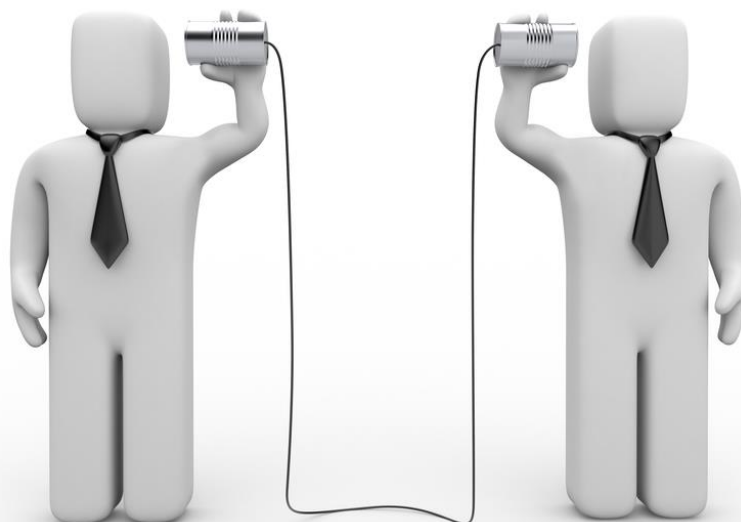




Connect 3.0 Administrator Guide



Niveauer af indstillinger	4
Beskrivelse af "Kundeopsætning"	5
Tjenester (Services)	5
Arbejdstid (Working hours)	5
Opkald - Indtrækning (Call pickup)	6
Funktionskoder (Feature codes)	7
ACD-gruppelogin.....	7
Opkaldsafbrydelse	7
Almindelig besvarelse.....	8
Dirigeret besvarelse	8
Tilsidesættelse af omdirigering	8
Hent mine aktive opkald.....	8
Nummerpræsentering	8
Tilsidesæt nattilstand	9
Omdirigering.....	9
Planlæg begivenhed	9
Angiv aktivitet	9
Angiv rolle.....	10
Angiv rolle for opkald	10
Viderestil til telefonsvarer	10
Godkendelse af fremtidig tilstedeværelse (Future presence authorization)	10
Hovednummer (Switchboard number)	11
Opkald - køer (Call queues)	11
Kontaktlister	12
Obligatoriske kontakter	12
Eksterne kontakter	12
Nummerkonverteringer	13
Opkald - omstilling (Call transfer)	14
Opkald - indtrængning (Call intrusion)	14
Opkald - routing (Call routing)	15
Regler for organisations- og brugergrupper	16
Tilladte destinationer	16
Regler for regelbaserede numre.....	16
Opkald - status (Call monitoring)	17
Kontaktfelder - søgning (Directory information)	17
Kontaktfelder - redigering (Edit directory fields)	17
Ringetoner (Ring tones)	17
SMS-Godkendelse (SMS authorization)	17
Synkronisering af tilstedeværelse (Presence synchronization policies)	17
Tilsidesættelse af omdirigering (Diversion bypass)	19
Udvidet arbejdstid (Extend working hours)	19
Organisation (Organization)	22
Tilstedeværelse - genveje (Presence shortcuts).....	22
Kalenderforbindelser (Calendar connectors)	22
Licensbrug (License usage)	22
Lydfiler (Voice prompts)	22
Nummertypeklassifikation (Number type classification)	23

Tilstedeværelse - tilstande (Presence states)	23
Brugeradministration	25
Adressekartoteksynchronisering (Directory synchronization)	25
Brugere (Users).....	25
Redigering af en bruger	27
Brugergrupper (User groups)	29
Kontaktfelder (Directory fields)	30
Kontaktfelder - moderation (Directory field moderation)	30
Funktionsnumre	31
ACD-grupper	31
Opret ny ACD-gruppe	31
Auto Attendant opkaldsgruppe (Auto Attendant group numbers)	38
Gruppeindbakker	38
Opret ny gruppeindbakke.....	39
IVR-Numre (IVR numbers)	40
Nummervisualisering (Number visualization)	41
Receptionist opkaldsgrupper (Attendant groups)	41
Opret ny receptionist opkaldsgruppe.....	42
Regelbaserede numre (Rule based numbers)	50
Ringegrupper (Hunt group numbers)	51
Tidsplaner (Schedules)	52
Voicemail-numre	54
Enheder	55
SIP-Telefoner	55
Supporterede modeller	55
Snom-klargøring	55
MITEL 68xx-klargøring	55
Klargøring af MITEL MiVoice-konferencetelefoner	55
Forny billet.....	55
SIP-telefoner	56
Tildeling af bruger til telefon	57
Smartphone-klienter	57

Niveauer af indstillinger

De fleste indstillinger kan angives på enten bruger-, gruppe-, eller organisations-niveau i den prioriterede rækkefølge.

Dvs. en ændring der er lavet på en specifik bruger har højere prioritet end på en gruppe, som har højere prioritet end på hele organisationen.

En undtagelse til ovenstående er dog checkbokse, da disse "summeres op".

Eksempel:

Hvis der er hak i en checkboks på organisations-niveau, så er den indstilling sat for alle. Hvis samme indstilling laves på en gruppe eller bruger, hvor der dog ikke er hak i indstillingen, så er den stadig aktiv, da en checkbox uden hak ikke overskriver en checkboks med hak.

Du kan nemt se på siden, om indstillingen kun kan sættes globalt eller om den kan sættes på disse niveauer - et eksempel er "Kontaktlister":

Kontaktlister
Hjælp

Kontakter kan eksistere inden for en organisation, en gruppe og et brugerområde. Kontakter nedarves, dvs. at en bruger arver de kontakter, der hører til alle grupper, som han/hun er medlem af, osv.

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Organisation</div> <p>Konfigurer for alle brugere i organisationen</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bruger</div> <p>Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn:</p> <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Søg"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Brugergruppe</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Prioritet</th> <th style="text-align: left;">Gruppe</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Administration</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>2</td><td>AgentsGroup</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>3</td><td>Salg</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>4</td><td>Support</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>5</td><td>UsersGroup</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>6</td><td>Supervisor</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> <tr><td>7</td><td>Sweden - Stockholm</td><td style="text-align: right;">▲▼</td></tr> </tbody> </table>	Prioritet	Gruppe		1	Administration	▲▼	2	AgentsGroup	▲▼	3	Salg	▲▼	4	Support	▲▼	5	UsersGroup	▲▼	6	Supervisor	▲▼	7	Sweden - Stockholm	▲▼
Prioritet	Gruppe																								
1	Administration	▲▼																							
2	AgentsGroup	▲▼																							
3	Salg	▲▼																							
4	Support	▲▼																							
5	UsersGroup	▲▼																							
6	Supervisor	▲▼																							
7	Sweden - Stockholm	▲▼																							

Det første du bliver præsenteret for er at tage stilling til hvilket niveau du vil ændre indstillingen på.

Bemærk: Laves samme indstilling i forskellige grupper som brugeren er medlem af, er det gruppens prioritet (se billedet ovenfor) der afgør hvilken indstilling der bruges.

Beskrivelse af "Kundeopsætning"

Tjenester (Services)

Arbejdstid (Working hours)

Her kan du angive en generel arbejdstid på de enkelte brugere, grupper eller for organisationen. Bemærk at dette ikke er åbningstider på ringegrupper, men definition af tidsrum, som kan anvendes til kaldsrouting.

Arbejdstid

Normal arbejdstid


Dag	Fra	Til
Man	07:00	18:00
Tir	07:00	18:00
Ons	07:00	18:00
Tor	07:00	18:00
Fre	07:00	18:00
Lør		
Søn		

Undtagelser, f.eks. jul, påske

Tilføj

Yderligere arbejdstid, f.eks. særlige sene åbningstider

Tilføj

 Nattilstand er aktiv uden for arbejdstiden.

Gem Annuller

Avancerede indstillinger (Advanced settings)

Konfiguration af tjenesten for dialplantest4

Skal mobilnumre være synlige i dette bruger-/gruppeadressekartoteks søgeresultater? Det påvirker ikke brugerens/gruppens synlighed

Ja ▼

Vælg det telefonnummer, der skal vises som standardtelefonnummer, når der søges i brugeradressekartoteket.

Primær ▼

Skal brugere kunne ændre deres eget foto?

Ja ▼

Skal brugere have tilladelse til at foretage anonyme opkald, hvis den udgående brugerdefinerede destination er specificeret?

Ja ▼

Skal overførsel fra fastnettelefon som standard være afventende, hvilket betyder, at opkaldet afbrydes når overførsel er påbegyndt? Anonym overførsel fra en fastnettelefon sendes til den personlige kø tilhørende destinationens bruger. Det oprindelige opkald slettes fra telefonen, når overførslen påbegyndes.

Ja ▼

Gem Annuller

Opkald - Indtrækning (Call pickup)

Konfiguration af tjenesten for dialplantest4

Hvilke grupper må besvare indgående opkald, eller opkald placeret i kø for dialplantest4:

- Administration
- AgentsGroup
- Salg
- Supervisor
- Support
- Sweden - Stockholm
- UsersGroup

Hvilke grupper må hente opkald, der er parkeret for dialplantest4:

- Administration
- AgentsGroup
- Salg
- Supervisor
- Support
- Sweden - Stockholm
- UsersGroup

Gem Annuller

I den øverste del angives det hvilke grupper der kan indtrække hinandens kald, og i den nederste del angives det hvilke grupper der kan tage hinandens parkerede kald.

Funktionskoder (Feature codes)

Liste over de tilgængelige funktionskoder som kan anvendes på Connect 3.0.
Koderne gør det muligt at benytte en række funktioner via almindelige telefoner

ACD-gruppelogin

Log dig selv ind i eller ud af en ACD-gruppe.

Eksempel:

*11*1500* for at logge ind i ACD gruppen 1500

**11*1500* for at logge ud af ACD gruppen 1500

Rettigheder: For at kunne logge ind og ud af ACD-grupper, skal brugeren med medlem af en af grupperne som er angivet på ACD-gruppen.

Opkaldsafbrydelse

Ring til et internt nummer og afbryd vedkommendes igangværende opkald.

Eksempel:

Tryk på *65*201* for at ringe til 201 og afbryde vedkommendes igangværende kald.

Beskrivelse:

Når A og B snakker sammen, kan C ringe til A med denne funktionskode. Herved afbrydes kaldet mellem A og B og A snakker i stedet med C. B hører en besked om at kaldet er afbrudt og at vedkommende kan vente. Når C lægger samtalen med A på, kobles A og B igen sammen.

Rettigheder:

Kræver at brugeren er medlem af en gruppe, som har ret til at trække fra den pågældende destination (dvs. en gruppe som A er medlem af).

Almindelig besvarelse

Træk et ringende kald fra den eller de grupper du er medlem af.

Eksempel: *8*

Rettigheder: Kræver at brugeren har rettigheder til dette, angivet under **Tjenester** → **Besvar opkald**

Dirigeret besvarelse

Træk et hængende kald fra en specifik bruger.

Eksempel: *9*201* for at trække det ringende kald på lokalnummer 201

Rettigheder: Kræver at brugeren har rettigheder til dette, angivet under **Tjenester** → **Besvar opkald**

Tilsidesættelse af omdirigering

Ring til et lokalnummer og omgå viderestillingen på nummeret.

Eksempel: *60*201* for at ringe til 201, selvom det er viderestillet til et andet nummer.

Rettigheder: Kræver at brugeren har rettigheder til dette, angivet under **Tjenester** → **Tilsidesættelse af omdirigering**

Hent mine aktive opkald

Træk dit eget aktive opkald fra en telefon til en anden.

Eksempel: *7*

Nummerpræsentering

Vælg hvilket nummer der skal præsenteres ved udgående kald.

Eksempel: *30*<nummer>*

Tilsidesæt nattilstand

Deaktiver nattilstand, således det ikke gælder for din bruger før du ophæver det igen.

Omdirigering

Sæt eller fjern viderestilling på dit lokalnummer.

Eksempler:

*21*88887777* for at viderestille dine kald til 88887777

#21#* for at deaktivere viderestilling på dit lokalnummer

Planlæg begivenhed

Planlæg begivenhed ude i fremtiden.

Rettigheder: Kræver at brugeren har rettigheder til dette i **Tjenester → Godkendelse af fremtidig tilstedeværelse**

Angiv aktivitet

Sæt din bruger til ny aktivitet.

Eksempel: *23*1* for at sætte aktiviteten til "1".

Info: ID'erne på aktiviteterne angives på hver af dem, under **Organisation → Tilstedeværelsestilstande**:

Tilstedeværelsestilstande

Navn på denne tilstand:

Nummer, der bruges, når tilstedeværelsestilstanden aktiveres vha. en funktionskode:

Vis aktivitet som:
 Ledig
 Optaget

Besked brugt til denne aktivitet:

Oversatte etiketter:
 Sprog Oversat etiket
 Dansk
 Engelsk

Angiv rolle*Skift rolle på din bruger*

*24*1* for at sætte rollen til "1".

Info: ID'erne på rollers angives på hver af dem, under **Organisation** → **Tilstedeværelsestilstande**:

Tilstedeværelsestilstande

Navn på denne tilstand:

Nummer, der bruges, når tilstedeværelsestilstanden aktiveres:

Oversatte etiketter:

Sprog	Oversat etiket
Dansk	Arbejde
Engelsk	Business

Angiv rolle for opkald*Skift rolle for et enkelt opkald.*

Eksempel:

*25*2*88887777* for at ringe til 88887777 med rollen "2".

Info: ID'erne på rollers angives på hver af dem, under **Organisation** → **Tilstedeværelsestilstande**

Viderestil til telefonsvarer*Ring direkte til et lokalnummers voicemail.*

Eksempel: *1*202* ringer direkte til voicemailen på lokalnummer 202. Der kan også viderestilles til dette, så et aktivt kald kan sendes direkte til en voicemail på et specifikt lokalnummer.

Godkendelse af fremtidig tilstedeværelse (Future presence authorization)

Giver adgang til at se, tilføje og redigere brugeres fremtidige tilstedeværelser. *Fremtidige tilstedeværelser er statusændringer der er planlagt ude i fremtiden.*

Hvilke grupper kan se oplysninger om fremtidig tilstedeværelse:

- Administration
- AgentsGroup
- Salg
- Supervisor
- Support
- Sweden - Stockholm
- UsersGroup

Hvilke grupper kan tilføje/redigere oplysninger om fremtidigt tilstedeværelse:

- Administration
- AgentsGroup
- Salg
- Supervisor
- Support
- Sweden - Stockholm
- UsersGroup

Gem

Annuller

Den øverste sektion, "Hvilke grupper kan se oplysninger om fremtidig tilstedeværelse:", definerer hvilke grupper der har rettigheder til at se hinandens fremtidige tilstedeværelser.

Den nederste sektion, "Hvilke grupper kan tilføje/redigere oplysninger om fremtidigt tilstedeværelse:", definerer hvilke grupper der kan sætte og redigere fremtidige tilstedeværelser.

Hovednummer (Switchboard number)

Et hovednummer er et overordnet nummer til en virksomhed. Nummeret kan bruges i opkaldsdirigeringer (både til indgående regler og udgående til præsentation), overflow i ACD-grupper og meget mere.

Opkald - køer (Call queues)

Her kan angives indstillinger for personlige køer, som viderestillede kald lægges i:

Konfiguration af tjenesten for dialplantest4

Hvor mange opkald, der kan være i køen:

5

Opkaldere kan trykke på denne tast for automatisk at blive ringet op, når køen er tom:

▼

Hvilke gruppers regler for nummerkonvertering skal bruges til tilbagekald:

▼

Hvad sker der med indgående opkald, når køen er fyldt:

Optagetsignal ▼

Hvis viderestillet, til hvilket nummer:

Vælg

Hvad skal opkalderen høre, når man placeres i køen (velkomst):

Placed in queue ▼

Hvad skal opkalderen høre, når man venter i køen:

Silence ▼

Statusmeddelelse at afspille:

(Ingen meddelelse) ▼

Hvor ofte skal en statusmeddelelse afspilles, i sekunder:

Gem

Annuller

Bemærk: I dropdown'en "Opkaldere kan trykke på denne tast for automatisk at blive ringet op, når køen er tom:" kan man kun vælge ingenting eller "5". Hvis den sættes til "5", bliver der oplæst et system-speak, der giver mulighed for at man kan trykke 5 for at blive ringet tilbage. Dette virker dog kun hvis A-nummeret er tilgængeligt og brugeren kan ikke ændre nummeret der ringes tilbage til. Hvis der ringes fra hemmeligt nummer, afspilles speaket ikke.

Kontaktlister

Liste over kontaktpersoner og numre, som er tilgængelige for brugerne i det scope du har valgt (organisation, gruppe eller brugere). Kontakterne kan enten være interne eller eksterne og vil være tilgængeligt i softphonen og mobil appen.

Obligatoriske kontakter

Interne kontakter, som alle brugerne får. Disse kan ikke ændres eller fjernes af brugerne.

Eksterne kontakter

Eksterne kontakter, som skal tilføjes. Disse kan tilføjes som foretrukne (vil stå under foretrukne i softphonen/appen), kontakter (almindelig kontakt som brugeren kan se og søge efter), VIP-kontakter (vil stå som VIP-kontakt i softphonen/appen) eller blokeret (så kan kontakten ikke ringe til brugeren).

Opret ny kontakt

Firma	ipvision A/S
Afdeling	Operations
Fornavn	Kasper Leth
Efternavn	Jensen
Kort navn	Kalle
Gade	Skodsborgvej 305D
Postnummer	2850
By	Nærum
Land	Danmark
E-mail	kij@ipvision.dk
Hurtigopkald	
Kontakttype	<input checked="" type="checkbox"/> Foretrukken <input type="checkbox"/> Kontakt <input type="checkbox"/> VIP <input type="checkbox"/> Blokeret

Telefonnumre

Type: Telefonnumre Foretrukket nummer

Type
*

Telefonnummer
*

Forkortet nummer

Eksterne kontakter kan også importeres fra en CSV-formateret fil, **men den skal have endelsen ".txt" eller ".rtx"**:

1. Klik på link "Importer kontakter",
2. Vælg CSV-filen med kontakterne du vil importere,
3. Klik på knappen "Importer kontakter",
4. Herefter vil følgende blive vist:
 - a. Importerede kontakter,
 - b. Oversigtfelter,
 - c. Position i filen,
5. Klik på knappen "Gem".

Nummerkonverteringer

Liste af numre, som konverteres til andre numre. Dette bruges f.eks. til at konvertere et lokalnummer til et fuldt telefonnummer (eksempel: 765 -> +4588887765).

Det virker ved at der angives et præfiks, som erstattes af noget andet. På den måde kan man tilføjet cifre efter det man ringer til eller erstatte noget af det.

Eksempel:

Hvis du ringer 1 efterfulgt af 3 cifre, så er stattes præfikset ("1") med "+451". Det vil sige, hvis du ringer 1813, så bliver det ændre til +451813.

I vores templates er der defineret en række standard nummerkonverteringer, som altid bør være der i de fleste tilfælde. Dette dækker opkald til 15xx, 16xx, danske telefonnumre samt konvertering af "00" til "+".

Ved oprettelse af en nummerkonvertering er der følgende muligheder:

Match numre med præfiks:

Efterfulgt af:

Begræns disse 1 cifre til følgende nummerintervaller (valgfrit):

 * - *

Genskriv præfiks til:

- **Match numre med præfiks:**

Det præfiks der skal matche nummeret der ringes op

- **Efterfulgt af:**

Hvor mange cifre der skal være efter præfikset, før den matcher reglen.

- **Begræns disse X cifre til...:**

Her kan angives en begrænsning. Hvis matchet kun skal være 207-215, angives "07-15".

- **Tilføj interval:**

Klik på knappen for at tilføje intervallet. Der kan oprettes flere intervaller, hvis der er "huller" i rækken. F.eks. 07-15 og 17-29, etc.

- **Genskriv præfiks til:**

Præfikset i første felt erstattes med dette, hvis der er angivet noget.

I ovenstående eksempel, konverteres "20X" til "+458877317X".

Bemærk: 112 håndteres specielt og skal ikke tilføjes, da det omgår nummerkonverteringerne. 114 bliver desuden ikke konverteret og skal derfor heller ikke tilføjes.

Opkald - omstilling (Call transfer)

Angivelse af hvor lang tid en viderestilling skal prøve at ringe på telefonen der viderestilles til.

Opkald - indtrængning (Call intrusion)

Indstillinger for hvilke grupper der må foretage opkaldsafbrydelser på det niveau du har valgt.

Funktionskoden til denne funktion kan ses i afsnittet I den øverste del angives det hvilke grupper der kan indtrække hinandens kald, og i den nederste del angives det hvilke grupper der kan tage hinandens

parkerede kald.

Funktionskoder.

Opkaldsafbrydelse er en funktion, hvor en bruger kan afbryde et igangværende opkald hos en anden bruger og snakke med vedkommende. Den anden part sættes derved på hold med besked om at samtalen er afbrudt midlertidigt. Når samtalen lægges på, forbindes de to parter igen.

Eksempel:

Et eksternt kald A ringer til bruger B. Bruger C ringer til bruger B med opkaldsafbrydelse aktiveret. A sættes på hold og B og C snakker nu sammen. Når C lægger på, forbindes A igen til B.

Opkald - routing (Call routing)

Her styres opkald til og fra brugere, via en række regler der bestemmer hvad der skal ske med kaldene.

Siden er delt op i følgende sektioner:

Regler for organisations- og brugergrupper 1

Start med at konfigurere regler og tilladte destinationer for brugergruppe:

Rækkefølge	Regler for
▲▼	Organisation Regler

Tilladte destinationer 2

Brugergruppe	Tilladte destinationer
Organisation	

Søg efter bruger for at tilføje individuelle regler

Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn:

Regler for regelbaserede numre 3

changelanguage (1611)	Regler
-----------------------	--------

- Regler for organisations- og brugergrupper (1)

Opkaldsregler til styring af hvad der skal ske med indgående og udgående kald til og fra brugere.

Bemærk: dette styrer ikke kald til funktionsnumre.

- Tilladte destinationer (2)

Liste over hvilke destinationer, man skal kunne vælge i opkaldsdirigeringerne.

- Regler for regelbaserede numre (3)
Opkaldsregler for regelbaserede numre.

Regler for organisations- og brugergrupper

Liste af regler der styrer ind-, og ud-gående kald til og fra brugere. Reglerne er prioriterede og vil blive forsøgt matchet fra toppen og ned.

Reglerne er opdelt i "Påkrævet" som har højere prioritet end brugerdefinerede regler, samt "Kan tilsidesættes" som har lavere prioritet end brugerregler. Dvs. eventuelle brugerregler bliver placeret imellem disse to, således de kan overskrive reglerne i "Kan tilsidesættes", såfremt de matcher.

Reglerne angives i en form for læselig struktur, f.eks.: "Når et opkald modtages og i samtale er sand derefter vil opkaldet blive dirigeret til fastnettelefon og softphone uden forsinkelse og voicemail efter 10 sekunder".

Klik på "Hjælp" øverst til højre på siden for at se dokumentationen for hvordan reglerne sættes op.

Indgående regler

Anvendes når en bruger modtager et kald.

Udgående regler

Anvendes når en bruger foretager et kald.

Fallback-regler

Regler der bruges hvis ingen af reglerne matcher. Kan f.eks. bruges til at signalere en bestemt type fejl eller sende kald til en telefonsvarer.

Tilladte destinationer

Liste hvor man kan vælge hvilke destinationer der må kunne bruges i reglerne. Giver f.eks. mulighed for at vælge "derefter vil opkaldet blive dirigeret til fastnettelefon og softphone", såfremt fastnettelefon og softphone er aktiveret på listen.

Regler for regelbaserede numre

Dette er regler der styrer kald til regelbaserede numre, som er defineret i Funktionsnumre →
Regelbaserede numre.

Opkald - status (Call monitoring)

Tildeling af rettigheder til at se andre brugeres status. Vælg de grupper, som må kunne se status på brugerne i det scope du har valgt.

Kontaktfelter - søgning (Directory information)

Tildeling af rettigheder til at søge på andre brugeres mappefelter/directory fields. Hvis en bruger er i en gruppe der har denne rettighed, kan vedkommende søge på de andre brugeres mappefelter/directory fields via softphonen.

Kontaktfelter - redigering (Edit directory fields)

Her kan det angives hvilke mappefelter/directory fields brugere kan redigere. Hvis en organisation har mange brugere, kan nogle af felterne indeholde søgeord, som man ikke ønsker at brugerne selv kan fjerne/redigere.

Ringetoner (Ring tones)

Angivelse af forskellige ringetoner på almindelige kald samt ringegrupper (ACD, attendant, etc.).

Ved almindelige kald kan der skælnes mellem kald fra interne og eksterne kilder.

Bemærk at denne funktion kun virker på Snom-telefoner.

SMS-Godkendelse (SMS authorization)

Giv et scope rettigheder til at sende SMS'er via softphonen.

Synkronisering af tilstedeværelse (Presence synchronization policies)

Her kan man lave regler for hvad forskellige statusser fra Exchange skal resultere i af statusser i Connect 3.0. Dette fordi der i Exchange kan være mange forskellige statusser, som derved skal "oversættes" til en status i Connect 3.0:

Presence synchronization policies

Help

Select connector 1

Presence mappings:

Type	Match	Activity	Role
+ Add rule 2			
≡ Set Type 3	≡ Set match 4	≡ Set Activity 5	≡ Set Role 6
≡ Availability	Out Of Office	Test	"Do Not Change"
≡ Subject			
≡ Location	Busy	Busy	"Do Not Change"
≡ Private			

Exclude from mapping and calendar view:

+ Add exclusion

1. Vælg hvilken konnektor du vil se/redigere,
2. Klik på "Tilføj regel"/"Add rule" for at tilføje en ny regel,
3. Vælg hvilken type regel du vil bruge:
 - a. Availability/Tilgængelighed: Vælg denne hvis du vil lave en regel baseret på brugerens tilgængeligheds-status
 - b. Subject/Emne: Vælg denne hvis du vil lave en regel baseret på emnet i tilstedeværelsen fra Exchange.
 - c. Location/Placering: Vælg denne hvis du vil lave en regel baseret på placeringen i aftalen fra Exchange.
 - d. Private/Privat: Vælg denne hvis du vil lave en regel baseret på om aftalen fra Exchange er markeret som privat.
4. Angiv den streng der skal matches på, mod aftalen/statussen fra Exchange,
5. Vælg den aktivitet, som brugeren skal have, hvis reglen matcher,
6. Angiv hvilken rolle brugeren skal have, hvis reglen matcher.

Nederst på siden kan angives regler som forhindrer at elementer fra Exchange vises på brugeren, samt ændrer brugerens status. F.eks. kan her angives at aftaler markeret som "privat" ikke skal vises/ændre brugerens status.

Tilsidesættelse af omdirigering (Diversion bypass)

Muliggør at en bruger kan ringe direkte til en anden bruger, selvom denne har lavet viderestilling af sit nummer.

Se afsnittet I den øverste del angives det hvilke grupper der kan indtrække hinandens kald, og i den nederste del angives det hvilke grupper der kan tage hinandens parkerede kald.

Funktionskoder for at se funktionskoden der skal bruges til denne funktion.

Udvidet arbejdstid (Extend working hours)

Tildel rettigheder til at udvide åbningstiden for det scope, som brugeren befinder sig i.

Ventemusik (Music on hold)

Vælg hvad en opkalder skal høre, når vedkommende er sat på hold.

I templateen (der bruges når en organisation oprettes) er der angivet nogle standard musik-kategorier, som stammer fra asterisk:

- fpm-calmriver
- fpm-sunshine
- fpm-worldmix
- ventemusikSamlet - de tre ovenstående samlet i én fil

Bemærk: at denne funktion kun gælder opkald på hold - og altså ikke musik i ACD-grupper etc.

Voicemail-Indstillinger (Voicemail settings)

Konfiguration af telefonsvarer.

Indstillinger:

- **Afspil aktivitetsoplysninger som en del af hilsenen?**
Hvis ja, så afspilles et speak der oplyser brugerens aktivitet, f.eks. optaget.
- **Ved afspilning af sluttidspunkt, skal sluttidspunktet for den sidste begivenhed så afspilles, hvis der er flere på hinanden følgende fremtidige tilstedeværelsesbegivenheder med status optaget?**
Hvis opkaldet går til telefonsvareren pga. en aktivitet, og der er flere overlappende aktiviteter, skal sluttidspunktet der nævnes da være på den sidste aktivitet? Eksempel: Hvis brugeren er til frokost fra 12-12:30 og til møde fra kl. 12:30 til 14:00, så vil sluttidspunktet der nævnes være 14:00.
- **Skal muligheden "For personlig assistance, tryk 1" være en del af hilsenen?**
Hvis ja, afspilles først et system-speak der giver opkalder mulighed for at trykke 1 for at blive stillet om til et nummer. Bemærk at speaket oplæses før brugerens telefonsvarer-velkomst og at speaket ikke kan ændres.
- **Hvis ja, hvilket nummer skal opkaldet så omdirigeres til (f.eks. +4655512345)?**
Hvis forrige punkt er "ja", skal her angives det nummer som opkalder sendes til, hvis vedkommende trykker 1.

- **Skal der angives en "Omgå voicemail, tryk 2" som en del af hilsenen?**
Hvis ja, får opkalder oplæst et speak med mulighed for at trykke 2 for at omgå telefonsvareren. Herved fortsætter kaldet i de indgående omdirigeringsregler til næste match. Bemærk at speaket oplæses før brugerens telefonsvarer-velkomst og at speaket ikke kan ændres.
- **Giv besked om nye beskeder via SMS?**
Hvis ja, sendes der en SMS til brugerens mobiltelefon om at der er lagt en ny besked på vedkommendes telefonsvarer.
- **Giv besked om nye beskeder via e-mail?**
Hvis "Ja", sendes en mail til brugeren med besked om at der er indtalt en ny besked på telefonsvareren.
Hvis "Ja, vedhæft voicemail" sendes ligeledes en mail til brugeren, men med telefonsvarer-beskeden vedhæftet i mailen.
- **Download beskeder til mobiltelefon**
Hvis "Ja", vil beskederne blive downloadet til mobil-app'en, så de kan aflyttes direkte fra app'en.
- **Skjul link til brugerportal i notifikationer?**
Hvis "Ja", vil beskederne ikke indholde et link til brugerportalen, hvorfra brugeren (også) kan aflytte beskederne.
- **Skal brugere have mulighed for at bruge deres egen personlige velkomst?**
Hvis "Ja", kan brugerne selv indtale deres egen personlige velkomst-besked på telefonsvareren.
- **Hvilken velkomst skal afspilles, hvis brugere ikke har sin egen optagne velkomst?**
Hvis brugeren ikke selv har indtalt en personlig velkomst-besked på telefonsvareren, vælges her hvad der skal bruges som standard.
- **Skal brugere have tilladelse til at deaktivere indgående voicemails?**
Hvis "Ja", kan brugeren slå sin voicemail fra.
- **Skal indgående samtaler have tilladelse til at indtale voicemails?**
Hvis "Ja", kan brugeren slå muligheden for at indtale en besked fra. Herved afspilles den personlige velkomst-besked stadig, men opkalder kan ikke indtale en besked efterfølgende.
- **Hvor mange dage skal gamle meddelelser gemmes, før de slettes automatisk?**
Vælg hvor mange dage aflyttede beskeder skal gemmes.
- **Hvad er indbakkens maksimale størrelse (i megabyte)?**
Hvor meget en brugers indbakke må fylde.

Organisation (Organization)

Tilstedeværelse - genveje (Presence shortcuts)

Her kan oprettes genveje, som sætter brugerens status, tilgængelighed, et ikon, evt. varighed og evt. videregiver opkald til et andet nummer. Mens statussen er aktiv.

Kalenderforbindelser (Calendar connectors)

Her kan oprettes en eller flere Exchange servere, til synkronisering af kalender og kontakter.

Licensbrug (License usage)

Link til download af en rapport over hvilke licenser løsningen har i brug.

Lydfiler (Voice prompts)

Liste over lydfiler samt mulighed for at oprette og redigere dem der er unikke for den aktuelle organisation.

Hvis der klikkes på en lydfil, får man mulighed for at aflytte den. De lydfiler der har et slet-ikon til højre, kan også redigeres, når man har klikke på rækken.

Bemærk: Det er listen af sprog under Organisation → Sprog der afgør hvilke sprog filerne er tilgængelige på.

For at oprette en lydfil, kræves det enten at du har en lydfil du vil uploade, eller at du er org-admin, da du så kan indtale lydfilen via din telefon. Klik på "Ny stemmebesked" og angiv:

- **Beskedens navn:** Et sigende navn på lydfilen. Dette navn bruges senere som referering i f.eks. dropdowns
- **Beskriv indholdet af beskeden:** Angiv en beskrivelse af lydfilen. Når der kommer flere lydfiler på løsningen, kan det være svært at navngive dem alle så det er let at vide hvad de bruges til. Vær derfor omhyggelig med at beskrive lydfilen, dens indhold og formål.

Derefter har du to muligheder for at vælge en lydfile:

1. **Upload af lydfile:** Hvis du allerede har lydfilen på din computer, kan du uploade den ved at klikke på knappen "Importér filen". Når du gør det, får du en formular frem, hvor du skal klikke på knappen "Gennemse", vælge den fil du vil uploade og til sidst klikke på knappen "Importér". Lyden er nu uploadet og du kan vælge den i f.eks. en IVR.

2. **Direkte indtaling af lydfil:** Dette kræver at du er org-admin. Klik på knappen "Optag filen". Herefter vises et felt, hvor du kan indtaste dit telefonnummer. Når du derefter klikker på knappen "Initialiser opkald", bliver du ringet op på din telefon. Når du besvarer kaldet, vil du en stemme guide dig igennem optagelsen af lydfilen. Når det er gjort, er lydfilen klar til at blive brugt.

Nummertypeklassifikation (Number type classification)

Baseret på præfiks kan man klassificere et nummer til at være af en bestemt type. Disse nummertypeklassifikationer kan bruges til at opsætte regler til viderestilling af udgående opkald (se servicesiden omstilling af opkald). Du kan f.eks. opsætte en regel, som blokerer udgående opkald til internationale telefoner om natten.

Ny nummertypeklassifikation

Type *

Præfikser klassificeret som denne nummertype

Præfiks
+46

Præfiks Tilføj

Importer præfikser fra .csv-fil

No file selected.

Angiv et navn på klassifikationen og et eller flere præfikser. Du kan også uploade en CSV-fil med præfikser - et præfiks per linie.

Tilstedeværelse - tilstande (Presence states)

Genveje for tilstedeværelse anvendes til nemt at indstille en brugers aktivitet, tilgængelighed, varighed og viderestilling til et nummer. Når genvejene oprettes her, er de tilgængelige for alle brugere i deres klienter, modsat hvis brugeren selv opretter en genvej via klienten.










Tilstedeværelse - tilstande

Navn

Aktivitet

Varighed

Tilgængelighed
 Ledig
 Optaget

Ikon
 
 
 
 
 
 
 
 
 

Omdirigeringsnummer

- **Navn:**
Navnet på genvejen, som vises i klienten for brugeren
- **Aktivitet:**
Hvilken aktivitet genvejen skal sætte brugeren til
- **Varighed:**
Her kan angives hvis aktiviteten skal være tidsbegrænset, dvs. ændre sig tilbage igen efter nogen tid.
- **Tilgængelighed:**
Om brugeren skal være optaget eller ledig.
- **Ikon:**
Ikon der afspejler genvejen, for lettere visuelt identificering.
- **Omdirigeringsnummer:**
Her kan angives et nummer, hvor kaldene skal omdirigeres mens denne genvej er aktiv på brugeren.

Brugeradministration

Adressekartoteksynkronisering (Directory synchronization)

Her kan brugere importeres fra Active Directory, ved at uploade en LDIF-fil som er eksporteret fra Active Directory.

Brugere (Users)

Liste over brugerne på organisationen:

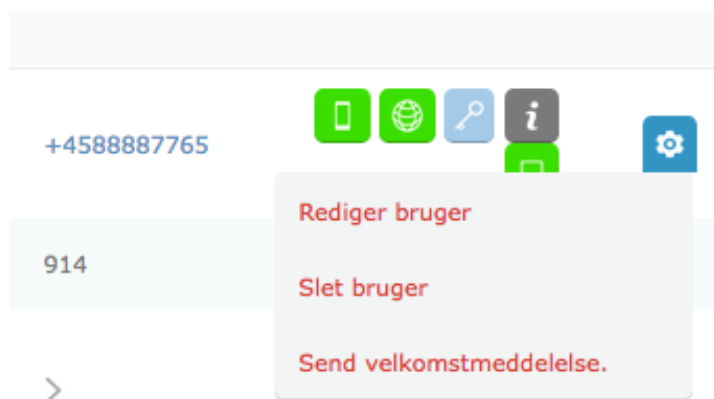
The screenshot displays the 'Brugere' (Users) management interface. At the top left, the title 'Brugere' is visible, and at the top right, there is a 'Hjælp' (Help) link. Below the title bar, there is a search bar containing the text 'klj' and a search icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Alle brugere'. Below the search bar, there are navigation arrows and a page number '1'. The main content area features a table with columns for 'Brugernavn', 'Fornavn', 'Efternavn', and 'Primær linje'. Below the table, there is a '+ Opret ny bruger' button. At the bottom of the table, there are navigation arrows and a page number '1'. Red arrows point to specific features: 1. Search bar, 2. 'Alle brugere' dropdown, 3. '+ Opret ny bruger' button, and 4. Info icons for a user.

Brugernavn	Fornavn	Efternavn	Primær linje
klj@ipvision.dk	Kasper Leth	Jensen	+4588887765
wallboard@ipvision.dk	Wallboard	Wallboard	914

1. Søgefelt, hvor der kan søges på alle parametre på brugerne, f.eks. fornavn, efternavn, e-mail, afdeling, etc.
2. Dropdown til at vælge en afdeling en gruppe man gerne vil se brugerne i,
3. Link til at oprette en ny bruger,
4. Info-ikoner. Hvis en bruger har fået tilsendt en velkomstmeddelelse, vil der vises et orange ikon med et billede af en mobil (for mobil-app), en bærbar computer (for PC/Mac-klient) samt et globus hvor man kan se hvornår brugeren har været logget på brugerportalen. Når applikationerne er taget i brug eller når brugeren har været logget ind i brugerportalen, ændres farven på ikonet til grøn, så man hurtigt kan se om brugeren har benyttet disse services. Derudover vises et lyseblåt ikon med en nøgle i, hvis brugerens licens er unified communication og et gråt ikon med et "i", som man kan klikke på for at se brugerens grundlæggende informationer.

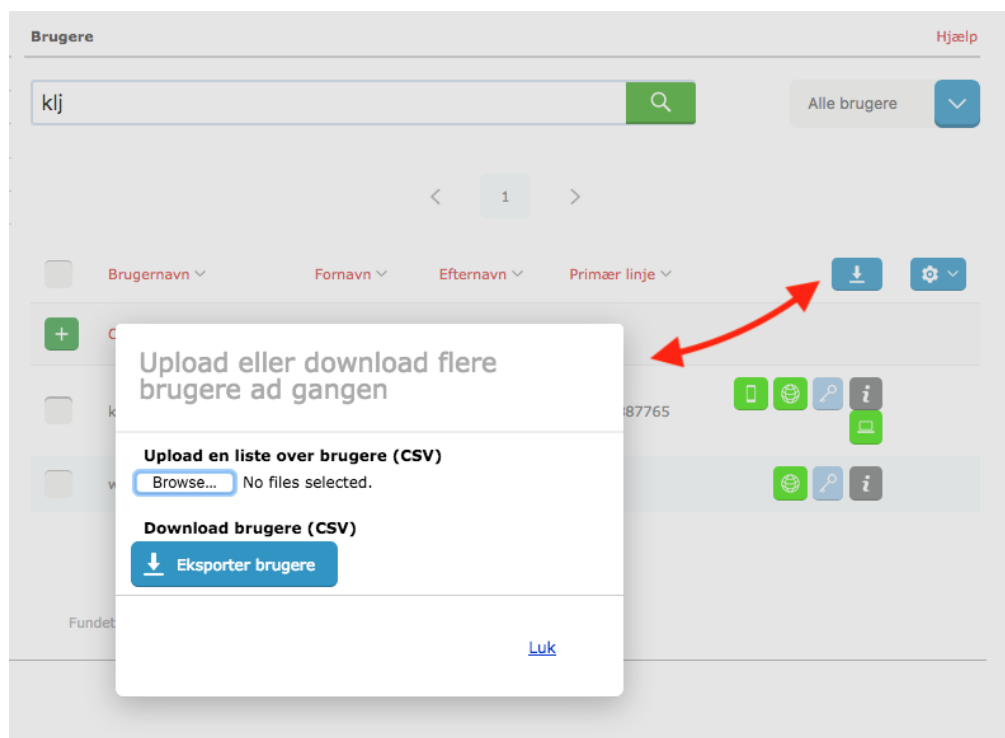
For at se/redigere en bruger, klikkes på brugernavnet.

Holdes musen over en af brugerne, kommer et ekstra ikon til syne til højre, som - når man klikker på det - giver mulighed for at redigere brugeren (det samme som at klikke på brugerens navn i listen), slette brugeren eller sende en velkomstmeddelelse:



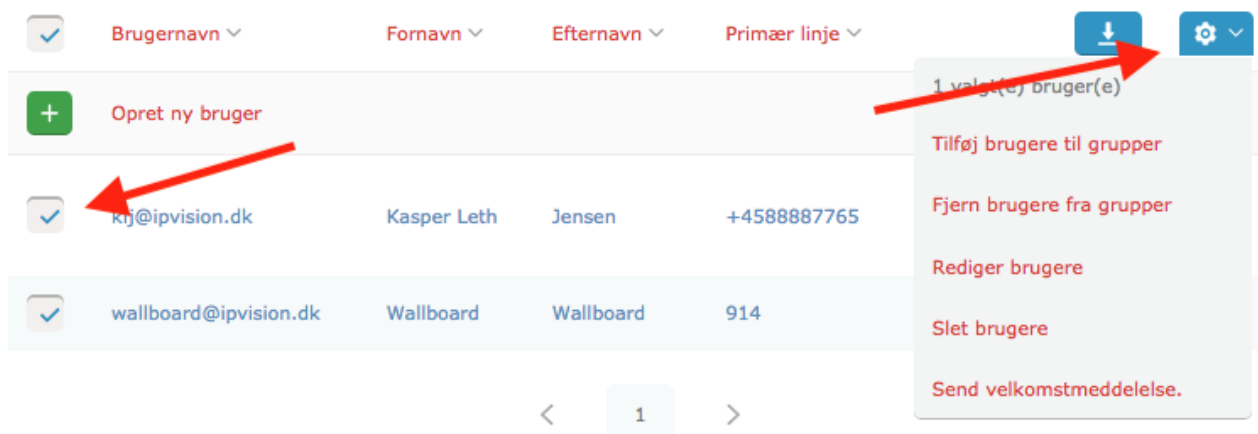
Vælges "Send velkomstmeddelelse" kan man sende brugeren velkomst-mail/SMS med info om hvordan de downloader og konfigurerer applikationerne.

Hvis der klikkes på download-ikonet, får man mulighed for at eksportere og importere brugere fra en CSV-fil:



Tip: Formatet i filen ses bedst ved at eksportere brugerne, redigere filen og uploade den igen.

For at redigere flere brugere, sættes hak ud for de brugere der skal redigeres og klikkes på ikonet med et tandhjul øverst til højre:



Redigering af en bruger

Siden er opdelt i sektionerne:

- **Brugerdetaljer:**
Grundlæggende detaljer om brugeren, så som brugernavn, adgangskode, sprog, licens, etc. Her kan også vælges brugerens opkalds-ID, omdirigering, profil-billede, m.m.
- **Adressekartotekoplysninger, der kan søges:**
Søgbare informationer om brugeren, så som navne, afdeling, mailadresse og ekstra søgefelter.
- **Adressekartotekoplysninger (ikke søgbare):**
Ekstra felter om brugeren, som dog ikke er søgbare.
- **Roller:**
Her angives hvor meget en bruger har adgang til. Brugerprofilen kan være enten "Standard user" eller "Fuld adgang". Alle brugere skal være "Standard user", da der her er fjernet nogle indstillinger, som vi ikke benytter. Vælges "Administrator med profil", kan brugeren tildeles adgang til organisationens indstillinger. Her kan vælges "OrgAdmin" hvis brugeren skal være "super bruger" på organisationen, dvs. redigere opkaldsgrupper, kaldsrouter etc.
- **Medlemskab af brugergruppe:**
Her vælges hvilke brugergrupper brugeren skal være medlem af.
- **Personlige linjer:**
Dette er de telefonnumre brugeren kan kontaktes på. Telefonnumrene skal være indenfor

nummerserierne i organisation. Aliasser kan bruges til lokalnumre, hvis liniens nummer er et fuldt telefonnummer. Alle brugere har to linier; en primær og en sekundær. Hvis brugeren har et fastnetnummer, skal dette angives som den primære linje. Har brugeren både et fastnetnummer og et mobilnummer, angives mobilnummeret som den sekundære linje. Har brugeren kun et mobilnummer, angives dette som den primære linje.

På fastnetnumre skal "Linjetype" være "Kontor fastnet" og på mobilnumre skal den være "kontor mobilnet".

- **Personlige telefoner:**

Her tilføjes brugerens softphone, telefoner og "SIP-telefon fra tredjepart". Sidstnævnte giver mulighed for at registrere en SIP-enhed, som ikke kan provisioneres af Connect 3.0, f.eks. en analog adaptor til en analog telefon, en softphone eller en telefon der ikke er Mitel eller Snom.

Hvis brugeren skal have Connect 3.0 Softphone, skal der sættes hak i "Aktivér softphone".

Hvis brugeren har en mobiltelefon, skal der tilføjes en mobil. Det gøres ved at klikke på knappen "Tilføj mobiltelefon":

Mobiltelefoner

Der er ikke føjet nogen mobiltelefoner til denne bruger

Aktivér mobil VoIP

Tilføj mobiltelefon

Tilføj/rediger mobiltelefon

Nummer

Vis tilgængelige numre *

Licens for mobilklient

Mobil profil

OK Annuller

Udfyld brugerens nummer (husk "+<landekode>" foran) eller klik på "Vis tilgængelige numre" for at få en liste over ledige numre på organisationen.

Vælg en licens som mobilklienten skal have og hvilken mobil profil der skal tilknyttes. Mobil profil skal altid være "Standard".

Sæt altid hak i "Aktivér mobil VoIP" - dette gør at brugeren kan slå voip til i mobil klienten. Bemærk at det ikke bliver slået til af denne indstilling, det giver blot brugeren mulighed for at slå det til.

Under "SIP-fastnettelefoner" ses en liste over de telefoner, som er tilknyttet brugeren (dette gøres under Enheder→SIP-telefoner).

Under "SIP-telefon fra tredjepart" kan aktiveres en enkelt SIP-konto, som kan bruges på en SIP-enhed som ikke kan provisioneres igennem Connect 3.0. Vælges dette, skal du angive en kode (husk at lave en sikker kode!) og du skal vælge om telefonen skal vises som en analog telefon eller en fastnettelefon.

- **Tilladte programmer:**

Konfigurer de programmer, som brugeren har adgang til:

Softphone Light: Web-baseret presence-klient på brugerportalen

iPad: tilpasser mobil-app'en så den vises korrekt på en iPad

Samlet indbakke: Hvis dette vælges, vil brugerens voicemails og optagelser kunne tilgås fra klienterne

MiTeam-samarbejde: Dette giver brugeren MiTeam.

- **Synkronisering af Exchange-kalender:**

Her kan du vælge om brugerens tilstedeværelser skal synkroniseres fra Exchange. Hvis dette

vælges, skal brugerens email fra Exchange angives i feltet "Bruger-id til synkronisering af kalender".

- **Avancerede valg:**

Du kan oprette en ny bruger, baseret på denne brugers indstillinger. Alle ikke-personlige indstillinger vil derved kopieres til den nye bruger.

Brugergrupper (User groups)

Administration af brugergrupper på organisationen.

Kolonner:

- Navn: Gruppens navn,
- Planadministrator: Om brugerne i gruppen kan ændre tidsstyringer,
- ACD-supervisor: Om gruppen er en supervisor-gruppe,
- Fødereret: Om gruppen deles på tværs af linkede organisationer.

Klik på "Vis brugere" for at se de brugere, som er medlem af gruppen.

For at tilføje en ny gruppe skal du klikke på knappen "Ny" under listen, udfylde navn samt de egenskaber gruppen skal have:

Opret ny gruppe

Navn *

Planadministrator

ACD-supervisor

Fødereret

|

For at slette en gruppe, skal du klikke på ikonet med et rødt kryds til højre i tabellen, for den gruppe du vil slette.

Kontaktfelder (Directory fields)

Her kan kontaktfelterne på brugerne redigeres, så de får mere sigende navne. F.eks. kan felterne hos en bilforhandler bruges til at angive hvilke bilmærker brugeren arbejder med samt hvilke sprog brugeren kan tale:

Kontaktfelder Hjælp

+ Tilføj et nyt felt

Felt-id	Navn	Kan søges efter	Felttype
Felt 1	Bilmærker	✓	gener ▼
Felt 2	Sprog	✓	gener ▼
Felt 3		✓	gener ▼
Felt 4			gener ▼
Felt 5			gener ▼
Felt 6			gener ▼

Gem
Annuller

Herved kan andre via klienten søge på f.eks. "Ferrari" eller "italiensk" for at finde de brugere, som arbejder med Ferrari eller som kan tale italiensk.

De sidste tre felter kan man ikke søge frem via klienten. De er til informationer som man gerne vil have tilknyttet til brugerne, men som man ikke ønsker fremgår af søgeresultater, f.eks. hvis det vil generere for mange resultater fordi mange brugere matcher på noget generisk.

Kontaktfelder - moderation (Directory field moderation)

Hvis en bruger ændrer på værdien af et af felterne, skal dette godkendes af en gruppeadministrator. Dette er ment som en sikkerhed for at brugerne ikke misbruger muligheden og angiver forkerte data på sine kollegaer.

Denne side indeholder foreslåede ændringer, som venter på at blive godkendt.

Funktionsnumre

ACD-grupper

En ACD (Automatic Call Distribution) opkaldsgruppe fordeler opkald mellem agenter, der er logget på gruppen.

Best practice: Hvis ringegruppen skal have et lokalnummer:

Skal det altid være mellem 1500-1599

Skal "Nummer, der vises som linjenummer under brugeropkaldet ved hjælp af udgående brugerdefineret routing" sættes til et gyldigt nummer, hvis "Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje" er slået til.

Bemærk: Hvis ACD opkaldsgruppens nummer er et internt nummer, så skal der sættes hak i "Vis nummer for opkaldende part"!

Opret ny ACD-gruppe

Klik på linket "Opret ny ACD-gruppe" for at oprette en ny ACD-gruppe og udfyld sektionerne:

Nummer

- **Hvad er telefonnummeret for denne gruppe:**
Angiv gruppens telefonnummer. Dette skal være et nummer der eksisterer i *Number Ranges*. Du kan også klikke på "Vis tilgængelige numre" og vælge et ledigt nummer fra dropdown'en.

Generelt

Generelle indstillinger for ringegruppen.

- **Hvad er navnet på denne gruppe:**
Ringegruppens navn. Dette navn identificerer køen og vises i displayet på telefonerne samt i Connect klienten, når der modtages opkald fra ringegruppen.
- **Udeluk dette nummer fra kontaktsøgninger:**
Hvis dette er slået til, vil gruppen ikke fremgå i søgninger i Connect klienten.
- **Metadata for denne gruppe:**
Her kan angives en anden tekst, som vises i displayet på telefonerne og i Connect klienten, når der modtages opkald fra ringegruppen.
- **Tilsidesæt denne med afledte opkaldsmetadata:**
Hvis dette er slået til, vil teksten der vises i displayet på telefonerne og i Connect klienten overskrives med den eksisterende metadata, hvis en sådan er sat tidligere i kaldsforløbet. Dette kan f.eks. bruges hvis man ikke ønsker at en tidligere sat metadata overskrives med navnet på ringegruppen.

- **Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje:**
Hvis dette er slået til, vil brugerne i ringegruppen kunne vælge ringegruppens nummer som udgående nummer, når der foretages opkald. Se vejledningen for Connect klienten eller mobil klienten for vejledning til hvordan dette vælges.
- **Brug internt nummer som udgående identitet:**
Hvis slået til, vil ringegruppens nummer blive vist som udgående nummer, hvis brugeren vælger ringegruppens nummer som udgående linje (kræver at *Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje* er slået til).
- **Nummer, der vises som linjenummer under brugeropkaldet ved hjælp af udgående brugerdefineret routing:**
Hvis *Brug internt nummer som udgående identitet* er slået til, skal her angives hvilket nummer der skal benyttes i stedet for ringegruppens eget.
- **Visningsnavn, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer:**
Angiv det navn, der skal vises i SMS'er sendt fra denne ringegruppe. Hvis feltet efterlades tomt, er det ikke muligt at sende SMS'er fra ringegruppen.
- **Afsendernummer, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer:**
Angiv det navn, der skal vises i SMS'er sendt fra denne ringegruppe. Kræver at *Visningsnavn, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer* er angivet.
- **Hvilken kode identificerer dette funktionsnummer, når der bruges funktionskoder:**
Hvis man skal kunne logge ind i ringegruppen ved hjælp af funktionskoder, så skal ringegruppen have et nummer som bruges i funktionskoden, til at identificere køen. Det anbefales at her anvendes numre mellem 1500-1599.

Agentindstillinger

Indstillinger for agenterne der er logget ind i ringegruppen.

- **Antal sekunders hviletid, en agent får mellem opkald:**
Hvor lang tid der skal gå, fra en agent afslutter et opkald fra ringegruppen, til det næste opkald tilbydes. *Bemærk at dette kun gælder nye opkald fra ringegruppen, og ikke opkald fra andre ringegrupper eller direkte opkald.*
- **Efter hvor mange ikke-besvarede opkald skal en agent logge af:**
Hvor mange gange i træk må en agent undlade at besvare et opkald fra ringegruppen, før agenten automatisk logges ud af den. Hvis feltet efterlades tomt, vil agenten ikke bliver logget ud pga. manglende besvarelse fra ringegruppen.
- **Hvilket nummer kan en agent få hjælp på:**
Hvis funktionen er slået til, skal her angives hvilket nummer der skal ringes til, hvis agenten ønsker hjælp fra en supervisor.

Fordeling af opkald

Indstillinger for hvordan opkald fra ringegruppen skal tilbydes til agenterne der er logget ind i den.

- **Hvor mange agenter skal der ringes til parallelt:**
Angiv hvor mange agenter der skal modtage opkald fra ringegruppen ad gangen. Hvis det ønskes at alle agenter skal tilbydes det ventende kald, skal dette antal være minimum det antal agenter der er logget ind i ringegruppen. Hvis et lineært mønster ønskes, skal antallet være 1.
- **Hvilke telefoner kan en agent bruge til at besvare opkald:**
Vælg de telefoner, som skal ringe hos agenten. Bemærk at denne indstilling gælder for alle agenter der er logget ind i ringegruppen.
- **Hvor mange sekunders ringetone skal der være, før opkaldet går videre til den næste agent:**
Angiv det antal sekunder der skal gå, før opkald fra ringegruppen ringer videre på næste agent.
- **Skal agentens tilstedeværelsestilstand påvirke fordelingen af opkald:**
Hvis dette er slået til, vil agenten ikke tilbydes opkald fra ringegruppen, hvis agentens tilstedeværelse ikke er *tilgængelig*. Dvs. hvis agentens tilstedeværelse er sat til noget, hvor agenten er angivet som ikke tilgængelig, vil der ikke tilbydes opkald fra ringegruppen.
- **Når agenter har samme færdigheder, skal den længste ledige fordeling så bruges?:**
Hvis slået til og ringestrategien er baseret på færdighedsniveau, vil den af agenterne der har været ledig i længst tid, blive tilbudt kaldet. Hvis ikke slået til, vil en tilfældig af agenterne med samme færdighedsniveau tilbydes kaldet.

Fordelingsindstillinger

Indstillinger for færdighedsniveauer og prioritering. Hvis ringegruppen ikke skal tilbyde opkald baseret på en af disse ting, efterlades sektionen blot uden nogle agenter angivet.

Vælg om ringegruppen skal fordele opkald efter prioritet eller færdighedsniveau.

Ved prioritet, bliver agenten tilbudt opkald i den rækkefølge de placeres i.

Ved færdighedsniveau, angives et tal der beskriver agentens færdigheder, hvorved agenter med højest færdighed tilbydes opkald før agenter med lavere færdigheder.

Agenter som ikke tilføjes listen, betragtes som havende lavest prioritet eller færdighedsniveau.

Bemærk at kun brugere fra den eller de grupper som er tilknyttet ringegruppen i sektionen "Kan administreres af gruppeadministratoren med profil", kan vælges.

For at tilføje en agent til listen, angives brugerens brugernavn eller navn i feltet **Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn** og så klikkes på "Søg"-knappen. Vælg derefter brugeren fra listen.

Ved prioritet kan agenterne flyttes op/ned ved at klikke på pilene til venstre for agenten:

Rækkefølge	Bruger-id	Navn	Slet
▲▼	klj@ipvision.dk	Kasper Leth Jensen	✕
▲▼	mbr@ipvision.dk	Morten Brendstrup	✕
▲▼	kgo@ipvision.dk	Kenneth Goldek	✕

Ved færdighedsniveau, skal dette angives når brugeren tilføjes. Søg brugeren frem, angivet færdighedsniveauet og klik på "OK" knappen:

- Fordel opkald efter prioritet
 Fordel opkald efter færdighedsniveau

Kasper Leth Jensen

Hvilket færdighedsniveau har denne bruger:

5 ▼

Ok Annuller

Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn:

Bruger-id	Navn	Niveau	Slet
mbr@ipvision.dk	Morten Brendstrup	3	Rediger ✕
kgo@ipvision.dk	Kenneth Goldek	3	Rediger ✕

Færdighedsniveauet for brugere der allerede figurerer på listen kan ændres ved at klikke på "Rediger"-linket til højre for brugeren.

Overløb ved indgående opkald

Indstillinger for overløb, for opkald der ankommer til ringegruppen. Bemærk at denne sektion ikke gælder for opkald der allerede befinder sig i ringegruppen.

- Det antal opkald som kan sættes i kø samtidigt:**
 Angiv det maksimale antal opkald der må være i ringegruppen, når et nyt kald ankommer til den, før ringegruppen betragtes som fuld.
- Overløb når den længste ventetid overskrider:**
 Angiv hvor lang tid det længst ventende opkald i ringegruppen, maksimalt må være. Hvis denne ventetid er større, vil opkald ikke tilføjes ringegruppen. Efterlad feltet tomt, hvis denne funktion ikke ønskes. Værdien angives i minutter, eventuelt efterfulgt af sekunder, adskilt med kolon ("2" for 2 minutter, "1:30" for 1 minut og 30 sekunder, etc.).

- **Når et opkald modtages, og køen er fyldt, eller den maksimale ventetid er overskredet, sker følgende:**
Vælg hvad der skal ske, hvis et af de to forrige punkter overskrides. Vælges "Send optagetone" vil opkaldet blive afvist med optagetone og opkaldet lægges på. Vælges "Viderestil til andet nummer", vil opkaldet blive viderestillet til nummeret der angives nedenfor:
- **Hvis viderestilling er valgt, skal opkaldet viderestilles til dette nummer:**
Angiv det nummer der skal viderestilles til, hvis ringegruppen er fuld eller ventetiden for det længst ventende opkald er overskredet. Bemærk at dette nummer ikke skal eksistere i number ranges, dvs. eksterne numre kan også angives.

Håndtering af opkald i kø

Indstillinger for overløb, for opkald, der venter i ringegruppen.

- **Viderestil opkald, når opkalderen har ventet længere end:**
Angiv hvor lang tid et opkald må lægge i kø, før det skal viderestilles til et andet nummer. Hvis det ikke ønskes at opkaldet skal viderestilles, angives blot "0". Værdien angives i minutter, eventuelt efterfulgt af sekunder, adskilt med kolon ("2" for 2 minutter, "1:30" for 1 minut og 30 sekunder, etc.).
- **Hvor skal et opkald, der har ventet for længe, viderestilles til:**
Hvis forrige punkt er angivet, skal her angives hvilket nummer, opkaldet skal viderestilles til.
- **Ved ingen tilgængelige agenter (ingen agenter som er logget på gruppen, og har tilstanden "Tilgængelig"), skal opkald viderestilles til:**
Hvis der ikke er nogen agenter logget på ringegruppen, eller hvis indstillingen **Skal agents tilstedeværelsestilstand påvirke fordelingen af opkald** er slået til og der ikke er nogen ledige agenter i ringegruppen, angiv da her, hvilket nummer opkaldet skal viderestilles til. Bemærk at dette nummer ikke skal eksistere i number ranges, dvs. eksterne numre kan også angives.
- **Max antal forsøg på fordeling af opkald før opkaldet viderestilles:**
Angiv hvor mange gange et opkald højst må ringe ud til agenterne, før det viderestilles. Hvis denne funktion ikke ønskes, efterlades feltet blot tomt.

Lydfiler

Indstillinger for lyde der afspilles i køen. Lydene tilføjes under Organisation → Lydfiler.

- **Det, opkalderen hører, når man er placeret i køen:**
Vælg den lydfile som opkalderen skal høre, inden opkaldet tilføjes i ringegruppen.
Eksempel: "Velkommen til Firma X. Vi besvarer dit opkald så snart vi har en ledig medarbejder".
- **Hvilken kø-besked skal afspilles, mens et opkald venter i kø:**
Lydfile der skal afspilles for opkalderen, mens denne venter i ringegruppen. Dette bør enten være

"Ringning" (for almindelig ringetone) eller en lydfil der indeholder ventemusik.
*ipvision stiller tre lydfiler med ventemusik til rådighed, samt dem alle samlet i én fil:
 fpm-calmriver, fpm-sunshine, fpm-worldmix samt ventemusikSamlet hvor de alle tre er.*

- **Hvilken kø-besked med status skal afspilles, mens et opkald venter i kø:**
 Lydfil der afspilles periodisk, mens opkalderen venter i ringegruppen. Ofte benyttes en besked ala: "Vent venligst på næste ledige medarbejder", men denne lydfil kan også indeholde informationer til den ventende opkalder, f.eks. med info om firmaets hjemmeside, reklame eller andet.
- **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles?:**
 Angiv hvor ofte kø-beskeden skal afspilles. Hvis ingen besked ønskes, skal feltet indeholde "0".
- **Skal opkalder høre en ringetone, når et opkald fordeles til en agent?**
 Hvis dette slås til, vil opkalderen høre en ringetone, når opkaldet begynder at ringe hos en eller flere agenter. Dvs. hvis der afspilles ventemusik, så vil opkalderen i stedet høre ringetone, som indikation på at der er agenter der modtager opkaldet.

BEMÆRK: Hvis denne indstilling er slået til, vil opkaldet *forlade* ringegruppen, når det bliver tilbudt til agenterne. Dvs. at opkaldet ikke længere vil figurere på oversigten over opkald der venter i køen. Det betyder også, at hvis ingen agenter besvarer opkald og det lægges tilbage i ringegruppen og venter, da vil opkalderen høre ringetone et øjeblik og derefter ventemusik igen - hvis ventemusik er slået til. ipvision anbefaler at denne indstilling slås fra.

- **Afspil kø position:**
 Hvis dette er slået til, vil opkalderen få oplyst hvilken position opkaldet har i ringegruppen. Dette afspilles med det interval, der angives i **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles**, lige efter kø-beskeden.
- **Afspil beregnet ventetid:**
 Hvis dette er slået til, vil opkalderen få besked om den forventede ventetid. Dette afspilles med det interval, der angives i **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles**, lige efter kø-beskeden.

BEMÆRK: Ventetiden er estimeret og beregnes ud fra de forgående samtaler fra ringegruppen. Dvs. at en blanding af lange og kort samtaler kan gøre at den estimerede ventetid afviger en del ift. virkeligheden. Derfor anbefales denne funktion kun, hvis samtalerne fra ringegruppen har nogenlunde samme varighed.

- **Skift mellem statusmeddelelse og køposition/ventetid:**
 Hvis dette er slået til, vil ringegruppen skifte mellem kø-beskeden og køposition/ventetid ved hver annoncering, således at det de ikke allt bliver nævnt hver gang.
- **Afspil ikke køventetid, hvis tiden er mindre end:**
 Angiv en minimum estimeret ventetid, for hvornår ringegruppen skal oplyse opkalderen om ventetiden. *Dette kræver at **Afspil beregnet ventetid** er slået til.*

- **Afspil ikke køventetid, hvis tiden er større end:**

Angiv en minimum estimeret ventetid, for hvornår ringegruppen skal oplyse opkalderen om ventetiden. *Dette kræver at **Afspil beregnet ventetid** er slået til.*

Indstillinger for tilbagekald

Indstillinger for tilbagekald.

Tilbagekald er en funktion, hvor opkalderen kan taste 5 for at blive ringet op når opkaldet bliver besvaret. På den måde skal man ikke vente i ringegruppen, til opkaldet besvares af en agent. Når agenten besvarer opkaldet, bliver der ringet tilbage til opkalderen.

BEMÆRK: Denne funktion ringer tilbage til det nummer, som opkalderen ringer fra og opkalderen kan ikke angive et andet nummer at blive ringet op på. Så hvis opkalderen ringer fra f.eks. et firmas hovednummer, er det dét nummer, som ringegruppen vil ringe op til. Hvis nummeret er anonymt, vil opkalderen ikke få tilbudt muligheden for at taste 5. Lyden der afspilles for at gøre opkalderen opmærksom på at der kan tages 5, er en system-lyd som ikke kan ændres. Den afspilles før en eventuelt velkomstbesked på ringegruppen.

- **Hvor lang tid et tilbagekald skal ringe, før det sættes i kø igen:**

Angiv hvor lang tid ringegruppen skal vente på at opkaldet til *opkalder* bliver besvaret, før der gives op og opkaldet lægges tilbage i ringegruppen.

- **Hvor mange gange der skal ringes tilbage:**

Angiv hvor mange gange ringegruppen i alt skal prøve at ringetilbage til *opkalder*, før der gives op og opkaldet fjernes fra ringegruppen.

- **How long time callback should be valid:**

Angiv hvor lang tid, et ventende opkald med tilbagekald, skal være gyldigt. Skal angives i minutter. Angiv 0 for aldrig.

Denne indstilling kan bruges, hvis der kan opstå lang ventetid i en ringegruppe og man ikke ønsker at der skal laves tilbagekald hvis opkaldet har ventet i mere end X minutter.

- **Metadata sendt til agent til tilbagekald:**

Her kan angives en tekst, som agenten vil se i displayet på telefonen og i Connect klienten, når et tilbagekald tilbydes. Derved kan agenten hurtigt se, at der er tale om et tilbagekald.

- **Besked, der afspilles for agent til tilbagekald:**

Her kan vælges en lydfil, som afspilles for agenten, så denne ved at der er tale om et tilbagekald.

Nummerpræsentering

Indstilling af præsentation af nummer, når ringegruppen foretager opkald til agenter.

- **Gennemtvung brug af gruppenummer som viderestillingsnummer**

Hvis dette er slået til, vil gruppens nummer blive præsenteret hos agenten, når denne tilbydes opkald derfra.

Brugergrupper og gruppeadministratorer:

- **Kan administreres af gruppeadministratoren med profil:**

Vælg eventuelt en eller flere gruppeadministrator-grupper, som kan administrere denne gruppe. De brugere der er i den pågældende gruppe, kan derved redigere indstillingerne for ringegruppen, logge agenterne ind/ud, etc.

- **Hvilke brugergrupper kan logge på og besvare opkald:**

Vælg hvilke brugergrupper der skal associeres med denne ringegruppe. Brugere i de associerede brugergrupper kan derved logge sig ind/ud af ringegruppen.

Klik på "Tilføj gruppe" for at se en liste over brugergrupperne og vælg en eller flere grupper, som skal associeres med denne ringegruppe.

- **Hvilke grupper kan kontrollere (logge agenter på og af):**

Her kan angives grupper, som kan logge andre brugere ind/ud af denne ringegruppe, uden at de selv er en del af ringegruppen.

Auto Attendant opkaldsgruppe (Auto Attendant group numbers)

Auto attendant opkaldsgrupper er et visuelt værktøj til at bygge en avanceret kaldsstruktur med IVR-menuer, ringegrupper, osv.

Gruppeindbakker

En gruppeindbakke er en telefonsvarer, som er tilknyttet en eller flere brugergrupper, i stedet for en enkelt bruger. Dette kan bruges i en kaldsstruktur, hvor et IVR-nummer f.eks. kan gå til en gruppeindbakke hvis man ringer udenfor åbningstiden, således at opkalder kan lægge en besked.

Når der indtales en besked i gruppeindbakken, men brugere i de associerede brugergrupper modtage beskeden i en e-mail og de kan få tilsendt en SMS med besked om at der er indtalt en ny besked.

Opret ny gruppeindbakke

Nummer

- **Hvad er telefonnummeret for denne gruppe:**
Angiv gruppeindbakkens telefonnummer. Dette skal være et nummer der eksisterer i *Number Ranges*. Du kan også klikke på "Vis tilgængelige numre" og vælge et ledigt nummer fra dropdown'en.

Generelt

- **Hvad er navnet på denne gruppe:**
Angiv navnet på gruppeindbakken.
- **Udeluk dette nummer fra kontaktsøgninger:**
Hvis dette er slået til, vil denne gruppeindbakke ikke fremgå af søgninger i Connect klienten.
- **Kode, der identificerer denne gruppeindbakke, når man ringer til gruppeindbakkens hentenummer:**
Angiv en kode, som skal bruges når der ringes for at aflytte beskederne i gruppeindbakken.
- **Tillad anonyme opkaldere at lytte efter meddelelser efter PIN-kodegodkendelse:**
Hvis dette er slået til, kan også brugere der ringer fra hemmeligt nummer aflytte de beskeder der er indtalt, efter de har angivet PIN-koden.
- **Velkomst:**
Vælg hvilken lydfil der skal afspilles for opkaldere, med info om at der kan indtales en besked.
- **Kan administreres af gruppeadministratoren med profil:**
Vælg 0 eller flere gruppeadministrator grupper, som kan administrere denne gruppeindbakke. Brugere i disse grupper kan derved administrere denne gruppeindbakke og redigere dens indstillinger, etc.
- **Hvilke brugergrupper er medlem af denne gruppeindbakke:**
Vælg de brugergrupper som kan aflytte beskederne i denne gruppeindbakke, og som modtager e-mail/SMS når der indtales en ny besked.

Beskeder

- **Hvilke grupper vil modtage SMS-besked:**
Tilføj de grupper, hvis brugere skal modtage en SMS med besked om at der er indtalt en ny besked. Dette kræver at brugerne har tilknyttet et mobilnummer.
- **Hvilke grupper vil modtage e-mailbesked:**
Tilføj de grupper, hvis brugere skal modtage en e-mail med besked om at der er indtalt en ny besked. E-mailen vil have den indtalte lydfil vedhæftet.

IVR-Numre (IVR numbers)

Et IVR-nummer afspiller en stemmebesked og reagerer derefter på tastetryk fra opkalderen. Dette bruges oftest som menuer, hvor opkalderen f.eks. kan taste 1 for salg, 2 for support, etc., men det kan også bruges til at give opkalderen mulighed for at taste lokalnummeret på en medarbejder de gerne vil ringe til.

- **Hvad er navnet på denne gruppe:**
Angiv IVR-nummerets navn.
- **Nummer:**
Vælg nummeret på IVR-nummeret. Dette kan enten være et af telefonnumrene på løsningen eller et lokalnummer. Hvis IVR-nummeret skal have et lokalnummer, så skal det altid være mellem 1600-1699. Klik på "Vis tilgængelige numre" for en liste over ledige numre på løsningen.
- **Kan administreres af gruppeadministratoren med profil:**
Vælg eventuelt en eller flere gruppeadministrator grupper, som kan administrere dette IVR-nummer. Derved kan brugerne redigere indstillingerne for dette IVR-nummer.
- **Ring til lokalnummer:**
Hvis dette er slået til, fjernes muligheden for at taste #, * og 0-9 og i stedet kan opkalderen indtaste det lokalnummer, som ønskes ringet op. Bemærk at det kun er numre under Number Ranges hvor denne funktion er slået til, som kan ringes op via et IVR-nummer.
- **Afspil denne stemmebesked, når et opkald besvares:**
Vælg den lydfil, der afspilles for opkalderen når opkaldet sendes til dette IVR-nummer.
- **Bevar metadata fra afledte opkald:**
Hvis dette er slået til, vil IVR-nummerets navn blive erstattet med tidligere sat metadata, således at dette bibeholdes.
- **Hvilken kode identificerer dette funktionsnummer, når der bruges funktionskoder:**
Angiv en kode, som bruges til at identificere dette IVR-nummer når der benyttes funktionskoder.
- **Hvilke spæringsgrupper gælder for dette IVR-nummer:**
Vælg eventuelt en eller flere spæringsgrupper, som dette IVR-nummer skal ligge i.

Angivelse af valgmuligheder:

Key listener (DTMF)	Viderestil-destination	
# (havelåge)	<input type="text"/>	Vælg
* (stjerne)	<input type="text"/>	Vælg
0	<input type="text"/>	Vælg
1	1501	Vælg
2	1502	Vælg
3	+4588887777	Vælg
4	<input type="text"/>	Vælg
5	<input type="text"/>	Vælg
6	<input type="text"/>	Vælg
7	<input type="text"/>	Vælg
8	<input type="text"/>	Vælg
9	1701	Vælg
Timeout*	1699	Vælg

Vælg hvad der skal ringes til, ud for hver mulighed der ønskes. Dette kan være både lokalnumre/aliasser på brugere, andre funktionsnumre eller eksterne numre.

Nummervisualisering (Number visualization)

Dette er en funktion til let at skabe et overblik over kaldsdirigeringerne på funktionsnumrene.

Klik på et funktionsnummer for at udvide det og se hvad der sker når opkald sendes til det. Du kan også klikke på "Udvid alle" for at udvide hele funktionsnummeret og alle funktionsnumre derunder.

Klikkes på "Gengiv billede", downloades en billededefil med hele kaldsdirigeringen for funktionsnummeret.

Receptionist opkaldsgrupper (Attendant groups)

En opkaldsgruppe til receptionister, fordeler opkald mellem receptionister, der er logget ind i gruppen.

Best practice: Hvis receptionist opkaldsgruppen skal have et lokalnummer:

Skal det altid være mellem 1500-1599

Skal "Nummer, der vises som linjenummer under brugeropkaldet ved hjælp af udgående brugerdefineret routing" sættes til et gyldigt nummer, hvis "Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje" er slået til.

Bemærk: Hvis ringegruppens nummer er et internt nummer, så skal der sættes hak i "Vis nummer for opkaldende part"!

Opret ny receptionist opkaldsgruppe

Klik på linket "Ny opkaldsgruppe" for at oprette en ny receptionist opkaldsgruppe og udfyld sektionerne:

Nummer

- **Hvad er telefonnummeret for denne gruppe:**
Angiv gruppens telefonnummer. Dette skal være et nummer der eksisterer i *Number Ranges*. Du kan også klikke på "Vis tilgængelige numre" og vælge et ledigt nummer fra dropdown'en.

Generelt

Generelle indstillinger for ringegruppen.

- **Hvad er navnet på denne gruppe:**
Ringegruppens navn. Dette navn identificerer køen og vises i displayet på telefonerne samt i Connect klienten, når der modtages opkald fra ringegruppen.
- **Udeluk dette nummer fra kontaktsøgninger:**
Hvis dette er slået til, vil gruppen ikke fremgå i søgninger i Connect klienten.
- **Metadata for denne gruppe:**
Her kan angives en anden tekst, som vises i displayet på telefonerne og i Connect klienten, når der modtages opkald fra ringegruppen.
- **Tilsidesæt denne med afledte opkaldsmetadata:**
Hvis dette er slået til, vil teksten der vises i displayet på telefonerne og i Connect klienten overskrives med den eksisterende metadata, hvis en sådan er sat tidligere i kaldsforløbet. Dette kan f.eks. bruges hvis man ikke ønsker at en tidligere sat metadata overskrives med navnet på ringegruppen.
- **Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje:**
Hvis dette er slået til, vil brugerne i ringegruppen kunne vælge ringegruppens nummer som udgående nummer, når der foretages opkald. Se vejledningen for Connect klienten eller mobil klienten for vejledning til hvordan dette vælges.
- **Brug internt nummer som udgående identitet:**
Hvis slået til, vil ringegruppens nummer blive vist som udgående nummer, hvis brugeren vælger ringegruppens nummer som udgående linje (kræver at *Tillad anvendelse af denne gruppe som udgående brugerlinje* er slået til).
- **Nummer, der vises som linjenummer under brugeropkaldet ved hjælp af udgående brugerdefineret routing:**
Hvis *Brug internt nummer som udgående identitet* er slået til, skal her angives hvilket nummer der

skal benyttes i stedet for ringegruppens eget.

- **Visningsnavn, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer:**
Angiv det navn, der skal vises i SMS'er sendt fra denne ringegruppe. Hvis feltet efterlades tomt, er det ikke muligt at sende SMS'er fra ringegruppen.
- **Afsendernummer, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer:**
Angiv det navn, der skal vises i SMS'er sendt fra denne ringegruppe. Kræver at *Visningsnavn, der skal bruges, når der sendes SMS fra dette nummer* er angivet.
- **Hvilken kode identificerer dette funktionsnummer, når der bruges funktionskoder:**
Hvis man skal kunne logge ind i ringegruppen ved hjælp af funktionskoder, så skal ringegruppen have et nummer som bruges i funktionskoden, til at identificere køen. Det anbefales at her anvendes numre mellem 1500-1599.

Fordeling af opkald

Indstillinger for hvordan opkald fra ringegruppen skal tilbydes til agenterne der er logget ind i den.

- **Hvor mange agenter skal der ringes til parallelt:**
Angiv hvor mange agenter der skal modtage opkald fra ringegruppen ad gangen. Hvis det ønskes at alle agenter skal tilbydes det ventende kald, skal dette antal være minimum det antal agenter der er logget ind i ringegruppen. Hvis et lineært mønster ønskes, skal antallet være 1.
- **Hvilke telefoner kan en agent bruge til at besvare opkald:**
Vælg de telefoner, som skal ringe hos agenten. Bemærk at denne indstilling gælder for alle agenter der er logget ind i ringegruppen.
- **Hvor mange sekunders ringetone skal der være, før opkaldet går videre til den næste agent:**
Angiv det antal sekunder der skal gå, før opkald fra ringegruppen ringer videre på næste agent.
- **Skal agentens tilstedeværelsestilstand påvirke fordelingen af opkald:**
Hvis dette er slået til, vil agenten ikke tilbydes opkald fra ringegruppen, hvis agentens tilstedeværelse ikke er *tilgængelig*. Dvs. hvis agentens tilstedeværelse er sat til noget, hvor agenten er angivet som ikke tilgængelig, vil der ikke tilbydes opkald fra ringegruppen.
- **Når agenter har samme færdigheder, skal den længste ledige fordeling så bruges?:**
Hvis slået til og ringestrategien er baseret på færdighedsniveau, vil den af agenterne der har været ledig i længst tid, blive tilbudt kaldet. Hvis ikke slået til, vil en tilfældig af agenterne med samme færdighedsniveau tilbydes kaldet.

Fordelingsindstillinger

Indstillinger for færdighedsniveauer og prioritering. Hvis ringegruppen ikke skal tilbyde opkald baseret på en af disse ting, efterlades sektionen blot uden nogle agenter angivet.

Vælg om ringegruppen skal fordele opkald efter prioritet eller færdighedsniveau.

Ved prioritet, bliver agenten tilbudt opkald i den rækkefølge de placeres i.

Ved færdighedsniveau, angives et tal der beskriver agentens færdigheder, hvorved agenter med højest færdighed tilbydes opkald før agenter med lavere færdigheder.

Agenter som ikke tilføjes listen, betragtes som havende lavest prioritet eller færdighedsniveau.

Bemærk at kun brugere fra den eller de grupper som er tilknyttet ringegruppen i sektionen "Kan administreres af gruppeadministratoren med profil", kan vælges.

For at tilføje en agent til listen, angives brugerens brugernavn eller navn i feltet **Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn** og så klikkes på "Søg"-knappen. Vælg derefter brugeren fra listen.

Ved prioritet kan agenterne flyttes op/ned ved at klikke på pilene til venstre for agenten:

Rækkefølge	Bruger-id	Navn	Slet
▲▼	klj@ipvision.dk	Kasper Leth Jensen	×
▲▼	mbr@ipvision.dk	Morten Brendstrup	×
▲▼	kgo@ipvision.dk	Kenneth Goldek	×

Ved færdighedsniveau, skal dette angives når brugeren tilføjes. Søg brugeren frem, angivet færdighedsniveauet og klik på "OK"-knappen:

- Fordel opkald efter prioritet
- Fordel opkald efter færdighedsniveau

Kasper Leth Jensen

Hvilket færdighedsniveau har denne bruger:

←

Indtast en del af bruger-ID'et, for- eller efternavn:

Bruger-id	Navn	Niveau		Slet
mbr@ipvision.dk	Morten Brendstrup	3	Rediger	<input type="button" value="X"/>
kgo@ipvision.dk	Kenneth Goldek	3	Rediger	<input type="button" value="X"/>

Færdighedsniveauet for brugere der allerede figurerer på listen kan ændres ved at klikke på "Rediger"-linket til højre for brugeren.

Overløb ved indgående opkald

Indstillinger for overløb, for opkald der ankommer til ringegruppen. Bemærk at denne sektion ikke gælder for opkald der allerede befinder sig i ringegruppen.

- Det antal opkald som kan sættes i kø samtidigt:**

Angiv det maksimale antal opkald der må være i ringegruppen, når et nyt kald ankommer til den, før ringegruppen betragtes som fuld.
- Overløb når den længste ventetid overskrider:**

Angiv hvor lang tid det længst ventende opkald i ringegruppen, maksimalt må være. Hvis denne ventetid er større, vil opkald ikke tilføjes ringegruppen. Efterlad feltet tomt, hvis denne funktion ikke ønskes. Værdien angives i minutter, eventuelt efterfulgt af sekunder, adskilt med kolon ("2" for 2 minutter, "1:30" for 1 minut og 30 sekunder, etc.).
- Når et opkald modtages, og køen er fyldt, eller den maksimale ventetid er overskredet, sker følgende:**

Vælg hvad der skal ske, hvis et af de to forrige punkter overskrides. Vælges "Send optagetone" vil opkaldet blive afvist med optagetone og opkaldet lægges på. Vælges "Viderestil til andet nummer", vil opkaldet blive viderestillet til nummeret der angives nedenfor:
- Hvis viderestilling er valgt, skal opkaldet viderestilles til dette nummer:**

Angiv det nummer der skal viderestilles til, hvis ringegruppen er fuld eller ventetiden for det længst ventende opkald er overskredet. Bemærk at dette nummer ikke skal eksistere i number ranges, dvs. eksterne numre kan også angives.

Håndtering af opkald i kø

Indstillinger for overløb, for opkald, der venter i ringegruppen.

- **Viderestil opkald, når opkalderen har ventet længere end:**
Angiv hvor lang tid et opkald må lægge i kø, før det skal viderestilles til et andet nummer. Hvis det ikke ønskes at opkaldet skal viderestilles, angives blot "0". Værdien angives i minutter, eventuelt efterfulgt af sekunder, adskilt med kolon ("2" for 2 minutter, "1:30" for 1 minut og 30 sekunder, etc.).
- **Hvor skal et opkald, der har ventet for længe, viderestilles til:**
Hvis forrige punkt er angivet, skal her angives hvilket nummer, opkaldet skal viderestilles til.
- **Ved ingen tilgængelige agenter (ingen agenter som er logget på gruppen, og har tilstanden "Tilgængelig"), skal opkald viderestilles til:**
Hvis der ikke er nogen agenter logget på ringegruppen, eller hvis indstillingen **Skal agentens tilstedeværelsestilstand påvirke fordelingen af opkald** er slået til og der ikke er nogen ledige agenter i ringegruppen, angiv da her, hvilket nummer opkaldet skal viderestilles til. Bemærk at dette nummer ikke skal eksistere i number ranges, dvs. eksterne numre kan også angives.
- **Max antal forsøg på fordeling af opkald før opkaldet viderestilles:**
Angiv hvor mange gange et opkald højst må ringe ud til agenterne, før det viderestilles. Hvis denne funktion ikke ønskes, efterlades feltet blot tomt.

Lydfiler

Indstillinger for lyde der afspilles i køen. Lydene tilføjes under Organisation → Lydfiler.

- **Det, opkalderen hører, når man er placeret i køen:**
Vælg den lydfile som opkalderen skal høre, inden opkaldet tilføjes i ringegruppen.
Eksempel: "Velkommen til Firma X. Vi besvarer dit opkald så snart vi har en ledig medarbejder".
- **Hvilken kø-besked skal afspilles, mens et opkald venter i kø:**
Lydfil der skal afspilles for opkalderen, mens denne venter i ringegruppen. Dette bør enten være "Ringning" (for almindelig ringetone) eller en lydfile der indeholder ventemusik.
ipvision stiller tre lydfile med ventemusik til rådighed, samt dem alle samlet i én fil: fpm-calmriver, fpm-sunshine, fpm-worldmix samt ventemusikSamlet hvor de alle tre er.
- **Hvilken kø-besked med status skal afspilles, mens et opkald venter i kø:**
Lydfil der afspilles periodisk, mens opkalderen venter i ringegruppen. Ofte benyttes en besked ala: "Vent venligst på næste ledige medarbejder", men denne lydfile kan også indeholde informationer til den ventende opkalder, f.eks. med info om firmaets hjemmeside, reklame eller andet.
- **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles?:**
Angiv hvor ofte kø-beskeden skal afspilles. Hvis ingen besked ønskes, skal feltet indeholde "0".

- **Skal opkalder høre en ringetone, når et opkald fordeles til en agent?**

Hvis dette slås til, vil opkalderen høre en ringetone, når opkaldet begynder at ringe hos en eller flere agenter. Dvs. hvis der afspilles ventemusik, så vil opkalderen i stedet høre ringetone, som indikation på at der er agenter der modtager opkaldet.

BEMÆRK: Hvis denne indstilling er slået til, vil opkaldet *forlade* ringegruppen, når det bliver tilbudt til agenterne. Dvs. at opkaldet ikke længere vil figurere på oversigten over opkald der venter i køen. Det betyder også, at hvis ingen agenter besvarer opkald og det lægges tilbage i ringegruppen og venter, da vil opkalderen høre ringetone et øjeblik og derefter ventemusik igen - hvis ventemusik er slået til. ipvision anbefaler at denne indstilling slås fra.

- **Afspil køposition:**

Hvis dette er slået til, vil opkalderen få oplyst hvilken position opkaldet har i ringegruppen. Dette afspilles med det interval, der angives i **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles**, lige efter kø-beskeden.

- **Afspil beregnet ventetid:**

Hvis dette er slået til, vil opkalderen få besked om den forventede ventetid. Dette afspilles med det interval, der angives i **Hvor ofte (i sekunder) skal kø-beskeden med status afspilles**, lige efter kø-beskeden.

BEMÆRK: Ventetiden er estimeret og beregnes ud fra de foregående samtaler fra ringegruppen. Dvs. at en blanding af lange og kort samtaler kan gøre at den estimerede ventetid afviger en del ift. virkeligheden. Derfor anbefales denne funktion kun, hvis samtalerne fra ringegruppen har nogenlunde samme varighed.

- **Skift mellem statusmeddelelse og kø position/ventetid:**

Hvis dette er slået til, vil ringegruppen skifte mellem kø-beskeden og kø position/ventetid ved hver annoncering, således at det de ikke alt bliver nævnt hver gang.

- **Afspil ikke kø-ventetid hvis tiden er mindre end:**

Angiv en minimum estimeret ventetid, for hvornår ringegruppen skal oplyse opkalderen om ventetiden. *Dette kræver at **Afspil beregnet ventetid** er slået til.*

- **Afspil ikke kø-ventetid, hvis tiden er større end:**

Angiv en minimum estimeret ventetid, for hvornår ringegruppen skal oplyse opkalderen om ventetiden. *Dette kræver at **Afspil beregnet ventetid** er slået til.*

Indstillinger for tilbagekald

Indstillinger for tilbagekald.

Tilbagekald er en funktion, hvor opkalderen kan taste 5 for at blive ringet op når opkaldet bliver besvaret. På den måde skal man ikke vente i ringegruppen, til opkaldet besvares af en agent. Når agenten besvarer opkaldet, bliver der ringet tilbage til opkalderen.

BEMÆRK: Denne funktion ringer tilbage til det nummer, som opkalderen ringer fra og opkalderen kan ikke angive et andet nummer at blive ringet op på. Så hvis opkalderen ringer fra f.eks. et firmas hovednummer, er det dét nummer, som ringegruppen vil ringe op til. Hvis nummeret er anonymt, vil opkalderen ikke få tilbudt muligheden for at taste 5. Lyden der afspilles for at gøre opkalderen opmærksom på at der kan tages 5, er en system-lyd som ikke kan ændres. Den afspilles før en eventuelt velkomstbesked på ringegruppen.

- **Hvor lang tid et tilbagekald skal ringe, før det sættes i kø igen:**
Angiv hvor lang tid ringegruppen skal vente på at opkaldet til *opkalder* bliver besvaret, før der gives op og opkaldet lægges tilbage i ringegruppen.
- **Hvor mange gange der skal ringes tilbage:**
Angiv hvor mange gange ringegruppen i alt skal prøve at ringetilbage til *opkalder*, før der gives op og opkaldet fjernes fra ringegruppen.
- **How long time callback should be valid:**
Angiv hvor lang tid, et ventende opkald med tilbagekald, skal være gyldigt. Skal angives i minutter. Angiv 0 for aldrig.
Denne indstilling kan bruges, hvis der kan opstå lang ventetid i en ringegruppe og man ikke ønsker at der skal laves tilbagekald hvis opkaldet har ventet i mere end X minutter.
- **Metadata sendt til agent til tilbagekald:**
Her kan angives en tekst, som agenten vil se i displayet på telefonen og i Connect klienten, når et tilbagekald tilbydes. Derved kan agenten hurtigt se, at der er tale om et tilbagekald.
- **Besked, der afspilles for agent til tilbagekald:**
Her kan vælges en lydfil, som afspilles for agenten, så denne ved at der er tale om et tilbagekald.

Nummerpræsentering

Indstilling af præsentation af nummer, når ringegruppen foretager opkald til agenter.

- **Gennemtvung brug af gruppenummer som viderestillingsnummer**

Hvis dette er slået til, vil gruppens nummer blive præsenteret hos agenten, når denne tilbydes opkald derfra.

Brugergrupper og gruppeadministratorer:

- **Kan administreres af gruppeadministratoren med profil:**

Vælg eventuelt en eller flere gruppeadministrator-grupper, som kan administrere denne gruppe. De brugere der er i den pågældende gruppe, kan derved redigere indstillingerne for ringegruppen, logge agenterne ind/ud etc.

- **Hvilke brugergrupper kan logge på og besvare opkald:**

Vælg hvilke brugergrupper der skal associeres med denne ringegruppe. Brugere i de associerede brugergrupper kan derved logge sig ind/ud af ringegruppen.

Klik på "Tilføj gruppe" for at se en liste over brugergrupperne og vælg en eller flere grupper, som skal associeres med denne ringegruppe.

- **Hvilke spæringsgrupper gælder:**

Angiv eventuelt en eller flere spæringsgrupper, som denne ringegruppe er en del af, for at begrænse hvad den kan foretage opkald til.

- **Hvilke grupper kan overvåge (logge deltagere på og af):**

Her kan angives grupper, som kan logge andre brugere ind/ud af denne ringegruppe, uden at de selv er en del af ringegruppen.

Receptionistindstillinger

Indstillinger for receptionisterne der er logget ind i ringegruppen.

- **Antal sekunders hviletid, en receptionist får mellem opkald:**

Hvor lang tid der skal gå, fra en agent afslutter et opkald fra ringegruppen, til det næste opkald tilbydes. *Bemærk at dette kun gælder nye opkald fra ringegruppen, og ikke opkald fra andre ringegrupper eller direkte opkald.*

- **Efter hvor mange ikke-besvarede opkald skal en receptionist logge af:**

Hvor mange gange i træk må en agent undlade at besvare et opkald fra ringegruppen, før agenten automatisk logges ud af den. Hvis feltet efterlades tomt, vil agenten ikke bliver logget ud pga. manglende besvarelse fra ringegruppen.

- **Hvilket nummer kan en agent få hjælp på:**

Hvis funktionen er slået til, skal her angives hvilket nummer der skal ringes til, hvis agenten ønsker hjælp fra en supervisor.

Camp-on

Indstillinger for camp-on, som er en personlig kø som receptionister kan placere kald i hos optagede brugere, så de venter til brugeren bliver ledig. Indstillingerne for camp-on sættes under Tjenester → Opkald - køer.

- **Aktivér camp-on**
Hvis dette er slået til, kan receptionisterne viderestille opkald til en brugers personlige kø hvor de venter indtil brugeren bliver ledig.
- **Efter hvor mange sekunder af camp-on skal receptionisten modtage visuel notifikation:**
Angiv hvor lang tid der skal gå, før receptionisten (som viderestillede kaldet til brugerens personlige kø) får en visuel notifikation i Connect klienten om at kaldet endnu ikke er besvaret af brugeren.
- **Efter hvor mange sekunder af camp-on skal alle receptionister i opkaldsgruppen modtage en visuel notifikation:**
Angiv hvor lang tid der skal gå, før alle receptionisterne i denne ringegruppe får en visuel notifikation i Connect klienten om at kaldet endnu ikke er besvaret af brugeren.

Regelbaserede numre (Rule based numbers)

Regelbaserede numre er numre, som styres via kaldsrouter. Dvs. at der under Tjenester → Opkald - Routing kan specificeres, hvad der skal ske når dette nummer modtager et opkald.

Desuden kan der på et regelbaseret nummer sættes følgende op:

- **Nummer:**
Telefonnummeret på det regelbaserede nummer. Her kan angives både telefonnumre og lokalnumre. Hvis der angives et lokalnummer, skal dette være fra 1700-1799. Klik på "Vis tilgængelige numre" for at se en liste over ledige telefonnumre på løsningen.
- **Navn:**
Angiv navnet på dette regelbaserede nummer.
- **Tilføj fakturerings-id:**
Her kan angives et fakturerings-ID. *Dette er ikke noget der benyttes i ipvision, hvorfor feltet skal efterlades tomt.*
- **Infomeddelelse til modtageren:**
Tekst som vil blive vist i displayet på telefonen og i Connect klienten, som brugeren der modtager opkaldet kan se.
- **Tilsidesæt denne med viderestillede infomeddelelse om opkald:**
Hvis dette er slået til, vil *Infomeddelelse til modtageren* blive overskrevet, hvis det allerede er angivet en tekst til modtageren tidligere i opkaldet.

- **Hvilket sprog skal lydfile være på?**

Her skal vælges det sprog, som den resterende opkaldsdirigering skal bruge. Derved kan sproget på f.eks. IVR-numre ændres.

BEMÆRK: Dette anvendes kun, hvis opkalders sprog ikke er kendt, dvs. hvis opkaldet er fra et nummer der ikke er tilknyttet løsningen. Hvis en bruger ringer til dette regelbaserede nummer, anvendes brugerens eget sprog.

- **Foretræk at vise regelbaseret nummer som opkaldende part, når omdirigeret nummer ikke kan vises:**

Hvis dette er slået til, vil dette regelbaserede nummers nummer præsenteret på telefonen hos modtager, i stedet for det oprindelige opkalder-nummer.

- **Hvilke spæringsgrupper gælder for dette regelbaserede nummer:**

Vælg evt. en eller flere spæringsgrupper, som dette regelbaserede nummer ligger i. Derved kan det begrænses hvilke destinationer, som det kan foretage opkald til.

Se afsnittet "Tjenester → Opkald - routing" for vejledning om hvordan opkaldsdirigeringer sættes op for regelbaserede numre.

Ringegrupper (Hunt group numbers)

En ringegruppe er en simpel metode til at distribuere opkald til en gruppe af brugere.

Nummer

- **Hvad er telefonnummeret for denne gruppe:**

Angiv denne ringegruppens nummer. Nummeret skal være tilknyttet løsningen og kan være både et rigtigt telefonnummer eller et lokalnummer. Ønskes et lokalnummer, skal dette være mellem 1500-1599.

Generelt

- **Hvad er navnet på denne gruppe:**

Angiv navnet på denne ringegruppe.

- **Tilføj fakturerings-id:**

Her kan angives et fakturerings-ID for ringegruppen. *Dette benyttes ikke af ipvision og feltet skal derfor efterlades tomt.*

- **Udeluk dette nummer fra kontaktsøgninger:**

Vælges dette, vil denne ringegruppe ikke fremgå af søgninger i Connect klienten.

- **Hvilken kode identificerer dette funktionsnummer, når der bruges funktionskoder:**

Angiv en kode, som anvendes i funktionskoder til at identificere denne ringegruppe.



- **Kan administreres af gruppeadministratoren med profil:**
Vælg eventuelt en eller flere gruppeadministrator grupper, som kan administrere denne ringegruppe. Derved kan brugerne i grupperne redigere indstillingerne for denne ringegruppe.
- **Hvilke brugergrupper deltager i denne ringegruppe:**
Vælg en eller flere brugergrupper, som er en del af denne ringegruppe.
- **Hvilke spæringsgrupper gælder for denne ringegruppe:**
Vælg eventuelt en eller flere spæringsgrupper, som denne ringegruppe ligger i. Derved kan det begrænses, hvilke destinationer ringegruppen kan foretage opkald til.


Fordeling af opkald

- **Længde af opkald:**
Angiv hvor lang tid ringegruppen skal ringe på agenterne ad gangen, i sekunder.
- **Fordelingslogik:**
Vælg hvordan ringegruppen skal sende opkald ud til agenterne. Vælges "Sekventiel" vil ringegruppen ringe til én agent ad gangen. Vælges "Parallel" ringes der på alle agenterne på samme tid.
- **Fallback-nummer:**
Vælg et nummer som opkalderen viderestilles til, hvis ringegruppen ikke besvarer opkaldet eller hvis der ikke er nogen ledige agenter der er logget på ringegruppen.
- **Aktiviteter, der udelukker en bruger fra en ringegruppe:**
Her kan vælges bruger-aktiviteter, som gør at agenten ikke modtager opkald fra ringegruppen.
- **Roller, der udelukker en bruger fra en ringegruppe:**
Her kan vælges bruger-roller, som gør at agenten ikke modtager opkald fra ringegruppen.
- **Hvilke telefoner kan bruges til at modtage opkald:**
Vælg de telefon-typer, som agenterne skal modtage opkald på fra ringegruppen. Bemærk at dette er en fælles indstilling, som gælder for alle agenterne.

Tidsplaner (Schedules)

Her oprettes tidsstyring på de forskellige funktionsnumre. Klik det funktionsnummer der ønskes at sættes tidsstyring på.

Navn	Varighed	Handling
 Tilføj ny planlagt begivenhed		
Rediger planlagt standardbegivenhed	Altid	 Åbent

Først oprettes den åbningstid som ønskes (klik på  for at oprette en ny tidsstyring):

Rediger planlagt begivenhed ✕

Navn på begivenheden

Gentag M T W T F S S

Angiv startdato
 Angiv slutdato

Mellem

Besked ▶

Tilføj ny besked

Handling ▶

Åbent

Åbent

Lukket

Videresend





[Luk](#)

- **Navn på begivenheden:**
Her skrives et beskrivende navn f.eks åben Mandag til torsdag.
- **Gentag:**
Her vælges hvordan perioden skal defineres, typisk vælges ugentlig, herefter vælges de dage det skal omfatte, og klikkes hvide.
- **Angiv startdato-Slutdato:**
Vælges dette kan man dato-styre hvilken periode denne åbningstid skal fungere, dvs. hvis det er helligdage man ønsker at åbne eller lukke på angivet dato her.
- **Mellem:**
Her angives evt dato periode samt tidsperiode, ønsker man f.eks. at have åben fra 08-16, angives dette her.
- **Besked:**
Hvis man ønsker at systemet skal afspille en bestemt speak, vælges speaken på listen.

- **Handling:**

Her vælges hvad der skal ske indenfor den angive tidsperiode, Åbent, Lukket eller Videre send.

Bemærk tidsstyring starter fra toppen, så alt der ikke matcher bliver matchet i "Rediger planlagt standardbegivenhed"

	Tilføj ny planlagt begivenhed		
	Åben	2018-01-19 00:00 - 2018-01-20 00:00	 Åbent
	Rediger planlagt standardbegivenhed	Altid	 Lukket

Rediger planlagt standardbegivenhed ✕

Besked ▶

Tilføj ny besked

Handling Afbryd eksisterende opkald i køen

[Luk](#)

Her vælges, den besked der skal afspilles, samt handling.

Bemærk vælger du "Afbryd eksisterende opkald i køen" så bliver, opkalderne smidt af når det er efter lukketid.

Voicemail-numre

Voicemail-numre bruges kun hvis der ønskes et internt nummer til aflytning af voicemail, eller hvis der oprettes en gruppe-voicemail.

Nyt voicemail-nummer

Nummer

*

Vis tilgængelige numre

Type

*

- Brugerindbakke
- Gruppeindbakke

Vælg et nummer på listen (skal være oprettet), herefter vælges om det er brugerindbakke eller gruppeindbakke. Denne funktion opretter kun nummeret, dvs gruppeindbakke skal være oprettet hvis dette ønskes benyttet.

Enheder

SIP-Telefoner

Telefoner der er supporteret, kan provisioneres af Connect 3.0 og kræver ikke manuel opsætning.

I ipvision provisioneres telefonerne automatisk via Mitels og Snoms redirect services. Provisionerede telefoner der er tilknyttet organisationen vises nederst på denne side.

Hvis telefonen ikke er oprettet på organisationen i forvejen, vil den blive tilføjet listen automatisk, når den er provisioneret via den angivne provisionerings-URL og en bruger kan derefter tilknyttes til telefonen.

Supporterede modeller

- Mitel: 6863, 6865, 6867, 6869, 6873, 680, 685 og MiVoice Conference and Video Phone.
- Snom: D305, D315, D345, D375, 700, 710, D712, D715, 720, D725, D745, 760, D765, 821, 870 og Meeting Point.

Snom-klargøring

- **URL for indstillinger:**
Provisionerings-URL til Snom-telefoner.

MITEL 68xx-klargøring

- **URL for indstillinger:**
Provisionerings-URL til Mitel-telefoner.

Klargøring af MITEL MiVoice-konferencetelefoner

- **URL for indstillinger:**
Provisionerings-URL til Mitel MiVoice-telefoner.

Forny billet

Hvis der er problemer med at provisioneringen ikke virker eller hvis der er mistanke om fraud eller andre sikkerhedsrisici, kan "billetten" fornyes. Det betyder at der bliver genereret en ny provisionerings-URL, som telefonerne skal bruge.

Hvis der klikkes på knappen "Forny billet", vil ingen af telefonerne længere kunne hente provisionering og de skal derfor re-provisioneres med den nye URL. Det gøres ved at ændre URL'en på redirect servicen hos både Mitel og Snom.

Næste gang telefonerne forespørger redirect servicen, vil de få den nye URL og virke igen.

SIP-telefoner

Liste over telefoner, som er provisioneret igennem Connect 3.0 til denne organisation.


Kolonnerne i listen:

- **Mac-adresse:**
Telefonens MAC-adresse.
- **Brugernavn:**
Brugernavn på den bruger, som er tilknyttet telefonen. Hvis telefonen er i *Freeseating*, vil denne værdi være blank.
- **Bruger:**
Navnet på den bruger, som er tilknyttet telefonen. Hvis telefonen er i *Freeseating*, vil denne værdi være blank.
- **Type:**
Telefon-model.
- **Firmwareversion:**
Hvilken firmware der er installeret på telefonen.
- **IP-adresse:**
Telefonens IP-adresse. Bemærk at dette er den IP, som Connect 3.0 ser. Hvis telefonen befinder sig bag NAT, vil dette derfor være den offentlige IP.
- **Beskrivelse:**
Tekst der beskriver telefonen. Hvis telefonen er tilføjet listen via provisionering, vil denne tekst blot være telefonens IP. Dette kan efterfølgende ændres til noget mere sigende eller det kan angives hvis telefonen tilføjes listen via upload af en CSV-fil.
- **Tilstand:**
Telefonens tilstand:
Brugertildelt: Telefonen er provisioneret og en bruger er tildelt.
Ikke klargjort: Telefonen er provisioneret, men er ikke blevet tildelt en bruger.
På plads: Telefonen er i freeseating mode og en bruger er logget på telefonen.
Gratis pladser: Telefonen er i freeseating mode og ingen bruger er logget på.
- **Status:**
Indikation af om telefonen er registreret. Grønt ikon betyder at telefonen er registreret, rød betyder at den ikke er registreret.

Tildeling af bruger til telefon

For at tilknytte en bruger til en telefon, skal brugeren tilføje på *line 1* på telefonen:

Funktionstaster

	Type	Værdi	Egenskab
1	Linje		morten  Bruger
2	Linje		Morten Heiden Berg mbe
3	Linje		Morten Brendstrup mbr
4	Linje		Morten Helmer mhe
			Bruger

Skriv brugerens fornavn eller brugernavn i søgefeltet, tryk på søgeikonet og vælg brugeren der skal tilknyttes telefonen.

Klik på knappen Gem og genstart telefonen. Hvis det er en Mitel-telefon kan du trykke "Gem og genindlæs", så vil telefonen hente den nye konfiguration uden at genstarte.

Smartphone-klienter

Her vises brugerne på organisationen, samt om de er blevet inviteret til at installere mobil app'en eller hvornår de har accepteret invitationen til det.

Kolonnerne i tabellen:

- **Brugernavn:**
Brugerens brugernavn
- **Mobil:**
Det mobilnummer, som er tilknyttet brugeren
- **Status:**
Status på invitationen til at benytte mobil appen.

"Ikke inviterede" betyder at brugeren endnu ikke har fået tilsendt en invitation til at benytte mobil appen.

"Inviterede <tidsstempel>" betyder at brugeren har modtaget en invitation til at benytte mobil appen, men endnu ikke har taget den i brug.

"Bruges siden <tidsstempel>" betyder at brugeren har taget mobil appen i brug. Tidsstemplet er fra brugeren loggede ind i appen første gang.

Det er desuden muligt herfra at sende en invitation til en eller flere brugere: Sæt hak ved den eller de brugere der skal inviteres og klik på "Send invitations-SMS til udvalgte".