



TeleProffs GO

ADMINISTRATÖR

SNABBGUIDE 3.0

Mina sidor (på webben)

Samtliga användare i TeleProffs GO har tillgång till en personlig webbsida. Här kan du hantera din anknötning om du inte skulle ha tillgång till din softphone eller om du behöver ladda ner softphone på ny dator tex.

Mina sidor nås via: <https://bc.teleproffs.se> alternativt <https://go.teleproffs.se> *
Användarnamnet är ditt fastnätetsnummer i +46-format (ex. +4636305525)

* Gäller för nya kunder och omförhandlade avtal från september 2019.

Spela in röstfiler

Mina sidor (administratörsvy)

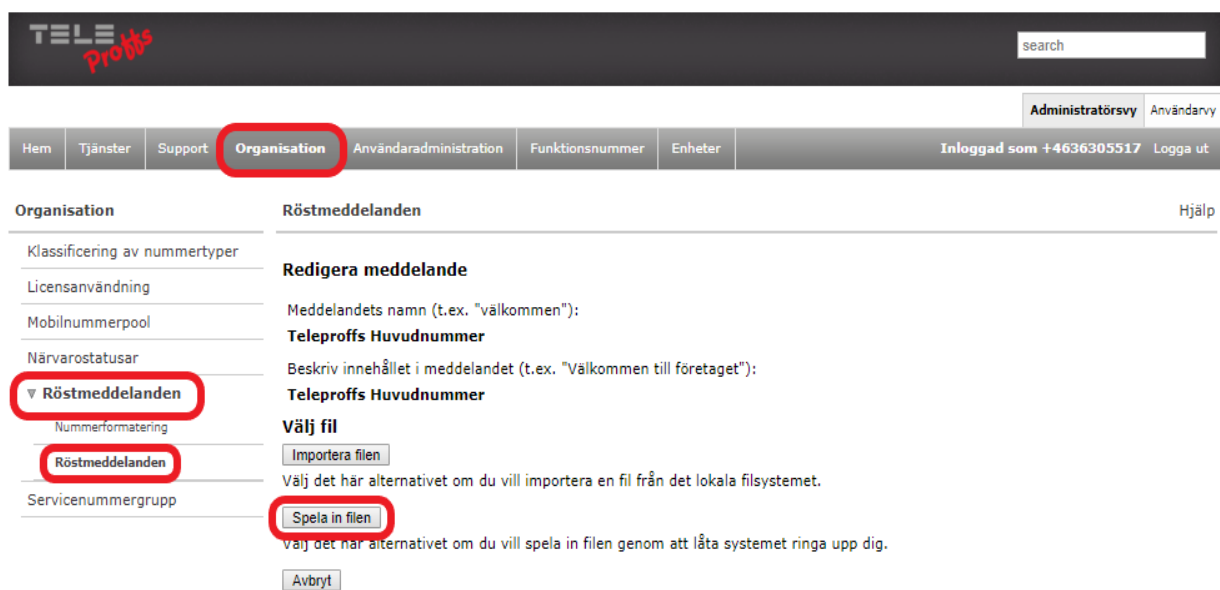
Under fliken Organisation>röstmeddelande>röstmeddelande finns möjlighet att spela in och ändra befintliga röstfiler. Här ser du alla befintliga röstfiler. Välj den röstfil som ska ändras och tryck där [redigera].

Klicka på [spela in filen] och sedan på [välj] för att välja vilken telefon som inspelningen ska ske från.

När man trycker på [initiera samtalet] så ringer systemet upp telefonen, följ sedan talad instruktion för att spela in röstfilen.

Det är även möjligt att importera en ljudfil med knappen [Importera filen]. Viktigt att ljudfilen är inspelad som wav-fil i format: a-law, 8kHz mono

För att skapa en ny röstfil, välj "Nytt röstmeddelande" under listan med befintliga röstfiler.



För att lyssna på redan inspelade röstfiler

- Under fliken 'Organisation' och 'röstmeddelanden', välj den röstfil du vill lyssna på och tryck [Spela upp]
Röstfilen öppnas i din mediaspelare.

TeleProffs supportcenter hjälper dig gärna med inspelning och programmering*

- För att spela in en röstfil, ring 036-5705581 och följ instruktionen för att spela in röstmeddelandet.

- Skicka mail till support@teleproffs.se med information om att ni spelat in röstfil, vilket företag, på vilket telefonnummer som meddelandet ska vara aktivt och om det är ett tillfälligt meddelande som ska vara aktivt ett visst datum/tid.

- För övriga ändringar/justeringar/tillägg i telefonisystemet, skicka bara ett mail till support@teleproffs.se så hjälper vi dig

*Ändringar görs mot debitering

Styra huvudnummer - öppet/stängt

Mina sidor (administratörsvy)

(Vissa versioner av Internet Explorer är inte kompatibel med denna schema-hantering. Annan webbläsare som tex Google Chrome rekommenderas)

- Du som är administratör för ert system har ett val som heter "Scheman" under "mina sidor" på administratörs vyn. Här syns alla grupper och menyval som finns i ert system, klicka på det huvudnummer som ni önskar styra. Här skapas schemahändelser som bestämmer vad som ska ske när ett inkommande samtal tas emot.

Exempel:

Varje vecka måndag till fredag mellan klockan 08:00 och 17:00 så ska samtalen tas emot och det ska vara öppet.

Längst ner ligger en standardrad som normalt sett är konfigurerad med stängt-meddelande. Detta innebär att om klockan är mellan 08:00 och 17:00 måndag till fredag så är numret öppet, all annan tid så blir det stängt-meddelande.

Det kan skapas flera olika regler för olika datum/dagar eller klockslag som styr numret enligt önskemål, viktigt att tänka på är att regler längre upp åsidosätter händelser längre ner i listan. Om ni önskar lunchstängt så skapa en schemapost som heter Lunch, välj Upprepa per vecka och klicka i måndag till fredag, välj mellan vilka klockslag. Under Meddelande väljer ni vilken röstfil som ska spelas upp och under Åtgärd väljer ni Stängt för att det inte ska ringa hos er utan att kunden bara får lunch-meddelande. Observera att denna schemapost måste ligga över schemaposten med Öppet 08:00 till 17:00

Administratörsvy

Hem Tjänster Support Organisation Användaradministration **Funktionsnummer** Enheter Inloggad som +4636305517 Logga ut

Funktionsnummer Scheman Hjälp

ACD Light-grupper
IVR-nummer
Scheman
Sökgruppsnummer
Telefonistgrupper

Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.

Scheman kan skapas för telefonistgruppsnummer, ACD-gruppsnummer, IVR-nummer, sökgruppsnummer och nummer för delade linjer.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Jönköping	+4636305500	IVR	●
Linköping	+46134606720	IVR	●

Administratörsvy

Hem Tjänster Support Organisation Användaradministration **Funktionsnummer** Enheter Inloggad som +4636305517 Logga ut

Funktionsnummer Scheman (Jönköping, +4636305500) Hjälp

ACD Light-grupper
IVR-nummer
Scheman
Sökgruppsnummer
Telefonistgrupper

Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
Trettondag		
Påsk		
1:a maj		
Kristi himr		
Nationalda		
Midsomme		
Jul		
Nyår		
Dag		
Redigera s		

Schematidszon: Eue

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: **Öppet mån-fre**

Upprepa: Per vecka
 M T W T F S S

Ställ in startdatum
 Ställ in slutdatum

Mellan:

08:00 17:00

Meddelande: Ingen

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd: **Öppna**

Spara Stäng

Installera Softphone och Mobil App

GO Softphone

För att ladda ner Softphone-programmet till en dator så går man in på 'Mina sidor' med användarens inloggning. Under fliken 'Hem' och 'Applikationer' så kan man enkelt ladda ner softphone-installationen.

1. Ladda ner och installera headset-mjukvaran

- För **Jabra-headset** så installeras Jabra PC-suite från hemsidan

<http://www.jabra.se/Support/jabra-PC-suite>

- För **Plantronics-headset** så installeras Plantronics HUB från hemsidan

<https://www.plantronics.com/se/sv/support/downloads-apps/hub-desktop>

2. Anslut headset i datorns USB-port och vänta tills drivrutiner är installerat

3. Installera softphone

4. När du blir efterfrågad att ange "nummer inklusive landskod eller användarnamn", ange då ditt användarnamn som är ditt fastnätsnummer i +46-format (ex. +4636305500). Efter detta skickas ett mail till registrerad användare med en aktiveringskod som anges i softphone för att slutföra inloggningen

För nya kunder och omförhandlade avtal från september 2019:

Serveradress: go.teleproffs.se

Ditt användarnamn: Fastnätsnumret i internationellt format (ex. +4636305525)

Ditt lösenord: Får du av din administratör, alternativt så skapar du själv ett lösenord via <https://go.teleproffs.se/forgot-pwd>. Ange där ditt fastnätsnummer och välj sedan ett nytt lösenord.

5. Välj ljud-källa för högtalarläge och headsetläge. (under meny: Verktyg/Inställningar/Ljud)

6. När du ansluter headset till datorn så blir det automatisk standardljudenhet för alla applikationer i datorn.

Om du inte önskar att få ljud från andra applikationer i ditt headset så ändrar du detta i kontrollpanelen/Ljud. Välj datorns ljudenhet som *standardenhet* och ditt headset som *standardenhet för kommunikation*.

7. Har du Windows 10 och Plantronics-headset krävs särskilda ljudinställningar. Se info på länken.

<https://www.teleproffs.se/support/kunskapsdatabas/installation-av-softphone-teleproffs-go/>

GO Mobil App

TeleProffs eller administratören skickar ut mail alt. SMS för Mobil App. Klicka på länken och ladda ner appen med steg 1 [Ladda ned].

När appen är installerad så återgår man till länken och klickar på steg 2 [Konfigurera]