

iCENTREX ADMINISTRATÖR

Innehållsförteckning

INTRODUKTION	2
iCENTREX	2
KORTNUMMER	2
INSTALLATION	2
I KORTHET	3
ADMINISTRATION	3
FUNKTIONSNUMMER	3
CALLCENTER	3
ANVÄNDARE	3
VERKTYG	3
ANVÄNDARE	4
GRUNDUPPGIFTER	4
UTÖKAD INFORMATION	4
ANVÄNDAR- OCH FUNKTIONSGRUPPER	4
BEHÖRIGHETER	5
ÖVRIGA INSTÄLLNINGAR	5
KOPIERA EN ANVÄNDARE	6
ÅTERSTÄLL LÖSENORD	6
TA BORT EN ANVÄNDARE	6
MOBILABONNEMANG	7
LÄGG TILL ETT MOBILABONNEMANG	7
TA FRAM PIN/PUK-KOD	7
AVSLUTA MOBILABONNEMANG	7
BYT SIM-KORT	7
STARTA EN NY ANVÄNDARE MED ETT MOBILABONNEMANG	7
GRUPPNUMMER	8
LÄGG TILL ETT GRUPPNUMMER	8
TALSVARSMENY	8
TEAM	8
KÖ	8
LÄGG TILL MEDLEMMAR	9
REDIGERA ETT GRUPPNUMMER	10
ÄNDRA ÖPPETTIDER	10
SPELA IN TALPROMPT	10

Introduktion

iCentrex

är ett samarbetsverktyg för hela ert företag. Tjänsten finns tillgänglig för dig och alla dina kollegor.

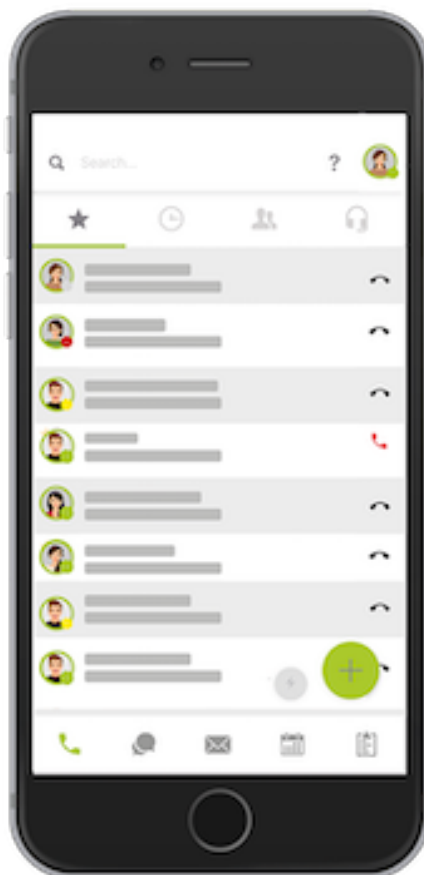
Applikationen finns för din mobiltelefon, din läsplatta och din dator.

Med applikationen kan du bl.a.

- Ringa och koppla samtal.
- Styra din hänvisning.
- Logga in i och ut ur grupper och köer.
- Chatta med kollegor.
- Skapa och delta i möten med telefoni, video och skärmdelning.
- Samt mycket mer!

Kortnummer

Röstbrevlåda: 001
Kundtjänst: 008
Telefonist: 009



Installation

Mobiltelefon

1. Gå till App Store alternativt Google Play.
2. Sök efter iCentrex och installera applikationen.
3. Logga in med ditt användarnamn och lösenord.

Dator

1. Gå till www.icentrex.com/download.
2. Ladda ner och installera applikationen.
3. Logga in med ditt användarnamn och lösenord.

Du kan också använda appen direkt i din webbläsare på app.icentrex.se.

För mer information gå till help.icentrex.com.

Alla tjänster administreras via <https://my.icentrex.se>

Du loggar in med samma användarnamn och lösenord som dina övriga applikationer från iCentrex. Observera att vissa tjänster kommer att generera licenser som påverkar ert företags månadskostnad.

My iCentrex

I korthet

Administration

Nummerserier

Listar alla fasta nummerserier som finns aktiva i växeln.

Kontaktpersoner

Kontaktpersoner som iCentrex använder för att skicka ut information till rätt person. Exempelvis driftinformation skickas ut baserat på vem som är markerad med denna roll.

Kostnadsställen

Listar de kostnadsställen eller bolag som iCentrex fakturerar. Här bestäms bland annat om kostnadsstället ska ha separat faktura och hur fakturan ska distribueras.

Fakturaspecifikationer

Licensspecifikation (PDF), trafik samt extern telefonist (Excel).

Extern telefonist

Inställningar för hur Extern telefonist ska agera på samtal som skickas dit.
Tillfällig information om ex. en kick-off uppdateras hela tiden.

Funktionsnummer

Flöden

Hantering av huvudnummer, IVR, köer mm. Ändring av inställningar, vidarekopplingar samt hantering av öppettider.

Tillfälliga scheman

Hantering av tillfälliga öppettider och helgdagar.

Systemfunktioner

Listar röstbrevlådenummer, aktivitetsstyrningsnummer samt konferensnummer. Detta är de publika numren. Det finns även interna kortnummer.

Callcenter

Se separat manual.

Användare

Användarkonton

Redigering, upplägg samt kopiering av användare.

Globala kontakter

Redigering, upplägg samt kopiering av Globala kontakter.

IP-Telefoner

Redigering, upplägg samt kopiering av Globala kontakter.

Administratörer

Ändring av behörigheter för administratörer.

Behörighetsadministration

Avancerad behörighetsadministration där hela My iCentrex delas upp i objekt. Respektive administratör kan sedan begränsas till att hantera olika objekt.

Verktyg

Talpromptar

Ljudfiler för användning i systemet. Systempromptar samt egna ljudinspelningar. Möjlighet att spela in nya promptar.

Statistik

iCentrex Rapportverktyg för statistik på användar- och gruppnivå. Inkluderar både basrapporter och avancerade rapporter.

Export

Exportera en Excel-fil med aktuell information från växeln. Exempelvis användare, mobilabonnemang, datapaket, nummer, behörigheter, sökord och kostnadsställen.

Filarea

Filarea som iCentrex uppdaterar med manualer. Fler manualer finns på icentrex.com/download.

Välkomstmail

Möjlighet att redigera det mail som skickas ut i samband med att en ny användare läggs upp alternativt när ett lösenord återställs.

iCentrex Finder

Avancerad sökfunktion för telefonister som behöver fler sökordsbegrepp kopplade till användare och funktionsnummer.

Webbshop

Försäljning av produkter som fungerar tillsammans med iCentrex.

Administration

Användare

Gå till Användare – Användarkonton och tryck på "Lägg till användare"

Sök:

[+ Lägg till användare](#)

Användarnamn *	Förnamn *	Efternamn *	Telefonnummer *	Åtgärder
 samuel.beckstrand	Samuel	Beckstrand	+46850251402	S E A D I

Grunduppgifter

Grunduppgifter	
Förnamn *	Benjamin
Efternamn *	Wihlman
Användarnamn *	benjamin.wihlman
Lösenord *	*****
E-post *	benjamin.wihlman@icentrex.com
Användarplan	Enterprise
Nummerhantering	
Fastnät nummer *	Basic
Sekundärt nummer	Pro
	Business

Skriv in Förnamn och Efternamn. Detta genererar ett användarnamn (som inte går att ändra efter att du tryckt spara), ett lösenord och en mailadress.

Välj sedan "Användarplan". Det finns fem olika användarplaner som baseras på olika licenser som kostar olika mycket.

Extension: Endast telefoni utan app.

Basic: Enkel telefoni med app (kan ej logga in i en kö).

Pro: Avancerad telefoni med app samt direktchatt.

Business: Avancerad telefoni med app och chatt i kanaler.

Enterprise: Avancerad telefoni med app och chatt i kanaler samt undersökningsverktyg.

Välj ett nytt fastnät nummer genom att skriva +46 följt av

Utökad information

Tillhör kostnadsställe: Vilket kostnadsställe ska fakturan gå till.

Tillhör avdelning: Avdelning.

Utökad information	
Tillhör kostnadsställe	Operations
Tillhör avdelning	Konsult, Kundcenter
Titel och funktion	COO
Sökordsfält 1	Helsingborg, Sweden
Sökordsfält 2	Utbildning, Fakturering
Informationsfält 1	Projektleddning, Ledningsgruppen
Informationsfält 2	
Informationsfält 3	
Kalender-ID	benjamin.wihlman@icentrex.com

Titel och funktion: Titel.

Sökordsfält 1: Exempelvis Ort.

Sökordsfält 2: Övriga sökord.

Informationsfält: Ej sökbara fält som används för ytterligare information. Ex. Närmsta chef.

Kalender-ID: För organisationer med kalenderkoppling definieras här användarens ID som används för att styra hänvisningen.

Användar- och funktionsgrupper

- ☒ Alla
- ☐ Funktion Ingen röstbrevlåda
- ☐ Funktion Notifiera röstmeddelanden med SMS
- ☐ Funktion Personlig kö
- ☐ Funktion Plocka upp samtal för alla
- ☒ Funktion Spärra betalsamtal
- ☐ Funktion Spärra utlandssamtal
- ☐ Funktion Stäng integrerad mobil vid röd aktivitet
- ☐ Funktion Ändra aktiviteter för alla
- ☒ RN060
- ☐ Huvudnummer AQ Member

Under användargrupper så finns möjligheten att välja till olika funktioner som kopplas till respektive användare.

Alla: Grundläggande regler för att kunna ringa och ta emot samtal.

Funktion Ingen

röstbrevlåda: Avaktivera röstbrevlådan.

Funktion Notifiera röstmeddelanden med SMS: Ta emot notifieringar om nya meddelanden i röstbrevlådan via SMS istället för E-post (avgift tillkommer per SMS).

riktnummer i fältet "Fasträtsnummer". Systemet ger dig en lista på alla lediga nummer som finns i valt riktnummerområde.

Läs mer om Mobilnummer under avsnittet "Starta ny användare med mobilabonnemang".

Kontrollera att mailadressen stämmer då denna används för att motta välkomstmål med inloggningsuppgifter.

Välj sedan "Användarplan". Det finns fem olika användarplaner som baseras på olika licenser som kostar olika mycket.

Funktion Personlig kö: När användaren är upptagen i samtal placeras inringande i kö med rättvis ordning (Max 5 samtal i kö).

Funktion Spärta utlandssamtal: Spärar samtal med utländsk destination.

Funktion Stäng integrerad mobil vid röd aktivitet: Denna funktion stänger även det mobila numret vid exempelvis Möte.

Funktion Ändra aktiviteter för alla: Rättighet att via Softphone ändra hänvisning på alla användare.

Funktion Förlängd påringningstid till 45 sek: Förlänger påringningstiden till 45 sekunder innan samtalet kopplas till röstbrevlåda vid ej svar.

Funktion Koppla direkt till telefonist vid sjuk och vab: Om användaren är hänvisad som Sjuk eller VAB kopplas samtalet direkt till organisationens huvudnummer.

Funktion Tryck 1 för telefonist: Möjlighet för inringande att trycka 1 vid inkommande samtalet istället för att exempelvis direkt kopplas till röstbrevlåda.

Funktion Visa alltid direktnummer internt: Vid interna samtal visas alltid användarens direktnummer även om man exempelvis valt att visa växelnummer ut.

Funktion Visa alltid växelnummer externt: Visar alltid växelnummer externt oavsett vilket nummer man valt att visa ut.

Funktion Samtal väntar: När användaren är upptagen i samtal får man möjlighet att pendla mellan samtal (OBS! Funktionen även behöver vara aktiv i mobiltelefonens inställningar).

Funktion Upptagetton vid upptagen i samtal: När användaren är upptagen i samtal får inringande upptagetton.

Funktion Plocka upp samtal för alla: Alla inkommande samtal till organisationen visas i din Softphone och ger möjlighet att plocka upp andra användares samtal.

Funktion Spärta betalsamtal: Spärar betalsamtal (OBS! Ej SMS)

Behörigheter

Tilldelade behörigheter	
My iCentrex administratör	☒
iCentrex Team administratör	☒
iCentrex Statistik administratör	☐
iCentrex Statistik Plus administratör	☒
Användargrupper	

My iCentrex administratör: Rättighet att logga in i My iCentrex (Behörighetsgrad ändras under Användare – Administratörer).

iCentrex Team administratör: Behörighet att logga in/ut personer i ett Team från appen.

iCentrex Statistik administratör: Behörighet att ta fram enklare statistikrapporter (Organisationslicens)
iCentrex Statistik Plus administratör: Behörighet att ta fram avancerade statistikrapporter (Organisationslicens).

Övriga inställningar

Övriga inställningar

iCentrex Team

☒

iCentrex SMS

☒

Sökbar

☒

PIN *

8931

Språk *

Swedish

SIP-konto för tredjeparts IP-telefoner & IP-DECT

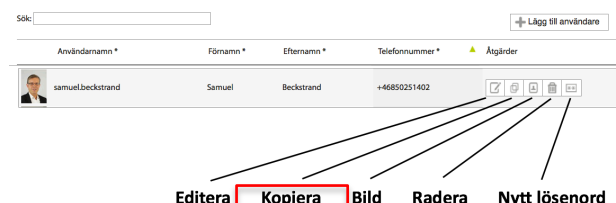
iCentrex Team: Rättighet att vara del av gruppfunktionaliteten iCentrex Team.

iCentrex SMS: Rättighet att skicka SMS från app (debiteras per SMS).

Sökbar: Möjlighet för kollegor att söka på användaren.

PIN: PIN-kod för att lyssna av sin röstbrevlåda från extern telefon.

Kopiera en användare



Ett enkelt sätt att lägga till en ny användare är att kopiera en befintlig.

Då ärvs dessa uppgifter:

- Användar- och Funktionsgrupper
- Behörigheter
- Utökad information
- Övriga inställningar
- Tillhörighet till gruppnummer

Förnamn, Efternamn, Användarnamn, Lösenord, E-post och nummer är alltid unika uppgifter. De uppgifter som ärvs går att redigera.

Redigera en användare

Klicka på "Editera" för att göra ändringar på en användare.

Det enda som inte går att ändra är användarnamnet. Om användaren behöver ett nytt användarnamn så behöver man ta bort användaren och lägga till den på nytt.



(Observera att samtalshistorik, inloggningar etc försvinner då det är en helt ny användare).

Återställ lösenord



För att ändra lösenord så rekommenderar iCentrex att trycka på knappen för att återställa lösenordet. Då autogenereras ett nytt lösenord (det går också att skriva in ett eget om man vill det) och det skickas ett mail till användaren med det nya lösenordet. Observera att det är lösenord för huvudkonto som ska ändras så länge man inte använder tredjepartskonton.

Ta bort en användare



När en användare har slutat så kan man ta bort användaren genom att trycka på papperskorgen.

Användaren försvinner genast från systemet och numret blir tillgängligt. Användaren kommer finnas med på fakturan ytterligare två fakturamånader. Observera att mobilabonnemanget inte avslutas när man tar bort användaren.

Mobilabonnemang

Lägg till ett mobilabonnemang

Det finns fyra olika mobila abonnemangsformer.

Namn	Mobilnummer	Fasträtnummer	Kostnadsställe	Info	Abonnemangsform	Mobildata	Åtgärder
Benjamin Mobil Bredband	-	-	-	Operations	Mobilt Bredband	100 GB	 
Benjamin Wilhelm	+46704190203	+46850251409	Operations	Operations	Mobil Fast	100 GB	 
Benjamin Extra	+46720808296	+46424998690	Operations	Operations	Mobil Rörlig	60 GB	 
Benjamin Driftstörning	+46724023618	-	Operations	Operations	Mobil Fristående	100 GB	 

Mobil Fast: Ett integrerat abonnemang som inkluderar 3500 enheter som fritt fördelas mellan SMS, MMS och påbörjade samtalsminuter.

Mobil Rörlig: Ett integrerat abonnemang som debiteras rörligt.

Mobil Fristående: Ett abonnemang som inte är integrerat i växeln.

Mobilt bredband: Ett abonnemang som används endast för mobildata.

För att skapa ett mobilabonnemang, gör enligt följande:

1. Skriv in SIM-kortsnummer (Sista 6 siffrorna).
2. Om det ska vara ett Fristående mobilabonnemang eller Mobilt bredband ska även kostnadsställe och namn fyllas i.
Namn: Förnamn Efternamn.
Kostnadsställe: Kostnadsställe.
3. Spara.
För att lägga till ett nytt abonnemang, gör enligt följande:
Välj abonnemangsform.
4. Välj storlek på datapaket.
5. Välj abonnemangsform.
6. Välj storlek på datapaket.

Det skapas nu en aktivering på SIM-kortet som tar ca. 3 min.

Byt SIM-kort

1. Tryck på "Redigera".
2. Skriv in det nya SIM-kortsnumret.
3. Spara

Kortnummer (ICC)

Upplåsningskoder PIN: 9655, PUK: 33390447

Det tidigare SIM-kortet avaktiveras och det skapas en aktivering på det nya SIM-kortet som tar ca. 3 min.

Ta fram PIN/PUK-kod

1. Tryck på "Redigera"
2. Koderna framgår under "Upplåsningskoder"

Kortnummer (ICC)

Upplåsningskoder PIN: 9655, PUK: 33390447

Avsluta mobilabonnemang

Abonnemangsuppgifter

Abonnemangsform

1. Klicka på redigera och välj "Inaktivt nummer".
2. Välj spara.

För att avsluta ett mobilt bredband så klickar man på papperskorgen.

Starta en ny användare med ett mobilabonnemang

För att det ska bli så enkelt som möjligt att aktivera en Användare och ett Integrerat Mobilabonnemang så rekommenderas följande steg:

1. Gå till Mobilabonnemang.
2. Skapa nytt mobilabonnemang.
3. Välj datapaket och antingen Mobil Fast eller Mobil Rörlig.
4. Skriv in SIM-kortsnummer.
5. Kopiera mobilnumret högst upp.
6. Spara.
7. Gå till Användarkonton.
8. Sök fram en person med likande funktion.
9. Klicka på "Kopiera".
10. Skriv in Förnamn, Efternamn.
11. Skriv in +46 och riktnummer under "Telefonnummer".
12. Skriv in det kopierade mobilnumret under "Mobilnummer" och "Sekundärnummer" och klicka i "iCentrex Integrerad".
13. Kontrollera Bolagstillhörighet, avdelning, titel och eventuella sökord.
14. Tryck på "Spara och skicka uppgifter med e-post"

Gruppnummer

Lägg till ett gruppnummer

iCentrex tillhandahåller ett par olika typer av Gruppnummer:

- Talsvarsmeny: IVR-meny med Knappval 0-9, *, #, Inget val. Talsvarsmenyn kombineras med en ljudfil.
- iCentrex Team: Gruppnummer med parallell eller slumpvis sekventiell ringning.
- iCentrex Kö: Köfunktion med kömeddelande, repeterande kömeddelande etc.

Talsvarsmeny

Tilldela ett namn och ett nummer

Allmänt	
Namn	KC Helsingborg
Nummer	+4642256640

Välj vilken ljudfil som ska spelas upp

Ljud	
Ljudfil som spelas för inringande	KC Tre val

Välj var man ska kopplas när man trycker på respektive knapp

Knapp 1	59617 (KC Helsingborg Svarsgrupp)
Knapp 2	59717 (KC Helsingborg - Faktura)
Knapp 3	59501 (Växeln)

Rekommenderat är att även välja vad som ska hända om man inte gjort något val

Vid inget val	59501 (Växeln)
---------------	-----------------

Team

1. Tilldela ett namn och ett nummer

iCentrex Team	
Grunduppgifter	
Namn	
Nummer	

2. Välj vilken typ av samtalsdistribution
- o Parallell – Ringer på X antal personer i taget
 - o Sekventiell – Ringer på en person i taget (slumpvis)

Samtalsdistribution	
Typ av samtalsdistribution	☐ Sekventiell ☒ Parallell
Påringningstid i sekunder per användare	30
Antal användare som ska påringas per samtal	5
Ring endast på följande telefontyper	
☒ iCentrex Softphone ☒ Mobil ☐ Bordstelefon ☐ Analogtelefon ☐ Lync/Skype Softphone	

3. Välj Påringningstid i sekunder.
4. Välj hur många användare i taget som det ska ringa på.
5. Välj vilka telefontyper som det ska ringas på.
6. Välj var samtalet ska kopplas om ingen svarat efter "Påringningstid i sekunder" eller om alla är upptagna.

När teamet ej kan svara	
Skicka samtalet till nummer	+46850251476 (Tobias Granstream telefon)
Skicka samtalet till iCentrex Extern Telefonist (debiteras per samtal)	☐

7. Välj om det ska ringa på en person som är upptagen i samtal eller är hänvisad.

Ring inte på användare som	
Är upptagna i samtal	☒
☒ Sjuk ☒ Gått för dagen ☐ Tillgänglig mobil ☒ Vård av barn	

Kö

När det gäller iCentrex Köfunktioner så är gemensamt för dessa att det spelas upp eller repeterat kömeddelande, dvs man kopplas inte vidare om alla är upptagna utan man placeras i kö.

Om man behöver maximalt med funktioner så väljer man "Telefonist". Denna riktar sig till de som är telefonister och behöver sätta samtal på vänt på upptagna användare.

Är man ett callcenter så använder man "Kö Premium" för maximalt antal funktioner som är en avancerad kö.

För ett enklare Kundcenter så använder man licensen "Kö Plus" som är en avancerad köfunktion utan Telefonistfunktioner.

"Kö" är den enklare kön med den viktiga begränsningen att man bara kan vara max 5 personer samtidigt i kö.

1. Välj namn, nummer och licens

Köinställningar

Grunduppgifter

Namn

Nummer

Kötyp ☒ Kö ☐ Kö Plus ☐ Telefonistkö

Spara Avbryt

- Klicka på redigera och gör inställningar
- Välj om samtalen ska distribueras till den som varit ledig längst eller slumpvis (Det går också att ha en bestämd ordning som beställs via iCentrex Kundcenter)

Samtalsdistribution

Distribuera till längst ledig ☒

Parallellringning på antal agenter

▼ Aktiviteter och distributionsenheter

Ska aktivitet påverka distribution ☒

Distribuera till telefontyp

☒ iCentrex Softphone

☒ Mobil

☒ Bordstelefon

☒ Analogtelefon

☐ Lync/Skype Softphone

- Välj hur många personer åt gången som det ska ringa på
- Välj om hänvisade personer ska få samtal eller ej
- Välj vilka telefontyper det ska ringa på

▼ Avancerade distributionsinställningar

Ringsignal vid framkoppling ☒

Påringningstid (i sekunder)

- Välj om väntande i kön höra en annorlunda signal vid framkoppling till agent
- Välj hur lång tid det ska ringa per person i sekunder (Observera att om kön endast distribuerar samtal till mobiltelefoner så försvinner ett par sekunder i det mobila nätet. Välj då något längre påringning)

Köhantering

Första köbeskedet som hälsar nya inringande

Köljud

Upprepat köbesked

Intervall för upprepat köbesked (i sek)

- Välj kömeddelande och upprepat kömeddelande
- Vad ska man höra undertiden man väntar – Kömusik eller påringningssignal
- Välj hur ofta det upprepade köbeskedet ska spelas upp (Här kan man exempelvis hänvisa inringande till en hemsida eller informera om Callback-möjlighet).

▼ Kötid & köplats

Info om köplatsposition ☐

Info om beräknad kötid ☐

12. Välj om info om köplats och eller beräknad kötid ska spelas upp

▼ Tröskelvärde för att stänga kön - omstyrning

Köslängd

Tillåten köslängd (0 är utan begränsning)

Väntetid (min:sek)

Stängd kö ger

Omstyrningsnummer

▼ Tröskelvärde för väntetid i kö - omstyrning

Max tillåten kötid (min:sek)

Omstyrningsnummer

▼ Ingen inloggad eller tillgänglig agent - omstyrning

Omstyrningsnummer

- Välj vad som ska hända om det är lång kö
- Välj vad som ska hända om ingen är inloggad
- Välj om Callback ska vara aktivt på kön

▼ Callback i kö

Aktivera Callback i kö ☒

Antal återuppringningsförsök vid ej svar

Påringningstid (i sekunder) 0=deaktivera

Beskrivning på agents samtalskort vid uppringning

Ljudfil till agent vid Callbacksamtal

- Välj hur många gånger och hur lång tid systemet ska ringa upp personen
- Välj vilken ljudfil som ska spelas upp när agenten svarar på samtalet

▼ Meddelande från kö

SMS-avsändarnamn

SMS-avsändarnummer

- Välj vilket avsändarnamn det ska vara om man skickar SMS från kön

Lägg till medlemmar

- Tryck på symbolen
- Dra personen från vänster till höger sida och välj "Spara"



(Observera att användaren själv måste logga in på gruppnumret för att kunna ta emot samtal.)

Tillgängliga användare	Medlemmar
Adam Edman [adam.edman]	Anders Engkvist [anders.engkvist]
Agneta Wallin [agneta.wallin]	Andreas Ekström [andreas.ekstrom]
Ahmed Ali Sadaq [sadaq.ahmedali]	Lennart Johansson [lennart.johansson]
Alain Ngongang [alain.ngongang]	Niclas Norman [niclas.norman]
Alex Aravena [alex.aravena]	Niklas Schalin [niklas.schalin]
Alexander Alfreðsson [alexander.alfredsson]	Ricard Olsson [ricard.olsson]
Alexander Einarsson [alexander.einarsson]	Set Karlsson [set.karlsson]

Redigera ett gruppnummer

Det går att redigera alla gruppnummer och förändra de parametrar som uppges under "Lägg upp gruppnummer".

Klicka på knappen "Redigera".

De ändringar som görs börjar gälla direkt från nästa inkommande samtal.

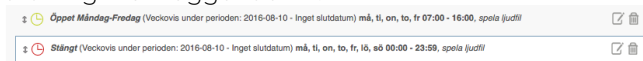


Ändra öppettider

Klicka på klockan längst till vänster vid gruppnumret. (Grön indikerar öppet, röd indikerar stängt och orange indikerar att en vidarekoppling är aktiv).



Som standard finns det två olika schemaposter, en "Öppet" och en "Stängt". Observera att dessa har en prioritetsordning uppifrån. Det är därför viktigt vilken ordning man lägger dem i.



För att ändra öppettider så klickar man Redigera på den schemapost som hanterar Öppet.

Skriv in de nya öppettiderna och välj vilka veckodagar dessa ska vara aktiva (Gröna dagar är aktiva dagar). Observera att du även bör ändra ljudfilen som spelas upp utanför öppettider (Finns under Redigera på den schemapost som hanterar Stängt).

Om man behöver ha olika öppettider olika dagar så behöver man dela upp schemaposterna i flera olika schemaposter.

Exempel:

- Öppet måndag – fredag 07:00-16:00
- Öppet fredag 07:00-15:00

För att ändra öppettider på många gruppnummer samtidigt så kan man använda funktionen "Tillfälliga scheman".

Denna gör det betydligt snabbare att exempelvis lägga in julstängt på många gruppnummer.

Spela in talprompt

För att spela in nya talpromptar som man kan använda exempelvis till: Kömeddelande, Nattsvar etc så gå till Verktyg – Talpromptar i My iCentrex.

Det går att spela in nya meddelanden eller ersätta befintliga. Fördelen med att ersätta befintliga är att denna ljudfil hittar alla platser där den tidigare var knuten i systemet och ersätter där.

För att spela in en ny så tryck på "Lägg till prompt".

Välj ett namn och skriv in manus.

Klicka att du vill bli uppringd och skriv in ditt nummer (att föredra är att spela in via en Softphone).

Det går också att ladda upp en befintlig fil om du redan spelat in sedan tidigare.

Det går också att redigera en befintlig fil. Man gör på samma sätt som när man spelar in en ny men väljer "Redigera" istället för "Lägg till prompt".

Observera att denna skriver över den befintliga ljudfilen på alla platser i systemet.