

Användarplan Basic

Sammanfattning

Denna plan är optimerad för telefonianvändaren

Användarplanen Basic är för de medarbetare som enbart behöver kommunicera via telefon (mobil, dator, bordstelefon m.m.) med växeltjänstens ingående funktioner. Medarbetaren kan med denna plan:

- Tilldelas ett fastnät nummer och ingå i företagsväxeln
- Styra sitt inkomna och utgående samtal
- Aktivitetsstyrning med talad hänvisning
- Kontaktbok som integrerar tjänstens kontakter (Företagets användare) samt anslutna kontaktböcker (Office365 kontakter, Gmail kontakter)
- Favorithantering med VIP och Block för att snabb hantering
- Logga in i gruppnummer (Team)
- Se andras hänvisningar och linjestatus i appen
- Styra sin egen hänvisning

Specifikation av Tjänsten

Med Tjänsten och användarplan Basic kommer du ha realtidsinformation om användarens anknytning, oavsett om användaren själv ringer ut eller blir uppringd, förutsatt att användaren ringer genom appen. Detta möjliggör för telefonister och kollegor att se om användaren är upptagen i samtal. Det innebär även att det går att regelstyra vad som händer när en användare är upptagen i telefon.

Allt detta sker i nätet och i den centrala plattformen. Alla förinställda regler följer med användaren oavsett vilken telefon som användaren önskar använda.

Användaren kan antingen använda Tjänsten som enda telefon, eller som komplement till en eller flera fasta telefoner på samma anknytning. För utgående samtal är det möjligt att välja att visa fastnät nummer, dolt nummer och mobilnummer om användaren har ett mobilabonnemang från iCentrex. Det kräver att användaren ringer ut genom appen för att uppnå full funktionalitet.

Basicanvändaren har tillgång till appen iCentrex med de funktioner som finns för planen. I Tjänsten ingår inte ett mobilabonnemang för användaren vilket gör att applikationen krävs för att vara delaktig i Tjänsten. Användarplanen kan kompletteras med ett mobilabonnemang från iCentrex för att få växelfunktionalitet även på mobiltelefonen.



Nedanstående funktioner ingår i Tjänsten för användarplan Basic.

Telefoni

Övergripande

Växelanknytning med fastnät nummer ur valfritt svenskt riktnummerområde. Ingående funktioner:

Närvarostatus (Hänvisning)

- Kunna välja en önskad aktivitet via appen för att delge hänvisning till interna användare och talad hänvisning för inringande till fatnät nummer.
- För inringande ge talat besked om vald aktivitet och sluttid om det är angett

Realtidsbaserad linjestatus

- Kunna Se och visa linjestatus för användare med plan Basic, Pro, Business och Enterprise

Namn- och nummerpresentation

- Kunna välja om inringades nummer eller namn ska visas. Via app ses både namn och nummer.
- Kunna välja vilket nummer som visas ut, Fastnät nummer, dolt nummer. Med iCentrex mobilabonnemang går det även att visa även mobilt nummer vid utgående samtal.

Röstbrevlåda

- Möjlighet att nå visa röstbrevlådan via app samt att ringa in via telefon
- Kunna spela in personligt meddelande för inringande
- Kunna ha ett efterval för vidarekoppling till ex. kollega

Medflyttning (Direkt vidarekoppling)

Flerpartssamtal

Kontaktbok (personlig, globala & interna)

Koppling till det publika telenätet mot rörlig taxa.

Betalsamtal inom Sverige, även samtal till så kallade premium-nummer, som till exempel röstning i Melodifestivalen, debiteras enligt gällande prislista

Applikation för mobil, dator och läsplatta

- PC för windows, mac och linux
- Mobil och läsplatta för (iOS och Android från version 7)
- Via webbläsare (Google Chrome)

Favoriter

- Alla kontakter kan väljas ut för att bli favorit. Favorit symboliseras med en stjärna.
- Alla favoriter kan också kategoriseras som VIP och som grundregel betyder detta att kontakten kan ringa igenom en stängd aktivitet.
- Se information om en användare på kontaktkortet
- Kunna ringa och skicka sms direkt från kontaktkortet
- Kunna se en text i fritext från alla interna användare och gästkontakter



Samtalslogg

- Här visas din verkliga samtalslogg. Svarar du i annan enhet än mobilen så visas det som ett missat samtal i din logg på mobil även om du svarat på samtalet. Detta rensas i denna logg.
- Se missade samtal
- Se alla samtal
- Se röstbrevlåda och där ringa upp den som ringt eller direkt lyssna på meddelandet. Det går även att ladda ner meddelandet för att kunna skicka vidare.

Kontakter

Här söker du lätt upp personer som finns i:

- Din egna organisation
 - Personlig kontaktbok i tjänsten
 - Personlig kontaktbok från Exchange, Office 365 eller Google
 - Indirekt via linkedIN, facebook som användaren valt att integrera med någon av ovanstående kontaktböcker
 - Globala (företagsgemensamma) kontakter från via tjänsten eller Exchange/Office 365
- Interna kontakter visas före externa
Det går att söka på allt som finns om person i kontaktboken

Grupper

- Logga in och ut ur gruppnummer (Team).

Snabbhänvisning & personlig inställningar

- Här kan användaren enkelt trycka på önskad hänvisning som omgående ändrar status och ligger kvar i den status så länge som det är förbestämt. Efter avslutad tid går den tillbaka till Tillgänglig.
- Här kan användare lägga till egen bild för att göra det mer personligt och byta lösenord
- Som standard kommer 12 olika aktiviteter. Här går det att ändra på dessa och lägga till egna.
- Det går även att ändra storlek på appen och det är även här som man aktiverar integrationer och koppling till valt e-post system
- Användaren har även möjlighet att göra en notering som syns i alla applikationer under användaren.
- Välja samtalsinställningar med bl a om samtal ska gå via IP(från en mobil) eller via det mobila telenätet



Förutsättningar för tjänsten

- Grundtjänsten iCentrex Företagstelefoni (en per företag/Organisation)
- Mobiltelefon och/eller dator där applikationen kan laddas ned och installeras

Kundens ansvar

PC-operativsystem som stöds är Windows, Mac samt Linux. Mobila operativsystem som stöds är iOS och Android från version 7.

Omfattning av leverans

Tjänsten anses levererad när den är aktiverad i Mina Sidor. Därefter påbörjas fakturering av Tjänsten.

Övriga villkor

Kunden skall vara behjälplig vid felsökning. Tjänsten skall i första hand felrapporteras via mail till kundcenter@icentrex.se. I andra hand samt vid akuta fel sker felrapportering via telefon till 020-20 20 22.

iCentrex ansvarar endast för utrustning som ingår i Tjänsten. iCentrex tillhandahåller endast support av hårdvara som är godkänd, inköpt av, och, i förekommande fall, provisionerad av iCentrex. iCentrex förbehåller sig rätten att fakturera Kund om orsak till fel inte beror på iCentrex.

Servicenivå

Tjänsten omfattas av Servicenivå enligt iCentrex Allmänna Servicenivåavtal.

Dock gäller att iCentrex har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänst jämte Teletjänst i den omfattning som är nödvändig på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. iCentrex skall i

sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att kunds nyttjande av Tjänst skall åsamkas minsta möjliga olägenhet. iCentrex skall i största möjliga utsträckning informera kund om planerade avbrott. Denna information kommer att publiceras på: <http://www.icentrex.se/driftinformation>

Täckningsrelaterade problem omfattas inte.

Debitering

Tjänsten debiteras per användare och en (1) månad i förskott enligt gällande avtal.

