

Telefonist One X Administration

V0.1

Inledning

Telefonist One X är en webbaserad lösning för företag som har Telenor One X. I denna guide hittar du information och detaljer kring hur Telefonist One X tjänsten administreras.

För att hitta det du söker i detta dokument kan du:

- använda **Ctrl+F** och söka efter ord i den här handboken
- gå till [innehållsförteckningen](#) och klicka på olika kapitel (se genväg nere till vänster)

För information om Telefonistklienten klicka [här](#)

För information om Statistikmodulen klicka [här](#)



Klickbar Genväg för att komma till innehållsförteckningen. Visas på alla sidor.



Innehållsförteckning

Mitt Företag - Telefonist One X

Telefonbok / Företagskatalog

Knyta växelnummer till kö

Kö-översikt

Kö-administration

- Hantera agenter
- Hur Prioriteten beräknas
- Schema och öppettider
- Utanför ordinarie öppettider
- Köinställningar
- Obesvarade samtal / overflow
- Tillfälligt meddelande

Röstmeddelande



Mitt företag– Telefonist One X

Hantering av informationen i Telefonboken (Företagskatalogen) Dvs. hantering av namn, nummer avdelningar, sökord mm.

Telenor Mitt Företag

mittforetag.telenor.se/admin

Mitt Företag

Användare ▼ Platsar ▼ Faktura ▼ Statistik ▼ Mer ▼

Dina avtal ▼ Karriär

Översikt

Sök användare och abonnemang

Telefonbok

Beställ abonnemang

Nya Mitt Företag

Bättre översikt av abonnemang

Nu är det ännu enklare att söka bland företagets abonnemang. Vi har adderat fler funktioner i abonnemangslistan som du hittar under "Användare" -> "Sök användare och abonnemang". Vi har även utökat listan med mer information om era abonnemang och filteringsmöjligheter.

Den utökade informationen kring förändringar av abonnemangen innebär bland annat att du kan se när nummerflytt pågår eller om ett abonnemang är aktivt eller vilande. Missa inte heller den samlade presentationen för abonnemangens övriga tjänster.

[Här kan du ta del av fler nyheter och guider](#)

AVTAL

Framkant AB (Rör ej detta avtalet)

Avtal: 545868

Driftinformation

Här ser du aktuell information om eventuella driftstörningar samt om det finns planerade driftarbeten som kan påverka dina tjänster.

DRIFTSTÖRNINGAR

Inga pågående driftstörningar

PLANERADE DRIFTARBETEN

Inga planerade driftarbeten

Koppla fler tjänster till ditt Connect ID login

Har du ett företagsabonnemang hos Telenor? Eller har du fler än ett login till Företagsportalen?

Då kan du koppla dem till ditt Connect ID så kan du administrera alla här på Mitt Företag.

[Koppla Företagsportalen](#)

[Koppla mobilabonnemang](#)

Telefonist One X

Du är administratör för Telefonist One X, använd länken nedan för att logga in.

Telefonist One X

Webbutiken

Administrationn hanterats via Mitt Företag. Det krävs att du är upplagd som administratör med Telefonist One X rättigheter. Observera att det telefonnummer som läggs upp på administratörsrollen måste vara ett One X abonnemang.

Är du Telefonist-administratör så klickar du här för att komma till hantering av köer, agenter och ljudfiler.



Telefonbok / Företagskatalog

Informationen är uppdelat på

- Standard fält
Visas i app/dator klient och telefonist.
- Extra fält
Visas bara i telefonistklienten.

Extra fälten kan du själv skapa och namnge. Du kan tex. skapa ett fält som heter "Sökord" så kan du lägga till sökord på alla medarbetare.

Sök på namn, nummer, avdelning mm.

Extern kontakt

Intern kontakt

The screenshot shows the 'Telefonbok' interface with the following elements:

- Navigation menu: Användare, Platser, Faktura, Statistik, Mer
- User profile: Fredrik Karlsson
- Summary cards: INTERNA KONTAKTER (12), EXTERNA KONTAKTER (11), AVDELNINGAR (11)
- Search bar: Search for 'ka'
- Table of contacts:

Namn	Telefonnummer	Titel	Avdelning	Ort	Extra information
Birgersson Lukas	073-307 27 99	Säljare	Sälj \ Nord	Gävle	+1
Jansson Kalle	070-812 34 56	Chef	IT \ Drift	Stockholm	+1
Karlsson Fredrik	073-307 27 90	Telefoniansvarig	IT \ Telefoni	Kärskrona	0
Karlsson Johan	073-307 27 91	Telefonist	Kundtjänst	Kärskrona	+3

Lägga till extra fält.

Skapa företagsgemensamma externa kontakter.

Hantera organisationsträd.

Exportera listan till CSV-fil

Administratören kan enkelt själv välja vilka fält som skall visas i listan.

Lägg till filter för att visa viss avdelning, bara interna eller externa mm.

Lägg till/ändra information på interna och externa kontakter.



Telefonist One X



Du är administratör för Telefonist One X, använd länken nedan för att logga in.

[Telefonist One X](#)

Klicka på Telefonist One X-länken på Mitt Företags första sida för att komma till inställningarna för Växelnummer, kö och ljudfilshantering.

Telefonnummer	Support	3 totalt	1 online	2 offline	
0455-203 38	Support	3 totalt	1 online	2 offline	
0455-204 17	Support	3 totalt	1 online	2 offline	
0455-204 22	Kundtjänst	2 totalt	0 online	2 offline	
0455-204 45	Väveln	2 totalt	0 online	2 offline	
0455-33 20 73					

namn	växelnummer	agenter	Röster	
Kundtjänst 0923-45 46 26	0455-204 22	2	0	
Väveln 0923-45 46 27	0455-204 45	2	0	
Support 0923-45 46 33	0455-204 17	3	1	

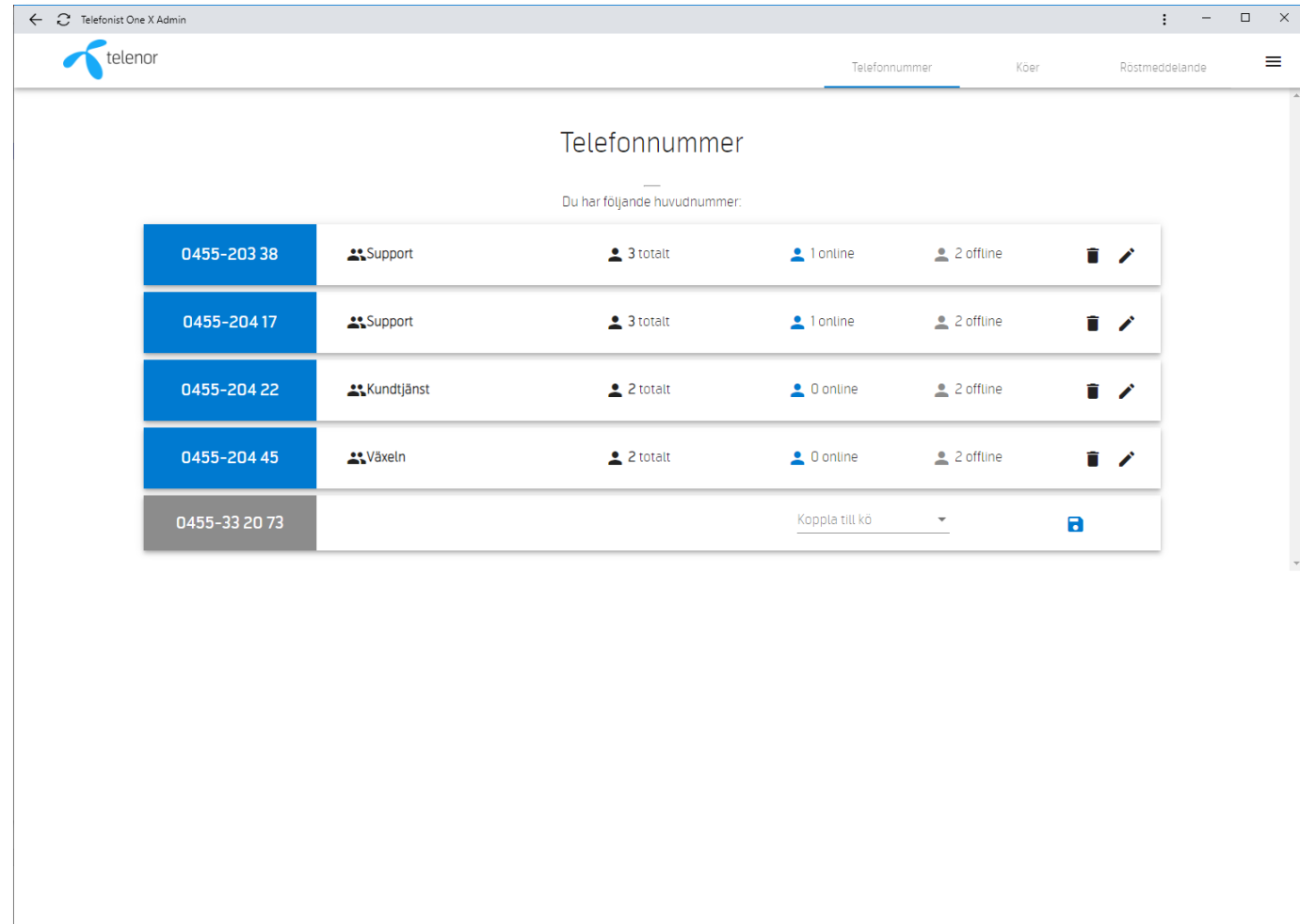
namn	Beskrivning	
Standard Röstmeldande		
Standard Välkommen svar	Hjäl och välkommen till Svensk. Vi har ställt upp ditt samtal!	
Standard Stängt svar	Hjäl och välkommen till Svensk! Vi har stängt och öppnar upp 09:00-17:00	



Knyta växelnummer till kö

- Här listas kundens huvudnummer.
- Välj vilken kö respektive nummer skall kopplas till.
- En kö kan ha flera huvudnummer.
- Fler köer och huvudnummer kan beställas.

- Ett huvudnummer som inte är kopplad till en kö visas som grå.
- Klicka på soptunnan för att ta bort en satt koppling.



The screenshot shows the 'Telefonnummer' (Phone Numbers) section in the Telefonist One X Admin interface. The page title is 'Telefonnummer' and the subtitle is 'Du har följande huvudnummer:'. The interface displays a table of phone numbers and their associated queues. The table has five rows, each representing a phone number and its current status.

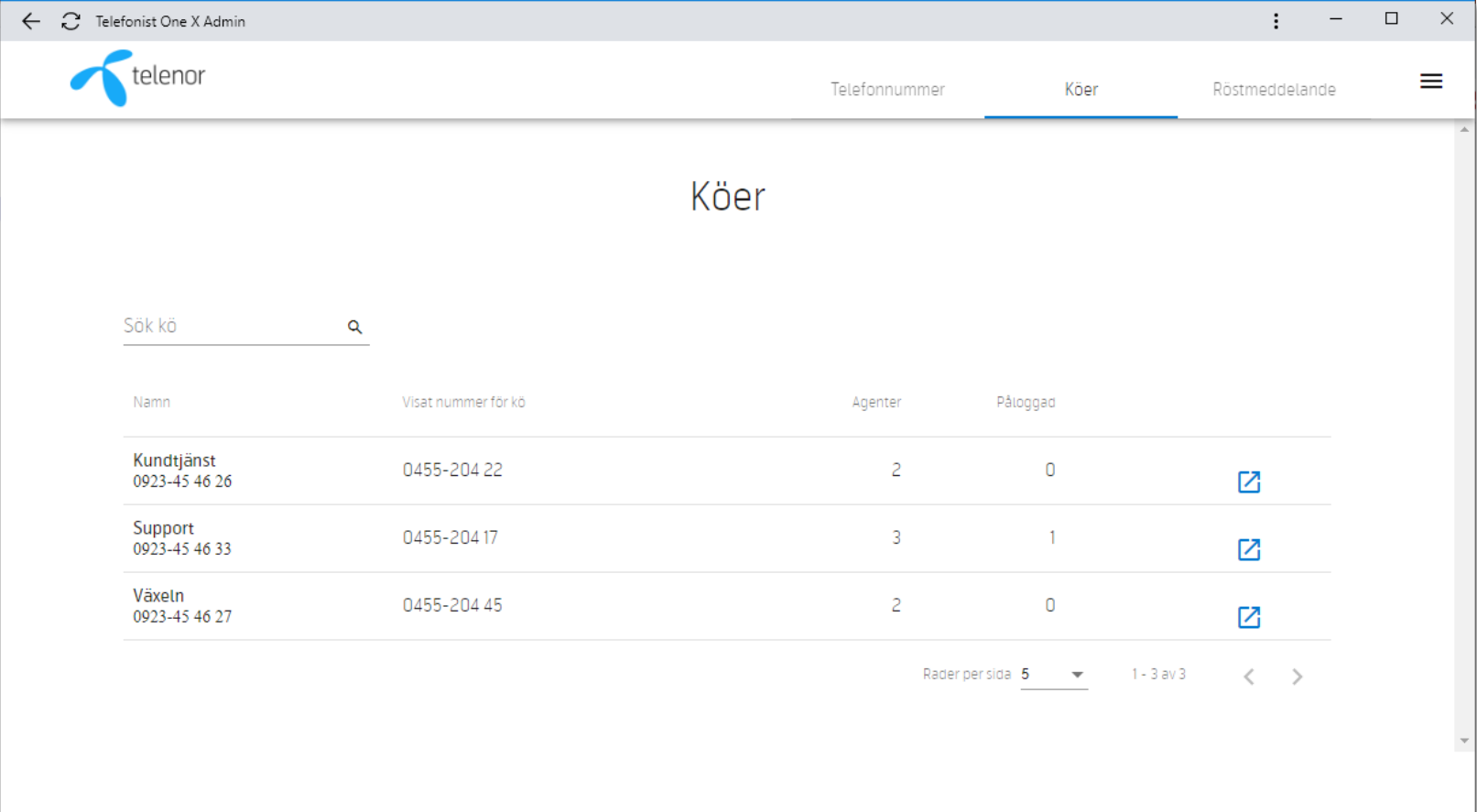
Telefonnummer	Kö	3 totalt	1 online	2 offline	Åtgärder
0455-203 38	Support	3 totalt	1 online	2 offline	Åtgärder
0455-204 17	Support	3 totalt	1 online	2 offline	Åtgärder
0455-204 22	Kundtjänst	2 totalt	0 online	2 offline	Åtgärder
0455-204 45	Växeln	2 totalt	0 online	2 offline	Åtgärder
0455-33 20 73					Koppla till kö



Kö-översikt

- Här listas kundens olika köer med status på hur många agenter som är inloggade.
- Genom att klicka på en kö så öppnas inställningarna för denna kö.
- Har man många köer så kan man söka på en viss kö.

- Varje kö har ett "tekniknummer" kopplat till sig som visas under namnet. Detta används som referens till kön om man tex. vill avsluta en kö.

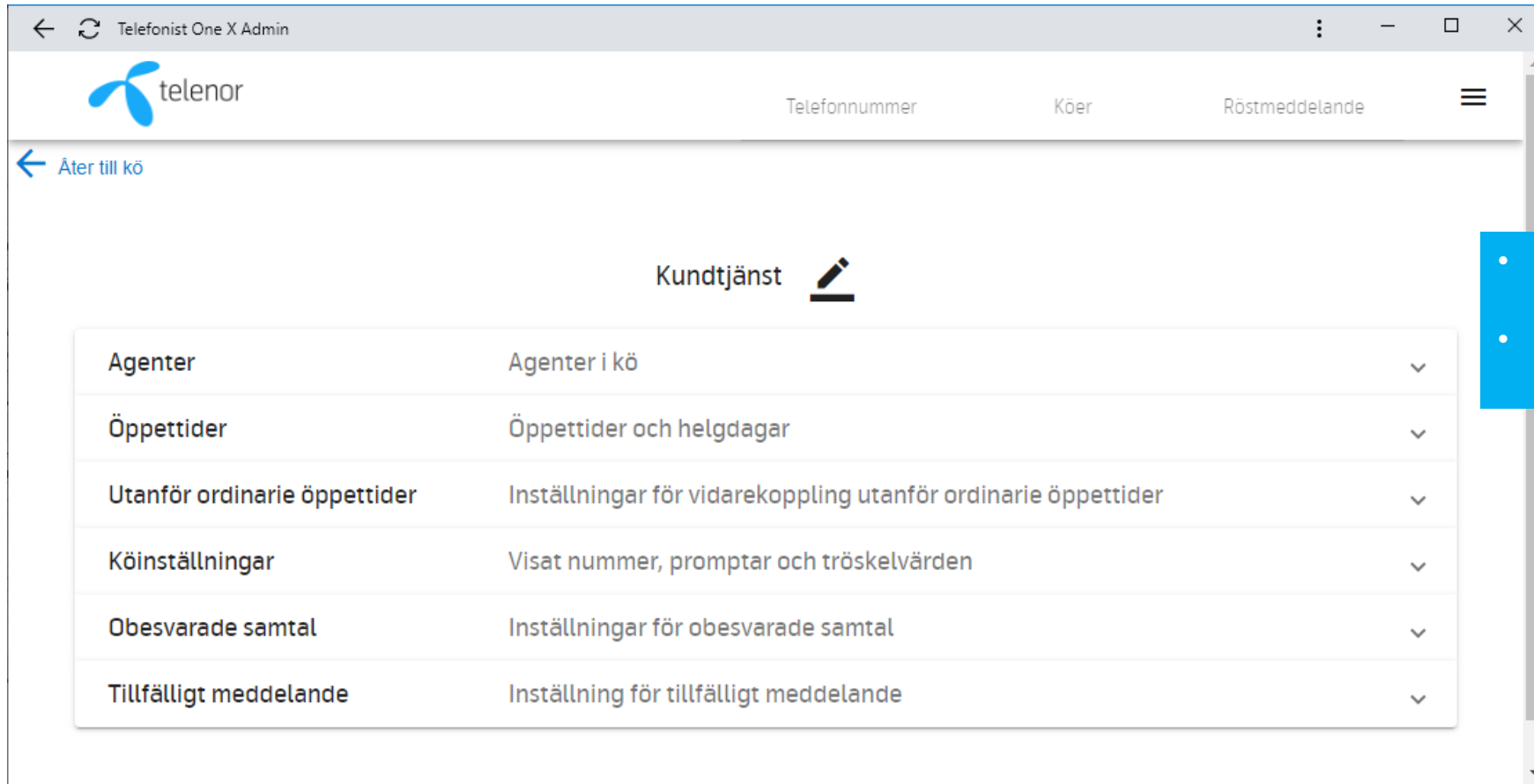


The screenshot shows the 'Köer' (Queues) page in the Telefonist One X Admin interface. The page has a search bar labeled 'Sök kö' and a table with the following columns: 'Namn', 'Visat nummer för kö', 'Agenter', and 'Påloggad'. There are three rows of queue data, each with a small icon to the right. The interface also includes a navigation menu at the top with 'Telefonnummer', 'Köer', and 'Röstmeddelande' options.

Namn	Visat nummer för kö	Agenter	Påloggad
Kundtjänst 0923-45 46 26	0455-204 22	2	0
Support 0923-45 46 33	0455-204 17	3	1
Växeln 0923-45 46 27	0455-204 45	2	0



Kö-administration




← Telefonist One X Admin

telenor

Telefonnummer Köer Röstmeddelande

← Ater till kö

Kundtjänst 

Agenter	Agenter i kö	▼
Öppettider	Öppettider och helgdagar	▼
Utanför ordinarie öppettider	Inställningar för vidarekoppling utanför ordinarie öppettider	▼
Köinställningar	Visat nummer, promptar och tröskelvärden	▼
Obesvarade samtal	Inställningar för obesvarade samtal	▼
Tillfälligt meddelande	Inställning för tillfälligt meddelande	▼

- Översikt över en kös olika inställningsmöjligheter
- Namnge kön genom klicka på penn-ikonen överst.



Hantera agenter

- Välj vilka One X användare som skall vara agenter i aktuell kö

Agentprioriteten används för två syften:

1. En agent kan ha en hög prioritet i en viss kö och en lägre prioritet i en annan kö för att i förstahand ta emot samtal från den kö som har högre prioritet.
2. Om det finns flera lediga agenter i en och samma kö när ett samtal kommer in så kan man välja att vissa agenter i första hand skall ta dessa samtal genom att sätta en högre prioritet på dessa agenter jämfört med de andra.
Se mer detaljer om detta på nästa sida.

PRIORITET	NAMN	AKTIV	PÅRINGNINGSTID	EFTERHANTERINGSTID
1	Karin Nilsson		20	0
5	Viktor Holst		20	30

+ LÄGG TILL NY AGENT

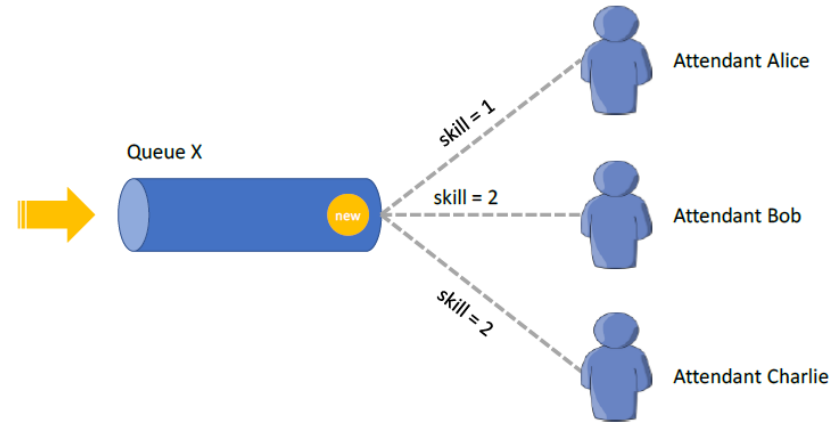
Sätt hur lång tid ett samtal skall ringa på en viss agent innan det går vidare till nästa vid ej svar.

Klicka på "Lägg till ny agent" för att söka upp en One X användare som skall jobba som agent.

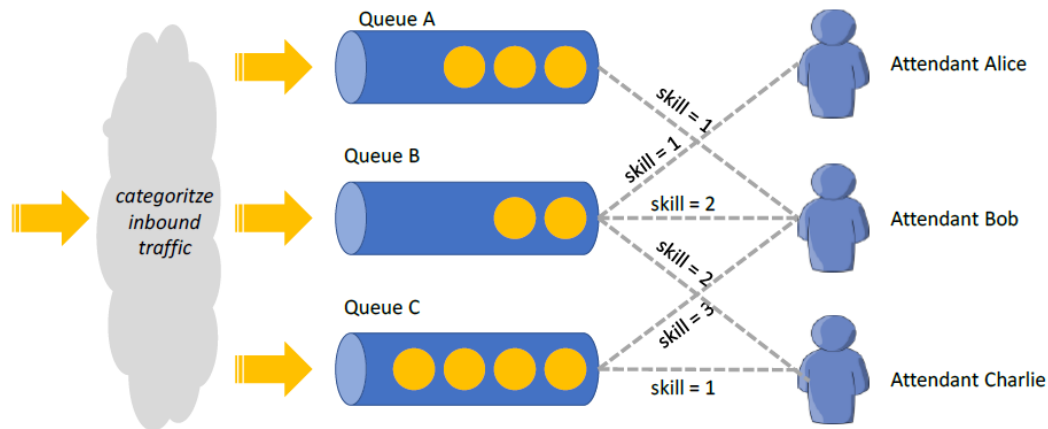
Sätt en Efterhanteringstid om agenten skall få tid att avsluta föregående ärende innan nästa samtal kopplas fram.



Hur Prioriteten beräknas



Om det finns flera lediga agenter i en och samma kö när ett samtal kommer in så kopplas samtalet ut till den agent som har högst prioritet.
Exempel: Ett företag har tre personer som är inkopplade som telefonister. En av dem jobbar uteslutande med att ta samtal medan den andra två bemannar receptionen. I detta fall sätter man en lägre prioritet på de person som bemannar receptionen för att bara ta samtal när den med högst prioritet redan är upptagen.



En agent som är inkopplad i flera köer kan genom att ha en högre prioritet i en viss kö och en lägre i en annan få mer samtal från den kö som har högre prioritet. För att undvika att en kö med lägre prioritet skall få helt stopp, när det är köade samtal i alla köer, så skapar man ett beräknat "kövärde" som gör att ett samtal som stått lång tid i en lågt prioriterad kö fortfarande kan bli besvarat. När en agent blir ledig så får denna det samtal som har högst beräknade kövärde.

$$\text{Aktuellt kövärde för ett samtal} = \text{Tid i kö (sekunder)} - \text{Prioritet} * 50$$

Det har ingen betydelse att ett kövärde kan bli negativt. Det är det samtal som har högst kövärde som kopplas ut.



Schema och öppettider

Sätt dina öppettider. Du kan skapa flera rader för samma dag för att tex ha stängt över lunch.

Med Helgdagar kan du stänga tider som normalt schema visar öppet.

Öppettider

Öppettider och helgdagar

Öppettider

Veckodag	Från	Till	
Måndag	07:00	18:00	🗑️ ✎
Tisdag	07:00	18:00	🗑️ ✎
Onsdag	07:00	18:00	🗑️ ✎
Torsdag	07:00	18:00	🗑️ ✎
Fredag	07:00	18:00	🗑️ ✎
Lördag	09:00	13:00	🗑️ ✎

Helgdagar

Från	Till	
2020-12-24 07:00	2020-12-24 18:00	🗑️ ✎



Utanför ordinarie öppettider

Utanför ordinarie öppettider Inställningar för vidarekoppling utanför ordinarie öppettider ^

Spela upp röstmeddelande innan vidarekoppling Röstmeddelande ▼

Nästa
Koppla till röstbrevlåda för kö ▼

Röstmeddelande
Standard stängtmeddelande ▼

E-postadress(er)
vaxeln@framkant.com ?

SPARA

- Ställ in vad som skall hända om samtal kommer in utanför öppettiderna.
- Tex. spela upp ett "stängtmeddelande" och koppla till röstbrevlådan för kön. Inspelade meddelanden skicks som ljudfiler till de e-postadresser du lägger till.

- Ingen vidarekoppling
- Spela upp meddelande
- Koppla till medarbetare eller annat telefonnummer
- Koppla till kö
- Koppla till röstbrevlåda för kö**



Köinställningar

Köinställningar Visat nummer, promptar och tröskelvärden ^

Visat nummer, promptar och tröskelvärden

Visat nummer för kö
0455-204 22

Välkomstmeddelande:
Framkant Välkommen.wav

Ringtoner
Ringtoner

Max antal i kö
10

Repeterat meddelande
Standard repeterat köme...

Max väntetid för varje inringande
10 minuter

Max total väntetid
5 minuter

Avdelning

SPARA

Default visas nummer för kön vid utgående samtal.

Välj om du vill spela upp ringtoner eller kö-musik för samtal som väntar i kö.

Välj om du vill ha ett repeterat kö-meddelande och i så fall vilken ljudfil.

Sätt vid vilken kötid som en kö skall tillfälligt stänga för nya samtal och i stället låta dessa hanteras enligt "Obesvarade samtal" (se nästa sida).

Välj om du vill spela upp ett välkomstmeddelande och i så fall vilken ljudfil. Lägg till egna under fliken Röstmeddelanden.

Sätt hur många samtal som skall få stå i kön innan den anses full och samtal triggas "Obesvarade samtal" (se nästa sida).

Sätt hur lång tid ett samtal får stå i kö innan det triggas "Obesvarade samtal" (se nästa sida).

Knyt en kö till en viss del i organisationsträdet. Detta kan sedan användas för funktionen Autofilter i Telefonistklienten.



Obesvarade samtal / overflow

Obesvarade samtal Inställningar för obesvarade samtal ^

Spela upp röstmeddelande innan vidarekoppling Röstmeddelande
Standard obesvarat samtal-meddelande ▼

Obesvarade samtal

Nästa
Koppla till kö ▼

Ange namn eller nummer
Support (0923-45 46 33)

SPARA

- Ställ in vad som skall hända om samtal triggas "Obesvarade samtal" Detta händer när:
 - Ingen agent är inloggad
 - kön är full
 - Ett samtal har uppnått max tid i kö
 - Kö är stängd för att kötiden är över max total väntetid.
- Du kan tex. koppla samtalet till ett annat nummer eller en annan kö. Välj om du vill spela upp ett meddelande innan detta sker.

Ingen vidarekoppling

Koppla till kö

Koppla till medarbetare eller annat telefonnummer

Spela upp meddelande

Koppla till röstbrevlåda för kö



Tillfälligt meddelande

Tillfälligt meddelande

Inställning för tillfälligt meddelande

Aktivera tillfälligt meddelande

Röstmeddelande

Lavinmeddelande-1

SPARA

- Om det har uppstått en större störning eller det är någon annan orsak som gör att onormalt många ringer in till kön så kan man aktivera ett tillfälligt meddelande.
- Detta spelas upp före välkomstmeddelandet och kan medföra att många får svar direkt och därmed inte behöver vänta kvar i kö.

Hej och välkommen till Företaget AB. Om du ringer pga av att du fått en felaktig faktura så kan du läsa mer om hur vi löser detta på www.foretaget.se annars så kan du vänta kvar så tar vi strax emot ditt samtal.



Röstmeddelande

Under fliken Röstmeddelande hanterar du dina ljudfiler som tex. används som välkomst-, stängt- eller repeterat- kömeddelande etc.

Som administratör kan du ringa till kortnummer **845** från ditt One X abonnemang och spela in en ljudfil via telefonen. Efter en ca en minut så kommer denna ljudfil upp i listan över dina mediafiler.

Telefonist One X Admin

Röstmeddelande

+ Ladda upp nytt meddelande

DINA MEDIAFILER

Namn för Röstmeddelande	Beskrivning	
Framkant Välkommen.wav	Hej och välkommen till framkant. Vi tar strax emot ditt samtal!	▶ ✎ 🗑
Framkant Stängt.wav	Hej och välkommen till Framkant! Vi har stängt och våra öppettider är 08 till 17.	▶ ✎ 🗑
Lavinmeddelande-1	Info om störning, hänvisar till webben	▶ ✎ 🗑

Rader per sida 10 1 - 3 av 3 < >

GLOBALA MEDIAFILER

Namn för Röstmeddelande	Beskrivning	
Standard röstbrevlådemeddelande	Standard röstbrevlådemeddelande	▶
Kömusik 1	Kömusik 1	▶
Kömusik 2	Kömusik 2	▶
Kömusik 3	Kömusik 3	▶
Kömusik 4	Kömusik 4	▶
Standard stängtmeddelande	Standard stängtmeddelande	▶
Standard obesvarat samtal-meddelande	Standard obesvarat samtal-meddelande	▶
Standard repeterat kömeddelande	Standard repeterat kömeddelande	▶
Ringtoner	Ringtoner	▶
Standard välkomstmeddelande	Standard välkomstmeddelande	▶

Rader per sida 10 1 - 10 av 10 < >

Ladda upp egna ljudfiler via datorn. De flesta WAV och MP3-format stöds. En fil får inte vara större än 7MB.

Du kan lyssna på dina ljudfiler genom att trycka på play. Ett nytt uppladdat meddelande behöver bearbetas en stund innan det kan spelas upp. Du kan även döpa din ljudfil och lägga till en beskrivning om vad som sägs i filen.

