



Brukerveiledning Bedriftsnett
Admin

Innhold

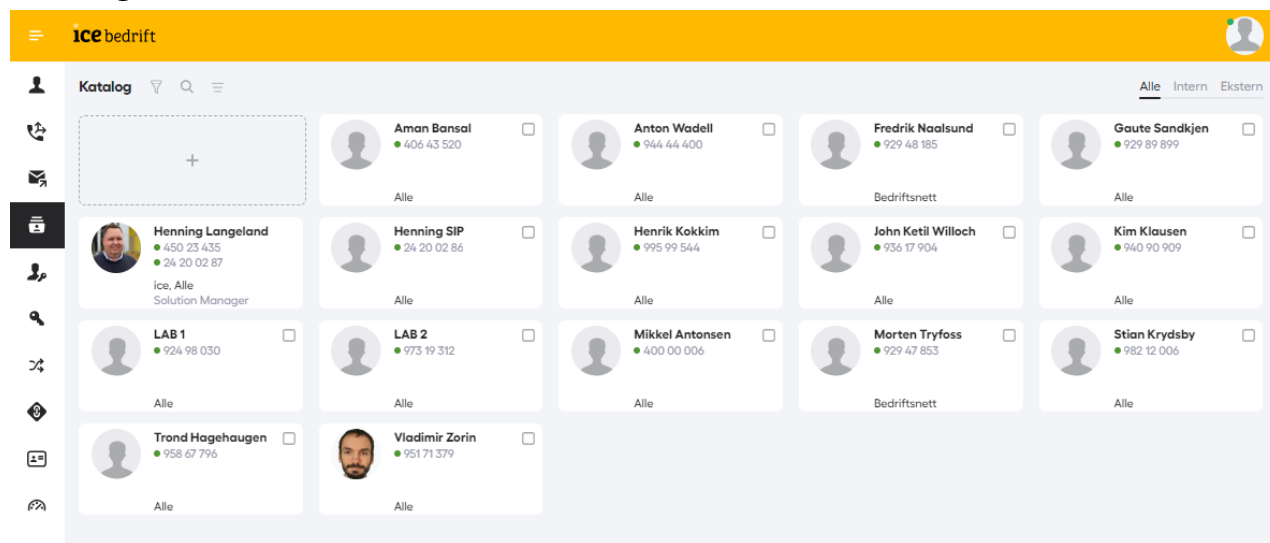
Brukerveiledning

Bedriftsnett	2
Innhold	3
ice Bedriftsnett	4
Katalog	4
Admin	5

ice Bedriftsnett

ice Bedriftsnett gir full kontroll på bedriftens inngående samtaler, har et brukervennlig sentralbord og mange funksjoner. Som administrator vil du også få tilgang til en rekke ekstra funksjoner for å administrere deres løsning. Administratortilgang gjelder kun i webgrensesnitt og ikke i Bedriftsnett Mobil App.

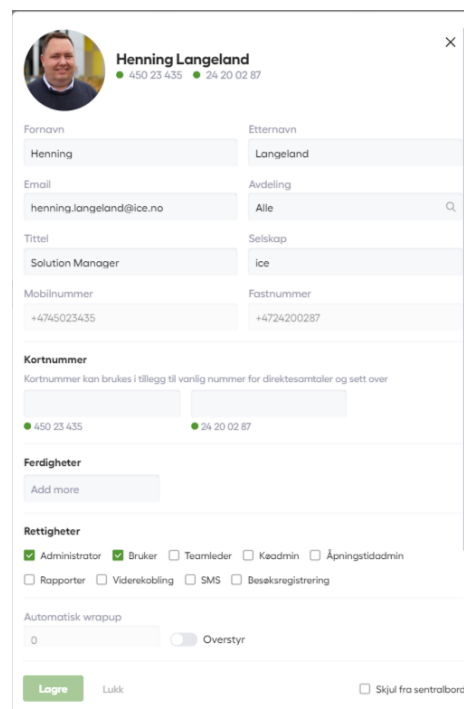
Katalog



I katalogen kan du administrere interne og eksterne brukere. Klikk på ruten med et plusstegn for å legge til en ekstern kontakt. Kontakten vil være synlig for alle brukerne i sentralbordet.

Ved å klikke på brukerkortet til kontaktene kan du endre diverse kontaktinformasjon som vil være synlig i sentralbordet.

Nederst til høyre kan du velge å skjule kontakten fra sentralbordet. Kontakten vil da ikke være synlig i Bedriftskatalogen, men brukeren har fremdeles tilgang til sentralbordet.



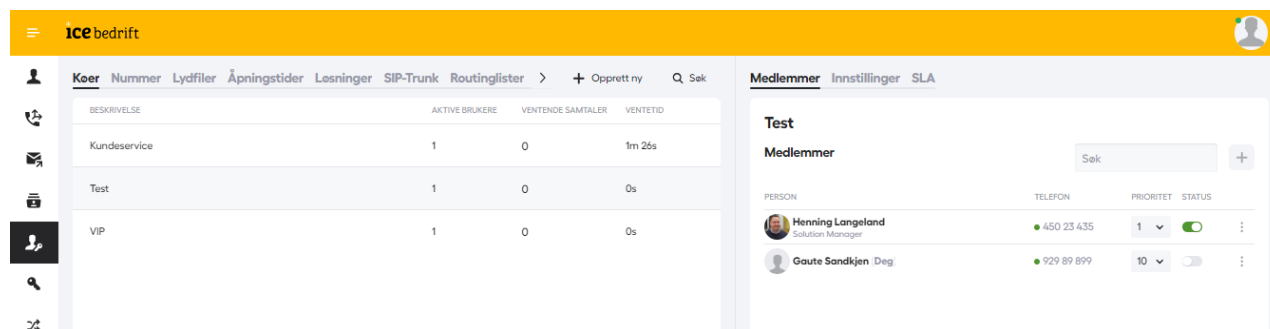
 Henning Langeland 450 23 435 24 20 02 87		✕
Fornavn	Etternavn	
Henning	Langeland	
Email	Avdeling	
henning.langeland@ice.no	Alle	
Tittel	Selskap	
Solution Manager	ice	
Mobilnummer	Fastnummer	
+4745023435	+4724200287	
Kortnummer Kortnummer kan brukes i tillegg til vanlig nummer for direkteamtaler og sett over 450 23 435 24 20 02 87		
Ferdigheter Add more		
Rettigheter ☒ Administrator ☒ Bruker ☐ Teamleder ☐ Keadmin ☐ Åpningstidadmin ☐ Rapportert ☐ Viderekobling ☐ SMS ☐ Besøksregistrering		
Automatisk wrapup 0 Overstyr		
Lagre Lukk		☐ Skjul fra sentralbord

Admin

I admin administrerer du bedriftens telefonløsning.

Køer

En oversikt over alle køene i deres Bedriftsnett. Klikk på den aktuelle køen for å gjøre endringer. Her kan du endre navn på køen og administrere medlemmene. Prioritet betyr hvilken prioritet de har for å motta samtaler fra kø. Prioritet er rangert med laveste siffer som høyest prioritet, og vil forsøke de med høyeste prioritet først.

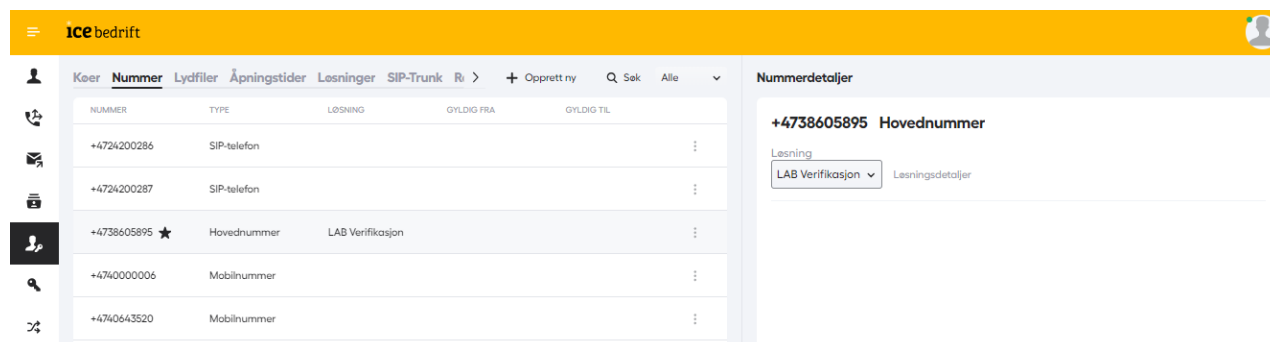


BESKRIVELSE	AKTIVE BRUKERE	VENTENDE SAMTALER	VENTETID
Kundeservice	1	0	1m 26s
Test	1	0	0s
VIP	1	0	0s

PERSON	TELEFON	PRIORITET	STATUS
Henning Langeland Solutions Manager	450 23 435	1	ON
Gaute Sandkjen Deg.	929 89 899	10	OFF

Nummer

En oversikt over alle hovednummer og IP-nummer i deres Bedriftsnett. Ved å klikke på et hovednummer, kan du koble den til en ringeløsning. Klikk på «Løsningsdetaljer» for å komme direkte til løsningen som nummeret er koblet sammen med.



NUMMER	TYPE	LØSNING	GYLDIG FRA	GYLDIG TIL
+4724200286	SIP-telefon			
+4724200287	SIP-telefon			
+4738605895 ★	Hovednummer	LAB Verifikasjon		
+4740000006	Mobilnummer			
+4740643520	Mobilnummer			

+4738605895 Hovednummer

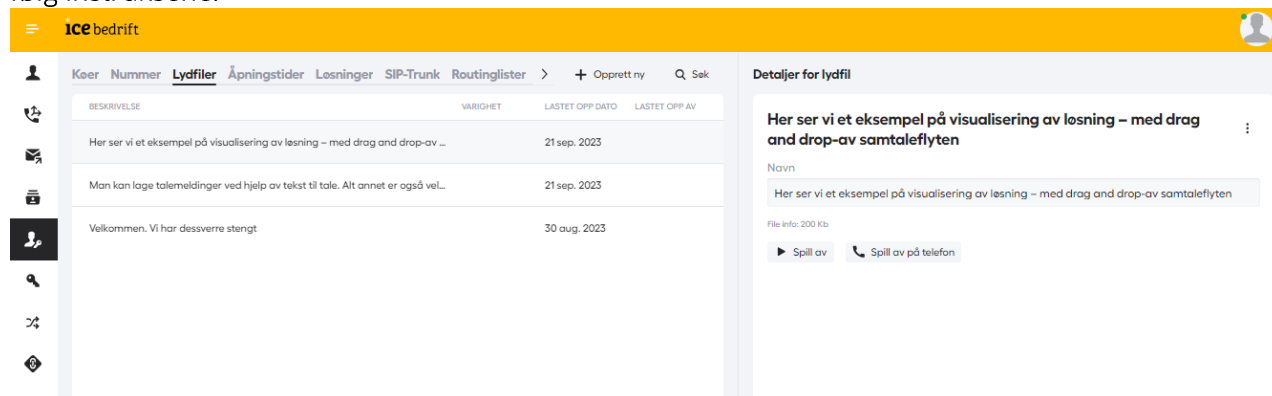
Løsning

LAB Verifikasjon

Løsningsdetaljer

Lydfiler

En oversikt over alle lydfiler. Du kan enkelt laste opp ny eller spille inn egen ved å klikke på «Opprett ny» øverst til høyre over listen. Dersom du klikker på «Spill inn lydfil via telefon» vil det ringe til nummeret på brukeren som du er logget inn i sentralbordet med. Besvar samtalen og følg instruksene.



Åpningstider

Her finner du en oversikt over alle åpningstider dere har laget til ringeløsningene. Klikk på en åpningstid i listen for å endre på den, eller klikk på «Opprett ny» for å lage en helt ny.

Velg hvilken lydfil som skal gjelde for åpent, stengt og lunsj. Dette forbeholder at du har aktivert at det skal spilles av en lydfil ved disse åpningsstatusene i ringeløsningen.

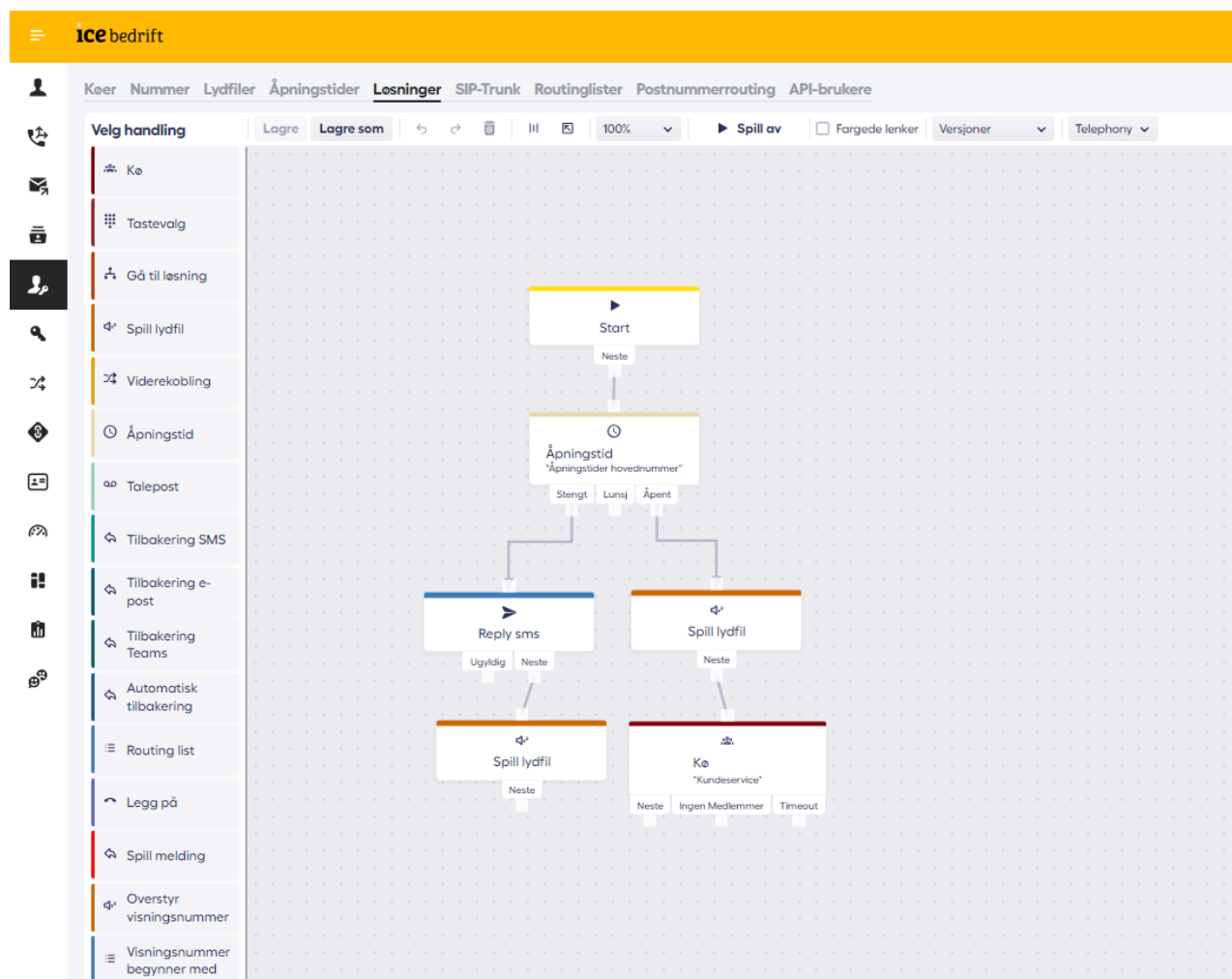
I listen over dager og tidspunkt velger du innenfor hvilke klokkeslett det skal være åpent og stengt, og evt. lunsj. Du kan klikke på plusstegnet for å legge til flere forskjellige åpningstider på samme dag. Tidspunkt som ikke er definert med åpent eller lunsj, vil automatisk være stengt og følger dermed hva som skjer ved stengt i ringeløsningen.

Inne på en åpningstid kan du også legge til unntak som skal gjelde for spesifikke datoer. Det gjør at du får en sømløs endring på åpningstiden uten at du trenger å huske på og tilbakestille åpningstiden.

Løsninger

Her setter du opp selve ringeløsningen deres. Du kan lage flere forskjellige ringeløsninger som kan brukes til forskjellige hovednummer.

- Klikk på plusstegnet for å lage en ny ringeløsning
- Dobbeltklikk på fanen til løsningen for å endre navn
- Dra ut elementer fra kolonnen til venstre for å bygge din løsning
- Koble sammen punktene med piler fra firkantene over og under hvert element
- Klikk på elementene for å endre på innstillinger



Beskrivelse av elementene

Kø

Avgjør hvilken kø innringer skal komme til.

- **Kø:** Velg hvilken kø innringer skal komme til.
- **Suffiks:** Legg til siffer som vil komme etter nummeret som ringer inn til køen. Dette vil gjøre det enklere å skille hvilken kø samtalen kommer fra. Det vanligste er å bruke 3-4 siffer.
- **Timeout:** Definerer hvor mange sekunder det vil gå før samtalen sendes videre i løsningen. Velg da hvor det skal gå videre fra *Timeout* under kø-elementet.
- **Ringetid pr. medlem:** Avgjør hvor lenge det ringer til et medlem i køen, før det ved ikke svar går videre til neste medlem i køen.

- **Tastevalg:** Du kan legge til tastevalg på køen. Det er da anbefalt å legge til en kømelding som informerer om hva tastevalgene går til. Eksempel: «Vi har for tiden stor trafikk, tast 9 dersom du ønsker å legge igjen en talemelding». Koble så tastevalg 9 til talepost-elementet.
- **Utfall: Ingen medlemmer:** Aktiverer du dette vil samtalen gå videre i løsningen dersom det ikke er noen medlemmer pålogget i køen. Velg da hvor det skal gå videre fra «Ingen medlemmer» under kø-elementet. Denne kan også brukes på Timeout, og vil da gjelde uavhengig av hvilke kriterier som «feiler» i køen.
- **Ringemønster:** «Lengst ledig» ringer til det påloggede medlemmet som har vært lengst ledig i køen på laveste prioritet. «Ring alle» ringer til alle påloggede i køen uansett prioritet.
- **Ventemusikk:** Innringere vil høre ventemusikk istedenfor ringetone når de venter i kø.
- **Lydfil:** Legg til lydfil på køen. Du vil da kunne skrive inn antall sekunder det skal gå før kømeldingen blir spilt av. Dersom du skriver 30 sekunder, vil kømeldingen bli spilt av hvert 30. sekund.
 - **Annonser plassering:** Innringere vil jevnlig få opplest deres plassering i ringekøen.
 - **Annonser forventet ventetid:** Innringere vil få opplest estimert ventetid basert på sist besvarte samtale.

Tastevalg

Dersom dere har flere køer, kan dere bruke tastevalg for å komme til de forskjellige køene.

- **Timeout:** Definerer hvor mange sekunder det vil gå før samtalen sendes videre i løsningen. Velg da hvor det skal gå videre fra *Timeout* under kø-elementet.
- **Lydfil:** Velg hvilken lydfil som skal bli spilt av. Lydfilen bør inneholde informasjon om hvor de forskjellige tastevalgene går. Eksempel: «Tast 1 for administrasjon, tast 2 for butikk».

Gå til løsning

Sender innringer over til en annen løsning. Løsning velges i innstillinger i kolonnen til høyre.

- **Løsning:** Velg hvilken løsning det skal gå til.

Spill lydfil

Spiller av en lydfil.

- **Lydfil:** Velg hvilken lydfil som skal spilles av.

Viderekobling

Innringer vil bli viderekoblet til valgt nummer.

- **Telefonnummer:** Skriv inn nummeret det skal viderekobles til.
- **Timeout:** Avgjør hvor mange sekunder det skal ringe til viderekoblingen før det går videre i løsningen. Du må da velge hvor det skal gå ved å dra ut piler fra firkantene under viderekobling-elementet.

Åpningstid

Styrer åpningstiden på ringeløsningen. Det vanligste er å sette denne i starten av ringeløsningen, slik at løsningen sjekker om det er åpent eller stengt før samtalen sendes videre i løsningen.

- **Åpningstid:** Velg hvilken åpningstid som skal være gjeldene.

Talepost

Innringer kan legge igjen en talepost.

- **E-post:** Skriv inn e-postadressen som skal motta varsel om talemelding.

- **Lydfil:** Velg lydfil som skal bli spilt av. Eksempel: «Vennligst legg igjen en beskjed».

Callback SMS

Denne funksjonen sender et SMS-varsel til et predefinert nummer om at innringer i kø ønsker å bli tilbakeringt.

Callback Email

Denne funksjonen sender et e-post-varsel til en predefinert bruker/gruppe om at innringer i kø ønsker å bli tilbakeringt.

Callback Teams

Denne funksjonen sender et Teams-varsel til en predefinert bruker om at innringer i kø ønsker å bli tilbakeringt.

Automatisk tilbakering

Innringer som velger dette valget beholder sin plass i køen og blir automatisk ringt tilbake når en ledig agent kommer til innringers plassering i køen. Samtaler faktureres x,xx eks mva per minutt.