

# Användarplan Pro

## Sammanfattning

Denna plan är optimerad för telefonianvändaren som behöver chatta med kollegor

Användarplanen Pro är för de medarbetare som behöver kommunicera via telefon (mobil, dator, bordstelefon m.m.) med växeltjänstens ingående funktioner samt direktchatt till kollegor. 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)
- Styra sin egen hänvisning
- Se andras hänvisningar och linjestatus i appen
- Ringa med video o skärmdelning till interna användare.
- Chatt för 1-1 chatt till samtliga användare med användarplan Pro, Business och Enterprise
- Chatt till flera användare som bildar en grupp
- Logga in och ut ur köer man med behörighet tilldelats till

## Specifikation av Tjänsten

Med Tjänsten och användarplan Pro 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.

Proanvändaren 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. Chatt kan ske till samtliga kollegor med användarplaner Pro, Business och Enterprise. Delning av filer kan ske till användares chattrum.



Nedanstående funktioner ingår i Tjänsten för användarplan Pro.

## 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 fastnät nummer.
- För inringande ge talat besked om vald aktivitet och sluttid om det är angett

### Realtidsbaserad linjestatus

- Kunna visa linjestatus för Användare med plan 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
- Kunna chatta från kontaktkortet
- Se linjestatus på interna användare
- Se Aktivitet (hänvisning) på interna användare



## 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  
Lägg till köer med status om aktuell situation så som antal i kö och kölängd mm

## Köer/Gruppnummer

- Logga in och ut ur gruppnummer.
- Här visas upp alla typer av köer eller gruppnummer som användaren har rätt att se.
- Olika köer/grupper har olika symboler
- På ett gruppnummer kan du se antal inloggade och hur många som är med i gruppen.
- På en kö kan du se antal inloggade, hur många som lediga och hur många det är i kö. Vid kö syns tiden för den som väntat långt. Här ser vi även daglig statistik med antal samtal, besvarade och genomsnittlig kötid.

## 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

## Kalenderkoppling (Option)

- Med ett kopplat kalenderkonto från Exchange, Office 365 eller g-mail kan användare med plan, Pro, Business eller enterprise styra sin talade hänvisning för telefoni direkt från kalendern. Ex. när man har ett möte stänger kalendern telefonin och hänvisar för inringande att personen du söker är upptagen i möte och träffas åter klockan xx.xx

## Chatt

- Med funktionen chatt kan användaren direktchatta med de på företaget som har plan Pro, Business eller Enterprise.
- Obegränsat antal Direktchattar och gruppchattar ingår.
- Filuppladdning med europeisk fillagring
- Möjlighet till filuppladdning i direktchattar. Det ingår 10 GB datalagringsutrymme per användare. Lagringen är en molntjänst med placering i Europa. Det är möjligt att nyttja Dropbox som alternativlagring.



## 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 [help.icentrex.com](mailto:help.icentrex.com) eller via mail till [kundcenter@icentrex.se](mailto: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.

