

BRUKERVEILEDNING

Sentralbord 4.0



På sentralbordet i Phonero Bedriftsnett kan du håndtere alle bedriftens innkommende samtaler, sette over samtaler, logge deg inn og ut av grupper, sende SMS, og du har oversikt over fraværstatus på alle bedriftens brukere i Bedriftskatalogen. Følg stegene under for å komme raskt i gang:

- 1 Send en SMS til 2077 med teksten MBN PASSORD for å motta brukernavn og passord til innlogging på sentralbordet. Dersom du kun benytter IP-telefon skal du ha mottatt brukernavn og passord fra IT-ansvarlig i din bedrift.
- 2 Åpne nettleseren og naviger til <http://bn.phonero.no>. Skriv inn mottatt brukernavn og passord, og klikk på knappen Logg inn.
- 3 Klikk på navnet ditt oppe i høyre hjørne for å åpne Min Profil.
- 4 Klikk på Kø-ikonet (👤) for å melde deg inn og ut av ønskede køgrupper.

TA I BRUK SENTRALBORDET

Standardfunksjoner i sentralbordet er beskrevet i oversikten under, og forklarer kort om noen av de forskjellige funksjonene som er tilgjengelig i løsningen. De påfølgende sidene gir ytterligere detaljer og informasjon om sentralbordet i Phonero Bedriftsnett. Ta gjerne kontakt med oss på telefon 04500 eller support@phonero.no dersom du trenger hjelp.

Samtaleinformasjon og detaljer om innringer. Softphone lar deg ringe direkte fra Sentralbordet med IP-lisens.

Bedriftskatalogen viser en oversikt over alle bedriftens ansatte og eksterne kontakter bedriften har lagt til.

Fra Min Profil kan du styre oppsettet på ditt telefonnummer, melde deg inn og ut av køgrupper mm.

The screenshot displays the Phonero Bedriftsnett interface. On the left, there's a call management section with a 'SANTALE' (Call) tab, showing a call log for 'Hanne Berge' and 'Nordicom Norge AS'. The main area is divided into 'KØER' (Queues) and 'KONTAKTER' (Contacts). The 'KØER' section shows a list of queues: 'FAKTURA' (00:00), 'SENTRALBORD' (01:18), and 'SUPPORT' (00:00). The 'KONTAKTER' section is split into 'Interne' (Internal) and 'Eksterne' (External) contacts, listing various employees with their names, titles, and phone numbers. A 'Køer' (Queues) section at the bottom shows the status of different queues, including 'Faktura', 'Sentralbord', and 'Support'.

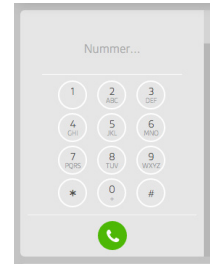
Oversikt over alle samtaler som står i kø og som venter på å bli besvart. Gir deg full oversikt.

Oversikten viser alle bedriftens køgrupper med live status på samtaler og agenter.

Brukervindu med utvidet informasjon om den ansatte. Enkelt å sette over og sende beskjeder via SMS eller e-post.

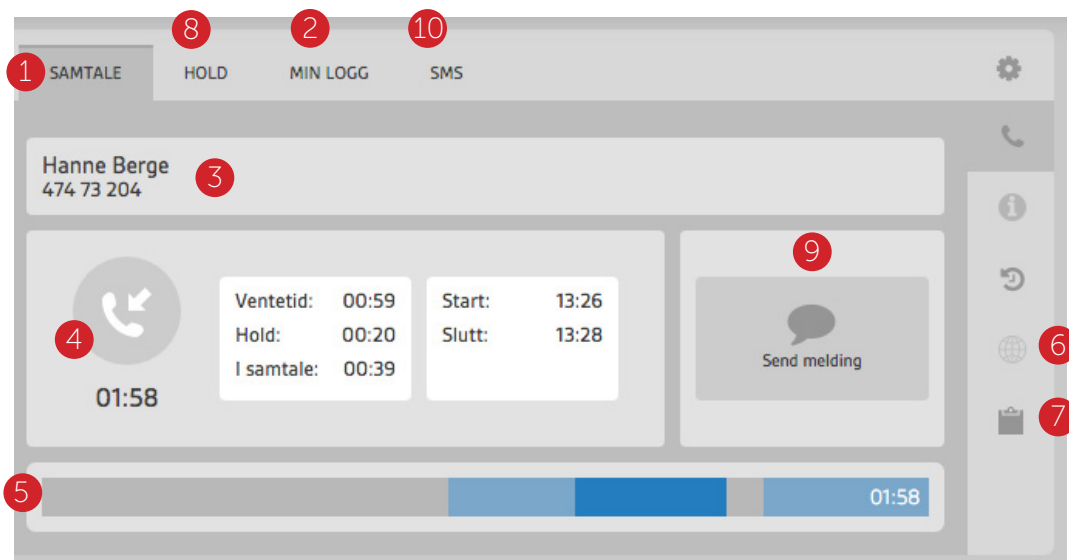
SOFTPHONE

Fra den integrerte Softphonen kan du ringe ut og motta samtaler direkte i sentralbordet med IP-lisens. Alt du trenger er et USB headset koblet til datamaskinen.



SAMTALEHÅNDTERING

Du kan her se informasjon om den aktive samtalen du er i (1), eller hente frem logg (2) fra tidligere samtaler. I tillegg har du her tilgjengelig oppslag mot opplysningstjenesten (3) på innringer, detaljer om samtalsens varighet (4) samt en tidslinje (5) som viser hvor samtalen har vært og hvem de har snakket med. Av andre funksjoner kan det nevnes kartoppslag (6), mulighet for å legge inn kommentar på innringer (7), oversikt over samtaler på hold (8) i tillegg til SMS-utsendelse til interne (9) og (10) eller eksterne (10) nummer.



INNKOMMENDE OG KØLOGG

Under Innkommende ser du alle samtaler til bedriftens køgrupper. Fra tannhjulet kan du bestemme hvilke køgrupper du vil se samtaler fra. I fanen Kølogg vises alle de siste samtalene, både besvarte og ubesvarte. Fra køloggen kan du ringe tilbake, samt markere ubesvarte samtaler som besvart (f.eks når man ringer tilbake og ikke ønsker at flere gjør det)

