

BRUKERDOKUMENTASJON

SOLIDUS eCARE

DESKTOP MANAGER

■ Hva er Solidus eCare ?

Solidus eCare er en programvareløsning for å køe og organisere innkomne telefonsamtaler. Når en bruker ringer et (felles) telefonnummer som håndteres av Solidus, vil systemet holde orden på køen, og sette samtalen over til en ledig saksbehandler.

■ Hva er Desktop Manager ?

Desktop Manager (DM) er et program som kjøres på din PC og kobler deg til Solidus køordnings systemet.

■ Hva trengs for å bruke Solidus ?

Før du kan ta i bruk Solidus må følgende være på plass:

1. *Telefonen* din må være registrert i Solidus systemet.
2. Du må ha en *brukerkonto* i Solidus.
3. Du må ha programvaren «Desktop Manager» installert på PC-en din

Hvis du henvender deg til IT-avdelingen, så ordner vi dette for deg.

■ Brukerveiledningen

Vi skal i denne brukerveiledningen gå igjennom de daglige og mest brukte funksjonene i Desktop Manager. Videre i denne veiledningen benytter vi forkortelsen *DM* for Desktop Manager, altså det programmet du som saksbehandler bruker på PC-en din.

START DESKTOP MANAGER

■ Starte programmet Desktop Manager

For å starte programmet gjør du følgende:

- Klikk på START knappen (den runde blå med flagg inni) til venstre på menylinjen
- Nederst i menylisten som kommer opp, klikker du på «All Programs»
- Bla deg ned til mappen «Solidus eCare» og klikk på denne
- Dobbelt-klikk på linjen «Desktop Manager», og programmet starter

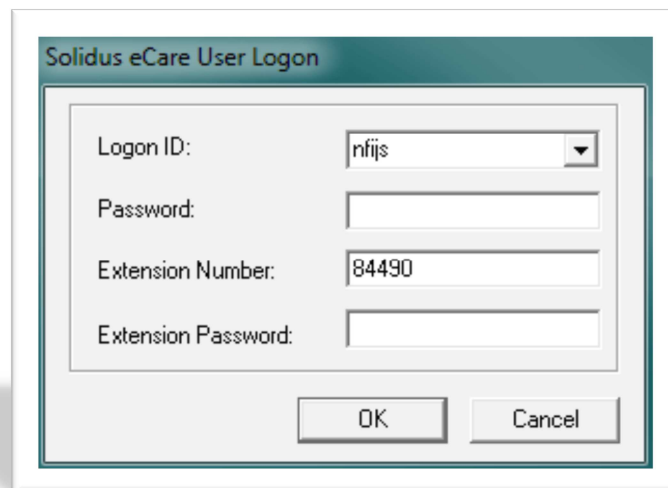
Tips: Hvis du vil ha programmet lettere tilgjengelig, kan du gjøre følgende:

- Finn programmet «Desktop Manager» som beskrevet over
- I stedet for å klikke på programmet, så høyre-klikker du (klikk med den høyre muse tasten)
- I menyen som kommer opp velger du «Pin to Start Menu»

Programmet vil nå være i programlisten som kommer opp når du trykker på «START knappen» på menylinjen.

■ Logge på programmet

Under oppstart vil programmet be deg angi noe bruker informasjon:



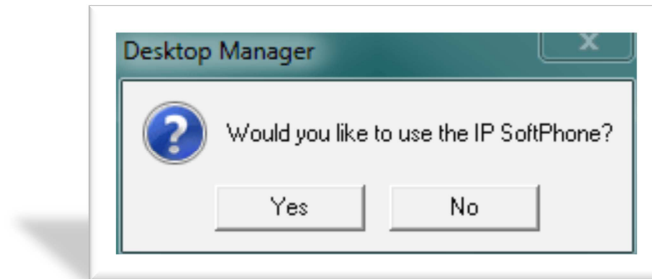
The image shows a Windows-style dialog box titled "Solidus eCare User Logon". It contains the following fields and controls:

- Logon ID:** A dropdown menu with the selected value "nfijs".
- Password:** An empty text input field.
- Extension Number:** A text input field containing the value "84490".
- Extension Password:** An empty text input field.
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom right.

Du logger deg på programmet med følgende data:

- **Logon ID:** Ditt vanlige brukernavn ved UiB (det samme som når du logger deg inn på PC-en)
- **Password:** Her bruker du passordet du har fått oppgitt til Solidus. Dette er *IKKE* det samme som når du logger deg på PC-en.

- **Extension Number:** Skriv inn telefon nummeret til den telefonen du vil motta samtalene på
- **Extension password:** Dette passordet bruker du *bare* hvis du benytter IP-telefon.
- Trykk OK når du har fylt inn den nødvendige informasjonen



Programmet vil spør deg om du benytter «IP Softphone». IP-softphone er en IP-basert telefon hvor PC-en din benyttes om «telefon apparat». Typisk vil du se dette ved at «Handsfree» settet ditt er koblet rett i PC-en.

- «YES» - hvis du benytter telefon via PC-en din (headset står tilkoblet rett i PC)
- «NO» - hvis du benytter et eget telefonapparat

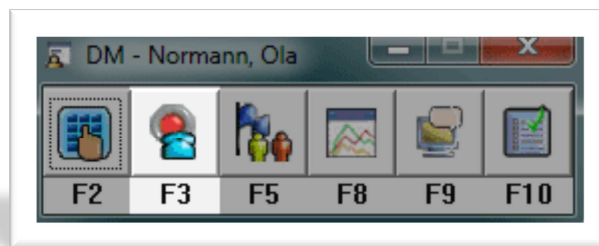
Desktop Manager fullfører nå oppstarten, og «meny vinduet» komme opp.

GJØR DEG KLAR FOR Å TA IMOT SAMTALER

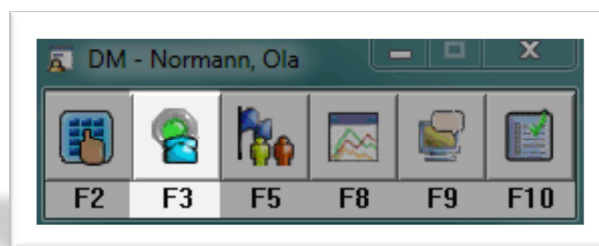
■ F3 - Gjør deg klar for å motta en samtale

Ved å klikke på *samtaleikonet* kan du veksle mellom å være *tilgjengelig* eller *ikke tilgjengelig* for samtaler.

Når DM starter vil den alltid sette deg i «*ikke klar for samtale*» status- du er ikke tilgjengelig for innkomne samtaler. Dette ser du ved at *samtaleikonet* (bildet over teksten «F3») har en rød markering.



For å gjøre deg klar for samtale trykker du på samtaleikonet. Bildet vil nå skifte til en grønn markering.



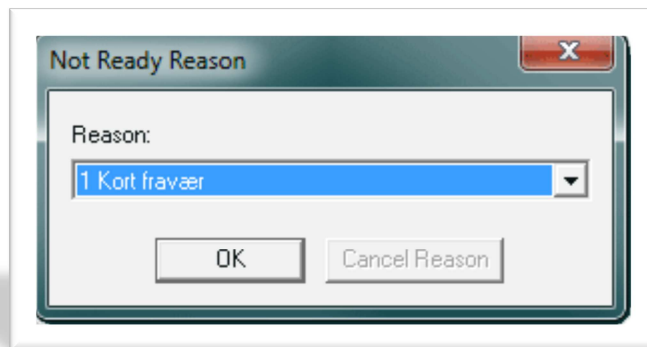
Du er nå klar til å motta samtaler

Tips: Du kan også trykke tasten «F3» på tastaturet ditt for å *gjøre deg klar* for samtale. Dette er et alternativ til å klikke med musen på samtaleikonet.

■ F3 - Koble deg fra samtale kø

Hvis du ønsker å koble deg fra samtale køen, altså ikke lenger være tilgjengelig for innkomne samtaler, klikker du igjen på samtaleikonet (F3).

Du vil få opp et forespørselsvindu hvor du angir årsak til at du kobler deg fra samtalekøen.



Du kan, i øyeblikket, velge mellom følgende alternativer:

1. Kort fravær – brukes hvis du skal ha en liten pause
2. Ikke på vakt – brukes når du avslutter en vakt
3. Saksbehandling – når du trenger noe tid for å arbeide med en sak

Når du nå klikker «OK» kobles du fra samtalekøen og vil ikke lenger motta samtaler. Samtaleikonet vil igjen bli rødt.

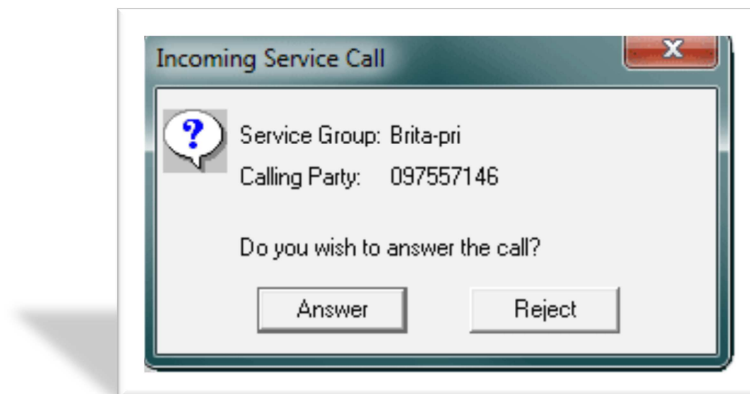
VIKTIG: Det er viktig at du kobler deg fra samtalekøen hvis du ikke er disponibel for å kunne besvare en samtale. Grunnen er at ellers vil innkomne samtaler bli stående å ringe på ditt nummer før samtalen vil overføres til en annen saksbehandler. Dette gir unødvendig venting for bruker.

VIKTIG: For å unngå at ingen saksbehandlere er tilgjengelig, vil den siste som kobler seg fra samtalekøen få opp et ekstra vindu. Her blir du informert om at du er den siste saksbehandleren som er tilgjengelig. Hvis du allikevel kobler deg fra vil det ikke lenger være noen saksbehandlere til å motta inngående samtaler. Bruker vil få beskjed om at det «er ingen ledige saksbehandlere»

INNKOMNE SAMTALER

■ Motta en samtale

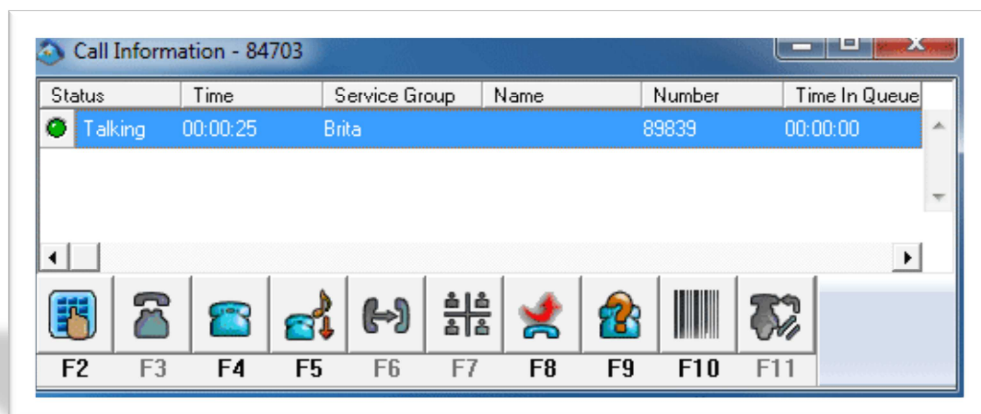
Når en samtale settes over til deg vil det komme opp et vindu på skjermen din:



I vinduet vises *nummeret* det ringes fra og hvilken kø bruker har valgt (mer om kø-er siden).


- Klikk på «Answer» for å ta samtalen (besvare anropet)
- Klikk på «Reject» hvis du, av en eller annen grunn, ikke ønsker å ta samtalen

Tips: Du kan også trykke *ENTER* tasten for å besvare anropet. Det istedenfor å klikke på «Answer».



Bildet med samtaleinformasjon (*Call information*) vises så lenge du har en samtale.

Når du har en samtale med gående vil teksten «Talking» vises i samtalevinduet. «Time» viser hvor lenge samtalen har pågått.

Status	Time
 Talking	00:00:25

■ Avslutte en samtale

Når du vil avslutte samtalen trykker du enten på «Telefon bildet F4» eller trykker funksjonstasten «F4» på tastaturet ditt. Samtalen vil da avsluttes.


Merk at samtalen vil også avsluttes når innringer «legger på røret»



■ Etterbehandlingstid

Når du avslutter en samtale med en bruker vil Solidus gi deg 1 minutt «etterbehandlingstid» (*Clerical time*). Dette er en «pause» Solidus gir deg før du automatisk gjøres tilgjengelig for nye samtaler. Etterbehandlingstid gir deg mulighet for å gjøre notater, registrere saken mv.

Etterbehandlingstid «Clerical» vises med et gult lys og teksten «Clerical». «Time» viser antall sekunder som er gått av «pause tiden».

Status	Time
 Clerical	00:00:46

Du kan både utvide etterbehandlingstiden (*Extend Clerical Time*) og avbryte etterbehandlingstiden (*Cancel Clerical Time*). Høyreklikk med musen på «Samtalevinduet», og velg fra menyen som kommer opp:

- «Extend Clerical Time» - klikk på denne og etterbehandlingstiden økes med 1 minutt. Du kan alternativt trykke tastene «ALT» + «E»
- «Cancel Clerical Time» - avbryter etterbehandlingstiden og setter deg tilgjengelig for innkomne samtaler.

Når etterbehandlingstiden utløper settes du automatisk tilgjengelig for innkomne samtaler.

ANDRE SAMTALER FUNKSJONER

■ F5 - Sette samtale på venting

Når du har en samtale kan denne settes på venting.

- Klikke på bildet over «F5».



Teksten «Holding» vil komme opp i samtalevinduet, og «Time» vil vise hvor lenge samtalen har stått på hold.

Status	Time
Holding	00:00:04

■ F8 – Flytte samtale til en annen «kø»

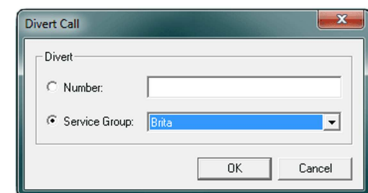
Hvis du under samtalen ønsker å overføre samtalen til en annen saksbehandlergruppe (eks: IT-avdelingens brukerstøttesenter BRITA) kan du flytte samtalen dit.

- Klikk på bildet over «F8» (Divert)



Du kan flytte samtalen på tom måter:

- Klikk på «Number» og fyll inn nummerer til den som skal motta samtalen
- Klikk på «Service Group» og velg en av gruppene i listen som kommer opp.

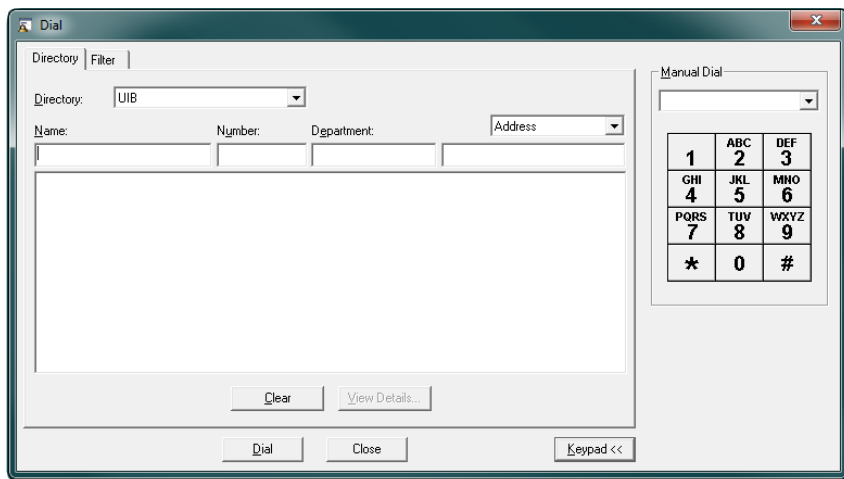


■ F2 – Ringe ut

Du kan ringe opp et nummer via Samtalevinduet og meny vinduet i Desktop Manager.

- Klikk på bildet over «F2»





I oppringingsvinduet (Dial) kan du angi den du vil ringe opp på to måter:

- Skriv inn nummeret ved å klikke på tall tastaturet til høyre i bildet
- Skriv inn hele eller deler av navn, avdeling mv i feltene til venstre. Vinduet vil liste ut alle som stemmer overens med dine søkekriterier. **Merk:** Denne funksjonen kan være litt treg.
- Klikk på «Dial» knappen for å ringe opp