

Mobil Communicator manual

Indhold

Kap. 1: Introduktion	2
Om app'en	
Om manualen	
Kap. 2: Download	2
Gå ind på App Store	
Log ind	
Kap. 3: Kontakter	3
Hjem	
Omstilling	
Blind omstilling	
Ledsaget omstilling	
Status	
Opkaldshistorik	
Udgående opkalds ID	
Indstillinger	
Om	
Kap. 4: Mig	11
Kap. 5: Køer	13
Kap. 6: Numerisk blok	14
Kap. 7: Servicekoder	15

Kap. 1: Introduktion

Om app'en

Med app'en Mobil Communicator får du overblik over dine kollegaer, når du er på farten. Mobil Communicator giver dig mulighed for at lave opkald og viderestillinger med få klik, samt melde dig ind og ud af køer på en nem måde. Der er 'Forstyr ikke'-funktion og andre muligheder for indstillinger.

Om manualen

Denne manual vil guide dig igennem installationen og funktionerne, som app'en indeholder.

Kap. 2: Download

Gå ind på App Store

Skriv "ipnordic" i søgefeltet og download app'en.

Log ind

Åbn app'en.

Indtast brugernavn og kodeord.

Tryk på "Log på".

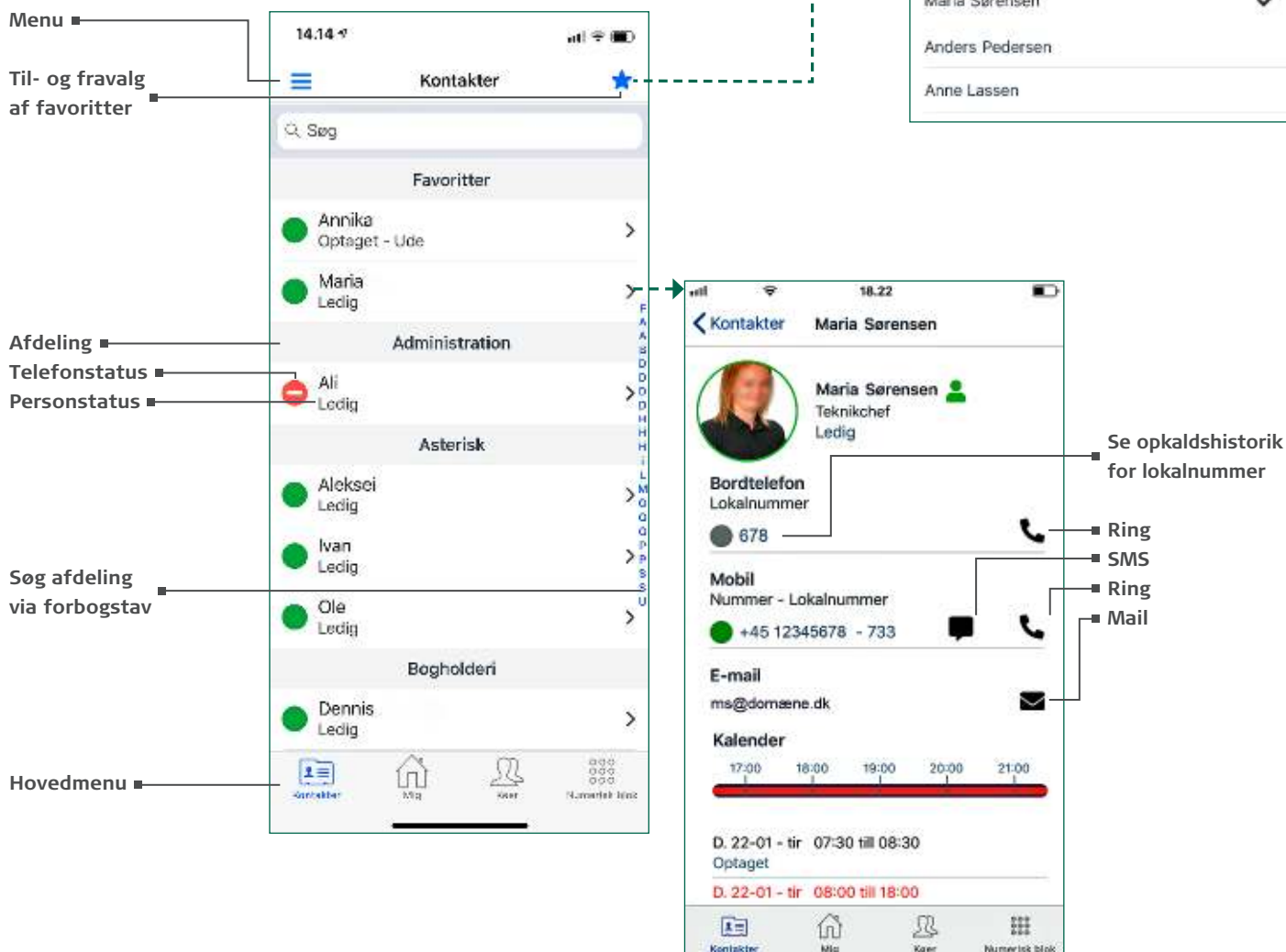
(Dit normale ipnordic-login. Kan også fås ved at kontakte supporten på 89 10 10 10)



Kap. 3: Kontakter

Hjem

App'en åbner i billedet med dine kontakter. Herfra kan du ved at trykke på ★ til- og fravælge favoritter. Ved at trykke på et navn kan du se detaljer og ringe til personens bordtelefon eller mobil, sende SMS eller email. Endvidere kan du se personens kalender.



Telefonstatus:

- Ledig
- Optaget
- Pause (ingen opkald fra kø)
- Ringer
- DND/Forstyr ikke
- Offline

Omstilling

Med app'en kan du foretage en blind omstilling eller en ledsaget omstilling.

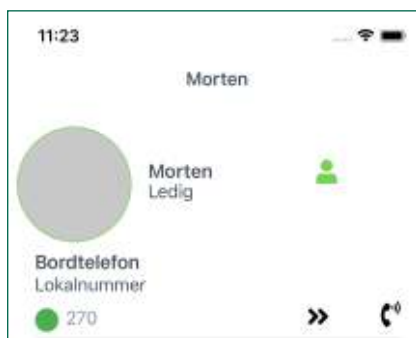
Blind omstilling

Sådan foretages en blind omstilling, uden at modtageren spørges først. Under opkaldet åbner du mobil app'en via multitasking.

Tryk på den bruger du vil omstille til.

Tryk på » ud for det nummer du vil omstille til.

Opkaldet er herefter omstillet.



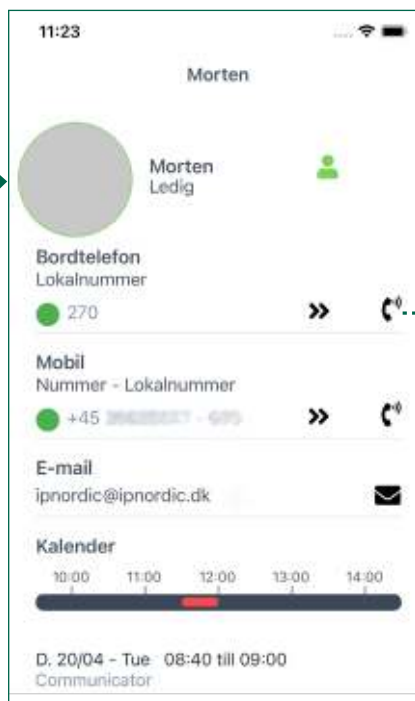
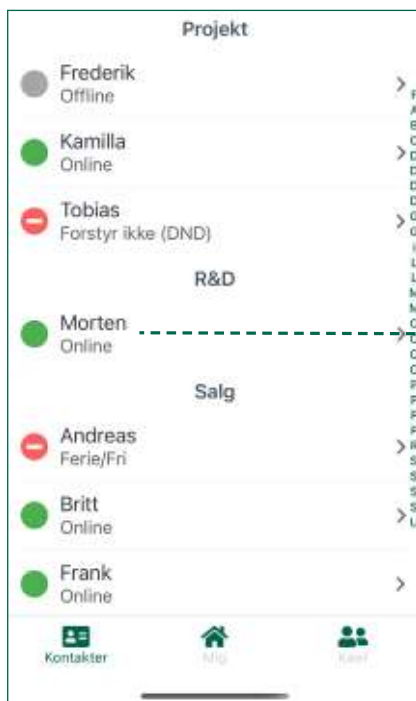
Ledsaget omstilling

Sådan foretages en ledsaget omstilling, hvor modtageren spørges først. Under opkaldet åbner du mobil app'en via multitasking.

Tryk på den bruger, du vil omstille til.

Tryk på ☎ ud for det nummer du vil omstille til.

Tryk på ✕ for at lægge på eller træk opkaldet retur ved at trykke på ↺



Status

I menuen (☰) kan du ændre din personstatus ved at klikke på 

Du kan fx skifte til Optaget og alternativt planlægge skiftet med start kl. 10:00 og sluttidspunkt kl. 11:00.

09.47   

< Status

 Skift status >

 V's begivenheder >

09.47   

< Skift status

Ledig >

Optaget ✓ >

Optaget - Ude >

Ferie/Fri >

Syg >

Pause >

Frokost >

Gået for i dag >

Andet >

Vælg din nye status

På næste side kan du vælge at sætte automatisk udløb på din status.

Hvis du vælger "Beskrivelse", kan du tilføje en kort beskrivelse til din status.

09.50   

< Optaget

Beskrivelse

Planlagt

Sæt automatisk udløb

Din status vil automatisk blive ændret til ledig ☒

Forsinkel start:

☒

Start: 10:00 22-01-2019

Sluttidspunkt: 11:00 22-01-2019

Telefonhandling

Aktiver pause eller Forstyr ikke (DND)

Pause eller forstyr ikke vil blive aktiveret ☒

Ger intet Forstyr ikke Pause

Du kan få vist planlagte statusser:

09.47   

< Status

 Skift status >

 V's begivenheder >

09.51   

< Planlagte statusser 

Optaget

Valgt starttidspunkt: 22-01-2019 10:00

Valgt sluttidspunkt: 22-01-2019 11:00

Opkaldshistorik

Her vises opkaldshistorik, som kan sorteres i følgende: Alle, Indkommende, Udgående og Ubesvarede opkald.



Udgående opkalds ID

Under Udgående opkalds ID kan du vælge det telefonnummer, som skal vises for den, du ringer til, fx "Direkte nummer".



Du kan evt. oprette en eller flere tidsplaner for Udgående opkalds ID.

Her følger et eksempel på, at mandag til fredag skal det direkte nummer vises fra kl. 08:00 og mobilnummeret skal vises fra kl. 16:00.

Det er muligt at angive en slutdato for opsætningen ("Valgt sluttidspunkt").

Tryk på Opret en plan

Udfyld felterne for udgående opkalds ID med start fx kl. 08:00 og tryk på Gem.

The sequence of screenshots illustrates the process of creating two outgoing call ID plans:

- Screenshot 1:** The 'Udgående opkalds ID' screen. The 'Direkte nummer' toggle is turned on. The 'Opret en plan' button is visible at the bottom.
- Screenshot 2:** The 'Arbejde' plan configuration screen. The name is 'Arbejde', the start time is '08:00', and the number is '+45 YYYYYYYY Bordtelefon'. The 'Gem' button is at the bottom.
- Screenshot 3:** The 'Udgående opkalds ID' screen after saving the 'Arbejde' plan. It shows the 'Arbejde' plan with a start time of 08:00 and the number '+45 YYYYYYYY Bordtelefon'.
- Screenshot 4:** The 'Udgående opkalds ID' screen. The 'Direkte nummer' toggle is turned on. The 'Opret en plan' button is visible at the bottom.
- Screenshot 5:** The 'Privat' plan configuration screen. The name is 'Privat', the start time is '16:00', and the number is '+45 xxxxxxxx Min mobil'. The 'Gem' button is at the bottom.
- Screenshot 6:** The 'Udgående opkalds ID' screen after saving the 'Privat' plan. It shows both the 'Arbejde' plan (08:00, +45 YYYYYYYY Bordtelefon) and the 'Privat' plan (16:00, +45 xxxxxxxx Min mobil).

Indstillinger

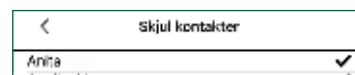
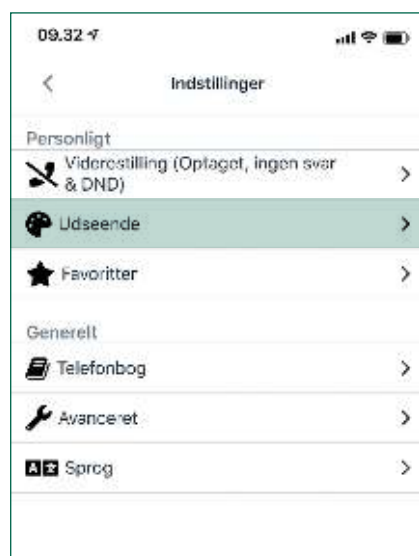
Viderestilling:

Her kan du vælge, hvilket nummer opkald skal viderestilles til ved hhv.: Optaget, Ingen svar og DND.

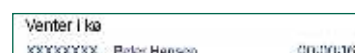


Udseende:

Her kan du vælge, hvilke funktioner du ønsker vist eller skjult.



Ved flueben navigeres der altid tilbage til kontaktsiden.

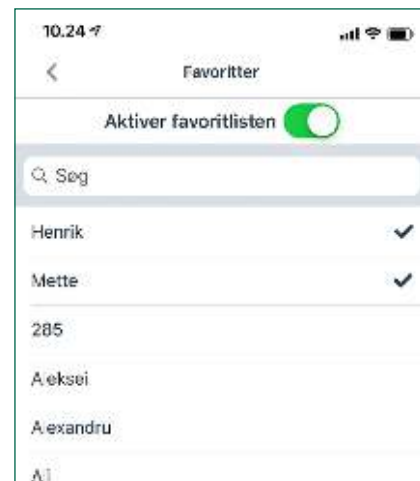


Eksempel på en bekræftelses pop-up:



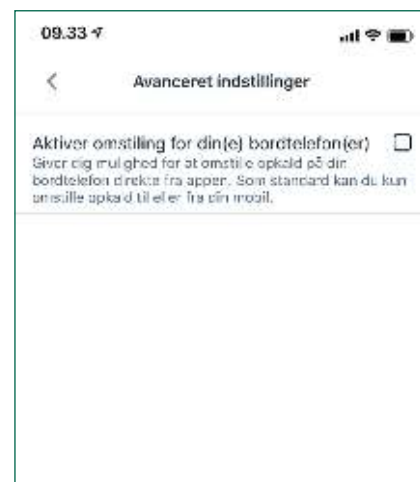
Favoritter

Her kan du tilføje navne til din favoritliste.



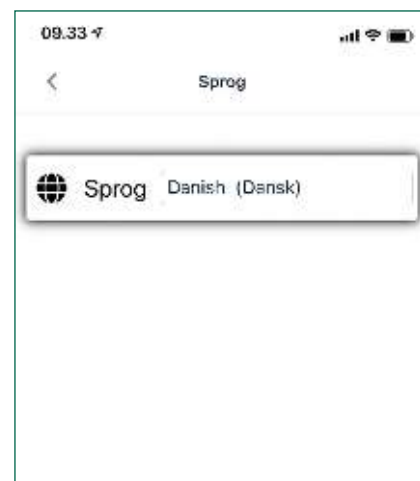
Avanceret

Under avanceret kan du aktivere omstilling for din bordtelefon via app'en.



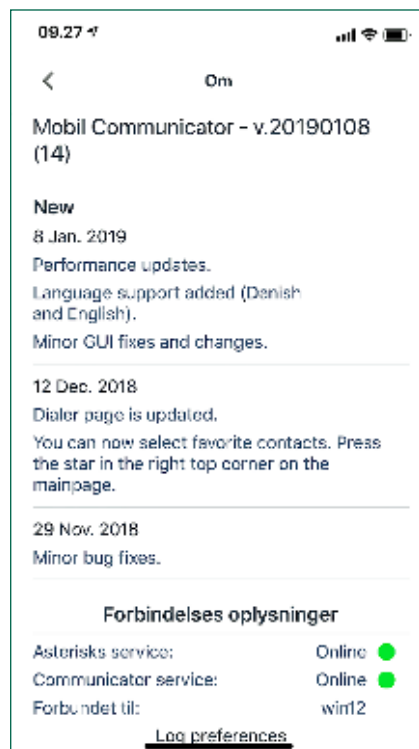
Sprog

Under sprog kan du vælge dansk eller engelsk sprog.



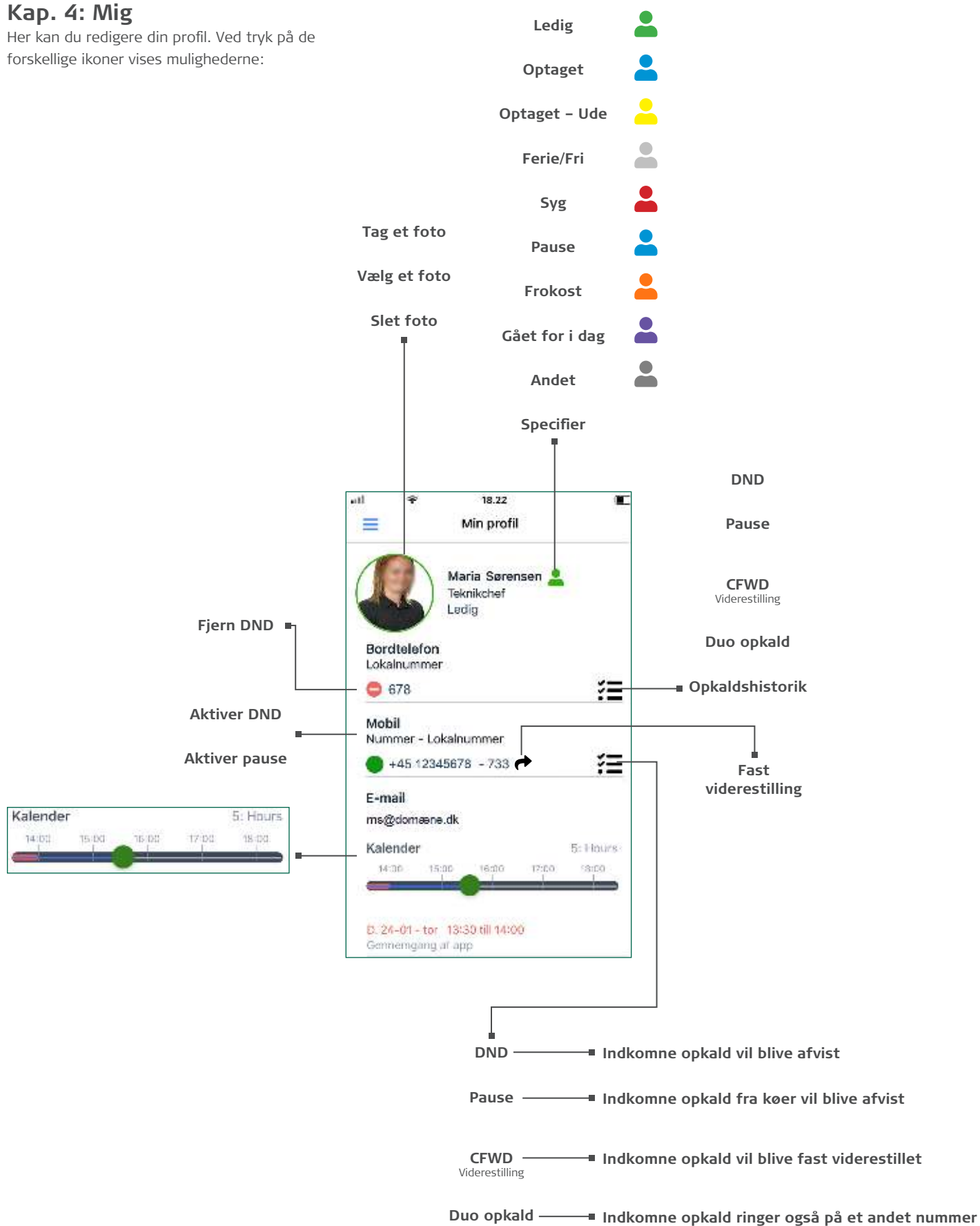
Om

Under Om kan du se oplysninger om de seneste releases af app'en.



Kap. 4: Mig

Her kan du redigere din profil. Ved tryk på de forskellige ikoner vises mulighederne:



Alle funktioner kan have et planlagt start- og sluttidspunkt.
Her et eksempel:

07:57

< XXXXXXXX : Forstyr ikke

Aktiver Forstyr ikke (DND)
Alle indkommende opkald vil blive afvist. ☒

Planlagt

Sæt automatisk udløb
Forstyr ikke vil blive aktiveret på det valgte tidspunkt. ☒

Forsinket start: ☒

Start: 12:00 05-02-2019

Sluttidspunkt: 13:00 05-02-2019

Gem

Menu -> Status -> Vis begivenheder
Her kan du se planlagte statusser:

08:04

< Planlagte statusser 

DND: 2126 
Valgt starttidspunkt: 05-02-2019 12:00
Valgt sluttidspunkt: 05-02-2019 13:00

Pause: 2126 
Valgt starttidspunkt: 05-02-2019 13:00
Valgt sluttidspunkt: 05-02-2019 14:00

CallForward: 2126 to XXXXXXXX 
Valgt starttidspunkt: 05-02-2019 14:00
Valgt sluttidspunkt: 05-02-2019 15:00

DualCall: 2126 with YYYYYYYY 
Valgt starttidspunkt: 05-02-2019 15:00
Valgt sluttidspunkt: 05-02-2019 16:00

Klik her for at slette

Klik her for at redigere

Kap. 5: Køer

Under køer får du et overblik over følgende:

Alle køer i virksomheden

Totalt: 35	Hvor jeg er agent: 5	Venter i kø: 0
1503	Opkald: 0	Besvarede: 0
Thomas W...	Agenter: 2	Ubesvarede: 0
1520	Opkald: 0	Besvarede: 0
Marketing	Agenter: 3	Ubesvarede: 0
1525	Opkald: 0	Besvarede: 6
OCTOPUS P...	Agenter: 32	Ubesvarede: 0
1526	Opkald: 0	Besvarede: 0
OCTOPUS P...	Agenter: 1	Ubesvarede: 0
1530	Opkald: 0	Besvarede: 1
Opstart	Agenter: 15	Ubesvarede: 0
1535	Opkald: 0	Besvarede: 3
Salg	Agenter: 3	Ubesvarede: 0
1540	Opkald: 0	Besvarede: 0
Udvikling...	Agenter: 8	Ubesvarede: 0
1541	Opkald: 0	Besvarede: 0
Udvikling...	Agenter: 1	Ubesvarede: 0
1542	Opkald: 0	Besvarede: 0

Køer, som du er medlem af

Totalt: 35	Hvor jeg er agent: 5	Venter i kø: 0
1503	Opkald: 0	Besvarede: 0
Thomas W...	Agenter: 2	Ubesvarede: 0
1530	Opkald: 0	Besvarede: 1
Opstart	Agenter: 15	Ubesvarede: 0
1541	Opkald: 0	Besvarede: 0
Udvikling...	Agenter: 1	Ubesvarede: 0
1565	Opkald: 0	Besvarede: 6
Sekretærs...	Agenter: 38	Ubesvarede: 0
1575	Opkald: 0	Besvarede: 0
Vagten - ...	Agenter: 22	Ubesvarede: 0

Ventende opkald i køerne

Ved at klikke på en kø kan du:

- Se kø-statistik
- Melde dig selv ind i køen*
- Melde andre kollegaer ind i køen*
- Slette kømedlemmer
- Se oversigt over kømedlemmer:
Telefonstatus, lokalnummer, prioritet
og navn

*Evt. med prioritet 1-6, så man kun bliver ringet op, når alle andre kømedlemmer ikke er ledige.

12.37

Køer

1535 - Salg

Kø statistik

Ventetid:	00:00:04	Besvarede:	10
Taletid:	00:03:25	Ubesvarede:	1
Agent:	5	Opkald:	0
Ledig:	2/2	Service level:	100% (15s)
DND:	3	Strategi:	ringall

Agenter:

247:1 Line

248:1 Christina

282:1 Britt

286:1 Pia

288:0 Charlotte

Opkaldshistorik		
Alle	Indkommende	Ubesvarede

I går

- XXXXXXX Hans Hansen, Bøgevej 25, ...
00:02:43 15:50
- YYYYYYY Jens Jensen, Egevej 134, ...
00:01:45 15:28
- ZZZZZZZ Super-Motor A/S, Trafikvej 11, ...
00:01:40 14:50
- XYZXYZY Peter Petersen, Trekanten 27, ...
00:01:20 14:15

Ved at klikke på køens bold kan du se køens opkaldshistorik.

Kap. 6: Numerisk blok

Her kan du ringe fra et numerisk tastatur eller via din telefons kontakter.

Du kan vælge din udgående opkalds ID for opkaldet.

Vælg mellem din telefons kontakter



Vælg opkalds ID

Kap. 7: Servicekoder

Omstilling via Servicekoder

Hvis du foretrækker at bruge koder, kan du bruge følgende fra telefonens normale tastatur.

*1lokalnummer	Blind omstilling. Eksempel: *1 200# - Omstiller til lokalnr. 200
*2lokalnummer	Omstil og giv modtager besked først. Eksempel: *2 200# ønsker modtageren ikke at modtage opkaldet, skal modtageren lægge røret på først, men ønsker modtager at modtage opkaldet, skal man selv lægge på først.
*	Trækker opkaldet tilbage.

Øvrige servicekoder

*14	Aktiver pause på mobilen.
**14	Deaktiver pause på mobilen.
2*kønummer	Tilmelding af mobil til kø.
2**kønummer	Framelding af mobil til kø.
21*komponent-nummer	Fast viderestilling af alle opkald til en komponent i omstillingsanlægget.
21**	Fjerner viderestilling af alle opkald.
22*nummer	Dual opkald til nummer: Eksempel: 22*310 Alle opkald til mobilen vil også ringe på lokalnr. 310.
22*	Fjerner dual opkald.
77*	Sætter DND (forstyr ikke) på mobilen.
77**	Fjerner DND på mobilen.
77*HHMM	Sætter DND på mobil med tid. HH = timer, MM = minutter.
77**	Fjerner DND på mobilen.
78*DDMM	Sætter DND på mobilen med dato. DD = Dag, MM = Måned.
77**	Fjerner DND på mobilen.