

unifon

Brukerveiledning

Unifon Bedriftsnett

Sentralbord

Innhold

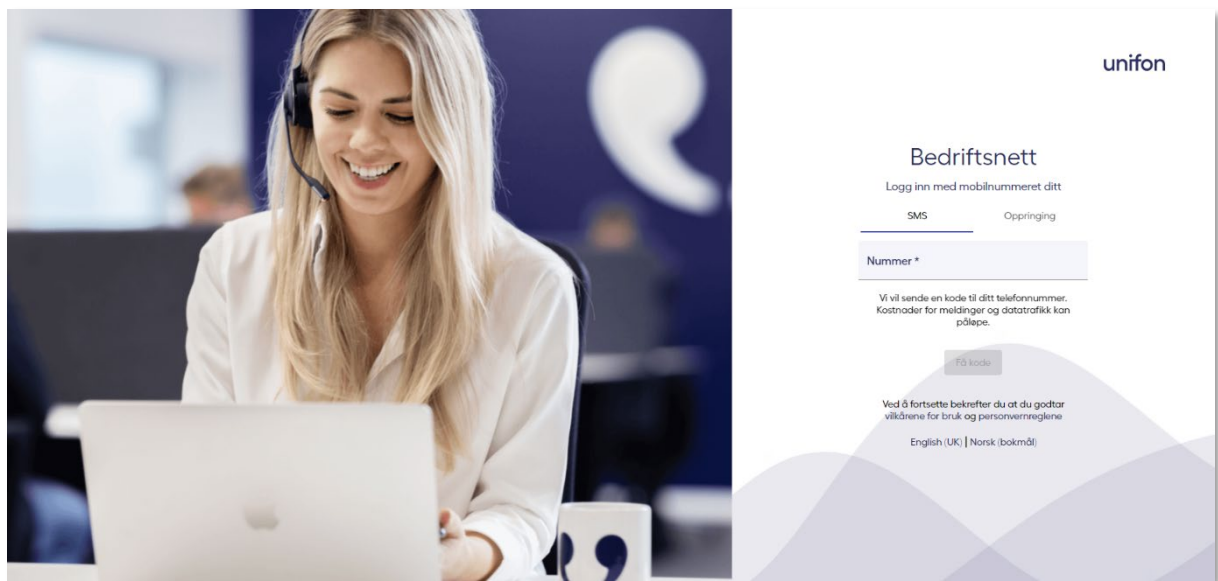
Unifon Bedriftsnett.....	2
Logg inn	2
Logg ut.....	2
Sentralbordet.....	3
Bedriftskatalogen	3
Samtalelogg	4
Telefon.....	4
Køer.....	4
Ventende samtaler	4
Innkommende og utgående samtaler.....	5
Kommentarer	5
Tilgjengelighet.....	5
Profil	5
Endre profilbilde	5
Mine køer.....	5
Visningsnummer	5
Valg for sett over	5
Ekstern URL.....	6
Innkommende samtaler.....	6
Personlig assistent.....	6
Utvidet visning av kontaktkort.....	6
La brukerstatus påvirke køstatus.....	6
Velg språk	6

Unifon Bedriftsnett

Unifon Bedriftsnett gir full kontroll på bedriftens inngående samtaler, har et brukervennlig sentralbord og mange funksjoner. Sentralbordet har et brukervennlig og intuitivt grensesnitt og utseende som gir god oversikt over alle ansatte i bedriften. De mest brukte funksjonene er lett tilgjengelig, og med nummertastatur kan du i tillegg ringe ut fra sentralbordet.

Logg inn

Gå til bn.unifon.no for å logge inn. Skriv inn ditt telefonnummer og velg om du ønsker å få tilsendt kode på SMS eller bekrefte innlogging via oppringing til din telefon.

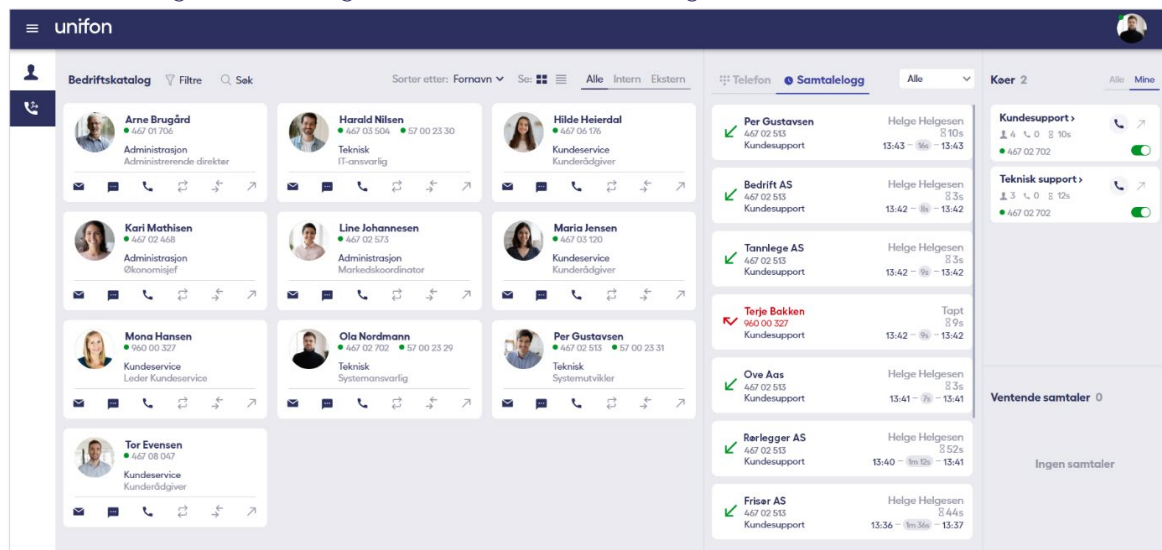


Logg ut

Når du er inne på sentralbordet kan du klikke på profilbildet ditt øverst til høyre, og logg ut.

Sentralbordet

Når du logger inn i Unifon Bedriftsnett, er det første du ser sentralbordet. Her finner du blant annet bedriftskatalogen, telefon og køene. Her håndterer du også innkommende samtaler til køene.



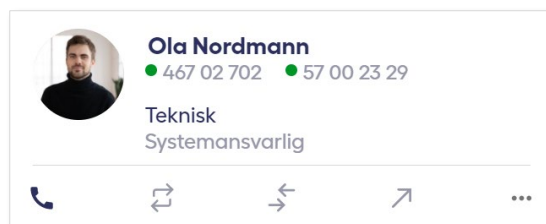
Bedriftskatalogen

I Bedriftskatalogen får du oversikt over dine kollegaer, tilgjengelighetsstatus og nummer. Du vil i tillegg kunne se avdeling (hvis det er fylt ut). Over Bedriftskatalogen er det forskjellige søke- og filtreringsmuligheter.

På hvert brukerkort ser du følgende ikoner:

Send e-post til brukeren (forutsetter at e-posten er lagt inn på brukeren).

Send SMS (vil kun bli mottatt av brukere med mobilnummer). Pris per SMS: kr 0,49,- eks mva.



Ring brukeren (du blir selv oppringt først, besvar samtalen for å ringe ut til kontakten). Har du både mobil og IP nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene du bruker for å ringe ut til brukeren.

Følgende ikoner er tilgjengelig når du er i en samtale:

Assistert sett over: Innringer settes på hold og du blir satt over til personen du ønsker å prate med, før du velger å sette over.

Sett over: Samtalen blir satt over, men kommer i retur til deg dersom mottaker ikke besvarer anropet.

Sett over uten retur: Samtalen blir satt over uten retur.

Ved å klikke på brukerkortet får du også følgende muligheter:

Se kalenderen til brukeren (Bedriftsnett være synkronisert med e-postkalenderen).

Se hvilke køer brukeren er medlem av og pålogget i.

Administrator/teamledere kan endre tilgjengelighetsstatusen direkte på brukerkortet til brukeren.

Samtalelogg

Samtalelogg viser status over alle samtaler til køene og dine egne direkteanrop. Øverst til høyre kan du sortere samtalene:

Alle: Viser alle samtaler.

Tapt: Viser tapte anrop på alle køer.

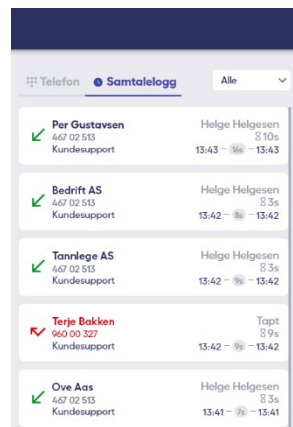
Mine: Viser dine egne samtaler fra kø.

Direkte: Viser dine direkte samtaler, både innkommende og utgående samtaler.

På hver enkelt samtale vises innringers navn og/eller nummer, hvilken kø det er ringt til, dato, tidspunkt og hvem som har besvart samtalen.

Timeglasset viser ventetid før anropet ble besvart, og under ser du en tidslinje for anropets varighet.

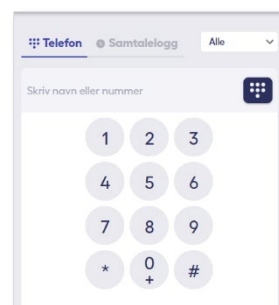
Du kan også klikke på samtalekortet for å se utvidet informasjon. Her får du mulighet til å sende innringer en SMS, ringe tilbake eller legge igjen en kommentar (kommentarene vil være synlige neste gang personen ringer inn fra det nummeret). Er det et ubesvart anrop som blir ringt opp, kan du markere samtalen som «Ringt tilbake».



Telefon

Her kan du taste inn nummeret du ønsker å ringe eller sende SMS til. Når du klikker på ringe-knappen vil det starte å ringe på enheten til nummeret som du er innlogget i Bedriftsnett med.

*Har du både mobil og IP-nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene du bruker for å ringe ut, og hvor samtalen blir satt opp.



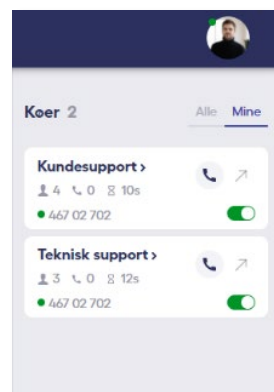
Køer

Køer gir deg oversikt over køene og hvor mange medlemmer som er logget inn i køene. Du kan sortere på dine egne køer og alle køer.

Du kan enkelt logge inn og ut av køene du er medlem i ved å klikke på denne knappen .

Du kan også ringe til en kø ved å klikke på telefonikonet, eller sette en samtale over til en kø ved å klikke på pilen.

Ikonene viser hvor mange som er pålogget, hvor mange som er i samtale og ventetid på siste besvarte samtale til køen.



Ventende samtaler

Listen viser samtaler som ligger i kø. Her kan du se hvilken kø det ringer inn til, og hvor lenge de har stått i kø. Samtalen kommer automatisk til de som er ledige i køen avhengig av hvilken prioritet medlemmene i køgruppen har. Trykker du på telefonrøret på ventende samtaler, plukker du opp samtalen.

* Har du både mobil og IP nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene du plukker samtalen til.

Innkommende og utgående samtaler

Innkommende og utgående samtaler legges over samtaleloggen slik som vist på bildet til høyre. Her ser du diverse informasjon og detaljer for samtalen.

Kommentarer

Du kan også legge til kommentar på innringerkortet. Kommentarene vil være synlig for alle i bedriften og vil kunne sees neste gang kunden ringer inn fra nummeret.

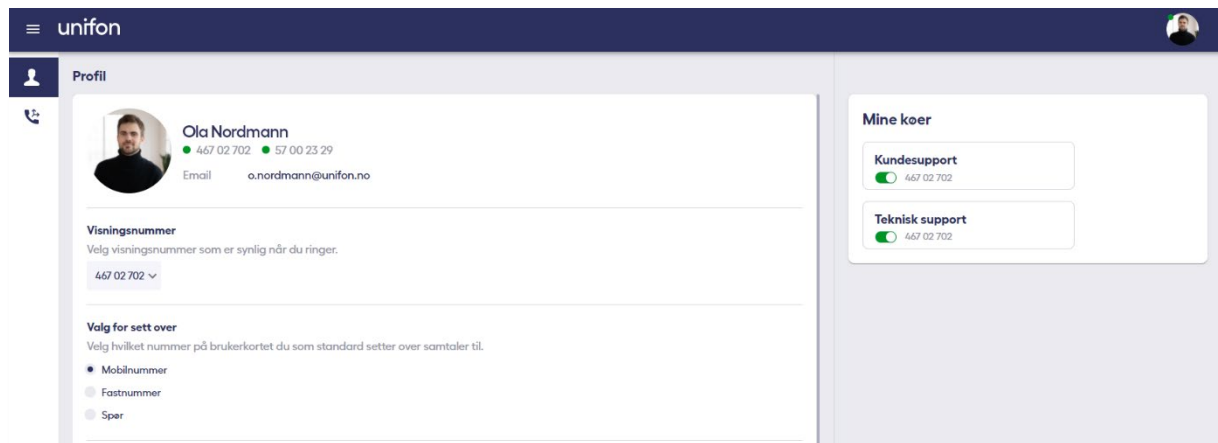
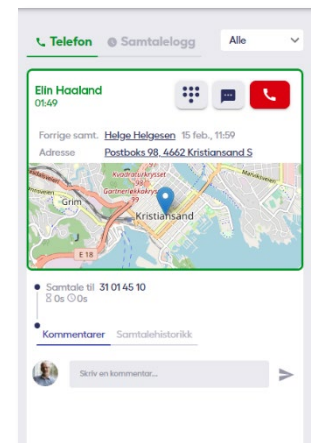
Tilgjengelighet

Øverst til høyre i sentralbordet kan du klikke på ditt profilbilde. Her kan du velge hvilken tilgjengelighetsstatus som skal vises på brukerkortet ditt i sentralbordet.

Har du flere nummer koblet til din Bedriftsnettbruker, kan du velge hvilket nummer som skal være det aktive nummeret. Aktivt nummer definerer for de som har både mobil og IP/Teams hvilket av disse numrene som brukes når en ringer ut og plukker samtaler.

Profil

Du kommer til din profil ved å klikke på silhuettikonet i sidemenyen til venstre. Her kan du administrere diverse funksjoner for ditt nummer.



Endre profilbilde

Trykk på profilbildet for å endre det ved å laste opp en fil.

Mine køer

«Mine køer» viser hvilke køer du er medlem av. Du kan enkelt logge inn og ut av køene du er medlem i ved å klikke på .

Visningsnummer

Velg visningsnummer som er synlig du når ringer ut. Du kan velge mellom ditt nummer og hovednummer som er aktivert på køene du er medlem av.

Valg for sett over

Velg hvilket nummer på brukerkortet ditt som standard vil besvare innkommende samtaler og som det ringes ut fra.

Ekstern URL

Ekstern URL kan åpne en ekstern webside ved kø-anrop. Her kan du selv legge inn en URL som åpnes opp i egen fane ved innkommende anrop. Dette kan f.eks. være en webbasert CRM, slik at innringer kommer direkte til kontaktkortet her.

Innkommende samtaler

Her kan du velge innstillinger for innkommende anrop. Du kan aktivere/deaktivere telefonsvar ved ubesvart anrop eller sette på en viderekobling. Gjelder kun direktesamtaler.

Personlig assistent

Innringer vil få opplest tilgjengelighetsstatusen du har valgt etterfulgt av «Tast 1 for å legg igjen en beskjed, tast 2 for å ringe likevel».

Merk at dersom du har status «Ledig» vil ikke personlig assistent aktiveres.

Du kan aktivere følgende:

- **Ignorer for kolleger:** Personlig assistent vil ikke aktiveres dersom bruker i samme bedriftsnett-løsning ringer deg.
- **Aktiver i samtale:** Det blir gitt beskjed om at personen er opptatt i telefonen.
- **SMS-varsling for tapte anrop:** Dersom innringer ikke taster et av tastevalgene, vil samtalen avsluttes og du får en SMS med nummeret som forsøkte å ringe deg.

● Personlig assistent

Personal assistant affects direct calls if you are unavailable. Callers will be informed of your status with the following options: press 1 to leave a message, or 2 to call anyway.

☐ Ignorer for kollegaer

☒ Aktiver i samtale

☒ SMS-varsling for tapte anrop

Egendefinert melding som leses opp før statusmelding når utilgjengelig

Teksten vil leses opp før statusen

I tillegg kan du skrive en egendefinert melding som vil bli opplest før statusmelding og tastevalg.

Personlig assistent gjelder kun direkteanrop (ikke anrop til kø).

Aktiver parallelsamtaler

Har du både mobilnummer og et IP-nummer/Teams-nummer og har tjenesten One Number aktivert, kan du her velge om det skal ringe individuelt på disse, eller om det skal ringe samtidig.

Utvidet visning av kontaktkort

Når du åpner et kontaktkort på en bruker velger du her om dette alltid skal åpnes på toppen av siden, eller bare utvide i kontaktlisten der du er.

La brukerstatus påvirke køstatus

La tilgjengelighetsstatus påvirke køstatus. Dersom dette er aktivert og du endrer status fra status «Ledig» til en av de andre statusvalgene, vil du automatisk bli logget ut av køene du er pålogget i.

☐ La brukerstatus påvirke køstatus

Når du endrer tilbake til status «Ledig», blir du automatisk bli logget på køene du opprinnelig var innlogget i.

Velg språk

Unifon Bedriftsnett er tilgjengelig på norsk og engelsk.