

TELESWED PBX 2.1.9

ADMINISTRATÖRSMANUAL

**TELESWED**

Primary Group AB - Box 20 - 28321 Osby

Växel: 031-703 42 00 – Kundtjänst: 031-730 86 34

Internet: www.teleswed.se – Mail: kundtjanst@teleswed.se

Öppning och stängning av växel

För att öppna respektive stänga växel ex. morgon, lunch och kväll:

- *80 – Öppna växel
- *81 - Sätt växel i stängt läge 1 (Stängt)
- *82 – Sätt växel i stängt läge 2 (Lunch)
- *83 – Sätt växel i stängt läge 3
- *84 – Sätt växel i stängt läge 4
- ...etc..
- *89 – Sätt växel i stängt läge 9

Inspelning av meddelanden

I växel finns ett stort antal meddelanden som läses upp för så väl användare av växel som för inringande personer. Dessa är bl.a. välkomstmeddelanden, informationsmeddelanden till kunder som väntar i kön, hänvisningsmeddelanden och många fler. Man ändrar dessa meddelanden genom att från en växelansluten telefon ringa till det kodnummer som är associerat med ett specifikt meddelande. Nedan finns ett urval av meddelanden som kan spelas in samt vilka koder som används för att genomföra inspelningarna. En fullständig lista finns i TeleSwed PBX Referensmanual.

Välkomstmeddelande för växel

- *600 – "Välkommen ..." Spelas då växel har status Öppet (*80)
- *601 – "Välkommen. Växel är stängd ..." Spelas då växel har status Stängt (*81)
- *602 – "Välkommen. Växel är stängd för lunch ..." Spelas då växel har status Lunchstängt (*82)
- *603 – "Denna växel från..." Spelas då växel har status Stängt 3 (*83)
- ...etc...
- *609 – "Växel är nu stängd p.g.a. ..." Spelas då växel har status Stängt 9 (*89)

Övriga meddelanden till inringande kund. Dessa meddelanden är för köer och om man har flera köer så måste man specificera vilken kö man vill ändra meddelandet på. Detta görs genom att man lägger till *xx efter koden där xx är könummer.

- *540 – Det är många som ringer nu och vi kan tyvärr inte ta emot ditt samtal. (timeout/för många i kö)
- *541 – Vi tar strax emot ditt samtal.
- *542 – Du är samtal nummer...
- *543 – ... i kön. Vi gör vårt bästa för att besvara ditt samtal.
- *544 – Tack för att du väntar
- *545 – Det finns tyvärr ingen som för närvarande kan ta ditt samtal... (ingen inloggad i kön)
- *553 – Periodiskt meddelande i kön, t ex om du vill ha reklam.
- *554 – Meddelande som spelas när du trycker 0 i kön eller kommer ur kön vid fel.

Vidarekoppling

För att vidarekoppla växel eller anknytningen till valfritt nummer så slår du:

- *21*90510 – Vidarekopplar anknytningen till nummer 90510
- *21 – Ta bort vidarekoppling för anknytningen
- *22*0852508300 – Vidarekopplar växel till nummer 0852508300
- *22 – Ta bort vidarekoppling för växel

TELESWED

Primary Group AB - Box 20 - 28321 Osby
Växel: 031-703 42 00 – Kundtjänst: 031-730 86 34
Internet: www.teleswed.se – Mail: kundtjanst@teleswed.se

Systemmeddelanden i växeln

- *620 - Du är nu inloggad i kön
- *621 - Du är nu utloggad ur kön
- *622 - Vidarekoppling inaktiverad
- *623 - Vidarekoppling aktiverad
- *624 - Du använder nu ditt eget utgående nummer
- *625 - Du använder nu växels utgående nummer *626
- Externt nummer ändrat
- *630 - Frånvaromeddelande rensat
- *673 - Den du söker är upptagen i ett annat samtal *675
- Den du söker är upptagen
- *676 - Den du söker är onåbar Anknyningsstatus: *631
- Lunch aktiverad
- *632 - Möte aktiverad
- *633-639 – Meddelande 3-9 ”aktiverade”

Växelstatus

- *660 - Växeln är nu öppen
- *661 - Växeln är nu stängd
- *662-*669 - Växelmeddelande 3-9
- *650 - Du har gjort ett ogiltigt val
- *651 - Du har valt en ogiltig anknyning
- *561 - Tryck 1 för att spara, 2 för att radera
- *562 - Meddelandet är sparad
- *563 - Meddelandet är raderat
- *564 - Avsluta med fyrkant
- *654 - Tryck 1 för att kopplas tillbaka till växeln, Tryck 2 för att lämna ett meddelande

Frånvaromeddelanden / hänvisning

- *641 – Den du söker är på lunch
- *642 – Den du söker är i möte
- *643 - *649 - Hänvisningsmeddelanden 3-9

Webbgränssnitt för administration av växeln

För att enklast administrera växeln använder man webbgränssnittet. Här kan du göra inställningar för allt som rör växeln exempelvis: Schemaläggning, öppning/stängning, anknyningsinformation, vidarekopplingar, köer, inspelningar och mycket mer.

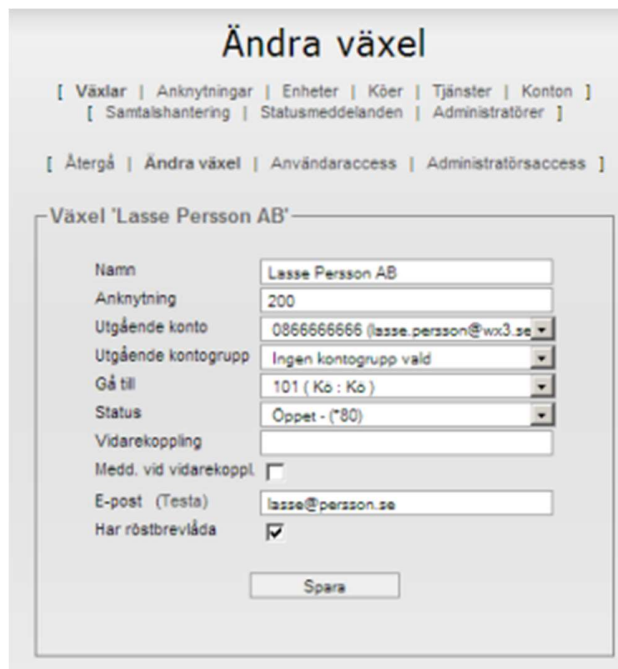
Hantering av växeln - öppna, stänga, vidarekoppla

För att göra förändringar i en växels inställningar så går du till fliken 'Växlar' och trycker på 'Ändra' längst till höger. Då ser det ut som på bilden till här till höger. Här kan du göra flera enkla, vardagliga förändringar för din växel.

Status: Här kan du välja om växeln ska vara öppen (ta emot samtal) eller stängd (spela stängt meddelande och gå till röstbrevlåda).

Vidarekoppling: Om du skriver in ett telefonnummer eller anknyningsnummer här kommer växeln att vidarekopplas direkt dit. Observera att vidarekoppling sker oavsett vilken status växeln har, dvs även om status är satt till 'Stängd' så kommer samtalen att vidarekopplas. Om du kryssar i "Medd. vid vidarekoppl" så kommer växels statusmeddelande dock spelas upp innan vidarekoppling sker.

Röstbrevlåda: Röstbrevlådan för växeln aktiveras genom att man skriver in en E-postadress samt kryssar i boxen "Har röstbrevlåda". Växeln kommer då ta emot röst-meddelanden, exempelvis då status är satt till 'Stängd', och dessa skickas som en ljudfil bifogad i ett e-post till den angivna adressen.

**TELESWED**

Primary Group AB - Box 20 - 28321 Osby

Växel: 031-703 42 00 – Kundtjänst: 031-730 86 34

Internet: www.teleswed.se – Mail: kundtjanst@teleswed.se

Schemaläggning av växel - tidsstyrning, helgdagsstängt

Växeln har möjlighet för schemaläggning av växelstatus. Det finns två typer av regler: återkommande och temporära. De återkommande reglerna är tänkta för schemaläggning som upprepas flera gånger, exempelvis att man öppnar växel kl 08:00 varje morgon, stänger för lunch mellan 12:00 och 13:00, och att den stänger för kvällen kl 18:00.

Schemaläggning

[Återkommande regler | Tillfälliga regler]

[Skapa ny regel]

| Namn | Växel | Åtgärd | Tidpunkt | Veckodagar | Ändra | Radera |
|------------------|------------------|-------------|----------|------------|-------|--------|
| Öppna | Lasse Persson AB | Öppet | 08:00 | Mån-Fre | Ändra | Radera |
| Stänga för lunch | Lasse Persson AB | Lunchstängt | 12:00 | Mån-Fre | Ändra | Radera |
| Lunchöppna | Lasse Persson AB | Öppet | 13:00 | Mån-Fre | Ändra | Radera |
| Stänga Vardag | Lasse Persson AB | Stängt | 18:00 | Mån-Fre | Ändra | Radera |

Varje regel fungerar så att den gör en förändring vid den angivna tidpunkten. Enligt reglerna ovan så sätts växelns status till 'Öppet' klockan 08:00. Om man manuellt skulle ändra statusen för växeln till 'Stängd' efter klockan 08:00 så kommer växeln fortsätta att vara i läget 'Stängt' tills man manuellt ändrar den till annat läge eller att nästa schemalagda regel slår in. Nästa regel skulle då vara att statusen ändras till 'Lunchstängt' klockan 12:00.

[Återkommande regler | Tillfälliga regler]

[Återgå | Ändra regel]

Ändra regel

Namn

Växel

Åtgärd

Vidarekoppling

Tidpunkt (TT:MM)

Veckodagar **M T O T F L S**

Det finns även tillfälliga regler som du kan använda t.ex när du har stängt för jul, semester eller annan helgdag. Dessa regler sätter man med starttid och datum samt sluttid och datum och mellan dessa tider åsidosätts de vanliga 'återkommande' reglerna och bara de tillfälliga reglerna är giltiga.

TELESWED

Primary Group AB - Box 20 - 28321 Osby

Växel: 031-703 42 00 – Kundtjänst: 031-730 86 34

Internet: www.teleswed.se – Mail: kundtjanst@teleswed.se

Köer - köinställningar, in- och utloggning av kömedlemmar


Köer används oftast i växeln för att ta emot samtal på växelnymret. Så här ser grundsidan för köer ut:



| Kö | Anknytning | Växel | Inloggning | |
|----|------------|------------------|------------|-------|
| Kö | 101 | Lasse Persson AB | *101 | Ändra |

Om du klickar på "Ändra" längst till höger på en kö så får du fram en undersida. Här kan du ställa in om köande skall få höra musik eller rington när dom väntar. Här finns också inställningar för 'felhantering' av kön, dvs om man vill ha speciell hantering då det är många köande eller om köande har väntat längre än en viss tid. Då någon av dessa händelser inträffar så kan man ta samtalet ut ur kön och koppla det vidare till en extern svarstjänst eller en mobiltelefon exempelvis.

Under fliken **Kömedlemmar** kan du även logga in och ur anknytningar ur kön. Kömedlemmarna är alltså dom anknytningar som det ska ringa på då det finns samtal i kön.



[Växlar | Anknytningar | Enheter | Köer | Tjänster | Konton]
[Samtalshantering | Statusmeddelanden | Administratörer]
[Återgå | Köinställningar | Kömedlemmar | Avancerat]

Kö '05'

Könummer: 05
Namn: Lasse Kö
Anknytning: 105
Växel: Lasse Persson AB
Prefix:
Köande får höra: Musik Rington

Felhantering:
Om det inte finns några kömedlemmar eller när antalet köande överstiger 5 eller när den köande väntat längre än 30 sekunder ...
... gå till: Växel eller lämna voicemail

Spara

TELESWED

Primary Group AB - Box 20 - 28321 Osby

Växel: 031-703 42 00 – Kundtjänst: 031-730 86 34

Internet: www.teleswed.se – Mail: kundtjanst@teleswed.se