

FrontDesk

Undervisning Forhandlere - teknik

Program

Teknisk personale	
Kl. 10.00 - 10.30	Velkomst og præsentation
Kl. 10.30 - 11.30	FrontDesk systemopsætning (FMS) <ul style="list-style-type: none">• Indtaling af meddelelser, opsætning af agenter, grupper og receptioner• Opsætning af IVR, ringelyde og ventemusik• Generel opsætning, Dialplan og Email opsætning
Kl. 11.30 - 12.00	Frokost
Kl. 12.00 - 12.30	FrontDesk brugersnitflade <ul style="list-style-type: none">• Skærmlayout samt personlig opsætning, farver og hjælpemenu• Opkaldshåndtering inkl. historik• Administrator login
Kl. 12.30 - 13.00	FrontDesk Services <ul style="list-style-type: none">• Active Directory• Exchange mail og kalender• Central Supervision CSTA/TAPI• Returkald CSTA/TAPI• ODBC• OCS
Kl. 13.00 – 13.30	FrontDesk Analyze, Statistik og Backup
Kl. 13.30 – 14.00	Installeringsdrift <ul style="list-style-type: none">• Levering fra TPNetworks ifm. nysalg/add-on• Remote support
Kl. 14.00 – 14.30	TPNetworks procedurer <ul style="list-style-type: none">• Support inkl. bestilling, opgradering, fejlmelding m.m.• Assistance vedr. kundeuddannelse
Kl. 14.30 – 15.00	Afslutning/evaluering



Velkomst *TPNetworks det kreative softwarehus*

- Vi udvikler softwareapplikationer til telefoni
- Vi har mere end 20 års erfaring med udvikling af telefoniløsninger
- Vi forstår betydningen af god telefonservice
- Vi vil være den førende leverandør af softwareapplikationer til telefoni
- Vi er certificeret ISV partner hos Microsoft

- Hvem er med i dag ? Bordet rundt

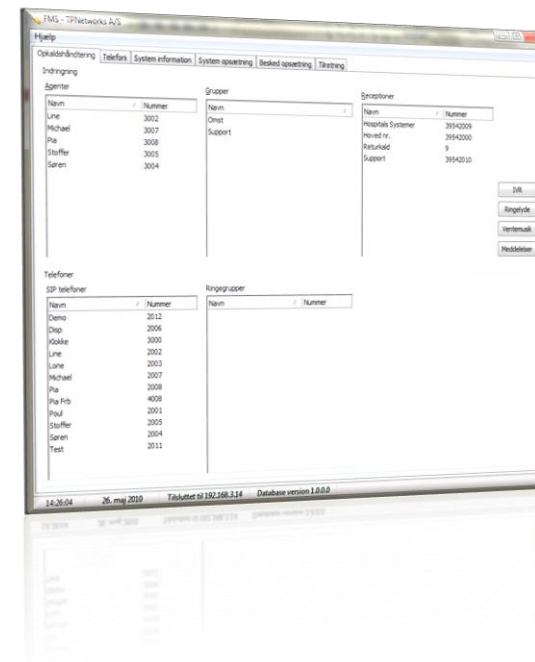


FrontDesk Management System (FMS)

FMS et værktøj til opsætning og vedligeholdelse af FrontDesk systemet.

FMS er opdelt i følgende faneblade

- Opkaldshåndtering
- Telefoni
- System information
- System opsætning
- Besked opsætning
- Tilretning

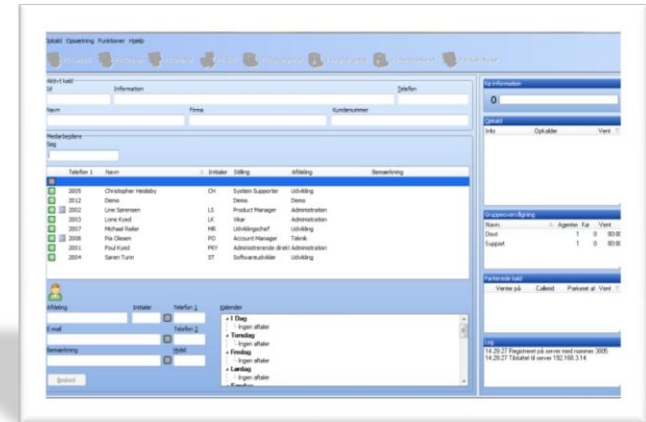


Frokost



FrontDesk og BackDesk applikationerne

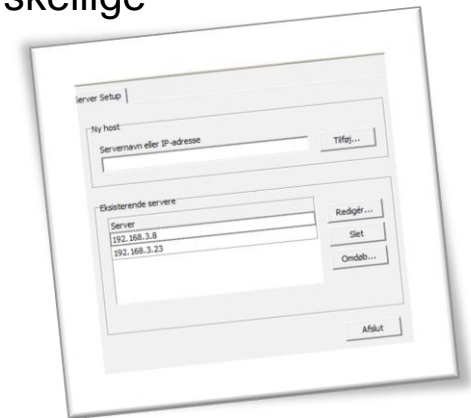
FrontDesk et omstillingspunkt der giver overblik



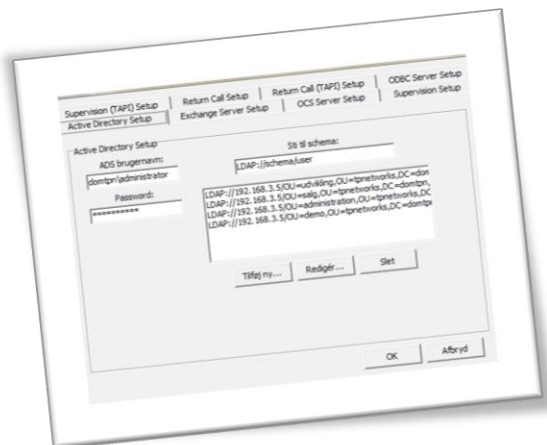
BackDesk et endepunkt med en masse muligheder

Services administration og opsætning

FrontDesk kan integreres med andre systemer til dette benyttes forskellige services/tjenester

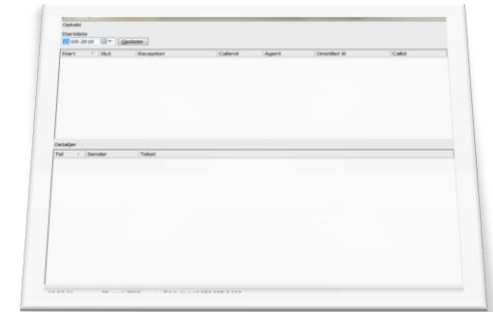


Alle services installeres via en .msi file og grundkonfigures fra ServAdm

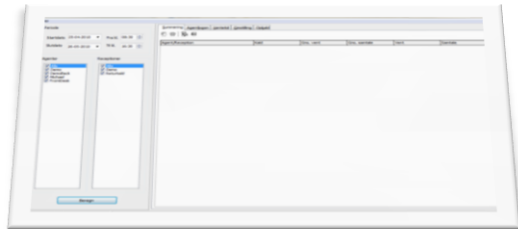


FrontDesk Analyze, Statistik og Backup

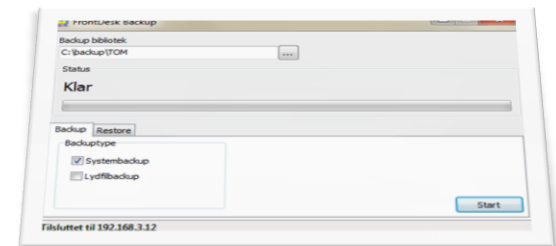
FDAnalyze give mulighed for at, følge en kald fra ankomst til afslutning med indblik i alle handlinger kaldet har gennemgået



FDStatistik giver overblik over alle kald til receptioner, yderligere er det muligt at se statistik over alle agenter og svartider



FDBackup et program til at backup, restore og opdatering



Installation og support

TPNetworks hjælper gerne med, ved installationer

Hvis der er problemer så ring endeligt til TPN Support 39542010 eller mail på support@tpnetworks.dk



TPNetworks *procedurer*

Forhandleraftale

- Assistance vedr. tilbudsgivning, demo samt kundeuddannelse

Prisliste og kravspecifikation

Licensaftale

Licens- og vedligeholdelsesaftale

Support via mail support@tpnetworks.dk og telefon **39 54 20 10**

- Oprettelse af sagsnummer



Tak for i dag

