



Advoco NetPBX – Röstbrevlådan för en grupp

Röstbrevlådan är ett digitalt system för hantering av röstmeddelanden i Advoco Software's IP-baserade telefonisystem NetPBX.

Administratören kan välja att automatiskt eller manuellt vidarekoppla gruppens inkommande samtal till gruppens röstbrevlåda i de fall som man inte vill använda sig av ett öppet/stängtmeddelande.

Den inringande möts av ett standard välkomstmeddelande eller ett, av kunden inspelat, meddelande och får därefter möjlighet att lämna ett röstmeddelande.

Administratören kan välja att inkomna meddelanden skickas via e-post, antingen som en avisering att det finns meddelanden att lyssna av eller med röstmeddelandet bifogat som en ljudfil, eller att från en extern telefon ringa in till röstbrevlådesystemet logga in och lyssna av dem.

Systemet administreras av användaren genom att skicka DTMF-koder med hjälp av knappsatsen på en telefon eller skärmen på en Softphone. Valmöjligheterna för att styra systemet i olika situationer är strukturerade i menyer, information om valen ges via en inspelad röst.

Detta dokument

Detta dokument är en kort beskrivning av funktion och hantering för en grupps röstbrevlåda i Advoco NetPBX® och baseras på produktversion 5.0A.

Informationen i detta dokument kan komma att ändras och Advoco Software förbehåller sig den fulla rätten att kontinuerligt förändra innehåll och funktioner i sina produkter.

Funktion

Röstbrevlådan fungerar som en "vanlig" telefonsvarare där den inringande får ett välkomstmeddelande och därefter kan lämna ett meddelande.

Vidarekopplingen av gruppens anknytning till brevlådan kan hanteras i flikarna *Fixed Forwards*, *Scheduled Forwards* eller *IVR* i det webbaserade administrativa gränssnittet i NetPBX.

Röstbrevlådans välkomstfras som ges till den inringande kan vara systemets standardfras eller en personlig fras som du själv spelat in.

Meddelanden som kommit in till röstbrevlådan sparas tills du lyssnat av dem och beslutat om de ska tas bort eller sparas. Du eller en e-postgrupp kan också bli aviserad via e-post så snart som ett meddelande kommit in. Ljudfilen kan också bifogas med aviseringen vilket gör att du inte behöver ringa till röstbrevlådan för att lyssna av eventuella meddelanden.

Avlyssning av meddelanden och övrig hantering av brevlådan görs genom att ringa till brevlådan från en extern telefon (t ex en mobiltelefon) och, efter inloggning, skicka DTMF-koder med hjälp av knappsatsen på telefonen.

Efter det att du loggat in till gruppens röstbrevlåda får du information om meddelandestatus, eventuella nya meddelanden läses upp och därefter ges valen för huvudmenyn. Du behöver inte vänta på att få all information, du kan alltid slå koden för att gå till en funktion i systemet. Du kan också alltid avsluta samtalet genom att lägga på luren.


Vidarekoppla samtal till röstbrevlådan

Administratören kan välja att automatiskt (via ett schema) eller manuellt vidarekoppla gruppens inkommande samtal till röstbrevlådan. Detta görs från det webbaserade administrativa gränssnittet i NetPBX.


Logga in på tenantens administrativa web, välj Groups i den vänsta menyn och klicka på **Edit** för den aktuella gruppen.

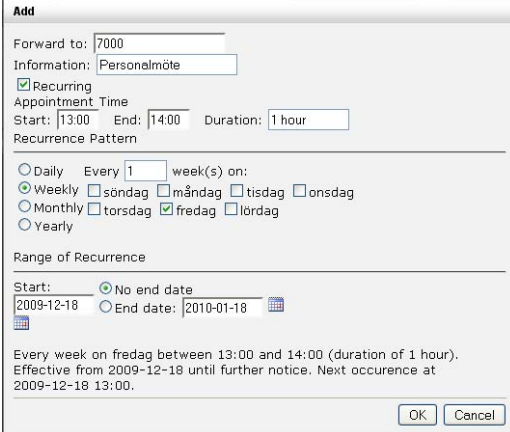
En hänvisning till gruppens röstbrevlåda kan göras i flikarna *Fixed Forwards*, *Scheduled Forwards* eller *IVR*.

Fliken Fixed Forwards

Handlingar	Sida / Dialog / Fält
<ol style="list-style-type: none"> Klicka på fliken <i>Fixed Forwards</i>. Aktivera en vidarekoppling genom att markera den med <input checked="" type="checkbox"/>. Skriv in anknytningsnumret till VM systemet i det högra fältet, t ex 7000. Numret kan variera för olika brevlådesystem. Glöm inte att klicka på Spara. 	

Fliken Scheduled Forwards

Handlingar	Sida / Dialog / Fält
<ol style="list-style-type: none"> Klicka på fliken <i>Scheduled Forwards</i>. Klicka på Add för att skapa en schemalagd hänvisning. Dialogen Add öppnas. 	

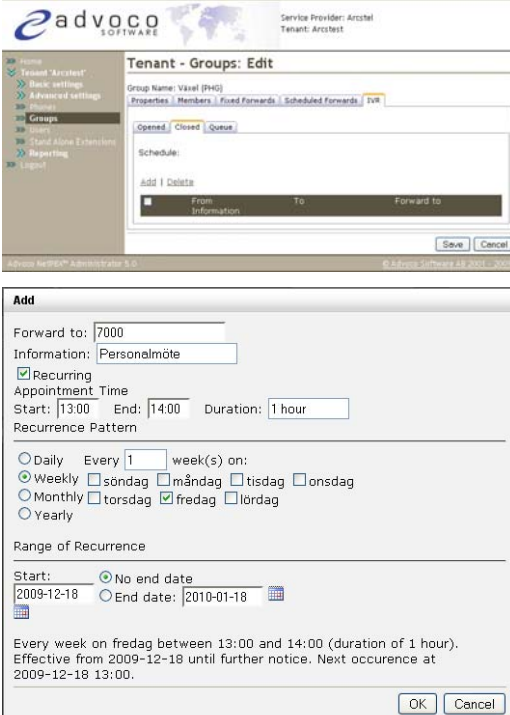
Handlingar	Sida / Dialog / Fält
<ol style="list-style-type: none"> Skriv in anknyningsnumret till VM systemet i fältet <i>Forward to</i>, t ex 7000. Numret kan variera för olika brevlådesystem. Skriv in information om hänvisningen [valfritt]. Välj <i>Recurring</i> om hänvisningen ska vara återkommande och fyll i upprepningsmönstret. Välj tid och datum för när hänvisningen ska gälla. Tips: Det går bra att skriva starttid och sedan fylla i antalet dagar (days), timmar (hours) eller minuter (minutes) i fältet <i>Duration</i>. Sluttiden räknas då fram av systemet. Glöm inte att klicka på Spara. 	

Fliken IVR

Om gruppen har en aktiv IVR så kan gruppen ha ett välkomstmeddelande vid normala öppettider och ett stängtmeddelande då företaget är stängt. När stängtmeddelandet ska vara aktivt styrs av ett schema som konfigureras av administratören.

Ett stängtmeddelande kan vara statiskt (förinspelat och lagrat i gruppens IVR) som hanteras av administratören eller dynamiskt (lagrat i gruppens röstbrevlåda) som kan ändras av en användare. Administratören konfigurerar reglerna för vilket meddelande som ska vara aktivt vid olika tillfällen.

För att styra gruppens stängtmeddelande till att använda ett meddelande i gruppens röstbrevlåda:

Handlingar	Sida / Dialog / Fält
<ol style="list-style-type: none"> Klicka på fliken <i>IVR</i>. Klicka på underfliken <i>Closed</i>. Klicka på Add för att skapa en schemalagd hänvisning för när stängtmeddelandet ska vara aktivt. Dialogen Add öppnas. Skriv in anknyningsnumret till VM systemet i fältet <i>Forward to</i>, t ex 7000. Numret kan variera för olika brevlådesystem. Skriv in information om hänvisningen [valfritt]. Välj <i>Recurring</i> om hänvisningen ska vara återkommande och fyll i upprepningsmönstret. Välj tid och datum för när hänvisningen ska gälla. Tips: Det går bra att skriva starttid och sedan fylla i antalet dagar (days), timmar (hours) eller minuter (minutes) i fältet <i>Duration</i>. Sluttiden räknas då fram av systemet. Glöm inte att klicka på Spara. 	

Tips: Vid särskilda tillfällen, t ex över julhelgen, kan du utnyttja möjligheten att använda två olika meddelanden vid olika tidpunkter.

Du kan alternera mellan ett förinspelat stängtmeddelande (lagrat i gruppens IVR) och ett meddelande (som användaren själv kan ändra) i gruppens röstbrevlåda under en period.

- Lägg upp regler för när det normala stängtmeddelandet ska vara aktivt. Skriv då gruppens anknyningsnummer i fältet *Forward to*.

- Lägg upp regler för när det särskilda stängtmeddelandet ska vara aktivt. Skriv då anknyningsnumret till VM systemet i fältet *Forward to*.

Tänk på att inte överlappa scheman med varandra.

För mer information, se dokumentet *AS 734 52, NetPBX Quick Guide – Administrator*.

Hantering av röstbrevlådan

Avlyssning av meddelanden och hantering av gruppens röstbrevlåda görs genom att du ringer till den från en extern telefon (t ex en mobiltelefon). Logga in till röstbrevlådan genom att ange gruppens anknyningsnummer och lösenord till röstbrevlådan. Följ sedan röstinstruktionerna.

Första gången som du loggar in så måste du välja säkerhetskod (PIN-kod) till röstbrevlådan.

Logga in från en extern telefon

1. Ring upp gruppens röstbrevlåda med systemets externa telefonnummer, t ex +4687497000. Telefonnumret är unikt för ert brevlådesystem, fråga din systemadministratör om telefonnumret.
2. Ange gruppens anknyningsnummer, t ex 5733.
3. Ange säkerhetskoden, t ex 1234.
4. Följ röstinstruktionerna. För information om menyalternativen, se avsnittet *Menyer* nedan.

Menyer

Efter inloggningen får du information om din röstbrevlådas meddelandestatus; eventuella nya meddelanden läses upp och därefter ges valen för huvudmenyn. Du behöver inte vänta på att få all information, du kan alltid slå koden för att gå till en funktion i systemet. Du kan också alltid avsluta samtalet genom att lägga på luren.

Huvudmenyn

Här gör du de övergripande valen för att gå vidare i röstbrevlådan.

Knapp	Funktion	Beskrivning
1	Lyssna på gamla meddelanden	Spela upp aktuella meddelanden. Se vidare <i>Meddelandehantering</i> .
2	Lyssna på sparade meddelanden	Spela upp de meddelanden som du sparat. Se vidare <i>Meddelandehantering</i> .
3	Nytt hälsningsmeddelande	Spela in ett nytt hälsningsmeddelande
4	Ny PIN-kod	Byt ut din personliga PIN-kod.
0	Hjälp	Få hjälp med hur röstbrevlådan används.

Meddelandehantering

Menyn används för att hantera dina meddelanden och är tillgänglig då ett meddelande är aktivt.

Här listas alla inkomna röstmeddelanden i röstbrevlådan, nya meddelanden som du inte lyssnat av kommer först. Varje röstmeddelande presenteras med status, längd och ankomsttid.

Knapp	Funktion	Beskrivning
6	Radera meddelandet	Ta bort det aktuella meddelandet.
7	Spara meddelandet	Meddelandet sparas tills du raderar det.
8	Föregående meddelande	Spela upp det föregående meddelandet.
9	Nästa meddelande	Spela upp nästa meddelande.
*	Huvudmenyn	Lämna meddelandehantering och gå till huvudmenyn.