

CallGuide Agent

Ohjekirja vaihteenhoitaja ja Touchpoint Plus



Sisältö

Ohjekirjan sisältö   	3
Perustiedot ennen aloitusta	3
Kirjautuminen CallGuide Agent -sovellukseen 	4
Työskentelytason vaihtaminen    ja jonoihin kirjautuminen	4
CallGuide Agent -sovelluksen päänäkymä	5
Jonot ja jonoluettelot Jonotilanne-näkymässä  	6
Puhelujen vastaanottotilan aktivoiminen 	6
Puheluihin vastaaminen 	7
Uusien puhelujen estäminen 	7
Puhelun lopettaminen 	7
Unifinder – hakutyökalu ja vaihteenhoitajan työpöytä 	8
Henkilön etsiminen nimen tai puhelinnumeron perusteella 	9
Haun jatkaminen ominaisuuden perusteella   ... 	9
Puhelun soittaminen 	10
Puhelujen tiedot	11
Puhelujen yhdistäminen tai siirtäminen 	11
Puhelujen yhdistäminen taitoon palvelukeskuksessa	12
Toisen henkilön aktiviteetin määrittäminen   	13
Toisen henkilön kirjaaminen ulos	13
Vaihteenhoitajan tietojen tarkasteleminen ja lisääminen	14
Viestien, tekstiviestien ja s-postiviestien lähettäminen 	14
Pikatekstit #	15
Numeronäppäimistön käyttäminen	16
 Toiminto-,  Ctrl-,  Vaihto- ja  Alt-näppäimet	17

Ohjekirjan sisältö

Ohjekirja opastaa vaihteenhoitajaa CallGuide Agent -sovelluksen seuraavien toimintojen käytön aloituksessa:

- ✓ Telia Touchpoint  -puhelinvaihte
- ✓ vaihteenhoitajan työpöytä CallGuide Agentissa eli Unifinder-tukitoiminto 
- ✓ saapuvat puhelut jonon kautta 

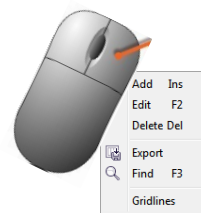
Lisätietoja on CallGuide Agent -sovelluksen ohjekirjassa.

Perustiedot ennen aloitusta

Ennen CallGuide Agent -sovelluksen käyttöä käyttäjän on hankittava käyttäjätili ja niiden **organisaation alueiden** ja/tai **osa-alueiden** käyttöoikeudet, joihin hänen työnsä liittyy. Tässä ohjekirjassa kuvattujen toimintojen tarkasteluun ja käyttöön vaaditaan asiakaspalveluneuvojan eli agentin **rooli**, jossa on oikeudet käsitellä saapuvia puheluita ja takaisinsoittoja. Pääkäyttäjä määrittää käyttäjätilit ja käyttöoikeudet CallGuide Admin -sovelluksessa.

Useimmissa CallGuide Agentin näkymissä voi

- ✓ avata pikavalikoita hiiren kakkospainikkeella tai näppäimistön toimintonäppäimellä .
- ✓ saada lisätietoja siirtämällä osoittimen esimerkiksi painikkeen päälle.
- ✓ valita työskentelytavan. Painikkeen napsautuksella suoritettavat toiminnot ovat käytettävissä myös pikavalikossa tai näppäimistön avulla.



Jos käytät näppäimistöä mieluummin kuin osoitinlaitteita, käytä alleviivattuja kirjaimia pikanavigointiin.

Jos alleviivaukset eivät näy, paina ensin **Alt**-näppäintä.

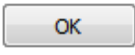
Kirjautuminen CallGuide Agent -sovellukseen



Aloita valitsemalla kuvake  tai Windowsin Käynnistä-valikko  Kaikki ohjelmat | CallGuide | CallGuide Agent.

Tee seuraavat toimet avautuvassa näkymässä:

1. Kirjoita CallGuide-käyttäjätunnukseksi.
2. Kirjoita puhelinnumerosi.
3. Valitse alanumeron sijainti.

Kirjaudu sisään ja avaa CallGuide Agent -sovelluksen päänäkö näpsäyttämällä  -painiketta.

Työskentelytason vaihtaminen ja jonoihin kirjautuminen

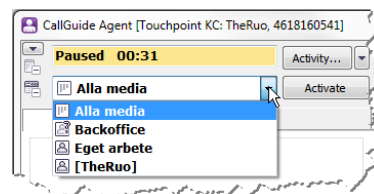
Yhteydenotot ohjautuvat sinulle seuraavien perusteella:

- ✓ niiden **jonojen ja jonoluetteloiden** perusteella, jotka vastaavat taitojasi ja joihin olet kirjautunut, esim. jonot, joiden nimenä voi olla *Operator CB* tai *ITsupportBrev*.
- ✓ valitsemasi **työskentelytason**, jolle olet kirjautuneena. Työskentelytasojen nimet voivat vaihdella, mutta symbolit ilmaisevat niiden sisällön.

 Nouda yhteydenottoja jonoista ja ole tavoitettavissa välipuhelua varten

 Ole tavoitettavissa vain välipuheluita varten

 Ei puheluita

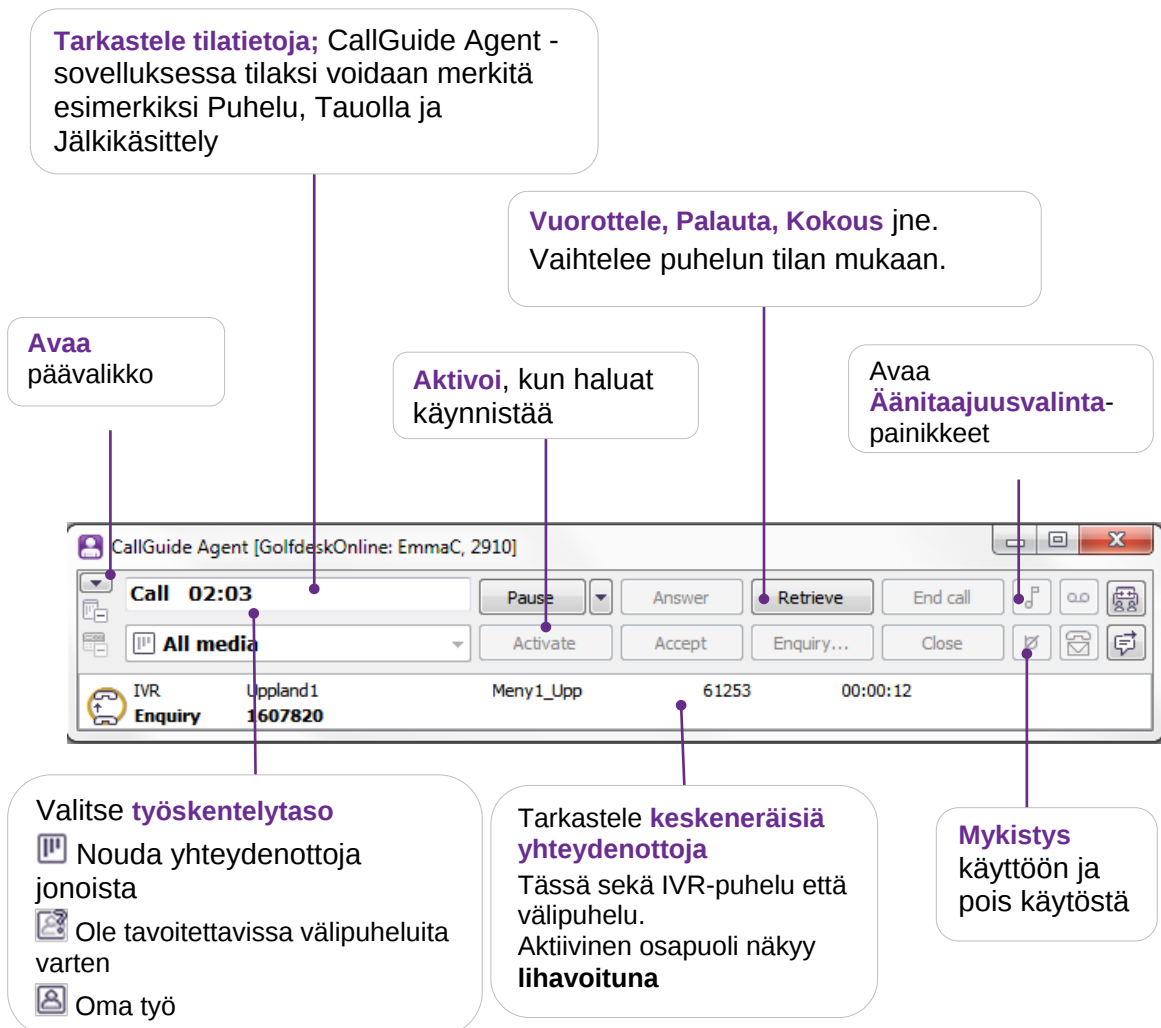


Voit muuttaa työskentelytasoasi, kun olet **tauolla** tai **valmis**, valitsemalla haluamasi vaihtoehdon avattavasta valikosta CallGuide Agentin päänäkössä

Jos olet valinnut  **Kaikki välineet** -vaihtoehdon, voit lisäksi kirjautua tiettyihin jonoihin ja pois niistä.

1. Avaa **Kirjaudu erikoisjonoihin** napsauttamalla kuvaketta  ja valitsemalla **Päävalikko | Toiminnot** tai valitsemalla   .
2. Valitse haluamasi jono ja poista sen jonon valinta, jota et halua käsitellä.

CallGuide Agent -sovelluksen päänäkymä



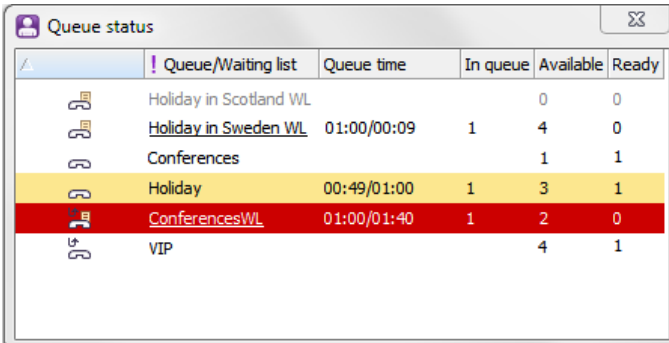
Jonot ja jonoluettelot Jonotilanne-näkymässä

Ctrl Q

Avaa **Jonotilanne-näkymä**, jossa voit tarkastella jonossa olevia yhteydenottoja ja avata jonoluetteloja, valitsemalla **Toiminnot | Jonotilanne** -valikko, **Ctrl Q** -näppäinyhdistelmä tai CallGuide Agent -päänäkymän vasemmalla reunalla oleva .

Tässä luettelossa näet niiden jonojen ja jonoluetteloiden nimet, joita voit palvella. Jos teksti on harmaa, et voi palvella niitä juuri tällä hetkellä.

- ❗ Osa jonoista on piilossa.
Tuo kaikki näkyviin napsauttamalla hiiren kakkospainiketta
- Keltainen  ja punainen 
Yhteydenotot ovat odottaneet niin kauan, että palvelutasot 1 ja 2 eivät täyty.
- Vilkkuva punainen
Jono, jossa on erittäin tärkeä yhteydenotto.
- Alleviivattu nimi
on napsautettava jonoluettelo.
- Luvut kertovat
arvioitun **jonotusajan / pisimmän ajan jonossa** sekä nykyiseen jonoon kirjautuneiden **asiakaspalvelijoiden määrän**



	Queue/Waiting list	Queue time	In queue	Available	Ready
	Holiday in Scotland WL			0	0
	Holiday in Sweden WL	01:00/00:09	1	4	0
	Conferences			1	1
	Holiday	00:49/01:00	1	3	1
	ConferencesWL	01:00/01:40	1	2	0
	VIP			4	1

Puhelujen vastaanottotilan aktivoiminen

F7

Valitse ensin **Työskentelytaso** , jolla saat yhteydenottoja jonoista ja jonoluetteloista. Aloita puhelujen vastaanottaminen napsauttamalla **Aktivoi**-painiketta tai painamalla näppäimistön **F7** -näppäintä.

Puheluihin vastaaminen

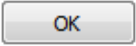
Vastaa puheluun napsauttamalla **Vastaa**-painiketta tai painamalla  - tai  -painiketta



Jos olet valinnut puhelujen käsittelyn matkapuhelimessa, voit vastata siihen. Älä muussa tapauksessa koske puhelimeen.

Voit ottaa **asiakkaan asetuksissa** käyttöön valo- tai äänimerkin, joka ilmoittaa puhelun saapumisesta.

Voit myös ottaa käyttöön automaattisen puheluihin vastaamisen tietyn ajan kuluttua.

1. Avaa  **päävalikko** ja valitse **Asiakkaan asetukset**.
2. Valitse **Vilkkuva painike** ja/tai **Äänimerkki**.
3. Valitse **Vastaa/hyväksy yhteydenotot automaattisesti** ja valitse sitten **Saapuva puhelu, jono**.
4. Tallenna valitsemalla 

Uusien puhelujen estäminen

Voit pitää tauon puhelujen välillä napsauttamalla **Tauko**-painiketta tai painamalla  -näppäintä.

Tauon pitäminen kesken puhelun ei vaikuta keskeneräiseen puheluun. Sinut siirretään automaattisesti tauolle puhelun tai jälkikäsitteilyn päätyttyä.

Puhelun lopettaminen

Voit lopettaa keskeneräisen puhelun

napsauttamalla **Lopeta puhelu** -painiketta tai painamalla  - tai  -näppäintä

Unifinder – hakutyökalu ja vaihteenhoitajan työpöytä

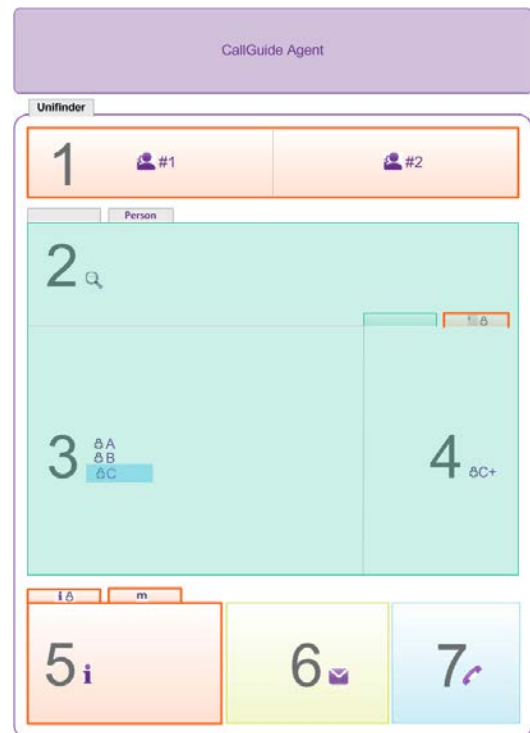
Kun haluat esimerkiksi etsiä henkilöitä, soittaa välipuheluja, siirtää puheluja, antaa asioita tiedoksi kollegoille tai kirjoittaa tekstiviestejä, avaa Unifinder painamalla **Ctrl Alt F** -näppäinyhdistelmää tai valitsemalla valikosta **Toiminnot | Unifinder**

Tukitoiminnossa on kaksi välilehteä:

- ✓ **Taito**
Välipuhelut ja muita kuin tiettyjä henkilöitä koskevien yhteydenottojen siirto.
- ✓ **Henkilö**
Tiettyjä henkilöitä koskevien yhteydenottojen käsitteleminen ja erilaisten viestien lähettäminen.

Alla olevassa kuvassa on esitetty **CallGuide Agent**, **Unifinder**-tukitoiminto ja **Henkilö**-välilehti.

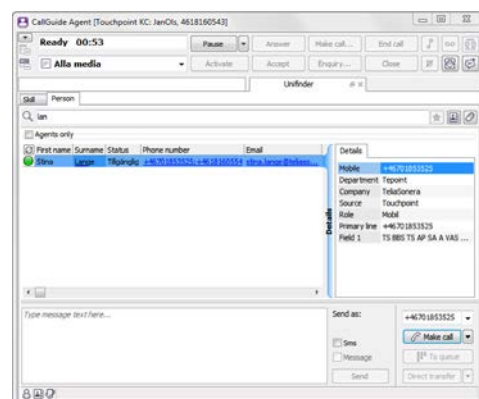
1. **Tiedot**
puheluista ja etsitystä osapuolesta
2. **Hakukentät**,
joihin voi lisätä kirjaimia tai numeroita.
3. **Hakutulokset**,
jossa on lueteltu hakusanaa vastaavat henkilöt.
4. Katso **lisätietoja** valitusta henkilöstä.
Voit muuttaa henkilön poissaolotietoja ja kirjata asiakaspalveluneuvojan ulos **Aktiviteetti**-välilehdellä.
5. Tarkastele valitun henkilön **vaihteenhoitajan tietoja** ja lisää niitä
6. Kirjoita ja lähetä erilaisia **viestejä**
7. **Puhelintoiminnot**
puhelujen hallintaan.



Oikealla on esimerkki mahdollisesta näkymästä.

Hakutuloksista näet, onko henkilö tavoitettavissa. Tavoitettavuus on osoitettu **Tila**-sarakkeessa ja eri väreillä.

- Ei kirjautuneena
- Tavoitettavissa
- Tilapäisesti tavoittamattomissa, esim. tauolla
- Puhelu, sähköposti, chat tai jälkikäsitteily kesken
- Varattu



Henkilön etsiminen nimen tai puhelinnumeron perusteella

Kun puhelu saapuu, Unifinder voi näyttää löydetyn henkilön automaattisesti hakutuloksissa.

Kun haluat tehdä itse haun, lisää **päähakukenttään** hakusana ja napsauta vasemmalla olevaa



-kuvaketta tai paina -näppäintä

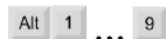
- ✓ Etsi nimi tai teksti, jonka alussa on...
Lisää vapaavalintainen määrä kirjaimia, pienillä ja isoilla kirjaimilla ei ole väliä.
Jos hakusanana on K-kirjain, Koski löytyy, mutta ei Saarikoski.
- ✓ Haku tehdään samanaikaisesti kaikissa kentissä.
Kirjoita eri yhdistelmät erottamalla en välilyönnillä, esim. AN välilyönti HE.
Silloin hakutuloksissa on Henrik Anderson ja Aнна Helpdesk-tukipalvelussa Helsingissä, mutta ei Aнна Jonsson.
- ✓ Jos lisäät numeron, siihen soitetaan.
Jos haluat pelkästään tehdä haun puhelinnumeron perusteella, lisää alkuun kysymysmerkki (?) Esimerkki ? +4618160730



Touchpoint tuo esiin vain plusmerkillä varustettuja kansainvälisiä numeroita, kuten edellä olevassa esimerkissä mainitun numeron +4618160730.

Jotta osoitekirjassa voidaan tehdä automaattinen haku puhelun tullessa, puhelinnumerot on lisättävä samassa muodossa osoitekirjoihin.

Haun jatkaminen ominaisuuden perusteella



Etsi henkilöitä, joiden määrite on sama kuin ensimmäisenä löydetyn henkilön määrite:

1. Varmista, että hakutuloksista valitaan oikea rivi
2. Napsauta hiiren kakkospainikkeella solua, joka sisältää hakusanan
3. Valitse avautuvasta valikosta **Etsi sama...**

Voit myös valita rivin ja käyttää  -pikanäppäintä, jossa numero tarkoittaa sen sarakkeen numeroa, josta haluat etsiä saman tiedon.

Puhelun soittaminen

Voit soittaa puheluja monella eri tavalla:

- ✓ Kirjoita koko puhelinnumero **hakukenttään**.
Kun olet lisännyt numeron, kuvakkeen  tilalle tulee kuvake .
Napsauta -kuvaketta tai paina -näppäintä
- ✓ Valitse henkilö hakutuloksista ja napsauta **Puhelinnumero**-sarakkeessa olevaa numeroa.
- ✓ Valitse henkilö hakutuloksista ja paina -näppäintä tai napsauta **Soita puhelu / Kysely** -painiketta.
- ✓ **Napsauta hiiren kakkospainikkeella** hakutuloksissa lueteltua henkilön nimeä, kun haluat avata **valikon** ja valita numeron puhelun soittamista varten.

Salama  ilmaisee, ettei valittu henkilö ole tavoitettavissa. Voit kuitenkin yrittää soittaa hänelle.

Kun soitat puhelun kesken toisen puhelun, ensimmäinen puhelu asetetaan automaattisesti pitoon.

CallGuide Agent -päänäkymän painikkeista näet toiminnot, jotka sinulla on sen jälkeen käytettävissäsi.

Vuorottele , **Siirrä** , **Palauta** , **Kokous...**

Napsauta haluamaasi painiketta tai paina vastaavaa näppäintä näppäimistöllä

Puhelujen tiedot

Puhelujen tiedot on esitetty kahdessa ruudussa. Jos kesken on kaksi puhelua, aktiivisen puhelun kehys on värillinen.

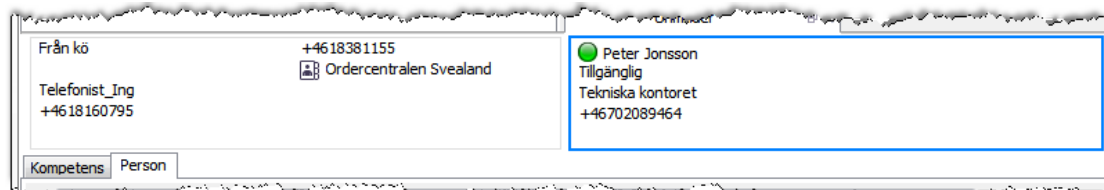
Ensimmäinen puhelu

Puhelun tyyppi ja soittopaikka

Tiedot soittajasta

Toinen puhelu

Soitettu tai löydetty henkilö

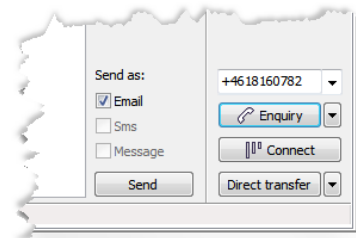


Puhelujen yhdistäminen tai siirtäminen +

Kaikki puhelujen hallintatoiminnot on koottu Henkilö-välilehden oikeaan alakulmaan.

Näiden toimintojen avulla voit esimerkiksi

- ✓ vaihtaa esivalitun numeron valitsemalla uuden numeron Soita puhelu -painikkeen yläpuolella olevasta ruudusta napsauttamalla -valikkopainiketta tai kirjoittamalla uuden numeron.
- ✓ Siirrä puhelut ACD-ryhmään napsauttamalla Suora siirto -painiketta tai painamalla - näppäinyhdistelmää.



Puhelujen yhdistäminen tietylle henkilölle:

- ✓ Valitse haluamasi henkilö hakutuloksista ja napsauta **Yhdistä**-painiketta tai paina .
- ✓ Jos vastaanottaja ei vastaa heti tai on varattu, saat ilmoituksen takaisinsoitosta.
- ✓ Jos valitset samalle puhelulle vielä kerran saman vastaanottajan, puhelu pysyy kauemmin vastaanottajan henkilökohtaisessa jonossa.



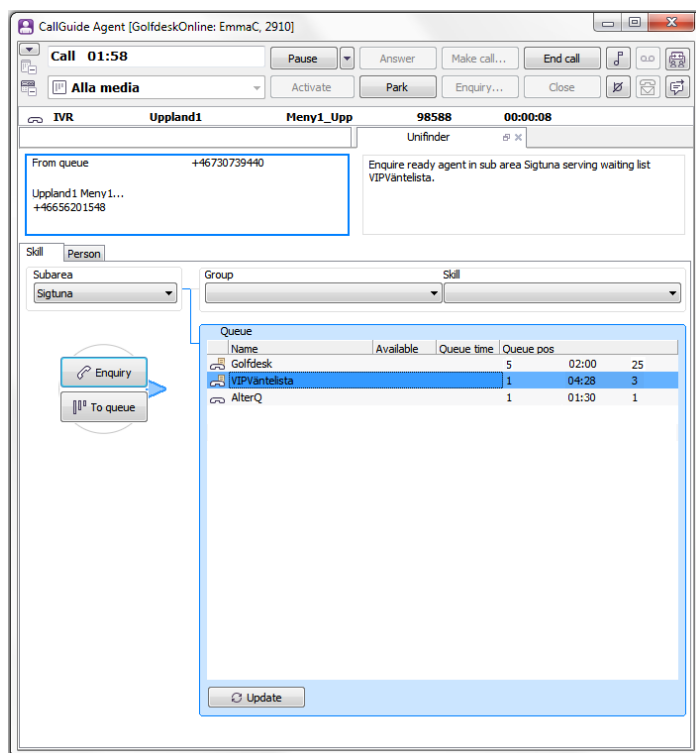
Siirrä puhelut jonoon Telia CallGuide -ohjelmassa käyttämällä Taito-välilehteä

Puhelujen yhdistäminen taitoon palvelukeskuksessa

Taito-välilehden avulla voit asettaa puheluja jonoon tai tehdä kyselyn kollegoillesi palvelukeskuksessa.

Jonoluettelosta voit tarkistaa

1. jonon palvelemista varten **tavoitettavissa** olevien kollegojen määrän
2. arvioidun **jonotusajan** ja **jonopaikan**, jos siirrät puhelun nykyiseen jonoon.



- ✓ Avaa **jono** valitsemalla se
- ✓ Soita puhelu jonoa palvelevalle vapaalle henkilölle napsauttamalla **Kysely**-painiketta.
- ✓ Aseta puhelu valitsemaasi jonoon napsauttamalla **Jonoon**-painiketta.

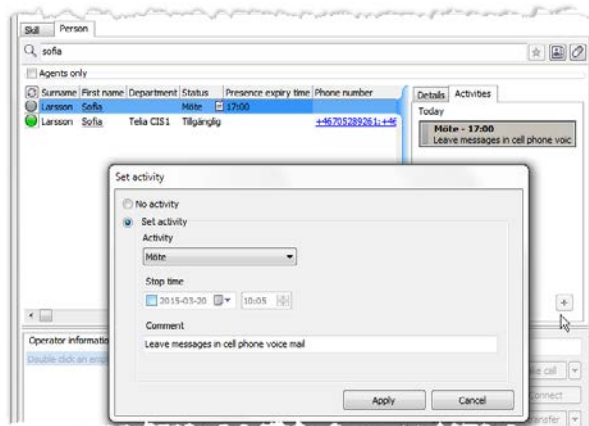
Voit kysyä taidoista antamalla CallGuide-ohjelman etsiä ensimmäisen vapaan kollegan. Valitse sen jälkeen **Ryhmä** ja/tai **Taito** ja napsauta **Kysely**-painiketta.

Toisen henkilön aktiviteetin määrittäminen

Ctrl Alt H

Painamalla **Ctrl Alt A** -näppäinyhdistelmää voit avata ja sulkea **Aktiviteetti**-välilehden **hakutulosten** oikealla puolella.

5. Etsi haluamasi henkilöt hakutuloksista.
6. Avaa **Aseta aktiviteetti** -näkymä ja napsauta **Aktiviteetti**-välilehdellä olevaa pluspainiketta **+** tai paina **Ctrl Alt H** -näppäinyhdistelmää



7. Tee **Aseta aktiviteetti** -näkyssä seuraavat toimet:
 - > valitse poissaolon syy, kuten kokous
 - > määritä kellonajat ja anna lisätiedot
 - > tallenna napsauttamalla **Käytä**-painiketta

Jos aktiviteettia ei voida asettaa, saat tietoja **i** syystä.

Aktiviteetin muuttaminen tai poistaminen:

- ✓ Kaksoisnapsauta aktiviteettiruutua tai siirry ruutuun valitsemalla **↔** ja painamalla **↩** -näppäintä
- ✓ Muuta aktiviteetti, kellonaika jne.
- ✓ Poista aktiviteetti **Ei aktiviteettia** -valintanapilla
- ✓ Tallenna napsauttamalla **Käytä**-painiketta

Toisen henkilön kirjaaminen ulos

Jos hakutuloksista valittu henkilö on CallGuide-järjestelmään kirjautunut asiakaspalveluneuvoja, aktiviteettia ei voida asettaa ennen hänen kirjaamistaan ulos.

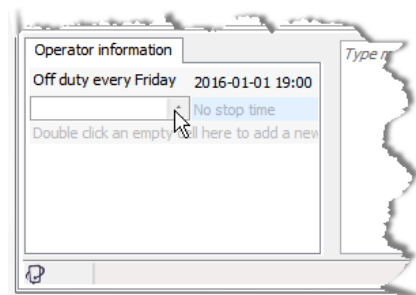
Aktiviteetti-välilehdellä näkyy siinä tapauksessa vain **Kirjaa asiakaspalveluneuvoja ulos** -painike.

Vaihteenhoitajan tietojen tarkasteleminen ja lisääminen

Merkintä, jonka vain sinä ja vaihteenhoitajina toimivat kollegasi voivat nähdä Telia CallGuide -järjestelmässä, lisätään **vaihteenhoitajan tietoihin**.

Voit avata **vaihteenhoitajan tiedot** tarkastelua varten usealla eri tavalla:

- ✓ Avaa kaksoisnapsauttamalla nuolta ▶
- ✓ Avaa ja sulje painamalla **Ctrl Alt I** -näppäinyhdistelmää
- ✓ Avaa ja sulje vetämällä jakopalkkia ⇄



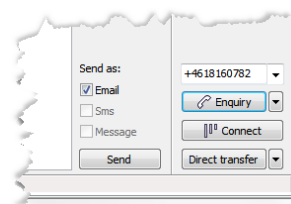
8. Aloita kirjoittaminen kaksoisnapsauttamalla ensimmäistä tyhjää riviä.
9. Määritä lopetus aika kaksoisnapsauttamalla oikealla olevaa ruutua.
10. Tallenna napsauttamalla aluetta tekstikentän ulkopuolella tai painamalla **↵** - tai **⇄** -näppäintä

Viestien, tekstiviestien ja s-postiviestien lähettäminen ✉

Voit lähettää erityyppisiä viestejä valittuina olevien henkilöiden perusteella.

Vastaanottajat eivät voi lähettää vastausta, mutta voit saada kiittauksen viestin lukemisesta esimerkiksi CallGuide-asiakaspalveluneuvojilta.

1. Valitse hakutuloksista henkilöt, jotka saavat viestisi.
2. Kirjoita **viestin teksti**.
3. Lopeta painamalla Enter-näppäintä.
4. Valitse **S-posti, tekstiviesti** ja/tai **viesti**.
5. Viestin lähettämisen jälkeen tekstikenttä on tyhjä.



Erityistä **s-postiviesteille**:

- ✓ Lähettäjän osoite ja aiherivin teksti määritetään **asiakkaan asetuksissa**

Pikateksti

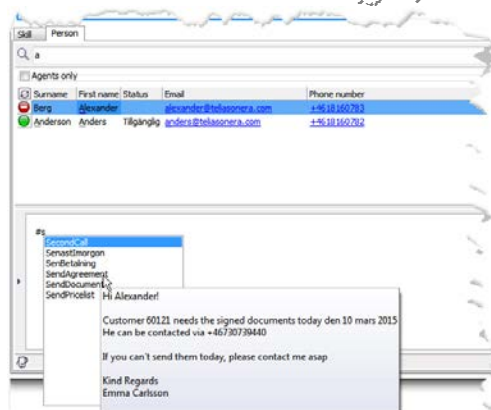
Jos pääkäyttäjä on määrittänyt **pikatekstien** asetukset CallGuide Admin -sovelluksessa, voit käyttää valmiita tekstejä apuna sähköpostiviestien, chat-viestien, sisäisten viestien ja tekstiviestien kirjoittamisessa.

1. Tuo käytettävissä olevat tekstit näkyviin merkillä #.

Jos tiedät haluamasi pikatekstin nimen, voit lisätä kirjaimia merkin # jälkeen niin, että luettelo lyhenee.



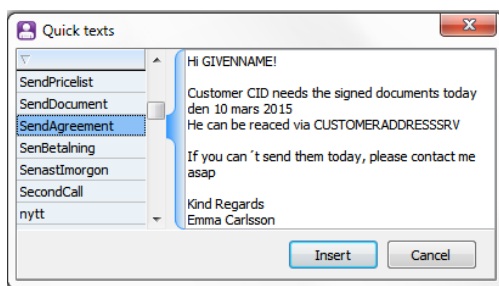
3. Voit lukea pikatekstin koko sisällön siirtämällä osoittimen pikatekstin nimen päälle. Katso oikealla olevaa näyttökuvaa.
4. Napsauta viestiin lisättävän tekstin nimeä tai siirry tekstin kohdalle nuolinäppäimellä ja paina Enter-näppäintä.
5. Luettelo sulkeutuu automaattisesti pikatekstin valinnan jälkeen ja silloin, kun napsautat viestialueen ulkopuolella olevaa aluetta.



Valitsemalla **Avaa luettelo** voit avata **Pikatekstit**-näkymän, jossa on lueteltu samat tekstit kuin edellä kuvatussa näkymässä. Nimet näkyvät kuitenkin vasemmalla ja varsinainen teksti oikealla.

Jos tekstiruutu, kuten chat-keskustelun tai vastausviestin tekstikenttä, on avattuna, voit siirtää tekstin ruutuun

1. valitsemalla haluamasi pikatekstin
2. napsauttamalla **Lisää**-painiketta.



Näkymä sulkeutuu automaattisesti

Pikateksti voi sisältää makroja, joihin CallGuide täydentää tiettyjä tietoja. Näitä voivat olla

- ✓ keskeneräisen yhteydenoton tunnistetiedot
- ✓ päivämäärä, kellonaika ja nimesi
- ✓ Unifinder-järjestelmästä löytyneen henkilön matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Makroteksti, jota ei voida jostain syystä korvata automaattisesti, kirjoitetaan isoilla kirjaimilla. Voit korvata makrotekstin arvot omilla arvoillasi tai poistaa sen ja kirjoittaa jotain aivan muuta.

Numeronäppäimistön käyttäminen

Voit hallita puheluja numeronäppäimistön avulla.

- ✓ Toimintoihin ei vaikuta se, onko NumLock käytössä vai ei.
- ✓ Oikeassa alakulmassa oleva **Enter**-näppäin toimii samalla tavalla kun normaali näppäimistön **Enter**-näppäin.
- ✓ **Lopeta** ei ole käytettävissä välipuheluja varten. Nouda ensimmäinen puhelu takaisin ja lopeta välipuhelu käyttämällä sen sijaan **Palauta**-toimintoa.



	Vastaa Aseta jono Siirrä
	Suora siirto
	Vaihtelee
	Palauta
	Lopeta puhelu

F Toiminto-, Ctrl-, Vaihto- ja Alt-näppäimet

F2	Vastaa	Ctrl	A	Valitse kaikki	Ctrl		A	Palaute "Puhelinvastaaja"		
F3	Lopeta puhelu	Ctrl	B	Lihavoi	Ctrl		B	Palaute "varattu"		
F4	Soita	Ctrl	C	Kopioi	Ctrl		C	Avaa pitoonasetettujen Chat-keskusteluiden valikko		
F5	Kysely	Ctrl	D	Hylkää	Ctrl		D	Yhteystiedot		
F6	Aseta tauko	Ctrl	E	Näytä/piilota tarkat tiedot Unifinderissa	Ctrl		E	Yritä uudelleen		
F7	Aktiivoi	Ctrl	F	Etsi	Ctrl		F	Siirrä		
F8	Mykistys käyttöön/pois	Ctrl	G	Vaihtoehtoinen	Ctrl		G	Avaa Information Guide		
F10	Hyväksy	Ctrl	H	Kokous	Ctrl		H	Avaa Opastus-toimintoikkuna		
F11	Päätä sähköpostiviesti Avaa palautevalikko	Ctrl	I	Kursivoi	Ctrl		I	Avaa Opastus-valikko		
F12	Ei saapunut	Ctrl	K	Omat yhteydet	Ctrl		J	Vaihda näkymää Agentti- ja Chat-ikkunoiden kesken		
Ctrl	F4	Sulje tukitoimintoalue	Ctrl	L	Aseta uusi yhteys kaavioon	Ctrl		K	Agentin tilan tarkastus	
Ctrl	F5	Päivitä tila	Ctrl	M	Avaa päävalikko	Ctrl		L	Palaute "Yritä myöhemmin uudelleen"	
Ctrl	Del	Unifinder, tyhjennä hakukenttä	Ctrl	N	Äänivalinta	Ctrl		M	Lähetä Sähköposti	
Ctrl	+	Unifinder, lisää tiettyyn hakukenttään Lähennä kampanjatietueet	Ctrl	O	Tietoja...	Ctrl		N	Palaute "Ei Vastausta"	
Ctrl	-	Unifinder, poista tarkennettu hakukenttä Loitonna kampanjatietueet	Ctrl	P	Tulosta	Ctrl		O	Asetukset	
Ctrl	0	Näytä kaikki kampanjatietueet	Ctrl	Q	Päivitä/Näytä jonon tila	Ctrl		P	Aseta Yhteys pitoon	
Ctrl		Rivinvaihto tekstikentässä Unifinder, hae foneettisesti	Ctrl	R	Uudelleen	Ctrl		Q	Piilota jonotilanne	
Ctrl		Siirry seuraavaan välilehteen	Ctrl	S	Tallenna	Ctrl		R	Käynnistä nauhoitus	
Ctrl	Alt	A	Unifinder, avaa/piilota/aktivoi läsnäolo välilehti	Ctrl	T	Puhelinluettelon hallinta	Ctrl		S	Pysäytä nauhoitus
Ctrl	Alt	C	Vaihda Chat-ikkunaan	Ctrl	U	Alleiviivaa	Ctrl		T	Luo sms
Ctrl	Alt	D	Unifinder, avaa tarkennettu hakukenttä	Ctrl	V	Liitä	Ctrl		U	Päivän raportti
Ctrl	Alt	F	Avaa Unifinder niin, että päähakukenttä on keskipisteessä	Ctrl	W	Työskentelytaso	Ctrl		V	Avaa Interaction View
Ctrl	Alt	H	Unifinder, avaa asettaaksesi/muuttaaksesi/poistaaksesi läsnäolotieto	Ctrl	X	Leikkaa	Ctrl		W	Yhdistä Avaa Kirjautuminen yksittäisiin jonoihin
Ctrl	Alt	I	Unifinder, avaa vaihteenhoitajan tiedot	Ctrl	Y	Näytä/piilota tukitoimintoikkuna	Ctrl		Y	Yleisnäkymä henkilökohtaisista kampanjapuheluista
Ctrl	Alt	M	Vaihda Agent-pääikkunaan	Ctrl	Z	Kumoa	Ctrl		Z	Soita puhelinluettelon kautta
Ctrl	Alt	Q	Avaa Pikatekstit							
Ctrl	Alt	V	Unifinder, avaa soitonsiirtovälilehti							
Ctrl	Alt	X	Unifinder, näytä/piilota/aktivoi tarkennettu tieto välilehti							

CtrlAlt1...xUnifinder, hae sama kuin nimisarakkeen numero x

Ctrl1...4Siirry paikkaan 1, 2, 3 tai 4 tukitoimintoalueella ja chatti-näytöllä

Alt1...9Unifinder, hae sama ja/tai siirry tiettyyn hakukenttään 1:sta 9:ään

Alt↓Unifinder, siirry hakukentästä hakutuloksiin ja hakutuloksista puhelinnumerolistaan

Alt↑Unifinder, siirry päähakukenttään ja puhelinnumerolistaalta hakutuloksiin