

2025-02-03

Tele2 Växel Adminportal

Användarmanual

Innehållsförteckning

Kom i gång med Adminportalen	4
Huvudmenyn.....	6
1. Användare.....	7
1.1. Redigera användare	8
1.1.1 Användare.....	8
1.1.2 Nummer.....	8
1.1.3 Grupper.....	9
1.1.4 Status.....	10
1.1.5 Enheter.....	11
1.1.6 Avancerade inställningar	11
2. Externa kontakter.....	11
2.1. Lägg till kontaktlista.....	12
2.2. Redigera kontaktlista	12
2.2.1 Lägg till kontakt.....	12
2.2.2 Importera och exportera kontakter.....	12
3. Öppettider	12
3.1. Veckoschema.....	13
3.2. Avvikande poster	13
3.2.1 Lägg till vanliga helgdagar	14
3.3. Helgdagar för flera nummer samtidigt.....	14
4. Knappvalsmenyer.....	15
4.1. Knappvalsmeny.....	15
4.2. Auto attendant.....	16
4.2.1 Samla in siffror.....	17
5. Svargrupper	18
5.1. Köinställningar	20
5.1.1 I kö.....	20
5.1.2 Köregler när samtal inkommer till kön.....	21

5.2.	Medlemmar.....	21
5.2.1	Distributionslista.....	21
5.2.2	Inställningar.....	24
5.3.	Röstmeddelanden.....	24
5.4.	Ring tillbaka.....	25
5.4.1	Grundinställningar.....	26
5.4.2	Erbjud återuppringning.....	27
5.4.3	Erbjud inte återuppringning.....	28
5.4.4	Exempel för återuppringning.....	28
6.	Vidarekopplade nummer.....	28
	Organisationsinställningar.....	30
7.	Gruppröstbrevlåda.....	30
7.1.	Avisera via.....	30
8.	Ljudfiler.....	31
8.1.	Köinställningar.....	32
8.2.	Lägg till eller ändra ljudfil.....	32
8.2.1	Ladda upp ljudfil.....	33
8.2.2	Lägg till ett ytterligare språk.....	33
8.2.3	Spela in meddelande.....	34
8.2.4	Text till tal.....	35

Kom i gång med Adminportalen

I Adminportalen för Tele2 Växel hanterar du inställningar och information om din växel. Du hittar adminportalen genom att gå till admin.tele2vaxel.se i din webbläsare.


Adminportalen uppdateras kontinuerligt. I den här manualen beskriver vi vanliga funktioner du kan använda och olika åtgärder du kan utföra. Den beskriver inte allt som du kommer åt i portalen.



The screenshot shows the login page for Tele2 Växel. At the top, it says "Välkommen till Tele2 Växel". Below that is the "Logga in" section. There is a language selector set to "Svenska". The form has two input fields: "Användarnamn eller e-post" and "Lösenord". The password field has an eye icon to toggle visibility. Below the password field is a link for "Glömt lösenord?". At the bottom is a "Logga in" button.

Första gången du ska logga in trycker du **Glömt lösenord**.

Skriv ditt användarnamn, oftast ditt mobilnummer. Har du bara ett fastnummer skriver du det. Här kan du också oftast använda din mejladress som användarnamn. Tryck **Återställ lösenord**.



The screenshot shows the password reset page. At the top, it says "Återställ lösenord". There is a language selector set to "Svenska". The form has one input field labeled "Användarnamn eller e-post" with the value "+46765113509". Below the input field is a dark blue button labeled "Återställ lösenord". At the bottom is a link labeled "« Tillbaka till inloggningen".

Nu får du ett mejl med en länk. När du klickar på den öppnas en ny flik där du får skapa ett nytt lösenord. Lösenordet måste vara minst 12 tecken och innehålla stora, små bokstäver och siffror.

Nästa gång du loggar in anger du ditt användarnamn och lösenord, sen får du ett SMS till din mobiltelefon med en engångskod som du anger vid inloggningen. Därefter loggas du in i adminportalen.

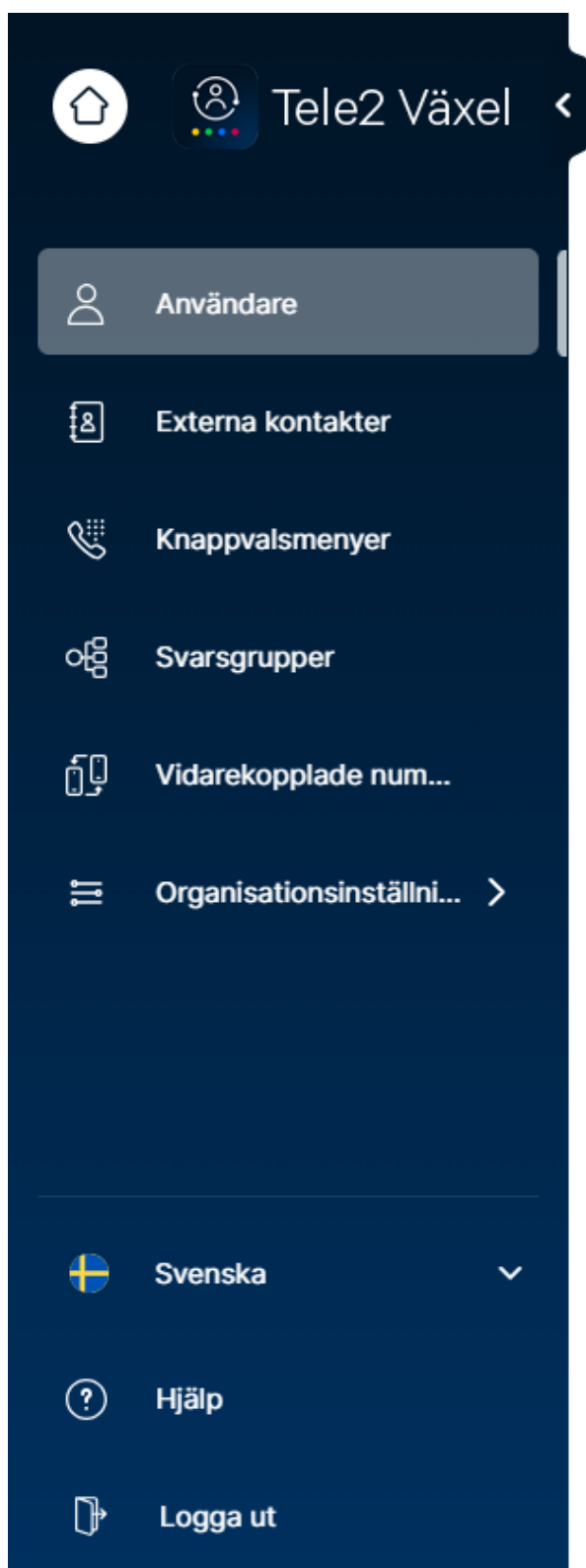
Välkommen till Tele2 Växel

Logga in Svenska ▾

Engångskod



Logga in

[« Tillbaka till inloggningen](#)

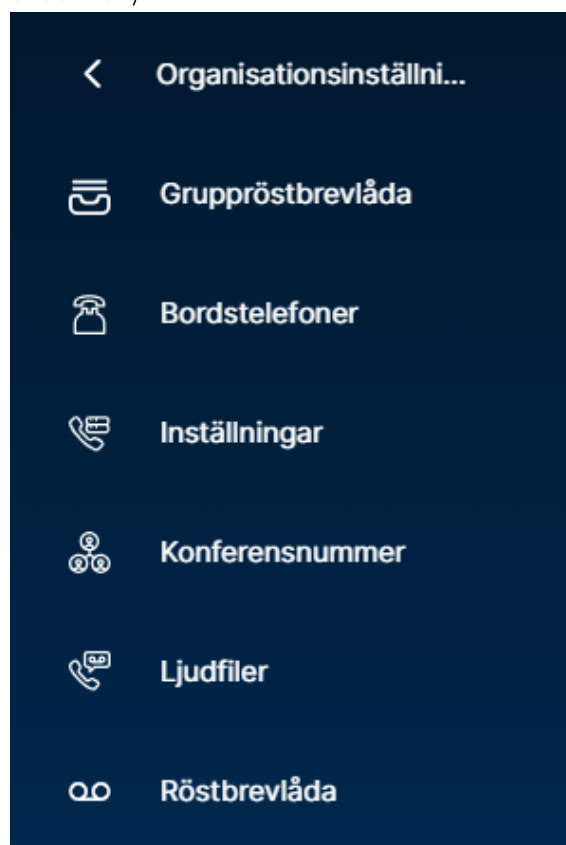


Huvudmenyn

I huvudmenyn kan du växla mellan de olika vyerna i Adminportalen.

Du kan dra ihop menyn för att frigöra utrymme på sidan genom att trycka på  och expandera den igen genom att trycka .

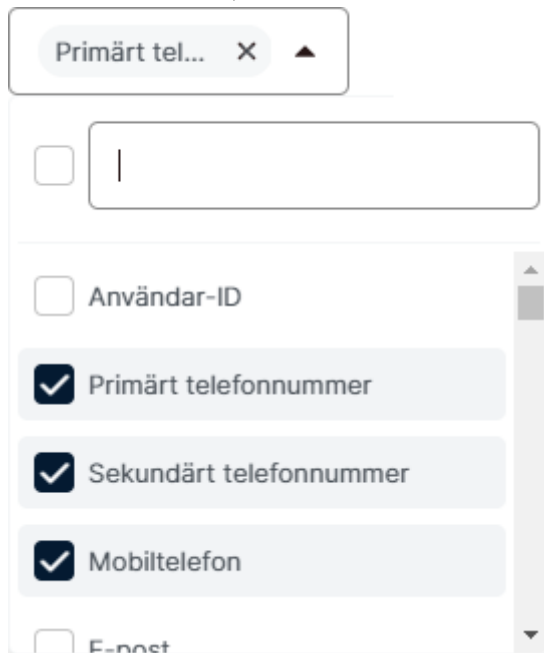
Klicka på Organisationsinställningar för att öppna undermenyn:



1. Användare

Här hittar du en lista över alla användare i företaget.

Du kan visa och dölja kolumner i tabellen över användare.



I sökfältet kan du göra en sökning i alla de fält du har valt att visa i tabellen över användare.

kund

<input type="checkbox"/>	Namn ▼	Primärt telefonnummer ▼	Sekundärt telefonnummer ▼	Mobiltelefon ▼	Avdelning ▼	<input type="button" value="☰"/>
<input type="checkbox"/>	Emil Ekström	+46868406194	+46704428158		Kundservice	<input type="button" value="⋮"/>
<input type="checkbox"/>	Ebba Dohna	+46868406198			Kundservice	<input type="button" value="⋮"/>
<input type="checkbox"/>	David Holm	+46868406195			Kundservice	<input type="button" value="⋮"/>

Visar 1 till 3 av 3

Om du klickar på menyknappen med de tre prickarna kan du skicka välkomstmeddelanden för t.ex. mobilappen och användarportalen.

Klicka på användarens namn för att öppna användarprofilen.

1.1. Redigera användare

1.1.1 Användare

1.1.1.1 Användarinformation

Här kan du hantera den information som finns om användaren i katalogen. Om din organisation har tillgång till Tele2 Service Online hanterar du fälten Förnamn, Efternamn och E-post där, och du ska då inte ändra dem i Adminportalen.

Lösenord	Här kan du hjälpa användaren att sätta ett nytt lösenord. Det är alltid att rekommendera att generera ett nytt lösenord om det misstänks att användarens lösenord läckt ut, och att användaren sedan själv skapar ett lösenord via Glömt lösenord-funktionen på inloggningsskärmen i Tele2 Växel.
Språk	Du kan ställa in vilket språk användaren ser i Användarportalen och vilket språk som används i röstmeddelanden om en extern inringare till exempel hamnar i användarens röstbrevlåda. Användaren kan själv se valet och byta språk direkt i Användarportalen.
Katalogfält	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Observera Om företaget har användardatasynkronisering från tex. AD eller Entra ID kan vissa fält uppdateras automatiskt. Dessa fält ska du då inte förändra i Adminportalen.</p> </div> <p>I fältet Avdelning kan du välja bland de avdelningsnamn som redan används på andra användare i organisationen, eller skriva i fältet för att ange en ny.</p> <p>Klicka på Visa alla katalogfält för att se samtliga fält som är definierade i organisationen.</p>

1.1.1.2 Licens

Användaren är administratör	Anger om användaren får tillgång till att logga in i Adminportalen.
------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

1.1.2 Nummer

Här kan du se de telefonnummer som användaren har. Primärnumret och sekundärnumret är användarens personliga linjer, de telefonnummer som kan ringas för att nå användaren.

Primärnummer	<p>Användarens huvudsakliga telefonnummer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om användaren har ett fastnummer används detta som primärnummer. • Om användaren endast har ett mobilnummer används det som primärnummer.
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sekundärnummer	Ytterligare telefonnummer. <ul style="list-style-type: none"> Om användaren har ett fastnummer används mobilnumret som sekundärnummer.
Alias	Alias kan användas för att tilldela ett kortnummer till användarens primärnummer, som kollegor i Tele2 Växel kan använda för att ringa till användaren. Om Kortnummer är ikryssat presenteras numret vid samtal inom organisationen.
Mobilnummer	Här visas numret till användarens mobiltelefon. I vissa fall kan en användare ha flera mobiltelefoner som kan ringa ut via växeln, styra funktioner och ta emot samtal, du ser alla knutna mobilnummer här.
Bordstelefon	Här kan du välja att en av företagets lediga bordstelefoner ska tilldelas till användaren. Användaren läggs till som Linje 1 i bordstelefonen. Om du redigerar en användare som redan har en bordstelefon och väljer en annan från listan över lediga telefoner kommer användaren att byta telefon. Om du vill att en användare ska ha flera bordstelefoner ska du i stället hantera detta från konfigurationen för Bordstelefoner i organisationen.
Växelnummer	Här anger du vilket telefonnummer som ska användas när användaren väljer Växel för nummervisning vid utgående samtal. Innan valet ändras är växelnumret det som är inställt för organisationen.
Samtals-ID	Om organisationen har funktionen för Samtals-ID aktiverad anges användarens utgående nummervisning här. Användaren kan välja mellan sina personliga nummer, växelnummer och numret för eventuella svarsgrupper där administratören angett att medlemmarna får använda gruppens nummer för utgående nummervisning.
Roll	Här kan du ange vilken roll användaren har för tillfället, detta kan användas för att styra vilken utgående nummervisning användaren har.
Tvåfaktor- autentiseringsnummer	Ange ett svenskt mobilnummer till en telefon dit sms ska skickas med engångskoden för tvåfaktorautentisering. Det gör det möjligt att logga in utan att behöva ha en mobiltelefon i företagets växellösning. Sms:et kan i stället t.ex. skickas till en privat telefon. TSO Om du inte har åtkomst till Adminportalen i Tele2 Växel kan du också uppdatera mobilnumret från TSO. Logga in i TSO och lägg en ändring av abonnemanget du vill uppdatera nummer för i varukorgen. I inställningarna för abonnemanget kan du nu kryssa i valet <i>Uppdatera nummer för OTP</i> . Då visas ett fält där du får fylla i ett svenskt mobiltelefonnummer. Numret skickas in till växeln när du skickar ordern. <div style="text-align: right;"> <p>Uppdatera nummer för OTP <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>- Ange nummer för OTP *</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 2px; display: inline-block;">+46701234567</div> </div>

1.1.3 Grupper

Med en användargrupp styrs inställningar för växelfunktioner som gäller för flera användare samtidigt, till exempel vilka användare som ska se en viss kontaktlista eller vilka användare som är med och svarar i

en svarsgrupp. Här ser du vilka användargrupper som användaren är med i och kan lägga till och ta bort användaren i grupper.

Du kan filtrera bland de grupper användaren är med i genom att skriva gruppnamnet i sökfältet längst upp.

För att lägga till användaren i en grupp, tryck **Lägg till grupp**, i fönstret som visas ser du alla grupper användaren är med i. Tryck på knappen för rullgardinsmeny för att visa en lista över alla grupper i organisationen, markera de grupper som användaren ska vara med i och tryck sedan spara.

Du kan ta bort användaren från en grupp genom att trycka på papperskorgen i grupplistan, eller genom att trycka Lägg till grupp och avmarkera de grupper som användaren inte ska vara med i längre.

Exempel

- När du beställer en svarsgrupp i Tele2 Service Online skapas en användargrupp som heter t.ex. *CD-Kundservice (12345)*. Dessa grupper markeras med Typ: *Distributionsgrupp* i listan.
- När du lägger till övervakare (Admin Avancerad Svarsgrupp) i en svarsgrupp via Adminportalen läggs de i en separat grupp i svarsgruppen som heter t.ex. *CDS-Kundservice (12345)*. Dessa grupper markeras med Typ: *ACD-handledare* i listan.
- Om du skapar en kontaktlista i Adminportalen för Tele2 Växel skapas en grupp som heter t.ex. *CL-Kontaktlistans namn*. Dessa grupper markeras med Typ: *Kontakter* i listan.
- När du hanterar en gruppbrevlåda i Adminportalen för Tele2 Växel skapas grupper för utskick av SMS- och mejlnotifieringar som heter t.ex. *VM-Email-Gruppbrevlåda-Kundservice-plus46868406188* och *VM-SMS-Gruppbrevlåda-Kundservice-plus46868406188*. Dessa grupper markeras med Typ: *Gruppinkorg* i listan.
- Det kan också finnas andra användargrupper som Tele2 skapat, som till exempel styr vilka inställningar användare har för medlyssning eller samtalsinspelning.

1.1.4 Status

1.1.4.1. Distributionsgrupper

Här kan du se vilka svarsgrupper som användaren är med i, både som medlem och som Handledare (Admin Avancerad Svarsgrupp).

Du kan filtrera bland de grupper användaren är med i genom att skriva gruppnamnet i sökfältet längst upp.

Du kan logga in och ut användaren ur de grupper där användaren är medlem.

Genom att trycka på pilknappen kan du snabbt gå till listan över svarsgrupper, filtrerad på gruppens namn.

1.1.4.2. Aktivitetsstatus

Aktivitetsinställningar

Aktivitetstyp – anger användarens hänvisning.

Utgångsdatum och tid – när aktiviteten upphör att gälla återgår statusen till Tillgänglig som standard.

Framtida aktivitet

Här kan du se de statusändringar som användaren planerat i sin kalendervy i Användarportalen.

Du kan välja om du vill se händelser i en kalendervy eller i en lista.

1.1.5 Enheter

Här kan du se vilka enheter som användaren har och status för dem. Status kan vara Aktiv, Inaktiv och Okänd.

Du kan se status för olika typer av enheter, som t.ex. instanser av Tele2 Växel-appen, Användarportalens web-softphonefunktion och bordstelefoner.

I sektionen Tredje part kan du aktivera ett konto för att ansluta en terminal som har stöd för SIP och uppfyller vissa andra förutsättningar. Vi tillhandahåller ett separat dokument med allmän information om anslutning och konfiguration, samt information om Tele2s åtagande gällande terminaler och anslutningar.

För att aktivera kontot, expandera sektionen Tredje part och markera kryssrutan Aktivera tredjeparts SIP-enheter. Om du har Tele2 Service Online måste du istället kontakta Tele2 kundservice för att få möjlighet att aktivera kontot via TSO, i annat fall kan kontot komma att avaktiveras automatiskt.

Tryck sedan Generera och kopiera lösenord för att skapa ett lösenord för kontot. Lösenordet hamnar i urklipp på din dator och kan klistras in i terminalens konfiguration.

1.1.6 Avancerade inställningar

Kostnadsställe	Informationsfält för att visa användarens kostnadsställe.
Fakturerings-ID	Abonnemangsnummer (vanligen telefonnummer) där användarens samtalstrafik registreras.
PIN	Användarens kod för avlyssning av röstbrevlådan. Det är inte möjligt att visa nuvarande kod, men du kan generera en ny och visa den innan användarprofilen sparas.
Synlighet i katalog	Anger om användaren och dess kataloginformation ska vara synlig för andra användare i organisationen. Ej markerad: Användaren är dold i sökresultatet i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone och SIP-telefoner, och syns endast i användarlistan i administratörsvyn. Detta val kan vara lämpligt för t.ex. konferenstelefoner, lastkajer, porttelefoner, telefonkiosker och liknande som det inte är tänkt att någon ska söka efter och ringa till. Markerad: Användaren och dess kataloginformation visas för alla användare.

2. Externa kontakter

Här kan du skapa kontaktlistor med externa kontakter och styra vilka användare som får tillgång till dem.

Kontaktlistor som är skapade från Adminportalen markeras med beskrivning *Kontaktlista*.

Det kan också finnas kontakter skapade för andra användargrupper, tryck Visa alla grupper för att se samtliga grupper som finns definierade i organisationen. Vi rekommenderar att inte lägga till kontakter i t.ex. en *Användargrupp för distributionsgrupp* (svarsgrupp) eftersom dessa grupper nollställs om du byter namn på svarsgruppen.

Om du vill att en kontakt ska synas för samtliga användare i organisationen kan du skapa den för användargruppen Alla.

2.1. Lägg till kontaktlista

Tryck **Lägg till kontaktlista** för att skapa en ny lista med kontakter. Du får ange ett namn för kontaktlistan och lägga till de användare som ska se kontakterna i listan.

Namnet du anger kan inte ändras i efterhand, kontaktlistan är en användargrupp och får automatiskt namnet CL- och det namn du angett. Du kan sedan lägga till en användare i kontaktlistan från Grupper-sidan i användarprofilen.

2.2. Redigera kontaktlista

Klicka på en kontaktlista för att ändra den. Om du redigerar en kontaktlista som är skapad från Adminportalen kan du lägga till och ta bort användare direkt här. I annat fall lägger du till och tar bort användare i användargruppen med kontaktlistan från användarens profilsida.

2.2.1 Lägg till kontakt

För att lägga till en enstaka kontakt, tryck **Lägg till kontakt**. Ett blankt kontaktkort öppnas där du kan fylla i information. Informationsfälten för en extern kontakt är fördefinierade och kan inte ändras.

Du kan lägga till flera telefonnummer för en kontakt, tryck **Lägg till nytt telefonnummer** längst ned. Du får ange typ för resp. telefonnummer.

2.2.2 Importera och exportera kontakter

Om du vill lägga till många kontakter eller har en befintlig kontaktlista kan du importera informationen från en fil. Tryck på **Ladda ner Excelmall** för att få en tom mall för import. I mallen finns instruktioner för hur du ska fylla i den för att den ska vara möjlig att importera.

När du fyllt i mallen, tryck **Importera kontakter** och leta upp filen där du har den sparad. När du valt din importfil får du ange vilken telefonnummertyp som ska markeras som föredraget nummer (det nummer som rings upp om inte användaren specifikt väljer ett annat) för de kontakter som importeras.


Du kan också exportera kontakterna i listan. Tryck **Exportera till CSV**. Filen som laddas ned kan du till exempel ladda upp i en annan kontaktlista för att lägga till kontakterna även där. Om du laddar upp filen i samma kontaktlista skapas dubletter av eventuella befintliga kontakter.

3. Öppettider

Varje svarsgrupp och knappvalsmeny i Tele2 Växel har ett schema för öppettider, som styr om samtalet ska kopplas fram, avslutas eller kopplas någon annanstans. Du hanterar schemat i inställningarna för respektive grupp eller knappvalsmeny. Gå till exempel till Svarsgrupper.

Klicka på det nummer du vill ändra schema för. Schemat visas i första fliken.

3.1. Veckoschema

Här anger du grundschemat för öppettider en vanlig vecka. Om du har en helt ny svarsgrupp är den öppen hela tiden. I fältet längst ner på sidan kan du ändra vad som ska hända som standard genom att trycka på , kanske till att gruppen är stängd i stället eller kopplar till en röstbrevlåda.


Du kan välja att spela upp ett meddelande som berättar för den som ringer att gruppen är stängd och kanske att de kan vänta kvar för att lämna ett meddelande.


Aktivera röstmeddelande genom att slå på **Spela prompt**. Du kan välja bland dina befintliga meddelanden eller skapa ett nytt röstmeddelande genom att trycka **Lägg till ny ljudfil**. Om du vill redigera ett befintligt meddelande gör du det i menyvalet för Röstmeddelanden i huvudmenyn.


När du är klar med standardinställningen trycker du på .

Nästa steg är att ställa in tider när schemat göra något annat än standardinställningen, till exempel när det ska vara öppet.

Lägg till intervall

Tryck på en dag och sedan på . Om schemat ska vara öppet 08:00-17:00 med stängt för lunch 11:30-12:00, lägg det första intervallet från när det öppnar och fram till lunchtiden 08:00 – 11:30. Om du vill spela upp ett välkomstmeddelande innan samtalet läggs i kö kan du välja ett befintligt eller skapa ett nytt röstmeddelande här. När du är klar med intervallet, tryck .


Lägg sedan in lunch-händelsen, tryck på **Lägg till intervall** igen. Ange tid och om schemat ska stänga eller till exempel koppla till ett annat ställe, samt eventuellt röstmeddelande. När du är klar med lunch-intervallet, tryck . Därefter lägger du in intervall för eftermiddagen på samma sätt.

När du är klar med dagen kan du enkelt kopiera den till andra dagar som ska ha samma tider. Tryck på menyknappen med de tre prickarna  och **Kopiera till hela veckan schemalagda dagar**. Här kan du välja om du vill lägga schemat på alla dagar eller bara vissa. När du sparar ser du att schemat uppdaterats med samma intervall på de dagar du valt.

3.2. Avvikande poster


Här lägger du in undantagshändelser som till exempel helgdagar. Du kan också lägga till samma helgdag på flera nummer samtidigt, se 3.3 Helgdagar för flera nummer samtidigt.

Här kan du välja att se dina händelser i en kalendervy eller som en lista.

I kalendervyn kan du välja att visa ditt veckoschema med avvikande händelser samtidigt genom att trycka **Visa kombinerad**. Du kan bläddra framåt och bakåt i kalendern eller öppna en datumväljare genom att trycka på .


I listvyn kan du välja mellan att visa en vecka i taget, en månad i taget eller ett år i taget.

Lägg till intervall

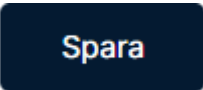
För att lägga till en händelse trycker du på . Fyll i ett namn för händelsen. Du kan välja om händelsen ska upprepas, till exempel varje dag, vissa veckodagar, ett visst

datum varje månad eller år. Du kan inte skapa en händelse som upprepas varje vecka utan slut, det hanterar du i veckoschemat.

Ange sedan när på dagen händelsen ska gälla. Här kan det vara bra att fundera på när det passar att händelsen börjar och slutar, du kan till exempel välja att starta den redan från när gruppen stänger dagen innan så får den som ringer höra helg-meddelandet redan från när gruppen stänger dagen innan, och företagets vanliga nattsvar spelas upp när helgen är över.

Ange om schemat ska vara öppet, stängt eller koppla samtalen någon annanstans. Lägg till ett röstmeddelande om du vill. Tryck  när du är klar.

Spara

När du är klar med dina ändringar, tryck  längst ner för att gå tillbaka till listan över gruppnummer.

3.2.1 Lägg till vanliga helgdagar

Du kan snabbt lägga till vanliga helgdagar under året genom att trycka på knappen **Lägg till helgdagar**.

Du kan få helgdagar från flera olika länder och planera flera år i förväg genom att välja år. Bläddra mellan tillgängliga helgdagar med sidväljaren under listan och markera de helgdagar du vill lägga till i schemat. Du kan också söka upp en särskild helgdag.







Du kan markera alla helgdagar under året genom att markera kryssrutan längst upp vid tabellrubrikerna. Tryck Spara för att lägga till dina valda dagar i kalendern.

När du lagt till dina helgdagar kan du trycka på dem och ändra dem, till exempel välja att de ska upprepas varje år om det passar eller lägga till röstmeddelanden.

3.3. Helgdagar för flera nummer samtidigt

Om du har flera svarsgrupper eller flera knappvalsmenyer kan du lägga in avvikande öppettider på flera samtidigt. Det kan vara bra om ni till exempel stänger flera grupper för midsommar med samma start- och sluttid.

För att lägga till öppettider på flera nummer, gå till exempel till **Organisationsinställningar** och **Svarsgrupper**. Markera de grupper du vill lägga in öppettider för:


<input type="checkbox"/>	Namn ▾	Telefonnummer ▾	Typ ▾	Status ▾	
<input checked="" type="checkbox"/>	Kundservice	+46868406181	Avancerad svarsgrupp	Öppen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sälj	+46868406183	Avancerad svarsgrupp	Öppen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Kundservice overflow	+46868406199	Svarsgrupp med kö	Öppen	
<input type="checkbox"/>	Porttelefonen	+4681234562	Svarsgrupp utan kö	Öppen	
<input type="checkbox"/>	Telefonist	+46868406182	Telefonistgrupp	Öppen	

Tryck sedan på tabell-menyknappen  och på **Lägg till gemensamma schemahändelser**.

Ange ett namn för händelserna. För att göra det tydligt att det handlar om en gemensam händelse när någon tittar på en enskild grupp kan du skriva det i namnet, till exempel Midsommar gemensam.

Gör sen inställningar för händelsen, om den ska upprepas, och när den ska börja och sluta gälla.

Nu kan du gå in på någon av grupperna och se den gemensamma händelsen. Här kan du om du vill justera den om du vill ändra något specifikt just för den här gruppen.

Du kan markera flera nummer och ta bort gemensamma händelser genom att trycka på tabellmenyknappen  och **Ta bort gemensamma schemahändelser**. Du kan inte ta bort en händelse här om du har justerat inställningar i den för ett visst nummer. Den händelsen får du då ta bort i schemat för respektive nummer.

4. Knappvalsmenyer

En knappvalsmeny eller IVR-nummer spelar upp ett röstmeddelande och lyssnar efter knapptryckningar. Den som ringer kan trycka på knapparna på sin knappsats för att bli kopplad till ett annat nummer, t.ex. en svarsgrupp, en enskild användare, en gruppinkorg eller till ett annat menyval. Du hittar dina knappvalsmenyer under Knappvalsmenyer i menyn. Om organisationen har tillgång till Tele2 Service Online kan du lägga till och ta bort knappvalsmenyer där, kontakta annars vår kundtjänst.

Varje knappvalsmeny har ett schema där du kan ställa in om det ska vara öppet, stängt eller koppla till ett annat nummer. I schemat spelar du upp ett eventuellt välkomstmeddelande. Se kapitlet om Öppettider och kolla gärna vår film om hur du hanterar schemat.

Det finns två typer av knappvalsmenyer. Knappvalsmeny med bara en nivå i menyn, och Auto attendant där du kan bygga ett flöde med flera menyer på samma telefonnummer.

4.1. Knappvalsmeny

För att ändra inställningar för menyn växlar du från schemat till fliken Allmänt.

I fältet *Namn* kan du ange det namn som till exempel visas i apparna om någon ringer internt till menyn, eller till exempel när menyn kopplar samtal till en grupp som sen kopplar det till en agent. Om företaget har Tele2 Service Online hanterar du namnet på **abonnemanget** i TSO, inte i Tele2 Växel.

I fältet *Röstmeddelande* väljer du det röstmeddelande som beskriver valmöjligheterna i menyn. Meddelandet upprepas om den som ringer inte hinner göra ett val, därför kan det vara bra att endast läsa upp valen och att ha eventuella hälsningsfraser i välkomstmeddelandet i schemat. Kolla gärna vår instruktionsfilm på tele2.se/foretag om hur du hanterar röstmeddelanden.

Under *Destinationer* anger du vart samtalet ska kopplas när den som ringer trycker på de olika knapparna på sin knappsats. Du börjar med att välja vilken typ av destination samtalet ska kopplas till, till exempel en användare eller olika funktioner i växeln. Väljer du till exempel *Koppla till grupp eller gruppbrevlåda* visas en lista över de gruppnummer och gruppbrevlådor som finns i växeln.

För att skriva ett telefonnummer väljer du *Koppla till telefonnummer*. Tänk på att om du kopplar samtalet till ett nummer utanför er växel kommer det att komma samtalskostnader på fakturan för knappvalsmenyn för de samtalen.

Längst ner väljer du vad som händer om inget val görs. Om du inte anger ett nummer upprepas röstmeddelandet 5 gånger och sedan avslutas samtalet.

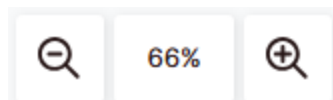
Spara

När du är klar trycker du på

4.2. Auto attendant

För att ändra inställningar för ett Auto attendant-nummer växlar du från schemat till fliken Allmänt.

Samtalsflödet visas i en karta, du kan zooma i kartan med scrollhjulet på din mus, genom att dra ihop och isär fingrarna på din pekplatta, eller genom att trycka på zoom-knapparna längst ner till höger.



Du kan klicka och dra i kartan för att navigera runt i den.

Längst upp till höger finns ett verktygsfält med knappar för att återställa zoom till hela kartan, för att visa kartan i helskärm, för att expandera eller slå ihop alla noder i samtalsflödet samt för att exportera kartan till en bild.



Längst upp till vänster finns ett sökfält där du till exempel kan söka på noder i samtalsflödet som kopplar till ett visst ställe. Du kan söka på t.ex. namn på en svarsgrupp, eller en del av ett telefonnummer.



Klicka på pennan i en nod för att redigera den.

Den översta noden är en knappvals meny. I fältet *Namn* i den kan du ange det namn som till exempel visas i apparna om någon söker efter menyn. Vi rekommenderar att du sätter samma namn i den översta noden som Auto attendant-numret har på abonnemanget i Tele2 Service Online.

I fältet *Röstmeddelande* anger du det röstmeddelande som beskriver valmöjligheterna i menyn. Du kan välja att meddelandet upprepas om den som ringer inte hinner göra ett val, därför kan det vara bra att endast läsa upp valen och att ha eventuella hälsningsfraser i välkomstmeddelandet i schemat. Kolla gärna vår instruktionsfilm på tele2.se/foretag om hur du hanterar röstmeddelanden.


Under *Destinationer* anger du vart samtalet ska kopplas när den som ringer trycker på de olika knapparna på sin knappsats. Du börjar med att välja vilken typ av destination samtalet ska kopplas till, till exempel en användare eller olika funktioner i växeln. Väljer du Koppla till grupp eller gruppbrevlåda visas en lista över de gruppnummer och gruppbrevlådor som finns i växeln.

Tips

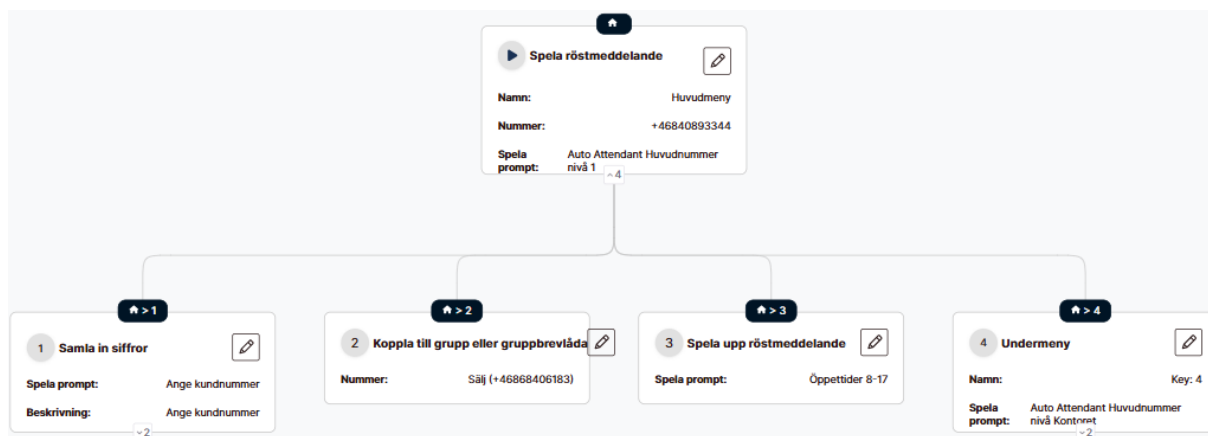
I en Auto attendant-meny kan du ha ett val som endast spelar upp ett röstmeddelande för den som ringer. Det kan till exempel användas för att hantera samtal där inringaren vill veta öppettider för en butik. Du kan också ange en knapp för att repetera röstmeddelandet i en meny.

För att skriva ett telefonnummer väljer du Koppla till telefonnummer. Tänk på att om du kopplar samtalet till ett nummer utanför er växel kommer det att komma samtalskostnader på fakturan för knappvalsmenyn för de samtalen.

Längst ner väljer du vad som händer om inget val görs.

Om du vill skapa en nivå till i menyn väljer du Undermeny på något av knappvalen. Därefter väljer du vilket meddelande som ska spelas upp när det valet gjorts. För att redigera undermenyn sparar du först den meny du redigerar just nu genom att gå längst upp och trycka på spara-ikonen .

Nu ser du att dina val visas som noder i samtalsflödet.



Klicka på pennan på respektive nod för att ändra den, till exempel på din nya undermeny.

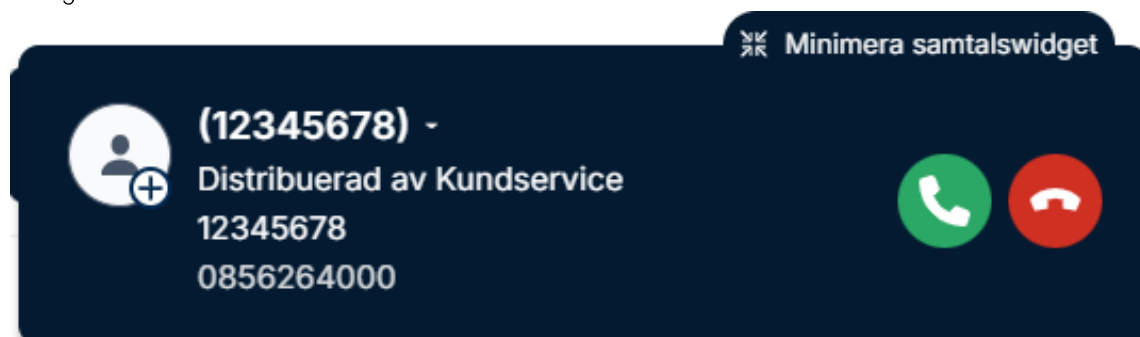
Undermenyn ser ut på samma sätt som huvudmenyn, du kan ändra namnet på noden och röstmeddelandet även här, hur många gånger meddelandet spelas upp och vad som ska hända vid olika knapptryckningar.

4.2.1 Samla in siffror

I ett Auto attendant-nummer kan du efter ett knappval be den som ringar att knappa in siffror på sin knappsats. Siffrorna kan presenteras för den som tar emot samtalet till exempel i Användarportalen.

Exempel

Den som ringt har angett nummer 12345678, detta presenteras i samtalswidgeten i användarportalen tillsammans med information om att samtalet kommit in via gruppen Kundservice och med den inringandes telefonnummer.



För att använda funktionen, ange **Samla in siffror** som destination på ett knappval. Ett antal inställningar visas.

I fältet *Beskrivning* kan du ange en intern beskrivning av vad som samlas in, för att enklare kunna förstå samtalsflödet.

I fältet *Röstmeddelande* anger du det meddelande som beskriver vilka siffror den inringande ska knappa in, det kan t.ex. vara ett kundnummer, personnummer eller liknande. Tänk på att nämna i meddelandet att numret ska avslutas med fyrkant #. Du får också ange hur många gånger röstmeddelandet ska upprepas innan samtalet hanteras som *När felaktigt nummer angetts*.

I fältet *Antal siffror som ska anges* ställer du in hur långt kundnumret ska vara för att anses korrekt. Det antal siffror du anger krävs av inringaren för att samtalet ska hanteras enligt *När korrekt nummer angetts*. Om du anger 0 samlas valfritt antal siffror in tills inringaren trycker fyrkant #.

Observera

- Om den som ringer knappar in fler siffror än ditt angivna antal kopplas samtalet enligt *När korrekt nummer angetts*, men endast det antal siffror du angett skickas med samtalet.
- Om den som ringer knappar in färre siffror än ditt angivna antal upprepas röstmeddelandet det antal gånger du angett, därefter hanteras samtalet enligt *När felaktigt nummer angetts*. Om detta kopplar samtalet till t.ex. en agent skickas inte det felaktigt angivna numret med.

I fälten *När korrekt nummer angetts* och *När felaktigt nummer angetts* styr du vad som händer beroende på vad inringaren knappat in, enligt ovan. Precis som för knappval börjar du med att välja vilken typ av destination samtalet ska kopplas till, till exempel en användare eller olika funktioner i växeln. Väljer du Ingen koppling avslutas samtalet.

Aktivera **Inkludera metadata och insamlade siffror i visningsnamn** för att det inmatade numret ska presenteras när samtal kommer fram.

Observera

Om efterföljande funktioner i samtalet också är konfigurerade att lägga till metadata i samtalsinformationen kan detta komma att skriva över det inmatade numret.

5. Svargrupper

I en svargrupp kan flera personer hjälpa till att svara på samma nummer. Det kan till exempel vara numret för kundservice eller företagets huvudnummer.

Det finns flera olika typer av svargrupper i Tele2 Växel med olika funktioner. Du hittar dina svargrupper under *Svargrupper* i menyn. Om du har tillgång till Tele2 Service Online kan du lägga till och ta bort svargrupper där, kontakta annars vår kundtjänst.

Information

Avancerad Svarsgrupp är vår mest kompetenta svarsgrupp i Tele2 Växel, med möjlighet till 10 eller 30 köplatser, möjlighet att anpassa upplevelsen vid väntan i kön med flera röstmeddelanden, uppspelning av köplats och beräknad väntetid, samt stöd för handledar-övervakning med admin avancerad svarsgrupp och realtidsinformation i dashboard i Tele2 Växel Statistik.

Svarsgrupp med kö är en enkel svarsgrupp som baseras på samma teknik som den avancerade svarsgruppen, men med begränsad funktionalitet och upp till 5 köplatser.

Svarsgrupp utan kö är en enkel grupp utan köfunktion som har möjlighet att skicka ut samtal parallellt till alla tillgängliga medlemmar i gruppen oavsett antal, eller med särskilda ringmönster.

I listan ser du vad alla dina svarsgrupper heter och vilka nummer de har. Du ser också vilken typ varje svarsgrupp är och om den är öppen eller stängd just nu. Tryck på en grupp för att ändra den.

Varje svarsgrupp har ett schema där du kan ställa in om det ska vara öppet, stängt eller koppla till ett annat nummer. I schemat spelar du upp ett eventuellt välkomstmeddelande. Se kapitlet om Öppettider och kolla gärna vår film om hur du hanterar schemat.

I fliken *Allmänt* finns grundläggande inställningar för gruppen. I fältet *Namn* kan du ange det namn som till exempel visas i apparna om någon ringer internt till gruppen, eller till exempel när gruppen kopplar ut ett samtal till en agent. Om organisationen har tillgång till Tele2 Service Online hanterar du namnet på **abonnemanget** i TSO, inte i Tele2 Växel.

Om du inte vill att gruppen ska dyka upp i sökresultatet när användarna söker i kontaktlistan, tryck **Exkludera numret från kontaktsökningar**.

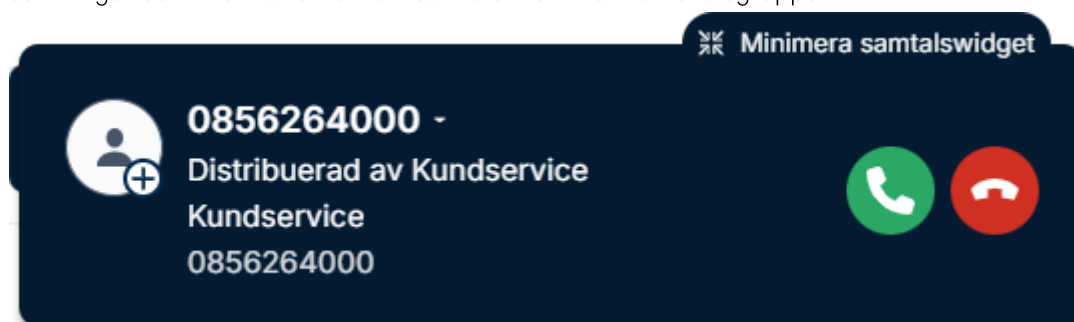
Om organisationen styr utgående nummervisning med funktionen Samtals-id kan du göra det möjligt för de som är med i gruppen att presentera gruppens nummer när de ringer ut trycker du. Aktivera **Tillåt att visa som nummerpresentation**. I fältet *visningsnummer* kan du ange ett annat av era nummer som agenterna får möjlighet att visa i stället. Numret dyker upp i användarportalen och mobilappen.

🕒 Lunch ▾ 📞 +46 8 684 061 82 ▲

Ring som

- 🔇 Anonym
- 📞 +46 8 684 061 82 Kundservice
- 📞 +46 8 684 061 83 Sälj
- 📅 +46 8 684 061 80 Växelnummer

När agenterna får ett samtal från svarsgruppen och svarar i sin softphone ser de både numret på den som ringer och information om att samtalet kommer från svarsgruppen.



Om agenten får samtalet till sin mobiltelefon kan vi bara skicka med ett nummer. Under *Vilket nummer ska visas när du tar emot ett samtal från gruppen* väljer du om det ska vara gruppnumret eller om det ska vara numret på den som ringer.

Observera

Om du vill kan du lägga till några siffror efter numret på den som ringer – ett suffix. Vi rekommenderar att du lägger till fyrkant och de sista fyra siffrorna i gruppnumret. Om du lägger till ett för långt suffix eller ett prefix, alltså siffror före numret, kan det hända att samtal från gruppen inte kommer fram till mobilen i vissa fall.

I fältet *Visningstid för statistik* anger du den tidsperiod som används för att beräkna till exempel hur många samtal som kommit in under en period när det visas i användarportalen.

Kundservice (Arbetsledare)



5.1. Köinställningar

I fliken *Köinställningar* ställer du in hur samtal hanteras medan de väntar i kön, och om gruppen ska släppa in nya samtal i kön. När du väljer att koppla samtal någon annanstans får du först välja vilken typ av destination samtalet ska kopplas till, till exempel en användare eller olika funktioner i växeln. Väljer du Koppla till grupp eller gruppbrevlåda visas en lista över de gruppnummer och gruppbrevlådor som finns i växeln.

5.1.1 I kö

I fältet *Maximal väntetid* ställer du in om samtal som redan väntar i kön ska skickas till något annat nummer när de väntat en viss tid.

I fältet *När inga agenter är tillgängliga* ställer du in om samtalet ska skickas någonstans om det skulle vara ett tillfälle när alla agenter är utloggade eller har en röd status.

I fältet *Antal distributionsförsök* anger du hur många utringningsförsök som ska göras för varje köat samtal innan det skickas till numret för när inga agenter är tillgängliga.

5.1.2 Köregler när samtal inkommer till kön

I fältet *Maximalt antal samtal i kön samtidigt* ställer du in om kön ska släppa in nya samtal baserat på hur många som redan väntar, d.v.s. när kön är full.

I fältet *Maximal väntetid* kan du välja att skicka inkommande samtal någon annanstans om den som väntat längst har väntat länge.

I fältet *När något ovan överskrids* ställer du in var samtalen ska skickas när kön är full eller maximal väntetid är överskriden.

5.2. Medlemmar

I fliken *Medlemmar* anger du vilka som har möjlighet att logga in och svara i gruppen, och vilka som är handledare och kan hjälpa till att logga in och ut kollegor, samt hur gruppen ringer ut till medlemmarna.

5.2.1 Distributionslista

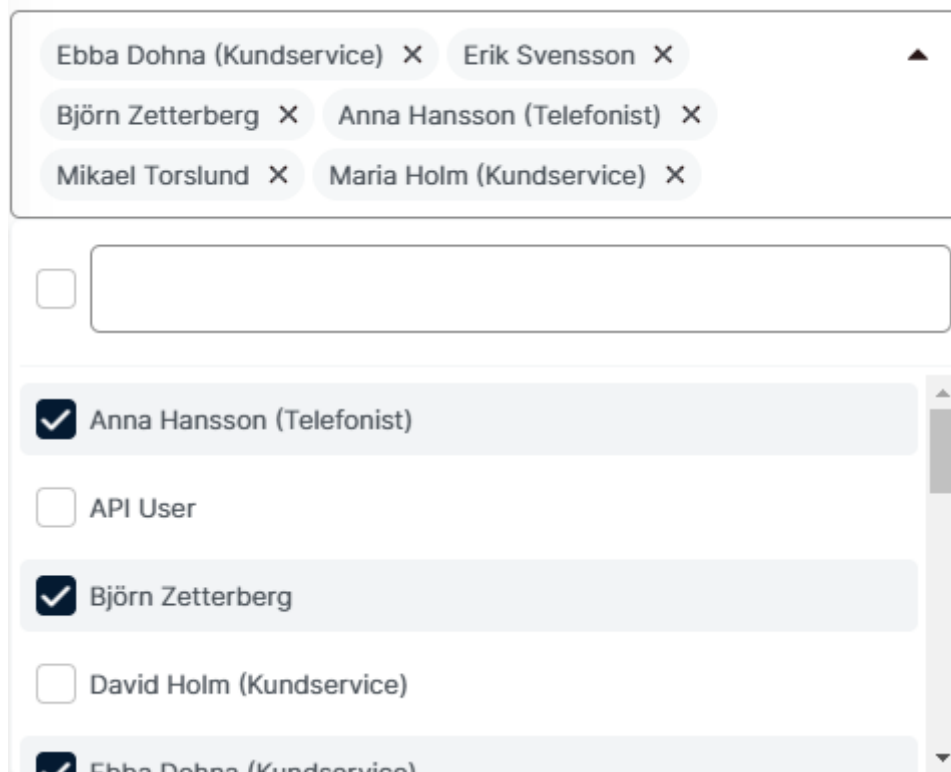
Här hanterar du vilka som är med och svarar i gruppen.

Du kan välja vilka av medlemmarna som ska vara med och ta emot samtal just nu genom att ändra Inloggningsstatus.

Medlemmar (6)			
Skill	Namn	Inloggningsstatus	Användartyp
③	Anna Hansson	<input checked="" type="checkbox"/>	Medlem Handledare
③	Ebba Dohna	<input checked="" type="checkbox"/>	Medlem
③	Erik Svensson	<input type="checkbox"/>	Medlem
③	Maria Holm	<input checked="" type="checkbox"/>	Medlem
③	Mikael Torslund	<input type="checkbox"/>	Medlem
③	Björn Zetterberg	<input type="checkbox"/>	Medlem

För att lägga till en ny medlem, öppna upp rullgardinsmenyn för Medlemmar eller Handledare genom att trycka på pilen ▼ i övre högra hörnet:

Medlemmar



Members list:

- Ebba Dohna (Kundservice) X
- Erik Svensson X
- Björn Zetterberg X
- Anna Hansson (Telefonist) X
- Mikael Torslund X
- Maria Holm (Kundservice) X

Search field:

Member list:

- Anna Hansson (Telefonist)
- API User
- Björn Zetterberg
- David Holm (Kundservice)
- Ebba Dohna (Kundservice)

Du kan söka på namn och avdelning bland organisationens användare i sökfältet, markera de användare som ska vara med i gruppen.

För att ta bort medlemskapet för användare, tryck på det lilla krysset vid användaren

Erik Svensson X

eller öppna rullgardinsmenyn och avmarkera dem.

När du har lagt till en medlem, spara gruppen och öppna medlemslistan igen för att logga in medlemmen om du vill.

Med *Distribuera efter prioritet* eller *Distribuera efter skill* anger du i vilken ordning gruppen ska ringa ut till medlemmarna.

Funktionen *Distribuera efter skill* finns i *Avancerad Svarsgrupp* och *Telefonistgrupp*, gruppen försöker nå användare med lägst skill först (t.ex. skill 1), om ingen finns tillgänglig försöker den med personer med skill 2 och så vidare.

Om du valt Distribuera efter skill kan du klicka på skill-värdet för varje användare i medlemslistan och ändra användarens skill i gruppen.

Skill	Namn
3	Anna Hansson
1 2 3 4 5	Ebba Dohna

Under rullgardinsmenyn kan du ställa in vilket skill som nya medlemmar du lägger till just nu ska få direkt. Standardvärdet är 3.

Medlemmar

Ebba Dohna (Kundservice) X Erik Svensson X

Björn Zetterberg X Anna Hansson (Telefonist) X

Mikael Torsslund X Maria Holm (Kundservice) X

1 2 3 4 5 ←

Distribuera efter prioritet innebär att samtalen ringer enligt en fast turordning till ett urval användare.

Distribuera efter prioritet ?

Prioriterade medlemmar (1) Exportera till CSV

#	Namn	Inloggningsstatus	Användartyp	Prioritet
1	Maria Holm	<input checked="" type="checkbox"/>	Medlem	⇅

Andra medlemmar (2) Exportera till CSV

#	Namn	Inloggningsstatus	Användartyp	Prioritet
	Ebba Dohna	<input type="checkbox"/>	Medlem	⇅
	Anna Hansson	<input type="checkbox"/>	Medlem	⇅

Klicka och håll ner muspekaren på prioritetssymbolen ⇅ för att dra användare mellan *Prioriterade medlemmar* och *Andra medlemmar*, samt för att ändra ordningen bland de prioriterade medlemmarna.

5.2.2 Inställningar

Här hanterar du hur gruppen skickar ut de inkommande samtalen till agenterna.

Markera *Använd längst ledig distribution, när agenter har samma skill* för att skicka ut samtal till den som väntat längst sedan senaste samtalet. Avmarkera valet för att i stället skicka ut samtal slumpmässigt.

Under *Vilka enheter används av agenten* anger du vilka telefontyper som kan hantera samtal från svarsgruppen.

Observera

Om de inloggade användarna inte har någon av de markerade telefontyperna, eller har dessa telefontyper avstängda, kopplas inkommande samtal istället till vidarekopplingsnumret för när inga agenter är tillgängliga.

I fältet *Distribuera till nästa agent efter* anger du hur länge ett uppringningsförsök till en viss användare pågår. Detta sekundvärde multiplicerat med antalet tillåtna distributionsförsök till agenter (Se Köinställningar) ger maximal tid som ett inringande samtal väntar medan systemet försöker nå tillgängliga agenter. Därefter kopplas samtalet till numret för när inga agenter är tillgängliga.

I fältet *Hur många agenter ringer det hos samtidigt* kan du ange att gruppen ska försöka nå flera agenter samtidigt vid varje utringningsförsök.

I fältet *Minsta vilotid efter samtal* anger du hur många sekunders paus agenten får efter ett avslutat samtal innan nästa samtal i kön kopplas fram.

Observera

Använd denna inställning för att ge agenten tillfälle till efterarbete. Om fältet är tomt distribueras nästa samtal i kön i samma ögonblick som det tidigare samtalet avslutas.

I fältet *Efter hur många missade samtal ska agenten loggas ut* anger du om en agent ska bli automatiskt utloggad om agenten låter ett visst antal samtal gå vidare.

Observera

Använd denna inställning för att undvika att väntetiderna påverkas av en agent som har lämnat sin plats utan att logga ut eller ändra närvaroaktivitet.

Om det kan hända att alla agenter är utloggade vid samma tillfälle bör du registrera ett nummer för vidarekoppling när inga agenter är tillgängliga under Köinställningar.

5.3. Röstmeddelanden

I fliken *Röstmeddelanden* hanterar du vilka meddelanden som spelas upp när den som ringer väntar i kön. Välkomstmeddelanden för svarsgruppen hanterar du i fliken *Schema*.

Vid fälten där du väljer ett röstmeddelande kan du också enkelt skapa ett nytt. För att ändra ett befintligt meddelande går du till funktionen för Röstmeddelanden i huvudmenyn. Se kapitlet om Röstmeddelanden och kolla gärna vår instruktionsfilm på tele2.se/foretag om hur du hanterar röstmeddelanden.

I fältet *När samtalet placeras i kö* anger du vilket röstmeddelande som spelas upp först, när ett inkommande samtal placeras i kö.

Exempel

Standardmeddelandet Placed in queue lyder: *"Ditt samtal tas emot i turordning, var vänlig vänta."*

I fältet *När samtalet är i kö* anger du vilket meddelande som ska spelas upp kontinuerligt under väntan i kön. Du kan välja väntmusik som du själv har laddat upp eller standardmeddelandet Ringing som spelar upp en kopplingston var femte sekund.

I fältet *Återkommande meddelande* anger du ett meddelande som spelas upp återkommande under väntan i kön.

Exempel

Standardmeddelandet Still placed in queue lyder: *"Tack för att du väntar."*

Fältet *Hur ofta ska ovanstående spelas* anger du hur ofta det återkommande meddelandet ska spelas upp.

Markera *Ska användaren höra ringsignaler vid framkoppling* om uppspelningen av kömeddelanden ska avbrytas och ersättas med ringsignaler när systemet försöker nå en tillgänglig användare.

Exempel

Om agenterna i svarsgruppen brukar svara omedelbart på inkommande samtal från svarsgruppen, går det bra att avbryta kömeddelandet för att spela upp ringsignaler.

Om agenterna i stället ofta behöver kunna låta samtal gå vidare till nästa person (eller tillbaka i kön) är det olämpligt att avbryta kömeddelandet.

Markera *Köplats* om systemet efter uppspelning av det återkommande meddelandet ska informera inringaren om dennes plats i kön

Markera *Spela den uppskattade väntetiden* om systemet efter uppspelning av det återkommande meddelandet ska informera inringaren om beräknad väntetid i kön.

Observera

Väntetiden beräknas med följande formel:

Väntetiden för det senast besvarade samtalet i kön

× Nuvarande köposition för det inringande samtalet

÷ Köpositionen det senast besvarade samtalet hade när det först kom in i kön

Ju fler samtal kön hanterar, desto bättre blir väntetidsförutsägelsena.

5.4. Ring tillbaka

I fliken *Ring tillbaka* kan du aktivera möjlighet för den som väntar i kön att trycka fem för att bli uppringd när det är samtalets tur i kön.

Det är möjligt att begära en återuppringning till valfritt nummer inom Norden, undantaget betalnummer. En uppmaning kommer att spelas upp för att säga att numret är ogiltigt om det inte tillåts av samtalsspärr. Samtalskostnaden för uppringningen belastar svarsgruppens Tele2-abonnemang.

Ändrade återuppringningsinställningar påverkar nya inkommande samtal och inte samtal som redan har placerats i kön.

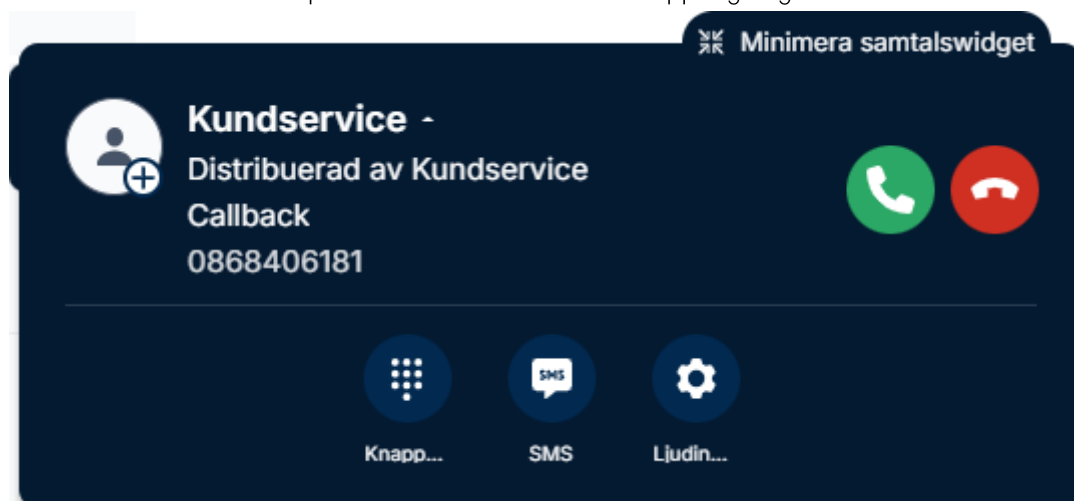
5.4.1 Grundinställningar

I fältet *Hur länge ska ett återuppringningsförsök pågå* anger du antalet sekunder som återuppringningen ringer ut till uppringaren innan samtalet köas igen.

I fältet *Återuppringningsförsök* anger du antalet gånger som växelns gör utringningsförsök till uppringaren om hen inte svarar.

I fältet *Hur länge väntar samtalet i återuppringningskön* anger du hur lång tid som gruppen ska komma ihåg ett samtal som väntar i återuppringningskön. Om ingen agent blir tillgänglig inom det antal minuter som angetts tas samtalet bort ur kön. Ange 0 för ingen tidsgräns.

I fältet *Meddelande till agenten* kan du ange ett kort meddelande som informerar en agent som tar emot samtalet i Användarportalen om att det är en återuppringning.



I fältet *Röstmeddelande till agenten* väljer du ett meddelande som spelas upp för agenten när ett återuppringningssamtal besvarats. Det är lämpligt att använda om agenter hanterar återuppringningssamtal i en mobiltelefon eller en fast telefon, där inte ett textmeddelande kan visas.

Tips

Agenterna kommer kanske att höra meddelandet ofta, använd ett kort och enkelt meddelande.

I fältet *Röstmeddelande till inringande* kan du välja ett meddelande som spelas upp för den som ringer efter första köbeskedet när återuppringning erbjuds. Om fältet är blankt spelas standardmeddelandet. Meddelandet spelas upp en gång när samtalet kommer in i kön, men det går att välja återuppringning när som helst.

Exempel

Standardmeddelandet lyder: "För att aktivera återuppringning, tryck 5."

Tips

Om du spelar in ett eget meddelande, tänk på att nämna att återuppringningen aktiveras genom att trycka 5 på knappsatsen.

5.4.2 Erbjud återuppringning

Här finns gränsvärden för när återuppringning ska erbjudas.

Viktigt

Start- och stoppinställningarna gäller endast för den schemahändelse som är aktuell när samtalet inkommer till gruppen, inte händelser som överlappar den aktuella händelsen.

Om gruppen till exempel för tillfället är öppen hela dagen, men det finns en kommande händelse för lunchpaus, påverkar inte lunchstängt när återuppringning ska sluta erbjudas, bara sluttiden för den aktuella schemahändelsen.

I fältet *När kön har varit öppen i* kan du ange ett antal minuter efter att kön har öppnats, när återuppringningar inte ska erbjudas. Om värdet är 0 erbjuds återuppringning direkt när kön öppnas. Maximalt värde är 1440 (24 timmar x 60 minuter).

Tips

Om det ofta är många som passar på att ringa direkt när kön öppnar kan det vara praktiskt att inte börja erbjuda återuppringning omedelbart.

I fältet *När fler än så här många samtal väntar i kö* anger du antalet samtal som måste vänta i kön innan återuppringning börjar erbjudas för nya samtal som inkommer. Om värdet är 0 används inte inställningen.

I fältet *Det längsta väntande samtalet har väntat i* anger du hur länge det samtal i kön som väntat längst ska ha väntat innan återuppringning börjar erbjudas för nya samtal som inkommer. Om värdet är 0 används inte inställningen.

I fältet *Uppskattad väntetid är mer än* anger hur länge den beräknade väntetiden i kön ska vara innan återuppringning börjar erbjudas för nya samtal som inkommer. Om värdet är 0 används inte inställningen.

Observera

Väntetiden beräknas med följande formel:

Väntetiden för det senast besvarade samtalet i kön
 × Nuvarande köposition för det inringande samtalet
 ÷ Köpositionen det senast besvarade samtalet hade när det först kom in i kön

Ju fler samtal kön hanterar, desto bättre blir väntetidsförutsägelseerna.

5.4.3 Erbjud inte återuppringning

I fältet *När kön stänger om* kan du ange ett antal minuter innan kön stänger, när återuppringningar inte ska erbjudas. Om värdet är 0 erbjuds återanrop ända fram till stängning. Maximalt värde är 1440 (24 timmar x 60 minuter).

Tips

För att undvika att agenter behöver hantera återuppringningssamtal efter stängning kan det vara lämpligt att sluta erbjuda återuppringningar under så lång tid innan kön stänger som medelhanteringstiden för samtal under den aktuella tiden på dygnet. Du kan enkelt följa upp detta i Tele2 Växel Statistik:

Period	(M) Svarstid	(M) Samtalstid
14:30 > 15:00	00:00:29	00:01:17
15:00 > 15:30	00:00:28	00:01:23
15:30 > 16:00	00:00:28	00:01:26
16:00 > 16:30	00:00:29	00:01:01
16:30 > 17:00	00:01:35	00:02:35

5.4.4 Exempel för återuppringning

- Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen: 10 sekunder
- Hur många gånger ska återuppringningen göras: 2
- Hur länge ska en återuppringning vara giltig: 20 minuter

Om ingen agent är ledig väntar gruppen i 20 minuter på att en agent ska bli tillgänglig. Om ingen agent blir tillgänglig inom den här tiden avbryts återuppringningen.

Om en agent blir ledig och gruppen försöker ringa tillbaka uppringaren fungerar det så här:

- Gruppen ringer först upp en agent, vid svar hos agenten görs sedan ett utringningsförsök till uppringaren.
- Om den som ringer inte svarar försöker systemet ringa tillbaka igen, 10 sekunder vardera, två gånger
- Sekvensen upprepas tills "Hur länge ska en återuppringning vara giltig:" uppfylls.

6. Vidarekopplade nummer

Ett vidarekopplat nummer eller Nummerstyrning är en funktion för att ta emot ett samtal på ett telefonnummer och koppla det till en annan destination. Ett infomeddelande (metadata) kan skickas med samtalet för att informera mottagaren att samtalet kopplats via nummerstyrningen. Denna typ av

meddelanden syns när samtalet tas emot i Användarportalen. Nummerstyrningen styr också vilket språk inringaren hör i efterföljande röstmeddelanden som t.ex. i scheman, knappvalsmenyer, kömeddelanden och hänvisningar.

Klicka på en rad för att öppna inställningarna för en nummerstyrning.

I fältet *Namn* kan du ange det namn som till exempel visas i apparna när nummerstyrningen kopplar samtal direkt till en användare. Om företaget har Tele2 Service Online hanterar du namnet på **abonnemanget** i TSO, inte i Tele2 Växel.

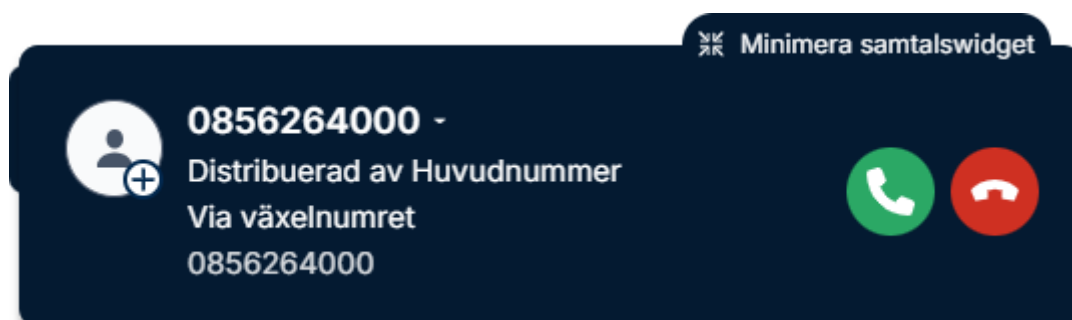
I fältet *Vad ska hända* kan du ange att samtal som kommer till nummerstyrningen ska skickas vidare direkt till en annan destination. Du börjar med att välja vilken typ av destination samtalet ska kopplas till, till exempel en användare eller olika funktioner i växeln. Väljer du till exempel *Koppla till grupp eller gruppbrevlåda* visas en lista över de gruppnummer och gruppbrevlådor som finns i växeln.

För att skriva ett telefonnummer väljer du **Koppla till telefonnummer**. Tänk på att om du kopplar samtalet till ett nummer utanför er växel kommer det att komma samtalskostnader på fakturan för knappvalsmenyn för de samtalen.

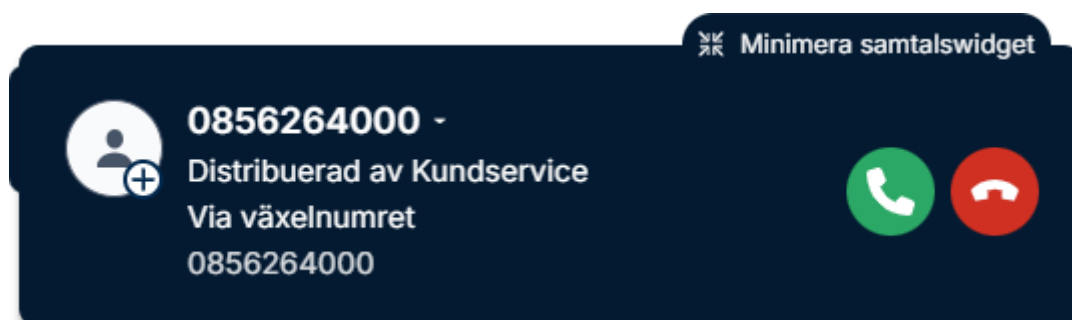
Observera

Det är möjligt att nummerstyrningen har mer avancerade regler för samtalsstyrning än bara en direkt vidarekoppling. Om du har en nummerstyrning där det är angett "*Ingen koppling*" kan det bero på att den innehåller regler som Tele2 har registrerat. I så fall kan du kontakta Tele2 Kundservice om du vill förändra hur nummerstyrningen styr samtalen.

I fältet *Information som visas för mottagaren av samtalet* kan du ange en kort text som presenteras i när en användare tar emot samtalet i Användarportalen.



Direktsamtal från nummerstyrning till användare, nummerstyrningens namn samt informationsfältets innehåll visas.



Samtal som gått från nummerstyrning till en svarsgrupp till en agent. Svarsgruppens namn samt nummerstyrningens informationsfält visas.

I fältet *Språk för ljudfiler* kan du ställa in vilket språk som inringaren ska få höra i efterföljande röstmeddelanden under samtalet. Om du till exempel vill spela upp ett val för att ändra till engelska i en knappvals meny kan du styra det valet till en nummerstyrning som anger engelskt språk och sedan kopplar tillbaka samtalet till samma knappvals meny igen.

Organisationsinställningar

7. Gruppröstbrevlåda

En grupp-brevlåda är en röstbrevlåda som flera personer kan få rätt att lyssna av. Den kan till exempel användas för att låta inringare lämna meddelande när en svarsgrupp är stängd, eller som en röstbrevlåda för sjuksjukmätningar. De användare som är medlemmar i en grupp-brevlåda kan lyssna av den genom att ringa 333 och trycka en kod, eller i menyn för Röstbrevlåda i Användarportalen.

Om du har tillgång till Tele2 Service Online kan du lägga till och ta bort Grupp-brevlådor där, kontakta annars vår kundtjänst.

I fältet *Namn* anger du det namn som till exempel visas i apparna om någon ringer internt till brevlådan, och när någon lyssnar av den i Användarportalen. Om företaget har Tele2 Service Online hanterar du namnet på **abonnemanget** i TSO, inte i Tele2 Växel.

PIN-koden är den kod som användarna trycker för att lyssna av brevlådan när de ringer till nummer 333 från sin telefon.

7.1. Avisera via

Här lägger du till de användare som ska kunna lyssna på meddelanden i gruppröstbrevlåda och få SMS- och/eller e-postnotifiering när det kommer ett nytt meddelande i brevlådan.

I fältet *Ljudfil som ska spelas* väljer du det röstmeddelande som ska spelas upp när någon hamnar i grupp-brevlådan. Om du väljer språk först i fältet *Språk för ljudfiler* söker växeln fram meddelanden som har en inspelning på det språket.

Kolla gärna vår film om hur du hanterar röstmeddelanden.

I fältet *Maximal inkorgsstorlek (MB)* kan du ställa in hur mycket plats det ska finnas för röstmeddelanden. Du kan ställa in max 30 MB. Behöver du mer kan du kontakta Tele2 Kundservice.

Fältet *Tillåt anonyma inringare* används ej.

Fältet *Ska numret vara sökbart* styr om gruppinkorgen ska dyka upp när användare söker i katalogen i Tele2 Växel-apparna. Om gruppinkorgen används som alternativt svarsställe i en svarsgrupp kan det vara lämpligt att inte visa gruppinkorgen vid kontaktsökningar. Om det å andra sidan är en röstbrevlåda för sjuksjukmätningar är det lämpligt att användarna kan hitta den när de söker.

Aktivera *Bifoga meddelanden i e-postaviseringar* om du vill att meddelandet från röstbrevlådan ska skickas med som en bifogad fil i mejlet med notifiering om nytt meddelande.

Längst ner kan du välja om grupp-brevlådan ska spela upp det äldsta eller det nyaste meddelandet först, när en användare ringer till 333.

8. Ljudfiler

I Tele2 Växel kan du använda röstmeddelanden i många olika funktioner.

Exempel

- Välkomstmeddelanden för funktionsnummer
- Kömeddelanden i svarsgrupper med kö
- Menyval i knappvalsmenyer
- Standardhälsningsfras och centralt inspelade hälsningsfraser i telefonsvararen
- Anpassad aktivitetsinformation
- Väntmusik för svarsgrupper
- Väntmusik vid parkerat samtal

Du kan lägga till samma meddelande på flera språk.

- När en användare i Tele2 Växel använder en funktion som inbegriper uppspelning av ett röstmeddelande, matchas användarens språkställning till ljudfilen på det aktuella språket.
- Vid samtal till ett vidarekopplat nummer (Nummerstyrning) går det att ange vilket språk som den inringande parten ska höra när röstmeddelanden ska spelas upp i senare delar av samtalet.
- Vid externa inkommande samtal till en användare används ljudfiler på det språk som är inställt på användarens profil.

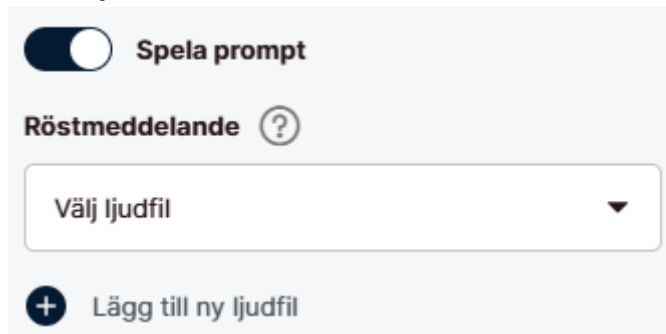
Om det saknas röstmeddelande på matchande språk i fallen ovan, spelas i stället standardljudfilen för det aktuella röstmeddelandet.

Exempel

Ovanstående innebär att när ett externt samtal inkommer till en användare med engelska inställt på användarprofilen, och samtalet hamnar i telefonsvararen, spelas standardhälsningsfras och eventuell aktivitet upp på engelska.

Om en kollega i Tele2 Växel med svenska inställt på sin användarprofil ringer till användaren ovan och hamnar i telefonsvararen, spelas ljudfilerna upp på svenska.

På många ställen där du använder ett meddelande kan du direkt skapa ett nytt.




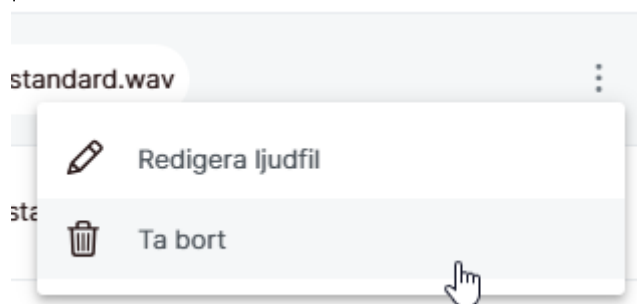
The screenshot shows a user interface for managing voice messages. At the top, there is a toggle switch labeled "Spela prompt" which is currently turned on. Below this is a section titled "Röstmeddelande" with a question mark icon. Underneath is a dropdown menu with the text "Välj ljudfil" and a downward arrow. At the bottom, there is a button with a plus sign and the text "Lägg till ny ljudfil".

I menyn *Ljudfiler* kan du lyssna och ändra på alla röstmeddelanden i företaget. Du kan trycka *Inkludera systemmeddelanden* för att se standardmeddelanden som finns i växelplattformen, som du också kan använda för olika syften.

Du kan enkelt filtrera fram ett meddelande i sökfältet.

<input type="checkbox"/> Namn ↕	Språk ↕	Kommentar ↕
<input type="checkbox"/> Ange kundnummer	Standard, Svenska	Slå in ditt kundnummer, nio siffror,...
<input type="checkbox"/> Auto Attendant Huvudnummer niv...	Standard	För kundtjänst, tryck 1. För sälj, try...
<input type="checkbox"/> Välkommen till kundservice	Standard, Svenska	Hej! Välkommen till Tele2 Växel AB...

För att ändra ett röstmeddelande kan du klicka på meddelandet eller på menyknappen med de tre prickarna  där du också kan ta bort meddelanden som inte ska användas igen



Observera

Om du tar bort ett meddelande som används någonstans kommer det att ersättas av meddelandet Silence som innehåller tystnad i 1 sekund.

8.1. Köinställningar

Köinställningar

Tryck på knappen **Köinställningar** för att ange det röstmeddelande som ska användas som väntmusik när någon i organisationen parkerar ett samtal.

8.2. Lägg till eller ändra ljudfil

Lägg till ljudfil

För att ladda upp eller spela in ett meddelande, tryck

I fältet *Namn* skriver du vad röstmeddelandet ska heta, beskriv sen i textrutan *Kommentar* vad som sägs i röstmeddelandet.

Tips

Om du skriver in meddelandet ordagrant, behöver du sen inte komma ihåg vad meddelandet innehåller, vilket kan vara bra om röstmeddelandet innehåller t ex era öppettider eller läser upp valmöjligheterna i ett menyval - och de sen ändras. Det gör det också lätt att filtrera fram meddelandet i menyn för ljudfiler.

Lägg till nytt språk

Tryck

När du lägger till ett meddelande kan du göra på flera sätt. Du kan ladda upp en fil, spela in din röst med datorns mikrofon eller skapa ett datorgenererat meddelande med Text till tal. Du kan till exempel spela in din egen röst på svenska och generera text till tal på engelska om du vill.


8.2.1 Ladda upp ljudfil

Om du har en färdig ljudfil på din dator kan du importera den. Tryck  och därefter på



 och leta upp filen där du har den sparad på din dator. När du hittat filen, välj den och tryck sedan **Öppna**.

Du kan nu provlyssna meddelandet genom att trycka .

När du skapat ditt meddelande väljer du vilket språk meddelandet har i fältet *Språk för ljudfiler*. Standard är vanligtvis samma som Svenska. Om du vill kan du lägga in varje översättning i fältet *Beskrivning* för att göra det ännu tydligare vad som sägs i meddelandet.

Tryck på spara-ikonen .

8.2.2 Lägg till ett ytterligare språk

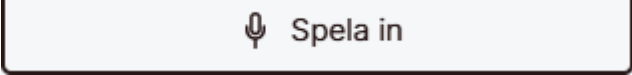
För att lägga till ett ytterligare språk för meddelandet trycker du nu på  **Lägg till nytt språk** igen, under ditt första meddelande. När du lagt till ditt meddelande väljer du ett annat språk i fältet *Språk för ljudfiler*, lägger till beskrivning om du vill och trycker sedan på spara-ikonen .

Spara

När du är klar med alla dina ändringar, tryck  för att spara hela röstmeddelandet.

8.2.3 Spela in meddelande

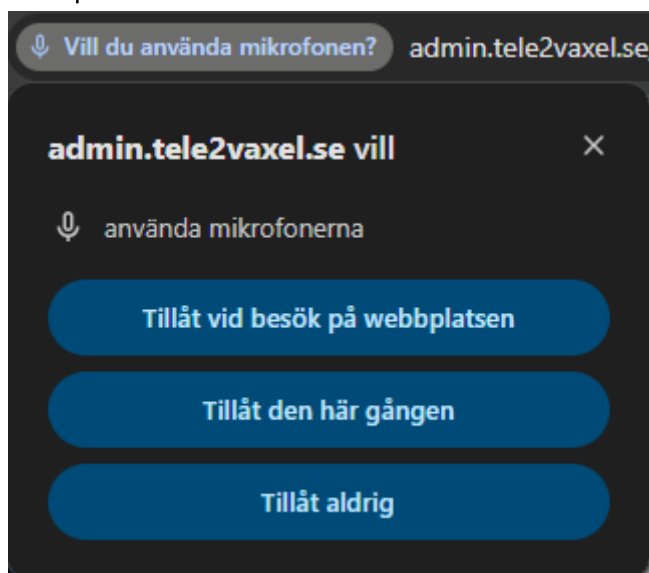
Du kan också spela in meddelandet direkt om du har en mikrofon i din dator. Tryck  och

sen  för att starta inspelningen.

Om det är första gången du spelar in ett röstmeddelande i Adminportalen på din dator kan du behöva tillåta att webbläsaren får åtkomst till din mikrofon.

Din webbläsare frågar dig om du vill låta webbplatsen använda mikrofonen. Detta kan se lite olika ut i olika webbläsare.

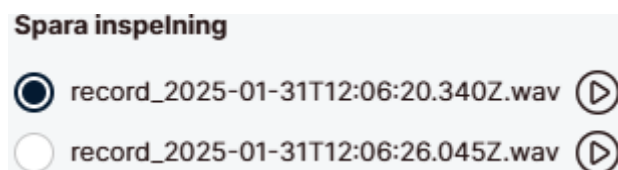
Adminportalen kommer bara att använda din mikrofon när du själv valt att göra en inspelning, så om du inte vill behöva godkänna användning av mikrofonen varje gång kan du trycka på **Tillåt vid besök på webbplatsen** eller liknande för att låta webbläsaren komma ihåg ditt val.





När du spelat in meddelandet trycker du på , så sparas meddelandet.

Du kan nu provlyssna meddelandet genom att trycka .

Om du vill försöka igen trycker du på  igen. Växeln sparar dina olika försök tillfälligt så att du kan välja det du är mest nöjd med.



När du valt en inspelning anger du språk, en beskrivning om du vill och trycker sedan på spara-ikonen

 Nu kan du lägga till ytterligare språk om du vill och sedan tycker du på  för att spara hela röstmeddelandet.

8.2.4 Text till tal


Du kan också skapa ett meddelande med text-till-tal, det vill säga att du skriver ditt meddelande och

genererar ett röstmeddelande med en datorröst. Tryck



Det finns många språk att välja på, du kan se alla språk i rullgardinsmenyn *Välj röst* eller först filtrera på röster på ett visst språk i rullgardinsmenyn *Välj röstspråk*.


Skriv in meddelandet i fältet *Text till röst* och tryck




När meddelandet skapats visas det längst upp och du kan provlyssna genom att trycka .

Du kan behöva justera texten något, till exempel genom att lägga till punkt och ny mening för att få bättre tempo. Du kan också välja de andra rösterna som har lite olika ton.

När du redigerar ett röstmeddelande som skapats med text till tal kommer växeln ihåg den text du använde senast så att du enkelt kan redigera den och generera meddelande igen.

När du är klar anger du språk i fältet *Språk för ljudfiler*, en beskrivning om du vill och trycker sedan på spara-ikonen .

Nu kan du lägga till ytterligare språk om du vill och sedan tycker du på  för att spara hela röstmeddelandet.