

Användarmanual IP-Centrex 2.0

Version 2.3

cellip
Passion för kommunikation

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Manual IP-centrex 2.0	3
1. Ljudbibliotek	3
1.1 Spela in ljudfil.....	3
2. Automatisk telefonist (IVR)	5
3. Svargrupper.....	12
3.1 Ändra namn på svargruppen.....	13
3.2 Hur samtal till svargruppen skall hanteras.....	13
3.3 Tid då svargruppen skall vara aktiv	14
3.4 Bestäm vad som ska hända när svargruppen är inaktiv	15
3.5 Bestäm vad som ska hända när ingen i svargruppen tar samtalet.....	15
3.6 Välj ljudfil som ska spelas upp innan samtalet skickas till svargruppen.....	16
3.7 Ställ in vilket nummer som ska visas när svargruppen ringer upp anknytningar	16
3.8 Kö på svargruppen	16
3.9 Övervakning av kön i realtid	19
3.10 Statistik för svargruppen och dess anknytningar/agenter	19
4. Hänvisning	22
5. Cellips klient	25
5.1 Webbclient.....	25
6. Nummervisning	27
7. Kortnummer	28

Manualen beskriver Cellips IP-Centrex 2.0:s funktionalitet och dess möjligheter att konfigurera växeln i nätet.

1. LJUDBILIOTEK

Ljudbiblioteket är centralt för att du ska kunna konfigurera din växel. I ljudbiblioteket väljs alla de ljudfiler som olika växelinställningar (som beskrivs senare i dokumentet) använder.

För att komma till ljudbiblioteket används med fördel snabbvalet på **Admin start** du kommer till när du loggar in.

Väl inne i ljudbiblioteket listas de ljudfiler som finns till hands. Från början finns det bara två ljudfiler som inte kan tas bort:

- **Tom ljudfil.** En tom ljudfil som kan användas vid behov när man inte vill att något skall spelas upp
- **Den ni söker kan inte.** Används till alla röstbrevlådor innan man lagt in personliga meddelanden. Hela meddelandet lyder "Den ni söker kan inte ta emot ert samtal. Vänligen lämna ett meddelande efter pipet."

Du kan ladda upp nya ljudfiler på sidan i au- eller wav-format.

Ladda upp ljudfiler (au, wav, max 5MB styck, max 50MB totalt)

Eventuell beskrivning av filen:

Figur 1: Ladda upp ljudfiler

1.1 SPELA IN LJUDFIL

Vi har skapat en text till tal-funktion där du kan skriva in text och sen få det som en ljudfil. För att komma dit går du till **Ljudbiblioteket** och sen till avsnitt **Hur kan jag skapa en ljudfil?**.

Skapa ljudfiler ifrån inmatad text

Välj språk:

Beskrivning av ljudfil: (ett ord med endast bokstäver och siffror (a-z 0-9))

Meddelande:

(0 kr)

Figur 2: Text till tal

Meddelandet kommer att läsas upp av en röstsyntes och ljudfilen kommer att sparas i ditt ljudbibliotek. Du betalar 1 kr per påbörjade 8 tecken. Om javascript är aktiverat så finns det en räknare under textfältet. Denna kan stå på 0 om pris inte har kalkylerats, men det är fortfarande kostnaden 1 kr per påbörjade 8 tecken som gäller. (Denna kostnad gäller oavsett om du är nöjd med ljudfilen eller inte.) Punkter och kommatecken ger små pauser, precis så som de fungerar i vanlig skrift. Utropstecken förändrar uttalet på ordet innan så att tonläget höjs lite.

Ord som inte finns på svenska eller vars stavning skiljer sig från hur de uttalas bör skrivas som de låter. Till exempel skriver vi "Sällip" istället för Cellip för att få ett bättre uttal.

Punkter läses upp som "punkt" om det inte finns mellanslag mellan två ord, t.ex. www.cellip. Annars ger punkter en paus och en lite högre tonhöjd för att markera meningens slut. För att alltid vara säker, dock, så bör du alltid skriva ut allt precis så som du vill att det ska låta. Du kan t.ex. skriva "www punkt sällip punkt kom." för www.cellip.com.

Det finns 9 olika språk att välja mellan och varje språk har ett antal olika röster. T.ex. så finns Elin på svenska, vilken är den rösten som du hör i de flesta stora företags växlar.

Du kan även spela in en ljudfil på din dator med hjälp av en mikrofon och ett ljudinspelningsprogram eller genom att använda röstbrevlådan för inspelning. Lägg då till en e-postadress som meddelandena ska skickas till. Ring sedan upp ditt nummer och lämna ett meddelande. Du får då ett e-postmeddelande med en bifogad ljudfil som du kan ladda upp. Det är viktigt att du ställer in så att filen levereras i waw-format.



Tänk på att 22,05 kHz räcker för god ljudåtergivning av en talinspelning. Så om du har stora ljudfiler kan dessa nedsamlas vid behov.

Skall du använda ljudfilen till ett talsvar läggs en ton automatiskt till direkt vid slutet av inspelningen. Lägg därför till en eller ett par sekunder tystnad i slutet av din inspelning för att ge den uppringande personen möjlighet att avsluta samtalet innan röstbrevlådasinspelningen påbörjas.

I figur 3 kan du se hur det ser ut när vi lagt till en ljudfil som heter Musik till svarsgruppen Support. Alla användare kan lägga upp ljudfiler men en användare kan bara ta bort ljudfiler de själva lagt till. Administratören kan ta bort alla ljudfiler, oavsett vem som har lagt till dem.

Hantera ljudfiler

Uppladdade filer:

Lyssna	Namn	Fil	Storlek	Upplagt av	Ta bort
	Tom ljudfil				
	Den ni söker kan inte				
	Musik till svarsgrupp Su 	queuemusicwithmessage.wav	3750kB	Administratör	

Du använder just nu 3750kB av ditt utrymme.

Figur 3: Lista ljudfiler

2. AUTOMATISK TELEFONIST (IVR)


En automatisk telefonist eller talsvar som vi nedan kallar IVR är ett talsvar som brukar presentera vilket företag man ringt till och sedan låta den inringande göra knappval med sin telefon för att komma vidare till rätt avdelning.

En IVR kan ha flera steg med undermenyer och du kan koppla valen till nya telefonnummer eller talsvar. En meny kan också vara tidstyrd så att det gäller mellan vissa klockslag på vissa dagar.


För att skapa en IVR så klickar du på menyvalet **Automatisk telefonist (IVR)** under **Växelinställningar**.

Du kan sedan välja att aktivera en IVR på ett valfritt nummer.


När du aktiverat din IVR ser det ut som i figur 4.


 Här kan du se dina IVR inställningar och ändra dessa.

Menyer

Menynamn	Aktiv period	Ändra Inställningar	Ta bort
Huvudmenyn	Alltid		

 Lägg till ny meny

Spara mall/säkerhetskopiera 

Mallnamn: (a-ö, 0-9, inga mellanslag etc)  Spara

Figur 4: IVR Meny

Huvudmenyn kan inte tas bort och är alltid den som spelas upp först. Du kan från huvudmenyn spela upp andra menyer.

Om du klickar på ikonen för **Ändra inställningar** (⚙️) så kan du börja skapa din första meny. Låt oss göra det.

Namn på menyn

Huvudmenyn
(Huvudmenyn går ej att ändra namn på)

Period när menyn skall vara aktiv

Alltid
Ändra aktiv period



IVR Inställningar ℹ️

Namn	Ijudfil	Förklaring	Lyssna
Intro	Tom ljudfil	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Tom ljudfil	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	
Default	Tom ljudfil	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapptryck	Aktion	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Default			
1	Default			
2	Default			
3	Default			
4	Default			
5	Default			
6	Default			
7	Default			
8	Default			
9	Default			
Timeout	Default			
Not Active	Default			

Figur 5: IVR-inställningar

Figur 5 visar hur menyn ser ut. Överst kan du ange vilket intromeddelande från ditt eget ljudbibliotek som ska spelas upp. Ljudbiblioteket och dess funktioner beskrivs i avsnittet [Ljudbibliotek](#). Ljudfilen som väljs i Intromeddelande spelas upp en gång när man först kommer in till IVR:en. Notera att du kan välja att inte ha någon ljudfil där.

I IVR:en kan du sedan välja en ljudfil för Meny. Denna ljudfil kommer också spelas upp första gången man kommer in till IVR:en men du kan även välja att låta denna spelas upp vid val. T.ex. kan du låta knapptryck 9 vara ett menyval som spelar upp menyn på nytt.

Default-ljudfilen används om du låter något val (1-9) inte ha någon betydelse. Då kan du välja att lägga in en ljudfil på default som t.ex. säger "Ogiltigt val. Försök igen." Ett annat alternativ är att du skickar tillbaka den inringande till menyn på de val där du inte lägger in något annat. Det ger den inringande en chans till om den inte uppfattar menyvalet.

För varje knapptryck kan du sedan välja att:

- **Vidarekoppla till en annan meny.** T.ex. så kan du ha en huvudmeny och sedan vid val 1 skicka samtalet till en supportmeny och vid val 2 skicka det till en säljmeny.
- **Vidarekoppla till ett nummer.** Om du väljer att vidarekoppla till ett nummer används destinationsnummer-kolumnen. Telefonnummer måste specificeras med rätt riktnummer (och eventuella internationella nummer med 00 före landskod) och utan mellanslag, bindestreck, plus eller parentestecken, exempelvis: 0855801010
- **Vidarekoppla till talsvar.** Samtalet vidarekopplas till IVR:ens talsvar.
- **Vidarekoppla till en svarsgrupp.** Se nästa avsnitt för en beskrivning på hur svarsgrupper hanteras.

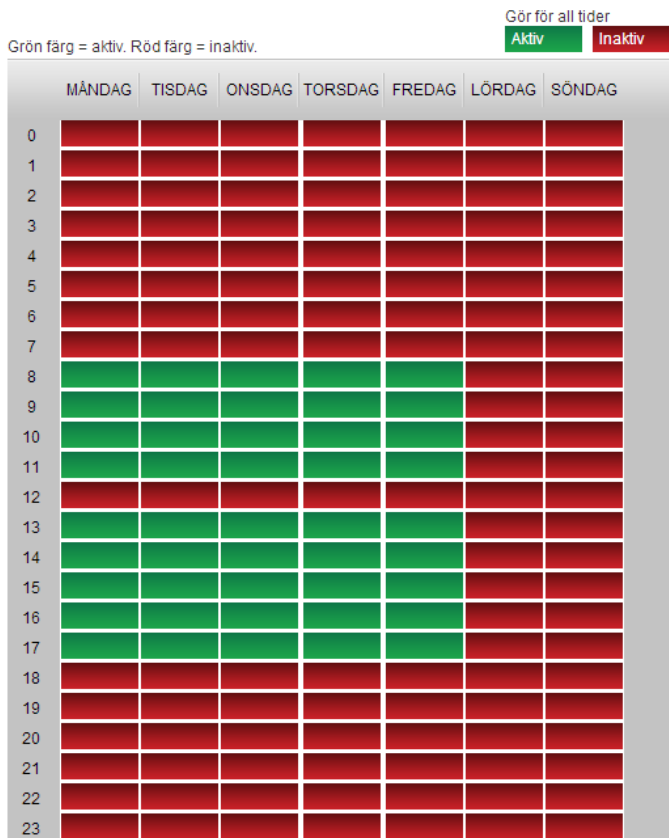
Det finns även två specialval:

- **Timeout.** Om kunden inte gör ett aktivt val på 10 sekunder efter att kunden har fått höra klart sin meny kan du välja hur samtalet skall kopplas. Normalt spelar du upp menyn igen för kunden.
- **Not Active.** Om menyn inte är aktiv nu så kan du skicka samtalet till en annan meny eller till Talsvar etc. Exempel: Menyn gäller mellan 08:00-17:00 och du vill sedan att det ska gå till telefonsvararen. Låt period för menyn vara mellan 08:00-17:00 och specificera sedan att aktionen "Not Active" skall gå till talsvar.

Då kommer vi in på att man kan bestämma när en meny skall vara aktiv och att valet som finns i Not Active kommer att köras när den inte är aktiv. Notera att detta sker omedelbart d.v.s. inga ljudfiler, såsom Intro eller Meny, kommer spelas upp före.

Du kan välja att låta en speciell ljudfil spelas upp på ett specifikt val. T.ex. kan du låta val 8 vara "Få mer info om företaget". Klickar man då på 8 hör den inringande först en ljudfil med en presentation av företaget och skickas sedan tillbaka kunden till menyn i IVR:en.

Att välja tidpunkt när IVR:en är aktiv kan göras på två sätt. Antingen genom det grafiska gränssnittet (se figur 6) där vi valt att IVR:en skall vara aktiv mellan 08:00-12:00 och 13:00-17:00 måndag till fredag.



Figur 6: Tidsinställning

Du kan även välja att använda regler för att sätta upp när IVR:en skall vara aktiv.

Följande regler är uppsatta:

Måndag - Fredag 08:00 till Måndag - Fredag 12:00 Ta bort regeln

Måndag - Fredag 13:00 till Måndag - Fredag 17:00 Ta bort regeln

Skapa regler för när vidarekopplingen skall gälla:

Dag Timma Minut
 Starttid
 Stoptid

Lägg till regel

Figur 7: Tidinställningar regler

Figur 7 visar samma tidsregler som med det grafiska verktyget men uppsatt med regler istället. Regler är generellt mer kraftfullt eftersom du här också kan ställa in minuter.

Vi har nu gått igenom hur du skapar en meny. Du kan skapa flera menyer på samma sätt på ett och samma nummer och länka ihop dem genom vidarekopplingsfunktionen **Vidarekoppla till en meny**.

Vi skall nu visa genom ett exempel.






Vi har företag X som har två avdelningar, Sälj och Support. Båda dessa behöver egna undermenyer där den inringande får välja om man ringer från ett företag eller som privatperson.

Menyn skall vara öppen mellan 08-17 och ska om inte den är öppen spela upp ett meddelande med öppettider.

Kunden skall ha tre svarsgrupper. En för privat som både tar support- och säljärenden samt två stycken för företag, varav en ska vara för Support och en för Sälj.

Vi börjar med att skapa tre menyer, Huvudmeny, Säljmeny och Supportmeny

Menyer

Menynamn	Aktiv period	Ändra Inställningar	Ta bort
Huvudmenyn	Alltid		
Säljmeny	Alltid		
Supportmeny	Alltid		

Figur 8: Lista menyer

Vi har i ljudbiblioteket skapat ljudfilerna, Intro företag, Huvudmeny, Säljmeny, Supportmeny och Öppettider. Vi börjar nu lägga upp ljudfilerna på rätt ställen och skapa rätt kopplingar för huvudmenyn. I figur 9 ser du resultatet.

Namn på menyn



Huvudmenyn
(Huvudmenyn går ej att ändra namn på)


Period när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar

Ändra aktiv period

IVR Inställningar

Namn	Ljudfil	Förklaring	Lyssna
Intro	Intro företag	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Huvudmeny	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	
Default	Tom ljudfil	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapptryck	Aktion	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Koppla till menyn Huvudmeny			
1	Koppla till menyn Säljmeny			
2	Koppla till menyn Supportmeny			
3	Koppla till menyn Huvudmeny			
4	Koppla till menyn Huvudmeny			
5	Koppla till menyn Huvudmeny			
6	Koppla till menyn Huvudmeny			
7	Koppla till menyn Huvudmeny			
8	Koppla till menyn Huvudmeny			
9	Koppla till menyn Huvudmeny			
Timeout	Koppla till menyn Huvudmeny			
Not Active	Default		Öppettider	

Figur 9: IVR exempelmeny

Vi har valt att i varje felaktigt val spela upp menyn igen. Är inte menyn aktiv spelar vi upp öppettiderna. Nu skall vi göra klart säljmenyn och supportmenyn också. Till dessa behöver vi tre svarsgrupper, SG privat, SG företag support och SG företag sälj. (Hur du skapar dessa kan du läsa om i [avsnitt 3.](#))

Namn på menyn

Säljmeny

Period när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar

Ändra aktiv period

IVR Inställningar i

Namn	Ijudfil	Förklaring	Lyssna
Intro	Tom Ijudfil	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Säljmeny	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	
Default	Tom Ijudfil	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapptryck	Aktion	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Koppla till menyn Säljmeny			
1	Vidarekoppla till SG företag sälj			
2	Vidarekoppla till SG privat			
3	Koppla till menyn Säljmeny			
4	Koppla till menyn Säljmeny			
5	Koppla till menyn Säljmeny			
6	Koppla till menyn Säljmeny			
7	Koppla till menyn Säljmeny			
8	Koppla till menyn Säljmeny			
9	Koppla till menyn Säljmeny			
Timeout	Koppla till menyn Säljmeny			
Not Active	Default		Öppettider	

Figur 10: Säljmeny

Du ser resultatet för säljmenyn i figur 10. Vi har återigen bestämt att säljmenyn spelas upp om inget giltigt val gjorts. Om man väljer 1 skickar vi samtalet till svarsgruppen SG företag sälj och om man väljer 2 skickar vi det till

svarsgruppen SG privat. Möjligen kan man tänka sig att ha ett val 9 som istället för säljmenyn går tillbaka till huvudmenyn och i säljmenyljudfilen ha "Tryck 9 för att komma tillbaka till huvudmenyn".

Nu gör vi även supportmenyn som ser ut exakt som säljmenyn men där svarsgrupperna är SG företag support och SG privat och filen Supportmeny används.

Vi har nu gjort klar en IVR-meny. Du kan välja att nästla menyerna ännu mer vid behov men så få val och menyer som möjligt bör eftersträvas för att inte göra det svårt för dina kunder att nå dig.

3. SVARSGRUPPER

Svarsgrupper används för att ha en grupp anknýtningar/agenter som kan svara på samtal. Svarsgruppen kan ha upp till 20 agenter och olika köfunktioner kopplade. Livemonitorering av svarsgruppen och avancerad statistik är också tillgänglig.

Vi börjar från början med att se hur man skapar en enkel svarsgrupp. När du köpt IP-Centrex 2.0 så ingår en svarsgrupp. När du klickar på **Telefonkö/Svarsgrupper** i menyn under **Växelinställningar** så får du se de svarsgrupper du har och genom att klicka på en så kommer du till inställningssidan för en svarsgrupp.

Administrera svarsgruppen Svarsgrupp1

Svarsgruppen är aktiv Stäng av svarsgruppen ⓘ

Aktiv	Status/Typ	Nummer/Svarsgrupp	Namn	Val	Admin	Flytta
-------	------------	-------------------	------	-----	-------	--------

Lägg till anknýtning/svarsgrupp/externnummer som ska ingå i svarsgruppen Svarsgrupp1

46855801960 ▼ Lägg till anknýtningen till svarsgruppen

▼ Lägg till Externt nummer till svarsgruppen

⚙ Mer inställningar

Figur 11: Svarsgrupp start

Du kan stänga av eller sätta på svarsgruppen i webbgränssnittet. Svarsgruppen kan också aktiveras genom att anknýtningar som är administratörer i svarsgruppen ringer ett kortnummer på tre siffror. Svarsgruppen kan också stängas av genom att någon av de anknýtningar som är administratörer i svarsgruppen ringer ett annat kortnummer på tre siffror.

Vi börjar med att lägga till en anknýtning i en svarsgrupp. Antingen kan du välja att lägga till en anknýtning som finns på samma konto eller så väljer du ett externt nummer (kanske en mobiltelefon).

Vi lägger till 46855801960 som anknýtning. Som du ser visas alla nummer med landskod. Det är för att underlätta när man har nummer in många länder.

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Val	Admin	Flytta
Aktiv	Hänvisning inaktiv	0855801960	Sven Andersson	Ta bort / Stäng av	Nej	

Figur 12: Val för anknötning

Nedan följer en förklaring på vad de olika kolumnerna betyder.

- **Aktiv** anger om anknötningen är aktiv eller avstängd från svarsgruppen. Det är bara aktiva anknötningar som får samtal som kommer in i svarsgruppen
- **Status/Typ** är bara intressant om man har aktiverat hänvisning på sin anknötning. Om det är aktiverat så står det vilken hänvisningsstatus en anknötning har
- **Nummer** är själva numret på anknötningen
- **Namn** är namnet på anknötningen
- **Val** låter dig välja att stänga av, aktivera eller helt ta bort en anknötning från svarsgruppen
- **Admin** anger om anknötningen är en administratör eller vanlig användare. En administratör har rätt att stänga av en svarsgrupp genom att ringa ett kortnummer eller använda Cellips klient
- **Flytta**. Om man har flera anknötningar i svarsgruppen kan man här flytta dem upp och ner i listan. Var de ligger i listan är viktigt om du har valt att svarsgruppen skall ringas med Rak ringning (då samtalet slussas i tur och ordning enligt listan ovan)

Om vi klickar på **Mer inställningar**-symbolen så ser vi alla inställningar vi kan göra i svarsgruppen. Vi kommer gå igenom dem en efter en härnäst.

3.1 ÄNDRA NAMN PÅ SVARSGRUPPEN

Som rubriken säger kan du ändra namnet på svarsgruppen, vilket underlättar administrationen (t.ex. om vi väljer Vidarekoppla automatisk telefonist till svarsgruppen)

Ändra namn på svarsgruppen

Figur 13: Ändra namn på svarsgrupp

3.2 HUR SAMTAL TILL SVARSGRUPPEN SKALL HANTERAS

Under detta avsnitt bestämmer du hur man ska ringa på anknötningarna/agenterna i svarsgruppen. Man kan välja mellan:

- **Parallell påringning** då det ringer på alla samtidigt
- **Rak ringning** då det ringer enligt listan under Inlagda anknötningar
- **Längst ledig i svarsgruppen**

Här bestämmer du även hur länge det ska ringa på varje anknötning i svarsgruppen.

Hur samtal till svarsgruppen skall hanteras i

Ring alla anknötningar

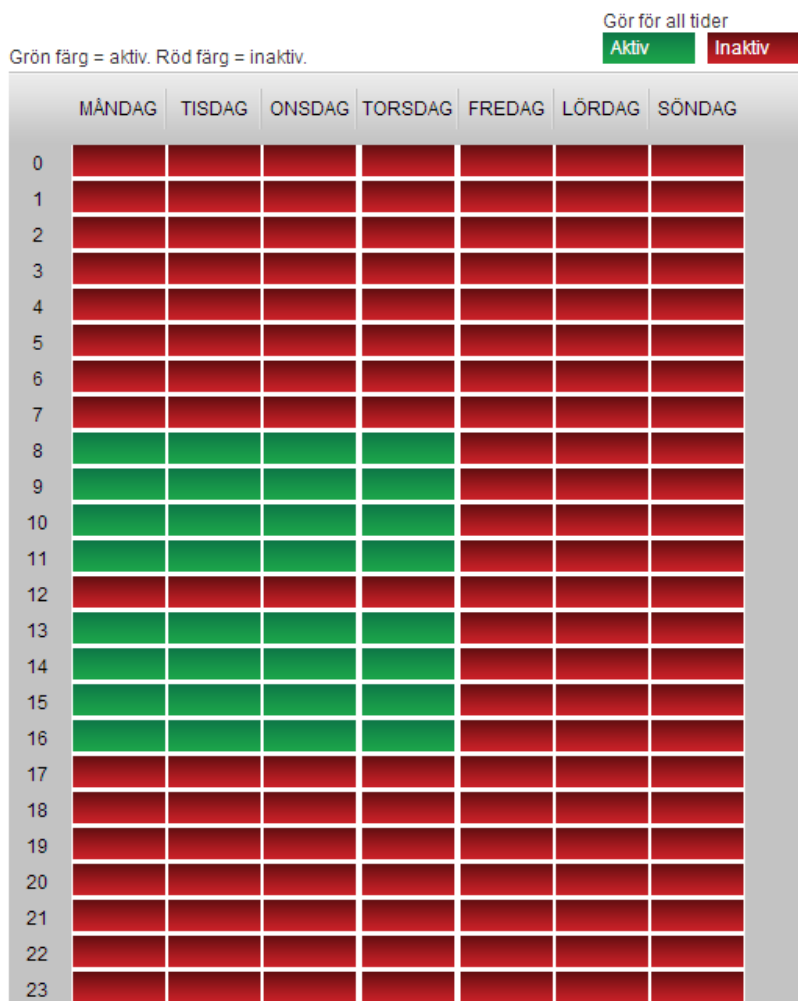
Hur länge skall det ringa på anknötningar i svarsgruppen

Ändra samtalshanteringen

Figur 14: Hur samtal till svarsgrupp skall hanteras

3.3 TID DÅ SVARSGRUPPEN SKALL VARA AKTIV

Du måste också kunna ställa in vilka tidpunkter en svarsgrupp skall vara aktiv. Detta kan göras via det grafiska gränssnittet. Om du vill kan du också lägga in regler för större möjlighet att även styra det på minutnivå. I figur 15 ser du hur det ser ut om man väljer det grafiska alternativet.



Figur 15: Tidsinställning svarsgrupp


Det är viktigt att förstå att om svarsgruppen är avstängd kommer tidsinställningen inte ha någon betydelse. Om svarsgruppen däremot är aktiv kommer den att vara öppen enligt den tid du angett här.

3.4 BESTÄM VAD SOM SKA HÄNDA NÄR SVARSGRUPPEN ÄR INAKTIV

Vart ska samtalen ta vägen när svarsgruppen är stängd? Det bestämmer du i detta avsnitt. Du kan välja mellan följande alternativ:

- **Skicka alla samtal till Cellips passningstjänst** (vilket kräver att du köpt den tjänsten)
- **Vidarekoppla till valfritt nummer**
- **Vidarekoppla till en annan svarsgrupp**
- **Skicka samtalet till talsvar** (du väljer ljudfil som spelas upp innan det skickas dit). Du väljer även vilken e-postadress som skall få alla röstmeddelande
- **Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet**

I figur 16 kan du se hur det ser ut om du valt att först skicka samtalet till Cellips passningstjänst. Om den är stängd väljer man att spela upp en ljudfil som innehåller öppetiderna och sedan stänger man ner samtalet.

 Ändra betenden då svargruppen är Inaktiv

1.
Skicka alla samtal till Cellips passningstjänst
(Här ställer du in vad våra telefonister skall säga när dom tar emot samtalet)
Om Passningstjänst är valt kommer samtal att kopplas dit först. Om Cellips passningstjänst är stängd kommer samtal skickas enligt nedan valda logik.

2.

<input type="radio"/> Vidarekoppla till nummer.	<input type="text" value="0855801000"/>
<input type="radio"/> Vidarekoppla till svarsgrupp.	<input type="text" value="SG företag sälj"/>
<input type="radio"/> Skicka samtalet till talsvar, välj ljudfil här.	<input type="text" value="Den ni söker kan inte"/>
<input checked="" type="radio"/> Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet.	<input type="text" value="Öppettider"/>

Om du väljer att skicka samtalet till talsvar vänligen skriv in vilken emailadress ni vill ha talsvaren skickade till.

Figur 16: Beteende vid inaktiv svarsgrupp

3.5 BESTÄM VAD SOM SKA HÄNDA NÄR INGEN I SVARSGRUPPEN TAR SAMTALET

Om ingen tar samtalet har du samma inställningsmöjligheter som om svarsgruppen inte är. (Notera att du kan välja att aktivera köfunktioner på en svarsgrupp. Vi återkommer senare till hur du ska göra för att detta inte ska kunna inträffa). Du behöver dock inte välja att samma sak skall hända som när svarsgruppen inte är aktiv, utan du är fri att styra samtalen på annat sätt om ingen svarar. T.ex. har du kanske en svarsgrupp för säljavdelningen som ibland inte är bemannad. Då kan du välja att skicka samtalen till en supportsvargrupp för att inte missa säljsamtal.

3.6 VÄLJ LJUDFIL SOM SKA SPELAS UPP INNAN SAMTALET SKICKAS TILL SVARSGRUPPEN

Du kan välja om du vill att en ljudfil skall spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen.

Välj ljudfil som ska spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen



Intro företag ▼

Välj ljudfil

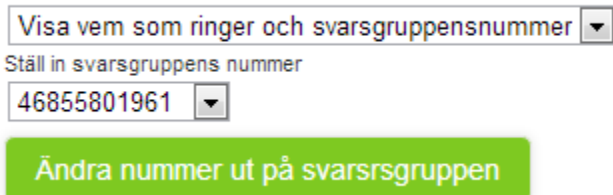
Figur 17: Ljudfil innan svarsgrupp

3.7 STÄLL IN VILKET NUMMER SOM SKA VISAS NÄR SVARSGRUPPEN RINGER UPP ANKNYTNINGAR

Funktionen att välja vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknnytningar är väldigt viktig om samma anknnytning besvarar flera olika svarsgrupper och man behöver veta vilken svarsgrupp samtalet kommer från.

Du kan t.ex. välja funktionen **Visa vem som ringer och svarsgruppens nummer**, vilket innebär att du ser båda den som ringer och vilken svarsgrupp samtalet kommer in ifrån. Notera att denna funktion bara fungerar om du svarar via en fast IP-telefon eller via en telefon i datorn som t.ex. Bria. Svarar du i en mobiltelefon kommer du bara se vem som ringer eller svarsgruppens nummer, beroende på vad du ställt in. I figur 18 kan du se hur vi ställt in det i vår grupp.

Ställ in vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknnytningar



Visa vem som ringer och svarsgruppensnummer ▼

Ställ in svarsgruppens nummer

46855801961 ▼

Ändra nummer ut på svarsgruppen

Figur 18, Nummer som ska visas när svarsgrupp ringer agent

3.8 KÖ PÅ SVARSGRUPPEN

Telefonkö på en svarsgrupp innebär att flera kan ringa in samtidigt och skulle ingen anknnytning/agent svara så läggs samtalet i en kö och får vänta tills någon blir ledig.

För att ställa in kön exakt så man själv vill ha den finns följande alternativ:

- **Välj om köpt musik, ringtoner eller egen musik ska spelas upp när kunden väntar på sin tur.** Du kan lägga upp egen musik och här kan du välja att lägga in budskap som t.ex. "Ni vet väl om att ni kan gå till www.cellip.com för att läsa om våra produkter?" varvat med musik

- **Köplatsinformation.** Antingen så får kunden veta vilken plats man har i kön eller så får kunden höra att alla är upptagna just nu
- **Språk som alla automatiska promptar skall ha.** Det finns svenska, engelska, danska, norska, finska, holländska, franska, tyska och spanska att välja mellan
- **Hur ofta köplatsen skall annonseras.** Om du valt att inte aktivera Köplats kommer det annonseras att alla representanter är upptagna. Vill t.ex. har valt att ingen musik ska spelas då du har valt egen kömusik med meddelande i så sätter du värdet till 0. Tänk på att om du valt att agenterna ska ringa i t.ex. 30 sekunder så kommer inte meddelandet spelas upp för den som är först i kön förrän var 30:e sekund även om du valt 10 sekunder här. Vi rekommenderar 60 sekunder (alternativt 25 om du inte har någon väntmusik). 10 sekunder är det lägsta värdet som accepteras
- **Om ingen agent svarar,** hur länge skall kön vänta innan den försöker igen
- **Maxtid i kö för kunder.** Maxtid i kö är bra att använda när du inte alltid kommer bemanna kön fullt ut. Tänk då på att inte välja ett för högt värde på maxtiden innan samtalen skickas vidare. 5 minuter är ett bra riktvärde. 60 minuter är det högsta värde som kan väljas och det som används som default. Man kan alltså inte sitta i kö längre än 1 timme. Kontakta oss om du vill att man ska kunna vänta i kö mer än i en timma
- **Urkopplingsnummer** aktiverar möjligheten för kunden att trycka 9 för att gå ur kön och bli kopplad till urkopplingsnumret. Lämnas fältet blankt så är tjänsten avaktiverad. Detta kan användas till flera olika saker. Bland annat att du t.ex. kan aktivera talsvar på numret så att du ger kunden möjlighet att gå ut ur kön för att lämna ett talsvarsmeddelande. Eller så kan du ha en IVR aktiverad på numret eller att koppla kunden till en mobiltelefon, etc. Du behöver själv i din kömusik ge instruktioner till hur kunden ska använda tjänsten. T.ex. "Tryck 9 för att gå ut ur kön och lämna ett talsvar, så tar vi hand om ditt ärende så snart vi kan"
- **Tryck 1 för att bli uppringd.** Vill du att kunden som står i kö ska kunna trycka 1 för att bli uppringd? Kunden får då knappa in sitt nummer och du får ett mejl om att ringa kunden till det mejl du anger nedan

Mejlet kommer från adressen noreply@cellip.com med ämnet Queue Opt-out och meddelande enligt nedan:

En kund vill bli uppringd:

Svarsgrupp: NAMNET_PÅ_SVARSGRUPPEN

Nummer som kund skrev in: NUMRET KUNDEN LÄMNAD

I figur 19 ser du en skärmbild hur inställningarna ser ut.

Hantera telefonkö på svarsgruppen SG Privat

Köfunktionen är aktiv. **Stäng av köfunktionen**

Förklaring	Val
Man kan välja mellan musik eller rington (med långt mellanrum) för de som väntar i kön	<input type="radio"/> Musik <input checked="" type="radio"/> Rington (med långt mellanrum) <input type="radio"/> Egen musik
Man kan även välja att ladda upp egen musik. Ni är ansvariga för att ni inte bryter mot upphovsrätten.	<input type="text" value="Den ni söker kan inte"/>
Köplats information	Ja <input checked="" type="radio"/> Nej <input type="radio"/>
Vilket språk vill ni att köns promptar har	<input type="text" value="Svensk kvinnlig röst"/>
Hur ofta ska köplats annonseras?	<input type="text" value="12"/>
Om ingen agent svarar, hur länge skall kön vänta innan den försöker igen (Lägsta värde 10)?	<input type="text" value="15"/>
Maxtid i kö för kunder	<input type="text" value="16"/>
Urkopplingsnummer	<input type="text"/>
Tryck 1 för att bli uppringd	<input checked="" type="checkbox"/>
Email att skicka till när kund begär att bli uppringd:	<input type="text" value="info@cellip.com"/>

<< Tillbaka **Spara inställningarna >>**

Figur 19: Köinställningar

Vi går nu tillbaka till sidan där man ser anknýtningar och vi visar nu hur det kan se ut när man lagt till fem anknýtningar. Du ser då även pilarna till höger där man kan flytta upp och ner anknýtningar. Två av anknýtningar är också avstängda d.v.s. får inga samtal av de som kommer in i svarsgruppen.

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Val	Admin	Flytta
Avstängd	Hänvisning inaktiv	0855801960	Sven Andersson	Ta bort / Aktivera	Nej	↓
Aktiv	Hänvisning inaktiv	0855801961	Arne Svensson	Ta bort / Stäng av	Nej	↑↓
Avstängd	Hänvisning inaktiv	0500600098	Medarbetare 2	Ta bort / Aktivera	Nej	↑↓
Aktiv	Hänvisning inaktiv	0855801963	Ivan Ivanovic	Ta bort / Stäng av	Nej	↑↓
Aktiv	Hänvisning inaktiv	358985671429	Finskt nr	Ta bort / Stäng av	Nej	↑










Figur 20: Anknýtningar i svarsgrupp

3.9 ÖVERVAKNING AV KÖN I REALTID

Det är viktigt att kunna övervaka kön i realtid för att snabbt få en uppfattning hur kön ser ut just nu. Du kan ha ett fönster öppet hela tiden som visar kön i realtid (gå till svarsgruppen du vill övervaka och klicka på **Övervaka svarsgruppen i en popup (externt webbfönster)**). Du kan bland annat se:

- Vilka som sitter i kö och hur många det är
- Vilka agenter som är inloggade, upptagna, utloggade eller inte svarar
- Statistik över hur kön ser ut just nu. (För fullständig statistik så finns speciella statistiksidor som visar allt i efterhand. Mer om det i [avsnitt 3.10](#))
- Statistik över hur agenterna har hanterat samtal under dagen

I figur 21 kan du se en supportvarsgrupp och dess agenter.

Nummer	Tid	Support	 Inloggad	 Upptagen	 Utloggad	 Ej Svar
		Samtal i KÖ ◀ 0 st	Tappade samtal 2 st		Genomsnittlig kötid 1.2 min	Väntat längst i kö 0 min
Agent	Uppdaterades	Agent Inaktiv	Inaktivitet idag	Samtalstid idag	Ej Svarade	Mottagna samtal
46855801069	 2012-11-08 10:35:22		0.0	0.0	0	0
46855801065	 2012-11-08 10:38:31	18.6	52	19.3	0	2
46855801087	 2012-11-08 10:46:51	10.3	77.7	34.7	6	6
46855801045	 2012-11-08 10:38:04	19.1	19.8	22.9	3	2
46855801128	 2012-11-08 10:18:55		0.0	0.0	0	0

Figur 21: Kömonitorering

3.10 STATISTIK FÖR SVARSGRUPPEN OCH DESS ANKNYTNINGAR/AGENTER

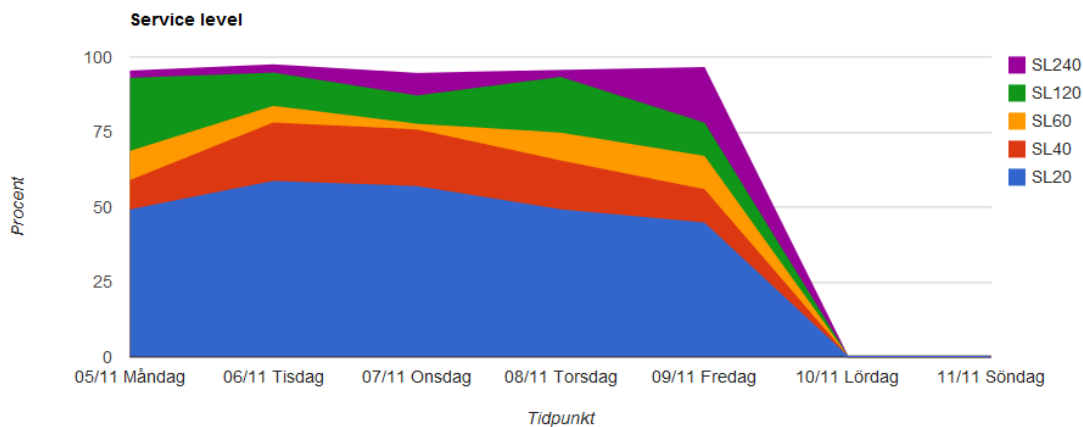
Statistiken i svarsgruppen används för att kunna se hur samtal- och servicenivåerna fördelar sig under dagen så att du ska kunna bemanna olika svarsgrupper optimalt.

På svarsgrupps nivå finns följande statistik tillgänglig:

- **SL20** (Service Level 20 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 20 sekunder

- **SL40** (Service Level 40 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 40 sekunder
- **SL60** (Service Level 60 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 60 sekunder
- **SL120** (Service Level 120 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 120 sekunder
- **SL240** (Service Level 240 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 240 sekunder
- **ABN** (Abandon rate). Innebär att så många procent har lagt på innan de blir besvarade av en agent
- **ABN 10** (Abandon rate 10 sekunder). Innebär att så många procent har lagt på innan de blir besvarade av en agent (de som lägger på inom 10 sekunder räknas inte)
- **ASA** (Average Speed Answer). Antal sekunder det tar i genomsnitt innan ett samtal har blivit besvarat
- **LWT** (Longest Wait Time). Den tid som samtal som väntat längst på att bli besvarat har fått vänta (i format hh:mm:ss)
- **LWT 10** (Longest Wait Time 10). Den tid i genomsnitt som de 10 samtalen som väntat längst på att bli besvarade har fått vänta (i format hh:mm:ss)
- **Antal samtal**. Antal samtal som inkommit till svarsgruppen
- **Total samtalstid**. Tiden som alla agenter suttit i samtal från svarsgruppen (i format hh:mm:ss)
- **Snitt samtalstid**. Genomsnittstiden ett samtal har varit (i format hh:mm:ss)

Det går att välja vilka tidsintervall man vill se statistiken och den presenteras med grafer på ett visuellt sätt. Du väljer vilken statistik du vill se i grafer.



sl abn asa lwt tot avg num

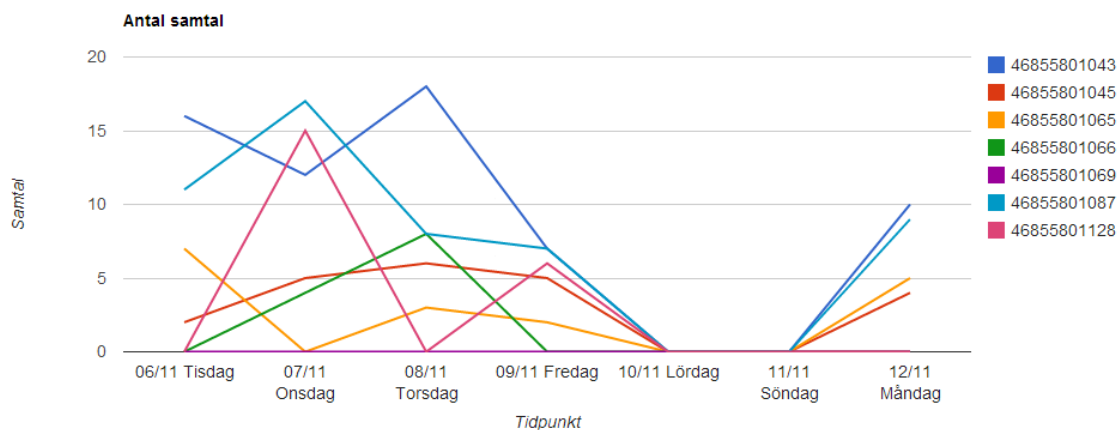
Tid	SL 20	SL 40	SL 60	SL 120	SL 240	ABN	ABN 10	ASA	LWT	LWT 10	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid
05/11 Måndag	48.78%	58.54%	68.29%	92.68%	95.12%	7.32%	4.88%	49.20	00:04:33	00:02:14	41	05:24:48	00:07:55
06/11 Tisdag	58.33%	77.78%	83.33%	94.44%	97.22%	0.00%	0.00%	33.75	00:04:32	00:01:32	36	04:13:36	00:07:02
07/11 Onsdag	56.60%	75.47%	77.36%	86.79%	94.34%	15.09%	11.32%	49.66	00:05:38	00:03:08	53	06:06:02	00:06:54
08/11 Torsdag	48.84%	65.12%	74.42%	93.02%	95.35%	13.95%	6.98%	44.23	00:04:59	00:02:07	43	04:25:16	00:06:10
09/11 Fredag	44.44%	55.56%	66.67%	77.78%	96.30%	3.70%	3.70%	64.81	00:04:26	00:02:26	27	03:32:21	00:07:51
10/11 Lördag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
11/11 Söndag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00

Figur 22: Statistik på svarsgruppsanknytningar

Statistik finns även på agentnivå för att kunna följa hur olika agenter i svarsgruppen hanterar samtalen. Följande statistik finns tillgänglig för agenter i svarsgruppen:

- **Antal samtal.** Antal samtal som inkommit till svarsgruppen
- **Total samtalstid.** Tiden som alla agenter suttit i samtal från svarsgruppen (i format hh:mm:ss)
- **Snitt samtalstid.** Genomsnittstiden ett samtal har varat (i format hh:mm:ss)
- **Längsta samtalstid.** Samtalet med den längsta samtalstiden (i format hh:mm:ss)
- **Längsta samtalstid 10.** Genomsnittstiden på de 10 samtal som var längst (i format hh:mm:ss)
- **Inget svar.** Antal samtalsförsök som en agent inte besvarat
- **Agent inloggad.** Notera för att detta ska ge ett bra värde måste agenter logga in och ut ur svarsgruppen varje dag
- **Samtalstid/inloggad.** Procentsatsen agenten sitter upptagen i samtal i förhållande till hur länge agenten varit inloggad

Statistik för svarsgruppen Support



För att se grafer för andra kolumner klicka på kolumnrubriken
Statistik för Agent 46855801065

Tid	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid	Längsta samtalstid	Längsta samtalstid 10	Inget svar	Agent inloggad	Samtalstid/inloggad
06/11 Tisdag	7	00:26:55	00:03:50	00:08:08	00:03:50	5	18:45:52	2.39 %
07/11 Onsdag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	09:18:38	0.00 %
08/11 Torsdag	3	00:24:12	00:08:04	00:12:12	00:08:04	9	02:57:34	13.63 %
09/11 Fredag	2	00:18:49	00:09:24	00:09:59	00:09:24	1	00:28:15	66.61 %
10/11 Lördag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	
11/11 Söndag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	
12/11 Måndag	5	00:22:19	00:04:27	00:07:32	00:04:27	3	09:02:16	4.12 %

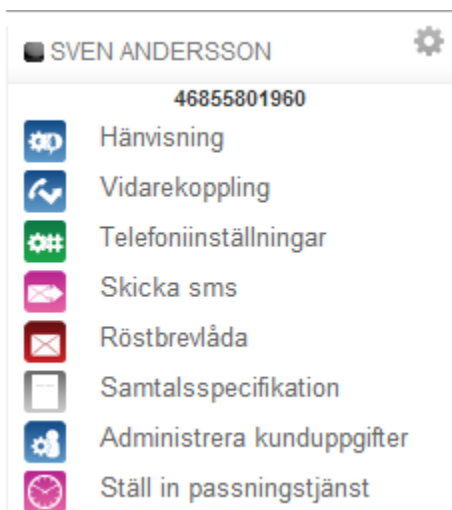
Statistik för Agent 46855801045

Tid	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid	Längsta samtalstid	Längsta samtalstid 10	Inget svar	Agent inloggad	Samtalstid/inloggad
06/11 Tisdag	2	00:05:17	00:02:38	00:04:06	00:02:38	6	10:14:32	0.86 %
07/11 Onsdag	5	00:27:57	00:05:35	00:08:47	00:05:35	13	13:55:12	3.35 %
08/11 Torsdag	6	00:50:51	00:08:28	00:15:13	00:08:28	12	11:50:51	7.15 %
09/11 Fredag	5	00:56:19	00:11:15	00:29:42	00:11:15	12	22:30:24	4.17 %
10/11 Lördag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
11/11 Söndag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %

Figur 23: Statistik för agenter

4. HÄNVISNING

Hänvisning är när man uppdaterar sin status utefter hur tillgänglig man är. Hänvisning aktiveras du via menyn **Hänvisning** på varje nummer



Figur 24: Meny hänvisning

Följande möjliga statusuppdateringar finns:

- **Tillgänglig.** Aktiveras via Cellips klient eller kortnumret 140
- **Möte.** Aktiveras via Cellips klient eller kortnumret 141
- **Lunch.** Aktiveras via Cellips klient eller kortnumret 142
- **Gått för dagen.** Aktiveras via Cellips klient eller kortnumret 143
- **Frånvaro.** Aktiveras via Cellips klient eller kortnumret 144

Till varje status kopplas en profil. En profil kan t.ex. vara att vidarekoppla samtal till din mobil 07XXXXXXXX.

När en status ändras från t.ex. Tillgänglig till Möte så slår automatiskt mötesprofilen in och samtalen hanteras enligt vad du satt upp där.

När hänvisning är aktiverat på en anknytning kan du inte vidarekoppla alla samtal via den vanliga vidarekopplingsidan, utan då sköter du det genom profilerna nedan.

När du stänger av hänvisning på ditt nummer kommer du inte längre kunna använda Cellip-klienten. (Se [avsnitt 5](#) för en utförlig förklaring på hur Cellip-klienten fungerar.)

Följande profilalternativ finns:

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar

- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar
- Talad hänvisning till röstbrevlåda
- Talad hänvisning till telefonist eller röstbrevlåda

Säg t.ex. att du vill att en talad hänvisning ska komma och att samtalet sedan ska skickas till röstbrevlådan om du sätter status till Lunch. Klockan 12:15 bestämmer du dig för att gå på lunch. Då ringer du 142 på din telefon och får då höra:

"Du sätter nu statusen till lunch".

Ringer någon nu till telefonen t.ex. kl. 12:35 får de höra:

"X är på lunch åter kl. 13:15. Du kopplas nu till röstbrevlådan." (Detta sker under förutsättning att du valt att statusen lunch skall vara i 60 minuter).

När du väljer talad hänvisning nedan så spelas automatiskt följande upp:

"OXXXXXXXX är på möte/lunch/ej tillgänglig/har gått för dagen. Åter kl. XX:YY (om en sluttid finns), du kopplas nu till röstbrevlådan"

Om du väljer en ljudfil så kommer OXXXXXXXX ersättas av ljudfilen. Vi rekommenderar att du spelar in en ljudfil med ditt namn.


Väljer du alternativet **Talad hänvisning till telefonist** eller **Röstbrevlåda** nedan så kommer förutom det ovan nämnda även spelas upp ett meddelande som säger "Tryck 9 för bli kopplad till "telefonist", tryck 1 eller dröj kvar så kopplas du till röstbrevlådan."


Du kan själv välja vilket nummer "telefonist" finns på eller om det ska vara en svarsgrupp eller om det ska gå till Cellips passningstjänst.

Skriv nummer så som du slår det om du vill koppla till ett vanligt nummer, namn på svarsgrupp om du vill att det ska kopplas dit eller **Passning** om du vill att det ska gå till Cellips passningstjänst.

I figur 25 ser du en bild på inställningarna som finns i webbgränssnittet.

Ställ in profiler (Aktiv profil: Tillgänglig)


 Mer inställningar



Välj namn ljudfil som ska användas vid talad hänvisning 

Tom ljudfil 

Spara val av ljudfil

 För att hantera ljudfiler i ert ljudbiblotek gå hit.

Välj Gått för dagen och lunch tider 

Gått för dagen tim: 08  min: 00 

Lunch hur länge min: 45 

Spara tider

Tillgänglig

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar
- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar

Möte

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar
- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar
- Talad hänvisning till röstbrevlåda
- Talad hänvisning till telefonist eller röstbrevlåda

Lunch

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar
- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar
- Talad hänvisning till röstbrevlåda
- Talad hänvisning till telefonist eller röstbrevlåda

Gått för dagen

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar
- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar
- Talad hänvisning till röstbrevlåda
- Talad hänvisning till telefonist eller röstbrevlåda

Frånvaro

- Ring, gå till röstbrevlåda om ingen svarar
- Koppla samtalet till angivet nummer, gå till röstbrevlåda om inget svar
- Talad hänvisning till röstbrevlåda
- Talad hänvisning till telefonist eller röstbrevlåda

Figur 25: Hänvisnings profiler

I figur 25 ser du även att man kan ställa in Gått för dagen-tider och lunch-tider.

Gått för dagen. Ställ in vilken tid som skall anges att du kommer tillbaka när du ställt in din status på Gått för dagen. Från början är den på 08:00 nästa arbetsdag. Men om du brukar börja arbeta t.ex. kl. 08:30 så kan du här ställa in att det är den tiden som skall gälla som återkomsttid. D.v.s. om du då anger att du gått för dagen kl. 17:35 kommer den som ringer in få höra "XX har gått för dagen åter imorgon kl. 08:30" om det inte är lördag imorgon för då kommer den inringande höra "XX har gått för dagen är åter måndag kl. 08:30".

Lunch. Ställ in vilken tid som skall anges att du kommer tillbaka när du ställt in din status på Lunch. Från början är den på 60 minuter. Om du brukar ha lunch på t.ex.45 minuter kan du givetvis ställa in den på 45 minuter.

5. CELLIPS KLIENT

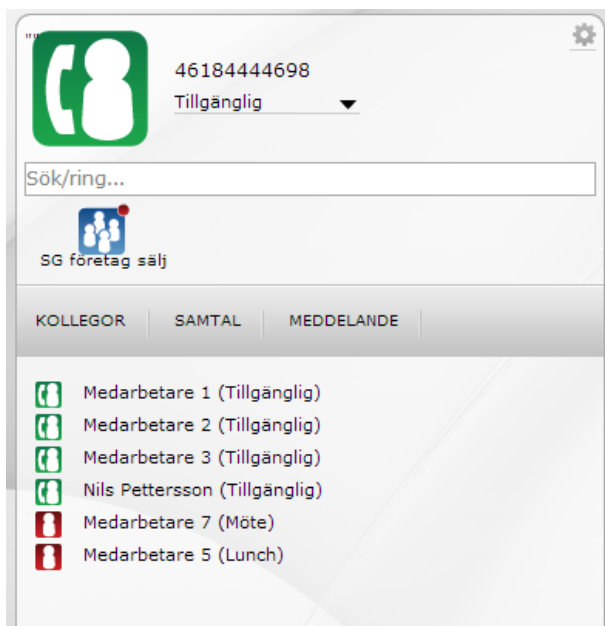
Cellips klient är ett samlingsnamn på en klient som finns på plattformarna PC/MAC, Android och iOS (iPhone, iPad).

Dess främsta syfte är att du ska se status på dina kollegor och därigenom kunna se bästa sättet att kontakta personen ifråga. Den gör det även enkelt att ändra din egen status och att logga in och ut genom svarsgrupper.

För att kunna använda Cellips klient måste du ha aktiverat hänvisning på din anknötning. Efter att du gjort det kan du via webbgränssnittet hitta länken till Cellips klient (<https://www.cellip.com/cellipklient>). För att hitta iOS- och Android-version går du in på Apple Store respektive Google Play och sök efter Cellip.

5.1 WEBBKLIENT

Du loggar in med samma detaljer som du använder när du loggar in på Mina sidor.



Figur 26: Cellip klient kollegor

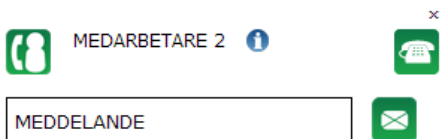
När du loggat in så ser du högst upp till vänster din egen status. Du kan även ändra din status.

Sedan finns det ett sökfält där du kan söka dina kollegor eller skriva in ett telefonnummer för att ringa med. Notera att ringfunktionen fungerar på följande sätt.

Den ringer upp din egen telefon först (t.ex. en fast Cisco IP-telefon, en mjukvarutelefon eller något annat). Sedan när du lyfter luren ringer den upp den du vill ringa till och sedan sätter den ihop samtalet. Det innebär att klienten kan användas med valfri telefon.

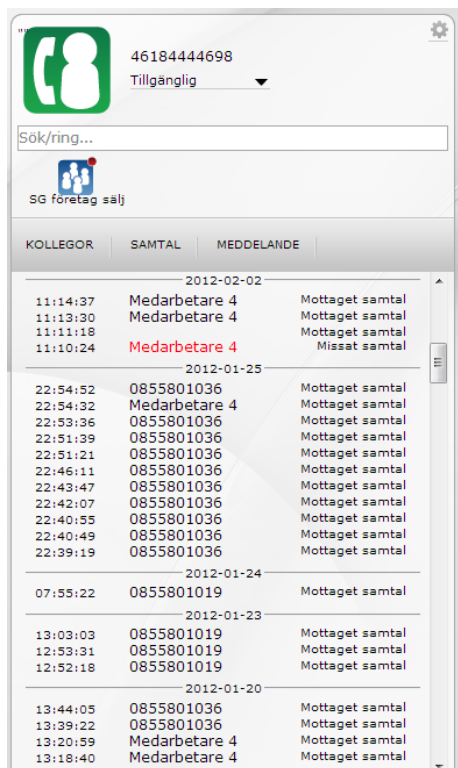
Under det så listas alla svarsgrupper du är medlem i. Om du är inloggad i svarsgruppen så är det en liten grön prick på svarsgruppen. Om du är utloggad syns en liten röd prick. Som du ser i figur 26 så är användaren just nu urloggad ur svarsgruppen. Vill du logga in i svarsgruppen klickar du bara på den så loggas du in och det blir en grön prick på svarsgruppen istället. Om du är administratör för svarsgruppen så har du rätt att stänga av svarsgruppen och det alternativet kommer upp om du klickar på svarsgruppsikonen.

Om du klickar på en kollega på Cellips klient så ser du lite olika alternativ. Antingen kan du ringa kollegan eller så kan du skicka ett enkelt meddelande som syns i din kollegas klient under fliken **Meddelande**.



Figur 27: Info flik

Under fliken **Samtal** så ser du alla samtal som någon ringt till dig. Där kan du även se om någon ringt din telefonsvarare och lyssna av meddelandet på datorn.



Figur 28: Cellip klient samtalslista

Under fliken **Meddelande** kan du se alla meddelande som någon skickat till dig. Om du får ett nytt missat samtal eller meddelande kommer den fliken att börja blinka.



Figur 29: Cellip klient meddelande

I klienten har du även möjlighet att lägga in framtida statusuppdateringar du vet om. Om du t.ex. skall vara bort en dag så kan du i förväg lägga in det så det uppdateras. Anta att du vet att du måste gå efter lunch imorgon. Då kan du ställa in det genom att välja tidsbaseras status uppdatering.

Status:
Frånvaro

Från:
2012-02-12 12 00

Till:
2012-02-13 00 00

Spara

Figur 30: Tidsbaserad status uppdatering

6. NUMMERVISNING

Nummervisning finns som menyval under **Växelinställningar**.

På nummervisningssidan väljs vilka nummer som ska visas i alla utgående samtal för olika anknytningar. Du kan här ställa in om du vill att ett annat av dina nummer skall visas för den du ringer till när samtalet skickas ut i det vanliga telenätet i stället för varje enhets "egna" nummer.

Välj nummer som ska visas utåt.

Välj här vilka nummer som ska visas i alla utgående samtal för olika anknytningar.

Du kan här ställa in om du vill att ett annat nummer av dina nummer skall visas för den du ringer till när samtalet skickas ut i det vanliga telenätet i stället för varje enhets "egna" nummer.

Ställ in så att valfritt växelnummer visas istället för det vanliga numret.

Visa nummer ut	Förklaring
<input type="text"/>	ska visas istället för 0985671429


Figur 31: Nummervisning

Funktionen används med fördel för att visa ditt växelnummer nummer utåt när du ringer från enskilda anknytningar om du vill styra alla inkommande samtal till ett nummer.

7. KORTNUMMER

Kortnummer finns som menyval under **Växelinställningar**. På kortnummer-sidan kan du skriva alla kortnummer som du vill använda och till vilka nummer du vill koppla kortnummer. Kortnummer fungerar för alla användare på kontot, vilket innebär att ni har en central plats ni kan sköta alla kortnummer för alla användare oberoende av vilka telefoner de använder.

I figur 32 ser du en bild på hur det ser ut i gränssnittet.

 Kortnummer som gäller för alla era telefonnummer.

OBS! Kortnummer måste vara inom intervallen 10-99 eller 200-9999. Detta för att undvika krock med viktiga nummer. Dessa kortnummer kommer endast att fungera för ditt konto.

Du kan lägga upp 100 kortnummer.

Telefonnumret ska börja på riktnummer; 55801000 i Stockholm blir t.ex. 0855801000.

Kortnummer	Kommer att ringa
200	0855801200
201	0855801201
202	0855801202
203	0855801203
400	07XXXX400
401	07XXXX401

Figur 32: Kortnummer