

TELE2 VÄXEL

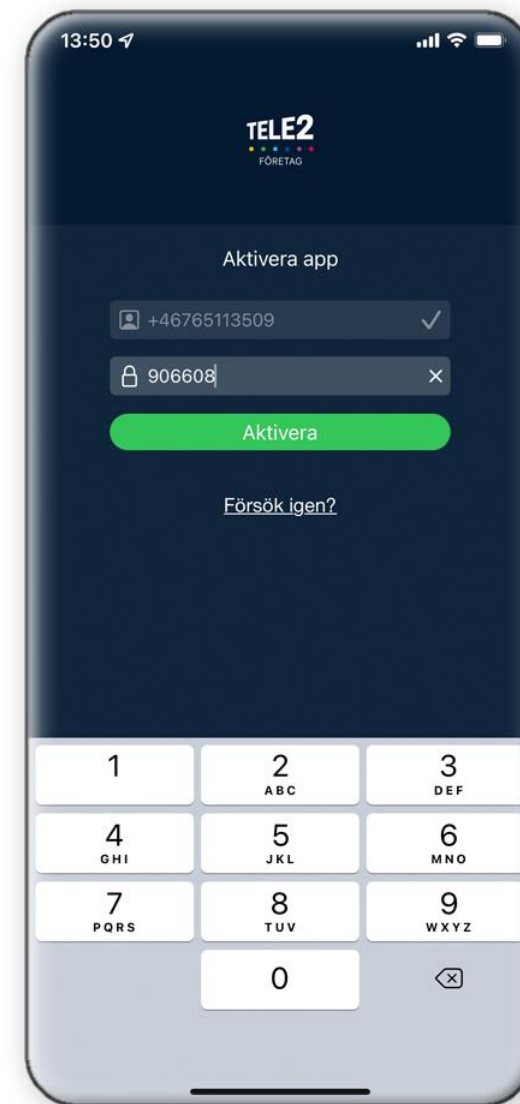
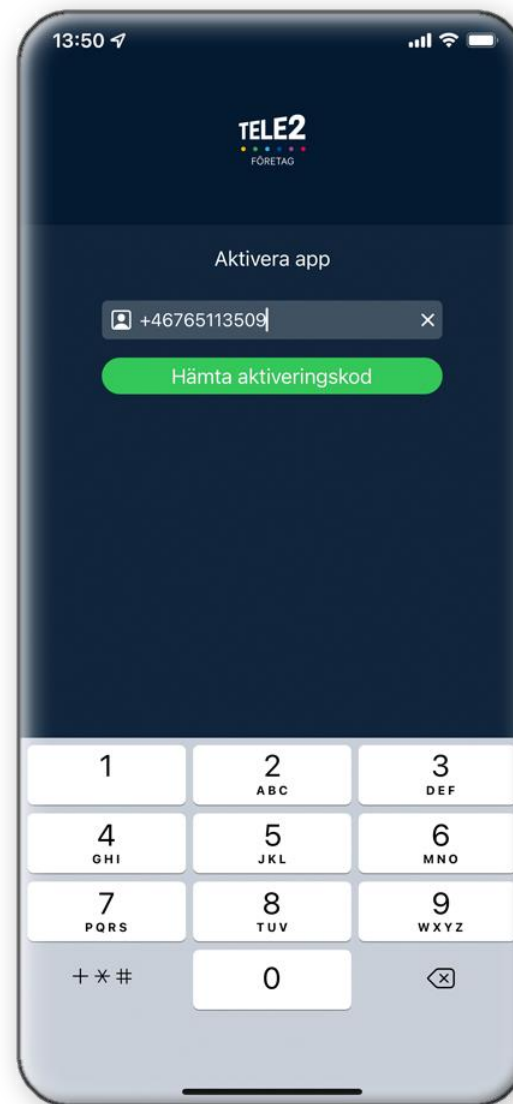
Kom igång med appen



Kom igång

1. Ladda ner mobilappen från App Store eller Google play store. Sök efter Tele2 Växel. Öppna appen när den laddats ned.
2. Ange ditt mobilnummer med landskod (+467xxxxxxx) och tryck Hämta aktiveringskod.
3. Du får nu ett SMS med en aktiveringskod, ange koden i appen och tryck Aktivera. Nu aktiveras din användarprofil och företagets kontaktlista automatiskt i din mobiltelefon.
4. Appen frågar nu om du vill tillåta att den kommer åt telefonens kontaktlista och att hantera telefonsamtal. Acceptera detta för att kunna dra full nytta av appens funktioner.
5. Ring 222 för att spela in ett meddelande i röstbrevlådan.

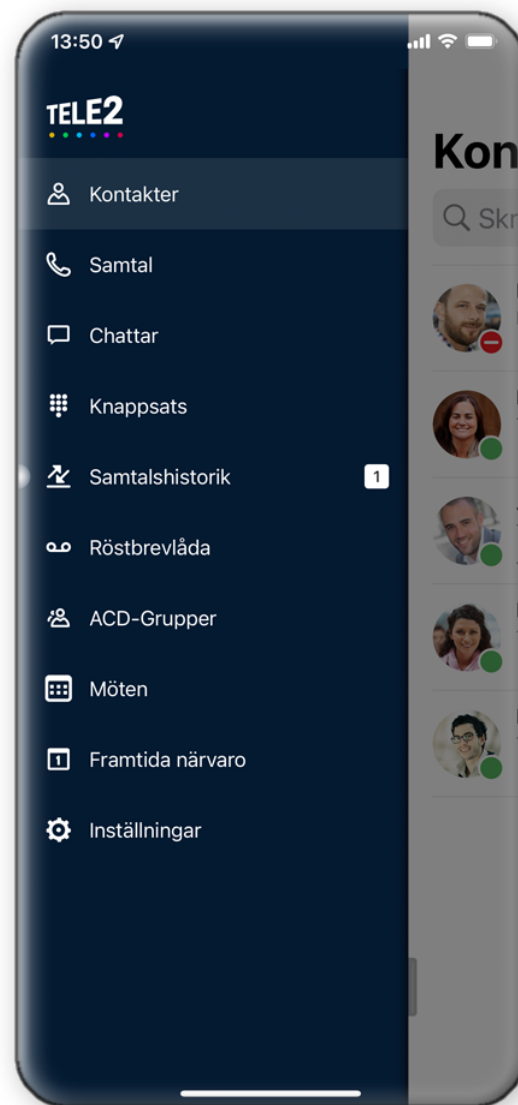
Tänk på att du behöver ha ett konto registrerat på App Store eller Google play store för att kunna ladda ner appar.



Menyer i appen

Appens huvudmeny nås genom att dra det lilla handtaget längst ned på vänster sida åt höger.

Här finns de flesta funktioner i appen.



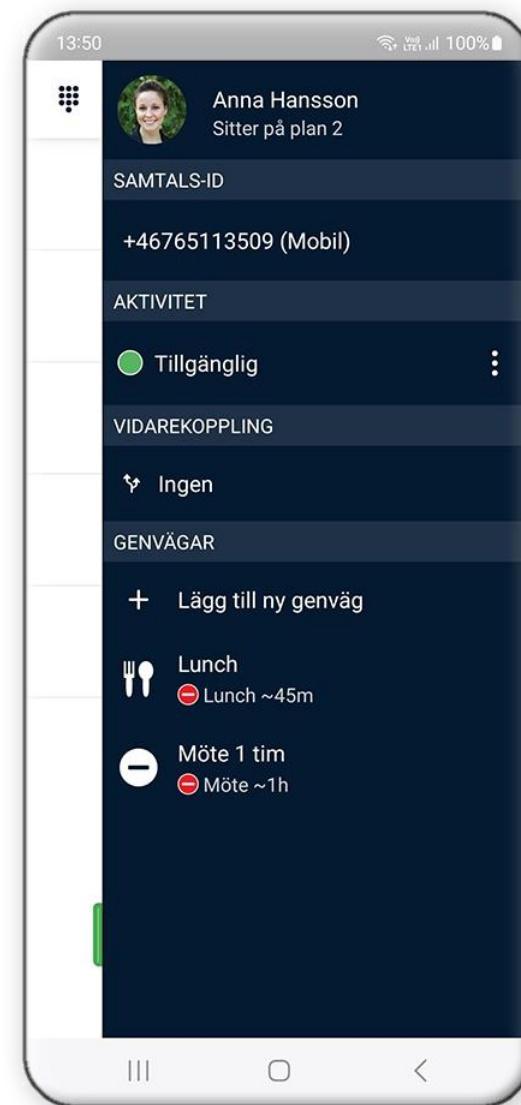
På höger sida finns en meny för att se information om dig (under ditt namn) och för hänvisningsaktiviteter.

Drag det lilla handtaget längst ned på höger sida åt vänster.

Handtaget lyser grönt när du är tillgänglig och rött när du är hänvisad.

Tryck på hänvisningen under ditt namn för att ändra direkt, eller på de tre prickarna  för att t.ex. ändra sluttid.

Mer info om hänvisning längre fram.



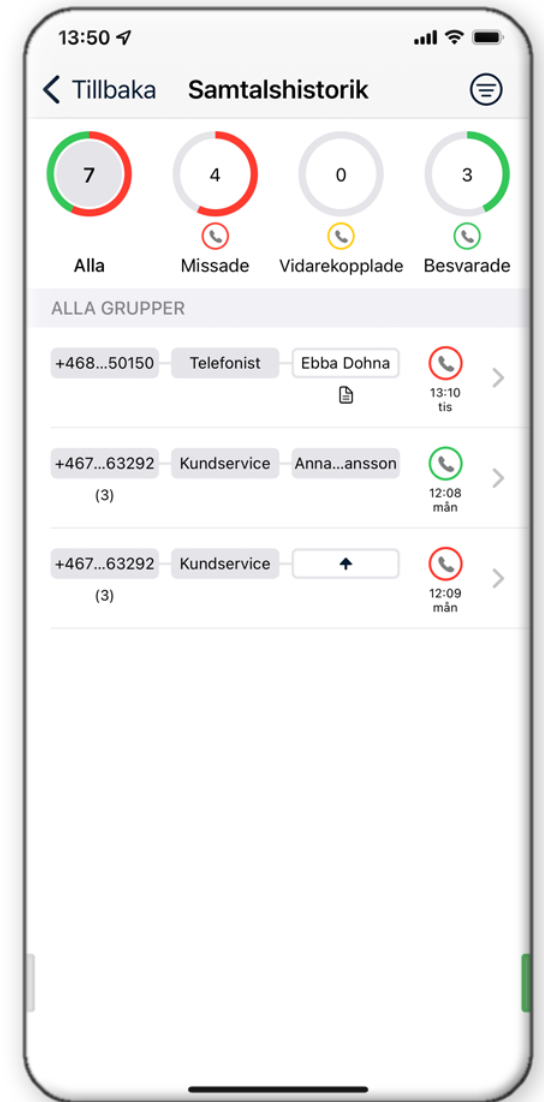
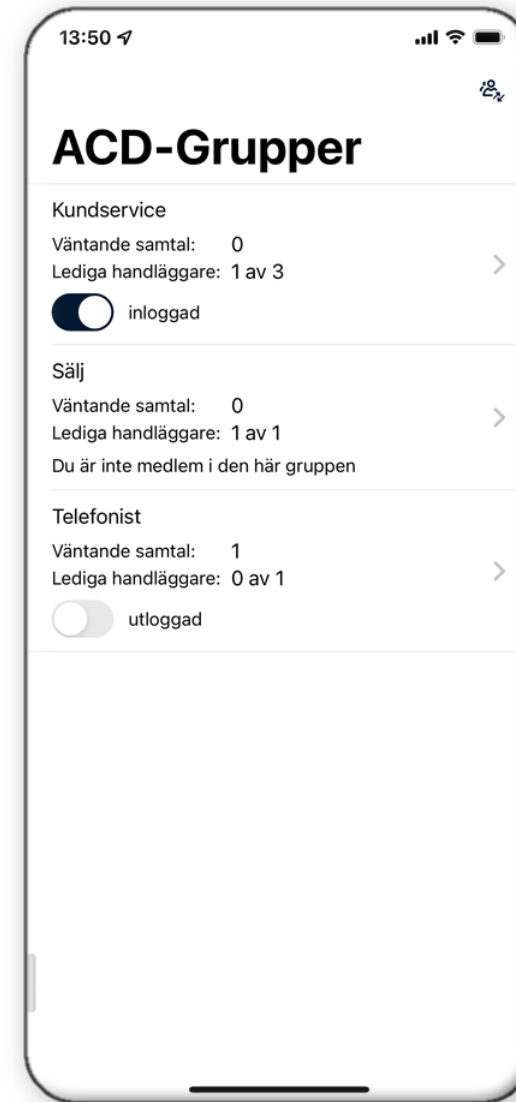
ACD-Grupper

Om du är medlem i en Svarsgrupp med kö, Avancerad Svarsgrupp eller Telefonistgrupp loggar du in och ut under ACD-Grupper i huvudmenyn.

Du ser både i text samt på knappen under respektive svarsgrupp om du är inloggad eller utloggad.

Du ser antal väntande samtal samt hur många av dina kollegor i gruppen som är tillgängliga.

Genom att trycka på symbolen  längst upp i högra hörnet visas grupplaggen med samtals-historik för dina grupper.



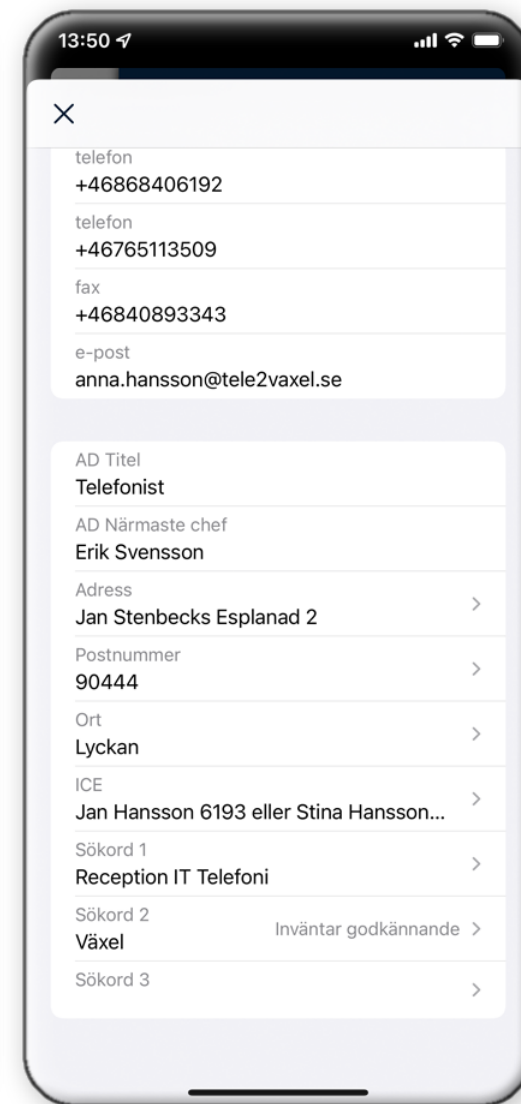
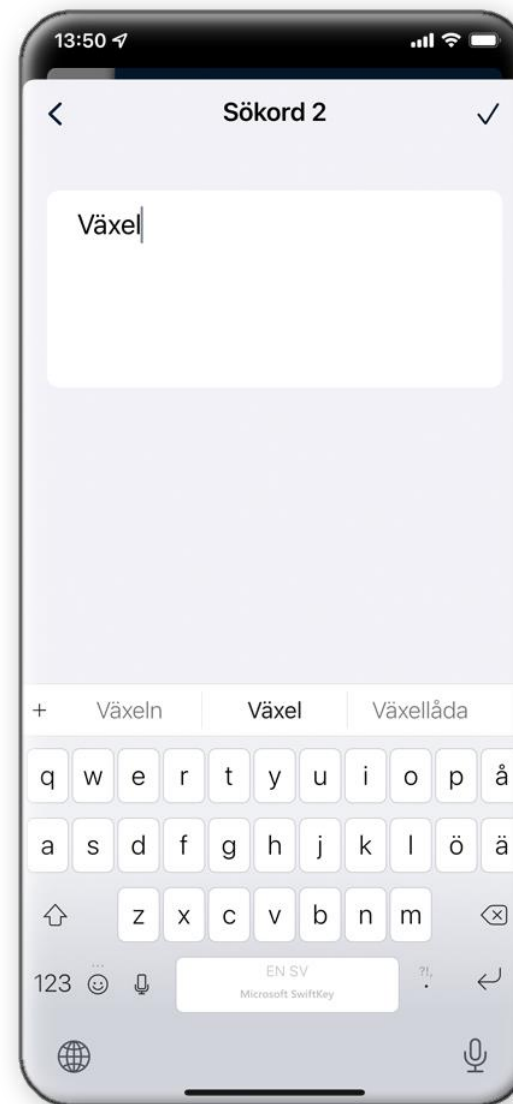
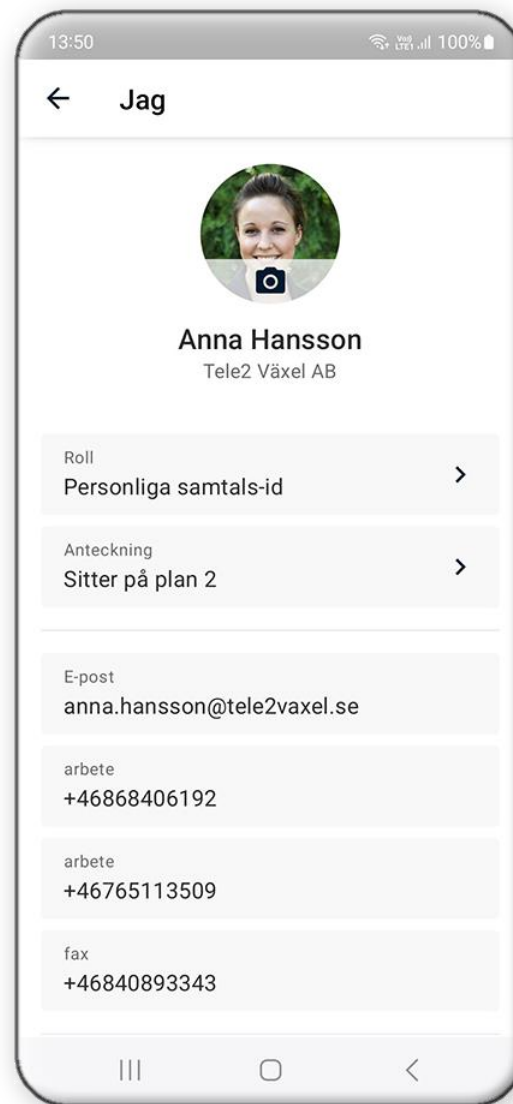
Min information

Du kan se den information som finns om dig i växeln genom att dra handtaget till vänster och trycka på ditt namn.

Vid Anteckning kan du skriva in en kort information som dina kollegor kan se när de söker på dig.

Om det visas en liten pil vid någon av rubrikerna kan du själv ändra det som står där.

Innan din ändring slår igenom behöver du be en administratör att godkänna den.



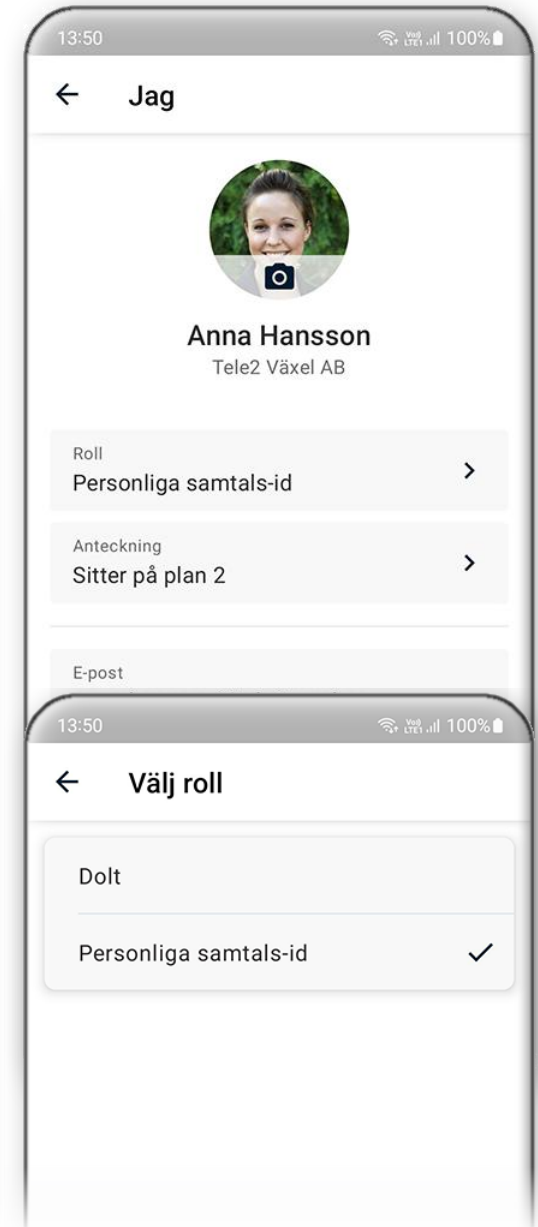
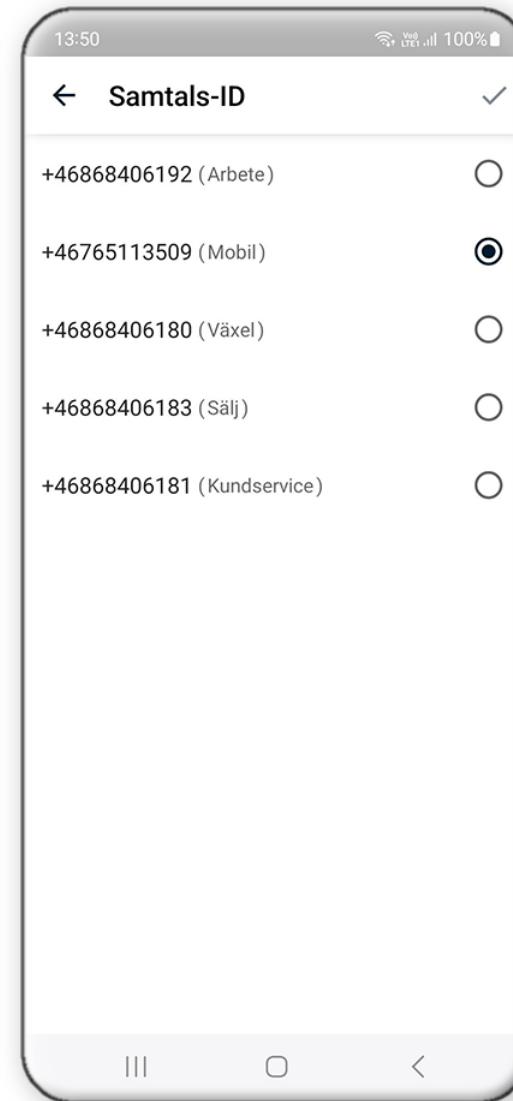
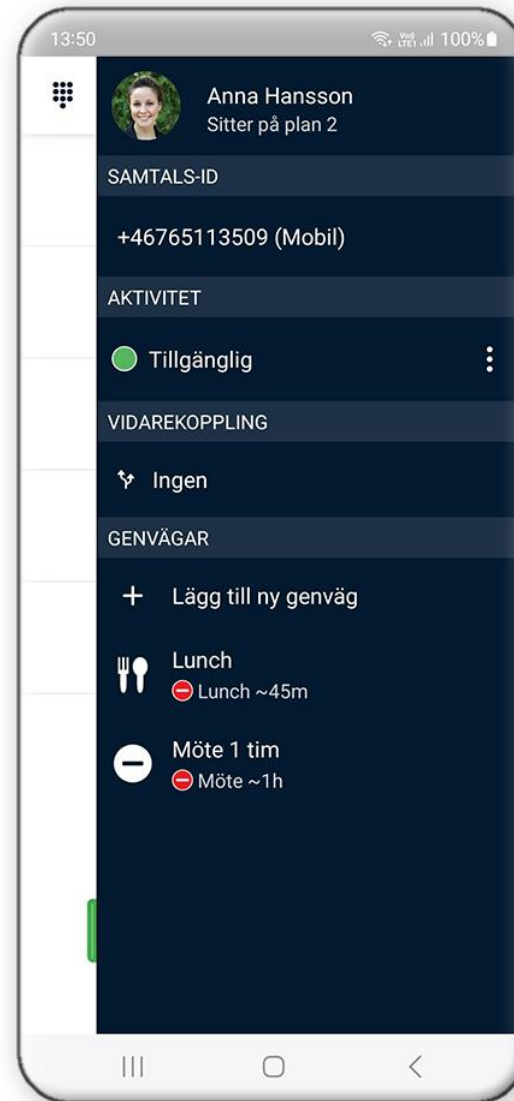
Nummervisning med samtals-id

1. Gå till huvudmenyn, dra handtaget från höger till vänster.
2. Tryck på numret under Samtals-id och välj vilket av dina tillgängliga nummer du vill presentera.
3. Tryck på pilen uppe i högra hörnet för att spara.

Dolt nummer väljer du genom att trycka på ditt namn längst upp och sedan byta roll:

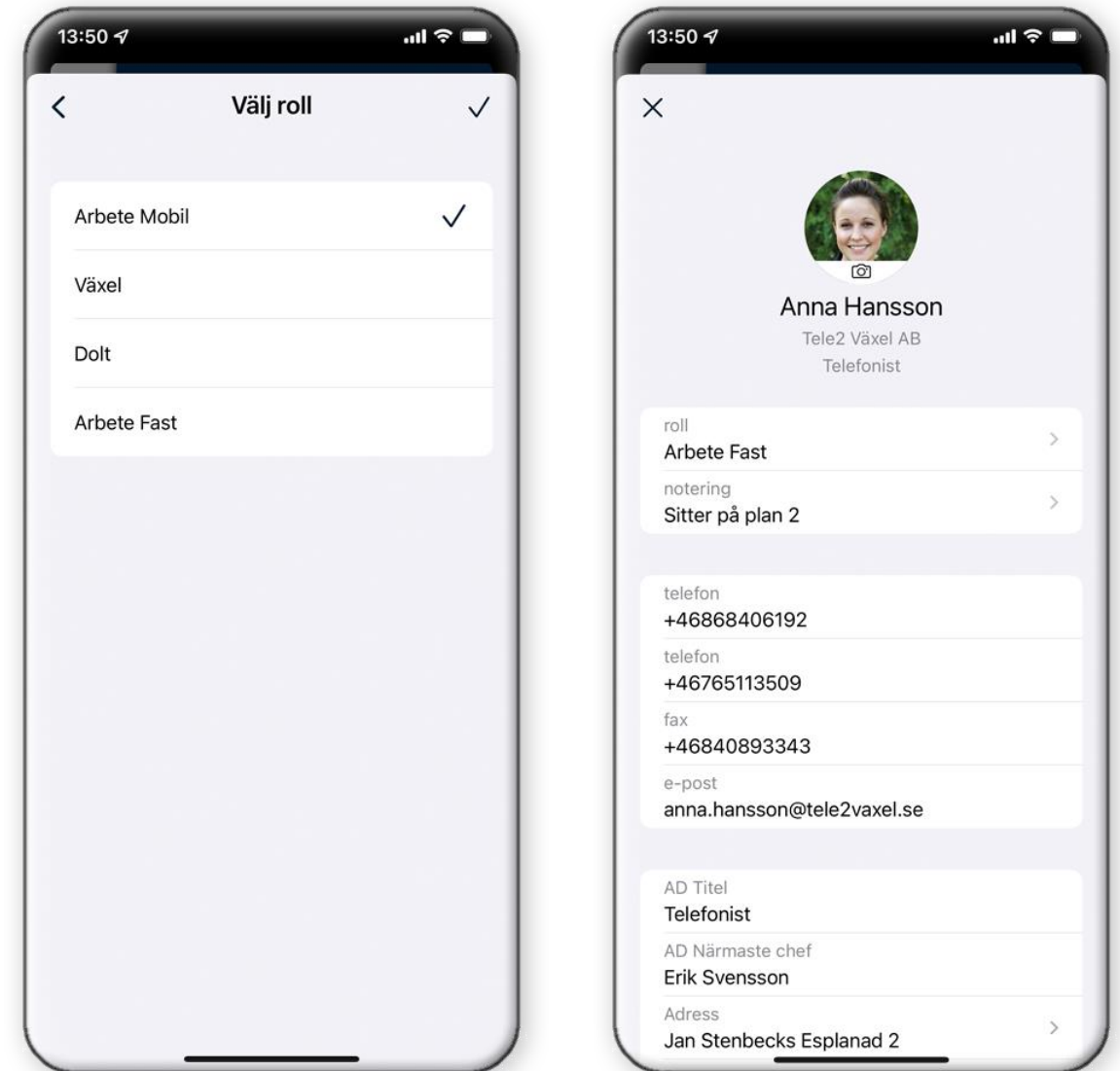
Personliga samtals-id – Det nummer du valt under Samtals-id visas

Dolt – Visar "Dolt nummer".



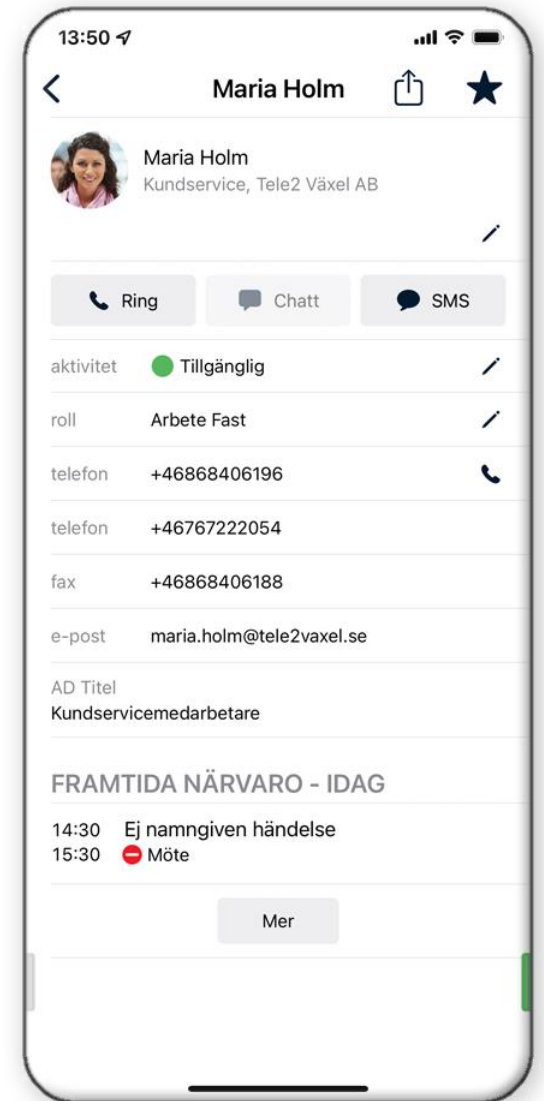
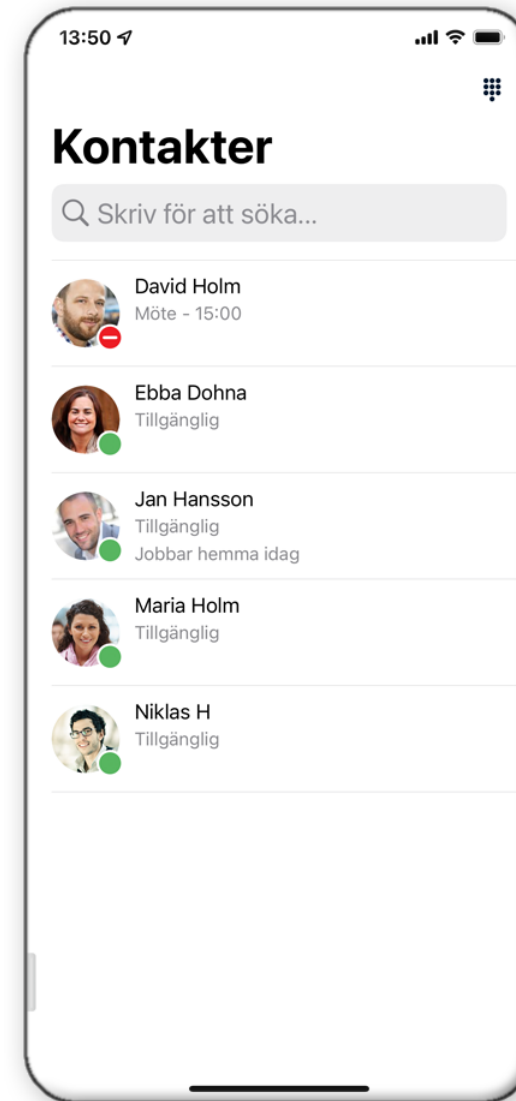
Nummervisning med roll

1. Gå till huvudmenyn, dra handtaget till vänster och tryck på ditt namn.
2. Tryck på pilen vid Roll.
3. Välj roll:
Arbete Mobil – Visar ditt mobilnummer.
Arbete Fast – Visar ditt fasta nummer, om du har ett. Annars visas ditt mobilnummer.
Växel – Visar företagets Växelnummer eller huvudnummer.
Dolt – Visar ”Dolt nummer”.
4. Tryck på pilen uppe i högra hörnet för att spara.



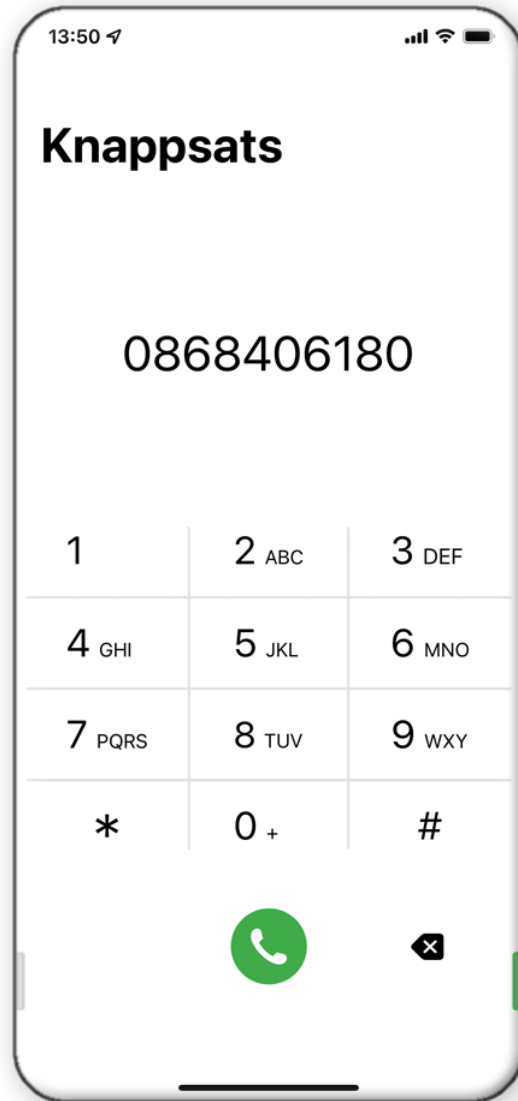
Ring via kontaktlista

1. Gå till huvudmenyn och tryck Kontakter.
2. Tryck på den kontakt du vill ringa, eller tryck i sökfältet för att söka i kontaktlistan.
3. Tryck på Ring för att ringa kontaktens primära telefonnummer.
4. Om kontakten har flera nummer kan du välja vilket nummer du vill ringa till genom att trycka på knappen  vid respektive nummer.



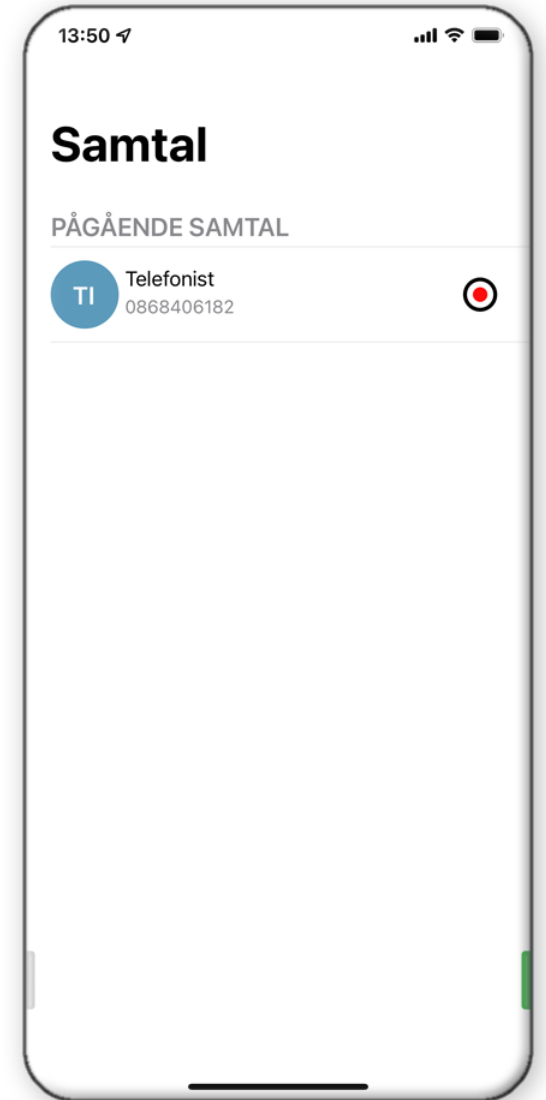
Ring via telefonnummer

1. Välj Knappsats i huvudmenyn.
2. Slå in telefonnumret du vill ringa.
3. Klicka på den gröna luren.



Spela in samtal

1. Under pågående samtal, öppna appen och välj Samtal i huvudmenyn.
2. Tryck på den röda knappen för att starta inspelning.
3. Tryck sedan på den svarta knappen om du vill stoppa inspelningen.



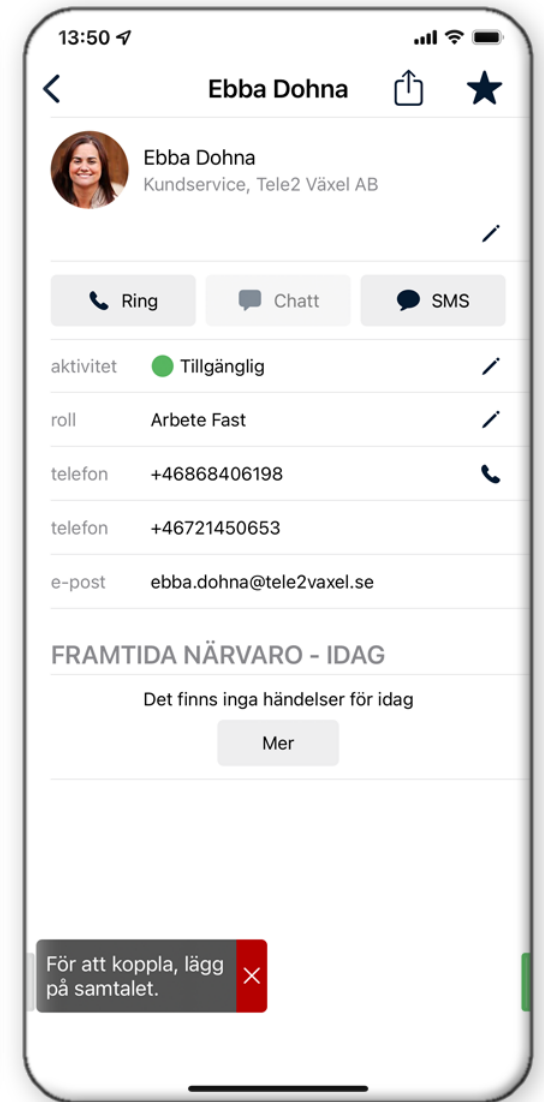
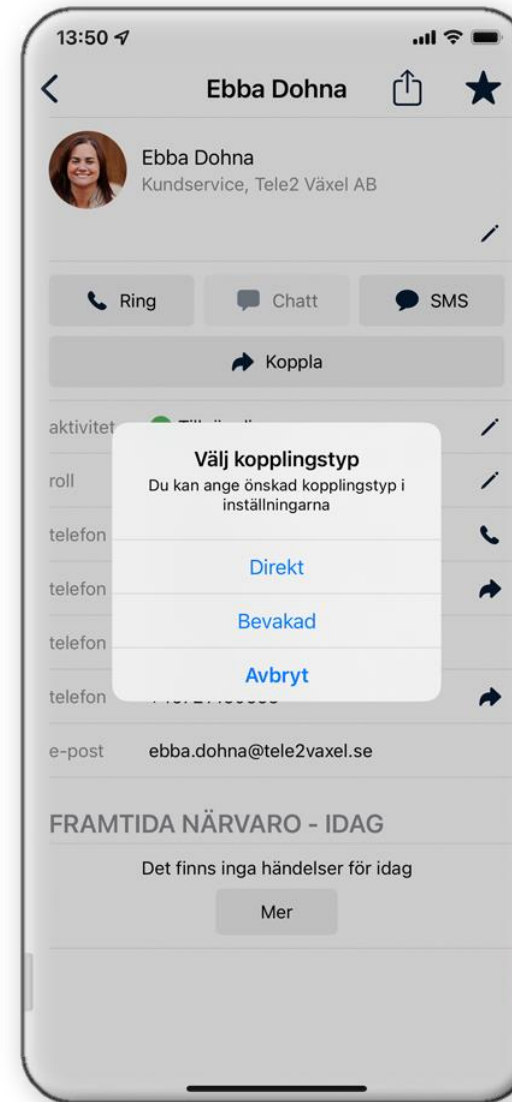
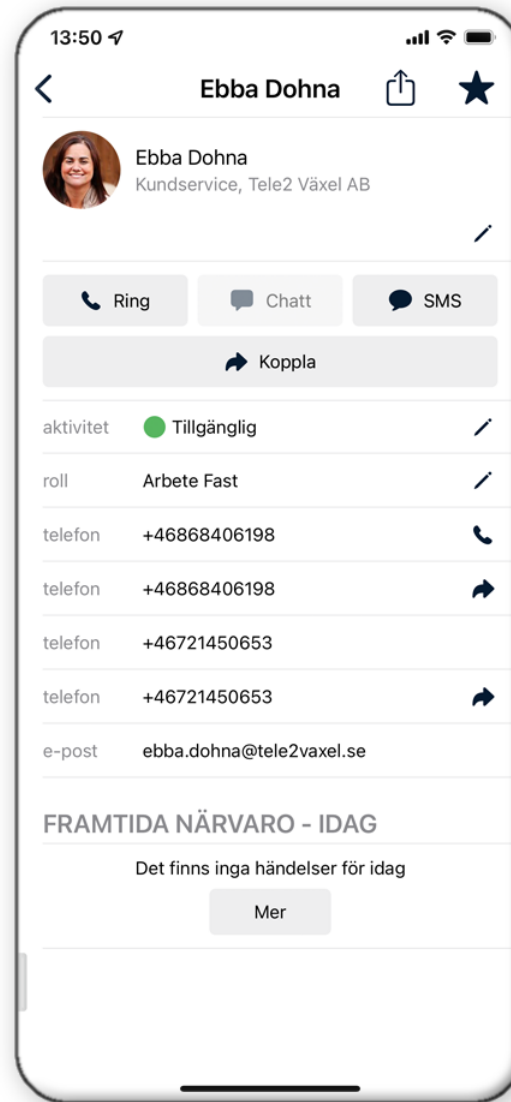
Koppla samtal i Iphone

1. Under ett pågående samtal, gå till Tele2 Växel-appen.
2. Sök upp och tryck på den kontakt du vill koppla till. Tryck sedan på knappen

Koppla

3. Du får sedan välja om du vill göra en bevakad koppling, d.v.s. att du först talar med den du vill koppla samtal till, eller koppla över samtalet direkt.
4. Vid bevakad koppling: För att koppla, lägg på luren. Om koppling ej kan ske pga ej svar eller att personen inte kan ta samtalet, tas samtalet tillbaka med X.

För att koppla, lägg på samtalet.



För att koppla, lägg på samtalet.



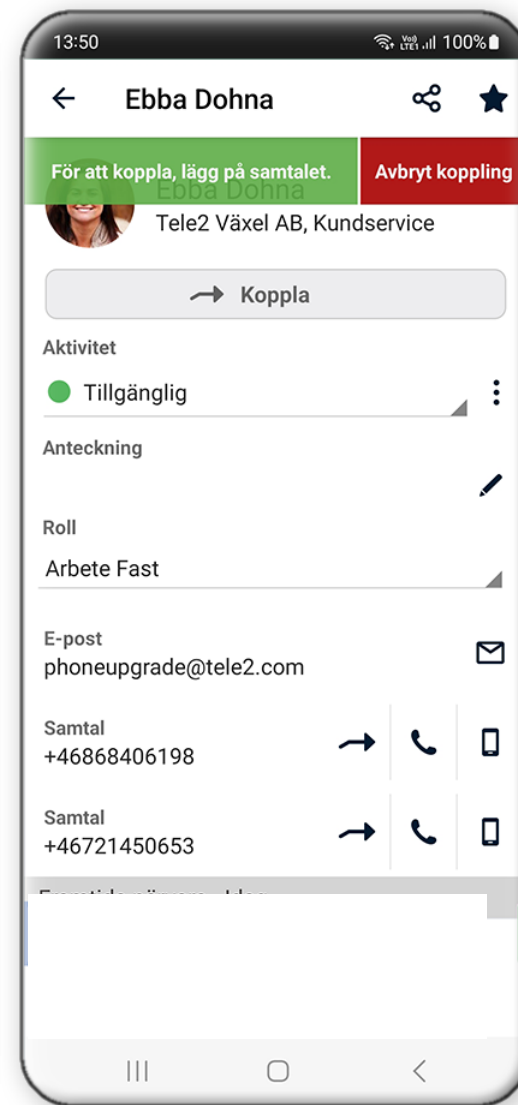
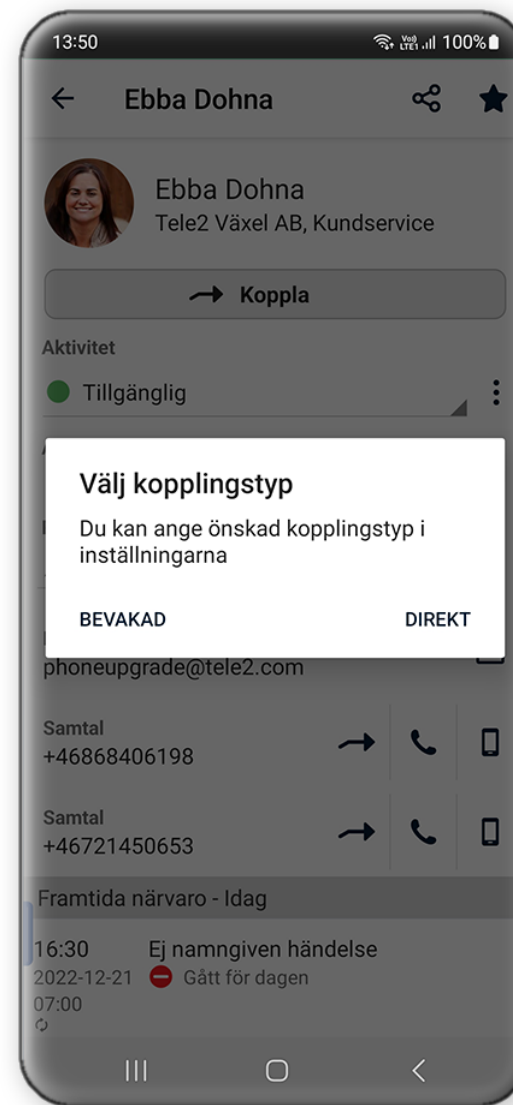
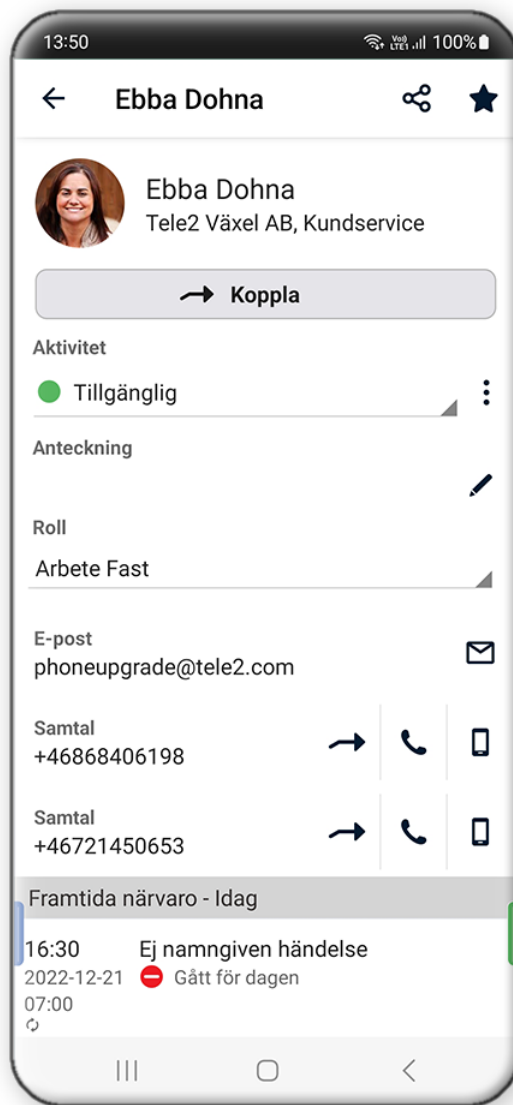
Koppla samtal i Android

1. Under ett pågående samtal, gå till Tele2 Växel-appen.
2. Sök upp och tryck på den kontakt du vill koppla till. Tryck sedan på knappen

→ Koppla

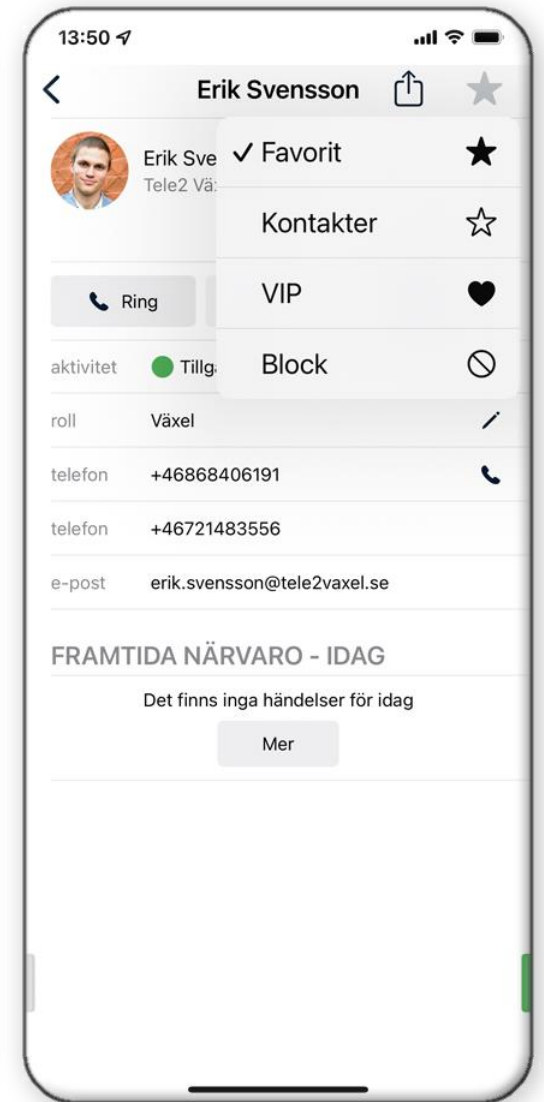
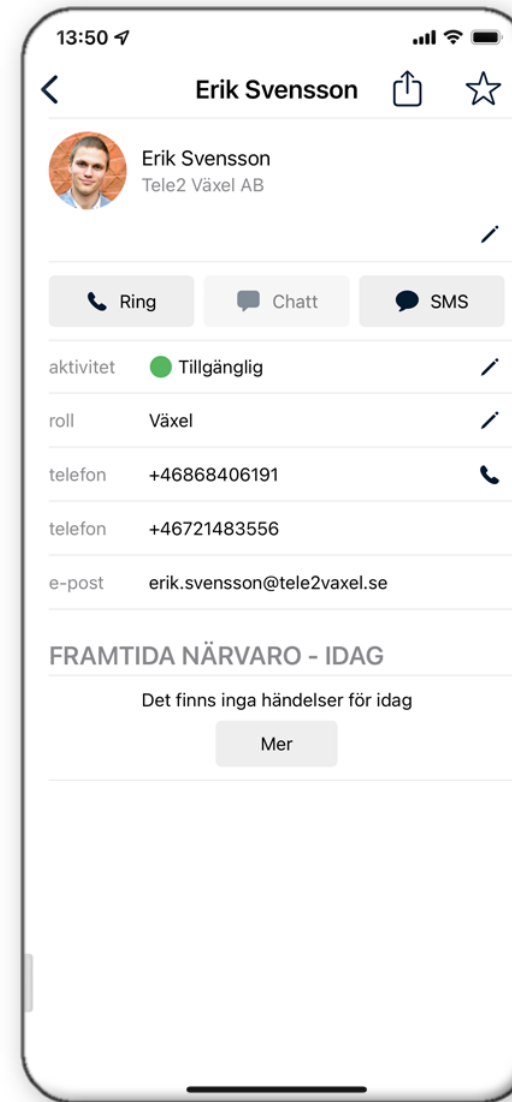
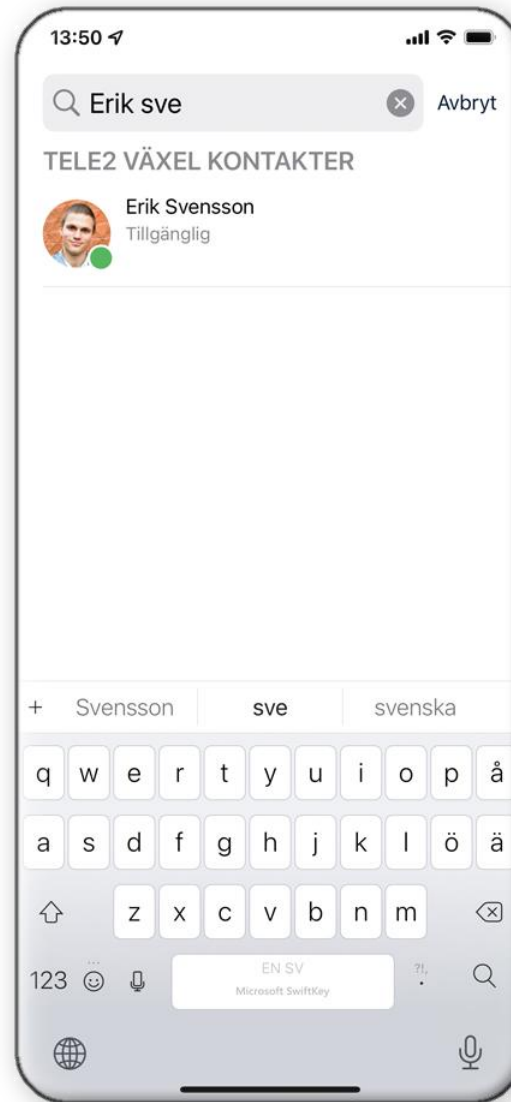
3. Du får sedan välja om du vill göra en bevakad koppling, d.v.s. att du först talar med den du vill koppla samtal till, eller koppla över samtalet direkt.
4. Vid bevakad koppling: För att koppla, lägg på luren. Om koppling ej kan ske pga ej svar eller att personen inte kan ta samtalet, tas samtalet tillbaka med **Avbryt koppling**.

Avbryt koppling



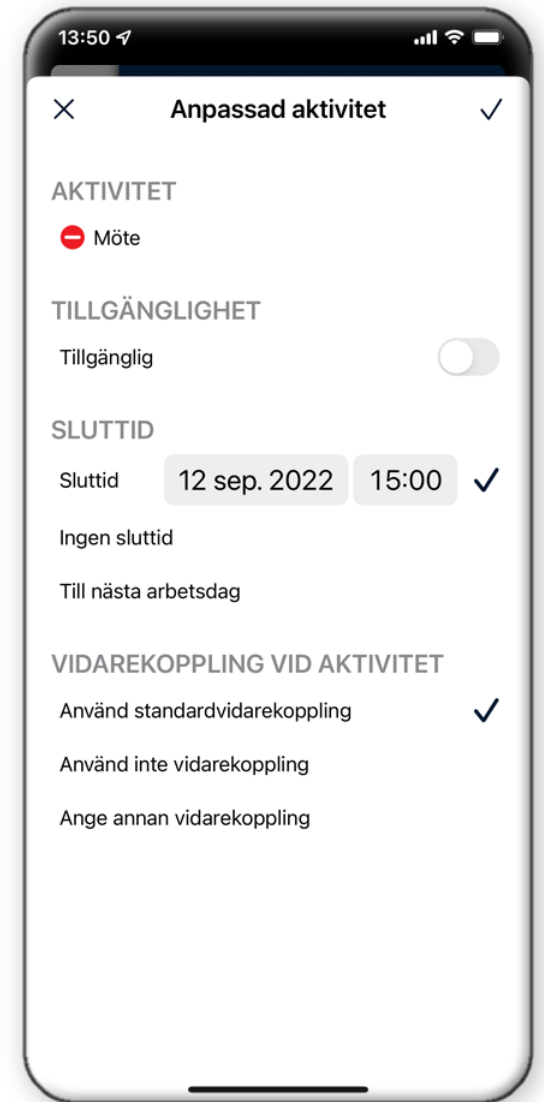
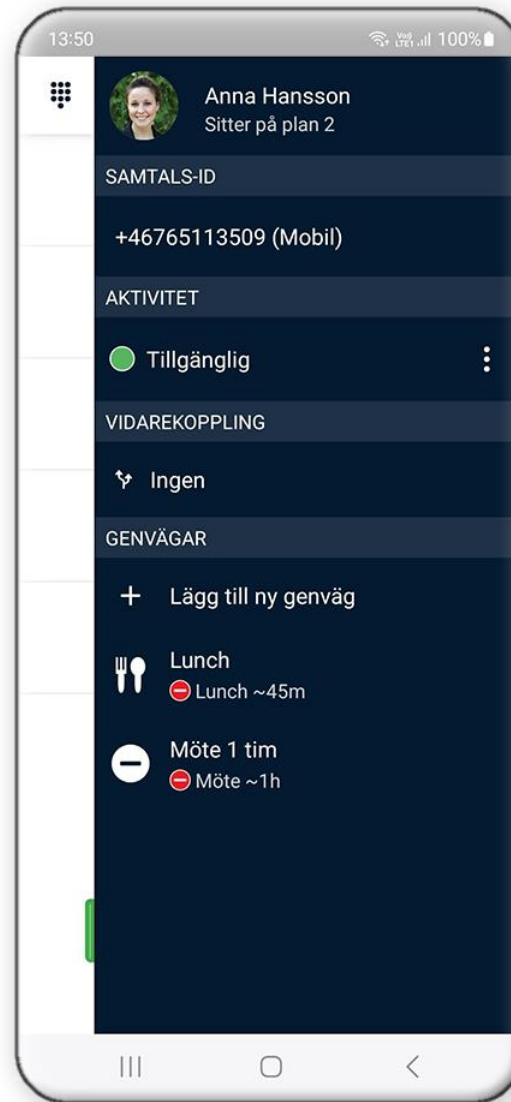
Lägg till en kontakt som favorit

1. Sök upp personen du vill lägga till i din favoritlista under menyn Kontakt och klicka på den.
2. Klicka på stjärnan ☆ överst i högra hörnet.
3. Välj Favorit för att lägga till kontakten i din favoritlista. Det innebär att du inte behöver söka upp kontakten varje gång du går in i appen utan den visas alltid i kontaktlistan.
4. Önskar du ta bort en Favorit, klicka på kontakten och sedan på stjärnan överst i högra hörnet.
5. Välj Kontakt. Kontakten är nu borttagen ur din favoritlista, men fortfarande sökbar.



Välj frånvaroorsak

1. Gå till menyn för aktiviteter på höger sida.
Under ditt namn syns den aktivitet som är inställd just nu, klicka på den.
2. Välj den hänvisningsaktivitet du vill byta till.
3. Tryck på menyknappen  för att anpassa aktiviteten, t.ex. ange en sluttid.
De i växeln och dina kollegor ser när du förväntas vara tillbaka – de som ringer till dig får höra när du är tillbaka.
4. Om du inte angett sluttid öppnas inte telefonen automatiskt.
Du kan alltid öppna telefonen genom att välja hänvisningsaktivitet Tillgänglig.



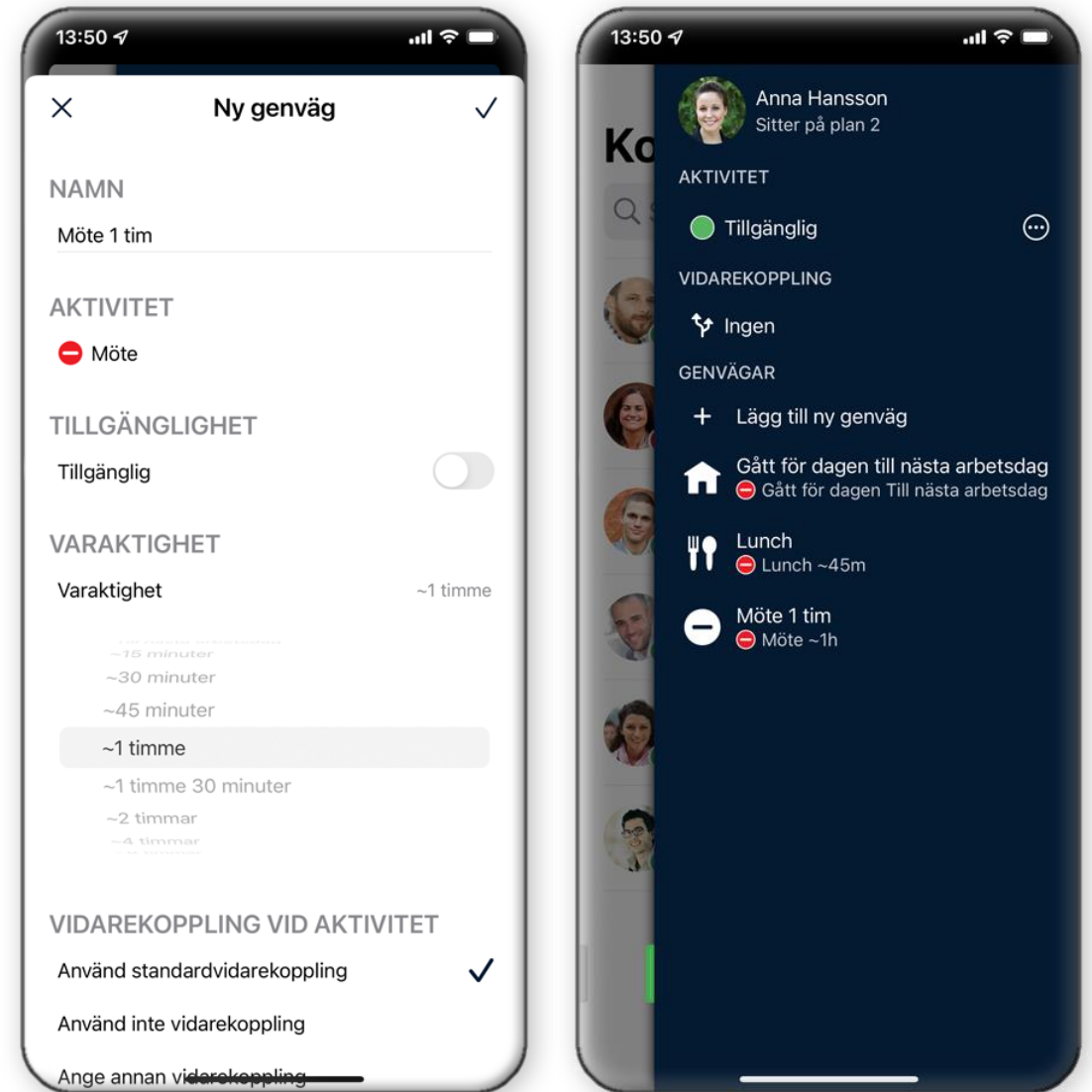
Skapa genväg för frånvaro

1. Gå till menyn för aktiviteter på höger sida. Klicka på + Lägg till ny genväg.
2. Namnge din genväg och välj en aktivitet
3. Välj om telefonen ska vara öppen eller stängd vid Tillgänglighet.
4. Bestäm varaktigheten för hänvisningen.
5. Ange om din telefon ska vidarekopplas någonstans när du trycker på genvägen och välj gärna en ikon för att snabbare hitta rätt genväg.
6. Klicka på bocken i det övre högra hörnet.
7. Din nya genväg visas under Genvägar.

Klicka på genvägen för att sätta din hänvisning med den valda aktiviteten.

Din status ändras direkt när du klickar på genvägen och varar så länge som varaktigheten är inställd i genvägen.

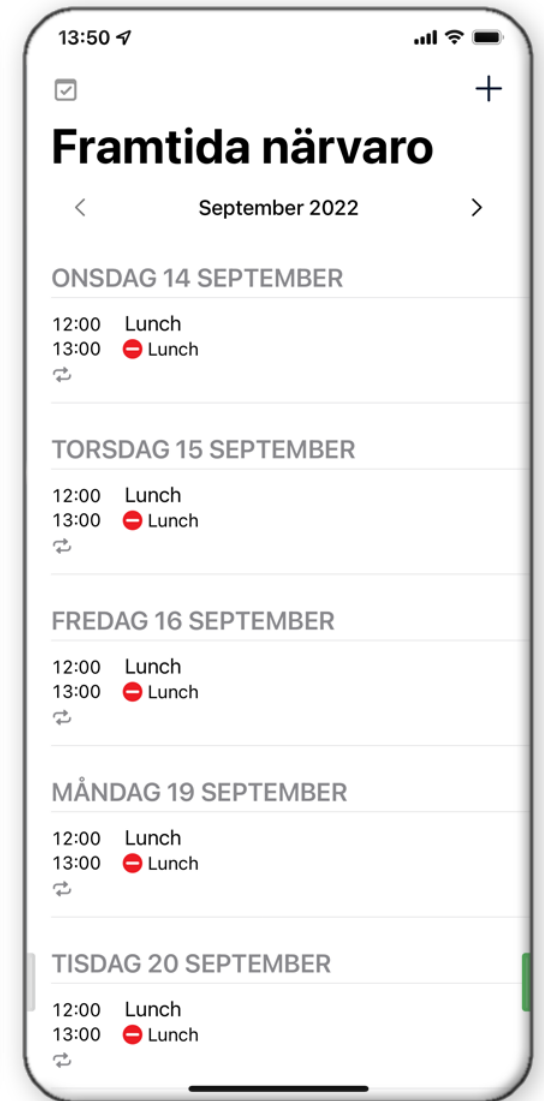
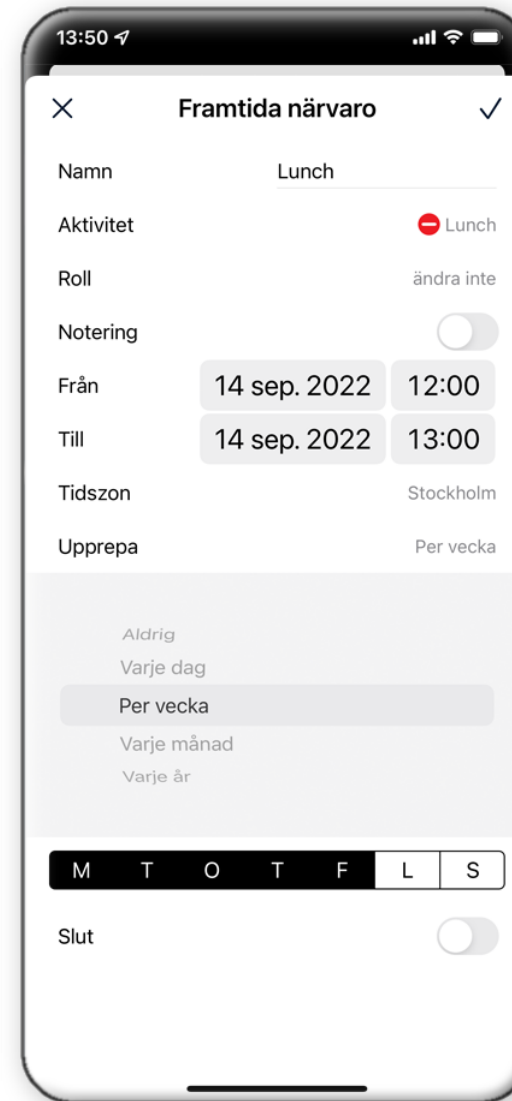
Om du kommer tillbaka tidigare och vill avbryta din frånvaro, gå tillbaka till menyn för aktiviteter och välj Tillgänglig under Aktivitet.



Framtida hänvisning

1. Gå till huvudmenyn och tryck Framtida närvaro.
2. Tryck + i övre högra hörnet.
3. Namnge händelsen.
4. Välj aktivitet (frånvaroorsak).
5. Välj när hänvisningen ska börja samt sluta gälla.
6. Välj om hänvisningen ska upprepas t.ex. varje vecka eller varje månad.
7. Klicka på bocken i övre högra hörnet.

För att ta bort en framtida hänvisning, klicka på en frånvaro och Ta bort.

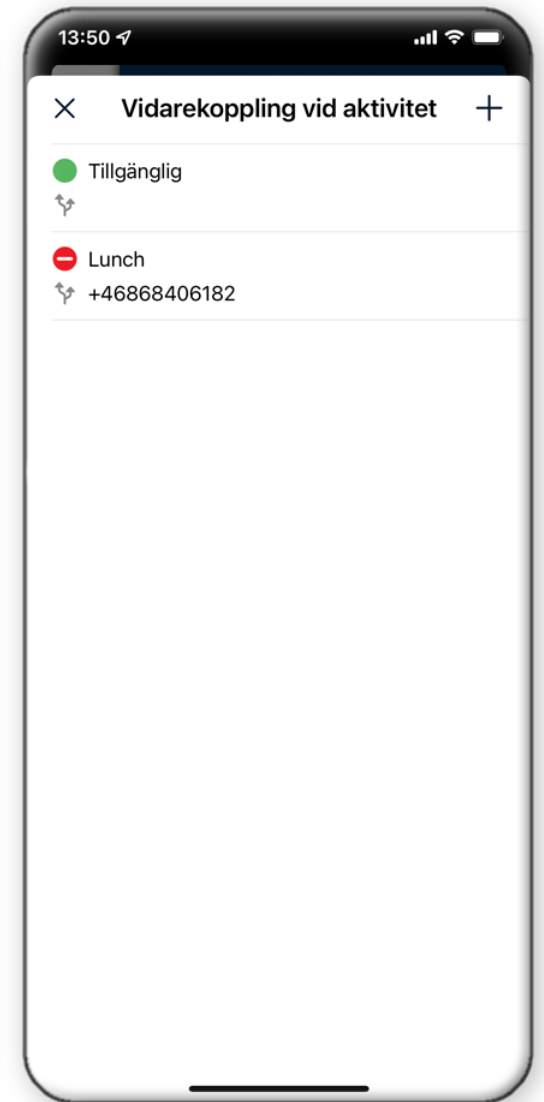
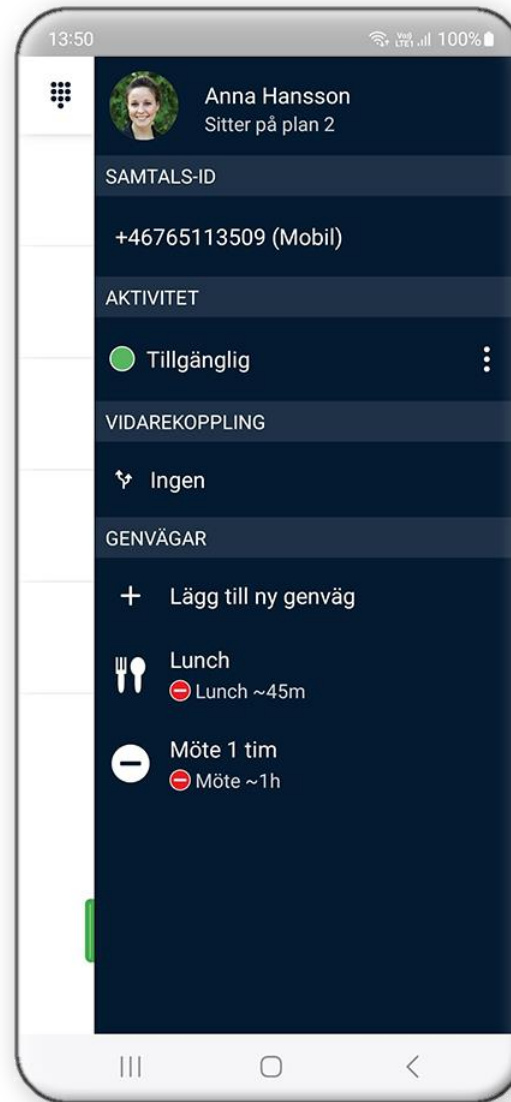


Vidarekoppling vid aktivitet

Du kan skapa vidarekopplingar som aktiveras automatiskt när du har en viss hänvisningsaktivitet.

1. Dra från höger till vänster för att visa menyn för hänvisningsaktiviteter.
2. Tryck på  Ingen under rubriken Vidarekoppling.
3. Tryck + och välj aktivitet.
4. Skriv in ett telefonnummer under Vidarekoppla till eller sök upp en kontakt.
5. Klicka på bocken i övre högra hörnet.

För att ta bort en vidarekoppling, klicka på den och sedan på Ta bort.



Vidarekoppling

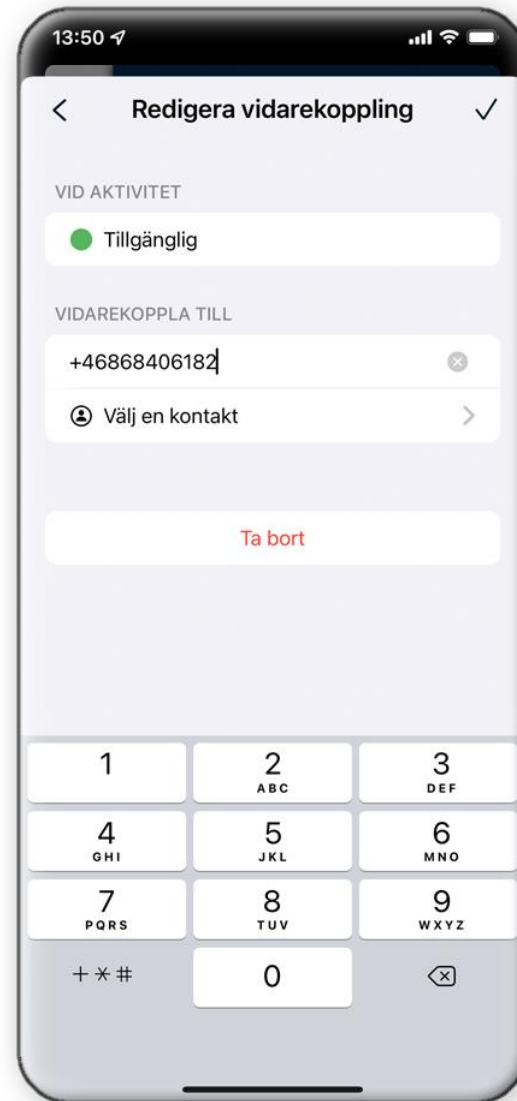
Alternativ 1

Följ instruktionen för Vidarekoppling vid aktivitet.

— Välj aktiviteten Tillgänglig

Detta gör att du alltid vidarekopplar din telefon till samma ställe när du har aktiviteten Tillgänglig, tills du tar bort regeln igen.

Du kan lägga in samma eller andra destinationer för andra aktiviteter.

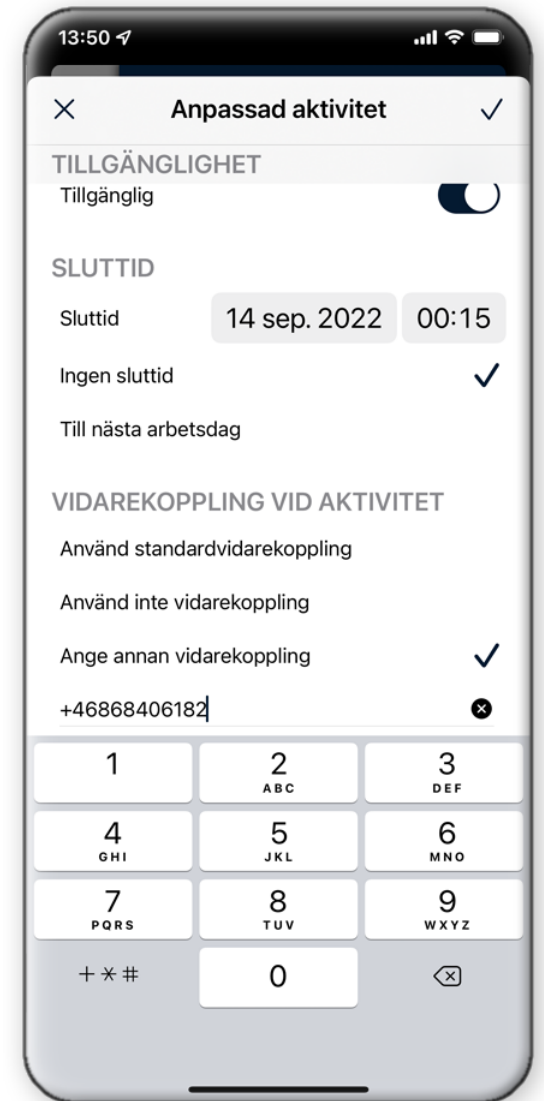


Alternativ 2

1. Tryck på knappen  i menyn för hänvisningsaktiviteter när aktiviteten Tillgänglig visas.
2. Välj Ange annan vidarekoppling under Vidarekoppling vid aktivitet.
3. Ange nummer och tryck bocken i det övre högra hörnet.

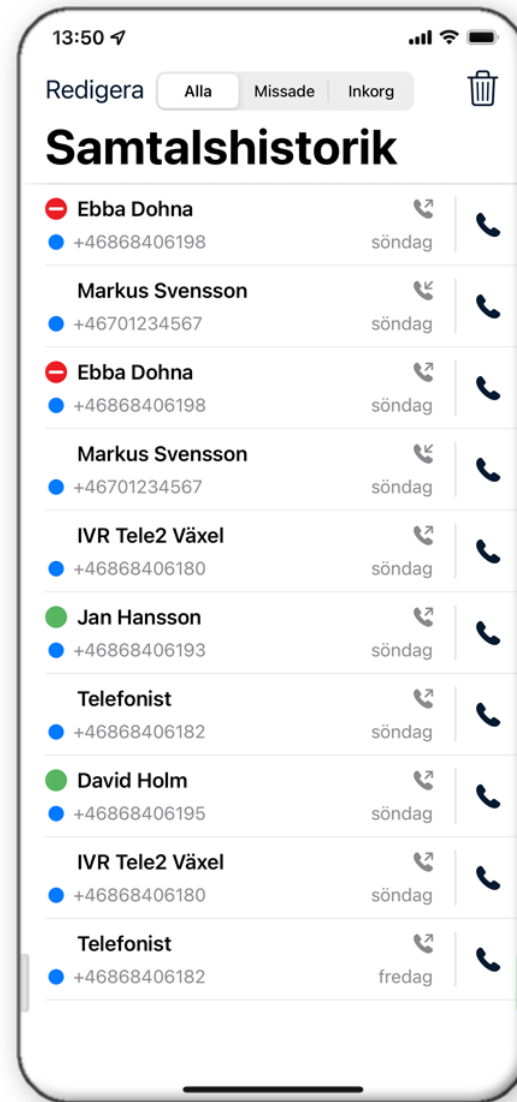
Detta gör att du tillfälligt vidarekopplar din telefon tills du ändrar din hänvisning nästa gång, antingen manuellt eller via framtida närvaro.

Här kan du också välja Använd inte vidarekoppling om du normalt har en vidarekoppling vid aktivitet.



Samtalshistorik

1. Gå till huvudmenyn i appen och tryck på Samtalshistorik.
2. Här finns flikarna Alla, Missade samt Inkorg.
3. Under Alla ser du alla samtal som inkommit till dig, såväl besvarade som missade.
4. Önskar du ringa upp ett nummer, klicka på luren.
5. Under Missade ser du endast dina missade samtal.
6. Under Inkorg ser du t.ex. dina inspelade samtal.



Lyssna av telefonsvararen

Alternativ 1

Ring 222 från din telefon.

Alternativ 2

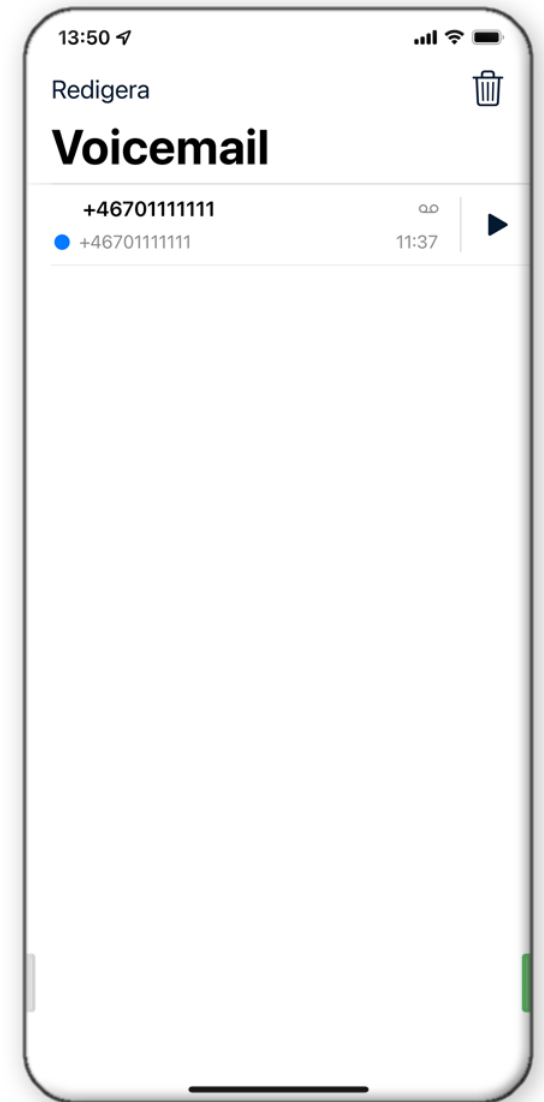
Du kan få avisering om nytt meddelande via e-post och/eller sms. Ställ in detta på Min Sida menyn Tjänster och Inställningar för röstmeddelanden.

Lyssna av dem i Inkorgen på Min Sida.

Tips: Du kan få meddelandet bifogat som fil via e-post.

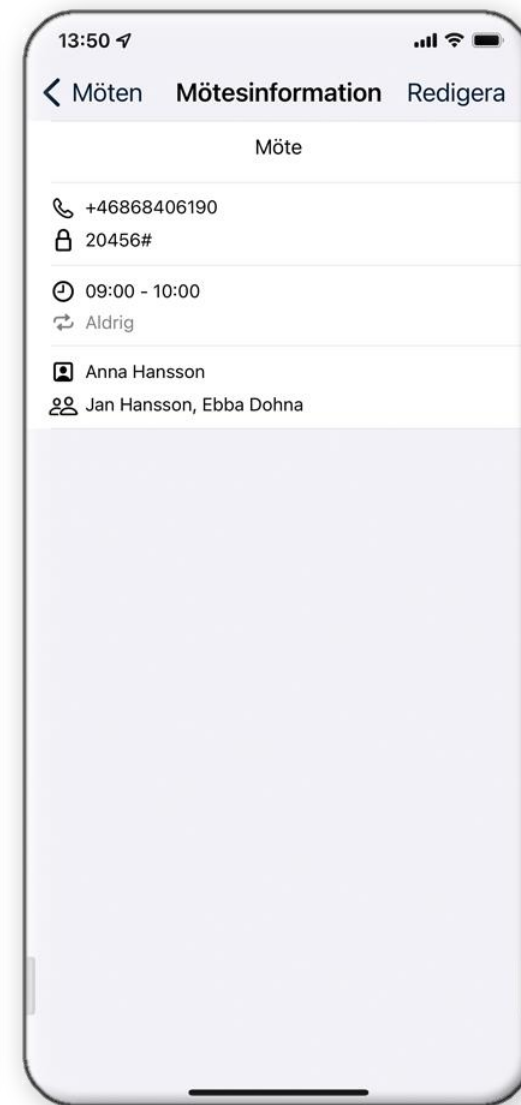
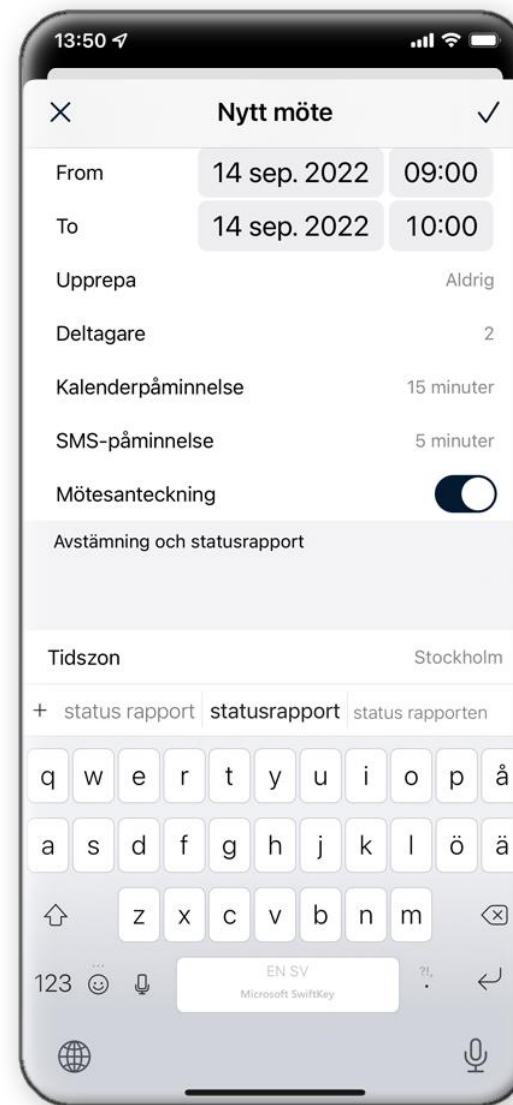
Alternativ 3

Gå till huvudmenyn i appen och tryck på Röstbrevlåda. Lyssna av meddelandet genom att klicka på ►.



Möten (tilläggstjänst för telefonkonferens)

1. Gå till huvudmenyn i appen och tryck på Möten.
 2. Klicka på plustecknet i övre högra hörnet.
 3. Namnge mötet.
 4. Skriv in start- respektive sluttid för mötet.
 5. Skriv in om mötet skall vara återkommande eller ej.
 6. Skriv in deltagare.
 7. Skriv in eventuella påminnelser.
 8. Skriv in eventuell mötesanteckning.
 9. Klicka på bocken i det övre högra hörnet.
-
1. För att avboka eller göra ändringar i mötesinbjudan, klicka på aktuellt möte under menyn Möten.
 2. Klicka på Redigera i övre högra hörnet.
 3. Gör ändringar och klicka på bocken i det övre högra hörnet.



Inställningar

1. Gå till huvudmenyn och Inställningar. Här kan du göra vissa inställningar för dina samtal och notiser.
2. Under Samtal kan du sätta om du alltid vill koppla samtal direkt, göra bevakad koppling eller få en fråga varje gång du kopplar.
3. Under Kontakter kan du ange om appen ska synkronisera dina favoriter till den lokala telefonboken i din telefon.
4. Under Skärm kan du välja om appen ska visa ljust läge, mörkt läge eller följa inställningen i din telefon.



Vanliga frågor (FAQ)

Fråga: Vad är ett Apple ID/Google play-konto?

Svar: För att kunna ladda hem appar i telefonen måste du ha ett konto registrerat. Det gör du enkelt direkt i telefonen alternativt med hjälp av de här länkarna:

Apple ID: appleid.apple.com/se/account Google play: accounts.google.com/SignUp

Fråga: Var loggar jag in på Mina Sidor?

Svar: Om du har tillgång till vår nya användarportal hittar du den på <https://app.tele2vaxel.se>, den tidigare användarportalen finns på <https://tele2vaxel.se>

Fråga: Vad har jag för användarnamn?

Svar: Den på ditt företag som är företagsadministratör har fått ditt användarnamn.

Fråga: Vad har jag för lösenord?

Svar: Första gången du loggar in begär du ett nytt lösenord. Det gör du genom att ange ditt användarnamn (oftast ditt mobilnummer) och sedan välja "Få ett nytt lösenord".

Fråga: Vad händer när jag inte kan svara?

Svar: Som användare kan du själv styra vart dina samtal ska gå när du inte kan svara. Det gör du på Min sida och fliken Tjänster/Inställningar för röstmeddelande. Gäller det en Svart-/Avancerad Svartgrupp så sköter er företagsadministratör detta i sitt gränssnitt.

Fråga: Vad händer med samtalen när min svartgrupp är stängd eller när jag hänvisar min telefon?

Svar: Den som är företagsadministratör ställer in olika grupperns öppettider och vad som ska hända med samtalen när det är stängt. T ex kan man separera på fastnummer och mobilnummer.

Om du har frågor gällande växeln eller ditt abonnemang, kontakta den telefoniansvarige på ditt företag eller ring Tele2 Kundservice på 90 444

Bra länkar

- Skapa Apple ID
<https://appleid.apple.com/se/account>
- Skapa Google play konto
<https://accounts.google.com/SignUp?hl=sv>
- Tele2 Växel Användarportal
<https://app.tele2vaxel.se/>
- Inloggningssida Min Sida
<https://tele2vaxel.se/login>
- Manualer
<https://www.tele2.se/foretag/vaxel/kom-igang>
- Korta instruktionsfilmer
<https://www.tele2.se/foretag/support/vaxel/instruktionsfilmer>