

Tele2 Växel

---

# Användarmanual

## – Mina Sidor

---

**TELE2**  
Business

---

**Makes  
Work  
Work**

---

# Innehåll

<b>Mina sidor översikt .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Hem .....</b>	<b>4</b>
1.1 Applikationer .....	6
1.1.1. Köstatistik .....	6
1.1.2. Agentstatistik .....	8
1.2 Min profil .....	8
1.2.1 Ändra ditt foto .....	8
1.2.2 Ändra ditt lösenord .....	9
1.2.3 Ändra din PIN-kod .....	9
1.3 Min sida .....	9
1.3.1. Inloggning till Avancerad svarsgrupp och Telefonist .....	9
1.3.2 Aktiviteter .....	10
1.3.3 Upphäv nattkoppling .....	12
1.3.4 Skicka SMS .....	12
<b>2. Inkorgen .....</b>	<b>13</b>
2.1. Meddelanden .....	14
2.2 Ta bort meddelanden .....	14
<b>3. Tjänster .....</b>	<b>15</b>
3.1 Inställningar för röstbrevlådan .....	16
<b>4. Kontakter .....</b>	<b>17</b>
4.1 Kontaktlistor .....	18
4.2 Lägg till en kontakt .....	18
4.3 Ta bort en kontakt .....	18
4.4 Lägg till en extern kontakt .....	18
4.4.1. Kontaktuppgifter .....	18
4.4.2 Kontaktens telefonnummer .....	19
4.5 Importera kontakter .....	19
<b>5. Konferenser .....</b>	<b>20</b>
5.1 Anslut till en pågående Telekonferens .....	21
5.2 Starta en ny Telekonferens .....	22
5.3 Ta bort ett möte .....	24
<b>6. Samtalshistorik .....</b>	<b>25</b>
6.1 Se samtalshistorik .....	26
<b>7. Rapporter .....</b>	<b>27</b>
7.1 Samtalsinformation .....	28
7.2 Grundrapport .....	29

---

# Mina sidor

---

På **Mina Sidor** hanterar du personliga inställningar, till exempel **Aktiviteter** (Lunch, Semester, Möte med mera), justerar din **Nummervisning** och hanterar din **Röstbrevlåda**. Du kan också se din samtalshistorik och lyssna av dina meddelanden.

Mina Sidor hittar du på adressen <https://tele2vaxel.se>

Ditt användarnamn får du från den på ditt företag som är er administratör av Tele2 Växel.

Första gången du loggar in begär du ett nytt lösenord. Det gör du genom att klicka på **Få ett nytt lösenord**. Du gör på samma sätt om du glömt ditt lösenord.



Använd den här sidan om du har glömt ditt lösenord och vill ange ett nytt.

1. Skriv ditt användar-ID (t.ex. annika@mindomän.se) och välj Glömt 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 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](#)

Viktigt! Ditt lösenord måste vara minst 8 tecken långt och innehålla en stor bokstav samt en siffra.

Lösenordet skickas till den e-postadress som är knuten till ditt användarnamn. E-postadressen har registrerats av kontaktpersonen på ditt företag i samband med att ni skaffade Tele2 Växel.

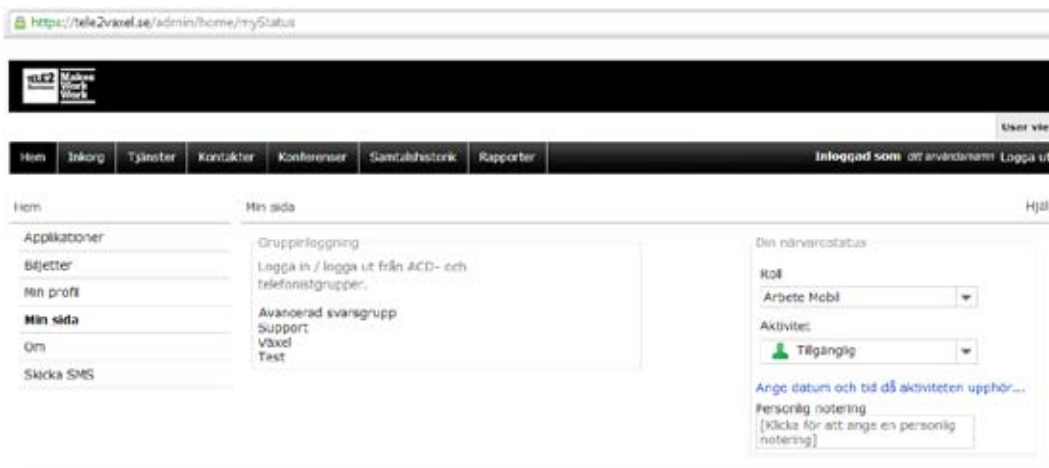
Du kan också logga in via din **Softphone** (tilläggstjänst)

# 1

## **Hem**

- 1.1 Applikationer
  - 1.2 Min profil
  - 1.3 Min sida
-

# 1. Hem



Menyn består av sju olika kategorier.

Under kategorin **Hem** (toppmenyn högst upp på vänster sida) hittas följande alternativ:

- **Applikationer** – Här laddar du ner den senaste versionen av applikationen. På denna flik hittar du även statistik för era köer och agenter.
- **Min profil** – Här hittar du din personliga information, dina inställningar och lösenord.
- **Min sida** – Här kan du ange om du har en aktivitet (Lunch, Möte, Semester osv), och logga in/ut från Svarsgrupper eller telefonistköer som du är medlem i.

Om du är administratör för en **Avancerad Svarsgrupp** (tilläggstjänst) kan du tillfälligt förlänga er öppettid med två timmar, även kallat "upphäv nattkoppling", samt logga in/ut medlemmar ur era olika svarsgrupper/köer.

Tänk på att du behöver ha utökade rättigheter som administratör för att se denna meny.

- **Om** – Om systemet.
- **Skicka SMS** – Skicka textmeddelanden till andra användare inom er växel eller till externa kontakter.

## 1.1 Applikationer

Här hittar du tre valbara applikationer.

**Tele2 Växel-programmet** som du laddar ner, installerar och kan konfigurera. Finns i version för Windows eller Mac OS X. Det finns också en användarguide på engelska för softphone-applikationen.

The screenshot shows a web interface with a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes: Hem, Applikationer, Biljetter, Min profil, Min sida, Om, and Skicka SMS. The main content area is titled 'Tillgängliga applikationer' and contains three widget cards:

- Tele2 Växel Mac/Windows**: Den senaste versionen av softphoneapplikationen. Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows (Windows) and Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows (Mac OS X). Includes a link for 'Ladda ner dokumentation'.
- Köstatistik**: Widgetprogrammet för köstatistik visar alla ACD- och telefonistgrupper du har behörighet att övervaka. Du kan logga in och logga ut handläggare till de här grupperna. Statistiken visas för den tid som administratören har konfigurerat. Includes a link 'Starta Köstatistik'.
- Agentstatistik**: Widgetprogrammet för handläggarsstatistik visar alla ACD- och telefonister du har behörighet att övervaka. Statistiken visas för den tid som administratören har konfigurerat. Includes a link 'Starta Agentstatistik'.

Här finns också två widgetprogram att ladda ner. De visar **Kö-** respektive **Agentstatistik**.

En widget är ett litet fönster med information som ständigt uppdateras. Den kan visas på en dators skrivbord eller i en mobil enhet, utan att du behöver aktivera fönstret eller manuellt uppdatera informationen som visas.

### 1.1.1. Köstatistik

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Köstatistik' page. The table below represents the data shown in the screenshot:

Grupp	Santal i kö	Lediga/infogade	Längst kötid	Senaste kötid	Medelkötid	Tappade
» support	0	2/3		0:00	0:00	0/0
» Avancerad svarsgrupp	0	1/2		0:00	0:00	0/0
» Test	0	0/2		0:00	0:00	0/0
» Växel	0	0/1		0:02	0:00	0/0

Denna widget visar köstatistiken för de svars- och telefonistgrupper du har behörighet att se. Behörigheten konfigureras av den som är administratör i Tele2 Växel.

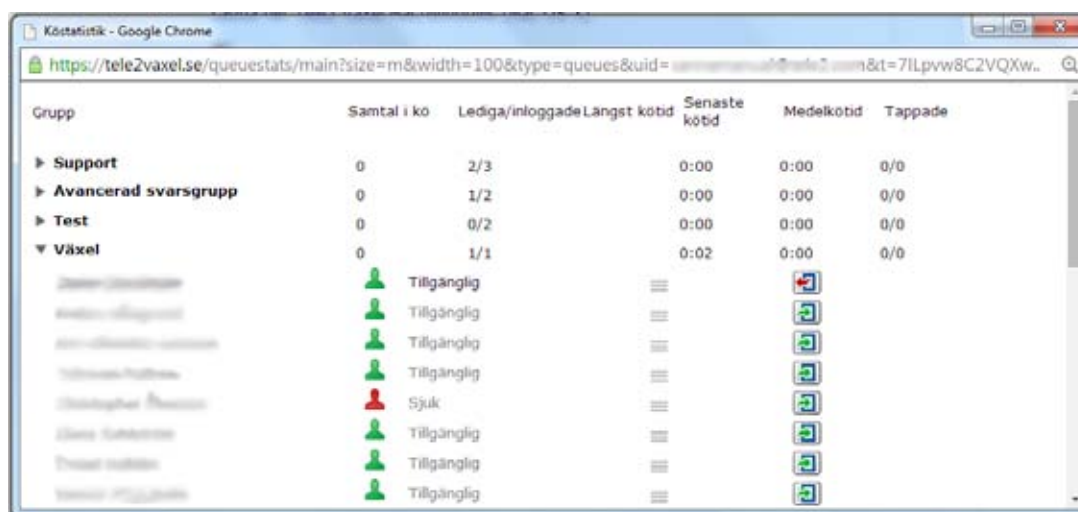
Tidsintervallerna för när statistik ska tas ut är fördefinierade i systemet.

#### Administratören kan välja att se statistik för följande:

- Idag, igår.
- Nuvarande vecka, föregående vecka.
- Nuvarande månad, föregående månad.
- Specificerad – välj dag, månad och år.

**Man kan även bestämma intervall;** 5 min, 10 min, 30 min eller 1 tim.

Här kan du enkelt sköta både in-/utloggning av agenter i de olika svarsgrupperna.



Grupp	Samtal i kö	Lediga/inloggade	Langst kötid	Senaste kötid	Medelkötid	Tappade
Support	0	2/3		0:00	0:00	0/0
Avancerad svarsgrupp	0	1/2		0:00	0:00	0/0
Test	0	0/2		0:00	0:00	0/0
Växel	0	1/1		0:02	0:00	0/0
Agent 1		Tillgänglig				
Agent 2		Tillgänglig				
Agent 3		Tillgänglig				
Agent 4		Tillgänglig				
Agent 5		Sjuk				
Agent 6		Tillgänglig				
Agent 7		Tillgänglig				
Agent 8		Tillgänglig				

- **Grupp** – Klicka på ► till vänster om gruppens namn för att få fram mer information. I den expanderade menyn kan du se följande:
  - Agenter som är med i gruppen.
  - Agenternas status.
  - Agenternas skills (kompetenser) samt sköta in-/utloggning av agenterna.

#### Normalvyn (utan expandering av grupperna) visar automatiskt följande:

- **Samtal i kö** – Antal personer i kön.
- **Lediga/inloggade** – Antal lediga/inloggade agenter som betjänar kön.
- **Längst kötid** – Den aktuella väntetiden för det första samtalet i kön.
- **Senaste kötid** – Tiden i minuter och sekunder som det senast besvarade samtalet stod i kö.
- **Medelkötid** – Tiden i minuter och sekunder som ett inkommande samtal i genomsnitt får stå i kö.
- **Tappade** – Antalet inringande som lagt på innan deras samtal hann besvaras samt samtal som gick vidare till fördefinierat nummer då ingen agent svarade inom utsatt tid.

**Tekniskt visningstips!** När ni öppnar **Köstatistik** i ett separat fönster, är det möjligt att ändra vissa visningsalternativ genom att modifiera webbadressen.

**Följande alternativ är konfigurerbara:**

- **Storlek** – URL innehåller & size = m sträng. Byt till & size = l för att göra texten större eller ändra till & size = xl för att göra texten extra stor.
- **Bredd** – URL innehåller & width = 100 sträng. Värdet är en procentsats av den totala bredden, och ni kan ha valfritt positivt heltal. Byt till & width = 70 om ni vill ha 70 % bredd. Ni kan också ange värdet i pixlar. Set & width = 1080 px om ni vill att bredden ska vara 1080 pixlar.

### 1.1.2. Agentstatistik

Denna widget visar alla avancerade svars- och telefonistgrupper som du har behörighet att se. Behörigheten ställs in av den som är administratör i Tele2 Växel. Statistiken visas för den tid som administratören har ställt in.

Informationen är sorterad efter agentnamn istället för gruppnamn. I övrigt fungerar den precis som widgeten **Köstatistik**, se 1.1.1. Köstatistik och Agentstatistik ingår i tilläggstjänsten **Administratör Avancerad Svarsgrupp**.

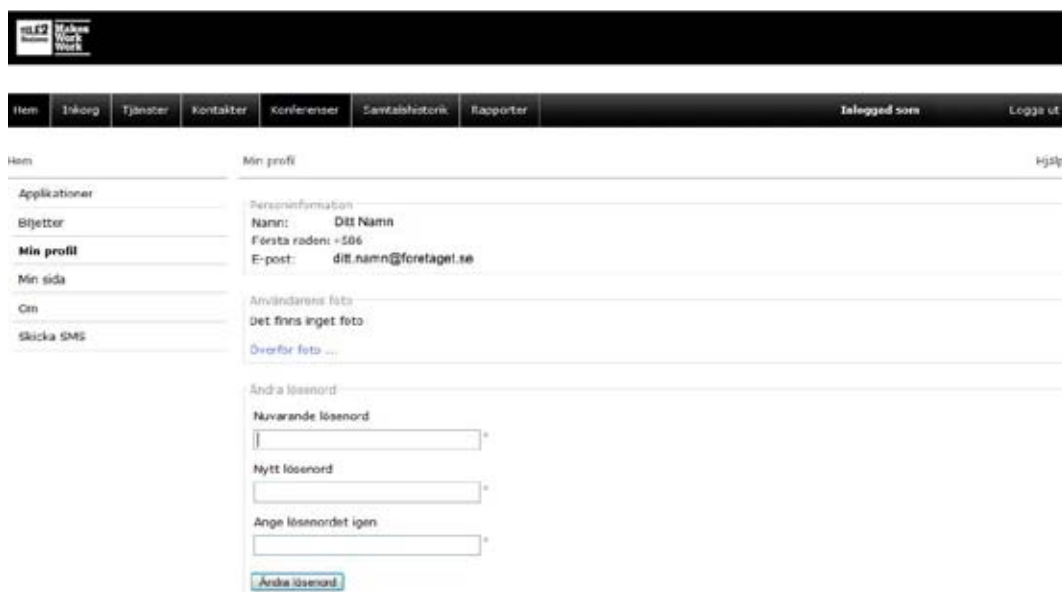
## 1.2 Min profil

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

**Här kan du ändra:**

- Bilden av dig som syns i softphone-applikationen.
- Ditt lösenord till Mina Sidor.
- Din PIN-kod för röstbrevlådan.

### 1.2.1 Ändra ditt foto



The screenshot shows the 'Min profil' page with the following sections:

- Personinformation:**
  - Namn: Ditt Namn
  - Första raden: +506
  - E-post: ditt.namn@foretagel.se
- Användarens foto:**
  - Det finns inget foto
  - Överför foto ...
- Ändra lösenord:**
  - Nuvarande lösenord: [input field]
  - Nytt lösenord: [input field]
  - Ange lösenordet igen: [input field]
  - Ändra lösenord



Under rubriken **Användarens foto**.

1. Klicka på **Överför foto**



2. Klicka på **Välj fil** och välj en ny bild att ladda upp. Fotot måste vara i jpeg-format (filnamn som slutar med .jpeg, .jpg, .jpe .jfif, .jfi, .jif). Rekommenderad storlek är 240 x 320 pixlar. Om fotot är mindre eller större kommer det att skalas om och inte se ut som avsett.

3. Klicka på **Förhandsgranska** om du vill se hur bilden kommer bli.

4. Klicka på **Spara bild**.

För att ladda upp en ny bild klickar du bara på **Byt foto**.

### 1.2.2 Ändra ditt lösenord

För att ändra lösenord går du in på **Ändra lösenord** och fyller i uppgifterna enligt bilden. Tänk på att lösenordet måste vara 8 tecken långt och innehålla minst en stor bokstav och en siffra.

### 1.2.3 Byt PIN-kod till din Röstbrevlåda

1. Ange din nya PIN-kod, koden måste innehålla 4-6 siffror.

2. Upprepa den nya PIN-koden.

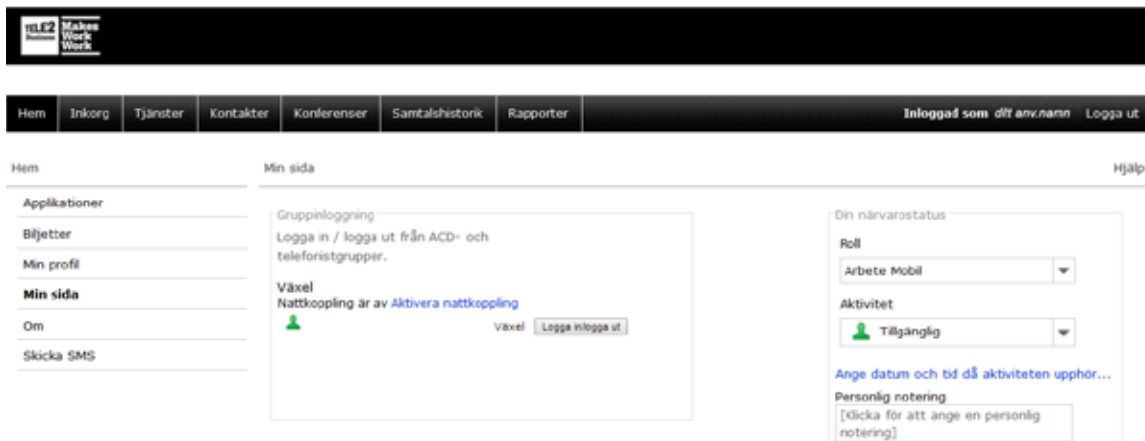
3. Klicka på **Ändra PIN-kod**.

## 1.3 Min sida

På **Min sida** kan du se och ändra din närvarostatus. Du kan också, om du är medlem i en svarsgrupp eller en telefonistkö, logga in eller ut ur grupperna.

### 1.3.1. Inloggning Avancerad svarsgrupp och Telefonist

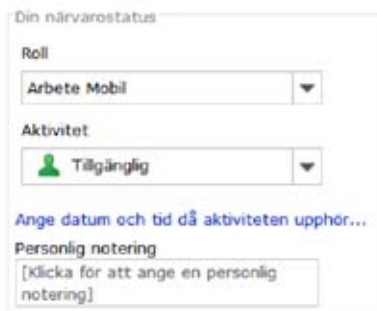
Här kan du se de svarsgrupper och telefonistgrupper som du är medlem i. Bredvid namnet på gruppen ser du din aktuella inloggningsstatus.



Du kan även **logga in/ut** i grupper du är medlem i från mobilappen eller Softphone (tilläggstjänst).

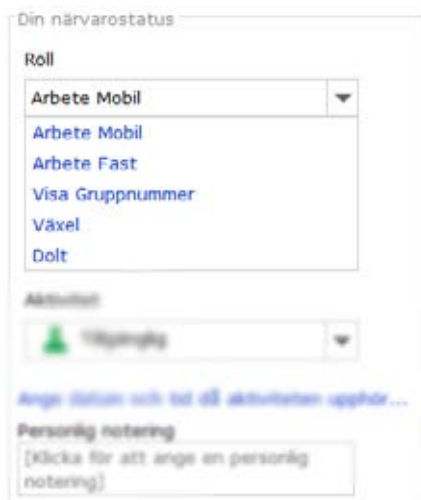
### 1.3.2 Aktiviteter

Här ställer du in vilket nummer du vill visa när du ringer ut (Roll), din närvarostatus (Aktivitet) och om du vill visa något särskilt meddelande för andra i Tele2 Växel (Personlig notering).



#### 1.3.2.1. Roller – nummervisning

Vilken roll som är vald i växeln påverkar vilket nummer du visar vid utgående samtal. Du kan själv välja vilket nummer som ska visas genom att välja **Roll**.



### Följande standardroller finns:

**Arbete Mobil** – Ditt mobilnummer.

**Arbete Fast** – Visar ditt fasta nummer, om du har ett sådant. Annars visas ditt mobilnummer.

**Växel** – Visar ditt företags växelnummer eller huvudnummer.

**Dolt** – Visar **Dolt nummer**.

### 1.3.2.2 Aktiviteter

Närvarostatus för en användare kan antingen vara **Tillgänglig** (grön) eller **Upptagen** (röd).

### Följande standardaktivitetstyper finns:

- Tillgänglig
- Tillgänglig, ej inloggad i Svarsgrupp
- Upptagen
- Lunch
- Möte
- Frånvarande
- Semester
- Sjuk
- VAB



För att ställa in en aktivitet som visar din närvarostatus klickar du på aktiviteten och väljer den närvarostatus du önskar från listan. Ställ in en sluttid under **Ställ in aktivitetens sluttid**.

### Val av aktivitet styr samtalen

Beroende på vilken typ av aktivitet du valt så kommer inkommande samtal att hanteras lite olika.

Om aktiviteten är grön så kommer alla samtal fram, oavsett vilket av dina telefonnummer som samtalet gått till.

En användare som är med i en svarsgrupp, men som inte vill ta emot gruppens samtal, utan endast samtal på sina personliga nummer väljer aktivitet **Tillgänglig, ej inloggad i svarsgrupp**.

Om aktiviteten är röd kommer inkommande samtal på mobilnummer, fastnummer och kortnummer hanteras så att den inringande hör frånvaroorsaken, och därefter blir vidarekopplad till röstbrevlådan.

### Fastnummerseparering – så fungerar det

En extra funktion i Tele2 Växel är fastnummerseparering och skiljer sig från ovan vad gäller aktivitet röd.

#### Om aktiviteten är röd, till exempel Semester, och samtalet går till mobilnumret:

- Först ringer det på mobilen i 30 sekunder, därefter hör inringande frånvaroorsaken, ("Personen du söker är på semester", och blir sedan vidarekopplad till röstbrevlådan).
- Om aktiviteten är röd och någon ringer dig på ditt fastnåts-/kortnummer så får inringande direkt höra din frånvaroorsak och blir sedan vidarekopplad till röstbrevlådan.

Om ni inte redan har fastnummerseparering aktiverad, går det bra att kontakta vår Kundservice för att beställa funktionen.

#### 1.3.3 Upphäv nattkoppling

Använd **Upphäv nattkoppling** om ni tillfälligt vill förlänga företagets öppettid med två timmar. Inkommande samtal dirigeras då på samma sätt som under era vanliga öppettider.

Det här alternativet är endast tillgängligt om det är aktiverat av Tele2. Om ni vill ha funktionen så går det bra att kontakta vår Kundservice för att få den aktiverad.

#### 1.3.4 Skicka SMS

Det är möjligt att skicka textmeddelanden till andra användare inom din organisation eller till externa kontakter. Kontakta Tele2 Kundservice om ni vill ha hjälp att få detta aktiverat.

<p>Hem</p> <hr/> <p>Applikationer</p> <hr/> <p>Biljetter</p> <hr/> <p>Min profil</p> <hr/> <p>Min sida</p> <hr/> <p>Om</p> <hr/> <p><b>Skicka SMS</b></p> <hr/>	<p>Skicka SMS</p> <hr/> <p>Till:</p> <input type="text" value="070XXXXXX"/> * <p><a href="#">Sök användare att skicka till</a></p> <p>Meddelande:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 80px;"> <p>Här skriver du ditt SMS-meddelande.</p> </div> <hr/> <p> Svar till SMS skickas till din mobil</p> <hr/> <p><input type="button" value="Skicka"/> <span style="color: green;">Meddelandet har skickats</span></p>
---	--

# 2

## **Inkorgen**

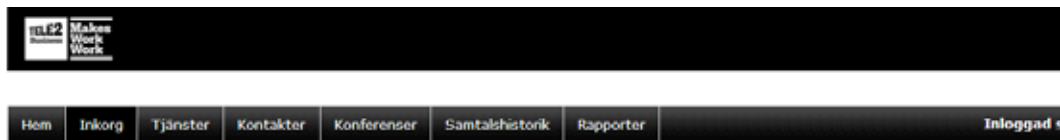
2.1 Meddelanden

2.2 Ta bort meddelanden

---

## 2. Inkorgen

Inkorgen innehåller alla dina röstmeddelanden, samtalsinspelningar och inkommande fax.



Inkorg

Inga meddelanden

[Markera alla](#)  
[Rensa urval](#)

[Ta bort markerade meddelanden](#)

### Hjälp för röstmeny

Det kan vara svårt att komma ihåg vilka alternativ som är tillgängliga när du ringer upp röstbrevlådan. I de här tabellerna visas vilka knappar du kan använda.

Huvudmeny		
1	2 Lyssna på sparade meddelanden	3
4 Lyssna på personlig hälsningsfras	5 Spela in personlig hälsningsfras	6 Ta bort personlig hälsningsfras
7	8	9
* Avsluta samtal	0 Upprepa denna meny	#

När meddelande spelas		
1 Föregående meddelande	2 Upprepa nuvarande meddelande	3 Nästa meddelande
4	5 Ta bort nuvarande meddelande	6
7	8	9
* Avsluta samtal	0 Till huvudmeny	#

### 2.1. Meddelanden

Dina meddelande kan vara antingen röstmeddelanden från personer som sökt dig, inspelade samtal (från din Softphone) eller ett fax (tilläggs tjänst). För att lyssna på ett meddelande så klickar du på **Spela**.

### 2.2 Ta bort meddelanden

Välj ett eller flera meddelanden som du vill radera och klicka på **Ta bort markerade meddelanden**.

# 3

## **Tjänster**

3.1 Inställningar för röstbrevlådan

---



# 3. Tjänster

## 3.1 Inställningar för röstbrevlådan

Du kan ställa in hur de samtal som rings till dig ska hanteras av röstbrevlådan och hur du vill meddelas om att du fått ett nytt röstmeddelande.

Tabell 3.1. Inställningar för röstbrevlådan

Ska valet <b>Spela upp aktivitetsinformation</b> vara en del av röstmeddelandet?	<b>Ja</b> – När den som ringer dig kommer till röstbrevlådan spelas din aktivitetsinformation upp. <b>Nej</b> – Den som ringer får höra ditt inspelade meddelande för röstbrevlådan.
Ska valet <b>För att komma till växeln, tryck 1</b> vara en del av röstmeddelandet?	Om du väljer <b>ja</b> här kommer detta meddelande läggas till i slutet av hälsningsmeddelandet: <b>För personlig service, tryck 1</b> . Den som ringer dig kommer då i stället för att kopplas till din röstbrevlåda att omdirigeras till ett nummer som du själv väljer. Du kan antingen skriva in ett nummer direkt i fältet, använd +46 och utan mellanslag, eller så kan du välja ett nummer inom företaget. Klicka på <b>välj</b> så får du upp en lista med era interna nummer.
Informera om nya meddelanden via e-post.	Som komplettering till en vanlig avisering på fast IP-telefon/Softphone kan du välja att få en avisering per SMS och e-post när det finns ett nytt meddelande i inkorgen.



# 4 **Kontakter**

- 4.1 Kontaktlistor
  - 4.2 Lägg till kontakt
  - 4.3 Ta bort en kontakt
  - 4.4 Lägg till en extern kontakt
-

## 4. Kontakter

### 4.1 Kontaktlistor

Sidan med kontaktlistor finns för att du enkelt ska kunna lista och precisera kontakter som sedan blir genvägar i mobilappen och Softphone. Kontakter kan också ärvas från organisations- eller gruppnivå.

### 4.2 Lägg till en kontakt

En genväg till företagets kontakter är en referens till en kontakt i företagskatalogen. Eventuella ändringar som görs i företagskatalogen av denna kontakt kommer även uppdatera kontakten i dina genvägar.

**Så här skapar du en genväg.**

1. Klicka på **Lägg till genväg** till en kontakt i företagets kontaktlista.
2. Ange ett namn i sökfältet för att söka efter en kontakt. Om sökfältet är tomt så kan alla kontakter i systemet visas. Klicka på **Sök kontakt** för att få upp dem.
3. Välj en kontakt i listan och tryck på **Lägg till kontakten**.

Under **Mina genvägar** och **Kontakter** ser du vilka genvägar du lagt till.

### 4.3 Ta bort en kontakt

Om du vill ta bort en genväg från din kontaktlista så trycker du på kryssrutan som står efter kontaktens namn. Bekräfta valet i det pop-upfönster som kommer upp genom att trycka **OK**.

Observera att det är bara den genväg du skapat som tas bort, inte den faktiska kontakten från företagskatalogen.

### 4.4 Lägg till en extern kontakt

Klicka på **Lägg till kontakt** för att lägga till en extern kontakt i kontaktlistan.

#### 4.4.1. Kontaktuppgifter

Följande uppgifter om en kontakt kan lagras:

- **Företag/organisation**
- **Avdelningen**
- **Förnamn**
- **Efternamn**
- **Kortnamn**
- **Gata**
- **Postnummer**

- **Stad**
- **Land**
- **E-post**
- **Snabbknapp** – Kortnummer. Detta kan endast användas tillsammans med en SNOM-telefon.
- **Visa i kontaktlistan** – Om kryssrutan är markerad kommer kontakten att dyka upp i din kontaktlista.

#### **4.4.2 Kontaktens telefonnummer**

En kontakt kan ha flera telefonnummer, till exempel ett fastnummer och ett mobilnummer. Ett av de telefonnummer som lagts till för kontakten är markerat som förstahandsval. Förstahandsvalet är det nummer som kommer att ringas upp när du klickar på **Ring**. Klicka på **Lägg till telefonnummer** för att lägga till ett telefonnummer till kontakten.

#### **Följande uppgifter behöver anges:**

**Typ** – Vilken typ av telefonnummer du vill lägga till, fast eller mobil.

**Plats** – Välj privat- eller arbetsnummer.

**Telefonnummer** – Klicka på **Verkställ** för att spara information om telefonnumret. Klicka på **Spara** för att spara, stänga och återgå till första sidan under **Kontakter**.

## **4.5 Importera kontakter**

För att importera flera kontakter till din kontaktlista på samma gång så kan du använda dig av **Importera kontakter**. Du behöver då först ha sparat kontakterna i en textfil. Filen måste vara en text-fil (\*.txt eller \*.rtx) med semikolon-separerade fält och i UTF-8 format.

1. Klicka på **Importera kontakter** längst ner på sidan **Kontaktlistor**.
2. Tryck på **Browse** för att leta upp och välja filen på din dator.
3. Klicka på **Importera kontakter** för att spara kontaktinformationen.

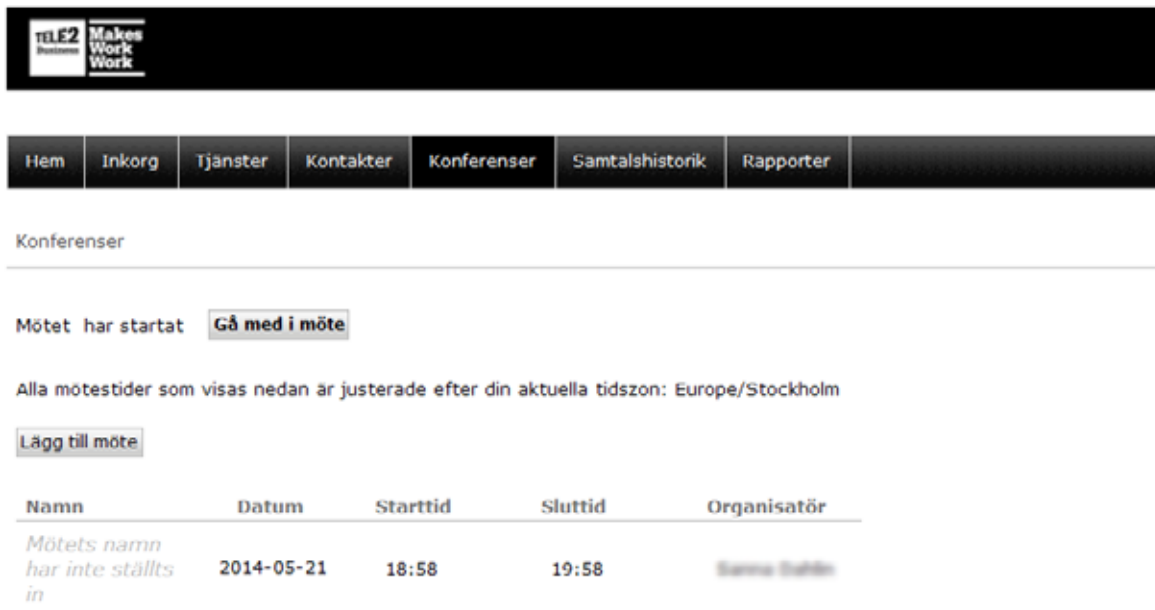
# 5

## **Konferenser**

- 5.1 Anslut till en pågående Telekonferens
  - 5.2 Starta en ny Telekonferens
  - 5.3 Ta bort ett möte
-

## 5. Konferenser

Under denna flik kan du boka och administrera dina telekonferenser, schemalägga möten och bjuda in flera deltagare till konferenser. På sidan kan du även se en lista över kommande möten.



Konferenser

Mötet har startat [Gå med i möte](#)

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

[Lägg till möte](#)

Namn	Datum	Starttid	Sluttid	Organisatör
<i>Mötets namn har inte ställts in</i>	2014-05-21	18:58	19:58	Sanna Staffén

Observera att telekonferens är en tilläggstjänst.

### 5.1 Anslut till en pågående Telekonferens

1. Klicka på [Gå med i möte](#).

Du kommer automatiskt att delta i konferensen. Om du inte vill delta i telekonferensen från en förvald enhet kan du välja en annan från rullgardinsmenyn, till exempel softphone eller SIP-telefon. Systemet kommer då att ringa upp dig på den enhet som du valt. Det enda du behöver göra för att ansluta till konferensen är att svara på samtalet.

Du kan också klicka på ett möte, ringa in på mötets telefonnummer och ange Mötes-ID för att ansluta till konferensen.

## 5.2 Starta en ny Telekonferens

Stäng

Namn:  Organiserat av XXXXX XXXXX

---

Uppringningsnummer för möte +468684229XX

Mötes-ID: 82453#

« maj 2014 »

M	T	O	T	F	L	S
28	29	30	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	1
2	3	4	5	6	7	8

Starttid: 19 ▼ 04 ▼ **NU** Tidszon...

Samtalslängd: 1 ▼ timmar 0 ▼ minuter

Sluttid: 20:04


Upprepa: Upprepa inte ▼ ↻

---

Ställ in påminnelse för kalenderinbjudan 15 ▼ min. före mötet

SMS-påminnelse 15 ▼ min. före mötet

Deltagare:



XXXXX XXXXX

Lägg till deltagare

Inbjudningsanteckning:

Skicka inbjudan via e-post
Ta bort

1. Klicka på **Lägg till möte**. (Se bild på föregående sida).
2. Ange ett namn för mötet.
3. Välj startdatum, starttid och hur långt möte du önskar ha (samtalslängd).
4. Om mötet är återkommande, så kan du lägga till det i rullgardinsmenyn **Upprepa**.

Upprepa: Upprepa inte ▼ ↻

Upprepa inte

Dagligen

Varje vecka

Varannan vecka

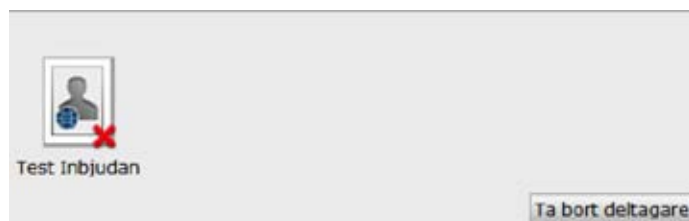
Varje månad

5. Ställ in vilken tid du vill få mötespåminnelse i kalenderinbjudan.
6. Ställ in tid för SMS-påminnelse.
7. Klicka på **Lägg till deltagare**.
8. Ange e-post, telefonnummer eller användarens namn för att söka efter en kontakt. Klicka på namnet för att lägga till kontakten i mötet. Du kan också klicka på **Lägg till extern deltagare** och manuellt lägga till en deltagare som inte hittas vid din sökning. Ange förnamn, telefon eller e-postadress för att lägga till kontakten i mötet.



Du kan markera kryssrutan **Kom ihåg kontakt** om du vill spara kontakten för att kunna bjuda in dem till möten vid ett senare tillfälle.

Du kan ta bort en kontakt från deltagarlistan genom att klicka på **Ta bort deltagare** och därefter klicka på kontakten.



9. Lägg till en beskrivande text i mötesinbjudan. Texten kommer att visas i e-postinbjudan och Kalenderhändelsen för de personer du bjudit in.
10. Klicka på **Skicka inbjudan via e-post** så skickas ett e-postmeddelande till personerna du bjudit in. E-postmeddelandet innehåller uppgifter om mötet och hur deltagarna ska gå tillväga för att ringa in till konferensen.
11. Klicka **Stäng** för att stänga mötesinformationen.

## 5.3 Ta bort ett möte

1. Klicka på mötet som du vill ta bort.
2. Klicka på **Ta bort**.

The screenshot shows the TELE2 Business web interface. On the left, there is a navigation menu with 'Konferenser' selected. Below it, a list of meetings is shown with columns for 'Namn' and 'Datum'. The meeting 'Testmöte' on '2014-07-16' is highlighted with a red box. The main content area shows details for the selected meeting, including 'Namn: Testmöte', 'Organiserat av', 'Uppringsnummer för möte +4686...', 'Mötes-ID: 73928#', 'Starttid: 17:25', 'Sluttid: 18:25', and 'Samtalslängd: 1 timmar 0 minuter'. A modal dialog box is overlaid on the page, titled 'Ta bort möte' and containing the text 'Avboka mötet? Alla deltagare kommer att underrättas'. The dialog has 'OK' and 'Avbryt' buttons. At the bottom right of the meeting details form, there is a 'Ta bort' button highlighted with a red box.

3. Klicka på **OK**.

Deltagarna i konferensen/mötet som du valt att ta bort får ett e-postmeddelande som informerar om att konferensen är avbokad.



# 6

## **Samtalshistorik**

6.1 Se samtalshistorik




---

## 6. Samtalshistorik

### 6.1 Se samtalshistorik

Här visas din samtalshistorik, både för inkommande, utgående och missade samtal. Vilken typ av information som visas beror på typen av samtal, men generellt så visas tid, datum, uppringarens namn och samtalets längd.

Samtalshistoriken visas i alla enheter som är anslutna till systemet, till exempel i en Softphone eller i en fast IP-telefon. Du kan välja att visa samtliga samtal genom att klicka på **Visa alla**. Du kan också välja att bara visa en typ av samtal genom att klicka på ikonerna för inkommande, utgående eller missade samtal.

Typ av samtal	Ikon
Inkommande	
Utgående	
Missade	

Oavsett vilken typ av samtal som du vill se så kan du göra en sortering på samtalstyp, datum och tid, namn/nummer samt samtalslängd. Klicka på respektive överskrift för att genomföra sorteringen.

# 7

## **Rapporter**

- 7.1 Samtalsinformation
  - 7.2 Grundrapport
-

# 7. Rapporter

Fliken **Rapporter** syns endast för en företagsadministratör. Rapportfunktionen ger dig möjlighet att skapa och ladda ner rapporter med samtalsdata.

**Det finns två standardrapporter:** Samtalsinformation och Grundrapport.

## 7.1 Samtalsinformation

Rapporten döljer användarens telefonnummer för att garantera anonymitet. Det kan även göras för endast några få användare, och tidsstämpel kan slås på eller av.

**Den samtalsinformation som finns i rapporten är bland annat:**

- Organisations-id
- Kund-id
- Faktureringstelefonnummer
- Starttid
- År, månad, dag, veckodag, timme, minut
- Samtalstyp
- Samtalslängd (minuter)
- Väntan före svar
- Resultat
- Källtelefonnummer
- Källavdelning
- Källroll
- Måltelefonnummer
- Målavdelning
- Målroll
- Kopplat från
- Omstyrt från
- Orsak till omstyrning
- Stamgrupp
- Mötes-id

**Rapport kan tas ut för:**

- Idag
- Igår
- Aktuell vecka
- Förra veckan
- Aktuell månad
- Förra månaden

**Storlek på intervall.**

En dag är uppdelad i olika intervaller av samma storlek.

**Exempel:** 30 minuter innebär att rapportens data som spänner över ett 30-minutersintervall kan grupperas tillsammans med hjälp av kolumnen **Intervallets starttid**.

**Valbara intervaller:**

- 1 timme
- 30 minuter
- 10 minuter
- 5 minuter

## 7.2 Grundrapport

Grundrapporten visar grundläggande samtalsinformation.

**Den samtalsinformation som finns i rapporten är:**

- Faktureringsanvändar-id
- Faktureringstelefonnummer
- Källanvändar-id
- Källtelefonnummer
- Målanvändar-id
- Måltelefonnummer
- Starttid
- Resultat
- Samtalstyp
- Samtalslängd (minuter)
- Väntan före svar

Välj vilken **Period** rapporten ska gälla för:

- Idag
- Igår
- Aktuell vecka
- Förra veckan
- Aktuell månad
- Förra månaden

**TELE2**  
Business

**Makes  
Work  
Work**