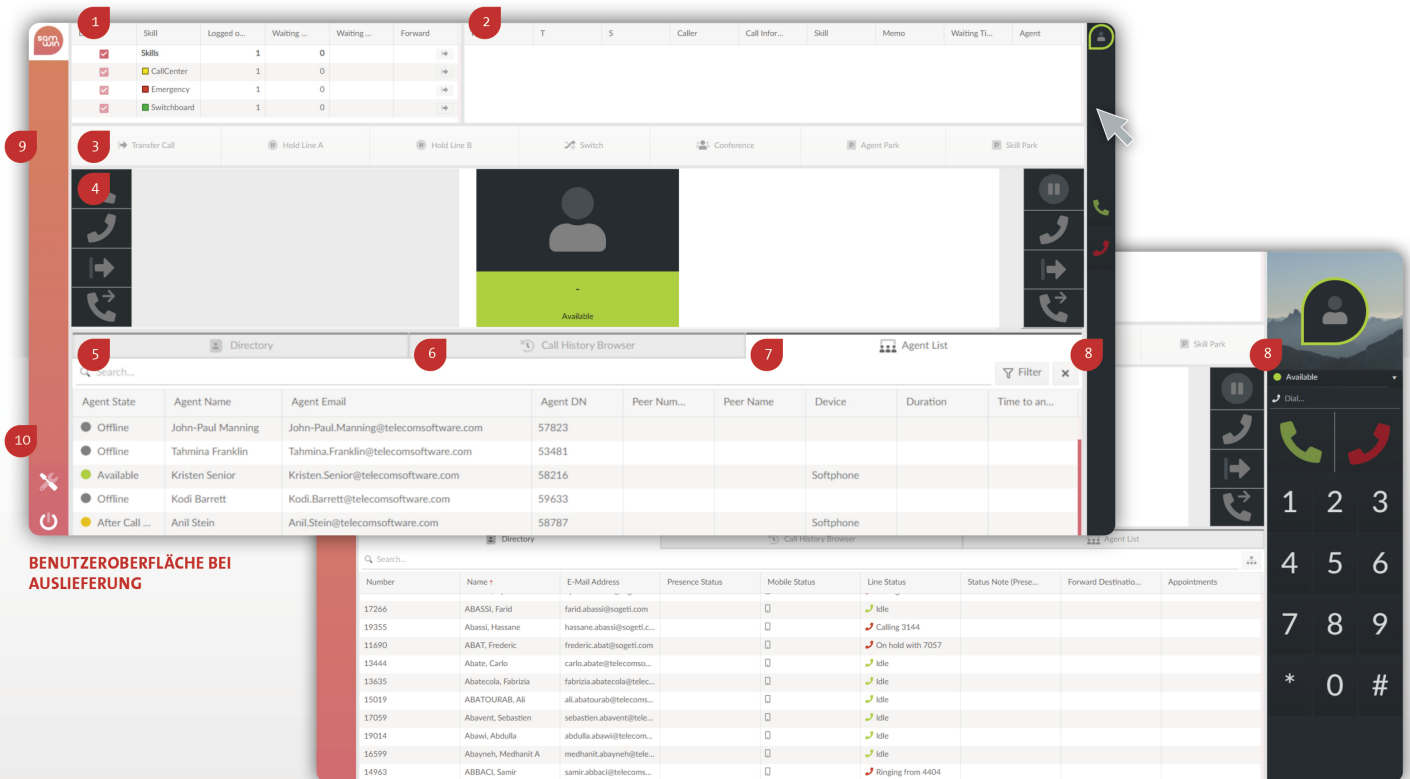


QUICK USER GUIDE



BENUTZEROBERFLÄCHE QUICK USER GUIDE



1 Skills table with columns: Skill, Logged on, Waiting, Forward, T, S, Caller, Call Infor..., Skill, Memo, Waiting TL, Agent.

2 Call control buttons: Transfer Call, Hold Line A, Hold Line B, Switch, Conference, Agent Park, Skill Park.

3 Call control buttons: Transfer Call, Hold Line A, Hold Line B, Switch, Conference, Agent Park, Skill Park.

4 Call control buttons: Transfer Call, Hold Line A, Hold Line B, Switch, Conference, Agent Park, Skill Park.

5 Search bar for Agent List.

6 Call History Browser.

7 Call History Browser.

8 Agent List table.

9 Call control buttons: Transfer Call, Hold Line A, Hold Line B, Switch, Conference, Agent Park, Skill Park.

10 Call control buttons: Transfer Call, Hold Line A, Hold Line B, Switch, Conference, Agent Park, Skill Park.

Agent State	Agent Name	Agent Email	Agent DN	Peer Num...	Peer Name	Device	Duration	Time to an...
Offline	John-Paul Manning	John-Paul.Manning@telecomsoftware.com	57823					
Offline	Tahmina Franklin	Tahmina.Franklin@telecomsoftware.com	53481					
Available	Kristen Senior	Kristen.Senior@telecomsoftware.com	58216			Softphone		
Offline	Kodi Barrett	Kodi.Barrett@telecomsoftware.com	59633					
After Call ...	Anil Stein	Anil.Stein@telecomsoftware.com	58787			Softphone		

Number	Name ↑	E-Mail Address	Presence Status	Mobile Status	Line Status	Status Note (Prese...	Forward Destinati...	Appointments
17266	ABASSI, Farid	farid.abassi@sogeti.com			Idle			
19355	Abassi, Hassane	hassane.abassi@sogeti.c...			Calling 3144			
11690	ABAT, Frederic	frederic.abat@sogeti.com			On hold with 7057			
13444	Abate, Carlo	carlo.abate@telecomso...			Idle			
13635	Abatecola, Fabrizia	fabrizia.abatecola@telec...			Idle			
15019	ABATOURAB, Ali	ali.abatourab@telecoms...			Idle			
17059	Abavent, Sebastien	sebastien.abavent@telec...			Idle			
19014	Abawi, Abdulla	abdulla.abawi@telecom...			Idle			
16599	Abayneh, Mechant A	medchant.abayneh@telec...			Idle			
14963	ABBACI, Samir	samir.abbaci@telecoms...			Ringling from 4404			

BENUTZEROBERFLÄCHE BEI AUSLIEFERUNG

BENUTZEROBERFLÄCHE MIT AUSGEKLAFFTEM PILOT PANEL

1

Logon	Skill	Logged on...	Waiting ...	Waiting ...	Forward
✓	Skills	1	0		➔
✓	CallCenter	1	0		➔
✓	Emergency	1	0		➔
✓	Switchboard	1	0		➔

SKILLS

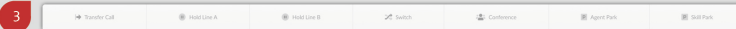
Alle Anwenderbezogenen Warteschlangen, für die Anrufe möglich sind.

2

P	T	S	Caller	Call Inf...	Skill	Memo	Waiting...	Agent
1	📞	* 1	Thomas (853)	Inbound Inte...	Switchbo...		00:14	Quick Use...

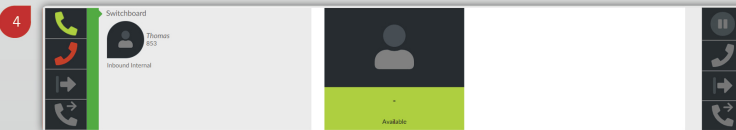
DAS WARTEFELD

Dieser Bereich zeigt alle anstehenden Anrufe an. Darüber hinaus enthält jede Anruferzeile nützliche Zusatzinformationen wie Wartezeit oder Ursprung.



TOOL BAR

Die wichtigsten Funktionen stehen dem Anwender hier zur Verfügung.



STAGE

Mit der grafischen Darstellung behält der Anwender (Mitte) stets den Überblick. Ebenfalls kann der Anwender hier seinen Status variieren.

5

Search...	Directory	Call History Browser	Agent List					
Number	Name	E-Mail Address	Presence Status	Mobile Status	Line Status	Status Note (Presence)	Forward Destination L...	Appointments
17256	ABASS, Fred	fred.abass@tecomsoft.com	☐	☐	Idle			
19355	Abeni, Housse	housse.abeni@tecomsoft.com	☐	☐	Calling 3144			
15895	ABAT, Frederic	fredric.abat@tecomsoft.com	☐	☐	On hold with 7057			
12844	Abate, Carlo	carlo.abate@tecomsoft.com	☐	☐	Idle			
13425	Abate, Fabrice	fabrice.abate@tecomsoft.com	☐	☐	Idle			
15059	ABATOURLAN, Al	al.abatourlan@tecomsoft.com	☐	☐	Idle			
17059	Abawert, Sebastian	sebastian.abawert@tecomsoft.com	☐	☐	Idle			

DIRECTORY

Das Telefonbuch als zentrales Werkzeug enthält alle Teilnehmer sowie deren Zusatzinformationen und Präsenzstatus. Hier kann nach allen Informationen gesucht werden.

6

Search...	Directory	Call History Browser	Agent List					
Type	Peer	Forwarding Peer	Transfer Target	Skill	Memo	Call Time	Agent	Process State
Outbound External	+49 89 73209 420		853	Switchboard		2 minutes ago	Quick User Guide	✓
Inbound External	+49 96 96004 825			Switchboard		2 minutes ago	Quick User Guide	✓
Outbound External	+49 57 42779 002			Switchboard		3 minutes ago	Quick User Guide	✓
Inbound External	+49 62 89733 539			Switchboard		3 minutes ago	Quick User Guide	✓
Outbound Internal	+49 03 00369 886			Switchboard		an hour ago	Quick User Guide	✓
Outbound Internal	+49 28 87894 749			Switchboard		an hour ago	Quick User Guide	✓
Inbound Internal	+49 64 87335 300			Switchboard		an hour ago	Quick User Guide	✓

CALL HISTORY BROWSER

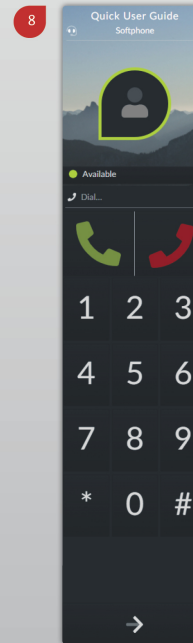
Die Anruferliste zeigt alle eingegangenen und getätigten Anrufe mit Zusatzinformationen für den Anwender.

7

Search...	Directory	Call History Browser	Agent List					
Agent State	Agent Name	Agent Email	Agent DN	Peer Num...	Peer Name	Device	Duration	Time to an...
Offline	John-Paul Manning	John-Paul.Manning@tecomsoftware.com	57823					
Offline	Tahmina Franklin	Tahmina.Franklin@tecomsoftware.com	53481					
Available	Kristen Senior	Kristen.Senior@tecomsoftware.com	58214			Softphone		
Offline	Kodi Barnett	Kodi.Barnett@tecomsoftware.com	59633					
After Call	Anil Stein	Anil.Stein@tecomsoftware.com	58787			Softphone		

AGENT LIST

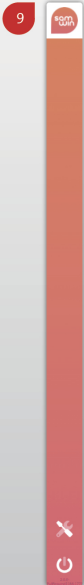
Die Agent List zeigt die Verfügbarkeit der einzelnen Agents mit Zusatzinformationen für den Anwender an.



PILOT PANEL

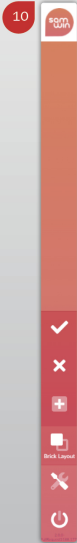
Mit dem Pilot Panel besteht die Möglichkeit Anrufe entgegenzunehmen und aufzulegen. Ebenfalls kann hier ein Statuswechsel vorgenommen werden und es werden Anwenderinformationen gezeigt.

QUICK USER GUIDE



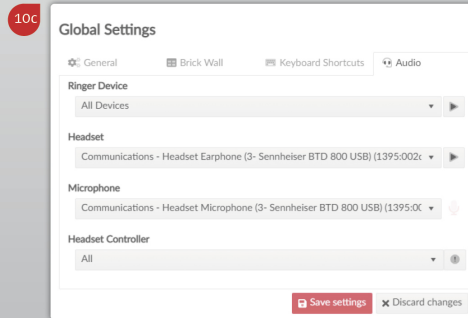
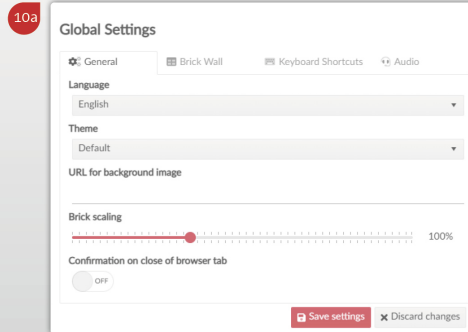
9 SAMWIN MENÜ BAR

in der samwin Menü Bar besteht die Möglichkeit zum Log In und Log Out sowie zur Konfiguration der Oberfläche.



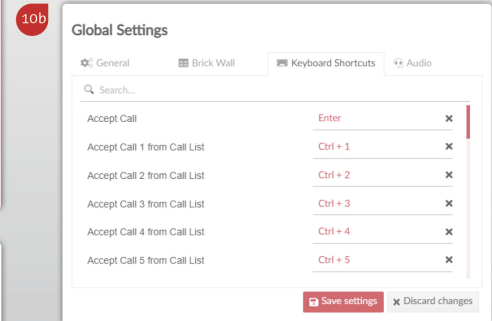
10 CONFIGURATION

in der Configuration können Bricks für die Benutzeroberfläche hinzugefügt, Änderungen gespeichert und benutzerspezifische Client Einstellungen vorgenommen werden.



USER SETTINGS

Hier werden Spracheinstellungen sowie Theme-Einstellungen getätigt.



KEYBOARD SHORTCUTS

Hier hat der Anwender die Möglichkeit bestimmte Tastenkombinationen für die Grundfunktionalität zu hinterlegen.

AUDIO SETTINGS

Hier hat der Anwender die Möglichkeit Audio-Einstellungen in Bezug auf Headset und Mikrophone zu tätigen.

