

A3 Växel

Manual - Admin Lite

Bredband2

Innehåll

1. Inledning	3
2. Att logga in i Administratörsvyn	3
3. Inspelning av röstmeddelanden.....	4
4. Schemastyrning	6
4.1 Schemastyrning - Ljudmeddelande	6
4.2 Schemastyrning - Grunderna.....	7
4.3 Schemastyrning - Framtida händelser.....	9
4.3 Schemastyrning - Prioritetsordning	9
4.4 Schemastyrning - Lavinmeddelande	10
5. Kontaktlistor	11
5.1 Obligatoriska kontakter.....	12
5.2 Externa kontakter.....	12
5.4 Blockerade kontakter och VIP-kontakter.	13
5.5 Mallar för kontaktlistor.	13

1. Inledning

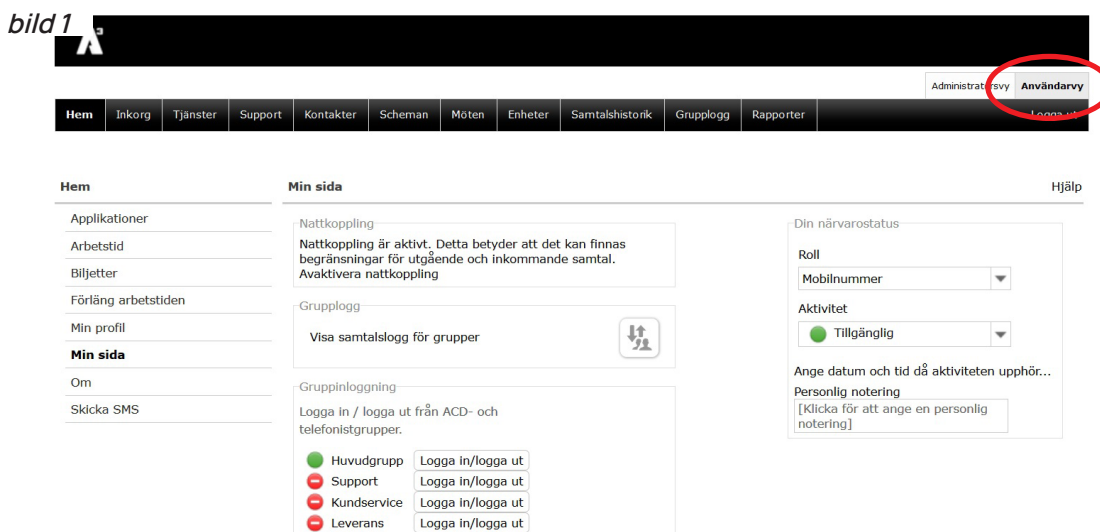
Den här manualen beskriver några av de vanligaste funktionerna som du har tillgång till i växelns administrationsgränssnitt. Som administratör i växeln kan du ha olika roller och rättigheter. Den här manualen tar upp de inställningar du kan göra med rollen Admin Lite. Bilder som visas i manualen kan skilja sig från det du ser i din växel eftersom bilderna är tagna från vår demomiljö.

2. Att logga in i Administratörsvyn

Det finns två olika sätt att öppna administratörsvyn. Du kan antingen öppna din Softphone och klicka på menyn **Verktyg** högst upp. Där väljer du sedan **Min Sida..** Softphonen öppnar då en browser på din dator och navigerar till **Min Sida** i din växel. Du loggas också automatiskt in på ditt användarkonto.

Det andra alternativet för att nå din växels administratörsvy är att skriva in **start.a3vax-el.se** i en browser och sedan logga in med det användarnamn och lösenord som du fått i välkomstmailet ifrån oss.

När du loggat in ser du vyn i **bild 1**. Det här är samma vy som alla användare ser när de loggat in på **Min Sida**. För att komma åt de funktioner du har som **Admin Lite** klickar du på **Administratörsvy** uppe till höger. Nu får du skriva in ditt lösenord igen, detta som en extra säkerhet.



3. Inspelning av röstmeddelanden

Röstmeddelanden används i växelns IVR, dess Interaktiva röstsvar. Här följer en beskrivning på hur du går till väga för att spela in nya röstmeddelanden eller ändra befintliga meddelanden.

När du loggat in i administratörsvyn (se stycke 1 ovan) klickar du på fliken **Organisation** och väljer **Röstmeddelanden**. (bild 2)

bild 2



Nu ändras vyn där du ser en menyrad till vänster (bild 3) klicka på **Röstmeddelanden** under fliken **Röstmeddelanden**.

bild 3



OBS! Här ligger en hel del standardmeddelanden som är viktiga för växelns funktion. Radera inga meddelanden som du inte spelat in själv eftersom det kan påverka växelns funktioner negativt.

Nu listas alla meddelanden som finns i växeln till höger.

Längst ner på sidan under alla meddelanden finns en länk, **Nytt röstmeddelande**, (bild 4) klicka på den så öppnas en ny sida där du gör dina inställningar för det nya meddelandet. (bild 5)

bild 4

Öppettider 8-17	Våra öppettider är Måndag till Fredag 8 till 17 Stängt lördag och söndag	30/04/2018 23:31
Öppettider 9 - 16	Öppettider 9 - 16	19/02/2020 12:5
Öppettider 9 - 16 med lunch	Öppettider 9 - 16 med lunch	06/09/2019 09:2
Nytt röstmeddelande		

Skriv ett namn på meddelandet, exempelvis **Semesterstängt**. I rutan **Beskriv innehåll i meddelandet** kan du skriva ner manus till det du ska läsa in eller en kort beskrivning av innehållet. Både namn och beskrivning är tvingande.

bild 5

Nytt röstmeddelande

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

Beskriv innehåll 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

Vi rekommenderar att du har ett färdigt manus för det du ska tala in för att det ska bli ett bra flyt i meddelandet.

Skriv manustexten i t.ex. word och kopiera in den till beskrivningen. Om man måste läsa in meddelandet flera gånger för att få det rätt så måste man skriva in manustexten varje gång för varje ny inspelning. Skriver du då manuset i rutan så försvinner det alltså när du börjar om.

Nu väljer du antingen att *Importera filen* eller *Spela in filen*. Vid import måste det finnas en färdig ljudfil att ladda upp till systemet i format *.wav*. Väljer du att spela in filen kan du skriva in ett telefonnummer som systemet ringer upp och du kan läsa in ditt meddelande via det samtalet.

Obs! Detta fungerar enbart med telefoner som finns i växeln.

Avbryt är om du helt enkelt vill avbryta skapandet av en ny ljudfil.

Vi väljer i det här exemplet att *Spela in filen*. Det är den enklaste varianten eftersom ljudfilen automatiskt får rätt filformat.

- 1 Klicka på *Spela in filen* och bilden ser ut som (*bild 6*)
- 2 Skriv eller välj det telefonnummer som systemet ska ringa. Det ska anges i formatet +46 följt av riktnummer utan första nollan och sedan numret.
Till mobilnummer 070-1234567 blir det således +46701234567.
- 3 Klicka på *Initiera samtal*.
- 4 Systemet ringer nu upp telefonen.
- 5 När du svarar hörs en röst säga: *Starta din inspelning efter tonen, lägg på när du vill avsluta*.
- 6 Läs in ditt meddelande och avsluta samtalet.

bild 6

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

Telefonnummer välj *

Initiera samtal

Avbryt

Meddelandet sparas och fliken *Röstmeddelanden* öppnas. Du ser det nya meddelandet du läst in i listan.

bild 7

Personen du söker är på tjänsteresa	Personen du söker är på tjänsteresa	23/11/2018 09:07												
Personen du söker är på utbildning	Personen du söker är på utbildning	23/11/2018 09:08												
Placed in queue	Your call is placed in queue.	06/12/2017 18:19												
Ringning	[ring tone]	06/12/2017 18:19												
Semesterstängt	Hej och välkommen till företaget	27/11/2018 14:43												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Språk</th> <th>Beskrivning</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Standard</td> <td>Spela upp</td> <td>Redigera</td> </tr> <tr> <td>Nytt språk</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Meddelande-ID: 1543326215559</td> </tr> </tbody> </table>			Språk	Beskrivning		Standard	Spela upp	Redigera	Nytt språk			Meddelande-ID: 1543326215559		
Språk	Beskrivning													
Standard	Spela upp	Redigera												
Nytt språk														
Meddelande-ID: 1543326215559														
Sick greeting	The person you have called is sick	06/12/2017 18:19												
Silence	[1 second of silence]	06/12/2017 18:19												
Silence halfsecond	[1/2 second of silence]	06/12/2017 18:19												
Still placed in queue	Thank you for waiting.	06/12/2017 18:19												
Stängt på grund av utbildning	Stängt på grund av utbildning	13/11/2018 09:58												
Stängtmeddelande	Stängt.	26/11/2018 10:48												
Tillbakaringning IVR/HUNT	Vill du bli uppringd tryck 5 annars vänta	23/11/2018 09:17												

4. Schemastyrning

Schemastyrning är verktyget du använder för att styra över växelns och olika gruppers öppet- och stängttider. Du behöver också använda schemastyrning för att till exempel ange om ni har stängt vissa helgdagar.

I läget administrationsvy, klicka på fliken "Funktionsnummer" och välj "Scheman" (*bild 8*) så kommer du till schemastyrningen.

Om du behöver instruktioner för hur du navigerar till administrationsvyn se stycke 1 ovan.

bild 8



Här ser du växelnumret (IVR) samt numret som huvudgruppen (ACD Light) har i denna växel. Namnen på de olika numren kan skilja då dessa anges när växeln skapas. (*bild 9*).

bild 9

Scheman	Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Sökgruppsnummer	Huvudgrupp	+46906953630	ACD Light	●
Telefonistgrupper	Växelnummer	+46905953530	IVR	●

Nummervisualisering

Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gruppnummer, IVR-nummer, sökgruppsnummer och nummer för delade linjer.

4.1 Schemastyrning - Ljudmeddelande

För att lägga till en schemastyrning klicka på det namn som det gäller. I det här fallet på namnet Växelnummer.

Då ser du följande vy. (*bild 10*).

Här kan du ha befintliga öppettider, och då kommer din vy skilja sig från denna. Men tillvägagångssättet är detsamma. Växeln här i exemplet är

nu **Alltid Stängd**. De betyder att det inte ringer vidare in i växeln. Vill du se vilket meddelande som används, välja ett nytt eller ändra åtgärd klickar du på namnet **Redigera standardschemahändelse**. Nu öppnas en ny ruta. (*bild 11*)

bild 10

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
Redigera standardschemahändelse	Alltid	● Stängt

Schematidszon: Europe/Stockholm ändra

Här ser du att i vårt exempel ligger inget meddelande på växelnumret. Men det går enkelt att lägga till ett förinspelat meddelande, genom att klicka på dropp-listen **Meddelande** och välja något ur lista som visas. Välj sedan att **Spara**.

Vill du välja ett nytt meddelande klickar du på Lägg till nytt meddelande så öppnas en ny ruta. (**bild 12**) Här skriver du in det namn du vill att ditt meddelande ska få. Det namnet kommer sedan att visas i dropplisten.

I meddelandebeskrivningen kan man t.ex. skriva in hela meddelandet för att veta exakt vad meddelandet säger. Det är inget krav på att fylla i den.

Sedan väljer du vilken typ av meddelande du vill lägga till, Svensk eller Engelsk genom att klicka på respektive **Bläddra** knapp. Nu öppnas en vanlig systemruta där du kan bläddra dig fram i ditt system efter den ljudfil du vill lägga till.

Obs ! Ljudfilen måste vara en .wav

Klicka på **Spara** så stängs rutan och den valda ljudfilen med det namn du gett den kommer att vara vald i ditt meddelande på (**bild 11**). Kontrollera att rätt åtgärd är vald och klicka på **Spara**. Du har nu ett nytt meddelande på växelnumret.

4.2 Schemastyrning - Grunderna

För att programmera växeln till att vara öppen vardagar mellan 08-17 med stängt för lunch mellan 12-13 gör du följande.

1. Har du inte inspelade meddelanden för detta måste du först spela in dina meddelanden. (beskrivs i stycke 3 ovan)
2. Klicka på **Lägg till ny schemahändelse** som du ser från (**bild 9**), en ny ruta öppnas. (**bild 13**)
3. Fyll i Namn på händelse. Vi väljer att döpa den till Öppet
4. Klicka på Upprepa och välj Per vecka
5. Nu ändras utseendet på rutan så att du kan kryssa för de dagar som du vill att meddelandet ska gälla. (**bild 14**)

bild 11

bild 12

bild 13

6. Markera måndag till fredag.
7. Bocka ur rutorna **Ställ in startdatum** samt **Ställ in slutdatum**.
8. Ange mellan vilka tider det ska vara öppet, i exemplet 08.00 och 17.00.
9. Meddelande ska vara **Ingen** samt åtgärden ska vara **Öppna**.

Klicka på **Spara**, nu stängs rutan och du kommer tillbaka till vyn **Scheman**. Du kan nu se din programmerade öppettid i listan. (**bild 15**)

Nu är växeln programmerad för att vara öppen mellan 08:00 och 17:00. Det går alltid att redigera en händelse genom att klicka på namnet i listan.

Nu ska du stänga växeln för lunch mellan 12 och 13.

1. Upprepa de tidigare stegen **1 till och med 7**. Men välj ett annat namn på händelsen, t.ex. Lunch.
2. Ange tid mellan 12.00 och 13.00.
3. Välj ditt önskade meddelande ur listan.
4. Välj åtgärd Stängt.

Klicka på **Spara**, nu stängs rutan och du kommer tillbaka till vyn **Scheman**. Nu ser du en ny händelse, lunch. (**bild 16**)

Nu kommer växeln att hålla stängt mellan 12 och 13 samt spela upp ditt valda meddelande för den som ringer in.

Du har nu programmerat din växel att:

- Vara öppen Måndag till Fredag mellan 08:00 och 17:00.
- Hålla lunchstängt Måndag till Fredag mellan 12:00 och 13:00.
- Spela upp ett meddelande för dem som ringer in under lunchen.
- Övrig tid får inringande höra det meddelande som du valt under standardschema händelse.

bild 14

bild 15

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
☰ Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	● Öppna
☰ Redigera standardschemahändelse	Alltid	● Stängt

bild 16

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
☰ Lunch	Per vecka, 12:00 - 13:00	● Stängt
☰ Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	● Öppna
☰ Redigera standardschemahändelse	Alltid	● Stängt

4.3 Schemastyrning - Framtida händelser

Vet du nu att det exempelvis ska vara stängt för inventering en speciell dag, kan växeln förprogrammeras att vara stängd bara över den dagen.

Låt säga att du ska hålla växeln stängd den 29:e december för inventering.

- 1 Först ser du till att du har ett önskat meddelande du vill spela upp. I vårt exempel kallas det för **Inventering**.
- 2 Upprepa de tidigare stegen **1 till och med 3 under Programmering**.
Döp händelsen till Inventering.
- 3 Upprepa ska vara **Aldrig**. Om du vill att detta bara ska hända vid ett tillfälle.
- 4 Ange vilket datum det gäller, i exemplet från 29 dec till 29 dec, d v s en dag.
- 5 Välj ditt meddelande som du vill ska spelas upp, vi väljer **Inventering**.
- 6 Välj åtgärd **Stängt**.

Nu ska rutan vara ifylld som (**bild 17**)
Klicka på **Spara** och så återgår du till vyn **Scheman**.

Nu kommer växeln under hela dygnet den 29:e att vara stängd samt spela upp Inventeringsmeddelandet för den som ringer in.

4.3 Schemastyrning - Prioritetsordning

Nu kan du sammanfattningsvis se de scheman som är programmerade. (**bild 18**)

Växeln prioriterar uppifrån bland de scheman som finns. D v s, den kontrollerar först om det är den 29:e december.

Är det inte 29:e dec så går den ner till nästa nivå och kontrollerar om det är lunch. Är det lunch spelar den upp lunchmeddelandet, är det inte lunch går den ner till nästa nivå.

Är klockan mellan 08.00 och 17.00 en vardag så är det öppet, är det utom öppettiderna 08-17 eller helg så går den ner en nivå till. Nivån längst ner är alltid stängd och spelar upp ditt valda meddelande för **standardschemahändelse**.

Sedan är det samma förfarande vid programmering av nya händelser, exempelvis semester och helgdagar.

Vill du ta bort en programmerad händelse så för muspekaren över respektive rad till höger om kolumnen **Åtgärd**, då visar sig ett kryss som du kan klicka på. (**bild 19**)

En ny ruta öppnas där du får bekräfta att du vill ta bort meddelandet.

bild 17

bild 18

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
Inventering	2020-12-29 00:00 - 2020-12-30 00:00	Stängt
Lunch	Per vecka, 12:00 - 13:00	Stängt
Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	Stängt

bild 19



I exemplet kan du se att det finns ett direktnummer till ACD Light gruppen. I ett sådant fall så kan det bli nödvändigt att schemastyra även direkt på gruppen om det rings in på det numret. Då gör du på samma sätt som ovan.

Det kan även vara så att ditt huvudnummer ligger på IVR och kopplas vidare till en ring-grupp. Då är det lagt schemastyrd vidarekoppling till destinationen. Det kan förvirra lite men programmeringen sker på samma sätt med skillnad att åtgärd på schemahändelsen är **Vidarekoppla** och att du får skriva in destinationens nummer med internationellt format i rutan bredvid.

4.4 Schemastyrning - Lavinmeddelande

Ett lavinmeddelande kan användas vid speciella händelser som medför att ni som organisation inte är lika tillgängliga i telefon som ni är normalt sett. Det kan till exempel röra sig om att många anställda är sjuka, att ni har stängt för utbildning eller att något i samhället har inträffat som gör att väldigt många människor hör av sig till er samtidigt. Med hjälp av schemastyrning kan ni då lägga in ett meddelande på ert huvudnummer under en begränsad tid samt programmera om växeln fortsatt ska vara öppen eller stängd. Lavinmeddelandet läggs överst i listan över schemahändelser för att ta prioritet över alla andra händelser.

5. Kontaktlistor

Du kan skapa kontaktlistor för alla användare i växeln, för grupper av användare eller för enskilda användare.

För att skapa en kontaktlista börjar du med att klicka på fliken **Tjänster** och väljer sedan **Kontaktlistor**. För att de här alternativen ska vara tillgängliga behöver du vara inloggad i Administratörsvyn. För instruktioner om hur du loggar in i Administratörsvyn, se stycke 1 ovan.

- De kontakter som läggs in under "Organisation" kommer att vara tillgängliga för samtliga användare i växeln.
- Kontakter som läggs in på en "Användargrupp" kommer att vara tillgängliga för de användare som tillhör respektive användargrupp.
- Under "Användare" kan du ange kontakter som ska vara tillgängliga för enskilda användare.

bild 20

En kontakt kan vara en befintlig användare i växeln eller ett externt telefonnummer. Kontakter kan skapas av användare själva eller av administratör, de kontakter som användaren ser är en kombination av dessa.

Vid inkommande samtal kan, beroende på konfiguration, kontaktens namn presenteras i softphone och mobil.

Välj organisation, användargrupp eller användare så kommer du till själva administrationen av kontakter.

5.1 Obligatoriska kontakter

En obligatorisk kontakt kan inte användare själva ta bort.

Här ser du om det redan finns kontakter upplagda och du kan lägga till nya. (**Bild 21**)

För att lägga till en kontakt som obligatorisk klicka på "Lägg till kontakt".

Nu kan du skriva i sökfältet eller klicka på knappen "Sök kontakt" så listas befintliga användare och externa kontakter i växeln. (**bild 22**)

Välj en kontakt och klicka på "Lägg till kontakten", nu kommer kontakten att vara tillgänglig för alla användare i växeln.

bild 21

Obligatoriska kontakter

Obligatoriska kontakter

Användaren kan inte ta bort obligatoriska kontakter från kontaktlistan.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ
Fröken Ur		Time Inc	Extern <input type="checkbox"/>
Olle Oskarsson	user46906953634@leverans.nu	A3 Leverans Företag	Intern <input type="checkbox"/>

Lägg till kontakt

bild 22

Lägg till kontakt

Ange en kontakt som favorit

anna

Anna Johansson (user46701899954@leverans.nu)

Lägger till kontakten och stänger dialogrutan

5.2 Externa kontakter

En extern kontakt är någon som inte finns som användare i växeln. Här kan du skapa nya kontakter och även importera en lista med kontakter.

För att skapa en ny kontakt klicka på "Skapa ny kontakt". Fyll i uppgifter om kontakten, fältet "Snabbknapp" gäller bara för användare som har bordstelefon.

Fältet "Kontakttyp" anger vilken slags kontakt det är, favorit, kontakt, VIP eller blockerad.

En **favorit** kommer att ligga synlig i kontaktfältet på användarens softphone och mobilapp.

Kontakt går att söka fram av användaren.

VIP kontakter kan tillåtas att exempelvis ringa igenom hänvisningar. VIP måste konfigureras av systemadministratören.

Blockerade kontakter kan exempelvis spärras från att ringa till användare, funktionen måste konfigureras av systemadministratören.

Under "Telefonnummer" kan du lägga till telefonnummer till kontakten. Du kan ange "Typ" om du vill lägga till fler nummer på samma kontakt.

Skriv in telefonnumret inklusive riktnummer.

Kortnummer gäller bara för användare som har bordstelefoner.

Spara telefonnumret genom att klicka på "Verkställ"

Spara slutligen kontakten genom att klicka på "Spara".

5.4 Blockerade kontakter och VIP-kontakter.

Här kan du direkt lägga till kontakter som VIP eller blockerade. Du kan söka bland användare i växeln och externa kontakter. För att ta bort en kontakt klickar du på krysset till höger på den kontakten.

5.5 Mallar för kontaktlistor.

Här kan du skapa en mall som består av de användare och externa kontakter som ska visas som favoriter för användare.

När du klickar på "Lägg till grupper eller användare i din favoritmall..." så öppnas ett fönster där du kan välja att lägga till alla användare i hela organisationen eller en grupp eller en användare.

Om du klickar på "Lägg till extern kontakt i din favoritmall..." kan du skapa en extern kontakt som läggs i mallen.

Användare kan själva ta bort kontakter som lagts till via en mall.

Om du klickar på knappen "Tillämpa mallar igen." så läggs kontakterna från mallen ut igen på användarna och om de själva valt att ta bort någon kommer kontakten återigen att synas som favorit hos användaren.