

Tele2 Sverige AB  
Box 62  
164 94 Kista  
Telefon 90 444  
www.tele2.se

# Användarmanual för tele2vaxel.se

Användarvy

Administratörsvy



# Innehåll

Användarvy.....	7
Inloggning .....	7
1. Hem .....	10
1.1 Applikationer .....	11
1.1.1 Tele2 Växel Softphone för Mac/Windows.....	11
1.2 Biljetter.....	12
1.2.1 Beviljade biljetter .....	12
1.2.2 Skapa biljett.....	12
1.3 Min profil.....	14
1.3.1 Personinformation.....	14
1.3.2 Katalogfält.....	14
1.3.3 Användarens foto.....	15
1.3.4 Ändra lösenord.....	16
1.3.5 Ändra PIN kod .....	17
1.4 Min sida.....	17
1.4.1 Grupplogg.....	17
1.4.2 Grupploginning.....	18
1.4.3 Din närvarostatus.....	18
1.5 Inkorg.....	18
1.5.1 Gruppinkorgar .....	18
1.5.2 Min inkorg.....	18
2. Tjänster .....	20
2.1 Aktivitetsstyrning .....	20
2.2 Inställningar för röstmeddelanden.....	21
2.3 Missade samtal .....	23
2.4 Vidarekoppling.....	23
3. Kontakter.....	23
3.1.1 Obligatoriska kontakter.....	24
3.1.2 Mina favoriter.....	24
3.1.3 Externa kontakter .....	25
3.1.4 Blockerade kontakter och VIP-kontakter .....	26
4. Scheman.....	26
5. Konferenser.....	26
6. Samtalshistorik.....	27
7. Grupplogg .....	27
Administratörsvy.....	30
1. Hem .....	36
1.1 Min profil.....	36
1.1.1 Personinformation.....	36

1.1.2	Användarens foto.....	36
1.1.3	Ändra lösenord.....	38
1.1.4	Ändra PIN kod .....	39
2.	Växla mellan länkade organisationer .....	40
3.	Tjänster .....	41
3.1	Arbetstider .....	42
3.1.1	Arbetstider för alla.....	42
3.1.2	Arbetstider för användargrupper .....	43
3.2	Behörighet för framtida närvaro.....	44
3.3	Behörighet för närvaro.....	46
3.4	Behörighet för omställningsnummer.....	48
3.5	Förändringar av närvarostatus .....	49
3.5.1	Återgå till standardnärvarostatus när aktiviteten slutar .....	49
3.5.2	Närvarostatusar för permanenta aktiviteter.....	49
3.5.3	Ange prioriteter per närvaroaktivitet vid eventuella överlappande närvarohändelser .....	49
3.6	Hämta samtal.....	50
3.7	Inbrytning i samtal.....	51
3.7.1	Avbrytning.....	51
3.7.2	Medlyssning.....	51
3.8	Inspelning av samtal .....	53
3.8.1	Vilken typ av samtalsinspelning ska användas: .....	53
3.8.2	Personlig samtalsinspelning .....	53
3.9	Inställningar för röstmeddelanden.....	54
3.10	Kataloginformation .....	57
3.11	Konferenssamtal.....	58
3.12	Kontaktlistor .....	59
3.12.1	Obligatoriska kontakter .....	59
3.12.2	Externa kontakter.....	59
3.12.3	Blockerade kontakter och VIP-kontakter.....	60
3.13	Redigera katalogfält .....	62
3.14	Regler för närvarosynkronisering.....	63
3.14.1	Närvaroavbildningar.....	63
3.14.2	Exkludera från mappning och kalendery .....	64
3.15	Samtalsstyrning .....	66
3.15.1	Regeltyper.....	66
3.15.2	Reglernas uppbyggnad .....	66
3.15.3	Tidsstyrning med samtalsregler .....	67
3.15.4	Exempel på villkor och destinationer .....	68
3.15.5	Regler för organisation och användargrupper.....	72
3.15.6	Tillåtna destinationer .....	72
3.15.7	Användares personliga regler .....	74
3.15.8	Regler för regelbaserade nummer.....	76
3.16	Väntemusik.....	76
4.	Organisation.....	77

4.1	Kalenderanslutningar .....	77
4.2	Klassificering av nummertyper .....	78
4.3	Spärrgrupper .....	79
4.4	Röstmeddelanden.....	80
4.4.1	Nytt röstmeddelande.....	82
4.5	Speech Auto Attendant-profiler.....	84
4.6	Statusgenvägar.....	85
4.6.1	Ställa in statusgenvägar .....	85
4.6.2	Använda statusgenvägar .....	86
5.	Användaradministration .....	87
5.1	Användare.....	87
5.1.1	Användarprofiler.....	90
5.2	Användargrupper .....	101
5.2.1	Automatiska användargrupper.....	101
5.2.2	Egna användargrupper .....	101
5.2.3	Skapa en ny användargrupp.....	102
5.3	Åtkomstkontroll.....	103
5.4	Gruppadministratörsprofiler .....	104
5.4.1	Skapa ny gruppadministratörsprofil.....	104
5.5	Katalogfält.....	105
5.6	Moderering av katalogfält.....	110
6.	Funktionsnummer.....	111
6.1	ACD-grupper .....	111
6.1.1	Allmänt.....	112
6.1.2	Telefonistinställningar .....	114
6.1.3	SAA (Speech Auto Attendant).....	115
6.1.4	Distribution av samtal .....	115
6.1.5	Distributionsinställningar .....	116
6.1.6	Köspill när samtal inkommer.....	117
6.1.7	Hantering av samtal i kö.....	118
6.1.8	Röstmeddelanden.....	118
6.1.9	Inställningar för återuppringning .....	120
6.1.10	Nummerpresentation.....	123
6.1.11	Gruppadministratör.....	123
6.1.12	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal .....	125
6.1.13	Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut agenter).....	126
6.2	ACD Light-grupper .....	127
6.2.1	Allmänt.....	127
6.2.2	SAA (Speech Auto Attendant).....	128
6.2.3	Distribution av samtal .....	128
6.2.4	Distributionsinställningar .....	129
6.2.5	Köspill när samtal inkommer.....	129
6.2.6	Hantering av samtal i kö.....	130
6.2.7	Röstmeddelanden.....	131
6.2.8	Nummerpresentation .....	131

6.2.9	Gruppadministratör .....	132
6.2.10	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal.....	133
6.3	Gruppinkorgar .....	134
6.3.1	Allmänt.....	134
6.3.2	Aviseringar .....	136
6.3.3	SAA (Speech Auto Attendant).....	137
6.4	IVR-nummer .....	137
6.5	Nummer till konferenssamtal.....	139
6.6	Nummervisualisering.....	139
6.6.1	Öppna och stäng nummer i visualiseringsvyn .....	140
6.6.2	Noder med kopior .....	140
6.6.3	Noder med slingor .....	140
6.6.4	Underliggande information.....	140
6.6.5	Rendera bild.....	140
6.7	Scheman.....	141
6.8	Sökgruppsnummer .....	148
6.8.1	Allmänt.....	148
6.8.2	SAA (Speech Auto Attendant).....	149
6.8.3	Distribution av samtal .....	149
6.8.4	Nummerpresentation .....	152
6.9	Telefonistgrupper .....	153
6.9.1	Allmänt.....	153
6.9.2	SAA (Speech Auto Attendant) .....	155
6.9.3	Distribution av samtal .....	156
6.9.4	Köspill när samtal inkommer.....	157
6.9.5	Hantering av samtal i kö.....	157
6.9.6	Röstmeddelanden.....	158
6.9.7	Inställningar för återuppringning .....	160
6.9.8	Nummerpresentation .....	162
6.9.9	Gruppadministratör .....	163
6.9.10	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal .....	164
6.9.11	Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister).....	165
6.9.12	Telefonistinställningar .....	165
6.9.13	Camp-on .....	166
6.9.14	Användarkompetens .....	166
7.	Enheter .....	169
7.1	DECT-system.....	169
7.1.1	Mitel SIP DECT-tilldelning .....	169
7.1.2	DECT-system.....	169
7.2	SIP-telefoner .....	171
7.2.1	Snom-tilldelning.....	171
7.2.2	MITEL 68xx, tilldelning .....	173
7.2.3	SIP-telefoner .....	173
7.2.4	Redigera SIP-telefon.....	174
8.	Övrigt.....	181

8.1	Funktionskoder .....	181
8.1.1	ACD-gruppinloggning/utloggning.....	182
8.1.2	Inbrytning .....	183
8.1.3	Plocka samtal (allmänt) .....	183
8.1.4	Plocka samtal (riktat).....	183
8.1.5	Åsidosätt vidarekoppling .....	183
8.1.6	Hämta mitt aktiva samtal.....	183
8.1.7	Vidarekoppling.....	183
8.1.8	Schemalägg händelse.....	183
8.1.9	Ange aktivitet.....	184
8.1.10	Ange roll.....	184
8.1.11	Ange roll för samtal .....	184
8.1.12	Koppla till röstbrevlåda.....	184

# Användarvy

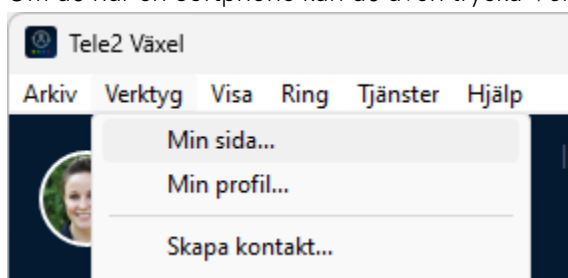
I användarvyn i Tele2 Växel hanterar du personliga inställningar, till exempel:

- Aktiviteter (Möte, Lunch, Semester med mera)
- Nummervisning vid utgående samtal
- Röstbrevlådan
- Kontaktlistan
- Samtalshistorik

Du kan även se din Inkorg, där telefonsvararmeddelanden och inspelade samtal finns.

*Min sida* når du genom att surfa till <https://tele2vaxel.se> i din webbläsare.

Om du har en Softphone kan du även trycka *Verktyg* och *Min sida*.



## Inloggning

# TELE2



Användarnamn:

Lösenord:

Kom ihåg mig på den här datorn

[Begär lösenord](#)

Ditt användarnamn får du av företagets Tele2 Växel-administratör. Det kan likna en e-postadress och består då av ett personligt användarnamn och företagets domännamn i Tele2 Växel. Det kan också vara ditt telefonnummer.

Om det är första gången du loggar in eller om du har glömt ditt lösenord, begär du ett nytt lösenord genom att klicka på [Begär lösenord](#)

Skriv ditt användarnamn för Tele2 Växel och klicka på *Glömt lösenord*.

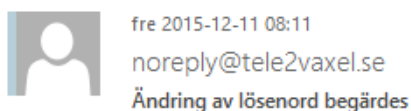
**Använd den här sidan om du vill ange ett nytt lösenord.**

1. Skriv ditt användar-ID (t.ex. annika@foretag.se eller +467xxxxxxx) och välj *Begär lösenord*.
2. Ett e-postmeddelande eller SMS skickas till adressen/telefonnumret som har angetts för ditt användarkonto.
3. Följ instruktionerna på nästa sida.

Användarnamn:

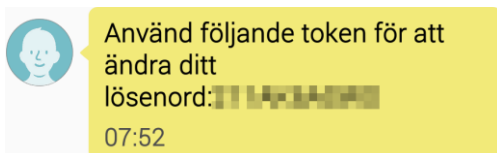
[Tillbaka till inloggningssidan](#)

Ett SMS skickas till din Tele2 Växel-anslutna mobiltelefon och ett e-postmeddelande skickas till den adress som är knuten till ditt användarnamn. Denna e-postadress registrerades av företagets administratör när ditt användarkonto skapades i Tele2 Växel. E-postmeddelandet ser ut ungefär så här:



To  Din e-postadress

Använd följande token för att ändra ditt lösenord:



SMS:et och e-postmeddelandet innehåller en Token, en unik textsträng. Kopiera den till Token-fältet och tryck OK.

**Ett e-postmeddelande/SMS har skickats till dig...**

1. Om du angav rätt användarnamn ska du få ett e-postmeddelande eller SMS inom några få minuter.
2. Ange token från meddelandet i fältet nedan och välj OK.

Token:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)

1

Välj ett nytt lösenord. Det måste bestå av minst åtta tecken och innehålla både stora och små bokstäver och en siffra. Du kan inte använda något av dina tio senaste lösenord.

**Ange ditt nya lösenord och upprepa det. Tryck på *Ändra lösenord* för att komma tillbaka till inloggningssidan.**

Nytt lösenord:   
Upprepa lösenord:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)

När du angett korrekt användarnamn och lösenord får du en engångskod till din mobiltelefon.



Ange engångskoden i inloggningsskärmen på tele2vaxel.se:

#### Tvåfaktorsautentisering

Bekräfta med koden du fått på SMS

Verifikationskod

Om du inte har en mobiltelefon i växeln kan en administratör hjälpa dig att lägga till ett annat mobilnummer, till exempel till din privata telefon, som du får engångskoden skickad till.

Om du väntat för länge, eller om det tar för lång tid för koden att anlända till din mobiltelefon, behöver du försöka igen. Då kan du trycka på  för att få en ny kod utskickad direkt.

#### Tvåfaktorsautentisering


Verifikationskoden är ogiltig eller har förfallit

Bekräfta med koden du fått på SMS

Verifikationskod

Menyn på *Min sida* har åtta kategorier. Beroende på behörighet kan även valen Scheman och Rapporterna visas.

## 1. Hem

Under  finns följande menyer. Mer information om dem finns på nästkommande sidor.

**Applikationer** – Här laddar du ner de senaste versionerna av Tele2 Växel-applikationerna till din dator eller mobiltelefon.

**Arbetstid** – Här visas dina normala arbetstider. De har ställts in av en Tele2 Växel-administratör eller är enligt standardinställning.

**Biljetter** – Används för att integrera Tele2 Växel med externa program och system.

**Förläng arbetstiden** – Här förlänger du dagens arbetstid med två timmar. Detta är användbart om dina samtalsregler baseras på inställningarna för arbetstider.

**Min profil** – Här hittar du din personliga information. Du kan byta foto, lösenord och PIN till telefonsvararen samt uppdatera information i vissa fält i företagskatalogen om detta aktiverats av en Tele2 Växel-administratör.

**Min sida** – Här kan du ange en aktivitet (Lunch, Möte, Semester osv), och logga in/ut i avancerade svarsgrupper eller telefonistköer som du är medlem i.

**Om** – Systeminformation.

**Skicka SMS** – Om aktiverat i organisationen: Skicka textmeddelanden till andra användare inom er växel eller till externa kontakter.

## 1.1 Applikationer

Här laddar du ner den senaste versionen av din Softphone.

### 1.1.1 Tele2 Växel Softphone för Mac/Windows

Om du har tillgång till Tele2 Växel Softphone ser du följande ruta där du kan ladda ned den senaste versionen till din dator:

Tele2 Växel Mac/Windows

Den senaste versionen av softphoneapplikationen.

Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows (Windows)

Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows (Mac OS X)

Med Tele2 Växel Softphone kan du ringa och ta emot samtal i en dator som är ansluten till internet och Tele2 Växel. Applikationen har följande funktioner:

Grundläggande samtalshantering – ringa, svara, spela in, pausa och återuppta samtal.

Vidarekoppling av samtal

Konferenssamtal

Katalogsökning

Statushantering

Textmeddelanden

Du installerar Tele2 Växel Softphone på följande sätt:

Systemadministratören skickar ett välkomstmejl till dig med en nedladdningslänk för applikationen.

Använd länken och installera den nedladdade applikationen genom att köra installationspaketet.

När installationen är klar aktiverar du applikationen med en tillfällig aktiveringskod:

Välj Aktivering och skriv in ditt användarnamn och mobilnummer med landskod, till exempel +46736123456. (Du kan behöva skriva in serveradressen om den inte är inbäddad i applikationen.)

Tryck på Hämta aktiveringskod. En sådan kod skickas till dig via SMS (om du har angett ett mobilnummer) eller e-post.

Skriv in aktiveringskoden och tryck på Aktivera. Applikationen aktiveras varefter huvudvyn visas.

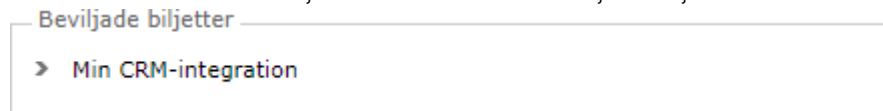
## 1.2 Biljetter

Biljetter, eller API tickets, används för att styra hur externa applikationer får kommunicera med Tele2 Växel.

**Obs!** En biljett löper ut ett år efter att den skapas. Om inte applikationen har funktioner för att periodiskt skapa en ny biljett är det lämpligt att schemalägga att skapa en ny biljett innan den gamla löper ut.

### 1.2.1 Beviljade biljetter

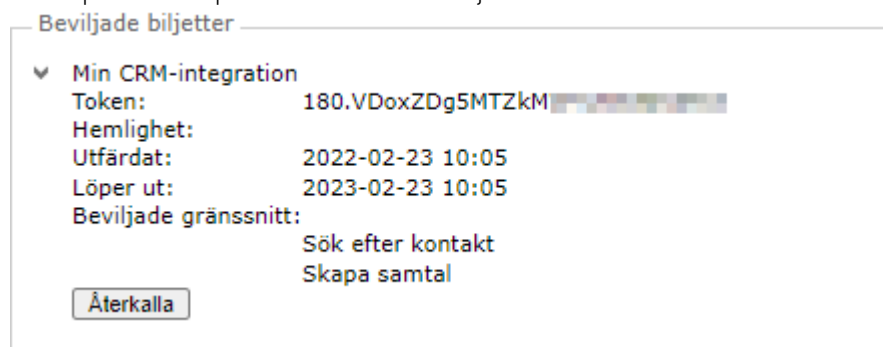
När du har utfärdat en biljett visas den under Beviljade biljetter. Det kan se ut ungefär så här:



Läs om hur du skapar en biljett i avsnitt 1.2.2 Skapa biljett.

Biljetten innehåller en Token, en unik kodsträng med vilken den externa applikationen identifieras när den ansluter till Tele2 Växel.

Om organisationens Tele2 Växel-administratör ber dig om en Token, ta fram den biljett som avses och klicka på den lilla pilen till vänster om biljettens namn. Då visas dess Token.



Kopiera Token-textsträngen och skicka den till administratören.

**Obs!** Denna textsträng ger åtkomst till de funktioner som anges under Beviljade gränssnitt. Se därför till att den inte kommer i fel händer!

Om du behöver återkalla en biljett, till exempel för att skapa en ny med andra beviljade gränssnitt, tryck på **Återkalla**

**Obs!** Du kan behöva göra en nyinstallation eller ändra applikationens konfiguration om du återkallar och skapar en ny biljett, eftersom den nya biljetten får en annan Token-sträng.

### 1.2.2 Skapa biljett

Listan över gränssnitt kan se olika ut för olika användare beroende på vilka tjänster som gjorts tillgängliga av administratören.

Skapa biljett

Name:

Användargränssnitt att få åtkomst till:

- Skapa samtal
- Privata kontakter
- ACD/telefonkö
- Köstatistik
- Händelsekanal
- Skicka SMS
- Sök efter kontakt
- Användarinfo

När du skapar en biljett ger du den ett namn. Namnen används för att skilja olika biljetter åt, men har ingen ytterligare funktion.

Under *Användargränssnitt att få åtkomst till* markerar du vad den externa applikationen ska kunna göra. Några exempel:

**Sök efter kontakt** – Kan söka efter alla kontakter du har åtkomst till i Tele2 Växel i företagskatalogen och bland externa kontakter.

**Kommunikationshistorik** – Ger möjlighet att visa och modifiera innehållet i kommunikationsloggen, inkluderat historik över utgående och inkommande samtal, missade samtal, faxmeddelanden och voicemailmeddelanden.

**Skicka SMS** – Kan skicka SMS via din användarprofil.

**Köstatistik** – Kan se köstatistik för de svarsgrupper du har behörighet att administrera. Se 6.1 ACD-grupper för mer information.

**Skapa samtal** – Kan sätta upp telefonsamtal genom din användare. Växeln ringer då upp de telefoner som är anslutna till din användarprofil, och när du svarar rings den andra parten upp.

**Användarinfo** – Kan se informationen i din användarprofil

**ACD/telefonkö** – Se 6.1 ACD-grupper för mer information

**Händelsekanal** – Kan prenumerera på uppdateringar av linje- och närvarostatus för de användare hos vilka du har behörighet att se detta.

**Privata kontakter** – Kan se de kontakter som är skapade på din användarprofil i Tele2 Växel.

När du har skapat biljetten placeras den under Beviljade biljetter. Se 1.2.1 Beviljade biljetter för information om hur du använder biljetten.

### 1.3 Min profil

På denna sida kan du se och ändra inställningar i din användarprofil i Tele2 Växel.

#### 1.3.1 Personinformation

Här visas din personliga information: namn, telefonnummer och e-postadress.

Personinformation

Namn:	Anna Andersson
Primärnummer:	+46800123456
Sekundärnummer:	+46700123456
E-post:	anna.andersson@tele2.se

Organisationens Tele2 Växel-administratör hjälper dig att ändra namn och e-postadress.

#### 1.3.2 Katalogfält

Om organisationens Tele2 Växel-administratör aktiverat denna möjlighet kan du här redigera information om dig i företagskatalogen.

Katalogfält

Titel :	Telefonist
Adress :	Telefonplan 2
Postnummer :	51203
Ort :	Lyckan

Ändra fält

När du ändrat innehållet i ett fält klickar du på *Ändra fält*. Ändringen går igenom när en administratör godkänner den.

Katalogfält

Fält har skickats för godkännande.

Titel :	Kundserviceagent
Adress :	Telefonplan 1
Postnummer :	51203
Ort :	Lyckan

Ändra fält

Om du besöker Min profil innan administratören godkänner din ändring visas detta med *Awaiting approval* vid den aktuella raden.

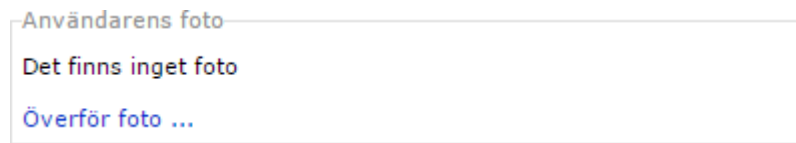
Katalogfält

Titel :	Kundserviceagent	
Adress :	Telefonplan 1	Awaiting approval
Postnummer :	51203	
Ort :	Lyckan	

Ändra fält

### 1.3.3 Användarens foto

Här lägger du till eller byter ut den bild av dig som visas i Tele2 Växel-appen och i Tele2 Växel Softphone.



#### 1.3.3.1 Lägga till foto

1. Klicka på **Överför foto ...**

Följande vy visas:

Redigera foto

##### Checklista för överföring av foton:

- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

No file chosen \*

2. Klicka på  och leta upp bilden du vill ladda upp.

- Bildfilen måste vara i JPEG-format (filnamnet slutar med .jpeg, .jpg, .jpe, .jfif, .jfi, .jif).
- Rekommenderad storlek är 240 x 320 pixlar. Det går att använda större eller mindre bilder, men bilden skalas då om, vilket kan försämra kvaliteten.

3. Klicka på  om du vill se hur bilden kommer att se ut.



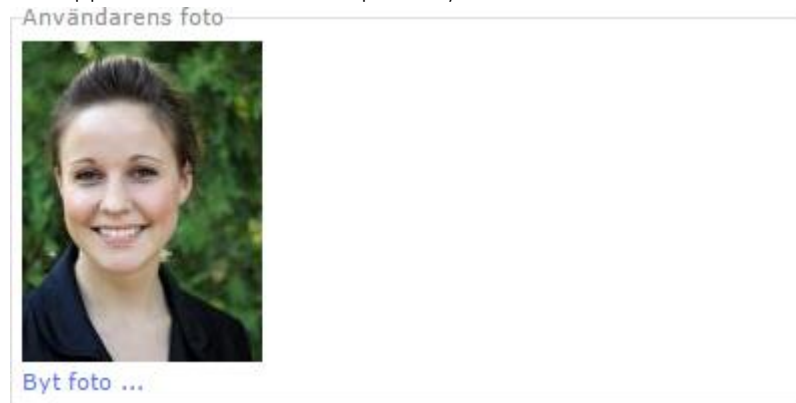
##### Checklista för överföring av foton:

- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

[frank.jpg]  \*

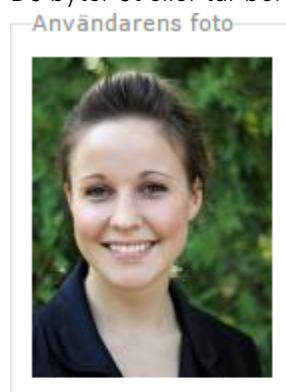
4. När du är nöjd, klicka på

Ditt uppladdade foto visas nu på *Min profil*.



### 1.3.3.2 Byta ut eller ta bort foto

Du byter ut eller tar bort en befintlig bild genom att klicka på [Byt foto ...](#)



[Ta bort foto från användaren](#)

#### Checklista för överföring av foton:

- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

No file chosen

Du raderar en bild genom att klicka på [Ta bort foto från användaren](#)

Om du vill byta ut bilden, börja från punkt 2 i instruktionen för att lägga till ett foto ovan.

### 1.3.4 Ändra lösenord

Här ändrar du lösenord för inloggning på tele2vaxel.se och i Tele2 Växel Softphone

Ändra lösenord

Nuvarande lösenord  \*

Nytt lösenord  \*

Ange lösenordet igen  \*

Fyll i uppgifterna och klicka på [Ändra lösenord](#)

### Lösenordsregler

- Lösenordet måste innehålla minst en siffra och både stora och små bokstäver.
- Lösenordet måste vara minst tolv tecken långt.
- Du kan inte använda något av dina tio senaste lösenord.

#### 1.3.5 Ändra PIN kod

Här ändrar du PIN-kod för inloggning i röstbrevlådan när du ringer från utlandet eller från en annan telefon.

Ändra PIN kod

Ny PIN kod  \*

Upprepa Ny PIN kod  \*

[Ändra PIN kod](#)

5. Ange din nya PIN-kod. Den måste innehålla 4–6 siffror.

6. Upprepa den nya PIN-koden.

7. Klicka på [Ändra PIN kod](#)


#### 1.4 Min sida


*Min sida* är den vy som visas när du först loggar in i användarvyn. Här kan du se grupplaggen för och logga in och ut i de avancerade svarsgrupper, svarsgrupp med kö och telefonistgrupper som du är medlem i, samt ändra din närvarostatus.

##### 1.4.1 Grupplagg

Grupplaggen visar de samtal som inkommit till dina svarsgrupper.

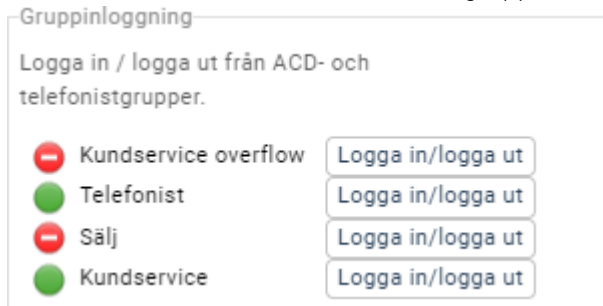
Grupplagg

[Visa samtalslogg för grupper](#) 

Klicka på symbolen  eller länken *Visa samtalslogg för grupper* för att öppna grupplaggen. Se 7. Grupplagg för mer information.

## 1.4.2 Grupploginning

Om du är medlem i en avancerad svarsgrupp (ACD-grupp) eller en telefonistgrupp visas denna ruta.



Här loggar du in i och ut ur grupperna.

 Du är inloggad i denna grupp. Tryck  för att logga ut.

 Du är inte inloggad i denna grupp. Tryck  för att logga in.

Du kan även logga in i och ut ur grupper via Tele2 Växel-appen eller Tele2 Växel Softphone.

## 1.4.3 Din närvarostatus

Funktionen närvarostatus visar huruvida din användare är tillgänglig för inkommande samtal.

Du ändrar din närvarostatus så här:

1. Gå till Min sida.
2. Välj ny aktivitet i rullgardinsmenyn.
3. Ange datum och tid när aktiviteten upphör och klicka Verkställ.
4. Om det behövs, fyll i en förklarande personlig notering och klicka Verkställ.

När sluttiden infaller återgår statusen till standardinställningen (default).

## 1.5 Inkorg

### 1.5.1 Gruppinkorgar

Här kan du se och lyssna av samtal i de gruppinkorgar där du är medlem

### 1.5.2 Min inkorg

Denna vy visas när du klickar på huvudmenyn Inkorg.

Här kan du se

- De meddelanden som lämnats i din röstbrevlåda
- Inspelade samtal
- Fax i faxbrevlådan

<input type="checkbox"/>	Inspelat samtal	23:18	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från Privat	14:23	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Inspelat samtal	14:10	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46705555555	13:41	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46704444444	10:49	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46731111111	10:12	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Inspelat samtal	07:45	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46822222222	07:45	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46755555555	2017-03-13 13:57	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46709999999	2017-03-09 13:19	Spela upp	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Röstmeddelande från +46738888888	2017-03-09 10:13	Spela upp	<input type="checkbox"/>

Samtliga typer av meddelanden i inkorgen visas i denna lista. Ej avlyssnade meddelanden och ej nedladdade fax visas i fet stil. Radera enskilda meddelanden genom att trycka på det röda krysset .

Markera alla  
Rensa urval

Ta bort markerade meddelanden

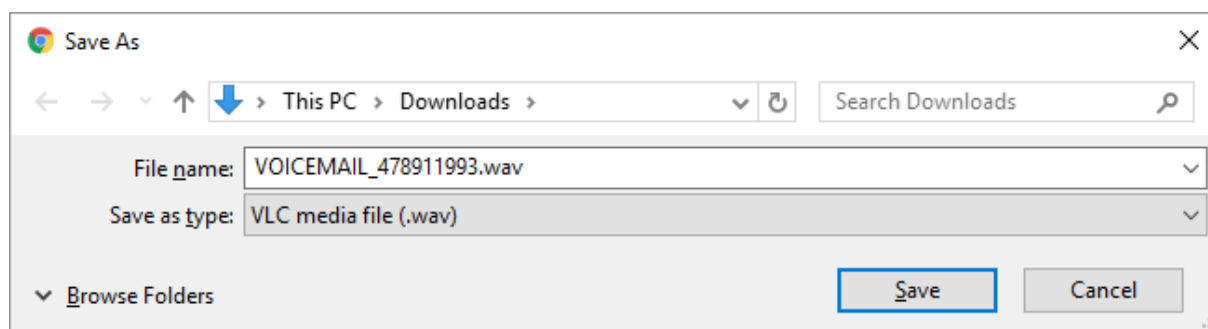
Du kan radera flera meddelanden genom att kryssa för dem längst till vänster på varje rad. Du kan markera allt i inkorgen med funktionen Markera alla eller rensa dina val genom att trycka Rensa urval. När du markerat de meddelanden som skall tas bort klickar du *Ta bort markerade meddelanden*.

Genom att klicka på Spela upp öppnas en ny flik i webbläsaren med en liten mediaspelare som spelar upp meddelandet eller inspelningen:



Du kan stoppa och starta uppspelningen med  och , navigera fram eller tillbaka med det första reglaget  , stänga av och slå på ljudet genom att klicka på högtalarsymbolen   , eller ändra volymen med det andra reglaget .

Genom att klicka på menyknappen  och sedan nedladdningsknappen  visas en dialogruta där du får spara meddelandet eller inspelningen som en wave-ljudfil på din dator.



### 1.5.2.1 Hjälp för röstmeny

Under inkorgsvyn visas följande tabeller med en guide till de val som finns i menyn under ett samtal till röstbrevlådan:

Huvudmeny			När meddelande spelas		
1	2	3	1	2	3
	Lyssna på sparade meddelanden		Föregående meddelande	Upprepa nuvarande meddelande	Nästa meddelande
4	5	6	4	5	6
Lyssna på personlig hälsningsfras	Spela in personlig hälsningsfras	Ta bort personlig hälsningsfras		Ta bort nuvarande meddelande	
7	8	9	7	8	9
*	0	#	*	0	#
Avsluta samtal	Upprepa denna meny		Avsluta samtal	Till huvudmeny	

## 2. Tjänster

### 2.1 Aktivitetsomstyrning

En aktivitetsomstyrning innebär att samtal automatiskt vidarekopplas till ett nummer när du väljer en viss närvaroaktivitet.

#### Aktivitetsomstyrning ( +46765113509 )

Associera ett omstyrningsnummer med en närvaroaktivitetsstatus.

Aktivitet	Vidarekopplingsnummer	Ta bort
Gått för dagen	+4681234568	<input type="checkbox"/>

I detta exempel innebär aktiviteten Gått för dagen att samtal automatiskt kopplas till nummer +4681234568. Klicka på en rad för att ändra styrningen, eller tag bort en rad genom att trycka på det röda krysset .

För att lägga till ytterligare en aktivitetsomstyrning, tryck [Lägg till aktivitetsomstyrning](#)

#### Lägg till/ändra en aktivitetsomstyrning ( +46765113509 )

Aktivitet

Lunch

Vidarekopplingsnummer

+46868406182  Välj \*

Spara

Avbryt

Välj den aktivitet som ska ha en styrning och ange det nummer som gäller för denna aktivitet med inledande +46... i fältet Vidarekopplingsnummer.

Vidarekopplingsnummer

+4681234568	Välj*
+46721450653 Ebba Dohna	▲
+46721483556 Erik Svensson	
+46762493168 Björn Zetterberg	
+46765113509 Anna Hansson	
+46765356495 Tor Zachrisson	
+46767222054 Maria Holm	
+46790990681 Kampanjgruppen	
+4681234563 Faxnummer	
+4681234568 Huvudnummer	
+46840893340 CC	
+46840893341 Lastkaj	
+46840893342 Trådlösa Telefonen	▼

Du kan också trycka Välj för att se en lista över nummer i organisationen.

### Aktivitet som styrning ( +46765113509 )

Associera ett omstyrningsnummer med en närvaroaktivitetsstatus.

Aktivitet	Vidarekopplingsnummer	Ta bort
Lunch	+4681234568	✘
Gått för dagen	+4681234568	✘

Lägg till aktivitet som styrning

## 2.2 Inställningar för röstmeddelanden

Här ändrar du inställningar för hur samtal hanteras i din röstbrevlåda. Ett tomt fält  innebär att standardinställningen i organisationen eller ev. för en användargrupp där du är medlem gäller.

Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen

Här anger du om aktivitetsinformation, t.ex. "Den du söker är på möte", ska spelas upp innan samtal kopplas till din hälsningsfras i röstbrevlådan.

Om ja, spela upp sluttiden för den sista aktiviteten i följd med statusen ej tillgänglig

Detta val innebär att inringaren får höra tiden för nästa gång du kommer att vara tillgänglig för samtal, om du har flera schemalagda röda närvaroaktiviteter i följd, t.ex. en timme Möte följt av en timme Lunch och sedan en timme Möte igen. Om valet inte är aktiverat kommer sluttiden för den vid varje tillfälle pågående aktiviteten att läsas upp.

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

Nej ▼

Om ja, koppla till det här numret för växeln (t.ex. +4655512345)

+46868406182 Välj

Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 1 för att bli kopplad till en annan destination, istället för att kopplas till din röstbrevlåda.

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

▼

Ja  
Nej

Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 2 för att växeln ska ringa ut till dina enheter på nytt, istället för att kopplas till röstbrevlådan, utan att behöva lägga på luren och ringa igen.

SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden

Ja ▼

E-postaviseringar för nya röstmeddelanden

Ja, bifoga röstmeddelande ▼

Ja  
Nej  
Ja, bifoga röstmeddelande

Notifieringar om nya meddelanden i röstbrevlådan kan skickas både som SMS och som e-post. När notifiering via e-post skickas ut kan meddelandet bifogas som en ljudfil i e-postmeddelandet.

Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen

Ja ▼

Ja  
Nej

Detta val innebär att röstmeddelanden laddas ned och kan lyssnas av direkt i Tele2 Växel-appen och telefonens högtalare. I annat fall ringer röstbrevlådan ett samtal till dina enheter och spelar upp meddelandet i luren.

Tillåt andra att lämna röstmeddelanden till dig (standardvärde: Ja)

Nej ▼

Ja  
Nej

**För närvarande går det inte att lämna röstmeddelanden till dig.**

Detta val innebär att personer som hamnar i din röstbrevlåda får höra eventuellt hänvisningsmeddelande, 1 till telefonist etc. samt din hälsningsfras, men kan sedan inte lämna ett röstmeddelande. Om du väljer Nej bör din hälsningsfras inte nämna att det går att lämna ett meddelande.

SMS-avisering när röstbrevlådan är full

Ja ▼

E-postavisering när röstbrevlådan är full

Ja ▼

Ja  
Nej

Här anger du om du vill bli meddelad via sms och/eller mejl när din röstbrevlåda är full och inga nya meddelanden kan lämnas.

### 2.3 Missade samtal

Här anger du om du vill ha en SMS-avisering om du missat ett samtal, om den som ringt valt att inte lämna ett meddelande i din röstbrevlåda.

SMS-aviseringar vid missade samtal

Ja ▼

Ja  
Nej

### 2.4 Vidarekoppling

Vidarekoppling innebär medflytt av alla inkommande samtal till ett annat nummer.

Ange aktivt omstyrningsnummer

+46707235223	Välj
+46310123456 Göteborg	
+46700189807 Erik Svensson	
+46701663292 Anna Hansson	
+46704343918 Jan Hansson	
+46707235223 Ebba Dohna	
+4681234561 Gruppinkorg	
+4681234562 Porttelefonen	
+4681234563 Faxnummer	
+4681234566 API User	
+4681234568 Huvudnummer	
+4681234569 Administratör Administratör	
+46840893340 CC	

Ange numret med inledande +46 i fältet Ange aktivt omstyrningsnummer eller tryck Välj för att välja bland nummer i organisationen.

## 3. Kontakter

Här kan du se och administrera dina personliga kontakter, samt välja vilka kontakter som alltid ska synas i favoritlistan i Tele2 Växel-appen och Tele2 Växel Softphone.

### 3.1.1 Obligatoriska kontakter

#### Obligatoriska kontakter

Obligatoriska kontakter

Du kan inte ta bort obligatoriska kontakter.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ
Anna Hansson	anna.hansson	Tele2 Växel AB	Internt
Christian Hellberg		Universum	Extern
Ebba Dohna	ebba.dohna	Tele2 Växel AB	Internt
Erik Svensson	erik.svensson	Tele2 Växel AB	Internt
Jan Hansson	jan.hansson	Tele2 Växel AB	Internt
Maria Holm	maria.holm	Tele2 Växel AB	Internt
Markus Svensson		IT-företaget AB	Extern
Nils Jonsson	nils.jonsson	Tele2 Växel AB	Internt

**Externa kontakter**

Namn	Företag
Sven Persson	Testbolaget

Obligatoriska kontakter är andra användare eller externa kontakter som en administratör angivit skall synas permanent i din favoritlista. En kontakt som inte ligger med under Obligatoriska kontakter hittas när du söker efter kontakten.

### 3.1.2 Mina favoriter

Här kan du själv ange vilka kontakter du vill ska synas i favoritlistan.

För att lägga till en favorit klickar du på *Lägg till kontakt*, söker efter en användare eller extern kontakt och klickar på den.

#### Ange en kontakt som favorit

#### Ange en kontakt som favorit

Anna Hansson anna.hansson

Klicka sedan på *Lägg till kontakten*

Anna Hansson (anna.hansson)

### 3.1.3 Externa kontakter

#### Externa kontakter

Externa kontakter

Lägg till externa kontakter manuellt eller genom att importera en csv-fil.

Namn	Företag	
Markus Svensson	IT-företaget AB	<input type="checkbox"/>

[Skapa ny kontakt](#)  
[Importerera kontakter](#)

Om du vill lägga till en extern kontakt som inte är en del av Tele2 Växel-organisationen klickar du på Skapa ny kontakt under Externa kontakter:

1. En undermeny visas där du fyller i relevant information.
2. När du klickar på Lägg till telefonnummer visas fler fält där du lägger till ett eller flera telefonnummer.

#### Skapa ny kontakt

Företag	<input type="text"/>
Avdelning	<input type="text"/>
Förnamn	<input type="text"/>
Efternamn	<input type="text"/>
Kortnamn	<input type="text"/>
Gata	<input type="text"/>
Postnummer	<input type="text"/>
Stad	<input type="text"/>
Land	<input type="text"/>
E-post	<input type="text"/>
Snabbknapp	<input type="text"/>
Kontakttyp	Favorit <input type="button" value="v"/>

#### Telefonnummer

Typ Telefonnummer Kortnummer Förstahandsvalt nummer

Du avslutar proceduren med att klicka på Spara.

### 3.1.4 Blockerade kontakter och VIP-kontakter

#### Blockerade kontakter och VIP-kontakter

VIP-kontakter

Lägg till kontakter som VIP-kontakter.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ
Maria Holm	maria.holm	Tele2 Växel AB	Internt <input type="checkbox"/>

Lägg till kontakt

Blockerade kontakter

Lägg till kontakter som blockerade kontakter. Kontakterna visas då inte längre i användarens kontaktlista.

Inga blockerade kontakter

Lägg till kontakt

VIP-kontakter syns permanent i favoritlistan, precis som Obligatoriska kontakter och favoriter, du kan själv ta bort kontakten från VIP-listan om så önskas.

I samtalsreglerna kan exempelvis konfigureras att VIP-kontakter ringer igenom stängda hänvisningar. Kontakta din Tele2 Växel-administratör för detta.

Blockerade kontakter döljs i din kontaktlista. I samtalsreglerna kan exempelvis konfigureras att samtal från blockerade kontakter ska nekans automatiskt. Kontakta din Tele2 Växel-administratör för detta.

För att lägga till kontakter som VIP eller blockerade klickar du på Lägg till kontakt som VIP eller Lägg till kontakt som blockerad och fortsätter på samma sätt som under 3.1.2 Mina favoriter

## 4. Scheman

Om du har fått behörigheten Schemaadministratör kan du här administrera scheman för organisationens funktionsnummer. Se 6.7 Scheman i manualen för Administratörsvyn för instruktioner.

## 5. Konferenser

Här bokar du konferenser i den inbyggda telekonferensen i Tele2 Växel.

#### Konferenser

Alla mötestider som visas nedan är justerade efter din aktuella tidszon: Europe/Stockholm

Lägg till möte

Namn	Datum	Starttid	Sluttid	Organisatör
Morgonmöte	2018-03-16	09:00	10:00	Anna Hansson

Se separat manual för Telekonferens för mer information.

## 6. Samtalshistorik

Här visas din personliga samtalshistorik för de senaste 100 samtalen.

### Samtalshistorik




Alla	Missade samtal
	
▶ 	Ebba Dohna(+46868406198) 16:33
▶ 	Ebba Dohna(+46868406198) 15:59
▶ 	Ebba Dohna(+46868406198) 15:32
▶ 	David Holm(+46868406195) 15:17
▶ 	David Holm(+46868406195) 14:23
▶ 	+46731111111 14:10
▶ 	+46731111111 14:10
▶ 	+46101010010 13:57

Genom att trycka på fliken *Missade samtal* visas de 100 senaste missade samtalen.

Genom att trycka på papperskorgen  rensas hela samtalsloggen.

Du kan klicka på en rad för att expandera den.

▶  +46700000000  
13:57  
2017-01-14 13:57 | 5m 34s

I den expanderade vyn syns även samtalets längd.

## 7. Grupplogg

Grupplaggen visar ca 14 dagars samtalshistorik för de gruppnummer där du är medlem.



I vänsterspalten visas grafer för en snabb översikt över andelen samtal som besvarats, missats eller vidarekopplas. Genom att klicka på någon av de fyra graferna filtreras samtalslistan för att visa Alla samtal eller endast Missade, Vidarekopplade eller Besvarade.

Filtrera efter grupp

Kundservice

Sälj

Telefonist

All

Grupplaggen visar normalt samtal för alla grupper där användaren är medlem i en lista. I rullgardinsmenyn Filtrera efter grupp kan loggen visa samtal för en grupp i taget.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Tid
+46868406195 (1)	Telefonist		Missat	2018-03...
+46812043292 (1)	Telefonist	David Holm	Besvarat	2018-03...
+46812043292 (1)	Kundservice	Anna Hansson	Besvarat	2018-03...
+46812043292 (1)	Kundservice		Missat	2018-03...

Samtalslistan visar Uppringare, den grupp samtalet behandlats av, samt vilken agent som tagit emot samtalet.

Typ anger om samtalet besvarats, vidarekopplats eller missats.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Tid
+46868406195 (1)	Telefonist		Missat	2018-03...
+46868406183 : Samtal fr...		Samtalskö : 00:01:15		
Samtal från säljnumret				

Varje rad kan expanderas genom att klicka någonstans på raden.

I den expanderade vyn visas metadata för samtalet, hur länge det väntat i kö samt samtalslängden hos agenten för besvarade samtal. Genom att hovra muspekaren över fälten visas dess innehåll i hela sin längd.

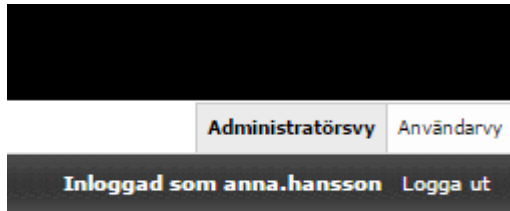
Tips

När grupploggen används i Tele2 Växel Softphone kan bl.a. missade samtal markeras som hanterade.

# Administratörsvy

Organisationens Tele2 Växel-administratör använder Administratörsvyn för att justera inställningar för användare och funktioner i växeln.

När du som är administratör loggar in kommer du direkt till administratörsvyn. Du växlar mellan administratörsvyn och din användarvy genom att klicka på knapparna i det övre högra hörnet:



[Hjälp](#)

På administratörsvyns första sida finns en nyhetsspalt där Tele2 publicerar information av intresse för administratörer.

[Min sida](#)

[Hjälp](#)

## Nyheter

Inom kort kommer vi att uppdatera Tele2 Växel. När uppdateringen är genomförd publicerar vi information om det här på startsidan.

Om du vill veta mer om ändringar i denna version klickar du dig till fliken Support.

De sju kategorierna i administratörsvyn länkar till följande sidor:

<a href="#">Hem</a>	Din profilsida där du ändrar lösenord.
<a href="#">Tjänster</a>	Inställningar för grundläggande funktioner.
<a href="#">Support</a>	Information om nya funktioner och buggfixar.
<a href="#">Organisation</a>	Administration av de röstmeddelanden du använder till funktionsnummer.
<a href="#">Användaradministration</a>	Inställningar för användare och användargrupper.
<a href="#">Funktionsnummer</a>	Svarsgrupper, menyval, konferensnummer och öppettider.
<a href="#">Enheter</a>	Inställningar för mobilappar och SIP-telefoner.

# Innehållsförteckning Administratörsvy

1.	Hem .....	36
1.1	Min profil .....	36
1.1.1	Personinformation .....	36
1.1.2	Användarens foto .....	36
1.1.2.1	Lägga till foto .....	36
1.1.2.2	Byta ut eller ta bort foto .....	38
1.1.3	Ändra lösenord .....	38
1.1.4	Ändra PIN kod .....	39
2.	Växla mellan länkade organisationer .....	40
3.	Tjänster .....	41
3.1	Arbetstider .....	42
3.1.1	Arbetstider för alla .....	42
3.1.2	Arbetstider för användargrupper .....	43
3.2	Behörighet för framtida närvaro .....	44
3.3	Behörighet för närvaro .....	46
3.4	Behörighet för omstyrningsnummer .....	48
3.5	Förändringar av närvarostatus .....	49
3.5.1	Återgå till standardnärvarostatus när aktiviteten slutar .....	49
3.5.2	Närvarostatusar för permanenta aktiviteter .....	49
3.5.3	Ange prioriteter per närvaroaktivitet vid eventuella överlappande närvarohändelser .....	49
3.6	Hämta samtal .....	50
3.7	Inbrytning i samtal .....	51
3.7.1	Avbrytning .....	51
3.7.2	Medlyssning .....	51
3.7.2.1	Intrång (Barge in) .....	51
3.7.2.2	Tyst inbrytning (Call whisper) .....	52
3.7.2.3	Tyst övervakning .....	52
3.8	Inspelning av samtal .....	53
3.8.1	Vilken typ av samtalsinspelning ska användas: .....	53
3.8.2	Personlig samtalsinspelning .....	53
3.9	Inställningar för röstmeddelanden .....	54
3.10	Kataloginformation .....	57
3.11	Konferenssamtal .....	58
3.12	Kontaktlistor .....	59
3.12.1	Obligatoriska kontakter .....	59
3.12.2	Externa kontakter .....	59
3.12.3	Blockerade kontakter och VIP-kontakter .....	60
3.13	Redigera katalogfält .....	62
3.14	Regler för närvarosynkronisering .....	63
3.14.1	Närvaroavbildningar .....	63
3.14.1.1	Typ .....	64

3.14.1.2	Matchning.....	64
3.14.1.3	Aktivitet och Roll.....	64
3.14.2	Exkludera från mappning och kalendervy.....	64
3.15	Samtalsstyrning.....	66
3.15.1	Regeltyper.....	66
3.15.2	Reglernas uppbyggnad.....	66
3.15.3	Tidsstyrning med samtalsregler.....	67
3.15.4	Exempel på villkor och destinationer.....	68
3.15.4.1	Villkor vid inkommande samtal.....	68
3.15.4.2	Destinationer vid inkommande samtal.....	69
3.15.4.3	Villkor vid utgående samtal.....	70
3.15.4.4	Destinationer för utgående samtal.....	70
3.15.5	Regler för organisation och användargrupper.....	72
3.15.6	Tillåtna destinationer.....	72
3.15.7	Användares personliga regler.....	74
3.15.8	Regler för regelbaserade nummer.....	76
3.16	Väntemusik.....	76
4.	Organisation.....	77
4.1	Kalenderanslutningar.....	77
4.2	Klassificering av nummertyper.....	78
4.3	Spärrgrupper.....	79
4.4	Röstmeddelanden.....	80
4.4.1	Nytt röstmeddelande.....	82
4.5	Speech Auto Attendant-profiler.....	84
4.6	Statusgenvägar.....	85
4.6.1	Ställa in statusgenvägar.....	85
4.6.2	Använda statusgenvägar.....	86
5.	Användaradministration.....	87
5.1	Användare.....	87
5.1.1	Användarprofiler.....	90
5.1.1.1	Användarinformation.....	90
5.1.1.2	Användarnärvaro.....	91
5.1.1.3	Nummerpresentation.....	94
5.1.1.4	Omstyrning.....	94
5.1.1.5	Foto.....	95
5.1.1.6	Kataloginformation.....	95
5.1.1.7	Roller.....	96
5.1.1.8	Medlemskap i användargrupper.....	97
5.1.1.9	Spärrgrupp.....	97
5.1.1.10	Personliga linjer.....	97
5.1.1.11	Personliga telefoner.....	98

5.1.1.12	Tillåtna applikationer.....	99
5.1.1.13	Kalendersynkronisering med Exchange.....	99
5.1.1.14	Tvåfaktorsautentisering.....	100

5.2	Användargrupper .....	101
5.2.1	Automatiska användargrupper .....	101
5.2.2	Egna användargrupper .....	101
5.2.3	Skapa en ny användargrupp .....	102
5.3	Åtkomstkontroll .....	103
5.4	Gruppadministratörsprofiler .....	104
5.4.1	Skapa ny gruppadministratörsprofil .....	104
5.5	Katalogfält .....	105
5.6	Moderering av katalogfält .....	110
6.	Funktionsnummer .....	111
6.1	ACD-grupper .....	111
6.1.1	Allmänt .....	112
6.1.2	Telefonistinställningar .....	114
6.1.3	SAA (Speech Auto Attendant) .....	115
6.1.4	Distribution av samtal .....	115
6.1.5	Distributionsinställningar .....	116
6.1.6	Köspill när samtal inkommer .....	117
6.1.7	Hantering av samtal i kö .....	118
6.1.8	Röstmeddelanden .....	118
6.1.9	Inställningar för återuppringning .....	120
6.1.10	Nummerpresentation .....	123
6.1.11	Gruppadministratör .....	123
6.1.12	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal .....	125
6.1.13	Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut agenter) .....	126
6.2	ACD Light-grupper .....	127
6.2.1	Allmänt .....	127
6.2.2	SAA (Speech Auto Attendant) .....	128
6.2.3	Distribution av samtal .....	128
6.2.4	Distributionsinställningar .....	129
6.2.5	Köspill när samtal inkommer .....	129
6.2.6	Hantering av samtal i kö .....	130
6.2.7	Röstmeddelanden .....	131
6.2.8	Nummerpresentation .....	131
6.2.9	Gruppadministratör .....	132
6.2.10	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal .....	133
6.3	Gruppinkorgar .....	134
6.3.1	Allmänt .....	134
6.3.2	Aviseringar .....	136
6.3.3	SAA (Speech Auto Attendant) .....	137
6.4	IVR-nummer .....	137
6.5	Nummer till konferenssamtal .....	139
6.6	Nummervisualisering .....	139
6.6.1	Öppna och stäng nummer i visualiseringsvyn .....	140
6.6.2	Noder med kopior .....	140
6.6.3	Noder med slingor .....	140
6.6.4	Underliggande information .....	140
6.6.5	Rendera bild .....	140

6.7	Scheman.....	141
6.8	Sökgruppsnummer.....	148
6.8.1	Allmänt.....	148
6.8.2	SAA (Speech Auto Attendant).....	149
6.8.3	Distribution av samtal.....	149
6.8.4	Nummerpresentation.....	152
6.9	Telefonistgrupper.....	153
6.9.1	Allmänt.....	153
6.9.2	SAA (Speech Auto Attendant).....	155
6.9.3	Distribution av samtal.....	156
6.9.4	Köspill när samtal inkommer.....	157
6.9.5	Hantering av samtal i kö.....	157
6.9.6	Röstmeddelanden.....	158
6.9.7	Inställningar för återuppringning.....	160
6.9.8	Nummerpresentation.....	162
6.9.9	Gruppadministratör.....	163
6.9.10	Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal.....	164
6.9.11	Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister).....	165
6.9.12	Telefonistinställningar.....	165
6.9.13	Camp-on.....	166
6.9.14	Användarkompetens.....	166
7.	Enheter.....	169
7.1	DECT-system.....	169
7.1.1	Mitel SIP DECT-tilldelning.....	169
7.1.2	DECT-system.....	169
7.1.2.1	Redigera DECT-system.....	169
7.2	SIP-telefoner.....	171
7.2.1	Snom-tilldelning.....	171
7.2.2	MITEL 68xx, tilldelning.....	173
7.2.3	SIP-telefoner.....	173
7.2.4	Redigera SIP-telefon.....	174
7.2.4.1	Redigera en Mitel 6800-telefon.....	174
7.2.4.2	Redigera en Snom 700-telefon.....	179

8.	Övrigt.....	181
8.1	Funktionskoder .....	181
8.1.1	ACD-gruppinloggning/utloggning.....	182
8.1.2	Inbrytning .....	183
8.1.3	Plocka samtal (allmänt).....	183
8.1.4	Plocka samtal (riktat).....	183
8.1.5	Åsidosätt vidarekoppling .....	183
8.1.6	Hämta mitt aktiva samtal.....	183
8.1.7	Vidarekoppling.....	183
8.1.8	Schemalägg händelse.....	183
8.1.9	Ange aktivitet.....	184
8.1.10	Ange roll.....	184
8.1.11	Ange roll för samtal.....	184
8.1.12	Koppla till röstbrevlåda.....	184

## 1. Hem

### 1.1 Min profil

På denna sida kan du se och ändra inställningar i din användarprofil i Tele2 Växel.

#### 1.1.1 Personinformation

Här visas din personliga information: namn, telefonnummer och e-postadress.

**Personinformation**

**Namn:** Anna Andersson

**Primärnummer:** +46800123456

**Sekundärnummer:** +46700123456

**E-post:** anna.andersson@tele2.se

Namn och e-postadress ändras under användaradministration.

#### 1.1.2 Användarens foto

Här lägger du till eller byter ut den bild av dig som visas i Tele2 Växel-appen och i Tele2 Växel Softphone.

**Användarens foto**

Det finns inget foto

[Överför foto ...](#)

##### 1.1.2.1 Lägga till foto

- Klicka på [Överför foto ...](#)

Följande vy visas:

Redigera foto

#### Checklista för överföring av foton:

- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

No file chosen \*

2. Klicka på **Choose File** och leta upp bilden du vill ladda upp.
  - Bildfilen måste vara i JPEG-format (filnamnet slutar med .jpeg, .jpg, .jpe, .jfif, .jfi, .jif).
  - Rekommenderad storlek är 240 × 320 pixlar. Det går att använda större eller mindre bilder, men bilden skalas då om, vilket kan försämra kvaliteten.
3. Klicka på **Förhandsgranska** om du vill se hur bilden kommer att se ut.



**Checklista för överföring av foton:**

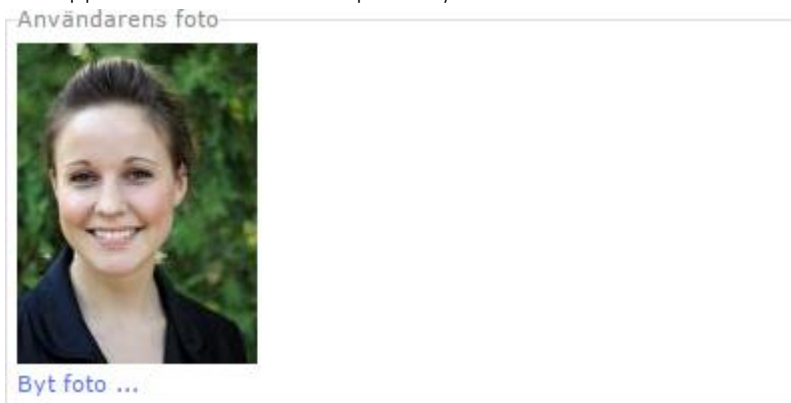
- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

[frank.jpg] ...\* **Förhandsgranska**

**Spara foto** **Avbryt**

4. När du är nöjd, klicka på **Spara foto**

Ditt uppladdade foto visas nu på *Min profil*.



### 1.1.2 Byta ut eller ta bort foto

Du byter ut eller tar bort en befintlig bild genom att klicka på [Byt foto ...](#)



[Ta bort foto från användaren](#)

#### Checklista för överföring av foton:

- Fotot måste vara i JPEG-format (\*.jpg, \*.jpeg eller \*.jpe)
- Måtten på fotot bör helst vara 240 x 320 pixel. Då kommer inte bilden att storleksändras.

No file chosen \*

Du raderar en bild genom att klicka på [Ta bort foto från användaren](#)

Om du vill byta ut bilden, börja från punkt 2 i instruktionen för att lägga till ett foto ovan.

### 1.1.3 Ändra lösenord

Här ändrar du lösenord för inloggning på tele2vaxel.se och i Tele2 Växel Softphone

Ändra lösenord

Nuvarande lösenord  
 \*

Nytt lösenord  
 \*

Ange lösenordet igen  
 \*

Fyll i uppgifterna och klicka på

#### Lösenordsregler

- Lösenordet måste innehålla minst en siffra och både stora och små bokstäver.
- Lösenordet måste vara minst åtta tecken långt.
- Du kan inte använda något av dina tio senaste lösenord.

### 1.1.4 Ändra PIN kod

Här ändrar du PIN-kod för inloggning i röstbrevlådan när du ringer från utlandet eller från en annan telefon.

Ändra PIN kod

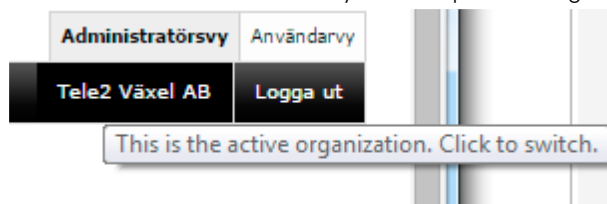
Ny PIN kod  \*

Upprepa Ny PIN kod  \*

1. Ange din nya PIN-kod. Den måste innehålla 4–6 siffror.
2. Upprepa den nya PIN-koden.
3. Klicka på

## 2. Växla mellan länkade organisationer

Om du är administratör för två eller fler länkade organisationer klickar du på företagets namn för att växla mellan administratörsvyn för respektive organisation.



Du får sedan upp en lista på de organisationer du har behörighet att administrera.

För att administrera önskad organisation klickar du på företagsnamnet i listan.

Search and switch:

Name	Domain
Länkad organisation	tele2vaxellinked.se
Tele2 Växel AB	tele2vaxel.se

### 3. Tjänster

Under *Tjänster* styr du växelns grundfunktioner. Du kan ställa in dem för hela organisationen, för specifika användargrupper och för enskilda användare. I menyerna *Behörighet för närvaro*, *Kataloginformation*, och *Redigera katalogfält* kan du endast styra inställningarna på organisations- eller grupp-nivå.

- Om du vill redigera kontaktlistan för hela organisationen, klickar du på Konfigurera för alla användare i organisationen.
- Om du vill redigera kontaktlistan för en användargrupp, klickar du på dess namn i kolumnen Användargrupp
- Du kan också redigera kontaktlistan för enskilda användare. Sök efter användaren du vill redigera kontakter för.

Organisation	Användargrupp																								
<a href="#">Konfigurera för alla användare i organisationen</a>																									
Användare																									
Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn: <input type="text"/>																									
<input type="button" value="Sök"/>																									
	<table><thead><tr><th>Prio.</th><th>Grupp</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Administratör</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>2</td><td>Alla</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>3</td><td>Kundservice</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>4</td><td>Support</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>5</td><td>Sälj</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>6</td><td>Telefonist</td><td>▲▼</td></tr><tr><td>7</td><td>Verkstan</td><td>▲▼</td></tr></tbody></table>	Prio.	Grupp		1	Administratör	▲▼	2	Alla	▲▼	3	Kundservice	▲▼	4	Support	▲▼	5	Sälj	▲▼	6	Telefonist	▲▼	7	Verkstan	▲▼
Prio.	Grupp																								
1	Administratör	▲▼																							
2	Alla	▲▼																							
3	Kundservice	▲▼																							
4	Support	▲▼																							
5	Sälj	▲▼																							
6	Telefonist	▲▼																							
7	Verkstan	▲▼																							

Om en användare är medlem i två eller fler användargrupper, styr prioritetsordningen i användargrupslistan vilka inställningar som gäller för användaren. En användargrupp kan ha olika prioritet under olika funktioner.

Du flyttar en användargrupp i prioritetsordningen genom att trycka på pilarna ▲▼

### 3.1 Arbetstider

Funktionen *Arbetstider* ställer in arbetstid för hela företaget, grupper eller användare. Funktionen används när användarna väljer sluttiden *Till nästa arbetsdag* för närvaroaktiviteter. Den kan också användas för att skapa samtalsstyrningar baserat på "nattkoppling".

**Anpassad aktivitet**

**AKTIVITET**  
Gått för dagen

**TILLGÄNGLIGHET**  
Stör ej

**SLUTTID**  
 Ange sluttid  
mån, 21 dec 2015 14:00  
 Ingen sluttid  
 Till nästa arbetsdag

**VIDAREKOPPLING**  
Använd befintlig vidarekoppling

**Anpassad aktivitet**

Aktivitet: Gått för dagen

Tillgänglighet: Stör ej

Sluttid:  Ange sluttid  
13:35 2015-12-21  
 Till nästa arbetsdag

Aktivitet som styrning: Använd befintlig vidarekoppling

OK Avbryt

#### 3.1.1 Arbetstider för alla

1. Om du vill ange en generell arbetstid för samtliga användare, klicka på Konfigurera för alla användare i organisationen. En ny sida visas.
2. Börja med att ställa in de normala öppettiderna för varje veckodag.

##### Normal arbetstid

Dag	Från	Till
Mån	08:00	17:00
Tis	08:00	17:00
Ons	08:00	17:00
Tor	08:00	17:00
Fre	08:00	17:00
Lör		
Sön		

3. Ange därefter eventuella undantag, till exempel för helgstängt under julen.

##### Undantag, t.ex. jul och påsk

År/Månad: Varje ▼ Dec ▼

Från: 24 ▼ Till: 26 ▼

Lägg till

Exempel: Nedanstående undantag innebär att användaren har stängt den första varje månad, varje år.

### Undantag, t.ex. jul och påsk

År/Månad     
Från:   Till:

---

Om arbetstiden är längre under en viss dag, lägg informationen om detta under Extra arbetstimmar.

### Extra arbetstimmar, t.ex. kvällsöppet

År/Månad     
Från:   Till:

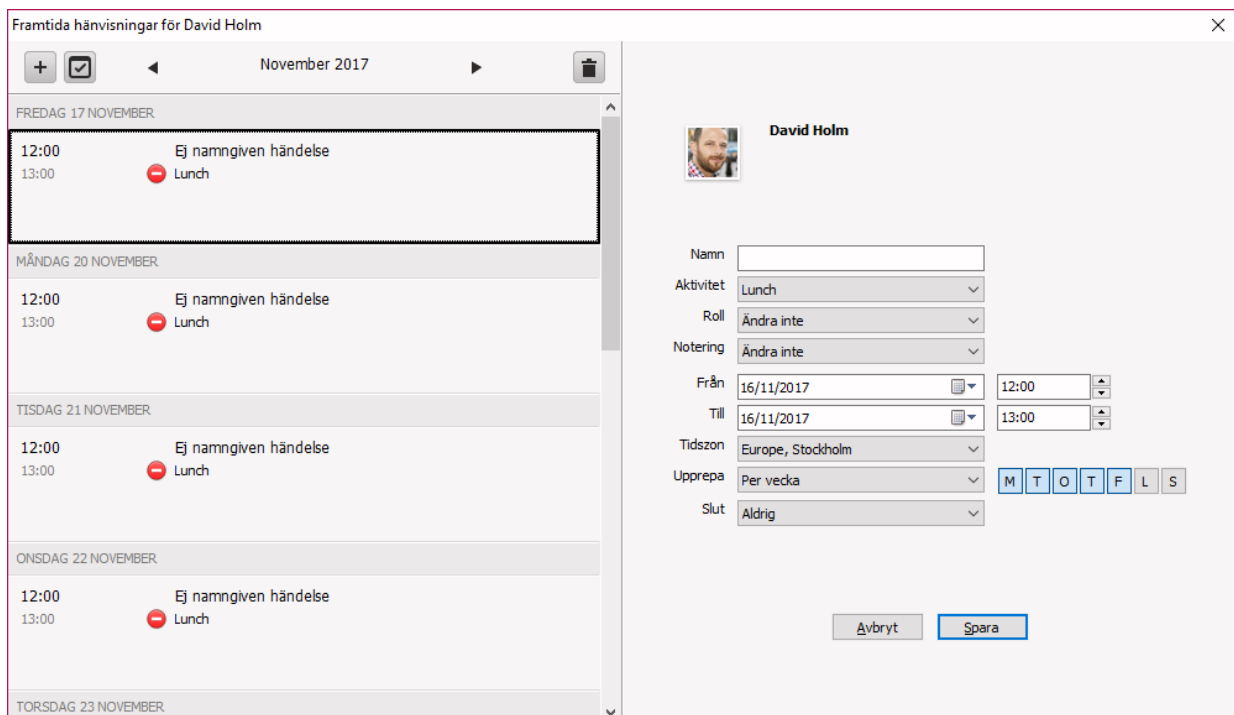
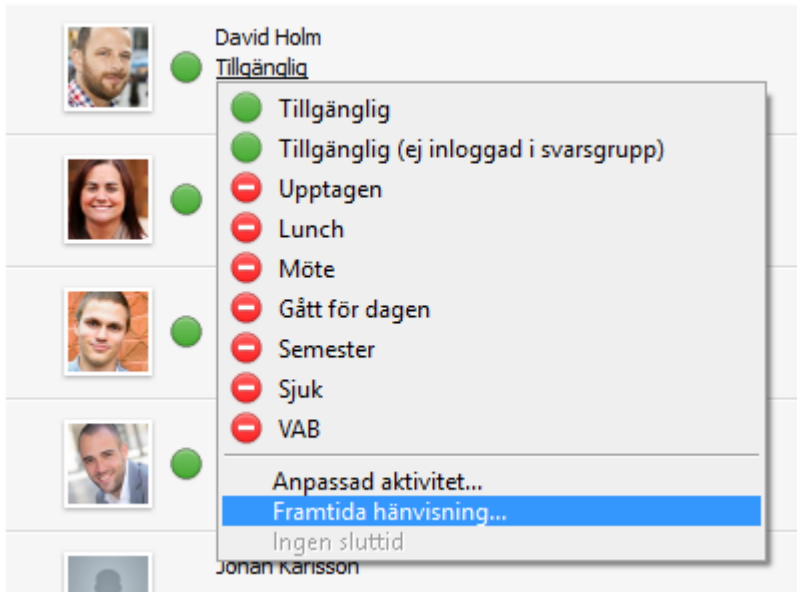
---

### 3.1.2 Arbetstider för användargrupper

Du ställer in separata arbetstider för användargrupper genom att klicka på gruppnamnet i kolumnen till höger och sedan upprepa proceduren i 3.1.1 Arbetstider för alla.

### 3.2 Behörighet för framtida närvaro

Under menyn *Behörighet för framtida närvaro* styr du på användargruppernivå vilka användare som kan se resp. ändra andra användares framtida närvarostatus.



När du har klickat på Konfigurera för alla användare i organisationen eller en specifik användargrupp visas följande val:

Vilka grupper kan se framtida närvaroinformation	Anger vilka användare som får tillgång till menyvalet Framtida hänvisning i närvaromenyn för andra användare.
Vilka grupper kan lägga till/redigera framtida närvaroinformation	Anger vilka användare som får har möjlighet att redigera innehållet i Framtida hänvisning i närvaromenyn för andra användare

Markera vilka användargrupper som ska ha behörighet att se eller förändra attribut i Framtida närvaro för den grupp du redigerar behörighet för.



Dessa behörigheter styrs också av behörighetsinställningarna för användaren i menyn Behörighet för närvaro. Användare får endast behörighet att se resp. ändra attribut i *framtida närvaro* som de har behörighet att se resp. ändra enligt sina inställningar i Behörighet för närvaro. Se 3.3 Behörighet för närvaro för mer information.

### 3.3 Behörighet för närvaro

Under menyn *Behörighet för närvaro* styr du på användargruppsnivå vilka användare som kan se andra användares närvaroinformation.



**Jan Hansson**  
Tillgänglig  
Kundmöte 10:00-11:30

roll **Arbete Mobil**  
arbete +46800123456  
arbete +46700123456  
e-post jan.hansson@tele2.se  
företag Tele2 Växel AB  
avdelning Sälj

När du har klickat på *Konfigurera för alla användare i organisationen* eller en specifik användargrupp visas en lista över olika attribut i närvarofunktionen. Där markerar du vilka användargrupper som har behörighet att se eller ändra olika attribut för den användargrupp som du har valt. Om organisationen är länkad med andra organisationer anger du här vilka Sammansatta användargrupper från andra organisationer som ska ha behörighet.

Vilka grupper kan se närvaroinformation om aktiviteter:

- Administratör**
- Alla**
- Kundservice**
- Kundservice gruppleddare**
- Support**
- Sälj**
- Telefonist**
- Verkstan**
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se**
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se**

Följande attribut kan styras:	
Vilka grupper kan se närvaroinformation om aktiviteter?	Visar information om aktiviteter, som Tillgänglig, Möte, Upptagen med mera.
Vilka grupper kan se närvaroinformation om roller?	Visar information om roller, som Arbete Mobil, Arbete Fast, Växel eller Dolt.
Vilka grupper kan se närvaroinformation om chatt-/onlinestatus?	Visar om användare är tillgängliga för chatt via Tele2 Växel-appen eller Tele2 Växel Softphone.
Vilka grupper kan se information i personliga notiser?	Visar den personliga notis som syns under aktiviteten – "Kundmöte 10:00-11:30" i exemplet ovan.
Vilka grupper kan se kalenderinformation?	Visar framtida närvarohändelser som synkroniserats genom tilläggstjänsten Kalenderintegration.
Vilka grupper kan se kalenderämnen?	Visar innehållet i ämnesraden på närvarohändelser. Gäller både manuell

	framtida närvaro och händelser som synkroniserats via Kalenderintegration
Vilka grupper kan ange närvaroinformation om aktiviteter?	Kan ändra aktivitet på andra användare direkt i Tele2 Växel Softphone.
Vilka grupper kan ange närvaroinformation om roller?	Kan ändra aktivitet på andra användare direkt i Tele2 Växel Softphone.
Vilka grupper kan ange information i personliga notiser?	Kan ändra andra användares personliga notiser direkt i Tele2 Växel Softphone.

### 3.4 Behörighet för omstyrningsnummer

Funktionen *Behörighet för omstyrningsnummer* styr du vem som har åtkomst att se och ändra vidarekoppling för användare i organisationen eller i olika användargrupper.

Vidarekoppling (omstyrningsnummer) för andra användare kan styras via Tele2 Växels API, t.ex. vid integration med andra telefonistplattformer. Det är inte möjligt att ändra vidarekoppling för andra användare via Tele2 Växel-appen eller Tele2 Växel Softphone.

### 3.5 Förändringar av närvarostatus

Funktionen *Förändringar av närvarostatus* styr vad som händer när en sluttid för en närvaroaktivitet inträffar, och vad som ska prioriteras när flera närvaroaktiviteter är schemalagda samtidigt. Inställning kan göras för hela organisationen, för användargrupper eller för enskilda användare.

#### 3.5.1 Återgå till standardnärvarostatus när aktiviteten slutar

Ange om närvarostatusen automatiskt ska återgå till organisationens standardstatus (vanligen Tillgänglig) när sluttiden för en närvaroaktivitet inträffar. Detta har endast effekt när en aktivitet har ställts in manuellt med en angiven sluttid. Schemalagda närvaroändringar inkl. Kalenderintegration påverkas inte av denna inställning.

Om Ja: återgår statusen till standardnärvarostatusen, om Nej ändras inte närvarostatusen alls när sluttiden inträffar.

#### 3.5.2 Närvarostatusar för permanenta aktiviteter

Här anges närvarostatusar som ska vara permanenta, vilket innebär att de inte kan ändras av schemalagda aktiviteter (eller kalenderintegration) utan endast ändras manuellt av användare. Exempel kan vara Sjuk eller VAB som användaren anger, och som användaren inte önskar ska avbrytas av t.ex. återkommande möten i kalendern, En närvaroaktivitet med en permanent status kan ha en angiven sluttid.

#### 3.5.3 Ange prioritet per närvaroaktivitet vid eventuella överlappande närvarohändelser

Här anges prioritet för närvarostatusar, vilket används för att styra vilken närvaroaktivitet som ska användas när flera är schemalagda vid samma tidpunkt. Ett högre värde ger högre prioritet, ändringar i prioritetslistan triggas en omräkning av prioriteten för kommande schemalagda närvaroaktiviteter.

Tryck  för att lägga till en av företagets närvaroaktiviteter i prioritetslistan.

##### Observera

Om en prioritet är angiven för företagets standardnärvarostatus (t.ex. Tillgänglig) kommer den aktiviteten att användas om en närvaroaktivitet är schemalagd med en status *utan* prioritet eller med *lägre* prioritet än standardnärvarostatusen.

### 3.6 Hämta samtal

Funktionen *Hämta samtal* anger vilka användare som har möjlighet att plocka samtal som ringer till en annan användare, samtal som väntar i köer och parkerade samtal för en annan användare.

Du kan ange att användare i en användargrupp får plocka samtal som ringer direkt till en annan användare, samtal från svarsgrupper som ringer till en agent och att användare får plocka upp parkerade samtal för användare - i organisationen eller en användargrupp.

Användare som har möjlighet att plocka ett samtal ser samtalet i sin Samtal-flik i Tele2 Växel Softphone och en knapp för att plocka upp samtalet, när det ringer på användare eller när det är parkerat av en användare.

### 3.7 Inbrytning i samtal

Funktionen *Inbrytning i samtal* används för att styra vilka användare som får bryta in i en annan användares aktiva telefonsamtal. Det finns fyra olika sätt att bryta in i samtal: avbrytning, intrång (barge in), tyst inbrytning (call whisper) och tyst övervakning.

#### 3.7.1 Avbrytning

Denna typ av inbrytning i ett pågående samtal kan göras med hjälp av att ringa en funktionskod eller genom att välja **Inbrytning** i menyn Ring i Tele2 Växel Softphone. Exempel: Användare A talar med användare B. När användare C gör inbrytning på användare A ser användaren ett meddelande om att inbrytning skett, användare B parkeras och hör väntmusik. När användare C lägger på återupptas samtalet mellan användare A och B.

##### Observera

Samtal med funktionskod fungerar ej när du ringer med din mobiltelefon i 4G eller 5G. Du kan alltid använda funktionskoder när du ringer med Tele2 Växel Softphone eller en fast telefon.

För Avbrytning kan anges användargrupper där användare har rätt att göra inbrytning på organisationen eller på användare som är medlemmar i användargrupper.

#### 3.7.2 Medlyssning

Följande typer av inbrytning kan göras av användare som har tilläggstjänsten Medlyssning och inbrytning. De fungerar genom att skapa ett flerpartssamtal med de tre deltagarna, utan att det visas som ett flerpartssamtal i användargränssnittet.

Förutsättningar:

- När användaren som inbrytningen görs på avslutar, kopplar iväg eller parkerar samtalet avbryts medlyssningen.
- När den inbrytande användaren lägger på sin del av samtalet avslutas flerpartssamtalet och ersätts med ett vanligt direktsamtal mellan parterna.
- När medlyssningen startar spelas en ton för de parter som den inbrytande användaren kan tala med.
- Medlyssningssamtalen visas samtalsloggen för användaren som inbrytningen gjorts på.

Begränsningar:

- Om en användare redan håller ett flerpartssamtal eller redan har en pågående inbrytning kan inte ett nytt inbrytningssamtal startas.
- En användare som har en pågående inbrytning i sitt samtal kan inte starta ett flerpartssamtal.

För de olika medlyssningsfunktionerna kan anges användargrupper där användare har rätt att göra resp. typ av inbrytning för användare i organisationen, eller användare som är medlemmar i användargrupper på:

- Alla användarens samtal, eller
- Samtal till eller från användare som är medlemmar i funktionsnummer  
Detta avser samtal som distribuerats från ett funktionsnummer, eller där samtalet görs med funktionsnumrets telefonnummer för utgående nummervisning.

##### 3.7.2.1 Intrång (Barge in)

För att använda Intrång används funktionskod, standard är \*66\*<nummer att göra inbrytning på>#\*, t.ex. \*66\*0701234567#\*.

##### Observera

Samtal med funktionskod fungerar ej när du ringer med din mobiltelefon i 4G eller 5G. Du kan alltid använda funktionskoder när du ringer med Tele2 Växel Softphone eller en fast telefon.

Intrång startar ett flerpartssamtal där alla parterna hör varandra.

Alla parter informeras med en ton som indikerar när den inbrytande användaren ansluter till samtalet.

Om den externa parten avslutar samtalet först fortsätter samtalet mellan den inbrytande användaren och användaren som inbrytningen gjorts på, t.ex. för att en teamledare ska kunna ge återkoppling efter samtalet.

### 3.7.2.2 Tyst inbrytning (Call whisper)

För att använda Tyst inbrytning används funktionskod, standard är \*67\*<nummer att göra inbrytning på>#\*, t.ex. \*67\*0701234567#\*.

#### Observera

Samtal med funktionskod fungerar ej när du ringer med din mobiltelefon i 4G eller 5G. Du kan alltid använda funktionskoder när du ringer med Tele2 Växel Softphone eller en fast telefon.

Tyst inbrytning i ett samtal skapar ett flerpartssamtal där den inbrytande användaren kan tala med användaren som inbrytningen gjorts på, för t.ex. en handledare/elev-situation. Handledaren kan höra allt men endast tala till eleven. Den externa parten kan endast höra användaren som inbrytningen gjorts på.

Användaren som inbrytningen gjorts på informeras med en ton som indikerar när den inbrytande användaren ansluter till samtalet.

Om den externa parten avslutar samtalet först fortsätter samtalet mellan den inbrytande användaren och användaren som inbrytningen gjorts på, t.ex. för återkoppling efter samtalet.

### 3.7.2.3 Tyst övervakning

För att använda Tyst övervakning används funktionskod, standard är \*68\*<nummer att göra inbrytning på>#\*, t.ex. \*68\*0701234567#\*.

#### Observera

Samtal med funktionskod fungerar ej när du ringer med din mobiltelefon i 4G eller 5G. Du kan alltid använda funktionskoder när du ringer med Tele2 Växel Softphone eller en fast telefon.

Tyst övervakning skapar ett flerpartssamtal där den inbrytande användaren kan höra allt, men inte själv höras för de andra parterna i samtalet.

Vid tyst övervakning hörs ingen ton när den inbrytande parten ansluter till samtalet.

När den externa parten eller användaren som inbrytningen gjorts på avslutar samtalet, avslutas samtalet för alla parter.

### 3.8 Inspelning av samtal

I menyn *Inspelning av samtal* anger du inställningar för hur och när samtalsinspelning ska ske. Du kan ange en standard för organisationen. Inställningar på användargrupp kan ange vilka inställningar som gäller för användare som är med i gruppen, men om företaget använder tjänsten Tele2 Inspelning används användargrupper också för att ange inställningar för inspelning för samtal som kommer in via en svarsgrupp. Se dokumentet **Manual – Tele2 Inspelning** för information om inspelning med tjänsten Tele2 Inspelning.

#### 3.8.1 Vilken typ av samtalsinspelning ska användas:

I Tele2 Växel finns en enkel inspelningsfunktion för användare inkluderad, och Tele2 erbjuder också tjänsten Tele2 Inspelning för automatisk inspelning med central lagring och uppföljning. Här anger du vilken typ av inspelning som ska vara standard i organisationen samt vilken som ska gälla vid medlemskap i olika användargrupper - eller för enskilda användare.

UC-analys avser Tele2 Inspelning, Personlig inspelning lagrar inspelningar i användarens egen inkorg. En användare med tilläggstjänsten Tele2 Inspelning kan ha den personliga inspelningen för sina personliga samtal, men spelas in när samtalet inkommer via t.ex. en svarsgrupp.

#### 3.8.2 Personlig samtalsinspelning

Dessa inställningar gäller för inspelningar i användarens egen inkorg.

Hur mycket lagringsutrymme ska vara tillgängligt per användare (i megabyte)?	10 MB är standard, inspelningar sparas i ca 14 dagar.
Vad är maxlängden för en inspelning (i sekunder)?	Den maximala längden för en enskild inspelning. 900 sekunder (15 minuter) är standardlängd.
Informera om nya meddelanden via e-post?	Här anger du om inspelningar ska aviseras via mejl till användarens e-postadress, med eller utan att inspelningen bifogas. Inspelningen hittas annars i inkorgen direkt efter att den avslutats.

### 3.9 Inställningar för röstmeddelanden

Här ändrar du inställningar för hur samtal hanteras i användares röstbrevlådor. Ett tomt fält  innebär att standardinställningen i organisationen eller ev. för en användargrupp där användaren är medlem gäller.

Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen

Här anger du om aktivitetsinformation, t.ex. "Den du söker är på möte", ska spelas upp innan samtal kopplas till hälsningsfrasen i röstbrevlådan.

Om ja, spela upp sluttiden för den sista aktiviteten i följd med statusen ej tillgänglig

Detta val innebär att inringaren får höra tiden för nästa gång användaren kommer att vara tillgänglig för samtal, om det är flera schemalagda röda närvaroaktiviteter i följd, t.ex. en timme Möte följt av en timme Lunch och sedan en timme Möte igen. Om valet inte är aktiverat kommer sluttiden för den vid varje tillfälle pågående aktiviteten att läsas upp.

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

 Nej 

Om ja, koppla till det här numret för växeln (t.ex. +4655512345)

 Väij

Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 1 för att bli kopplad till en annan destination, i stället för att kopplas till röstbrevlådan.

Använd användarens språk för externa uppringare

När en kollega i växeln hamnar i röstbrevlådan hos en användare får den som ringer höra röstmeddelanden på sitt eget inställda språk i användarprofilen. När externa personer hamnar i röstbrevlådan styr detta val om de ska få höra röstmeddelanden på den uppringda användarens språk, eller på det standardspråk som är inställt för organisationen.

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

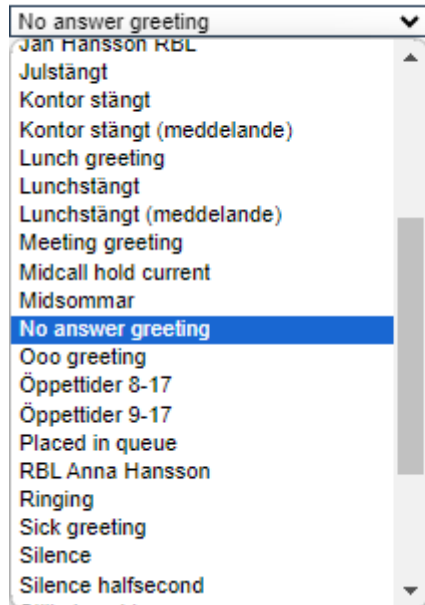
Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 2 för att växeln ska ringa ut till användarens enheter på nytt, istället för att kopplas till röstbrevlådan, utan att behöva lägga på luren och ringa igen.

Tillåt att användare spelar in personliga hälsningsfraser

Anger om användare får spela in egna hälsningsfraser eller om den förinställda standardhälsningsfrasen ska användas i stället.

Standardhälsning för användare utan personlig hälsningsfras

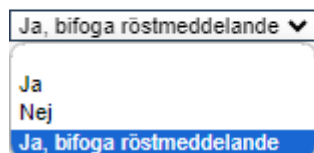


- No answer greeting
- Jan Hansson RBL
- Julstängt
- Kontor stängt
- Kontor stängt (meddelande)
- Lunch greeting
- Lunchstängt
- Lunchstängt (meddelande)
- Meeting greeting
- Midcall hold current
- Midsommar
- No answer greeting
- Ooo greeting
- Öppettider 8-17
- Öppettider 9-17
- Placed in queue
- RBL Anna Hansson
- Ringning
- Sick greeting
- Silence
- Silence halfsecond

Här anger du vilket röstmeddelande som ska spelas upp om användare inte har en personlig hälsningsfras inspelad. Om du spelar in ett eget meddelande att använda som standardhälsning, kom ihåg att inte be den som ringer att lämna meddelande om det ska vara tillåtet för användare att stänga av möjligheten att lämna meddelanden.

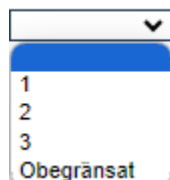
SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden

E-postaviseringar för nya röstmeddelanden

Notifieringar om nya meddelanden i röstbrevlådan kan skickas både som SMS och som e-post. När notifiering via e-post skickas ut kan meddelandet bifogas som en ljudfil i e-postmeddelandet.

Antal hämtningsnummer för röstmeddelanden som ska ingå i SMS-aviseringar

Om organisationen har fler hämtningsnummer än Tele2s standard 222, t.ex. för att anpassa efter tidigare telefonlösningar, kan du här ange om dessa ska visas i sms-aviseringar om nya röstmeddelanden.

Dölj länk till användarportalen i aviseringar

  
 Ja  
 Nej

Som standard inkluderas en länk till tele2vaxel.se i mejlutsickket om nytt röstmeddelande. Här kan du ange att länken ska uteslutas.

Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen

 Ja  
 Nej

Detta val innebär att röstmeddelanden laddas ned och kan lyssnas av direkt i Tele2 Växel-appen och telefonens högtalare. I annat fall ringer röstbrevlådan ett samtal till användarens enheter och spelar upp meddelandet i luren.

Kräv PIN-kod för att hämta röstmeddelanden

 Ja  
 Nej

I Tele2 Växel går det bara att ringa till röstbrevlådan genom att slå 222 från sin egen telefon. Du kan öka säkerheten ytterligare genom att kräva att användaren anger sin pin-kod vid samtalet. Detta kräver att du eller användaren har skapat en pin-kod på tele2vaxel.se.

Tillåt att användare aktiverar/inaktiverar möjligheten att lämna röstmeddelanden

 Ja  
 Nej

Detta val anger om det ska vara möjligt för användaren att avaktivera möjligheten att lämna röstmeddelanden, i inställningarna för röstmeddelanden på tele2vaxel.se

Tillåt att röstmeddelanden lämnas

 Ja  
 Nej

Detta val innebär att personer som hamnar i röstbrevlådan får höra eventuellt hänvisningsmeddelande, 1 till telefonist etc. samt användarens hälsningsfras, men kan sedan inte lämna ett röstmeddelande. Om du väljer Nej bör hälsningsfrasen inte nämna att det går att lämna ett meddelande.

Antal dagar som gamla meddelanden ska sparas

Maxstorlek för inkorg (i megabyte)

Här anger du hur länge användarens avlyssnade och ej avlyssnade meddelanden ska sparas i röstbrevlådan och hur stor röstbrevlådan får vara. Om stora värden anges kan Tele2 komma att sätta ett lägre värde.

SMS-avisering när röstbrevlådan är full

Ja ▼

E-postavisering när röstbrevlådan är full

Ja ▼

Ja  
Nej

Här anger du om användaren ska bli meddelad via sms och/eller mejl när röstbrevlådan är full och inga nya meddelanden kan lämnas.

Aktivera återuppringning för röstbrevlåda

▼

Ja  
Nej

Här anger du om användaren ska få höra möjligheten att trycka en tangent för att ringa tillbaka till numret som lämnat röstmeddelandet.

### 3.10 Kataloginformation

I menyn Kataloginformation styr du vem som får söka efter kontakter i katalogen. Till exempel kan du för en användargrupp styra vilka andra grupper som får se dess medlemmar vid en sökning. Sådana regler sätts på organisations- och gruppnivå.

- Om du vill ange regler för alla användare, klicka på *Konfigurera för alla användare i organisationen*. Om du vill ange regler för en användargrupp, klicka på gruppens namn. En ny vy visas.
- Markera kryssrutorna vid de grupper som får söka och läsa kataloginformation.

Grupper som kan söka kataloginformation:

- Administratör
- Alla
- Kundservice
- Kundservice gruppleddare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Under rubriken *Grupper som kan söka kataloginformation* anger du synlighet för informationen i katalogfält 1–6. Därefter följer separata inställningar för grupper för de av katalogfält 7–20 som är aktiverade i organisationen.

#### Observera

Denna inställning gäller endast för användare som har fältet Synlighet satt till Visa beroende på behörighet i sin användarprofil. Om användaren har Synlighet satt till Visa alltid är denne alltid sökbar, oavsett inställningarna under Kataloginformation.

### 3.11 Konferenssamtal

Under menyn *Konferenssamtal* styr du vilka meddelanden som spelas upp för deltagare i konferenssamtal. Du kan ange meddelanden för konferenser skapade av alla i organisationen, och specifika meddelanden för användare som är medlemmar i användargrupper, eller för enskilda användare.

Du kan ange ett meddelande för den första deltagaren som ansluter till konferensen, och ett annat meddelande för övriga deltagare. Om inget anges används ett standardmeddelande i tjänsten.

### 3.12 Kontaktlistor

Under menyn *Kontaktlistor* styr du vilka kontakter som användare ser i Tele2 Växel-appen och i Tele2 Växel Softphone. Här kan du exempelvis ange att användare på förhand ska se vissa kontakter i sina kontaktlistor, som t.ex. Växeltelefonist, IT-support och liknande.

När du valt vilken del av organisationen du vill göra inställningar för visas en vy där du kan ange obligatoriska kontakter, lägga till externa kontakter och ange kontakter som VIP eller blockerade.

#### 3.12.1 Obligatoriska kontakter

**Obligatoriska kontakter**

---

Obligatoriska kontakter

Användaren kan inte ta bort obligatoriska kontakter från kontaktlistan.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ	
Anna Hansson	anna.hansson	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Ebba Dohna	ebba.dohna	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Erik Svensson	erik.svensson	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Jan Hansson	jan.hansson	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Nils Jonsson	nils.jonsson	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Maria Holm	maria.holm	Tele2 Växel AB	Internt	✕
Markus Svensson		IT-företaget AB	Extern	✕

Lägg till kontakt

Under Obligatoriska kontakter kan du ange användare i organisationen eller externa kontakter som ska synas permanent i användares kontaktlistor i Tele2 Växel-appen och Tele2 Växel Softphone. En kontakt som inte ligger med under Obligatoriska kontakter hittas när användaren söker efter kontakten.

För att lägga till en obligatorisk kontakt klickar du på *Lägg till kontakt*, söker efter en användare eller extern kontakt och klickar på den.

#### Ange en kontakt som favorit

#### Ange en kontakt som favorit

Anna Hansson anna.hansson

Klicka sedan på *Lägg till kontakten*

Anna Hansson (anna.hansson)

#### 3.12.2 Externa kontakter

##### Externa kontakter

---

Externa kontakter

Lägg till externa kontakter manuellt eller genom att importera en csv-fil.

Namn	Företag	
Markus Svensson	IT-företaget AB	✕

[Skapa ny kontakt](#)  
[Importerera kontakter](#)

Om du vill lägga till en extern kontakt som inte är en del av Tele2 Växel-organisationen klickar du på Skapa ny kontakt under Externa kontakter:

4. En undermeny visas där du fyller i relevant information.
5. När du klickar på Lägg till telefonnummer visas fler fält där du lägger till ett eller flera telefonnummer.

#### Skapa ny kontakt

Företag	<input type="text"/>
Avdelning	<input type="text"/>
Förnamn	<input type="text"/>
Efternamn	<input type="text"/>
Kortnamn	<input type="text"/>
Gata	<input type="text"/>
Postnummer	<input type="text"/>
Stad	<input type="text"/>
Land	<input type="text"/>
E-post	<input type="text"/>
Snabbknapp	<input type="text"/>
Kontakttyp	Favorit <input type="button" value="v"/>

#### Telefonnummer

Typ Telefonnummer Kortnummer Förstahandsvalt nummer

Lägg till telefonnummer

Spara

Avbryt

Du avslutar proceduren med att klicka på Spara.

### 3.12.3 Blockerade kontakter och VIP-kontakter

#### Blockerade kontakter och VIP-kontakter

VIP-kontakter

Lägg till kontakter som VIP-kontakter.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ
Maria Holm	maria.holm	Tele2 Växel AB	Internt <input type="button" value="x"/>

Lägg till kontakt

Blockerade kontakter

Lägg till kontakter som blockerade kontakter. Kontakterna visas då inte längre i användarens kontaktlista.

Inga blockerade kontakter

Lägg till kontakt

VIP-kontakter syns permanent i användarens kontaktlista, precis som Obligatoriska kontakter, men användaren kan själv ta bort kontakten från VIP-listan om så önskas.

I samtalsreglerna kan exempelvis konfigureras att VIP-kontakter ringer igenom stängda hänvisningar. Se 3.15 Samtalsstyrning för mer information.

Blockerade kontakter döljs i användarens kontaktlista. I samtalsreglerna kan exempelvis konfigureras att samtal från blockerade kontakter ska nekans automatiskt.

För att lägga till kontakter som VIP eller blockerade klickar du på Lägg till kontakt som VIP eller Lägg till kontakt som blockerad och fortsätter på samma sätt som under 3.12.1 Obligatoriska kontakter

### 3.13 Redigera katalogfält

I menyn *Redigera katalogfält* styr du på organisations- och användargruppernivå vem som kan redigera vilka katalogfält. (Administratören skapar och modifierar katalogfält i menyn *Katalogfält* under *Användaradministration*.)

När du valt vilken del av organisationen du vill göra inställningar för visas följande vy:

**Redigera katalogfält**

Etikett	Kan redigeras
Fält 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Fält 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Fält 3	<input checked="" type="checkbox"/>
Fält 4	<input checked="" type="checkbox"/>
Fält 5	<input checked="" type="checkbox"/>
Fält 6	<input checked="" type="checkbox"/>

Markera de fält som användare ska kunna redigera och klicka på *Spara*.

Användare fyller sedan i sina redigerbara katalogfält i menyn *Min profil* under *Hem* i *Användarvyn*.

**Katalogfält**

Fält 1 :

Fält 2 :

Fält 3 :

Fält 4 :

Fält 5 :

Fält 6 :

### 3.14 Regler för närvarosynkronisering

Med tjänsten Kalenderintegration synkroniseras användares kalenderbokningar med Tele2 Växel och skapar automatiskt händelser i funktionen Framtida närvaro. I menyn *Regler för närvarosynkronisering* kontrolleras hur växeln tolkar innehållet i kalenderbokningar och skapar närvarohändelser. Du kan ange synkroniseringsregler för hela organisationen, men också ha separata uppsättningar för olika användargrupper.










Vid **Välj anslutning** Exchange-integration ▼ anges vilken Exchange-anslutning som ska användas för att synkronisera kalenderbokningar för de användare som påverkas av den aktuella regeluppsättningen.

#### 3.14.1 Närvaroavbildningar

Under *Närvaroavbildningar* anges regler för hur växeln ska tolka innehållet i användares kalenderbokningar.

Exempel:

Närvaroavbildningar:

	Typ	Matchning	Aktivitet	Roll
 <b>Lägg till regel</b>				
	Subject	*semester*	Semester	"Ändra Inte"
	Subject	*sjuk*	Sjuk	"Ändra Inte"
	Subject	*vab*	VAB	"Ändra Inte"
	Subject	*möte*	Möte	"Ändra Inte"
	Subject	*lunch*	Lunch	"Ändra Inte"
	Subject	*upptagen*	Upptagen	"Ändra Inte"
	Subject	*frånvarande*	Gått För Dagen	"Ändra Inte"
	Availability	Frånvarande	Gått För Dagen	"Ändra Inte"
	Availability	Upptagen	Möte	"Ändra Inte"

Klicka på  **Lägg till regel** för att lägga till en regel, eller direkt på en regel för att ändra den.

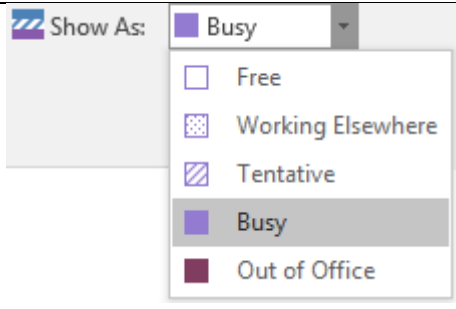
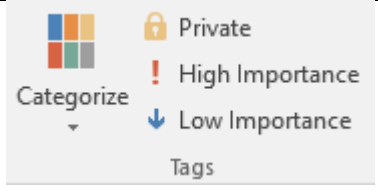
Reglerna tolkas i prioritetsordning uppifrån och ned.

Exempel: Om en ämnesregel med \*lunch\* ligger ovanför en ämnesregel med \*möte\* kommer en bokning med namnet "Lunchmöte" att skapa en närvarohändelse med aktivitet Lunch.

Tips: Lägg en regel för Tillgänglighet Upptagen längst ned för att fånga upp alla bokningar som inte har något i ämnesraden som matchar de ämnesregler som satts upp i listan.

### 3.14.1.1 Typ

Under *Typ* anges vilken typ av information regeln ska matcha på:

<b>Tillgänglighet</b>	Matchning på tillgänglighets-informationen i Outlook.	
<b>Ämne</b>	Matchning på texten i ämnesraden	<b>Subject</b> <input type="text" value="Tele2 Växel-utbildning för"/>
<b>Plats</b>	Matchning på texten i plats-fältet	<b>Location</b> <input type="text" value="Mötesrum 3, Kista, Stockholm, SWEDEN"/>
<b>Privat</b>	Baseras på om bokningen är taggad som Privat	

### 3.14.1.2 Matchning

Under *Matchning* anges sedan vad växeln ska matcha på i det fält du valt

Om du valt **Tillgänglighet** under *Typ* väljer du här vilken tillgänglighetsinställning regeln ska matcha på.

Om du valt **Ämne** eller **Plats** under *Typ* visas ett fritextfält för att ange vilken text som ska matchas. Använd \* som wildcard.

Om du valt **Privat** under *Typ* visas en kryssruta för att ange om regeln ska gälla när bokningen är privat eller när den inte är det.


### 3.14.1.3 Aktivitet och Roll

När du angett *Typ* och *Matchning* väljer du vad växeln ska göra under bokningstiden under *Aktivitet* och *Roll*. I listan över aktiviteter och roller visas de respektive val som definierats för organisationen av Tele2.

Valet **Ändra inte** innebär att växeln inte ändrar aktivitet från den användaren ställt in innan bokningen startar.

### 3.14.2 Exkludera från mappning och kalendervy

Under *Exkludera från mappning och kalendervy* anges vad användaren kan göra för att undvika att en kalenderbokning påverkar växeln. Här innehåller reglerna *Typ* och *Matchning* enligt samma format som för 3.14.1 Närvaroavbildningar.

Klicka på  **Lägg till uteslutning** för att lägga till en ny regel.

Exempel:

 <b>Lägg till uteslutning</b>	
Availability	Preliminärt
Private	<input checked="" type="checkbox"/>
Availability	Ledig
Subject	*##*

Den första regeln gör att kalenderbokningar från andra användare som användaren inte ännu accepterat inte påverkar växeln eller syns i Framtida närvaro, då dessa har status Preliminärt i Exchange.

Den andra regeln gör att privata bokningar inte påverkar växeln, och inte heller syns i Framtida närvaro.

Den tredje regeln gör att bokningar med status Ledig inte påverkar växeln eller syns i Framtida närvaro. Detta kan vara "kom ihåg"-händelser som användaren skapat och sparat utan deltagare.

Den fjärde regeln ger att om ämnesraden någonstans innehåller ## kommer bokningen inte att påverka växeln, oavsett om den annars innehåller t.ex. *vab* eller annan matchande text.

### 3.15 Samtalsstyrning

Med samtalsstyrning sätter du regler för hur samtalsflöden för inkommande och utgående samtal ska kopplas fram. I menyn Samtalsstyrning definierar du villkor och kopplar samtal till olika destinationer.

Du kan ställa samman regler för hela organisationen, för användargrupper eller för enskilda användare och sätta reglernas prioritetsordning. Växeln sätter ihop en uppsättning samtalsregler för varje användare baserad på reglerna för organisationen, för de grupper som användaren är medlem i, och användarens personliga samtalsregler.

#### 3.15.1 Regeltyper

Det finns tre typer av regler:

*Regler för inkommande samtal:* Här kopplar du ihop användarens telefonnummer med användarens telefoner. Du kan till exempel ange olika ringmönster i användarens Tele2 Växel Softphone och mobiltelefon beroende på om samtalet ringts till ett fastnummer eller ett mobilnummer.

*Regler för utgående samtal:* Du kan till exempel sätta upp samtalsspärrar eller styra vilket nummer som presenteras för mottagaren när användaren ringer ut.

*Alternativregler:* Dessa anger vad som händer om ett samtal inte kan kopplas fram. Om användaren inte svarar, avvisar samtalet eller inte är nåbar, kopplas samtalet till en annan destination, till exempel telefonsvararen eller ett röstmeddelande.

#### 3.15.2 Reglernas uppbyggnad

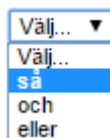
En samtalsregel består av tre delar:

*En händelse.* Några exempel:

- Inkommande - När ett samtal tas emot
- Utgående - När ett samtal rings
- Alternativregel - När ett samtal är ofullständigt

*Ett eller flera villkor med operatorer (och, eller) mellan.* Några exempel:

- Om aktivitet är Upptagen eller aktivitet är Möte ...
- Om tid är efter 12:00 och tid är före 13:00 ...
- Utgående - slaget nummer är Betalnummer eller slaget nummer är Nummerupplysning ...



När du angett alla villkor du vill använda i regeln klickar du på så och väljer:

*En eller flera åtgärder.* Några exempel:

- ... kommer samtalet kopplas till växeln
- ... kommer samtalet kopplas till SIP-telefon och mobiltelefon utan fördröjning och softphone utan fördröjning och extern telefonväxel utan fördröjning och röstbrevlåda efter 35 sekunder
- ... kommer samtalet ringas från primärt nummer

<b>Exempel:</b>			
<b>Händelse</b>	<b>operator</b>	<b>villkor</b>	<b>åtgärd</b>

När ett samtal tas emot	och	aktivitet är möte	kommer samtalet kopplas till växeln
-------------------------	-----	-------------------	-------------------------------------

### 3.15.3 Tidsstyrning med samtalsregler

När tidsstyrningar läggs upp i samtalsreglerna i Tele2 Voxel är det viktigt att veta hur datorer mäter tid och hur regeln styrs med operatorerna **och** och **eller**.

- Om du sätter två eller flera villkor med **och** mellan måste *båda/alla villkoren* uppfyllas för att regeln ska gälla.
- Om du sätter två eller flera villkor med **eller** mellan räcker det med att *något av villkoren* uppfylls för att regeln ska gälla

De flesta tidsregler går att bygga på flera sätt genom att vända på villkor och operatorer.

Det är lämpligt att lägga till en villkorlös regel på slutet, vilken ser till samtalen till slut hamnar på ett ställe där de kan tas emot. Regeln förhindrar att ett samtal avvisas med korta tonstötter för att reglerna inte styr det till en fungerande destination.

Exempel - Två villkor som fungerar

**Villkor 1:** "När klockan är före 8 *eller* efter 17."

**Villkor 2:** "När klockan är efter 8 *och* före 17."

Klockslagen inom det önskade tidsspannet måste stämma med villkoren i en regel. Tänk dig ett klockslag i det önskade spannet, läs regeln och fråga dig vilka villkor som gäller.

Datorn räknar kalenderdygn, vilka innehåller klockslag mellan 00:00 och 23:59

- 8:39 är både efter åtta och före 17 – Villkor 2 uppfylls
- 06:40 är före åtta men inte efter 17 – Villkor 1 uppfylls eftersom villkoren säger *eller*
- 19:15 är efter 17 men inte före åtta – Villkor 1 uppfylls eftersom villkoren säger *eller*

Exempel - Villkor som inte fungerar

"När klockan är före 8 *och* efter 17."

- Om regeln säger att klockan ska vara före åtta och efter 17 stämmer villkoren aldrig, eftersom ett kalenderdygn inte innehåller en tidpunkt som är både före åtta och efter 17.

"När klockan är efter 8 *eller* före 17."

- Klockan är alltid efter åtta eller före 17 - villkoren stämmer alltid och därför gäller regeln dygnet runt.

### 3.15.4 Exempel på villkor och destinationer

#### 3.15.4.1 Villkor vid inkommande samtal

<b>aktivitet</b>	Ger möjlighet att styra samtal utifrån den närvaroaktivitet som användaren har valt för tillfället. <b>Exempel – Stängd hänvisning vid möte</b> När ett samtal tas emot och aktivitet är <i>Möte</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda, spela upp aktivitet</i>
<b>tillgänglighet</b>	Ger möjlighet att styra samtal utifrån tillgänglighetsvärdet (röd eller grön) på den närvaroaktivitet användaren valt för tillfället <b>Exempel – Stängd hänvisning vid alla röda aktiviteter</b> När ett samtal tas emot och tillgänglighet är <i>inte tillgänglig</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda, spela upp aktivitet</i>
<b>samtalsdestination</b>	Ger möjlighet att styra samtal beroende på vilket av användarens telefonnummer som har använts. Vid detta villkor väljs en av de linjetyper som är inställda vid den primära eller sekundära linjen i användarprofilen. Se 5.1.1.10 Personliga linjer för mer information. <b>Exempel – Nummerseparering, hänvisning vid möte endast vid samtal till användarnas fastnummer</b> När ett samtal tas emot och samtalsdestination är <i>kontor, fast</i> och aktivitet är <i>Möte</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda, spela upp aktivitet</i>
<b>uppringande part</b>	Ger möjlighet att styra samtal beroende på om den uppringande parten är intern (en annan användare i organisationen) eller extern. <b>Exempel – Interna samtal hamnar direkt i telefonsvararen när användaren gått för dagen</b> När ett samtal tas emot och uppringande part är <i>intern</i> och aktivitet är <i>Gått för dagen</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda, spela upp aktivitet</i>
<b>datum</b>	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .
<b>veckodag</b>	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .
<b>numret som ringer</b>	Ger möjlighet att styra samtal baserat på nummerklassificering. Kontakta kundservice för mer information om egen nummerklassificering. <b>Exempel – Alla samtal från utländskt nummer tas emot via Tele2 Växel Softphone</b> När ett samtal tas emot och numret som ringer är <i>Utland</i> kommer samtalet kopplas till <i>softphone</i>
<b>omstyrt</b>	Ger möjlighet att styra samtal om samtalet är vidarekopplat från någon annan källa i organisationen.
<b>redan i samtal</b>	Ger möjlighet att styra samtal om användaren är upptagen. <b>Exempel – Samtal hamnar i röstbrevlådan vid upptaget</b> När ett samtal tas emot och <i>redan i samtal</i> är <i>på/sant</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda, spela upp upptagen i samtal</i>
<b>nattkoppling</b>	Ger möjlighet att styra samtal beroende på tidsstyrningarna i funktionen Arbetstider. Se 3.1 Arbetstider för mer information. <b>Exempel – Samtal hamnar i röstbrevlådan efter arbetstid</b> När ett samtal tas emot och <i>nattkoppling</i> är <i>på/sant</i> kommer samtalet kopplas till <i>röstbrevlåda</i>

roll	Ger möjlighet att styra samtal utifrån den roll som användaren har valt för tillfället. <b>Exempel – När användaren har rollen <i>Arbete, fast</i> (används normalt för att visa fastnummer vid utgående samtal) kopplas samtalet till bordstelefon</b> När ett samtal tas emot och roll är <i>Arbete Fast</i> kommer samtalet kopplas till <i>SIP-telefon</i> .
tid	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .

### 3.15.4.2 Destinationer vid inkommande samtal

SIP-telefon	Samtalet kopplas till de SIP-telefoner som är knutna till användaren. Se 7.2 SIP-telefoner och 5.1.1.11 Personliga telefoner för mer information.
extern telefonväxel	Används ej
analog telefon	Används ej
mobiltelefon	Samtalet kopplas till de mobiltelefoner som är knutna till användaren. Se 5.1.1.11 Personliga telefoner för mer information.
röstbrevlåda för extern telefonväxel	Används ej
samtalskö	Används ej
aktivt vidarekopplingsnummer	Samtalet kopplas till det nummer som användaren har angett som vidarekopplingsnummer med funktionskoden för detta (se 8.1.7 Vidarekoppling för mer information) eller genom att sätta aktivitetsomstyrning/vidarekoppling i Softphone eller Tele2 Växel-appen.  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Aktivitetsomstyrning <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Tillfällig vidarekoppling</span> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 10px;"> <p style="margin: 0;">VIDAREKOPPLING</p> <p style="margin: 0;">Tillfällig vidarekoppling</p> <p style="margin: 0;">Ange nummer</p> </div>
softphone	Samtalet kopplas till de instanser av Tele2 Växel Softphone där användaren är inloggad.
växeln	Samtalet kopplas till det växelnummer som är angivet för användaren – det nummer som visas vid utgående samtal när användaren valt rollen <i>Växel</i> .
röstbrevlåda	Samtalet kopplas till röstbrevlådan.
röstbrevlåda med åsidosättande	Samtalet kopplas till röstbrevlådan, men med möjlighet att kringgå röstmeddelande.
röstbrevlåda, spela upp aktivitet	Samtalet kopplas till röstbrevlådan. Om användaren har valt en närvaroaktivitet spelas denna upp.
röstbrevlåda, spela upp aktivitet med åsidosättningsval	Samtalet kopplas till röstbrevlådan, men med möjlighet att kringgå röstmeddelande. Om användaren har valt en närvaroaktivitet spelas denna upp.
röstbrevlåda, spela upp upptagen i samtal	Samtalet kopplas till röstbrevlådan och ett röstmeddelande om att användaren är upptagen i samtal spelas upp.


röstbrevlåda, spela upp utom räckhåll	Samtalet kopplas till röstbrevlådan och ett röstmeddelande om att användaren inte kan nås spelas upp.
externt system	Används ej
ange telefonnummer...	Ange ett valfritt telefonnummer dit samtalet ska kopplas.
spela upp aktivitet	Om användaren har valt en närvaroaktivitet spelas denna upp, varefter samtalet kopplas ned.
att spela upptagetsvar	Systemet signalerar upptaget. Uppringaren hör upptagettoner.
skicka avvisande svar	Systemet signalerar upptaget. Uppringaren hör upptagettoner.

### 3.15.4.3 Villkor vid utgående samtal

uppringd part	Ger möjlighet att styra samtal beroende på om den uppringda samtalsparten är intern (en annan användare i organisationen) eller extern. <b>Exempel – Vid externa samtal visas alltid växelnymret, oberoende av vilken roll användaren valt</b> När ett samtal rings och uppringd part är <i>extern</i> kommer samtalet <i>ringas från växelnymmer</i>
datum	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .
veckodag	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .
slaget nummer	Ger möjlighet att styra samtal baserat på nummerklassificering. Kontakta kundservice för mer information om egen nummerklassificering. <b>Exempel – Användaren får endast ringa nummerupplysningen mellan 8 och 17</b> När ett samtal rings och slaget nummer är <i>Nummerupplysning</i> och tid är <i>före 08:00</i> eller tid är <i>efter 17:00</i> kommer samtalet <i>blockeras på grund av tidsbegränsning</i>
omstyrt	Ger möjlighet att styra samtal baserat på om samtalet är vidarekopplat av en användare till ett annat nummer.
nattkoppling	Ger möjlighet att styra samtal beroende på tidsstyrningarna i funktionen Arbetstider. Se 3.1 Arbetstider för mer information. <b>Exempel – Användaren får endast ringa betalnummer på arbetstid</b> När ett samtal rings och <i>nattkoppling</i> är <i>på/sant</i> och slaget nummer är <i>Betalnummer</i> kommer samtalet <i>blockeras på grund av tidsbegränsning</i>
roll	Ger möjlighet att styra samtal utifrån den roll användaren valt för tillfället. Används i standardinställningarna för att ge användaren möjlighet att styra vilket nummer som visas vid utgående samtal. <b>Exempel – När användaren har rollen Arbete, mobil visas numret för sekundär linje</b> När ett samtal rings och roll är <i>Arbete Mobil</i> kommer samtalet ringas från sekundärt nummer <b>Observera</b> Om användaren endast har ett mobilnummer ligger detta under Primär linje och fältet för sekundär linje är tomt. Växeln visar då numret för primär linje automatiskt.
tid	Ger möjlighet till tidsstyrning. Se rubriken <i>Tidsstyrning med samtalsregler</i> .

### 3.15.4.4 Destinationer för utgående samtal

blockeras på grund av otillåten destination	Ett meddelande om otillåten destination spelas upp för användaren, varefter samtalet kopplas ned.
---	---

blockeras på grund av tidsbegränsning	Ett meddelande om tidsbegränsning spelas upp för användaren, varefter samtalet kopplas ned.
blockeras på grund av obehörig användare	Ett meddelande om obehörig användare spelas upp för användaren, varefter samtalet kopplas ned.
ringas från anonymt nummer	Samtalet rings med hemligt nummer.
ringas från fakturerings-ID-nummer	Samtalet rings och det nummer som är inställt som fakturerings-ID visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från externt system	Används ej
ringas från	<p>Ger möjlighet att presentera numret för ett av organisationens funktionsnummer, inklusive regelbaserade nummer, för mottagaren.</p> <p>När ett samtal rings kommer samtalet ringas från</p>  <p>Exempel – När användaren har rollen Växel visas numret för ACD-gruppen Sälj När ett samtal rings och roll är <i>Växel</i> kommer samtalet <i>ringas från Sälj (+46868406183)</i></p>
ringas från nummer	Ger möjlighet att presentera valfritt nummer i organisationens nummerintervall
ringas från primärt nummer	Samtalet rings och det nummer som är inställt som primär linje visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från fast kontorslinje	Samtalet rings och det nummer som har linjetyp inställt som <i>Fast kontor</i> visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från kontorsmobil	Samtalet rings och det nummer som har linjetyp inställt som <i>Mobil kontor</i> visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från privat kontorslinje	Samtalet rings och det nummer som har linjetyp inställt som <i>Fast privat</i> visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från privat mobil	Samtalet rings och det nummer som har linjetyp inställt som <i>Mobil privat</i> visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från sekundärt nummer	Samtalet rings och det nummer som är inställt som sekundär linje visas för mottagaren. Se 5.1.1.1 Användarinformation för mer information.
ringas från växelnummer	Samtalet rings och det växelnummer som är angivet för användaren visas för mottagaren.
ringas från användardefinierat nummer	Användardefinierat nummer avser funktionen för Samtals-ID. Om funktionen är aktiverad i organisationen får användaren möjlighet att välja Samtals-ID i användargränssnittet, användaren kan välja mellan sina personliga nummer, växelnummer samt eventuella gruppnummer där det aktiverats att medlemmarna får använda numret för utgående nummervisning. Om organisationen endast

använder Roll för att styra utgående nummervisning används inte denna destination utan endast destinationerna ovan.

### 3.15.5 Regler för organisation och användargrupper

Här sätter du generella regler för hela organisationen eller grupper av användare. Dessa regler ärvs av alla användare i organisationen respektive av de användare som är medlemmar i grupperna.

#### Regler för organisation och användargrupper

Börja konfigurera regler och tillåtna destinationer för användargrupp:

Ordning	Regler för		
▲▼	Grupp Sälj	Regler	✕
▲▼	Grupp Support	Regler	✕
▲▼	Grupp Alla	Regler	✕
▲▼	Organisation	Regler	

Prioritetsordningen bland reglerna för användaren sätts utifrån den ordning grupperna står i listan uppifrån och ned. Vid behov, flytta grupper med pilarna ▲▼

**Exempel:** Om en användare är medlem i grupperna *Sälj* och *Alla* och båda grupperna innehåller en regel med gällande villkor kommer regeln från gruppen *Sälj* att vara den som gäller för användaren, då gruppen *Sälj* är högre i prioritetsordning under *Regler för organisation och användargrupper*.

Normalt sett ligger *Organisation* nederst i listan, men du kan placera användargrupper nedanför den i prioritet.

För att lägga till en grupp i listan, välj den i menyn *Börja konfigurera regler och tillåtna destinationer för användargrupp* och tryck

Börja konfigurera regler och tillåtna destinationer för användargrupp:

Ordning	Regler för		
▲▼	Grupp Sälj	Regler	✕
▲▼	Grupp Support	Regler	✕
▲▼	Grupp Alla	Regler	✕
▲▼	Organisation	Regler	

- Administratör
- Kundservice**
- Telefonist
- Verkstan

### 3.15.6 Tillåtna destinationer

Under tillåtna destinationer definieras vilka samtalsdestinationer som kan användas i enskilda regler direkt på en användare. De definieras generellt för organisationen och för användargrupper.

Exempel

Inkommande	
<b>Destination</b>	
SIP-telefon	<input type="checkbox"/>
<b>mobiltelefon</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
softphone	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Lägg till destination</a>	

Utgående	
<b>Destination</b>	
ringas från primärt nummer	<input type="checkbox"/>
<b>ringas från sekundärt nummer</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Lägg till destination</a>	

Reserv	
<b>Destination</b>	
röstbrevlåda vid ej svar	<input type="checkbox"/>
<b>att spela upptagetsvar vid upptaget</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
att spela upptagetsvar när samtal nekas	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Lägg till destination</a>	

Enskilda regler kan endast styra inkommande samtal till SIP-telefoner, mobiltelefoner och Tele2 Växel Softphone.  
När ett samtal inte når fram kan det styras till röstbrevlådan vid ej svar, och till att få upptagetton vid upptaget eller nekat samtal.

Övriga destinationer kan fortfarande anges på gruppnivå och på hela organisationen. Ovanstående destinationer kan alltså användas för att gå runt de ärvda reglerna från grupper och organisation.

### 3.15.7 Användares personliga regler

Så här söker du efter enskilda användare på företaget för att granska och administrera deras regeluppsättningar.

Skriv de första bokstäverna i användarnamnet, förnamnet eller efternamnet och tryck på

#### Sök efter användare att lägga till enskilda regler för

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Ebba Dohna ebba.dohna

Alternativt, tryck direkt på  så visas en lista med organisationens alla användare.

#### Sök efter användare att lägga till enskilda regler för

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Anna Hansson	anna.hansson
Christian Hellberg	christian.hellberg
David Holm	david.holm
Ebba Dohna	ebba.dohna
Emil Ekström	emil.ekstrom
Erik Svensson	erik.svensson
Ines Larsson	ines.larsson
Jan Hansson	jan.hansson
Joachim Levin	joachim.levin
Kaj Ossman	kaj.ossman
Maria Holm	maria.holm

Klicka på den användare som du vill administrera.

Reglerna för inkommande samtal anges i separata uppsättningar för användarens primära och sekundära nummer. Användaren kan tilldelas olika ringmönster beroende på om samtalet inkommit till det primära eller sekundära numret.

Här kan du se vilka regler för organisationen och eventuella användargrupper som påverkar varje användare.

Om en samtalsdestination som anges i en ärvd regel inte är tillgänglig för användaren, utelämnas den samtalsdestinationen från regeln i användarvyn. Om samtliga samtalsdestinationer är otillgängliga visas inte regeln i användarvyn

#### Exempel

Standardreglerna på organisationen kan säga att samtal ska kopplas till mobiltelefon, softphone, SIP-telefon med flera.

- Om en användare endast har mobiltelefon, säger den ärvda regeln att samtal ska kopplas till mobiltelefon och utelämnar softphone och SIP-telefon.
- Om en SIP-telefon inte har registrerats i Tele2 Växel (till exempel om den inte fungerar) visas den inte i den ärvda regeln för de användare som är knutna till SIP-telefonen. När SIP-telefonen har registrerats visas den automatiskt i regeln.

Systemet läser reglerna uppifrån och ned.

- De ärvda regler som angivits under Obligatorisk på organisation och i grupper ligger ovanför användarens personliga regler.
- De ärvda regler som angivits under Kan åsidosättas ligger följaktligen under användarens personliga regler.

Exempel

← **Regler för inkommande samtal +46868406198 (primärt nummer)**

Dessa regler gäller för inkommande samtal, d.v.s. när någon ringer till dig

Prioritet	Regler
(ärvda regler)	När ett samtal tas emot kommer samtalet kopplas till aktivt vidarekopplingsnummer

**Obligatorisk**

Dessa ärvda regler har angivits under **Användare kan inte åsidosätta de här reglerna** i reglerna för organisationen eller de användargrupper där användaren är medlem.

Exempel

1	▲▼	När ett samtal tas emot och aktivitet är Möte eller aktivitet är Lunch kommer samtalet kopplas till mobiltelefon och sök sedan efter röstbrevlåda, spela upp aktivitet efter 20 sekunder	✘
2	▲▼	När ett samtal tas emot och aktivitet är Upptagen kommer samtalet kopplas till röstbrevlåda, spela upp aktivitet	✘

**Lägg till** Klicka på **Lägg till** för att infoga en ny regel här...

Dessa regler har lagts till specifikt för användaren.

Klicka på **Lägg till** för att skapa en ny personlig regel. Observera att den hamnar längst ned i prioritetslistan med personliga regler. Ändra prioritetsordningen med pilarna ▲▼

Exempel

(ärvda regler)	När ett samtal tas emot och aktivitet är Upptagen eller aktivitet är Sjuk kommer samtalet kopplas till växel
(ärvda regler)	När ett samtal tas emot kommer samtalet kopplas till mobiltelefon och softphone utan fördröjning och röstbrevlåda efter 35 sekunder

Dessa ärvda regler är de som angivits under **Kan åsidosättas**

**Användare kan åsidosätta de här reglerna genom att skapa egna regler** i reglerna för organisationen eller de användargrupper där användaren är medlem.

Observera att en av reglerna ovan anger att samtal vid aktiviteten *Upptagen* eller aktiviteten *Sjuk* ska kopplas till växel, men att det ligger en personlig regel på användaren som säger att samtal vid aktiviteten *upptagen* ska skickas till röstbrevlåda med uppspelning av aktivitetsinformation (*Den du söker är upptagen*). Eftersom den första regeln står under *Kan åsidosättas* gäller den personliga regeln

för användaren när användaren har valt aktiviteten *Upptagen*, men den ärvda regeln när användaren valt aktiviteten *Sjuk*.

Exempel

Prioritet	Alternativregler
<input type="button" value="Lägg till"/>	Klicka på <input type="button" value="Lägg till"/> för att infoga en ny regel här...
(ärvda regler)	När ett samtal är ofullständigt kommer samtalet istället kopplas till att spela upptagetsvar vid upptaget
(ärvda regler)	När ett samtal är ofullständigt kommer samtalet istället kopplas till röstbrevlåda vid upptaget

Dessa regler används om ett samtal inte kan kopplas fram. Här står två ärvda regler som anger vad som händer om användaren är upptagen i telefon. Den övre gäller.

Klicka på  för att ange en ny personlig regel. I exemplet ovan hamnar denna regel ovanför de ärvda reglerna, eftersom dessa står under *Kan åsidosättas* under alternativreglerna för organisationen eller användargrupper.

### 3.15.8 Regler för regelbaserade nummer

Med regelbaserade funktionsnummer kan växeln visa reglerad information för mottagaren, till exempel om du vill ha separata nummer för inringande från Stockholm och Göteborg, även när de ska hamna i samma svarsgrupp. Mottagaren kan då se att den som ringer till exempel har slagit göteborgsnumret.

Du kan även använda regelbaserade nummer om du vill sätta avancerade samtalsstyrningar på ett nummer, eller bara vidarekoppla inkommande samtal till numret till en annan destination.

#### Regler för regelbaserade nummer

Göteborg (+46310123456) [Regler](#)

Klicka på [Regler](#) vid det nummer för vilket du vill administrera samtalsstyrning.

Regler för funktionsnummer

**Regler för inkommande samtal**

De här reglerna gäller inkommande samtal (dvs. när någon ringer till dig)

Prioritet	Regel	Ta bort
1 ▲▼	När ett samtal tas emot och veckodag är lördag eller veckodag är söndag kommer samtalet kopplas till 8000	<input type="button" value="X"/>
2 ▲▼	När ett samtal tas emot kommer samtalet kopplas till +4681234567	<input type="button" value="X"/>

### 3.16 Väntemusik

Här anger du vad som hörs i luren när användare i organisationen parkerar samtal. Du kan välja olika ljudfiler på organisationsnivå, användargrupp och på enskilda användare.

Välj en av de ljudfiler som finns förkonfigurerade i Tele2 Växel eller en ljudfil som du själv har laddat upp under Röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.

**Uppmaning att spela upp (upprepade gånger) för parkerade samtal:**

▼

## 4. Organisation

I organisationsmenyn finns organisationens generella grundinställningar.

### 4.1 Kalenderanslutningar

I menyn *Kalenderanslutningar* konfigureras en eller flera anslutningar till Microsoft Exchange eller Office 365 för kalenderkoppling och synkronisering av kontakter. Se dokumentet **Manual – Tele2 Växel – Kalenderintegration** för information om kalenderintegration.

## 4.2 Klassificering av nummertyper

Menyn *Klassificering av nummertyper* används för att klassificera olika telefonnummer i organisationen. Nummerklasserna specificerar en viss typ av nummer som börjar med vissa prefix. Du kan till exempel definiera en nummerklass med vissa landskoder, eller en nummerklass för mobilnummer. Det är också möjligt att ange hela telefonnummer för t.ex. spärrlistor eller VIP-listor. Se 3.15.4 Exempel på villkor och destinationer I kapitlet om Samtalsstyrning för information om hur du kan använda nummerklasserna för att blockera eller styra samtal till eller från nummer i nummerklasser, t.ex. med hjälp av Spärrgrupper.

Menyn visar en lista över organisationens nummerklasser. Vissa nummerklasser är fördefinierade i Tele2 Växel, som t.ex. Utland (+) och Sverige (+46) vilket används för spärren för utlandssamtal: Om numret som rings är utland (börjar med +) men inte Sverige (börjar med +46) blockeras det p.g.a. otillåten destination.

För att lägga till en ny nummerklass, tryck Ny klassificering av nummertyp.

Typ	
A-nummerstyrning	<input type="checkbox"/>
Porttelefonerna	<input type="checkbox"/>
Spärrade nummer	<input type="checkbox"/>

### Ny klassificering av nummertyp

Ange Typ, d.v.s. namnet på nummerklassen som du sedan använder i villkoren för reglerna för samtalsstyrning.

I Prefix lägger du till de prefix (eller hela nummer) som ska användas för att associera nummer med nummerklassen. Du kan lägga till prefix manuellt genom att ange numret i fältet

Prefix  och trycka  , eller importera en kommaseparerad lista i CSV-format. Då kan du välja att lägga till CSV-filens prefix i listan med  eller att ersätta den befintliga listan med den importerade genom att trycka  . Dubbletter ignoreras automatiskt.

Skriv telefonnummer i internationellt format, t.ex. +46701234567. Ett nummer utan inledande + avser ett internt nummer (t.ex. kortnummer).

Om du byter namn på en nummerklass ändras inte namnet i de regler som är uppsatta under Tjänster och Samtalsstyrning, vilket gör att regler som innehåller det ursprungliga namnet för nummerklassen inte längre påverkar samtal. Du kan använda detta för att skapa en ny nummerklass för befintliga regler med samma namn. Om du vill byta namn på en nummerklass behöver du radera och skapa samtalsreglerna som använder den på nytt.

När du redigerar en nummerklass kan du lägga till prefix på samma sätt som när du skapar en ny, eller radera ett prefix med .

### 4.3 Spärrgrupper




Menyn *Spärrgrupper* används för att skapa och underhålla grupper för samtalsspärrar. Spärrgrupperna används för att skapa samtalsstyrningsregler som kan påverka samtal till och från användare, men också samtal till funktionsnummer som t.ex. svarsgrupper.

#### Spärrgrupper

---

En spärrgrupp används för att gruppera användare och/eller funktionsnummer så att regler för samtalsstyrning kan definieras för dessa.

#### Spärrgrupper

Betalsamtal	Visa medlemmar	
Samtal från hemligt nummer	Visa medlemmar	
Spärr Internationella destinationer	Visa medlemmar	
Utlandssamtal	Visa medlemmar	

En användare eller ett funktionsnummer kan vara medlem i flera spärrgrupper samtidigt.

För information om hur du använder spärrgrupper för att styra samtal, se 3.15 Samtalsstyrning.

## 4.4 Röstmeddelanden

Under Röstmeddelanden hanterar du de röstmeddelanden och musikstycken som används av olika växelfunktioner.

### Exempel

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

För varje röstmeddelande kan en ljudfil laddas upp för varje språk som är aktiverat i organisationen:


- 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 regelbaserat funktionsnummer går det att ange vilket språk som den inringande parten ska höra när röstmeddelanden ska spelas upp.
- 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 istället 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.

Listan innehåller såväl standardmeddelanden som ingår i Tele2 Växel som de meddelanden du eller någon annan administratör i organisationen har laddat upp. Ta bort de sistnämnda genom att klicka på det röda krysset 

Namn	Beskrivning	Senaste ändring	Ta bort
Beep	[short beep]	17/08/2017 09:21	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	17/08/2017 09:21	
Conference beep	[short beep]	17/08/2017 09:21	
Ftg kan inte ta samtalet	För närvarande kan vi inte besvara ditt samtal, men försök igen senare.	06/05/2015 15:01	
Ftg kan inte ta samtalet (meddelande)	För närvarande kan vi inte besvara ditt samtal, men lämna ditt namn och telefonnummer så återkommer vi till dig så snart som möjligt.	18/11/2014 12:38	
Gått för dagen	Den du sökte har gått för dagen.	18/11/2014 12:41	
IVR-Meny	IVR	10/03/2013 20:20	
Invalid choice	Invalid choice.	17/08/2017 09:21	
Jan Hansson RBL	Jan Hanssons röstbrevlåda	12/01/2017 17:17	
Kontor stängt	För närvarande är vårt kontor stängt och du är välkommen att ringa oss under våra öppettider.	18/11/2014 12:39	

När du klickar på ett röstmeddelande visas mer information om meddelandet. Provllyssna genom att klicka på [Spela upp](#)


Kontor stängt	För närvarande är vårt kontor stängt och du är välkommen att ringa oss under våra öppettider.	18/11/2014 12:39
---------------	---	------------------


Språk	Beskrivning
Standard	För närvarande är vårt kontor stängt och du är välkommen att ringa oss under våra öppettider. <a href="#">Spela upp</a>

Meddelande-ID: system\_1416310757

Beroende på vilken webbläsare du använder, spelas röstmeddelandet antingen upp direkt eller laddas ned som en ljudfil till din dator. Du kan spela upp filen i de flesta ljuduppspelare på marknaden.

Om du klickar på ett röstmeddelande som du eller någon annan administratör har laddat upp, går det att lägga till ett nytt språk och att byta ut ljudfilen.

IVR-Meny	IVR	10/03/2013 20:20	
----------	-----	------------------	---

Språk	Beskrivning
Standard	IVR <a href="#">Spela upp</a> <a href="#">Redigera</a> 
Nytt språk	

Meddelande-ID: 1362943219500

Byt ljudfil genom att klicka på [Redigera](#). Följande vy visas:

### Redigera meddelande

Meddelandets namn (t.ex. "välkommen"):

#### Namn på ljudprompt

Beskriv innehållet i meddelandet (t.ex. "Välkommen till företaget"):

#### Ljudpromptens beskrivning

#### Välj fil

[Importera filen](#)

Välj det här alternativet om du vill importera en fil från det lokala filsystemet.

[Spela in filen](#)

Välj det här alternativet om du vill spela in filen genom att låta systemet ringa upp dig.

[Avbryt](#)

Se 4.4.1 Nytt röstmeddelande för information om hur du importerar eller spelar in meddelanden.

Lägg till en ljudfil på ett annat språk genom att klicka på [Nytt språk](#)

### Nytt språk

Meddelandets namn (t.ex. "välkommen"):

#### Namn på ljudprompt

Beskriv innehållet i meddelandet (t.ex. "Välkommen till företaget"):

#### Ljudpromptens beskrivning

Språk

[Engelska](#) ▼ \*

Beskriv innehållet i meddelandet på det egna språket:

#### Välj fil

[Importera filen](#)

Välj det här alternativet om du vill importera en fil från det lokala filsystemet.

[Spela in filen](#)

Välj det här alternativet om du vill spela in filen genom att låta systemet ringa upp dig.

[Avbryt](#)

Här väljer du på vilket språk du ska ladda upp ett meddelande och lägger in en beskrivning på det aktuella språket. Se 4.4.1 Nytt röstmeddelande för information om hur du importerar eller spelar in meddelanden.

#### 4.4.1 Nytt röstmeddelande

Ladda upp ett nytt röstmeddelande genom att klicka på [Nytt röstmeddelande](#) längst ned på sidan.

Följande vy visas:

### Nytt röstmeddelande

Meddelandets namn (t.ex. "välkommen"):

Beskriv innehållet i meddelandet (t.ex. "Välkommen till företaget"):

Det här meddelandet sparas som standardmeddelande. Du kan lägga till fler språk när du har skapat det här meddelandet.

### Välj fil

Importera filen

Välj det här alternativet om du vill importera en fil från det lokala filsystemet.

Spela in filen

Välj det här alternativet om du vill spela in filen genom att låta systemet ringa upp dig.

Avbryt

Ge röstmeddelandet ett passande namn för att lättare hitta det i funktionen där det används. Skriv även en kort beskrivning av dess innehåll.

Klicka på **Importera filen** för att ladda upp en befintlig ljudfil från din dator.

Tryck **Choose File** **No file chosen** \* och bläddra till ljudfilen på datorn.

Klicka sedan på **Importera** – filen laddas upp och placeras i listan.

Observera!

- Filen måste vara PCM-kodad i formaten .wav eller .aiff  
När du laddar upp filen konverteras den automatiskt till formatet A-law, 8kHz mono som är lämpligt för telekommunikation
- Du kan även ladda upp filer i formatet A-law, 8kHz mono direkt.
- Det kan dröja någon minut innan din nya ljudfil går att använda
- Ljudfilen sparas som standardspråk för det aktuella röstmeddelandet. Ljudfiler på andra språk kan laddas upp efter att du sparar din nya ljudfil. Detta innebär att du bör starta med att ladda upp samma språk som första ljudfil varje gång.

Klicka på **Spela in filen** för att spela in filen direkt via din telefon.

Telefonnummer  Välj \*

Initiera samtal

Avbryt

Fyll i det telefonnummer du vill bli uppringd på och klicka på **Initiera samtal**

Systemet ringer upp dig på det angivna numret. Du får ytterligare instruktioner när du svarar på samtalet.

Telefonnummer  +46701234567 \*

Initiera samtal

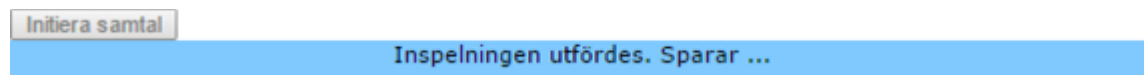
Ringer upp ...

Systemet ringer nu upp numret, så du får ett samtal från ditt eget telefonnummer. När du svarar hör du en röst säga: "Starta din inspelning efter tonen, lägg på när du vill avsluta."

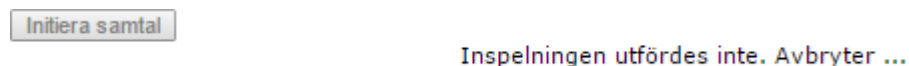
Läs in meddelandet efter tonen. I plattformen ser du samtidigt en mätare som visar inspelningen. När du är klar lägger du på luren.



När inspelningen har lyckats visas följande:



Om något har gått fel visas följande:



Prova då att spela in på nytt.

#### 4.5 Speech Auto Attendant-profiler

Speech Auto Attendant-profiler är inställningsprofiler för tjänsten Röststyrd telefonist. Se separat manual för Röststyrd telefonist för mer information.

## 4.6 Statusgenvägar

Statusgenvägarna används för att snabbt ställa in aktivitet, varaktighet, tillgänglighet och vidarekopplingsnummer. Varje statusgenväg har ett namn och en symbol. Genvägarna finns i desktopapplikationerna för PC och Mac OS/X och i mobilapparna för Android och iPhone och synkroniseras för alla användare.

Varje användare anpassar statusgenvägarna efter sina behov. De synkroniseras automatiskt i användarens enheter så att de finns på plats både i t.ex. softphonen och i mobilappen.

### 4.6.1 Ställa in statusgenvägar

Det är möjligt att fördefiniera statusgenvägar i organisationen. Dessa publiceras för samtliga nya användare som skapas därefter.

Det är inte möjligt att förändra statusgenvägar som redan publicerats hos användare, eller att publicera/förändra statusgenvägar hos befintliga användare.

1. Ge statusen ett särskiljande namn, till exempel På resa.
2. Välj lämpliga alternativ för
  - Aktivitet
  - Samtalslängd
  - Tillgänglighet
  - Ikon.
3. Om du vill att samtal ska vidarekopplas, ange Omstyrningsnummer till den önskade destinationen. Om omstyrningsnummer lämnas tom innebär det att vidarekoppling är inaktiverat.



#### Närvarostatusar

Namn

Aktivitet

Samtalslängd

Tillgänglighet

-  **Tillgänglig**
-  **Ej tillgänglig**

Ikon

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Omstyrningsnummer

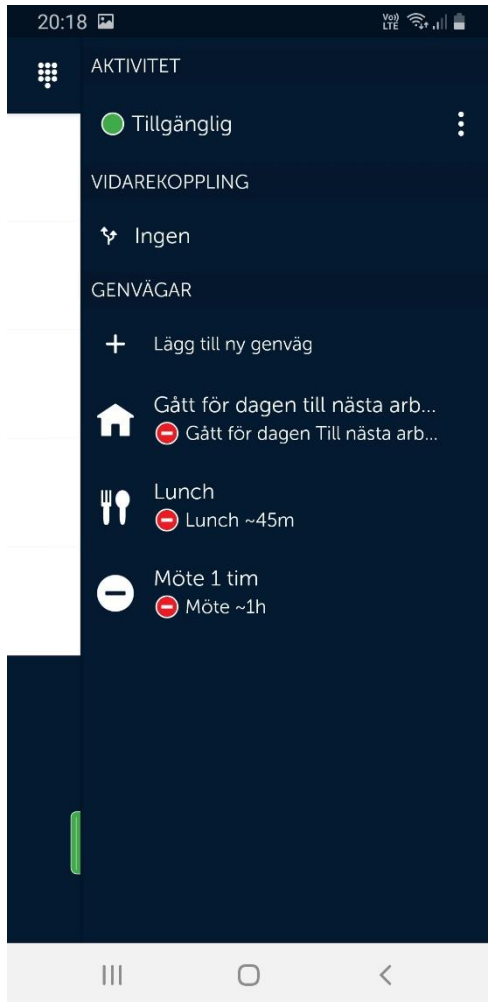
Spara

Avbryt

## 4.6.2 Använda statusgenvägar

Statusgenvägar används för att snabbt sätta upp en hänvisning med anpassade inställningar.

**Exempel:** Dagliga aktiviteter som inte inträffar på samma klockslag varje gång (kanske lunchrasten) kan vara svåra att hantera med schemaläggning och kalenderintegration. När användaren väljer statusgenvägen lunch i sin mobilapp eller softphone, aktiveras direkt hänvisning för Lunch med sluttid 45 min senare.



## 5. Användaradministration

Under användaradministration finns användarprofiler för organisationens Tele2 Växel-användare, administration av de användargrupper som hanterar användarnas funktioner. Här administrerar du också de katalogfält som används i företagskatalogen.

### 5.1 Användare

Under *Användare* ligger organisationens samtliga användarprofiler. Du kan söka efter användarnamn, förnamn eller efternamn, telefonnummer och e-postadress direkt i sökfältet.

Användare

< 1 >


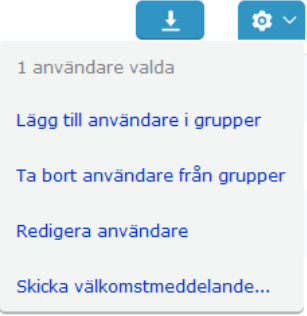
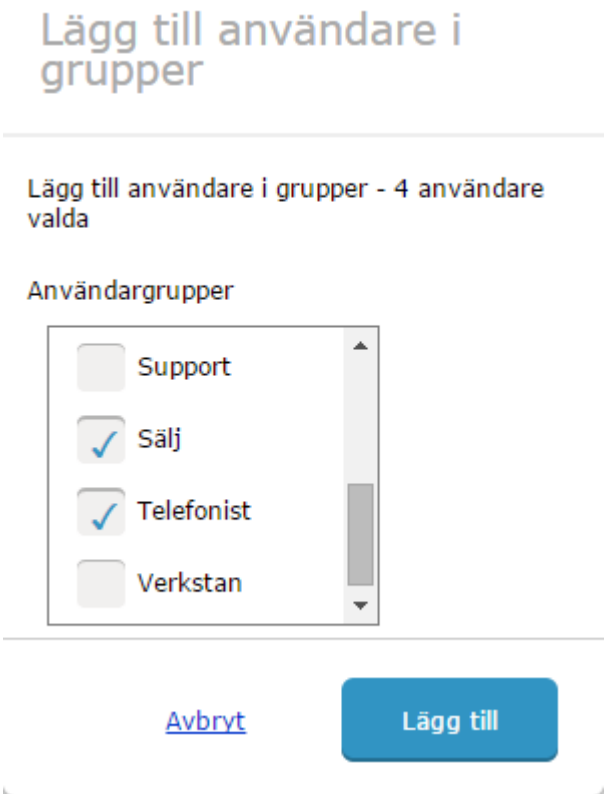

<input type="checkbox"/>	Användarnamn	Förnamn	Efternamn	Primär linje	<input type="button" value="⬇"/>	<input type="button" value="⚙"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	anna.hansson@tele2v...	Anna	Hansson	+46868406192	<input type="button" value="💻"/>	<input type="button" value="🌐"/>	<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	david.holm@tele2vax...	David	Holm	+46868406195			<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	ebba.dohna@tele2va...	Ebba	Dohna	+46868406198			<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	emil.ekstrom@tele2v...	Emil	Ekström	+4681234567			<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	erik.svensson@tele2v...	Erik	Svensson	+46868406191	<input type="button" value="💻"/>	<input type="button" value="📱"/>	<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	jan.hansson@tele2va...	Jan	Hansson	+46868406193		<input type="button" value="📱"/>	<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	maria.holm@tele2vax...	Maria	Holm	+46868406196			<input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	nils.jonsson@tele2va...	Nils	Jonsson	+46868406197			<input type="button" value="i"/>











< 1 >

Hittades : 8 Användare

Om du vill söka i ett fält i företagskatalogen, börja med att skriva fältets namn, t.ex. *Avdelning*. Klicka sedan på det fält du vill söka i och skriv det du vill söka på. Växeln söker nu bland alla användare i endast det valda fältet.

Klicka på användarnamnet, eller telefonnumret för att gå till användarens profilsida. Se 5.1.1 Användarprofiler. Du kan direkt redigera Förnamn och Efternamn genom att klicka på dem, ändra namnet och sedan klicka någon annanstans på sidan.

<p>Alla användare </p>	<p>När du klickar på pilen uppe till höger visas en rullgardinsmeny där du kan välja en användargrupp och endast visa de användare som är medlemmar i den.</p>
	<p>När du klickar på verktygssymbolen ("kugghjulet") till höger visas en rullgardinsmeny med redigeringsalternativ för alla förbockade användare.</p> <p>Här styr du kollektivt vilka användare som är medlemmar i vilka grupper, redigerar deras användarinformation på en särskild meny och skickar välkomstmeddelanden.</p> 
	<p>När du placerar muspekaren på en användarrad, visas längst till höger en verktygssymbol vars rullgardinsmeny innehåller <i>Redigera användare</i> och <i>Skicka välkomstmeddelande</i> för den enskilde användaren. <i>Redigera användare</i> leder till användarens profilsida. Se 5.1.1 Användarprofiler</p>

	<p>När du klickar på en användares i-symbol, öppnas en ruta med användarinformation.</p> <div data-bbox="576 237 1382 853" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p><b>Användare : anna.hansson</b></p> <hr/> <p><b>Namn:</b> Anna Hansson</p> <p><b>Användarnamn:</b> anna.hansson@tele2vaxel.se</p> <p><b>Primärt:</b> +46868406192</p> <p><b>Grupper:</b> Support, Telefonist, Administratör, Verkstan, Alla</p> <p><b>Mobil:</b> +46704343917</p> <p><b>Sekundärt nummer:</b> +46704343917</p> <p><b>Roll :</b> User, Admin</p> <p><b>Licenstag:</b>Unified communications</p>  </div>
 	<p>När du placerar muspekaren på en användares jordglob utan att klicka, visas inloggningsinformation för webbgränssnittet på tele2vaxel.se</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rosa jordglob betyder att användaren fått ett välkomstmeddelande men inte loggat in sedan dess.</li> </ul>
  	<p>När du placerar muspekaren på en användares datorsymbol utan att klicka, visas inloggningsinformation för Tele2 Växel Softphone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rosa datorsymbol betyder att användaren fått ett välkomstmeddelande men inte laddat ned softphonen</li> <li>• En orange datorsymbol betyder att användaren laddat ned softphonen men inte aktiverat den.</li> </ul>
  	<p>När du placerar muspekaren på en användares mobiltelefonsymbol utan att klicka, visas inloggningsinformation för mobilappen för Tele2 Växel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rosa symbol betyder att användaren fått ett välkomstmeddelande men inte laddat ned appen</li> <li>• En orange symbol betyder att användaren laddat ned appen men inte aktiverat den</li> </ul>



### 5.1.1 Användarprofiler

Överst i profilen står grundinställningarna. Om du ändrar inställningar i användarprofilen sparar du dem genom att klicka **Spara** eller **Verkställ** längst ned på profilsidan.

#### 5.1.1.1 Användarinformation

**Användarnamn**  \*  
**Lösenord** \*\*\*\*\*  
**Skriv lösenordet igen** \*\*\*\*\*  
**Återställ lösenord**  
  
**PIN-kod** \*\*\*\*\*  
**Bekräfta PIN-kod** \*\*\*\*\*  
**Återställ PIN-kod**  
  
**Kostnadsställe**   
**Språk**  \*  
**Tidszon**  \*  
**Synlighet**  \*  
**SAA-sökbar**   
**Namninspelning**

<b>Användarnamn</b>	Här visas det användarnamn som används för att logga in i Tele2 Växel Softphone och på <a href="https://tele2vaxel.se">https://tele2vaxel.se</a> . Användarnamnet kombineras med företagets domännamn i växel. Användarnamnet kan inte ändras.
<b>Anpassad användaridentifierare</b>	Här visas ett alias som är inställt av Tele2s system för att förenkla inloggning för användaren. Det består vanligen av användarens mobiltelefonnummer. När användaren loggar in med denna identifierare behöver inte domännamnet anges.
<b>Lösenord</b>	Här kan du återställa användarens lösenord. <b>Lösenord</b> <input type="text"/> * <b>Skriv lösenordet igen</b> <input type="text"/> * När du klickat på Återställ lösenord visas följande knapp. Den kan användas för att skapa ett säkert tillfälligt lösenord. Användaren skapar

	<p>sedan ett eget lösenord genom att klicka på Få ett nytt lösenord på inloggningssidan. Se Inloggning för mer information.</p> <p><b>Auto generate password</b></p>
PIN-kod	<p>Här kan du återställa den PIN-kod som används för att logga in i telefonsvararen om detta alternativ är angett i inställningarna för röstbrevlådan.</p> <p><b>PIN-kod</b> <input type="text"/>*</p> <p><b>Bekräfta PIN-kod</b> <input type="text"/>*</p> <p>Du kan också välja att lämna PIN-fälten tomma, då kan inte åtgärder som kräver PIN-kod utföras av användaren om inte användaren själv anger en PIN-kod i Min Sida.</p>
Kostnadsställe	Här kan du ange vilket kostnadsställe användaren hör till, för egen referens.
Språk	Här anger du användarens språkval. Detta styr språket i Tele2 Växel Softphone och användarvyn på <a href="https://tele2vaxel.se">https://tele2vaxel.se</a> samt språk i röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.
Tidszon	Användarens tidszon. Vid byte av tidszon uppdateras inte äldre kalenderhändelser, utan endast de som skapas efter ändringen.
Synlighet	<p>Här anger du om användaren eller dess kataloginformation ska vara synlig för andra användare i organisationen.</p> <p><b>Dölj alltid</b></p> <p>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.</p> <p><b>Visa baserat på behörighet</b></p> <p>Användarens katalogfält kan visas eller döljas för olika användare baserat på behörighetsinställningarna i vyn Tjänster och Behörighet för närvaro. Se 3.3 Behörighet för närvaro för mer information.</p> <p><b>Visa alltid</b></p> <p>Användaren och dess kataloginformation visas för alla användare.</p>
SAA-sökbar	Användaren är sökbar för den röststyrda telefonisten (tilläggstjänst).
Namninspelning	Används ej.

### 5.1.1.2 Användarnärvaro

**Användarnärvaro**

Roll

Aktivitet

Ange när aktiviteten upphör ...

Ställ in framtida närvaro...

Personlig anteckning

Status för gruppinloggning ...

**Användarnärvaro**

Roll

Aktivitet

Ange när aktiviteten upphör ...

Ställ in framtida närvaro...

Personlig anteckning











Status för gruppinloggning ...



Roll	Här kan du administrera vilken roll användaren har för tillfället, detta kan användas för att styra vilken utgående nummervisning användaren har.
------	---

<b>Aktivitet</b>	Här kan du förenklat administrera hänvisningsstatus eller närvaroaktivitet för användaren. Full administration av närvaroställningar för andra användare kan erhållas i exempelvis Tele2 Växel Softphone genom konfiguration av behörighetsinställningar under Tjänster och Behörighet för närvaro. Se 3.3 Behörighet för närvaro för mer information
------------------	---

<b>Ange när aktiviteten upphör</b>	<p>Här kan du ange en sluttid för närvaroaktiviteten.</p> <p>Klicka på länken för att få upp en kalendervy där du väljer datum och tid.</p>	
------------------------------------	---	--

<b>Ställ in framtida närvaro</b>	Här kan du förenklat administrera framtida närvaro för användaren. Full administration av framtida närvaro för andra användare kan erhållas i exempelvis Tele2 Växel Softphone genom konfiguration av behörighetsinställningar under Tjänster och Behörighet för framtida närvaro. Se 3.2 Behörighet för framtida närvaro för mer information
----------------------------------	---

Framtida hänvisning (emil.ekstrom )				Hjäl
Namn	Aktivitet	Från	Till	< jan 2018 >
 Lägga till ny framtida närvaro				
 Gruppmöte	 Meeting	Fri, 01/12/2018, 09:00:00	Fri, 01/12/2018, 10:00:00	
 Lunch	 Lunch	Fri, 01/12/2018, 12:00:00	Fri, 01/12/2018, 13:00:00	
 Kundbesök	 Meeting	Fri, 01/12/2018, 13:00:00	Fri, 01/12/2018, 16:00:00	
 Hämta på förskolan	 Out of office	Fri, 01/12/2018, 16:00:00	Fri, 01/12/2018, 17:00:00	
 Inte på kontoret		Fri, 01/12/2018, 16:30:00	Sat, 01/13/2018, 07:00:00	

	<p>Klicka på någon av händelserna för att redigera den. Händelser med kalendersymbolen  är synkroniserade via Kalenderintegration och kan inte ändras.</p> <p>Klicka på  <b>Lägg till ny framtida närvaro</b> för att skapa en ny händelse för användaren.</p> <p>Om du inte vill ändra t.ex. Roll vid händelsen kan du lämna fältet tomt.</p>
--	--

✕
Lägg till ny framtida närvaro

Namn på händelse

Aktivitet

Roll

Notering










Upprepa

Från

Till

Schematidszon: Europe/Stockholm [ändra](#)

[Stäng](#)

<b>Personlig anteckning</b>	Här kan du redigera den personliga noteringen som visas i anslutning till närvaroaktiviteten i Tele2 Växel-appen och Tele2 Växel Softphone.									
<b>Status för gruppinloggning</b>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1; padding-right: 10px;"> <p>Här kan du administrera in- och utloggning för de svarsgrupper där användaren är medlem.</p> </div> <div style="flex: 2; border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;"><b>Logga in i och logga ut från ACD-/telefonistgrupper där användaren är medlem.</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;"></td> <td style="padding: 2px;">Kundservice</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="button" value="Logga in/logga ut"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="padding: 2px;">Kundservice</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="button" value="Logga in/logga ut"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="padding: 2px;">Telefonist</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="button" value="Logga in/logga ut"/></td> </tr> </table> <p style="margin-top: 5px; text-align: center;"><input type="button" value="Stäng"/></p> </div> </div>		Kundservice	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>		Kundservice	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>		Telefonist	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>
	Kundservice	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>								
	Kundservice	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>								
	Telefonist	<input type="button" value="Logga in/logga ut"/>								

### 5.1.1.3 Nummerpresentation

Nummerpresentation

Nummerpresentation

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.

**Nummerpresentation ( +46765113509 )**

Ställ in nummerpresentation

+46765113509 (Mobil) ▼

- +46868406192 (Arbete)
- +46765113509 (Mobil)
- +46734567891 (Växel)
- +46868406183 (Sälj)
- +46868406180 (Kundservice)

### 5.1.1.4 Omstyrning

Omstyrning

Vidarekoppling

Aktivitetsoinstyrning

<b>Vidarekoppling</b>	<p>Här kan du vidarekoppla (medflytt) användarens samtal till valfritt nummer. <b>Ange aktivt omstyrningsnummer</b></p> <p><input type="text" value="+4681234567"/> <b>Välj</b></p> <p><input type="button" value="Verkställ"/></p> <p>Observera att vidarekoppling utanför företagets organisation debiteras enligt användarens abonnemangsform.</p> <p>Tryck <b>Välj</b> för att välja destination i en lista över nummer i organisationen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+4681234567</li><li>+46310123456 Göteborg</li><li>+46700189807 Erik Svensson</li><li>+46701663292 Anna Hansson</li><li>+46704343918 Jan Hansson</li><li>+46707235223 Ebba Dohna</li><li>+4681234561 Gruppinkorg</li><li>+4681234562 Porttelefonen</li><li>+4681234563 Faxnummer</li><li>+4681234566 API User</li><li>+4681234568 Huvudnummer</li><li>+4681234569 Administratör</li><li>+4681234569 Administratör</li><li>+46840893340 CC</li></ul>
<b>Aktivitetsoinstyrning</b>	<p>Med aktivitetsoinstyrning kan du styra så att användarens samtal automatiskt vidarekopplas när användaren väljer en viss närvarostatus.</p>

	<p><b>Aktivitet</b></p> <p>Gått för dagen ▼ *</p> <p><b>Omstyrningsnummer</b></p> <p>+4681234567 <b>Välj</b> *</p> <p><input type="button" value="Spara"/> <input type="button" value="Avbryt"/></p>
--	--

### 5.1.1.5 Foto



Här hanterar du användarens profilmfoto. Se 1.1.2 Användarens foto för mer information och instruktioner.

### 5.1.1.6 Kataloginformation

Sökbar kataloginformation	
Förnamn	Emil *
Efternamn	Ekström *
Avdelning	Kundservice
E-postadress	emil.ekstrom@tele2vaxel.se *
Fält 1	<input type="text"/>
Fält 2	<input type="text"/>
Fält 3	<input type="text"/>

<b>Förnamn</b>	Informationen i fälten under <i>Sökbar kataloginformation</i> kan användas för att hitta användaren vid sökningar i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <a href="https://tele2vaxel.se">https://tele2vaxel.se</a>
<b>Efternamn</b>	
<b>Avdelning</b>	
<b>E-postadress</b>	Denna e-postadress används för utskick av notifieringar om röstmeddelanden, inspelade samtal, konferensbokningar, lösenordsåterställning, e-post från Telefonist och andra funktioner i Tele2 Växel. E-postadressen visas på användarens profil.
<b>Fält 1</b>	Fält 1–3 används till fri text med information som ska vara sökbar i Tele2 Växel-appen och Tele2 Växel Softphone.
<b>Fält 2</b>	
<b>Fält 3</b>	Du kan namnge fälten i menyn <i>Katalogfält</i> . Se 5.5 Katalogfält för mer information.

### Visad kataloginformation

Fält 4	<input type="text"/>
Fält 5	<input type="text"/>
Fält 6	<input type="text"/>

Fält 4	Fält 4–6 används till fri text med information som är synlig men inte sökbar i Tele2 Växel-appen och Tele2 Växel Softphone. Du kan namnge fälten i menyn <i>Katalogfält</i> . Se 5.5 Katalogfält för mer information.
Fält 5	
Fält 6	

### Mer kataloginformation

Fält 7	<input type="text"/>	Fält 8	<input type="text"/>
Fält 9	<input type="text"/>	Fält 10	<input type="text"/>
Fält 11	<input type="text"/>	Fält 12	<input type="text"/>
Fält 13	<input type="text"/>	Fält 14	<input type="text"/>
Fält 15	<input type="text"/>	Fält 16	<input type="text"/>
Fält 17	<input type="text"/>	Fält 18	<input type="text"/>
Fält 19	<input type="text"/>	Fält 20	<input type="text"/>

Fält 7–20	Under <i>Mer kataloginformation</i> syns extra katalogfält som du kan aktivera och namnge i menyn <i>Katalogfält</i> . Se 5.5 Katalogfält för mer information.
-----------	--

## 5.1.1.7 Roller

### Roller

- Administratör  
och för organisationer:
- Hantera endast den egna organisationen
  - Hantera alla sammankopplade organisationer
  - Hantera följande sammankopplade organisationer:
    - Tele2 Växel AB
    - Länkad organisation

Administratör	Klicka i detta fält för att göra användaren till administratör med åtkomst till administratörsvyn. Om organisationen är länkad med andra organisationer anger du här vilka organisationer användaren ska ha behörighet att administrera.
---------------	---

Gruppadministratör med profil: **Kundservice gruppleddare** ▼  
Kundservice gruppleddare

<b>Gruppadministratör</b>	Klicka i detta fält för att göra användaren till gruppadministratör, ange sedan vilken profil som ska gälla för användaren. Se 5.4.1 Skapa ny gruppadministratörsprofil för mer information
---------------------------	--

### 5.1.1.8 Medlemskap i användargrupper

#### Medlemskap i användargrupper

- Administratör
- Alla
- Kundservice
- Kundservice gruppleddare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan

Här tilldelas medlemskap i användargrupperna i organisationen. Se 5.2 Användargrupper för mer information.

### 5.1.1.9 Spärrgrupp

#### Spärrgrupp

Denna lista visar tillgängliga Spärrgrupper.

- Betalsamtal

En spärrgrupp är en fördefinierad uppsättning samtalsspärrar. Om din organisation har spärrgrupper kan du kryssa i vilka av dessa som användaren ska omfattas av.

### 5.1.1.10 Personliga linjer

Primärnumret och sekundärnumret är användarens personliga linjer, de telefonnummer som kan ringas för att nå användaren. De personliga linjerna styrs med regler i samtalsstyrningen, där de kan kopplas till att ringa på användarens telefoner. Se 3.15 Samtalsstyrning för mer information.

#### Primärnummer

Det primära publicerade telefonnumret.

Nummer  \* Linjetyp:   Mobil VPN  
Alias   Kortnummer  
Lägg till ett alias för det här numret

#### Sekundärnummer

En användare kan även ha ett sekundärt publicerat nummer.

Nummer  Linjetyp:   Mobil VPN  
Alias   Kortnummer  
Lägg till ett alias för det här numret

<b>Primärnummer</b>	Användarens huvudsakliga telefonnummer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om användaren har ett fastnummer används detta som primärnummer.</li> <li>• Om användaren endast har ett mobilnummer används det som primärnummer.</li> </ul>
<b>Sekundärnummer</b>	Ytterligare telefonnummer. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om användaren har ett fastnummer används mobilnumret som sekundärnummer.</li> </ul>
<b>Linjetyp</b>	Linjetypen är en tagg som kan användas för att styra samtal på olika sätt beroende på om de inkommit till primärnumret eller sekundärnumret. Se 3.15 Samtalsstyrning för mer information.
<b>Alias</b>	Alias används för att tilldela ett kortnummer till något av användarens nummer, som kollegor i Tele2 Växel kan använda för att ringa till användaren. Om Kortnummer är ikryssat presenteras numret vid samtal inom organisationen.

Faxnummer

Användaren kan ha ett tilldelat faxnummer

Faxnummer

[Lista tillgängliga nummer](#)

<b>Faxnummer</b>	Samtal till faxnumret hamnar direkt i faxbrevlådan. Själva faxet placeras sedan i användarens Inkorg.
------------------	---


### 5.1.1.11 Personliga telefoner

#### Softphone

Aktivera softphone

#### Mobiltelefoner

Nummer Mobil klientlicens Mobil profil

+46701234567 Mobile Client Tele2 Redigera 

#### Stationära SIP-telefoner

En stationär SIP-telefon kan bara kopplas till en användare från telefonens sida för enhetskonfiguration.

MAC-adress	Beskrivning
000413ABC123	Emil <a href="#">visa</a>

<b>Softphone</b>	Denna ruta är aktiverad om användaren kan använda Tele2 Växel Softphone. Om användaren laddat ner installationspaketet för Softphone från <a href="https://tele2vaxel.se">https://tele2vaxel.se</a> visas detta här, med information om den nedladdade programvarans versionsnummer.
<b>Mobiltelefoner</b>	Här visas numret till användarens mobiltelefon. <i>Mobile Client</i> anger att användaren kan använda Tele2 Växel-appen.  En användare kan ha flera mobiltelefoner som kan ringa ut via växeln, styra funktioner och ta emot samtal. Här ser du om växeln är inställd att ringa på samtliga eller endast en av dem.

Aktiv	Nummer	Mobil klienticens	Mobil profil		
✓	+46701234567	Mobile Client	Tele2	Redigera	✕
✕	+46731234567	Mobile Client	Tele2	Redigera	✕ Ange som aktiv

ring endast på aktiv mobil  
 ring på alla mobiler

<b>Stationära SIP-telefoner</b>	Här ser du om en stationär SIP-telefon är kopplad till användaren. Se 7.2 SIP-telefoner för mer information.
---------------------------------	--

### 5.1.1.12 Tillåtna applikationer

Under *Tillåtna applikationer* styrs åtkomst till några av de tilläggstjänster som knyts till användarkontot i Tele2 Växel.

#### Tillåtna applikationer

Konfigurera vilka applikationer användaren ska ha åtkomst till.

#### Övervakare

Aktivera övervakare

#### Telefonist

Aktivera telefonist

<b>Övervakare</b>	Ger åtkomst till funktionen Admin Avancerad Svarsgrupp, om användaren är medlem i en användargrupp som är angiven som ACD-övervakare i någon av organisationens Avancerade svarsgrupper eller telefonistgrupper.
<b>Premiumövervakning</b>	Ger åtkomst till medlyssning på andra användares samtal enligt inställningarna under Tjänster och Inbrytning i samtal
<b>Telefonist</b>	Ger åtkomst till att logga in i telefonistgrupper
<b>Chatt</b>	Ger åtkomst att använda chatten i Användarportalen och Tele2 Växel-appen.

### 5.1.1.13 Kalendersynkronisering med Exchange

Under *Kalendersynkronisering med Exchange* aktiverar du kalenderintegration för användaren.

#### Kalendersynkronisering med Exchange

Hämta kalenderhändelser från Exchange för den här användaren.

Aktivera kalendersynkronisering med Exchange

Användar-ID för synkronisering av kalendern

Om inget Användar-ID anges kommer växeln att använda användarens e-postadress för att synkronisera med Exchange. Om Exchange-ID skiljer sig från e-postadressen anges ID här.

## 5.1.1.14 Tvåfaktorsautentisering

### Tvåfaktorsautentisering

#### Mobilnummer för tvåfaktorsautentisering

+46701234567

Ange ett svenskt mobilnummer till en telefon dit sms ska skickas med engångskoden för tvåfaktorautentisering.

Det gör det möjligt att aktivera Tele2 Växel Softphone med lösenord och att logga in på tele2vaxel.se 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 administratörsvyn 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 *Uppdatera nummer för OTP*. Då visas ett fält där du får fylla i ett svenskt mobiltelefonnummer. Numret skickas in till växeln när du skickar ordern.

Uppdatera nummer för OTP



- Ange nummer för OTP \*

+46701234567

## 5.2 Användargrupper

I en användargrupp anger du inställningar för växelfunktioner som gäller för flera användare samtidigt, till exempel användare som arbetar på samma kontor eller samma avdelning. Om organisationen redan har lämpliga användargrupper definierade, är det enkelt att där lägga till nya användare med korrekta inställningar. För att administrera medlemskap i användargrupper, se 5.1 Användare eller 5.1.1.8 Medlemskap i användargrupper.

### 5.2.1 Automatiska användargrupper

Vissa användargrupper skapas automatiskt, t.ex:

När du beställer en svarsgrupp i Tele2 Service Online skapas en användargrupp som heter t.ex. *CD-Kundservice (12345)*

När du lägger till övervakare i en svarsgrupp via Adminportalen för Tele2 Växel skapas en grupp för ACD-Övervakare som heter t.ex. *CDS-Kundservice (12345)*.

Om du skapar en kontaktlista i Adminportalen för Tele2 Växel skapas en grupp som heter t.ex. *CL-Kontaktlistans namn*.

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 ska du undvika att justera eller använda till andra ändamål än det de är skapade för, grupperna används för att förenkla hanteringen av inställningar för användare i Adminportalen. Du kan dock lägga till och ta bort medlemmar.

### 5.2.2 Egna användargrupper

En användare kan tillhöra flera användargrupper. Du styr på respektive inställningssida vilken grupptillhörighet som får högst prioritet. Se 3 Tjänster för mer information.

Namn	Schemaadministratör	ACD-övervakare	Sammansatt
Administratör	Visa användare <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alla	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kundservice	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundservice gruppleddare	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sälj	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonist	Visa användare <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkstan	Visa användare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Visa användare	Klicka här för att ta fram en lista över de användare som är medlemmar i gruppen. Du kommer till vyn för Användare, filtrerad på den användargrupp du valt.
Schemaadministratör	Denna ruta anger att användarna i gruppen har behörighet att administrera organisationens funktionsnummerscheman. De behöriga användarna får knappen <b>Scheman</b> i användarvyns huvudmeny. Se 6.7 Scheman för mer information.
ACD-övervakare	Denna ruta anger att användarna i gruppen skall vara Admin Avancerad Svarsgrupp (tilläggsjänst) och kunna övervaka köer och hantera

	<p>inloggningsstatus för användarna i organisationens avancerade svarsgrupper och telefonistgrupper.</p> <p>Denna inställning ger möjlighet att aktivera gruppen som ACD-övervakare i inställningsprofilerna för Avancerad svarsgrupp och telefonistgrupp. Om företaget använder Adminportalen för Tele2 Växel hanteras istället ACD-övervakare i respektive svarsgrupps inställningar i Adminportalen.</p>
<b>Sammansatt</b>	<p>Om organisationen är länkad med andra organisationer anger du här att användargruppen ska visas i de andra organisationernas listor över användargrupper och kunna få behörighet att se linjestatus och närvaroinfo samt kopplas till i svarsgrupper i länkade organisationer så att användarna kan logga in där och ta samtal.</p>

När du har angett nya inställningar för vilka grupper som ska ha status *Schemaadministratör*, *ACD-övervakare* eller *Sammansatt*, tryck på knappen **Använd** för att verkställa ändringarna.

### 5.2.3 Skapa en ny användargrupp

1. Tryck på **Ny** under listan över användargrupper. Rutan *Skapa ny grupp* visas.\*

Skapa ny grupp

Namn \*

Schemaadministratör

ACD-övervakare

Sammansatt

|

2. Ge gruppen ett namn. Markera om medlemmarna ska ha behörighet att administrera scheman för öppettider, vara ACD-övervakare och/eller om gruppen ska ha status Sammansatt.
3. Tryck *Spara*. Gruppen har nu skapats.

### 5.3 Åtkomstkontroll

Här kan du hantera organisationens inställningar för tvåfaktorautentisering.

Tvåfaktorsautentisering för administratörer:

Obligatorisk ▾

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare med administratörsbehörighet ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning på tele2vaxel.se.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktorautentisering används.
Aktiverad	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
Obligatorisk	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering.

Tvåfaktorsautentisering för användare:

Obligatorisk ▾

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning med användarnamn och lösenord där detta förekommer.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktorautentisering används.
Aktiverad	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
Obligatorisk	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering. Tele2 Växel Softphone måste vara av version 5.10 eller senare.

## 5.4 Gruppadministratörsprofiler

En gruppadministratör får använda en viss uppsättning funktioner, vilket styrs av funktionsprofilen för gruppadministratörer. Gruppadministratörer är användbara i stora organisationer där de ansvarar för specifika funktioner i specifika grupper, användare inom dessa grupper och vissa funktionsnummer. I 6 Funktionsnummer visas hur du anger vilka funktionsnummer som kan administreras av gruppadministratörer.

### 5.4.1 Skapa ny gruppadministratörsprofil

1. Klicka på Skapa ny gruppadministratörsprofil. En ny vy visas:

#### Skapa ny gruppadministratörsprofil

Namn \*

Beskrivning

Profiler för gruppadministratörsfunktioner  
Fullständig åtkomst ▼

Grupper

- Administratör
- Alla
- Kundservice
- Kundservice gruppleadare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan

2. Ge den nya profilen ett förklarande namn och en kort beskrivning. Obs! Du kan inte ändra namn på en skapad profil.
3. Välj en funktionsprofil för gruppadministration. Funktionsprofilen är fördefinierad i systemet och styr vilka funktioner som ska hanteras av gruppadministratören. Endast användargrupper, användare och vissa funktionsnummer kan hanteras av en gruppadministratör.
4. Markera vilka användargrupper som den nya profilen omfattar. Gruppadministratörer kan endast hantera dessa användargrupper samt användarna i dem.
5. När du är klar, klicka på Spara.

## 5.5 Katalogfält

Katalogfältens syfte är att göra det lättare att hitta rätt person när användarna söker i appar och softphones. Administratörer och användare kan lägga in fritextinformation i profilerna, se 5.1.1 Användarprofiler för mer information.

### Katalogfält

Lägg till nytt fält

Fält-ID	Etikett	
field1	<input type="text"/>	
field2	<input type="text"/>	
field3	<input type="text"/>	
field4	<input type="text"/>	
field5	<input type="text"/>	
field6	<input type="text"/>	
field7	<input type="text" value="Fält 7"/>	<input type="checkbox"/>
field8	<input type="text" value="Fält 8"/>	<input type="checkbox"/>
field9	<input type="text" value="Fält 9"/>	<input type="checkbox"/>
field10	<input type="text" value="Fält 10"/>	<input type="checkbox"/>
field11	<input type="text" value="Fält 11"/>	<input type="checkbox"/>
field12	<input type="text" value="Fält 12"/>	<input type="checkbox"/>
field13	<input type="text" value="Fält 13"/>	<input type="checkbox"/>

I menyn *Katalogfält* aktiverar du katalogfält och namnger dem. Fält 1–6 är alltid aktiva, du kan aktivera upp till 20 fält totalt.

Administratören reglerar för varje användargrupp vilka katalogfält som gruppmedlemmarna kan söka efter eller se. Kanske ska något fält endast vara synligt för företagets telefonister. Se 3.9 Inställningar för röstmeddelanden

Här ändrar du inställningar för hur samtal hanteras i användares röstbrevlådor. Ett tomt fält  innebär att standardinställningen i organisationen eller ev. för en användargrupp där användaren är medlem gäller.

Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen

  
 Ja  
 Nej

Här anger du om aktivitetsinformation, t.ex. "Den du söker är på möte", ska spelas upp innan samtal kopplas till hälsningsfrasen i röstbrevlådan.

Om ja, spela upp sluttiden för den sista aktiviteten i följd med statusen ej tillgänglig

  
 Ja  
 Nej

Detta val innebär att inringaren får höra tiden för nästa gång användaren kommer att vara tillgänglig

för samtal, om det är flera schemalagda röda närvaroaktiviteter i följd, t.ex. en timme Möte följt av en timme Lunch och sedan en timme Möte igen. Om valet inte är aktiverat kommer sluttiden för den vid varje tillfälle pågående aktiviteten att läsas upp.

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

 Nej ▼

Om ja, koppla till det här numret för växeln (t.ex. +4655512345)

 Välj

Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 1 för att bli kopplad till en annan destination, i stället för att kopplas till röstbrevlådan.

Använd användarens språk för externa uppringare

 ▼  
 Ja  
 Nej

När en kollega i växeln hamnar i röstbrevlådan hos en användare får den som ringer höra röstmeddelanden på sitt eget inställda språk i användarprofilen. När externa personer hamnar i röstbrevlådan styr detta val om de ska få höra röstmeddelanden på den uppringda användarens språk, eller på det standardspråk som är inställt för organisationen.

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

 ▼  
 Ja  
 Nej

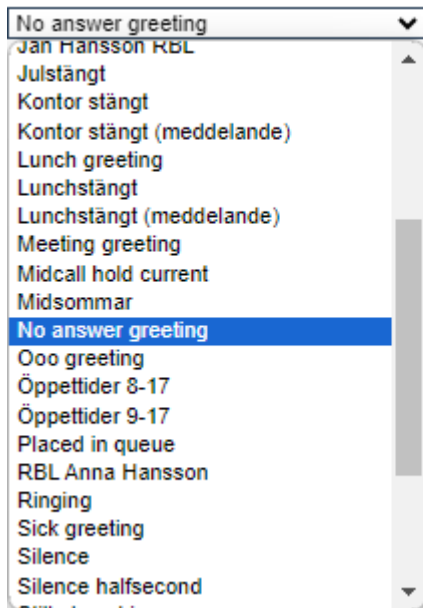
Detta val ger inringaren möjlighet att trycka 2 för att växeln ska ringa ut till användarens enheter på nytt, istället för att kopplas till röstbrevlådan, utan att behöva lägga på luren och ringa igen.

Tillåt att användare spelar in personliga hälsningsfraser

 Ja ▼  
 Ja  
 Nej

Anger om användare får spela in egna hälsningsfraser eller om den förinställda standardhälsningsfrasen ska användas i stället.

Standardhälsning för användare utan personlig hälsningsfras



A dropdown menu with a scroll bar. The selected item is "No answer greeting". Other visible items include: "Jan Hansson RBL", "Julstängt", "Kontor stängt", "Kontor stängt (meddelande)", "Lunch greeting", "Lunchstängt", "Lunchstängt (meddelande)", "Meeting greeting", "Midcall hold current", "Midsommar", "Ooo greeting", "Öppettider 8-17", "Öppettider 9-17", "Placed in queue", "RBL Anna Hansson", "Ringning", "Sick greeting", "Silence", and "Silence halfsecond".

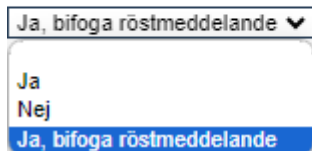
Här anger du vilket röstmeddelande som ska spelas upp om användare inte har en personlig hälsningsfras inspelad. Om du spelar in ett eget meddelande att använda som standardhälsning, kom ihåg att inte be den som ringer att lämna meddelande om det ska vara tillåtet för användare att stänga av möjligheten att lämna meddelanden.

SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden



A dropdown menu with "Ja" selected.

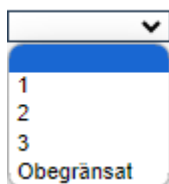
E-postaviseringar för nya röstmeddelanden



A dropdown menu with "Ja, bifoga röstmeddelande" selected. Other visible items are "Ja" and "Nej".

Notifieringar om nya meddelanden i röstbrevlådan kan skickas både som SMS och som e-post. När notifiering via e-post skickas ut kan meddelandet bifogas som en ljudfil i e-postmeddelandet.


Antal hämtningsnummer för röstmeddelanden som ska ingå i SMS-aviseringar



A dropdown menu with "1" selected. Other visible items are "2", "3", and "Obegränsat".

Om organisationen har fler hämtningsnummer än Tele2s standard 222, t.ex. för att anpassa efter tidigare telefonlösningar, kan du här ange om dessa ska visas i sms-aviseringar om nya röstmeddelanden.

Dölj länk till användarportalen i aviseringar



A dropdown menu with "Ja" selected. Other visible item is "Nej".

Som standard inkluderas en länk till tele2vaxel.se i mejlutsickket om nytt röstmeddelande. Här kan du ange att länken ska uteslutas.

Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen

Detta val innebär att röstmeddelanden laddas ned och kan lyssnas av direkt i Tele2 Växel-appen och telefonens högtalare. I annat fall ringer röstbrevlådan ett samtal till användarens enheter och spelar upp meddelandet i luren.

Kräv PIN-kod för att hämta röstmeddelanden

I Tele2 Växel går det bara att ringa till röstbrevlådan genom att slå 222 från sin egen telefon. Du kan öka säkerheten ytterligare genom att kräva att användaren anger sin pin-kod vid samtalet. Detta kräver att du eller användaren har skapat en pin-kod på tele2vaxel.se.

Tillåt att användare aktiverar/inaktiverar möjligheten att lämna röstmeddelanden

Detta val anger om det ska vara möjligt för användaren att avaktivera möjligheten att lämna röstmeddelanden, i inställningarna för röstmeddelanden på tele2vaxel.se

Tillåt att röstmeddelanden lämnas

Detta val innebär att personer som hamnar i röstbrevlådan får höra eventuellt hänvisningsmeddelande, 1 till telefonist etc. samt användarens hälsningsfras, men kan sedan inte lämna ett röstmeddelande. Om du väljer Nej bör hälsningsfrasen inte nämna att det går att lämna ett meddelande.

Antal dagar som gamla meddelanden ska sparas

Maxstorlek för inkorg (i megabyte)

Här anger du hur länge användarens avlyssnade och ej avlyssnade meddelanden ska sparas i röstbrevlådan och hur stor röstbrevlådan får vara. Om stora värden anges kan Tele2 komma att sätta ett lägre värde.

SMS-avisering när röstbrevlådan är full

E-postavisering när röstbrevlådan är full

Här anger du om användaren ska bli meddelad via sms och/eller mejl när röstbrevlådan är full och inga nya meddelanden kan lämnas.

Aktivera återuppringning för röstbrevlåda



Här anger du om användaren ska få höra möjligheten att trycka en tangent för att ringa tillbaka till numret som lämnat röstmeddelandet.

Kataloginformation för mer information.

Informationen i fält 4, 5 och 6 kan inte användas för att söka efter användaren i appar och Softphones, den syns endast i användarprofilen.

## 5.6 Moderering av katalogfält

Användarna kan ges möjlighet att själva redigera sin personliga information i ett eller flera katalogfält, se 3.13 Redigera katalogfält för information om detta. Administratören får sedan granska, godkänna eller avslå förslagen i menyn Moderering av katalogfält.

Välj	Användarnamn	Namn	Aktuellt värde	Begärt värde	Begärt datum
	emil.ekstrom @ tele2vaxel.se	Adress		Telefonplan 1	27/11/2017 14:41

Godkänn

Avvisa

Observera

Ingen notifiering skickas ut angående att det finns katalogändringar att godkänna. Om organisationen har katalogfält som är möjligt för användare att ändra i är det upp till administratörer att titta i menyn Moderering av katalogfält med jämna mellanrum.

## 6. Funktionsnummer

Funktionsnummer är telefonnummer som hör till en funktion i växelplattformen istället för till en specifik användare.

Under menyn *Funktionsnummer* ligger även *Scheman*. Där anger du öppettider för samtliga gruppnummer, samt ljudfiler för välkomstmeddelande, lavinmeddelande vid alltför många inkommande samtal, eller nattsvar.

### Observera

En användare som är medlem i en svarsgrupp benämns *Agent* i svarsgruppens inställningar.

Det finns flera olika funktionsnummer i Tele2 Växel:

<b>Gruppinkorgar</b>	Gemensamma röstbrevlådor som till exempel kan användas vid överbelastning i en svarsgrupp. Meddelandena hämtas av särskilt utsedda användare i organisationen.
<b>IVR-nummer</b>	Knappvalsmeny eller Menyval. Systemet spelar upp ett röstmeddelande för användaren, som därefter trycker på knappsatssiffrorna för att fortsätta till önskad destination.
<b>Konferensnummer</b>	Åtkomstnummer för telekonferensen i Tele2 Växel.
<b>Nummer till ACD Light-grupp</b>	Svarsgrupper av typen <i>Svarsgrupp med kö</i> .
<b>Nummer till ACD-grupp</b>	Svarsgrupper av typen <i>Avancerad Svarsgrupp (tilläggstjänst)</i> .
<b>Nummer till telefonistgrupp</b>	Svarsgrupper av typen <i>Telefonist (tilläggstjänst)</i> .
<b>Nummervisualisering</b>	Diagram som visar kopplingsstrukturen för funktionsnummer.
<b>Scheman</b>	Scheman för funktionsnummer med öppettider, stängningstider och undantag, samt hur samtal ska hanteras under schemahändelser.
<b>Sökgruppsnummer</b>	Svarsgrupper av typen <i>Svarsgrupp (utan kö)</i>

### 6.1 ACD-grupper

Ett ACD-nummer (Automatic Call Distribution) eller Avancerad Svarsgrupp distribuerar samtal mellan telefonister som är inloggade i numrets svarsgrupp. Användarna kan logga in i och ut ur ACD-numret oberoende av inloggningsstatus i andra grupper. Administratörer kan centralt övervaka inkommande samtal och administrera in- och utloggning av användarna via funktionen ACD-övervakare eller Admin Avancerad Svarsgrupp (tilläggstjänst).

Gruppen har en köfunktion där inkommande samtal väntar när alla inloggade användare är upptagna i samtal.

Nummer	Namn	
+46868406181	Kundservice	Historik
+46868406183	Sälj	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive grupp.

## 6.1.1 Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Kundservice \*

Här anger du ACD-gruppens namn. Detta visas i fältet *Omstyrt från* när ett samtal kopplas till en Tele2 Växel Softphone-användare, eller när en användare får ett samtal från gruppen i Användarportalen för Tele2 Växel.

Tillåt att sätta en prioritet för den här gruppen:



Prioritet för den här gruppen:

5 ▾

Med tjänsten köprioritering kan du här ange att samtal i kön ska ha högre eller lägre prioritet än samtal i kö till andra svarsgrupper som ringer ut till samma agent. Ett lägre värde ger högre prioritet än grupper med ett högre värde.

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar



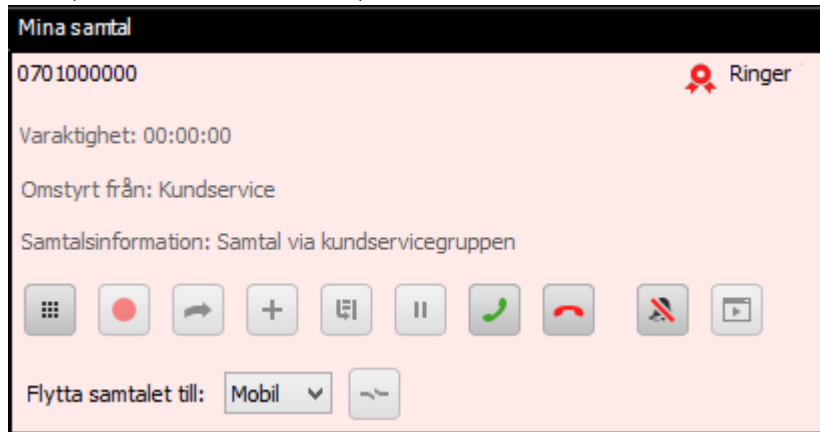
Om du vill att ACD-gruppens nummer inte ska visas i sökresultatet när användarna söker i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <https://tele2vaxel.se>, kryssar du i denna ruta.

Metadata för den här gruppen:

Samtal via kundservicegruppen

Här skriver du ett kort meddelande som visas i fältet *Samtalsinformation* när ett samtal från ACD-gruppen kopplas till en Tele2 Växel Softphone-användare.

Exempel från Tele2 Växel Softphone



Använd det omstyrda samtalets information istället



Om denna ruta är ommarkerad och ett vidarekopplat samtal kommer från en annan svarsgrupp (till exempel via *Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga*), visas vid *Omstyrt från* att samtalet startat i den första gruppen, och vid *Samtalsinformation* den grupp som samtalet distribueras från. Se exemplet nedan.

Exempel från Tele2 Växel Softphone



#### Observera

- Om företaget har flera svarsgrupper som styr till varandra i en slinga, visas endast två av dessa "hopp" (en tidigare grupp och den grupp samtalet distribueras från).
- Om samtalet har passerat ett regelbaserat nummer, får metadata från detta nummer högre prioritet än metadata från svarsgrupper.

#### Tillåt att använda den här gruppen som en utgående användarlinje

Om företaget använder nummervisning med Samtals-ID kan du här ange om användarna som är med i gruppen får möjlighet att använda gruppens nummer för utgående nummervisning.

#### Använd internt nummer som utgående identitet

Markera *Använd internt nummer som utgående identitet* för att visa gruppens egna nummer vid utgående samtal.

#### Numret som kommer att visas som linjenummer under användarsamtalet med utgående användardefinierad koppling:

**Välj**

Här visas det nummer som blir valbart för användarna som är med i gruppen. Om du inte markerat *Använd internt nummer* får du istället välja numret för ett annat funktionsnummer i organisationen.

#### Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtna):

Här står det namn som visas i mottagarens display när användaren skickar ett textmeddelande via svarsgruppen från sin Tele2 Växel Softphone.

#### Avsändarnummer som ska användas när du skickar SMS från det här numret:

Här står eventuellt avsändarnummer för textmeddelanden via svarsgruppen från Tele2 Växel Softphone.

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Här anger du vilken identifikationskod som används för att logga in i eller ut ur svarsgruppen via funktionskoder. Se 8.1 Funktionskoder för mer information.

För hur lång tid ska statistik visas (i minuter):

\*

Detta värde anger tidsintervallet för beräkning av medelkötid och max kötid i kö- och agentstatistiken.

### 6.1.2 Telefonistinställningar

Hur många sekunder är minsta vilotid för agenter mellan samtal:

\*

Ange hur många sekunders paus efter ett avslutat samtal som agenten får innan nästa samtal i kön kopplas fram.

Exempel

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.

Efter hur många missade samtal ska en agent loggas ut (tomt=aldrig):

Här anger du om en agent ska bli automatiskt utloggad om agenten låter ett visst antal samtal gå vidare.

Exempel

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.

På vilket nummer kan en agent få hjälp (t.ex. från en handledare):

Välj

Ange det nummer som agenten når genom att trycka på  i ACD-vyn i Tele2 Växel Softphone. Om funktionen aktiveras parkeras det pågående samtalet och ett nytt samtal rings till detta nummer.

### 6.1.3 SAA (Speech Auto Attendant)

SAA (Speech Auto Attendant)

Gör det tillåtet för Speech Auto Attendant-tjänster att söka efter det här numret:

Ange vilka namn som det här numret ska identifieras med för varje tillämpligt språk:

Språk:	Namn:	Redigera	Ta bort
Svenska ▾	Kundservice, Kundtjänst	Redigera	✕
Engelska ▾	Customer service, Servicedesk	Redigera	✕

Lägg till namn

Här anger du om det ska vara möjligt att göra svarsgruppen sökbar i den röststyrda telefonistens inställningsprofiler. Du får ange vilka namn eller uttryck som ska kunna identifiera gruppen. Du kan ange flera uttryck med kommatecken mellan.

### 6.1.4 Distribution av samtal

Hur många agenter ska ringas upp parallellt:

\*

Här anger du hur många samtidiga samtalsförsök systemet ska göra till svarsgruppens agenter.

Vilka telefoner kan en agent använda för att ta emot samtal:

- Softphone
- Stationär telefon
- Mobiltelefon
- Analog telefon
- Extern växeltelefon

Här markerar 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.

Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa agent?

Här anger du hur länge ett uppringningsförsök till en viss användare pågår. Detta sekundvärde multiplicerat med antalet tillåtna distributionsförsök till agenter 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.

Ska agenter närvarostatus påverka distributionen av samtal:

Om agenter som valt en rödfärgad närvaroaktivitet ska undantas från distributionen av samtal från svarsgruppen, även om de är inloggade, markerar du denna ruta.

När telefonister har samma kompetens, distribuera efter längsta passiv tid?  
(distribuera annars slumpvis):



Detta val används i kombination med funktionen *Distribuera samtal efter kompetensnivå*, se 6.1.5 Distributionsinställningar för mer information.

Här anger du huruvida samtal till agenter på samma kompetensnivå ska distribueras enligt "längst ledig" eller slumpmässigt.

### 6.1.5 Distributionsinställningar

Här anger du de prioriteringsregler som styr hur kön fördelar samtal till användare. Det finns två distributionsmetoder:

#### Distribuera samtal efter prioritet

I detta fall fördelas samtalen alltid i prioritetslistans ordning, se nedan.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Order	Användar-ID	Ta bort
▲▼	ebba.dohna	<input type="checkbox"/>
▲▼	emil.ekstrom	<input type="checkbox"/>
▲▼	jan.hansson	<input type="checkbox"/>
▲▼	nils.jonsson	<input type="checkbox"/>
▲▼	david.holm	<input type="checkbox"/>

Här anger du i vilken ordning svarsgruppen söker efter lediga användare när ett samtal inkommer.

För att lägga till en användare, skriv användarens namn i rutan och tryck på

Klicka sedan på namnet för att lägga till det i listan. Flytta användaren uppåt eller nedåt med pilarna



Observera

Endast användare som är medlemmar i svarsgruppen visas i sökningen.

Inloggade användare som inte ligger med i prioriteringslistan söks när användarna i listan inte är tillgängliga eller inte svarar.

#### Distribuera samtal efter kompetensnivå

Agenterna delas in i upp till fem kompetensnivåer, där nivå 1 är högst. I detta fall fördelar kön samtalen till agenterna enligt principen *högst kompetens får först*.

Om gruppen är inställd att ringa till flera agenter samtidigt kommer den att ringa till agenter med nivå 1 i första hand, och sedan lägga till agenter med nästa nivå. Om gruppen till exempel ringer till tre agenter i taget och har en agent med nivå 1 och fem agenter med nivå 3 kommer agenten med nivå 1 och två agenter med nivå 3 att få samtal vid första försöket.

Vid lika kompetensnivå går fördelningen efter längst ledig eller slumpvis beroende på inställningen för *När telefonister har samma kompetens*. Se 6.1.4 Distribution av samtal för mer information.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Sök

Användar-ID	Namn	Nivå		Ta bort
maria.holm@tele2vaxel.se	Maria Holm	1	Redigera	<input type="checkbox"/>
erik.svensson@tele2vaxel.se	Erik Svensson	2	Redigera	<input type="checkbox"/>
anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson	3	Redigera	<input type="checkbox"/>
jan.hansson@tele2vaxel.se	Jan Hansson	5	Redigera	<input type="checkbox"/>
emil.ekstrom@tele2vaxel.se	Emil Ekström	5	Redigera	<input type="checkbox"/>

För att lägga till en användare, skriv användarens namn i rutan och tryck på

Jan Hansson jan.hansson@tele2vaxel.se

Klicka på namnet för att lägga till användaren i listan. Ange kompetensnivå.

Jan Hansson

Användarens kompetensnivå:

Klicka på **Redigera** för att ändra kompetensnivå för en användare som redan står i listan.

Observera

Endast användare som är medlemmar i svarsgruppen visas i sökningen.

Inloggade användare som inte står i listan får kompetensnivå 3.

### 6.1.6 Köspill när samtal inkommer

Köspill inträffar när så många samtidigt ringer upp numret att köhanteringen kan överbelastas.

Följande inställningar anger när svarsgruppen låter nya samtal placeras i kön, beroende på hur många som redan köar och den längsta väntetiden för tillfället.

**Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):**

Det angivna värdet visar hur många inkommande samtal som får köa samtidigt.

**Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):**

Här anger du vid vilken kötid som inga nya samtal placeras i kön. Gränsvärdet blir väntetiden för det samtal som för tillfället har väntat längst i kön. Dock, inga redan köade samtal kopplas bort när detta värde överskrids.

Exempel

Skriv ett heltal för att ange antal minuter, eller till exempel 0:30 för att ange 30 sekunders maximal väntetid.

Vad händer när ett samtal tas emot och kön eller full, eller den maximala väntetiden överskrids:

\*

Här anger du vad som händer när kön är full eller när ett samtal väntat längre än den längsta tillåtna väntetiden och ett nytt samtal inkommer. De tillgängliga alternativen är *Skicka upptagetton* och *Vidarebefordran till annat nummer*.

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:

**Välj**

Om du har valt \* i föregående fält anger du här till vilket nummer samtalet skickas. Klicka på **Välj** för att välja ett av organisationens nummer i en lista. Du kan ange valfritt nummer, även till en mottagare utanför växeln. Observera att detta skulle kunna innebära extra samtalskostnader.

### 6.1.7 Hantering av samtal i kö

Här styr du hur de samtal som väntar i kön hanteras när samtliga medlemmar i svarsgruppen loggar ut, väljer en röd närvaroaktivitet, eller inte svarar på samtal från svarsgruppen. (Se 6.1.4 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter påverkar distributionen av samtal.)

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

Detta alternativ anger efter hur lång väntan som var och en i kön ska kopplas vidare till numret för när ett samtal väntat för länge.

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

**Välj**

Här anger du numret som samtal kopplas till när de väntat för länge i kön.

Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):

**Välj**

Här anger du vilket nummer som de samtal som väntar i kön kopplas till om samtliga svarsgruppsmedlemmar loggar ut eller väljer en röd närvaroaktivitet. (Se 6.1.4 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter ska påverka distributionen av samtal.)

Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:

Här anger du hur många gånger systemet försöker nå tillgängliga användare innan det inkommande samtalet kopplas till numret för när samtliga medlemmar loggat ut.

### 6.1.8 Röstmeddelanden

Här anger du vilka röstmeddelanden som spelas upp för köande samtal och hur ofta. Notera att välkomstmeddelanden för svarsgruppen anges under Scheman. Se 6.7 Scheman för mer information.

Du laddar upp eller spelar in meddelandet via menyn Röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.

**Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö**

Placed in queue ▼\*

Här anger du vilket röstmeddelande som spelas upp när ett inkommande samtal placeras i kö.

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

**Vad ska uppringaren höra under väntan i kön:**

Ringing ▼\*

Här anger du vilket meddelande som ska spelas upp kontinuerligt under väntan i kön. Du kan välja väntemusik som du själv har laddat upp eller standardmeddelandet *Ringing* som spelar upp en kopplingston var femte sekund.

**Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:**

Still placed in queue ▼\*

Här anger du vilket förloppsmeddelande som spelas upp återkommande under väntan i kön.

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

**Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:**

20

Här anger du hur ofta förloppsmeddelandet ska spelas upp.

**Ska uppringaren höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent? (i annat fall fortsätter kön)**

Markera denna ruta 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 istället ofta behöver kunna låta samtal gå vidare till nästa person (eller tillbaka i kön) är det olämpligt att avbryta kömeddelandet.

**Spela upp köposition:**

Markera denna ruta om systemet efter uppspelning av förloppsmeddelandet ska informera inringaren om dennes plats i kön

**Spela upp uppskattad väntetid:**

Markera denna ruta om systemet efter uppspelning av förloppsmeddelandet 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.

#### Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:



Markera denna ruta om systemet ska spela upp förloppsmeddelande och köposition/väntetid varannan gång. Om rutan inte är markerad, spelas köposition/väntetid upp omedelbart efter förloppsmeddelandet.

#### Spela inte upp väntetiden om den är kortare än (minuter):

Här anger du när väntetidsvärdet ska sluta spelas upp för inringaren när den beräknade väntetiden är kort.

Exempel

Använd denna inställning för att undvika att "den sista minuten" blir flera minuter för att de samtal som agenterna just då hanterar råkar dra ut litet extra på tiden.

#### Spela inte upp väntetiden om den är längre än (minuter):

Här anger du om väntetidsvärdet ska sluta spelas upp för till inringaren när den beräknade väntetiden är lång.

#### 6.1.9 Inställningar för återuppringning

Här aktiveras återuppringningsfunktionen i gruppen. Den som ringer till gruppen slipper att vänta i kö, utan blir i stället uppringd när det är samtalets plats 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.

#### Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen (i sekunder):

Här anger du antalet sekunder som återuppringningen ringer ut till uppringaren innan samtalet köas igen.

Hur många gånger ska återuppringningen göras (ignoreras vid återuppringning som besvaras):

Här anger du antalet gånger som växel gör utringningsförsök till uppringaren om hen inte svarar.

Hur länge ska en återuppringning vara giltig (minuter):

Om ingen agent är tillgänglig inom det antal minuter som anges tas samtalet bort ur kön. Ange 0 för ingen tidsgräns.

Metadata som skickas till handläggare vid återuppringning:

Valfri text som visas för en agent i Tele2 Växel Softphone vid ett återuppringningssamtal.

Meddelande att spela för handläggare vid återuppringning:

Ett röstmeddelande som spelas upp för handläggaren vid ett återuppringningssamtal. Lämpligt att använda när agenter hanterar återuppringningssamtal i en mobiltelefon eller en fast telefon, där inte metadata kan visas.

Tips

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

Meddelande att spela för uppringaren för att erbjuda återuppringning:

Ett röstmeddelande som spelas upp för den som ringer när återuppringning erbjuds

Om fältet är blankt spelas standardmeddelandet.

Exempel

Standardmeddelandet lyder:

*"Tack för att du väntar."*

Tips

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

Börja erbjuda återuppringning när kön har varit öppen i (minuter):

Ange ett antal minuter efter att kön har öppnats, när återuppringningar inte ska erbjudas. Om värdet är 0 erbjuds återanrop direkt när kön öppnas. Maximalt värde är 1440 (24 timmar x 60 minuter).

Sluta erbjuda återuppringning när kön stänger om (minuter):

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

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

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

#### 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.

**Erbjud återuppringning när mer än detta antal samtal väntar i kön:**

Ange antalet samtal som måste vänta i kön innan återuppringning börjar erbjudas för nya samtal som inkommer. Om värdet är 0 används inte inställningen.

**Erbjud återuppringning när det längst väntande samtalet har väntat i (minuter):**

Ange 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.

**Erbjud återuppringning när den beräknade väntetiden överstiger (minuter):**

Ange 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 väntetidsförutsägelsena.

#### 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.

#### 6.1.10 Nummerpresentation

**Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering**

Om detta val är aktiverat kommer gruppens nummer i första hand att skickas till användarens telefon som uppringarnummer, uppringande parts nummer endast där visning av flera nummer stöds.

**När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)**

- Visa gruppnumret som avsändare
- Visa uppringande parts nummer

Om ett samtal från en svarsgrupp kopplas till en Tele2 Växel Softphone, visas både den uppringande partens nummer och att samtalet är omstyrt från svarsgruppen.

Mobiltelefoner stöder inte denna visning av dubbla nummer. Därför väljer du här om mottagaren ska se svarsgruppens nummer eller den uppringande partens nummer.

##### Tips

Om visning av uppringande parts nummer väljs kan växeln lägga till en ändelse för att indikera att samtalet kommer från svarsgruppen. Du kan exempelvis välja att visa de sista fyra siffrorna i gruppnumret.

Exempel

0701234567#6199

Kontakta Tele2 Kundservice för mer information om denna funktion

#### 6.1.11 Gruppadministratör

**Kan hanteras av gruppadministratör med profil:**

**Kundservice gruppledare**

Här anger du om svarsgruppen ska kunna redigeras av gruppadministratörer. Se 5.3 Åtkomstkontroll

Här kan du hantera organisationens inställningar för tvåfaktorautentisering.

**Tvåfaktorsautentisering för administratörer:**

Obligatorisk

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare med administratörsbehörighet ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning på tele2vaxel.se.

Inaktiverad

Ingen tvåfaktorautentisering används.

<b>Aktiverad</b>	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
<b>Obligatorisk</b>	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering.

Tvåfaktorsautentisering för användare:

Obligatorisk ▼

- Inaktiverad
- Aktiverad
- Obligatorisk**

Detta val anger om användare ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning med användarnamn och lösenord där detta förekommer.

<b>Inaktiverad</b>	Ingen tvåfaktorautentisering används.
<b>Aktiverad</b>	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
<b>Obligatorisk</b>	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering. Tele2 Växel Softphone måste vara av version 5.10 eller senare.

Gruppadministratörsprofiler för mer information.

## 6.1.12 Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:  
Kundservice

Lägg till grupp

Här anger du de användargrupper vilkas medlemmar kan logga in som agenter i svarsgruppen.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då medlemmar i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CD-Gruppenamn (ID-nr)

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:  
CD-Kundservice (153)

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

Observera

Om du tar bort en användargrupp av misstag, och sparar svarsgruppen, behöver användarna i gruppen logga in på nytt när användargruppen lagts till igen.

För att lägga till en användargrupp, klicka på

Följande ruta visas, med organisationens användargrupper och användargrupper från länkade organisationer som är markerade som Sammansatt:

**Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:**

- Administratör
- Alla
- Kundservice gruppleddare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck

### 6.1.13 Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut agenter)

Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut agenter):

Administratör

Kundservice gruppleddare

Här anger du vilka användargrupper som ska ha behörighet att övervaka kö- och agentstatistik och logga in och ut svarsgruppens användare. Detta kräver tilläggstjänsten *Administratör Avancerad svarsgrupp*.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då övervakare i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CDS-Gruppenamn (ID-nr)

Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut handläggare):

CDS-Kundservice (153)

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

För att lägga till en användargrupp, klicka på

Följande ruta visas, med de av organisationens användargrupper som är markerade som ACD-övervakare och användargrupper från länkade organisationer som är markerade ACD-övervakare och Sammansatt:

**Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut agenter):**

Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Telefonist

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck

## 6.2 ACD Light-grupper

ACD Light-nummer (Automatic Call Distribution) eller Svargrupp med kö distribuerar samtal mellan användare (agenter) som är inloggade i numrets svargrupp. Användarna kan logga in i och ut ur ACD Light-numret oberoende av inloggningsstatus i andra grupper.

Gruppen har en köfunktion där inkommande samtal väntar när alla inloggade användare är upptagna i samtal.

Nummer	Namn	
+46868406199	Kundservice	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive grupp.

### 6.2.1 Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Här anger du namnet för svargruppen. Detta visas i fältet *Omstyrt från* när ett samtal kopplas till en Tele2 Växel Softphone-användare, eller när en användare får ett samtal från gruppen i Användarportalen för Tele2 Växel.

Tillåt att sätta en prioritet för den här gruppen:



Prioritet för den här gruppen:

Med tjänsten köprioritering kan du här ange att samtal i kön ska ha högre eller lägre prioritet än samtal i kö till andra svargrupper som ringer ut till samma agent. Ett lägre värde ger högre prioritet än grupper med ett högre värde.

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar



Om du vill att svargruppens nummer inte ska visas i sökresultatet när användarna söker i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <https://tele2vaxel.se>, kryssar du i denna ruta.

Tillåt att använda den här gruppen som en utgående användarlinje



Om företaget använder nummervisning med Samtals-ID kan du här ange om användarna som är med i gruppen får möjlighet att använda gruppens nummer för utgående nummervisning.

Använd internt nummer som utgående identitet



Markera *Använd internt nummer som utgående identitet* för att visa gruppens egna nummer vid utgående samtal.

Numret som kommer att visas som linjenummer under användarsamtalet med utgående användardefinierad koppling:

**Välj**

Här visas det nummer som blir valbart för användarna som är med i gruppen. Om du inte markerat *Använd internt nummer* får du istället välja numret för ett annat funktionsnummer i organisationen.

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

6199

Här anger du vilken identifikationskod som används för att logga in- eller ut ur svarsgruppen via funktionskoder. Se 8.1 Funktionskoder för mer information.

### 6.2.2 SAA (Speech Auto Attendant)

SAA (Speech Auto Attendant)

Gör det tillåtet för Speech Auto Attendant-tjänster att söka efter det här numret:

Ange vilka namn som det här numret ska identifieras med för varje tillämpligt språk:

Språk:	Namn:	Redigera	Ta bort
Svenska ▾	Kundservice.Kundtjänst	Redigera	✕
Engelska ▾	Customer service.Servicedesk	Redigera	✕

Lägg till namn

Här anger du om det ska vara möjligt att göra svarsgruppen sökbar i den röststyrda telefonistens inställningsprofiler. Du får ange vilka namn eller uttryck som ska kunna identifiera gruppen. Du kan ange flera uttryck med kommatecken mellan.

### 6.2.3 Distribution av samtal

Hur många agenter ska ringas upp parallellt:

1\*

Här anger du hur många samtidiga samtalsförsök systemet ska göra till svarsgruppens agenter.

Vilka telefoner kan en agent använda för att ta emot samtal:

- Softphone
- Stationär telefon
- Mobiltelefon
- Analog telefon
- Extern växeltelefon

Här markerar 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.

Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa agent?

20

Här anger du hur länge ett uppringningsförsök till en viss användare pågår. Detta sekundvärde multiplicerat med antalet tillåtna distributionsförsök till agenter 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.

### Ska agenter närvarostatus påverka distributionen av samtal:



Om agenter som valt en rödfärgad närvaroaktivitet ska undantas från distributionen av samtal från svarsgruppen, även om de är inloggade, markerar du denna ruta.

#### 6.2.4 Distributionsinställningar

Distributionsinställningar

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Ordning	Användar-ID	Namn	Ta bort
▲▼	jan.hansson@tele2vaxel.se	Jan Hansson	✖
▲▼	emil.ekstrom@tele2vaxel.se	Emil Ekström	✖

Här anger du i vilken ordning svarsgruppen söker lediga användare när ett samtal inkommer.

För att lägga till en användare, skriv användarens namn i rutan och tryck på

Klicka sedan på namnet för att lägga till användaren i listan. Flytta användaren uppåt eller nedåt med pilarna ▲▼

Observera  
Endast användare som är medlemmar i svarsgruppen visas i sökningen.  
Inloggade användare som inte ligger med i prioriteringslistan söks när användarna i listan inte är tillgängliga eller inte svarar.

#### 6.2.5 Köspill när samtal inkommer

Köspill inträffar när så många samtidigt ringer upp numret att köhanteringen kan överbelastas.

Följande inställningar anger när svarsgruppen låter nya samtal placeras i kön, beroende på hur många som redan köar och den längsta väntetiden för tillfället.

**Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):**

Det angivna värdet visar hur många inkommande samtal som får köa samtidigt. För Svarsgrupp med kö är fem köplatser maximalt antal.

**Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):**

Här anger du vid vilken kötid som inga nya samtal placeras i kön. Gränsvärdet blir väntetiden för det samtal som för tillfället har väntat längst i kön. Dock, inga redan köade samtal kopplas bort när detta värde överskrids.

Skriv ett heltal för att ange antal minuter, eller exempelvis 0:30 för att ange 30 sekunders maximal väntetid.

Vad händer när ett samtal tas emot och kön eller full, eller den maximala väntetiden överskrids:

Skicka upptagetton ▼\*

Här anger du vad som händer när kön är full eller när ett samtal väntat längre än den längsta tillåtna väntetiden och ett nytt samtal inkommer. De tillgängliga alternativen är *Skicka upptagetton* och *Vidarebefordran till annat nummer*.

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:

+46701234567 Välj

Om du har valt **Vidarebefordran till annat nummer ▼\*** i föregående fält anger du här till vilket nummer samtalet skickas. Klicka på **Välj** för att välja ett av organisationens nummer i en lista. Du kan ange valfritt nummer, även till en mottagare utanför växeln. Observera att detta skulle kunna innebära extra samtalskostnader.

## 6.2.6 Hantering av samtal i kö

Här styr du hur de samtal som väntar i kön hanteras när samtliga medlemmar i svarsgruppen loggar ut, väljer en röd närvaroaktivitet, eller inte svarar på samtal från svarsgruppen. Se 6.2.3 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter påverkar distributionen av samtal.

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

4:30

Detta alternativ anger efter hur lång väntan som var och en i kön ska kopplas vidare till numret för när ett samtal väntat för länge.

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

+46701234567 Välj

Här anger du numret som samtal kopplas till när de väntat för länge i kön.

Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):

+46701234567 Välj

Här anger du vilket nummer som de samtal som väntar i kön kopplas till om samtliga svarsgruppsmedlemmar loggar ut eller väljer en röd närvaroaktivitet. Se 6.2.3 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter påverkar distributionen av samtal.

Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:

5

Här anger du hur många gånger systemet försöker nå tillgängliga användare innan det inkommande samtalet kopplas till numret för när samtliga medlemmar loggat ut.

## 6.2.7 Röstmeddelanden

Här anger du vilket röstmeddelande som spelas upp för köande samtal och hur ofta. Notera att välkomstmeddelanden för svarsgruppen anges under Scheman. Se 6.7 Scheman för mer information.

**Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:**

Placed in queue ▼\*

Här anger du det röstmeddelande som används när ett inkommande samtal placeras i kö. Du laddar upp eller spelar in meddelandet via menyn Röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.

Exempel

Standardmeddelandet *Placed in queue* lyder:

*"Ditt samtal tas emot i turordning, var vänlig vänta."*

**Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:**

20

Här anger du hur ofta förloppsmeddelandet ska spelas upp.

**Ska uppringaren höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent? (i annat fall fortsätter kön)**



Markera denna ruta 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 istället ofta behöver kunna låta samtal gå vidare till nästa person (eller tillbaka i kön) är det olämpligt att avbryta kömeddelandet.

## 6.2.8 Nummerpresentation

**Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering**

Om detta val är aktiverat kommer gruppens nummer i första hand att skickas till användarens telefon som uppringarnummer, uppringande parts nummer endast där visning av flera nummer stöds.

**När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)**

- Visa gruppnumret som avsändare
- Visa uppringande parts nummer

Om ett samtal från en svarsgrupp kopplas till en Tele2 Växel Softphone, visas både den uppringande partens nummer och att samtalet är omstyrt från svarsgruppen.

Mobiltelefoner stöder inte denna visning av dubbla nummer. Därför väljer du här om mottagaren ska se svarsgruppens nummer eller den uppringande partens nummer.

Tips

Om visning av uppringande parts nummer väljs kan växel lägga till en ändelse för att indikera att samtalet kommer från svarsgruppen. Du kan exempelvis välja att visa de sista fyra siffrorna i gruppnumret.

Exempel

0701234567#6199

Kontakta Tele2 Kundservice för mer information om denna funktion

## 6.2.9 Gruppadministratör

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Kundservice gruppleddare

Här anger du om svarsgruppen ska kunna redigeras av gruppadministratörer. Se 5.3 Åtkomstkontroll

Här kan du hantera organisationens inställningar för tvåfaktoraутентisering.

Tvåfaktoraутентisering för administratörer:

Obligatorisk ▼

- Inaktiverad
- Aktiverad
- Obligatorisk**

Detta val anger om användare med administratörsbehörighet ska använda tvåfaktoraутентisering vid inloggning på tele2vaxel.se.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktoraутентisering används.
Aktiverad	Tvåfaktoraутентisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering
Obligatorisk	Tvåfaktoraутентisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering.

Tvåfaktoraутентisering för användare:

Obligatorisk ▼

- Inaktiverad
- Aktiverad
- Obligatorisk**

Detta val anger om användare ska använda tvåfaktoraутентisering vid inloggning med användarnamn och lösenord där detta förekommer.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktoraутентisering används.
Aktiverad	Tvåfaktoraутентisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering
Obligatorisk	Tvåfaktoraутентisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering. Tele2 Växel Softphone måste vara av version 5.10 eller senare.

Gruppadministratörsprofiler för mer information.

## 6.2.10 Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:  
Kundservice

Lägg till grupp

Här anger du de användargrupper vilkas medlemmar kan logga in som agenter i svarsgruppen.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då medlemmar i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CD-Gruppenamn (ID-nr)

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:  
CD-Kundservice (153)

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

Observera

Om du tar bort en användargrupp av misstag, och sparar svarsgruppen, behöver användarna i gruppen logga in på nytt när användargruppen lagts till igen.

För att lägga till en användargrupp, klicka på

Följande ruta visas, med organisationens användargrupper och användargrupper från länkade organisationer som är markerade som Sammansatt:

**Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:**

- Administratör
- Alla
- Kundservice gruppleddare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck

## 6.3 Gruppinkorgar

En gruppinkorg är en röstbrevlåda som tar emot samtal från ett eller flera funktionsnummer via vidarekopplingsnummer eller reservnummer, till exempel vid inkommande samtal utanför öppettider eller när ingen hinner svara. Sådana samtal kopplas till Gruppinkorgens telefonnummer. Gruppinkorgen kan också användas för till exempel sjukanmälan.

Gruppinkorgens storlek är 50 MB, och meddelanden sparas i 10 dagar.

En gruppinkorg avlyssnas genom att användaren ringer ett accessnummer och anger en identifikationskod som öppnar den önskade röstbrevlådan.

Nummer	Namn	
+4681234561	Gruppinkorg	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive grupp.

### 6.3.1 Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

\*

Här anger du namnet för gruppinkorgen, detta visas i meddelandet som skickas till användarna om nytt samtal i gruppinkorgen.

**Uteslut detta nummer från kontaktsökningar**

Om du vill att gruppinkorgens nummer inte ska visas i sökresultatet när användarna söker i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <https://tele2vaxel.se>, kryssar du i denna ruta.

Om gruppinkorgen används som alternativt svarsställe i en svarsgrupp kan det vara lämpligt att utesluta numret från kontaktsökningar. Om det å andra sidan är en röstbrevlåda för sjukanmälan är det lämpligt att användarna kan hitta numret när de söker.

**Kod som identifierar gruppinkorgen vid uppringning av numret för hämtning av gruppinkorg:**

\*

Här anges den kod som användaren anger för att logga in i rätt inkorg vid samtal till numret för att lyssna av gruppinkorgar. Koden visas i meddelandet som skickas till användarna om nytt samtal i gruppinkorgen.

**Tillåt anonyma uppringare att lyssna på meddelanden efter autentisering med PIN-kod:**

Kryssa i denna ruta om det ska vara möjligt att nå numret via PIN-koden från dolt nummer, om rutan inte är ikryssad krävs att inringaren är medlem i gruppen och ringer numret från en Tele2 Växel-ansluten telefon. Observera att detta kräver att ett externt nummer är konfigurerat för att kunna nå gruppinkorgar i organisationen.

**Hälsningsmeddelande:**

\*

Välj vilken hälsningsfras som ska spelas upp när ett samtal inkommer till gruppinkorgen. Se 4.4 Röstmeddelanden för hantering av hälsningsmeddelanden.

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

**Kundservice gruppleddare**

Här anger du om gruppinkorgen ska kunna redigeras av gruppadministratörer. Se 5.3 Åtkomstkontroll

Här kan du hantera organisationens inställningar för tvåfaktoraутентisering.

Tvåfaktoraутентisering för administratörer:

Obligatorisk ▼

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare med administratörsbehörighet ska använda tvåfaktoraутентisering vid inloggning på tele2vaxel.se.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktoraутентisering används.
Aktiverad	Tvåfaktoraутентisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering
Obligatorisk	Tvåfaktoraутентisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering.

Tvåfaktoraутентisering för användare:

Obligatorisk ▼

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare ska använda tvåfaktoraутентisering vid inloggning med användarnamn och lösenord där detta förekommer.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktoraутентisering används.
Aktiverad	Tvåfaktoraутентisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering
Obligatorisk	Tvåfaktoraутентisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktoraутентisering. Tele2 Växel Softphone måste vara av version 5.10 eller senare.

Gruppadministratörsprofiler för mer information.

Användargrupper som är medlemmar i gruppinkorgen:

- Administratör**
- Alla**
- Kundservice**
- Kundservice gruppleddare**
- Support**
- Sälj**
- Telefonist**
- Verkstan**

Här anger du de användargrupper vilkas användare skall vara medlemmar i gruppinkorgen, och ha behörighet att logga in och lyssna av meddelanden.

### 6.3.2 Aviseringar

Det är valbart om användare ska få SMS- och/eller e-postavisering om nytt meddelande i gruppinkorgen.

Grupper som får SMS-avisering:

Telefonist

Här lägger du till de av användargrupperna som är medlemmar i gruppinkorgen, som ska få SMS-avisering om nytt meddelande.

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

För att lägga till en användargrupp, klicka på

Följande ruta visas, med de av organisationens användargrupper som är markerade som medlemmar i gruppinkorgen

**Grupper som får SMS-avisering:**

- Administratör
- Telefonist

---

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck

Grupper som får e-postmeddelande:

Administratör

Telefonist

Här lägger du till de av användargrupperna som är medlemmar i gruppinkorgen, som ska få e-postavisering om nytt meddelande.

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

För att lägga till en användargrupp, klicka på **Lägg till grupp**

Följande ruta visas, med de av organisationens användargrupper som är markerade som medlemmar i gruppinkorgen

**Grupper som får e-postmeddelande:**

Administratör

Telefonist

**Lägg till** **Avbryt**

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck **Lägg till**

### 6.3.3 SAA (Speech Auto Attendant)

**SAA (Speech Auto Attendant)**

Gör det tillåtet för Speech Auto Attendant-tjänster att söka efter det här numret:

Ange vilka namn som det här numret ska identifieras med för varje tillämpligt språk:

Språk:	Namn:	Redigera	Ta bort
Svenska ▾	Gruppinkorg	Redigera	✕
Engelska ▾	Group inbox	Redigera	✕

**Lägg till namn**

Här anger du om det ska vara möjligt att göra gruppinkorgen sökbar i den röststyrda telefonistens inställningsprofiler. Du får ange vilka namn eller uttryck som ska kunna identifiera gruppen. Du kan ange flera uttryck med kommatecken mellan.

### 6.4 IVR-nummer

Ett IVR-nummer eller Menyval spelar upp ett röstmeddelande och reagerar på knapptryckningar från uppringaren. Under IVR-nummer står de nummer för Menyval som är registrerade i organisationen.

Funktionsnummer	Namn	
+46868406180	IVR Tele2 Växel	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive IVR.

Vad har den här gruppen för namn:

IVR Tele2 Växel \*

Nummer:

**+46868406180**

Här anger du ett namn för menyvalet. Detta visas i Tele2 Växel Softphone om ett samtal inkommer till en användare direkt från en knapptryckning i menyvalet. Här visas också menyvalets nummer.

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

**Kundservice gruppleddare**

Här anger du om IVR-numret ska kunna redigeras av gruppadministratörer, t.ex. för att kunna styra om ett val vid överbelastning.

Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot:

IVR-Meny \*

Ange det röstmeddelande som beskriver valmöjligheterna i menyvalet. Du laddar upp eller spelar in meddelandet via meny Röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.

Behåll metadata om det omdirigerade samtalet

Markera här för att spara *metadata* (samtalsinformation) från ett samtal som fått metadata när det vidarekopplats till IVR-numret från någon annan funktion i organisationen, när samtalet kopplas vidare till nästa destination.

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Används ej.

Knapplyssnare (DTMF) Dirigera till destination

# (fyrkant)	<input type="text"/>	Välj
* (stjärna)	<input type="text"/>	Välj
0	<input type="text"/>	Välj
1	+46868406181	Välj
2	+46868406183	Välj
3	+46868406182	Välj
4	<input type="text"/>	Välj
5	<input type="text"/>	Välj
6	<input type="text"/>	Välj
7	<input type="text"/>	Välj
8	<input type="text"/>	Välj
9	<input type="text"/>	Välj
Tidsgräns*	+46868406182	Välj

\* uppringaren trycker inte på någon knapp

Medan Röstmeddelandet spelas upp lyssnar systemet efter uppringarens knapptryckningar. Du kan definiera ett specifikt destinationsnummer för varje knapp på telefonens knappsats, inklusive stjärna och fyrkant.

I fältet *Tidsgräns* skriver du vad som händer om inringaren inte trycker på någon knapp innan röstmeddelandet för Menyvalet har spelats färdigt. Om du lämnar fältet tomt upprepas röstmeddelandet.

Klicka på **Välj** för att få en lista över nummer att använda för respektive knappval. Klicka på raden med önskat nummer för att använda det.

Knapplyssnare (DTMF) Dirigera till destination	
# (fyrcant)	Välj
* (stjärna)	Välj
0	+46310123456 Göteborg Välj
1	+46700189807 Erik Svensson Välj
2	+46701663292 Anna Hansson Välj
3	+46704343918 Jan Hansson Välj
4	+46707235223 Ebba Dohna Välj
5	+4681234561 Gruppinkorg Välj
6	+4681234562 Porttelefonen Välj
7	+4681234563 Faxnummer Välj
8	+4681234566 API User Välj
9	+4681234568 Huvudnummer Välj
Tidsgräns*	+4681234569 Administratör Välj +4681234569 Administratör Välj +46840893340 CC Välj +46868406182 Välj

\* uppringaren trycker inte på någon knapp

Du kan ange valfritt nummer, även till en mottagare utanför växeln. Observera att detta skulle kunna innebära extra samtalskostnader.

## 6.5 Nummer till konferenssamtal

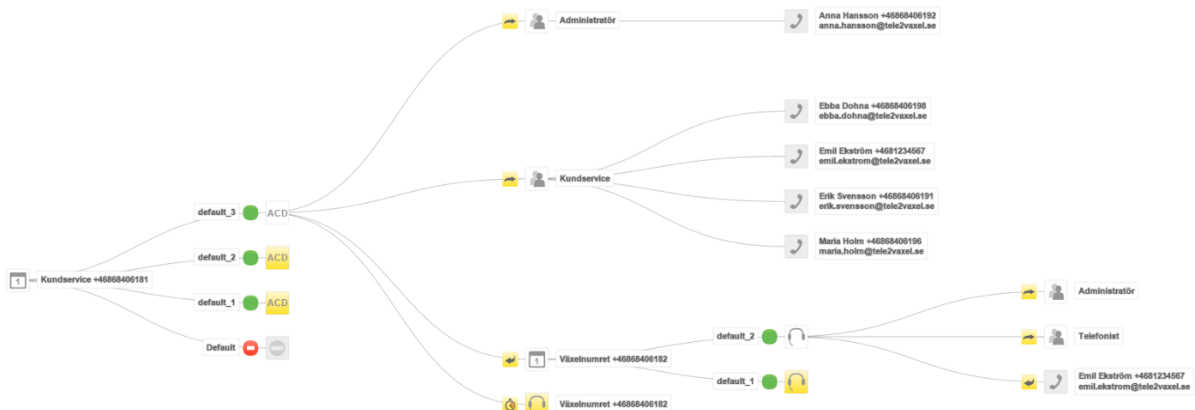
Nummer till telefonkonferens  
+46868406190

Under Nummer till konferenssamtal visas de nummer som går till organisationens telekonferens i Tele2 Växel (tilläggstjänst).

## 6.6 Nummervisualisering

Nummervisualisering visar schematiskt hur följande typer av funktionsnummer är konfigurerade:

- ACD-gruppsnummer
- Telefonistgruppsnummer
- IVR-nummer
- Regelbaserade nummer



### 6.6.1 Öppna och stäng nummer i visualiseringsvyn

Öppna och stäng funktionsnummer så här:

- Du öppnar en vy genom att klicka på ett funktionsnummer i listan.
- Du stänger en öppnad vy genom att klicka på det öppnade numret.
- Du stänger även en öppnad vy genom att klicka på ett annat nummer.

Öppna och stäng noder så här:

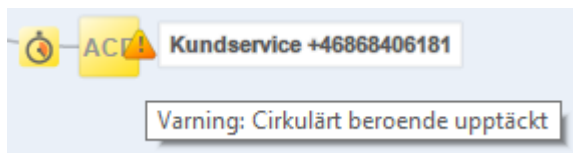
- Du öppnar en nod genom att klicka på den.
- Du stänger en öppnad nod genom att klicka på den.
- Om du klickar på en nod längre ner i ett öppet nod-träd, öppnas även denna nod om det är möjligt
- Klicka på Expandera alla för att öppna alla noder samtidigt

### 6.6.2 Noder med kopior

Om en nod visas på fler än ett ställe i nummervisualiseringsvyn, kan den bara öppnas på ett ställe medan dess kopior gulfärgas. När du klickar på en kopia, byter den öppningsbara noden färg från vitt till orange för att visa att de två noderna hör samman.

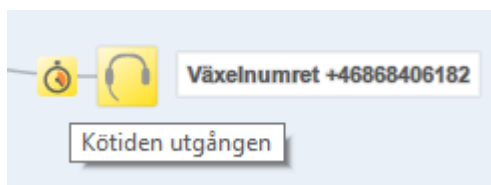
### 6.6.3 Noder med slingor

En varningssymbol på en nod visar att noden är en del av en slinga. Slingan visas om du klickar på symbolen. Noden blinkar mellan orange och vitt.



### 6.6.4 Underliggande information

Om du hovrar över en nod, visas information om vad ikonerna betyder. Till exempel säger ett stoppur att det handlar om en kö-timeout.



### 6.6.5 Rendera bild

Genom att klicka på Rendera bild får du möjlighet att spara ner en PNG-bild av din nummervisualisering till datorn.

Observera

Bild av nummervisualisering kan inte renderas i webbläsaren Internet Explorer

## 6.7 Scheman

I funktionen Scheman ställer du in öppettider för organisationens samtliga funktionsnummer.

Du lägger upp olika händelser, till exempel "Vardagar" (med tidsperioden t.ex. måndag till fredag 8–17) eller "Julhelgen" (med tidsperioden varje år 24–26 december), och anger en åtgärd för var och en: *Öppet*, *Stängt* eller *Vidarekoppla*.

I huvudmenyn under Scheman visas alla funktionsnummer med aktuell status: grönt för öppet och rött för stängt.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Kundservice	+46868406181	ACD	–
Sälj	+46868406183	ACD	–
Kundservice	+46868406199	ACD Light	●
Växelnumret	+46868406182	Telefonist	–
IVR Tele2 Växel	+46868406180	IVR	●
Porttelefonen	+4681234562	Svarsgrupp	●

Här visas vilken typ av funktionsnummer varje nummer är. Detta är till nytta om flera funktionsnummer har samma namn.

Klicka på en rad för att ange funktionsnumrets öppettider.

Observera  
Scheman kan inte redigeras i webbläsaren Internet Explorer

För alla funktionsnummer finns en standardschemahändelse som gäller om ingen annan händelse är aktiv vid den aktuella tidpunkten.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
 Lägg till en ny schemahändelse		
Redigera standardschemahändelse	Alltid	 Öppna

Klicka på en händelse för att redigera den.

För standardschemahändelsen kan du ange ett röstmeddelande och sedan om funktionen ska vara öppen, stängd eller vidarekoppla till ett annat nummer.

Exempel

Ändring till att funktionsnumret är stängt som standardhändelse.

**Redigera standardschemahändelse** ✕

Meddelande  ▶  
Lägg till nytt meddelande

Åtgärd

- Öppna
- Stängt**
- Vidarekoppla



[Stäng](#)


**Redigera standardschemahändelse** ✕

Meddelande  ▶  
Lägg till nytt meddelande

Åtgärd

[Stäng](#)

Namn	Varaktighet	Åtgärd
 <b>Lägg till en ny schemahändelse</b>		
Redigera standardschemahändelse	Alltid	 Stängt

Klicka på  **Lägg till en ny schemahändelse** för att lägga till en händelse i schemat. Nedanstående meny öppnas.

### Lägg till en ny schemahändelse ✕

Namn på händelse

Upprepa Aldrig ▼

Från 2018-01-08 1 08:00 🕒

Till 2018-01-11 1 17:00 🕒

För alltid

Meddelande Ingen ▼ ▶

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd Öppna ▼

Spara
Stäng

Genom att klicka på kalendersymbolen i datumfält visas en kalender där du enkelt kan välja datum.

January 2018						
Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Det är också möjligt att klicka i datumfältet och skriva datum direkt i textform.

Ge händelsen ett beskrivande namn, till exempel *Vardagar*, *Måndag till torsdag*, eller *Julhelgen*.

Ange i rullgardinsmenyn *Upprepa* om händelsen ska vara återkommande *dagligen*, *per vecka*, *varje månad* eller *varje år*. *Aldrig* används för ej återkommande händelser, till exempel *Stängt för inventering* eller *Extraöppet*, och kan även användas för påskhelgen som inte återkommer samma datum varje år.

Ställ in start- och slutdatum för händelsen och ange tid på dygnet som händelsen ska gälla. Om händelsen ska gälla från startdatumet och tills vidare, markera rutan *För alltid*.

Observera

Händelsen i exemplet ovan gäller från klockan 08:00 den 8 januari 2018 oavbrutet fram till klockan 17:00 den 11 januari 2018.

Om du istället vill att händelsen ska gälla varje dag mellan 08:00 till 17:00 mellan den 8 januari 2018 och den 11 januari 2018 väljer du att händelsen ska upprepas *Dagligen*.

### Dagligen

Dagligen ▼

Ställ in startdatum

Ställ in slutdatum

Händelsen återkommer varje dag, till exempel *Lunchstängt*. Du kan välja att ställa in start- och slutdatum för upprepningen, och anger vilken tid på dygnet som händelsen gäller.

### Per vecka

Per vecka ▼

M T W T F S S

Ställ in startdatum

Ställ in slutdatum

Om du väljer *Per vecka* ska du också ange vilka veckodagar händelsen gäller. Vitmarkerade dagar är aktiva, gråmarkerade inaktiva. I exemplet ovan gäller händelsen måndag till fredag.

Du kan välja att ställa in start- och slutdatum för upprepningen, samt anger tid på dygnet som händelsen gäller.

Detta alternativ används till exempel för att ha en viss öppettid på vardagar och en annan på helger. Du skapar då en händelse som upprepas *Per vecka* för måndag till fredag, och sedan ytterligare en händelse med lördag och söndag.

### Varje månad

Upprepa Varje månad ▼

Från 2018-01-08 08:00

Till 2018-01-11 17:00

Händelsen återkommer ett datum eller mellan vissa datum varje månad. Du anger dag i månaden och tid på dygnet händelsen börjar och slutar.

Du får möjlighet att välja om händelsen ska sluta upprepas vid ett visst datum:

Slut Datum ▼ 2025-04-26

eller om händelsen ska upprepas varje månad i oändlighet:

Slut Aldrig ▼

### Varje år

Upprepa

Från

Till

Händelsen återkommer ett datum eller mellan vissa datum varje år.

Du får möjlighet att välja om händelsen ska sluta upprepas vid ett visst datum:

Slut

eller om händelsen ska upprepas varje år i oändlighet:


Slut

### Meddelande

Meddelande

För varje händelse kan du välja ett röstmeddelande. För öppna händelser blir detta ett välkomstmeddelande, för stängda händelser blir det ett "nattsvar". Även om händelsen vidarekopplar inkommande samtal till ett annat nummer kan du använda ett röstmeddelande som spelas upp innan detta sker.

Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information om meddelanden, med bland annat nödvändig teknisk information om ljudfiler.

Klicka på pilen  för att provlyssna till det valda röstmeddelandet.

### Lägg till nytt meddelande

Klicka på *Lägg till ett nytt meddelande* för att ladda upp en ljudfil med ett nytt röstmeddelande.

#### Lägg till nytt meddelande ✕

Meddelandenamn

Meddelandebeskrivning

Meddelanden efter Engelska  Ingen fil har valts

                                 språk Svenska  Ingen fil har valts

[Avbryt](#)

Skriv röstmeddelandets namn och en kort beskrivning.

Du måste ladda upp ljudfiler för *både engelska och svenska*. Om du inte använder flera språk i Tele2 Växel kan du ladda upp samma fil för båda språken.

Tryck **Spara** när du är klar för att återgå till redigeringen av händelsen.

### Åtgärd

Åtgärd **Öppna** ▼

- Öppna
- Stängt
- Vidarekoppla

Här anger du vad som ska göras med det inkommande samtalet efter uppspelning av ett eventuellt röstmeddelande.

**Öppna** ▼

Samtalet skickas till det aktuella funktionsnumret.

**Stängt** ▼  **Avsluta befintliga samtal i kö**

Vid *Stängt* kopplas samtalet ned. Om du markerar rutan *Avsluta befintliga samtal i kö* (visas endast för funktionsnummer med köfunktion) kopplas de samtal som väntar i kön ned när händelsen startar. Om du lämnar rutan tom, kopplas endast nya samtal ned medan de köande fortfarande kopplas fram efter händelsens start.

**Vidarekopp** ▼

Samtalet vidarekopplas till numret i textfältet, till exempel 990990 om organisationen har tilläggstjänsten Svarsservice.

### Prioritering av händelser

Namn	Varaktighet	Åtgärd
 Lägg till en ny schemahändelse		
 Nyårsdagen	Varje år 2018-01-01 00:00 - 2018-01-02 00:00	 Stängt
 Trettondedagen	Varje år 2018-01-06 00:00 - 2018-01-07 00:00	 Stängt
 Påsk	2018-03-30 00:00 - 2018-04-02 00:00	 Stängt
 1 maj	Varje år 2018-05-01 00:00 - 2018-05-02 00:00	 Stängt
 Kristi himmelfärd	2018-05-10 00:00 - 2018-05-11 00:00	 Stängt
 Nationaldagen	Varje år 2018-06-06 00:00 - 2018-06-07 00:00	 Stängt
 Midsommar	2018-06-22 00:00 - 2018-06-24 00:00	 Stängt
 Alla helgons afton	2018-11-02 00:00 - 2018-11-03 00:00	 Stängt
 Julstängt	Varje år 2015-12-24 - 2015-12-26	 Stängt
 Lunch	Dagligen, 12:00 - 13:00	 Stängt
 Lördag	Per vecka, 11:00 - 15:00	 Öppna
 Vardagar	Per vecka, 08:00 - 17:00	 Öppna
<b>Redigera standardschemahändelse</b>	Alltid	 Stängt

Systemet läser händelser uppifrån och ned. Detta innebär till exempel att händelser som lunchstängt 12–13 varje dag måste ligga högre i listan än händelser som anger öppet mellan 8–17. Enskilda händelser, till exempel påsk- och julstängt, måste ligga högre i listan än de ordinarie öppettiderna.

Du flyttar händelser upp och ned i listan genom att klicka och dra.

#### Observera

- Händelser finns kvar i schemat även efter att de löpt ut eller slutat upprepas. Du kan redigera dem med nya tidsangivelser eller radera dem genom att hovra över raden och klicka på krysset som visas längst ut till höger.
- För händelser som upprepas över flera år visas det årtal som angetts när händelsen skapats. Händelsen fungerar ändå enligt inställningarna för upprepningen.

## 6.8 Sökgruppsnummer

Sökgruppsnummer är en enkel svarsgrupp som distribuerar samtal till de användare som är beredda att svara. En användare kan inte välja att få/inte få samtal från svarsgruppen genom att logga in och ut, men kan styra bort samtal genom att välja en eller flera närvaroaktiviteter som anges i inställningarna för svarsgruppen.

Gruppen saknar köfunktion. Endast ett samtal åt gången distribueras även om flera användare är tillgängliga. Först när detta samtal har besvarats kan ett nytt distribueras. Eftersom gruppen saknar kö, går det inte att välja ett röstmeddelande för en inringande väntande part, däremot välkomstmeddelande i schemat.

Om svarsgruppens samtliga användare är upptagna i pågående samtal, styrs det väntande samtalet om till ett reservnummer eller så spelas upptagetton.

Nummer	Namn	
+4681234562	Porttelefonen	Historik
+46840893341	Lastkaj	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive grupp.

### 6.8.1 Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Porttelefonen \*

Ge svarsgruppen ett beskrivande namn. Det visas i fältet *Omstyrt från* när ett samtal från gruppen inkommer till en Tele2 Växel Softphone-användare.

Metadata i samtal som vidarekopplas till en svarsgrupp behålls när gruppen skickar samtalet vidare.

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar



Om du markerar detta fält, visas inte svarsgruppsnumret i sökresultatet när en användare söker i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <https://tele2vaxel.se>

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

4562

Här anger du vilken identifikationskod som används för att hantera schemat för svarsgruppen via funktionskoder. Se 8.1 Funktionskoder för mer information.

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Kundservice gruppleddare

Här anger du om svarsgruppen ska kunna redigeras av gruppadministratörer.

Vilka användargrupper deltar i den här sökgruppen:

- Administratör
- Alla
- Kundservice
- Kundservice gruppledare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Här markerar du den eller de användargrupper vars medlemmar får samtal från den här svarsgruppen. Om organisationen är länkad med andra kan du även klicka i användargrupper som är sammansatta från länkade organisationer.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då medlemmar i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CD-Gruppenamn (ID-nr)

Vilka användargrupper deltar i den här sökgruppen:

- Administratör
- Alla
- CD-Kundservice (153)
- CD-Porttelefonen (38107)

## 6.8.2 SAA (Speech Auto Attendant)

SAA (Speech Auto Attendant)

Gör det tillåtet för Speech Auto Attendant-tjänster att söka efter det här numret:



Ange vilka namn som det här numret ska identifieras med för varje tillämpligt språk:

Språk:	Namn:	Redigera	Ta bort
Svenska ▾	Lastkajen	Redigera	✕
Engelska ▾	Goods receipt	Redigera	✕

Lägg till namn

Här anger du om det ska vara möjligt att göra svarsgruppen sökbar i den röststyrda telefonistens inställningsprofiler. Du får ange vilka namn eller uttryck som ska kunna identifiera gruppen. Du kan ange flera uttryck med kommatecken mellan.

## 6.8.3 Distribution av samtal

Ett sökgruppsnummer distribuerar samtalen till användare slumpmässigt.

**Söklängd:**\*

Här anger du hur många uppringningsförsök som gruppen gör för ett inkommande samtal innan det kopplas till det nummer som är angett i fältet *Reservnummer*.

**Tid för samtal (i sekunder):**\*

Här anger du hur länge varje uppringningsförsök till användare pågår.

**Distributionslogik:**

Sekventiell  Parallell

Markera *Parallell* om gruppen ska söka användarna samtidigt. Proceduren styrs av fältet *Söklängd* samt antalet tillgängliga användare.

**Exempel**

- Om *Söklängd* är 10, *Tid för samtal (i sekunder)* är 30 och antalet tillgängliga användare är 3, distribueras ett inkommande samtal enligt följande mönster:
  - Ett samtalsförsök till alla tre användare i 30 sekunder
  - Ett samtalsförsök till alla tre användare i 30 sekunder
  - Ett samtalsförsök till alla tre användare i 30 sekunder
  - Ett samtalsförsök till en av användarna i 30 sekunder
  - Samtalet kopplas till *Reservnummer* om det inte besvarats.
- Om *Söklängd* är 2, *Tid för samtal (i sekunder)* är 30 och antalet tillgängliga användare är 3, görs ett samtalsförsök till två av de tre användarna innan det kopplas till *Reservnummer*.

**Distributionslogik:**

Sekventiell  Parallell

Markera *Sekventiell* om gruppen ska söka användarna en i taget. Proceduren styrs av fältet *Söklängd* samt antalet tillgängliga användare.

**Distribuera efter hur många sekunder:**\*

Detta anger efter hur många sekunders påringning på en användare som systemet ska börja söka efter ännu en användare.

**Exempel**

- Om *Söklängd* är 3, *Tid för samtal (i sekunder)* är 30, *Distribuera efter hur många sekunder* är 10 och antalet tillgängliga användare är 3, distribueras ett inkommande samtal enligt följande mönster:
  - Ett samtalsförsök till en användare
  - Efter 10 sekunder ett samtalsförsök till en ny användare
  - Efter 20 sekunder ett samtalsförsök till en ny användare
  - Efter 30 sekunder kopplas det första samtalsförsöket ned.
  - Efter 40 sekunder kopplas det andra samtalsförsöket ned.Efter 50 sekunder kopplas samtalet till *Reservnummer* om det inte besvarats.

Reservnummer:

+46868406182 **Välj**

Här anger du till vilket nummer det inkommande samtalet kopplas om ingen användare svarar efter att antalet samtalsförsök har tagit slut. Tryck **Välj** för att se en lista med nummer i organisationen och klicka på ett av dessa för att välja det i fältet. Du kan ange valfritt nummer, även till en mottagare utanför växeln. Observera att detta skulle kunna innebära extra samtalskostnader.

**Vidarekoppla till reservnumret när sökgruppen är stängd:**



Markera detta val för att vidarekoppla samtal till svarsgruppens nummer när schemat anger att gruppen är stängd. Om schemahändelsen har ett röstmeddelande konfigurerat kommer detta att spelas upp innan vidarebefordran sker. Observera att du även kan välja att vidarebefordra samtalet i schemahändelsen. Se 6.7 Scheman för mer information.

**Aktiviteter som exkluderar en användare från en sökning:**

- Tillgänglig
- Tillgänglig (ej inloggad i svarsgrupp)**
- Upptagen**
- Lunch**
- Möte**
- Gått för dagen**
- Semester**
- Sjuk**
- VAB**

Markera vilka närvaroaktiviteter som ska göra att en användare upphör att få samtal från svarsgruppen.

Aktiviteten *Tillgänglig (ej inloggad i svarsgrupp)* gör att användaren upphör att få samtal från svarsgruppen, men är tillgänglig för samtal till sitt direktnummer även om användaren har Stängd hänvisning eller Nummerseparering.

**Roller som exkluderar en användare från en sökning:**

- Arbete Mobil**
- Växel**
- Dolt**
- Arbete Fast**

Markera här vilka roller som gör att en användare upphör att få samtal från svarsgruppen.

**Exkludera användare i samtal från en sökning:**



Markera om användare som är upptagna i samtal ska exkluderas från sökningen.

**Vilka telefoner kan användas till att besvara samtal:**

- Softphone**
- Stationär telefon**
- Mobiltelefon**
- Analog telefon**
- Lync-program**

Markera vilka telefontyper som hanterar samtal från svarsgruppen.

Observera

Om samtliga medlemmar i svarsgruppen inte har någon av de markerade telefontyperna, eller har dessa telefontyper avstängda, kopplas inkommande samtal till *Reservnummer*.

#### 6.8.4 Nummerpresentation

Använd **inte sökgruppsnumret som nummer för vidarekoppling**

Markera rutan om sökgruppsnumret inte ska skickas med när samtalet kopplas vidare till en annan svarsgrupp eller till en användare via *Reservnummer*.

När det **inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)**

- Visa gruppnumret som avsändare
- Visa uppringande parts nummer

Om ett samtal från en svarsgrupp inkommer till en Tele2 Växel Softphone visas både den uppringande partens nummer och att samtalet är omstyrt från svarsgruppen.

Mobiltelefoner stöder inte denna visning av dubbla nummer. Här väljer du istället om mottagaren får se svarsgruppens nummer eller den uppringande partens nummer.

##### Tips

Om visning av uppringande parts nummer väljs kan växeln lägga till en ändelse för att visa att samtalet kommer från svarsgruppen, till exempel de sista fyra siffrorna i gruppnumret.

**Exempel:** 0701234567#6199

Kontakta Tele2 Kundservice för mer information om denna funktion.

## 6.9 Telefonistgrupper

Telefonistgrupp är en svarsgrupp där användarna, precis som i ACD-grupp, loggar in och ut oberoende av inloggningsstatus i andra grupper. Administratörer kan centralt övervaka inkommande samtal och administrera in- och utloggning av användarna via funktionen ACD-övervakare (tilläggsjänst).

Telefonistgruppen kombineras med en speciell telefonistvy i Tele2 Växel Softphone, där telefonisten kopplar inkommande samtal från gruppen till kollegor, skicka meddelanden med mera.

Telefonistgruppen erbjuder också möjlighet för telefonisten att sätta samtal på kö direkt till användare i organisationen när användaren de ska koppla till är upptagen i samtal.

Gruppen har en köfunktion där inkommande samtal väntar när alla inloggade användare är upptagna i samtal.

Nummer	Namn	
+46868406182	Telefonist	Historik
444	Röststyrd telefonist	Historik

Klicka på numret för att ange inställningar. Klicka på Historik för att se en ändringslogg för inställningarna för respektive grupp.

### 6.9.1 Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

\*

Här anger du telefonistgruppens namn. Detta visas i fältet *Omstyrt från* när ett samtal kopplas till en Tele2 Växel Softphone-användare, eller när en användare får ett samtal från gruppen i Användarportalen för Tele2 Växel.

Tillåt att sätta en prioritet för den här gruppen:



Prioritet för den här gruppen:

▼

Med tjänsten köprioritering kan du här ange att samtal i kön ska ha högre eller lägre prioritet än samtal i kö till andra svarsgrupper som ringer ut till samma agent. Ett lägre värde ger högre prioritet än grupper med ett högre värde.

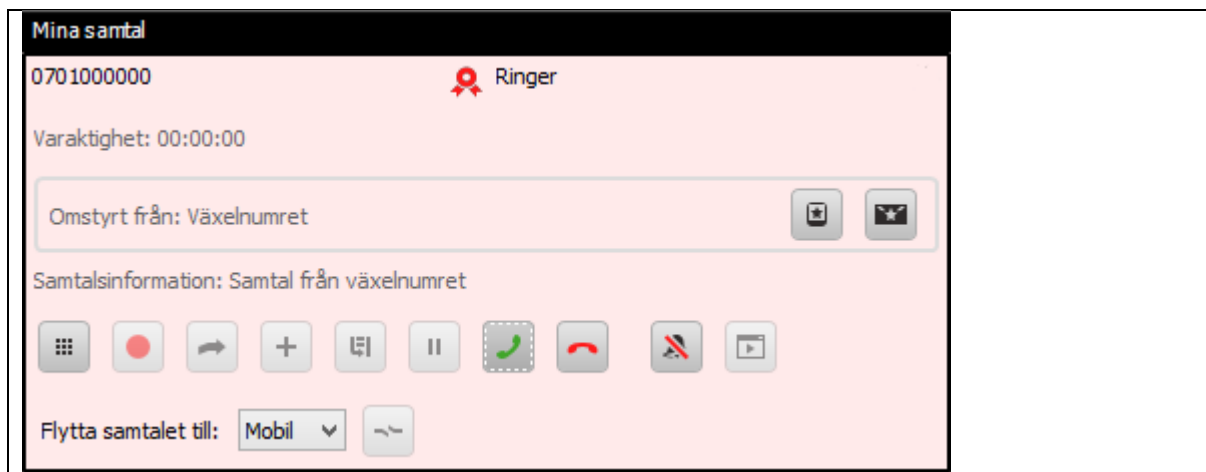
Uteslut detta nummer från kontaktsökningar



Om du vill att telefonistgruppens nummer inte ska visas i sökresultatet när användarna söker i Tele2 Växel-appen, Tele2 Växel Softphone eller i användarvyn på <https://tele2vaxel.se>, markerar du denna ruta.

Metadata för den här gruppen:

Här skriver du ett kort meddelande som visas i fältet *Samtalsinformation* när ett samtal från telefonistgruppen kopplas till en Tele2 Växel Softphone-användare.

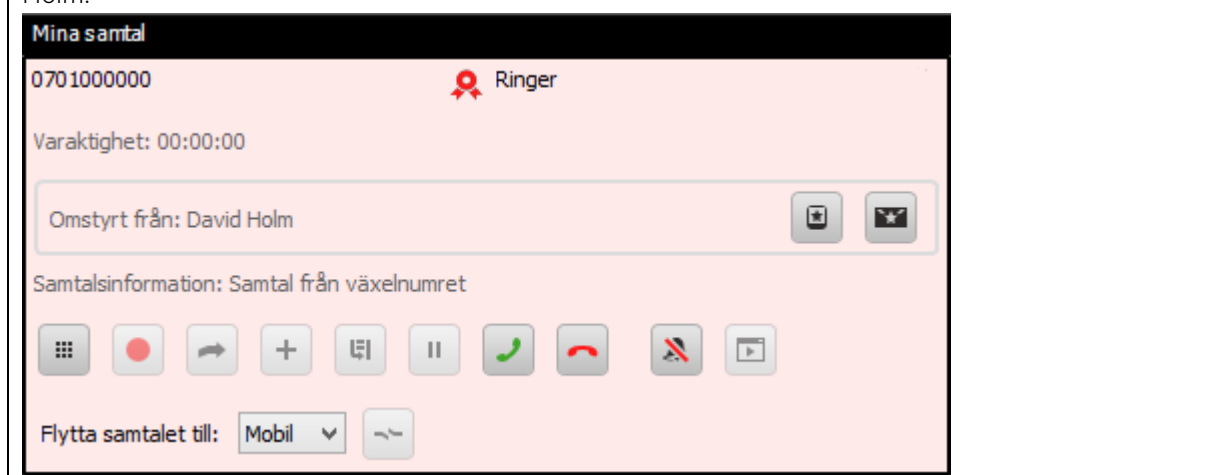


Använd det omstyrda samtalets information istället

Om denna ruta är ommarkerad och ett vidarekopplat samtal kommer från en annan svarsgrupp (till exempel via *Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga*), visas vid *Omstyrt från* att samtalet startat i den första gruppen, och vid *Samtalsinformation* den grupp som samtalet distribueras från. Se exemplet nedan.

Exempel från Tele2 Växel Softphone

Samtalet inkommer från *För att komma till växeln, tryck 1* i telefonsvararen för användaren David Holm.



Observera

- Om företaget har flera svarsgrupper som styr till varandra i en slinga, visas endast två av dessa "hopp" (en tidigare grupp och den grupp samtalet distribueras från).
- Om samtalet har passerat ett regelbaserat nummer, får metadata från detta nummer högre prioritet än metadata från svarsgrupper.

**Tillåt att använda den här gruppen som en utgående användarlinje**

Om företaget använder nummervisning med Samtals-ID kan du här ange om användarna som är med i gruppen får möjlighet att använda gruppens nummer för utgående nummervisning.

#### Använd internt nummer som utgående identitet

Markera *Använd internt nummer som utgående identitet* för att visa gruppens egna nummer vid utgående samtal.

#### Numret som kommer att visas som linjenummer under användarsamtalet med utgående användardefinierad koppling:

**Välj**

Här visas det nummer som blir valbart för användarna som är med i gruppen. Om du inte markerat *Använd internt nummer* får du istället välja numret för ett annat funktionsnummer i organisationen.

#### Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtna):

Här står det namn som visas i mottagarens display när användaren skickar ett textmeddelande via telefonistgruppen från sin Tele2 Växel Softphone.

#### Avsändarnummer som ska användas när du skickar SMS från det här numret:

Här står eventuellt avsändarnummer för textmeddelanden via telefonistgruppen från Tele2 Växel Softphone.

#### Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Här anger du vilken identifikationskod som används för att logga in i eller ut ur svarsgruppen via funktionskoder. Se 8.1 Funktionskoder för mer information.

#### För hur lång tid ska statistik visas (i minuter):

\*

Detta värde anger tidsintervallet för beräkning av medelkötid och max kötid i kö- och agentstatistiken.

### 6.9.2 SAA (Speech Auto Attendant)

SAA (Speech Auto Attendant)

Gör det tillåtet för Speech Auto Attendant-tjänster att söka efter det här numret:

Ange vilka namn som det här numret ska identifieras med för varje tillämpligt språk:

Språk:	Namn:	Redigera	Ta bort
<input type="text" value="Svenska"/>	<input type="text" value="Växeln,Växel,Receptionen,Telefonist"/>	<input type="text" value="Redigera"/>	<input type="text" value="X"/>
<input type="text" value="Engelska"/>	<input type="text" value="Switchboard,Attendant,Reception,Front d"/>	<input type="text" value="Redigera"/>	<input type="text" value="X"/>

Här anger du om det ska vara möjligt att göra telefonistgruppen sökbar i den röststyrda telefonistens inställningsprofiler. Du får ange vilka namn eller uttryck som ska kunna identifiera gruppen. Du kan ange flera uttryck med kommatecken mellan.

### 6.9.3 Distribution av samtal

Distribuera samtal till:

- Inloggade telefonister**
- Speech Auto Attendant**

Här anges om telefonistgruppen ska distribuera samtal till inloggade användare eller styra dem till den röststyrda telefonisten (tilläggs tjänst).

Detta val gör det möjligt att t.ex. styra om telefonistnumret till röststyrd telefonist tillfälligt vid behov.

SAA-profil:

Om gruppen är inställd att styra samtal till den röststyrda telefonisten anges här vilken inställningsprofil som ska användas. Detta val används t.ex. för att ha separata röststyrda telefonister för externa resp. interna inringare. Se 4.5 Speech Auto Attendant-profiler för mer information.

Hur många telefonister ska ringas upp samtidigt:

Här anger du hur många parallella samtalsförsök systemet ska göra till telefonister.

Vilka telefoner kan en telefonist använda till att besvara samtal:

- Softphone**
- Stationär telefon**
- Mobiltelefon**
- Analog telefon**
- Extern växeltelefon**

Här markerar du vilka telefontyper som kan hantera samtal från telefonistgruppen.

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 telefonister är tillgängliga.

Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa telefonist?

Här anger du hur länge ett uppringningsförsök till en viss användare pågår. Detta sekundvärde multiplicerat med antalet tillåtna distributionsförsök till telefonister ger maximal tid som ett inringande samtal väntar medan systemet försöker nå tillgängliga telefonister. Därefter kopplas samtalet till numret för när inga telefonister är tillgängliga.

Ska telefonisters närvarostatus påverka distributionen av samtal:

Om telefonister som valt en rödfärgad närvaroaktivitet ska undantas från distributionen av samtal från telefonistgruppen, även om de är inloggade, markerar du denna ruta.

När telefonister har samma kompetens, distribuera efter längsta passiv tid?  
(distribuera annars slumpvis):

Detta val används i kombination med funktionen *Distribuera samtal efter kompetensnivå*, se 6.9.14. Användarkompetens för mer information.

Här anger du huruvida samtal till telefonister på samma kompetensnivå ska distribueras enligt "längst ledig" eller slumpmässigt.

#### 6.9.4 Köspill när samtal inkommer

Köspill inträffar när så många samtidigt ringer upp numret att köhanteringen kan överbelastas. Följande inställningar anger när telefonistgruppen låter nya samtal placeras i kön, beroende på hur många som redan köar och den längsta väntetiden för tillfället.

**Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):**

\*

Det angivna värdet visar hur många inkommande samtal som får köa samtidigt.

**Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):**

Här anger du vid vilken kötid som inga nya samtal placeras i kön. Gränsvärdet blir väntetiden för det samtal som för tillfället har väntat längst i kön. Dock, inga redan köade samtal kopplas bort när detta värde överskrids.

Exempel

Skriv ett heltal för att ange antal minuter, eller till exempel 0:30 för att ange 30 sekunders maximal väntetid.

**Vad händer när ett samtal tas emot och kön eller full, eller den maximala väntetiden överskrids:**

\*

Här anger du vad som händer när kön är full eller när ett samtal väntat längre än den längsta tillåtna väntetiden och ett nytt samtal inkommer. De tillgängliga alternativen är *Skicka upptagetton* och *Vidarebefordran till annat nummer*.

**Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:**

**Välj**

Om du har valt \* i föregående fält anger du här till vilket nummer samtalet skickas. Klicka på **Välj** för att välja ett av organisationens nummer i en lista. Du kan ange valfritt nummer, även till en mottagare utanför växeln. Observera att detta skulle kunna innebära extra samtalskostnader.

#### 6.9.5 Hantering av samtal i kö

Här styr du hur de samtal som väntar i kön hanteras när samtliga medlemmar i telefonistgruppen loggar ut, väljer en röd närvaroaktivitet, eller inte svarar på samtal från svarsgruppen. Se 6.9.3 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter påverkar distributionen av samtal.

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

Detta alternativ anger efter hur lång väntan som var och en i kön ska kopplas vidare till numret för när ett samtal väntat för länge.

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

 Välj

Här anger du numret som samtal kopplas till när de väntat för länge i kön.

Nummer för vidarekoppling vid inga telefonister (dit samtal vidarekopplas om inga telefonister är inloggade och har statusen Tillgänglig):

 Välj

Här anger du vilket nummer som de samtal som väntar i kön kopplas till om samtliga telefonistgruppsmedlemmar loggar ut eller väljer en röd närvaroaktivitet. Se 6.9.3 Distribution av samtal för hur du anger huruvida rödfärgade närvaroaktiviteter påverkar distributionen av samtal.

Hur många distributionsförsök till telefonister är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga telefonister är tillgängliga:

Här anger du hur många gånger systemet försöker nå tillgängliga användare innan det inkommande samtalet kopplas till numret för när samtliga medlemmar loggat ut.

#### 6.9.6 Röstmeddelanden

Här anger du vilka röstmeddelanden som spelas upp för köande samtal och hur ofta. Notera att välkomstmeddelanden för telefonistgruppen anges under Scheman. Se 6.7 Scheman för mer information.

Du laddar upp eller spelar in meddelandet via menyn Röstmeddelanden. Se 4.4 Röstmeddelanden för mer information.

Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö

 \*

Här anger du vilket röstmeddelande som spelas upp när ett inkommande samtal placeras i kö.

Exempel

Standardmeddelandet *Placed in queue* lyder:

*"Ditt samtal tas emot i turordning, var vänlig vänta."*

Vad ska uppringaren höra under väntan i kön:

 \*

Här anger du vilket meddelande som ska spelas upp kontinuerligt under väntan i kön. Du kan välja väntemusik som du själv har laddat upp eller standardmeddelandet *Ringing* som spelar upp en kopplingston var femte sekund.

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:

 \*

Här anger du vilket förloppsmeddelande som spelas upp återkommande under väntan i kön.

Exempel

Standardmeddelandet *Still placed in queue* lyder:

*"Tack för att du väntar."*

**Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:**

Här anger du hur ofta förloppsmeddelandet ska spelas upp.

**Ska uppringaren höra en ringsignal när samtalet skickas till en telefonist? (i annat fall fortsätter kön)**



Markera denna ruta om uppspelningen av kömeddelanden ska avbrytas och ersättas med ringsignaler när systemet försöker nå en tillgänglig användare.

Exempel

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

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

**Spela upp köposition:**



Markera denna ruta om systemet efter uppspelning av förloppsmeddelandet ska informera inringaren om dennes plats i kön

**Spela upp uppskattad väntetid:**



Markera denna ruta om systemet efter uppspelning av förloppsmeddelandet 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.

**Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:**



Markera denna ruta om systemet ska spela upp förloppsmeddelande och köposition/väntetid varannan gång. Om rutan inte är markerad, spelas köposition/väntetid upp omedelbart efter förloppsmeddelandet.

**Spela inte upp väntetiden om den är kortare än (minuter):**

Här anger du när väntetidsvärdet ska sluta spelas upp för inringaren när den beräknade väntetiden är kort.

Exempel

Använd denna inställning för att undvika att "den sista minuten" blir flera minuter för att de samtal som telefonisterna just då hanterar råkar dra ut litet extra på tiden.

**Spela inte upp väntetiden om den är längre än (minuter):**

Här anger du om väntetidsvärdet ska sluta spelas upp för till inringaren när den beräknade väntetiden är lång.

#### 6.9.7 Inställningar för återuppringning

Här aktiveras återuppringningsfunktionen i gruppen. Den som ringer till gruppen slipper att vänta i kö, utan blir i stället uppringd när det är samtalets plats 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.

**Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen (i sekunder):**

Här anger du antalet sekunder som återuppringningen ringer ut till uppringaren innan samtalet köas igen.

**Hur många gånger ska återuppringningen göras (ignoreras vid återuppringning som besvaras):**

Här anger du antalet gånger som växeln gör utringningsförsök till uppringaren om hen inte svarar.

**Hur länge ska en återuppringning vara giltig (minuter):**

Om ingen telefonist är tillgänglig inom det antal minuter som anges tas samtalet bort ur kön. Ange 0 för ingen tidsgräns.

**Metadata som skickas till telefonist för återuppringning:**

Valfri text som visas för en telefonist i Tele2 Växel Softphone vid ett återupringningssamtal.

**Meddelande att spela upp för telefonist för återuppringning:**

Ett röstmeddelande som spelas upp för telefonisten vid ett återupringningssamtal. Lämpligt att använda när telefonister hanterar återupringningssamtal i en mobiltelefon eller en fast telefon, där inte metadata kan visas.

Tips

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

**Meddelande att spela för uppringaren för att erbjuda återuppringning:**

Ett röstmeddelande som spelas upp för den som ringer när återuppringning erbjuds

Om fältet är blankt spelas standardmeddelandet.

Exempel

Standardmeddelandet lyder:

"Tack för att du väntar."

Tips

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

**Börja erbjuda återuppringning när kön har varit öppen i (minuter):**

Ange ett antal minuter efter att kön har öppnats, när återuppringningar inte ska erbjudas. Om värdet är 0 erbjuds återanrop direkt när kön öppnas. Maximalt värde är 1440 (24 timmar x 60 minuter).

**Sluta erbjuda återuppringning när kön stänger om (minuter):**

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

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

För att undvika att telefonister 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

Viktigt

Start- och stoppställningarna 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.

**Erbjud återuppringning när mer än detta antal samtal väntar i kön:**

Ange antalet samtal som måste vänta i kön innan återuppringning börjar erbjudas för nya samtal som inkommer. Om värdet är 0 används inte inställningen.

**Erbjud återuppringning när det längst väntande samtalet har väntat i (minuter):**

Ange 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.

Erbjud återuppringning när den beräknade väntetiden överstiger (minuter):

Ange 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 väntetidsförutsägelsena.

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

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

- Gruppen ringer först upp en telefonist, vid svar hos telefonisten 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.

### 6.9.8 Nummerpresentation

**Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering** 

Om detta val är aktiverat kommer gruppens nummer i första hand att skickas till användarens telefon som uppringarnummer, uppringande parts nummer endast där visning av flera nummer stöds.

**När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)**

- Visa gruppnumret som avsändare
- Visa uppringande parts nummer

Om ett samtal från en telefonistgrupp kopplas till en Tele2 Växel Softphone, visas både den uppringande partens nummer och att samtalet är omstyrt från telefonistgruppen.

Mobiltelefoner stöder inte denna visning av dubbla nummer. Därför väljer du här om mottagaren ska se telefonistgruppens nummer eller den uppringande partens nummer.

Tips

Om visning av uppringande parts nummer väljs kan växeln lägga till en ändelse för att indikera att samtalet kommer från telefonistgruppen. Du kan exempelvis välja att visa de sista fyra siffrorna i gruppnumret.

Exempel

0701234567#6182

Kontakta Tele2 Kundservice för mer information om denna funktion

### 6.9.9 Gruppadministratör

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Kundservice gruppleddare

Här anger du om telefonistgruppen ska kunna redigeras av gruppadministratörer. Se 5.3 Åtkomstkontroll

Här kan du hantera organisationens inställningar för tvåfaktorautentisering.

Tvåfaktorsautentisering för administratörer:

Obligatorisk ▼

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare med administratörsbehörighet ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning på tele2vaxel.se.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktorautentisering används.
Aktiverad	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
Obligatorisk	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering.

Tvåfaktorsautentisering för användare:

Obligatorisk ▼

Inaktiverad  
Aktiverad  
Obligatorisk

Detta val anger om användare ska använda tvåfaktorautentisering vid inloggning med användarnamn och lösenord där detta förekommer.

Inaktiverad	Ingen tvåfaktorautentisering används.
Aktiverad	Tvåfaktorautentisering krävs för användare som har en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering
Obligatorisk	Tvåfaktorautentisering krävs alltid, alla användare med administratörsbehörighet behöver ha en mobiltelefon eller ett nummer angett för tvåfaktorautentisering. Tele2 Växel Softphone måste vara av version 5.10 eller senare.

Gruppadministratörsprofiler för mer information.

### 6.9.10 Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal

**Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:**

Telefonist

Administratör

Lägg till grupp

Här anger du de användargrupper vilkas medlemmar kan logga in som agenter i telefonistgruppen.

Observera

Telefonist är en tilläggstjänst till Tele2 Växel-användare. För att en användare ska kunna logga in i telefonistgruppen krävs förutom medlemskap i rätt användargrupp att kryssrutan Telefonist är markerad i användarprofilen. Se 5.1.1.12 Tillåtna applikationer för mer information.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då medlemmar i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CD-Gruppenamn (ID-nr)

**Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:**

CD-Telefonist (60097)

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

Observera

Om du tar bort en användargrupp av misstag, och sparar telefonistgruppen, behöver användarna i gruppen logga in på nytt när användargruppen lagts till igen.

För att lägga till en användargrupp, klicka på **Lägg till grupp**

Följande ruta visas, med organisationens användargrupper och användargrupper från länkade organisationer som är markerade som Sammansatt:

**Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:**

- Administratör
- Alla
- Kundservice gruppledare
- Support
- Sälj
- Telefonist
- Verkstan
- Alla sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se
- Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Lägg till Avbryt

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck **Lägg till**

### 6.9.11 Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister)

**Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister):**

Administratör

Telefonist

**Lägg till grupp**

Här anger du vilka användargrupper som ska ha behörighet att övervaka kö- och agentstatistik och logga in och ut telefonistgruppens användare. Detta kräver tilläggstjänsten *Administratör Avancerad svarsgrupp*.

Observera

Om du använder Adminportalen för Tele2 Växel (<https://admin.tele2vaxel.se>) ska du inte justera användargrupper här. Du hanterar då övervakare i svarsgrupper direkt i svarsgruppens inställningar i Adminportalen.

Du kan se vilken grupp som Adminportalen lägger till medlemmar i, och du kan också lägga till och ta bort en användare som medlem, från användarprofilsidan i Adminportalen och här i växelplattformens adminvy. Gruppen som Adminportalen använder har ett namn i formatet CDS-Gruppenamn (ID-nr)

**Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister):**

CDS-Telefonist (60097)

För att ta bort en användargrupp ur listan, klicka på krysset

För att lägga till en användargrupp, klicka på **Lägg till grupp**

Följande ruta visas, med de av organisationens användargrupper som är markerade som ACD-övervakare och användargrupper från länkade organisationer som är markerade ACD-övervakare och Sammansatt:

**Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister):**

Kundservice sammansatt från organisation tele2vaxellinked.se

Kundservice gruppledare

**Lägg till** **Avbryt**

Markera den eller de grupper som ska läggas till och tryck **Lägg till**

### 6.9.12 Telefonistinställningar

**Hur många sekunder är minsta vilotid för telefonister mellan samtal:**

\*

Ange hur många sekunders paus efter ett avslutat samtal som telefonisten får innan nästa samtal i kön kopplas fram.

Exempel

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

Efter hur många missade samtal ska en telefonist loggas ut (tom=aldrig):

Här anger du om en telefonist ska bli automatiskt utloggad om telefonisten låter ett visst antal samtal gå vidare.

Exempel

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

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

På vilket nummer kan en telefonist få hjälp (t.ex. från en handledare):

Välj

Ange det nummer som telefonisten når genom att trycka på  i ACD-vyn i Tele2 Växel Softphone. Om funktionen aktiveras parkeras det pågående samtalet och ett nytt samtal rings till detta nummer.

6.9.13 Camp-on

Aktivera camp-on



När funktionen Camp-on har aktiverats, kan telefonisten ställa samtal på kö hos en upptagen användare i Tele2 Växel. Detta förutsätter dock att telefonisten har behörighet att monitorera samtal för just den användaren. Kontakta Tele2 Kundservice för mer information.

Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering:

Här anger du efter hur lång tid den telefonist som har köat ett samtal ska meddelas att mottagaren ännu inte har besvarat det.

Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering:

Här anger du efter hur lång tid samtliga telefonister i gruppen ska få information om att mottagaren ännu inte har besvarat ett köat samtal.

6.9.14 Användarkompetens

Här anger du de prioriteringsregler som styr hur kön fördelar samtal till användare. Det finns två distributionsmetoder:

Distribuera samtal efter prioritet

I detta fall fördelas samtalen alltid i prioritetslistans ordning, se nedan.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Sök

Order	Användar-ID	Ta bort
▲▼	ebba.dohna	✘
▲▼	emil.ekstrom	✘
▲▼	jan.hansson	✘
▲▼	nils.jonsson	✘
▲▼	david.holm	✘

Här anger du i vilken ordning svarsgruppen söker efter lediga användare när ett samtal inkommer.

För att lägga till en användare, skriv användarens namn i rutan och tryck på **Sök**

Jan Hansson jan.hansson@tele2vaxel.se

Klicka sedan på namnet för att lägga till det i listan. Flytta användaren uppåt eller nedåt med pilarna



Observera

- Endast användare som är medlemmar i svarsgruppen visas i sökningen.
- Inloggade användare som inte ligger med i prioriteringslistan söks när användarna i listan inte är tillgängliga eller inte svarar.

#### ● Distribuera samtal efter kompetensnivå

Telefonisterna delas in i upp till fem kompetensnivåer, där nivå 1 är högst. I detta fall fördelar kön samtalen till telefonisterna enligt principen *högst kompetens får först*.

Om gruppen är inställd att ringa till flera telefonister samtidigt kommer den att ringa till telefonister med nivå 1 i första hand, och sedan lägga till telefonister med nästa nivå. Om gruppen till exempel ringer till tre telefonister i taget och har en telefonist med nivå 1 och fem telefonister med nivå 3 kommer telefonisten med nivå 1 och två telefonister med nivå 3 att få samtal vid första försöket.

Vid lika kompetensnivå går fördelningen efter längst ledig eller slumpvis beroende på inställningen för *När telefonister har samma kompetens*. Se 6.9.3 Distribution av samtal för mer information.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Sök

Användar-ID	Namn	Nivå		Ta bort
maria.holm@tele2vaxel.se	Maria Holm	1	Redigera	✘
erik.svensson@tele2vaxel.se	Erik Svensson	2	Redigera	✘
anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson	3	Redigera	✘
jan.hansson@tele2vaxel.se	Jan Hansson	5	Redigera	✘
emil.ekstrom@tele2vaxel.se	Emil Ekström	5	Redigera	✘

För att lägga till en användare, skriv användarens namn i rutan och tryck på **Sök**

Jan Hansson jan.hansson@tele2vaxel.se

Klicka på namnet för att lägga till användaren i listan. Ange kompetensnivå.

Jan Hansson

Användarens kompetensnivå:

5 ▼

OK Avbryt

Klicka på **Redigera** för att ändra kompetensnivå för en användare som redan står i listan.

Observera

- Endast användare som är medlemmar i svarsgruppen visas i sökningen.
- Inloggade användare som inte står i listan får kompetensnivå 3.

## 7. Enheter

### 7.1 DECT-system

I denna vy administrerar du organisationens DECT-system.

#### 7.1.1 Mitel SIP DECT-tilldelning

##### MITEL SIP DECT-tilldelning

Inställnings-URL:

**https://tele2vaxel.se/dect/t=180.Oi8zOU9HZWNNYndNPQ**

Nedladdningsprotokoll: **https**


https-server: **tele2vaxel.se**

Sökväg till https: **/dect/t=180.Oi8zOU9HZWNNYndNPQ**

Ovanstående webbadress (URL) används av DECT-systemet Mitel SIP DECT RFP 35 IP för att kontakta Tele2 Växel och knyts till rätt organisation. Webbadressen avslutas med en biljett, en textsträng som är unik för organisationen inom Tele2 Växel.

#### 7.1.2 DECT-system

##### DECT-system

Moln-/PARK-ID	Version av fast programvara	IP-adress	Systemnamn	Status
001F102AD5EF	6.1SP1-BD30	90.144.146.12	Mitel DECT	Tilldelad 

I denna lista visas de DECT-system som är registrerade i organisationen.

##### Moln/PARK-ID

DECT-systemets unika identifikationsnummer – Cloud ID, som registreras i systemet vid installationen.

##### Version av fast programvara

Detta är den programversion som systemet senast har rapporterat till Tele2 Växel. Kontakta Kundservice för information om vilken version som är lämplig för DECT-systemet vid tillfället.

##### IP-adress

Den IP-adress med vilken DECT-systemet nås på Internet.

- Om systemet har en direkt anslutning till Internet med en publik IP-adress är detta den IP-adress som står i nätverksinformationen i systemets konfigurationsgränssnitt.
- Om systemet är anslutet via adressöversättning och därmed har en privat IP-adress blir den adress som står i Tele2 Växel den publika adressen för det nätverk där systemet är ansluten.

##### Systemnamn

Den beskrivning av DECT-systemet som angetts i inställningssidan för systemet. Denna nås genom att klicka på den aktuella raden.

##### Status

Visar om systemet har användare tilldelade. "Ej tilldelad" innebär att inga användare konfigurerats för systemet. För att lägga till användare, gå till inställningssidan genom att klicka på den aktuella raden.

#### 7.1.2.1 Redigera DECT-system

Redigera DECT-systemets inställningar genom att klicka på dess rad i listan.

## Moln-/PARK-ID

Moln-/PARK-ID 001F102AD5EF

DECT-systemets unika identifikationsnummer – Cloud ID, som registreras i systemet vid installationen.

## Version av fast programvara

Version av fast programvara 6.1SP1-BD30

Detta är den programversion som systemet senast har rapporterat till Tele2 Växel. Kontakta Kundservice för information om vilken version som är lämplig för DECT-systemet vid tillfället.

## Datalager för fast programvara

Datalager för fast programvara

För tillfället finns inte programvaran för DECT-systemet i Tele2s datalager. Denna installeras manuellt i enheten.

## Ändringsdatum

Ändringsdatum 09/05/2017 16:33

Senast ändringar sparades i DECT-systemets konfiguration på inställningssidan i Tele2 Växel.

## Senaste uppdatering

Senaste uppdatering 10/05/2017 09:53

Senast DECT-systemet hämtat ner en uppdatering av fast programvara från Tele2s datalager.

## IP-adress

IP-adress 192.71.27.98

Den adress med vilken DECT-systemet nås på Internet.

- Om DECT-systemet har en direkt anslutning till Internet med en publik IP-adress är detta den IP-adress som står i nätverksinformationen i DECT-systemets konfigurationsgränssnitt.
- Om DECT-systemet är anslutet via adressöversättning och därmed har en privat IP-adress blir den adress som står i Tele2 Växel den publika adressen för det nätverk där DECT-systemet är anslutet.

## Systemnamn

Systemnamn \*

Fritextbeskrivning av DECT-systemet, vilken även visas i listan över SIP-telefoner. Kan exempelvis innehålla systemets fysiska placering.

## Status

Status Tilldelad

Visar om DECT-systemet har användare tilldelade. "Ej tilldelad" innebär att ingen användare finns konfigurerad i systemet.

## Tonscheman

Tonscheman

Här anges Sverige.

## Tidszon

Tidszon

Här anges tidszon där användningen sker. Ange Centrala Europa för användning i Sverige.

## Kodekar

Kodekar	
Ordning	Namn
▲▼	G.711-A-law
▲▼	G.711-u-law
▲▼	G.722
▲▼	G.729-A

Talkodare (codec), de metoder DECT-systemet använder för att digitalisera ljudströmmar. Använd den förkonfigurerade prioriteringslistan.

## Användare

Användare		
Välj och lägg till användaren i det här DECT-systemet		
Namn	Användare	Sök
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="Sök"/>
<input type="button" value="Lägg till"/>		

Användare kopplade till det här DECT-systemet		
Namn	Användare	Tilldelat
Trådlösa Telefonen	dectest	unprovisioned <input type="button" value="X"/>

Här konfigureras vilka användare som ska ha handenheter i DECT-systemet. Lägg till en användare genom att skriv användarnamnet i sökfältet, tryck på  och sedan . Tag bort användare genom att trycka på det röda krysset .

## 7.2 SIP-telefoner

I denna vy administrerar du organisationens stationära SIP-telefoner.

### 7.2.1 Snom-tilldelning

Snom-tilldelning
Inställnings-URL: <a href="https://tele2vaxel.se/sipphone/sipphoneconfig.xml?mac={mac}&amp;t=180.Oi8zONNYndNPQJ9HZW">https://tele2vaxel.se/sipphone/sipphoneconfig.xml?mac={mac}&amp;t=180.Oi8zONNYndNPQJ9HZW</a>

Ovanstående webbadress (URL) används av SIP-telefoner av fabrikatet Snom för att kontakta Tele2 Växel och knyts till rätt organisation. Webbadressen avslutas med en biljett, en textsträng som är unik för organisationen inom Tele2 Växel.

För att aktivera en telefon i Snom 700-serien, kopiera Inställnings-URL för organisationen och se följande instruktioner:

#### 7.2.1.1 Fabriksåterställning

Tryck Menu-knappen



Välj **Underhåll**

Välj **Administratorläge**, tryck lösenord

Välj **Nollställ**, tryck lösenord igen

Lösenordet kan vara 3579 om telefonen tidigare varit ansluten till Tele2 Växel.

Standardlösenordet är 0000.

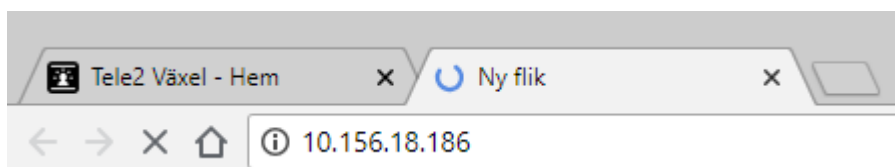
### 7.2.1.2 Registrering av Inställnings-URL

Starta om telefonen genom att dra ur strömmatningen (nätaggregat eller PoE-nätverkskabel) och sätta i den igen.

Telefonen startar upp och under uppstartssekvensen visas dess IP-adress i displayen:



Öppna upp ett webbläsarfönster och surfa till telefonens IP-adress:



Observera

Om telefonen befinner sig i ett nätverk med NAT behöver datorn i allmänhet vara ansluten i samma nätverk för att kunna komma åt telefonen

## Operation

Home

Directory

## Setup

Preferences

Speed Dial

Function Keys

Identity 1

Identity 2

Identity 3

Identity 4

Action URL Settings

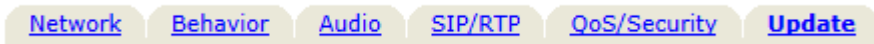
**Advanced**

Certificates

Software Update

I vänstermenyn, tryck **Advanced** under Setup.

Tryck sedan fliken **Update**



Klistra in URLen från Tele2 Växel i fältet Setting URL.

Setting URL:  ?

Tryck **Apply** och sedan **Reboot**.

Telefonen startar nu om, laddar ned uppdateringar och inställningar för att ansluta till Tele2 Växel.

### 7.2.2 MITEL 68xx, tilldelning

#### MITEL 68xx, tilldelning

Inställnings-URL:

Nedladdningsprotokoll: **https**

https-server: **tele2vaxel.se**

Sökväg till https: **/sipphone/t=180.Oi8zOU9HZWNNYndNPQ**

Ovanstående inställningar används av SIP-telefoner från Mitel i serien 68xx för att kontakta Tele2 Växel och knyts till rätt organisation. I fältet *https Path* finns en biljett, en textsträng som är unik för organisationen inom Tele2 Växel.

Denna adress konfigureras normalt automatiskt vid telefonens första start, men kan också anges manuellt i dess konfigurationsgränssnitt. Se telefonens manual för mer information.

### 7.2.3 SIP-telefoner

Detta är en lista över alla SIP-telefoner av sådana modeller som kan administreras och styras via Tele2 Växel, som är registrerade i organisationen. Du kan här markera flera telefoner för att tvinga en omstart av dem samtidigt, t.ex. för att de ska ladda ned nya inställningar.

I listan finns följande information:

#### **MAC-adress**

Telefonens unika identifikationsnummer. Detta är hårdkodat i telefonens programvara och det nummer som telefonen identifierar sig med när den kontaktar Tele2 Växel.

#### **Användarnamn**

Den användare som är registrerad på den första linjeknappen i telefonen

#### **Användare**

Förnamn och efternamn för användaren, för enklare identifikation

#### **Typ**

Modellnamn för den aktuella telefonen

#### **Version av fast programvara**

Detta är den programvaruversion som telefonen senast har rapporterat till Tele2 Växel. Kontakta Kundservice för information om vilken version som är lämplig för din telefonmodell.

#### **IP-adress**

Den adress med vilken telefonen nås på Internet.

- Om telefonen har en direkt anslutning till Internet med en publik IP-adress är detta den IP-adress som står i nätverksinformationen i telefonens konfigurationsgränssnitt.
- Om telefonen är ansluten via adressöversättning och därmed har en privat IP-adress blir den adress som står i Tele2 Växel den publika adressen för det nätverk där telefonen är ansluten.

#### **Beskrivning**

Den beskrivning av telefonen som angetts i inställningssidan för telefonen. Denna nås genom att klicka på den aktuella raden.

#### **Status**

Visar om telefonen har en användare tilldelad. "Ej tilldelad" innebär att ingen linjeknapp konfigurerats med en användare på telefonen, till exempel för att en ny telefon anslutits. För att konfigurera telefonen, klicka på den aktuella raden.

Den gröna eller röda statusindikatorn visar om telefonen har en aktiv registrering i växeln för tillfället.

### **7.2.4 Redigera SIP-telefon**

Redigera SIP-telefonens inställningar genom att klicka på dess rad i listan. När inställningarna ändras kommer telefonen att ladda ned dem inom något dygn, men den kan också startas om för att ladda ned inställningarna direkt.

Om telefonen har en publik IP-adress och är påslagen, kan en omstart initieras från Tele2 Växel genom att trycka **Starta om telefon**

Telefoner i Mitel 6800-serien kan initeras att ladda ned de senaste inställningarna genom att trycka

**Spara och ladda igen**

#### **7.2.4.1 Redigera en Mitel 6800-telefon**

##### **Fasta linjer**


Här tilldelas en användare till telefonen genom att skapa en eller flera linjeknappar. Telefonen visas under *Stationära SIP-telefoner* i användarprofilen. Se 5.1.1.11 Personliga telefoner för mer information.

En SIP-telefon måste ha minst en linjeknapp. Det är möjligt att knyta telefonen till flera användare genom att ge användarna var sin knapp. Knappen L1 blir primär linje och alla övriga funktionsknappar knyts till denna användare.

Skriv användarnamnet i sökfältet, tryck på  och välj användare för respektive knapp.

### Programmeringsknappar

Mitel 6869i och 6867i har funktionsknappar på sidorna om samt under displayen. Dessa knappar tilldelas funktioner dynamiskt: Om antalet skapade funktionsknappar är fler än de fysiska knapparna på telefonen blir den sista knappen en bläddringsknapp för att visa nästa uppsättning funktionsknappar.

För ett flertal av funktionerna knyts knappen till en specifik användare. Välj typ av funktion, klicka på symbolen  och välj användare för de olika funktionerna.

Knapparna på inställningssidan grupperas automatiskt i ordning i telefonen, om t.ex. knapp 1, 2, 3, 5 och 12 skapas på inställningssidan kommer dessa att hamna på de fysiska knapparna 1-5, de tomma knapparna visas ej. Detta är till nytta i organisationer med många telefoner där knappuppsättningarna underhålls via batchexport och import. Det går att t.ex. ha "Voicemail" på knapp 6 på alla telefoner i importen oavsett om de tidigare knapparna har tilldelats funktioner för varje telefon.






Mitel 6863i har tre enkla funktionsknappar.

### Övre programmeringsknappar

De övre funktionsknapparna på ena eller båda sidor av displayen (beroende på modell) har en indikatorlampa (*Busy Lamp Field – BLF*) för att visa upptagetstatus för andra användare i organisationen.

### Undre funktionsknappar

De undre funktionsknapparna ändrar funktion när användaren navigerar i menyer, samt vid ett pågående samtal, för att styra samtalsfunktioner som t.ex. koppling av samtal.

Kan skapas som funktionsknappar i:		Övre	Undre
Linje	<input type="text" value="Linje"/>  Används för att skapa ytterligare linjeknappar utöver de två fasta linjeknapparna.	Ja	Nej
Delad linje	<input type="text" value="Delad linje"/>  Används ej	Ja	Nej
Telefonnummer	<input type="text" value="Telefonnummer"/>  Gör knappen till en snabbknapp för att ringa det inskrivna telefonnumret	Ja	Ja
Anknytning	<input type="text" value="Anknytning"/>  Gör det möjligt att trycka på funktionsknappen för att ringa eller koppla samtal till den valda användaren, samt att plocka upp användarens inkommande samtal, beroende på behörighet. Knappen visar om användaren är ledig eller upptagen i samtal, och användarens närvarostatus visas som en grön eller röd symbol i telefonens display.	Ja	Nej
Snabbtelefon	<input type="text" value="Snabbtelefon"/>  Sätter upp en intercom-linje (envägstal) till en vald användare, beroende på behörighet.	Ja	Ja

Närvarogenväg	<p><b>Närvarogenväg</b> ▼</p> <p>Snabbknapp för att sätta en närvaroaktivitet för den primära användaren.</p>	<p>Egenskap</p> <p><b>Lunch</b> ▼</p> <p>Available</p> <p>Busy</p> <p>Available (not logged in to hunt group)</p> <p><b>Lunch</b></p> <p>Meeting</p> <p>Out of office</p> <p>Vacation</p> <p>On sick leave</p> <p>VAB</p>	Ja	Ja
Samtalshistorik	<p><b>Samtalshistorik</b> ▼</p> <p>Öppnar den primära användarens samtalslogg</p>		Ja	Ja
Adressbokssökning	<p><b>Adressbokssökning</b> ▼</p> <p>Öppnar sökning i företagskatalogen och den primära användarens kontaktlista</p>		Ja	Ja
Favoriter	<p><b>Favoriter</b> ▼</p> <p>Visar den primära användarens favoritlista</p>		Ja	Ja
Meny	<p><b>Meny</b> ▼</p> <p>Öppnar telefonens huvudmeny</p>		Ja	Ja
Närvaromeny	<p><b>Närvaromeny</b> ▼</p> <p>Visar en meny för att välja närvarostatus för den primära användaren.</p>		Ja	Ja
Röstmeddelande	<p><b>Röstmeddelande</b> ▼</p> <p>Ringer ett samtal till röstbrevlådan</p>		Ja	Ja
Gruppinkorg	<p><b>Gruppinkorg</b> ▼</p> <p>Ringer upp en gruppinkorg av de som den primära användaren är medlem i. Om denna funktionsknapp tilldelas en av de övre funktionsknapparna visar indikatorlampan (BLF) om det finns ej avlyssnade meddelanden i gruppinkorgen.</p>		Ja	Nej
Logga ut	<p><b>Logga ut</b> ▼</p> <p>Används ej</p>		Ja	Nej
Parkera	<p><b>Parkera</b> ▼</p> <p>Parkerar ett samtal i den generella parkeringskön</p>		Ja	Nej
Plocka upp	<p><b>Plocka upp</b> ▼</p> <p>Plocka upp ett samtal i den generella parkeringskön (om endast ett samtal finns plockas detta samtal upp direkt).</p>		Ja	Nej
Flytta hit	<p><b>Flytta hit</b> ▼</p> <p>Flytta ett pågående samtal från någon av den primära användarens andra enheter till denna telefon.</p>		Ja	Ja

### Snabbknappar

Funktionen Snabbknappar gör det möjligt att hålla in någon av knapparna 1-9 på knappsatsen för att ringa ett förprogrammerat nummer, eller ett samtal till röstbrevlådan.

Tips

För att skapa programmeringsknappar eller snabbknappar för in- och urloggning i svarsgrupper, skapa en knapp av typen *Telefonnummer* med funktionskoden för inloggning i den aktuella svarsgruppen: \*28\*<ACD-grupp-ID>#\* – och en för urloggning: #28#<ACD-grupp-ID>#\*.

## MAC-adress

**MAC-adress** 00085DABC123

Telefonens unika identifikationsnummer. Detta är hårdkodat i telefonens programvara och det nummer som telefonen identifierar sig med när den kontakter Tele2 Växel.

## Typ

**Typ** mitel6869i

Modellnamn för den aktuella telefonen

## Version av fast programvara

**Version av fast programvara** 4.3.0.1075

Detta är den programvaruversion som telefonen senast har rapporterat till Tele2 Växel. Kontakta Kundservice för information om vilken version som är lämplig för din telefonmodell.

## Datalager för fast programvara

**Datalager för fast programvara** [default\\_mitel\\_68xx - http://people.tele2.net/~matthahn/FW\\_4.3.0.1075/](http://people.tele2.net/~matthahn/FW_4.3.0.1075/) ▼

Detta anger vilken programvara som telefonen ska ladda ned vid nästa uppgraderingscykel, om inte den angivna versionen redan är installerad. Jämför med informationen under *Version av fast programvara* för att se om telefonen har rätt programvaruversion installerad.

Tele2 har ett centralt datalager för programvara till telefonen. Vanligtvis finns endast en version publicerad vid varje tillfälle.

## Ändringsdatum

**Ändringsdatum** 09/05/2018 08:49

Senast ändringar sparades i telefonens konfiguration på inställningssidan i Tele2 Växel.

## Senaste uppdatering

**Senaste uppdatering** 09/05/2018 08:53

Senast telefonen hämtat ner en uppdatering av fast programvara från Tele2s datalager.

## IP-adress

**IP-adress** 192.71.27.98

Den adress med vilken telefonen nås på Internet.

- Om telefonen har en direkt anslutning till Internet med en publik IP-adress är detta den IP-adress som står i nätverksinformationen i telefonens konfigurationsgränssnitt.
- Om telefonen är ansluten via adressöversättning och därmed har en privat IP-adress blir den adress som står i Tele2 Växel den publika adressen för det nätverk där telefonen är ansluten.

## Beskrivning

**Beskrivning** \*

Fritextbeskrivning av telefonen, vilken även visas i listan över SIP-telefoner. Kan exempelvis innehålla telefonens fysiska placering, eller information om användare, till exempel om användarnamnet telefonen är registrerad med är icke-personligt.

## Plats

Plats

Platsangivelse för nödsamtalsinformation. I Tele2 Växel anges i dagsläget endast information om land.

## Status

Status **Användartilldelad**

Visar om telefonen har en användare tilldelad. "Ej tilldelad" innebär att ingen linjeknapp konfigurerats med en existerande användare på telefonen, till exempel för att en ny telefon anslutits. Lägg till fasta linjer och ev. ytterligare linjeknappar.

## Syslog Server

Syslog Server

Används ej.

## Syslog debug log level

Syslog debug log level

Används ej.

## Fri placering

Fri placering

Används ej.

## Tonscheman

Tonscheman

Här anges Europa.

## Har expansionsmodul

Har expansionsmodul

Om en eller flera expansionsmoduler anslutits till telefonen skall denna kryssruta aktiveras.

## VLAN-inställningar

Om VLAN används för telefonen anges här inställningar för detta. Företagets nätverksansvariga bör i detta fall kunna informera om vilka inställningar som skall användas.

## Kodekar

### Kodekar

Ordning	Namn
▲▼	G.711a
▲▼	G.711u
▲▼	G.722
▲▼	G.726-16
▲▼	G.726-24
▲▼	G.726-32
▲▼	G.726-40
▲▼	AMR-WB
▲▼	L16/16000
▲▼	L16/8000

Talkodare (codec), de metoder telefonen använder för att digitalisera ljudströmmar. Använd den förkonfigurerade prioriteringslistan.

## 7.2.4.2 Redigera en Snom 700-telefon

### MAC-adress

MAC-adress 000413ABC123

Telefonens unika identifikationsnummer. Det är hårdkodat i telefonens programvara och är det nummer som telefonen identifierar sig med när den kontaktar Tele2 Växel.

### Typ

Typ snom710

Modellnamn för den aktuella telefonen.

### Version av fast programvara

Version av fast programvara 8.7.5.35

Den mjukvaruversion telefonen senast rapporterat till Tele2 Växel.

### Datalager för fast programvara

Datalager för fast programvara

Detta anger vilken programvara som telefonen ska ladda ned vid nästa uppgraderingscykel, om inte den angivna versionen redan är installerad. Jämför med informationen under *Version av fast programvara* för att se om telefonen har rätt programvaruversion installerad.

### Ändringsdatum

Ändringsdatum 19/03/2015 14:38

Senast ändringar sparades i telefonens konfiguration på inställningssidan i Tele2 Växel.

### Senaste uppdatering

Senaste uppdatering 14/04/2015 23:14

Senast telefonen hämtat ner en uppdatering av fast programvara från Tele2s datalager.

### IP-adress

IP-adress 192.71.27.98

Den adress med vilken telefonen nås på Internet.

- Om telefonen har en direkt anslutning till Internet med en publik IP-adress är detta den IP-adress som står i nätverksinformationen i telefonens konfigurationsgränssnitt.
- Om telefonen är ansluten via adressöversättning och därmed har en privat IP-adress blir den adress som står i Tele2 Växel den publika adressen för det nätverk där telefonen är ansluten.

### Beskrivning

Beskrivning

Fritextbeskrivning av telefonen, vilken även visas i listan över SIP-telefoner. Kan exempelvis innehålla telefonens fysiska placering, eller information om användare, till exempel om användarnamnet telefonen är registrerad med är icke-personligt.

### Plats

Plats

Platsangivelse för nödsamtalsinformation. I Tele2 Växel anges i dagsläget endast information om land.

### Status

Status Användartilldelad

Status Ej tilldelad

Visar om telefonen har en användare tilldelad. "Ej tilldelad" innebär att ingen linjeknapp konfigurerats med en existerande användare på telefonen, till exempel för att en ny telefon anslutits. Lägg till linjeknappar under *Funktionsknappar*.

### Administrationsläge

Administrationsläge

Markera om det ska vara möjligt att ändra telefonens interna inställningar i dess konfigurationsgränssnitt.

### Fri placering

Fri placering

Används ej.

### Har expansionsmodul

Har expansionsmodul

expansionsmodul

Om en eller flera expansionsmoduler anslutits till telefonen skall denna kryssruta aktiveras.

### Tonscheman

Tonscheman

Här anges Sverige.

### VLAN-inställningar


Om VLAN används för telefonen anges här inställningar för detta. Företagets nätverksansvariga bör i detta fall kunna informera om vilka inställningar som skall användas.

### Kodekar

Talkodare (codec), de metoder telefonen använder för att digitalisera ljudströmmar. Använd den förkonfigurerade prioriteringslistan.

### Funktionsknappar

Typ	Värde	Egenskap
1 Linje	emil.ekstrom@tele2vaxel.se	Användare

Här tilldelas funktioner till telefonens funktionsknappar. För ett flertal av funktionerna knyts knappen till en specifik användare. Välj typ av funktion, klicka på symbolen  och välj användare för de olika funktionerna.

Telefonerna i Snom 700-serien har olika antal funktionsknappar beroende på modell.

Linje	<input type="text" value="Linje"/> Här tilldelas en användare till telefonen genom att skapa en eller flera linjeknappar. Telefonen visas under <i>Stationära SIP-telefoner</i> i användarprofilen. Se 5.1.1.11 Personliga telefoner för mer information. En SIP-telefon måste ha minst en linjeknapp. Det är möjligt att knyta telefonen till flera användare genom att ge användarna var sin knapp.
Telefonnummer	<input type="text" value="Telefonnummer"/> +46701234567 Gör knappen till en snabbknapp för att ringa det inskrivna telefonnumret.
Kortnummer	Ringer upp en vald användare.
Anknytning	<input type="text" value="Anknytning"/> Gör det möjligt att trycka på funktionsknappen för att ringa eller koppla samtal till den valda användaren, samt att plocka upp användarens inkommande samtal, beroende på behörighet. Knappen visar om användaren är ledig eller upptagen i samtal.

Snabbtelefon	Sätter upp en intercom-linje (envägstal) till en vald användare, beroende på behörighet.	
Närvarogenväg	<input type="text" value="Närvarogenväg"/> Snabbknapp för att sätta en närvaroaktivitet för den primära användaren.	Egenskap <input type="text" value="Lunch"/> Available Busy Available (not logged in to hunt group) <b>Lunch</b> Meeting Out of office Vacation On sick leave VAB

## 8. Övrigt

### 8.1 Funktionskoder

Funktionskoder är ett sätt att kontrollera funktioner i växeln från enheter som inte har möjlighet att köra Tele2 Växel-appen eller Tele2 Växel Softphone, som enklare mobiltelefoner och SIP-telefoner.

Funktionskoder kan till exempel användas för att aktivera och avaktivera stående funktioner, som vidarekoppling eller inloggning i en svarsgrupp – eller för att aktivera engångsfunktioner, till exempel att åsidosätta vidarekoppling vid samtal till ett nummer där vidarekoppling är aktivt. Engångsfunktionerna gäller bara för ett samtal åt gången.

En funktionskod har formen *<prefix>parametrar<suffix>*.

#### Exempel

Tjänsten vidarekoppling till nummer 081234567 aktiveras med funktionskoden \*21\*081234567#\*

- \*21\* är aktiveringsprefix
- 081234567 är parametern
- #\* är suffix

Växeln svarar i luren med *"Ditt val är aktiverat."*, även i det fall det redan var aktiverat sedan innan.

Vidarekopplingen avaktiveras med #21##\*

- För denna kod räcker det med avaktiveringsprefix och suffix

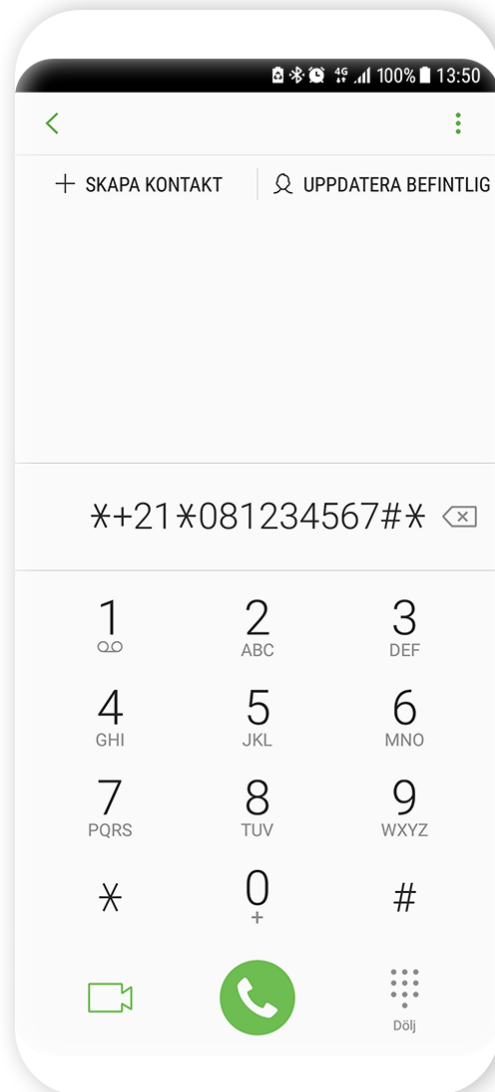
Växeln svarar i luren med *"Ditt val är urkopplat."*, även i det fall det redan var avaktiverat sedan innan.

#### Observera

I många smartphones behöver ett plustecken läggas till efter det första tecknet i prefixet.

Vanligen nås plustecknet genom att hålla kvar fingret på någon av knapparna i knappsatsen, ofta knapparna \*, #, 0 eller 1

I exemplet till höger nås plustecknet genom att hålla kvar fingret på knappen 0.



Tele2 Växel innehåller en uppsättning förkonfigurerade funktionskoder för ett antal funktioner.

Koderna kan vid behov till viss del anpassas för att matcha koder som användare är vana vid från andra kommunikationslösningar.

I vissa fall behöver funktioner aktiveras av Tele2 för att funktionskoder ska vara möjliga att använda.

Åtkomst till funktioner som inbrytning och att plocka samtal styrs av användares behörighet att använda funktionerna för användare och grupper av användare.

#### 8.1.1 ACD-gruppinloggning/utloggning

Med denna funktion kan en agent i en Avancerad Svarsgrupp, Svarsgrupp med kö eller Telefonistgrupp styra in och utloggning i olika grupper. Gruppens ID-nummer anges i respektive grupps konfiguration. Se 6. Funktionsnummer för mer information.

- Aktivering: \*28\*<Gruppens-ID-nummer>#\*
- Avaktivering: #28#<Gruppens-ID-nummer>#\*

#### Exempel

\*21\*1234#\*

## 8.1.2 Inbrytning

Användare som har behörighet att göra inbrytning i telefonsamtal kan använda denna funktion.

- Aktivering: \*65\*<nummer att göra inbrytning på>#\*

## 8.1.3 Plocka samtal (allmänt)

Att plocka samtal allmänt innebär att ta över samtal från vilken som helst av flera ringande telefoner som användaren har behörighet att plocka samtal för.

- Aktivering: \*5\* #\*

## 8.1.4 Plocka samtal (riktat)

Att plocka samtal riktat innebär att ta över samtal från en specifik ringande telefon genom att specificera numret för denna. Behörighet krävs för användaren att plocka samtal för den specifika telefonen.

- \*4\*<nummer på den användare varifrån samtalet skall plockas upp>#\*

## 8.1.5 Åsidosätt vidarekoppling

Användare som har behörighet att åsidosätta vidarekoppling vid samtal till en annan användare kan använda denna funktion.

- Aktivering: \*60\*<mottagarens nummer>#\*

## 8.1.6 Hämta mitt aktiva samtal

Funktionen gör det möjligt för en användare att från en enhet (t.ex. en analog telefon eller tredjeparts SIP-telefon) plocka upp ett pågående samtal som förs i en annan av användarens enheter.

- Aktivering \*6\*#\*

## 8.1.7 Vidarekoppling

Funktionskoden sätter aktivt vidarekopplingsnummer för användaren. Numret kan också hanteras från Användarvyn på tele2vaxel.se, se 2.3 Missade samtal

Här anger du om du vill ha en SMS-avisering om du missat ett samtal, om den som ringt valt att inte lämna ett meddelande i din röstbrevlåda.

### SMS-aviseringar vid missade samtal



Vidarekoppling för mer information.

- Aktivering: \*21\*<nummer dit samtal ska vidarekopplas>#\*
- Avaktivering: #21# #\*

## 8.1.8 Schemalägg händelse

Funktionskoden gör det möjligt för en behörig användare att överskrida schemat för ett funktionsnummer i organisationen via telefonens knappsats.

Funktionen skapar en överskridande schemahändelse i toppen av listan över schemahändelser för funktionsnumret. Endast en överskridande schemaändelse kan finnas åt gången och om en ny händelse läggs in via funktionskoden när det redan finns en händelse skrivs den befintliga över.

För denna funktion används ett ID-nummer för funktionskoder som anges i respektive funktionsnummers konfiguration. Se 6. Funktionsnummer för mer information.

- Aktivering: \*124\*<funktionsnumrets ID>\*<status>\*<varaktighet (valfritt)>\*<vidarekopplingsnummer (valfritt)>#\*
- Avaktivering: #124#<funktionsnumrets ID>#\*

**Status** kan vara något av följande:

- 0 – Funktionsnumret är öppet
- 1 – Funktionsnumret är stängt utan vidarekoppling
- 2 – Funktionsnumret är stängt med vidarekoppling

**Varaktighet** anges i minuter. Om inget värde anges sätts varaktigheten till kommande midnatt.

#### 8.1.9 Ange aktivitet

Funktionskoden anger en närvaroaktivitet (hänvisning). För detta används ett ID-nummer för respektive aktivitet. Kontakta Tele2 kundservice för information om vilket ID-nummer som gäller för vilken aktivitet i organisationen.

Denna funktion kan också hanteras från Användarvyn på tele2vaxel.se. Se 1.4.3 Din närvarostatus för mer information.

- Aktivering: \*23\*<aktivitetens ID-nr>#\*

#### 8.1.10 Ange roll

Funktionskoden anger en roll för att styra utgående nummervisning. För detta används ett ID-nummer för respektive roll. Kontakta Tele2 kundservice för information om vilket ID-nummer som gäller för vilken roll i organisationen.

Denna funktion kan också hanteras från Användarvyn på tele2vaxel.se. Se 1.4.3 Din närvarostatus för mer information.

- Aktivering: \*24\*<rollens ID-nr>#\*

#### 8.1.11 Ange roll för samtal

Funktionskoden gör det möjligt att använda en roll för nummervisning i ett specifikt samtal utan att växla roll för alla samtal. Till exempel för att ringa med hemligt nummer i ett enskilt samtal. För detta används ett ID-nummer för respektive roll. Kontakta Tele2 kundservice för information om vilket ID-nummer som gäller för vilken roll i organisationen.

- Aktivering: \*25\*<rollens ID-nr>\*<mottagarnummer>#\*

#### 8.1.12 Koppla till röstbrevlåda

Funktionen låter en telefonist direktkoppla ett samtal direkt till mottagarens röstbrevlåda.

- \*1\*<mottagarnummer>#\*