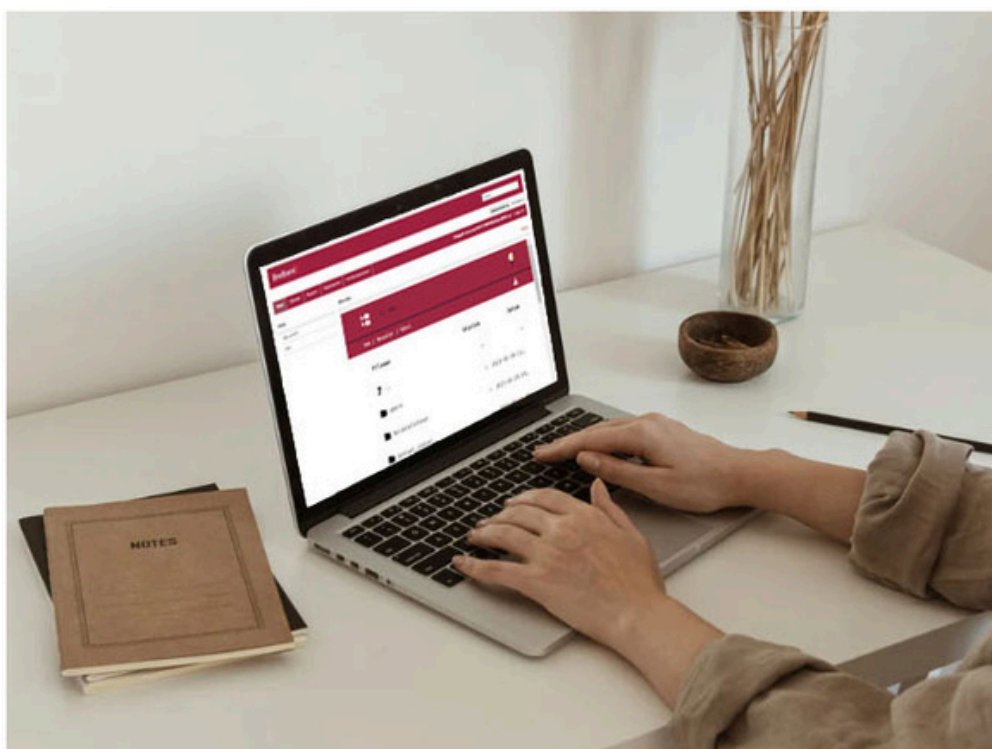


Manual

Bredband2 Växel - Min sida

Min sida



Innehåll

1	Inledning	4
2	Menyer	5
2.1	Hem	5
2.1.1	Applikationer	5
2.1.2	Arbetstid	5
2.1.3	Biljetter	5
2.1.4	Förläng arbetstiden	5
2.1.5	Min profil	6
2.1.6	Min sida	6
2.1.7	Om	6
2.1.8	Skicka SMS	6
2.2	Inkorg	7
2.2.1	Gruppinkorg/gruppröstbrevlåda	7
2.2.2	Min inkorg	8
2.2	Inkorg	8
2.2.1	Gruppinkorg/gruppröstbrevlåda	8
2.2.2	Min inkorg	8
2.3	Tjänster	8
2.3.1	Aktivitetsomstyrning	8
2.3.2	Faxinställningar	8
2.3.3	Förändringar av närvarostatus	9
2.3.4	Inspelning av samtal	9
2.3.5	Inställningar för röstmeddelanden	9
2.3.6	Kalendersynkronisering	11
2.3.7	Missade samtal	11
2.3.8	Namninspelning	11
2.3.9	Ringsignal	11
2.3.10	Samtalsstyrning	11
2.3.11	Vidarekoppling	11

2.4	Support	11
2.5	Kontakter	11
2.5.1	Obligatoriska kontakter	11
2.5.2	Externa kontakter	11
2.5.3	Kontaktlistor	12
2.5.4	Mallar för kontaktlistor	12
2.6	Enheter	13
2.7	Samtalshistorik	13
2.8	Grupplogg	13
2.9	Möten	14
2.10	Grundrapport	17
2.10.1	Samtalsinformation	18
2.10.2	Grundrapport	19

1. Inledning

I Bredband2 växel har du tillgång till en webbaserad sida med inställningar och information om din växelanvändare.

För dig som har softphone kan du klicka på menyn **Verktyg** högst upp. Där väljer du sedan **Min Sida**. Softphone öppnar då en browser på din dator och här får du skriva in en verifikationskod som skickas till dig via SMS.

Har du ingen mobil kopplad till växeln får du kontakta din administratör eller vår support.

När du skrivit in verifikationskoden loggas du in på startsidan i din användarportal, se bild 1.

Det andra alternativet för att nå din växels administratörsvy är att skriva in start.bredband2vaxel.se i en browser och sedan skriva in det användarnamn och lösenord som du fått i välkomstmailet ifrån oss.

Därefter får du ett SMS med en verifikationskod.

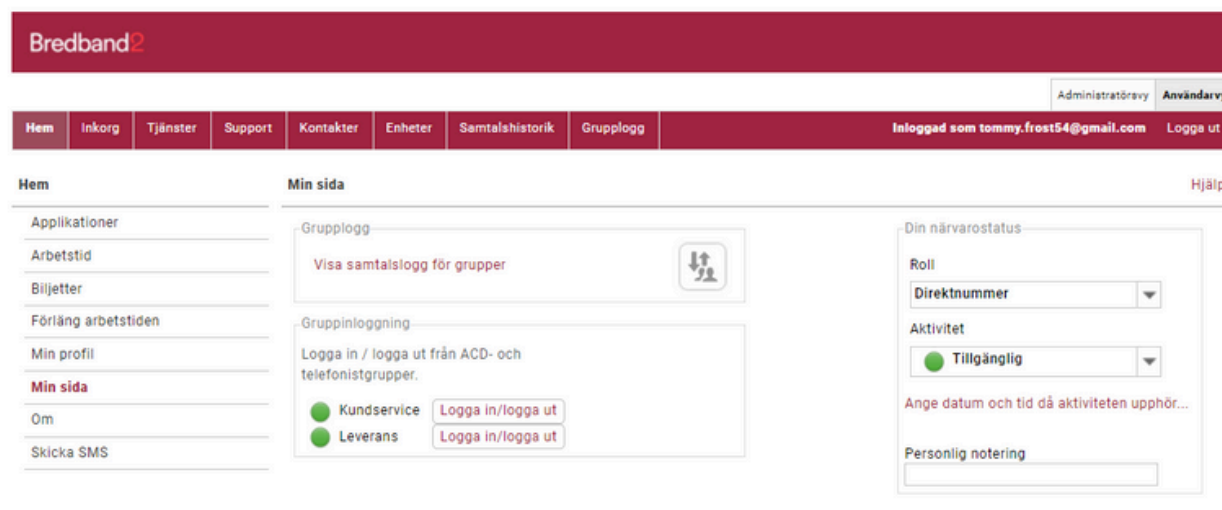


Bild 1

Till höger på webbportalens startsida syns din närvarostatus.

Roll - Visar vilket nummer mottagaren ser när du ringer. Du ändrar visningsnummer genom att klicka på pilen.

Aktivitet - Visar din aktuella aktivitet, du kan ändra den genom att klicka på pilen och välja en annan aktivitet.

Ange datum och tid då aktiviteten upphör... - Genom att klicka på textraden kan du ange när vald aktivitet ska återgå till standardaktivitet vilket vanligtvis är **Tillgänglig**.

Personlig notering - Det går att lägga till en personlig notering som visas för andra användare i din växel. Noteringen visas oberoende av vald aktivitet och kommer att stå kvar oavsett om du väljer att ändra aktivitet.

Mitt på startsidan syns information om ringgrupper.

Grupplogg - En samtalslista som visar de grupper du kan logga in i samt grupper som du har behörighet att se.

Gruppinloggning - Här kan du logga in och ur ringgrupper.

2. Menyner

Högst upp på sidan finns ett menyfält, se bild 2.

När du klickar på en av menyerna så visas undermenyerna till vänster på sidan.

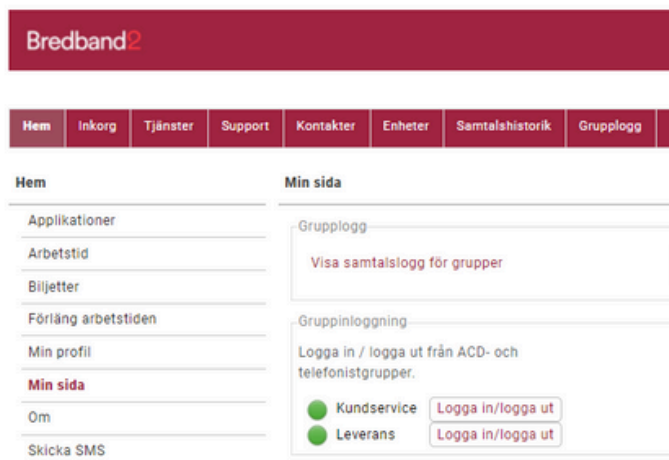


Bild 2

2.1 Hem

2.1.1 Applikationer

Växel (Softphone) - Här kan du ladda ner softphone till din dator, MAC eller Windows. Detta kräver att det är tillåtet för din användare att använda softphone, det är en licens som tilldelas i systemet.

Köstatistik - Här kan du se förenklad statistik i realtid på ringgrupper, du kan även logga in och ur andra medlemmar i ringgrupper. Detta kräver en särskild behörighet i systemet.

Handläggarsstatistik - Här kan du se medlemmar/handläggare i ringgrupper och logga in och ur dessa. Detta kräver en särskild behörighet i systemet.

Kösamtal - Även kallat Gruplogg, samtalslogg för ringgrupper, beskrivs under avsnitt 2.8 Gruplogg.

Växel (Mobile) - Om du har mobilapp kan du se information om vilken version du har samt när du installerade den.

Det finns en knapp "Skicka installations-SMS igen" för att få länk i mobilen för att ladda ner mobilappen. Den går även att söka upp och ladda ner själv från appstore eller play butiken. Knappen "Återkalla installation", återkallar installationen.

2.1.2 Arbetstid

Arbetstid - Det går att ange arbetstider för din användare. Arbetstid används expelvis för att kunna använda en aktivitet och vara hänvisad "resten av dagen". Du kan bara se dina arbetstider, inte själv ange dem. Detta gör din systemadministratör.

2.1.3 Biljetter

Biljetter - Biljetter används för att ge tillgång till interna API:s för externa applikationer, det konfigureras av din systemadministratör vid behov.

2.1.4 Förläng arbetstiden

Om du har aktuella arbetstider för din växel kan du förlänga arbetstiden med två timmar. Växeln kommer då inte att nattkopplas och du kan fortsätta ta emot samtal. Funktionen arbetstid används väldigt sällan och kräver särskild konfiguration.

2.1.5 Min profil

Här kan du se information om din användare. Vilket telefonnummer du har och vilken e-postadress som är angiven på dig.

Det syns vilka sökord som är inlagda på dig i katalogfälten, dessa är behörighetsstyrda så det är inte säkert att du kan se eller ändra dessa.

Om du vill ladda upp ett foto så går det att göra här, detta är behörighetsstyrt så det är inte säkert att du kan göra det.

Du kan ändra ditt lösenord för din växel användare.

Det går även att ändra PIN-kod för din användare. PIN-kod används när du ska ringa in till röstbrevlådan och identifiera dig om du ringer från ett annat telefonnummer än ditt eget.

2.1.6 Min sida

Visar startsidan som du ser när du loggar in på Min sida.

2.1.7 Om

Här finns genvägar till information om integritet samt juridisk information.

2.1.8 Skicka SMS

Det går att skicka SMS från Min sida. Du kan skriva fritt till vilket nummer du vill skicka till eller söka efter användare i växeln.

Svar på SMS du skickar kommer att skickas till din mobil. Det är behörighetsstyrt att skicka SMS via växel användaren så det är inte säkert att du ser den menyn när du loggar in på min sida.

Det är dessutom en extra kostnad att skicka SMS via växel användaren eftersom det skickas från växelsystemet och inte från din mobiltelefon.

2.2 Inkorg

2.2.1 Gruppinkorg/gruppröstbrevlåda

I Bredband2 växel finns funktionen gruppröstbrevlåda.

Det är till skillnad från användarens personliga röstbrevlåda en röstbrevlåda där flera användare kan få mejl eller SMS när det finns nya meddelanden att lyssna av.

Samtal kan kopplas till gruppröstbrevlådan exempelvis utanför öppettider eller efter en viss tid i kö. Det går att sätta upp flera gruppröstbrevlådor med olika meddelanden.

När det finns ett nytt meddelande i röstbrevlådan finns det några olika sätt att bli notifierad om det och att lyssna av det.

SMS

Ett SMS kan skickas ut till en eller flera användare när det finns nya meddelanden.

På bilden till höger syns att det kommit ett meddelande från telefonnummer +46701808166 till

”Exempelbrevlåda”. Namnet Karl Andersson visas i exemplet för att det är en sparad kontakt.

Här kan du klicka på numret för att ringa till inkorgen och lyssna av.

Du får ange gruppinkorgens PIN-kod när du ringer. PIN-koden står även i SMS:et.

När du ringer in till inkorgen så får du höra att det finns nya meddelanden att lyssna av eller att det inte gör det. Om det inte finns meddelanden att lyssna av så har någon annan som också fått meddelandet redan loggat in och lyssnat av meddelandet.

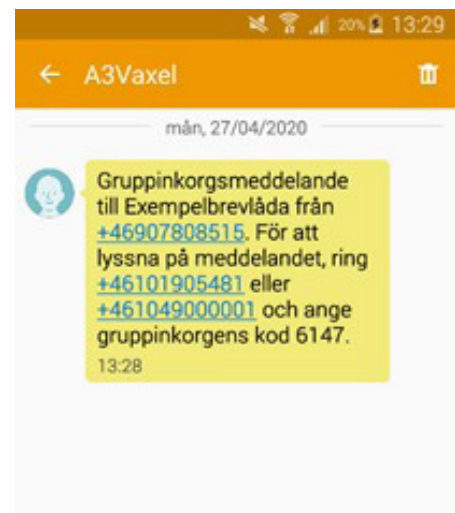


Bild 3

Mejl

Ett mejl kan skickas ut till en eller flera användare när det finns nya meddelanden.

I mejlet står det ungefär så här:

Det har kommit ett gruppinkorgsmeddelande till Exempelbrevlåda från Karl Andersson (+46701808166) 2023-06-20 11:57. Om du vill lyssna på meddelandet ringer du +46101905481 eller +461049000001 och anger gruppinkorgens kod 6147, eller kontrollera din gruppinkorg med <https://start.bredband2vaxel.se/admin/inbox/groupInboxes>.

I mejlet finns information om vilket nummer som ringt och till vilken inkorg.

Det står vilka nummer du kan ringa för att lyssna av meddelanden samt PIN-kod till inkorgen.

I mejlet finns även en länk du kan klicka på för att lyssna av meddelandet på webben.

Det finns även möjlighet att få meddelandet som en ljudfil bifogad i mejlet.

Min sida, fliken Inkorg

Under **Inkorg** och **Gruppinkorgar** kan du se de meddelanden som finns i gruppinkorgen. På bild 4 syns det att det gäller **Exempelbrevlåda** vilket nummer som ringt, vilket datum samt det går att klicka på "Spela upp" för att lyssna av meddelanden.

I exemplet på bilden syns att det sista meddelande redan är avlyssnat av Peter Svensson kl. 14.50.

Gruppinkorgar					Hjälp
<input type="checkbox"/>	Till	Från	Datum	Spela upp	Spelades upp för
<input type="checkbox"/>	Exempelbrevlåda	+46701808166	14:35	Spela upp	
<input type="checkbox"/>	Exempelbrevlåda	+46701808166	14:31	Spela upp	
<input type="checkbox"/>	Exempelbrevlåda	+46701808166	11:57	Spela upp	Peter Svensson - 14:50

Bild 4

2.2.2 Min inkorg

Här kan du lyssna av och hantera meddelanden som lämnats i din röstbrevlåda.

Du kan även se vilka knappval som går att göra när du ringer in till röstbrevlådan.

Om du spelar in samtal så kan du även lyssna av dessa här.

Dock är det enklast att lyssna av meddelanden och samtalsinspelningar i mobilapp eller softphone.

2.3 Tjänster

2.3.1 Aktivitetsomstyrning

Om du vill att en viss aktivitet ska vidarekoppla samtal till ett annat telefonnummer så kan du här välja vilken aktivitet det ska gälla samt skriva in numret. Du skriver numret inklusive riktnummer. Det går även att välja bland användare och andra telefonnummer i växeln att styra till. Det går att lägga flera aktivitetsomstyrningar, en per aktivitet. Sedan när du väljer respektive aktivitet så kommer vidarekopplingen att vara aktiv så länge som aktiviteten är vald.

Vill du ta bort en aktivitetsomstyrning klickar du på krysset längst till höger så plockas den bort.

2.3.2 Faxinställningar

Faxinställningar

Inställningarna här gäller dig som har möjligheten att ta emot fax. Du kan här välja hur du vill få information om nya faxmeddelanden.

2.3.3 Förändring av närvarostatus

Här anger du om du vill att din närvarostatus ska återgå till standardstatus efter passerad hänvisning eller om du vill sköta det manuellt.

2.3.4 Inspelning av samtal

Om du kan spela in samtal så kan du ange här välja om du vill få ljudfilen bifogad i ett mejl till dig själv, se bild 5.

Inspelade samtal hamnar även i inkorgen samt i mobilapp eller softphone.



Bild 5

2.3.5 Inställningar för röstmeddelanden

Här kan du bestämma vad som ska hända med samtal till dig när du inte kan svara, se bild 6. Du kan sätta dig i olika aktiviteter/hänvisningar då kommer den som ringer till dig att höra att du sitter i exempelvis möte eller har gått på lunch.

Det finns även möjlighet att lämna ett meddelande till dig som du kan lyssna av senare.

Inkludera information om aktivitet som en del av hänvisningen.

Denna inställning anger om inringande ska få information om din aktuella aktivitet, exempelvis om du angett att du är på lunch eller i möte.

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

Om du har flera kommande aktiviteter på varandra så kan du välja att systemet anger nästa lediga tid som tid när du är tillgänglig igen, väljer du "nej" så kommer inringande få information om vid tidpunkten aktuell aktivitet och när den slutar.

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

Denna inställning anger om inringande ska få valet att trycka "1" för växel när de fått höra din aktivitet. Alltså först spelas då information om aktivitet upp och sedan ges valet att bli kopplad till växeln. Vilket nummer som gäller för växeln anges av administratören, ljudfilen går ej att ändra d v s det går inte att ändra att systemet säger något annat än "växeln".

Om ja, koppla till det här numret för växeln

Här anger du numret till "växeln", som regel är detta redan satt av systemadministratören. Här är det viktigt att ange numret i internationellt format (+46..). Numret behöver inte gå till en telefonist utan det går att skriva in valfritt nummer.

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

Här kan du ange om det ska gå att välja att kringgå hänvisningen och tillåta inringande att ringa dig trots att du är hänvisad genom att trycka "2". Detta måste dock tillåtas av systemadministratören.

SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden

Här kan du välja att få ett SMS som meddelar när någon lämnat ett meddelande till dig i röstbrevlådan. Lämnade meddelanden går även att lyssna av direkt i mobilapp eller softphone.

E-postaviseringar för nya röstmeddelanden

Här kan du välja att få ett mejl när någon lämnat ett meddelande till dig i röstbrevlådan. Om du väljer "Ja, bifoga röstmeddelande" så får du meddelandet som en ljudfil i din mejlkorg.

Ladda ner röstmeddelande till mobiltelefon

Funktionen används inte, meddelanden hamnar i inkorgen i mobilapp och softphone.

SMS-avisering när röstbrevlådan är full

Välj om du vill ha ett SMS som säger till när din röstbrevlåda är full.

E-postavisering när röstbrevlådan är full

Välj om du vill ha ett mejl som säger till när din röstbrevlåda är full.

Inställningar för user46701788960

Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen

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

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

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

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden

E-postaviseringar för nya röstmeddelanden

Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen

SMS-avisering när röstbrevlådan är full

E-postavisering när röstbrevlådan är full

Verkställ

Bild 5

2.3.6 Kalendersynkronisering

Om du har kalendersynkronisering kan du slå på och av den funktionen. Kalendersynkronisering behöver konfigureras av systemadministratören.

2.3.7 Missade samtal

Du kan välja om du vill ha ett SMS när något försökt ringa dig och du inte varit tillgänglig.

2.3.8 Namninspelning

Här kan du ladda upp en namninspelning för att den ska finnas tillgänglig för funktioner i systemet. Detta kräver konfiguration av systemadministratören.

2.3.9 Ringsignal

Om du har en bordstelefon kan du ändra ringsignal på den här. OBS! Detta gäller ej softphone.

2.3.10 Samtalsstyrning

Alla samtal till och från systemet hanteras av regler för samtalsstyrning.

Här kan du se vilka regler som gäller för din användare.

Om du har behörighet kan du även ange egna regler.

Rekommenderat är att du inte ändrar något här om du inte är absolut säker på hur du ska göra då reglerna avgör om det ska gå att ringa eller ta emot samtal överhuvudtaget.

2.3.11 Vidarekoppling

Om du vill att samtal till din användare ska vidarekopplas till ett annat nummer så kan du skriva in det numret här. Ange numret inklusive riktnummer.

Om du klickar på "Välj" kan du scrolla bland användare och grupper i växeln.

2.4 Support

Här kan du se och läsa manualer och annan dokumentation för din växel.

2.5 Kontakter

Du kan lägga in kontakter som syns som favoriter både i din softphone och din mobilapp. Det går även att lägga in kontakter i din "telefonbok".

2.5.1 Obligatoriska kontakter

Obligatoriska kontakter är satta av administratören så de kan du inte ändra, men du kan se hur den kontaktlistan ser ut här.

2.5.2 Externa kontakter

Här kan du lägga till nummer som ligger utanför växeln.

Det går även att importera en lista med kontakter genom att klicka på "Importera kontakter".

Skapa ny kontakt - För att skapa en kontakt klickar du på "Skapa ny kontakt". Fyll i information i fälten, se bild 7.

Funktionen "Snabbknapp" fungerar bara tillsammans med en viss typ av bordstelefon.

Under "Kontakttyp" får du välja vilken typ av kontakt det är du lägger till.

Favorit - Kontakten kommer att visas i favorittfälten i din softphone eller mobilapp.

Kontakt - En vanlig kontakt som är sökbar i din telefonkatalog.

VIP - VIP kontakter kan tillåtas att alltid kunna ringa till dig även om du är hänvisad. Det krävs konfiguration innan du kan använda VIP-kontakter. Kontakta din administratör för att få hjälp med detta.

Blockerad kontakt - En kontakt som kan blockeras från att ringa dig. Blockerade kontakter kan också konfigureras till att alltid hamna hos någon annan när de ringer dig. Detta kräver konfiguration, kontakta din administratör.

Telefonnummer - Klicka på "Lägg till telefonnummer" för att ange telefonnumret till kontakten. Ange vilken typ av nummer, skriv sedan nummer inklusive riktnummer längst ner och klicka sedan på "verkställ". Klicka slutligen på "Spara" så sparas alla inställningar och den nya kontakten är nu lagrad.

Importera kontakter - Det går att importera en lista med kontakter.

Filen måste vara en textfil (.txt) med semikolonseparerade fält eller i UTF-8 format.

2.5.3 Kontaktlistor

Du kan arrangera dina **interna kontakter** i listor beroende på hur du vill att de ska hanteras. En del kontakter har placerats i en lista av din administratör. I så fall är de obligatoriska, och du får inte ändra eller ta bort dem.

Mina favoriter - Favoriter och obligatoriska kontakter visas som standard när du inte har sökt på något särskilt. Du ser dem på kontaktfliken i mobilappen och softphone.

VIP-kontakter - VIP-kontakter kan utgöra en s.k. vitlista. Du kanske vill skapa särskilda regler för samtalsstyrning för dem, t ex för att låta samtal från dem kopplas fram till dig även under möten. Regler skapas under samtalsstyrning.

Blockerade kontakter - Blockerade kontakter syns inte om du inte söker efter dem.

Du kan använda dem som en svartlista, t ex genom att skapa regler för samtalsstyrning som förhindrar dem att ringa dig eller att de styrs till något annat nummer exempelvis telefonist.

2.5.4 Mallar för kontaktlistor

Du kan använda mallar med kontakter, då läggs kontakter upp enligt mall i din favoritlista. Favoriter som du själv lagt in påverkas inte när du tillämpar en mall utan de ligger kvar.

Bild 7

2.6 Enheter

Här visas en lista med dina kända enheter, se bild 8. En enhet kan vara exempelvis en mobilapp, en softphone eller en IP-telefon.

Du ser varje enhets typ och status och kan redigera namn och ikon för varje enhet.

Genom att välja namn och ikon blir varje enhet lättare att identifiera t.ex. om du har en softphone i en dator hemma och en på jobbet. Det kan också vara praktiskt att ha namngett enheterna när du vill välja vilken enhet du vill använda för att ringa med.




Ikon	Typ av enhet	Namn	Status		
 ▾	Växel (Mobile)	Mobil (+46701788960)	●		
 ▾	Växel (Softphone)	Växel (Softphone)	●		
 ▾	Växel (Softphone)	Växel (Softphone)	●		
 ▾	Växel (Softphone)	Växel (Softphone)	●		

Bild 8

2.7 Samtalshistorik

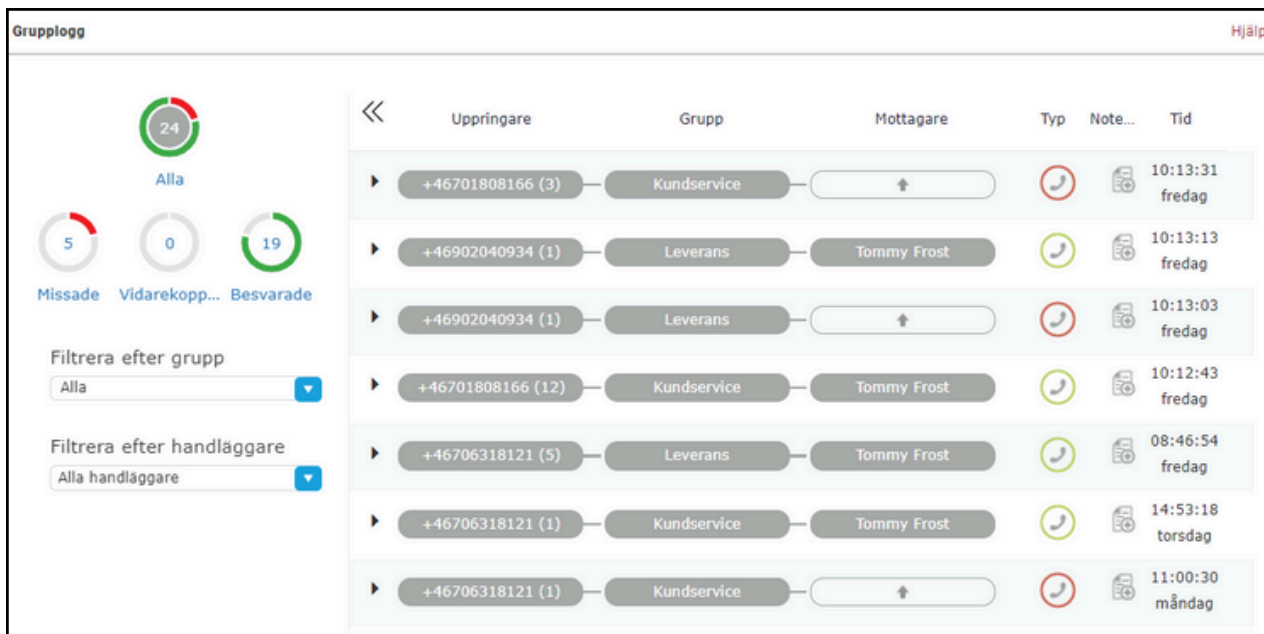
Här kan du se en samtalslogg på dina samtal. Fliken "Alla" visar samtliga samtal till din användare. Inkommande, utgående, missade och besvarade. Fliken "Missade" visar bara missade samtal.

Genom att klicka på ett samtal i listan kan du få utökad information om vid vilken tidpunkt det ringdes och samtalets längd.

2.8 Grupplagg

Grupplagg visar en samtalslogg på de grupper du är med i och har behörighet till att se, se bild 9. Funktionen är behörighetsstyrd, så alla användare har inte den här meny på Min Sida.

Du kan sortera samtal på missade, vidarekopplade och besvarade genom att klicka på de olika cirklarna. I loggen kan du se vilket nummer som ringt in, till vilken grupp och vem som besvarat samtalet. Är samtalet inte besvarat så loggas det som missat och istället för namnet på mottagaren visas en vit pil. Här kan du tilldela någon att hantera samtalet genom att klicka på pilen och välja tilldela handläggare, du kan även tilldela samtalet till dig själv. I loggen går det att skriva noteringar på varje samtal. Du kan välja att titta på loggen för en enskild grupp genom att filtrera efter grupp. Du kan även filtrera efter handläggare för att till exempel bara visa samtal som är tilldelade till dig.

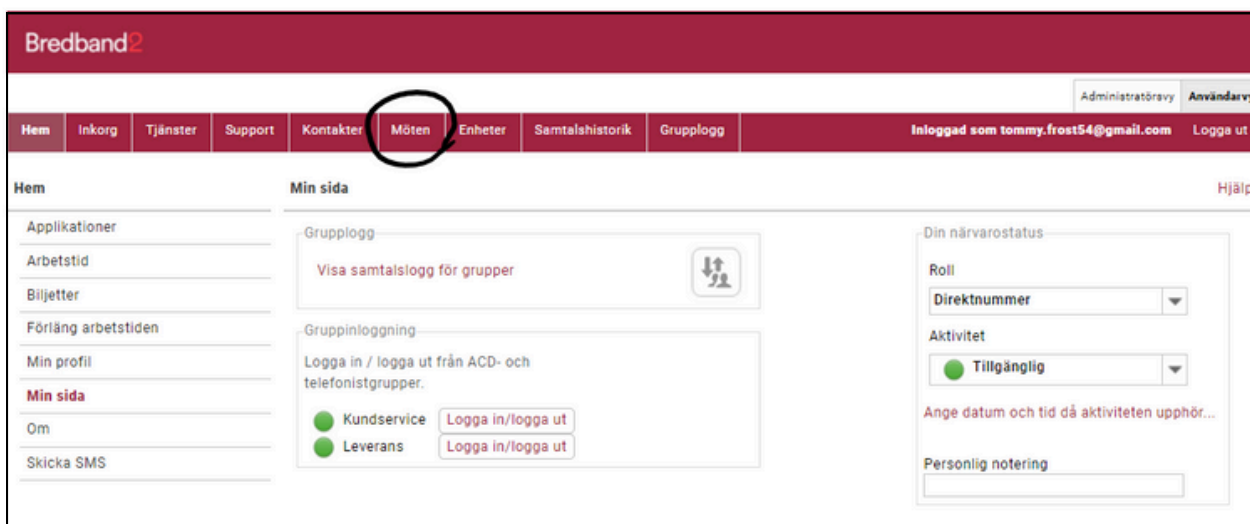


Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46701808166 (3)	Kundservice				10:13:31 fredag
+46902040934 (1)	Leverans	Tommy Frost			10:13:13 fredag
+46902040934 (1)	Leverans				10:13:03 fredag
+46701808166 (12)	Kundservice	Tommy Frost			10:12:43 fredag
+46706318121 (5)	Leverans	Tommy Frost			08:46:54 fredag
+46706318121 (1)	Kundservice	Tommy Frost			14:53:18 torsdag
+46706318121 (1)	Kundservice				11:00:30 måndag

Bild 9

2.9 Möten

Möten är en tilläggstjänst så det är inte säkert att du ser den i din vy, men när du har tillgång till den ser du den i menyerna, se bild 10. Med möten kan du schemalägga och bjuda in flera deltagare till ett konferenssamtal.



The screenshot shows the Bredband2 user interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Hem, Inkorg, Tjänster, Support, Kontakter, Möten (circled in red), Enheter, Samtalshistorik, and Grupplogg. The user is logged in as 'tommy.frost54@gmail.com'. Below the navigation bar, the 'Min sida' (My page) section is visible, containing options for 'Grupplogg' and 'Gruppindelning'. The 'Grupplogg' section has a button 'Visa samtalslogg för grupper'. The 'Gruppindelning' section has a message 'Logga in / logga ut från ACD- och telefonistgrupper.' and two buttons: 'Kundservice Logga in/logga ut' and 'Leverans Logga in/logga ut'. On the right side, there is a 'Din närvarostatus' (Your presence status) section with a 'Roll' dropdown set to 'Direktnummer', an 'Aktivitet' dropdown set to 'Tillgänglig', and a text input field for 'Personlig notering'.

Bild 10

Om du klickar på fliken möten så ser du om det finns kommande möten, du behöver välja dag, vecka eller månad för att kunna se innevarande dag, vecka eller månad, se bild 11.



Bild 11

För att lägga till ett nytt möte klickar du på pluset till höger, se bild 11.

Nu öppnas ett nytt fönster där du kan skriva in information om mötet, se bild 12.

Rubrik - Här kan du ge mötet ett namn.

Startar - Ange när mötet ska starta.

Slutar - Ange när mötet ska sluta.

Upprepa - Här kan du ange om mötet ska upprepas vid samma tid vid flera tillfällen.

Längd - Om du vill starta ett möte direkt behöver du inte ange starttid och sluttid utan anger bara hur långt mötet ska vara så startar det vid nästa halvtimmesintervall.

Deltagare - Här anger du vilka deltagare du vill bjuda in till mötet, det kan vara användare i växel, en e-postadress eller ett telefonnummer. När du söker på namn så får du förslag på användare eller kontakter i växelns kontaktbok.

Tidszon - Ange vilken tidszon som mötet ska ta hänsyn till.

Ställ in påminnelse - Här anger du om en påminnelse ska skickas, levereras med SMS eller om det är via e-post och det accepterats så att det ligger i kalendern så kommer kalendern att påminna deltagaren.

När du fyllt i uppgifterna bekräftar du genom att klicka på OK-knappen.

Bild 12

Du kan välja att ansluta till mötet med din softphone eller mobil genom att välja enhet och sedan klicka på "Anslut med ljud", se bild 13. Konferensen kommer då att ringa upp dig på den enhet du valt och koppla in dig i mötet.

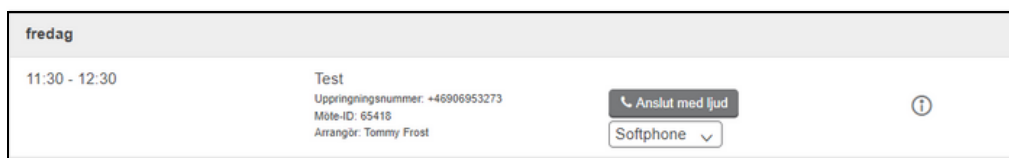


Bild 13

Om du har softphone och är inbjuden till ett möte kan du under **Verktyg** och **Schemalägg ett möte** se dina möten och ansluta till dem.

Om du är en mobil användare i växeln som blivit inbjuden till ett möte kan du öppna mobilappen och gå in under fliken möten, se bild 14.

Här kan du trycka på den gröna lurknappen (Android) och mötet kommer då att ringa upp dig på mobilen och koppla in dig i mötet.

Om du som deltagare fått din inbjudan via ett SMS ser meddelandet ut som på bild 15.

Meddelandet i detalj kan skilja i utseende mellan Android och Iphone. Här får du information om vilket nummer du ringer in till mötet med samt vilket mötes-ID mötet har.

När du ringer in till mötet får du ange mötes-ID innan du kan delta.

Det mejl som skickas ut ser ut som bild 16.

Här får du information om vilket nummer du ringer in till mötet med samt vilket mötes-ID mötet har. När du ringer in till mötet får du ange mötes-ID innan du kan delta.

Det finns även en länk för direktuppringning om du vill ansluta med exempelvis Teams.

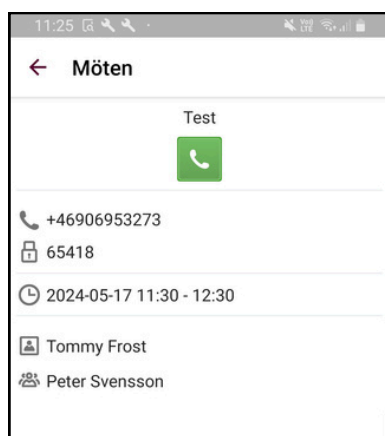


Bild 14



Bild 15

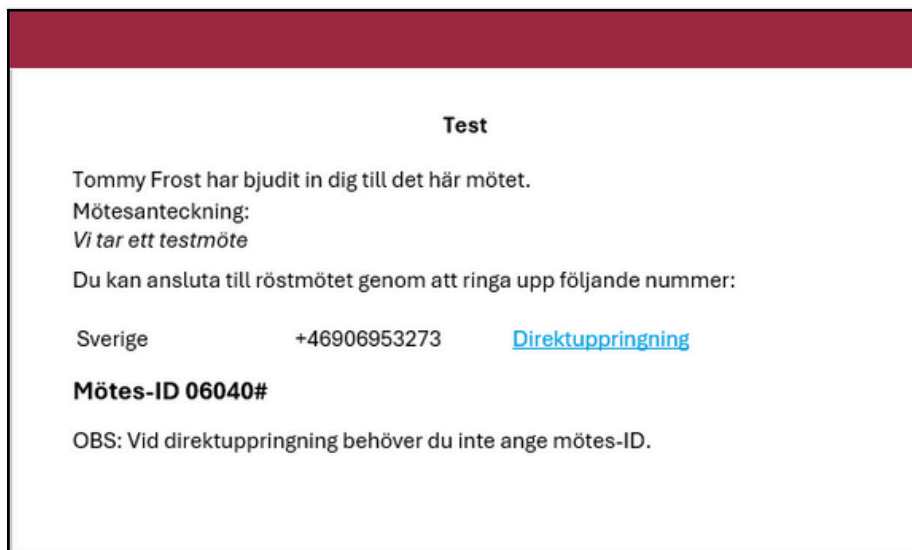


Bild 16

2.10 Grundrapport

Grundrapport är ett tillägg så det är inte säkert att det syns i din vy, men när du har tillgång syns det i menyerna, se bild 17.

Här kan du välja **Samtalsinformation** eller **Grundrapport**, du väljer även den tidsperiod du vill titta på samt tidsintervall.

Det kommer här att genereras en excel som du får öppna och filtrera, nedan beskrivs förenklat vad som går att läsa ut från respektive rapport.

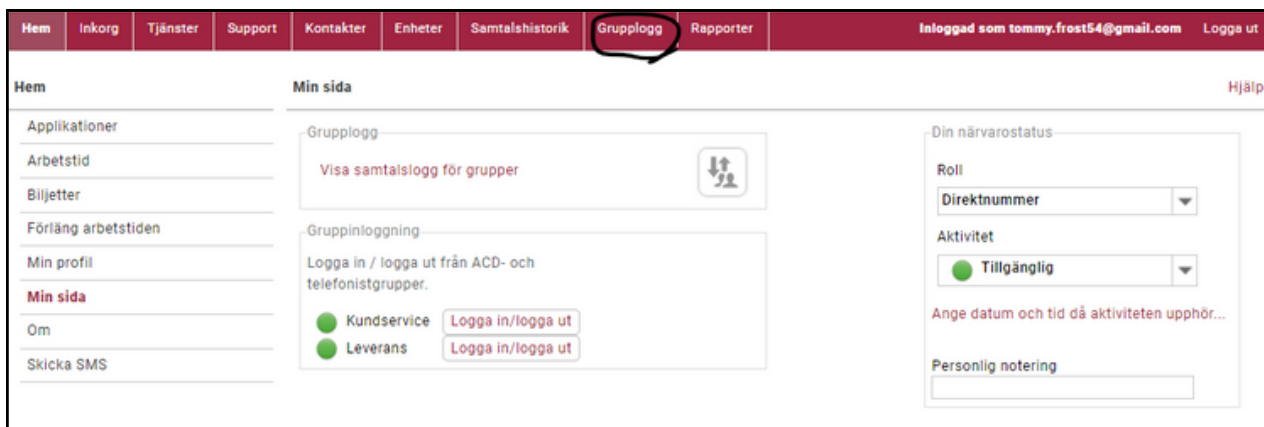


Bild 17

2.10.1 Samtalsinformation

Om du vill ta ut statistik på inkommande samtal i rapporten "Samtalsinformation" får du titta på kolumn P (samtalstyp) och kolumn U (resultat) Kolumn P ska vara "incoming", U ska vara "answered".

Då är det ett inkommande och besvarat samtal.

Kolumn AB (målanvändar-id) visar den användare som besvarat samtalet.

I de fall där kolumn W (källtelefonnummer) och kolumn AC (måltelefonnummer) är samma, det ser ut som att man har ringt till sig själv, så är det när växeln kopplas ihop med mobilen.

När man ska ringa till någon så ringer först mobilen till växeln och växeln ringer sedan ut. I statistiken visas även dessa samtalsfall.

Samma sak när någon ringer utifrån till en mobil, samtalet kommer först in till växeln och sedan ringer växeln ut till mobilen. Här kan det också visas två samtal i statistiken vilket kan vara förvirrande.

Om du vill få ut statistik på utgående samtal så får du titta på kolumn P (samtalstyp) och kolumn U (resultat) Kolumn P ska vara "outgoing", U ska vara "answered".

Då är det ett utgående och besvarat samtal.

Om det i kolumn U (resultat) står "closed" och kolumn P är "incoming" så är det ett samtal som inkommit utanför öppettider och det har då hanterats av det tidsschema som är programmerat.

Det kan i kolumn AB (målanvändar-id) stå "Internal", det är vanligtvis ett mellansteg i ringflödet, exempelvis när ett samtal kommer in till en ringgrupp och det ringer ut på inloggade användare i gruppen. Det visas i statistiken som ett utgående samtal men är egentligen ett internt samtal för att anropa lediga agenter.

2.10.2 Grundrapport

Om du vill ta ut statistik på inkommande samtal i rapporten "Grundstatistik" får du titta på kolumn I (samtalstyp) och kolumn H (resultat). Kolumn I ska vara "incoming", H ska vara "answered".

Då är det ett inkommande och besvarat samtal.

Kolumn E (målanvändar-id) visar den användare som besvarat samtalet.

I de fall där kolumn D (källtelefonnummer) och kolumn F (måltelefonnummer) är samma, det ser ut som att man har ringt till sig själv, så är det när växeln kopplas ihop med mobilen. När man ska ringa till någon så ringer först mobilen till växeln och växeln ringer sedan ut. I statistiken visas även dessa samtalsfall.

Samma sak när någon ringer utifrån till en mobil, samtalet kommer först in till växeln och sedan ringer växeln ut till mobilen. Här kan det också visas två samtal i statistiken.

Om du vill få ut statistik på utgående samtal så får du titta på kolumn I (samtalstyp) och kolumn H (resultat) Kolumn I ska vara "outgoing", H ska vara "answered".

Då är det ett utgående och besvarat samtal.

Om det i kolumn H (resultat) står "closed" så är det ett samtal som inkommit utanför öppettider och det har då hanterats av det tidschema som är programmerat.

Det kan i kolumn E (målanvändar-id) stå "Internal", det är vanligtvis ett mellansteg i ringflödet, exempelvis när ett samtal kommer in till en ringgrupp och det ringer ut på inloggade användare i gruppen. Det visas i statistiken som ett utgående samtal men är egentligen ett internt samtal för att anropa lediga agenter.