

A3 Växel

Manual - Min Sida

Bredband2

Innehåll

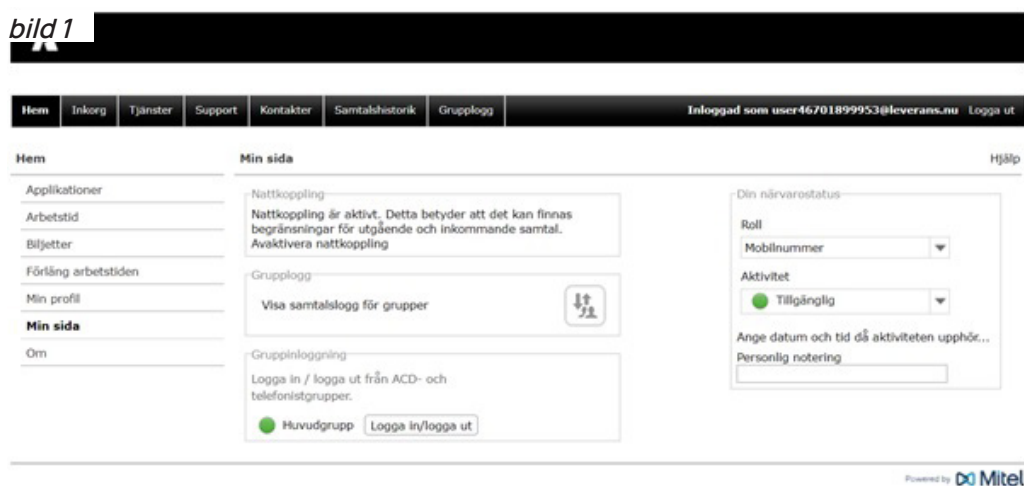
Inledning	3
Min Sida - Startside.....	3
Menyer	4
Hem	4
Applikationer.....	4
Inkorg	6
Min inkorg	6
Gruppinkorg	6
Tjänster.....	6
Aktivitetsomstyrning.....	6
Faxinställningar	6
Förändring av närvarostatus	7
Inspelning av samtal	7
Inställningar för röstmeddelanden	7
Missade samtal	9
Namninspelning.....	9
Ringsignal.....	9
Samtalsstyrning.....	9
Vidarekoppling.....	9
Kontakter	10
Skapa ny kontakt	10
Support	10
Möten	12
Enheter.....	15
Samtalshistorik	15
Gruppplogg.....	16
Gruppröstbrevlåda.....	17

Inledning

I A3 växel har du tillgång till en webbaserad sida med inställningar och information om din växelanvändare. Denna nås genom att logga in med användarnamn och lösenord (samma som till växelanvändaren) eller om du har softphone genom att välja menyfliken *Verktyg* och sedan *Min sida*.

Min Sida - Startside

När du loggat in visas startsidan. (*bild 1*)



Till höger på sidan syns din närvarostatus:

- **Roll** - Visar vilket nummer mottagaren ser när du ringer ut. Du ändra numret 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 sluta.
- **Personlig notering** - Det går att lägga till en personlig notering som visas under din aktivitet. Noteringen visas oberoende av vald aktivitet och kommer att stå kvar oavsett om du väljer att ändra aktivitet.

Mitt på sidan finns följande inställningar:

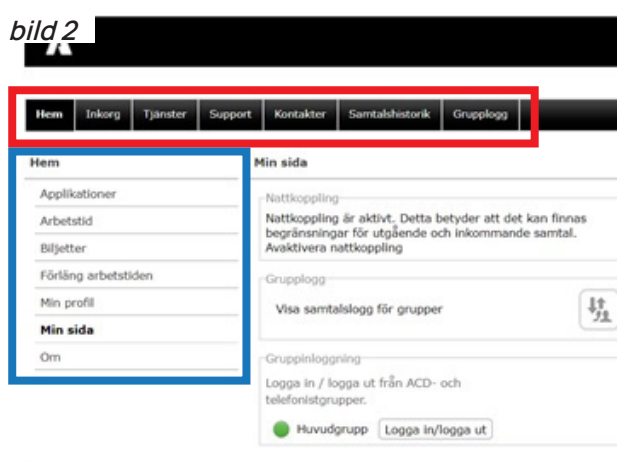
- **Nattkoppling** - Här finns information om eventuell aktiv nattkoppling. Vi använder som regel inte nattkoppling utan schemastyr öppettider.
- **Gruplogg** - Är en samtalslista till de grupper du är med i, vi går igenom den senare i manualen.

Menyer

Högst upp på sidan finns ett menyfält. (markerat med rött på *bild 2*) När du klickar på en av menyerna så visas undermenyerna till vänster på sidan. Undermenyerna är markerade med blått på *bild 2*.

Här kan du läsa mer om varje meny och och deras undermenyer.

bild 2



Hem

Applikationer

A3 Desktop App - Här kan du ladda ner softphonen till din dator. (Detta kräver att det är tillåtet för din användare att använda softphone, det är en licens som ska sättas i systemet).

A3 Mobile app - Här kan du se information om din mobilapp om du har det. Det går att klicka på knappen "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.

Det finns även konfigurationslänk för att ladda in appen i en läsplatta här.

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.

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

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 att ta emot samtal.

På samma sätt som med arbetstid så används inte detta vanligtvis.

Min profil - Här kan du se information om din användare. Vilket telefonnummer du har och vilken e-postadress som är angivet 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, den används när du ska ringa in till röstbrevlådan och identifiera dig om du ringer från en annan telefon.

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

Om - Här finns genvägar till A3:s hemsida med information om integritet och juridisk information.

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

Inkorg

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. Har du tillgång till en gruppröstbrevlåda så syns den här också.

Gruppinkorg

Du kan tillhöra en gruppinkorg i A3 Växel och kan lyssna av meddelanden här. Gruppinkorg är en röstbrevlåda där flera användare kan få mejl eller SMS när det finns nya meddelanden att lyssna av. Det kan vara exempelvis vid ej svar på en ringgrupp så kopplas det vidare till en gruppinkorg.

Tjänster

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.

Faxinställningar

Inställningarna här gäller dig som har möjligheten att ta emot fax. Du kan här välja hur du vill få information om nya faxmeddelanden. (*bild 3*)

bild 3

Tjänster

Aktivitetsomstyrning

Faxinställningar

Förändringar av närvarostatus

Inspelning av samtal

Inställningar för röstmeddelanden

Inställningar för user46701899953

Informera om nya meddelanden via SMS?

Informera om nya meddelanden via e-post?

Verkställ

Förändring av närvarostatus

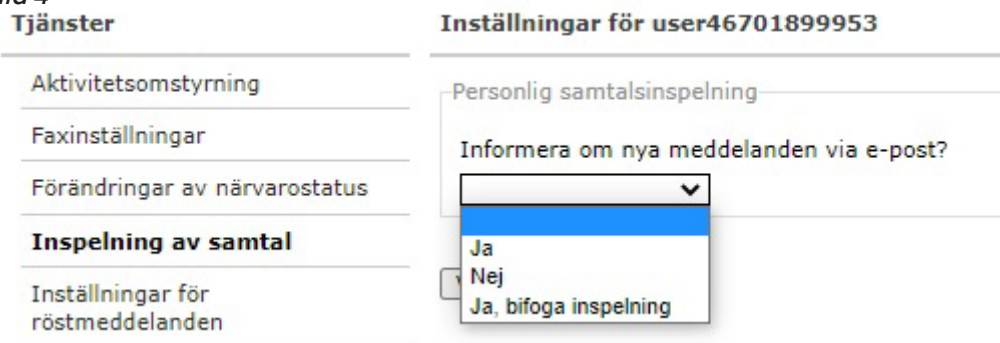
Här anger du om du vill att din närvarostatus ska återgå till standardstatus efter passerad hänvisning eller om du vill sköta det manuellt.

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. (*bild 4*)

Inspelade samtal hamnar även i inkorgen.

bild 4



Inställningar för röstmeddelanden

Här kan du bestämma vad som ska hända när inringande kommer till din röstbrevlåda. (*bild 5 på nästa sida*)

- **Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen**
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 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 telefonist när de fått höra din aktivitet. Alltså först spelas då information om aktivitet upp och sedan ges valet att bli kopplad till telefonist.

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

Här anger du numret till telefonisten, som regel är detta redan satt av systemadministratören. Här är det viktigt att ange numret i internationellt format. 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 anger du om du vill ha ett sms när du har ett nytt meddelande i din röstbrevlåda.

- **E-postaviseringar för nya röstmeddelanden**

Här anger du om du vill ha ett mejl när det finns ett nytt meddelande i din röstbrevlåda.

Du kan välja "nej", då kommer inget mejl, "ja" då kommer ett mejl som säger att det finns ett nytt meddelande att lyssna av. Slutligen kan du välja "ja, bifoga röstmeddelande" då kommer ett mejl där ljudfilen bifogas.

- **Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen**

Denna funktion behöver du inte ange. Lämna meddelanden hamnar i din inkorg.

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

Här kan du slå på och av möjligheten att inringande kan lämna ett meddelande till dig.

Det ligger ett förinspelat meddelande som är aktivt om du inte spelar in något eget. Det görs genom att ringa in till röstbrevlådan samt att du identifierar dig med ditt telefonnummer och din PIN-kod.

Du väljer "5" för att spela in en personlig hälsningsfras.

- **SMS-avisering när röstbrevlådan är full**

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

bild 5

- **E-postavisering när röstbrevlådan är full**

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

Missade samtal

Här anger du om du vill få notiser om missade samtal med sms till din mobil.

Namninspelning

Här kan du spela in ditt namn för att det ska vara tillgängligt för funktioner i systemet.

Ringsignal

Om du har en bordstelefon kan du här välja ringsignal. Du kan välja att ha olika ringsignaler beroende på om samtalet kommer ifrån en användare inom din egen växel (internt) eller utifrån (externt).

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.

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.

bild 6

Vidarekoppling (user46701899953@leverans.nu)

Ange vidarekopplingsnummer

välj

Verkställ

Support

Här kan du öppna manualer och annan dokumentation för din växel.

Kontakter

Här kan du lägga in kontakter som syns som favoriter både i din softphone och din mobilapp eller lägga in kontakter som du kan söka i din "telefonbok".

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

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. (*bild 7*)

Snabbknapp fungerar bara tillsammans med en viss typ av bordstelefon.

bild 7

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	Förstahandsvalt nummer
<input type="button" value="Lägg till telefonnummer"/>		
<input type="button" value="Spara"/>	<input type="button" value="Avbryt"/>	

Under **Ange kontakttyp** får du välja vilken typ av kontakt det är du lägger till. En beskrivning av olika kontakttyper följer nedan:

- **Favorit** - Kontakten kommer att visas i kontaktfältet i din softphone.
- **Kontakt** - Standardinställningen för kontakter. Du kan hitta den genom att sökasök-fältet i softphonen.
- **VIP** - Även den här kontakttypen visas i kontaktfältet i din softphone. VIP kontakter kan också tillåtas att alltid kunna ringa till dig även om du är hänvisad. 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 telefonist när de ringer dig. Detta kräver programmering, kontakta din administratör.

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.

Kontaktlistor - Du kan arrangera dina 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.

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 är en undergrupp av dina favoriter, som 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.

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.

Möten

Möten är en tilläggstjänst så det är inte säkert att du ser den i din vy. Med möten kan du schemalägga och bjuda in flera deltagare till ett konferenssamtal. Du ser här om du har några kommande möten. (*bild 8*)



Nu öppnas ett popup-fönster (*Bild 9*) där du kan fylla i mötesdetaljer och bjuda in deltagare.

Rubrik – Här kan du ge mötet ett namn.

Startar – Ange när mötet ska starta.

Slutar – Ange när mötet ska sluta.

Nu – På knappen "Nu" kan du starta ett möte nu direkt.

Längd – Ange hur långt mötet ska vara om du trycker på knappen "Nu" och startar ett möte direkt.

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

- **Aldrig** – Mötet upprepas inte.
- **Per dag** – Mötet upprepas varje dag vid samma tid.
- **Veckovis** – Mötet upprepas vid samma tid och samma dag varje vecka.
- **Varannan vecka** – Mötet upprepas samma tid och samma dag varannan vecka.
- **Månadsvis** – Mötet upprepas vid samma tid och samma dag varje månad.

Tidszon – Välj vilken tidszon mötet ska ha, viktigt att ange när det är deltagare från andra tidszoner så att det inte blir missuppfattningar.

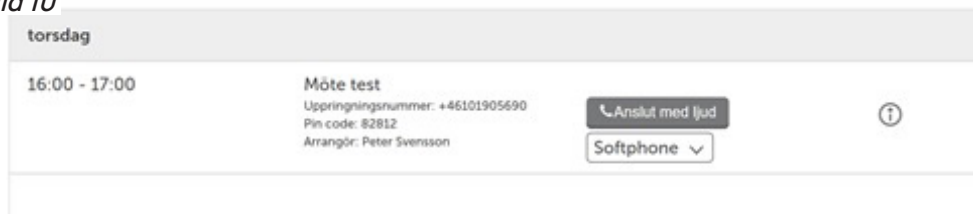
Deltagare – Här kan du ange vilka deltagare du vill bjuda in till mötet. Det kan vara användare, en e-postadress eller ett telefonnummer. Tryck "enter" när du angett den du vill bjuda in så läggs den till bland mötets deltagare.

Mötesinfo – Här kan du skriva information om mötet. De deltagare som får inbjudan per mejl kan läsa mötesinfo i mejlet.

Ställ in påminnelse – Om du vill ha en påminnelse en stund innan mötet per epost eller SMS kan du välja det här.

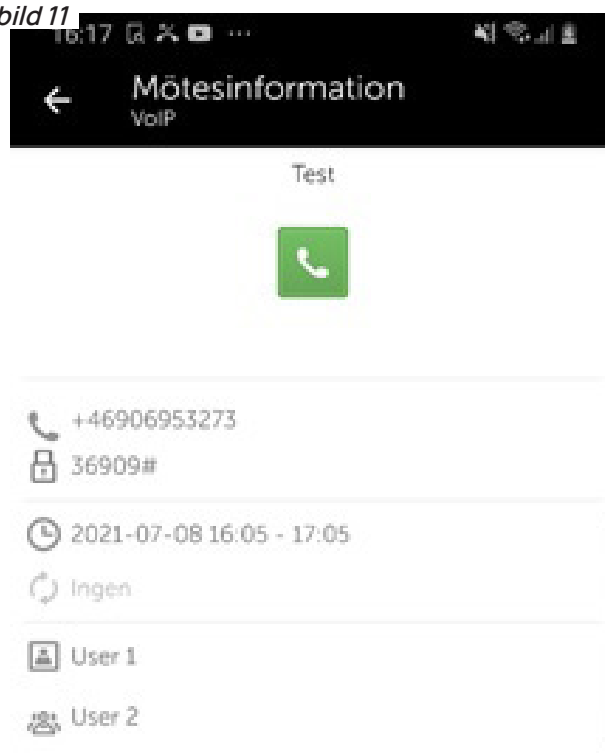
Spara genom att klicka på ”**OK**” så läggs mötet bland dina kommande möten. Du kan välja att ansluta till mötet med din softphone eller mobil (**Bild 10**) genom att välja enhet och sedan klicka på ”**Anslut med ljud**”. Konferensen kommer då att ringa upp dig på den enhet du valt och koppla in dig i mötet.

bild 10



Om du är en mobil användare i växeln som blivit inbjuden till ett möte kan du öppna mobilappen och gå in under fliken möten (**Bild 11**). 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.

bild 11



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

Om du som deltagare fått din inbjudan via ett SMS ser meddelandet ut som på **Bild 12**. 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 13**.

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 Skype.

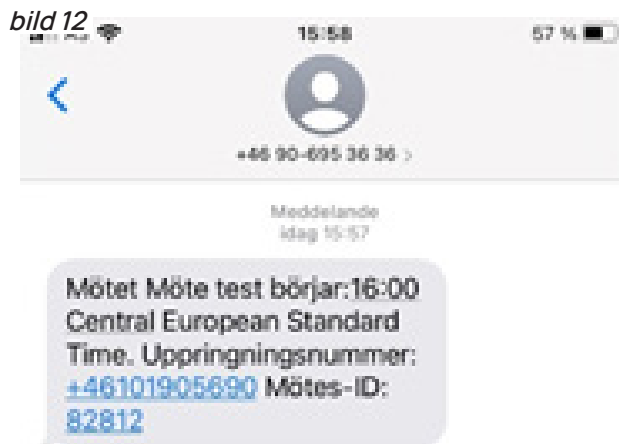


bild 13



Enheter

Här visas en lista med dina kända enheter. En enhet kan vara exempelvis en mobilapp, en softphoneapp eller en IP-telefon. (*bild 14*)





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 softphoneapp hemma och en på jobbet. Det kan också varar praktiskt att ha namngett enheterna när du vill välja vilken enhet du vill använda för att ringa med.

bild 14

Enheter

[Hjälp](#)

Här är dina enheter. Du kan konfigurera ett namn och en ikon för varje enhet så att den blir lättare att känna igen.

Ikon	Typ av enhet	Namn	Status	
 ▾	A3 Mobile App	Mobil (+46701899953)	●	
 ▾	A3 Desktop App	A3 Desktop App	●	

Samtalshistorik

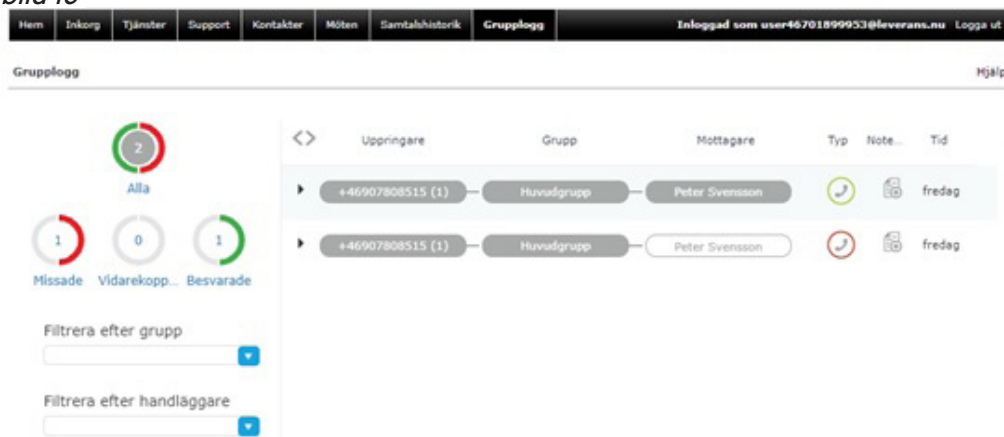
Här kan du se en samtalslogg på dina samtal. Fliken *alla* visar samtliga samtal till din användare. Inkommande, utgående, missade och besvarade. Fliken *missade* visar bara missade samtal.

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

Grupplogg

Grupplogg visar en samtalslogg på de grupper du är med i och har behörighet till att se. (**Bild 15**) Funktionen är behörighetsstyrd, så alla användare har inte den här meny på Min Sida.

bild 15



Du kan sortera samtal på missade, vidarekopplade och besvarade genom att klicka på de olika cirkelarna. 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.

Gruppröstbrevlåda

I A3 växel går det att använda gruppröstbrevlådor/gruppinkorgar. Det är en röstbrevlåda där flera användare kan få mejl eller SMS när det finns nya meddelanden att lyssna av.

När SMS om nya meddelanden skickas ut ser det ungefär som på **bild 16**.

Här syns att det kommit ett meddelande från telefonnummer +46907808515 till "Exempelbrevlåda". Nu 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 meddelanden.

När du får ett mejl om att det finns meddelanden att lyssna av så står det så här:

Det har kommit ett gruppinkorgsmeddelande till Exempelbrevlåda från +46907808515 2020-04-27 13:28. Om du vill lyssna på meddelandet ringer du +46101905481 eller +461049000001 och anger gruppinkorgens kod 6147, eller kontrollera din gruppinkorg med <https://start.a3vaxel.se/admin/inbox/groupinboxes>.

Här 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 som du kan klicka på för att lyssna av meddelandet på webben. Klicka på länken så ser det ut som **bild 17**.

bild 17



Det här är webbsidan där du loggar in på "Mina sidor" för din växelanvändare. Användarnamn och lösenord är de inloggningsuppgifter du fått till din användare. Skriv in användarnamn och lösenord och klicka på "logga in". Klicka sedan på fliken "Inkorg" och välj "Gruppinkorg" då ser det ut ungefär som **bild 18**.

bild 18

Gruppinkorgar Hjälp

<input type="checkbox"/> Till	Från	datum	Spela upp	Spelades upp för	
<input type="checkbox"/> Exempelbrevlåda	+46907808515	13:28	Spela upp		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Exempelbrevlåda	+46907808515	12:55	Spela upp		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Exempelbrevlåda	+46907808515	torsdag 10:26	Spela upp		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Exempelbrevlåda	+46907808515	tisdag 14:35	Spela upp	User 2 - tisdag 14:37	<input type="checkbox"/>

Här ser du de meddelanden som finns i inkorgen.

Det syns att det gäller Exempelbrevlåda, vilket nummer som ringt och vilket datum. Du kan också klicka på "Spela upp" för att lyssna av meddelande.

I exemplet på **Bild 18** syns att det sista meddelande redan är avlyssnat av User 2 i tisdags kl. 14.37.