



Lathund Gruppnummer Administratör



Lathund för administratör för Telenors tjänst Gruppnummer

Som administratör är du kopplad till ett eller flera gruppnummer.
All administration sker via Företagsportalen.

Aktivering av ditt gruppnummer

Genom följande steg förbereder du och öppnar ditt gruppnummer för inkommande samtal.

1. Logga in på Företagsportalen/administrera tjänster/Gruppnummer. Om ditt avtal består av huvudavtal och underavtal väljer du avtal, och därefter väljer du vilket gruppnummer du vill administrera.
2. Lägg till agenter som ska ingå i gruppnumret.
3. Lägg till öppettider som gäller för gruppnumret.

När agenter är kopplade till gruppnumret och öppettider är tillagda är gruppnumret klart att börja användas. Du bör se över samtliga inställningar för ditt gruppnummer för att det ska fungera precis som du önskar.

Lägg till agent

En agent är en person som svarar på inkommande samtal till gruppnumret. En agent kan vara kopplad till ett eller flera gruppnummer.

Så här lägger du till en agent till ett gruppnummer:

1. Välj det gruppnummer du vill administrera.
2. Välj sektionen "Agenter".
3. Välj "Lägg till agent i gruppnumret".
 - Finns det agenter kopplade mot avtalet sedan tidigare, så visas agenterna i en lista och du kan markera vilken eller vilka agenter du vill koppla till gruppnumret.
 - Finns det inga agenter sedan tidigare kopplade mot avtalet väljer du "Skapa ny agent".
 - Skriv in agentens telefonnummer och tryck på "Spara".
 - Ange agentens uppgifter, t.ex. för- och efternamn och ange vilket eller vilka gruppnummer agenten ska svara på.
 - Om agenten sedan tidigare är skapad och kopplad mot ett annat avtal som tillhör företaget, ser du vilken information som finns och vad du har möjlighet att ändra. Du anger även vilket eller vilka gruppnummer agenten ska svara på.

Välj avtal agenten ska tillhöra:

<input checked="" type="checkbox"/>	CR2000 - Test 1 Åse
<input type="checkbox"/>	Välj vilka gruppnummer agenten ska tillhöra:
<input checked="" type="checkbox"/>	0122260980

Lägg till öppettider

Om inga öppettider har angivits är gruppnumret stängt.

Så här lägger du till öppettider för ett gruppnummer:

1. Välj det gruppnummer du vill administrera.



2. Välj sektionen "Öppettider".
3. Välj "Skapa schema".
4. Välj "Skapa nytt schema".
5. Ange ett namn för schemat.
6. Klicka på länken "Lägg till öppettider för xxxxxx" för de veckodagar du vill att gruppnumret ska vara öppet.
7. Ange den tid gruppnumret ska vara öppet, t.ex. 08:00-16:00. Vill du ha flera öppettider under en veckodag väljer du "Lägg till fler öppettider för xxxxxxxx".

Veckodag	Öppettider	Ta bort
Måndag	kl. 08:00 till kl. 16:00 Lägg till öppettider för måndagar	Ta bort

8. När du lagt till öppettider för de veckodagar du vill att gruppnumret ska vara öppet väljer du "Spara".
9. Det första schema som skapas mot gruppnumret aktiveras direkt. När man skapar ytterligare scheman måste man välja vilket schema som ska vara aktivt.

Ordinarie öppettider

Här skapar du det schema som ska gälla för ditt gruppnummer. Du kan skapa flera scheman och sedan välja vilket som ska vara aktivt. Du kan också ange vilka meddelanden du vill ska användas som välkomstmeddelande respektive meddelande vid stängt.

Aktivt schema	Namn	Ta bort
<input checked="" type="radio"/>	Ordinarie schema	Ta bort

Du kan skapa avvikelser från ditt aktiva schema vid t.ex. helgdagar. Då väljer du vilka dagar eller tider som gruppnumret ska vara stängt. Se "Användarmanual för administratör" för mer information.

Ändra inställningar

För att kunna använda ditt gruppnummer måste du lägga till agenter och öppettider. Därefter kan gruppnumret användas för att ta emot samtal. Övriga inställningar har förinställda värden. Vi rekommenderar att du ser igenom alla inställningar för gruppnumret för att få allt enligt dina behov och önskemål. För mer detaljerad information se "Användarmanual för administratör".

Talsvarsmeddelanden

Det finns förinspelade talsvarsmeddelanden för välkomstmeddelande, stängtmeddelande, repeterat kömeddelande och overflowmeddelande. Om du går in på ditt gruppnummer i Företagsportalen och väljer sektionen "Talsvarsmeddelanden" och klickar på "Lägg till och ta bort talsvarsmeddelanden" så kommer du till en sida där du kan lyssna på de förinspelade talsvarsmeddelandena.

Du kan även spela in egna talsvarsmeddelanden genom att ringa 844 från mobiltelefon i Telenors nät eller 0708-222 844 och följa instruktionerna. Det talsvarsmeddelande du spelat in laddas då automatiskt upp i Företagsportalen och kan därefter aktiveras. I Företagsportalen kan du även ladda upp färdiginspelade talsvarsmeddelanden och filer som du kan använda för Musik under kötid.

Logga in/logga ut en agent

Agenten kan logga in och logga ut via Telenor One appen, Mina sidor eller genom att ringa kortnummer 833 från mobiltelefon i Telenors nät eller 0708-222 833. Se "Lathund för agenter i gruppnummer".

Som administratör kan du logga in och logga ut en agent via Telenor One appen eller Företagsportalen