

ice bedrift

Brukerveiledning

Sentralbord

Innhold

Innhold

Brukerveiledning Sentralbord	1
ice Bedriftsnett	3
Logg inn	3
Logg ut	3
Sentralbordet	4
Bedriftskatalogen	4
Samtalelogg	5
Telefon	6
Køer	6
Ventende samtaler	6
Innkommende og utgående samtaler	7
Etterbehandlingstid	7
Kommentarer	7
Tilgjengelighet	7
SMS Modul	8
Utsendelse av SMS	8
Profil	9
Endre profilbilde	9
Mine køer	9
One Number	9
Visningsnummer	9
Innkommende anrop	10
Personlig assistent	10
Valg for sett over	10
Utvidet visning av kontaktkort	10
La brukerstatus påvirke køstatus	10
Velg språk	10
Ekstern URL	10

ice Bedriftsnett

ice 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.

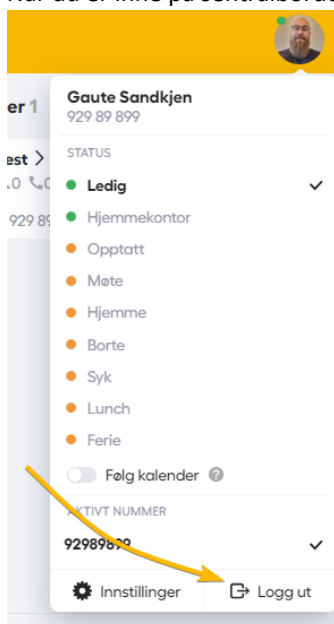
Logg inn

Gå til bedriftsnett.ice.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.



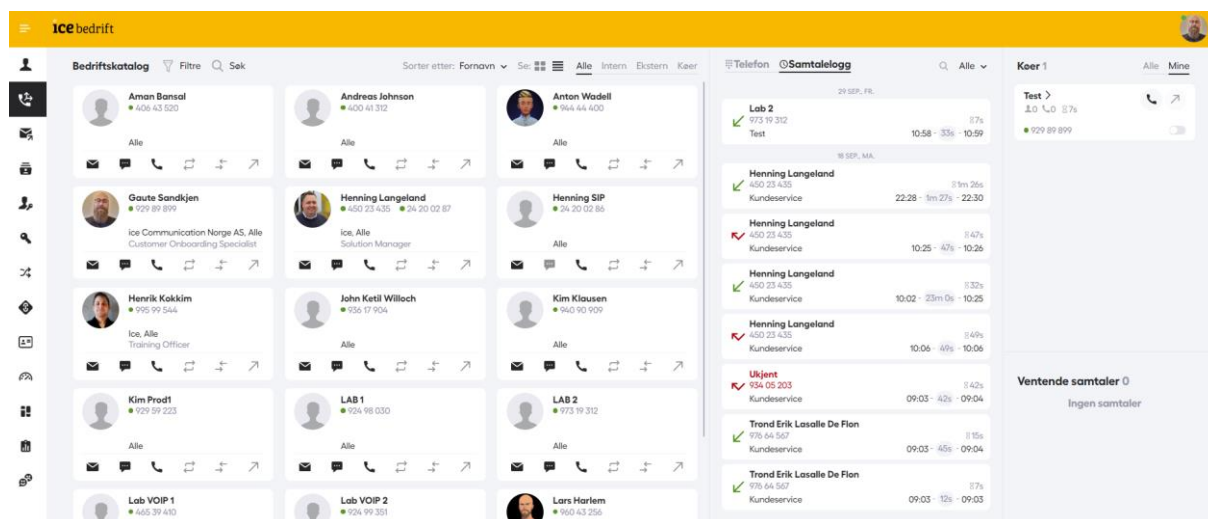
Logg ut

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



Sentralbordet

Når du logger inn i ice 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:



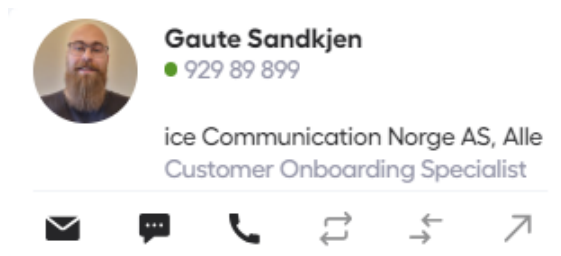
Send e-post til brukeren (forutsetter at e-postadresse er lagt inn på brukeren).



Send SMS (vil kun bli mottatt av brukere med mobilnummer). Pris per SMS: kr 0,49 per stk til norske nummer og 3,99 til internasjonale nummer (en SMS = 160 tegn). Priser er oppgitt eks mva.



Ring brukeren (du blir 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 når du ringer ut fra sentralbordet.



Følgende ikoner er tilgjengelig når du er i en samtale:



Assistert sett over: Innringer settes på vent og du ringer opp personen du ønsker å prate med. Du velger så om samtalen skal settes over eller om du vil ta den tilbake.



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 og kommer ikke tilbake dersom mottaker ikke besvarer anropet.

Ved klikke på brukerkortet får du også følgende muligheter:



Se kalenderen til brukeren (Bedriftsnett må 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:

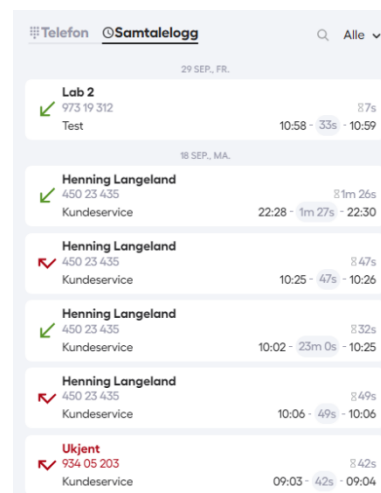
Alle: Viser alle samtaler.

Tapt: Viser tapte anrop på alle køer.

Mine: Viser dine egne samtaler fra kø.

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

- Grønn pil indikerer at anropet er besvart
- Blå pil indikerer at det er et utgående anrop
- Rød pil indikerer at det er et tapt anrop



Telefon		Samtalelogg		Q Alle	
29 SEP, FR.					
Lab 2	973 19 312	Test	10:58 - 33s	87s	10:59
18 SEP, MA.					
Henning Langeland	450 23 435	Kundeservice	22:28 - 1m 27s	81m 26s	22:30
Henning Langeland	450 23 435	Kundeservice	10:25 - 47s	847s	10:26
Henning Langeland	450 23 435	Kundeservice	10:02 - 23m 0s	832s	10:25
Henning Langeland	450 23 435	Kundeservice	10:06 - 49s	849s	10:06
Ukjent	934 05 203	Kundeservice	09:03 - 42s	842s	09:04

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 samme nummer).

Er det et ubesvart anrop som blir ringt opp, kan du markere samtalen som «Ringt tilbake». Da vil også navnet endres til blåfarge for å enklere se at anropet er behandlet.

I tillegg kan det aktiveres mulighet for å kun vise samtaler til de køer en er medlem av i samtaleloggen. For å aktivere denne innstillingen, ta kontakt med ice kundeservice.

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 før den så ringer ut til inntastet nummer.

*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.

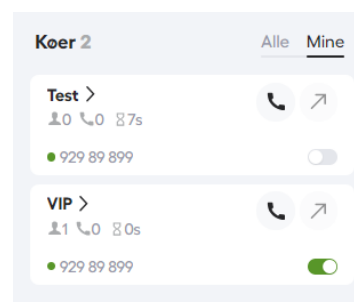
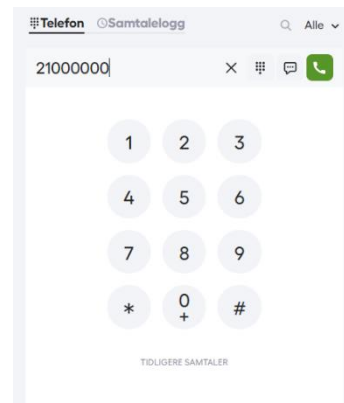
Køer

Køer gir deg en 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 ved å klikke på bryteren nede til høyre på køen.

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

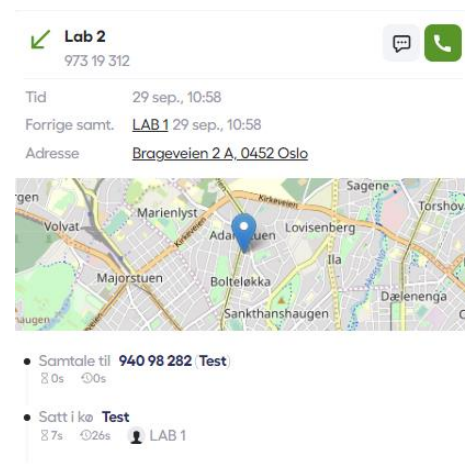
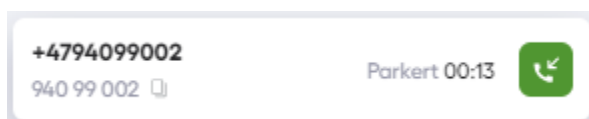
*Har du både mobil og IP-nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene du plukker samtalen til.

Innkommende og utgående samtaler

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

Når du er i en samtale, kan du sette over samtalen til kolleger i Bedriftskatalogen eller til  et vilkårlig nummer ved å trykke på

I tillegg kan du parkere samtaler ved å klikke på . Samtalen brytes da ut og legges nede i høyre hjørne i nettleseren. Klikk på  for å hente samtalen tilbake igjen.



Samtalen kan også settes direkte over til andre i bedriften ved «drag and drop». Klikk og hold inne på samtalen du ønsker å sette over, og dra denne til ønsket kontakt i bedriftskatalogen.

Etterbehandlingstid

Ved å aktivere etterbehandlingstid, vil du få en predefinert fredningsperiode før neste køanrop kommer inn etter avsluttet samtale. Etterbehandlingstiden kan ved et tastetrykk forlenges eller avsluttes.

NB! Etterbehandlingstiden settes per bedrift. Denne kan administrator overstyre per bruker fra katalogen slik at brukerne kan ha individuelle tider.

Kommentarer

Du kan legge til kommentar på innringerkortet. Kommentarene vil være synlige for alle i bedriften og vil kunne sees neste gang det samme nummeret ringer inn.

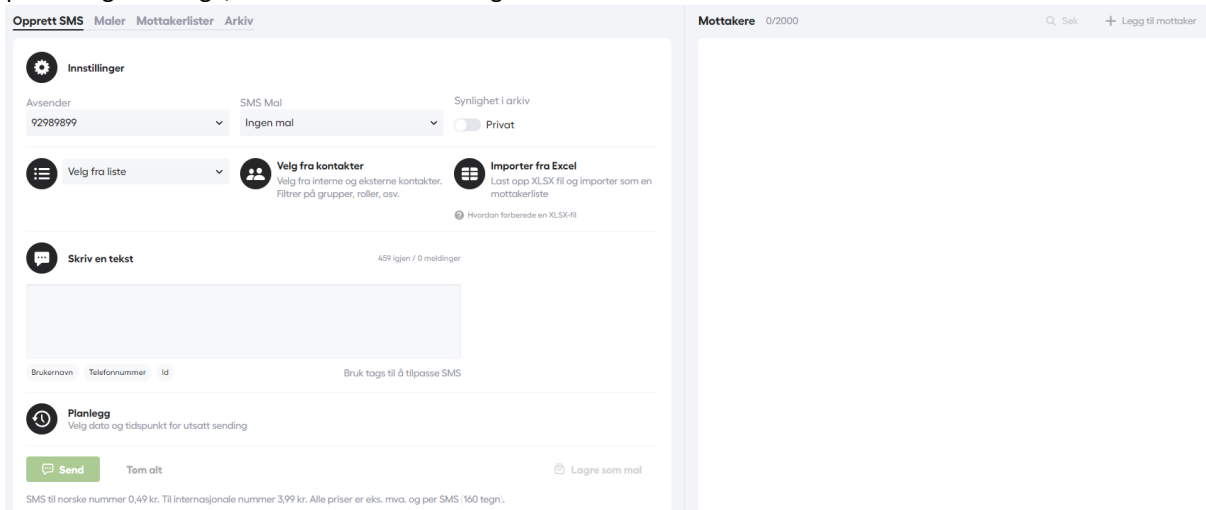
Tilgjengelighet

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 skal brukes når man ringer ut og når man plukker samtaler.

SMS Modul

I SMS modulen kan du sende ut SMS via ice Bedriftsnett. Du kan selv opprette SMS-maler og mottakerlister som gjør det raskt å klargjøre en SMS til utsending. I arkivet kan du se tidligere sendte SMSer – dine egne private og offentlige, samt alle andre offentlige SMSer sendt fra brukerne i bedriftsnettet.

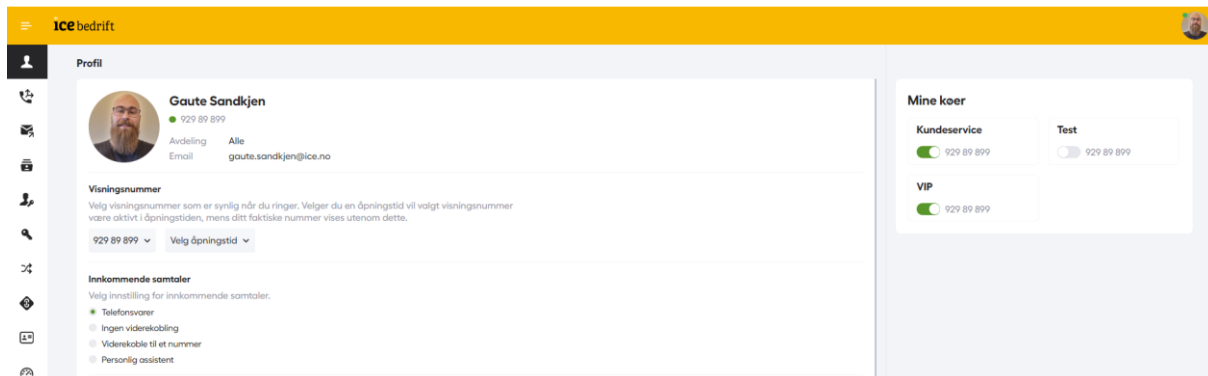


Utsendelse av SMS

- **Avsender:** Velg nummer som skal vises som avsender. Dersom du ønsker din bedrifts navn eller lignende, ta kontakt med ice Kundeservice.
- **SMS Mal:** Velg hvilken mal som skal benyttes og teksten dukker automatisk opp i tekstfeltet. Du kan endre på teksten her uten at det endres i malen.
- **Synlighet i arkiv:** Velg om SMS-utsendelsen skal være privat eller synlig for alle i bedriftsnettet.
- **Velg fra liste:** Skal du sende SMSen til en eksisterende liste, velger du listen her.
- **Velg fra kontakter:** Hvis du skal sende SMSen til interne og eksterne kontakter i bedriftsnettet, velger du kontaktene her.
- **Importer fra Excel:** Har du en eksternt liste med mottakere, kan du laste opp listen her. Listen må være XLSX-fil.
- **Skriv en tekst:** Her skriver du teksten som skal stå i SMSen. DU kan bruke tags til automatisk innsettelse av navn og nummer til mottakerne av SMSen.
- **Planlegg:** Hvis du ønsker å sende SMSen på et senere tidspunkt, kan du sette dato og tidspunkt her.
- **Lagre som mal:** Lagrer SMS-teksten som mal
- **Send:** Klikk på send for å sende SMSen. Har du satt et tidspunkt for utsendelse frem i tid vil SMSen bli sendt på angitt tidspunkt.

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 bildet 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 .

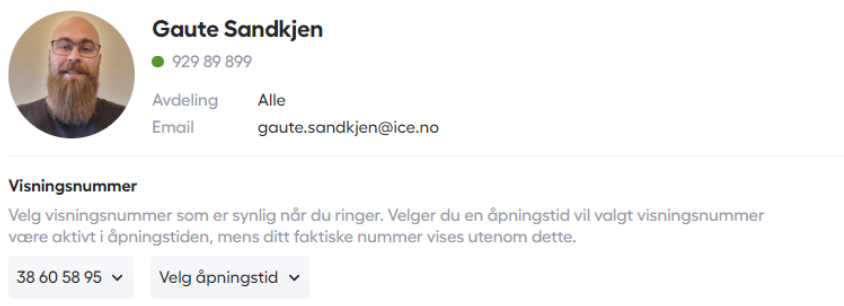
One Number

Har du tjenesten One Number vil du kunne endre svarsted og visningsnummer her. I tillegg kan du aktivere tidsstyrt visningsnummer. Dette vil la deg velge et visningsnummer som følger en åpningstid. Utenfor den definerte åpningstiden vil du vise ditt mobilnummer ved utgående anrop.

Visningsnummer

Dersom du ikke har One Number vil du få mulighet til å velge visningsnummer her. I tillegg kan du aktivere tidsstyrt visningsnummer. Dette vil la deg velge et visningsnummer som følger en åpningstid. Utenfor den definerte åpningstiden vil du vise ditt mobilnummer ved utgående anrop.

*Har du både mobil og IP-nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene som vises ved utgående anrop når tidsstyrt visningsnummer er aktivert.



Innkommende anrop

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

Personlig assistent

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

Merk at dersom du har status «Ledig», «Borte» eller «Hjemme vil ikke personlig assistent aktiveres.

Du kan bare 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 ut får en SMS med nummeret som forsøkte å ringe deg.

● Personlig assistent

Personlig assistent påvirker direktesamtaler hvis du er utilgjengelig. Innringer vil bli informert om din status med følgende valg: trykk 1 for å legge igjen en beskjed, eller 2 for å ringe allikevel.

☒ Bruk på kollegaer

☒ Aktiver når i samtale

☐ SMS-varsling for tapte anrop

Egendefinert melding som

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 via kø.

Valg for sett over

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

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 «Ledig» til en av de andre statusvalgene, vil du automatisk bli logget ut av køene du er pålogget i.

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

Velg språk

ice Bedriftsnett er tilgjengelig på Norsk og Engelsk.

Ekstern URL

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