

"It's not just a system, it's a new way of work"

> Svarsgrupper Softphone Light Applikationer Röstmedddelanden Schema Konferensbrygga

Snabbguide Mina sidor på solus.se

På "Mina sidor" har du tillgång till många nyttiga funktioner. Bland annat kan man logga in och ur svarsgrupper, ladda ner applikationer för de olika gränssnitten som Solus Softphone och Mobilappen.





2 O E

På inloggningssidan fyller du i dina inloggningsuppgifter och klickar på "Login".

| IC-login X O Telepo Business Communi X | 6 0 0 |
|--|--------------------|
| C A https://bc2.solus.se/login | ¥☆ 0 |
| par 🥥 hittase 🛹 PTS 🔥 Asama 💿 4.0 💿 3.5 🖉 Generic DD Kunddetalmport 🕐 Ahoy 🕐 Solus 🔛 Reports 🗋 Talsyntes ENG 🔮 Talsyntes SWE 🗋 APSIS Pro 🗋 Verba | » 🙆 Övriga bokmärl |
| ISOLUSBC | |
| A your password? | |
| n | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Du hamnar då i ditt eget utrymme i Solus. Här visas inloggningsinformation om de svarsgrupper du är medlem i. Har man dessutom **Softphone light** så ser man status på sina kollegor och medarbetare.

| QSOLOSBC | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------------|---|---------------------------|--|
| | | | A | ministraticovy Användarvy | |
| Hem Jokerg Tjänster | Kontakter Konferenser Samb | alahistorik Rapporter | Inleggad som f | redrik,hahne Lopps ut | |
| Hem | Min sida | | | Hjälp | |
| Applikationer | Gruppinloggning | | O COLUC | | |
| Biljetter | Logga in / logga ut frå | n ACD- och | SOFTPHONE | Inställningar | |
| Min profil | tererorisigi upper. | filestining (Lengtherest) | * * * | | |
| Min sida | 1 | Ekonomi Logga infogga ut | Tilganglig 📄 | > | |
| Om | 1 | Vaxlar Support Logge integes ut | | 2 | |
| Skicka SMS | 1 | 1st Line Solution | Amanda Tuybag | > | |
| Upphäv nattkoppling | Fallback Surgert | Support | Bella Sundwall | > | |
| | 1 | Leverans Logga infogga ut | Conny Engström | > | |
| | AP Presale | Leverans - Loops infogos ut | A Daniel Liunadell | > | |
| | | 2nd Line - | Fredrik Liliedahl | > | |
| | ÷ | Support | A Helena Andersson | | |
| | | Demo Logga inlogga ut | Henrik Aleborg | | |
| | | | Doachim Brandt | > | |
| | | | Johan Tre | > | |
| | | | Ari Martens | • > | |
| | | | & Kocher Abdul | > | |
| | | | The sector sector before the second sector in | and and an other | |

C BC-login × C Sol ← → C ≜ https://bc2.solus.se

I menyn **"Applikationer"** kan man ladda ner och installera de gränssnitt man har tillgång till på sin anknytning. Bl.a softphone och mobilapplikation. Hur man installerar dessa se respektive guide.



I menyn "Min Profil" kan man ändra sin profilbild som visas i softphone och mobilapp, byta lösenord och PINkoden för inloggning till röstbrevlådan samt i de fall man har funktionen Free seating med fasta bordstelefoner.





I menyn tjänster finner man inställningar för några av de vanligaste funktionerna i Solus. För att komma till respektive inställning klickar man på respektive meny.

| fjänster | |
|--------------------------------------|--|
| Faxinställningar | |
| Inspelning av samtal | |
| Inställningar för röstmeddelanden | |
| Kalendersynkronisering | |
| Närvaro upphör | |
| | |

Ringsignal

× O Solus Bus

105

Samtalsstyrning

För att hantera schema och öppettider klickar man på menyn "Schema".

| the same of the other of kindsstamp | an and and a solution Dim web | Gran D randings and C randymes sive | D was no D versa | - Ovinga boern |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| | | | Administrationary Anniadaryy | |
| Hem Inkorg Tjänster Konfor Scheman Konf | erenser Samtalshistork Rappo | ter Inko | gad som fredrik.hahne Loppa ut | |
| Scheman | | | нјајр | |
| Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppetid samtal ska hanteras under schemahandelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas. | er, stängningstider och undantag. | Du kan även ange hur | | |
| Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gru Namn | ppnummer, IVR-nummer och sök Nummer | propprominer. Nummertyp | Status | |
| Demo | +46317858908 | ACD Light | ۲ | |
| 1st Line - Solus Support | +46313524040 | Telefonist | | |
| 2nd Line - ÅF-Support | 6006 | Telefonist | | |
| Calback | +46313524027 | Telefonist | | |
| Ekonomi | 6003 | Telefonist | • | |
| Fallback Support | 6010 | Telefonist | • | |
| Försäljning | 6002 | Telefonist | • | |
| Leverans | 6000 | Telefonist | • | |
| Leverans - Operatör | +46313524030 | Telefonist | ٠ | |
| Rustas ATA-Support | +45313524034 | Telefonist | • | |
| Växlar Support | 6004 | Telefonist | • | |
| IF Presale | 6005 | Telefonist | • | |
| Återförsäljare | 6001 | Telefonist | | |

För att hantera öppettiderna på en svarsgrupp klickar man på den gruppen man avser att justera.



Om man t.ex vill lägga till en tillfällig stängning klickar man på "Lägg till ny schemapost".

Här ger vi posten ett namn, anger om den ska upprepas på ett schema, samt starttid och sluttid. En stängning över t.ex jul och nyår skulle kunna se ut såhär:

Det meddelande man väljer är det som kommer att spelas upp för den inringande under den period som anges i schemat. Man kan också välja att aningen stänga, vidarekoppla eller hålla svarsgruppen öppen under den valda schemaläggningen.





Om man inte har färdiga ljudfiler att välja kan man spela in dem direkt i administratörsgränssnittet. Har man spelat in en ljudfil på förhand och har den på datorn kan man ladda upp den direkt i schemahanteraren genom att klicka på "Lägg till nytt meddelade" enligt bilden. För att spela in en ljudfil behöver man däremot gå in och göra detta manuellt. Man klickar då längst upp till höger på "Administratörsvy".



(↓ II

Väl i administratörsgränssnittet klicka på "Organisation" och sedan på röstmeddelanden. Här finns alla de ljudpromptar som används för er växel, både era egna promptar och såkallade systempromptar.

För att ladda ner en ny prompt scrolla längst ner på sidan och klicka på "Nytt Röstmeddelande".

| | | | ·••• | | |
|-------------------------------|--|---|---------------------------|------------|--|
| 0.5005560 | | | Administratórsvy | Användanis | |
| Hem Tjäroter Organisation | Användaradministration Punktionsrumme | r Enhater I | nloggad som fredrik.hahne | Logge ut | |
| Organisation | Röstmeddelanden | | | Hjalp | |
| Kalenderanslutningar | En lista med alla röstmeddelanden som | spelas upp i organisationen. Varje meddelande kan | | | |
| Klassificering av nummertyper | ha olika varianter för de olika språken funktioner i systemet och kan därför in | i organisationen. En del meddelanden behövs för te tas bort. | | | |
| Licensanvändning | Namo | Beskrivning | Senaste andring | Ta bort | |
| Lync-anslutningar | 1 Driftstörning Solus | Driftstörning Solus | 30/10/2014 13:55 | × × | |
| Närvarostatusar | 1 Driftstörning Solus Nytt | När vi har driftstörning | 29/04/2015 09:11 | × | |
| Röstmeddelanden | 1 Driftstörning Tele2 | Driftstorning Tele2 | 30/10/2014 13:5 | | |
| S18-autenticering | 1 Driftstörning Telenor | Driftstörning Telenor | 30/10/2014 14:00 | × | |
| Str. Succession | 1 Driftstörning Telia | Driftstörning Telia | 30/10/2014 14:00 | | |
| SHS-leverantor | 1 Driftstörning operatör nytt | När operatör har driftstörning | 29/04/2015 09:11 | × | |
| SHTP-postserver | 1 Föräldraledigt | Föräldraledigt | 30/10/2014 14:0: | . × | |
| Språk | 1 Inspeiningsinstruktioner | Inspeiningsinstruktioner | 30/10/2014 14:00 | 2 × | |
| | 1 Solus IVR | Solus IVR | 30/10/2014 15:13 | · 🖂 | |
| | 1 Support IVR | 1 Support IVR | 11/12/2014 12:5: | 1 × | |
| | 1 Support Väntsvar | 1 Support Väntsvar | 11/12/2014 15:53 | 2 (%) | |
| | 1 ÅF Kontakt | 1 ÅF Kontakt | 11/12/2014 12:53 | × × | |
| | 1 Oppettider Support | Oppettider Support | 30/10/2014 15:1: | , 💌 | |
| | 2 Note komma till vx tryck 1 | Höte komma till vx tryck 1 | 03/11/2014 19:53 | 2. × | |
| | 2 Sem komma till vx tryck 1 | Sem komma till vx tryck 1 | 03/11/2014 19:53 | 2 🖂 | |
| | Aktivitetsmeny_535 | Aktivitetsmeny 0Tillganglig,1mote,2lunch,3upptapen,4gått fi | fr 24/09/2014 11:05 | 5 | |

Här ger du den prompt du önskar skapa ett **beskrivande namn** så att du lätt hittar den när du ska använda den. I **rutan för beskrivning** kan man ange information om vad prompten innehåller för att ytterligare tydliggöra när den ska användas. Har man sedan filen är det bara att klicka på "Importera Filen" sedan välja den och ladda upp. Om man istället önskar spela in filen klickar man på "Spela in filen" Man får då valet att skriva in nummer på den anknytning i er växel som man vill använda för att spela in filen.

Fyll i det telefonnummer du har till din anknytning eller den anknytning du ska använda för att tala in ljudfilen och klicka sedan på knappen "Initiera samtal". Växeln ringer sedan upp det inskrivna numret, lyssna på meddelande som spelas upp och börja tala in ert manus efter pipet. När ljudfilen talats in på önskvärt vis lägger man på luren/avslutar samtalet. Och därefter dyker ljudfilen upp i listan bland era andra ljudfiler.







Konferensbrygga

I systemet finns en konferensbrygga i de fall man valt detta i sitt Solusavtal. Med tjänsten kan man enkelt boka, bjuda in och genomföra telefonkonferenser.

Klicka på "Konferenser" i menyraden. Sedan "Lägg till möte".

(Samma funktion finns i mobilapp och softphone.)

Fyll i information om namn på mötet, vilken tid och datum då konferensen skall börja samt deltagare i konferensen. Interna deltagare i växel finns det information om som tas från växeln. Man kan också bjuda in externa deltagare genom att skriva in namn på deltagaren och sedan klicka på **"Bjud in extern deltagare"** och fylla i kontaktinformation om denne.



. O SOLUSB

Hem Islarg

När konferensen är klar ser det ut så här. ...

Klicka på "Skicka inbjudan via e-post" så går inbjudan med instruktioner om hur man ansluter till konferensen ut till de deltagare som bjudits in. I inbjudan finns också en kalenderpost som lägger sig i deltagarens Exchangekalender.

Instruktionen innehåller datum och tid för möte samt telefonnummer att ringa och möteskod. 0