



Connect Visible

Webadministrations grænseflade

Administratorvejledning

Velkommen!

Denne manual beskriver, hvorledes man kan benytte Connect Visible til styring og administration af firmaopsætningen og brugerindstillinger.

Hvis du er i tvivl eller har spørgsmål,
er du altid velkommen til at ringe til os.

Med venlig hilsen,
ipvision Support

Skodsborgvej 305 D
DK 2850 Nærum

Anelystparken 45 C
DK 8381 Tilst

+ 45 88 88 77 99

mandag – torsdag

8:00 – 16:00

fredag

8:00 – 15:30

support@ipvision.dk

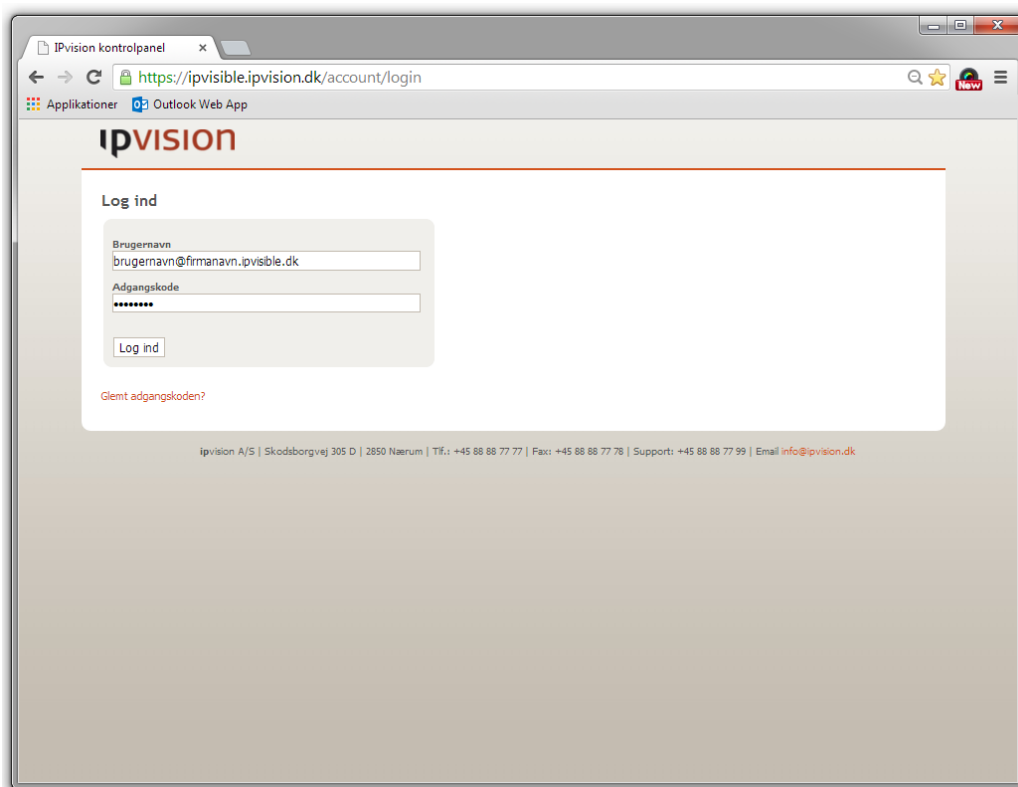
Indholdsfortegnelse

1. Log ind.....	1
2. Bruger opsætning	2
2.1 Konto.....	2
2.2 Numre og telefoner	3
2.3 Køer	5
2.4 Grupper.....	6
2.5 Telefonsvarer	7
3. Kundeopsætning	8
3.1 Afdelinger	8
3.2 SIM-kort	9
3.3 Dialplan	9
3.4 SIP- enheder.....	10
3.5 Roller	10
4. Brugere	11
5. PBX	12
5.1 Grupper	13
5.2 Lokalnumre	14
5.3 Linjer	15
5.4 SIP-trunks.....	15
5.5 Telefonsvarer	16
5.6 Køer	17
5.7 Speaks	19
5.8 PBX sprog	19
6. Statistik	20
6.1 CSV eksport	20
6.2 Køstatistik	21

1. Log ind

Under opsætningen af din Connect Pro / Basic har du modtaget en e-mail med login oplysninger til vores webadministrations grænseflade.

Gå til ipvisible.ipvision.dk for at tilgå Log ind-siden, og indtast dit brugernavn og adgangskoden fra din velkomst e-mail.



Ønsker du at få tilsendt en ny adgangskode, kan du trykke på 'Glempt adgangskoden?' linket, og et nyt sæt adgangsoplysninger vil blive genereret og afsendt til din e-mail-adresse.

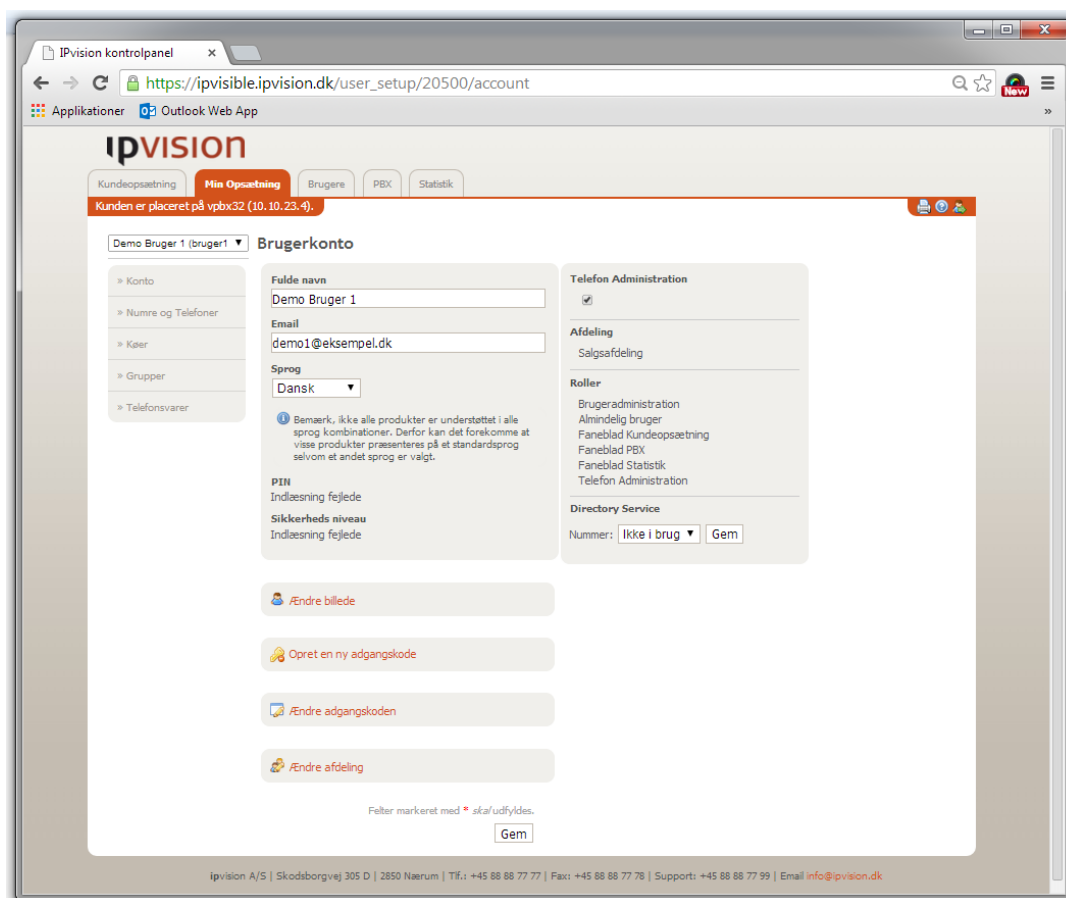
2. Bruger opsætning

Fanebladet 'Brugersopsætning' giver Bruger adgang til administration af sine egne brugerindstillinger, og det giver adgang til opsætningen af andre brugere inden for den samme virksomhed for brugere med administrator rettigheder.

I undermenuen i venstre side kan du tilgå administrationssider for numre og telefoner, køer, grupper og telefonsvarer.

2.1 Konto

Efter succesfuld log ind vil din personlige 'Brugerkonto' side vises. På denne side kan du redigere dit navn og e-mail, vælge det ønskede sprog, skifte dit billede, ændre din afdeling, samt oprette en ny eller skifte din eksisterende adgangskode.

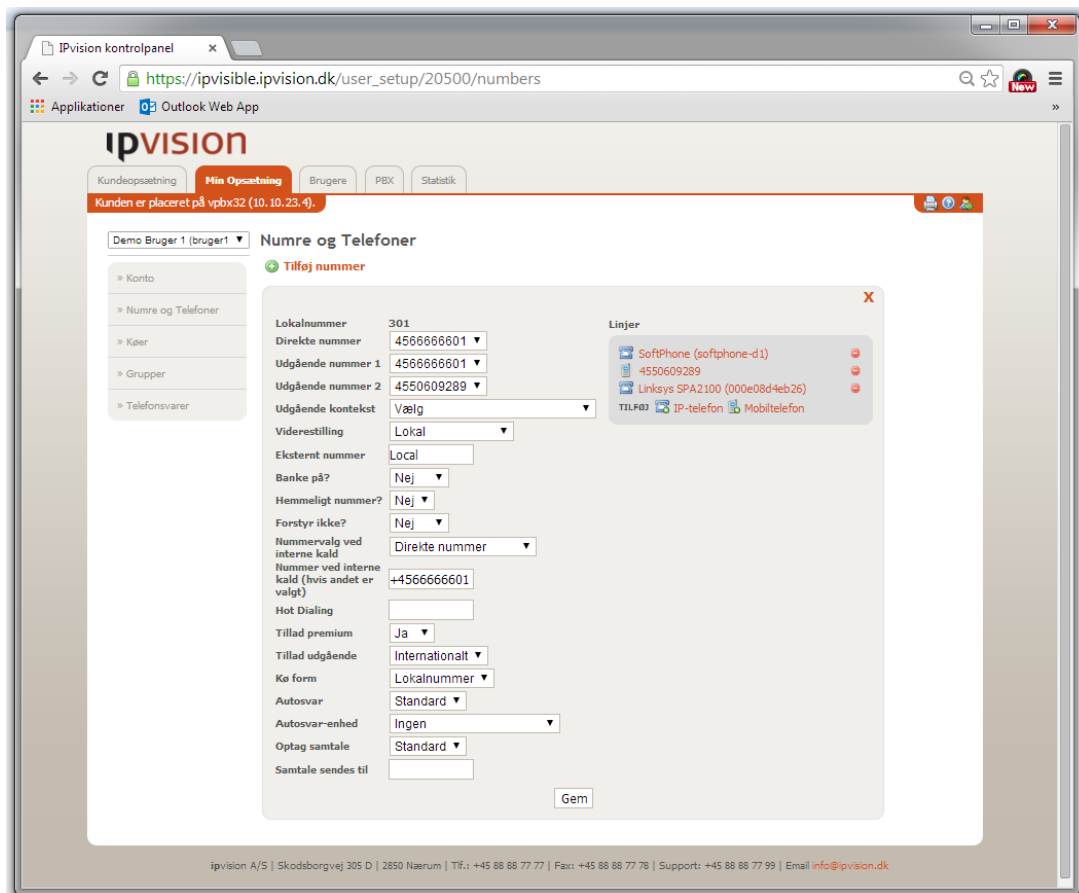


Derudover har du oversigt over dine brugerroller, og hvorvidt du har adgang til telefonadministration via telefonen på nummeret 180 og 199.

Er du administrator, kan du endvidere vælge dine kollegaer i dropdown-menuen for at se og ændre opsætningen af deres brugerkonti.

2.2 Numre og telefoner

Denne side giver dig fuld oversigt over dine telefonnumre og deres indstillinger.



Hvert nummer er listet med de følgende indstillingsmuligheder:

- | | |
|----------------------------|--|
| Lokalnummer | Lokalnummeret i PBX'en.
For mobiltelefonnumre vil dette altid være et 10-cifret nummer på formen 45XXXXXXXXX hvor X'er er mobiltelefonnummeret. |
| Direkte nummer | Det direkte nummer, der kan ringes uden for PBX'en.
Bemærk: Listen viser kun numre, der ikke allerede er i brug. |
| Udgående nummer 1 | Nummeret der vises, når der ringes ud.
Bemærk: Listen indeholder alle numre tilknyttet firmaet. |
| Udgående nummer 2 * | Det sekundære nummer, der vises, når der ringes ud.
Dette kræver en særlig udgående kontekst. |
| Udgående kontekst * | Et sæt regler til styring af udgående kald, som definerer, hvornår udgående nummer 2 bliver vist. |
| Viderestilling | Nummerets viderestillingsregler med følgende valgmuligheder: <ul style="list-style-type: none"> • Lokal Normal ringning. • Ekstern Nummeret viderestilles til det eksterne nummer, defineret i feltet 'Eksternt nummer' nedenunder. • Samringning Nummeret ringer samtidigt med det eksterne nummer, defineret i feltet nedenunder. |

* Kun til avanceret brug

Eksternt nummer	Når det eksterne nummer er sat, træder viderestillings regler i kraft.
Banke på?	
• Ja	Aktiverer 'Banke på' for alle opkald.
• Nej	Deaktiverer 'Banke på' for alle opkald.
• Lokalt	'Banke på' aktiveres kun for interne opkald.
Hemmeligt nummer?	Aktiverer 'Hemmeligt nummer'.
Forstyr ikke?	
• Ja	Aktiverer 'Forstyr ikke' for alle opkald.
• Nej	Deaktiver 'Forstyr ikke'.
• Lokalt	'Forstyr ikke' aktiveres kun for interne opkald.
Hot Dialing *	Gør det kun muligt at ringe til det nævnte nummer.
Tillad premium	Aktiverer mulighed for at ringe til overtakserede numre.
Tillad udgående	Her kan det indstilles, hvorvidt nummeret kan ringe internationalt, nationalt eller lokalt.
Kø form *	Skal som udgangspunkt sættes til 'Lokalnummer' for almindelige brugere og til 'Linje' for callcentre.
Autosvar *	
• Standard	Bestemt af PBX'en.
• Aktivér	Alle samtaler bliver besvaret automatisk.
• Afvis	Telefonen tillader ikke autosvar.
Optag samtale	Aktiverer optagelse af samtaler for nummeret.
• Standard	Styret af PBX'en.
• Aktivér	Alle eksterne samtaler bliver optaget.
• Valgfri	Denne funktion er ikke understøttet på nuværende tidspunkt.
• Afvis	Forhindrer samtaler i at være optaget på telefonen.
Samtale sendes til	E-mail der modtager de optagede samtaler.

Derudover er der til hvert telefonnummer en liste af fysiske telefoner, der er registreret på telefonnummeret. Disse telefoner kan enten være IP apparater identificeret via deres MAC adresse eller mobiltelefoner identificeret via telefonnummeret på deres SIM-kort.

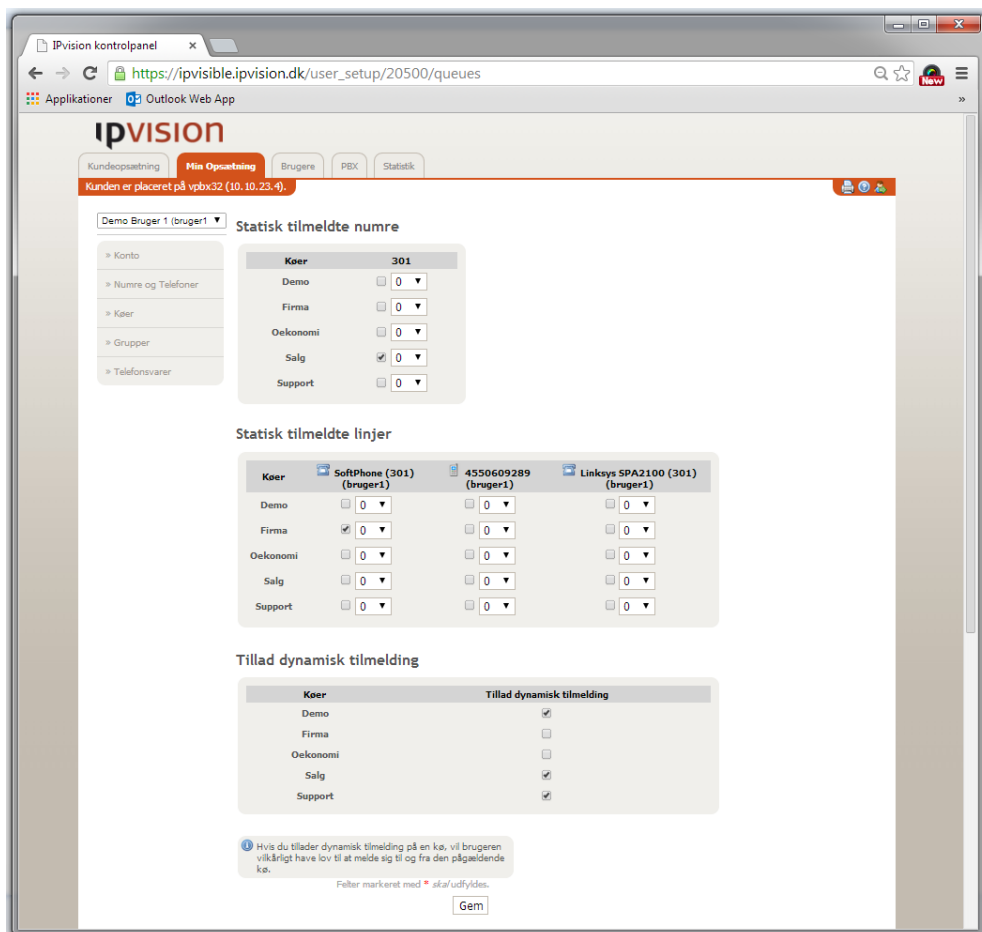
Foretages der ændringer til nummeropsætningen, bliver disse aktiveret med det samme. Husk at trykke på 'Gem' knappen.

Tilføjes der telefonnumre eller linjer til et telefonnummer, skal der provisioneres, før ændringerne træder i kraft (se PBX sektion).

* Kun til avanceret brug

2.3 Køer

Under 'Køer' vises brugerens numre og linjer, samt deres indmelding i firmaet telefonkøer.



Siden indeholder 4 hovedsektioner:

Statisk tilmeldte numre *

Viser alle køer i firmaets PBX, samt hvorvidt brugerens telefonnumre er indmeldt i køerne. Nummeret viser prioriteten i køen: 0 modtager først opkald og 19 modtager sidst opkald (Bemærk: afhængig af ringestrategi se PBX sektion).

Statisk tilmeldte linjer *

Viser alle køer i firmaets PBX, samt hvorvidt brugerens linjer er indmeldt i køerne. Nummeret viser prioriteten i køen: 0 modtager først opkald og 19 modtager sidst opkald (Bemærk: afhængig af ringestrategi se PBX sektion; bruges kun i forbindelse med callcentre).

Tillad dynamisk tilmelding *

Viser alle køer i firmaets PBX; samt hvorvidt brugeren dynamisk kan indmelde og udmelde hans numre til køen via Connect eller 185-menu.

Dynamisk tilmeldte linjer

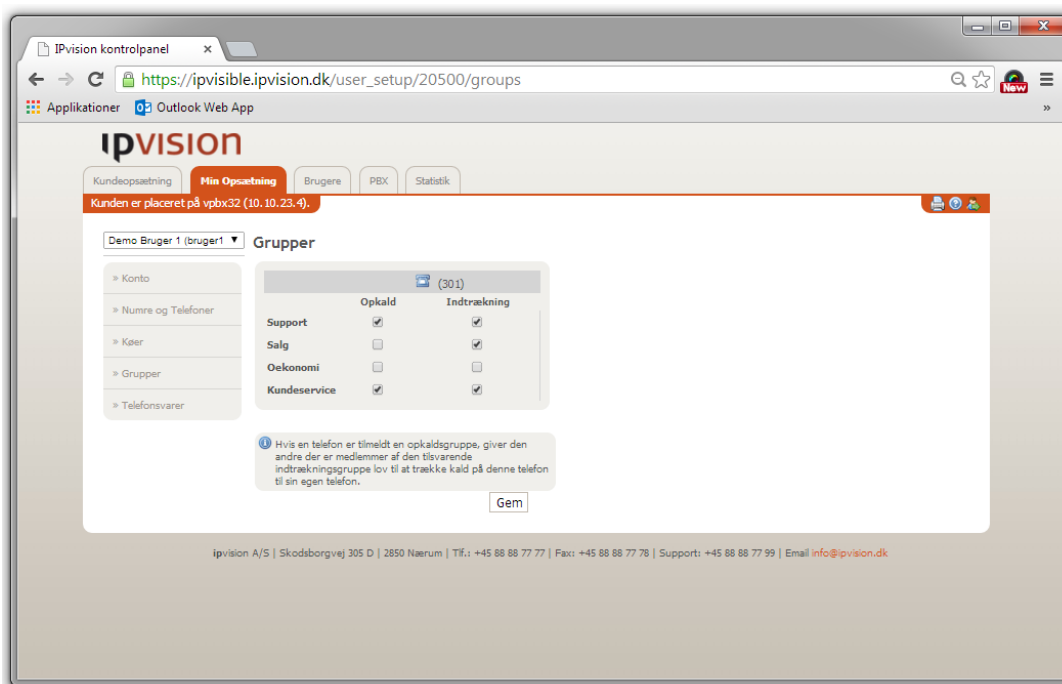
Viser brugerens nuværende dynamisk tilmeldte linjer og tillader at melde brugerens telefoner ind og / eller ud af køer. Ændringer i denne sektion kører ikke provisionering, men husk at trykke på 'Gem' knappen.

* Ændringerne skal provisioneres, før de træder i kraft (se PBX sektion).

2.4 Grupper

Denne side viser brugerens linjer og deres opkalds- og indtrækningsgruppemedlemskab.

Hvis en telefon er tilmeldt en opkaldsgruppe, giver den andre, der er medlemmer af den tilsvarende indtrækningsgruppe, lov til at trække kald på denne telefon til deres egne telefoner.

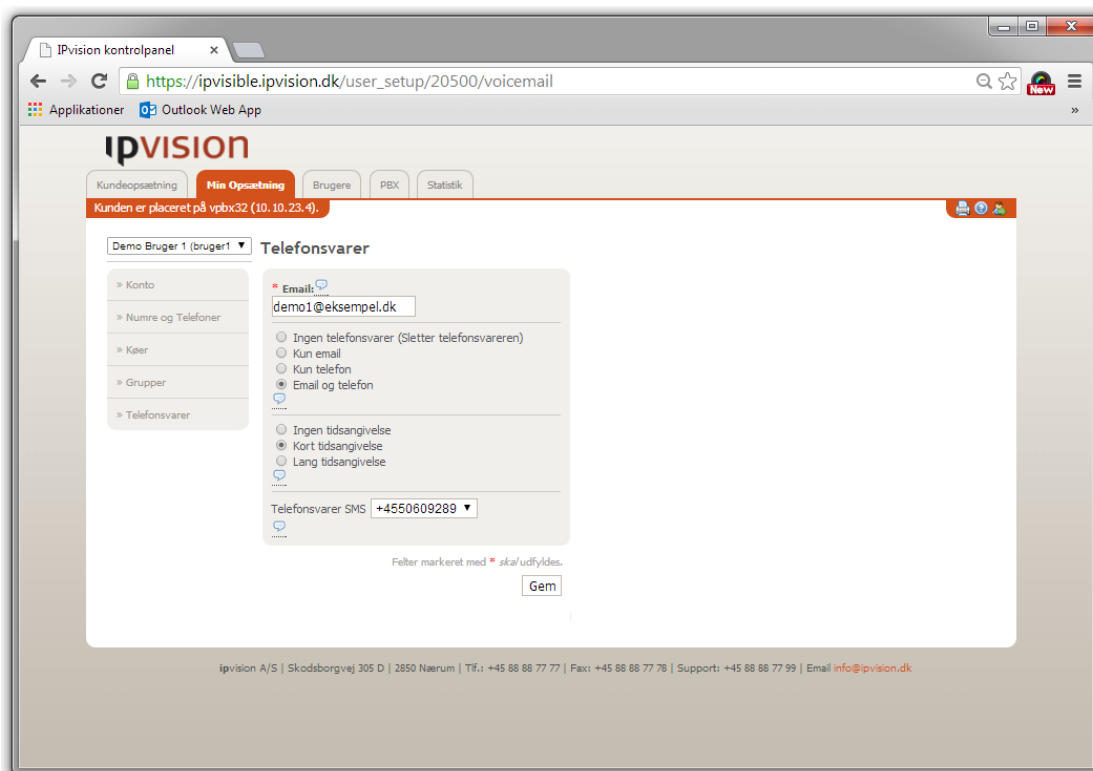


Ændringer på denne side skal provisioneres, før de træder i kraft (se PBX sektion).

2.5 Telefonsvarer

Denne side viser brugerens telefonsvarer indstillinger. Der er følgende indstillingsmuligheder:

- E-mail** Adressen, hvortil telefonsvarerens beskeder sendes, hvis det er valgt.
- Leveringsindstillinger** Her angives, hvordan nye telefonsvarerbeskeder skal leveres. Der kan vælges mellem 'Ingen telefonsvarer', 'kun e-mail', 'kun telefon' eller 'e-mail og telefon'.
- Tidsangivelse** Indstiller, hvordan beskedens tidspunkt skal angives, når der ringes til telefonsvareren. Der kan vælges 'ingen tidsangivelse', 'kort tidsangivelse' eller 'lang tidsangivelse'.
- Telefonsvarer SMS** Her kan du vælge det mobiltelefonnummer, du ønsker at modtage telefonsvarerbeskeder på. Vælg 'Ingen SMS' for at fravælge servicen. Bemærk: Servicen er ikke tilgængelig, hvis ingen SIM-kort er tilknyttet brugeren.
- Telefonsvarer delegering** Her kan ens telefonsvarer delegeres videre til Connect brugere med receptionistfunktionalitet. Disse brugere vil herefter kunne aflytte og ændre telefonsvarerens velkomsthilsen.



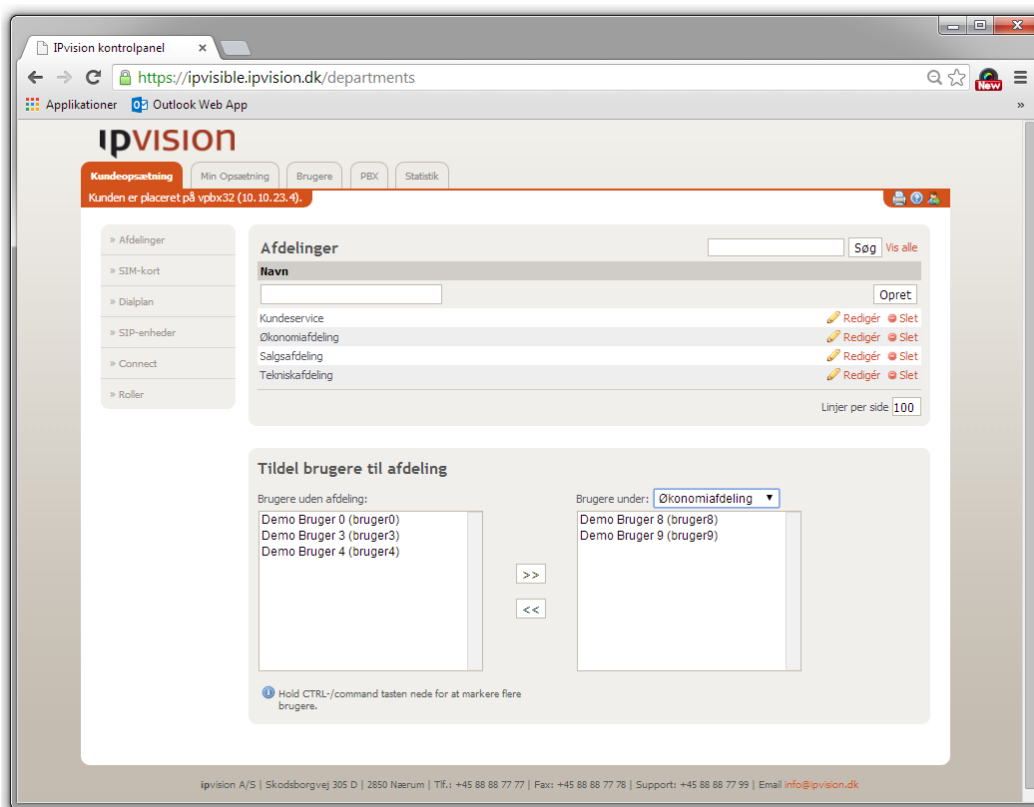
3. Kundeopsætning

Menupunktet 'Kundeopsætning' giver adgang til opsætning af afdelinger, ændring af offentlige dialplan elementer samt en oversigt over jeres SIM-kort, SIP-enheder og brugerroller.

3.1 Afdelinger

Under 'Afdelinger' ser du en liste for firmaets nuværende afdelinger. Firmaets afdelingsstruktur vil blive brugt til at opbygge Connect Clientens Kontaktlistor.

En ny afdeling kan tilføjes ved brug af øverste linje i tabellen. Tryk på 'Redigér' for at ændre navnet på en afdeling.



Ønsker man at redigere brugeres tilknytning til afdelinger, kan det gøres nederst på siden i boksen 'Tildel brugere til afdeling'.

Bemærk:

Bruger skal fjernes fra sin nuværende afdeling, før brugeren kan blive tilknyttet en ny afdeling.

3.2 SIM-kort

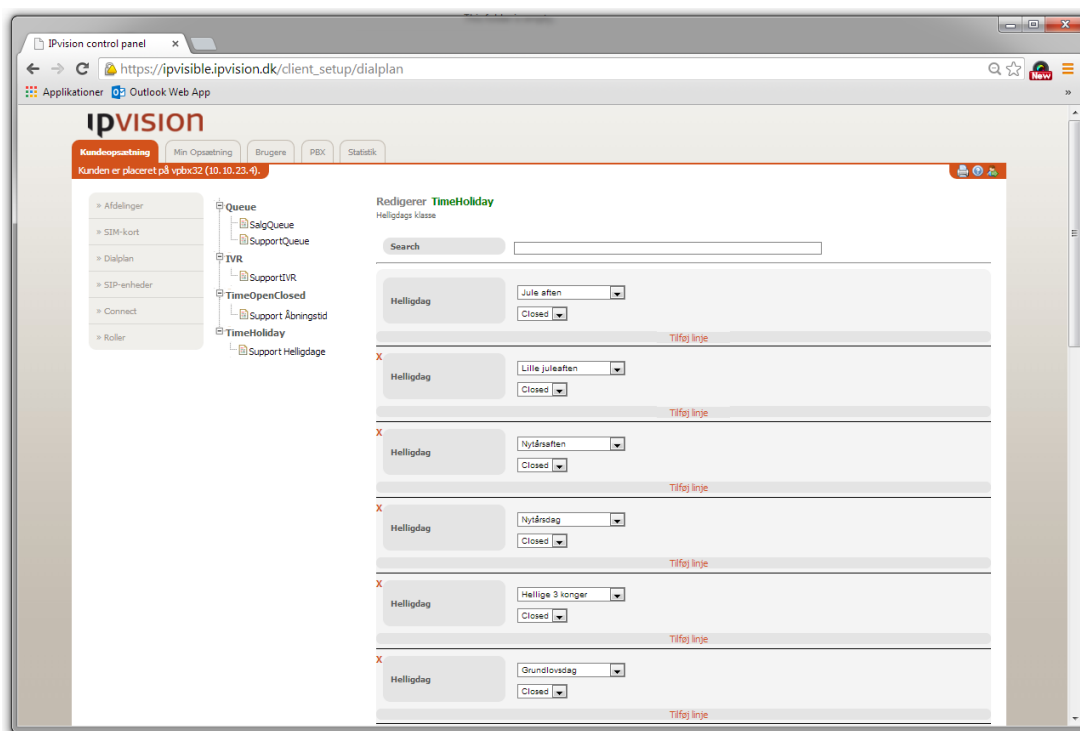
Under 'SIM-kort' vises en komplet liste af alle firmaets SIM-kort. SIM-kortene er listet med PIN- og PUK-koder. Endvidere viser listen også de numre, der er tilknyttet SIM-kortet, hvorvidt kortet er aktivt, samt SIM-kortets brugertilknytning.

3.3 Dialplan

Under 'Dialplan' menupunktet vises offentliggjorte dialplan elementer. Dette er forskelligt fra virksomhed til virksomhed, men normalt vises dialplan klasser, der styrer åbningstider, køer, IVR (Interactive Voice Response), hovednumre og direkte kald.

For at redigere et element vælges først den instans, der skal modificeres. Herefter redigeres instansens indstillinger ved hjælp af formularen 'Elementerne'.

Ændringerne gemmes ved et tryk på 'Gem'-knappen.



Bemærk, at ændringerne først træder i kraft, når dialplanen provisioneres (se PBX sektion).

3.4 SIP- enheder

Menupunktet 'SIP-enheder' indeholder oversigt over alle SIP-enheder tilknyttet firmaet. Hver enhed vises sammen med dens MAC- og IP-adresser, placering, firmware version, bruger tilknytning og sprogindstillinger.

Vælg 'Redigér' for at tilgå enhedens indstillinger. Det er bl.a. muligt at skifte enhedens placering, aktivere 'Forstyr ikke' funktion, og ændre på funktionstasternes indstillinger.

3.5 Roller

Menupunktet 'Roller' giver en oversigt over alle de roller, der er tildelt hver enkelt bruger i firmaet. Hver enkelt brugers sæt roller kan tilgås på 'Brugersætning'-siden.

4. Brugere

Under fanebladet 'Brugere' vises en komplet liste over alle brugere tilknyttet jeres PBX.

Listen viser en hurtig oversigt med brugernavne, navne, e-mails, lokalnumre, telefonsvarer konti, direkte numre, afdelingsoplysninger og sprogindstillinger.

Ønsker man at redigere en brugers indstillinger, trykkes 'Redigér', hvorefter man kommer til brugerens opsætningsside (se 'Brugers opsætning' sektion).

The screenshot shows the IPVISION control panel interface. At the top, there are navigation tabs: 'Kundeopsætning', 'Min Opsætning', 'Brugere', 'PBX', and 'Statistik'. Below the tabs, a message states 'Kunden er placeret på vpbx-32 (10.10.23.4)'. The main content area is divided into two sections:

Tilføj Bruger for demo

This section contains a form with the following fields:

- Oplysninger:** Navn, Brugernavn, Email, Adgangskode, Gentaag adgangskoden, Rolle (Almindelig bruger), Sprog (Dansk), PIN, Sikkerheds niveau (Deaktiver).
- Telefonnummer:** Lokalnummer, Direkte nummer, Udgående nummer, IP-telefon, Mobil nummer, uafhængigt.
- Afdeling:** Afdeling, Ny afdeling.

At the bottom of the form is a 'Gem' button.

Oversigt over Brugere for demo

This section displays a table of users with the following columns: Brugeravn, Itavn, Email, Lokalnumre, Direkte numre, Telefonadministrator, Telefonsvarer, Connect, Reception, Afdeling, and Sprog. The table lists 10 demo users (bruger0 to bruger9) with their respective details and action buttons (Redigér, Slet).

Brugeravn	Itavn	Email	Lokalnumre	Direkte numre	Telefonadministrator	Telefonsvarer	Connect	Reception	Afdeling	Sprog
bruger0	Demo Bruger 0	demo0@eksempel.dk	300	4588779265						Dansk
bruger1	Demo Bruger 1	demo1@eksempel.dk	301	4550608444					Salgsafdeling	Dansk
bruger2	Demo Bruger 2	demo2@eksempel.dk	302	4550608442					Salgsafdeling	Dansk
bruger3	Demo Bruger 3	demo3@eksempel.dk	303	4588779264						Dansk
bruger4	Demo Bruger 4	demo4@eksempel.dk	304	4550608445						Dansk
bruger5	Demo Bruger 5	demo5@eksempel.dk	305	4588779266					Kundeservice	Dansk
bruger6	Demo Bruger 6	demo6@eksempel.dk	306	4550608447					Tekniskafdeling	Dansk
bruger7	Demo Bruger 7	demo7@eksempel.dk	307	4588779268					Tekniskafdeling	Dansk
bruger8	Demo Bruger 8	demo8@eksempel.dk	308	4550608449					Økonomiafdeling	Dansk
bruger9	Demo Bruger 9	demo9@eksempel.dk	309	4550608441					Økonomiafdeling	Dansk

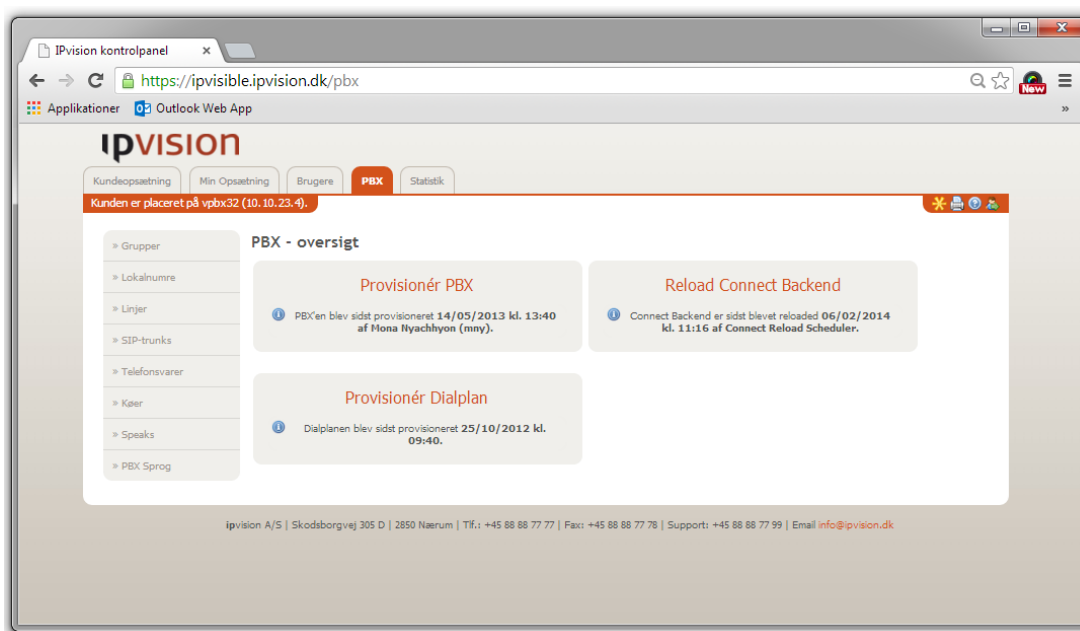
At the bottom of the table, there is a button 'Afsend adgangsoplysninger' and a 'Linjer per side: 100' indicator.

Ønsker man at tilføje en ny bruger, kan dette gøres ved at udfylde formularen på toppen af siden. Hvis der skal tilføjes flere numre eller ændres på de avancerede indstillinger, kan man trykke 'Redigér' på brugeren efter oprettelsen.

Oprettelse af nye brugere kræver provisionering, før ændringerne træder i kraft (se PBX sektion).

5. PBX

Under fanebladet 'PBX' tilgås opsætning af PBX specifikke funktioner. Hovedsiden giver mulighed for at provisionere jeres PBX, reloade Connect Backend og provisionere jeres Dialplan.



Ved provisionering af PBX'en bliver alle brugernes konfigurationer fra Connect Visible databasen lagt ned i PBX'en.

Provisionering af Dialplanen vil opdatere alle konfigurationer i relation til kaldsrutning.

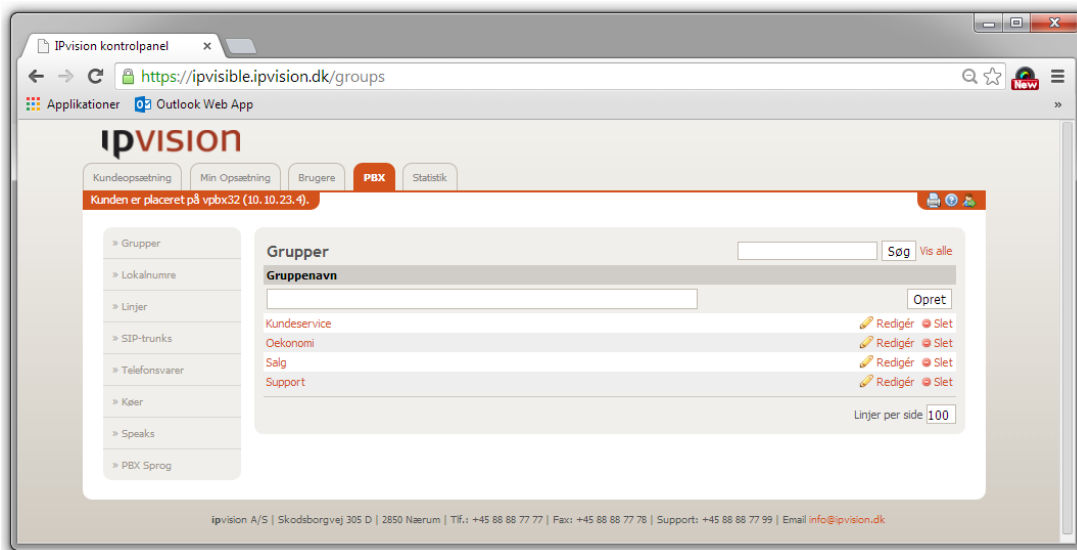
Det anbefales, at man er meget omhyggelig med provisionering. Hvis man er i tvivl, bør man altid ringe til ipvision support.

Når man reloads Connect Backend, vil den opdatere alle kontaktlister i Connect med de nye konfigurationer fra Connect Visible. Der vil gå et kort øjeblik, før alle Connect klienter har genetableret forbindelsen.

Udover provisionering giver denne sektion adgang til administration af ringegrupper, lokalnumre, linjer, SIP-trunks, telefonvarere, køer, speaks og telefonsystemets sprogindstillinger.

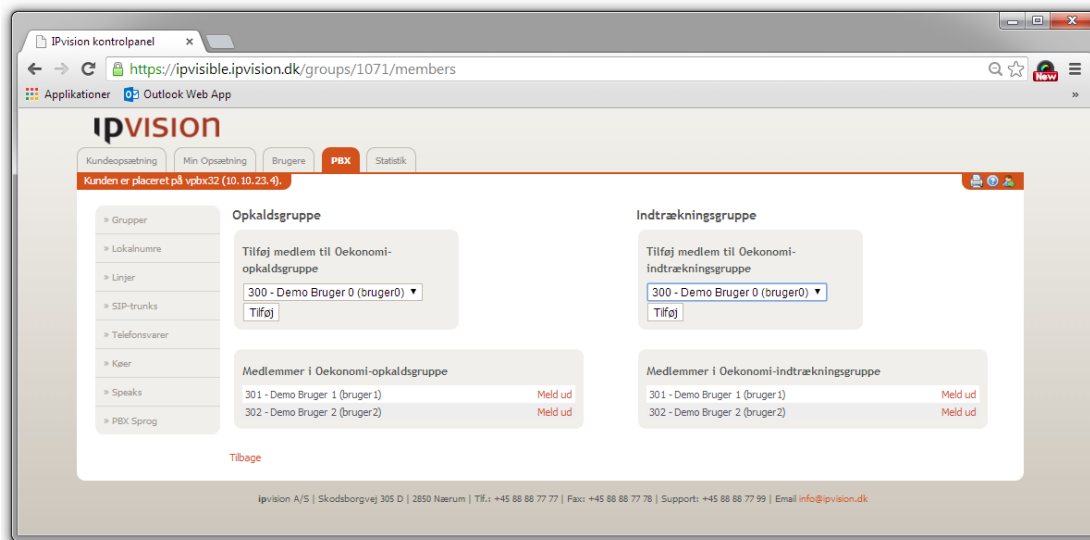
5.1 Grupper

Under 'Grupper' vil PBX'ens ringegrupper være listet.



Nye ringegrupper kan laves ved at bruge den øverste linje i tabellen.

Navnet på eksisterende ringegrupper kan ændres ved at trykke på 'Redigér'.

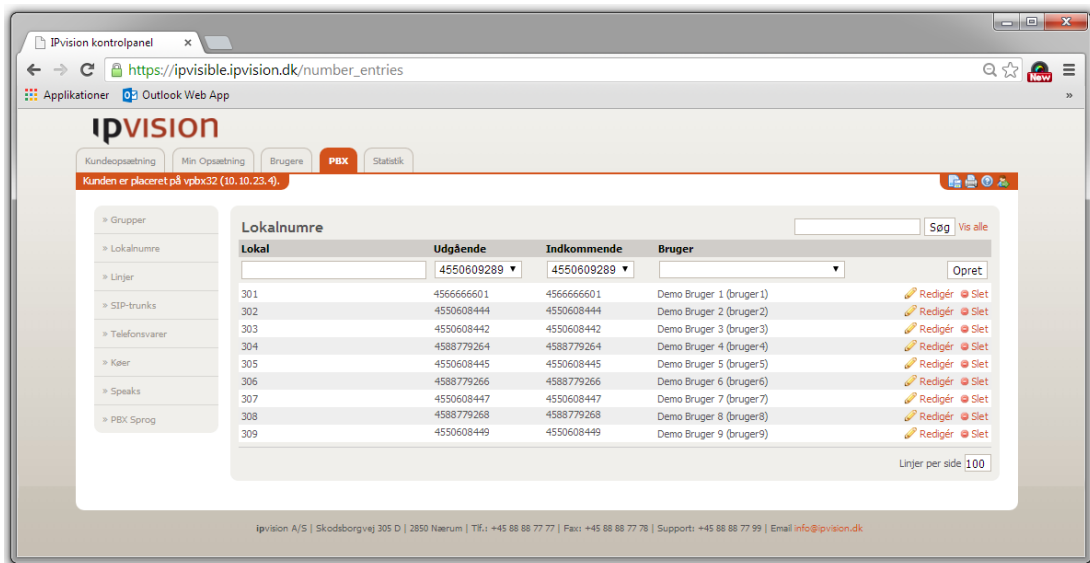


Ved klik på gruppenavnet kan man tilgå siden, hvor brugere kan blive fjernet eller tilføjet grupperne. Lignende funktionalitet er tilgængelig fra Brugeropsætnings-sektionen.

5.2 Lokalnumre

Menupunktet 'Lokalnumre' giver en komplet oversigt over alle lokalnumre i PBX'en.

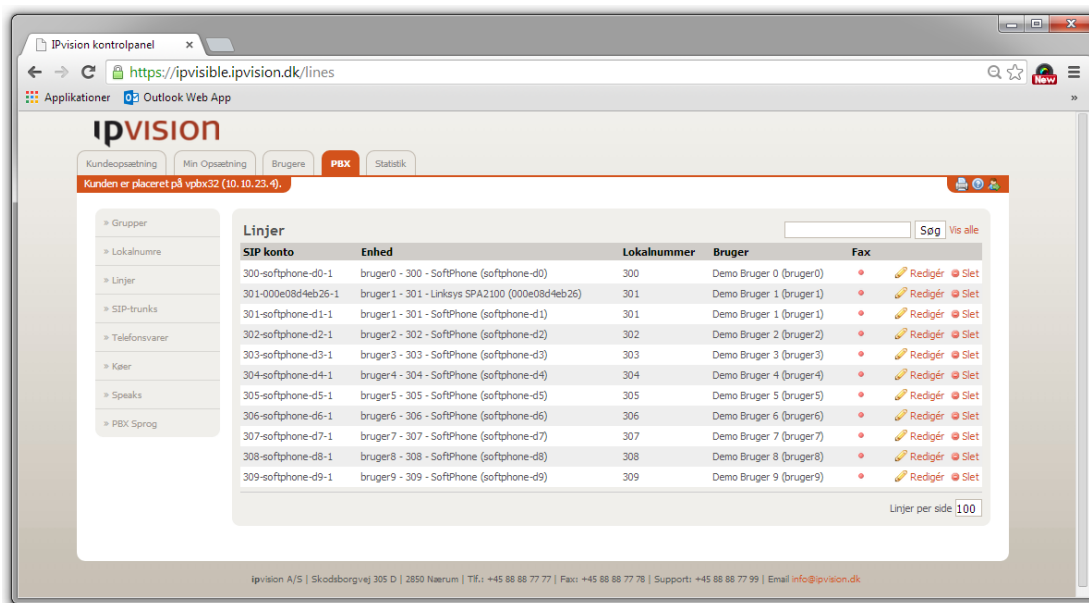
Et nyt lokalnummer kan tilføjes ved at bruge øverste linje i tabellen. For at oprette et nyt lokalnummer skal du indtaste det ønskede lokalnummer, indgående nummer, udgående nummer og den bruger, lokalnummeret skal tilknyttes.



For at tilføje linjer til det nye nummer tryk på 'Redigér' efter oprettelsen. Dette vil tage dig til 'Numre og telefoner'–siden under Brugeropsætningen.

5.3 Linjer

Linjeoversigten viser alle linjer i PBX'en. Linjerne er vist med deres SIP-konti, telefon tilknytning, lokalnummer og bruger



En linje kan redigeres ved hjælp af 'Redigér' linket - men det anbefales ikke at ændre i disse indstillinger. Brug i stedet 'Brugers opsætning'-fanebladet for at redigere linjer.

5.4 SIP-trunks

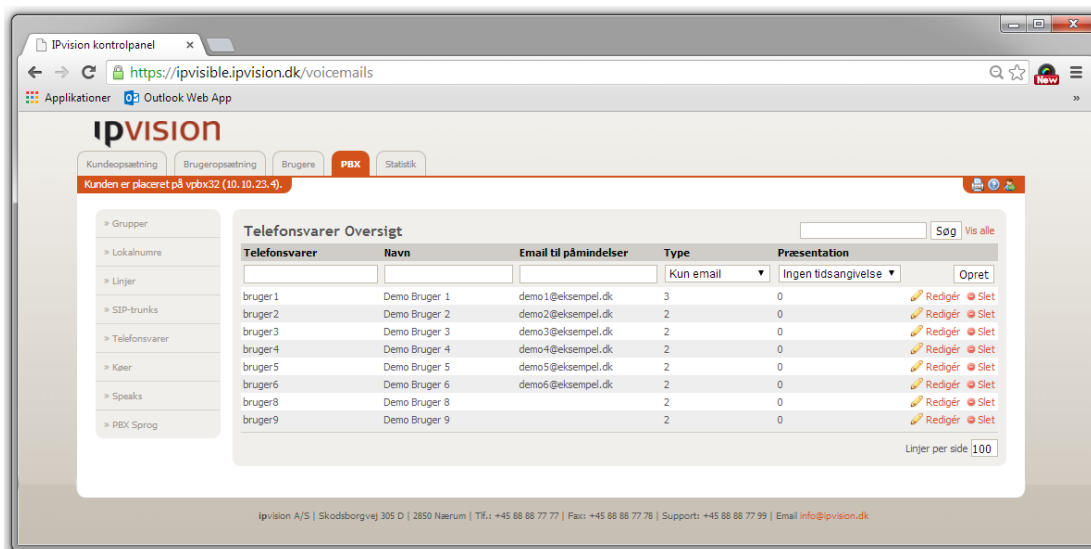
Under menupunktet 'SIP-trunks' er PBX'ens SIP-trunks listet. Listen viser navn, IP-adresse eller FQDN (Fully Qualified Domain Name), adgangskode og placering. Disse oplysninger kan ændres ved at trykke 'Redigér'.

En ny SIP-trunk kan oprettes ved at bruge øverste linje i tabellen. Det anbefales at bruge den automatisk genererede adgangskode for maksimal sikkerhed.

En tilføjelse og/eller ændring af SIP-trunks kræver en provisionering af PBX'en (se PBX sektion).

5.5 Telefonsvarer

Under 'Telefonsvarer Oversigt' vil alle PBX'ens telefonsvarer konti være listet. De er listet med brugertilknytning (mailbox), brugernes navne, e-mailadresser til notifikation, notifikationstype og tidsangivelsestype.



Bemærk, at notifikationstyper og tidsangivelsen er listet med deres interne id. Det anbefales dog, at disse indstillinger ændres direkte under brugeren i 'Brugersætning'-fanebladet.

Nye telefonsvarer konti kan oprettes her, men det anbefales at oprette dem direkte under brugeren for at sikre korrekt angivelse af brugernavnet.

5.6 Køer

Køoversigten viser alle køer i PBX'en. Køerne er listet med deres navn, ringestrategi, maksimum antal samtidige opkald, speaknummer og frekvens for meddelelsen og timeout.

Der kan oprettes en ny kø ved hjælp af øverste linje i tabellen. Køer har følgende parametre:

Kønavn	Kønavnet – må kun indeholde alfanumeriske tegn (a-z, 0-9).
Strategi	Se flere oplysninger på den næste side.
Max antal i kø	Maksimum antal opkald, der kan være i køen. Skal ikke udfyldes hvis der ikke ønskes et maksimum.
Periodisk meddelelse	Speaknummeret på den periodiske meddelelse til opkald i køen. Efterlad tom, hvis ingen speak ønskes.
Frekvens for periodisk meddelelse	Frekvens i sekunder for afspilning af periodisk meddelelse. Efterlad tom, hvis ingen speak ønskes.
Frekvens for positionsmeddelelser	Frekvens i sekunder for afspilning af position i køen. Efterlad tom, hvis ingen positions angivelse ønskes. Det skal angives, om det er køpositionen eller den estimerede ventetid, der ønskes fortalt til opkaldet. Begge dele kan også aktiveres samtidig.
Timeout	Timeout for opkald ud til agenter. Efter timeout vil køen prøve næste agent på baggrund af den valgte ringestrategi.

The screenshot shows the IPVISION web interface for managing queues. The main content area is titled 'Køer' and contains a table with the following data:

Kønavn	Strategi	Max antal i kø	Periodisk meddelelse	Frekvens for periodisk meddelelse	Frekvens for positionsmeddelelser	Timeout	
	Ring til alle					30	Opret
Demo	Ring til alle	30			10	30	Redigér Slet
Firma	Længst uden opkald	4				30	Redigér Slet
Oekonomi	Turnus					30	Redigér Slet
Salg	Længst uden opkald			10		10	Redigér Slet
Support	Ring til alle					30	Redigér Slet

At the bottom of the interface, there is a footer with contact information: ipvision A/S | Skodsborgvej 305 D | 2850 Nærum | Tlf.: +45 88 88 77 77 | Fax: +45 88 88 77 78 | Support: +45 88 88 77 99 | Email info@ipvision.dk

Der er følgende strategier tilgængelig for køer:

Ring til alle

Vil ringe til alle agenter samtidigt, når et nyt opkald kommer ind.

Lineært

Vil ringe på skift mellem alle agenter, vil altid starte fra den første agent og fortsætte i den samme rækkefølge.

Tilfældigt

Vil ringe til en tilfældig agent ved nyt opkald.

Længst uden kald

Vil ringe til den agent, der har været længst uden kald.

Bemærk: brugere skal huske at logge ud, hvis de ikke ønsker at modtage opkald.

Turnus

Vil ringe på skift mellem alle agenter. Vil starte med den næste agent i forhold til agenten, som besvaret opkald sidst.

Færrest kald

Vil ringe til den agent, der har besvaret færrest opkald.

Bemærk: Brugere skal huske at logge ud, hvis de ikke ønsker at modtage opkald.

Tilfældig med rangordning

Vil ringe til en tilfældig agent med rangordning. Rangen er sat som prioriteten ved køindmelding.

Vælg 'Redigér' for at tilgå avancerede kø indstillinger.

Bemærk, at ændring af kønavne kræver, at dialplanen skal provisioneres. Alle dynamisk tilmeldte brugere skal meldes ind igen efter køomdøbning. Det anbefales altid at forhøre sig hos ipvision Support, før en ændring af et kønavn foretages.

Klik på kønavnet for at tilgå siden, hvor du kan fjerne og tilføje både statiske og dynamiske medlemmer til pågældende kø.

Ændringer og oprettelser af køer kræver provisionering af PBX'en (se PBX sektion).

5.7 Speaks

Menupunktet 'Speaks' viser to lister:

Brugerdefinerede speaks

Denne liste indeholder alle brugerdefinerede speaks med deres speak nummer, navn og en kort beskrivelse. Disse speaks kan indtales ved at ringe til administrationsnummeret 180. Nye speaks kan tilføjes ved hjælp af øverste linje i tabellen. Bemærk, at PBX'en skal provisioneres, før ændringerne træder i kraft (se PBX sektion).

Systemspeaks

Denne liste indeholder alle speaks der er blevet automatisk oprettet af systemet. Dette kan være speaks fra køer eller speaks oprettet af dialplanelementer. Disse speaks kan indtales ved at ringe til administrationsnummeret 180.

The screenshot shows the IPvision control panel interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Kundeopsætning', 'Min Opsætning', 'Brugere', 'PBX', and 'Statistik'. Below this, a status bar indicates 'Kunden er placeret på vpbx35 (10.10.63.228), OBS! Primær kontakt: ORL,MPE'. The main content area is divided into two sections: 'Brugerdefinerede speaks' and 'Systemspeaks'.

Brugerdefinerede speaks

Speak #	Name	Description	Actions
10280	1359Name	Automatisk oprettet speak fra DialPlanTestQueue.	Redigér Slet
11917	1388 138913901391139213931394Name	Automatisk oprettet speak fra AdminNumber.	Redigér Slet
10857	1394Name	Automatisk oprettet speak fra Test7Queue.	Redigér Slet
14463	1547Name	Automatisk oprettet speak fra AdminNumber.	Redigér Slet
14607	IVRIVR	Automatisk oprettet speak fra IVR.	Redigér Slet
14606	IVRIVRNotAvalible	Automatisk oprettet speak fra IVR.	Redigér Slet
14605	IVRIVRUser	Automatisk oprettet speak fra IVR.	Redigér Slet
10850	nName	Automatisk oprettet speak fra Test1Queue.	Redigér Slet
20208	QueueCONTINUE		Redigér Slet
20203	QueueFULL		Redigér Slet
20204	QueueJOINEMPTY		Redigér Slet
20206	QueueJOINUNAVAIL		Redigér Slet
20205	QueueLEAVEEMPTY		Redigér Slet
20207	QueueLEAVEUNAVAIL		Redigér Slet
20209	QueueNOANSWER		Redigér Slet
20202	QueueTIMEOUT		Redigér Slet

Linjer per side 100

Systemspeaks

Speak #	Name	Description	Actions
10851	Test01Name	Automatically created speak from Test1Queue.	Redigér
10852	Test02Name	Automatically created speak from Test2Queue.	Redigér
10853	Test03Name	Automatically created speak from Test3Queue.	Redigér
10854	Test04Name	Automatically created speak from Test4Queue.	Redigér
10855	Test05Name	Automatically created speak from Test5Queue.	Redigér
10856	Test06Name	Automatically created speak from Test6Queue.	Redigér

5.8 PBX sprog

Under PBX Sprog kan man vælge standardsproget, som vil være brugt af PBX'en i det tilfælde, hvor lydfiler ikke findes på brugerens valgte sprog.

6. Statistik

6.1 CSV eksport

Under fanebladet statistik kan der downloades .CSV filer med opkaldsstatistik og køstatistik. Filerne kan importeres direkte ind i Excel.*

Filerne indeholder følgende oplysninger:

Køstatistik

Date and time	Dato og tid for kald.
Unique ID	Identifikation af kald.
Queue	Navn på telefonkø.
Agent	Personen, der besvarer opkald.
Call Event	Angivelse af, hvem der afsluttede kald.
Wait time	Ventetid, før forbindelsen i sekunder.
Talk time	Samtaletid
Month	Måned (fra Date and time).
Day	Dag i måned (fra Date and time).
Year	År (fra Date and time).
Weekday	Ugedag - 'mon' til 'sun' (fra Date and time).
Date	Dato (uden Time).
Hour	Time (fra Date and time).

Opkaldsstatistik

a num	Det nummer, som ringer op.
b num	Det nummer, som der ringes til.
Caller ID	ipvision Caller ID.
Originator	Det lokalnummer, som initierede opkald. Alternativt, hvis IP-adresse er der tale om indkommende kald.
Destination	Det, der ringes til: 'LPBX' for udgående kald; 'lokalnummer' for indkommende opkald.
Direction	Outgoing, incoming, external eller internal.
End status	Den sidste dialplan funktion, som behandlede opkaldet.
Queue	Navnet på den kø, som håndterer opkaldet.
Start call	Dato og tid, hvor opkald startes.
Total time	Total tid for opkald i sekunder.
Billing time	Tid i sekunder, som kaldet varer.
Response	Hvad der skete med kaldet: No answer, Busy eller Failed
Month	Måned (fra Start call).

* Bemærk, at informationerne i filerne er 1 dag bagud.

6.2 Køstatistik

Køstatistik-siden giver adgang til at skabe, redigere, bruge og eksportere statistiske rapporter om opkald, der er behandlet af firmaets telefonkøer.

Rapport type

Oplysninger i rapporterne kan være fordelt baseret på:

Agent	Oplysningerne i rapporten vil blive præsenteret per kømedlem i hver valgte kø.
Weekdays	Rapporten vil indeholde statistiske oplysninger fordelt per kø per dag.
Time	Oplysningerne vil blive fordelt per kø per tidsinterval indenfor firmaets åbningstid med 30 minutters interval.

Statistiske parametre

Enhver rapport indeholder følgende oplysninger om opkald i køerne:

Received Calls	Antal indgående opkald i alt
Served Calls	Antal af besvarede opkald (opkald, hvor der var en samtalefase)
Served Calls (no Queueing)	Antal opkald, der blev besvaret uden nogen ventetid
Served Calls (<5 sec)	Antal opkald, der blev besvaret indenfor de første 5 s. af ventetiden
Served Calls (<10 sec)	Antal opkald, der blev besvaret indenfor de første 10 s. af ventetiden
Served Calls (<30 sec)	Antal opkald, der blev besvaret indenfor de første 30 s. af ventetiden
Served Calls (<60 sec)	Antal opkald, der blev besvaret indenfor de første 60 s. af ventetiden
Served Calls (>60 sec)	Antal opkald, der blev besvaret efter de første 60 s. af ventetiden
Abandoned Calls	Antal opkald, der blev afsluttet, før de var besvarede af køagenter
Abandoned Calls (<5 sec)	Antal opkald, der blev tabt inden for de første 5 s. af ventetiden
Abandoned Calls (<10 sec)	Antal opkald, der blev tabt inden for de første 10 s. af ventetiden
Abandoned Calls (<30 sec)	Antal opkald, der blev tabt inden for de første 30 s. af ventetiden
Abandoned Calls (<60 sec)	Antal opkald, der blev tabt inden for de første 60 s. af ventetiden
Abandoned Calls (>60 sec)	Antal opkald, der blev tabt efter de første 60 s. af ventetiden
Rejected Calls	Antal opkald, der blev aflyst pga. ressource knaphed
Dissuaded Calls	Antal opkald omstillet til afskrækkelseskø inkl. tabte opkald
Service level	Forhold mellem antal opkald besvarede indenfor den ønskede tidsinterval og antal besvarede opkald i alt.
Average Talk Time	Den gennemsnitlige taletid inkl. pausen efter forrige opkald
Average Ringing Time	Den gennemsnitlige tid fra opkaldet blev distribueret til besvarelsen
Average Waiting Time	Den gennemsnitlige ventetid i køen for alle opkald inkl. de tabte kald
Longest Waiting Time	Den længste ventetid i køen inkl. tabte opkald
IVR Connections	Antal ventende kald, som blev omstillet af IVR-systemet.

Data eksport funktionalitet

Et sæt ikoner øverst til højre giver mulighed for at:

- Eksportere rapporten i en .CSV-fil.
- Eksportere rapporten i en .PDF-dokument.
- Sende rapporten som en e-mail (efter at du vælger at afsende rapporten med en e-mail, vil du blive bedt om at angive en e-mailadresse.).

The screenshot shows the IPVISION control panel interface. At the top, there's a navigation menu with options like 'Kundeopsætning', 'Brugeropsætning', 'Brugere', 'PBX', and 'Statistik'. Below that, a status bar indicates 'Kunden er placeret på vpbx32 (10.10.23.4)'. The main content area is titled 'Report for' and includes a 'CSV Export' button. The 'Report for' section has a 'Select Report' dropdown set to 'Weekdays', a 'Date' field with '2014/02/01 - 2014/02/07', and a 'Queues' dropdown set to 'Demo'. There's also an 'Add template' button. Below this is a 'Show Reports' button and a table with the following data:

Row Name	Received Calls	Served Calls	Served Calls (no queuing)	Served Calls (before 5 sec)	Served Calls (before 10 sec)	Served Calls (before 30 sec)	Served Calls (before 60 sec)
TOTAL	148	124	0	8	39	90	110
AVERAGE	12.33	10.33	0	0.07	3.25	7.5	9.17
Maximum	24	21	0	4	10	13	18
Minimum	1	1	0	0	0	0	0
Demo							
Sunday	0	0	0	0	0	0	0
Monday	0	0	0	0	0	0	0
Tuesday	12	9	0	0	4	0	0
Wednesday	0	0	0	0	0	0	0
Thursday	0	0	0	0	0	0	0
Friday	0	0	0	0	0	0	0
Saturday	12	9	0	0	0	0	0
total: 0							
Firma							
Sunday	0	0	0	0	0	0	0
Monday	0	0	0	0	0	0	0
Tuesday	0	0	0	0	0	0	0

For at lave en ny rapport:

- Vælg en rapporttype.
- Definer tidsinterval for indholdet.
Bemærk: Til-date skal altid være større end Fra-date.
- Vælg de køer, som skal indgå i rapporten.
Listen indeholder alle telefonkøer tilgængelige i din virksomhed.
Du kan vælge flere køer ved at holde 'Shift'-tasten og klikke på kønavne.
- Tryk på 'Vis rapporter' knappen

Den valgte rapport vil blive vist i vinduet nedenunder, hvis statistiske oplysninger er tilgængelige.

Oplysninger om en eller flere køer kan fjernes fra rapporten ved at højreklikke tabellens overskriftsline og (fra)vælge tilgængelige køer.

For at tilføje en ny skabelon:

- Indtast skabelonens navn i tekstfeltet i 'Tilføj skabelon' panelet øverst til højre.
- Tryk på 'Tilføj skabelon'-ikonet ovenfor.

Den nye skabelon vil blive gemt baseret på den sidst genererede rapport.

For at generere en rapport efter en eksisterende skabelon:

- Vælg en af eksisterende skabeloner
- Tryk på 'Vis rapporter'-knappen
- Du kan redigere i parametre ved at gentage de trin, der gælder for nye rapporter (se ovenfor)
- Tryk på 'Vis rapporter' for at se ændringerne
- Tryk på 'Gem skabelon' for at gemme ændringerne i skabelonen

Hjælp

Har du spørgsmål eller brug for hjælp med betjening af ipvision produkter, er du altid velkommen at kontakte ipvision support:

Ring *+45 8888 7799* indenfor vores åbningstid:

Man. to Tor.: 08.00 – 16.00

Fre.: 08.00 – 15.30

Ved større fejl er der døgnservice.

Eller send en e-mail til support@ipvision.dk

Vi bestræber os på at besvare alle e-mails inden for 8 arbejdstimer.