

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning	1
Användarmanual – Cellips hänvisning	2
1 Hänvisningsstatus	2
2 Generella inställningar	2
2.1 Ljudfil med ditt namn vid talad hänvisning	2
2.2 Gått för dagen och lunchtider	3
3 Hänvisning med appen Cellip 365	3
4 Hänvisning i Skype 365	4
4.1 Ändra hänvisning i Cellip Presence	4
4.2 Ändra hänvisning i Skype	4
4.3 Sluttid	5
5 Hänvisning – hur det påverkar anknötningar i svarsgrupper	6
6 Mina sidor	6

ANVÄNDARMANUAL – CELLIPS HÄNVISNING

Manualen är tänkt för alla som tänkt använda hänvisning i Cellips telefonisystem.

1 HÄNVISNINGSTATUS

Du kan för ditt nummer ställa följande hänvisningsstatus

- Tillgänglig
- Möte
- Lunch
- Gått för dagen
- Frånvaro
- Upptagen
- Sjuk/VAB
- Semester
- Åter

När du ställer in en hänvisningsstatus kan du välja hur samtalen ska hanteras. Följande alternativ finns

- Ring + Röstbrevlåda
- Vidarekoppla + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Vidarekoppla eller Röstbrevlåda
- Röstbrevlåda
- Talad hänvisning

Exakt hur du ställer in din status och hur samtalen ska hanteras beror på vilken klient du använder för att hantera samtalen. Se efterföljande kapitel för hur det kan hanteras.

2 GENERELLA INSTÄLLNINGAR

Det finns vissa inställningar som kan göras för hur hänvisningsbeteendet ska fungera.

2.1 LJUDFIL MED DITT NAMN VID TALAD HÄNVISNING

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

"<ditt nummer> är på möte/lunch/ej tillgänglig/har gått för dagen. (Åter kl. HH:MM (om en sluttid finns)). Du kopplas nu till röstbrevlådan."

Om du väljer att på Mina sidor spara en ljudfil här så kommer <ditt nummer> ersättas av ljudfilen. Vi rekommenderar att du spelar in en ljudfil med ditt namn och väljer att den ska spelas upp.

Väljer du alternativet Talad hänvisning + Vidarekoppla eller Röstbrevlåda så kommer förutom det angett ovan även "Tryck 9 för att bli kopplad till "telefonist", tryck 1 eller dröj kvar så kopplas du till röstbrevlådan" spelas upp. Du kan själv välja vilket nummer "telefonist" finns på eller om det ska gå till en svarsgrupp.

Du lägger in en ljudfil via Mina sidor-portalen på www.cellip.se

2.2 GÅTT FÖR DAGEN OCH LUNCHTIDER

Gått för dagen. Ställ in vilken tid som det ska anges att du kommer tillbaka. Som standard anges klockan 8:00 nästa arbetsdag men om du brukar börja arbeta klockan 8:30 så kan du här ställa in att det är den tiden som ska gälla som återkomsttid om du väljer Gått för dagen.

Lunch. Ställ in vilken tid som ska anges att du kommer tillbaka när du ställt in din status på Lunch. Som standard är den 60 minuter men om du brukar ha lunch på t.ex. 45 minuter så kan du ställa in det här.

Du ställer in detta med mobilappen under Alternativ eller via Mina sidor-portalen på www.cellip.se.

3 HÄNVISNING MED APPEN CELLIP 365

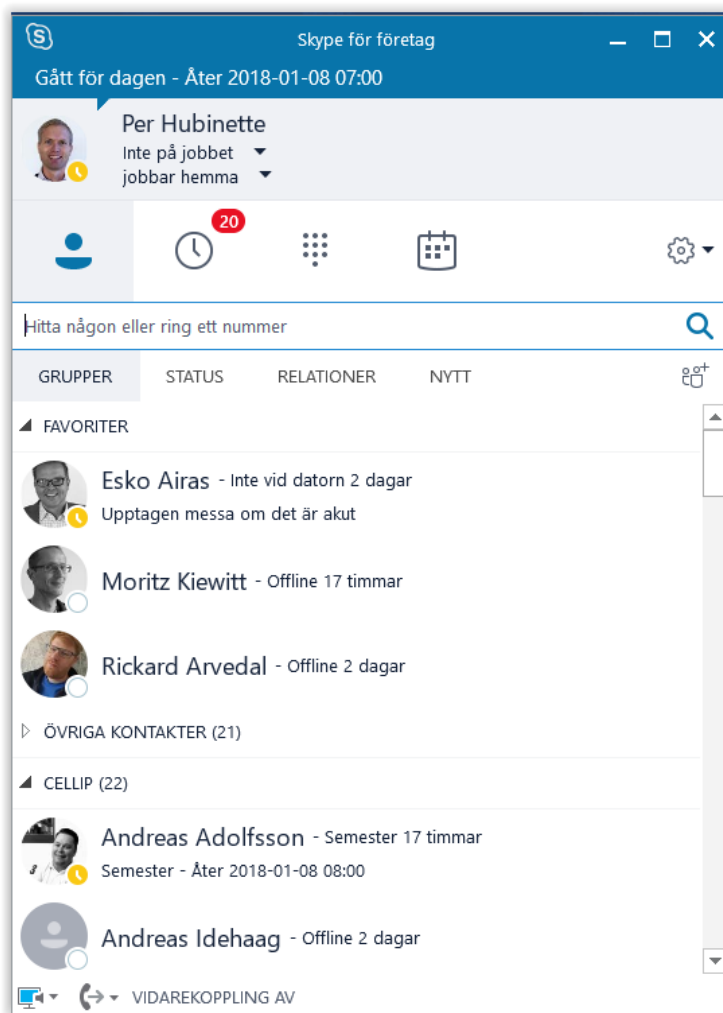
I mobilappen för Cellip 365 som finns för iPhone och Android kan du enkelt styra din hänvisning och ställa in hur den ska fungera. För mer information om Cellip 365 vänligen läs manualen för Cellip 365.

4 HÄNVISNING I SKYPE 365

Detta avsnitt gäller endast de som har tjänsten Skype 365 Telefoni. För dig som har den tjänsten så är hänvisningen integrerad i Skype-klienten. När du använder någon av metoderna som beskrivs här för att sätta din status så kommer din Skype-status att ändras utifrån hänvisningen.

4.1 ÄNDRA HÄNVISNING I CELLIP PRESENCE

Anta att vi i Cellip Presence ställer in att vi gått för dagen och skall komma tillbaka san därpå kl 07:00. Samtidigt ställer vi in att eventuella samtal från Esko ska kopplas fram till oss under angiven tid. Då kommer fältet Vad händer idag? att populas med denna information samt vår status sätts till Lunch. Se bilden nedan.



Figur 1: Gått för dage på en Skype-klient

När klockan blir 07:00 slås hänvisningen automatiskt om till Tillgänglig igen.

4.2 ÄNDRA HÄNVISNING I SKYPE

När man skriver in meddelande i Vad händer idag? tolkas det som en hänvisning om det är rätt formaterat.

Tabellen nedan beskriver de orsaker som finns och som kan sättas i Skype-klienten.

Hänvisningsorsak	Förkortning att skriva i Skype (Vad händer idag?)	Visas i Skype (Vad händer idag?)	Status i Skype
Tillgänglig	<mellanslag>	Tillgänglig	Tillgänglig
Möte	Möte/SAM	Möte	Möte
Lunch	Lunch/LUN	Lunch	Lunch
Gått för dagen	GFD	Gått för dagen	Gått för dagen
Frånvaro	Frånvaro	Frånvaro	Inte på jobbet
Upptagen	Upptagen	Upptagen	Upptagen
Sjuk/VAB	Sjuk/SJK/VAB	Sjuk/VAB	Sjuk/VAB
Semester	Semester/SEM	Semester	Semester
Åter	Åter	Åter	Upptagen

Notera är att följande statusar går att sätta i Skype av en användare:

- Tillgänglig
- Upptagen
- Stör ej
- Strax tillbaka
- Inte på jobbet
- Visa som inte vid datorn

För att sätta att du gått på Lunch måste du alltså använda hänvisningsförkortningen Lunch eller LUN i Vad händer idag?-fältet.

Vill du sätta dig som tillgänglig kan du lägga in ett mellanslag i Vad händer idag?-fältet. Då kommer hänvisningen sättas till tillgänglig.

Notera att du kan ändra din status i Skype-klienten och ändå i Vad händer idag? se vilken hänvisning som är inställd på fastnätsnumret/mobilnumret.

Skype till Skype-samtal påverkas inte av hänvisningen, utan fungerar på samma sätt som utan hänvisningen. Detta innebär att du kan ställa in en hänvisning för att stänga av inkommande samtal men ändå kunna vara fullt tillgänglig på Skypeen vid behov.

4.3 SLUTTID

I vissa fall kan det vara bra att ange en sluttid för hänvisningsorsaken så att du sätts som tillgänglig när tiden gått ut. Detta görs genom att du efter hänvisningsorsak i Vad händer idag?-fältet? skriver tidpunkten hänvisningen ska sluta gälla.

Tid skrivs enligt 15:00 eller 1500 eller 15 (skriver du utan minuter tolkas det som 00).

Datum skrivs enligt 2014-10-14 eller 20141014.

Skriver du tid utan datum t.ex. "Möte 15:00" så tolkas det som dagens datum.

Skriver du datum utan tid t.ex. "Semester 2014-10-15" så tolkas det som att det gäller till 08:00 d.v.s. "Semester 2014-10-15" är samma sak som "Semester 2014-10-15 08:00"

5 HÄNVISNING – HUR DET PÅVERKAR ANKNYTNINGAR I SVARSGRUPPER

Om man har aktiverat hänvisning på sin anknnytning och ändrar från tillgänglig till t.ex. Lunch eller någon annan status kommer man automatiskt loggas ut från alla svarsgrupper.

Man måste sen efter att man kommer tillbaka från lunchen logga in i svarsgrupperna man vill ta samtal från.

Nya anknnytningar och nya inställningar kan ta upp till 5 minuter innan dom slår igenom i svarsgruppen.

6 MINA SIDOR

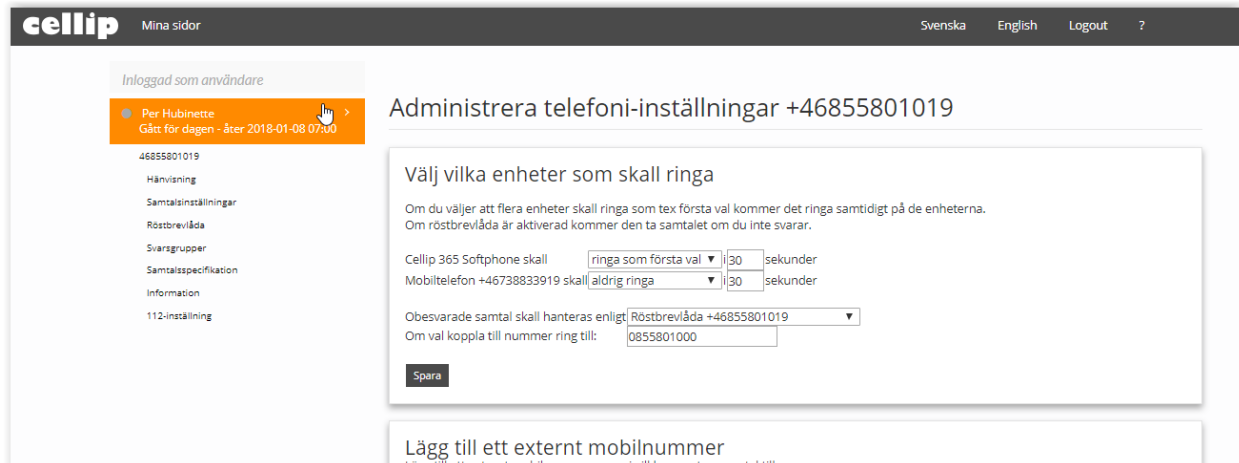
Logga in på Mina sidor på www.cellip.com. Du använder de uppgifter du får från din IT-administratör.



The image shows a login form titled "Logga in på Mina sidor". It contains two input fields: "Telefonnummer eller kund-ID" and "Lösenord". Below the fields is a black button with the text "Logga in". Under the button, there is a link "Glömt lösenord?". At the bottom, there is a note: "Telefonnummer i internationellt format: Ta bort den inledande 0 och lägg till 46 för svenska nummer. Det internationella formatet för det svenska numret 0855801010 är 46855801010".

Figur 2: Inloggning mina sidor

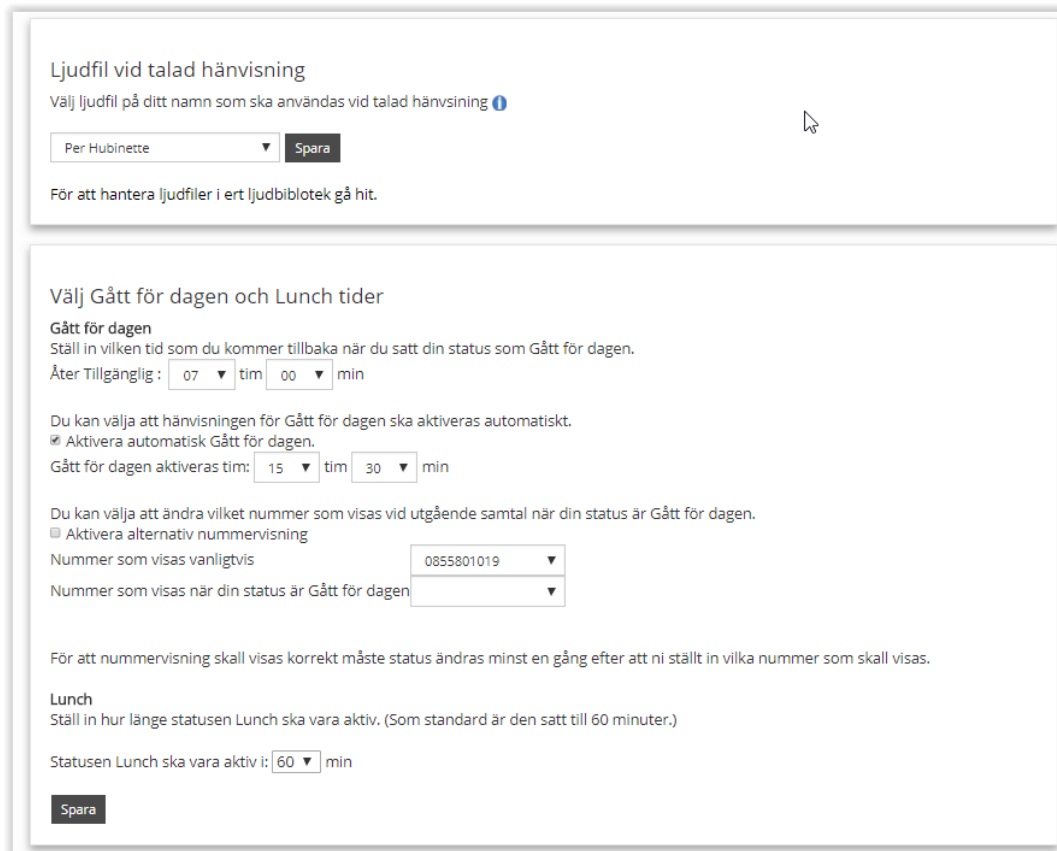
Klicka på Alla telefonnummer i vänstermenyn och sedan på menyalternativet Hänvisning.



Figur 3: Startside

När du kommer till hänvisningssidan kan du se och ändra din nuvarande status. Detta är dock enklare att göra i appen Cellip Presence.

På Mina sidor kan du dock hantera ljudfiler och välja att spela upp en ljudfil istället för att t.ex. 0855801019 ska läsas upp vid talad hänvisning. Här kan du även enkelt ställa in hur Lunch samt Gått för dagen ska hanteras.



Figur 4: Inställningar på Mina sidor

På Mina sidor kan du även ställa in profiler om du använder kortnummer för att hantera din hänvisning istället för appen Cellip Presence.

Följande kortnummer finns:

Kortnummer	Status
140	Tillgänglig
141	Möte
142	Lunch
143	Gått för dagen
144	Frånvaro
145	Upptagen
146	Sjuk/VAB
147	Semester

För varje status kan du ställa in en profil som bestämmer hur samtalet ska hanteras då ingen information om detta skickats med vid hänvisningstillfället, t.ex. då du aktiverat en hänvisning via ett kortnummer.

Möte

- Ring + Röstbrevlåda
- Vidarekoppla + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Vidarekoppla eller Röstbrevlåda
- Röstbrevlåda
- Talad hänvisning

Figur 5: Mötesprofilen