

ASTRID

Astrid hjälper dig med inställningar och funktioner i din telefonitjänst kopplad till Microsoft Teams telefoni. Du kan t.ex. logga ur telefonköer, ställa profil och skicka SMS med Astrid.

INSTALLERA

Du hittar Astrid i Microsoft Teams butiken efter att din admin har lagt upp den för dig. Klicka på knappen Appar i menyn till vänster och sök efter Astrid.

Välj Astrid genom att klicka på kortet i butiken. I det nya fönstret klickar du på Lägg till knappen.

Om du inte hittar Astrid i butiken kan din admin behöva tillåta externa appar eller lägga till den som valbar för er som organisation.

DASHBOARD

Välj fliken Dashboard i din konversation med Astrid för att logga in eller ut ur köer du är medlem i, sätta din profil eller fylla på med surf.

The screenshot displays the Astrid dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Konversation', 'Help', 'Dashboard' (which is highlighted), and 'Om'. Below this, the 'Queues' section features three cards, each with a green icon of two people and a red status indicator. The first card is for 'Sälj' with 4/9 users logged in and a 'Log in' button. The second is for 'FTAB Sälj' with 1/2 users logged in and a 'Log in' button. The third is for 'Weblink STO OH' with 1/5 users logged in and a 'Log in' button. The 'Number settings' section includes a 'Presence' dropdown menu set to 'Möte' and a date/time field set to '2019-11-15 11:29', with a 'Save' button below. At the bottom, the 'Mobile Data' section shows the number '+46705752850' and states 'You have used 0.883 GB of your 10 GB'. Below this are four buttons for purchasing additional data: 'Buy 1GB, 44.1 SEK', 'Buy 3GB, 89.1 SEK', 'Buy 5GB, 116.1 SEK', and 'Buy 10GB, 161.1 SEK'.

Svarsgrupper

Under rubriken svarsgrupper listas de köer du är medlem i, här ser du också om du är inloggad eller utloggad ur och hur många av alla agenter som är inloggade. Den lilla prickn nere i hörnet visar din status i svarsgruppen. För att ändra din status klickar du på Logga in eller Logga ut.

Nummerinställningar

Ställ in din profil bland de som din organisation har i telefonitjänsten, du ställer också in vilken sluttid din profil ska ha. Det är också här du ser vilken profil du redan har inställd.

Har du ditt mobilnummer kopplat till din användare kan du här köpa till extra mobildata eller ser hur mycket data du har förbrukat. De olika paketen står listade tillsammans med deras pris.

KÖER

Välj fliken för köerna för att lättare kunna övervaka dina köer. Med rätt rättigheter kan du också pausa eller aktivera din egen eller en kollegas status i kön.

Support					
Samtal i kö	Längsta väntetid	Tillgängliga agenter	Medel väntetid	Servicenivå	Besvarade
0	00:44	6/6	00:12	100%	17/17
Agenter					
Jonathan Lager					
☎ 2	01:33:07				
Simon Nylund					
☎ 0	00:00				
Simon Eckerman					
☎ 6	01:30:52				
Robert Gustafsson					
☎ 0	00:00				
Ted Johansson					
☎ 3	02:28:02				
Johan Andreasson					
☎ 6	01:29:56				
Samtal i kö					

Sälj					
Samtal i kö	Längsta väntetid	Tillgängliga agenter	Medel väntetid	Servicenivå	Besvarade
0	00:03	5/9	00:03	100%	1/1
Agenter					
Anders Freese					
☎ 1	03:17:13				
Henrik Lindblom					
☎ 0	00:00				
James Pink		▶			
☎ 0	00:00				
Jessica Ceder		▶			
☎ 0	00:00				
Johan Olofsson		▶			
☎ 0	00:00				
Jörgen Lager					
☎ 0	00:00				
Maria Wikström					
☎ 0	00:00				
Patrik Dubén					
☎ 0	00:00				
William Ridderström		▶			
☎ 0	00:00				
Samtal i kö					

Samtal i kö. Antalet samtal som väntar på att besvaras.

Längsta väntetid. Väntetiden för det samtal som fick vänta längst på svar.

Tillgängliga agenter. Agenter som är aktiv av antalet agenter som är det av kön.

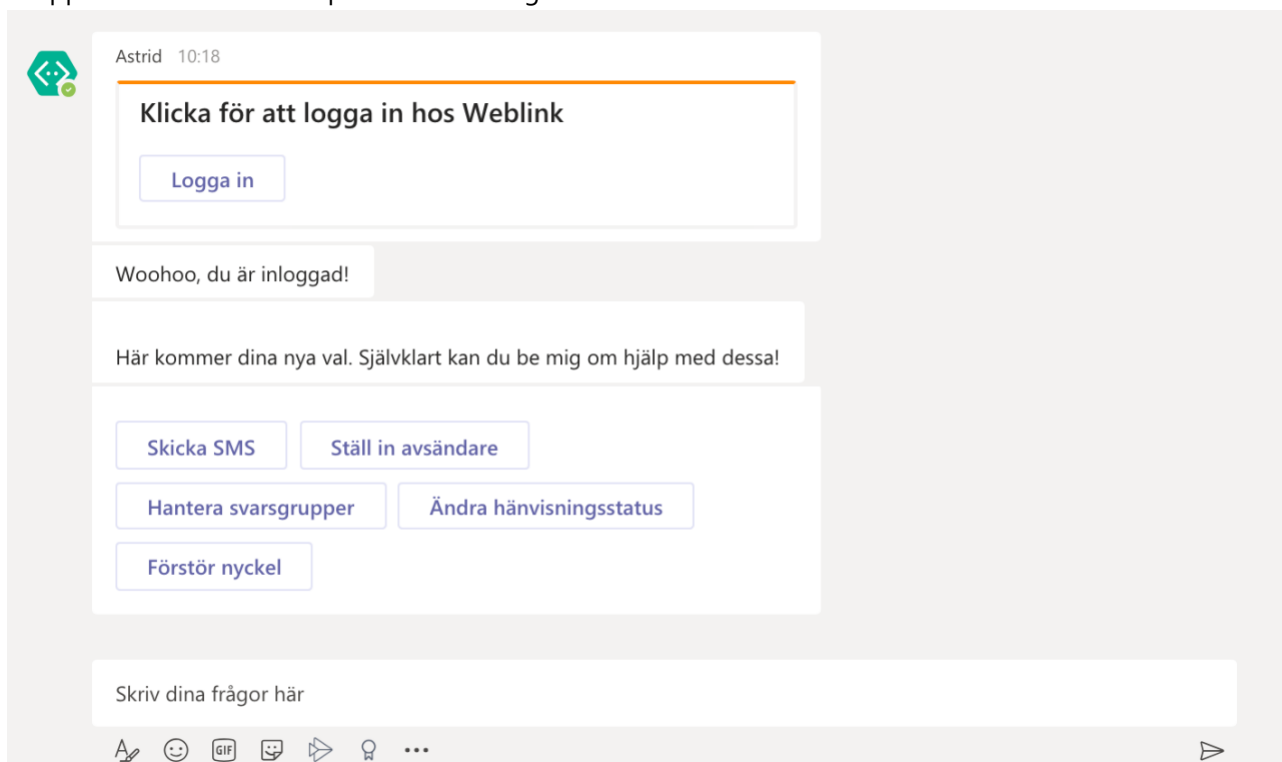
Medel väntetid. Medelvärde av alla samtals väntetid.

Servicenivå. Visar värdet efter de parametrar som ställs för kön i portalen.

Besvarade. Antal besvarade av inkomna samtal till kön.

KONVERSATION MED ASTRID

För att kunna kommunicera med Astrid måste du först logga in med din användare i telefonitjänsten. Skriv "logga in" eller "sätt igång" så får du upp en inloggningsruta där du fyller i dina inloggningsuppgifter, när du har autentiserats, stängs rutan och du är inloggad mot telefonitjänsten. Du får nu också ett par val med knappar som du kan klicka på eller skriva någon av dem i chatrutan med Astrid.



Med Microsoft Teams installerat på din mobiltelefon kan du göra allt det som du kan göra i en konversation med Astrid. Välj bara Astrid i din lista av chattar och börja skriva kommandon, är du redan inloggad på din dator behöver du inte logga in igen på mobilen.

Köer

Vill du logga in eller ut ur en telefonkö kan du skriva Svarsgrupper och få upp de alternativ som finns. Du kan hantera din egen agent, en annan agent om du är admin eller se status på en kö.

Finns det bara en kö som du kan logga in respektive logga ut ur loggas du ut direkt, i annat fall får du välja vilken kö du vill interagera med.

The screenshot displays a chat interface with the following elements:

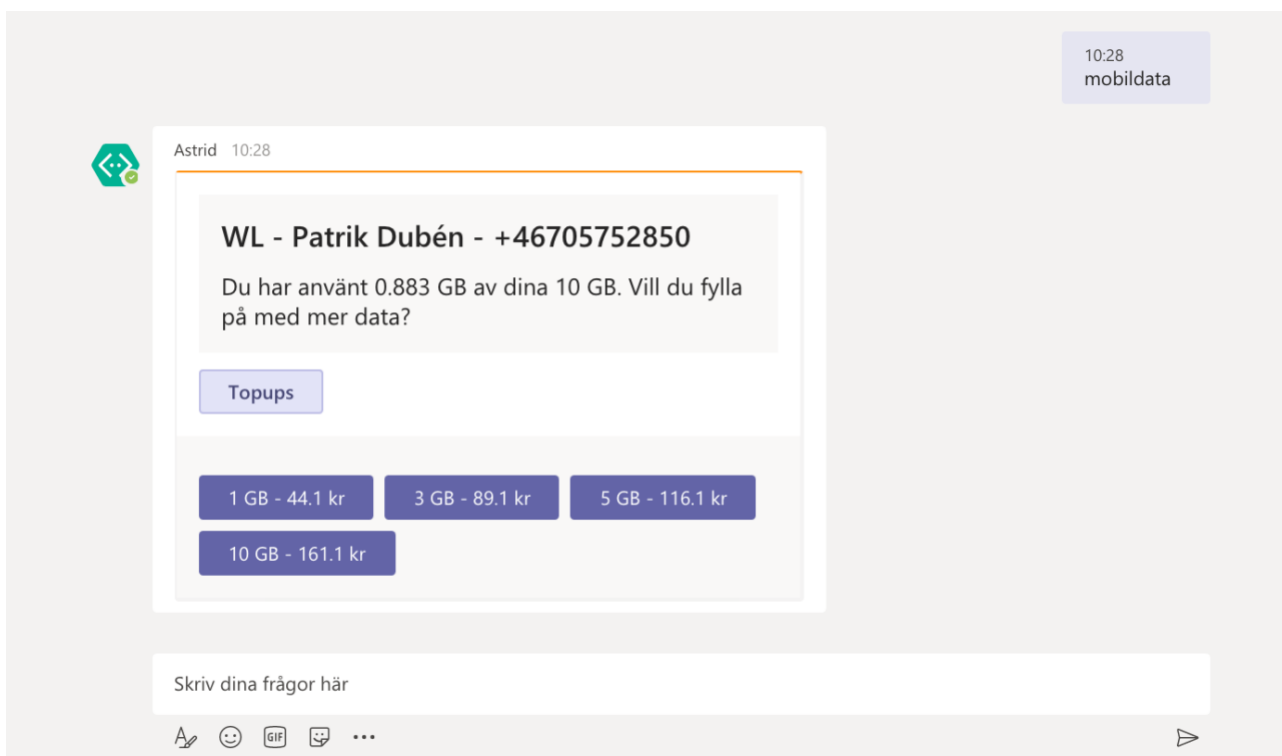
- Message 1 (10:23):** "Astrid 10:23 Vad vill du göra?" with buttons: "Hantera min agent", "Hantera annan agent", "Se status på en svarsgrupp", and "Avbryt".
- Message 2 (10:24):** "Astrid 10:24 Vill du logga in eller ut?" with buttons: "Logga in i svarsgrupp" and "Logga ut ur svarsgrupp".
- Message 3 (10:24):** "Astrid 10:24 Ok, då loggar jag in i Testkö." followed by a confirmation message: "Du har loggats in i svarsgruppen Testkö."
- Input field:** "Skriv dina frågor här" with a text input area and a send button.
- Footer:** A row of icons for text, emojis, GIFs, voice, video, and a menu.

Vill du se status för svarsgruppen skriver du eller klickar på Status för svarsgrupp [könamn]. Du får se vilka agenter som är in eller ut loggade ur kö samt vilka samtal som är på vänt.



Mobildata

Skriv mobildata eller surf till Astrid i er chatt så kommer hon lista vilka val du har för att ladda på mer och visa hur mycket data du redan har använt. Har du inget mobilnummer kopplat till din användare får du veta det och du kan via din admin se till att få ditt nummer kopplat eller flytta in i systemet.



Hänvisning

Genom Astrid är din telefon profil ansluten till teams där du via konversationen kan sätta din profil och där igenom kunna göra utgående och få inkommande samtal enligt dina profiler. Se manual för profiler för mer information om hur du ställer in eller lägger till flera. För att sätta en profil skriver du till Astrid vilken profil du vill ha följt av kolon ":", du kan även sätta sluttid.

Exempel på att sätta profil till möte.

"möte: 2019-11-10 15:00"

Dina profiler har ofta också en förkortning som du kan skriva in istället för hela profilnamnet

Exempel på förkortning.

"sjk: 2019-11-11 08:00"

Vill du se vilka profiler du kan sätta kan du skriva hjälp och välja ändra hänvisningsstatus.

11:29
hjälp

Astrid 11:29
Vad vill du ha hjälp med?
Jag kan ge dig hjälp med nedanstående ämnen.

För mer hjälp, se hjälp

Skicka SMS Ställa in visningsnummer

Hantera svarsgrupper Mobildata

Ändra hänvisningsstatus

11:29
Ändra hänvisningsstatus

Astrid 11:29
Du kan byta din hänvisningsprofil genom att skriva profilnamnet följt av ett kolon (:), t.ex. "möte:". Du kan också skriva ett klockslag eller ett datum efter profilnamnet för att ange när den nya profilen ska upphöra att gälla. "Lunch: 1345" kommer att sätta din profil till lunch fram till klocka 1345 samma dag. Datum anges på formatet ÅÅÅÅ-MM-DD
Se tabben Help för mer information.

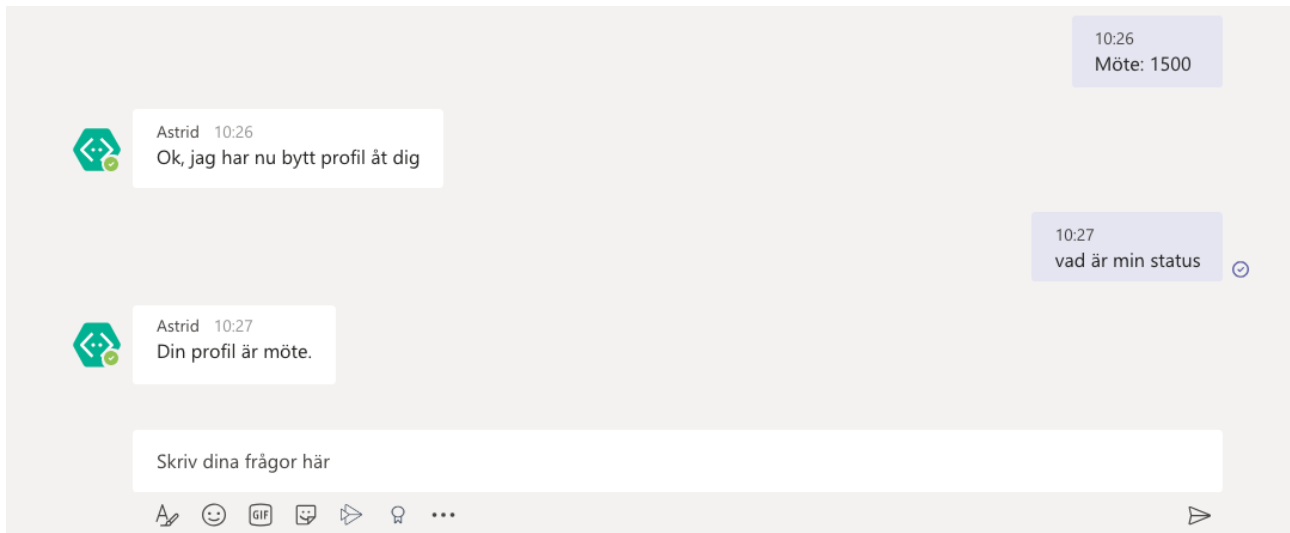
Dina tillgängliga profiler med tillhörande triggers är tillgänglig:

- lunch:
- möte:
- sjuk, sjuk:
- vård av barn:
- semester:
- tjänstledig:
- tjänsteresa:
- tillfälligt ute:
- ute på arbete:
- gått för dagen:
- stör ej:

Skriv dina frågor här

📝 😊 📄 🗨️ 📌 🔔 ⋮

Vill du veta vilken profil du har satt kan du skriva till Astrid, "vad är min status".



SMS

För att skicka ett SMS skriver du nummer du vill skicka SMS till följt av meddelande. Vill du skicka till flera mottagare kan du separera nummer med kommatecken. Du kan också skicka från en annan avsändare än från ditt standard genom att skriva avsändare du vill skicka från och avsluta med >, följt av nummer du vill skicka till och meddelande. Skriv t.ex. " 0737272456 Tack för att du vill skicka SMS" för att skicka meddelandet till 0737272456.

The screenshot shows a chat conversation with Astrid, a virtual assistant. The interface includes a header with a 'skicka sms' button and a timestamp '10:21'. The chat history consists of several messages and responses:

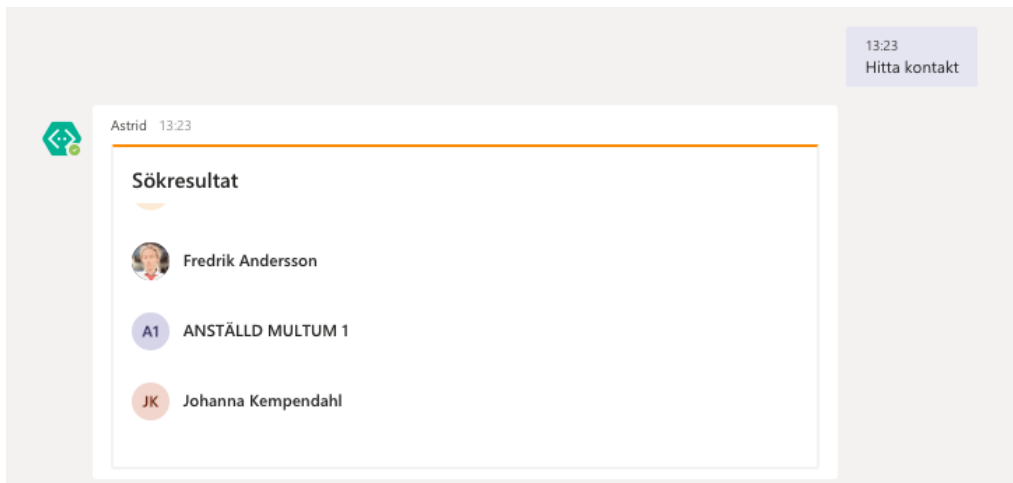
- Astrid 10:21:** Vilket eller vilka nummer vill du skicka SMS till?
- User 10:21:** 0737272415
- Astrid 10:21:** Ok, till 0737272415 alltså.
Vill du skicka från något särskilt namn? Om du svarar nej skickar jag ditt SMS med capi som avsändare.
- User 10:21:** Ja
- Astrid 10:21:** Ok, vilket namn vill du skicka SMS:et från?
- User 10:21:** Astrid
- Astrid 10:21:** Ditt SMS kommer att skickas från Astrid
Vad ska jag skriva i SMS:et?
- User 10:21:** SMS från Teams!
- Astrid 10:21:** Vill du skicka SMS från Teams! till 0737272415 från Astrid?
- User 10:22:** Ja
- Astrid 10:22:** Skickar SMS från Teams! till 46737272415 ...
SMS skickat till 46737272415

At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder 'Skriv dina frågor här' and a row of icons for emojis, GIFs, voice recording, and other functions.

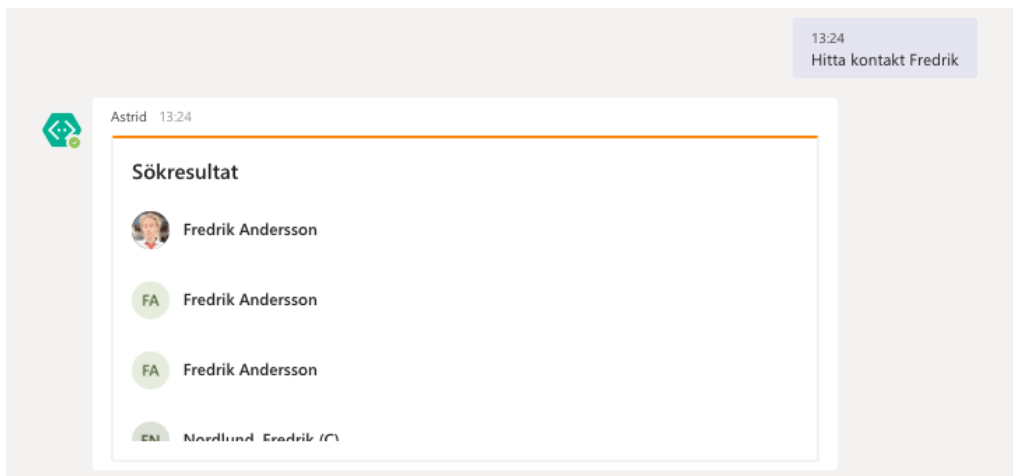
Kontakter

Med hjälp av Astrid kan du få koll på vad din kollega för att på så sätt veta vilken kontakt väg som passar bäst just nu, Ett samtal eller ett chattmeddelande?

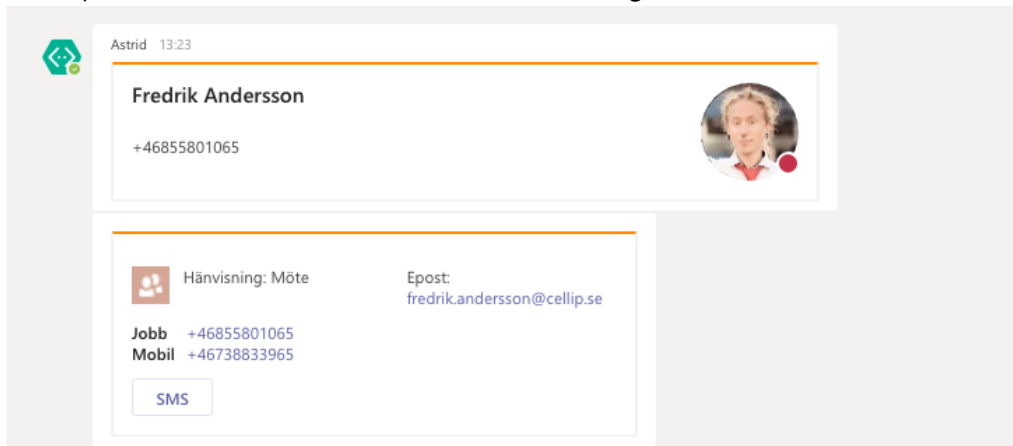
Skriv "Hitta kontakt" för att få en lista utav kontakter att välja att få mer information om.



För att söka efter en kontakt skriver du "Hitta kontakt [NAMN]", exempelvis, Hitta kontakt fredrik, för att lista kontakter som heter Fredrik.



Klicka på en kontakt i listan för att få information enligt nedan.



The screenshot shows a contact card for Fredrik Andersson. At the top left is a green hexagonal icon with a white 'A' and a small green circle. To its right, the text 'Astrid 13:23' is displayed. The main contact information is enclosed in a white box with an orange border. It features the name 'Fredrik Andersson' in bold, the phone number '+46855801065', and a circular profile picture of a man with blonde hair. Below this box is another white box with an orange border containing additional details: a meeting icon, the text 'Hänvisning: Möte', the email 'fredrik.andersson@cellip.se', and two phone numbers labeled 'Jobb' and 'Mobil'. At the bottom of this second box is a button labeled 'SMS'.

Astrid 13:23

Fredrik Andersson

+46855801065

Hänvisning: Möte Epost: fredrik.andersson@cellip.se

Jobb +46855801065

Mobil +46738833965

SMS