

Kom godt i gang

Telenor

Mobilt Omstillingsbord

Indholdsfortegnelse

1.	Generelt:	3
2.	Log ind i omstillingsbordet	4
2.1.	Brugernavn og adgangskode.....	4
2.2.	Vælg nummer.....	4
2.3.	Vælg hovednummer	5
3.	Funktioner i omstillingsbordet	6
3.1.	Status på hovednumre.....	6
3.2.	Præsentation af indkommende opkald i "Linie 1".....	7
3.2.1.	Viderestilling af opkald til hovednummeret ved fravær	8
3.2.2.	Viderestilling af opkald til hovednummer ved manglende svar	8
3.2.3.	Viderestilling af opkald til hovednummer ved optaget	9
3.2.4.	Viderestilling af opkald til hovednummer ved slukket/udenfor dækning	9
3.3.	Præsentation af udgående opkald i "Linie 1".....	10
3.4.	Præsentation af udgående opkald i "Linie 2".....	11
3.5.	Kaldspanel	12
3.5.1.	Før besvarelse af indkommende opkald	12
3.5.2.	Efter besvarelse af indkommende opkald	12
3.5.3.	Indkommende opkald sat på hold	13
3.5.4.	Søg kontakt i Telefonbogen.....	13
3.5.5.	Efter konsultering af 3. part	14
3.5.6.	Detaljeret kalendervisning	14
3.5.7.	Foretag udgående opkald.....	15
3.6.	Sæt mig passiv og Log ud	16
3.6.1.	Sæt mig passiv	16
3.6.2.	Log ud	17
3.7.	Telefonbogen.....	17
3.7.1.	Kontakter	18
3.7.2.	Søg kontakt "Automatisk"	18
3.7.3.	Søg kontakt "Manuelt".....	19
3.7.4.	Statusvisning	20
3.7.5.	Opret ny ekstern kontakt.....	21
4.	Send besked fra omstillingsbordet	23
5.	Opsætning af omstillingsbordet	25
5.1.	Kontaktdetaljer	25
5.2.	Opkaldsliste	27
5.3.	Medlemmer	27
5.4.	Indstillinger.....	28
5.4.1.	Kontakter	28
5.4.2.	Generelt.....	29
5.4.3.	Genveje	30
5.4.4.	Søgemetode i kontakter	31
5.4.5.	Skabeloner til beskeder	32
5.4.6.	Importer kontakter	33
5.4.7.	Outlook integration	34
5.4.8.	Hemmeligt nummer	35
6.	Søg hjælp	37

1. Generelt:

Telenor Mobilt Omstillingsbord er et web-basert omstillingsbord. Såfremt PC'en har adgang til internettet og en web-browser, er det muligt at logge på Telenor Mobilt Omstillingsbord og behandle indkommende kald på virksomhedens hovednummer.

Telenor Mobilt Omstillingsbord forudsætter at virksomheden abonnerer på følgende Multiplan produkter: Lokalnummerplan, Søgeplan, Statusplan og licenser til Telenor Mobilt Omstillingsbord.

Der er kalenderintegration i Telenor Mobilt Omstillingsbord. For at kunne anvende funktionen forudsættes det, at virksomheden anvender Microsoft Outlook.

Telenor Mobilt Omstillingsbord kan kun anvendes i kombination med et mobiltelefonnummer.

Telenor Mobilt Omstillingsbord består af 3 hovedfunktioner:

- Samtalehåndtering:
 - o Visning af kø og operatør status.
 - o Håndtering af indkommende samtaler.
- Telefonbogen:
 - o Opslag på indkommende kald (se hvem som ringer).
 - o Søg efter kontakter.
 - o Se status på virksomhedens ansatte (ledig, optaget og fravær).
- Opsætning:
 - o Generelle indstillinger for omstillingsbordet.
 - o Opdatering af informationer på kontakter i telefonbogen.
 - o Import af eksterne kontakter i telefonbogen.

Telenor Mobilt Omstillingsbord kan anvendes med følgende web-browsere:

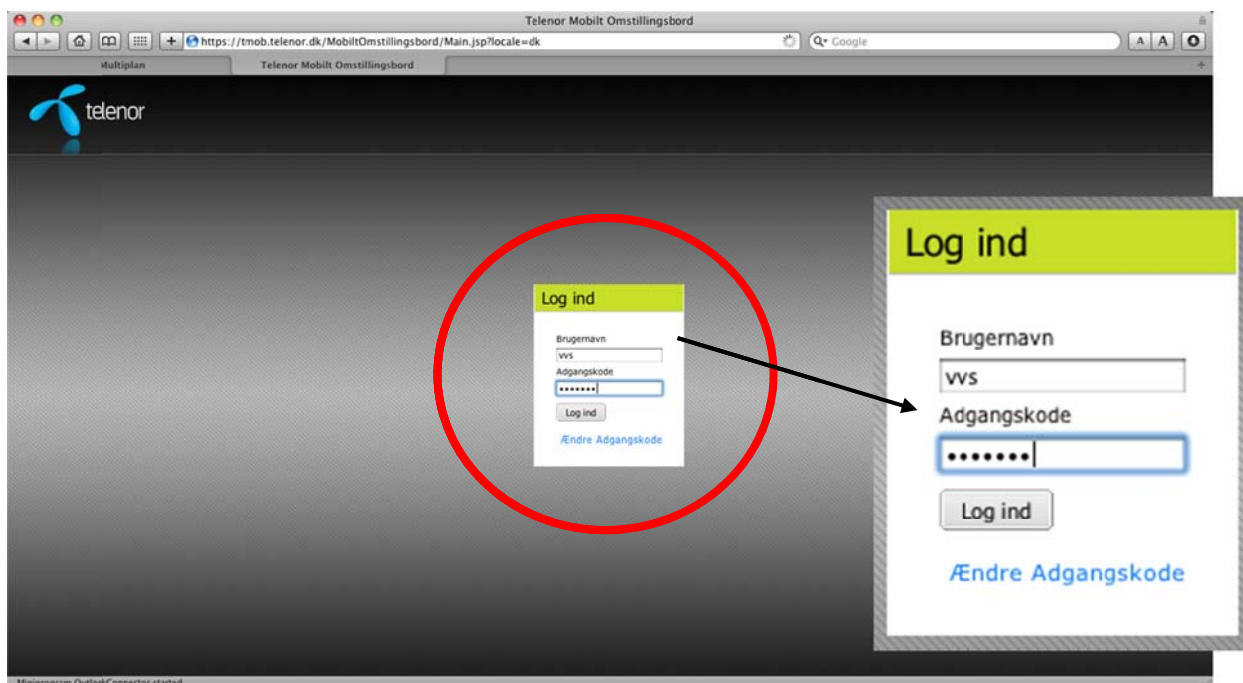
- Internet Explorer
- Firefox
- Google Chrome
- Safari
- Opera

2. Log ind i omstillingsbordet

2.1. Brugernavn og adgangskode

Åben en web-browser og gå ind på linket: <https://tmob.telenor.dk>. Der åbnes et vindue hvor du skal indtaste dit brugernavn og din adgangskode.

Figur 1:



OBS. Fremkommer vinduet med "Log ind boksen" ikke når du åbner din web-browser anbefales det, at du enten foretager et "Refresh" i web-browseren eller trykker på "F5" på dit tastatur.

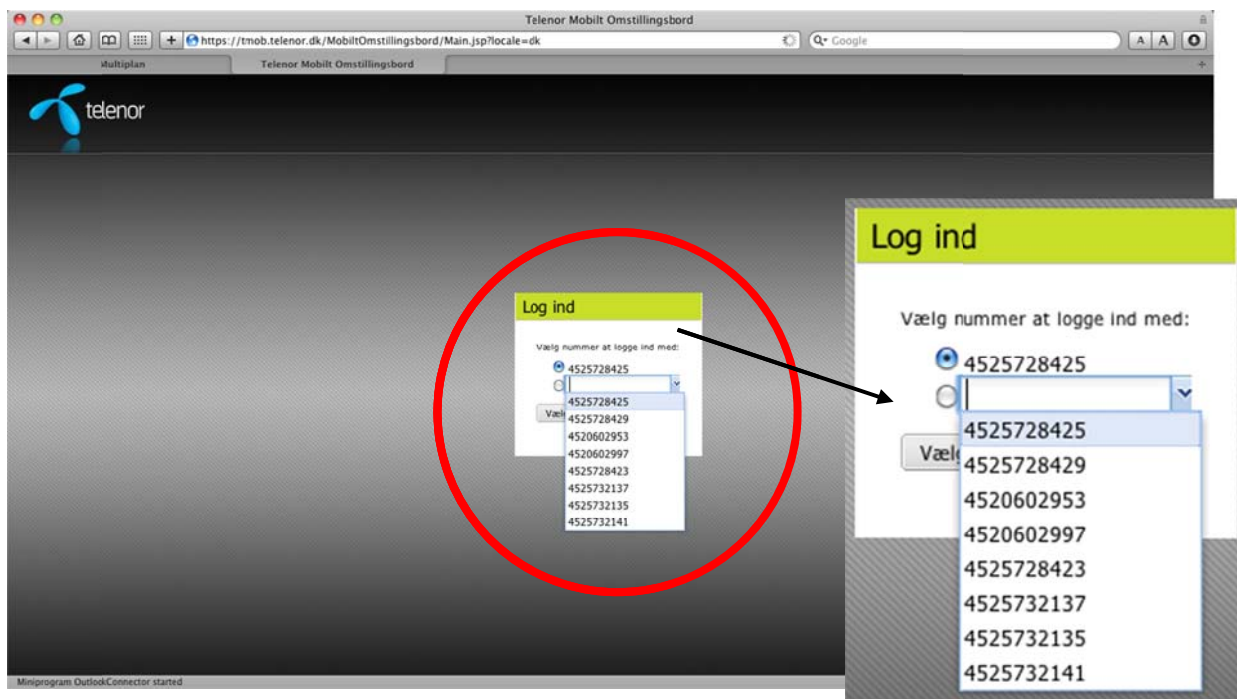
Såfremt alle virksomhedens licenser er i brug, kan du ikke logge ind. Der vil komme en fejlbesked som fortæller, at alle licenser er i brug. Det er først muligt at logge ind, når en anden bruger logger ud. Har du glemt din adgangskode eller ønsker du at ændre den, kan du trykke på linket "*Ændre adgangskode*".

2.2. Vælg nummer

I næste trin skal du angive det nummer, du ønsker at logge ind med. Dit eget nummer står altid som default nummer, når du logger ind.

Har du eksempelvis glemt din mobiltelefon hjemme, har du mulighed for at logge ind med et andet nummer. De numre du har mulighed for at vælge imellem, vil være tilgængelige i drop down listen.

Figur 2:

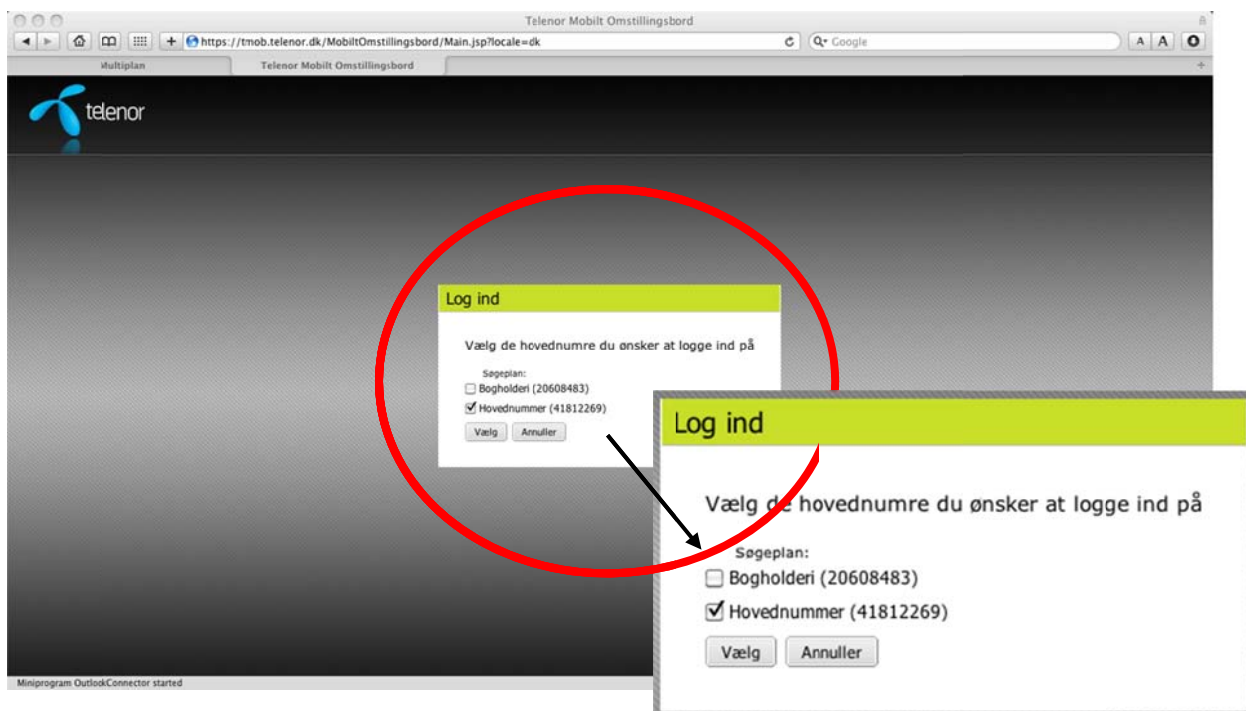


2.3. Vælg hovednummer

I sidste trin skal du vælge de hovednumre, du ønsker at logge ind på. Du får kun vist de hovednumre (Søgeplaner), som du er medlem af.

Er der andre hovednumre du ønsker at kunne logge ind på, skal du først oprettes som medlem på disse. Dette gøres via Multiplan Selvbetjening.

Figur 3:

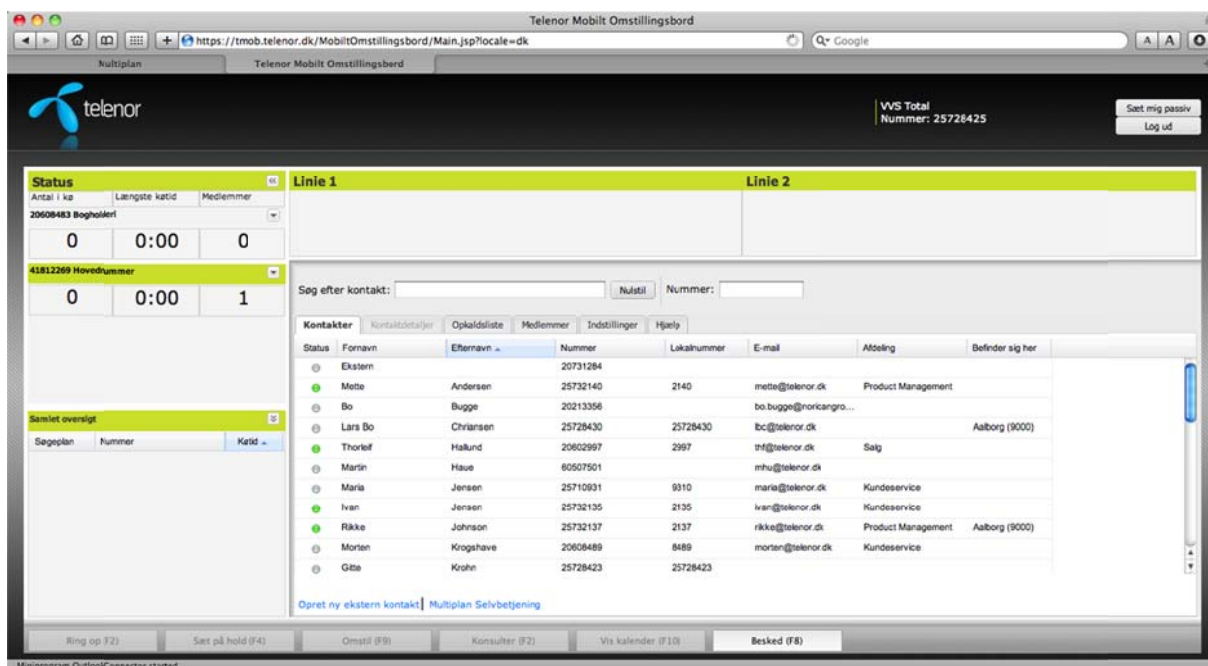


OBS. Såfremt du kun er medlem på et hovednummer, ser du ikke dette skærbillede. Når du har valgt det nummer du ønsker at logge ind med, åbnes omstillingsbordet i web-browseren.

3. Funktioner i omstillingsbordet

Når du har foretaget login åbnes omstillingsbordet i web-browseren. I det følgende behandles de enkelte funktioner i omstillingsbordet.

Figur 4:



3.1. Status på hovednumre

Statusfeltet giver dig overblik over den nuværende status på de hovednumre (**Søgeplaner**), som du er logget ind på og betjener. Statusfeltet indeholder følgende informationer:

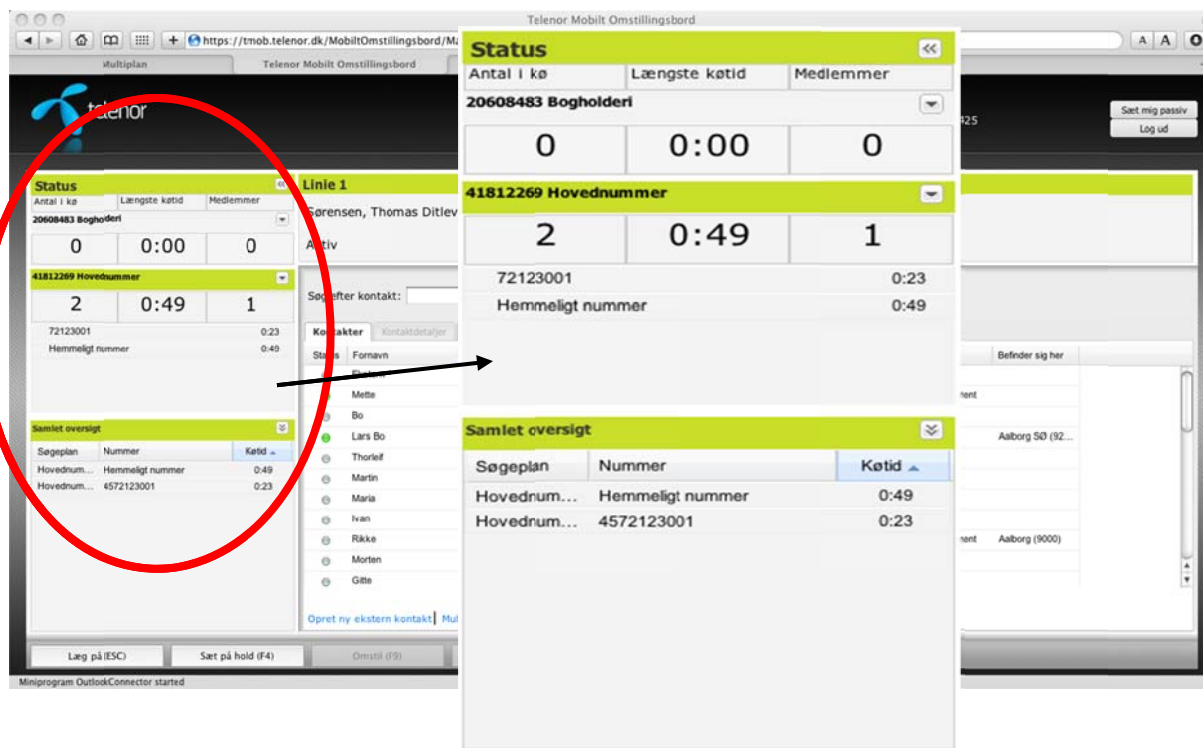
- **Antal i Kø:** Hvis alle medlemmer er optaget, vil indgående kald til hovednummeret blive sat i kø. Køen vises her.
- **Længste Køtid:** Her vises ventetiden på det længst ventende kald. Tiden angives i minutter og sekunder.
- **Medlemmer:** Her ses hvor mange aktive brugere, der er på hovednummeret (Søgeplan).
- **Samlet oversigt:** Viser alle opkald i kø på de hovednumre du er logget ind på. Det er muligt at sortere på "Søgeplan", "Nummer" og "Køtid" ved at klikke på de respektive kolonneoverskrifter. Klikker du på dobbeltpilen øverst til højre i feltet, minimeres det til bunden af skærmen.

Der kan defineres en tærskel for at ændre farven til rød på "Antal i kø" og "Længste Køtid". Læs mere i kapitel 5.4.2 Generelt.

Statusfeltet kan lukkes helt, hvis du ikke ønsker at se oversigten. Klikker du på dobbeltpilen i øverste højre hjørne lukkes Statusfeltet. For det enkelte hovednummer har du mulighed for at sætte dig aktiv/passiv, logge dig ind/ud samt minimere feltet ved at klikke på pilen øverst til højre i dette felt.

Figur 5 viser et eksempel, hvor der står 2 indkommende opkald i kø. Opkaldet som har ventet længst har ventet i 49 sekunder. Der er én aktiv bruger til at besvare de indkommende opkald på hovednummeret.

Figur 5:

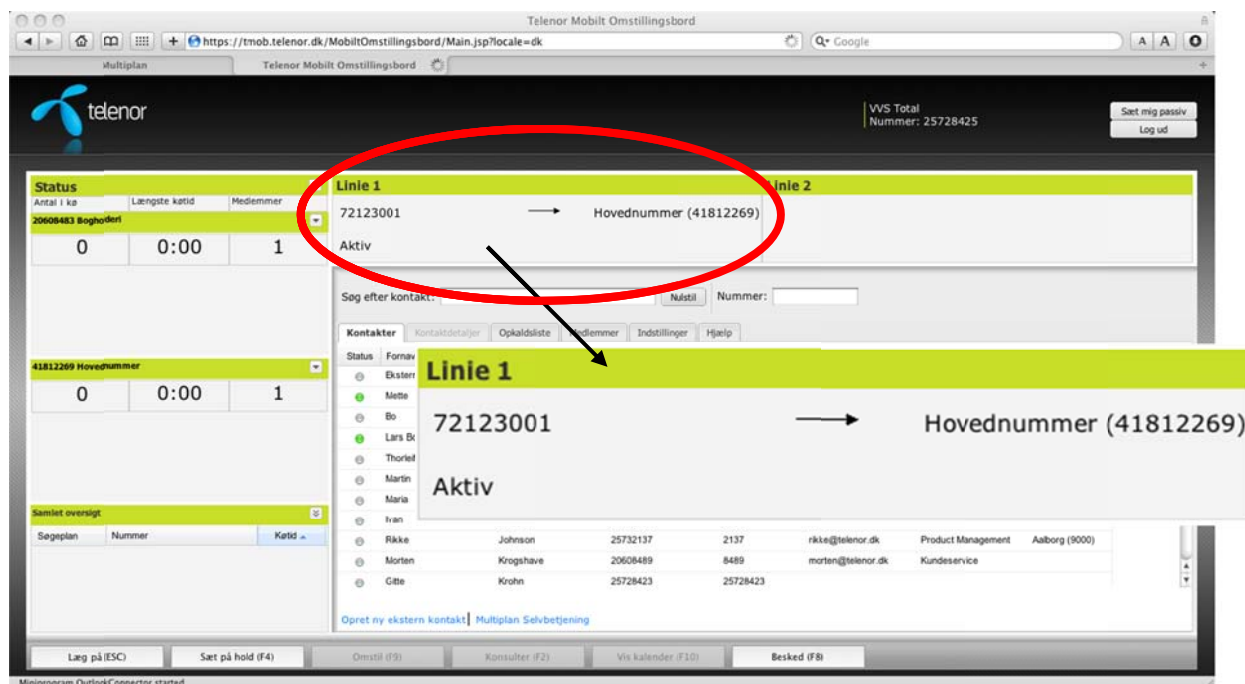


3.2. Præsentation af indkommende opkald i "Linie 1"

Alle indkommende opkald fra hovednummeret præsenteres i "Linie 1" i omstillingsbordet. Såfremt det indkommende nummer genkendes i telefonbogen eller findes på www.krak.dk præsenteres navn og evt. firmanavn.

Du kan se at "nummer 72123001" har ringet til hovednummeret "Hovednummer (41812269)". Når du besvarer opkaldet på din mobiltelefon, ændres teksten nederst til venstre fra "Ringet" til "Aktiv".

Figur 6:

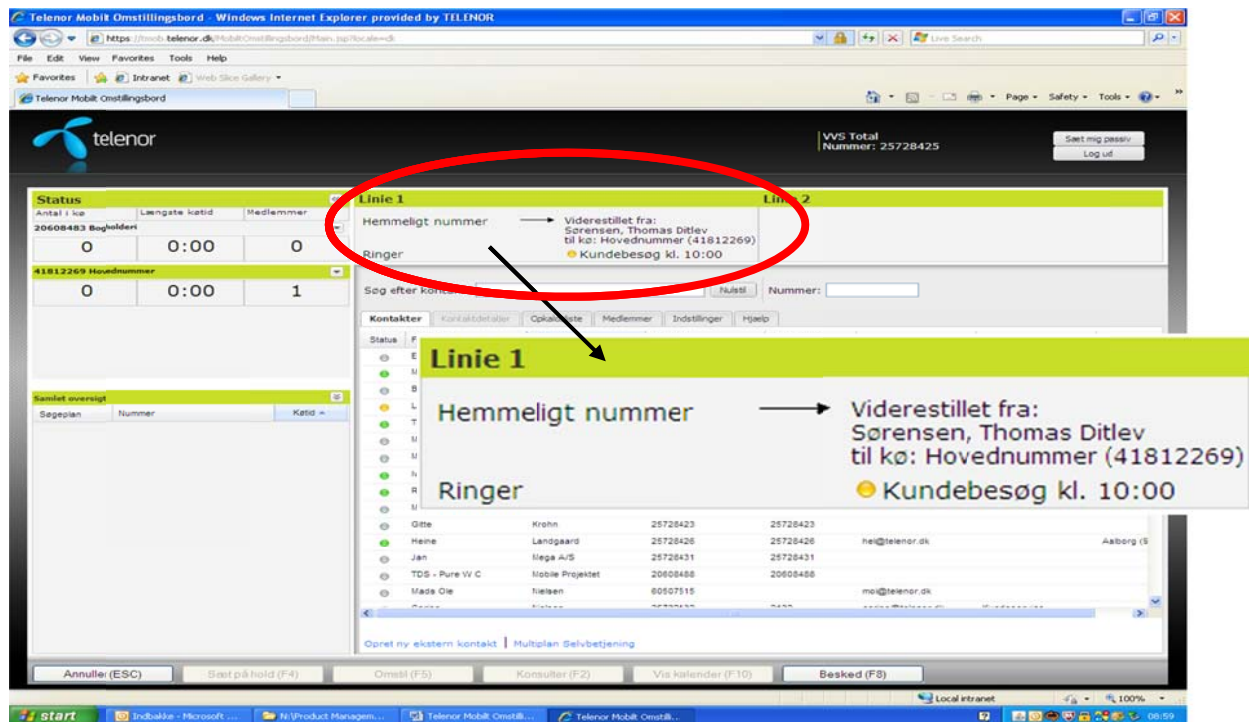


3.2.1. Viderestilling af opkald til hovednummeret ved fravær

Hvis en medarbejder har markeret fravær (Outlook aftale og/eller fraværsmarkering via Statusplan menu) og har aktiveret en viderestilling til hovednummeret, vil det indkommende opkald i "Linie 1" indeholde følgende information.

Du kan se, at "Hemmeligt nummer" er blevet viderestillet til hovednummeret og at kontakten "Thomas Ditlev Sørensen" har markeret fravær med en aktiv viderestilling til hovednummeret. Den gule status indikerer at "Thomas Ditlev Sørensen" har et aktivt fravær. I dette tilfælde et møde med sluttidspunkt kl. 10:00.

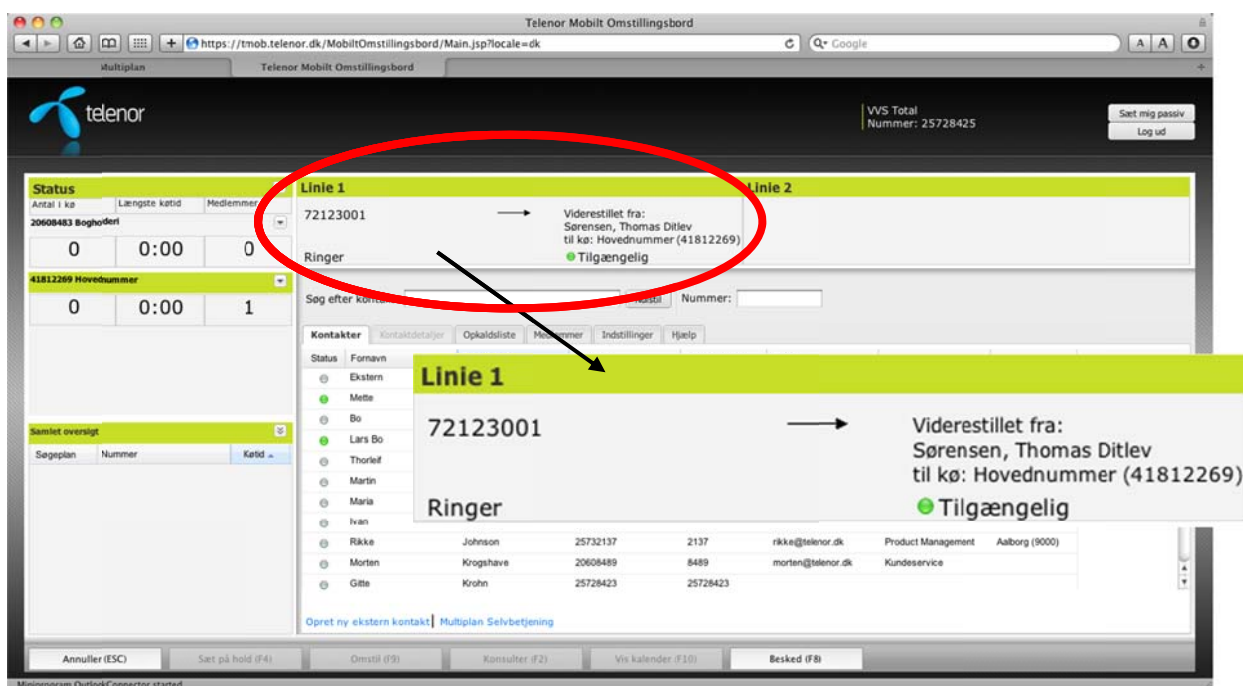
Figur 7:



3.2.2. Viderestilling af opkald til hovednummer ved manglende svar

Her kan du se at "nummer 72123001" er viderestillet til hovednummeret da kontakten "Thomas Ditlev Sørensen" har aktiveret en viderestilling til hovednummeret ved manglende svar. Den grønne status indikerer at "Thomas Ditlev Sørensen" er tilgængelig på mobiltelefonen men at opkaldet er blevet viderestillet til hovednummeret, inden han nåede at besvare opkaldet.

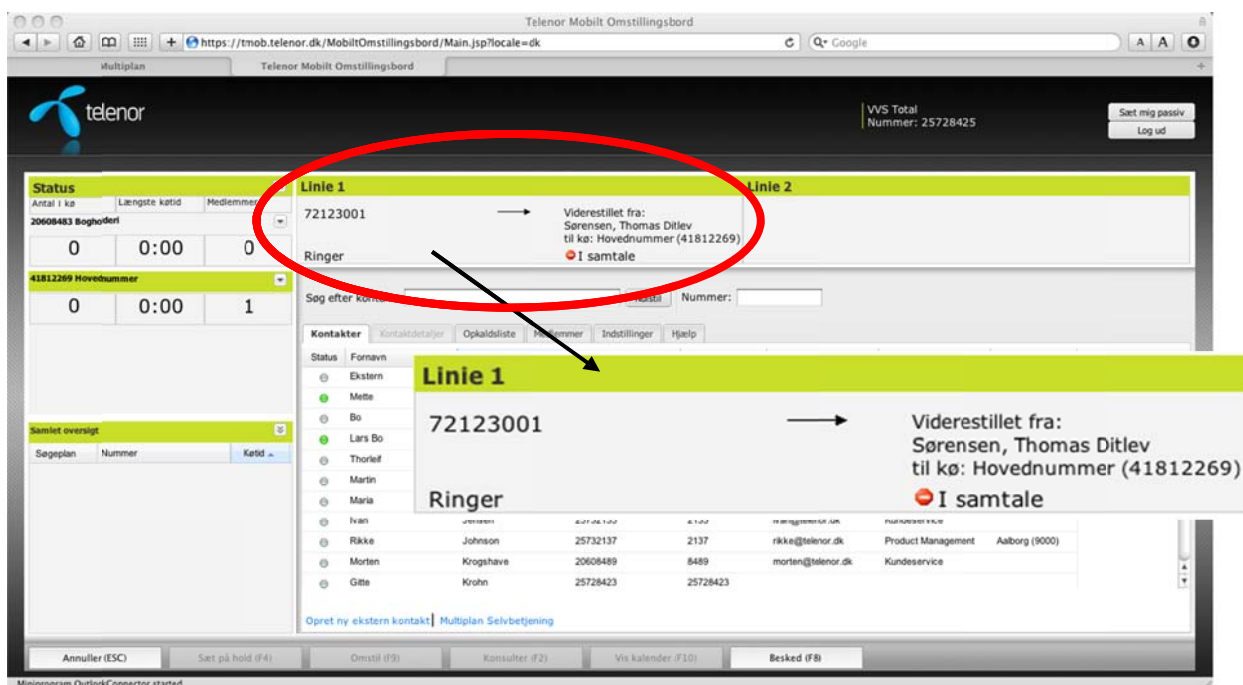
Figur 8:



3.2.3. Viderestilling af opkald til hovednummer ved optaget

Her kan du se, at "nummer 72123001" er viderestillet til hovednummeret da kontakten "Thomas Ditlev Sørensen" har aktiveret en viderestilling til hovednummeret ved optaget. Den røde status indikerer, at "Thomas Ditlev Sørensen" er optaget på mobiltelefonen og at opkaldet er blevet viderestillet til hovednummeret.

Figur 9:

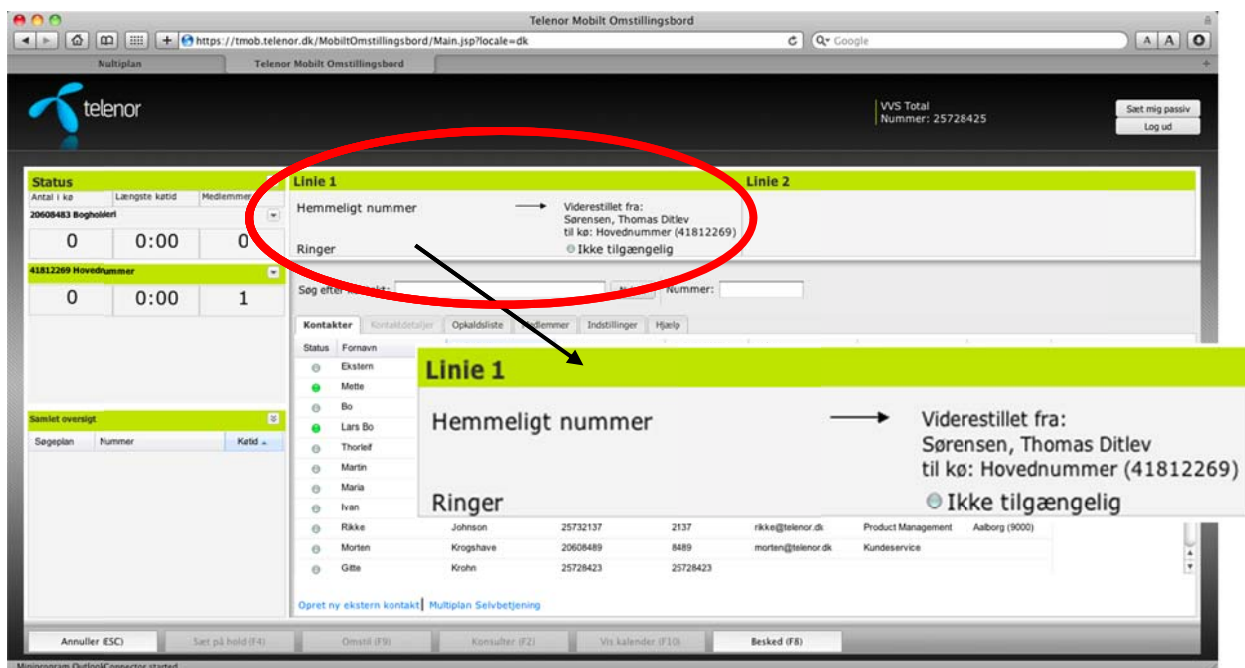


3.2.4. Viderestilling af opkald til hovednummer ved slukket/udenfor dækning

Her kan du se, at "Hemmeligt nummer" er viderestillet til hovednummeret da kontakten "Thomas Ditlev Sørensen" har aktiveret en viderestilling til hovednummeret ved slukket

og udenfor dækning. Den grå status indikerer, at "Thomas Ditlev Sørensen" har status ukendt på mobiltelefonen og at opkaldet er blevet viderestillet til hovednummeret.

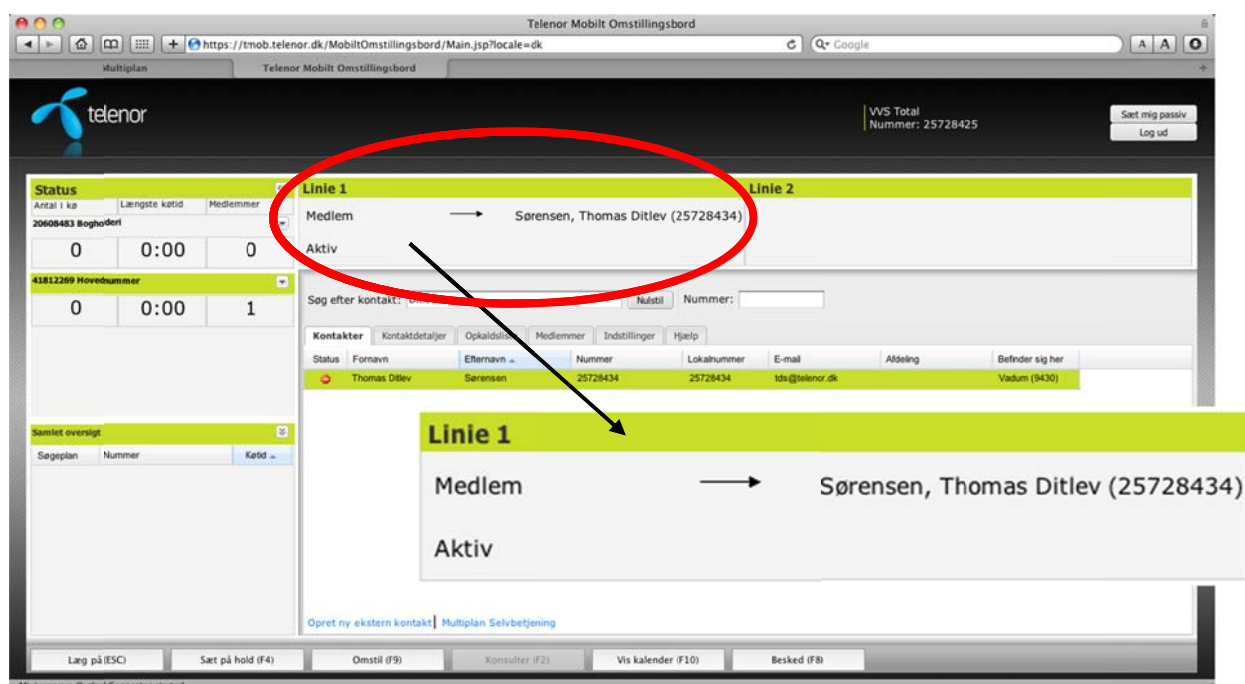
Figur 10:



3.3. Præsentation af udgående opkald i "Linie 1"

Foretager du et udgående opkald fra omstillingsbordet, begynder din mobiltelefon at ringe. Du skal besvare opkaldet ved at trykke grønt rør på mobiltelefonen, hvorefter den valgte modtager ringes op. Opkaldet vises kortvarigt i "Linie 1". Se også kapitel 3.5.7 Foretag udgående opkald. I eksemplet ses en præsentation af et udgående opkald til kontakten "Thomas Ditlev Sørensen", som er fremsøgt i "Telefonbogen".

Figur 11:

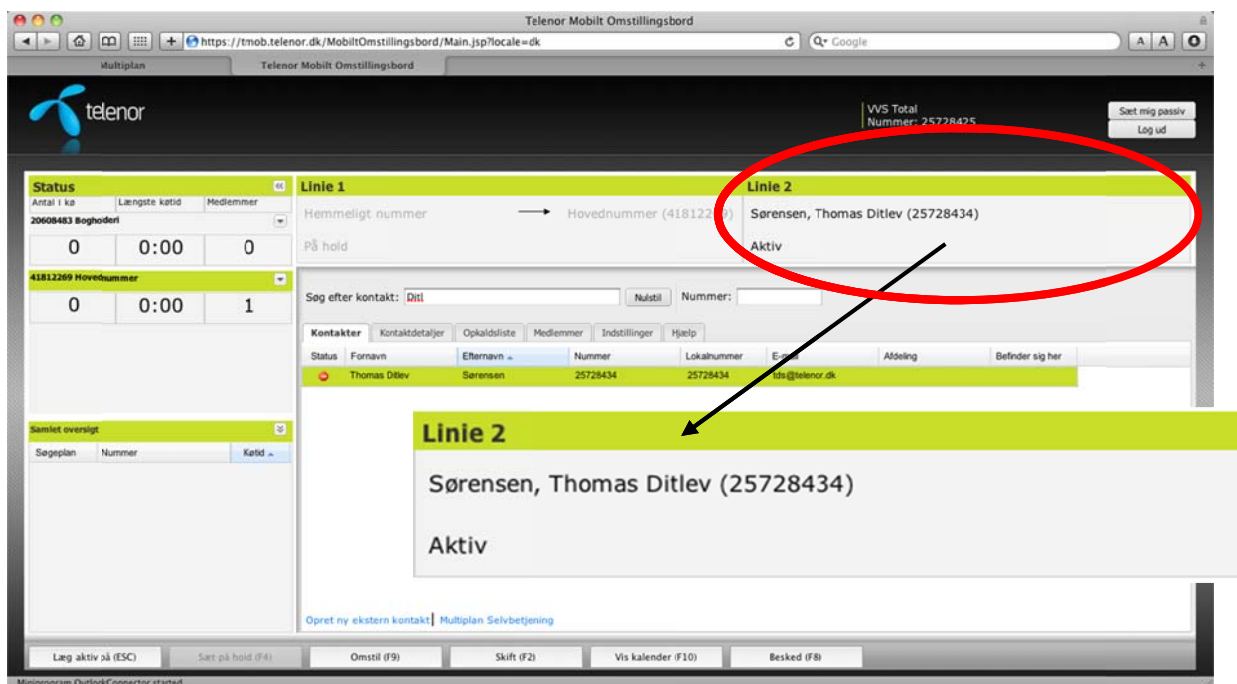


OBS. Det er som udgangspunkt dit telefonnummer, som vises hos modtageren. Ønsker du fx at vise hovednummeret ved udgående opkald, kræver det at du anvender produktet Valgfri Vis Nummer.

3.4. Præsentation af udgående opkald i "Linie 2"

"Linie 2" anvendes til omstilling af opkald til 3. part. "Linie 2" aktiveres kun når du har et aktivt indgående opkald på "Linie 1". Ved omstilling af opkald vil "Linie 1" og "Linie 2" være aktive samtidig.

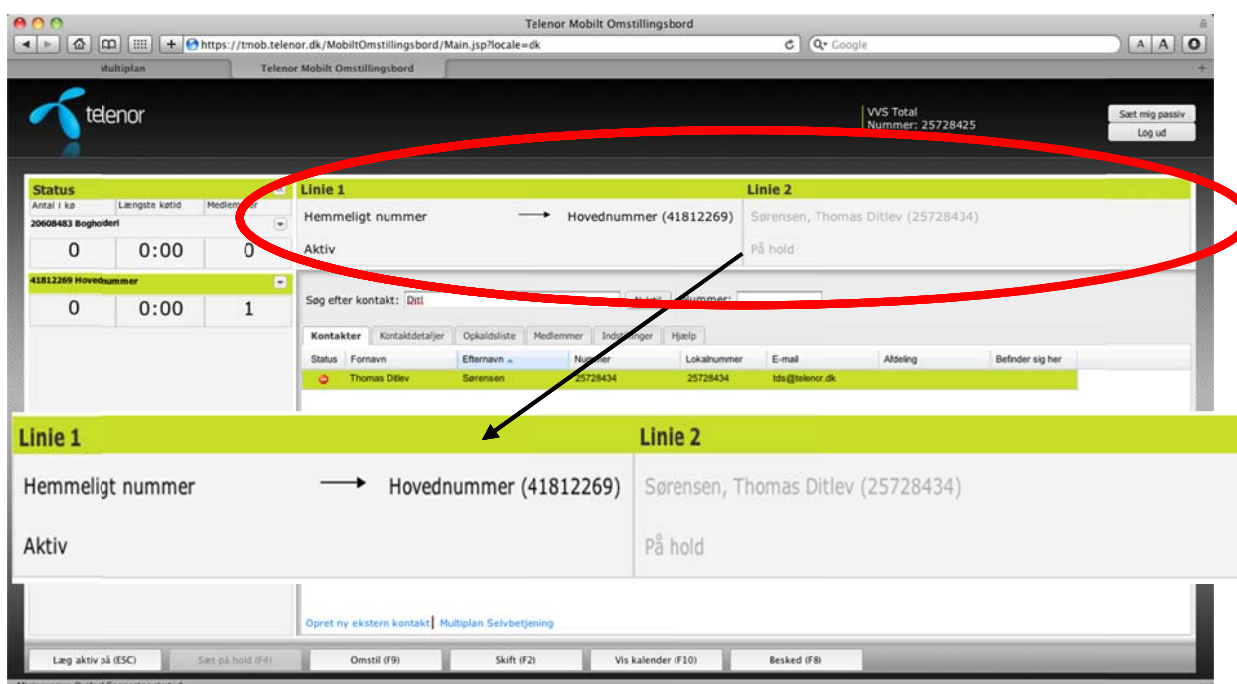
Figur 12a:



Du har mulighed for at skifte mellem opkaldene i "Linie 1" og "Linie 2". Den part som er sat på hold, er markeret med "grå tekst" og hjælpepeteksten "På hold" nederst til venstre. Det aktive opkald er markeret med "sort tekst" og hjælpepeteksten "Aktiv" nederst til venstre.

I eksemplet har "Hemmeligt nummer" ringet til hovednummeret, og der foretages en omstilling til kontakten (3. part) "Thomas Ditlev Sørensen". Læs mere om fremsøgning af kontakter i kapitel 3.7 Telefonbogen.

Figur 12b:



3.5. Kaldspanel

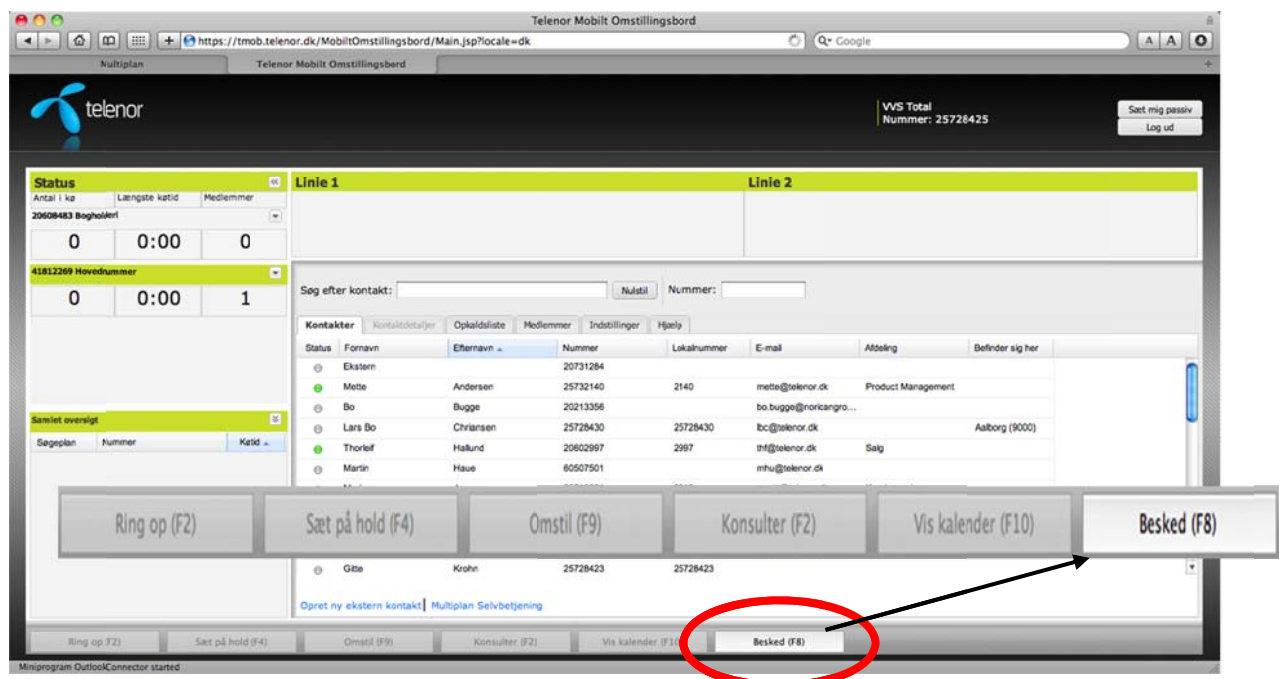
I bunden af omstillingsbordet findes et såkaldt "*Kaldspanel*". Kaldspanelet anvendes til behandling af opkald (indgående/udgående) samt afsendelse af besked fra omstillingsbordet.

For at reducere antallet af knapper har den enkelte knap flere funktioner afhængig af opkaldets status. Knapperne aktiveres enten ved klik med mus eller ved brug af genvejstaster. Genvejstasterne er angivet i parentes. Læs mere om genvejstaster i kapitel 5.4.3 Genveje.

3.5.1. Før besvarelse af indkommende opkald

Når der ikke er et aktivt opkald i omstillingsbordet er det kun "*Besked (F8)*" i kaldspanelet der er aktiv. Trykker du på knappen, får du mulighed for at afsende en SMS eller en e-mail. Læs mere i kapitel 4 Send besked.

Figur 13:

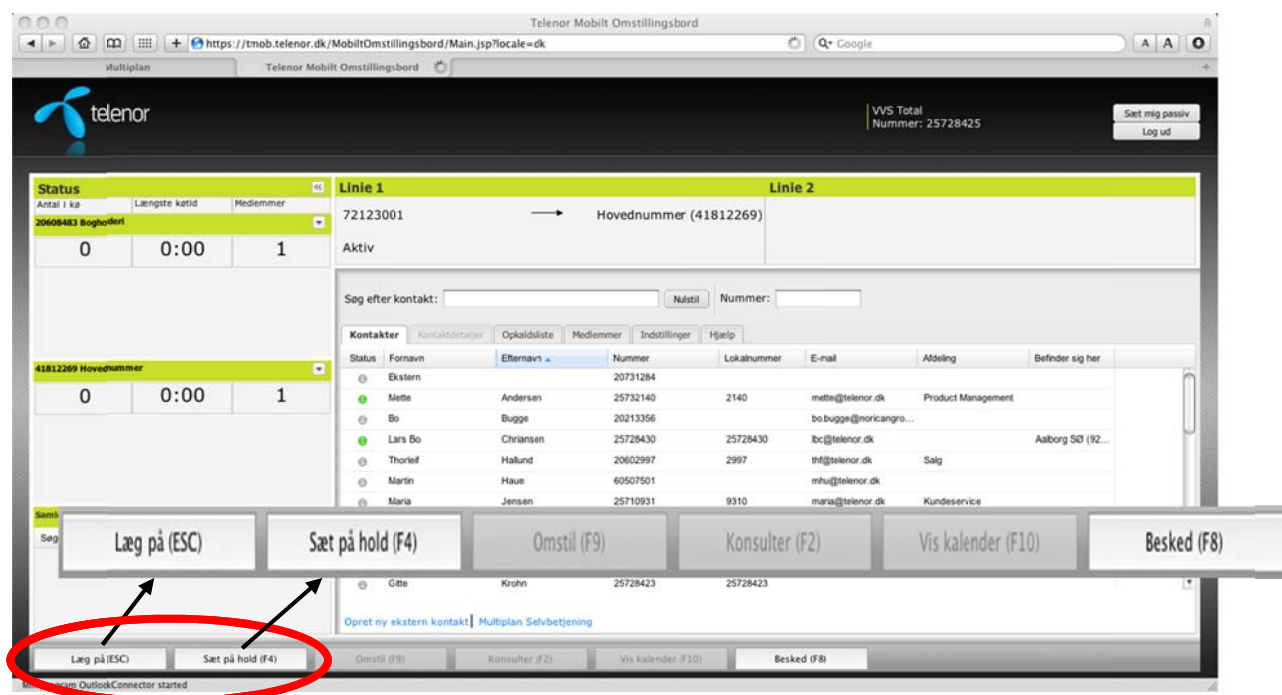


3.5.2. Efter besvarelse af indkommende opkald

Du skal besvare det indkommende opkald på din mobiltelefon eller alternativt via headset med rørløft funktion.

Når du har besvaret det indkommende opkald, kan du vælge om opkaldet skal afsluttes "*Læg på/afbryd (ESC)*" eller sættes på hold "*Sæt på hold (F4)*". Indringer hører "*Vent venligst – Please hold*" mens vedkommende er sat på hold.

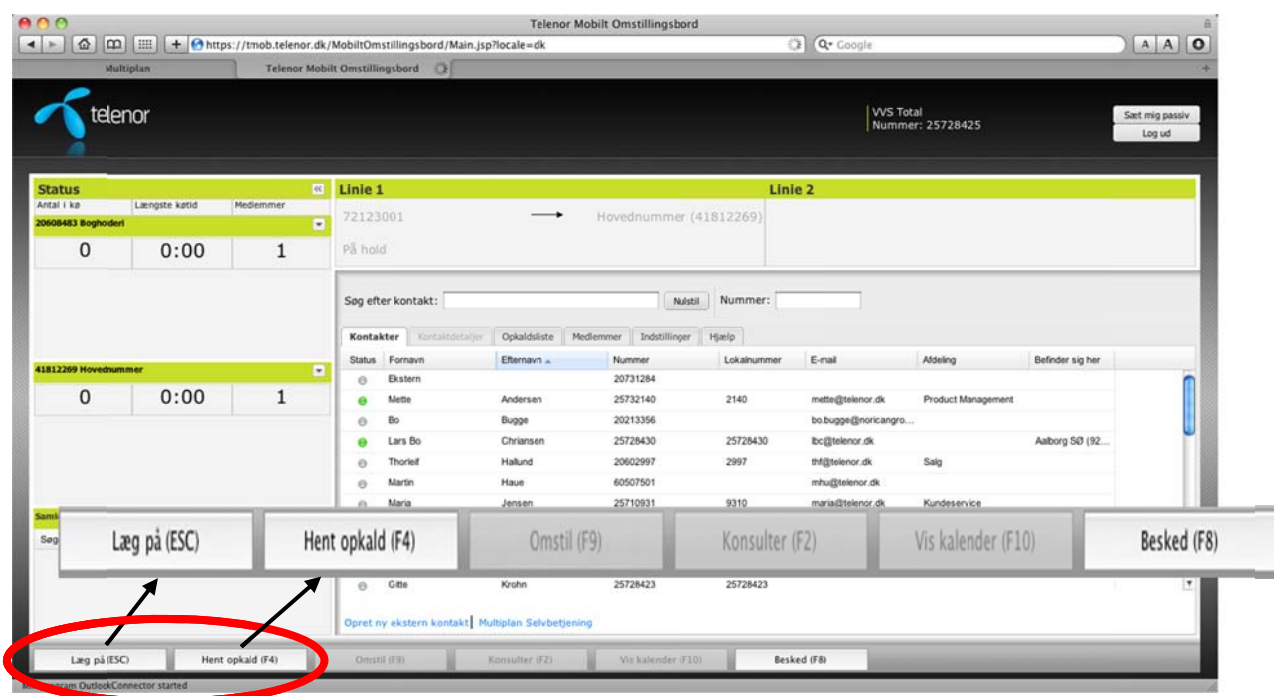
Figur 14:



3.5.3. Indkommende opkald sat på hold

Sætter du indringer på hold, kan du aktivere opkaldet igen ved at vælge "Hent (F4)".

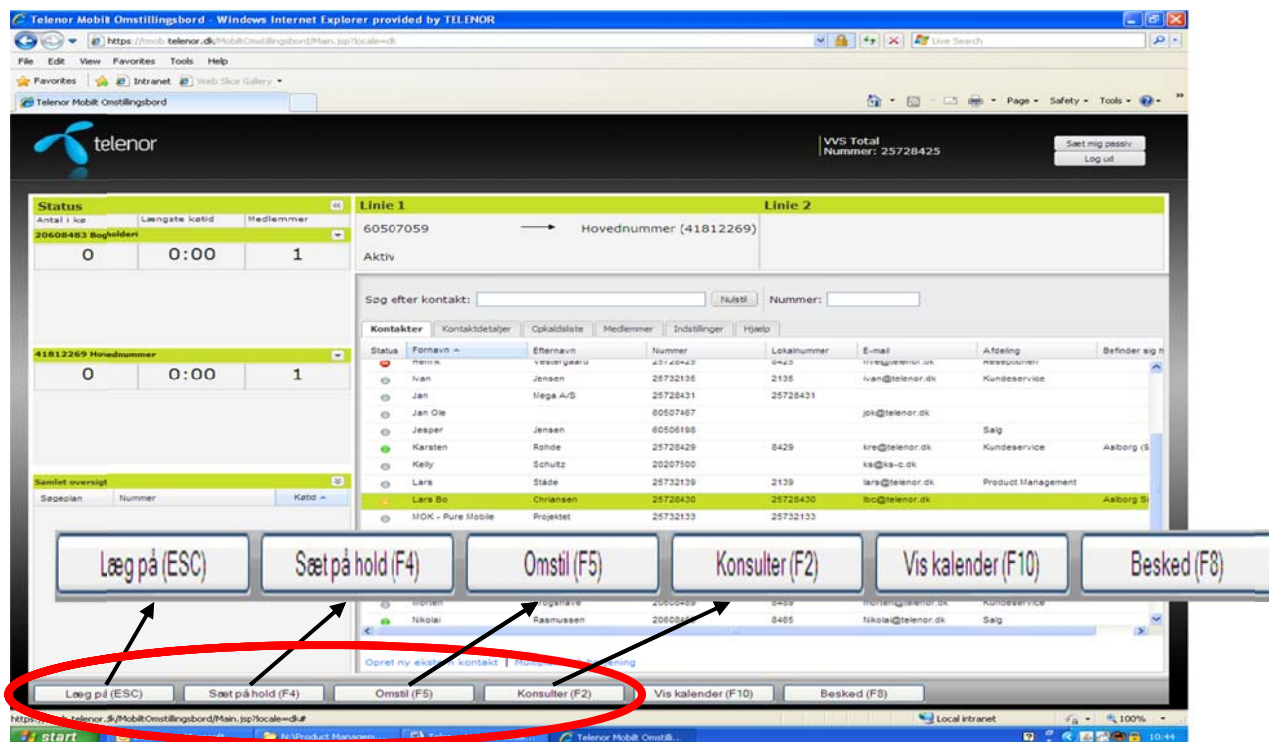
Figur 15:



3.5.4. Søg kontakt i Telefonbogen

Når du har fundet og markeret den kontakt (3. part) i "Telefonbogen", som du ønsker at omstille opkaldet til eller konsultere, får du valgmulighederne "Læg på (ESC)", "Sæt på hold (F4)", "Omstil (F5)" eller "konsulter (F2)". Læs mere om fremsøgning af kontakter i kapitel 3.7 Telefonbogen.

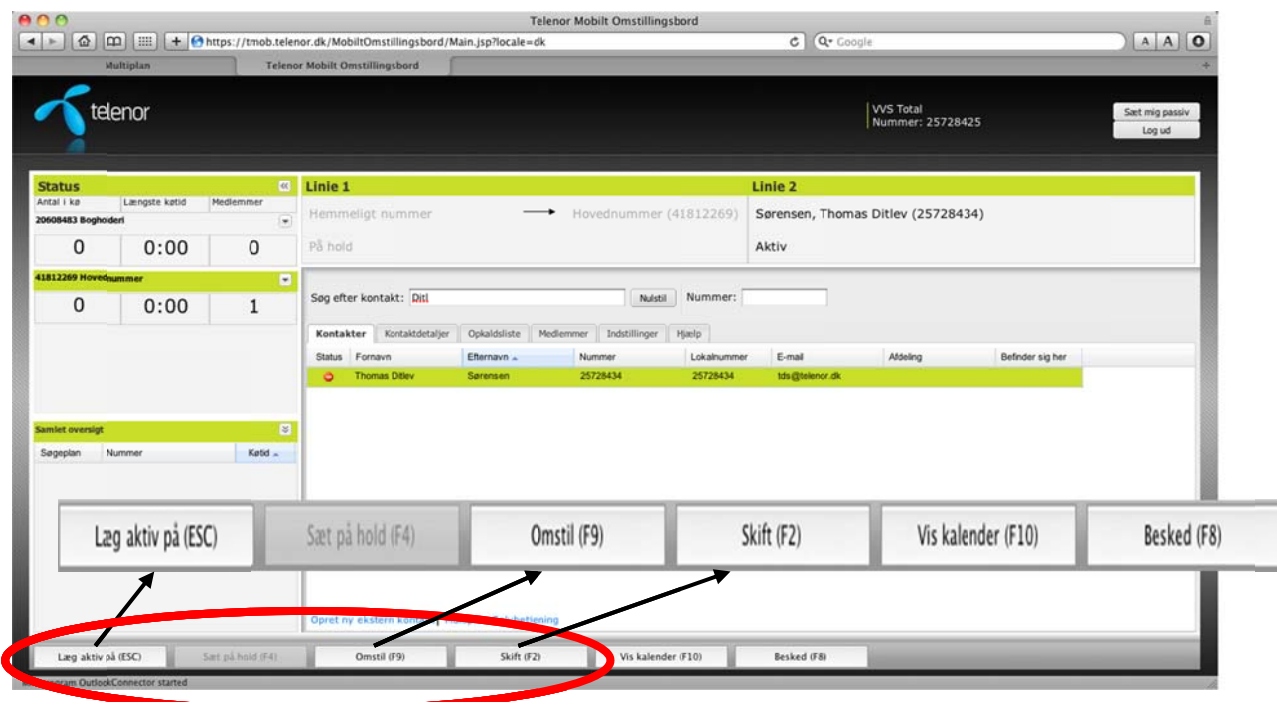
Figur 16:



3.5.5. Efter konsultation af 3. part

Når kontakten (3. part) i "Telefonbogen" besvarer opkaldet sættes indringer automatisk på hold. Du kan vælge om det indkommende opkald skal omstilles eller om der er behov for at skifte mellem indringer og 3. part med henholdsvis "Omstil (F5)" eller "Skift (F2)". Du kan også afbryde opkaldet med den aktive samtalepart med "Læg på (ESC)".

Figur 17:

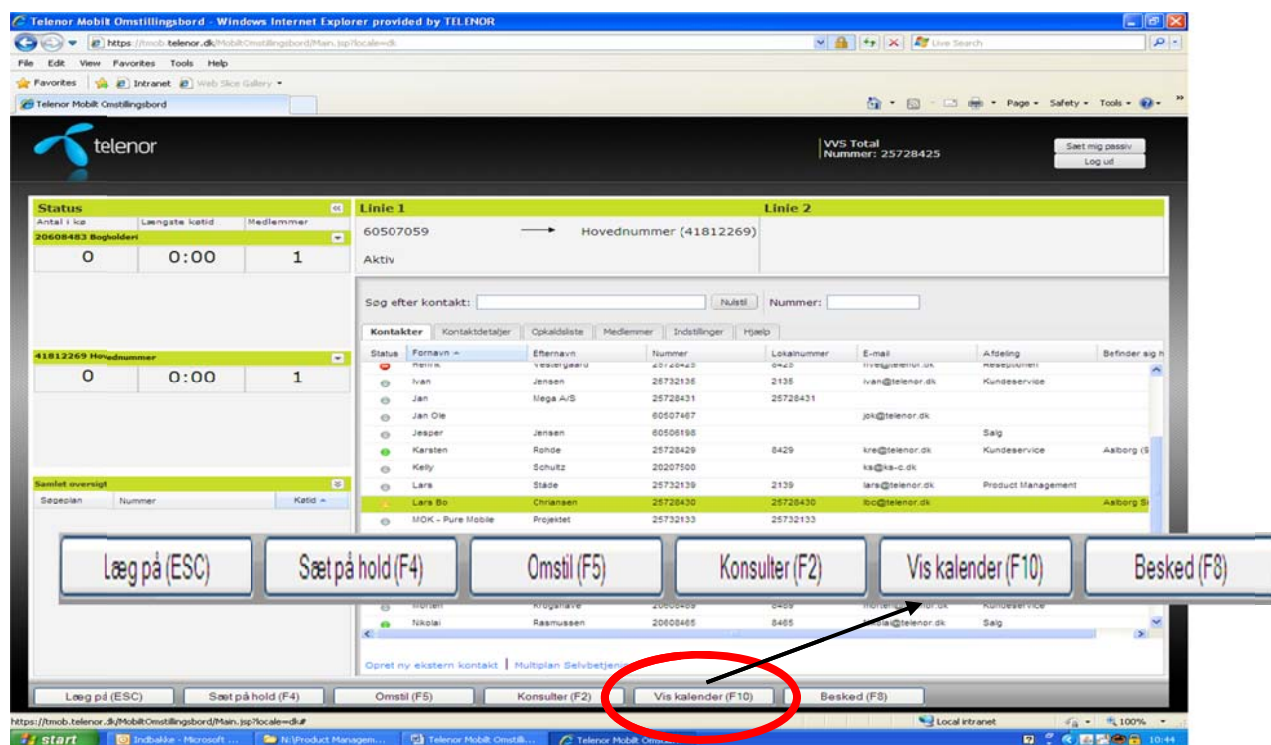


3.5.6. Detaljeret kalendervisning

Hvis du ønsker at se detaljeret kalendervisning for en markeret kontakt (3. part) i "Telefonbogen", kan du trykke på "Vis kalender (F10)" hvorved kontaktens Outlook

kalender åbnes. Funktionen "Vis kalender (F10)" er tilgængelig såfremt E-mail adressen er tilføjet på kontakten i "Telefonbogen", og kontakten samtidig deler sin kalender med brugeren af omstillingsbordet.

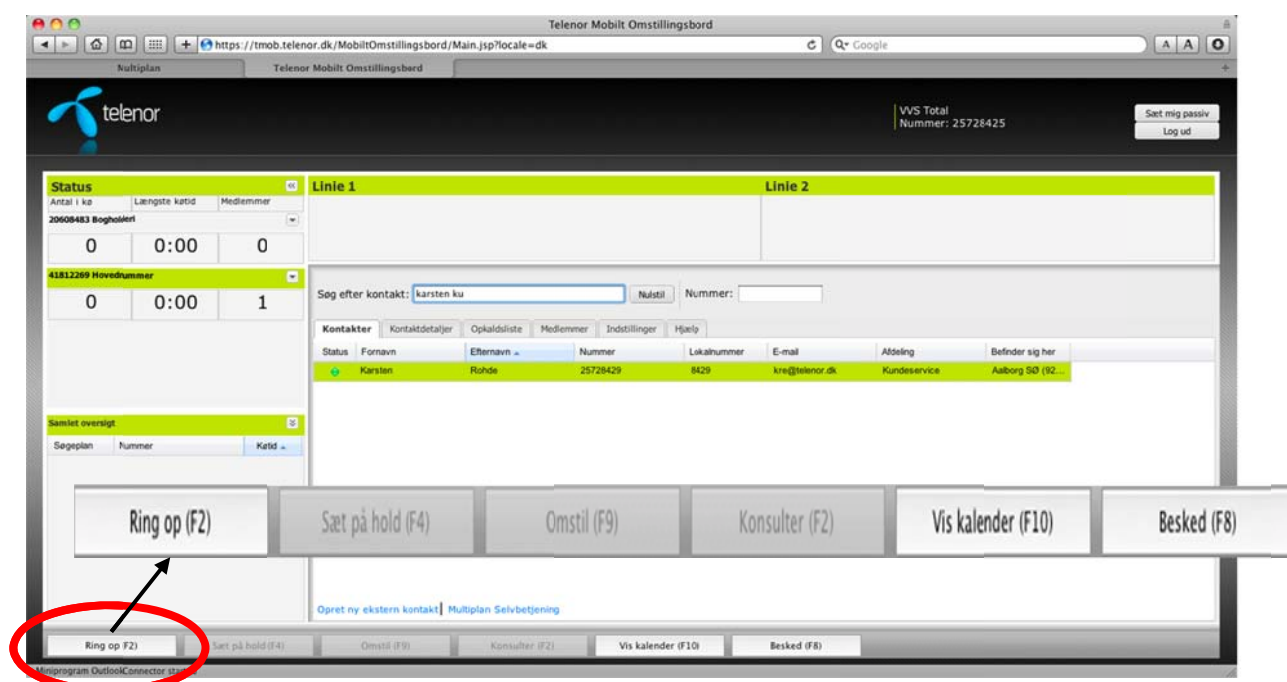
Figur 18:



3.5.7. Foretag udgående opkald

For at fortage et udgående opkald skal du vælge en kontakt i telefonbogen eller indtaste et telefonnummer i feltet "Nummer" efterfulgt af "Ring op (F2)". Du skal besvare opkaldet ved at trykke grønt rør på mobiltelefonen eller alternativt via headset med rørløft funktion hvorefter den valgte modtager ringes op.

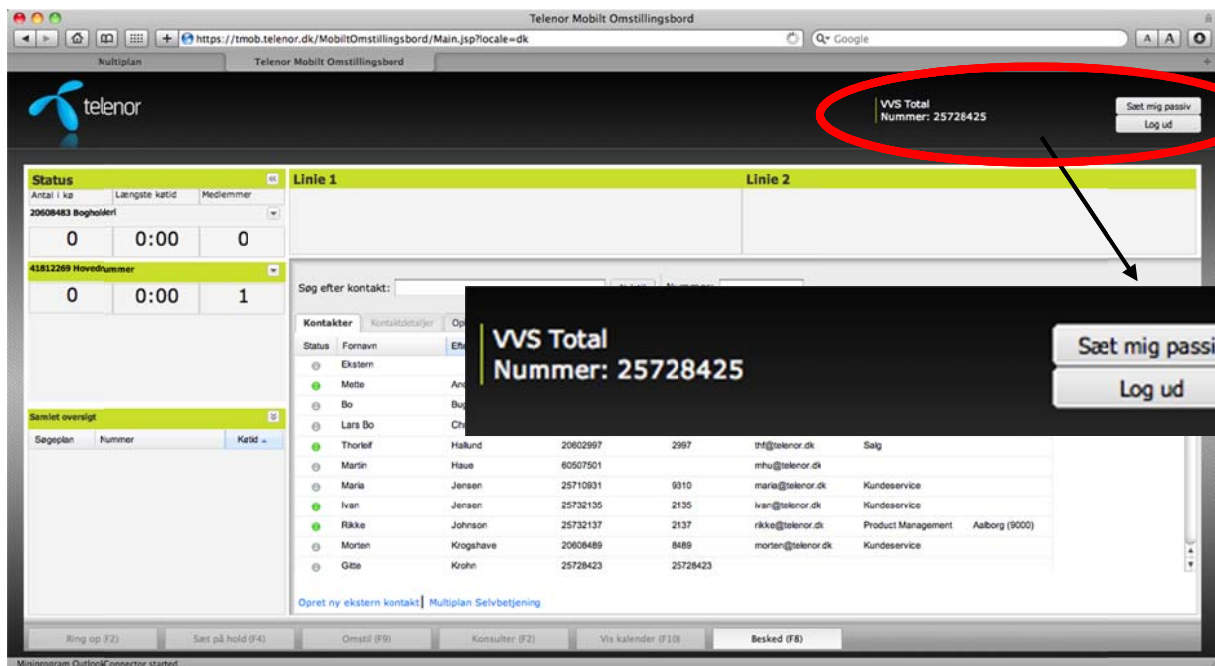
Figur 19:



3.6. Sæt mig passiv og Log ud

Du har 2 valgmuligheder, hvis du ikke længere ønsker at behandle opkald på hovednummeret. Du kan benytte funktionerne øverst til højre i skærbilledet - "Sæt mig passiv" og "Log ud".

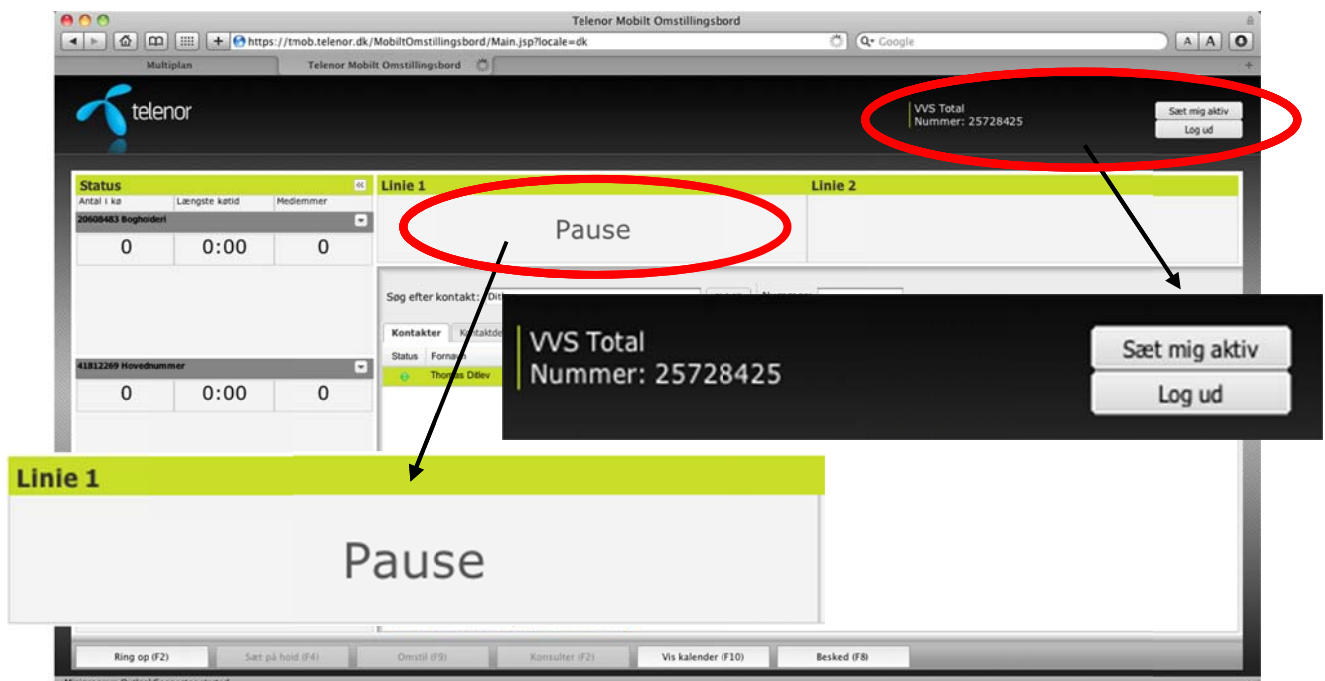
Figur 20:



3.6.1. Sæt mig passiv

Når du trykker på "Sæt mig passiv", sættes du automatisk passiv på alle de hovednumre du er logget ind på. I "Linie 1" vil teksten "Pause" nu blive vist. Teksten på knappen ændres til "Sæt mig aktiv". Trykker du på knappen, sættes du igen aktiv på alle de hovednumre, du er logget ind på.

Figur 21:



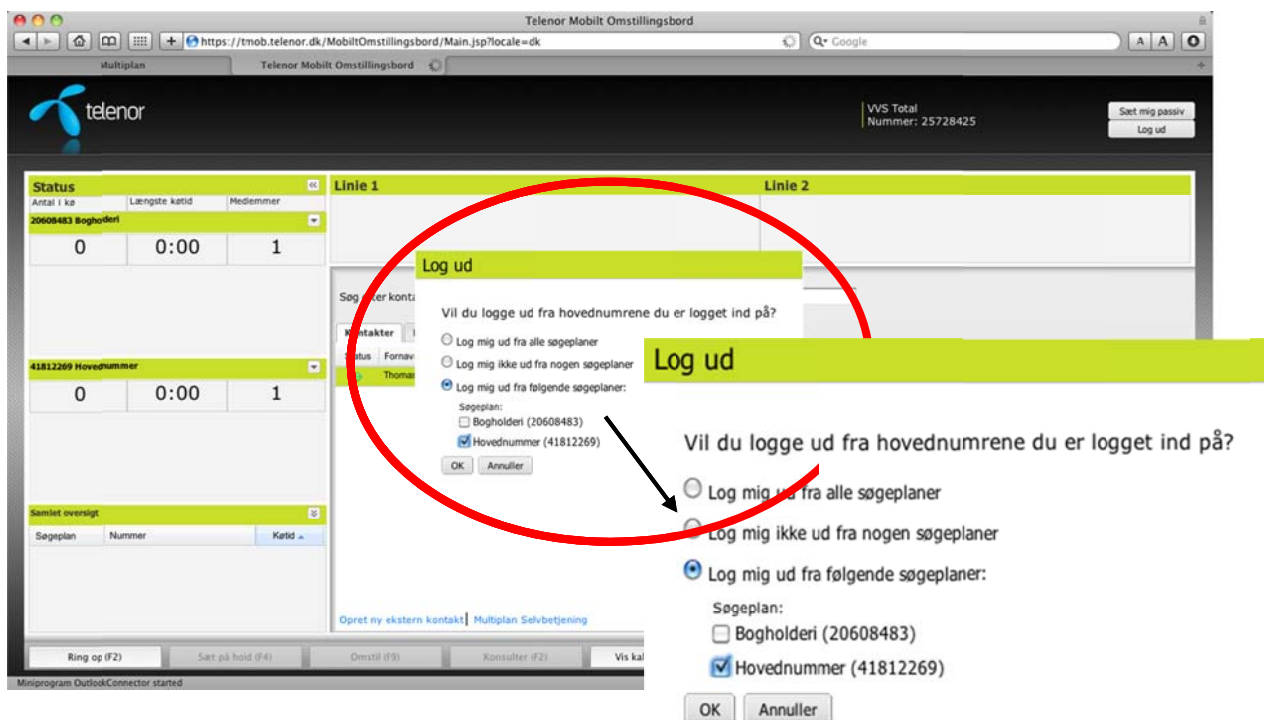
3.6.2. Log ud

Når du trykker på "Log ud" åbnes et vindue, hvor du får mulighed for at logge ud af omstillingsbordet. Du bliver bedt om at tage stilling til, om du ønsker at: "Log mig ud fra alle søgeplaner", "Log mig ikke ud fra nogen søgeplaner" eller "Log mig ud fra følgende søgeplaner:".

Vælger du "Log mig ud fra alle søgeplaner", bliver du logget ud af omstillingsbordet, og du bliver "Passiv", hvorefter du ikke længere modtager opkald fra hovednummeret.

Vælger du "Log mig ikke ud fra nogen søgeplaner" eller "Log mig ud fra følgende søgeplaner:", bliver du logget ud af omstillingsbordet, men du forbliver "Aktiv", og du vil fortsat modtage opkald på din mobiltelefon fra disse hovednumre.

Figur 22:



OBS. Hvis du som sidste "Aktive" medlem sætter dig passiv, er der ingen til at behandle indkommende opkald på hovednummeret. Du modtager en SMS-varsling på din mobiltelefon. Indringer viderestilles til den telefonsvarer, som er tilknyttet hovednummeret. Alternativt kan der viderestilles til andet nummer, såfremt dette er valgt via Multiplan Selvbetjening.

OBS. OBS. Slukker du din mobiltelefon, er du stadig logget ind i omstillingsbordet. Du skal derfor altid huske at logge ud af omstillingsbordet, hvis du slukker din mobiltelefon.

3.7. Telefonbogen

Telenor har defineret en standardopsætning af "Telefonbogen" (fanebladet "Kontakter") i omstillingsbordet, som du til enhver tid har mulighed for at ændre. Det følgende beskriver hvordan fremsøgning af kontakter (medarbejdere) og eksterne kontakter foretages.

Standardopsætningen af "Telefonbogen" indeholder følgende informationsfelter per kontakt:

- Status
- Fornavn
- Efternavn
- Nummer
- Lokalnummer
- Firma
- Befinder sig her

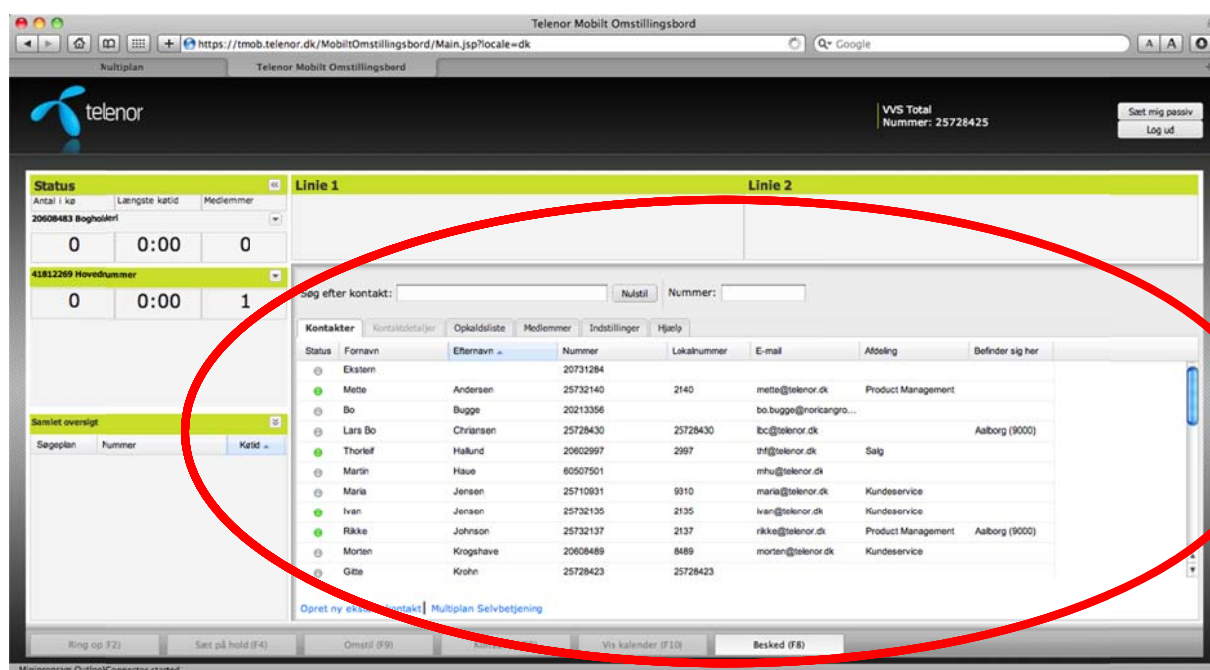
I fanebladet "Indstillinger" under punktet "Kontakter" kan du vælge hvilke informationsfelter, som skal være tilgængelige i forbindelse med fremsøgning af kontakter i "Telefonbogen". Læs mere i kapitel 5.4.1 Kontakter.

3.7.1. Kontakter

Når du logger ind i omstillingsbordet, hentes der automatisk kontaktoplysninger på alle kontakter i virksomheden samt oprettede eksterne kontakter. Vær opmærksom på at specialtegn i kontakter udskiftes med et spørgsmålstegn (?). Læs mere om oprettelse af eksterne kontakter i kapitel 3.7.5 Opret ny ekstern kontakt.

Hvert enkelt informationsfelt i "Telefonbogen" kan sorteres efter stigende eller faldende værdi. Dette gøres ved at klikke på overskriften i den kolonne, som du ønsker at sortere. Ønsker du fx at sortere kontakterne efter deres efternavn, klikker du på overskriften i kolonnen "Efternavn". Afhængig af den nuværende visning i kolonnen vil alle kontakter enten blive sorteret med visning af alle efternavne, som starter med "A" eller "Å".

Figur 23:

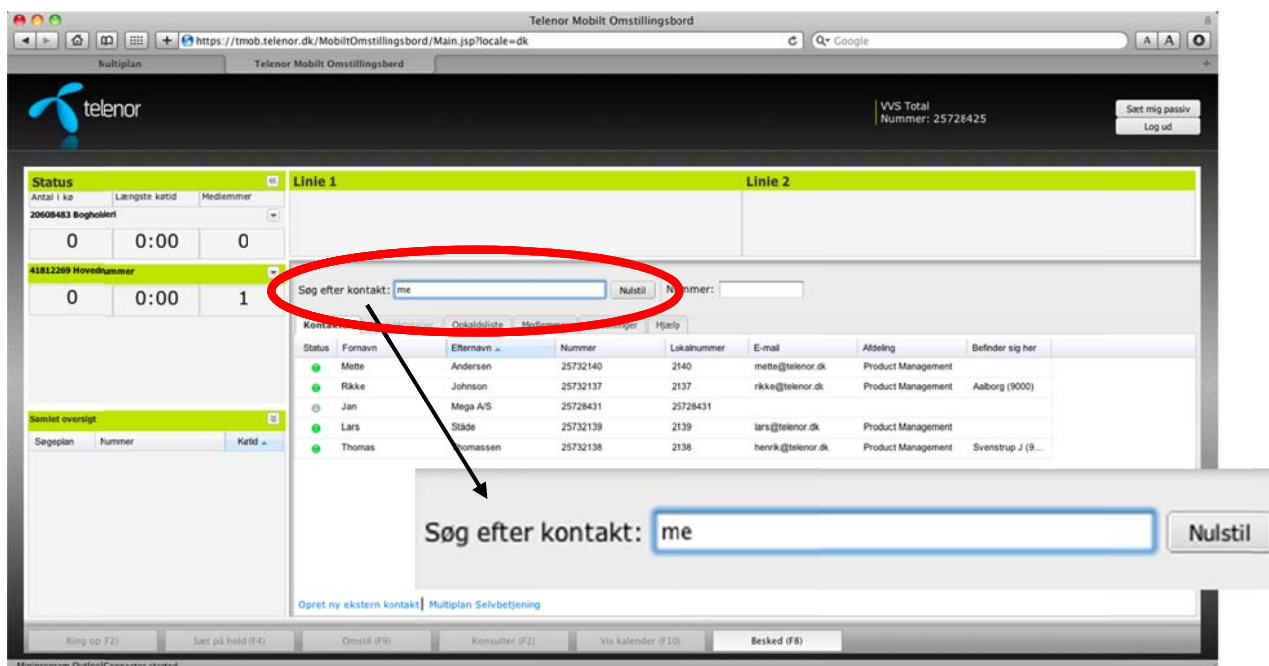


3.7.2. Søg kontakt "Automatisk"

Kontakter i "Telefonbogen" søges frem ved at skrive det ønskede søgeord i feltet "Søg efter kontakt". Der søges fortløbende i alle synlige felter i "Telefonbogen" og alle søgeresultater, som indeholder det angivne søgeord præsenteres.

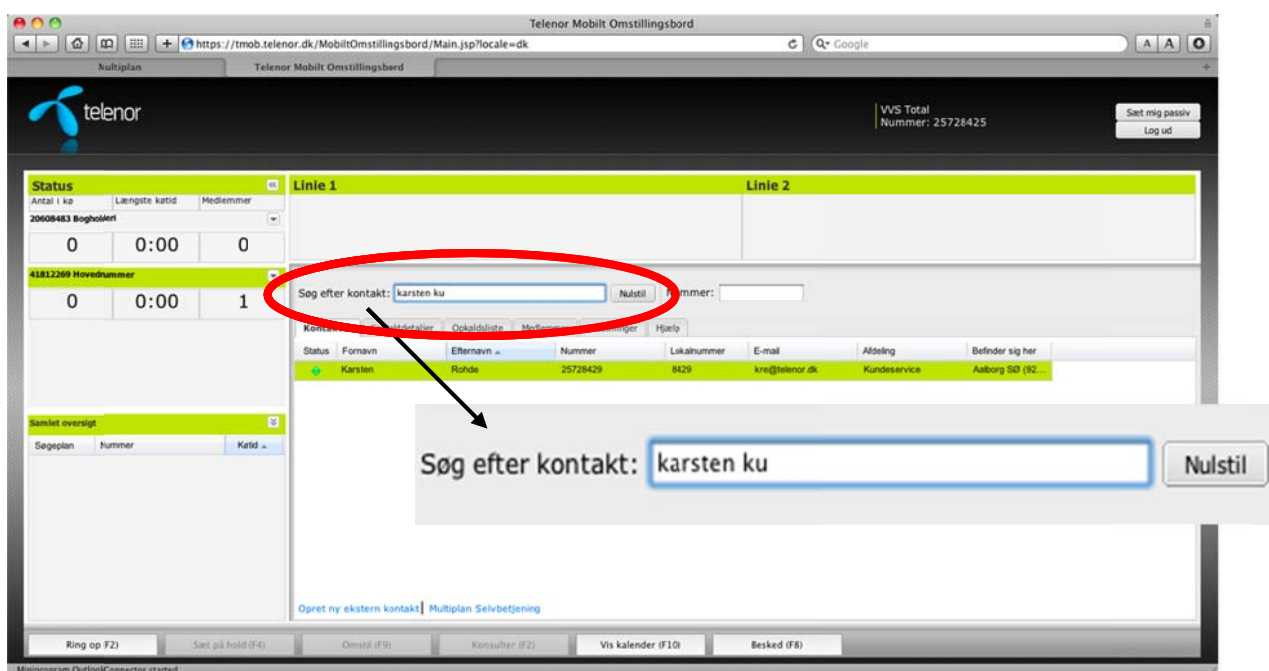
Søgningen er som standard opsat til automatisk søgning (type ahead søgning) – dvs. at der søges mens du skriver dit søgeord i søgefeltet. I eksemplet er der blevet søgt på "me" og følgende søgeresultater fremkommer indeholdende "me": "**M**ette", "**M**ega A/S", "Product Manage**m**ent".

Figur 24:



For at reducere søgeresultatet er det muligt at skrive flere søgeord på én gang. Ønsker du eksempelvis at søge på "Karsten" fra "Kundeservice", kan du gøre det ved at skrive "karsten ku" i søgefeltet.

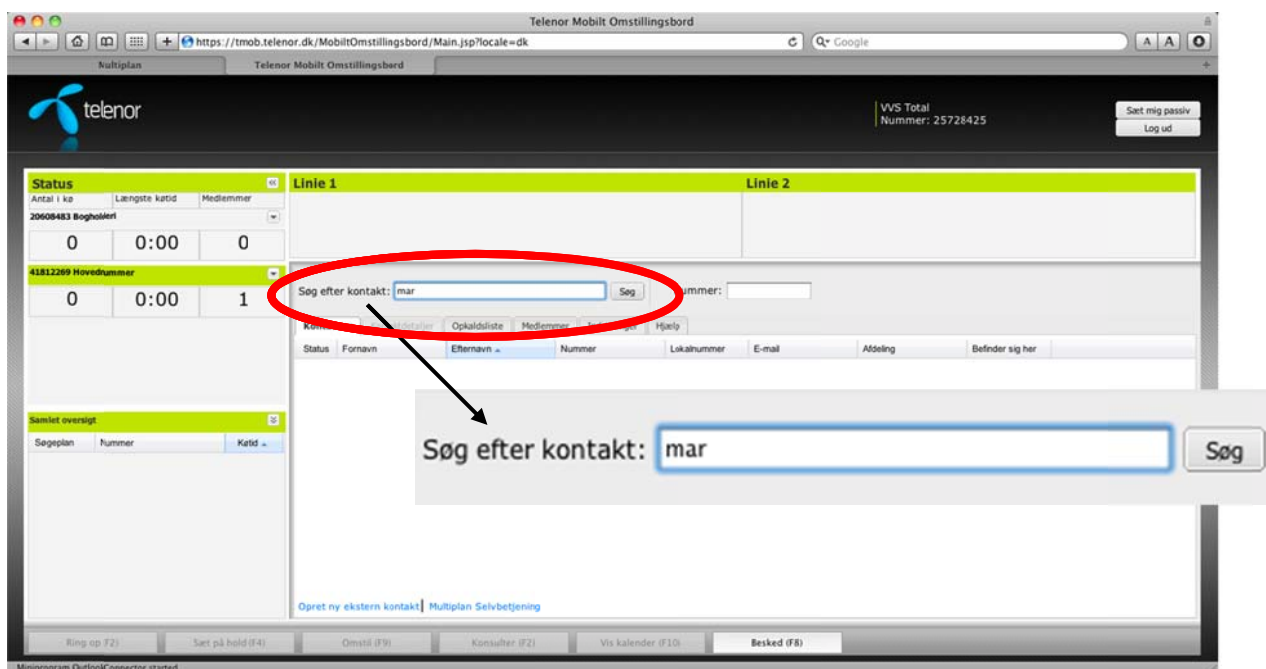
Figur 25:



3.7.3. Søg kontakt "Manuelt"

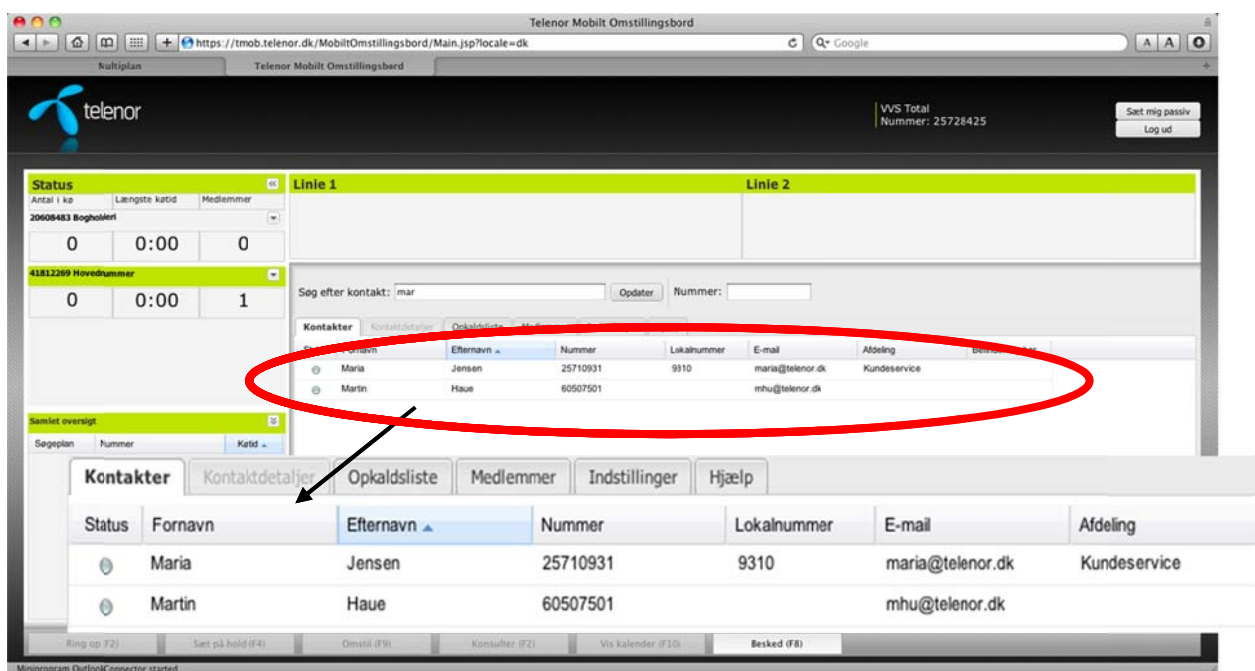
Manuel søgning opsættes under fanebladet "Indstillinger" i underpunktet "Søgemetode i kontakter" - se kapitel 5.4.4 Søgemetode i kontakter. Hvis der er mere end 1.000 kontakter (numre i virksomhedens Lokalnummerplan), kan der kun anvendes "Manuel søgning" i "Telefonbogen". Det er nødvendigt at foretage en indtastning i feltet "Søg efter kontakt" og trykke på knappen "Søg" for at fremsøge kontakter.

Figur 26a:



Resultatet af den manuelle søgning er statisk og viser kun mobiltelefonernes status på søgetidspunktet. Det er nødvendigt at trykke på knappen "Søg" igen for at se en opdateret status.

Figur 26b:



3.7.4. Statusvisning

Der vises status i "Telefonbogen" for de kontakter, som er en del af virksomhedens Lokalnummerplan. Der vises forskellig status afhængig af kontaktens tilgængelighed. Fx optaget/ledig på telefonen eller planlagte møder. Statusvisningen i "Telefonbogen" præsenteres med forskellige ikoner i feltet "Status" længst til venstre.

Der anvendes følgende ikoner til at angive kontaktens status:

- Grøn Status ledig - kontakten er ledig på telefonen.
- Rød Status optaget - kontakten er optaget på telefonen.
- Grå Status ukendt – kontakten kan have slukket sin mobiltelefon eller være udenfor dækning. Eksterne kontakter vises altid med "Status ukendt".
- Gul Status fravær - kontakten har registreret møde i sin Outlook kalender eller sat en spontan fraværsmarkering via sin Statusplan menu på mobiltelefonen.

Følgende Outlook aftaletyper vises som status fravær (● Gul status ikon):

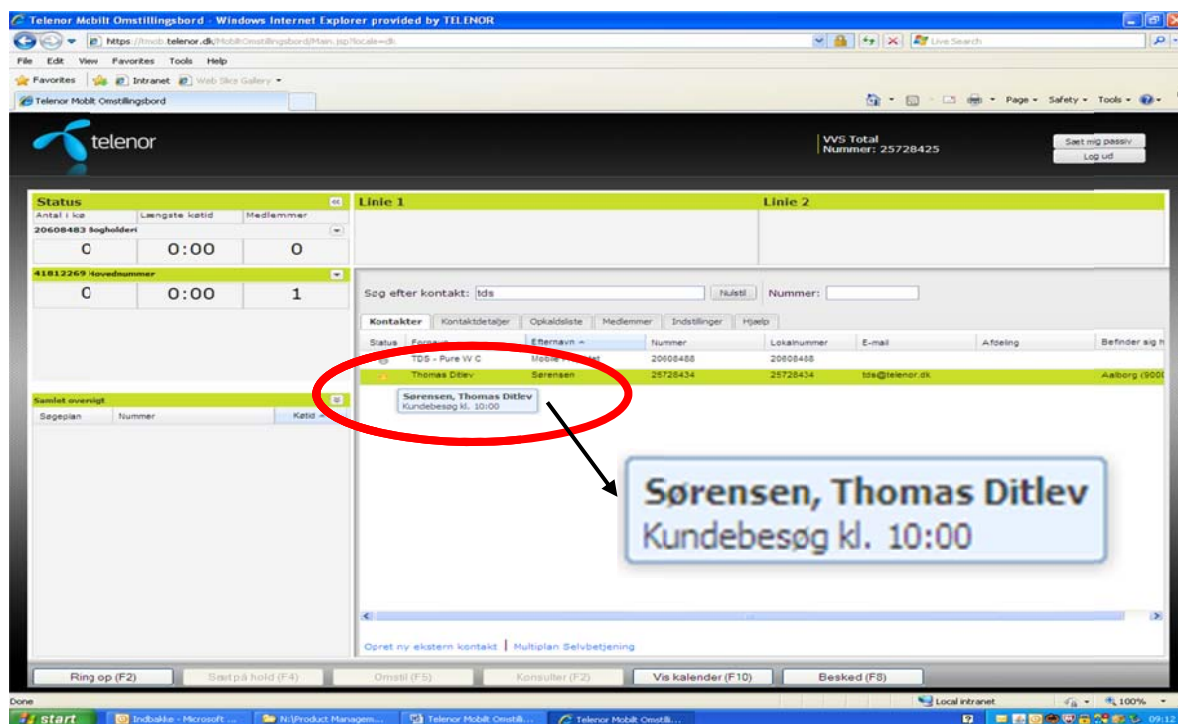
- "Optaget" = ● Gul status ikon
- "Foreløbig" = ● Gul status ikon
- "Ikke til stede" = ● Gul status ikon

Aftaletypen "Ledig" vises ikke med ● Gul status ikon.

For at anvende ● Gul status ikon skal dette slås til i omstillingsbordet. Der henvises til kapitel 5.4.2 Generelt.

Kører du musen henover status ikonet for den valgte kontakt fremkommer en informationsboks med yderligere forklaring af status. For en kontakt med et aktivt fravær (● Gul status ikon) vil årsagen og varigheden blive præsenteret.

Figur 27:

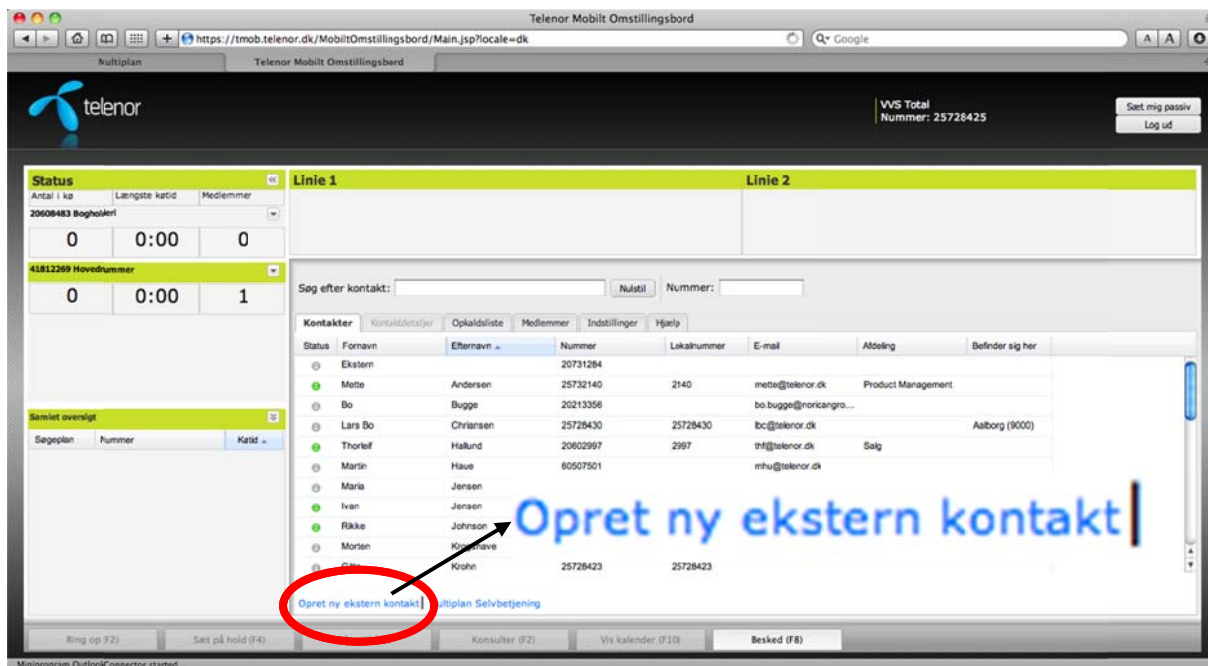


I eksemplet har "Thomas Ditlev Sørensen" et aktivt fravær. Årsag "Kundebesøg" med en varighed frem til kl. 10:00. Detaljer omkring kontaktens tilgængelighed findes i fanebladet "Kontakt detaljer".

3.7.5. Opret ny ekstern kontakt

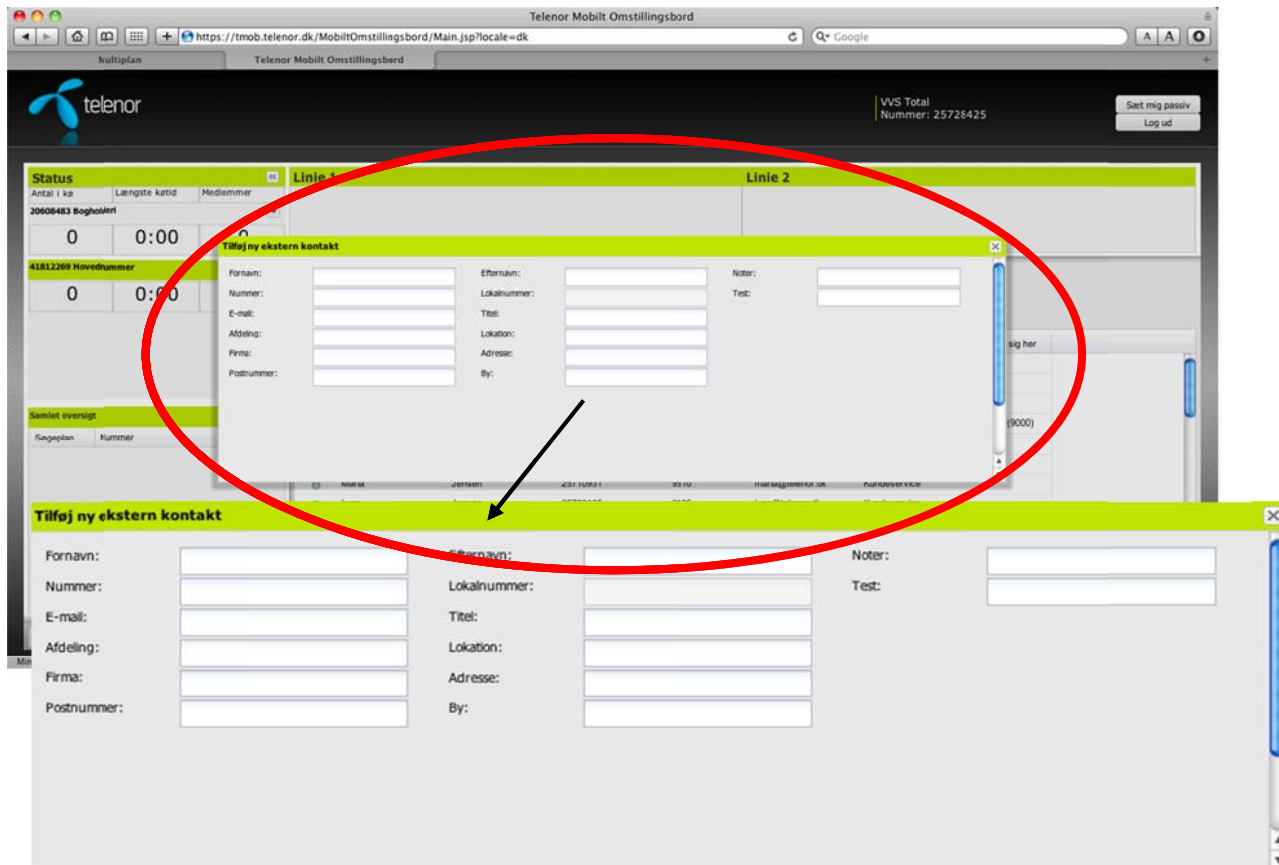
Der er mulighed for at oprette eksterne kontakter i "Telefonbogen" i omstillingsbordet – fx nøglepersoner hos leverandører og samarbejdspartnere. Når du står i fanebladet "Kontakter", trykker du på linket "Opret ny ekstern kontakt".

Figur 28a:



Når du klikker på linket åbnes et nyt vindue. Her er det muligt at oprette nye eksterne kontakter. Næste gang du logger ind i omstillingsbordet vil det være muligt at fremsøge den eksterne kontakt i "Telefonbogen". Den eksterne kontakt gemmes centralt i "Telefonbogen" og alle brugere med et brugerlogin til omstillingsbordet, kan fremsøge den eksterne kontakt.

Figur 28b:



OBS. Den eksterne kontakt kan ikke oprettes med Lokalnummer i omstillingsbordet. Hvis den eksterne kontakt ønskes oprettet med Lokalnummer, skal oprettelsen foretages via Multiplan Selvbetjening.

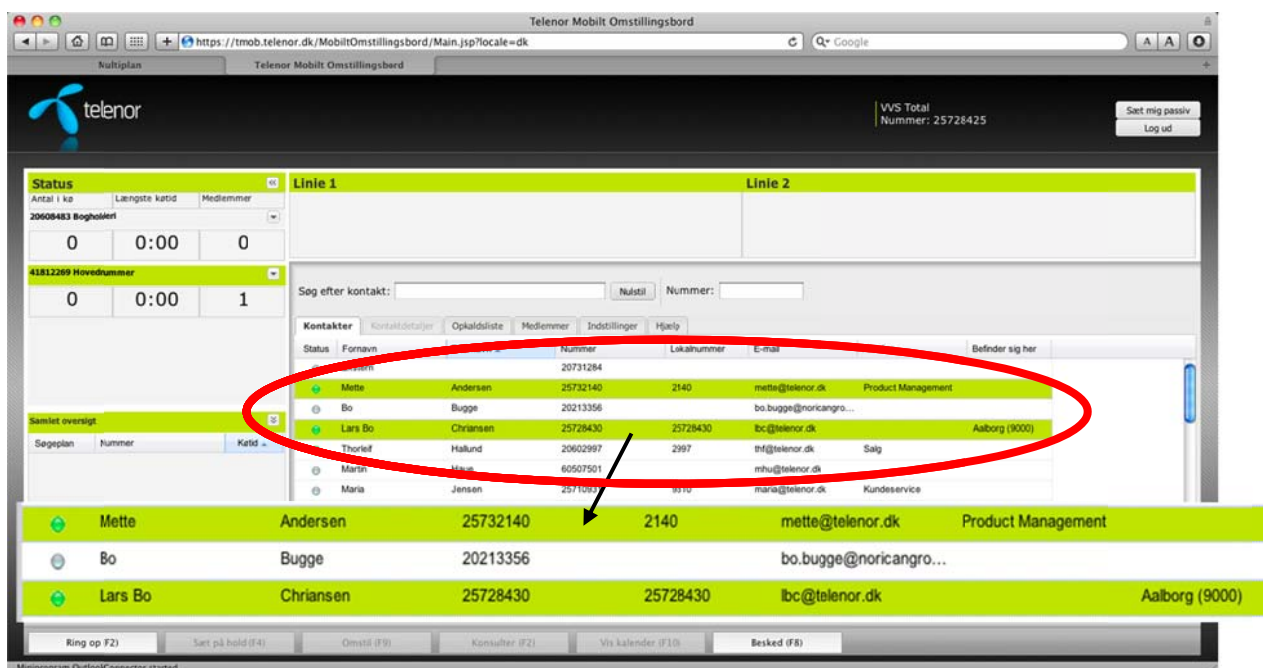
4. Send besked fra omstillingsbordet

Det er muligt at afsende SMS og e-mail fra omstillingsbordet til en eller flere kontakter i "Telefonbogen".

Du skal fremsøge og markere den eller de kontakter (modtagere) i "Telefonbogen", som du ønsker at sende beskeden til.

Generelle Windows funktioner gælder for markeringer af flere kontakter i "Telefonbogen". Hold "Ctrl" tasten nede på dit tastatur og klik med musen på de kontakter, som skal modtage beskeden.

Figur 29a:



Når du klikker på "Besked (F8)" i "Kaldspanelet" åbnes et beskedvindue i den nederste del af "Telefonbogen" – se figur 29b på næste side.

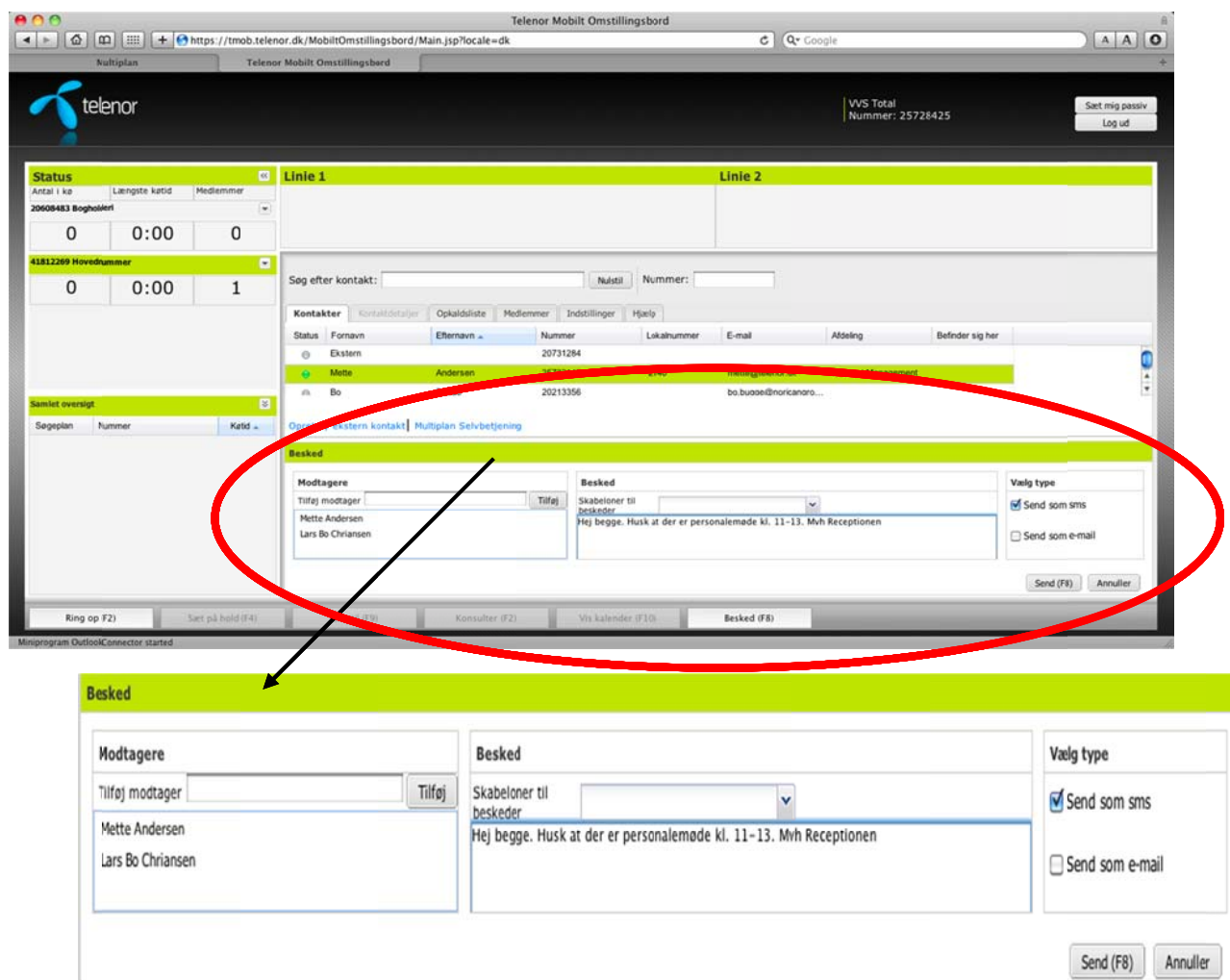
Til venstre i beskedvinduet - vises de valgte modtagere, som du lige har markeret i "Telefonbogen".

I midten af beskedvinduet - skrives beskeden eller der vælges en standardbesked ved at trykke på rullegardinet "Skabeloner til beskeder". For oprettelse af standardbeskeder henvises til kapitel 5.4.5 Skabeloner til beskeder.

Til højre i beskedvinduet - vælges om beskeden skal sendes som SMS eller e-mail. Klik på "Send (F8)" for at afsende beskeden til de valgte modtagere.

Du kan manuelt tilføje flere numre eller e-mail adresser i feltet "Modtagere" ved at skrive disse ind og trykke på "Tilføj", inden du sender beskeden.

Figur 29b:



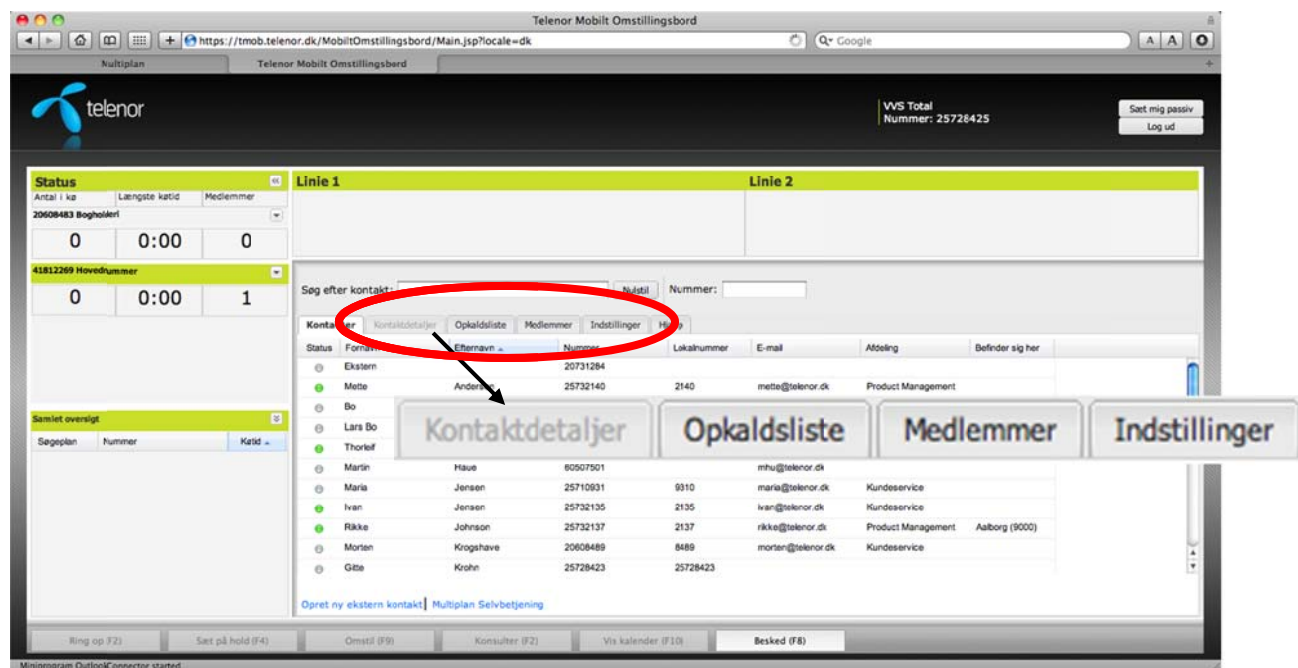
5. Opsætning af omstillingsbordet

Der er indbygget en række administrationsmuligheder i omstillingsbordet. Det er bl.a. muligt at:

- Administrere alle kontakter individuelt (fanebladet "Kontaktdetaljer").
- Se en oversigt over alle de kald som du har behandlet (fanebladet "Opkaldsliste").
- Se en detaljeret oversigt over hvilke brugere der er aktive på de hovednumre, som du betjener (fanebladet "Medlemmer").
- Lave din egen personlige opsætning af omstillingsbordet (fanebladet "Indstillinger").

I det følgende beskrives disse muligheder i detaljer.

Figur 30:

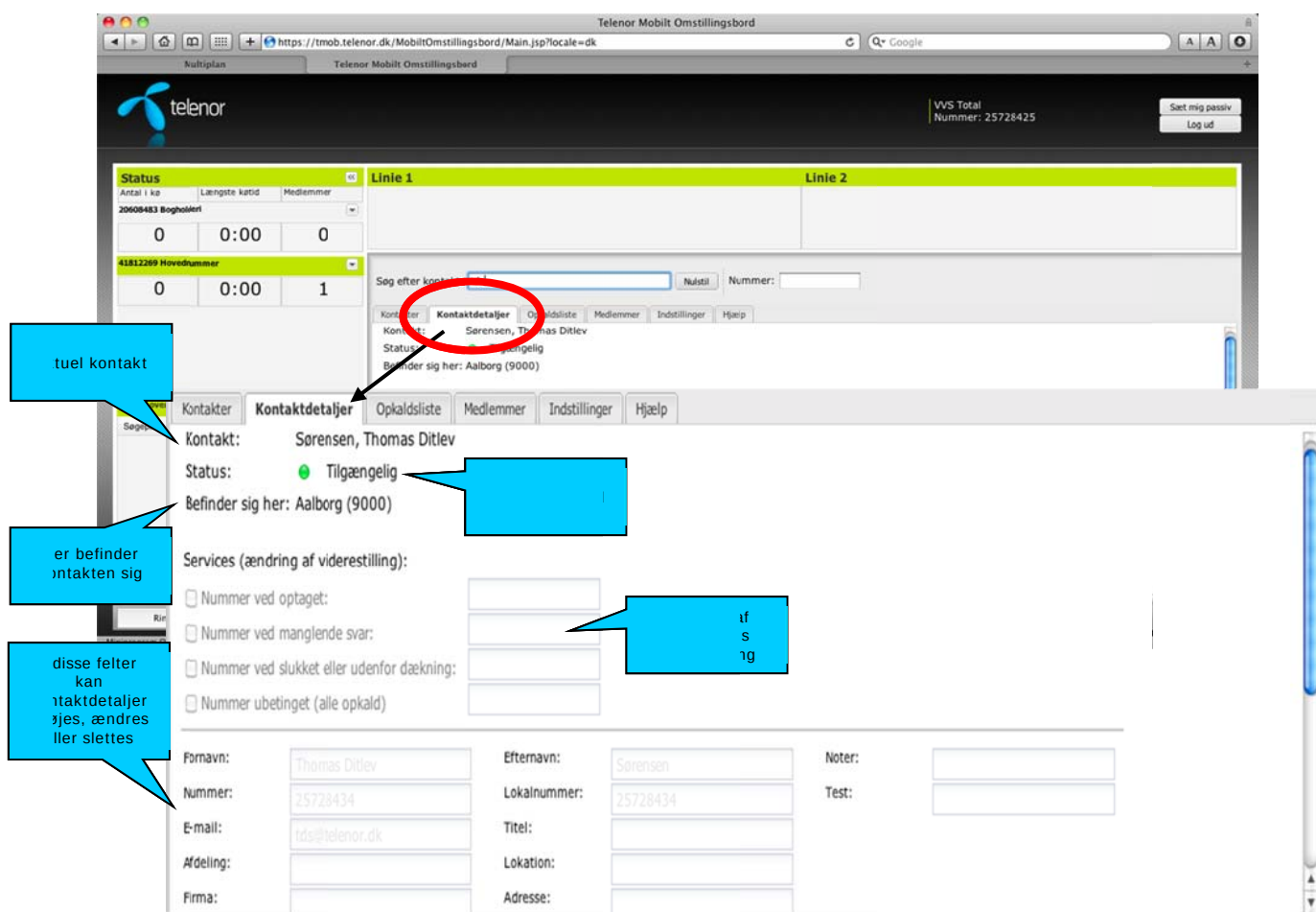


5.1. Kontaktdetaljer

Når du markerer en kontakt i "Telefonbogen" bliver fanebladet "Kontaktdetaljer" aktivt. Når du klikker på fanebladet "Kontaktdetaljer" vises alle detaljer for den markerede kontakt.

Du kan også åbne fanebladet "Kontaktdetaljer" ved at dobbeltklikke på den markerede kontakt i "Telefonbogen".

Figur 31:



OBS. De felter som er inaktive, kan kun redigeres af Lokalnummerplansadministratoren i Multiplan Selvbetjening.

Kontakt: Viser navnet på den valgte kontakt.

Status: Viser den valgte kontakts nuværende tilgængelighed. For en forklaring af status ikonet henvises til kapitel 3.7.4 Statusvisning.

Befinder sig her: Angiver hvor en kontakt befinder sig. Befinder kontakten sig i Danmark, angives lokation med nærmeste "by/postnummer". Befinder kontakten sig i udlandet, vil der enten blive angivet "roaming land" (fx Tyskland) eller blot "roaming". Visning af "lokation" kræver, at kontakten har aktiveret funktionen via sin Statusplan menu på mobiltelefonen.

Når kontakten har aktiveret "lokation" i sin Statusplan menu på mobiltelefonen, opdateres informationen når kontakten modtager et indgående opkald, foretager et udgående opkald eller ændrer position i Telenor's netværk.

Services (ændring af viderestilling): Du har mulighed for at ændre viderestillinger på alle kontakter med en mobiltelefon i virksomhedens Lokalnummerplan. Du ændrer på viderestillingerne for en kontakt ved at trykke på knappen "Ændre". Herefter bliver det muligt at indtaste et telefonnummer i et eller flere af viderestillingsfelterne.

Kontakttdetaljer: I nederste del af fanebladet "Kontakttdetaljer" kan du opdatere oplysninger på kontakterne i "Telefonbogen" ved at trykke på knappen "Ændre". Det er muligt at oprette nye informationsfelter. Dette gøres under fanebladet "Indstillinger" i underpunktet "Kontakter".

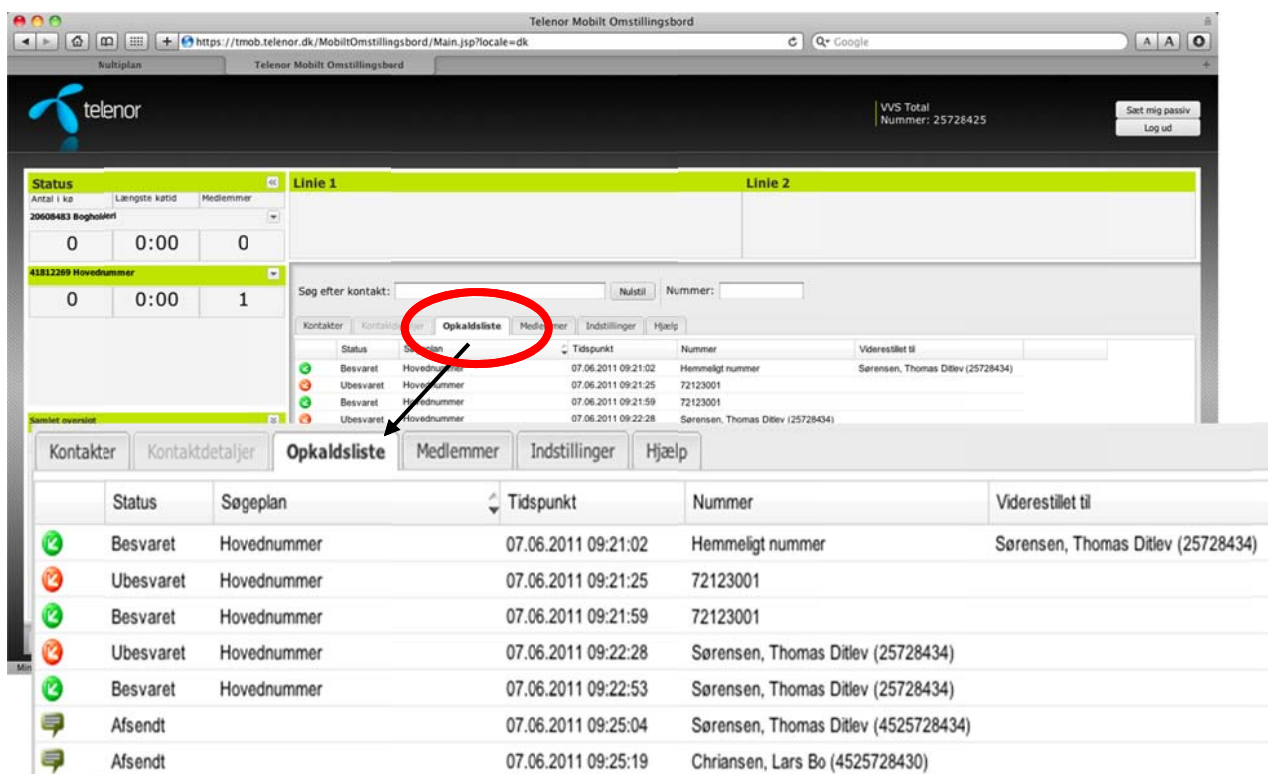
5.2. Opkaldsliste

Fanebladet "Opkaldsliste" indeholder oplysninger om alle opkald, du har foretaget, modtaget og omstillet. Det er muligt at sortere på hændelserne ved at klikke øverst i den kolonne, som du ønsker at sortere.

Afsendte SMS'er fra omstillingsbordet vises også i "Opkaldslisten". I kolonnen "Status" fremgår det om SMS'en er "Afsendt" fra omstillingsborders og/eller "Modtaget" hos den valgte kontakt.

Når du logger ud af omstillingsbordet nulstilles "Opkaldslisten".

Figur 32:



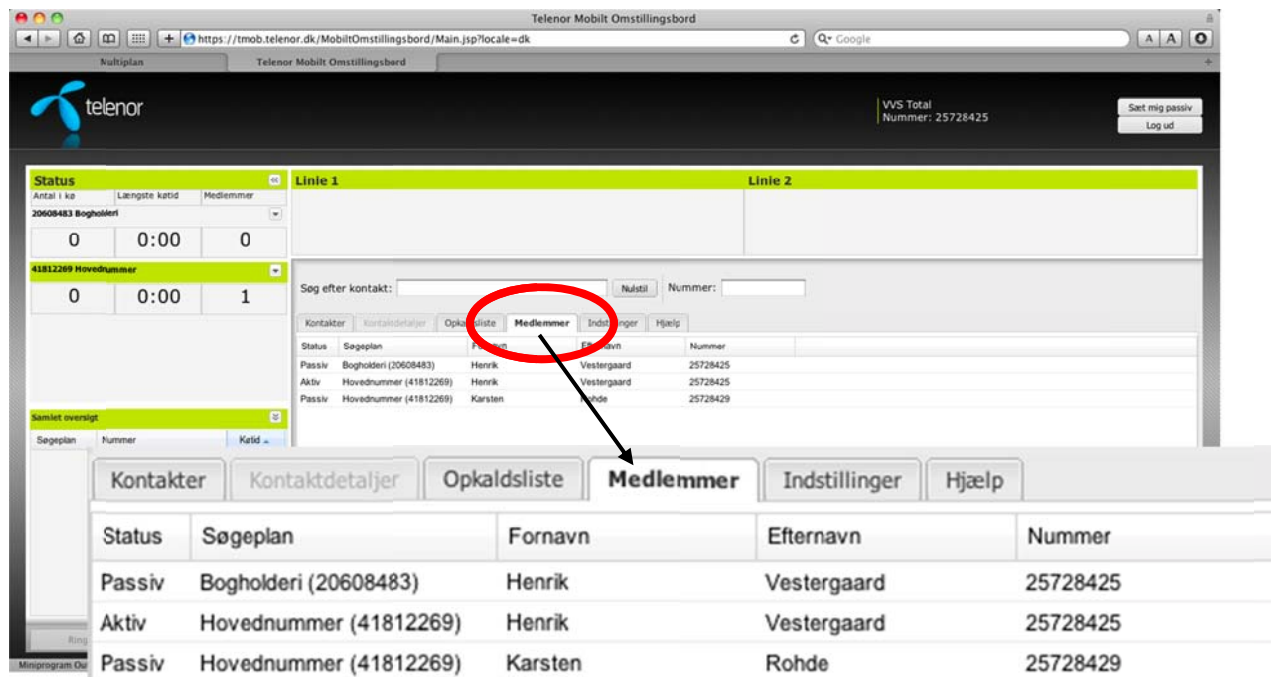
5.3. Medlemmer

Fanebladet "Medlemmer" indeholder en oversigt over medlemmer og deres navn, nummer og status på de hovednumre (Søgeplaner), som du selv er logget ind på.

Listen viser en særskilt status på alle køer, medlemmerne er logget ind på. Opkald til hovednummeret (Søgeplan) bliver videreført til de medlemmer, der har status "Aktiv". Et medlem står "Passiv", når medarbejderen ikke ønsker at modtage opkald.

Det er muligt at sortere på de forskellige medlemmer ved at klikke øverst i den kolonne, som du ønsker at sortere.

Figur 33:



5.4. Indstillinger

Under fanebladet "Indstillinger" har du mulighed for at foretage individuelle tilpasninger af omstillingsbordet, som er unikke for dig. Fanebladet indeholder 8 underkategorier, hvor du har mulighed for at foretage indstillinger til omstillingsbordet:

- Generelt
- Søgemetode i kontakter
- Skabeloner til beskeder
- Importer kontakter
- Outlook integration
- Hemmeligt nummer

Kik på "+"-tegnet for at åbne den ønskede underkategori. Det følgende beskriver de indstillingsmuligheder, som du har i hver underkategori.

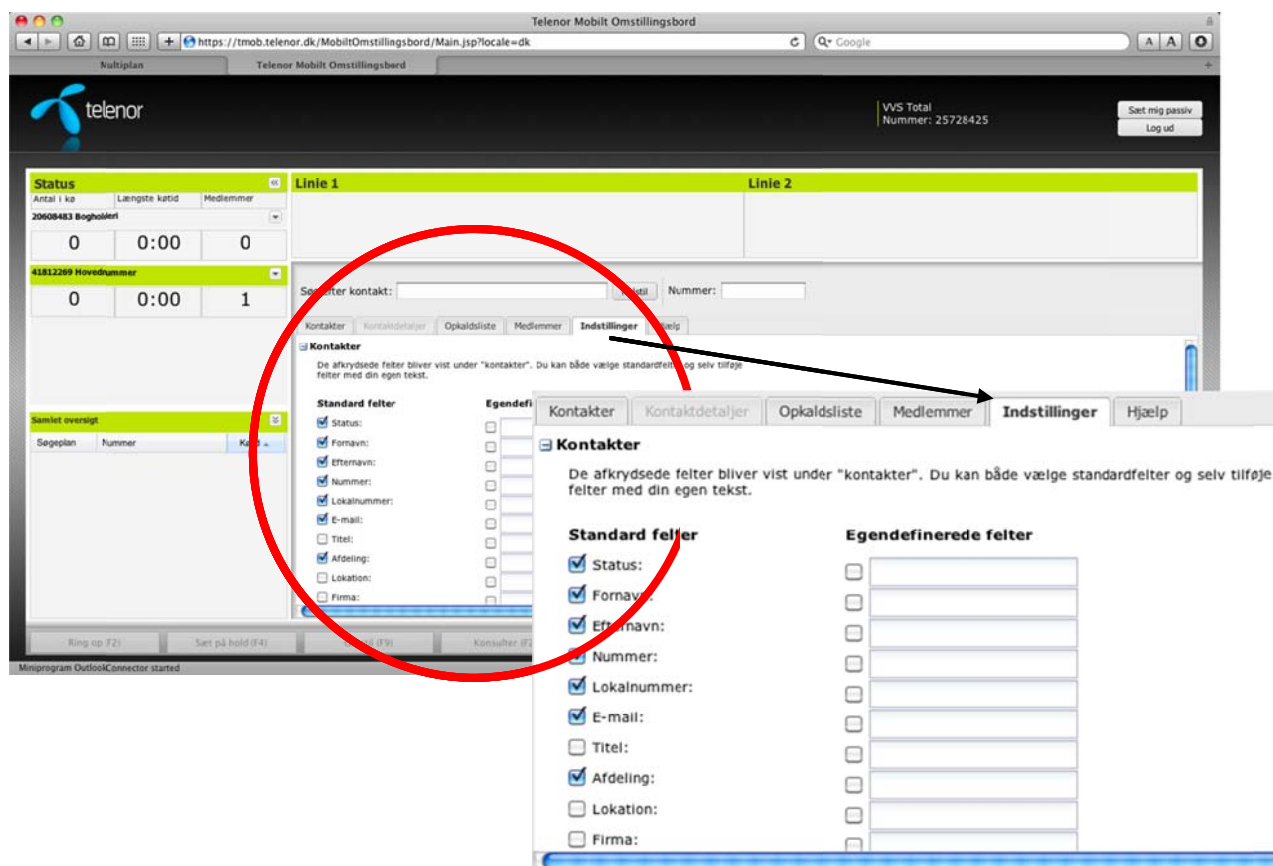
5.4.1. Kontakter

I underkategorien "Kontakter" kan du opsætte hvilke kolonner, der skal vises i "Telefonbogen". Der er per default sat "flyeben" ud for de "Standard felter", der er defineret af Telenor. Der henvises til indledningen i kapitel 3.7 Telefonbogen.

Standard felter: Ønsker du visning af yderligere "Standard felter" sættes der blot "flueben" ud for disse. De valgte felter er tilgængelige næste gang du logger ind i omstillingsbordet, eller hvis du foretager en "refresh" af skærbilledet.

Egendefinerede felter: Det er ligeledes muligt at tilføje "Egendefinerede felter", som kan anvendes til fremsøgning af kontakter i "Telefonbogen". Dette vil være synligt i "Telefonbogen" for alle kontakter, næste gang du logger ind i omstillingsbordet, eller hvis du foretager en "refresh" af skærbilledet. Du tilføjer informationer per kontakt under fanebladet "Kontakt detaljer". Der henvises til kapitel 5.1 Kontakt detaljer.

Figur 34:



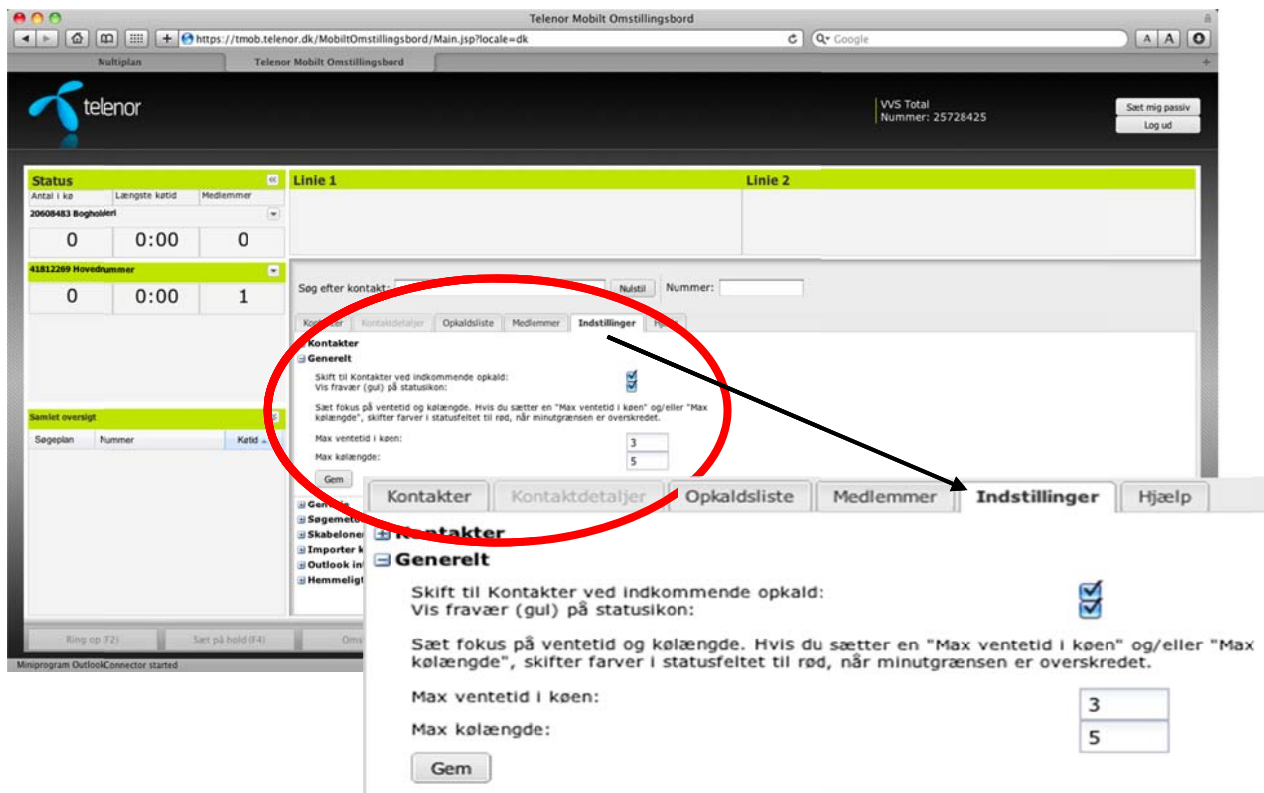
Husk altid at trykke på "Gem" når du har foretaget dine ændringer.

5.4.2. Generelt

I underkategorien "Generelt" kan du opsætte:

- Om omstillingsbordet skal skifte til "Telefonbogen" i forbindelse med indgående opkald.
- Tærskel (antal minutter) for "Max ventetid i køen".
- Tærskel (antal) for "Max kølængde".
- Om status ikonet i "Telefonbogen" skal vise "fravær/møde" (🟡 Gul status ikon) for alle kontakter. Standardvisning i status ikonet for "fravær/møde" er grøn.

Figur 35:



Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

5.4.3. Genveje

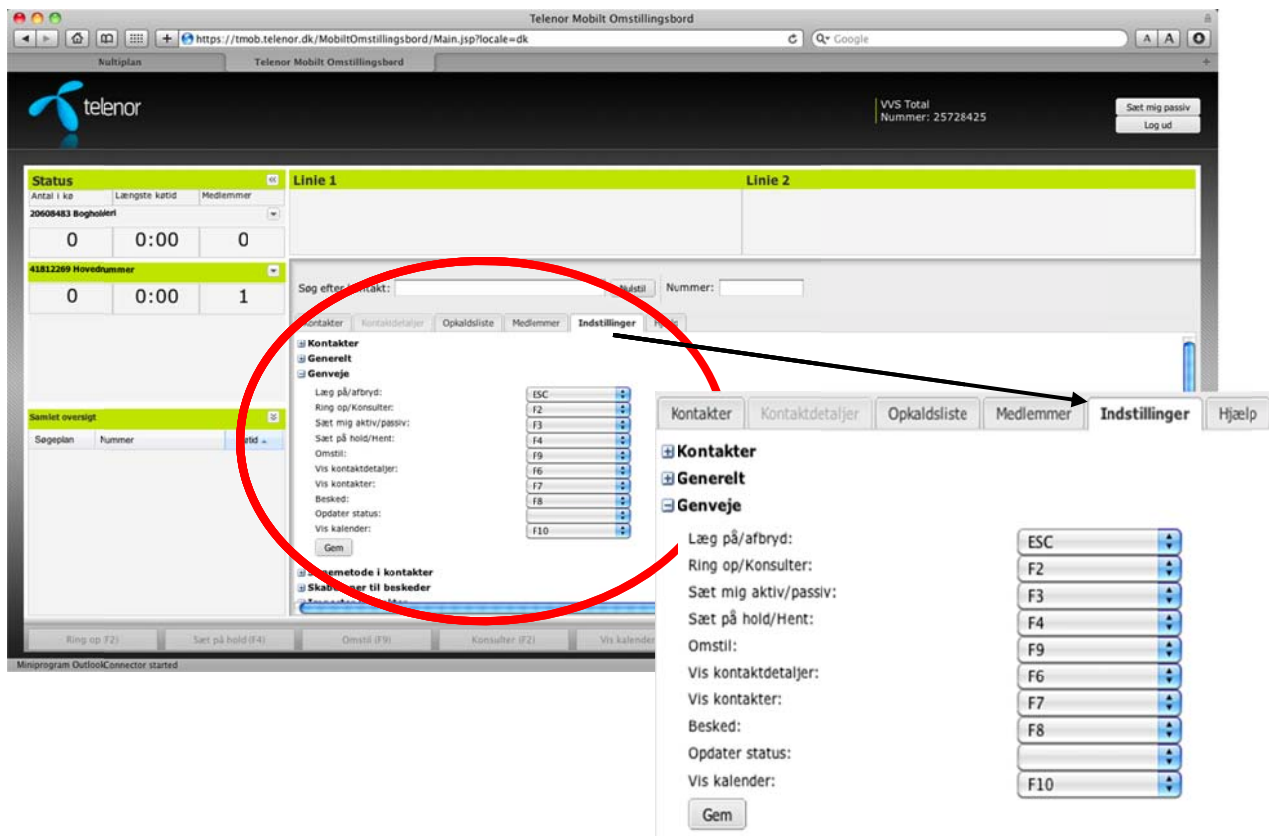
I underkategorien "Genveje" har Telenor defineret en standardopsætning for anvendelse af genveje, så du kan betjene funktionsknapperne i "Kaldspanel" nemt og hurtigt via dit tastatur. Genvejene er tasterne "F1-F10" samt "ESC" på dit tastatur.

Du kan ændre standardopsætningen for genveje i fanebladet "Indstillinger" under punktet "Genveje". Start med at fjerne standardopsætningen ved at trykke på "pil ned" ud for hver enkelt funktionsknap og vælg det "blanke" hvide felt.

Dette "frigiver" den foruddefinerede genvej, således du får mulighed for at tildele genvejen til en anden funktionsknap. Ledige genveje vises, når du trykker "pil ned" ud for hver enkelt funktionsknap.

En genvej kan kun anvendes én gang. De nye genveje vises i parentes på de enkelte funktionsknapper i "Kaldspanelet".

Figur 36:



Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

OBS. For Mac kan det være nødvendigt at gøre følgende for at kunne anvende Telenor's standardopsætning af genveje: Tilgå "Systemindstillinger", "Tastatur" og sæt flueben i "Brug alle tasterne F1, F2 osv. som almindelige funktionstaster".

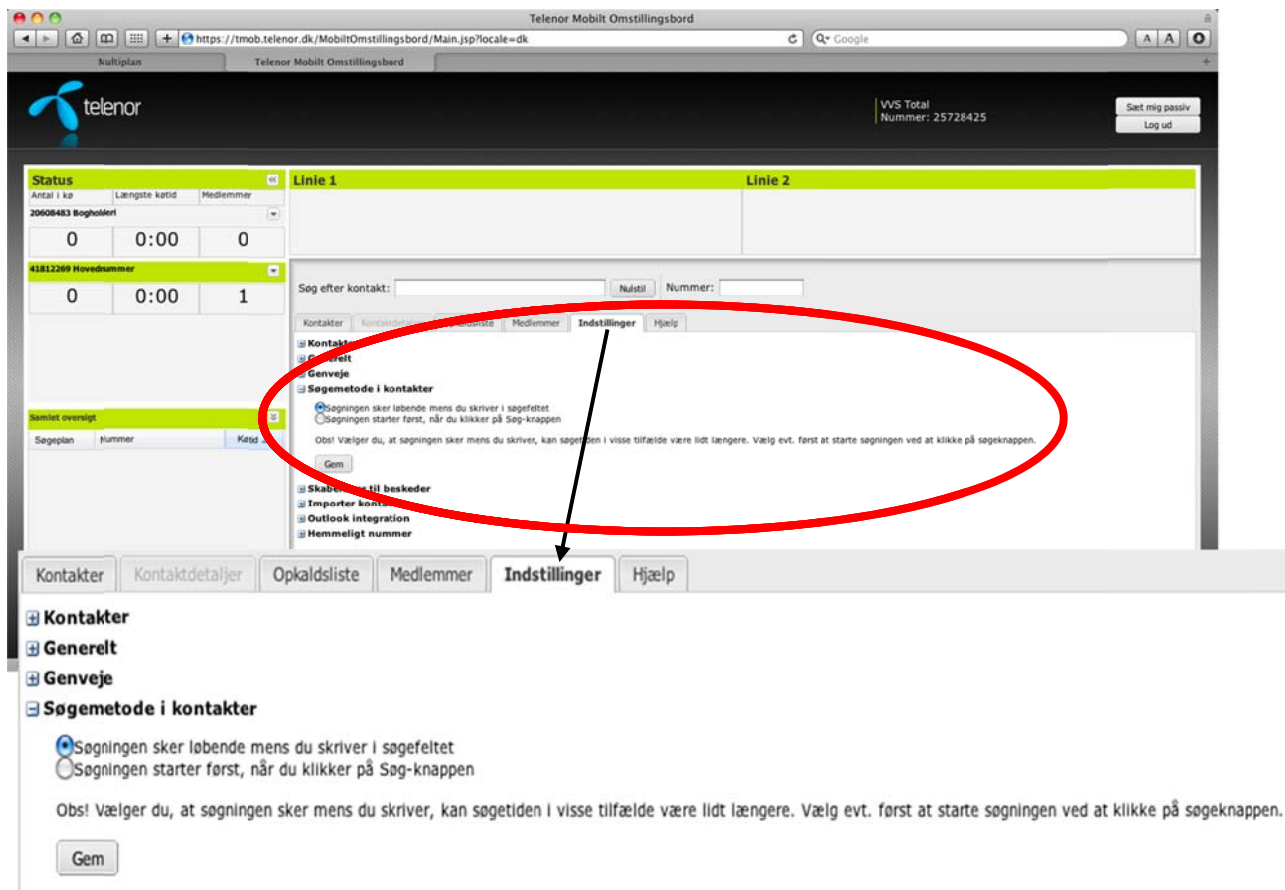
OBS. OBS. Anvendes Safari som web-browser omdefinieres Telenor's standardopsætning af genvejen "F5" for "Omstil" til "F9" for "Omstil".

5.4.4. Søgemetode i kontakter

I underkategorien "*Søgemetode i kontakter*" kan du opsætte om der skal anvendes "*Automatisk*" eller "*Manuel*" søgning i "*Telefonbogen*". Hvis der er mere end 1.000 kontakter (numre i virksomhedens Lokalnummerplan) kan der kun anvendes "*Manuel søgning*" i "*Telefonbogen*".

Der henvises til kapitel 3.7.2 Søg Kontakt "Automatisk" og kapitel 3.7.3 Søg kontakt "Manuelt" for en uddybende beskrivelse af søgefunktionen i "*Telefonbogen*".

Figur 37:



Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

5.4.5. Skabeloner til beskeder

I underkategorien "*Skabeloner til beskeder*" har du mulighed for at definere en række skabeloner, som kan anvendes når du bruger funktionen "*Besked (F8)*" i "*Kaldspanelet*" (beskrevet i kapitel 4 Send besked fra omstillingsbordet).

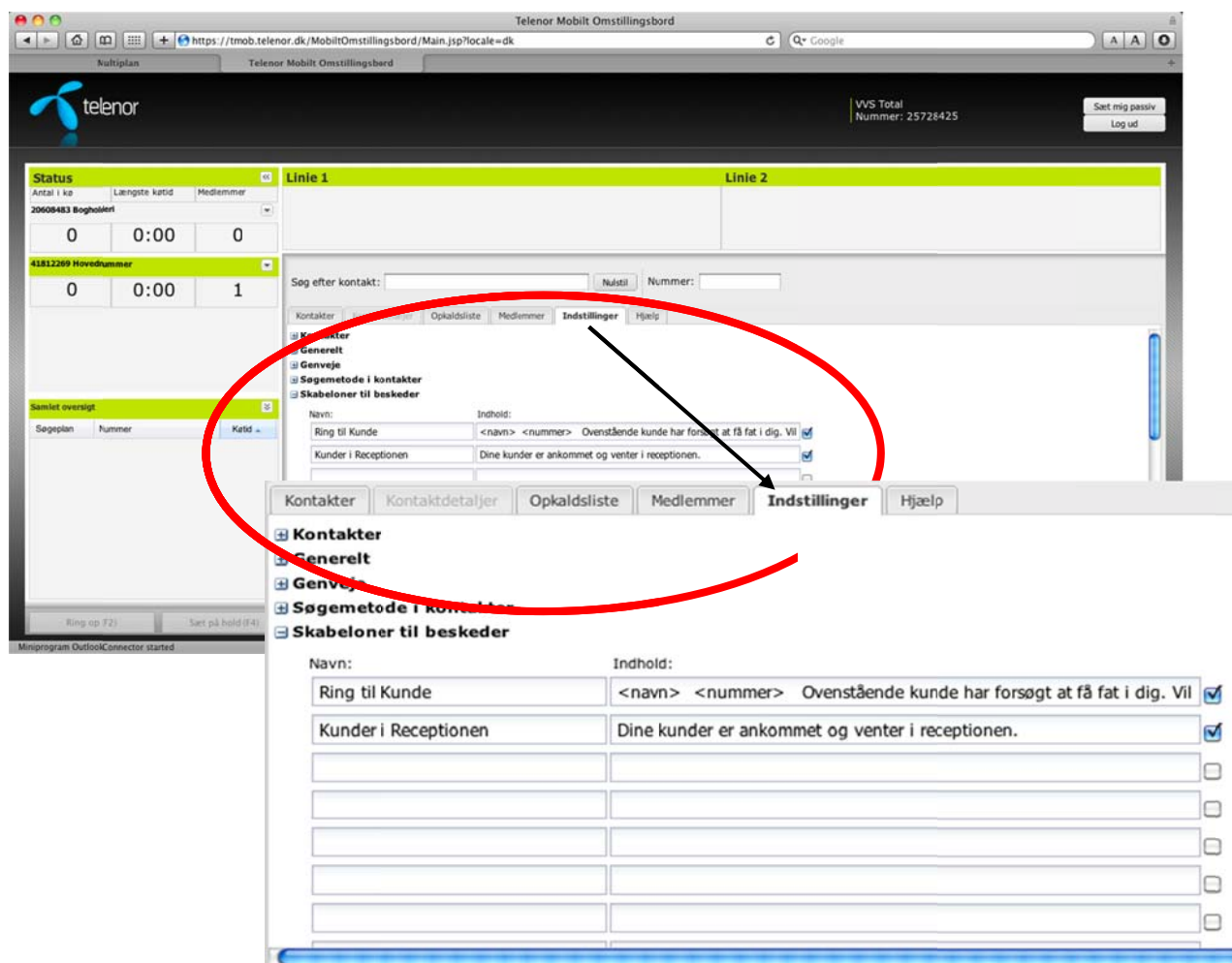
Du opretter en ny standard skabelon på følgende måde:

- Giv skabelonen et **navn**, fx "*Ring til*" eller "*Besked fra*".
- Under "*Indhold*" kan du indsætte tre forskellige felter:
 - o **<navn>** viser navnet på den der ringer op.
 - o **<nummer>** viser nummeret på den der ringer op.
 - o **<hovednummer>** viser den Søgeplan der er ringet op til.
- For at aktivere skabelonen – HUSK at sætte "*flueben*" i tjekboksen til højre for skabelonen.

Feltet <navn> udfyldes automatisk på de valgte kontakter, som beskeden sendes til.

Eksempel: Hej xx, <navn> har ringet til dig og vil gerne ringes op på <nummer>.

Figur 38:



Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

OBS. Vær opmærksom på at felterne <nummer> og <hovednummer> kun udfyldes automatisk når der er et aktivt indgående opkald.

OBS. OBS. Microsoft Outlook 2003 understøtter ikke specialtegn. Derfor anbefales det at der ikke anvendes specialtegn i de standard beskedskebeloner, som oprettes, såfremt beskederne afsendes som e-mail via Microsoft Outlook 2003.

5.4.6. Importer kontakter

I underkategorien "*Importer kontakter*" kan du hente en skabelon til opdatering af kontaktoplysninger i "*Telefonbogen*". Det er muligt at:

- Opdatere eksisterende kontakter i virksomhedens Lokalnummerplan med oplysning om f.eks. e-mail, titel, afdeling osv.
- Importere nye eksterne kontakter.

Opdater eksisterende kontakter

For at starte en opdatering af eksisterende kontakter i "*Telefonbogen*" eller import af nye eksterne kontakter, skal du trykke på linket "*Indlæs skabelon*". Når du trykker på linket åbnes den foruddefinerede skabelon, som skal anvendes.

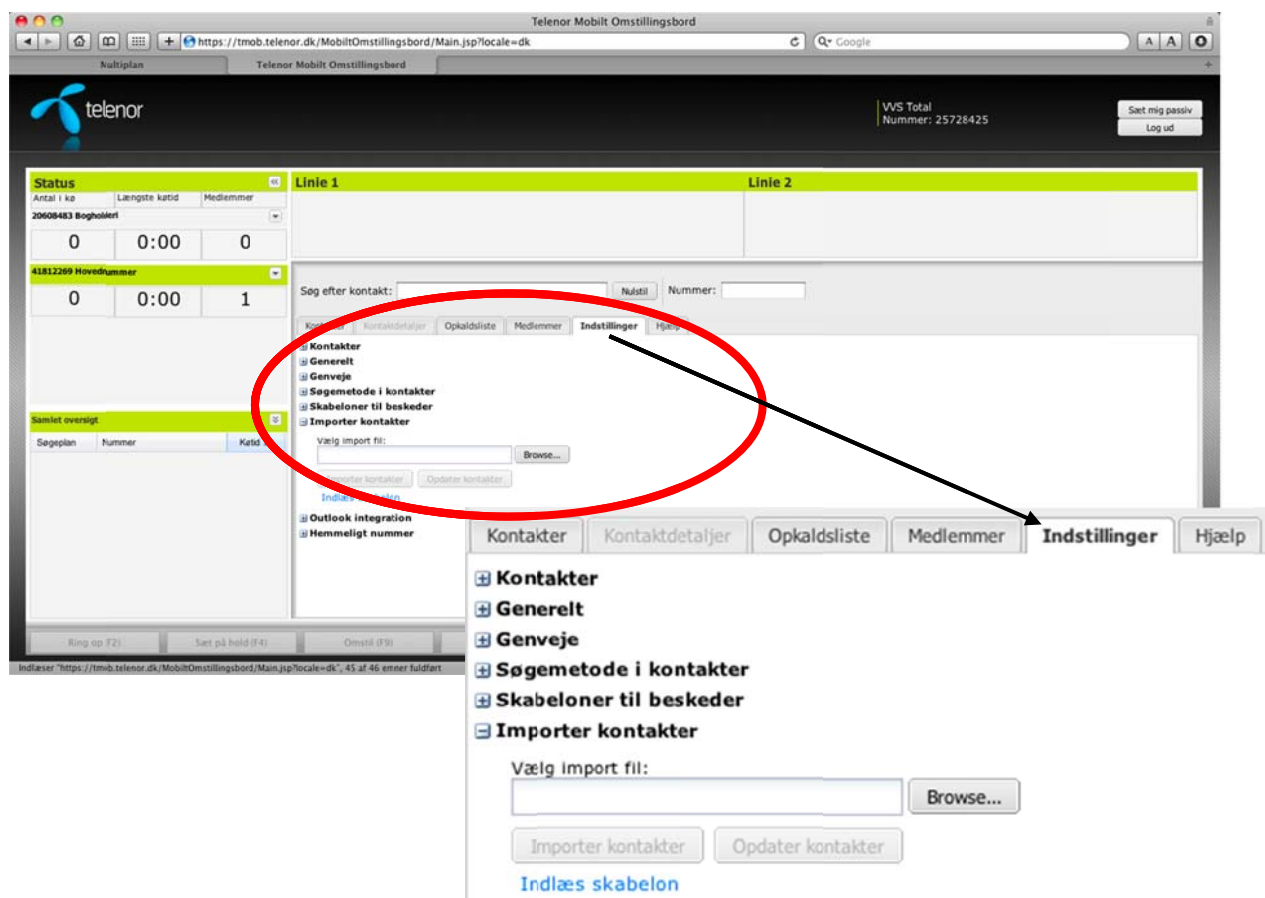
Du udfylder skabelonen med de ønskede oplysninger per kontakt og gemmer filen fx lokalt på din PC. Kontaktens telefonnummer skal altid udfyldes. Herefter går du ind i omstillingsbordet og trykker på knappen "*Browse...*" for at finde filen, som du lige har opdateret og gemt.

Når du har fundet filen, kan du foretage den ønskede opdatering af de valgte kontakter i "*Telefonbogen*". For at opdatere oplysningerne trykker du på "*Opdater kontakter*".

Import af nye eksterne kontakter

"Importer kontakter" anvendes kun til oprettelse af nye eksterne kontakter i "Telefonbogen".

Figur 39:



OBS. Anvendes "Importer kontakter" i forbindelse med opdatering af kontakter vil dette medføre at alle eksisterende kontakter i "Telefonbogen" også oprettes som eksterne kontakter. Det betyder at kontakterne bliver dobbeltoprettet i "Telefonbogen".

5.4.7. Outlook integration

I underkategorien "Outlook integration" har du mulighed for at aktivere integrationen til Microsoft Outlook, således at de kontakter der er registreret i "Telefonbogen" bliver opdateret med status omkring møder og andet fravær fra deres Outlook kalender. Det er muligt at stille på opdateringsfrekvensen. Det vil sige hvor ofte (målt i minutter) informationen skal opdateres i omstillingsbordet.

Outlook kalenderintegrationen kræver at:

- Integrationen er slået til ved at sætte "flueben" i tjekboksen.
- E-mail adressen er tilføjet på kontakten i "Telefonbogen".
- Kontakten deler sin kalender med brugeren af omstillingsbordet.
- Brugeren af omstillingsbordet skal have installeret Java version 1.6 eller nyere på sin PC.

OBS. Er der mere end 1.000 numre i virksomhedens Lokalnummerplan og/eller anvendes "Manuel søgning" i "Telefonbogen" kan Outlook kalenderintegrationen ikke anvendes, og status ikonet i "Telefonbogen" viser ikke "fravær/møde" (☺ Gul status ikon) for kalenderaftaler.

VIGTIG!

Anvendes Microsoft Outlook 2003 fremkommer meddelelsen "Et program prøver at få adgang til de e-mail-adresser, du har gemt i Outlook", fordi Outlook-adressekartoteket automatisk beskyttes af sikkerhedsmæssige årsager. Du kan forhindre at denne

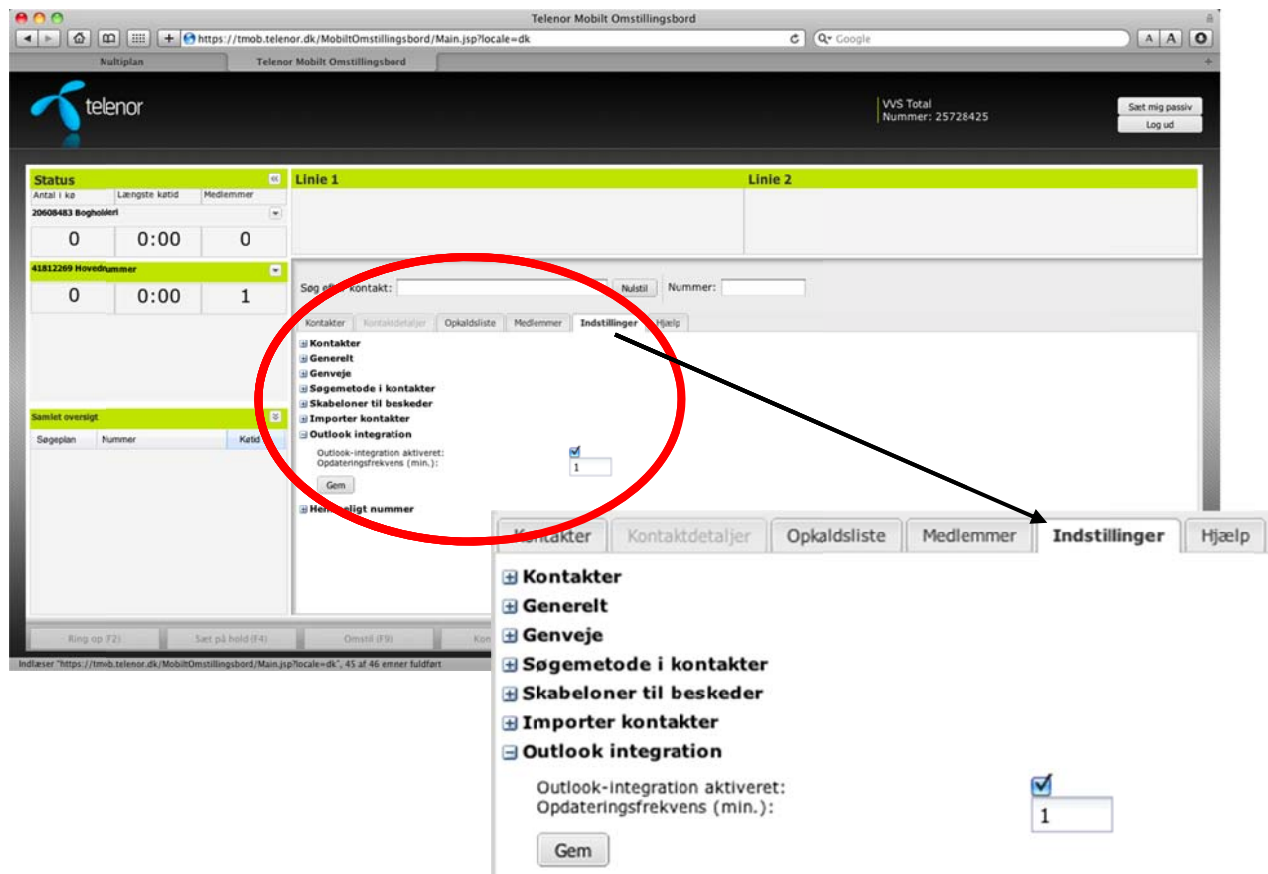
meddelelse fremkommer ved at foretage installation af følgende software på din PC:
<http://www.mapilab.com/outlook/security/>

Anvendes Microsoft Outlook 2003 i kombination med Exchange 2007 server eller Exchange 2010 server kan Telenor ikke garantere at kalenderintegrationen virker.

Anvendes Microsoft Outlook 2007 eller tidligere versioner sammen med en remote/hosted Exchange server, kan Telenor ikke garantere at kalenderintegrationen virker.

Afvikles Microsoft Outlook via Citrix på brugerens PC kan Telenor ikke garantere at kalenderintegrationen virker.

Figur 40:



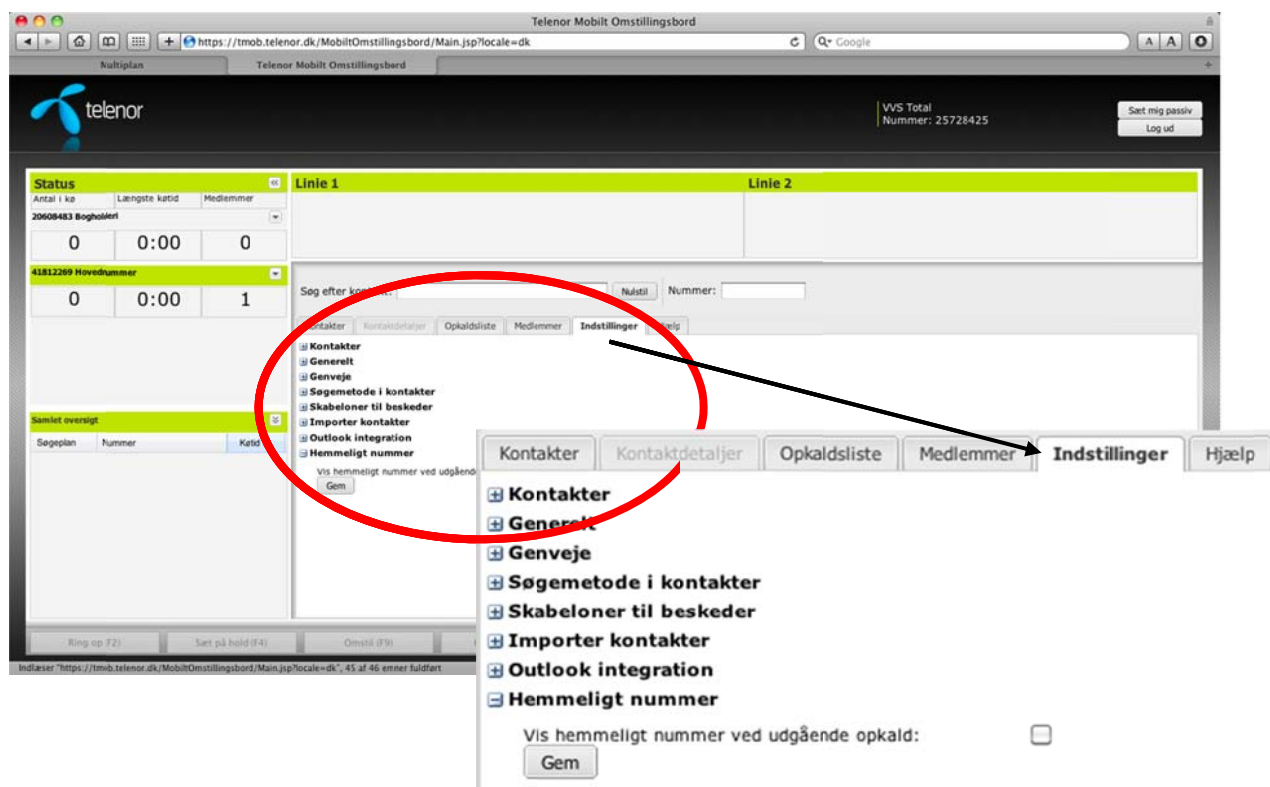
Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

5.4.8. Hemmeligt nummer

I underkategorien "*Hemmeligt nummer*" har du mulighed for at foretage en opsætning af omstillingsbordet, således at alle udgående opkald du foretager fra omstillingsbordet vises med hemmeligt nummer.

Anvender du produktet Valgfri Vis Nummer skal du derfor være opmærksom på, at der altid vises hemmeligt nummer ved udgående opkaldet foretaget fra omstillingsbordet.

Figur 41:



Husk altid at trykke på "Gem", når du har foretaget dine ændringer.

OBS. Har du registreret hemmeligt nummer hos Telenor eller har du opsat mobiltelefonen til at vise hemmeligt nummer, er du nødt til at slå funktionen "Hemmeligt nummer" til i omstillingsbordet.

6. Søg hjælp

Under fanebladet "Hjælp" findes en Quick Guide hvor du kan få hjælp til, hvordan du anvender de basale funktioner i omstillingsbordet.

Figur 42:

