

KOM GODT I GANG

Dashboard guide

Velkommen til dit nye dashboard fra Uni-tel

Inden du starter, vil vi anbefale at du anvender enten Chrome eller Edge som browser, for at få den optimale oplevelse med dit dashboard.

Gå til dashboard.one-connect.dk

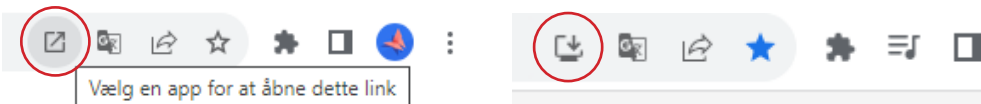
Den nye URL til dashboardet hedder dashboard.one-connect.dk

Log ind med Single Sign On-platform (SSO) enten med din e-mail og adgangskode eller din Microsoft 365 konto. Det er enkelt at etablere Microsoft 365-integration. Det kræver at firmaets/jeres IT-ansvarlige tilføjer "Uni-tel A/S" i Entra ID (tidligere Azure AD). Derefter får den IT-ansvarlige overblik over brugere og mulighed for at tildele og fjerne adgang og rettigheder til de enkelte brugere.

Hvis du er IT-ansvarlig, kan du læse mere om løsningen [her](#).

ET GODT TIP:

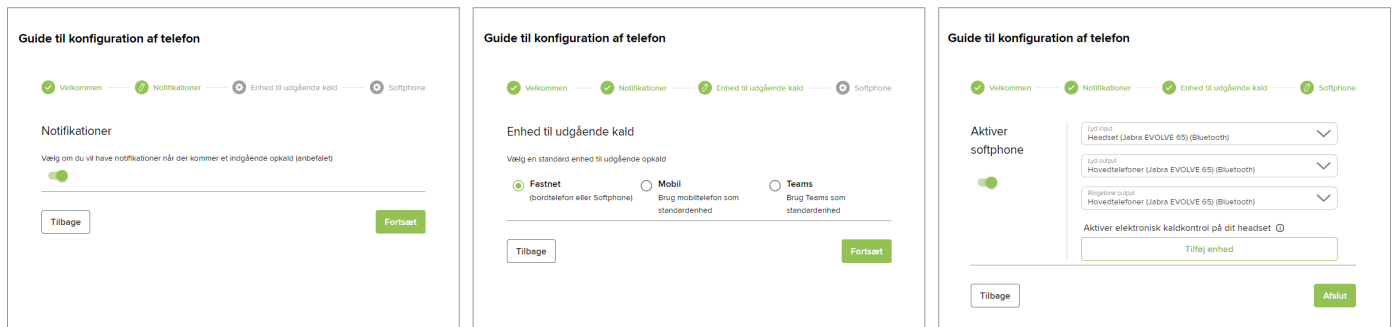
Du kan via Chrome få dashboardet som en app på din PC eller MAC. Få en hurtig genvej til dit dashboard i proceslinjen og på computerens skrivebord. Se efter et af nedenstående ikoner i din adresselinje i browseren.



Første gang du logger på – Grundlæggende indstillinger

Inden du kan bruge dit dashboard, skal du følge en kort guide til konfiguration af telefonien, så du kan bruge dashboardet med det samme.

- **Notifikationer:** Vi anbefaler at du slår notifikationer til, så browseren giver dig en indikation om indgående kald
- **Udgående kald:** Vælg en standard enhed (Fastnet/Softphone, Mobil eller Teams) til dine udgående kald
- **Aktiver softphone:** Har du softphone i din telefoniløsning, er det her du aktiverer denne og sætter lydindstillinger




The image shows three sequential screenshots of a configuration guide titled "Guide til konfiguration af telefon".

- First screenshot:** Shows a progress bar with four steps: "Velkommen", "Notifikationer", "Enhed til udgående kald", and "Softphone". The "Notifikationer" step is active. Below, there is a section for "Notifikationer" with a toggle switch turned on and a "Tilbage" button.
- Second screenshot:** Shows the "Enhed til udgående kald" step active. It asks to "Vælg en standard enhed til udgående opkald" and offers three radio button options: "Fastnet (bordtelefon eller Softphone)", "Mobil (Brug mobiltelefon som standardenhed)", and "Teams (Brug Teams som standardenhed)". There is a "Tilbage" button and a "Fortsæt" button.
- Third screenshot:** Shows the "Aktiver softphone" step active. It has a toggle switch turned on. Below, there are three dropdown menus for "Lyd input" (Headset (Jabra EVOLVE 65) (Bluetooth)), "Lyd output" (Hovedtelefoner (Jabra EVOLVE 65) (Bluetooth)), and "Ringetone output" (Hovedtelefoner (Jabra EVOLVE 65) (Bluetooth)). There is also a checkbox for "Aktiver elektronisk kaldkontrol på dit headset" and a "Tilføj enhed" button. "Tilbage" and "Afslut" buttons are at the bottom.

Når du har sat indstillingerne, trykker du på **Afslut**. Dit dashboard er nu klar til brug. Vil du på et tidspunkt ændre dine grundlæggende indstillinger, kan du gøre det under **"Min profil"**.

Dashboard oversigt:

Dit Dashboard består af en venstre menu med følgende punkter:

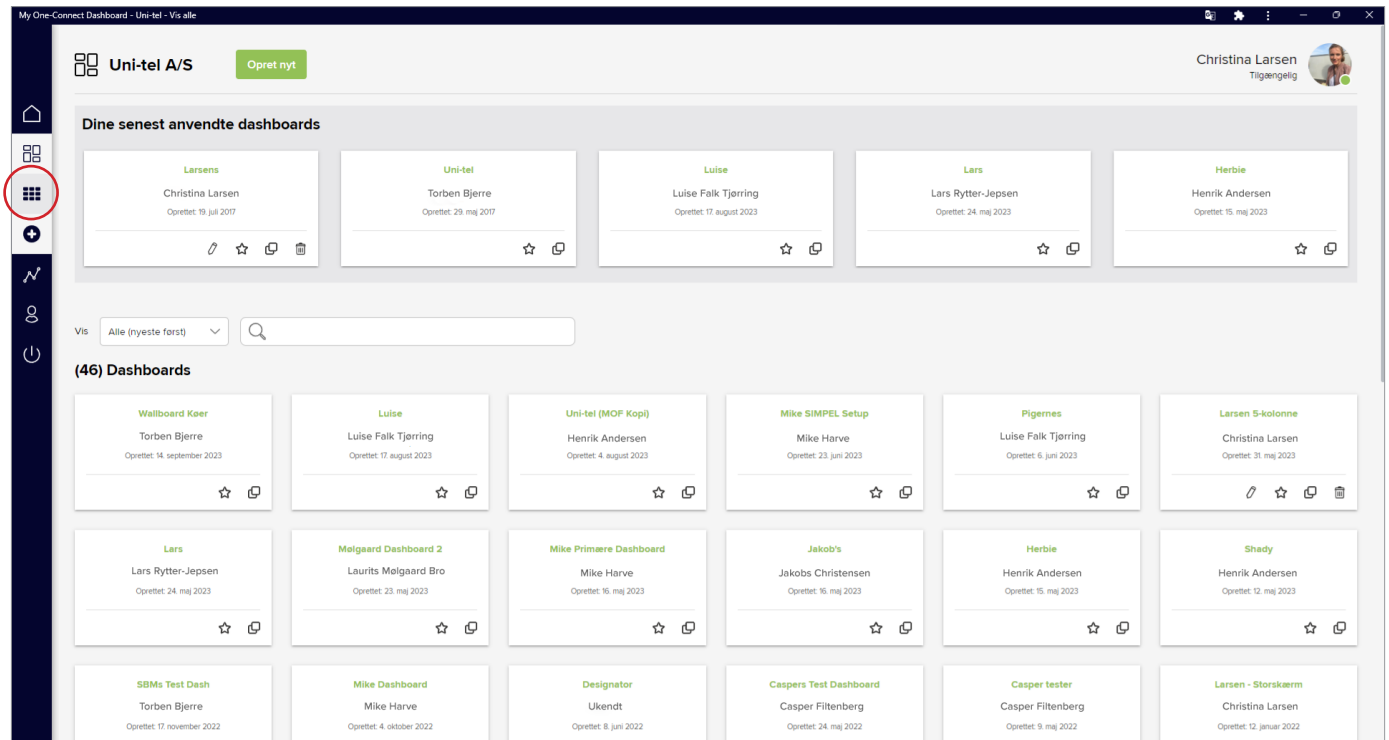
- 
1. **Velkommen:** Nyheder, tips og tricks og generelle informationer om dit dashboard
 2. **Dashboard:** Dit senest besøgte dashboard
 3. **Vis alle:** Oversigt over alle dashboards i virksomheden
 4. **Opret nyt:** Byg flere personlige dashboards
 5. **Statistik:** Enkelt overblik over dagens kald på dine enheder og køer
 6. **Min profil:** Generelle kald- og kontoindstillinger
 7. **Log ud**

Nedenfor gennemgår vi menupunkterne fra 3 til 6.

3. Vis alle: Oversigt over alle dashboards i virksomheden

På denne side, finder du alle dashboards som du selv, samt dine kollegaer, har oprettet.

Du kan se dine senest anvendte dashboards, sortere på nyeste, egne, alfabetisk eller favoritter. Du kan også lave en søgning på et bestemt dashboard.



My One-Connect Dashboard - Uni-tel - Vis alle

Uni-tel A/S Opret nyt

Christina Larsen
Tilgængelig

Dine senest anvendte dashboards

Larsens Christina Larsen Oprettet: 19. juli 2017	Uni-tel Torben Bjerre Oprettet: 29. maj 2017	Luisse Luisse Falk Tjørring Oprettet: 17. august 2023	Lars Lars Rytter-Jepsen Oprettet: 24. maj 2023	Herbie Henrik Andersen Oprettet: 15. maj 2023
---	---	--	---	--

Vis: Alle (nyeste først)

(46) Dashboards

Wallboard Keer Torben Bjerre Oprettet: 14. september 2023	Luisse Luisse Falk Tjørring Oprettet: 17. august 2023	Uni-tel (MOF Kopi) Henrik Andersen Oprettet: 4. august 2023	Mike SIMPEL Setup Mike Harve Oprettet: 23. juni 2023	Pigernes Luisse Falk Tjørring Oprettet: 6. juni 2023	Larsen 5-kolonne Christina Larsen Oprettet: 31. maj 2023
Lars Lars Rytter-Jepsen Oprettet: 24. maj 2023	Mølgaard Dashboard 2 Laurits Mølgaard Bro Oprettet: 23. maj 2023	Mike Primære Dashboard Mike Harve Oprettet: 16. maj 2023	Jakob's Jakobs Christensen Oprettet: 16. maj 2023	Herbie Henrik Andersen Oprettet: 15. maj 2023	Shady Henrik Andersen Oprettet: 12. maj 2023
SBMs Test Dash Torben Bjerre Oprettet: 17. november 2022	Mike Dashboard Mike Harve Oprettet: 4. oktober 2022	Designator Ukendt Oprettet: 8. juni 2022	Caspers Test Dashboard Casper Filtenberg Oprettet: 24. maj 2022	Casper tester Casper Filtenberg Oprettet: 9. maj 2022	Larsen - Storskærm Christina Larsen Oprettet: 12. januar 2022

På egne dashboards, har du mulighed for at **redigere**, gemme som **favorit**, **kopiere** og **slette**.

Du kan bruge en kollegas dashboard, men ønsker du at ændre i opsætningen, skal du kopiere det først, så det bliver dit eget. Har du administrations rettigheder i One-Connect, kan du i One-Connect redigere og slette alles dashboards, via "Dashboard-knappen" i PBX oversigten.



Larsens

Christina Larsen
Oprettet: 19. juli 2017

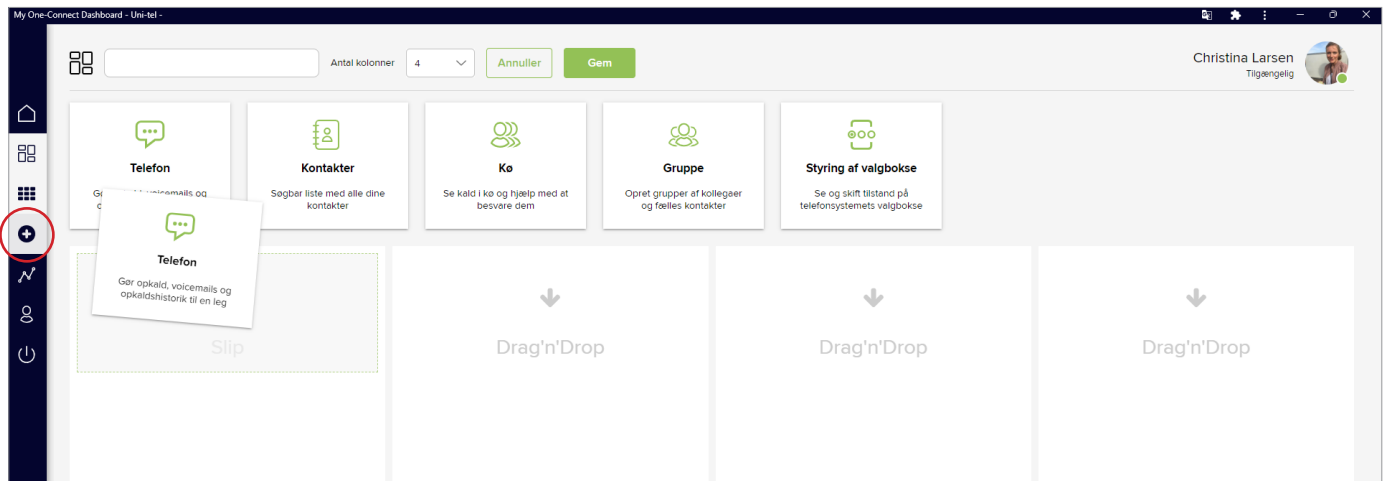
ER DU FLYTTET FRA DET GAMLE TIL DET NYE DASHBOARD ?

Er din virksomhed flyttet over på det nye dashboard, er alle virksomhedens dashboards flyttet over på den nye platform. Det betyder, at du automatisk har fået tilføjet to nye moduler på dine dashboards. En telefon og en kontaktiliste. Du kan fortsat ændre på dit dashboard i redigeringsstilstand, som du kendte fra tidligere.

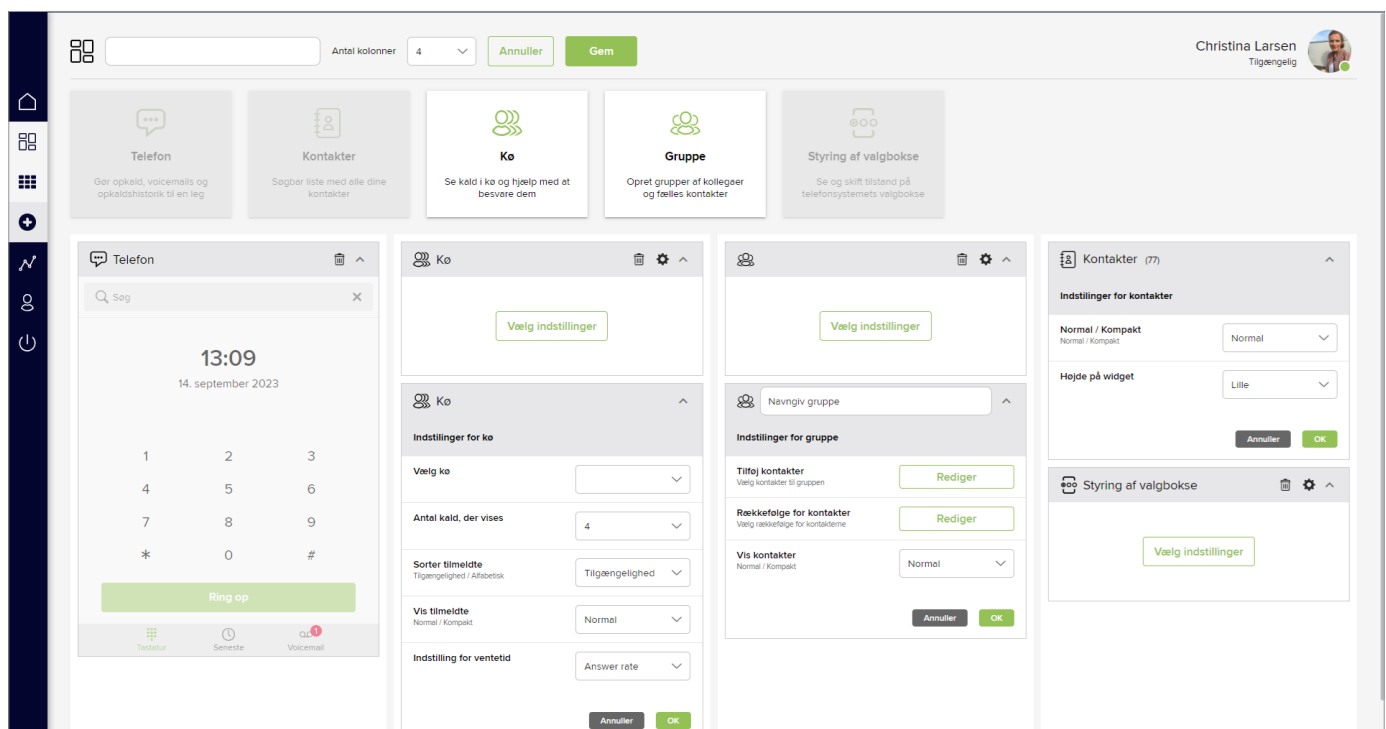
4. Opret nyt: Byg flere personlige dashboards

For at oprette et nyt dashboard, skal du trykke på knappen **Opret nyt** eller trykke på  ikonet i venstre menuen.

1. Navngiv dit dashboard i feltet øverst til venstre
2. Vælg antal kolonner (3, 4 eller 5)
3. Træk med musen, de ønskede moduler ned i en af kolonnerne på dit board. Placér dem indenfor 'zonen' markeret med stiptet linje. Du kan altid flytte rundt på modulerne undervejs og senere. Modulet **Telefon, Kontakter og Styring af valgbokse** kan kun tilføjes én gang. Styring af valgbokse er kun synligt, hvis din administrator har aktiveret dette i One-Connect

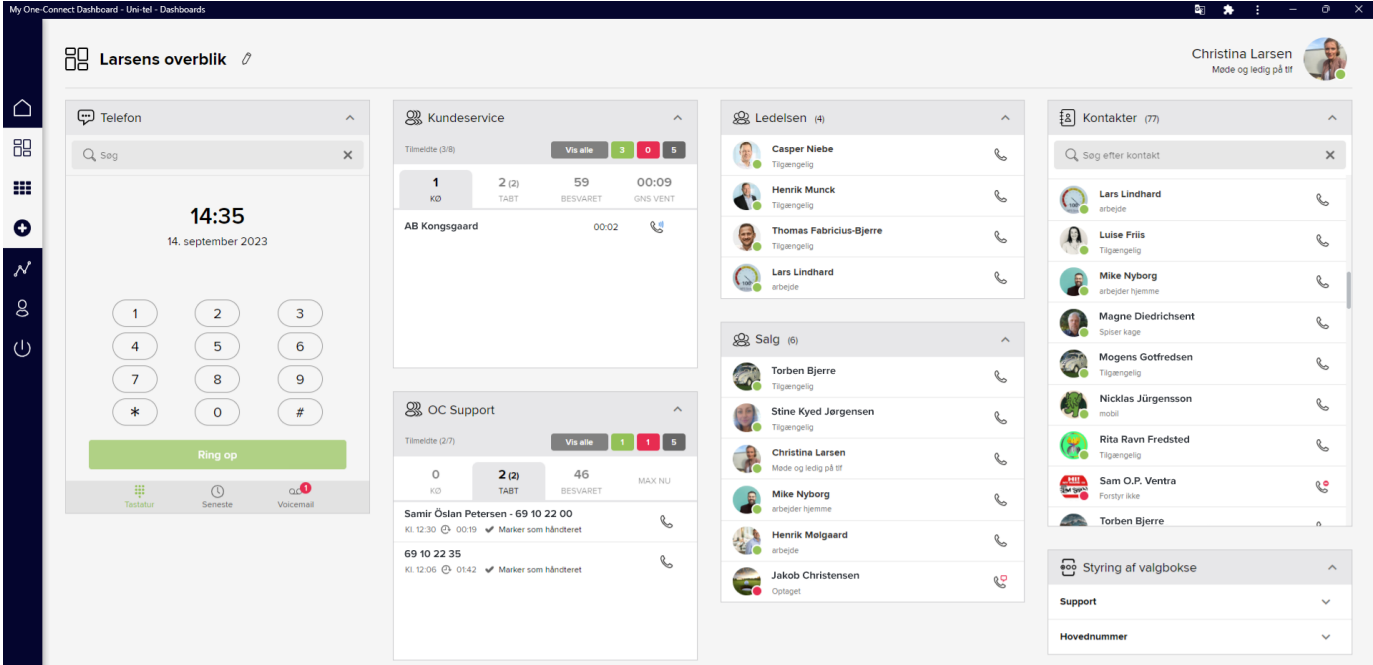


4. Du kan have flere **Køer** og **Grupper** på dit dashboard afhængig af dit behov
5. Indstil hvert enkelt modul under tandhjulet eller knappen **"Vælg indstillinger"**. Efter ændringer og tilføjelser skal du gemme på selve modulet, ved at trykke på **OK** knappen



6. Gem dit færdige dashboard på **Gem** knappen øverst. Du kan altid vende tilbage til redigeringsstilstand for at tilføje eller fjerne moduler på ikonet 'blyant' ved siden af dit dashboard navn

Eksempel på et færdigt dashboard med 4 kolonner



The screenshot shows a dashboard titled "Larsens overblik" for Christina Larsen. It is divided into four main columns:

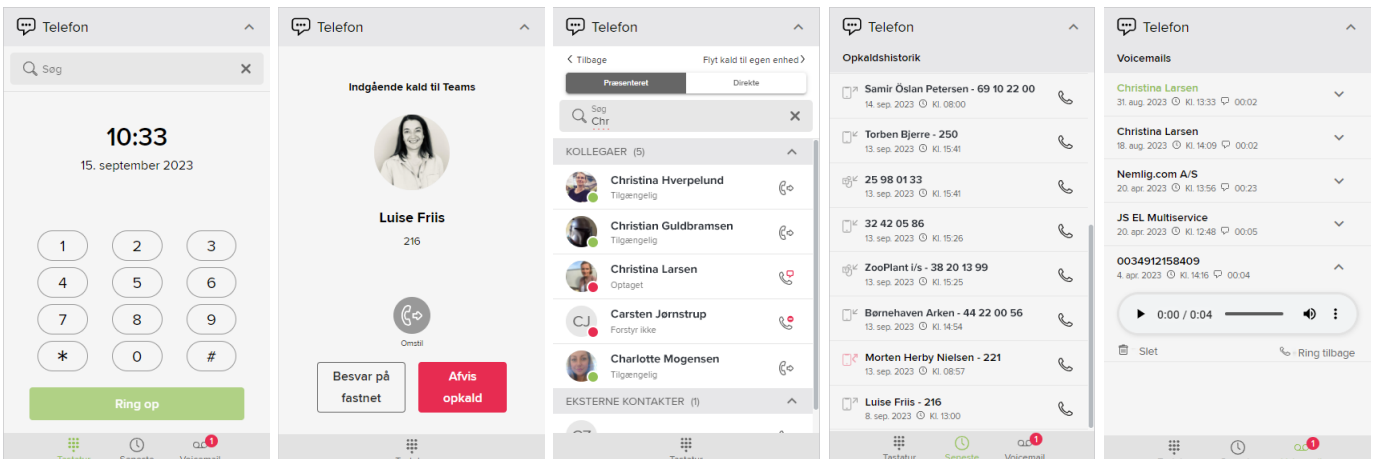
- Telefon:** Shows a search bar, a large digital clock (14:35), a numeric keypad, and a "Ring op" button. Below are icons for "Tastatur", "Seneste", and "Voicemail".
- Kundeservice:** Displays a queue status for "AB Kongsgaard" with metrics: 1 KO, 2 (2) TABT, 59 BESVARET, 00:09 GNS VENT. Below is a list of support tickets, including one from Samir Ösian Petersen.
- Ledelsen (4):** Lists team members like Casper Niebe, Henrik Munck, Thomas Fabricius-Bjerre, and Lars Lindhard.
- Salg (6):** Lists sales staff like Torben Bjerre, Stine Kyed Jørgensen, and Christina Larsen.
- Kontakter (7):** A contact list with search and call options for various colleagues.

Dashboard moduler – En gennemgang

Telefon

Her får du en visning af dine ind- og udgående kald på alle dine enheder - både fastnet, mobil og Teams. Hvis du har fået aktiveret fastnet (SIP) i One-Connect, kan du frit anvende den indbyggede Softphone. Du kan sætte kald på hold, omstille præsenteret eller direkte samt flytte kald til egne enheder. Fx hvis du har et kald på din Softphone, og ønsker at flytte kaldet over på din mobil.

I Telefon modulet får du også et overblik over din opkaldshistorik under **"Seneste"** og en visuel telefonsvarer, så du kan aflytte, slette og ringe tilbage.



The five screenshots illustrate different views of the "Telefon" module:

- Normal visning:** Shows a search bar, a digital clock (10:33), a numeric keypad, and a "Ring op" button.
- Indgående kald til Teams:** Shows an incoming call from Luise Friis (216) with options to "Besvar på fastnet" or "Afvis opkald".
- Omstilling: Præsenteret valgt og søgning på 'Chr':** Shows a transfer screen with "Præsenteret" selected and a search for "Chr" in the contact list.
- Seneste: Din opkaldshistorik:** Shows a list of recent calls, including one from Samir Ösian Petersen.
- Telefonsvarer:** Shows a voicemail interface with a play button, a progress bar (0:00 / 0:04), and options to "Slet" or "Ring tilbage".

Telefon, normal visning

Indgående kald til Teams, vist i telefon modulet

Omstilling: Præsenteret valgt og søgning på 'Chr'

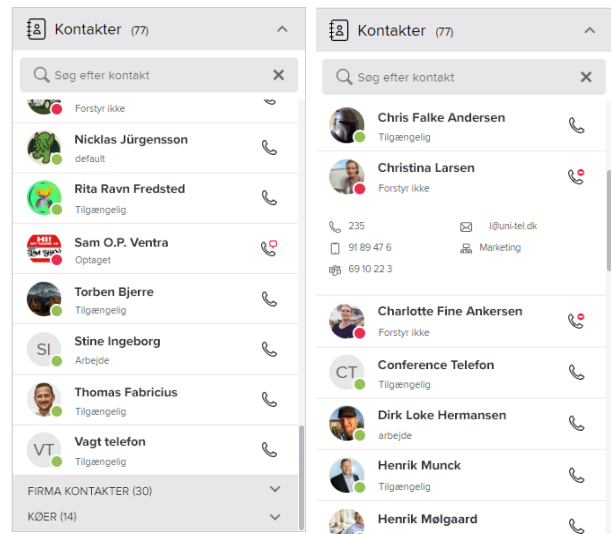
Seneste: Din opkaldshistorik

Telefonsvarer

Kontakter

Dette er din kontaktbog. Her finder du alle dine kollegaer, firma kontakter (som er oprettet i One-Connect) og køer. Hvis du er i et opkald, kan du vælge at bruge modulet Kontakter til at omstille dit kald. Derudover kan du bruge modulet til at se:

- Status på dine kollegaers telefon
- Profil status (profiler oprettes via mobilapp eller forhandler)
- Lokal-, mobil- og Teams nummer
- Afdeling
- Send mail til kollega og mulighed for at tilføje igangværende kalds telefonnummer i mailen.
- MS365 kalendervisning – hvis den er delt

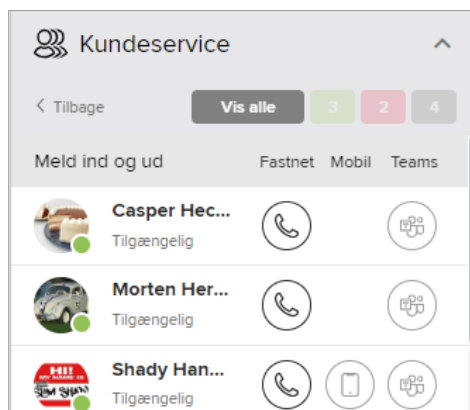


Kø

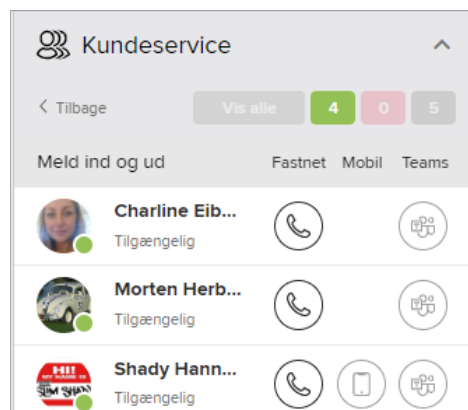
Med dette modul får du fuldt overblik over dine køer. Du kan tilføje så mange moduler på dit dashboard som du har brug for, samt indstille dem enkeltvis under indstillinger på ”tandhjulet” i redigeringstilstand.

Ind- og udmelding af køer

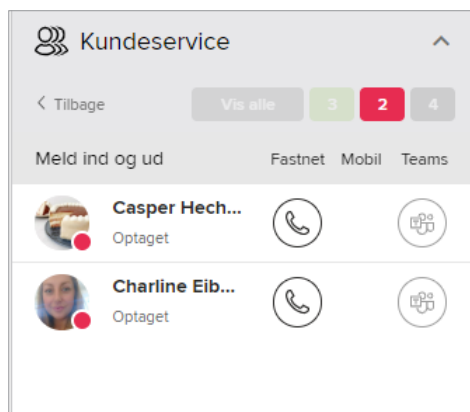
Du kan nemt og hurtigt melde kollegaer ud af køer. Via knapperne nedenfor, får du et overblik over alle tilmeldte agenter, dem der er ledige, optaget og meldt ud samt hvilken enhed (fastnet, mobil, Teams) de er indmeldt på.



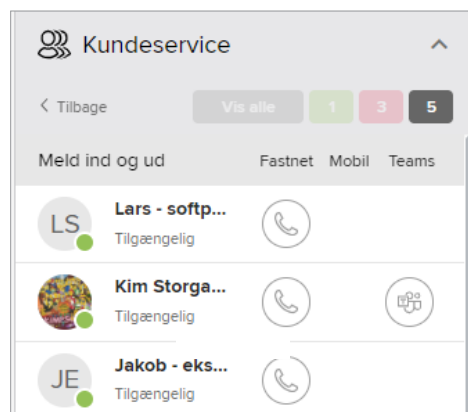
Vis alle: Alle agenter der er medlem af køen



Grøn knap: De agenter der er ledige på telefon



Rød knap: De agenter som er i et kald

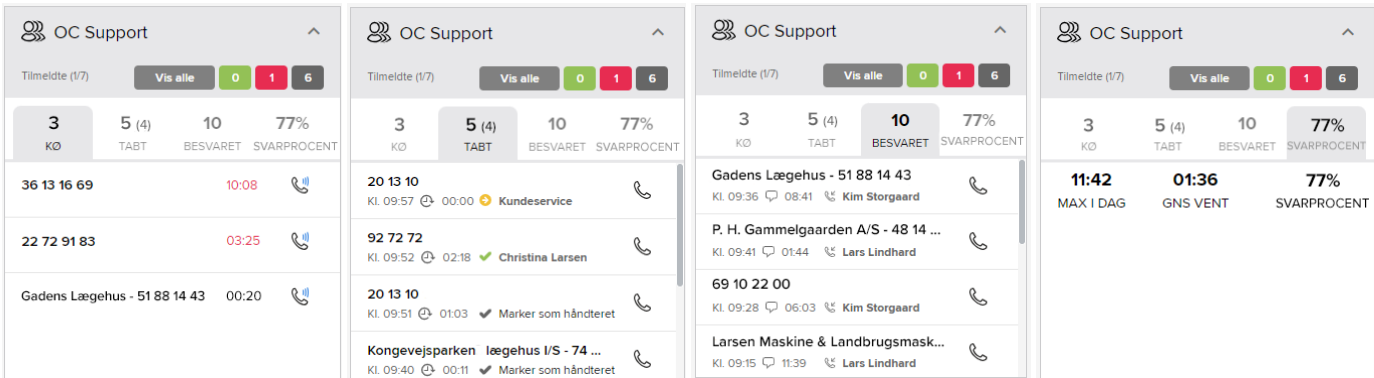


Grå knap: Viser agenter der er udmeldte

De fire faneblade

Kø-modulet har fire faneblade, der giver dig et overblik over relevant information.

- **KØ:** Viser indgående kald til køen og hvor længe kaldet har ventet. Har du SLA på din kø, og denne overskrides, markeres ventetiden med rød. Du kan få sat SLA (Service-Level-Agreement) på køer, hvis I har et serviceniveau hvor I helst skal tage telefonen indenfor en bestemt tid. Dette kan din forhandler hjælpe med
- **TABT:** Se køens tabte indgående opkald med tidspunkt og varighed. Ring tilbage og markér opkaldet som håndteret. Er der viderestilling eller overløb på køen, markeres dette med en gul pil og navn/telefonnummer. Dette opsættes af din forhandler i One-Connect
- **BESVARET:** Se køens besvarede opkald med tidspunkt og varighed, samt hvem der har besvaret kaldet og mulighed for at ringe tilbage
- **STATISTIK:** Se mini statistik på køen. Vælg mellem 'Max ventetid i dag', 'Gennemsnitlig ventetid' eller 'Svarprocent'



The image shows four screenshots of the OC Support dashboard, each representing a different view of the queue management system. Each view has a header with 'OC Support' and a sub-header 'Tilmeldte (1/7)' with a 'Vis alle' button and a status bar showing 0, 1, and 6. The 'KØ' view shows a list of incoming calls with numbers like 36 13 16 69 and 22 72 91 83, along with wait times and a 77% response rate. The 'TABT' view shows missed calls with details like 'Kundeservice' and 'Christina Larsen'. The 'BESVARET' view shows answered calls with details like 'Kim Storgaard' and 'Lars Lindhard'. The 'STATISTIK' view shows summary statistics: 11:42 MAX I DAG, 01:36 GNS VENT, and 77% SVARPROCENT.

KØ - Se hvem der ringer og hvor længe de har ventet

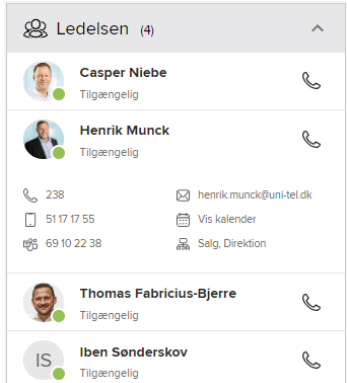
TABT: Overblik og mulighed for at markere tabte kald som håndteret

BESVARET: Oversigt over besvarede opkald

STATISTIK: Visning af kø statistik

Gruppe

Gruppe-modulet har samme funktion som modulet med Kontakter. I en Gruppe kan du selv tilføje de kontakter som du bruger mest.



The image shows a contact group titled 'Ledelsen (4)'. It lists four contacts: Casper Niebe, Henrik Munck, Thomas Fabricius-Bjerre, and Iben Sønderskov, all marked as 'Tilgængelig'. Contact information for Henrik Munck is also visible, including a phone number (238), email (henrik.munck@uni-tel.dk), calendar icon, and address (69 10 22 38, Salg, Direktion).

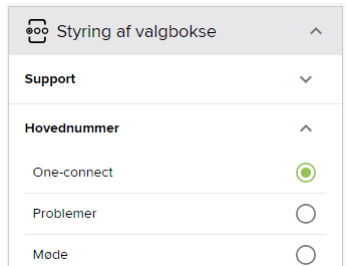
Styring af valgbokse

Din virksomheds valgbokse vises i dette modul. Med en valgboks kan du manuelt skifte indstillingen til en kø i en vagtplan eller til en mødebesked.

Hvis jeres virksomhed fx går i personalemøde, holder lukket en mærkedag eller har ekstra travlhed på telefonerne, får dem der ringer besked herom via indtalt speak.

Valgbokse oprettes i One-Connect. Du kan få din forhandler til at hjælpe med opsætningen, herefter vil modulet være synligt i redigeringsstilstand og du kan tilføje det til dit dashboard.

OBS: Er du blevet flyttet til det nye dashboard, skal du manuelt lægge modulet ind på dit dashboard under redigeringsstilstand.

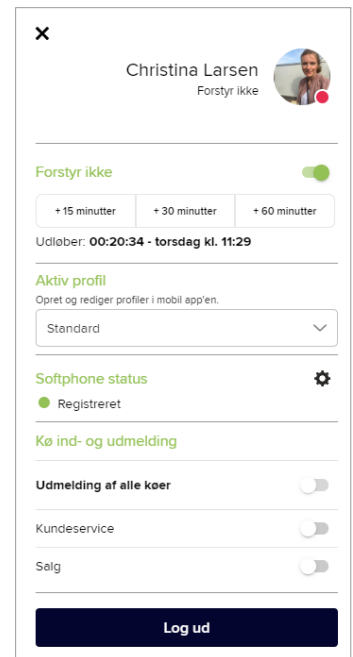


The image shows the 'Styring af valgbokse' control panel. It has a dropdown menu for 'Support' and a section for 'Hovednummer' with three radio buttons: 'One-connect' (selected), 'Problemer', and 'Møde'.

Profil menu

I øverste højre hjørne, finder du din Profil menu med dine vigtigste værktøjer.

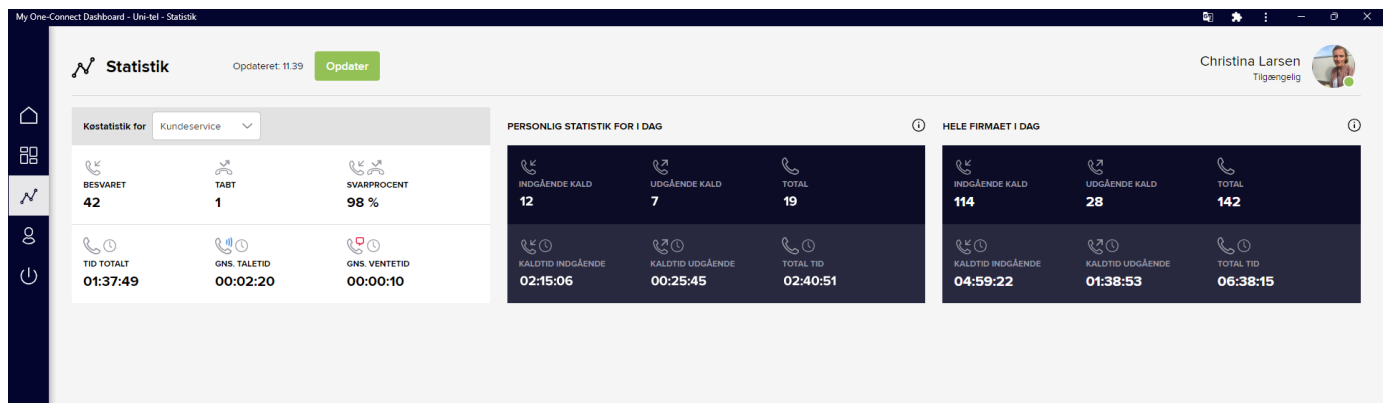
- **Forstyr ikke:** Slår du denne til, kan du ikke tilringes på nogen af dine enheder. Du kan vælge at sætte tidsstyring på, så den automatisk slår fra efter x antal minutter
- **Aktiv profil:** Her kan du vælge mellem de profiler som du selv har oprettet via vores mobil app eller fået hjælp af fra din forhandler. Du kan fx definere en profil som hedder møde, hjemmearbejde eller ferie. På den måde kan du bestemme over dine indgående kald i forskellige situationer. Derudover viser du tydeligt din status overfor dine kollegaer
- **Softphone status:** Har du Softphone i din løsning, kan du se dens status her og genvej til lydindstillinger
- **Kø ind- og udmelding:** Er du medlem af en eller flere køer i din virksomhed, får du et overblik her. Du kan hurtigt melde dig ud af alle køer på én gang eller den enkelte kø efter behov. De er ligeledes muligt at melde dig ind og ud på dine enheder



5. Statistik: Enkelt overblik over dagens kald på dine enheder og køer

Her finder du køstatistik for virksomhedens køer. Du kan skifte mellem alle køer i dropdown menuen. Statistikken viser besvaret, tabt, svarprocent, tid total, gennemsnitlige taletid samt gennemsnitlige ventetid.

- **”Personlig statistik for i dag”** er dine kald, for alle direkte kald ind- og udgående. Dine kø kald tæller ikke med i denne statistik
- **”Hele firmaet i dag”** Samlet statistik over alle kald i virksomheden, både direkte kald og kø kald

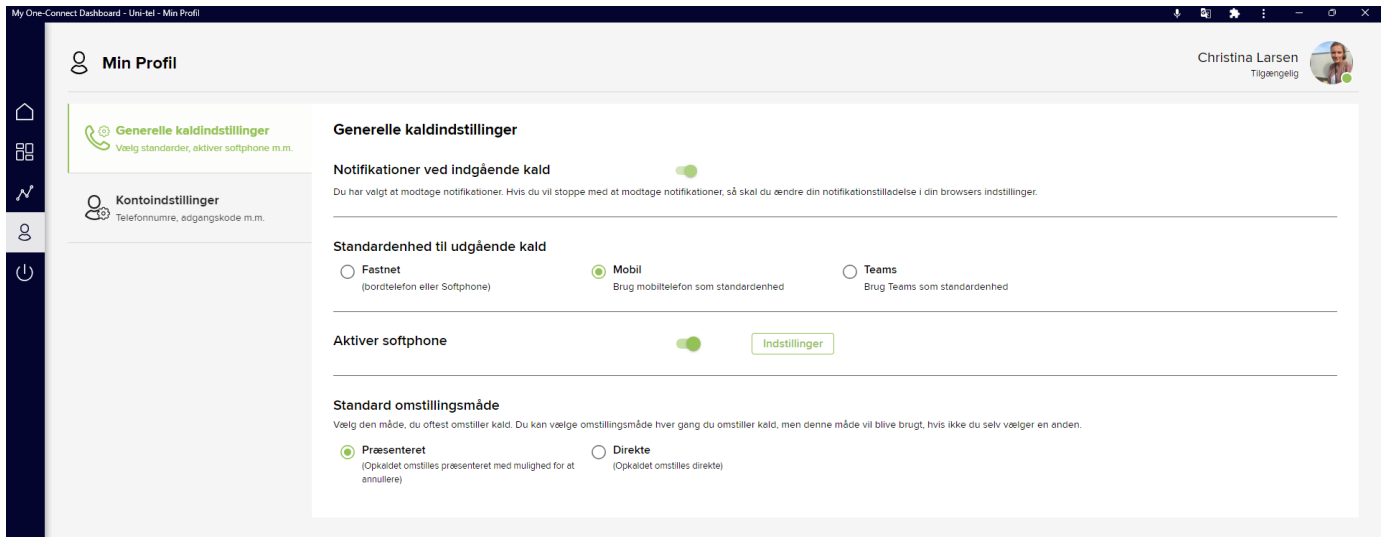


6. Min Profil: Generelle kald- og kontoindstillinger

Under Min Profil, finder du de indstillinger, der vedrører din telefoni og konto.

Generelle kaldindstillinger

Indstillingerne har du sat allerførste gang du loggede på det nye dashboard. Du kan altid ændre dem her. Ønsker du at slå dine notifikationer fra, kan du finde en vejledning under vores FAQ på Velkomstsiden.

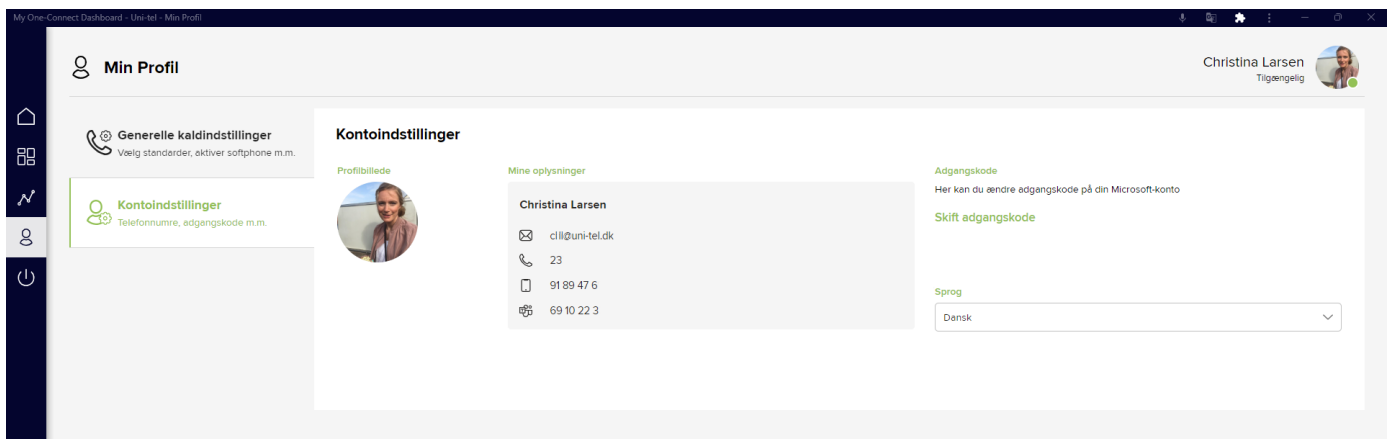


The screenshot shows the 'Generelle kaldindstillinger' (General Call Settings) section. It includes a toggle for 'Notifikationer ved indgående kald' (Notifications for incoming calls), which is currently turned on. Below this is the 'Standardenhed til udgående kald' (Default device for outgoing calls) section, with three radio button options: 'Føstnet' (Landline), 'Mobil' (Mobile), and 'Teams'. The 'Mobil' option is selected. There is also an 'Aktiver softphone' (Enable softphone) toggle, which is turned on, and an 'Indstillinger' (Settings) button next to it. At the bottom, there is a 'Standard omstillingsmåde' (Default transfer method) section with two radio button options: 'Præsenteret' (Presented) and 'Direkte' (Direct). The 'Præsenteret' option is selected.

Kontoindstillinger

Her kan du se dine egne oplysninger. Hvis du er logget ind med almindelig brugernavn/adgangskode, kan du udskifte dit profilbillede og ændre din adgangskode her. Er du logget ind med Microsofts 365, kan både profilbillede og adgangskode ændres på Microsofts egne sider.

Sproget bliver sat i forhold til hvilket sprog din browser har. Hvis du ønsker at ændre det, kan du gøre det her.



The screenshot shows the 'Kontoindstillinger' (Account Settings) section. It features a 'Profilbillede' (Profile picture) area with a circular image of Christina Larsen. To the right is the 'Mine oplysninger' (My information) section, which lists the user's name 'Christina Larsen', email 'clil@uni-tel.dk', phone number '23', mobile number '91 89 47 6', and extension '69 10 22 3'. Further right is the 'Adgangskode' (Password) section, which includes a note about changing the password on a Microsoft account and a 'Skift adgangskode' (Change password) button. At the bottom, there is a 'Sprog' (Language) dropdown menu currently set to 'Dansk'.

Har du yderligere spørgsmål ?

Mangler du svar, kan du finde mere i vores FAQ på Velkomstsiden, og ellers kontakt din forhandler som er klar til at hjælpe dig videre.

Tak fordi du valgte Uni-tel, vi håber du bliver glad for dit dashboard.