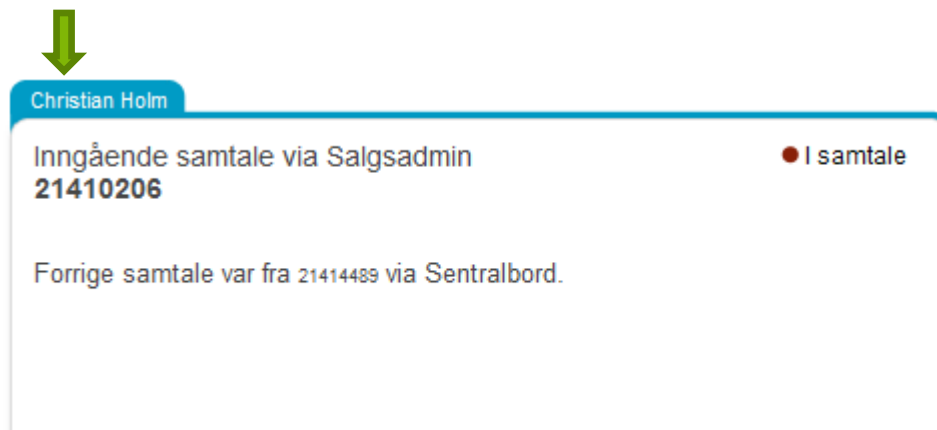


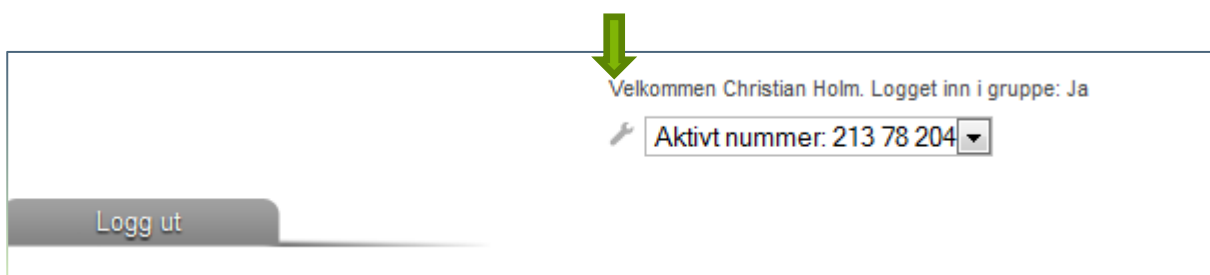
Brukermanual for NextGenTel Mobilt Bedriftsnett

Sentralbord

Sentralbordet er modulbasert, og lar hver bruker selv definere layout og hvilke panel som skal vises til enhver tid. Hvert panel kan fritt flyttes ved å ta tak i det øverst i venstre hjørne (se figur).



Man kan også gjenopprette standardplassering samt fjerne/legge til panel ved å klikke på verktøyikon øverst til høyre på siden (se figur). Her kan du også endre **Aktivt nummer** dersom du både benytter fast og mobiltelefon. Det er aktivt nummer alle handlinger man utfører blir gjeldende på, som for eksempel click-to-dial, logge inn/ut av grupper osv. Det er mulig å være innlogget i grupper på både fast og mobil samtidig. Om du mottar en samtale på mobiltelefonen men har fast som aktivt nummer vil du likevel få lov til å gjøre for eksempel sett-over uten å endre aktivt nummer.



Per nå er siden bygd opp av følgende panel:

- Brukerstatus
- Innkommende samtaler
- Grupper
- Brukerliste
- SMS
- Samtalelogg

Flere panel vil bli tilgjengelig etter hvert som funksjonalitet utvides.

Brukerstatus

Dette panelet inneholder telefonstatus for deg selv, samt informasjon om aktiv samtale.

Info:

- Innringers nummer
- Gruppe samtalen ble levert via
- Samtaletid
- Oppslag mot 1881/bedriftsdatabase (tjeneste mot ekstra kostnad)
- Hvilken person innringer sist var i kontakt med (klikk på for å sette over)
- Indikator på om servicenivå for gitt gruppe er overskredet (vil utvide seg og til slutt bli rød om servicenivå/ventetid i gruppe er overskredet definert SLA)
- Nummerfelt for click-to-dial og sett-over til eksterne nummer

Morten Tryfoss

Inngående samtale via Morten
38531300 ● Ringer
00:04


Ingen treff hos 1881
Innkommende samtale var tidligere i kontakt med [Morten Tryfoss](#).

Eksternt nummer

Innkommende samtaler

Viser ubesvarte innkommende samtaler via bedriftens grupper. Vil også vise samtaler som venter hos andre personer (for eksempel ved sett-over)


Samme indikator for servicenivå vises her. Feltet **Prioritet** angir om samtaler er matchet mot en VIP-liste.


Visningsnummer	Prioritet	Gruppe	Ventetid
93000650	Nei	Salgsdirektør	 00:13


Dersom du ønsker å hente en samtale som står på vent eller ringer hos en annen person, kan du klikke linjen med samtalen. Du vil da få opp følgende popup med flere valg. Det er også mulig å flytte på samtalen internt i køen ved å øke eller senke prioritet.

Samtale til grunne

93000650 - Salgsdirektør

 Hent samtale

 Øk prioritet

 Senk prioritet

Hent samtale
Hent samtale fra køen til ditt svarsted.

Øk prioritet
Øk prioriteten på samtalen slik at den kommer høyere opp i køen.

Senk prioritet
Senk prioriteten på samtalen slik at den kommer lavere ned i køen.

Lukk

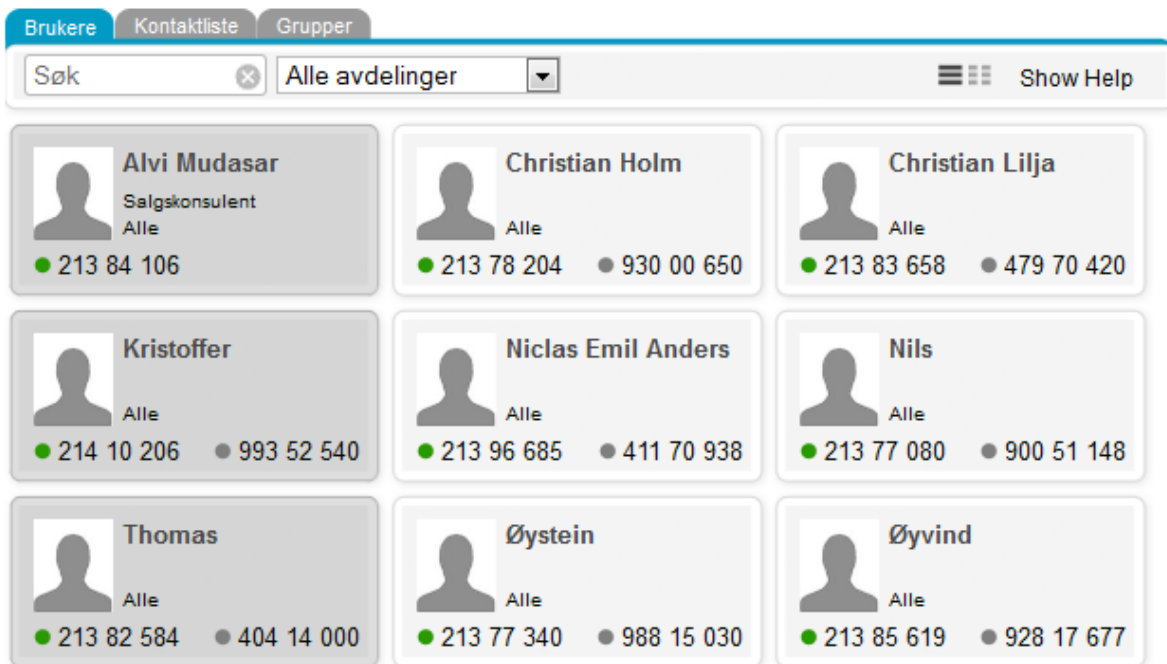
Grupper

Dette panelet viser alle firmaets grupper. For hver gruppe vises en enkel oversikt over antall personer tilgjengelig, antall på vent og snitt ventetid. Det går også an å melde seg inn eller ut av gruppene man er medlem av individuelt. Dette gjøres ved å klikke på avkrysningsboksen (**Klar**) til venstre for gruppen. Om SLA-overvåking er aktivert på noen av køene, og denne brytes vil hele køen bli markert med rød farge.

Klar	Beskrivelse	Innlogget	Opptatt	På vent	Snitt ventetid
<input checked="" type="checkbox"/>	Salgsadmin	2	0	0	-
	Salgsdirektør	1	0	0	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Salgskø	2	0	0	-
	Salgssjefer	0	0	0	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Sentralbord	1	0	0	-

Brukerliste

Brukerpanelet inneholder alle personene i bedriften, bedriftens global kontaktliste, samt grupper (for sett-over). Disse er inndelt som faner på toppen. Om man benytter søkefeltet vil antall treff komme opp med antall treff i parentes på hver fane. Det er også mulig å enkelt velge om man ønsker å se hver person som en boks, eller en tradisjonell liste (se pil).



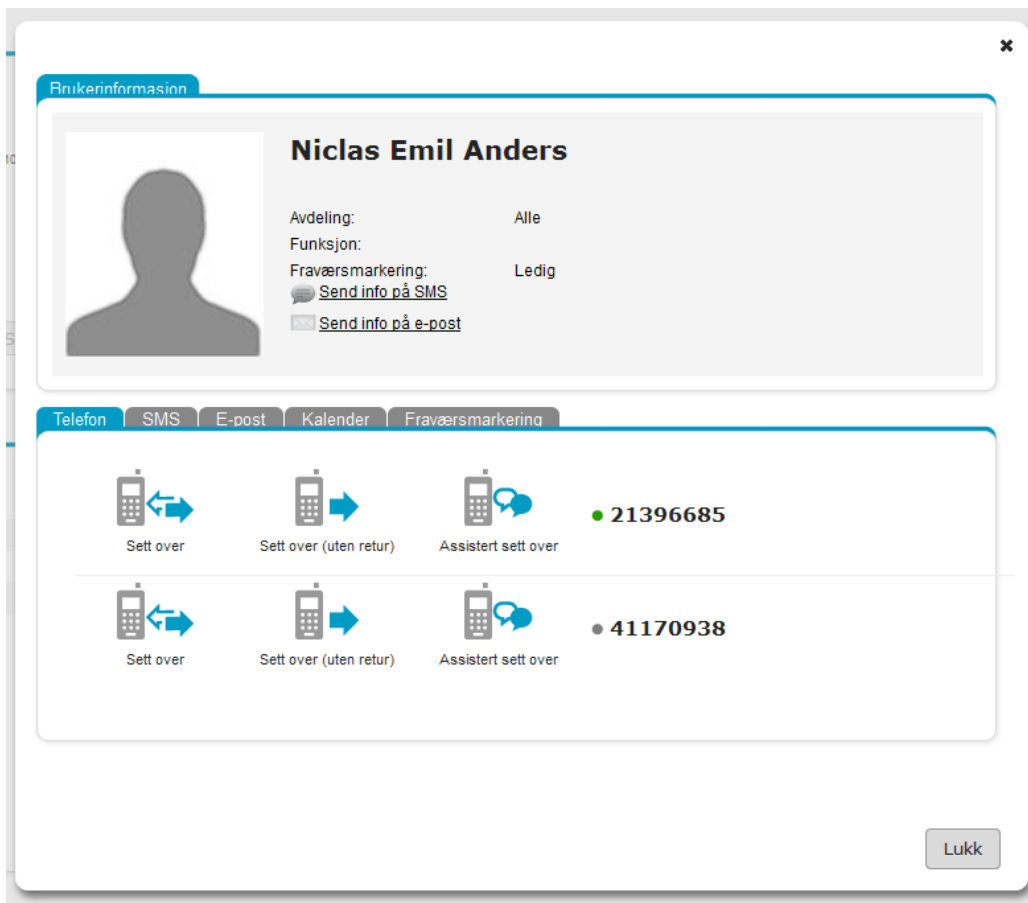
The screenshot shows the 'Brukere' (Users) tab selected. At the top, there is a search bar with the text 'Søk' and a dropdown menu set to 'Alle avdelinger'. To the right of the search bar are three menu icons and a 'Show Help' link. Below the search bar, there is a grid of nine user cards. Each card contains a placeholder profile picture, the user's name, their role (e.g., 'Salgskonsulent'), their department ('Alle'), and two phone numbers. The first number is preceded by a green dot, and the second by a grey dot. The users listed are: Alvi Mudasar (Salgskonsulent), Christian Holm, Christian Lilja, Kristoffer, Niclas Emil Anders, Nils, Thomas, Øystein, and Øyvind.

Name	Role	Department	Phone 1	Phone 2
Alvi Mudasar	Salgskonsulent	Alle	213 84 106	
Christian Holm		Alle	213 78 204	930 00 650
Christian Lilja		Alle	213 83 658	479 70 420
Kristoffer		Alle	214 10 206	993 52 540
Niclas Emil Anders		Alle	213 96 685	411 70 938
Nils		Alle	213 77 080	900 51 148
Thomas		Alle	213 82 584	404 14 000
Øystein		Alle	213 77 340	988 15 030
Øyvind		Alle	213 85 619	928 17 677

Hver person har inntil to nummer definert (fast, mobil, eller begge deler). Status på hvert nummer vises som en farge. Selve boksen endrer farge ut i fra hva slags fraværinfo som er registrert på personen.

For å se utvidet info eller utføre handlinger mot en person klikker du på boksen eller raden i listen for å åpne en popup. Det er også lagt opp en hurtighandling på hver nummertype. Denne utføres ved å klikke på selve nummeret. Handlingen er konfigurert individuelt pr bruker og styres under **Min profil**. Om click-to-dial er aktivert vil handlingen alltid være dette når du ikke ellers er i samtale.

Når du klikker på en bruker får man opp følgende popup:



Brukerinformasjon

Niclas Emil Anders

Avdeling: Alle
Funksjon:
Fraværsmarkering: Ledig
[Send info på SMS](#)
[Send info på e-post](#)

Telefon SMS E-post Kalender Fraværsmarkering

Sett over (21396685) Sett over uten retur (21396685) Assistert sett over (21396685)

Sett over (41170938) Sett over uten retur (41170938) Assistert sett over (41170938)

Lukk

Alle handlinger for hvert nummer vises:

- Sett over – vanlig sett-over hvor samtale kommer i retur etter definert tid
- Sett over uten retur – samme som over, men samtale står evig på vent hos personen du setter over til. Det er derimot mulig å hente den tilbake manuelt via listen over **Innkommende samtaler**
- Assistert sett-over
- Ring – hvis click-to-dial er aktivert vil denne være tilgjengelig

Andre faner på brukerpupen:

- SMS
- E-post
- Kalender
- Fraværsmarkering

Kontaktdetaljer på person kan enkelt sendes til innringer ved å klikke på knappen 'Send info på XX'. Man du velger SMS vil innringers nummer automatisk fylles ut.

Samtalelogg

Enkel oversikt over siste inngående samtaler via bedriftens grupper.

Samtalelogg				
25/07 13:56:06	93000650	00:29	Salgsdirektør	
25/07 13:54:17	93000650	00:25	Salgsdirektør	
25/07 13:53:08	93000650	00:31	Salgsadmin	
25/07 13:51:21	93000650	00:13	Salgsadmin	
25/07 13:50:51	93000650	00:06	Salgsadmin	Øystein
25/07 13:37:44	21410206	00:20	Salgsadmin	Christian
25/07 13:35:37	93000650	00:21	Salgssjefer	
25/07 10:31:30	21410206	00:06	Salgsadmin	Øystein
25/07 10:30:36	21410206	00:00	Salgsadmin	
25/07 09:57:25	21414489	00:03	Sentralbord	Christian

SMS

Panel for å sende ut en og en sms, enten ved å taste inn nummer eller velge fra Adresseboken.

SMS

98815030 Øystein

Hei Øystein, husk møte kl. 12:00 i dag.

Send

Min profil

Siden er delt inn i flere faner for å styre ulike innstillinger.

Brukerinfo

Viser info om deg selv. Du har også mulighet til å velge språk for siden, endre passord og diverse andre innstillinger.

Telefoni

Under telefon kan du enkelt viderekoble din egen IP-telefon ved å taste inn nummer du skal viderekoble til. Viderekoblingen gjelder kun samtaler direkte til ditt nummer (ikke via grupper).

Redirect
Redirect:

Du har også mulighet til å endre preferansene på hva som skal skje på hurtigfunksjonen individuelt pr nummertype i brukerlisten (som nevnt tidligere i dokumentet).

Hurtigvalg for å sette over
Arbeidsnummer valg
Mobilnummer valg

Verktøylinje

Denne lar deg definere hurtigknappene som ligger nederst på siden. Disse er delt inn i følgende kategorier:

- Site call – funksjoner som for eksempel Øk wrapup, logg inn/ut osv
- Site url – direktelinjer til moduler på websiden som for eksempel Grupper eller Sentralbord
- External url – her kan du linke til hvilken som helst annen webside. For eksempel <http://www.vg.no>

Brukerinfo | Telefoni | **Verktøylinje** | Fraværsmarkering

Ny
Verdi: Type: Forleng wrapup ▼ Sortering: 1 ▼
Legg til

Rediger

<input checked="" type="checkbox"/> Sentralbord	Type: Sentralbord ▼	Sortering: 1 ▼	<input type="checkbox"/> Slett
<input checked="" type="checkbox"/> Grupper	Type: Grupper ▼	Sortering: 2 ▼	<input type="checkbox"/> Slett
<input checked="" type="checkbox"/> Forleng wrapup	Type: Forleng wrapup ▼	Sortering: 3 ▼	<input type="checkbox"/> Slett
<input checked="" type="checkbox"/> Avslutt wrapup	Type: Avslutt wrapup ▼	Sortering: 4 ▼	<input type="checkbox"/> Slett

Oppdater Tilbakestill

Her ser du hvordan følgende oppsett over vil se ut.

Sentralbord Grupper Forleng wrapup Avslutt wrapup

Fraværsinfo

Lar deg sette fraværsstatus for deg selv, og hvor lenge gjeldende status skal gjelde.

Min profil

Brukerinfo

Telefoni

Verktøylinje

Fraværsmarkering

Fraværsmarkering

Sett fraværsmarkering: Lunch

Melding:

Til: 2011-07-26 12:00 Aktiver

ⓘ Juli 2011 ⓘ

M T O T F S S

					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	

Tid 12:00

Timer


Minutter

Nå

Ferdig

Eksempel

Her er et eksempel på hvordan forsiden kan bygges opp. De forskjellige modulene kan flyttes eller fjernes etter eget ønske.


Velkommen Christian Holm. Logget inn i gruppe: Ja

Sentralbord
Send SMS
Admin
Min profil
Logg ut

Christian Holm

Ingen aktive samtaler. ● Ledig

Forrige samtale var fra 21410208 via Salgsadmin.

Grupper

Klar	Beskrivelse	Innlogget	Opptatt	På vent	Snitt ventetid
<input checked="" type="checkbox"/>	Salgsadmin	2	0	0	-
	Salgsdirektør	1	0	0	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Salgskoordinator	1	0	0	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Salgskø	2	0	0	-
	Salgsjef	0	0	0	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Sentralbord	1	0	0	-

Innkommende samtaler

Visningsnummer	Prioritet	Gruppe	Ventetid
Ingen aktive samtaler.			

Brukere Kontaktliste Grupper

Søk Alle avdelinger Show Help

Alvi Mudasar
Salgskonsulent
Alle
● 213 84 106

Christian Holm
Salgskoordinator
Alle
● 213 78 204 ● 930 00 650

Christian Lilja
Alle
● 213 83 658 ● 479 70 420

Kristoffer
Salgsjef
Alle
● 214 10 206 ● 993 52 540

Niclas Emil Anders
Alle
● 213 96 685 ● 411 70 938

Nils
Alle
● 213 77 080 ● 900 51 148

Thomas
Salgsdirektør
Alle
● 213 82 584 ● 404 14 000

Øystein
Produktsjef
Alle
● 213 77 340 ● 988 15 030

Øyvind
Forhandleransvarlig
Alle
● 213 85 619 ● 928 17 677

Samtalelogg

Tid	Fra	Ventetid	Gruppe	Viderekoblet til
25/07 15:32:54	21378204	00:12	Salgsdirektør	
25/07 15:31:36	21378204	00:00	Salgskoordinator	
25/07 14:32:43	93000650	00:14	Salgskoordinator	
25/07 14:32:10	21378204	00:13	Salgskoordinator	
25/07 14:26:54	21382584	00:23	Salgskoordinator	
25/07 14:24:26	21378204	00:43	Salgskoordinator	
25/07 14:17:27	21378204	00:52	Salgskoordinator	
25/07 14:15:29	21378204	01:01	Salgskoordinator	
25/07 13:56:06	93000650	00:29	Salgsdirektør	
25/07 13:54:17	93000650	00:25	Salgsdirektør	

Sentralbord
Grupper
Forleng wrapup
Avslutt wrapup