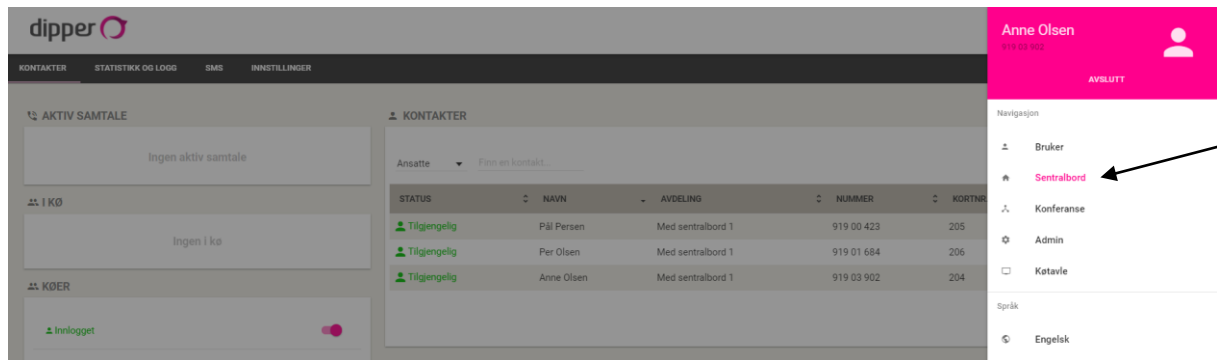


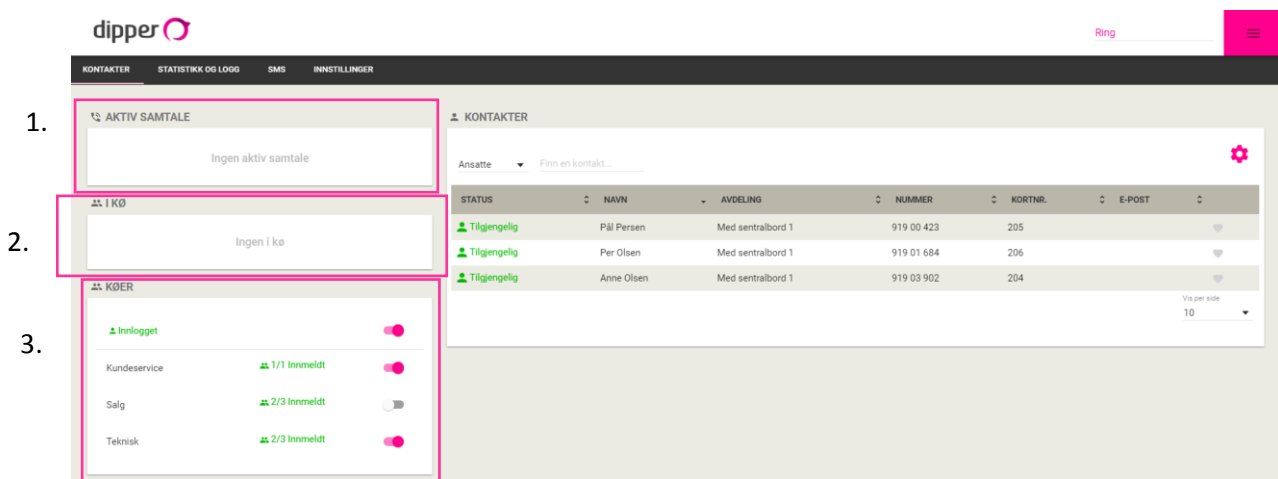
Web-basert sentralbord

Web-basert sentralbord lar deg håndtere innkommende samtaler via et brukervennlig og intuitivt grensesnitt på PC eller Mac. Løsningen gir full oversikt over samtaler, samtalestatus og historikk på ansatte, og gjør det enkelt å overføre samtaler til rett person eller avdeling/svargruppe.

Hvis du har fått beskjed om at web-basert sentralbord er aktivert vil du finne det her på <https://bedriftsnett.dipper.no>:

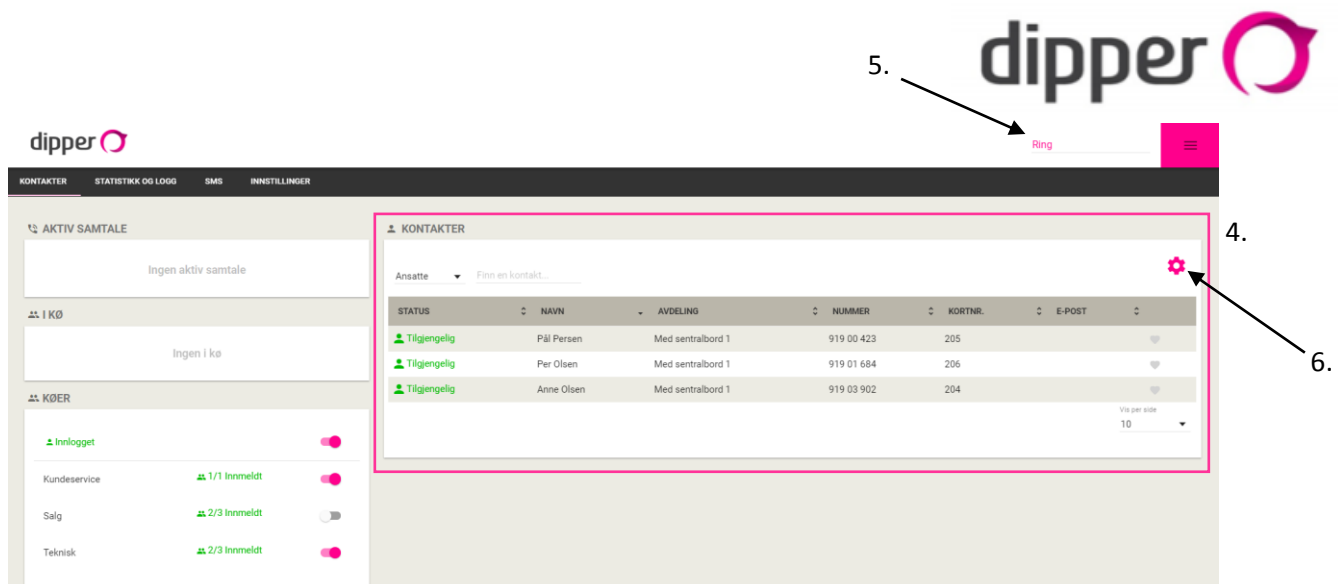


Dette er første siden du vil komme på om du trykker på den rosa knappen i høyre hjørne, og så på «Sentralbord»:



Her kan man se om man har en aktiv samtale igjennom hovednummeret under «AKTIV SAMTALE» (1.), samt om det er noen samtaler i kø på hovednummeret, som da vil ligge under «I KØ» (2.).

I web-basert sentralbord så kan du også logge deg inn og ut, akkurat som du kan i APPen din, hvor da de forskjellige svargrupperne du er medlem av ligger under «KØER» (3.). På bildet ovenfor kan du se at denne agenten er innlogget i alle svargrupperne den er medlem i, utenom «Salg». Hvis du ønsker å logge ut av alle svargrupperne kan du logge av der hvor det står «Innlogget» i grønt.



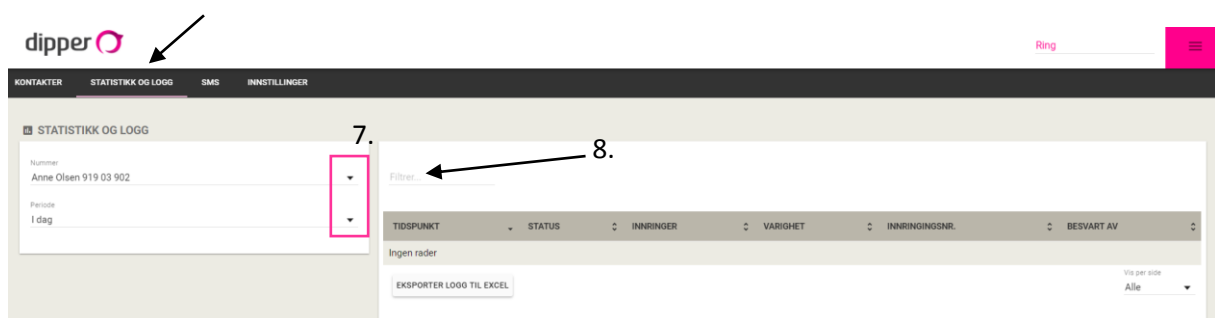
Videre så kan du se på høyre side alle kontaktene dine **(4.)**. På dette bildet så er det «Ansatte» som vises, som er alle numrene i bedriften som har et Dipper abonnement. Du kan velge hvilke kontakter du skal vise og du kan velge mellom

- Ansatte
- Ansatte og svargrupper
- Favoritter (trykk på hjørnet til høyre for nummeret for at det skal bli en favoritt)
- Alle
- Ansatte og eksterne
- Svargrupper
- Eksterne
- Gulesider (om man har denne tilleggstenesten til 59,-/mnd for hele bedriften)

Du kan selv også velge hvordan kontaktene du har valgt skal vises, hvordan de skal sorteres. For å sortere så trykker du på for eksempel «NAVN» og da vil de bli sort fra A-Å eller Å-A.

Det er også mulig å ringe ut fra web-basert sentralbord med click-to-call, hvor man taster inn nummeret og trykker på ring **(5.)**. Det som vil skje da er at bedriftsnett vil ringe opp din mobiltelefon (det nummeret du er logget inn med), og det er det nummeret man skal ringe som vil dukke opp på ditt display. Når du tar denne samtalen på din mobiltelefon, så vil bedriftsnett ringe opp kundene/den man ønsker å ringe.

Hvis man ønsker å legge inn andre kontakter også, som ikke er med i bedriftsnett deres, så er dette mulig hvis man trykker på tannhjulet **(6.)**.

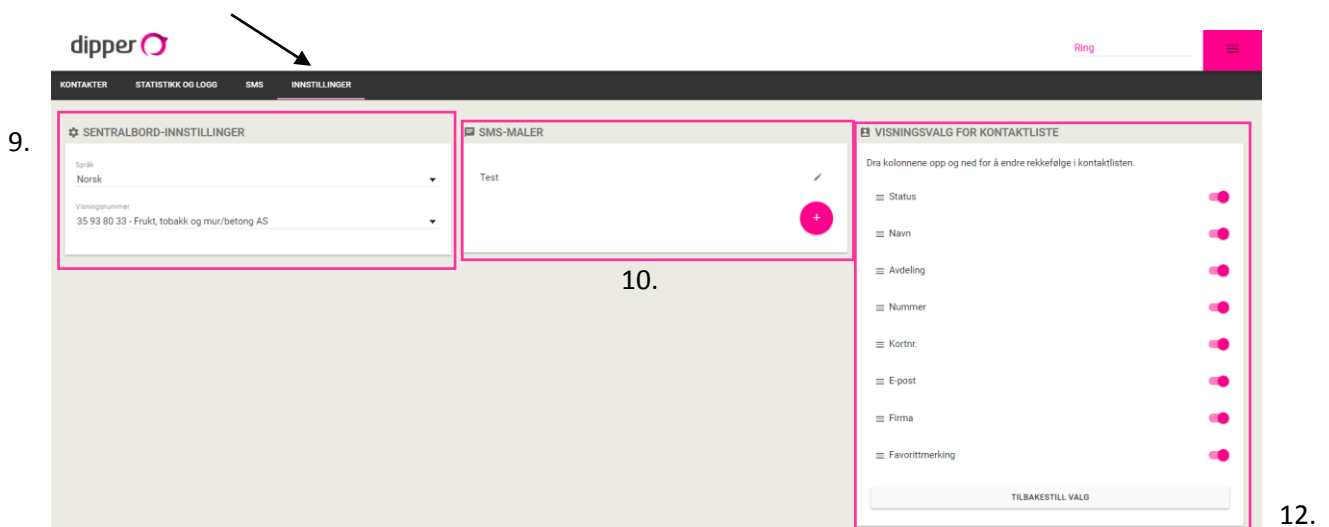


Under fanen «STATISTIKK OG LOGG» kan man se loggen for agentens samtaler igjennom hovednumrene, eller svargruppene man er medlem i. Man kan velge mellom å se samtaleloggen «i dag», «i går» eller «to dager siden». For å velge mellom de forskjellige valgene så trykker man på

pilene ved den kategorien man ønsker å endre **(7.)**. Det er også mulig å sortere samtaleloggen slik man ønsker. Om det er et spesielt nummer som man lurer på har ringt inn/man ønsker å få informasjonen om samtalene om, så kan man søke der det står «Filtre» **(8.)**.



Under fanen «SMS» kan man sende SMS fra PC eller Mac – hvor man også kan velge hvilket nummer det skal sendes fra, for eksempel hovednummeret deres. SMS-ene man sender fra sin bruker fra denne funksjonen vil dukke opp under «SENDTE MELDINGER».



Under fanen «INNSTILLINGER» så kan man sette opp sentralbord-innstillinger **(9.)** ved hvilket språk man skal ha det på, hvor man kan velge mellom norsk og engelsk. Man kan også sette visningsnummer til ønsker nummer (for eksempel hovednummer) for når man ringer ut fra sentralbordet med click-to-call **(5.)**.

Ved «SMS-MALER» **(10.)** så kan bedriften lage maler som dere kan sende som SMS til kundene deres. Når en mal er lagret, så vil dere få muligheten til å finne denne der dere skriver SMS **(11.)**.

(12.) viser visningsvalgene for kontaktlisten din ved **(4.)** og her kan man også endre hvordan informasjonen om kontaktene skal vises.