

Søgeplan er et modul i Telenor Multiplan. Søgeplan findes i to varianter:

- **Gruppe Søgeplan**
- **Personlig Søgeplan**

I dokumentet finder du oplysninger om, hvordan du nemt og hurtigt kan komme i gang med at anvende Gruppe Søgeplan og Personlig Søgeplan.

## Gruppe Søgeplan

Gruppe Søgeplan er et abonnement, der indeholder et "gruppenummer". Kald til gruppenummeret stilles direkte igennem til "aktive" medlemmer, hvis nogen er ledig. Alternativt bliver kaldet stillet i kø, og en søgeproces på aktive medlemmer går i gang.

Gruppe Søgeplan er primært tiltænkt kundeservicemedarbejdere og supportfunktioner med mobiltelefoner. Telenor anbefaler ikke at bruge fastnettelefoner (Direkte Linie eller Automatisk Forvalg), da disse forstyrrer søgeprocessen på aktive medlemmer.

## Personlig Søgeplan

Personlig Søgeplan er et tillægsprodukt til dit mobilabonnement, som sætter aktive medlemmer i stand til at besvare dine kald – altså være backup på de kald, som du ikke selv besvarer. Du har som altid adgang til den telefonsvarer, der følger med dit abonnement.

## Online opsætning

Opsætning og redigering af Søgeplan håndteres af administrator via Multiplan Selvbetjening. For at opnå den ønskede funktionalitet skal administrator foretage en række opsætninger og valg, som sker via Multiplan Selvbetjening.

Følgende funktioner skal opsættes via Multiplan Selvbetjening:

1. Søgeprofil, fast eller variabel start
2. Valg mellem danske og engelske talebeskeder
3. Aktivering/deaktivering af talebesked, "Tast 1 for at ligge en besked". Kunder i kø får derved mulighed for at ligge en besked på Telefonsvareren.

4. Angivelse af et "ID nummer" til brug sammen med A-nummer præsentation, fx 72100100#10
5. Angivelse af navn, fx "Support"
6. Redigering af åbningstider
7. Redigering af tilringningstiden for medlemmer inden søgning fortsættes
8. Redigering af viderestilling, fx til Telefonsvareren
9. Tilmelding og redigering af medlemmer
10. Tilføjelse og redigering af Personlig kalender for medlemmer
11. Bestilling af: Velkomsthilsen, Kømusik, Statistik og Valgfri Vis Nummer

## Søgeplan-menu

Medlemmer på Søgeplan kan via deres mobiltelefon og en Søgeplan-menu, der installeres på SIM-kortet, gøre sig aktive eller passive for at kunne modtage kald. Administrator kan via Multiplan Selvbetjening installere Søgeplan-menuen på medlemmernes mobiltelefoner.

### Sådan anvendes Søgeplan-menu

Søgeplan-menuen findes under menuen "telenor.dk" ("sonofon.dk" for ældre SIM-kort). Med et enkelt "klik" kan medlemmer melde sig aktive eller passive.

Medlemmer af flere Søgeplaner, kan tjekke deres aktuelle status (Aktiv eller Passiv). Der modtages en SMS med information om status på de enkelte Søgeplaner. Herefter er det muligt at ændre status på en eller flere Søgeplaner.

Det er også muligt at se, hvor mange som er aktive på hver enkelt Søgeplan. Eks. hvor der er 2 aktive medlemmer til at tage kald: "Akt 72100100 | 2".

Såfremt det sidste aktive medlem af en åben Søgeplan, vælger at melde sig passiv, modtager dette medlem en SMS varslings. SMS'en indeholder følgende tekst: "Advarsel: Der er nu ingen aktive medlemmer på Søgeplan <Hovednummer> Mvh Telenor"

## 2 huskeregler

- Brug Aktiv eller Passiv direkte, hvis du kun er medlem af én Søgeplan, eller hvis du er medlem af flere Søgeplaner og ønsker at have samme status på dem alle. Brug Status, hvis du er medlem af flere Søgeplaner og gerne vil melde dig enten aktiv eller passiv på en bestemt Søgeplan.
- Er du meldt Aktiv på en Søgeplan og slukker for din mobiltelefon, vil du stadig blive betragtet som værende Aktiv på Søgeplanen. Det anbefales derfor, at du melder dig Passiv, hvis du slukker for din mobiltelefon, og efterfølgende melder dig Aktiv, når du tænder for den igen.

## Eventuel udskiftning af SIM-kort

Søgeplan-menu fungerer med alle nyere SIM-kort og mobiltelefoner. Det kan dog være nødvendigt at udskifte enten SIM-kortet, mobiltelefonen eller begge dele.

På [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk) kan du finde manualen til din mobiltelefon og se hvordan du kopierer telefonnumre osv. over i mobiltelefonens hukommelse, så du senere kan kopiere dem over på dit nye SIM-kort.

## Personlig kalender

Den personlige kalender sætter automatisk medlemmets status til at være aktiv eller passiv på søgeplanen. Den personlige kalender er en fordel for medlemmer, der har faste tidspunkter de skal være aktive/passive på søgeplanen. Dermed skal de ikke huske på at melde sig aktiv, når de skal besvare kald, og passiv når de ikke længere ønsker at modtage kald. Den personlige kalender er ideel for medlemmer, der indgår i en fast vagtplanordning.

Opret Personlig Kalender for et eller flere medlemmer via Multiplan Selvbetjening. Skal flere medlemmer have den samme kalender, er det muligt at kopiere kalenderen til disse. Er et medlem tilknyttet flere søgeplaner, og skal have samme kalender for en eller flere af disse, er det også muligt at kopiere på tværs af medlemmets søgeplaner.

## Aktiv/passiv via søgeplan-menu og Selvbetjening

Medlemmerne kan til enhver tid opdatere deres aktuelle status udenom den personlige kalender. Det gøres ved manuelt at ændre status via Selvbetjening eller søgeplan-menuen på mobiltelefonen. Ændringen er midlertidig og den personlige kalender træder i kraft igen, næste gang den personlige kalender opdaterer den aktuelle status. Manuelle ændringer af status anvendes, fx hvis et medlem bliver forhindret i at tage kald og midlertidig ønsker at deaktivere den personlige kalender.

## Indgående kald

Når en kunde ringer til Gruppe Søgeplan, bliver kaldet enten besvaret direkte eller sendt i søgning. Når et kald stilles igennem til et medlem, som ikke kan besvare det, vender kunden tilbage til søgeprocessen med et "Vent venligst".

Såfremt alle medlemmer er optaget places kaldet i kø, og kunden hører: "Alle telefoner er optaget. Du er nu nummer "x" i køen. Vent venligst." Talebeskeder afspilles for kunden med 30 sekunders intervaller.

Kunden kan også blive stillet direkte videre til eksempelvis Telefonsvareren såfremt:

- Åbningstider står som lukket
- Der er for mange i kø
- Alle medlemmer er passive

## Telefonsvareren

Nummeret og Pinkoden finder du på Multiplan Selvbetjening.

### Sådan indstilles Telefonsvareren første gang:

- Ring til Telefonsvareren.
- Afbryd velkomsthilsenen ved at taste "\*" (stjerne)
- Indtast Pinkoden (Vi anbefaler at denne ikke ændres)
- Telefonsvareren guider dig igennem opsætningen

Både administrator og medlemmer kan aflytte beskeder. Vi opfordrer dog administrator til at opsætte videresending af Telefonsvarer beskeder til e-mail. Opsætning af videresending håndteres via Multiplan Selvbetjening.

Såfremt der ikke opsættes videresending af Telefonsvarer beskeder til e-mail, er det stadig muligt at aflytte Telefonsvareren:

- Ring til Telefonsvareren
- Afbryd velkomsthilsenen ved at taste "\*" (stjerne)
- Indtast Pinkoden

## Udland

Business Traveller giver mulighed for, at medlemmer på en Søgeplan kan besvare kald, når de er i udlandet. Søgeplan fungerer, præcist som hvis medlemmerne befinder sig i Danmark.

## Indgående kald

Ejeren af Personlig Søgeplan vil altid være første prioritet (medlem) for indgående kald.

### Hvis der er ledige medlemmer

Når en kunde ringer til Personlig Søgeplan, bliver kaldet enten besvaret direkte eller sendt i søgning. Når et kald stilles igennem til et medlem, som ikke kan besvare det, vender kunden tilbage til søgeprocessen med et "Vent venligst".

### Hvis der ikke er ledige medlemmer

Såfremt alle medlemmer på Personlig Søgeplan er optaget placeres kaldet i kø, og kunden hører:

"Alle telefoner er optaget. Du er nu nummer "x" i køen. Vent venligst." Talebeskeder afspilles for kunden med 30 sekunders intervaller.

### Ejer er eneste medlem

Når en kunde ringer til Personlig Søgeplan, bliver kaldet stillet igennem til ejeren. Besvarer ejeren ikke opkaldet, stilles kunden videre til ejerens Telefonsvarer.

### Ejer er passiv og der er kun ét medlem

Når en kunde ringer til Personlig Søgeplan, bliver kaldet stillet igennem til medlemmet. Besvarer medlemmet ikke opkaldet, stilles kunden videre til ejerens Telefonsvarer.

### VIP-kø

Kunden placeres i VIP kø, når ejeren af Personlig Søgeplan er optaget, og medlemmerne ikke besvare opkaldet. Det betyder, at kunden har 1. prioritet i søgningen til ejeren, når ejeren bliver ledig.

## Telefonsvareren

### Ejeren slukker mobiltelefonen

Når ejeren slukker for mobiltelefonen, er det det samme som at slukke for Personlig Søgeplan. Medlemmerne vil dermed ikke være i stand til at besvare opkald. Frem for at slukke for mobiltelefonen kan ejeren i stedet melde sig Passiv – så går kald videre til medlemmerne.

### Ejer og medlemmer har meldt sig passive

Har ejeren og medlemmerne meldt sig passive, er der ingen til at besvare kald, hvorved kald stilles videre til Telefonsvareren.

### Der er for mange i kø

Personlig Søgeplan kan håndtere 2 i kø. Ringer der flere kunder, end køen kan håndtere, får de direkte adgang til ejerens Telefonsvarer.

## Tving et kald igennem til ejeren

Ringer et medlem til ejeren, er det som at ringe til en mobiltelefon uden Personlig Søgeplan.

Har ejeren aktiveret "Banke På", sikres det dermed, at medlemmerne altid kan komme igennem til ejeren.

## Åbningstider

Uden for åbningstiden virker Personlig Søgeplan som en almindelig mobiltelefon. Det vil sige, der er slukket for den Personlige Søgeplan.

## Ubetinget viderestilling

Aktiverer ejeren en ubetinget viderestilling (alle kald dirigeres direkte til et andet nummer), virker Personlig Søgeplan som en almindelig mobiltelefon. Det vil sige, der er slukket for den Personlige Søgeplan.

## DobbeltSIM

Ejeren af Personlige Søgeplan kan ikke have DobbeltSIM, da det konflikter med søgeprocessen i Personlig Søgeplan. Medlemmerne kan dog godt have DobbeltSIM.

## Udland

Business Traveller giver mulighed for, at ejeren og medlemmerne på Personlig Søgeplan kan besvare kald, når de er i udlandet. Personlig Søgeplan fungerer, præcist som hvis ejer og/eller medlemmerne befinder sig i Danmark.

**Det er muligt at udvide Søgeplan med følgende funktioner:**

- Velkomsthilsen
- Kømusik
- Statistik
- Valgfri Vis Nummer

Bestilling og opsætning håndteres af administrator via Multiplan Selvbetjening. Vær opmærksom på at bestilling og opsætning af Valgfri Vis Nummer kræver administrator adgang til Lokalnummerplan.

## Velkomsthilsen

Velkomsthilsen giver mulighed for afspilning af en personlig hilsen ved alle indgående kald til Søgeplan. Brug forskellige velkomsthilsner indenfor og udenfor åbningstid og fx på helligdage.

Det er muligt at indtale eller uploade en lydfil via Multiplan Selvbetjening.

## Kømusik

Kømusik giver mulighed for afspilning af musik, når der er indgående kald i kø på Søgeplan. Afspil op til 10 egen valgte musiknumre eller brug Telenors standard musikliste.

Egen valgte numre uploades via Multiplan Selvbetjening.

## Statistik

Statistik giver mulighed for at få rapporter over kald til og fra Søgeplan. Statistik foreligger i to versioner:

- Statistik Lille
- Statistik Stor

### Statistik Lille

indeholder følgende 3 rapporter:

- "Specifikationer pr. kald" - detaljer om hvert enkelt kald.
- "Indgående kald til Søgeplan" - opsummering af alle kald.
- "Bemanding af Søgeplan" - medlemmernes bemanding i halv-times intervaller i løbet af et døgn.

### Statistik Stor

Indeholder følgende yderligere rapporter:

- "Specifikationer pr. kald" - detaljer om hvert enkelt kald.
- "Indgående kald til Søgeplan" - opsummering af alle kald.
- "Bemanding af Søgeplan" - medlemmernes bemanding i halv-times intervaller i løbet af et døgn.
- "Specifikation pr. kald pr. medlem" - hvilke kald medlemmet har besvaret.
- "Udgående kald pr. medlem" - detaljer for medlemmets udgående kald.
- "Bemanding pr. medlem" - hvilke perioder medlemmet har været aktiv i løbet af et døgn.

## Valgfri Vis Nummer

Valgfri Vis Nummer giver brugere mulighed for, at vælge hvilket nummer der skal vises, når de ringer fra deres mobiltelefon.

Udover Hovednummeret til Valgfri Vis Nummer, kan brugerne vælge mellem "10 andre numre". Fx numre på andre interne afdelinger eller filialer. Det er også muligt at vise hemmeligt nummer eller eget nummer. For medlemmer af en Søgeplan, kan Søgeplan-hovednummeret også vises.

## "Banke på"

Modtages et kald via Søgeplan og modtages samtidig et privat kald, vil det private kald banke på. Besvares det private kald, vil medlemmet være ledig set i forhold til Søgeplan. Det betyder, at kald via Søgeplan kan banke på, selvom medlemmet er optaget af et privat kald.

## Viderestilling

Medlemmer kan have viderestilling aktiveret på deres mobiltelefoner. Som aktiv medlem suspenderes viderestillinger i forhold til kald via Søgeplan, og kaldet går automatisk retur til søgeprocessen, hvis medlemmet ikke besvarer kaldet.

Viderestillingerne er kun aktive for private kald; altså kald direkte til medlemmets mobiltelefon.

## DobbeltSIM

Medlemmer kan have DobbeltSIM. Som aktiv medlem suspenderes viderestillinger i forhold til kald via Søgeplan, og kaldet går automatisk retur til søgeprocessen, hvis medlemmet ikke besvarer kaldet. Kald kan fra Søgeplan kun besvare på hovedkortet.