

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

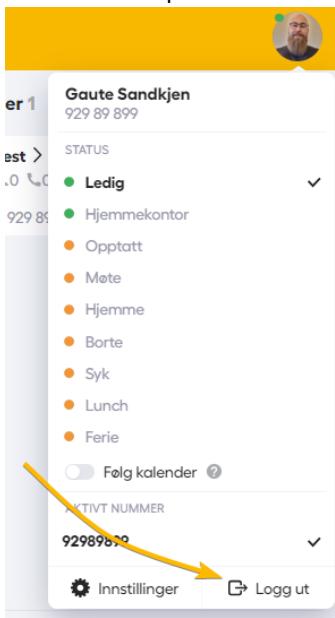
Gå til bedriftsnett.ice.no for å logge inn. Skriv inn ditt telefonnummer og velg om du ønsker å få tilsendt kode på SMS eller bekrefte innlogging via oppringning til din telefon.



The screenshot shows the ice bedrift login page. On the left, there is a large photo of a smiling woman with blonde hair and glasses. To her right is the ice bedrift logo. Below the photo is the heading "Bedriftsnett". Underneath it, there are two buttons: "SMS" and "Oppringning". A text input field labeled "Nummer *" is present, with a note below it stating: "Vi vil sende en kode til ditt telefonnummer. Kostnader for meldinger og datatrafikk kan påløpe." Below the input field is a button labeled "Få kode". At the bottom of the page, there is a link "Ved å fortsette bekrefter du at du godtar vilkårene for bruk og personvernbehandling". On the far right, there are links for "English (UK)" and "Norsk (bokmål)".

Logg ut

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



The screenshot shows a mobile view of the ice bedrift application. At the top, there is a yellow header bar with a user profile picture. Below it, the main interface shows the name "Gaute Sandkjen" and the phone number "929 89 899". A "STATUS" section lists "Ledig" (Green dot) as the current status. A dropdown menu shows other options: "Hjemmekontor", "Oppattatt", "Møte", "Hjemme", "Borte", "Syk", "Lunch", and "Ferie". There is also a toggle switch for "Følg kalender". At the bottom of the screen, there are two buttons: "Innstillinger" (Settings) and "Logg ut" (Logout). A yellow arrow points from the text in the previous paragraph to the "Logg ut" button.

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.

The screenshot shows the central desk interface. On the left, there is a grid of employee profiles with icons for messaging, calling, and other actions. On the right, there is a call log section titled "Samtalelogg" (Call Log) showing various calls from different users, including Henning Langeland and Lab 2. There is also a section for pending calls ("Ventende samtaler") which is currently empty.

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 samtalet 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.



Gaute Sandkjen

● 929 89 899

ice Communication Norge AS, Alle
Customer Onboarding Specialist



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 direkteinrop. 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 beswart
- Blå pil indikerer at det er et utgående anrop
- Rød pil indikerer at det er et tapt anrop

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

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

Timeglasset viser ventetid før anropet ble beswart, 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).

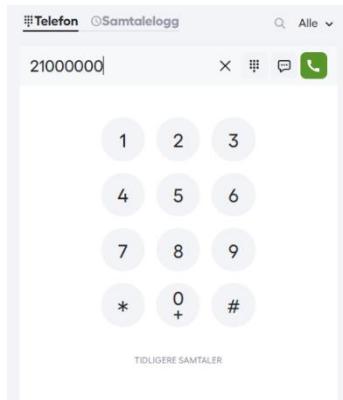
Er det et ubeswart anrop som blir ringt opp, kan du markere samtalen som «Ringt tilbake». Da vil også navnet endres til blåfarge for å enklere se at anropet er behandlet.

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

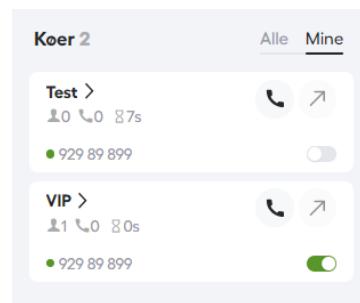
Her kan du taste inn nummeret du ønsker å ringe eller sende SMS til. Når du klikker på ringe-knappen vil det stare å ringe på enheten til nummeret som du er innlogget i bedriftsnett med før den så ringer ut til inntastet nummer.

*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.

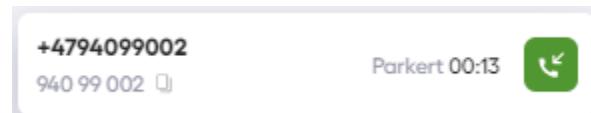
*Har du både mobil og IP-nummer vil valg for «Aktivt nummer» på din profil øverst til høyre på siden definere hvilket av numrene du plukker samtalen til.

Innkomende og utgående samtalær

Innkomende og utgående samtalær legges over samtaleloggen slik som blir vist på bildet til høyre. Her ser du diverse informasjon og detaljer for samtaleren.

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

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



Lab 2
973 19 312

Tid 29 sep., 10:58
Forrige samt. LAB 1 29 sep., 10:58
Adresse Brageveien 2 A, 0452 Oslo



- Samtal til 940 98 282 Test 0s 0s
- Satt i kø Test 7s 26s LAB 1

Samtaleren kan også settes direkte over til andre i bedriften ved «drag and drop». Klikk og hold inne på samtaleren 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.

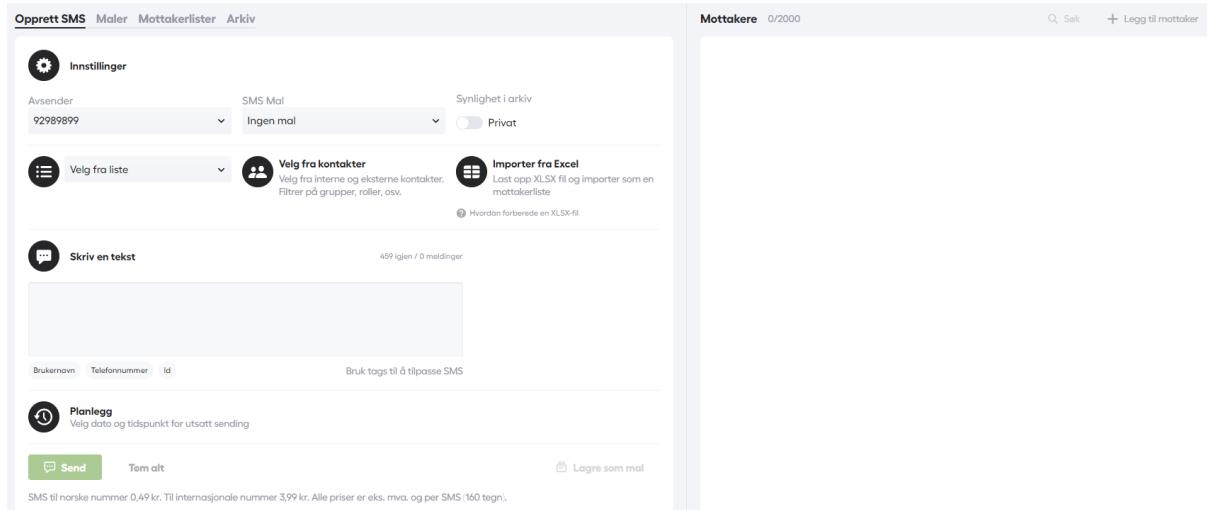
Tilgjengelighet

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 samtalær.

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.

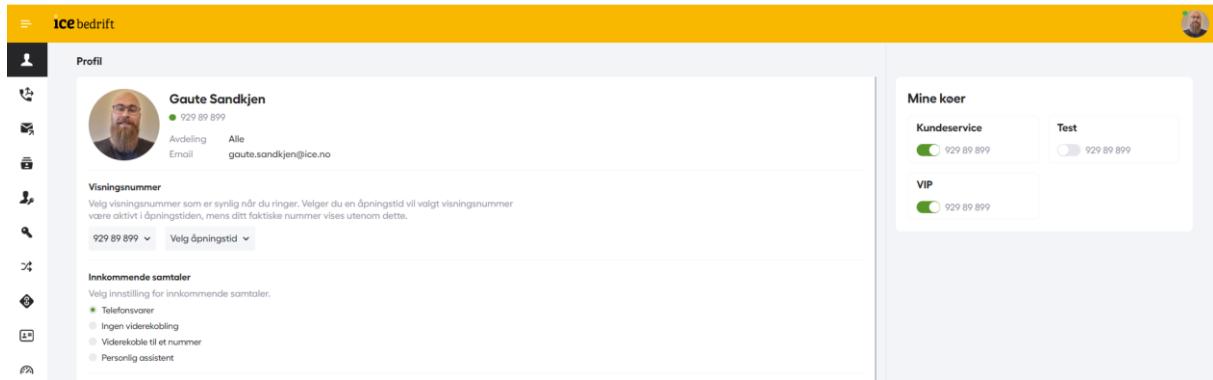


Utsendelse av SMS

- 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 ekstern 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.



The screenshot shows the ICE bedrift Profil page. At the top, there's a yellow header bar with the ICE bedrift logo and a user icon. Below the header, the main content area has a sidebar on the left with icons for phone, email, fax, and other services. The main panel displays a user profile for "Gaut Sandkjen" with a picture, phone number (929 89 899), department (Alle), and email (gaut.sandkjen@ice.no). It also shows a "Visningsnummer" section with a dropdown menu set to "929 89 899" and a "Velg åpningstid" button. Another section, "Innkommande samtaler", lists options like "Telefonsvarer", "Ingen viderekobling", "Viderekoble til et nummer", and "Personlig assistent". To the right, there's a "Mine køer" panel showing queues for "Kundeservice" (active) and "Test" (inactive), and a "VIP" section (active).

Endre profilkilde

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 tidsstyrte 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 tidsstyrte 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 tidsstyrte visningsnummer er aktivert.



The screenshot shows the "Visningsnummer" configuration page. It displays the user profile for "Gaut Sandkjen" again. Below the profile, there's a "Visningsnummer" section with a dropdown menu set to "38 60 58 95" and a "Velg åpningstid" button. A note below explains that the selected number will be shown during opening hours, while the actual number is shown outside these hours.

Innkomende anrop

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

Personlig assistent

Innringen 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 innringen ikke taster et av tastevalgene, vil samtalen avsluttes og ut få en SMS med nummeret som forsøkte å ringe deg.

• Personlig assistent

Personlig assistent påvirker direktesamtaler hvis du er utilgjengelig. Innringen 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 statussen

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

Personlig assistent gjelder kun direkteinrop, 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 køanrop. 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 innringen kommer direkte til kontaktkortet her.