Benyt denne telefon til opkald:

Du kan se, at der er et flueben i *Benyt denne telefon til opkald*. Du kan i stedet vælge, at din mobil skal bruges til opkald i Communicator ved at højreklikke på den og sætte fluebenet her. Nu er mobilen tilsluttet Communicator. Det ses ved at skriften bliver fed.

## Konferencerum

I en telefonkonference kan du se en oversigt over deltagerne og deres telefonnumre.

Kontakt vores support for at få arrangeret en telefonkonference.

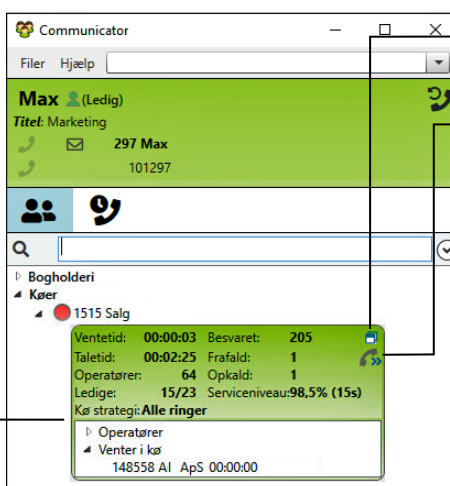


## Kø-statistik

Under *Køer* kan du se dagens kø-statistik for:

- Gennemsnitlig ventetid
- Gennemsnitlig taletid
- Antal operatører i køen
- Antal ledige/aktive operatører
- Hvor mange opkald, der er besvaret
- Hvor mange opkald, der ikke er besvaret
- Hvor mange opkald, der venter i kø
- Serviceniveau for besvarelse af opkald inden for 15 sekunder (standard)

Du kan med et klik bl.a. se køens aktuelle operatører. Du kan se, hvem der evt. aktuelt venter i køen.



Du kan åbne kø-vinduet i et nyt vindue ved at klikke her.

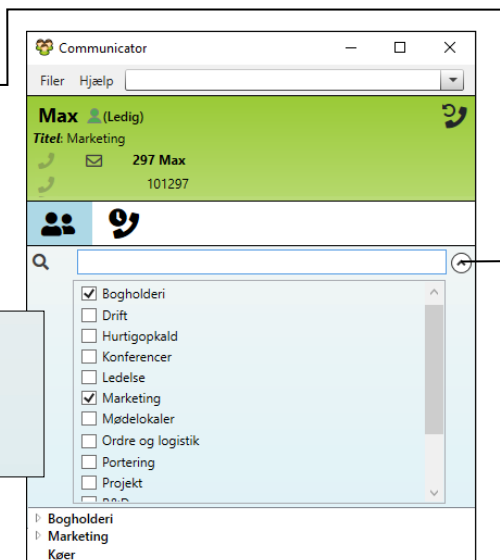
Her kan du omstille en igangværende samtale til køen.

## Favoritgrupper

Ved at klikke her kan du med flueben vælge dine favoritgrupper.

Kontakt os for at sætte grupper og undergrupper op, der skal gælde for hele virksomheden.

- Administration
- IT-Afdelingen
- KundeCenter
- Kvalitet
- Markedsføring
- Vogne/Flåde
- Økonomi



## Ny gruppe

Ved at højreklikke på en gruppe kan du lave en ny gruppe.

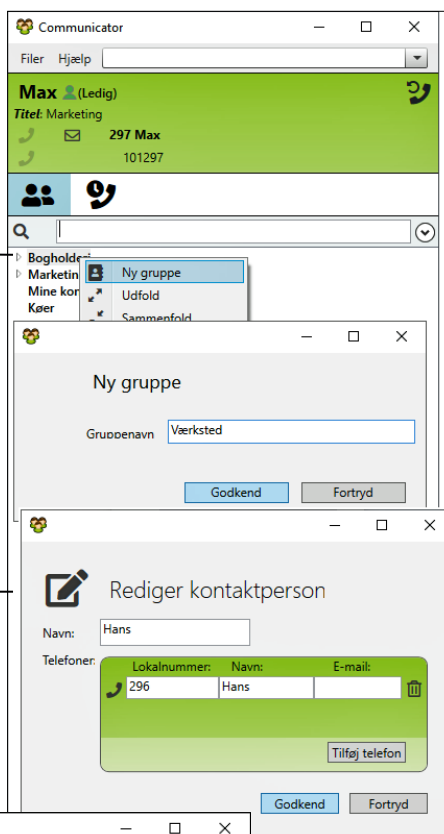
Kald fx den ny gruppe: "Værksted".

Tryk på *Godkend*.

Herefter åbnes der automatisk et nyt vindue, hvor kontaktpersonens lokalnummer og navn skal indsættes.

Tryk på *Godkend*.

**Hermed er der tilføjet en ny gruppe og en kontaktperson.**



Ved at højre-klikke et tilfældigt sted i det hvide felt kan du sammenfolde/lukke alle åbne grupper og personer.

