

Instruktion

Hur du använder CMG-Web



Innehållsförteckning

1	Introduktion	3
1.1	Instruktioner för övriga tjänster	3
2	Så här loggar du in.	4
2.1	Logga in med SSO	4
2.2	Logga in med anknytning	5
2.3	Logga in med Delad anknytning	6
3	Startsidan	7
3.1	Katalog	8
3.1.1	Sökträff med detaljer	9
3.2	Organisation	10
3.3	Aktiviteter	10
3.3.1	Skapa aktivitet	11
3.3.2	Skapa återkommande aktivitet	12
3.3.3	Hur du tar bort aktivitet	13
3.4	Meddelanden	13
4	Inställningar	14
5	Quick	17
6	Användarprofil	18
7	Logga ut	19
8	Några extra bra tips och råd på vägen	19
9	Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar	19

1 Introduktion

Välkommen som användare av CMG-Web.

Du kommer att arbeta i webapplikationen CMG-Web. Applikationen finns i plattformen CMG.

Denna instruktion beskriver de vanligaste och mest förekommande uppgifter du utför i **CMG-Web**.

- ✓ Hur du loggar in.
- ✓ Hur du utför sökningar i katalogen.
- ✓ Hur du skapar enstaka och schemalagda hänvisningar.
- ✓ Hur du använder Quick.
- ✓ Några tips och råd.

Hur hanteras kommunikation i din organisation?

För att få veta hur det fungerar i din organisation kontakta närmaste chef eller Telefoniansvarig.

1.1 Instruktioner för övriga tjänster

Du som användare av CMG-Web har förmodligen nytta av flera instruktioner, för andra tjänster du använder.

Länk till nedanstående instruktioner och manualer för slutanvändare hittar du i en flik i CMG-Web.

- ✓ Hur du använder Kalenderkoppling
- ✓ Hur du använder MEX/Mobil anknytning
- ✓ Hur du använder Röstbrevlåda
- ✓ Hur du använder Enkel svarsgrupp
- ✓ Hur du använder Kontaktcenterkö
- ✓ Hur du använder MiCollab/Soft phone

2 Så här loggar du in.

Du kan logga in till CMG-Web från dator eller din mobil. CMG-Web är en responsiv web-applikation. Det innebär att inloggning kan utföras från olika enheter. Dock kommer utseendet se olika ut beroende varifrån du loggar in.

Notera!

Uppsättning av inloggning kan utföras på olika sätt inom er organisation.

Du kan välja med inloggningen med så kallad SSO-inloggning (*singel-sign-on inloggning*) eller med användarnamn och ditt valda lösenord.

Detta gäller första gången du loggar in dig i CMG-Web. Du kommer att behöva skapa ett lösenord själv.

Öppna din web-läsare, skriv in adressen:

Söderköping: <https://cmg.soderkopling.se/>

Valdemarsvik: <https://cmg.valdemarsvik.se/>

1. Inloggningsbild:

CMG Web

Telefonnummer

Lösenord

Kom ihåg mig

Glömt lösenord?

Logga in manuellt

SSO

2.1 Logga in med SSO

1. Väljer du SSO-inloggning = automatisk inloggning – Klicka

SSO

2. Klart!

The screenshot shows the top navigation bar of the CMG Web application. On the left, there is a search bar with the text 'Sök' and 'Avancerad sökning'. In the center, there are navigation links for 'Katalog', 'Organisation', 'Aktiviteter', and 'Meddelanden'. On the right, the user's name 'Agneta Tryborn (1021)' is displayed. Below the navigation bar, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Sök'. Below the search bar, there is a dropdown menu with the text 'kundgrupp (alla)' and a downward arrow.

2.2 Logga in med anknytning

Logga in manuellt

1. Väljer du med inloggning med anknytning/manuellt. Klicka

Glömt lösenord?

2. Fyll i din anknytning och klicka första gången. Du får sedan fylla i din anknytning igen och bekräfta:

CMG Web

Anknytning

Återställ lösenord

Avbryt

Följande meddelande visas:

CMG Web

Ett meddelande med instruktioner för att återställa ditt lösenord har skickats till din registrerade e-postadress.

I din mail får du länk att klicka. Du väljer lösenord, max åtta stycken tecken, blandat små och stora tecken. och bekräftar och fortsätter att logga in.

3. Nu kan du fylla i dina uppgifter för att logga in CMG-Web med anknytning:

CMG Web

Telefonnummer

Lösenord

Kom ihåg mig

Glömt lösenord?

Logga in manuellt

SSO

Logga in manuellt

Fyll i din anknytning och lösenord klicka

4. Klart!

The screenshot shows the top navigation bar of the CMG Web interface. On the left, there is a logo for 'Mitel | CMG'. To the right of the logo, there are navigation links: 'Katalog', 'Organisation', 'Aktiviteter', and 'Meddelanden'. Below these links, there is a search bar with the text 'Sök' and 'Avancerad sökning'. On the far right of the navigation bar, the user's name 'Agneta Trybom (1021)' is displayed. Below the navigation bar, there is a search input field with a search icon and the text 'Sök'. Below the search input field, there is a dropdown menu labeled 'kundgrupp (alla)'.

2.3 Logga in med Delad anknytning

Om du delar anknytning med andra ser din inloggning annorlunda ut. Exempel är de som arbetar inom till exempel en förskola. Det finns en anknytning på avdelningen men det finns fem personal som också söks på den anknytningen. De är ändå användare av CMG-Web med egen inloggning och kan ställa in hänvisningar som dock blir "mjuka" endast information som inte stänger anknytningen. Det är ju en funktionsanknytning och inte personlig.

1. Öppna din web-läsare, skriv in adressen:

Söderköping: <https://cmg.soderkoping.se/>

Valdemarsvik: <https://cmg.valdemarsvik.se/>

2. När du loggar in i CMG-Web och har delad anknytning då behöver du logga in manuellt.
Du fyller i den delade anknytningen och lösenord.

Inloggningsbild:

CMG Web

Telefonnummer

Lösenord

Kom ihåg mig

[Glömt lösenord?](#) [Logga in manuellt](#) [SSO](#)

3. Klicka [Logga in manuellt](#)
4. Bilden visar en lista på de som delar anknytningen. Välj användare:

Delad anknytning

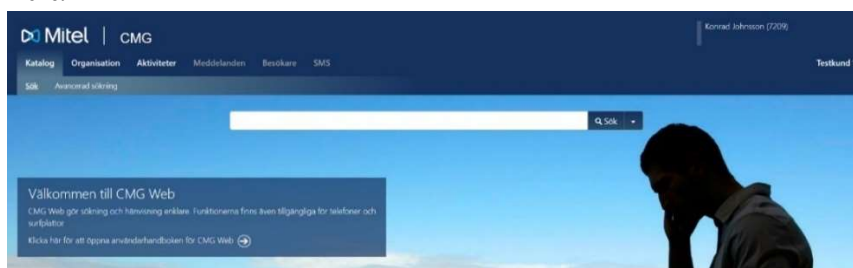
Användarnamn

Agneta Trybom (Utbildning+)
Konrad Johnsson

[Logga in](#) [Avbryt](#)

5. Klicka: [Logga in](#)

6. Klart!



3 Startsidan

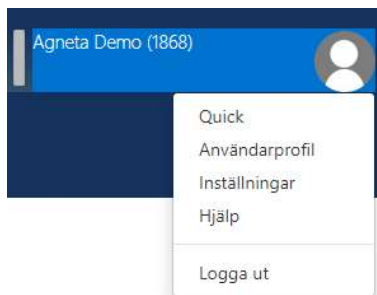
Du som användare av CMG-Web kan på enkelt sätt bland annat:

- **Söka** i hela organisationens kataloger, på olika sökkriterier; efternamn, förnamn, sökord, avdelning, adress, med mera.
- Skapa hänvisningar/**aktiviteter**, tillfälliga, framtida och återkommande.
- Skapa egna **inställningar**.

1. När du är inloggad visas nedanstående vy.



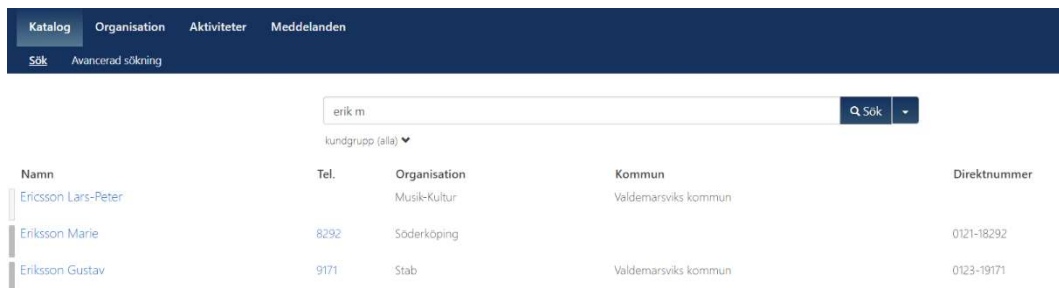
2. Från startsidans vy har du även tillgång till Quick, samt ytterligare val och Inställningar. Förklaring för **Quick**, **Inställningar** och **Användarprofil**, se vidare.



3.1 Katalog

Katalog

1. I katalogvalet kan du söka på olika kriterier, se exempel.

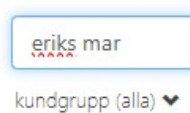


Namn	Tel.	Organisation	Kommun	Direktnummer
Ericsson Lars-Peter		Musik-Kultur	Valdemarsviks kommun	
Ericsson Marie	8292	Söderköping		0121-18292
Ericsson Gustav	9171	Stab	Valdemarsviks kommun	0123-19171

2. I sökfältet kan du söka på efternamn, förnamn, anknytning, sökord, avdelning, med mera.

Om du vill göra kombinationssökning på efternamn och förnamn: Eriksson Maria. Du behöver inte fylla i hela namnen, mellanslag mellan efternamn och förnamn ger kombinationssökningen.

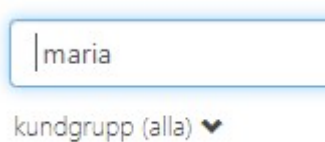
Exempel



eriks mar
kundgrupp (alla) ▼

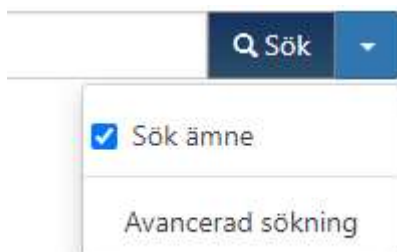
Om du endast vill söka på förnamn. Fyll först i ett mellanslag och sedan sök på förnamn.

Exempel



|maria
kundgrupp (alla) ▼

3. Avancerad sökning. Du kan välja att söka i ytterligare fält. Markera Avancerad sökning.



Sök ▼
 Sök ämne
Avancerad sökning

4. Du kan välja om sökning ska utföras i hela organisationen eller i vald del i organisationen.
Välj Kundgrupp eller alla:

kundgrupp (alla) ▼

- alla
- Ramunderstaden
- Söderköpings kommun
- Valdemarsviks kommun

3.1.1 Sökträff med detaljer

Sökträffen visas. För utökad information klicka på respektive post = detaljerad information.

Iukach ievdokiia	8245	Administration
Stark Theres	8788	VA & Renhållning
Stark Theres		VA-kontoret
Starkås Caroline ➔ 2023-11-13 08:00	9388	Medborgarservice
Törnborg Fredrik	9103	Stab
Åkerblom Sarah	9155	Stab

Detaljerad bild/information.

När du markerar posten visas utökad information:

Caroline Starkås
➔ 2023-11-13 08:00

Titel Arbetsledare Medborgarservice	Telnr 9388	Organisation Medborgarservice
Mobiltelefon 0706016928	Passning 9	E-Mail caroline.starkas@valdemarsvik.se

Utökad information ▼
Organisation ▼

Aktiviteter

Igår

➔ 16:00 - 2023-11-13 08:00	Ej på kontoret	Information /Återk.akt.
13 november 11:00 - 12:00	Tjänsteresa	Privat text /Kalender

Tillbaka till sökresultat

3.2 Organisation

1. I detta val kan du söka i hela organisationen för visning av innehåll i de olika avdelningarna. Markera



och fortsätt vidare att markera/fälla ut/visa del i organisation.

Organisation

- + Söderköping
- + Valdemarsvik

3.3 Aktiviteter

Aktiviteter är samma som hänvisning. Du kan välja att skapa aktiviteter som stänger din anknytning.

OBS!

Om du har delad anknytning stänger inte aktiviteten/hänvisningen anknytningen. Den blir så kallad "mjuk" och finns som information för kollegor och telefonister.

Aktiviteterna kan vara något som ska gälla från nu eller framtida. Aktiviteterna kan också skapas så att de är återkommande, det vill säga som ett schema, i valt intervall.



Inga aktiviteter

Val av aktiviteter:



Val för vidarekoppling, vid vald aktivitet:

Vidarebefordra till

Talad hänvisning	▼
Ingen vidarekoppling	
Talad hänvisning	
Till nummer	

- Ingen vidarekoppling = Ingen uppläsning av aktiviteten. Kallas även mjuk aktivitet. Anknytningen stängs inte och samtal ringer på som vanligt. Används enbart som information om aktivitet.
- Talad hänvisning= Stänger anknytningen och aktiviteten läses upp. Därefter ges alternativ att trycka för telefonist eller läsa in ett meddelande i en eventuellt aktiverad röstbrevlåda.
- Till nummer = Samtalet blir omstyrt till annat svarsställe. Används enbart av aktiviteten: Vidarekoppling.

3.3.1 Skapa aktivitet

1. Du väljer **Ny aktivitet**. Välj aktivitet från drop-listen.

<Välj aktivitet>	▼
<Välj aktivitet>	
Lunch	
Ej på kontoret	
Tjänsteärende	
Möte	
Tjänsteresa	
Kurs	
Semester	
VAB	
Tillfälligt upptagen	
Sjuk	
Vidarekoppla	

2. Fyll i tiderna.
Beroende vilket val du väljer föreslås en Till-tid. Du kan också välja vilken återkomsttid eller bocka i:

Tills vidare

Aktivitet	Vidarebefordra till
Sammanträde	Talad hänvisning
Från	Till
2023-10-13	2023-10-14
22:58	00:00
Information	<input type="checkbox"/> Tills vidare
<input type="checkbox"/> Visa bara informationen för telefonister	Spara Avbryt

3. Här väljer du vart samtalen ska styras till vid aktiviteten. Val enligt drop-list:

Vidarebefordra till

Talad hänvisning
Ingen vidarekoppling
Talad hänvisning
Till nummer

- Ingen vidarekoppling = Ingen uppläsning av aktiviteten.
- Talad hänvisning= Aktiviteten gör att anknytningen blir stängd och aktiviteten läses upp. Därefter ges alternativ att trycka för telefonist eller läsa in ett meddelande i röstbrevlådan. Om röstbrevlåda finns aktiverad.
- Till nummer = Samtalet blir omstyrtd till annat svarsställe.

3.3.2 Skapa återkommande aktivitet

Om du vill skapa aktivitet som återkommer i visst intervall.

Ny återkommande aktivitet

1. Välj

2. Utför dina val, se inställningar, *Skapa aktivitet*:

Aktivitet Sammanträde	Vidarebefordra till Talad hänvisning
Första aktiviteten startar 2023-10-19 08:00	Första aktiviteten slutar 2023-10-19 10:00
Aktiviteten återkommer Varje arbetsdag	<input type="checkbox"/> Nästa arbetsdag Återkommande aktivitet slutar åååå-mm-dd <input checked="" type="checkbox"/> Tills vidare
Information Veckogruppmöte.	<input type="checkbox"/> Visa bara informationen för telefonister
<input type="button" value="Spara"/> <input type="button" value="Avbryt"/>	

3. Du väljer hur länge aktiviteten ska vara. Du kan själv sätta tiden efter ditt önskemål och behov.

Första aktiviteten slutar 2023-10-19 10:00
<input type="checkbox"/> Nästa arbetsdag
Återkommande aktivitet slutar åååå-mm-dd
<input checked="" type="checkbox"/> Tills vidare

4. Du väljer vilket intervall aktiviteten ska utföras inom:

Aktiviteten återkommer

Varje arbetsdag
Varje arbetsdag
Varje dag
Varje vecka
Varannan vecka
Var tredje vecka
Var fjärde vecka
Var femte vecka
Var sjätte vecka

5. Du kan välj att lägga till ytterligare information i informationsfältet.
Dina aktiva aktiviteter/hänvisningar visas i kalendern då sökuppdrag görs på dig. Information visas också vart samtalen styrs när du har en aktiv aktivitet.

3.3.3 Hur du tar bort aktivitet

1. Markera Aktivitet – dina aktiviteter visas.
2. Klicka Ta bort.



3.4 Meddelanden

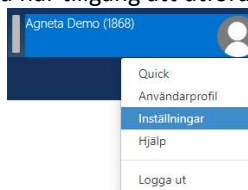
Här visas de meddelanden som finns i din röstbrevlåda.

Du kan välja att lyssna på dem samt administrera dem från denna vy. Du kan även välja att avlyssna genom din mex, se vidare i instruktionen: *Hur du använder röstbrevlåda*.



4 Inställningar

De inställningar du har tillgång att utföra visas enligt nedan. Du hittar valet inställningar genom att klicka på ditt



inloggningsnamn:

1. Samtliga val att utföra inställning visas:

Inställningar



Dock det sista valet – Gruppnummer visas endast för de användare som ingår i Enkla svarsgrupper.

2. Fliken **Generella**.

Du behöver inte vända dig till en administratör för att ändra lösenord. Alternativt har du klickat på – glömt lösenord. Då skickas ett mail med återställningsfil till din mailadress.

3. Fliken **Kalender**.

Här kan du välja inställningar för din kalenderkoppling. Samtliga har kalenderkoppling aktiverad. Du kan välja att avaktivera den genom att bocka ur. Se gärna vidare hantering av Kalenderkoppling i instruktionen: *Hur du använder Kalenderkoppling*.

Aktivera

Standardkod:

Språk:

Ingen vidarekoppling

Välj de fält från möten som ska inkluderas i meddelandetexten

Ämne

Plats

Text

Visa möten som markerats som "Lediga"

Visa möten som markerats som "Privata"

Visa möten som markerats som "Preliminära"

4. Fliken **Kontaktprofiler**.

Detta kompletterar andra inställningar du kan utföra gällande aktiviteter. Du väljer vart samtal ska styras beroende vilken aktivitet som väljs.

▼ Aktivitetshänvisning

Kod	Vidarekopplad till	
Lunch	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Gått för dagen	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Tjänsteärende	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Sammanträde	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Ledig	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Frånvarande	Talad hänvisning ▼	<input type="text"/>
Vidarekoppla	Till nummer ▼	<input type="text"/>

Spara

5. Fliken **Rösttjänster**. Dessa inställningar är enligt standard. Tag kontakt med respektive support för ändringar och innehåll av **Fraser, Aviseringar och Inställningar**, Se kapitel *Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar*.

Inställningar

[Generella](#)
[Kalender](#)
[Kontaktprofiler](#)
[Rösttjänster](#)
[Anknytning](#)
[Gruppennummer](#)

[Fraser](#)
[Aviseringar](#)
[Inställningar](#)

Språk:

Namnfras	Röst	Längd
Agneta Demo	System	

Hälsningsfras	Meny	Röst
Generell	<input style="width: 100%;" type="text" value="Standardmeny"/> ▼	System
Upptagen	<input style="width: 100%;" type="text" value="Ingen"/> ▼	System
Svarar inte	<input style="width: 100%;" type="text" value="Ingen"/> ▼	System

6. Fliken **Anknytning**. Se bilden för förklaring av **Förbigång till mobilnummer** och **Nummervisning**. PUK-kod visas om information finns.

Generella Kalender Kontaktprofiler Rösttjänster **Anknytning** Gruppnummer

Mobil terminering

Förbigång hänvisning till mobilnummer

Den här funktionen används till att bestämma om inkommande samtal till ditt mobilnummer ska hamna i hänvisningsbesked när din anknytning är hänvisad. Inkommande samtal till hänvisad anknytning hamnar alltid i hänvisningsbeskedet, denna inställning gäller endast samtal till mobilnumret.

Nummervisning

Välj nummer du vill visa för utgående samtal:

1868

Nuvarade nummervisning:
1868

Inställningen gäller endast för utgående externa samtal och till mobila anknytningar. Nummervisning på samtal till interna gruppnummer, IP-telefoner, telefonist/svarsgrupper visar ditt ankrytningsnummer.

PUK-kod

Felaktigt värde

Gällande nummervisning. Markera droplist för att få tillgång till de olika nummerpresentationer du kan välja mellan.

OBS!

Om du är en medlem i enkel svarsgrupp – där du också kan välja nummerpresentation under valet **Gruppnummer**. Då övertar det valet av nummerpresentation.

Om du inte är medlem i enkel svarsgrupp visas valet men information att du inte ingår i gruppnummer.

5 Quick


När du är inloggad kan du välja att konfigurera dina vanligaste val av aktiviteter samt dess återkomsttider. Dessa kommer du snabbt och enkelt åt genom att klicka på Quick:

1. Markera ditt inloggningsnamn. Menylista visas. Välj Quick.



2. Om du ska aktivera en aktivitet. Klicka på aktiviteten. Tiden för aktiviteten är inlagd med ditt val. Klart!
3. Ska du skapa nya snabbvägar för dina vanligaste aktiviteter/hänvisningar i Quick.



Markera  . Du väljer Aktivitet samt längden för den aktiviteten. Välj från droplist. Du kan max skapa åtta stycken snabbval.

Snabbval

Sammanträde

Standardlängd

Lunch

Standardlängd

(Används ej)

(Används ej)

Lunch

Gått för dagen

Tjänsteärende

Sammanträde

Ledig

Frånvarande

Vidarekoppla

Standardlängd

Standardlängd

Minuter

Tills vidare

Nästa arbetsdag

Slutdatum

4. Klart att användas i Quick.

6 Användarprofil

Från din snabbväg kan du också komma åt din användarprofil. Se nedan.

Om du vill utföra några ändringar – kontakta enligt – *Se Kapitel* Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar.

Du kan se all information som finns inskriven, markera Utökad information.

Mitel | CMG

Katalog Organisation Aktiviteter Meddelanden

Agneta Demo

Titel	Anknytning 1868	Enhet / Område Mobiltelefon 0705681921
Direktvalsnummer 0317721868	E-Mail agneta.trybom@gmail.com	

Utökad information ▾
Organisation ▾

Utökad information ▲

Förnamn	Agneta
Efternamn	Demo
Mobiltelefon	0705681921
Direktvalsnummer	0317721868

Bolag

Förvaltning

Verksamhet

Enhet / Område

Avd.beteckning

Besöksadress

Placering

Ort

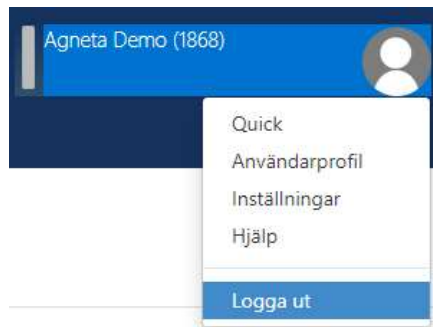
Information

Sökord

Organisation ▾

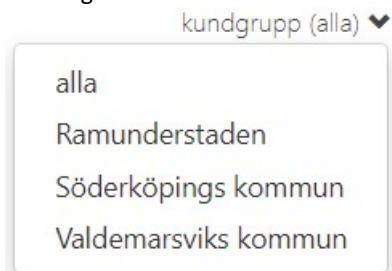
7 Logga ut

Du kan logga ut genom snabbvägen eller genom att stänga web-läsaren.



8 Några extra bra tips och råd på vägen.

- Kom ihåg att använda CMG-Web! Skapa gärna en genväg på din MEX/Mobila anknytnings startsida.
- I början på arbetsveckan är det lämpligt att skapa alla dina hänvisningar, med de händelser/vidarekopplingar för respektive hänvisning.
- Kontrollera att din Användarprofils information stämmer. Lämna dina eventuella ändringar till: se *kapitel* Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar.
- Kom ihåg vid sökning i katalogen ändra Kundgrupp för dina sökningar om du inte vill utföra sökning i hela organisationen.



9 Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar

Kontaktvägar för dina frågor, beställningar, support och felanmälningar.
Nedan ser du vilka olika kontaktvägar beroende kommun du tillhör.

SÖDERKÖPING

Telefon: IT-Support Söderköping 0121-184 99
Självservice: Easit självservice: support.soderkoping.se
Växeln: Söderköping 0121-181 00

VALDMARSVIK

Telefon: IT-Support Valdemarsvik 0123-193 80
Självservice: Easit självservice: support.soderkoping.se
Växeln: Valdemarsvik 0123-191 00