

En guide til PBX Admin

Version 2.1



Flexfone

Indholdsfortegnelse

Emne	Side
Indholdsfortegnelse	2
Introduktion	3
Vigtige informationer	4
Aktivering af ændringer	4
Vigtig information	4
Grundlæggende opbygning af kaldsflow	5
Basale funktioner	6
Medarbejdere	6
Telefoner	9
Telefonnumre	11
Køer	13
Åbningstider	16
Tastemenuer	19
Telefonsvarer	21
Speaks	24
Telefonmøder	25
Fax	26
Udvidede funktioner	29
Lanekodestyling	29
Variabelt kaldsflow	30
Ring mig op	32
Indtrækningsgrupper	33
Direkte indkald	34
Multividerestilling	35
Storskærm	36
Integration	39
Integrationsmodul	39
Medarbejderintegration	41
API	42
Medier	43
Optagede samtaler	43
Aflyt telefonsvarere	44
Indstillinger	45
Indstillinger	45
Generelle indstillinger	45
Indstillinger for fælles Exchange integration	47
Indstillinger for kaldsstatistik via FTP	48
Indstillinger for optagelse af samtaler	49
Indstillinger for tastekoder	50

Afdelinger	51
Udenlandske IP'er	52
Medarbejder Info	53
Tastekoder	54
Myfone profiler	55
Hvad er Profiler?	55
Opret profiler	55
Tidsstyring	55
Vælg profil (tilsidesæt tidsstyring)	55

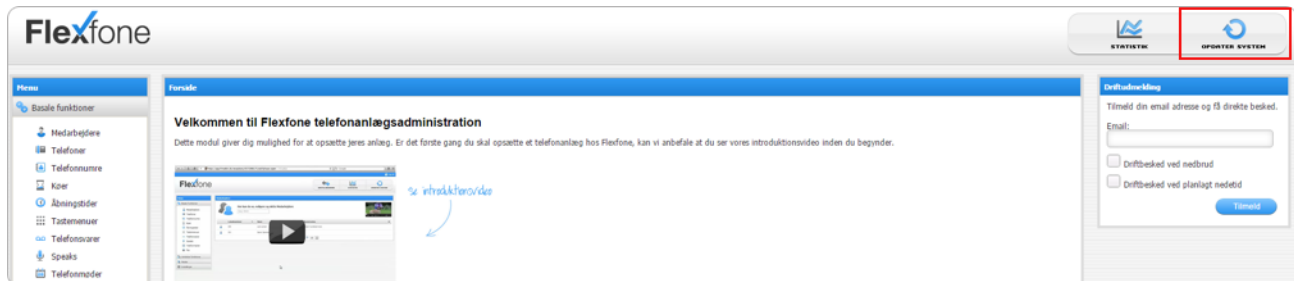
Introduktion

Denne guide har til formål at afdække de forskellige tekniske aspekter af telefoniløsningen fra Flexfone. Guiden indeholder forklaringer og beskrivelser af de enkelte funktioner og kan efter behov læses som en sammenhængende tekst eller som enkelte afsnit. Vi anbefaler dog at afsnittet "Vigtige informationer", samt "Grundlæggende opbygning af kaldsflow" læses, da disse giver en vigtig forståelse for den grundlæggende opsætning og anvendelse.

Vigtige informationer

Aktivering af ændringer

Når du foretager ændringer i din løsning, vil dine ændringer ikke træde i kraft, før du har trykket på 'Opdater system'.



Hvis du ikke ved, hvornår der sidst er trykket på 'Opdater system', kan du holde musen over 'Opdater system'- knappen, og det sidste opdaterede tidspunkt vil vises. Du finder knappen i øverste højre side på pbxadmin.

Vigtig information

Medarbejdere bliver altid oprettet med en standardprofil i 'Generelle Indstillinger' under 'Indstillinger'.

Husk at dette nummer skal være et af dine aktive telefonnumre på din løsning.

Læs mere om de andre funktioner under emnet 'Indstillinger'.

Generelle Indstillinger
✕

Standard udgående linje*

86515151

→

Registrering af telefonnumre

Aktiveret

▼

Max antal samtidige kald*

100

Pinkode (4 cifre)

Skift PBX nøgle til autologin

Ventemusik

Standard

▼

FOP standard adgangskode

123456

BLF viderestillings metode

Overvåget

▼

Tillad medarbejdere at skjule køer

☒

Lås telefoner til registrerings server

☐

Gern

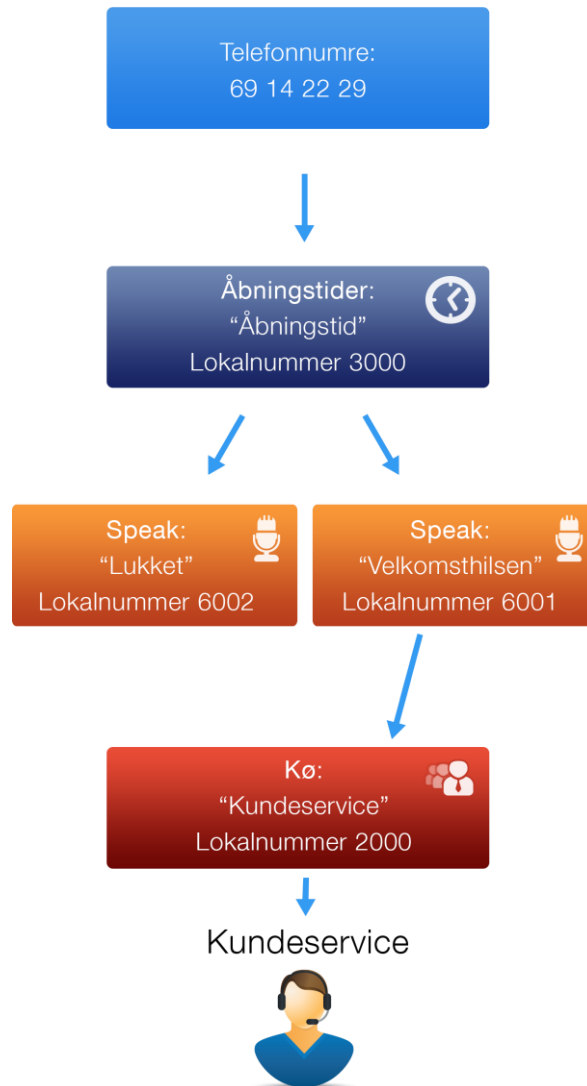
Annuller

Upload ventemusik

Grundlæggende opbygning af kaldsflow

Grundstenen i hele løsningen er opbygningen af kaldsflows. Det handler grundlæggende om, hvordan virksomheden ønsker at behandle indgående kald. Dvs. skal der være en åbningstid? Skal kunder, der ringer ind have en velkomsthilsen? Er der behov for en tastemenu? Osv.

Nedenstående billede er et eksempel på, hvordan et kaldsflow kan være opbygget.



Man kan med fordele tegne en simpel flowtegning i hånden, før man begynder at opsætte selve løsningen. Det giver et overblik over, hvilke moduler (eks. køer, åbningstider, speaks osv.) der er behov for, samt hvordan de skal hænge sammen.

Når man har dette overblik anbefaler vi, at man først opretter de enkelte moduller, og derefter forbinder selve kaldsflowet.

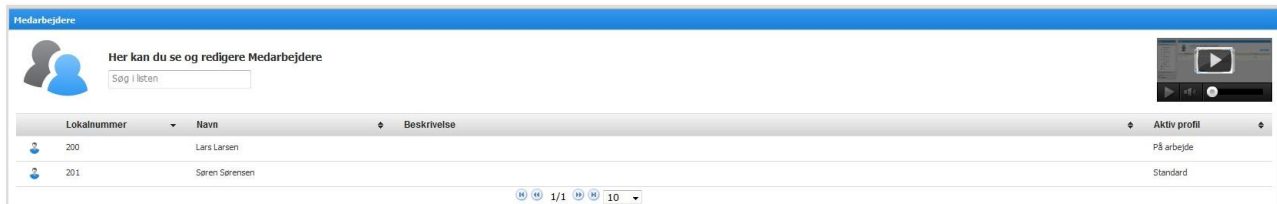
Når man skal forbinde kaldsflowet, starter man med at finde det telefonnummer, hvor kaldet starter. Det kan eksempelvis være virksomhedens hovednummer. I "Gå til" feltet på telefonnummeret indsætter man det modul, kaldet skal gå videre til, når man ringer på nummeret. Eksempelvis en åbningstid. Herefter åbner man åbningstiden. Her opsætter man et "Gå til" felt for både indenfor og udenfor åbningstid. Indenfor åbningstid, kunne eksempelvis være en velkomsthilsen, og udenfor åbningstid kunne være et speak, som fortæller, at der er lukket. Herefter fortsætter man med at opsætte "Gå til" feltet på velkomsthilsen. På denne måde arbejder man sig igennem kaldsflowet.

Bemærk! Hvis der ikke er opsat noget i "Gå til" feltet, vil kaldsflowet stoppe ved modulet og kaldet bliver afbrudt.

Basale funktioner

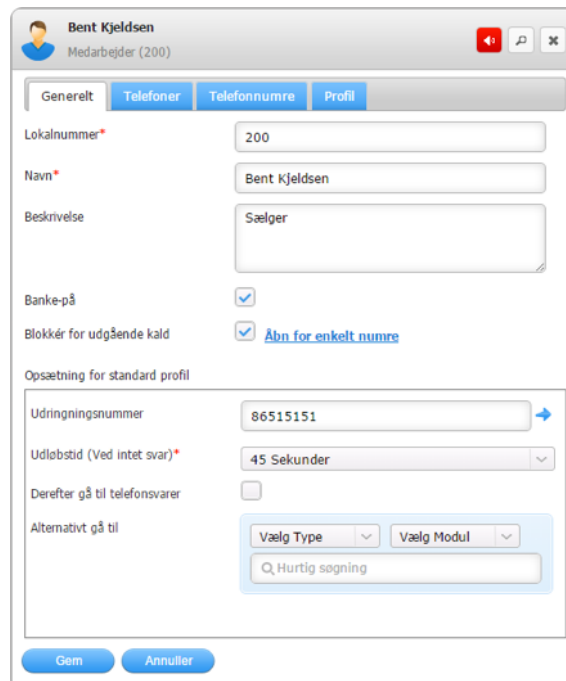
Medarbejdere

Medarbejderoversigten giver dig et overblik over, hvilke medarbejdere du har i din løsning.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Lokalnummeret er det nummer, som en medarbejder kan kendes på. Hvis du vil ringe til medarbejderen, skal du ringe lokalnummeret op. Dette lokalnummer vil blive vist på de funktioner, som er tilknyttet medarbejderen
Navn	Navn på medarbejderen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af medarbejder. (Eks. 'Lagerarbejder i Århus')
Aktiv profil	Dette felt viser, hvilken profil medarbejderen har aktiv. Læs mere om profiler under Myfone.

Når du vil redigere medarbejderen, skal du trykke på den medarbejder, du vil redigere. Du vil derefter få et nyt vindue op, som vil indeholde informationer på den valgte medarbejder.



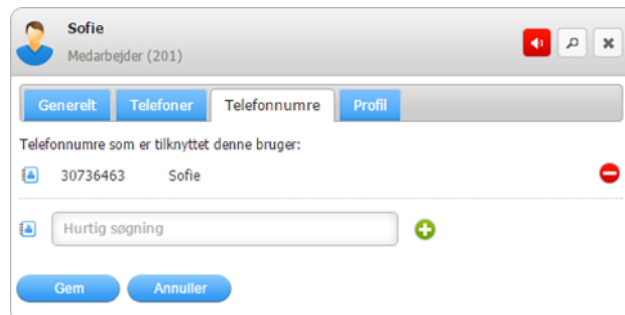
Generelt	
Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Lokalnummeret er det nummer, som en medarbejder kan kendes på. Hvis du vil ringe til medarbejderen, skal du ringe lokalnummeret op. Dette lokalnummer vil blive vist på de funktioner, som er tilknyttet medarbejderen.
Navn	Navn på medarbejderen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af medarbejder. (Eks. 'Lagerarbejder i Århus')
Banke-på	Hvis medarbejderen ønsker 'Banke-på' på sine produkter, skal der sættes flueben i dette felt.
Blokér for udgående kald	Ker kan du blokere for at medarbejderne kan fortage udgående opkald. Der kan selvfølgelig stadig fortages opkald til 112, 114 osv. Man kan desuden åbne op for enkelte numre kan tilringes under "åbn for enkelt numre"
Udringningsnummer*	Her vælges udringningsnummeret for medarbejderens 'standard' profil. Hvis der ikke vælges et nummer her, vil 'Standard udgående linje' bruges.
Udløbstid ringning*	Vælg hvor lang tid medarbejderens telefoner skal ringe, før der viderestilles til telefonsvarer, eller det der er valgt under 'Alternativt gå til'.
Derefter gå til tlf.-svarer*	Hvis dette vælges, vil der blive viderestillet til telefonsvareren efter udløbstiden.
Alternativt gå til*	Her kan du vælge, hvad der skal viderestilles til efter udløbstiden. (Eks. et speak som fortæller medarbejderen er optaget)

* = Se fodnote¹

For at tilføje et telefonnummer eller en telefon skal du vælge det faneblad, som passer til det, du ønsker at tilføje. Herefter kan du søge efter det, som du ønsker at tilknytte til medarbejderen og derefter tilføje det.

Hvis det produkt du ønsker at tilknytte, allerede er tilknyttet til en medarbejder, skal du først slette tilknytningen på den medarbejder, som har produktet, og derefter tilføje det på den medarbejder, som du ønsker skal have produktet.

Du sletter tilknytning af en telefon/telefonnummer ved at trykke på det røde minus, hvorefter du trykker gem. For at tilknytte en telefon/telefonnummer søger du emnet frem under hurtigsøgning, klikker på emnet og derefter trykker du på de grønne plus og trykker gem.



Hvis du ønsker at se den aktive profil eller se, hvilken opsætning medarbejderen kører med i sin egen opsatte profil (via Myfone), kan du gøre dette under fanebladet 'Profil'. Hvis medarbejderen har oprettet et Myfone login, kan du logge direkte ind på denne via 'Gå til medarbejderens Myfone side'.

* Disse ændringer gælder kun for standardprofilen.



Lars Larsen

Medarbejder (200)

Generelt

Telefoner

Telefonnumre

Profil

Profil opsætninger som er tilknyttet denne medarbejder.

[Gå til medarbejders Myfone side](#)

Aktive profil

Vælg profil for at se opsætning

Indgående opkald

69142233 ringer på Mobil, Yealink T38 og efter 30 sek. gå til 990000
30739007 ringer på Mobil, Yealink T38 og efter 30 sek. gå til 990000

Udgående opkald

Mobil ringer ud med 69142233
Yealink T38 ringer ud med 69142233

Gem

Annuller

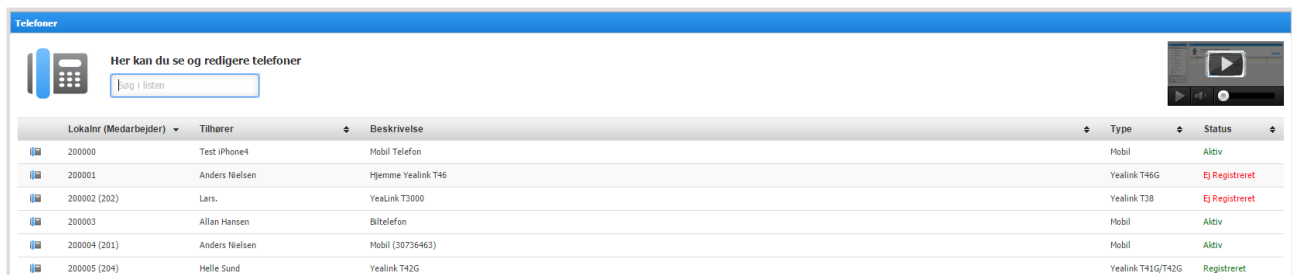


Eksempel

Indgående opkald på 30739007 og 69142233 ringer i 30 sekunder på mobil og Yealink, og går derefter til telefonsvarer 990000. **Udgående opkald** ringer ud med 69142233 både på mobil og Yealink. (69142233 bliver vist, når vedkommende ringer til andre)

Telefoner

Under telefoner får du en oversigt over alle telefoner. Dette kan både være bordtelefoner, mobilere eller SIP-konti. Under telefoner får du desuden oplysninger til opsætning af dine telefoner og kan opsætte telefoner til autoprovisionering.



Lokalnr (Medarbejder)	Tilhører	Beskrivelse	Type	Status
200000	Test iPhone4	Mobil Telefon	Mobil	Aktiv
200001	Anders Nielsen	Hjemme Yealink T46	Yealink T46G	Ej Registreret
200002 (202)	Lars.	Yealink T3000	Yealink T38	Ej Registreret
200003	Allan Hansen	Blittelefon	Mobil	Aktiv
200004 (201)	Anders Nielsen	Mobil (30736463)	Mobil	Aktiv
200005 (204)	Helle Sund	Yealink T42G	Yealink T41G/T42G	Registreret

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Lokalnummeret på telefonen er det nummer, du skal bruge, hvis du ønsker at tilknytte en telefon til en medarbejder.
Tilhører	Navnet på telefonen kan eks. være brugeren eller model.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefon. (Eks. 'Yealink T38').
Type	Hvilken type telefon er det. (eks. mobil, Yealink T46 eller LG 8830)
Status	Er telefonen registreret/online (fastnet) / aktiv (mobil).

Hvis du køber en telefon igennem Flexfone, vil telefonen være sat op til autoprovisionering fra start af og vil derfor hente opsætning til telefonen automatisk og vil automatisk blive opdateret. Hvis du selv køber en telefon, skal du selv opsætte den. Vi understøtter på nuværende tidspunkt autoprovisionering til en lang række telefoner, blandt andet Yealink, Snom og LG. Kontakt kundeservice 86515151 for at få guides til autoprovisionering af Snom og LG telefoner.

Hvis du ikke er interesseret i at benytte Flexfone's autoprovisionering eller du vil benytte en telefon som Flexfone ikke har en autoprovisionering til – så kan du altid sætte telefonen op manuel med de SIP oplysninger du finder under avanceret fanebladet



Telefon 200001
 Lars Larsen

Generelt | Avanceret

Telefon type: Snom 370
 Telefon MAC adresse: 001234567abc
 SIP brugernavn: 30303030
 SIP adgangskode: ZCIvsVizbwsZCI
 Registreringsserver: ser02.onlinepbx.dk
 Registreringsstatus: Ej Registreret

Gem | Annuller

Generelt	
Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på telefonen kan eks. være brugeren eller model.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefon. (Eks. 'Yealink T38').
Display navn	Her kan du bestemme, hvilket navn der skal stå i displayet på din bordtelefon. Dette virker kun på bestemte telefoner, og hvis vi autoprovisionerer telefonen.
Tilhører medarbejder	Hvis telefonen er tilknyttet en medarbejder, vil der stå, hvilken medarbejder den er tilknyttet.

Avanceret

Funktion	Beskrivelse
Telefon type	Vælg hvilken model du har. Hvis det er til en telefon, som ikke står på listen, kan du vælge 'SIP konto'.
Telefon MAC-adr.	Hvis telefonen kan autoprovisioneres, skal du skrive MAC-adressen her. Se under "Telefon type" for liste over telefoner vi kan autoprovisionere.
SIP brugernavn	Til opsætning af bordtelefon/softphone.
SIP adgangskode	Til opsætning af bordtelefon/softphone.
Registreringsserver	Til opsætning af bordtelefon/softphone.
Registreringsstatus	Hvis din bordtelefon/softphone er registreret, kan du se det her.

Telefonnumre

Under telefonnumre kan du se, hvilke telefonnumre der er aktive på løsningen.

- Telefonnumre efterfulgt af en parentes med et lokalnummer er tilknyttet en medarbejder.
- Telefonnumre uden en parentes er hovednumre og kan anvendes i virksomhedens kaldsflow.

Telefonnumre					
		Nedenstående liste indeholder alle virksomhedens numre. Søg i listen			
		Tilføj telefonnummer			
Telefonnummer (Medarbejder)	Navn	Beskrivelse	Gå til	Status	
30739007 (200)	Lars Larsen		200	Aktiv	
30739009 (201)	Søren Sørensen		201	Aktiv	
69142229	69142229	Frit nummer		Aktiv	
69142233 (200)	Lars Larsen		200	Aktiv	
69142235 (201)	Søren Sørensen		201	Aktiv	
69143126	69143126	Telefonmøde	7000	Aktiv	
1/1 10					

Funktion	Beskrivelse
Telefonnummer	Her kan du se telefonnummeret. Hvis telefonnummeret er tilknyttet en medarbejder, vil medarbejderens nummer stå i en parentes efter telefonnummeret.
Navn	Navnet på telefonnummeret kan eks. være brugeren eller funktion.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonnummeret. (Eks. 'Hovednummer Århus').
Gå til	Hvad sker der, hvis du ringer dette telefonnummer op. (Eks. til en åbningstid).
Status	Viser om telefonnummeret er aktivt.

Hvis et telefonnummer er tilknyttet en medarbejder, vil "Gå til" feltet ikke være synligt. Kun numre uden tilknytning til medarbejdere kan anvendes i kaldsflow.


69130667
 69130667

Vælg Type

Vælg Modul

☐

☐

☐

Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på telefonnummeret kan eks. være brugeren eller funktion.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonnummeret. (Eks. 'Hovednummer Århus').
Gå til	Her kan du vælge, hvad telefonnummeret skal viderestille til, hvis der bliver ringet til nummeret. Man vælger først under type hvilken type modul telefonnummeret skal gå til (f.eks en åbningstid, eller et Speak) Derefter vælger man under vælg modul, hvilket af den valgte type modul som telefonnummret går til. (eks. Først vælger man under Type: "Speak" og under modul vælger med så: "velkomst speak"
Vis linje navn	Her kan du skrive, hvad du ønsker, der skal stå i displayet på din telefon. Det kunne f.eks. være 'Kundeservice'. Et kald på dette telefonnummer vil se sådan ud på en telefon: "Kundeservice – XX XX XX XX". Det er ikke alle telefoner, der understøtter dette. Virker ikke på mobiltelefoner.
Erstat caller id ved viderestilling	Hvis du ønsker der i displayet på din telefon, der ringer, skal stå det nummer, som der er blevet ringet til.
Hemmeligt nummer	Hvis der er sat et flueben i denne, vil alle udgående kald gennem dette nummer være skjult.
Tillad som udringningsnummer	Hvis der er sat et flueben i denne, kan alle medarbejdere bruge dette nummer som udringningsnummer, når der bliver opsat en Myfoneprofil.

Køer

Under køer kan du oprette køer, redigere køer og til/afmelde telefoner til køer.

Husk, at når du opretter en ny kø, er det vigtigt at trykke opdater system. Før dette er gjort, kan du ikke logge medarbejdere på køen.



Køer

Her kan du se, tilføje, redigere og slette telefonkøer.

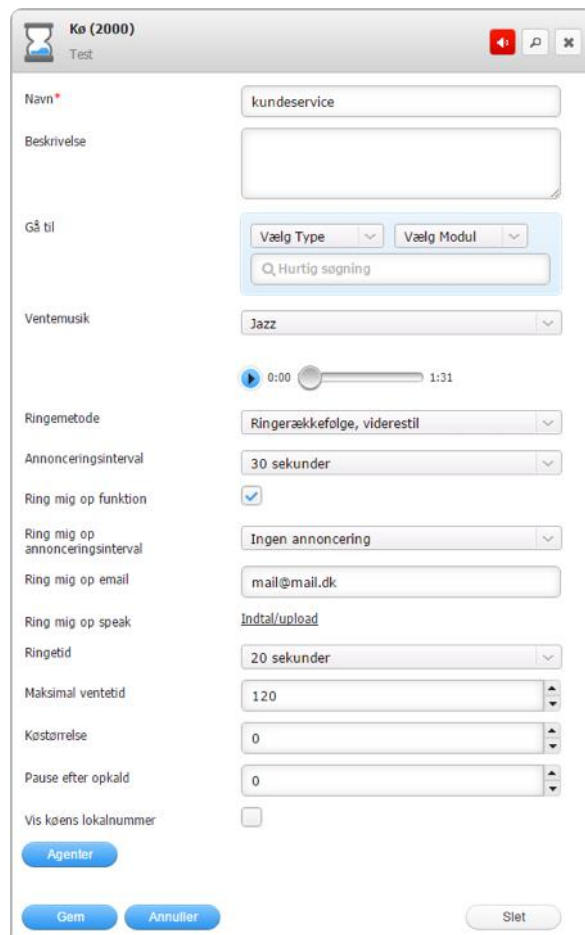
Søg i listen

Tilføj kø

Lokalnr	Navn	Beskrivelse	Antal tilmeldte	Gå til
2000	Kundeservice		1	
2001	Salg		2	

1/1 10

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på køen. Det er dette nummer, som telefoner skal logge på. Eks. "2*2000" for at logge på Kundeservicekøen
Navn	Navnet på køen kan eks. være lokalitet eller afdeling.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af køen. (Eks. 'Kundeservice Århus').
Antal tilmeldte	Viser hvor mange telefoner, der er tilmeldt denne kø.
Gå til	Her kan du se, om der er valgt, hvor den skal "Gå til", hvis specifikke kriterier opnås, som vælges under opsætningen af køen.



Kø (2000)

Test

Navn* kundeservice

Beskrivelse

Gå til

Vælg Type Vælg Modul

Hurtig søgning

Ventemusik Jazz

0:00 1:31

Ringemetode Ringerækkefølge, viderestil

Annonceringsinterval 30 sekunder

Ring mig op funktion ☒

Ring mig op annonceringsinterval Ingen annoncering

Ring mig op email mail@mail.dk

Ring mig op speak Indtal/upload

Ringetid 20 sekunder

Maksimal ventetid 120

Køstørrelse 0

Pause efter opkald 0

Vis køens lokalnummer ☐

Agenter

Gem Annuller Slet

Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på køen kan eks. være lokalitet eller afdeling.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af køen. (Eks. 'Kundeservice Århus').
Gå til	Her kan du vælge, hvad køen skal viderestille til, hvis den maksimale ventetid er gået, køstørrelse eller hvis der ingen er tilmeldt i køen. Du behøver ikke vælge type for at slå et lokalnummer op. Dette kan bruges, hvis du har mange lokalnumre, der hedder det samme, men har forskellige funktioner. Du kan f.eks. vælge køer, og så vil du finde de køer, der har det navn du søger efter.
Ventemusik	Her kan du vælge hvilken ventemusik du vil have på denne kø. Du kan godt have forskelligt ventemusik på forskellige køer.

Ringemetode	Alle ledige samtidig ringer alle ledige telefoner, der er tilmeldt køen op på samme tid. Rundringning ringer en telefon op af gangen Længst ledig Rundringning, længst ledige først ringer den telefon som har været længst ledig op. Hvis denne telefon er optaget, ringer den på den næste telefon i rækken. Rundringning, færrest antal opkald først ringer den telefon som har taget færrest kald op. Hvis denne telefon er optaget, ringer den på den næste telefon i rækken. Rundringning, tilfældig rækkefølge ringer en telefon op af gangen ved tilfældig udvælgelse. Alle samtidig (inkl optagede) ringer alle telefoner op på en gang, også dem der er optagede. Ringerækkefølge, viderestil ringer på medarbejdere alt efter prioritet. Først 1 derefter 2 osv. Når den har ringet alle medarbejdere igennem, viderestiller den til den funktion der er valgt i "Gå til". Ringerækkefølge, fast start ringer på medarbejdere alt efter prioritet. Først 1 derefter 2 osv. Når den har ringet alle medarbejdere igennem, starter den forfra med prioritet 1.
Annonceringsinterval	Her kan du vælge hvor tit personen der ringer får at vide, hvilket nummer han er i køen.
Ring mig op funktion	Slå til/fra om der skal annonceres muligheden for at blive ringet op, når man sidder i kø
Ring mig op annonceringsinterval	Angiv hvor ofte Ring mig op speak skal annonceres.
Ring mig op email	Angiv den mailadresse der skal sendes "ring mig op" til.
Ring mig op speak	Indtal et speak f.eks. "Vi har i øjeblikket meget travlt, hvis du ønsker at blive ringet op tryk #, ellers vent på først ledige agent" OBS # er aktiveringstast, så det skal fremgå af speaket. Når man trykker # vil standard Flexfone Ring mig op speak blive afspillet og bede om at man indtaster et 8 cifret telefonnummer og afslutte med #. Hvis man trykker # vil der samtidigt blive lagt på for kaldet.
Maksimal ventetid	Her kan du bestemme, hvor lang tid man maksimalt må vente i køen, før man bliver stillet videre til det, der er bestemt i "Gå til". Bestemmes i sekunder.
Køstørrelse	Her kan du bestemme, hvor mange der maksimalt må være i kø. Hvis det maksimale er nået, vil kald blive stillet videre til det som er bestemt under "Gå til".
Pause efter opkald	Her kan du bestemme hvor meget pause man skal have, efter man har afsluttet et kald.
Vis køens lokalnummer	Hvis du gerne vil have at kø opkald til din mobiltelefon (Flexfone abonnemeter) bliver vist med kønummeret i stedet for telefonnummeret på den der ringer, skal du sætte et flueben i denne.
Agenter	Her kan du se hvilke telefoner der er logget på køen. Du kan også logge telefoner af og på via denne menu. Under "Agent" skal du vælge hvilken telefon du vil have på køen.

Hvis du gerne vil have flere hovednumre ind i samme kø, men kunne se forskel på, hvilket nummer der er ringet ind på, kan du gøre dette ved at gå ind på hvert hovednummer under "Telefonnummer", og ændre "Vis linje navn" til det du ønsker.



Eksempel

Eksempel 1

Opkald på 69142229 sendes ind i kø 2000 og viser "Kundeservice – A-nummer" i displayet på telefonen.

Opkald på 69143126 sendes ind i kø 2000 og viser "VIP kundeservice – A-nummer" i displayet på telefonen.

"Vis linje navn" virker på de fleste bordtelefoner dog ikke på mobiler.

Eksempel 2



Eksempel

Maksimal ventetid og kø størrelse kan eksempelvis anvendes , hvis man ikke ønsker , at kunder skal vente for længe i en kø.

Eksempelvis kunne man forestille sig , at hvis der er mere end 10 kunder i kø eller , hvis en kunde har ventet mere end 5 minutter , så sendes kaldet videre til 2nd linie support kø. Dette gøres ved at sætte begrænsninger op og vælge en 2nd linie support kø i "Gå til" feltet.



Tastekoder

*2*kønummer loqer dig på køen.*

*3*kønummer loqer dig af køen.*

Beaag funktioner virker fra mobil og bordtelefon.

Åbningstider

Med modulet åbningstider har du mulighed for at vælge, hvornår en virksomhed har åben og lukket.

Med åbningstider har du mulighed for at vælge bestemte åbningstider for alle ugens syv dage.

Hvis du har undtagelser, f.eks. jul/ferie/m.m., kan du opsætte disse, således kaldsflowet er anderledes netop den dag. Eksempelvis går kaldet videre til en julehilsen, der fortæller at virksomheden har lukket i ferien.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på åbningstiden.
Navn	Navnet på åbningstiden. (Eks. 'Generel åbningstid')
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af køen. (Eks. 'Salgs åbningstid')
Gå til (indenfor tid)	Her kan du se hvad den valgte åbningstid er sat til at gøre, hvis der ringes indenfor den åbningstid, du sætter i opsætningen.
Gå til (udenfor tid)	Her kan du se, hvad den valgte åbningstid er sat til at gøre, hvis der ringes udenfor den åbningstid, du sætter i opsætningen.

Åbningstid 3003 - Åbningstid 3003

Generelt | **Åbningstider** | Undtagelser

Her kan du angive specielle dage hvor der helt eller delvist er lukket.

Dato: 27-07-2012 Lukket: ☐ Åben fra: 08 : 00 Åben til: 09 : 15 Alternativt gå til: ☒ Møde lukket [Vælg](#)

+ Gem Annuller Slet

<u>Generelt</u>	
Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på åbningstiden.
Navn	Navnet på åbningstiden. (Eks. 'Generel åbningstid').
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af køen. (Eks. 'Salgs åbningstid').
Indenfor åbningstid, gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal ske, hvis der ringes indenfor åbningstiden.
Udenfor åbningstid, gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal ske, hvis der ringes udenfor åbningstiden.

<u>Åbningstider</u>	
Funktion	Beskrivelse
Lukket	Sættes der et flueben i dette felt, vil hele denne dag blive sat som lukket.
Åben fra	Bestem fra hvornår der skal være åbent.
Åben til	Bestem fra hvornår der skal være lukket.

<u>Undtagelser</u>	
Funktion	Beskrivelse
Dato	Bestem hvilken dato denne undtagelse skal gælde for.
Lukket	Sættes der et flueben i dette felt, vil hele denne dag blive sat som lukket.
Åben fra	Bestem fra hvornår der skal være åbent.
Åben til	Bestem fra hvornår der skal være lukket.
Alternativt gå til	Hvis du f.eks. gerne vil have, at der skal viderestilles til et bestemt speak for denne undtagelse. Det kunne være, hvis du har lukket i en halv time grundet et møde og har et bestemt speak for dette. Hvis der så ringes udenfor åbningstiden, vil den viderestille til det, du vælger i dette felt.

Hvis du har en generel åbningstid uden middagslukket, så kan du nøjes med at oprette én åbningstid.
Hvis du skal oprette en åbningstid med middagslukket, så er du nød til at oprette to åbningstider.
Eksempel på dette er oprettet herunder.



Eksempel

Eksempel (Middagslukket)

Hvis du har en generel åbningstid uden middagslukket, så kan du nøjes med at oprette én åbningstid.

Hvis du skal oprette en åbningstid med middagslukket, så er du nød til at oprette to åbningstider.

Eksempel på dette er oprettet herunder.

Tilføj åbningstid

Generelt

Åbningstider

Undtagelser

	Lukket	Åben fra	Åben til
Mandag	☐	08 : 00	12 : 00
Tirsdag	☐	08 : 00	12 : 00
Onsdag	☐	08 : 00	12 : 00
Torsdag	☐	08 : 00	12 : 00
Fredag	☐	08 : 00	12 : 00
Lørdag	☒	00 : 00	00 : 00
Søndag	☒	00 : 00	00 : 00

Gem

Annuller

Tilføj åbningstid

Generelt

Åbningstider

Undtagelser

Lokalnummer* 3001
Navn* Åbningstid middagslukket 1/2
Beskrivelse 08.00-12.00 åbent
12.00-12.30 lukket
12.30-16.00 åbent
Indenfor åbningstiden, gå til Speak 6000
Udenfor åbningstiden, gå til Åbningstid 3002

Gem

Annuller

Der er åbent mellem 8.00-12.00 mandag til fredag. Hvis der ringes indenfor åbningstiden, skal den gå til speak 6000, som er vores velkomsthilsen. Hvis der ringes udenfor åbningstiden, som er alt udenfor 8.00-12.00, skal den gå til vores åbningstid nummer to som vi har kaldt 3002.

Tilføj åbningstid

Generelt

Åbningstider

Undtagelser

	Lukket	Åben fra	Åben til
Mandag	☐	12 : 30	16 : 00
Tirsdag	☐	12 : 30	16 : 00
Onsdag	☐	12 : 30	16 : 00
Torsdag	☐	12 : 30	16 : 00
Fredag	☐	12 : 30	16 : 00
Lørdag	☒	00 : 00	00 : 00
Søndag	☒	00 : 00	00 : 00

Gem

Annuller

Tilføj åbningstid

Generelt

Åbningstider

Undtagelser

Lokalnummer* 3002
Navn* Åbningstid middagslukket 2/2
Beskrivelse 08.00-12.00 åbent
12.00-12.30 lukket
12.30-16.00 åbent
Indenfor åbningstiden, gå til Speak 6000
Udenfor åbningstiden, gå til Speak 6001

Gem

Annuller

I denne åbningstid har vi åbent fra klokken 12.30-16.00 mandag til fredag. Hvis der ringes indenfor åbningstiden, skal den gå til speak 6000, som er vores velkomsthilsen. Hvis der ringes udenfor åbningstiden, skal den gå til speak 6001 som er vores speak, som fortæller vores åbningstider.

Tastemenuer

Med tastemenuer kan du give kunder, der ringer ind, valgmuligheder og dirigere kaldsflow på baggrund af deres valg. Du kan opsætte op til 10 forskellige muligheder i form af tastetryk, 0-9.

Det kunne f.eks. være muligheden for at vælge mellem kundeservice, salg og bogholderi.



HUSK

Før en tastemenu kan virke, så skal der lægges et speak på tastemenuen.

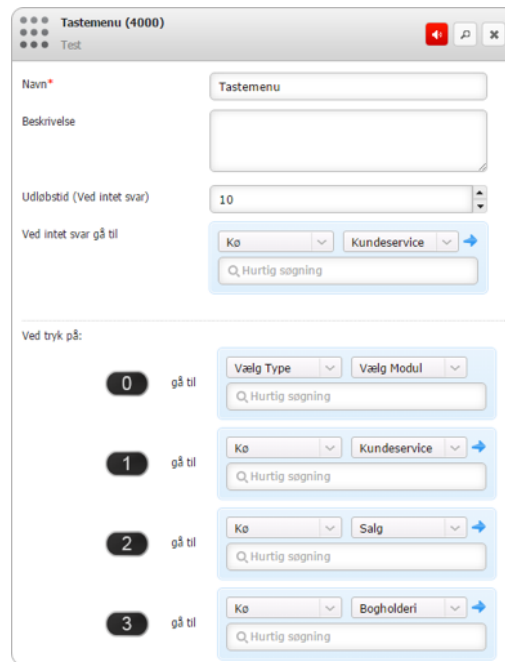
Dette kan gøres via din telefon med tastefunktionen 9* <lokalnr.> eller ved at uploade på 'Administrer speak'  knappen.

Hvis der ikke er lagt et speak på tastemenuen, vil opkaldet blive afbrudt, hvis der ringes til tastemenuer. Et speak vil typisk være noget i stil med "Tast 1 for X, Tast 2 for Y osv..."



The screenshot shows the 'Tastemenuer' (Keypresses) management interface. It includes a search bar with the text 'Søg i listen', a 'Tilføj tastemenu' (Add keypad menu) button, and a table with columns for 'Lokalnummer' (Local number), 'Navn' (Name), and 'Beskrivelse' (Description). A sample entry shows '4000' for the local number and 'Tastemenu' for the name. At the bottom, there are navigation controls showing '1/1' and a dropdown for '10'.

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på tastemenuen.
Navn	Navnet på tastemenuen. (Eks. 'Valg af afdeling - Århus').
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af tastemenuen. (Eks. '1 for kundeservice, 2 for salg, 3 for bogholderi').



Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på tastemenuen. (Eks. 'Valg af afdeling - Århus').
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af tastemenuen. (Eks. '1 for kundeservice, 2 for salg, 3 for bogholderi').
Udløbstid	Hvor lang tid skal der gå før 'Ved intet svar gå til' bruges. Er der intet valgt ved 'Ved intet svar gå til', vil speaket blive ved med at blive afspillet.
Ved intet svar gå til	Hvad skal der viderestilles til, såfremt personen der ringer ikke taster 0-9. Dette kunne f.eks. være direkte ind i køen.
Ved tryk på	I det første felt skal du vælge, hvilket tastetryk tastemenuen skal reagere på (0-9). Derefter skal du vælge, hvad der skal ske, hvis der trykkes det tastetryk. Det kunne f.eks. være til en kø.



Eksempel

Opkald på 69142229 viderestilles til *åbningstid 3000*, som viderestiller indenfor åbningstid til *tastemenu 4000*.

Tryk 1 går til *kø 2000 (Kundeservice)*

Tryk 2 går til *kø 2001 (Salg)*

Hvis der ikke trykkes indenfor 10 sekunder, viderestilles der til *kø 2000 (kundeservice)*

Telefonsvarer

Modulet telefonsvarer har to typer af telefonsvarer. En medarbejdertelefonsvarer og en virksomhedstelefonsvarer. Alle medarbejdere får automatisk oprettet og tildelt en telefonsvarer. Hvorimod telefonsvarer til virksomheden skal oprettes manuelt og bruges i kaldflows.

Med telefonsvarer har du mulighed for at modtage beskeder, der er lagt på din telefonsvarer enten som mail eller på den måde, som du normalt kender: ved at ringe op til 69132323. Hvis du vil aflytte din telefonsvarer fra udlandet, skal du bruge 69132323, og den kode du vælger i opsætningen af telefonsvarer.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på telefonsvarer.
Navn	Her kan du se beskrivelse af telefonsvarer. (Eks. 'Lars' telefonsvarer'). Hvis telefonsvarer er tilknyttet en medarbejder, vil denne medarbejder stå i parentes her.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonsvarer. (Eks. 'Telefonsvarer til ferielukket')

Hvis du har behov for at aflytte en telefonsvarerbesked, og ønsker at spole i denne besked, kan du bruge følgende funktionskoder. De virker kun ved afspilning af telefonsvarerbesked.

Funktion	Beskrivelse
4	Spol tilbage.
5	Spol beskeden over.
6	Spol frem.

Telefonsvarer (990001)

990001

Navn*

Lars Larsen

Beskrivelse

Email Notifikation

☐

Mail

Password*

SMS Notifikation

☒

Viderestilling

☒

Gå til lokalnummer

Åbningstid

Åbningstid 00-1

→

Hurtig søgning

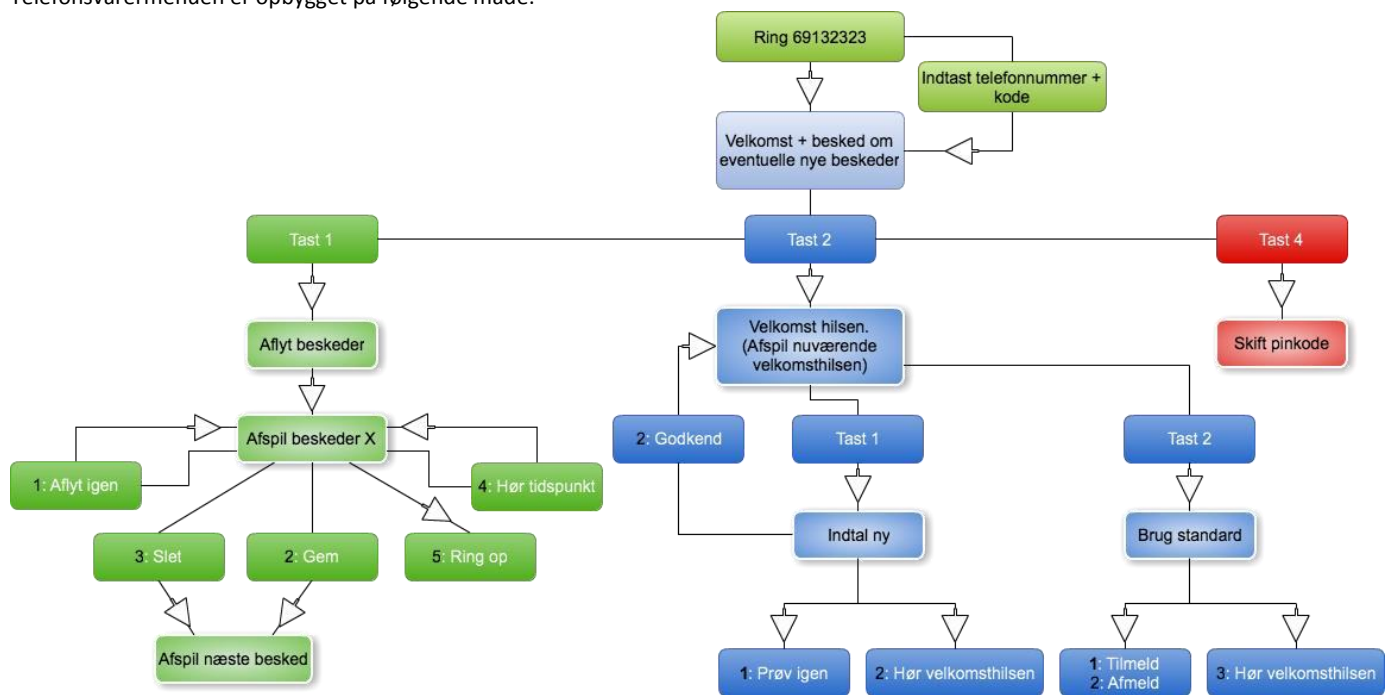
Slet alle beskeder

Gem

Annuller

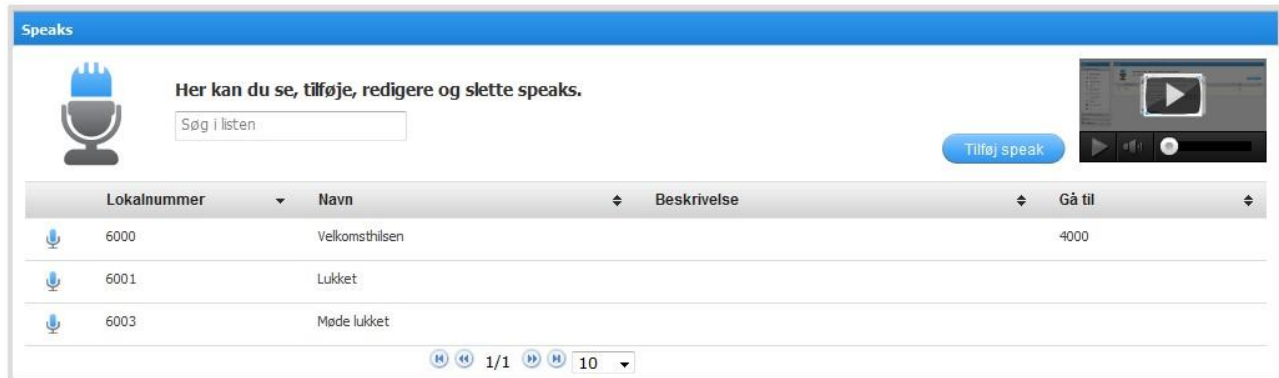
Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du se beskrivelse af telefonsvarer. (Eks. 'Lars' telefonsvarer')
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonsvarer. (Eks. 'Telefonsvarer til ferielukket')
Mail	Her kan du skrive, hvilken mailadresse som du ønsker telefonsvarerbeskederne sendt til. Beskederne bliver sendt som *.mp3 fil.
Password	Her kan du bestemme, hvilken adgangskode du ønsker at bruge til aflytning af din besked, når du ringer fra udlandet eller fra en anden telefon.
SMS Notifikation	Hvis du ønsker at få tilsendt en SMS til din mobiltelefon, så skal du sætte et flueben i denne. Der vil blive sendt en SMS til de mobiler, som er tilknyttet medarbejderen. Denne funktion virker kun, hvis det er en telefonsvarer, som er tilknyttet en medarbejder.
Viderestilling	Hvis du sætter flueben i denne, så har du mulighed for at trykke 0 ved afspilningen af velkomsthilsen, og derefter blive viderestillet til det som vælges i 'Gå til lokalnummer'. (Eks. 'Hvis du trykker 0 nul, vil du blive viderestillet ind til kundeservice, du kan også indtale en besked efter tonen').
Gå til lokalnummer	Hvis du har sat flueben i 'Viderestilling', vil dette felt komme frem. I dette felt bestemmer du, hvad der skal ske, hvis der trykkes 0 imens velkomsthilsenen bliver afspillet.
Slet alle beskeder	Sletter alle beskeder i telefonsvaren.

Telefonsvarermenueen er opbygget på følgende måde:



Speaks

Med modulet Speaks kan du afspille en lydfil i et kaldsflow. Dette kan f.eks. være til at fortælle personen, der ringer, om åbningstiderne eller informationer om virksomheden.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på køen. Det er dette nummer, du skal viderestille til ved din opsætning.
Navn	Navnet på speaket kan eks. være åbningstider eller information.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af speaket. (Eks. 'Velkomsthilsen').
Gå til	Her kan du se, om der er valgt, hvor den skal viderestilles til. Hvis speaket ikke har noget ved "Gå til", så vil kaldet blive afbrudt, efter man har stillet et kald hen til dette lokalnummer.



Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på speaket, kan eks. være åbningstider eller information.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af speaket. (Eks. 'Velkomsthilsen').
Efter afspilning gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal ske efter, at lydfilen er afspillet. Hvis der ikke står noget i dette felt, vil kaldet blive afbrudt, efter speaket er afspillet. Hvis der ikke er indtalt/uploadet et speak, vil opkaldet blive afbrudt, selvom der er valgt en funktion ved 'Efter afspilning gå til'.



Der er to måder, du kan aflytte eller uploade en besked på et speak.

Hvis du har speaket liggende på din computer, kan du uploade det ved at trykke på 'Administrer speak' knappen ()

Hvis du skal indtale et speak på et lokalnummer fra en bordtelefon/mobiltelefon, kan dette gøres ved at bruge funktionskoden 9*Lokalnummer. Et eksempel kunne være 9*6000. Når du ringer dette op, vil du blive guidet igennem, hvordan speaket indtales.

Telefonmøder

Med telefonmøder har du mulighed for at oprette møderum, hvor du og dine kollegaer eller eksterne personer kan snakke sammen i et telefonmøde. På den måde kan I alle have ét igangværende kald, hvor alle kan høre hinanden.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på telefonmødet. Det er dette nummer du skal ringe til lokalt, eller dette nummer du skal viderestille til, hvis du vil have eksterne telefoner ind i mødet.
Navn	Her kan du skrive navnet på telefonmødet. Det kan f.eks. være nummeret på telefonmødet.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonmødet. (Eks. PIN-koden på telefonmødet).



Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på telefonmødet, det kan f.eks. være nummeret på telefonmødet.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af telefonmødet. (Eks. PIN-koden på telefonmødet)
PIN kode	Her bestemmer du den PIN-kode, som skal indtastet før der gives adgang til telefonmødet

Når du ringer op til telefonmødet, enten via lokalnummeret eller det telefonnummer som du peger ind på telefonmødet, så får du en besked om at indtaste koden. Koden er den du vælger i PIN-kode, hvis den tastes korrekt, så vil du være i det valgte telefonmøde.

Når du ikke længere ønsker at være i dette telefonmøde, skal du blot lægge på.

Fax

Med fax har du mulighed for at sende og modtage fax via mail. Indgående fax vil du modtage på mail som PDF fil. Hvis du vil sende en FAX, skal dette sendes som PDF fil i en mail til din fax. Beskrivelse af dette følger.

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på faxen.
Navn	Her kan du skrive navnet på fax, det kan f.eks. være nummeret, som du har tilknyttet faxen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af faxen. (Eks. adgangskoden til faxen)

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på faxen.
Navn	Her kan du skrive navnet på fax, det kan f.eks. være nummeret, som du har tilknyttet faxen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af faxen. (Eks. adgangskoden til faxen)
Alternativ afsendelsesmetode	Se vejledning længere nede.
Mail til indgående fax	Her skal du angive den e-mail adresse, som modtagende fax skal sendes til.
Mail til udgående fax	Her kan du angive, hvem der har tilladelse til af afsende fax. Du kan angive adresser eller domæner ved at sætte *@ foran domænet. Du kan angive flere adresser eller domæner, men der er en begrænsning på 100 tegn. Hvis du ønsker at angive flere adresser, brydes disse ved at bruge ",". Eks: "*@firma.com;*@firma.dk;jens@firma.se".
Password	Dette password bruges, hvis du vil sende en fax fra en mailadresse, som ikke er inkluderet i "Mail til udgående fax".
Sidehoved tekst	Denne tekst vil forekomme i toppen på alle faxsider, der afsendes.
Sidehoved tidsstempel	Er dette valgt, vil der blive påført et tidsstempel på alle fax, der afsendes.

For at sende mail fra faxen skal du først tilknytte faxen til et telefonnummer. Dette gør du ved at gå ind under Telefonnumre og vælge det telefonnummer, som skal være dit faxnummer. Under dette faxnummer vælger du ved "Gå til" det lokalnummer, som du har givet din oprettede fax.

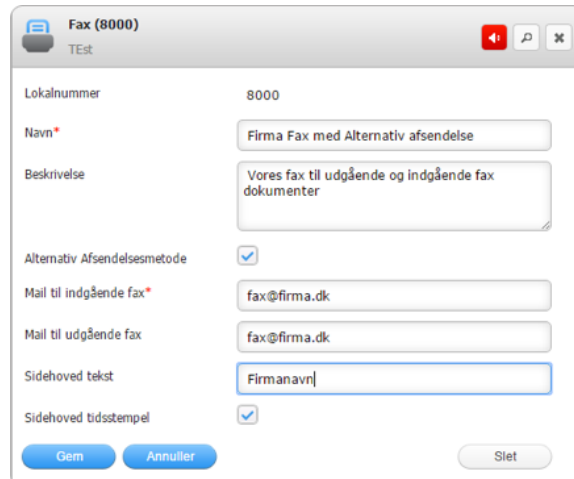
Når dette er gjort, kan du sende fax uden alternativ afsendelsesmetode ved at følge denne guide.

Funktion	Beskrivelse
Til	Her skal angives afsender nummer, som er det nummer, der er tilknyttet faxen efterfulgt af @straksfax.dk.
Emne	Her skal angives det nummer, som du vil sende faxen til.
Body	Hvis du vil afsende faxen fra en mailadresse, som ikke er godkendt i opsætningen, så skal du skrive den adgangskode, som du har valgt i body'en på mailen.



Vigtigt

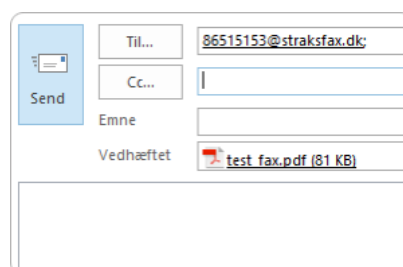
Du kan kun vedhæfte PDF dokumenter. Word filer, JPEG, GIF og lignende filer virker ikke.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på faxen.
Navn	Her kan du skrive navnet på fax, det kan f.eks. være nummeret, som du har tilknyttet faxen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af faxen. (Eks. adgangskoden til faxen)
Alternativ afsendelsesmetode	Til eller fra.
Mail til indgående fax	Her angiver du den e-mail du gerne vil modtage fax på.
Mail til udgående fax	Her kan du angive max 1 mail som benyttes som udgående. Det er ikke muligt at bruge flere udgående på 1 fax modul.
Sidehoved tekst	Denne tekst vil forekomme i toppen på alle faxesider, der afsendes.
Sidehoved tidsstempel	Er dette valgt, vil der blive påført et tidsstempel på alle fax, der afsendes.

Sådan benytter du din fax med alternativ afsendelsesmetode:

I dette eksempel benyttes Outlook, men et vilkårligt mail program kan benyttes: Opret en ny mail og vedhæft det ønskede fax dokument.



Til... feltet: Her skriver du nummeret på modtageren efterfulgt af @straksfax.dk, altså dem du gerne vil sende en fax til. F.eks. hvis du vil sende en fax til 86515153 skal du skrive 86515153@straksfax.dk.



Vigtigt

Du kan kun vedhæfte PDF dokumenter. Word filer, JPEG, GIF og lignende filer virker ikke.

Udvidede funktioner

Landekodestyling

Landekodestylinger kan bruges til at opsætte forskellige kaldsflow baseret på, hvilket land vedkommende ringer fra. Eksempelvis: Ønsker man måske en engelsk velkomsthilsen for alle, der ringer fra telefonnumre, som ikke er danske.

The screenshot shows the 'Landekodestyling' (Area Code Styling) interface. At the top, there's a header with a flag icon and the text 'Her kan du se, oprette, redigere og slette landekodestylinger'. Below this is a search bar labeled 'Søg i listen'. To the right is a button 'Tilføj landekodestyling'. Below the search bar is a table with columns: 'Lokalnummer', 'Navn', and 'Beskrivelse'. The table shows one entry with 'Lokalnummer' 8500 and 'Navn' Landekodestyling. At the bottom, there are navigation controls showing '1/1' and a dropdown for '10'.

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på landekodestylingen.
Navn	Her kan du skrive navnet på landekodestylingen, det kan f.eks. være, hvilke lande der fanges i landekodestylingen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af landekodestylingen. (Eks. hvad der sker, hvis de forskellige lande ringer).

The screenshot shows the configuration window for 'Landekodestyling (8500)'. It has two tabs: 'Generelt' and 'Opsætning'. The 'Opsætning' tab is active. The text says: 'Nedenstående funktion giver dig mulighed for at sortere indkommende opkald på baggrund af hvilket land de kommer fra.' Below this is a dropdown menu 'Opkald fra' set to 'Danmark (0045)' with a link 'går til Åbningstid Vælg'. There is a '+' button to add more. Below that, it says 'Resterende lande der ikke er valgt går til Engelsk Velkomsthilsen Vælg'. At the bottom are buttons for 'Gem', 'Annuller', and 'Slet'.

Generelt	
Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på landekodestylingen, det kan f.eks. være, hvilke lande der fanges i Landekodestylingen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af landekodestylingen. (Eks. hvad der sker, hvis de forskellige lande ringer).

Opsætning	
Funktion	Beskrivelse
Opkald fra	For at oprette en regel skal du her vælge, hvilket land den regel du vil lave, skal gælde for. Hvis du gerne vil have, at opkald fra andre lande end Danmark skal gøre noget bestemt, så skal du vælge Danmark her. Hvis du gerne vil have flere forskellige regler for f.eks. Sverige, Danmark og Norge, så skal du oprette flere regler ved at trykke på "+".
Resterende Lande	Her kan du bestemme, hvad der skal ske hvis et af de lande som du ikke har lavet regler for ringer.

Vælg	Her vælger du, hvad der skal ske for den bestemte regel. Når du trykker på denne knap, vil du få valgmuligheder op for nogle forskellige funktioner, du kan tilknytte. Det kan f.eks. være et speak eller en åbningstid.
------	--



Eksempel

Opkald fra Danmark (0045) går til åbningstid (**lokalnummer 3000**).
Opkald fra andre lande end Danmark går til Speak 'Engelsk Velkomsthilsen' (**lokalnummer 6000**). Dette speak forklarer kunden på engelsk, hvem der er ringet til. Herefter stiller speaket videre til åbningstid (**lokalnummer 3000**).

Variabelt kaldsflow

Under variabelt kaldsflow har du mulighed for at lave bestemte funktioner for specielle tilfælde. F.eks. hvis du har ekstraordinært åbent eller er gået til møde og har behov for, at alle kald bliver viderestillet til et speak.

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på den oprettede funktion. Det er dette lokalnummer, du skal ringe op efterfulgt af stjerne for at ændre status.
Navn	Navn på funktionen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af funktionen. (Eks. ' Aktiv: Gå til speak, som siger vi har lukket grundet møde. Ikke aktiv: Gå videre til normale åbningstider.')
Aktiv gå til	Hvad skal der viderestilles til, hvis funktionen er aktiv.
Inaktiv gå til	Hvad skal der viderestilles til, hvis funktionen er inaktiv.
Status	Viser status på funktionen.

Når du vil skifte status på funktionen, skal du ringe lokalnummeret op efterfulgt af stjerne. (Eks: 8400*) Når du ringer op for at skifte funktionen, vil den skifte til det modsatte af, hvad den var før.

Hvis du vil være sikker på, hvilken status funktionen får, skal du ringe lokalnummeret op efterfulgt af stjerne og enten 0 eller 1. 0 bruges til at deaktivere løsningen. (Eks.: 8400*0)
1 bruges til at aktivere løsningen. (Eks.: 8400*1)

Funktion	Beskrivelse
Navn	Navnet på funktionen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af funktionen. (Eks. ' Aktiv: Gå til speak, som siger vi har lukket grundet møde. Ikke aktiv: Gå videre til normale åbningstider.')
Hvis aktiv, gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal viderestilles til, hvis funktionen er aktiv
Hvis inaktiv, gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal viderestilles til, hvis funktionen er inaktiv

Ring mig op

Med ring mig op kan du lave løsninger, hvor du får en mail med kontaktnummer på en kunde, som har bedt om at blive ringet op. Det kan f.eks. være ved ring uden for åbningstid, hvor man kan give kunden mulighed for at ligge en mail med deres nummer for at blive ringet op.



For at ring mig op løsningen kan virke, så er det vigtigt, at du først lægger et speak op på lokalnummeret. Hvis der ikke er lagt et speak på lokalnummeret, vil opkaldet blive afbrudt med det samme.

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på ring-mig-op-løsningen.
Navn	Her kan du se navnet på ring-mig-op-løsningen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af ring-mig-op-løsningen. (Eks. hvilken mail der sendes til).

Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på ring-mig-op-løsningen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra genkendelse af ring-mig-op-løsningen. (Eks. hvilken mail der sendes til).
Gå til	Hvis du gerne vil have, at personen som ringer, bliver viderestillet til f.eks. et speak, som siger "Tak for indtastningen, vi ringer dig op snarest muligt", så skal du vælge lokalnummeret på speaket her. Det er ikke et krav at 'Gå til' er udfyldt. Hvis 'Gå til' ikke er udfyldt, vil opkaldet blive afbrudt, efter nummeret er indtastet eller er læst ud fra A-nummer.
Email	Hertil vil ring-mig-op kald blive sendt til. Mailen vil indeholde telefonnummer.
Uddrag fra A-nummer	Hvis flueben er sat i denne, vil kundens nummer automatisk blive aflæst og sendt til mailadressen valgt i 'e-mail'. Vær opmærksom på, at kunden kan ringe fra et nummer, men ønsker at blive ringet op på et andet. Hvis de vil dette, må der ikke være flueben i denne.
Modtag tastetryk af telefonnummer	Hvis der ikke er sat flueben i 'Uddrag fra A-nummer', så skal kunden selv taste det nummer, som denne ønsker at blive ringet op på. Dette gøres ved at taste nummeret og afslutte med #. Dette vil være en god idé at indtale på det speak, som du ligger op på ringmig-op-løsningen.



Eksempel

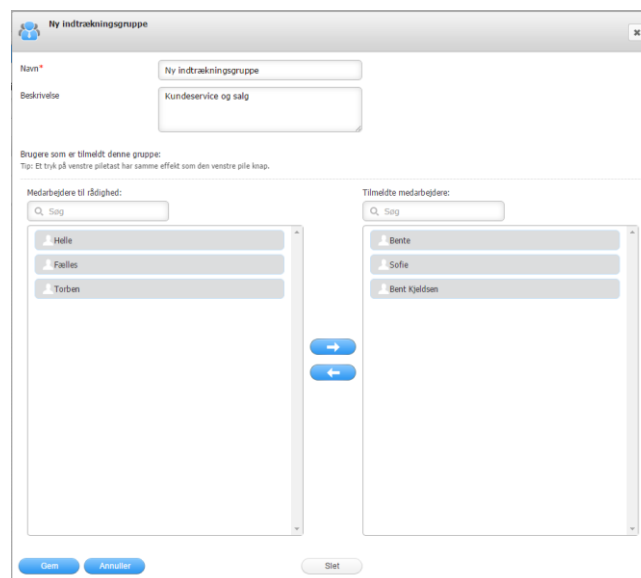
Kunde ringer til 69142229, som viderestiller til ring-mig-op-løsning (Lokalnummer 7200). Et speak siger til kunden "Indtast venligst det nummer du ønsker at blive ringet op på, afslut med firkant". Kunden indtaster 30739007#. En mail vil blive sendt til kundeservice@dotselskab.dk med teksten: "Kunde har anmodet om at blive ringet op. Telefonnummer : 30739007".

Indtrækningsgrupper

Med indtrækningsgrupper kan du lave grupper, hvor dem der er tilmeldt kan trække kald fra hinanden. Hvis du f.eks. får et direkte kald, men ikke er på din plads, så kan din kollega, som er tilmeldt indtrækningsgruppen trykke 88* på sin telefon og trække dit kald.



Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du se navnet på indtrækningsgruppen.
Beskrivelse	Her kan du se beskrivelsen på indtrækningsgruppen. F.eks. hvem der er tilmeldt.
Antal tilmeldte	Denne viser, hvor mange der pt. er tilmeldt gruppen.



Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på indtrækningsgruppen.
Beskrivelse	Her kan du skrive beskrivelsen på indtrækningsgruppen. F.eks. hvem der er tilmeldt.
Tilføj	Marker medarbejdere i den venstre kolonne og tryk på pil til venstre



Funktion

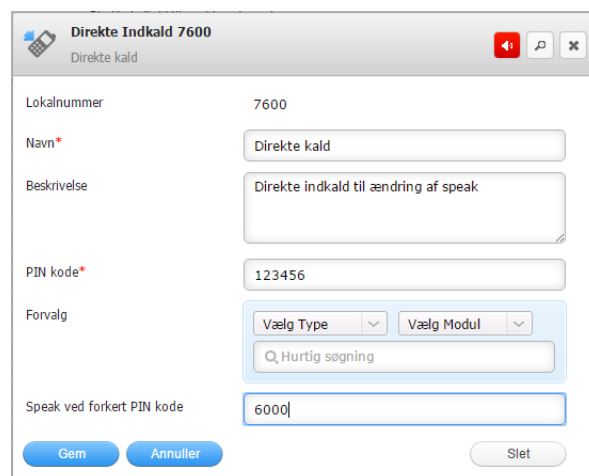
88* funktionen bruges til at trække et kald fra de(n) gruppe(r,) du er tilmeldt. Funktionen kan bruges både fra mobil og bordtelefon.

Direkte indkald

Direkte indkald bruges til at få et direkte opkald ind i PBX'en. Det kan f.eks. være til at logge eksterne numre på køen uden, at man skal logge ind i PBX'en. Det kan også bruges til at indtale speaks, hvis der skal indtales et speak fra et telefonnummer, som ikke er på PBX'en. Se under eksempler for hvordan dette bruges.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på det direkte indkald.
Navn	Her kan du se navnet på det direkte indkald.
Beskrivelse	Her kan du se beskrivelsen af det direkte indkald. Kan f.eks. være funktionen af det direkte indkald.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på det direkte indkald.
Navn	Her kan du skrive navnet på det direkte indkald.
Beskrivelse	Her kan du skrive beskrivelsen af det direkte indkald. F.eks. "Til ændring af speak".
PIN kode	Her kan du skrive den PIN-kode, der skal testes, når du ringer ind til løsningen
Forvalg	Hvis du skriver noget ind i dette felt, så vil du, hvis koden testes korrekt med det samme, blive stillet videre til det lokalnummer, du skriver her. Det kunne f.eks. være til et eksternt nummer.
Speak ved forkert PIN kode.	Her har du mulighed for at linke til et speak som afspilles, hvis man taster PIN-koden forkert.



Eksempel

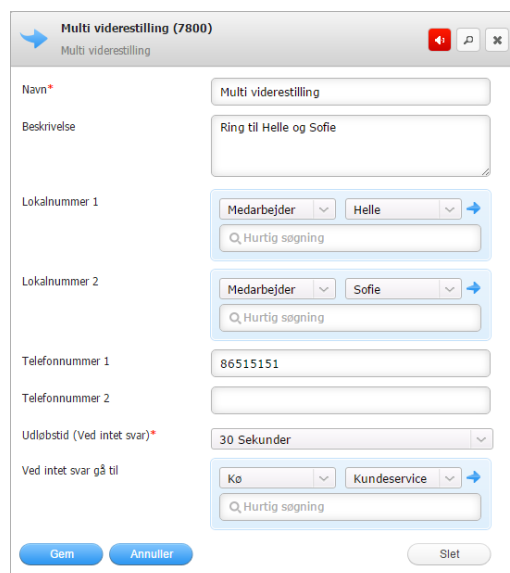
69142229 viderestiller til lokalnummer 7600 (Direkte indkald), som har PIN-koden 121212. Når du ringer til 69142229, taster du PIN-koden ind. Herefter får du klartone og kan f.eks. lægge et speak ind ved at taste 9*lokalnummer på speaket. På den måde kan du indtale speaks fra telefonnumre, som ikke er på PBXanlægget. Det kan være brugbart, hvis f.eks. dit internet går ned, og dine bordtelefoner ikke kan bruges til at lægge et speak med besked om, at der er tekniske problemer.

Multividerestilling

Multividerestilling bruges til at viderestille til flere kollegaer/telefonnumre på ét kald. Det kan f.eks. være en multividerestilling, der ringer medarbejder 201 og 200 op på samme tid.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på multividerestillingen.
Navn	Her kan du se navnet på multividerestillingen.
Beskrivelse	Her kan du se beskrivelsen af multividerestillingen. Kan f.eks. være funktionen af multividerestillingen.



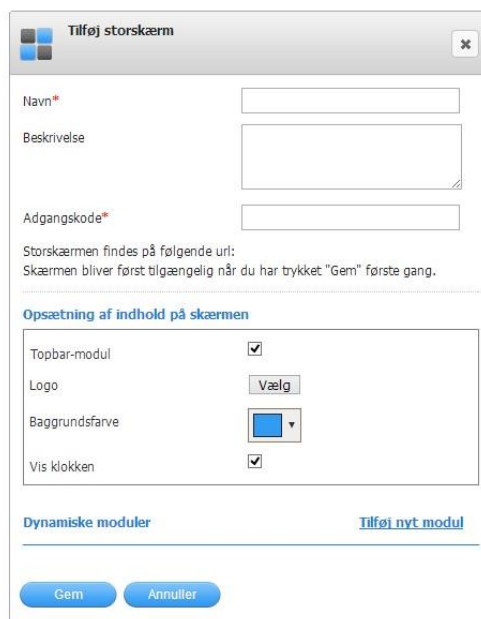
Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på multi viderestillingen.
Beskrivelse	Her kan du skrive beskrivelsen af multi viderestillingen. Kan f.eks. være funktionen af multi viderestillingen.
Lokalnummer 1	Vælg lokalnummer som ønskes viderestillet til.
Lokalnummer 2	Vælg lokalnummer som ønskes viderestillet til.
Telefonnummer 1	Vælg telefonnummer som ønskes viderestillet til.
Telefonnummer 2	Vælg telefonnummer som ønskes viderestillet til.
Udløbstid (Ved intet svar)	Her kan du bestemme hvor lang tid der skal gå før 'Ved intet svar gå til' aktiveres.
Ved intet svar gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal ske, hvis ingen af dem der viderestilles til tager kaldet. Det kan f.eks. være direkte ind i en kø.

Storskærm

Storskærmen giver dig mulighed for at for lave specifikke storskærme til de krav som du har. Du kan f.eks. lave en storskærm med kun én afdeling på eller en med flere afdelinger.



Funktion	Beskrivelse
Navn	Navn på storskærmen. Kan f.eks. være navnet på den afdeling som skal bruge skærmen
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra beskrivelse af skærmen. F.eks. password eller opsætning.



Generelt	
Funktion	Beskrivelse
Navn	Navn på funktionen.
Beskrivelse	Kan bruges til ekstra beskrivelse af skærmen. F.eks. password eller opsætning.
Adgangskode	Adgangskoden til login til storskærmen

Opsætning af indhold på skærmen

Funktion	Beskrivelse
Topbar-modul	Hvis du sætter et flueben i dette, så bliver topmodulet vist. Det indeholder ikon, baggrundsfarve og klokken
Logo	Her kan du uploade dit eget logo til topbar-modulet.
Baggrundsfarve	Her kan du vælge baggrundsfarven til topbar-modulet så du kan passe det specielt til dit logo.
Vis klokken	Hvis du sætter et flueben i denne vil klokken blive vist øverst i højre side.

Flexfone
10:18

Flexfone

2 tilmeldt | 0 optaget | 2 ledig | 0 i kø

Katrine
Opkald: 5
Ledig

Rasmus
Opkald: 5
Ledig

Flexfone

Antal i kø	Besvarede kald	Mistede kald
0	10	0
Gns. ventetid	Længst i kø	SLA
0:08	0:00	100%

Medarbejder liste modul

Funktion	Beskrivelse
Eventuel overskrift	Her kan du bestemme overskriften som står ovenover de personer som er logget ind i den valgte kø/kø'er
Vis antal besvarede opkald på medarbejdere	Her kan du bestemme om du skal kunne se hvor mange kald den enkelte medarbejder har taget.
Køer (Tilføj køer)	Her kan du vælge hvilken/hvilke køer medarbejderlisten skal genereres fra. Den viser alle de personer som er logget på de køer du har valgt.

Flexfone
10:18

Flexfone

2 tilmeldt | 0 optaget | 2 ledig | 0 i kø

Katrine
Opkald: 5
Ledig

Rasmus
Opkald: 5
Ledig

Flexfone

Antal i kø	Besvarede kald	Mistede kald
0	10	0
Gns. ventetid	Længst i kø	SLA
8	0:00	100%

Simpel køvisningsmodul

Funktion	Beskrivelse
Eventuel overskrift	Her kan du bestemme overskriften som står ovenover de stats som der er på den valgte kø
Vælg kø	Her vælger du hvilken kø du vil vise stats for.
Grænse for grafisk advarsel om køstørrelse	Her kan du bestemme hvornår der skal komme en grafisk advarsel om køstørrelsen. Hvis køstørrelsen kommer over det antal, så lyser den rødt.

Flexfone

10:18

Flexfone

2 tilmeldt | 0 optaget | 2 ledig | 0 i kø

Flexfone

Katrine Ledig
Opkald: 5

Rasmus Ledig
Opkald: 5

Flexfone

Antal i kø

0

Besvarede kald

10

Mistede kald

0

Gns. ventetid

0:08

Længst i kø

0:00

SLA

100%

Udvidet køvisningsmodul

Funktion	Beskrivelse
Eventuel overskrift	Her kan du bestemme overskriften som står ovenover de stats som er valgt for den valgte kø/køer
Grænse for grafisk advarsel om køstørrelse	Her kan du bestemme hvornår der skal komme en grafisk advarsel omkring køstørrelsen. Hvis køstørrelsen kommer over det antal, så lyser den rødt.
SLA grænse for advarsel	Her kan du bestemme hvornår der skal komme en advarsel for SLA'en. Hvis SLA'en kommer under dette procent antal du vælger her, så lyser den rødt.
SLA grænse for tid i kø	Her kan du bestemme din SLA. (Service level agreement) Bestem hvor hurtigt dine kald skal tages for at komme indenfor din SLA.
Vælg køer	Her kan du vælge hvilke køer der skal vises stats for. Du kan vælge flere køer som du vil se stats for på samme tid, eller have flere udvidet køvisningsmoduler.

Flexfone

10:18

Flexfone

2 tilmeldt | 0 optaget | 2 ledig | 0 i kø

Flexfone

Katrine Ledig
Opkald: 5

Rasmus Ledig
Opkald: 5

Flexfone

Antal i kø

0

Besvarede kald

10

Mistede kald

0

Gns. ventetid

0:08

Længst i kø

0:00

SLA

100%

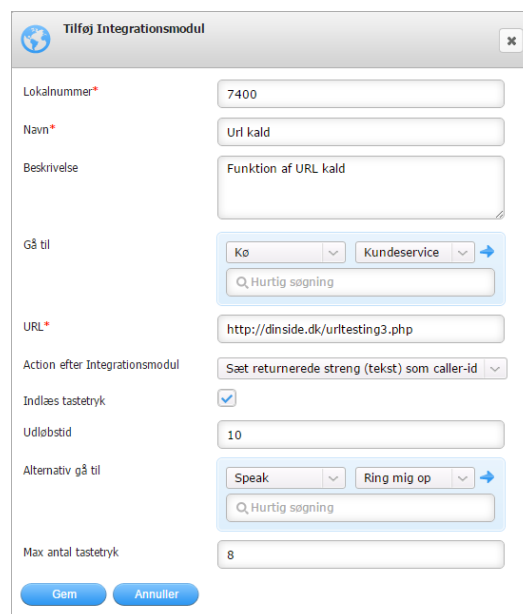
Integration

Integrationsmodul

Url kald giver mulighed for, at eksterne applikationer kan udveksle informationer om aktive kald i din pbx og bestemme, hvad der skal ske med kaldet. Der er desuden mulighed for, at den eksterne applikation kan oprette variabler i pbx'en der følger kaldet, og som senere kan hentes af den eksterne applikation. Kommunikationen med pbx'en består af nogle faste muligheder og variabler omkring kaldet og variabler, som den eksterne applikation gemmer i pbx'en.



Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Her kan du se lokalnummeret på URL kaldet.
Navn	Her kan du se navnet på URL kaldet.
Beskrivelse	Her kan du se beskrivelsen af URL kaldet. Kan f.eks. være funktionen af URL kaldet.



Funktion	Beskrivelse
Navn	Her kan du skrive navnet på URL kaldet.
Beskrivelse	Her kan du skrive beskrivelsen af URL kaldet. Kan f.eks. være funktionen af URL kaldet.
Gå til	Her kan du bestemme, hvad der skal ske efter URL kaldet. Hvis denne er tom, vil opkaldet blive afbrudt efter URL kaldet.
URL	Her skal du skrive URL'en på dit URL kald.
Action efter Integrationsmodul	Bestem hvad der skal ske efter URL kaldet. Funktioner som kan benyttes: Foretag intet: Ignorerer evt. returværdi og går til det, som er valgt i "Gå til" feltet. (Bruges typisk til registrering af kald.) Gå til returnerede lokalnummer: Sender kaldet videre. (Returværdien bestemmer, hvor kaldet skal gå hen.) Sæt returnerede streng(tekst) som caller-id: Overskriver displaytekst. (En tekststreng som kan vises på IP-telefoner. Længden af teksten afgøres af den pågældende telefon. Understøttes ikke af mobiltelefoner.) Sæt returnerede streng(nummer) som caller-id: Overskriver Anummer. Dropdownboks. (Ændrer nummeret, der ringes fra og derved også, hvad der præsenteres i display for IP-telefoner og mobiltelefoner.)
Indlæs tastetryk	Hvis der er sat flueben i denne, vil personen, som ringer op have mulighed for at lave tasttryk. Opsamler tastetryk fra brugeren og gemmer dem i variabel [input]. Læg f.eks. et speak på URL kaldet, som fortæller brugeren, at han skal indtaste.

Herunder kan du se, hvilke variabler der kan bruges i PBX'en.

Variabel	Note	Forudsætning
[Input]	Ifb. med Indlæst tastetryk.	Indlæs tastetryk skal være valgt som funktion: Returnerer et tal, eksempelvis "4".
[callerid]	A-nummer for opkald.	Returnerer A nummer(normalt den der starter opkaldet). Eksempelvis: 34453233.
[uniquecallid]	Unikt id for opkald.	Alle kald i systemet er unikke. Eksempelvis: 12434346.4567
[callername]	Display tekst for opkald.	Kommer kaldet ind på et 8 cifret telefonnummer, vil denne indeholde en tekststreng bestående af Anummer – vis linjenavn, eksempelvis: "21222324 – Hovednummer".
[callernametxt]	Den del af displaytekst som er tastet ind i feltet "vis linje navn" på et telefonnummer.	Kaldet skal komme ind på et 8 cifret telefonnummer, hvor der er indtastet tekst i "vis linje navn". Eksempelvis: "Hovednummer".

Php koden på webservice,n filen til at validere indtastning og returnere lokalnummer. Filnavn: a.php

```
<?php
$Anummer=$_GET['n']; //log anummer

if($_GET['i']==1234) //er der tastet korrekt kode
    echo "urlresult=6000"; // gå til speak adgang (og videre til vagten) else
    echo "urlresult=6001"; //gå til speak nægtet (og læg på) ?>
```

Se flere eksempler under URL kald på PBX'en ved "Hvordan anvendes URL kald?".

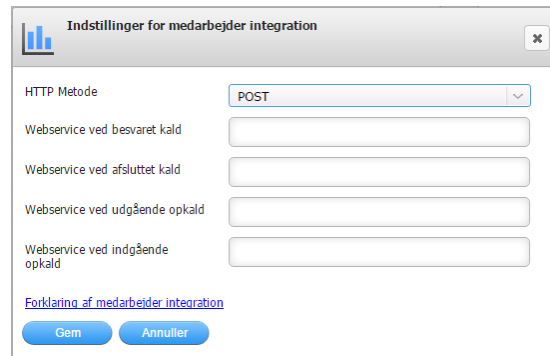


Eksempel

Medarbejderintegration

Med webservicen medarbejderintegration har du mulighed for at trække informationer ud af et kald, når et kald bliver taget, og når et kald bliver afsluttet. Servicen kan f.eks. bruges til at trække informationer ud omkring, hvilken medarbejder der har taget hvilket kald, og hvor lang tid kaldet har varet.

Når F kalder webservicen, som skal skrives ind i nedenstående vindue, sender vi parametrene med. Hvilke parametre vi kan sende med, er noteret nedenunder.



<u>Parameter ved besvaret kald</u>	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds id på det pågældende kald.
EmployeeLocalNumber	Indeholder lokalnummeret på den pågældende medarbejder.
ANumber	Nummeret på vedkommende, som ringer ind.
TimeStamp	Tidspunkt for etableringen af det indgående kald.

<u>Parameter ved afsluttet kald</u>	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds id på det pågældende kald.
Duration	Samtalens varighed.
Transfer	"true" eller "false" alt efter om kaldet er et viderestillet kald.

<u>Parameter ved udgående kald</u>	
Parameter	Beskrivelse

<u>Parameter ved indgående opkald</u>	
Parameter	Beskrivelse

API

API



Her kan du se din private API nøgle, og få instruktioner til brug af den.

API Brugeroplysninger

Brugernavn	Privat Nøgle	Generer Ny Nøgle
PBX ID	API Nøgle	

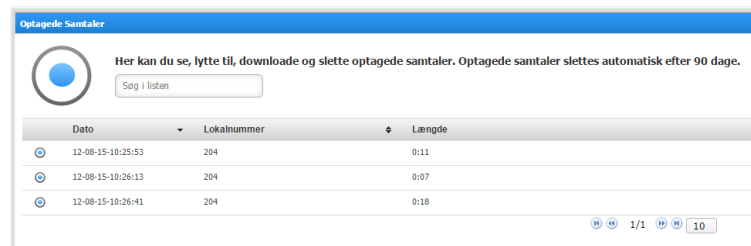


Eksempel

Virksomhed A har behov for at vide, hvor lang tid medarbejder X snakker, da medarbejder X er betalt ud fra, hvor meget han snakker. Med denne webservice kan du få information omkring dette og meget mere.

Medier

Optagede samtaler



Funktion	Beskrivelse
Dato	Dato hvor kaldet er optaget med tastekode *7
Lokalnummer	Lokalnummer med medarbejder der har startet optagelsen
Længde	Varighed på den optagede samtale.

Aflyt telefonsvarere

Aflyt telefonsvarer



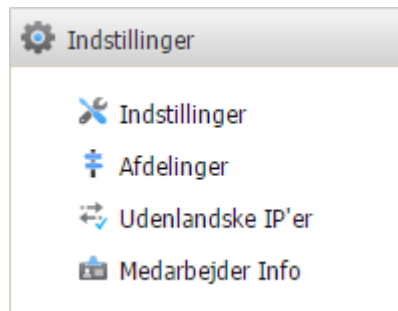
Her kan du se, lytte til, downloade og slette telefonsvarerbeskeder

Lokalnummer	Navn	Beskrivelse	#
990003	Salg		1
990004	Kundeservice		6

Funktion	Beskrivelse
Lokalnummer	Lokalnummer på telefonsvaren.
Navn	Navn på telefonsvare eks. "Kundeservice"
#	Antal beskeder i telefonsvaren.

Indstillinger

Under indstillinger på PBX'en har du mulighed for at redigere ventemusik, optagelse af samtaler, medarbejder integration m.m.



Indstillinger

Indstillinger	
	Generelle indstillinger
	Indstillinger for fælles exchange integration
	Indstillinger for kaldsstatistik via FTP
	Indstillinger for optagelse af samtaler
	Indstillinger for tastekoder

Generelle indstillinger

Her kan du ændre de PBX relaterede indstillinger. Såsom max antal kald.


Generelle Indstillinger
✕

Standard udgående linje* 

Registrering af telefonnumre Aktiveret 

Max antal samtidige kald*

Pinkode (4 cifre)

Ventemusik Standard 

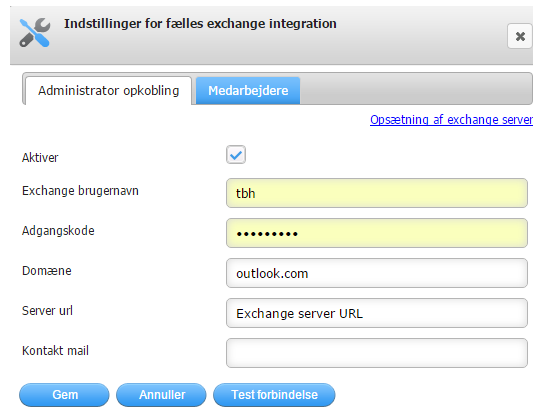
FOP standard adgangskode

Gem Annuller Upload ventemusik

Funktion	Beskrivelse
Standard udgående linje	Bestemmer hvilket telefonnummer, der som standard bruges, hvis der ringes ud. Hvis der ikke står et nummer her, vil de medarbejdere, der står med standardprofil uden udringningsnummer ikke virke.
Registrering af telefonnumre	Er denne ikke aktiv, vil telefonnumrene på PBX'en ikke virke.
Max antal samtidige kald	Vælg hvor mange samtidige kald, der kan foretages på PBX'en. 0 er ubegrænset.
Pinkode (4 cifre)	Pinkodebeskyttelse ved indtaling af speak.
Ventemusik	Vælg hvilken standardventemusik der skal bruges.
FOP standard kode	Vælg hvilken standardkode, der skal bruges til omstillingsbordet.
BLF viderestillings metode	Sætter BLF taster til overvåget omstilling eller direkte omstilling.
Tillad medarbejdere at skjule køer	Slå til/fra om medarbejdere selv kan vise/skjule køer på myfone.dk
Lås telefoner til registrerings server	Stopper i 9 af 10 tilfælde spøgelseskald til Yealink T4x
Upload ventemusik	Hvis du har din egen ventemusik, kan du uploade den her.

Indstillinger for fælles Exchange integration

Opsætning af Exchange med en fælles brugeradgang

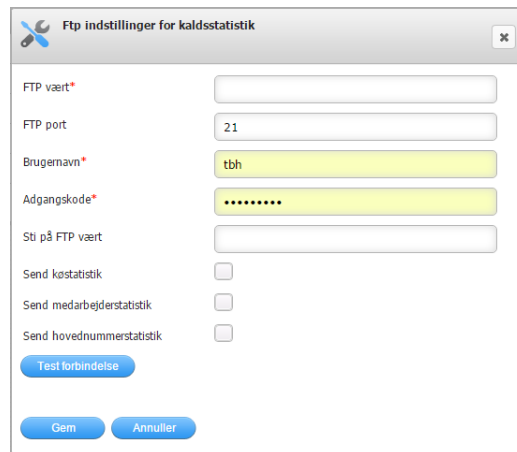


<u>Administrator opkobling</u>	
Funktion	Beskrivelse
Aktiver	Til/fra for at benytte Fælles Exchange
Exchange brugernavn	Brugernavn til Exchange konto
Adgangskode	Adgangskode til Exchange konto
Domæne	Exchange domæne eks. Outlook.com
Server URL	Exchange server URL eks. http://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx
Kontakt mail	Mailadresse evt. synkroniseringsfejl vil blive sendt til.
Test forbindelse	Tester om forbindelsen til Exchange serveren er OK.



<u>Medarbejdere</u>	
Funktion	Beskrivelse
Lokal	Medarbejderens lokalnummer
Navn	Navn på medarbejder
Aktiv	Til/fra om den fælles Exchange integration skal være aktiv for denne medarbejder
Mail adresse	Medarbejderens Exchange mailadresse
Kalender deling	Bestemmer hvordan medarbejderens kalender skal vises på Myfone.dk

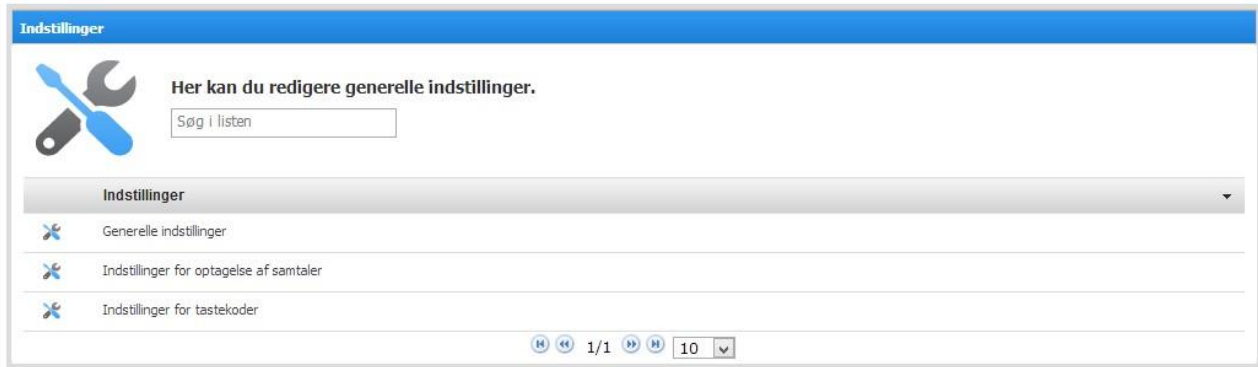
Indstillinger for kaldsstatistik via FTP



Funktion	Beskrivelse
FTP vært	Hele FTP adressen skrives her eks. ftp://domæne.dk eller ftp.servernavn.dk
FTP port	FTP port, som udgangspunkt vil det altid være port 21.
Brugernavn	FTP brugernavn
Adgangskode	FTP adgangskode
Sti på FTP vært	Sti til fjernmappen
Send køstatistik	Til/fra bestemmer om deres sendes køstatistik
Send medarbejderstatistik	Til/fra bestemmer om deres sendes medarbejderstatistik
Send hovednummerstatistik	Til/fra bestemmer om deres sendes hovednummerstatistik
Test forbindelse	Tester om der er forbindelse til FTP serveren

Indstillinger for optagelse af samtaler

Du har flere muligheder for at optage samtaler. Du kan optage enkelte samtaler eller alle indgående/udgående samtaler. Det kan enten gøres ved at taste *7 under en igangværende samtale eller ved at gå ind under indstillinger og vælge indstillinger for optagelse af samtaler



Indstillinger

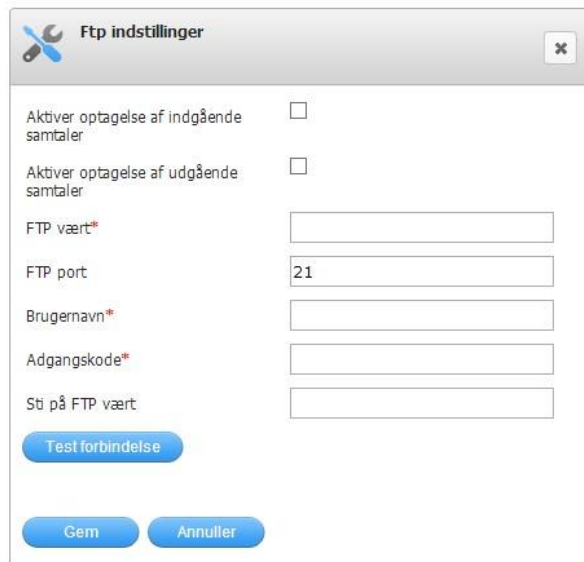
Her kan du redigere generelle indstillinger.

Søg i listen

Indstillinger

- Generelle indstillinger
- Indstillinger for optagelse af samtaler
- Indstillinger for tastekoder

1/1 10



Ftp indstillinger

Aktiver optagelse af indgående samtaler ☐

Aktiver optagelse af udgående samtaler ☐

FTP vært*

FTP port

Brugernavn*

Adgangskode*

Sti på FTP vært

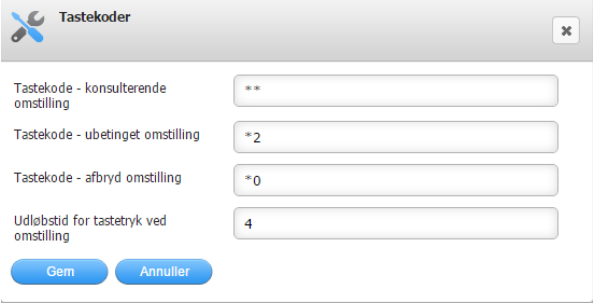
Test forbindelse

Gem Annuller

Funktion	Beskrivelse
Aktiver optagelse af indgående samtaler	Hvis du sætter et flueben i dette felt, vil du optage alle indgående samtaler.
Aktiver optagelse af udgående samtaler	Hvis du sætter et flueben i dette felt, vil du optage alle udgående samtaler.
FTP vært	IP adressen eller URL'en på din FTP server.
FTP port	FTP porten på din FTP server. (Normalt er den 21)
Brugernavn	Brugernavn til login på din FTP server
Adgangskode	Adgangskode til login på din FTP server
Sti på FTP vært	Her kan du indtaste den sti på din FTP server hvor du gerne vil have lagt filerne.
Test forbindelse	Her kan du teste om der er forbindelse til de informationer du har skrevet ovenover. Hvis der ikke er forbindelse vil der komme en fejlkode beskrivende fejlen.

Indstillinger for tastekoder

Skifte standard tastekode for følgende funktioner.

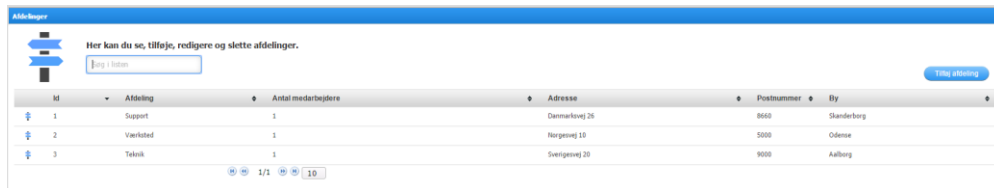


Tastekode - konsulerende omstilling	**
Tastekode - ubetinget omstilling	*2
Tastekode - afbryd omstilling	*0
Udløbstid for tastetryk ved omstilling	4

Gem Annuller

Afdelinger

Opret afdelinger i din PBX, så det er nemmere at styre fakturering af medarbejdere til forskellige afdelinger.



Id	Afdeling	Antal medarbejdere	Adresse	Postnummer	By
1	Support	1	Danmarkvej 26	8660	Skanderborg
2	Værktøjs	1	Norgesvej 10	5000	Odense
3	Telesk	1	Sveinervej 20	9000	Aalborg

Funktion	Beskrivelse
Id	Id på afdeling
Afdeling	Navn på afdeling
Antal medarbejdere	Antal medarbejdere i pågældende afdeling
Adresse	Evt. adresse på afdelingen
Postnummer	Evt. postnummer på afdeling
By	Evt. bynavn på afdelingen

Udenlandske IP'er

Har du en telefon, som står i udlandet, er du nødt til at åbne for denne IP-adresse i PBX-anlægget. Dette gøres ved at taste IP adressen ind her. Efter 15-30 minutter denne er tastet ind, vil der være åbent for denne IP-adresse. Husk at slette IP-adresser som ikke længere bruges.

Udenlandske IP'er



Her kan du redigere, oprette og slette udenlandske IP adresser som du ønsker at benytte til dine IP telefoner.

Søg i listen

Tilføj IP adresse

IP	Beskrivelse
Der blev ikke fundet nogle resultater...	

1/1 10

Medarbejder Info

Sæt ekstra titler/beskrivelser på hver medarbejder.

Obs. titler bliver ikke synkroniseret til telefoner eller Myfone.dk

Medarbejder Info



Denne side giver dig mulighed for at oprette forskellige ekstra informationer som virksomhedens medarbejder kan udfylde om sig selv.

Lokalt (Medarbejder)	Navn	Titel
200	Bent Kjeldsen	Overligsmester
201	Sofie	Overligsmester
202	Bente	Polsemmand
203	Fælles	Polsemmand
204	Helle	Manager
205	Torben	Manager

1/1
10

Tastekoder

Fra både mobiler og bordtelefoner er følgende funktioner tilgængelige som tastekoder.

Funktion	Beskrivelse
2* <lokalnr.>	Log på telefonkø.
3* <lokalnr.>	Log af telefonkø.
4* <lokalnr.>	Lyt med på samtale.
5* <lokalnr.>	Lyt med på samtale (whisper mode).
6* <lokalnr.>	Log ekstern bylinje eller mobiltelefon på telefonkø.
7* <lokalnr.>	Log ekstern bylinje eller mobiltelefon af telefonkø.
8* <lokalnr.>	Træk kald fra specifikt lokalnummer.
9* <lokalnr.>	Indtal lydfil på lokalnummer.
20*	Giv tilladelse til at lytte med på denne telefon.
21*	Fjern tilladelse til at lytte med på denne telefon.
33*	Skift Myfoneprofil.
88*	Træk kald fra indtrækningsgruppe.
8400*	Ændre det variable kalds flow til det modsatte af hvad den nuværende status er.
8400*0	Ændre det variable kalds flow til inaktiv
8400*1	Ændre det variable kalds flow til aktiv

Følgende funktioner er tilgængelige under en igangværende samtale.

Funktion	Beskrivelse
*0	Afbryd overvåget omstilling.
*2	Direkte omstilling.
**	Overvåget omstilling.
*7	Start / stop optagelse af samtale.

Myfone profiler

Hvad er Profiler?

Profilopsætning på Myfone giver dig en unik mulighed for at skræddersy din telefoni efter dit behov. Du har mulighed for selv at styre, hvad der skal ske med indgående opkald, og hvilke numre du ønsker vist, når du ringer til andre.

Opret profiler

Du kan oprette forskellige profiler, der passer til din hverdag.

"På arbejde"

- ☐ Opkald til alle dine telefonnumre ringer på alle dine telefoner.
- ☐ Efter 30 sekunder går alle kald til telefonsvareren.
- ☐ Du ringer ud med virksomhedens hovednummer.

"På farten"

- ☐ Opkald til alle dine telefonnumre ringer kun på din mobil.
- ☐ Efter 30 sekunder går alle kald til telefonsvareren.
- ☐ Du ringer ud med virksomhedens hovednummer.

"Fri"

- ☐ Opkald til alle dine erhvervsnumre går direkte til telefonsvaren.
- ☐ Opkald til dit privatnummer ringer på din mobil.
- ☐ Du ringer ud med dit privatnummer.

"I møde"

- ☐ Opkald til alle dine erhvervsnumre går til ieres omstilling.
- ☐ Opkald til dit privatnummer ringer på din mobil.
- ☐ Du ringer ud med virksomhedens hovednummer.



Eksempel

For at oprette en profil klikker du på tilføj profil knappen. Herefter skal du tage stilling til, hvad der skal ske, hvis du bliver ringet op på dine forskellige telefonnumre. Du skal ligeledes tage stilling til, hvilket nummer der skal vises, når du ringer ud fra dine forskellige telefoner.

Tidsstyring

Når du har oprettet dine forskellige profiler, kan du, via kalenderen, opsætte tidsstyring af profilerne. Du markerer området med musen, hvor du ønsker en bestemt profil aktiv. Eksempelvis "På arbejde" skal være aktiv mandag fra 8 til 16. Din profil "På arbejde" vil nu være aktiv i det tidsrum. I eksemplet ovenover vil det betyde:

- Opkald til alle dine telefonnumre ringer på alle dine telefoner.
- Efter 30 sekunder går alle kald til telefonsvareren.
 - ☐ Du ringer ud med virksomhedens hovednummer.

Bemærk: Hvis du ikke har valgt en bestemt profil i kalenderen, vælges standardprofilen automatisk (alle numre ringer på alle telefoner).

Vælg profil (tilsidesæt tidsstyring)

Du har altid mulighed for, via boksen i venstre hjørne, at vælge, hvilken af dine profiler som er den aktive. Den vil være aktiv indtil, du vælger en anden profil. Dette kunne eksempelvis være aktuelt, hvis du har ferie. Hvis du vælger "Tidsstyring" profilen, vil tidsstyringen blive aktiveret, og den aktive profil vil blive ændret løbende, så den passer med kalenderens.