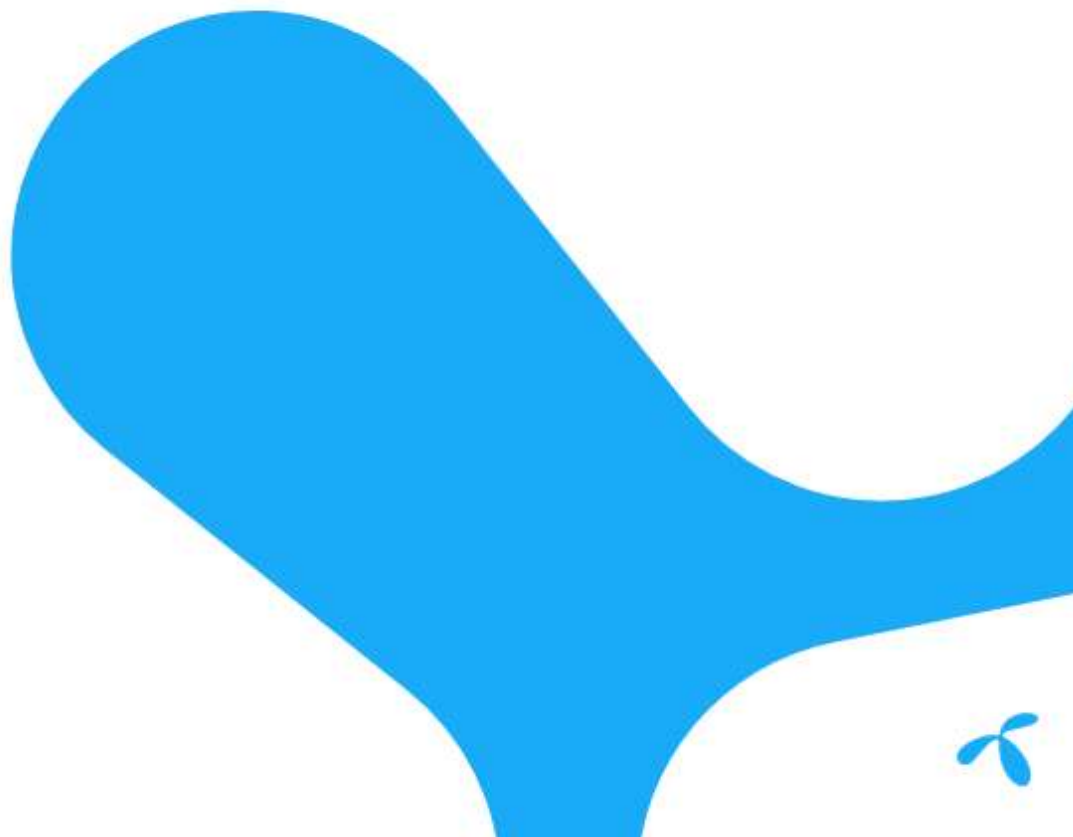


Instruktion

Hur du använder Enkel svarsgrupp



Innehållsförteckning

1	Introduktion	3
	1.1 Instruktioner för övriga tjänster.....	3
2	Så här loggar du in, Enkel svarsgrupp	4
	2.1 Logga in genom applikationen CMG Web	4
	2.1.1 Logga ut genom CMG-Web	6
	2.2 Logga in genom angivna koder från MEX.....	7
	2.2.1 Logga ut genom angivna koder från MEX.....	7
3	Besvara samtal	8
4	Så här kopplar du vidare	8
5	Så här ringer du.....	9
6	Ändra nummerpresentation	9
7	Vidarekoppling och Hänvisning	10
8	Några extra bra tips och råd på vägen.....	10
9	Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar	10

1 Introduktion

Välkommen som användare av Enkel svarsgrupp.

Du ingår som medlem i en Enkel svarsgrupp och svarar med en MEX/Mobil anknötning.

Denna instruktion innehåller hur tjänsterna fungera för Enkel svarsgrupp, med MEX.

OBS!

För handhavande av MEX. Se instruktion: *Hur du använder MEX.*

Denna instruktion beskriver de vanligaste och mest förekommande uppgifter du utför i **Enkel svarsgrupp**:

- ✓ Hur du loggar in och ut.
- ✓ Hur du svarar.
- ✓ Hur du kan koppla samtal vidare.
- ✓ Hur du kan ändra nummerpresentation.
- ✓ 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 Enkel svarsgrupp har förmodligen nytta av flera instruktioner för andra tjänster du använder. Det gäller exempelvis din telefon.

- ✓ Hur du använder MEX/mobil anknötning
- ✓ Hur du använder CMG-Web
- ✓ Hur du använder Kalenderkoppling
- ✓ Hur du använder Röstbrevlåda
- ✓ Hur du använder MiCollab/Soft phone

2 Så här loggar du in, Enkel svarsgrupp

När du ska besvara samtal från Enkel svarsgrupp behöver du logga in i gruppen eller grupperna = samtal kan styras fram till dig.

Du kan logga in, genom olika alternativ:

- Logga in genom **applikationen CMG-Web**. *Se vidare.*
- Logga in genom att trycka **angivna koder** på MEX. *Se vidare.*

Om du svarar i flera Enkla svarsgrupper utförs inloggning för varje grupp. Varje Enkel svarsgrupp har ett eget nummer.

2.1 Logga in genom applikationen CMG Web

1. Du ska nu logga in dig i enkla svarsgrupper genom web-applikationen CMG-Web. Hur du loggar in i CMG-Web; Se vidare, *Hur du använder CMG Web*.

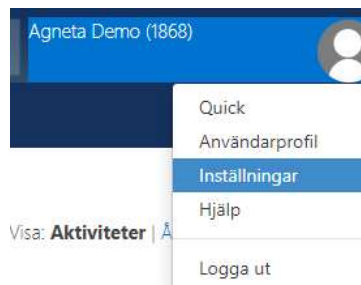
Öppna din web-läsare, skriv in adressen:

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

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

Fyll i dina inloggningsuppgifter.

2. Längst till höger där din inloggning visas. Markera och välj Inställningar.



3. Följande bild visas när du har markerat val: **Gruppnummer**.
Du kan välja att **Logga in** eller **Logga ut** för de grupper du ingår i, med knappen längst till höger.
Om du saknar eller någon grupp är felaktig:
Se slutet i instruktionen gällande kontaktuppgifter, Kapitel *Kontakt, frågor beställningar support eller felanmälningar*.

Inställningar

Generella Kalender Kontaktprofiler Rösttjänster Anknytning **Gruppnummer**

Grupp	Status	Inloggade	Nummerpres.
1880 (grupp Demo)	Ledig	4	<input type="checkbox"/> Logga ut
8836 (gruppbox Uvelundsgatan 25)	Utloggad	2	<input type="checkbox"/> Logga in

Kryssrutan i kolumnen "Nummerpres." används för att visa gruppnumret vid utgående samtal, både internt och externt.

Förklaringar:

Rubrik/knapp	Förklaring
Grupp	Namnet på gruppen.
Status	Den status du är för gruppen just nu: Ledig = inloggad och har inget pågående samtal Utloggad = Utloggad och kan inte ta emot samtal för gruppen Otillgänglig = Du är inloggad men har just nu en hänvisning eller vidarekoppling på din anknytning. Då blir du otillgänglig för att ta emot samtal för gruppen.
Inloggade	Du är inloggad och kan ta emot samtal för gruppen.
Nummerpres.	Du kan välj att göra inställningen att vid dina utgående samtal; <i>interna och externa</i> visas den markerade gruppens nummer ut. Klicka i ditt val. Det gäller tills du väljer annat. Kryssrutan i kolumnen "Nummerpres." används för att visa gruppnumret vid utgående samtal, både internt och externt.
Logga ut	Knappen visar det val du kan göra här = klicka på knappen och du loggar ut. Just nu är du inloggad.
Logga in	Knappen visar det val du kan göra här = klicka på knappen och du loggar in. Just nu är du utloggad. Du kan vara inloggad på flera grupper samtidigt.
i	När du markerar denna knapp = information visas med ett nytt fönster för utökad information om den valda gruppen. Se nedan bild. Här visas namn och anknytning på de övriga vilka ingår i markerad grupp, samt deras status nu. Sökning = visa fördelningen av samtal till de som ingår i gruppen. <i>Sekventiell</i> = samtalen fördelas i den ordningen personerna är inskrivna.


	<p><i>Längst ledig</i> = den som längst varit utan samtal blir fördelad kommande samtal.</p> <table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Detaljer 1880</th></tr><tr><th>Anknytning</th><th>Namn</th><th>Status</th></tr></thead><tbody><tr><td>1853</td><td>Test MEX fyra Telenor</td><td>Ledig</td></tr><tr><td>1854</td><td>Test MEX fem Telenor</td><td>Ledig</td></tr><tr><td>1860</td><td>Stefan IP Lundqvist</td><td>Otillgänglig</td></tr><tr><td>1861</td><td>Test1861 Telenor</td><td>Ledig</td></tr><tr><td>1868</td><td>Agneta Demo</td><td>Ledig</td></tr><tr><td colspan="3">Sökning: Sekventiell</td></tr></tbody></table>	Detaljer 1880			Anknytning	Namn	Status	1853	Test MEX fyra Telenor	Ledig	1854	Test MEX fem Telenor	Ledig	1860	Stefan IP Lundqvist	Otillgänglig	1861	Test1861 Telenor	Ledig	1868	Agneta Demo	Ledig	Sökning: Sekventiell		
Detaljer 1880																									
Anknytning	Namn	Status																							
1853	Test MEX fyra Telenor	Ledig																							
1854	Test MEX fem Telenor	Ledig																							
1860	Stefan IP Lundqvist	Otillgänglig																							
1861	Test1861 Telenor	Ledig																							
1868	Agneta Demo	Ledig																							
Sökning: Sekventiell																									

Notera!

Kom ihåg- Om du ska vara inloggad kan du **inte ha en aktiv hänvisning**. Så tips att kolla detta både i CMG- Web och i kalendern (om du har kalenderkoppling aktiverad).



2.1.1 Logga ut genom CMG-Web

Du har loggat in dig i CMG-Web- Markerat Inställningar och valt Gruppnummer.

När du ska logga ut. Klicka  .

Inställningar

Generella Kalender Kontaktprofiler Rösttjänster Anknytning **Gruppnummer**

Grupp	Status	Inloggade	Nummerpres.	
1 1880 (grupp Demo)	Ledig	4	<input type="checkbox"/>	
1 8836 (gruppbox Uvelundsgatan 25)	Utloggad	2	<input type="checkbox"/>	

Kryssrutan i kolumnen "Nummerpres." används för att visa gruppnumret vid utgående samtal, både internt och externt.

2.2 Logga in genom angivna koder från MEX

Om du föredrar eller hellre vill logga in dig i Enkla svarsgrupper från din MEX går det alldeles utmärkt också.

Det innebär också att om du vill logga ut dig genom CMG-Web – så att du kan välja vilket sätt som och det fungerar.

Notera!

Du som MEX-användare behöver i vissa lägen använda ett så kallat R1-nummer.

R1-nummer = särskilt nummer som gör att du kan använda växeltjänster som till exempel: hänvisa din MEX eller använda särskilda prefix för aktivera tjänster.

R1-nummer = 200

Logga in genom att trycka:

1. Tryck **200** (R1-nummer) – ton hörs
2. Tryck ***29*Enkel svarsgruppsnummer #** för att aktivera och logga in i gruppen.
3. Bekräftelseton ("*hackton*") hörs = inloggningen utfördes.

2.2.1 Logga ut genom angivna koder från MEX

Om du inte ska besvara samtal från Enkel svarsgrupp ska du logga ut. Om du svarar i flera Enkla svarsgrupper utförs utloggning för varje grupp. Varje Enkel svarsgrupp har eget nummer.

Notera!

Om du hänvisar eller medflyttar till dig själv loggas du ut från alla Enkla Svarsgrupper.

Logga ut genom att trycka:

1. Tryck **200** (R1-nummer) – ton hörs.
2. Tryck **# 29* Alternativ svarsgruppsnummer #** för att avaktivera och logga ut ur gruppen.
3. Vanlig ton hörs = utloggningen utfördes.

3 Besvara samtal

Du besvarar med den funktion/knapp på mobiltelefonen som används för att svara, se vidare material respektive mobiltelefon.

4 Så här kopplar du vidare

När du har ett pågående samtal och vill koppla det till någon annan, eller endast göra en förfrågan för att kunna återgå till linje 1, alternativt koppla ihop linje 1 och 2.

1. Du har ett pågående samtal, ("linje 1"). Tryck *#. Det innebär att du öppnar en ny linje ("linje 2"). Du hör en ton.
2. Tryck telefonnummer du vill koppla till, om externt tryck nummer annars internt = 4-siffrig anknytning. Toner går fram. Uppringd svarar (linje 1 blir automatiskt parkerad).

Koppla ihop samtalen:

3. När du fått svar på linje 2, tryck enbart # för att koppla ihop samtalet.

alternativt

Vill du pendla tillbaka till linje 1:

4. Tryck *# du får tillbaka linje 1 och linje 2 blir automatiskt parkerad. Du kan nu fortsätta att pendla tillbaka till linje 2 eller koppla ihop enligt ovan.

alternativt

Vill du avsluta samtalet med linje 2, t ex kommit till röstbrevlåda.

5. Lägg på samtalet med linje 2 så blir du återuppringd av linje 1.

alternativt

Vill du avsluta samtalet med linje 2 Under uppringning till linje 2.

6. Tryck *# så pendlar du tillbaka till linje 1.

5 Så här ringer du.

När du ringer ut från din MEX visas ditt nummer i växeln = hela numret med riktnummer.
Du har möjlighet att ändra nummerpresentationen genom dina inställningar i CMG-Web/Inställningar/Anknytning eller Gruppnummer (om du är medlem i Enkel svarsgrupp), se vidare:
Hur du använder CMG-Web.

Internt

Tryck 4-siffrigt anknytningsnummer ☎

Externt

Tryck 00 och sedan nummer ☎

Röstbrevlåda

Tryck **8420** = Söderköpings röstbrevlåda ☎

Tryck **8420** = Valdemarsviks röstbrevlåda ☎

Telefonist

Tryck **8100** = Söderköping ☎

Tryck **9100** = Valdemarsvik ☎

Automatisk Telefonist

Tryck **1962** = Söderköping ☎

Tryck **1972** = Valdemarsvik

Du kan även välja trycka **1950** = Åtkomst till båda kommunernas Automatiska telefonist

6 Ändra nummerpresentation

Du kan välja att ändra nummerpresentation på dina utgående samtal.

Aktivera

1. Tryck 200 (R1-nummer) ton *15*1# = visar huvudnummer ut eller
2. Tryck 200 (R1-nummer) ton *15*2# = visar mobilnummer ut eller
3. Tryck *89* Enkla svarsgruppsnumret # = utgående samtal visar Enkla svarsgruppsnumret.
4. Lägg på luren när du får bekräftelseton ("hackton") = aktiverar

Avaktivera

1. Tryck 200 (R1-nummer)
2. Tryck # 89* Enkla svarsgruppsnumret # eller
3. Tryck # 15 #
4. Lägg på luren när du får bekräftelseton (=vanlig ton). Nummerpresentationen återgår att visa anknytning.

7 Vidarekoppling och Hänvisning

Du **kan inte vara vidarekopplad eller hänvisad** när du ska vara inloggad i en Enkel svarsgrupp.

Om du väljer att vara vidarekopplad eller hänvisad kan inga samtal från den Enkla svarsgruppen eller till din direktanknytning styras fram till dig.

8 Några extra bra tips och råd på vägen.

- Du kan spara R1-numret som en kontakt i din telefonbok.
- Du kan spara en hänvisning som kontakt i din telefonbok, inklusive R1-nummer. Detta gör det enkelt att aktivera en hänvisning.

Exempel: Lunch 60 minuter framåt. Skapa en kontakt med namn LUNCH. Fyll i nummer: 200 p *23*0#
(*litet p efter 200 betyder paus, det finns med för att tonen i växeln ska hinna aktiveras*).

Spara och använd!

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