

Leiðarvísir fyrir kerfisstjóra Símvistar

Efnisyfirlit

EFNISYFIRLIT.....	- 1 -
FORMÁLI	- 2 -
SKRÁ KERFISSTJÓRA INN Á KERFIÐ	- 2 -
STILLINGAR Á NOTENDUM.....	- 3 -
LOKUNARSÍMSVARI – SKYNDILOKUN	- 20 -
TÍMAPLAN – TÍMATÖFLUR.....	- 22 -
SKILYRTUR HRINGIFLUTNINGUR.....	- 26 -
KVEÐJUGEYMSLA OG SNIÐ Á SKRÁM	- 28 -
SVARVÉL.....	- 33 -
HRINGIHÓPUR (HUNT GROUP)	- 35 -
SÍMAVER (CALL CENTER).....	- 36 -
OG SVO ALLT HITT	- 46 -
ATRÍÐASKRÁ.....	- 51 -

Formáli

Í þessum bæklingi verður farið yfir flest það sem kerfisstjóri þarf að gera í Sí mavistinni. Allar algengustu breytingar og viðhald er útskýrt hér. Kerfisstjóri hefur aðgang að flest öllum aðgerðum í Sí mavistinni. Það sem kerfisstjóri getur ekki gert er að stofna notendur og eiga við símanúmer. Þar sem Sí mavistin byggir á einingarverðum fyrir notendur, geta eingöngu tæknimenn Sí mavistar hjá Sí manum stofnað notendur.

Allar ábendingar um það sem vantar í þennan bækling eða mætti vera betur útskýrt eru vel þegnar. Vinsamlega sendið allar ábendingar á hjalp@siminn.is.

Skrá kerfisstjóra inn á kerfið

Tæknimenn Sí mavistar hjá Sí manum útbúa notandanafn og lykilorð. Þegar fyrirtæki er búið til í Sí mavistinni er einn kerfisstjóri búinn til í leiðinni. Yfirleitt er notað almennt notandanafn, eins og administrator. Kerfisstjóra aðgangur kostar ekkert og er nánast engin takmörkun á því hversu margir geta verið til í kerfinu. Hver notandi hefur aðgang að sínum síðum í kerfinu og er því óþarfi að hver notandi í kerfinu sé með kerfisstjóra aðgang. Best er að aðeins einn sé ábyrgur fyrir því að gera breytingar. Óski viðskiptavinur eftir því að fá fleiri kerfisstjóra í kerfið er best að snúa sér til viðskiptastjóra eða ráðgjafa hjá Sí manum sem gerir síðan beiðni um málið.

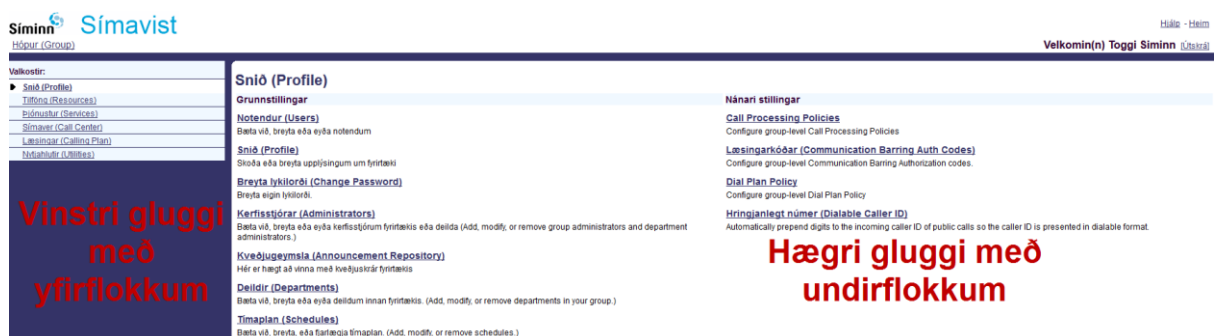
Aðgangur að hverju fyrirtæki fyrir sig er bundinn notandanafni viðkomandi. Hvert fyrirtæki á sitt lén inni í kerfinu. Lénið er á sniðinu fyrirtæki.toip.siminn.is. Ef Siggi hjá Flottir ehf er kerfisstjóri, þá er notandanafn hans siggi@flottir.toip.siminn.is

Aðgangur að kerfinu er í gegnum vefvafra. Slóðin er <https://simavist.siminn.is>

Þegar skráð er inn á kerfið í fyrsta skipti þarf að skipta um lykilorð. Lykilorð verður að vera að lágmarki 8 stafir og verður að innihalda alla vega 1 lágstaf, 1 hástaf og 1 tölustaf. Til að breyta lykilorði: smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðuna, í hægri glugga er smellt á **Breyta lykilorði**.

Þegar kerfisstjóri hefur skráð sig inn hefur hann aðgang að öllum notendum í kerfinu, ásamt kerfisstillingum.

Vefsíða kerfisins er tvískipt með gluggum bæði vinstra og hægra megin. Vinstra megin eru yfirflokkar og hægra megin eru undirflokkar.



The screenshot shows the Sí mavist web interface. At the top, there is a navigation bar with the Sí minn logo and the text 'Sí mavist'. Below this, there is a sidebar on the left with a list of menu items: 'Hópur (Group)', 'Sníð (Profile)', 'Tilfno (Resources)', 'Bíðunur (Services)', 'Sí maver (Call Center)', 'Læsingar (Calling Plan)', and 'Hjálpar (Help)'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Sníð (Profile)' and contains sections for 'Grunnstillingar' (Basic Settings), 'Notendur (Users)', 'Sníð (Profile)', 'Breyta lykilorði (Change Password)', 'Kerfisstjórar (Administrators)', 'Kveðjugeymsla (Announcement Repository)', 'Deildir (Departments)', and 'Tímabil (Schedules)'. The right column is titled 'Nánari stillingar' (More Settings) and contains sections for 'Call Processing Policies', 'Læsingarkóðar (Communication Barring Auth Codes)', 'Dial Plan Policy', and 'Hringjanlegt númer (Dialable Caller ID)'. A large red text overlay on the left side of the screenshot reads 'Vinstri gluggi með yfirflokkum' (Left pane with supercategories). Another large red text overlay on the right side reads 'Hægri gluggi með undirflokkum' (Right pane with subcategories).

Stillingar á notendum

Hér verður farið yfir þær stillingar sem eiga við almenna notendur í Sí mavistinni. Athugið að til að komast á fremstu síðu er smellt á hlekkinn **Hópur (Group)**.

Notanda auðkenni er 7 stafa símanúmer viðkomandi. Einnig er hægt að leita eftir fornaðni og eftirnaðni.

Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu síðan á **Notendur (Users)** í hægri glugga og þá færðu upp leitarglugga. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Þegar búið er að smella á notanda þá birtist Notandasnið.

Atriðaskrá fyrir notendur

Breyta nafni á notanda ásamt öðrum upplýsingum	Skipt um símtæki á notanda
Skipt um kveðju á notanda - Kveðjugeymsla	Skipt um lykilorð á notanda
Einkatímaplani notanda breytt	Hringiflutningur settur á notanda
Tímastilltur hringiflutningur	Upphafskveðju notanda breytt
Forgangshringing	Samtímahringing
Raðhringing milli síma	Númeraleynd
Númeraleynd	Símtal bíður
Stillingar fyrir símtalsflutning	Dúett
Hljóðritun símtala	Símaversstillingar notanda
Kallkerfi	Stöðuljós (BLF)
Símar í vöktun Skiptiborð	Talhólf
SIP auðkenning	Símaskrá fyrirtækis
Innskráning síma notanda	

Breyta nafni á notanda ásamt öðrum upplýsingum

---ATH--- Kerfisstjóri getur ekki breytt nafni eða netfangi á númeri sem er virkt fyrir Webex tölvusíma ---ATH---

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu síðan á **Notendur (Users)** í hægri glugga og þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann Notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Notandasnið** í hægri glugganum.

Eftirnafn: Eftirnafn notanda. Má vera með sér íslenskum stöfum

Fornafn: Fornafn notanda. Má vera með sér íslenskum stöfum

Birt eftirnafn: Má ekki vera með sér íslenskum stöfum

Birt fornafn: Má ekki vera með sér íslenskum stöfum

Athugið að birt fornafn og birt eftirnafn er það nafn sem birtist á Yealink símanum undir klukkunni. Sé nafnið of langt, þá sést það ekki allt. Mælt er þá með því að sleppa eftirnafni. Best er að nota punkt í stað nafns í þessu tilfelli.

Deild: Séu deildir forritaðar, þá er það valið hér. Deild getur m.a stjórnað númerabirtingu notanda þegar notandi hringir út.

Tungumál: Tungumál sérþjónustu notanda. Ekki þarf að breyta þessu

Viðbótarupplýsingar:

Þessar upplýsingar eru hugsaðar sem nánari upplýsingar um notanda. Þó eru nokkrar sem nýtast öðrum notendum. Sem dæmi þá er hægt að hringja í farsíma notanda frá tölvusíma og skiptiborði séu farsímaupplýsingar settar inn. Skiptiborð getur notað netfangs upplýsingar til að senda notanda tölvupóst. Annað sést bara hér.

IM&P ID: Í Webex tölvusíma Símaavistar er möguleiki á spjalli. Þetta ID er í raun heimilisfang notanda í þessu spjalli. Vilji notandi tengjast spjalli einhvers notanda sem er í öðru fyrirtæki, en er líka í Símaavist, þá er þetta ID notað.

ATH: Ekki er mælt með því að breyta IM&P lykilorði

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Skipt um símtæki á notanda

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu síðan á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann Notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Símanúmer** í hægri glugganum.

Ef skipta þarf um tæki á notanda, þá er mælt með því að fá tæknimann Símvistar til að gera það. Kerfisstjóri getur í flestum tilfellum gert það líka, hafi hann réttindi til þess.

Undir símanúmer er hægt að breyta tækjasniði og taka það af. Ekki er hægt að breyta símanúmeri notanda. Ef breyta þarf símanúmeri notanda þá þarf að hafa samband við tæknimann Símvistar hjá Símanum.

Nafn auðkennis: Hvert tækjasnið segir til um hvernig símtæki er tengt þessum notanda. Það getur verið IP sími, tölvusími eða eitthvað annað. Hvert snið ber nafn sem er símanúmer þessa notanda. Ef sími bilar, þá er hægt að nota þessa síðu til að skipta um tæki. Sé nýja tækið að sömu gerð og það gamla er nóg að skipta um MAC address. Yfirleitt er þetta unnið af tæknimanni Símans, en það er hægt að gera þetta hér. Til að skipta um MAC address er smellt á hlekkinn **Stilla auðkenni/tækjasnið**. Sláðu inn nýja MAC address í viðkomandi reit. MAC address er að finna á miða aftan á tækinu.

Ef skipta á um tæki og nýja tækið er ekki sömu tegundar og það gamla þá þarf að búa til nýtt tækjasnið. Ekki er mælt með því að gera þetta á staðnum þar sem tækið þarf að geta sett upp stillingar sem er best að láta tæknimann Símvistar um.

Skipt um kveðju á notanda - Kveðjugueymsla

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Kveðjugueymsla** í hægri glugganum.

Hver notandi í kerfinu hefur sína eigin kveðjugueymslu. Það er líka til kveðjugueymsla sem hugsuð er fyrir allt kerfið. Einka kveðjugueymsla getur t.d verið notuð fyrir sérstaka biðtónlist eða kveðja fyrir talhólf. Til að bæta við skrá í kveðjugueymsluna er smellt á **Bæta við** hnappinn. Sett er nafn á kveðjuna og síðan smellt á **Browse** hnappinn til að sækja skrá. Skráin verður að vera í eftirfarandi sniði:

Alaw, 8KHz 8bit mono. Síðar í þessum leiðbeiningum er farið yfir hvernig venjulegri MP3 skrá er breytt í þetta snið. Sjá *Sniði á skrá breytt með því að nota Goldwave forrit*

Skipt um lykilorð á notanda

Smella á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann Notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **lykilorð** í hægri glugganum.

Þetta lykilorð er notað fyrir aðgang inn á tölvusíma, vefgátt notanda og ef notandi er með aðgang, skiptiborð, fulltrúa í símaveri og stjóraaðgang. Ef notandi slær lykilorð sitt vitlaust inn 5 sinnum þá læsist aðgangurinn. Þá þarf að fara hér inn og slá inn nýtt lykilorð eða það gamla til að opna aðgang aftur. Lykilorð verður að vera að lágmarki 8 stafir og verður að innihalda að minnsta kosti 1 lágstaf, 1 hástaf, 1 tölustaf og 1 tákn.

Einkatímaplani notanda breytt

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann Notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **tímaplan** í hægri glugganum.

Hver notandi er með sitt tímaplan sem viðkomandi getur sett upp. Tímaplan stýrir m.a því á hvaða tíma dags dúett er virkur. Notandi hefur líka aðgang að kerfistímaplani og er það merkt sem Hópur (Group). Tímaplan sem notandi býr til sjálfur er merkt einka.

Til að búa til nýtt tímaplan er smellt á **Bæta við** hnappinn. Settu nafn á tímaplanið og veldu hvort tímaplanið á að vera frídagar eða tími.

Frídagar: Hugsað fyrir atburð sem gerist einu sinni og er fram í tímann.

Tími: Hugsað fyrir atburð sem endurtekur sig reglulega.

Ef við tökum sem dæmi tímaplan sem á að stjórna Dúett. Þessi notandi ætlar að hafa dúett virkan frá kl 09:00 til 17:00 alla virka daga. Þegar búið er að setja nafn á tímaplanið þarf að fara inn í það til að búa til plan. Smelltu á tímaplanið sem þú varst að búa til.

Nafn viðburðar: T.d allir virkir dagar

Upphafsdagsetning: Dagsetning sem viðburður verður virkur.

Lokadagsetning: Ef viðburður fer ekki yfir miðnætti er þessi dagsetning sú sama og upphafsdagsetning. Ef viðburður fer yfir miðnætti er dagsetningin höfð daginn eftir. ATH að þetta hefur ekki áhrif nema bara þegar þetta verður virkt.

Upphafstími: Tími þar sem viðburður verður virkur.

Lokatími: Tími þar sem viðburður verður óvirkur.

Tegund endurtekningar: Ef viðburður á að gerast alla virka daga, er vikulega valið og svo er hakað í virka daga.

Hægt er að láta viðburð enda eftir x fjölda endurtekninga eða eftir dagsetningu.

Nafn tímaplans: test

* Nafn viðburðar: Allir virkir dagar

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: 21-09-2015 (dd-mm-yyyy) * Upphafstími: 09:00 ☐ Allan daginn

* Lokadagsetning: 21-09-2015 (dd-mm-yyyy) * Lokatími: 17:00

Lengd (Duration): 8 hours

Tegund endurtekningar:

Endurtaka: Vikulega

: 1 hverja viku þann: ☐ Sunnudagur ☒ Mánudagur ☒ Þriðjudagur ☒ Miðvikudagur ☒ Fimmtudagur ☒ Föstudagur ☐ Laugardagur

Fjöldi endurtekninga:

Upphafsdagsetning: 21-09-2015 Note: Start Date is always equal to Event Time Start Date value

Enda: ☒ Aldrei

☐ Eftir endurtekningar

☐ Dagsetning 21-09-2015 (dd-mm-yyyy)

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Hringiflutningur settur á notanda

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann Notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum.

Hringiflutningur strax

Hringiflytur öll innkomandi símtöl í annað númer.

Hringiflutningur strax: Virkjar eða afvirkjar flutning.

Hringing flutt í símanúmer: Hér er slegið inn það númer sem á að hringiflytja í.

Hringja áminningu þegar flutt er: Ef hakað er hér í, þá mun síminn hringja eina stutta hringingu til að láta vita að símtal er að koma inn og það sé hringiflutt.

Hringiflutningur ef upptekið

Hringiflytur símtöl í annað númer ef sími notanda er upptekinn.

Hringiflutningur ef upptekið: Virkjar eða afvirkjar hringiflutningsþjónustu.

Hringing flutt í símanúmer: Hér er slegið inn það númer sem á að hringiflytja í.

Hringiflutningur ef ekki svarað

Hringiflytur símtöl í annað númer ef síma er ekki svarað innan fyrirfram ákveðinna fjölda hringinga.

Hringiflutningur ef ekki er svarað: Virkjar eða afvirkjar hringiflutningsþjónustu.

Hringing flutt í símanúmer: Hér er slegið inn það númer sem á að hringiflytja í.

Fjöldi hringinga áður en símtal er flutt: Hér er valið hversu oft síminn á að hringja áður en símtalið flyst.

Hringiflutningur ef ekki tengdur

Þegar sími skráir sig inn á kerfið er þessi hringiflutningur ekki virkur. Um leið og kerfið tekur eftir því að sími sé ekki lengur innskráður, þá virkjast þessi hringiflutningur. Getur verið gott að nota með tölvusíma eða bara sem varúðarráðstöfun ef fyrirtæki missir IP samband.

Hringiflutningur ef ekki tengdur: Virkjar eða afvirkjar hringiflutningsþjónustu.

Hringing flutt í símanúmer: Hér er slegið inn það númer sem á að hringiflytja í.

Tímastilltur hringiflutningur

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum og svo **Skilyrtur hringiflutningur** í hægri glugganum.

Hringiflytur innkomandi símtöl í annað númer ef viss skilyrði eru uppfyllt. Þau geta verið t.d. tími dags, númer þess sem hringir inn, óþekkt númer sem hringja inn og hringt inn með leyninúmeri (sjá nánar [Skilyrtur hringiflutningur](#)).

Upphafskveðju notanda breytt

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum og svo **Upphafskveðja** í hægri glugganum.

Þarna er hægt að setja inn kveðju sem heyrir alltaf þegar hringt er í notanda. Þetta er t.d. notað þegar símtalsupptaka er í gangi og þeir sem hringja inn eru varaðir við því.

Pre-alerting Announcement: Virkjar eða afvirkjar upphafskveðju.

Hljóðskrá: Ef *Sjálfgefin* er valin, þá spilast kerfislæg kveðja. Sérstök er tekin úr kveðjugeymslu.

Til að upphafskveðja virki þarf að setja inn skilyrði um hvenær hún er virk. Smelltu á **Bæta við** hnappinn til að setja inn reglu.

Lýsing: Leiðandi lýsing á atburði.

Spila upphafskveðju: Þegar þetta er valið mun upphafskveðjan spilast þegar skilyrðin að neðan eru virk. Kveðjan spilast ekki þegar skilyrði eru óvirk.

Ekki spila upphafskveðju: Þegar þetta er valið mun upphafskveðja ekki spilast þegar skilyrðin að neðan eru virk. Kveðjan spilast þegar skilyrðin eru óvirk.

Valin tímatafla: Hér er valin sú tímatafla sem gerir skilyrðin virk. Ef valið er **Alla daga, allan daginn** þá eru skilyrðin alltaf virk.

Valin frídagatafla: Hér er valin sú tímatafla sem gerir skilyrðin virk.

Hvaða símanúmeri sem er: Skilyrði eru virk frá hvaða símanúmeri sem er.

Eftirtalin símanúmer: Ef hakað er í **Öll númer með númeraleynd** þá virkjast skilyrði á númerum sem eru með númeraleynd. Ef hakað er í **Öll óþekkjanleg númer** þá virkjast skilyrðin þegar númer sem kemur inn er ekki þekkt. Í **Tiltekin númer** er hægt að setja inn lista númera sem virkja skilyrðin.

Ef upphafskveðjan á alltaf að vera virk óháð því hver hringir inn, þá þarf ekkert að velja hérna, nota allt sjálfgefið, bara setja inn lýsingu.

Forgangshringing

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga, og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum og svo **Forgangshringing** í hægri glugganum.

Hægt er að stilla viss skilyrði fyrir forgangshringingu. Þegar skilyrðin eru uppfyllt þá hringir síminn með öðruvísi tón en venjulega svo notandinn veit að um forgangshringingu er að ræða. Skilyrðin eru sett upp eins og í upphafskveðju. (Sjá skilyrði).

Samtímahringing

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum og síðan á **Samtímahringing** í hægri glugganum.

Þegar sett eru inn símanúmer í samtímahringingu þá hringja viðkomandi símar með síma notanda. Hægt er að hafa hvaða símanúmer sem er þarna inni. Samtímahringing virkar ekki þegar símtal kemur í símann í gegnum hringihóp eða símaver.

Samtímahringing: Virkjar eða afvirkjar samtímahringingu.

Ekki hringja samtímahringingu ef símtal er í gangi: Ef hakað er við þetta þá mun samtímahringing ekki virka ef notandi er þegar í símanum.

Krafa um staðfestingu á svörum: Gerir það að verkum að sá sem er stilltur með í samtímahringingu fær skilaboð um að símtal sé að koma í gegnum samtímahringingu. Viðkomandi þarf svo að velja einhvern hnapp til að samþykkja móttöku símtals.

Símanúmer / SIP-URI: Listi yfir þau símanúmer sem eiga að hringja í samtímahringingu.

Einnig er hægt að setja upp skilyrði fyrir samtímahringingu. Til að bæta þeim inn er smellt á **Bæta við** hnappinn. Skilyrðin eru svo sett upp á sama hátt og í upphafskveðju. (Sjá skilyrði).

Raðhringing milli síma

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Innhringingar** í vinstri glugganum og síðan á **Raðhringing** í hægri glugganum.

Raðhringing býður upp á hopp á milli allt að 5 síma ef aðalsími svarar ekki. Setja þarf upp skilyrði til að raðhringing virki. Ath. að raðhringing vinnur með kerfislægum texta sem segir þeim sem hringir inn að þessi virkni sé í gangi.

Nota fyrst aðalsíma: Sé ekki hakað hér í mun aðalsími ekki hringja heldur mun raðhringireglan virka strax.

Fjöldi hringinga á aðalsíma. Hér er stillt hversu oft aðalsími á að hringja áður en raðhringing fer í virkni.

Halda áfram leit ef aðalsími er upptekinn: Ef hakað er hér í þá mun raðhringin virka ef aðalsíminn er á tali.

Leyfa þeim sem hringir að sleppa leit. Gerir ráð fyrir að flutningur eða talhólfspjónusta sé virk: Ef hakað er hér í, þá mun bætast við textann í upphafi símtals. Þá er þeim sem hringir inn boðið að velja kassa (#) til að hoppa út úr raðhringingu og leggja inn skilaboð. Sé talhólf ekki virkt á notanda, þá skal ekki nota þennan möguleika.

Staðsetning – símanúmer: Símanúmer sem taka við símtali í þeirri röð sem þau eiga að hringja.

Fjöldi hringinga: Hversu oft sími á að hringja áður en símtal hoppar á næsta.

Krafa um staðfestingu á svörun: Gerir að verkum að sá sem er stilltur með í raðhringingu fær skilaboð um að símtal sé að koma í gegnum raðhringingu. Viðkomandi þarf svo að velja einhvern hnapp til að samþykkja móttöku símtals.

Til að raðhringing virki þarf að setja upp skilyrði. Til að bæta þeim inn er smellt á **Bæta við** hnappinn. Skilyrðin eru svo sett upp á sama hátt og í upphafskveðju. (Sjá skilyrði).

Númeraleynd

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Úthringingar** í vinstri glugganum og síðan á **Númeraleynd** í hægri glugganum.

Smelltu á af eða á, eftir því hvort númeraleynd á að vera virk eða ekki.

Símtal bíður

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Símtal bíður** í hægri glugganum.

Hérna er hægt að stilla hvort *símtal bíður* möguleikinn sé á eða ekki. Ef símtal bíður er á, þá er síminn aldrei á tali og notandinn sér þegar næsta símtal kemur inn. Í sumum símum er síðan tónn sem gefur til kynna að símtal sé á bið. Sá tónn er framkallaður af tækinu sjálfu og ef notandi vill losna við tóninn, þá þarf að gera það í tækinu sjálfu. Ef símtal bíður er tekið af, þá er síminn á tali þegar hann er í notkun.

Stillingar fyrir símtalsflutning

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Símtalsflutningar** í hægri glugganum.

Hérna er stillt hvernig síminn hagar sér þegar notandi sendir símtal frá sér.

Enduruppkall: Þegar enduruppkall er á, þá mun símtalið koma til baka ef því er ekki svarað á þeim síma sem það var sent á. Hægt er að stilla hversu langur tími líður þar til símtalið kemur til baka, einnig er hægt að stilla hversu lengi símtal bíður á síma sem er upptekinn. Ath. að símtal bíður möguleikinn hefur ekki áhrif á þessa stillingu. Enduruppkall virkar líka þegar símtal er sent út úr kerfinu, t.d. á farsíma.

Hindrun á hringiflutningi fyrir símtal án kynningar: Ef þessi möguleiki er á, þá mun símtal sem er flutt frá einum síma á annan, ekki fylgja hringiflutningi þess síma sem flutt er á. Tökum dæmi, númerið 3333131 er hringiflutt í farsíma. Þegar notandi fær símtal og ætlar að senda símtalið á 3333131, þá mun símtalið ekki fara í farsímann þegar þessi möguleiki er á. Ef þessi möguleiki er ekki á þá fer símtalið á farsímann.

Hindrun á hringiflutningi fyrir símtal með kynningu: Sama og hér að ofan, nema fyrir símtöl sem send eru með kynningu.

Dúett

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Dúett** í hægri glugganum.

Ef dúett er settur á, þá mun sími sem settur er í dúett (oftast farsími) hringja samtímis með borðsíma þegar símtal kemur inn. En dúett er í raun miklu meira. Þegar númer er sett í dúett, þá þekkir símstöðin númerið og þar af leiðandi tengir farsímanúmerið við notandann og gefur möguleika á alls konar möguleikum sem tíundaðir verða hér. Til að auka enn frekar á möguleika er hægt að kaupa aðgang að svo kallaðri símagátt.

Dúett er settur á með því að ýta á **Bæta við** hnappinn. Númer þess síma sem á að vera í dúett er sett í **Símanúmer** og svo einhver lýsing. Ath. að hægt er að hafa marga dúett síma forritaða undir einn notanda. Með því að haka í **Virkja þetta tæki**, er

dúettinn virkjaður og viðkomandi sími mun hringja samtímis. Staða símanotanda skiptir ekki máli þegar dúett er virkjaður. Hann mun alltaf virka.

Virkja hindrun á flutningi: Þetta kemur í veg fyrir að símtalsflutningur, í því tæki sem er í dúett, virki. Sem dæmi ef farsími fer í talhólf eftir 4 hringingar þá mun það ekki gerast ef þetta er virkt.

Krafa um staðfestingu á svörun: Þegar símtal kemur í farsímann og honum er svarað mun rödd koma sem segir notanda að ýta á einhvern takka til að svara símtalinu. Með þessu veit notandinn að símtalið er að koma í farsímann í gegnum dúett og getur ákveðið hvort hann ætlar að taka símtalið eða ekki.

Nota símastýringu Símvistar. Með því að virkja þetta þá munu sérþjónustur dúetts vera virkjaðar. T.d ## til að fá sön úr símstöðinni (sjá Dúett símastýring)

Valskilyrði: Hægt er að stýra dúett með valskilyrðum, t.d. tímatöflu og fleira. Þegar sett er inn tímatafla þá mun sú tafla ráða því hvenær dúettinn er virkur. Einnig er hægt að takmarka símtöl í dúett með því að setja inn skilyrði á númerum sem hringja inn. (sjá skilyrði).

Virgni dúetts

Símstöðin mun þekkja það númer sem sett er inn í dúett og tengja það við notanda. Þetta gerir það að verkum að ýmsir möguleikar opnast við notkun á dúett. Þegar símtal kemur í símann sem er svo svarað í dúett síma, þá getur notandinn ýtt á ## á farsímanum. Við það fær notandinn sön úr símstöðinni og getur hringt innanhús eða utanhússímtal. Síðan er hægt að senda símtalið á annan síma. Þetta er gert með því að ýta á ##, velja númer sem senda á, bíða eftir hringitón og leggja síðan á. Til að ná símtali til baka aftur, ef ekki á að senda það, er aftur valið ##.

Ef símtali er svarað í dúett síma og notandi vill halda áfram við símtalið í borðsíma, þá er valið *35 á borðsímanum og þá er símtalið togað frá farsímanum í borðsímann.

Bækling um dúett má finna hér

Símagátt: Ef keyptur er aðgangur að símagátt þá fylgjar möguleikum dúetts. Símagáttin ber númer úr númeraseríu fyrirtækis. Ef hringt er í símagáttina frá farsíma sem er í dúett þá er hægt að toga símtal frá borðsíma í farsíma með því að velja *35. Einnig er hægt að velja númer úti í bæ, þá kemur númerabirtingin eins og hringt hafi verið úr borðsíma. Hér er listi yfir sérþjónustukóða sem hægt er að nota frá dúett síma þegar hringt er í símagátt:

*35# - togar símtal frá borðsíma í dúett síma

#28# – aftengir dúett

*28# - tengir dúett

Dúett símastýring

Þessi stilling vinnur með dúett stillingu (sjá **Virgni dúetts**). Ef þessi möguleiki er á, þá mun það virka að ýta á ## á farsímanum til að fá sön úr símstöðinni. Sjá nánar í Dúett.

Biðtónlist

Ef notandi vill að biðtónlist komi þegar símtal er sett á bið þá er það stillt hér. Ath. að ef þessi möguleiki er á, þá mun biðtónlist líka koma þegar símtal er sent, því símtal fer á bið meðan það er verið að senda það.

Almennar stillingar: Í kerfinu er hægt að breyta tónlist sem er spiluð þegar símtal er sett á bið. Annars vegar er hægt að breyta fyrir allt fyrirtækið eða hvern notanda fyrir sig. Ef valin er biðtónlist fyrirtækis, þá er annaðhvort spiluð sú tónlist sem er föst í kerfinu eða sú tónlist sem kerfisstjóri hefur valið. Notandi getur svo líka valið sína eigin tónlist með því að velja sérsniðna hljóðskrá. Þessi hljóðskrá er tekin úr kveðjugeymslunni.

Stillingar fyrir innanhússímtöl: Hægt er að spila sér tónlist fyrir innanhússímtöl sem sett eru á bið. Haka verður í *Nota aðra biðtónlist fyrir innanhússímtöl* og velja svo skrá úr kveðjugeymslu.

Hljóðritun símtala

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Hljóðritun** í hægri glugganum.

Setur á upptökur á símtölum og tekur þær af. Virkjar kveðju sem segir símtalið hljóðritað, kveðja heyrist í báðar áttir.

Símaversstillingar notanda

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Símaver** í hægri glugganum.

Stillingar fyrir notanda sem er fulltrúi í símaveri. Það fer eftir því hvernig símaveri fulltrúinn er tengdur, hvaða stillingar er hægt að framkvæma. Það eru 3 tegundir af símaverum, Basic símaver 1, Standard símaver 2 og Premium símaver 3.

Símaver 1 Basic

Varnartími: Varnartími er sá tími sem líður frá því að símtal til fulltrúa endar og þar til að næsta hringir. Sjálfgefið eru notaðar stillingar í símavershóp en það er líka hægt að setja upp sér stillingar fyrir einstaka fulltrúa. Haka þarf svo í

Leyfa varnartíma og velja þann tíma sem sími fulltrúa er í hvíld þar til næsta símtal kemur inn.

Tengjast símaveri: Listi yfir þau símaver sem fulltrúi er skráður í. Hægt er að velja hverju þeirra hann er tengdur hverju sinni.

Símaver 2 Standard

Staða í símaveri: Hér er hægt að stilla hver staða fulltrúa er í símaverinu. Hægt er að skrá fulltrúa í og úr símavershópnum, einnig hægt að gera fulltrúa tiltækann, ekki tiltækann og í frágangi.

Varnartími: Sjá hér að ofan í Basic símaveri.

Ekki tiltækur stillingar: Hér er stillt hvort fylgja á hópareglu eða fulltrúareglu. Mælt er með því að nota fulltrúareglu því hóparegla getur stangast á.

Fulltrúi ekki tiltækur ónáðið ekki (DND): Ef fulltrúi er með „ónáðið ekki“ stillingu á símanum sínum og hakað er í þennan möguleika, þá mun fulltrúi ekki fá símtöl í gegnum símavershópinn. Sé ekki hakað í þetta mun „ónáðið ekki“ eingöngu hafa áhrif á símtöl sem eru hringd beint í símann, ekki í gegnum símavershópinn.

Fulltrúi ekki tiltækur eftir x hopp (bounce): Hér er stillt hvort símsstöðin eigi að setja fulltrúa í stöðuna „ekki tiltækur“ ef fulltrúi sinnir ekki innhringingum í x mörg skipti. Ef símavershópurinn er stilltur þannig að hann dreifi símtölum á fulltrúa eftir fyrirfram ákveðinni röð, þá hoppar símtalið á milli fulltrúa sé því ekki svarað. Ef fulltrúi fer frá símanum sínum án þess að gera sig „ekki tiltækur“ er hægt að nota þessa stillingu svo sími fulltrúa sé ekki að hringja þegar enginn situr við hann.

Fulltrúi ekki tiltækur ef ótengdur: Þegar fulltrúi skráir sig inn sem „tiltækann“ í símavershóp, þá helst sú stilling þar til hann skráir sig sem „ekki tiltækur“ eða tekur sig út úr hópnum, nema hopp reglan hér að ofan sé virkjuð. Ef sími fulltrúa missir samband við símsstöðina einhverra hluta vegna er hægt að stilla þetta þannig að hann fari í stöðuna „ekki tiltækur“ við þau skilyrði.

Tengjast símaveri: Listi yfir þau símaver sem fulltrúi er skráður í. Hægt er að velja hverju þeirra hann er tengdur hverju sinni.

Símaver 3 Premium:

Símaver 3 hefur allar þær stillingar sem símaver 2 hefur, og að auki þessar:

Úthringingar sem: Ef fulltrúi er hluti af úthringisímaveri, þá er hægt að ákveða þarna hvaða númer birtist þegar fulltrúi hringir út í bæ.

Fulltrúi ekki tiltækur í persónulegum símtölum: Ef fulltrúi fær símtöl þar sem hringt er beint í símann, þá fer hann í stöðuna „ekki tiltækur“.

Tengjast símaveri: Ef símaverið er með afhendingu símtala eftir hæfni í símaveri 3, þá er hæfnin stillt þarna með kvarða á bilinu 1-20. 1 er hæsta gildið og 20 það lægsta.

Kallkerfi

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Stýring símtala** í vinstri glugganum og síðan á **Kallkerfi** í hægri glugganum.

Þetta kallkerfi er notað til að kalla í annan síma. Kallið mun þá koma í hátalara símans. Þetta er hugsað sem kall á milli tveggja síma, ekki fyrir hóp.

Sjálfvirkir svar: Sett á til að síminn svari sjálfvirkir í hátalara símans.

Tegund útfarandi sambands: Ef notandi vill að sá sem kallað er í geti svarað, þá er valið tvíátta, annars einátta.

Aðgangslisti: Hér er valið hvort listinn yfir númer sem eru neðst á skjánum sé white eða black list. Ef símtöl eru bara leyfð frá neðantöldum notendum þá mega engir aðrir en þeir sem eru á listanum nota kallkerfið á notandann (white list). Svo er líka hægt leyfa öllum að nota kallkerfið á notandann nema þá sem eru á listanum (black list).

Notkun: Hringt er í *50 svo stuttnúmer svo #. Dæmi: *507856#

Stöðuljós (BLF)

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Notandaforrit** í vinstri glugganum og síðan á **Stöðuljós** í hægri glugganum.

Stöðuljós sýnir stöðu á öðrum notendum. Einnig er hægt að nota stöðuljóshnappa til að hringja í notendur og gefa símtöl á þá. Ef notandi er með Yealink eða tölvusíma þá er nóg að setja upp stöðuljósanotendur hér. Ef notandinn er með Grandstream síma, þá þarf líka að fara inn á símann og setja þetta upp þar.

URI fyrir stöðulista: Ef ekkert er í þessum ramma þá þarf að setja það inn. Yfirleitt er búið er fylla þetta út. Þetta er s.s slóðin á símsstöðina sem síminn notar til að birta stöðuljósinn. Formatið er BLFSímanúmer eða BLF3333131@fyrirtæki.toip.siminn.is.

Tiltækir notendur: Ef ekkert leitaraskilyrði er sett inn og ýtt á **Leita** hnappinn þá koma allir tiltækir notendur. Þeir eru svo færðir yfir í rammann Notendur í vöktun í þeirri röð sem notandi vill hafa þá á símanum.

Notendur í vöktun: Hægt er að endurraða notendum í þeirri röð sem notandi vill hafa þá. Þá er notandi valinn og ýtt á **Flytja upp** eða **Flytja niður** hnappinn.

Símar í vöktun Skiptiborð

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Notandaforrit** í vinstri glugganum og síðan á **Skiptiborð** í hægri glugganum.

Þarna eru settir inn þeir notendur sem skiptiborðið er með í vöktun. Þetta er framkvæmt á sama hátt og stöðuljós á símun nema það að röðin skiptir ekki máli. Sjá [Stöðuljós \(BLF\)](#)

Talhólf

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Talhólf** í vinstri glugganum.

Hérna eru stillingar fyrir talhólf. Sækja þarf sérstaklega um það að fá talhólf og til þess að talhólf verði virkt þarf að setja upp símagátt. Allar upplýsingar er hægt að fá hjá tæknimanni símavistar.

Aukanúmer

Hægt er að setja inn aukanúmer á talhólfið, t.d farsímanúmer. Þá er hægt að stjórna talhólfinu úr farsímanum eins og hringt hafi verið úr borðsíma. Til að setja upp aukanúmer, ýttu á **Bæta við** hnappinn. Sláðu inn það númer sem nota á sem aukanúmer og ýttu á **Í lagi** hnappinn.

Dreifilisti

Hægt er að setja upp 10 dreifilista. Dreifilisti gefur notanda möguleika á því að senda skilaboð til fjölda annarra notanda sem settir eru upp í dreifilistanum. Ath. að símanúmer í dreifilistanum verða að vera númer innan kerfis. Settu nafn á dreifilistann í *Lýsing*. Sláðu inn símanúmer í símanúmerarammann og ýttu svo á **Bæta við** hnappinn. Endurtaktu þetta þar til öll númer sem þú vilt hafa í dreifilistanum eru komin. Ýttu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Stillingar talhólfs

Þegar talhólf er sett á þarf að stilla hvenær talhólfið á að taka við skilaboðum. Ath. að þetta talhólf geymir aldrei skilaboð heldur setur þau sem viðhengi í tölvupóst og sendir þau þannig.

Talskilaboð á/af: Hérna er valið hvort talhólfið eigi að vera virkt. Hægt er að vísa símtölum í talhólfið þegar símanum er ekki svarað, þegar hann er á tali eða alltaf.

When message arrives: Unified messaging er ekki virkt í kerfinu og því þarf að tilgreina á hvaða netfang skilaboðin eiga að fara.

Að auki: Hægt er að láta kerfið senda auka tölvupóst á annað netfang þegar skilaboð koma inn. Einnig er hægt að láta senda skilaboðin á annað netfang. Ef hakað er í **Símtalsflutningur í símanúmer** þegar valið er 0 þá mun símtalið fara á það númer, velji sá sem hringir inn 0 á meðan kveðjan er spiluð.

Advanced Settings: Þarna er hægt að stilla tölvupóstþjón, en það er ekki nauðsynlegt þar sem þetta hefur þegar verið gert hjá Símanum.

Kveðjur

Hér er ákveðið hvernig talhólfið á að haga sér og hvaða kveðjur á að nota.

Almennt: Ef hakað er í *Disable message deposit* þá mun talhólfið ekki taka við skilaboðum heldur bara spila kveðju og svo annaðhvort leggja á eða senda símtalið í það númer sem sett er í *Forward call after greeting to*.

Busy greeting: Hér er valið hvaða kveðja á að koma þegar flutningur í talhólf er virkur, ef sími er á tali. Persónulega kveðjan er tekin úr kveðjugeymslunni.

Kveðja ef ekki er svarað: Hér er valin sú kveðja sem á að koma ef ekki er svarað og flutningur í talhólf er virkur. Valið er hversu oft sími á að hringja áður en símtalið fer í talhólf. *Extended away* er valið ef notandi fer t.d í frí og vill láta talhólfið taka við öllum símtölum. Þar er líka hægt að velja að kveðjan heyrist bara, en talhólfið taki ekki við skilaboðum með því að haka í *Disable Message Deposit*. Kveðja er svo valin úr kveðjugeymslunni. Ef valin er kveðja ef ekki er svarað getur notandi valið sína eigin kveðju úr kveðjugeymslunni. Einnig er hægt að velja 3 aukakveðjur. Sjá nánar [Skipt um kveðju á notanda - Kveðjugeymsla](#)

Símagátt

Hérna er ákveðið hvað gerist þegar notandi hringir inn í símagáttina. Hægt er að sækja nafn í kveðjugeymsluna. Ef hringt er í símagáttina þá er líka hægt að taka upp nafn þar. Ef hakað er í *sjálfvirka innskráningu*, þá þarf notandi ekki að slá inn lykilorð til að

tengjast talhólfinu þegar hringt er í símagáttina í þekktu númeri, eins og borðsímanum sjálfum.

Hringing um símagátt

Hér er ákveðið hvort notandi hafi leyfi til að nota símagátt til úthringinga.

SIP auðkenning

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Nytjahlutir** í vinstri glugganum og síðan á **SIP auðkenning** í hægri glugganum.

Þetta er notandanafn og lykilorð fyrir notanda svo hann geti tengst símstöðinni. Ekki er mælt með því að breyta þessu nema í samráði við tæknimann Sí mavistar. Hins vegar ef skilaboðin „authentication failed“ kemur á Yealink síma, þá gæti þurft að setja inn nýtt lykilorð hérna og endurræsa svo símann.

Símaskrá fyrirtækis

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Nytjahlutir** í vinstri glugganum og síðan á **Símaskrá fyrirtækis** í hægri glugganum.

Hér er listi yfir öll þau númer sem skráð eru í símkerfið fyrir viðkomandi fyrirtæki. Ef smellt er á **Einföld símaskrá** eða **Ýtarleg símaskrá** þá kemur símaskráin í góðri sýn til að prenta út, sem dæmi.

Innskráning síma notanda

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu núna á **Nytjahlutir** í vinstri glugganum og síðan á **Innskráning** í hægri glugganum.

Hér eru upplýsingar um innskráningu símanotanda. Hægt er að sjá hverskonar tæki er skráð á notanda og það sést einnig hér ef notandi er með fleiri en eitt tæki á símanúmeri.

Ef **Engar færslur til staðar (No Entries Present)** kemur upp þá er símtæki eða tölvusími ekki innskráð. Upplýsingar um app í farsíma koma ekki upp.

Lokunarsímsvari – skyndilokun

Það er ýmislegt sem þarf að hafa í huga þegar unnið er með lokunarsímsvara og þetta er ekki eins hjá öllum fyrirtækjum. Það eru tvær tegundir að svarhólfum. Önnur er innbyggð í símavistina en hin er í öðru kerfi, svokallað 878 númer. 878 kerfið er svarhólf sem byrjar á símanúmerinu 878. Til að geta lesið inn á svarhólf og svarvélar í Sí mavistinni þá þarf að vita 2 númer, annars vegar símagáttarnúmerið og hins vegar númer svarvélar eða svarhólfs. Númer símagáttar er yfirleitt 9999.

Í hringihópum, símaverum og hjá almennum notendum er flutningi í svarhólf stýrt af skilyrtum hringiflutningi. Sjá [Skilyrtur hringiflutningur](#). Í svarvélum er þetta innbyggt en í báðum tilfellum þarf að nota tímaplan. Sjá [Tímaplan – tímatöflur](#)

Besta aðferðin til að útbúa lokunarsímsvara fyrir almenna lokun eða skyndilokun er:

1. Finna númer á svarhólfi ef það er ekki vitað og númer á símagátt.
2. Taka upp kveðju á svarhólf (Kveðju breytt á svarhólfi) eða svarvél (Kveðju breytt á svarvél)
3. Tímaplan – tímatöflur
4. [Setja tímatöflu og lokunarsímsvara inn í skilyrtan hringiflutning](#).

Oft er búið að forvinna þetta svo það eina sem þarf að gera er að breyta tímatöflu og lesa inn á svarhólf.

Númer svarhólfs fundið

Tökum sem dæmi að loka á aðalnúmeri fyrirtækis á vissum degi, eða setja á skyndilokun. Þá þarf að fara inn á skilyrtan hringiflutning til að sjá hvert númerið er. Aðalnúmerið gæti verið á hringihóp, símaveri eða á almennum notenda. Ef notuð er svarvél, þá er lokunarsímsvarinn í kveðjugeymslu nema um skyndilokun sé að ræða, þá er notaður skilyrtur hringiflutningur.

Hringihópur

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Hringihópur (Hunt Group)** í hægri glugga. Núna birtist listi af þeim hringihópum sem eru í notkun. Veldu réttan hóp með því að smella á hann. Veldu **Innhringingar** í vinstri glugga. Smelltu á **Skilyrtur hringiflutningur** í hægri glugga. Núna sést mynd sem lítur nokkurnvegin svona út, gæti verið minna í henni og gæti verið meira.

Skilyrtur hringiflutningur: ☒ Á ☐ Af					
* Sjálfgefið símanúmer fyrir hringiflutning: 5507880					
☐ Hringja áminningu þegar flutt er					
Virkt	Lýsing	Hringiflytja	Símtöl frá	Calls to	Flutt á
☒	10 Lokað vegna sum...	Já	All calls	Any Number	8781010
☒	20 Sérstök lokun	Já	All calls	Any Number	5507881
☒	30 Fridagar	Já	All calls	Any Number	5507880
☒	40 Almennur lokuna...	Já	All calls	Any Number	5507880

Þarna sjást núna þau svarhólfsnúmer sem eru í notkun á hverri tímatöflu fyrir sig undir reitnum **Flutt á**.

Símaver

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Símaver (Call center)** í vinstri glugga. Smelltu á **Símaver (Call Center)** í hægri glugga. Núna birtist listi af þeim símaverum sem eru í notkun. Veldu rétt símaver með því að smella á það. Veldu **Innhringingar** í vinstri glugga. Smelltu á **Skilyrtur hringiflutningur** í hægri glugga. (sjá mynd hér að ofan).

Almennur notandi

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitarskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Veldu **Innhringingar** í vinstri glugga. Smelltu á **Skilyrtur hringiflutningur** í hægri glugga.

Kveðju breytt á svarhólfi

878 svarhólf.

Ef númerið er ekki vitað, en símsvarinn er virkur, þarf að byrja á því að finna númerið (sjá Númer svarhólfs fundið).

Hringt er beint í númer svarhólfs. Á meðan þú heyrir núverandi kveðju er ýtt á # til að komast í stillingar. Núna áttu að slá inn lykilorð. Sjálfgefið lykilorð er 9999.

Veldu 3 til að taka upp nýja kveðju. Núna er lesin upp núverandi kveðja. Til að lesa inn nýja kveðju er valið 1, til að eyða núverandi kveðju er valið 2 og til að halda núverandi kveðju er valið *.

Veldu 1 og lestu inn nýja kveðju á eftir tónmerkinu. Upptöku er lokið með því að velja #. Núna er kveðjan lesin upp. Kveðja er staðfest með því að velja # eða 1 til að taka upp aftur. Eftir að kveðja hefur verið staðfest má leggja á.

Svarhólf í símstöðinni.

Hringt er í símagáttarnúmerið 9999. Virki ekki númerið 9999 eða hringt er utan kerfis þá þarf að finna númer símagáttar. Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustu (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Símagátt (Voice portal)** í hægri glugga. Þarna sést símagáttarnúmerið.

Veldu * þegar símagáttin svarar. Þetta er gert til að fara út úr eigin talhólfi og inn í símagáttina. Núna áttu að slá inn talhólfsnúmer. Sláðu inn stuttnúmer svarhólfs og #. Sláðu núna inn lykilorð. Sjálfgefið lykilorð er 1234#.

Veldu 1 til að fá aðgang að svarhólfinu. Veldu núna 3, en það er sú kveðja sem svarhólfið notar. Veldu 1 til að lesa inn nýja kveðju eða 2 til að hlusta á núverandi

kveðju. Veldu 1 og lestu inn nýja kveðju á eftir tónmerkinu. Upptöku er lokið með því að velja #. Ekki þarf að vista kveðjuna og svarhólfíð er núna tilbúið.

Til að hlusta á kveðju sem tekin var upp velurðu 2. Þú getur síðan valið 1 til að taka upp aftur.

Kveðju breytt á svarvél

Hringt er í símagáttarnúmerið 9999. Virki ekki númerið 9999 eða hringt er utan kerfis þá þarf að finna númer símagáttar. Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustu (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Símagátt (Voice portal)** í hægri glugga. Þarna sést símagáttarnúmerið.

Veldur * þegar símagáttin svarar. Þetta er gert til að fara út úr eigin talhólfi og inn í símagáttina. Núna áttu að slá inn talhólfsnúmer. Sláðu inn 9999#. Síðan áttu að slá inn lykilorð. Sjálfgefið lykilorð er 1234#.

Núna velurðu 1 til að breyta svarvélakveðju. Sé bara ein svarvél í kerfinu, þá getur þú farið beint í að tala inn kveðju. Ef það eru fleiri en ein svarvél, þá þarftu að slá inn stuttnúmer svarvélar.

Þú velur 1 til að breyta kveðju á opnunartíma, 2 til að breyta kveðju utan opnunartíma og ef verið er að nota svarvél með undirvali, þá velurðu 3 til að breyta frídagakveðju. ATH að þessi möguleiki er ekki í öllum svarvélum.

Veldu 1 til að taka upp nýja kveðju eða 2 til að hlusta á núverandi kveðju.

Veldu 1 og lestu inn nýja kveðju á eftir tónmerkinu. Upptöku er lokið með því að velja #.

Tímaplan – tímatöflur

Þetta tímaplan er kerfislægt tímaplan. Það tímaplan sem sett er inn hér er hægt að nota allstaðar í kerfinu. Hægt er að nota opnunartímaplan, þá eru gildi sett inn til að ákveða opnunartíma. Þetta plan er notað m.a á svarvélum og dúett stillingum notanda. Svo er lokunartímaplan. Þá eru gildi sett inn til að segja til um hvenær er lokað og hvenær símtal er sent á t.d lokunarsímsvara. Þetta er aðallega notað með skilyrtum hringiflutningum. Hérna verður farið í það hvernig þessi tvö tímaplön eru sett upp, hver munurinn er og hvað þarf að hafa í huga þegar svona tímaplön eru sett upp. Einnig verður farið yfir hvernig á að breyta kveðju á lokunarsímsvara.

Til að fara inn í tímaplan: Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Tímaplan (Schedules)** í hægri glugga.

Fríðagar og skyndilokanir sjá Fríðagar og skyndilokanir.

Almennur opnunar og lokunartími

Opnunartímaplan

Opnunartímaplan er t.d notað á svarvélum. Á svarvélum eru 2 valmyndir, ein fyrir opnunartíma og önnur fyrir lokunartíma. Tímaplanið segir þá til um hvenær opnunar-valmyndin er virk, þess utan er lokunarvalmyndin virk.

Til að búa til nýtt tímaplan er smellt á **Bæta við** hnappinn. Settu nafn á tímaplanið og veldu **Tími**.

Tökum sem dæmi tímaplan sem á að stjórna svarvél. Þetta tímaplan á að vera með opnunartíma virkan frá kl. 09:00 til 17:00 alla virka daga. Þegar búið er að setja nafn á tímaplanið þarf að fara inn í það til að búa til plan. Smelltu á tímaplanið sem þú varst að búa til. Smelltu núna á **Bæta við** til að setja inn tíma.

ATH. Þegar útbúin er tímatafla fyrir almennan opnunar- eða lokunartíma (ekki fríðaga eða skyndilokanir) verður að hafa eitt í huga með upphafsdagsetningu og lokadagsetningu. Þessi dagsetning má **aldrei** vera í framtíðinni. Frekar í fortíðinni. Ef upphafsdagsetning er sett í framtíðina, þá verður taflan ekki virk fyrr en þá.

Nafn viðburðar: T.d allir virkir dagar.

Upphafsdagsetning: Dagsetning sem viðburður verður virkur.

Lokadagsetning: Ef viðburður fer ekki yfir miðnætti er þessi dagsetning sú sama og upphafsdagsetning. Ef viðburður fer yfir miðnætti er dagsetningin höfð daginn eftir. Athugið að þetta hefur ekki áhrif nema bara þegar þetta verður virkt.

Upphafstími: Tími þar sem viðburður verður virkur.

Lokatími: Tími þar sem viðburður verður óvirkur.

Tegund endurtekninga: Ef viðburður á að gerast alla virka daga er vikulega valið og svo er hakað í virka daga.

Hægt er að láta viðburð enda eftir x fjölda endurtekninga eða eftir dagsetningu.

Nafn tímaplans: test

* Nafn viðburðar: Allir virkir dagar

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: 21-09-2015 (dd-mm-yyyy)

* Lokadagsetning: 21-09-2015 (dd-mm-yyyy)

Lengd (Duration): 8 hours

* Upphafstími: 09:00

* Lokatími: 17:00

☐ Allan daginn

Tegund endurtekninga:

Endurtaka: Vikulega

: 1 hverja viku þann: ☐ Sunnudagur ☒ Mánudagur ☒ Þriðjudagur ☒ Miðvikudagur ☒ Fimmtudagur ☒ Föstudagur ☐ Laugardagur

Fjöldi endurtekninga:

Upphafsdagsetning: 21-09-2015 Note: Start Date is always equal to Event Time Start Date value

Enda: ☒ Aldrei

☐ Eftir

endurtekningar

☐ Dagsetning 21-09-2015 (dd-mm-yyyy)

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Lokunartímaplan

Lokunartímaplan er örlítið flóknara þar sem velta þarf planinu milli daga og yfir helgi. Meðan opnunartímaplan er yfirleitt bara ein færsla þá er lokunartímaplan tvær færslur.

Við byrjum eins og með opnunartímaplanið.

Til að búa til nýtt tímaplan er smellt á **Bæta við** hnappinn. Settu nafn á tímaplanið og hakaðu í **Tími**.

Þegar búið er að setja nafn á tímaplanið þarf að fara inn í það til að búa til plan. Smelltu á tímaplanið sem þú varst að búa til. Smelltu núna á **Bæta við** til að setja inn tíma.

Við þurfum tvær færslur. Ein sem sér um virku dagana, mán – fös. Þar sem það tímaplan veltir á milli virkra daga, sér um endi og byrjun, þá þurfum við að stoppa það af fyrir helgina og loka helginni sérstaklega, frá fös - mán. Tökum sem dæmi fyrirtæki sem er opið frá 9 – 17 alla virka daga. Við þurfum því að loka frá 17 – 9 og um helgar.

Byrjum á plani fyrir virka daga:

Nafn viðburðar: **Virkir dagar 17 - 09.**

Upphafsdagsetning: Dagsetning sem viðburður verður virkur.

Lokadagsetning: Hér þarf að velta yfir miðnætti og því þarf dagsetning að vera daginn eftir upphafsdagsetninguna.

Upphafstími: Tími þar sem fyrirtækið lokar.

Lokatími: Tími þar sem fyrirtækið opnar aftur.

Tegund endurtekninga: Þessi viðburður á að gerast alla virka daga, því er vikulega valið og svo er hakað í virka daga.

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Nafn tímaplans: Lokunartímar

* Nafn viðburðar: Virkir dagar 17 - 09

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: 18-11-2024 (dd-mm-yyyy)

* Upphafstími: 17:00

☐ Allan daginn

* Lokadagsetning: 19-11-2024 (dd-mm-yyyy)

* Lokatími: 09:00

Lengd (Duration): 16 klukkustundir (hours)

Tegund endurtekninga:

Endurtaka: Vikulega

: 1 hverja viku þann: ☐ Sunnudagur ☒ Mánudagur ☒ Þriðjudagur ☒ Miðvikudagur ☒ Fimmtudagur ☐ Föstudagur ☐ Laugardagur

Fjöldi endurtekninga:

Upphafsdagsetning: 18-11-2024 Note: Start Date is always equal to Event Time Start Date value

Enda: ☒ Aldrei

☐ Eftir endurtekninga

☐ Dagsetning: 14-11-2022 (dd-mm-yyyy)

Næst þurfum við að loka helginni.

Nafn viðburðar: **Fös 17 til mán 09.**

Upphafsdagsetning: Best er að velja föstudag í fortíðinni.

Lokadagsetning: Velja næsta mánudag á eftir þeim föstudegi sem valinn er í Upphafsdagsetningu.

Upphafstími: Tími þar sem fyrirtækið lokar á föstudögum. Auðvelt að stytta vinnutíma fyrir föstudaga.

Lokatími: Tími þar sem fyrirtækið opnar aftur á mánudegi.

Tegund endurtekninga: Velja föstudag eingöngu.

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar

Nafn tímaplans: Lokunartímar

* Nafn viðburðar: Fös 17 til mán 09

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: 15-11-2024 (dd-mm-yyyy)

* Upphafstími: 17:00

☐ Allan daginn

* Lokadagsetning: 18-11-2024 (dd-mm-yyyy)

* Lokatími: 09:00

Lengd (Duration): 2 days 16 klukkustundir (hours)

Tegund endurtekninga:

Endurtaka: Vikulega

: 1 hverja viku þann: ☐ Sunnudagur ☐ Mánudagur ☐ Þriðjudagur ☐ Miðvikudagur ☐ Fimmtudagur ☒ Föstudagur ☐ Laugardagur

Fjöldi endurtekninga:

Upphafsdagsetning: 15-11-2024 Note: Start Date is always equal to Event Time Start Date value

Enda: ☒ Aldrei

☐ Eftir

☐ Dagsetning: 18-11-2022 (dd-mm-yyyy)

Hér er búið að loka helgum. Lengd viðburðar er 2 dagar og 16 klukkustundir. Tímaplanið hefst alla föstudaga kl. 17 og endar á mánudegi kl. 9

Frídagar og skyndilokanir.

Frídagaplan er ólíkt tímaplani að því leiti að frídagaplan er hugsað fyrir staka viðburði, einn dag eða marga daga í röð sem gerist bara einu sinni og lýkur svo. Þetta plan er líka sett upp þannig að það virki fram í tímann, eins langt og kerfisstjóri vill. Tökum sem dæmi fyrirtæki sem ætlar að loka á föstudegi vegna árshátíðar. Dagsetning er vituð með löngum eða stuttum fyrirvara.

Til að fara inn í tímaplan: Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Tímaplan (Schedules)** í hægri glugga.

Smelltu á **Bæta við** til að bæta við tímaplanið. Settu nafn á tímaplanið, t.d árshátíð og hakaðu í **Frídagar**. Smelltu á **Í lagi**. Smelltu núna á tímaplanið sem þú varst að búa til. Smelltu á **Bæta við** til að bæta inn tíma. Settu inn nafn viðburðar, upphafsdagsetningu þegar fyrirtækið á að vera lokað og lokadagsetningu. Sé notaður annar símsvari en sá hefðbundni til að láta vita hvers vegna fyrirtækið er lokað, þá er mælt með því að

lokunartíminn sé akkúrat sá tími sem fyrirtækið er almennt opið. Við erum að loka föstudeginum 11. ágúst 2017.

Nafn tímaplans: Árshátíð 22.nóv 2024

* Nafn viðburðar:

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: (dd-mm-yyyy) * Upphafstími: ☐ Allan daginn

* Lokadagsetning: (dd-mm-yyyy) * Lokatími:

Lengd (Duration): 8 klukkustundir (hours)

Tegund endurtekningar:

Endurtaka:

Ef fyrirtæki er að loka í langan tíma, t.d. vegna sumarfrís, þá er lokadagsetning sett á lok þess dags sem lokað er svo almenni símsvarinn geti tekið við eftir það. Einnig er hægt að láta viðburðinn í endurtekningu, sem dæmi fyrirtæki sem almennt er opið til kl.17 alla daga en ætlar að loka kl.15 á föstudögum 6 föstudaga í röð.

Nafn tímaplans: árshátíð

* Nafn viðburðar:

Upplýsingar um viðburð

Tímasetning:

* Upphafsdagsetning: (dd-mm-yyyy) * Upphafstími: ☐ Allan daginn

* Lokadagsetning: (dd-mm-yyyy) * Lokatími:

Lengd (Duration): 6 hours

Tegund endurtekningar:

Endurtaka:

: 1 hverja viku þann: ☐ Sunnudagur ☐ Mánudagur ☐ Þriðjudagur ☐ Miðvikudagur ☐ Fimmtudagur ☒ Föstudagur ☐ Laugardagur

Fjöldi endurtekninga:

Upphafsdagsetning: 11-08-2017 Note: Start Date is always equal to Event Time Start Date value

Enda: ☐ Aldrei ☒ Eftir ☐ Dagsetning (dd-mm-yyyy)

6 endurtekningar

Skilyrtur hringiflutningur

Ein algengasta leiðin til að stjórna lokun á fyrirtækjum og senda innkomandi símtal í lokunarsímsvara er að nota skilyrtan flutning. Þannig er hægt að senda í lokunar-símsvara úr símaverum, hringihópum og almennum notendum.

Skilyrtur hringiflutningur er virkur ef viss skilyrði eru virk, t.d. tímatímatöflur. Skilyrtan hringiflutningur er hægt að finna undir innhringingadálki. Almennir notendur eru með þennan hringiflutning sjálfgefinn en símaver og hringihópar eru það ekki. Ef skilyrtan hringiflutningur vantar í símaver eða hóp þarf að hafa samband við tæknimann SímaVistar í síma 5506000 og velja 2. Oftast er þó búið að setja hann inn.

Til að finna skilyrtan hringiflutning á hópum og notendum, sjá Númer svarhólfs fundið

Skilyrtur hringiflutningur: Virkjar og afvirkjar skilyrtan hringiflutning.

Sjálfgefið símanúmer fyrir hringiflutning: Það númer sem hringt er í þegar skilyrði flutnings eru virk. Oftast er þetta númer svarhólfs.

Til að skilyrtur flutningur verði virkur þarf að setja upp skilyrði sem virkja flutninginn. Hægt er að hafa mörg skilyrði í gangi hverju sinni en passa verður að þau stangist ekki á hvert annað. Athuga verður að skilyrðin raðast upp eftir stafrófsröð og þegar kerfið skoðar skilyrðin, þá skoðar kerfið ofan frá og niður. Því getur það verið að efsta skilyrðið sé það almennt að það komi í veg fyrir að kerfið horfi á þau skilyrði sem neðar eru. Ef efsta skilyrðið er t.d. almennur opnunartími, opið frá kl 8-16 virka daga, þá mun það alltaf vera virkt skilyrði á þeim tíma og á þeim dögum. Ef það á að setja á skyndilokun, t.d. vegna starfsmannafundar, þá verður að setja það skilyrði ofar í töfluna svo það yfirtaki almenna skilyrðið. Því er góð hugmynd að setja tölustafi fremst í lýsingu svo það raðist rétt. Þá getur röðin t.d. verið þessi: 10 sérstök lokun (eitthvað sem gerist mjög sjaldan) 20 frídagar (eitthvað sem gerist frekar sjaldan) 30 almennur opnunartími (eitthvað sem gerist mjög oft). Þegar bætt er í skilyrði þá þarf að vera vitað hvort flutningurinn eigi að fara í almenna númerið eða eitthvað annað. Almenna númerið er oftast svarhólf sem notað er fyrir almennan lokunartíma. Auka skilyrðið gæti t.d. verið sérstök lokun vegna fundar eða eitthvað annað og því þarf kannski að vera sér símsvari fyrir þann viðburð. Þetta þarf að hafa í huga þegar búið er til nýtt skilyrði. Til að bæta við skilyrði er smeltt á **Bæta við** hnappinn.

Lýsing: Leiðandi lýsing á skilyrði.

Nota sjálfgefið flutningsnúmer: Ef nota á sjálfgefna númerið er hakað í þetta. Sjálfgefna númerið er oftast svarhólf sem er með almennan lokunarsímsvara.

Flutt á annað númer: Ef ekki á að nota sjálfgefna númerið fyrir þetta skilyrði, þá er hakað hér í og númerið sett í reitinn. Þetta númer gæti þá verið svarhólf með sérstakan símsvara vegna þessa viðburðar.

Ekki flytja: Ef hakað er hér í, mun símtalið ekki flytjast í burtu þegar skilyrðið er virkt, heldur hringja áfram á hópnum/símaverinu.

Valin tímatafla: Sú tímatafla sem á að nota til að stýra skilyrði (Sjá Tímaplan – tímatöflur)

Valin frídagatafla: Sú frídagatafla sem á að nota til að stýra skilyrði.

Athugið það má aldrei vera virk tímatafla og frídagatafla samtímis í sama skilyrði. Ef nota þarf bæði tímatöflu og frídagatöflu, þá þarf að vera með sér skilyrði fyrir hvora um sig.

Einnig er hægt að setja upp sérstök skilyrði sem stýra virkni. Hægt er að setja inn skilyrði frá hvaða símanúmeri símtalið er að koma.

Hvaða símanúmer sem er: Skilyrðið er virkt við hvaða innkomandi númer sem er.

Eftirtalin símanúmer: Ef skilgreina á sérstök símanúmer sem virkja skilyrði þá er hakað hér í. Síðan eru númerin skilgreind að neðan:

Öll númer með númeraleynd: Ef hakað er hér í þá virkjast skilyrðið ef hringt er inn með leyninúmeri.

Öll óþekkjanleg númer: Ef númerið sem hringdi inn er ekki þekkt, þá virkjast skilyrðið.

Tiltekin númer: Hér er hægt að skilgreina nokkur númer sem virkja skilyrðið. Athugið að ef skilgreina þarf fleiri númer en komast fyrir hér, er hægt að útbúa nýtt skilyrði til að koma fyrir fleiri númerum.

Kveðjugueymsla og snið á skrá

Hver notandi, hópur og svarvélar hafa sína eigin kveðjugueymslu. Það er líka kerfislæg kveðjugueymsla og er mælt með því að nota hana fyrir hópa og svarvélar. Þá eru allar kveðjur á einum stað. Svarhólf geta þó ekki notað skrár úr kerfislægu geymslunni, þær skrár verður að geyma á kveðjugueymslu viðkomandi svarhólfs.

Í þessum kafla verður m.a. farið í það hvernig er best að koma upptökum í rétt snið fyrir kerfið.

Kveðjugueymsla notenda og svarhólfa: Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Snið (Profile)** í vinstri glugga og smelltu á **Notendur (Users)** í hægri glugga. Þá kemur upp leitargluggi. Ef smellt er á **Leita** hnappinn án þess að slá inn leitaraskilyrði, þá koma upp allir notendur. Smelltu á þann notanda sem á að breyta. Smelltu á **Kveðjugueymsla** í hægri glugga.

Kerfislæg kveðjugueymsla: Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Kveðjugueymsla** í hægri glugga.

Kveðja sett í kveðjugueymslu

Smelltu á **Bæta við** hnappinn. Settu leiðandi nafn á kveðjuna. Þetta er nafnið sem sést þegar leitað er að kveðjunni, nafnið á skránni sést ekki. Smelltu á **Browse** hnappinn. Það opnar glugga inn á tölvuna. Finndu rétta skrá og ýttu á **Open** hnappinn. Ýttu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Ef villa kemur upp, er líklegasta skýringin sú að skráin sé á röngu sniði eða of stór.

Leitað að kveðju í kveðjugueymslu

Sláðu inn nafn í leitarramman og ýttu á **Leita** hnappinn. Ef ýtt er á **Leita** hnappinn án þess að setja nafn í leitarramman þá færðu lista yfir allar kveðjur sem eru í geymslunni.

Snið á skrá í kveðjugueymslu

Símstöðin notar sérstakt snið á kveðjum. Ekki er hægt að nota venjulegar wav eða mp3 skrár í símförðina. Sniðið á skránni þarf að vera: Alaw, 8000Hz, 8 bit, mono. Hægt er að nota ýmis forrit til að breyta sniði á skrá.

Kveðja tekin upp

Það eru til margar aðferðir til að taka upp hljóðskrá. Ein er að nota upptökupjónustu Símans. Ef upptökupjónusta Símans er notuð þá fer skráin í pósti til tæknimanna SímaVistar og þeir annað hvort setja hana inn eða senda til viðskiptavina. Til að fá nánari upplýsingar um upptökupjónustu Símans, hafðu samband við tæknimann SímaVistar.

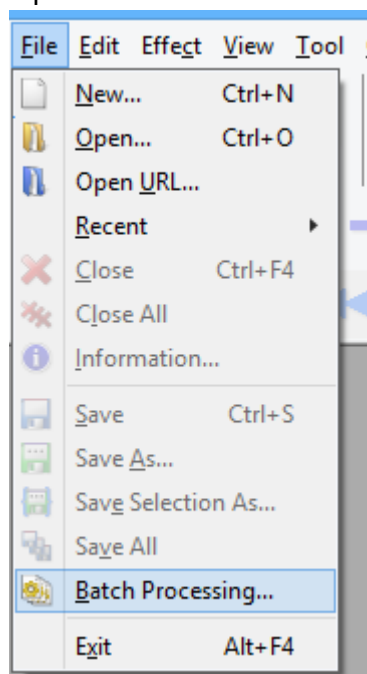
Svo er líka hægt að taka upp hljóðskrá á tölvu og nota forrit til að breyta sniði. Hér verður farið í hvernig sniði á hljóðskrá er breytt með því að nota Goldwave forritið.

Sniði á skrá breytt með því að nota Goldwave forrit

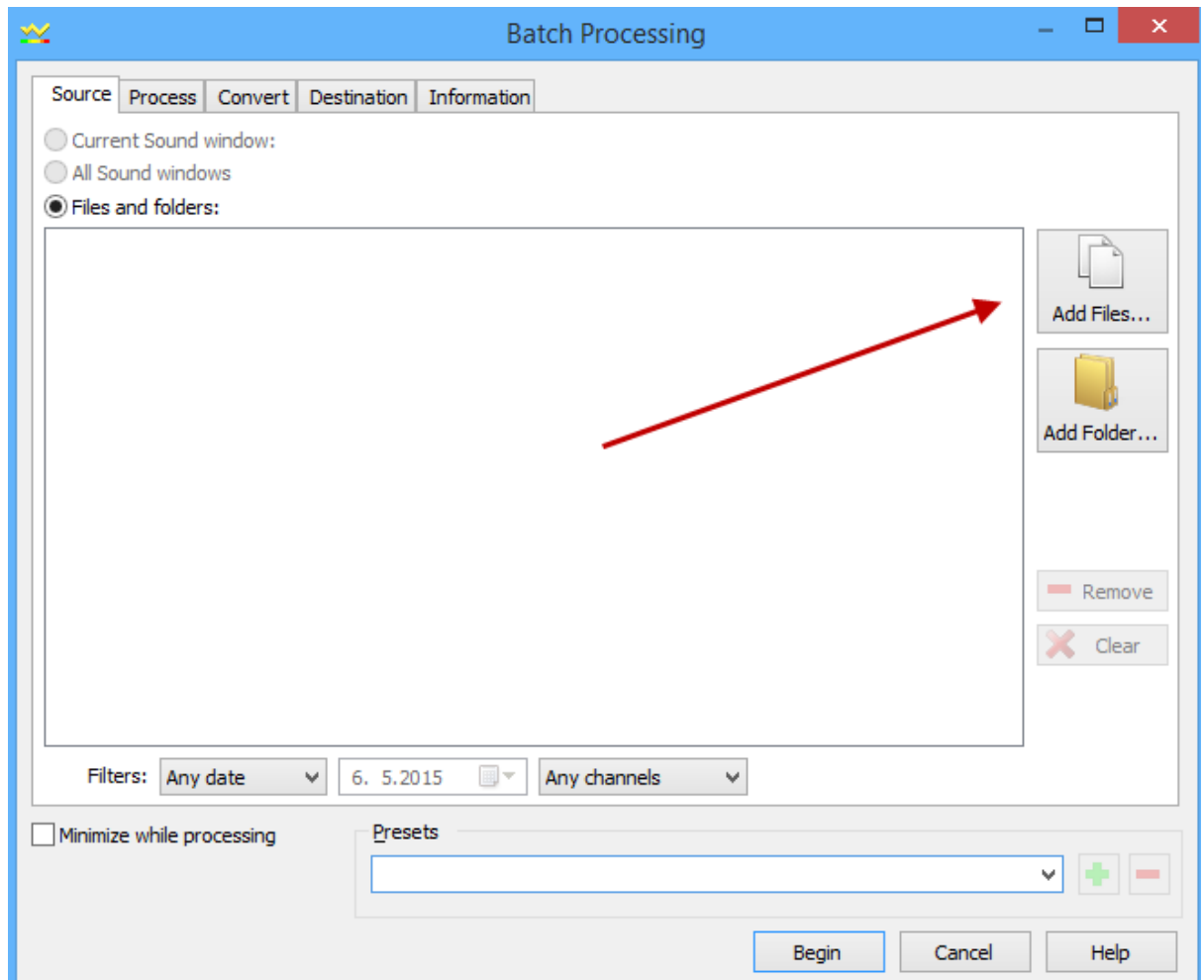
Goldwave er hægt að hlaða niður af vefnum frítt. Þegar þessi bæklingur er skrifaður er slóðin á Goldwave: <https://www.goldwave.com/release.php>

Í þessu dæmi er MP3 skrá breytt í rétt snið fyrir sírstöðina.

Opnaðu Goldwave forritið. Smelltu á **File** og **Batch Processing**.



Nú opnast nýr gluggi. Settu inn þær skrár sem þú ætlar að breyta. Þú getur breytt mörgum skráum í einu. Smelltu á **Add files**.

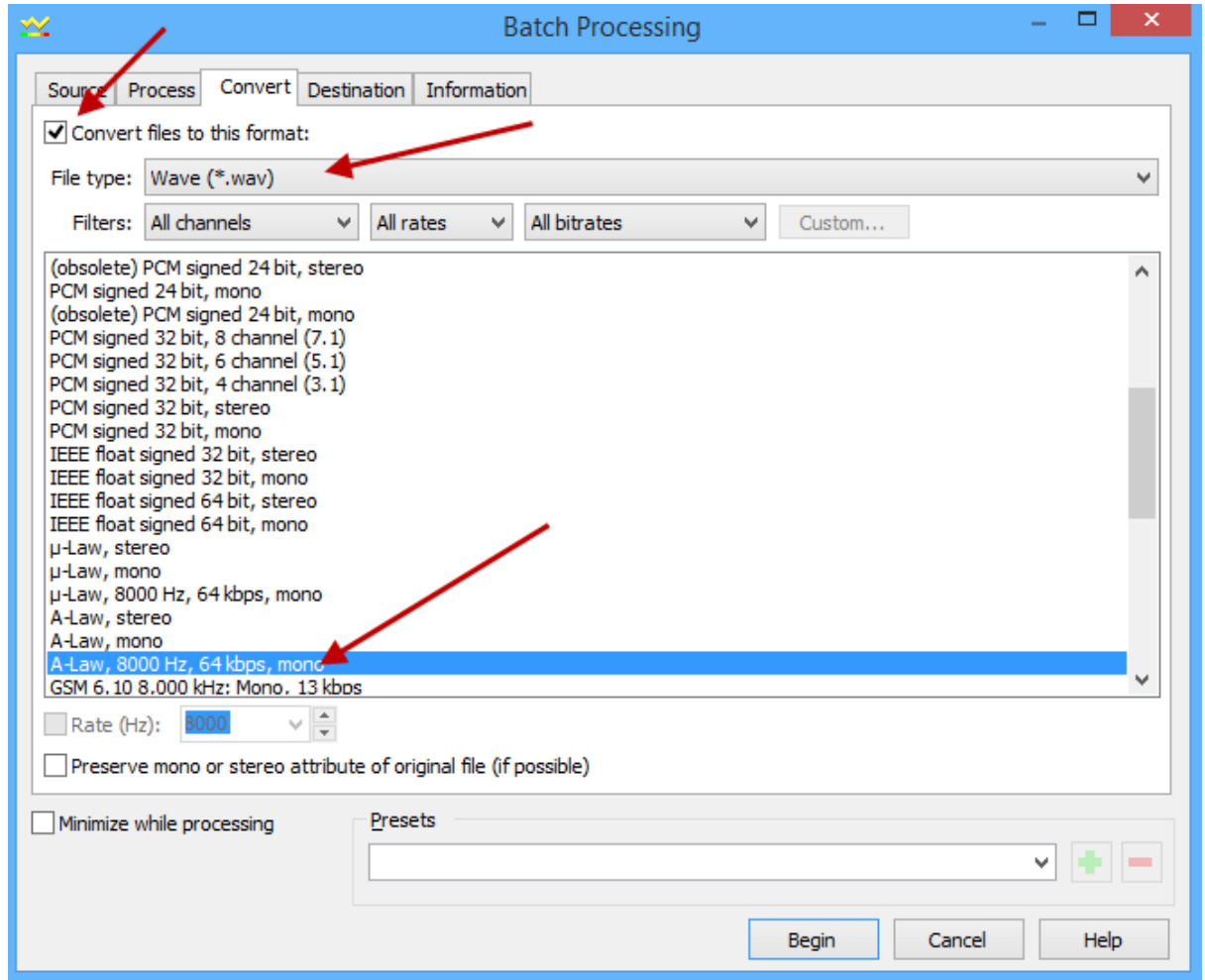


Finndu þær skrár sem þú ætlar að breyta á harða disknum og veldu **Add**.

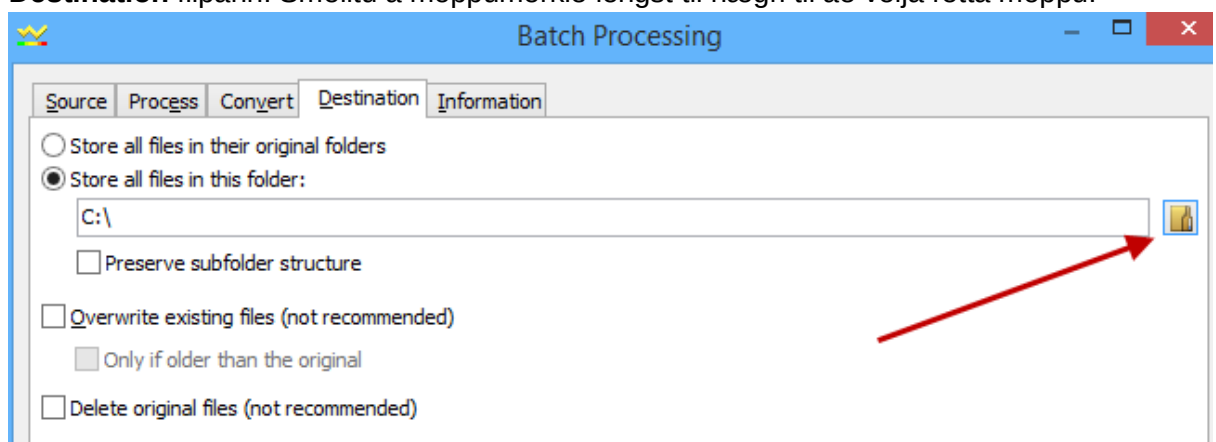
Name	#	Title
 skra.mp3	0	City Lights 30



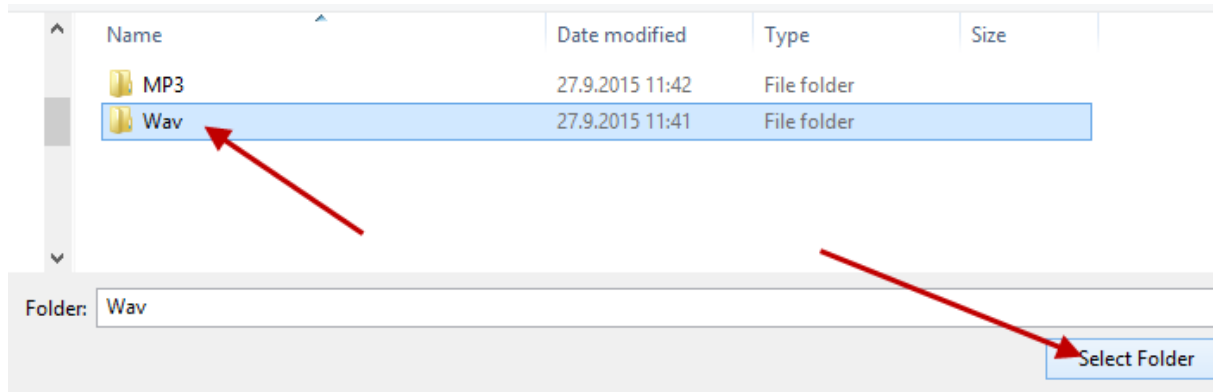
Smelltu núna á **Convert** flipann og veldu það snið sem símsstöðin tekur við.



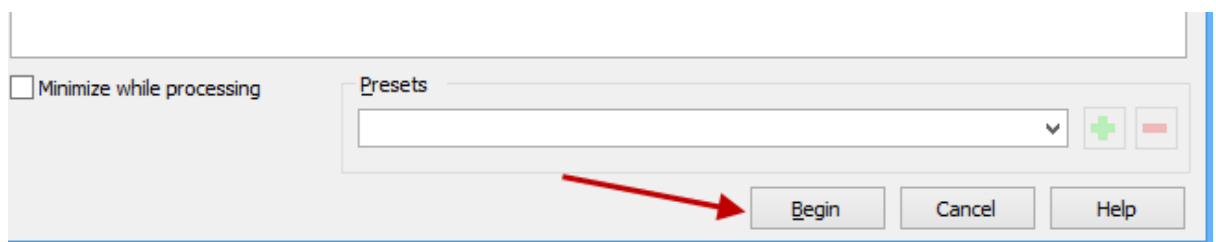
Ef þú vilt ekki að forritið yfirskrifi upprunalegu skránnar verður þú að setja nýju skránnar í aðra möppu. Best er að vera búin að búa til aðra möppu fyrir nýju skránnar. Smelltu á **Destination** flipann. Smelltu á möppumerkið lengst til hægri til að velja rétta möppu.



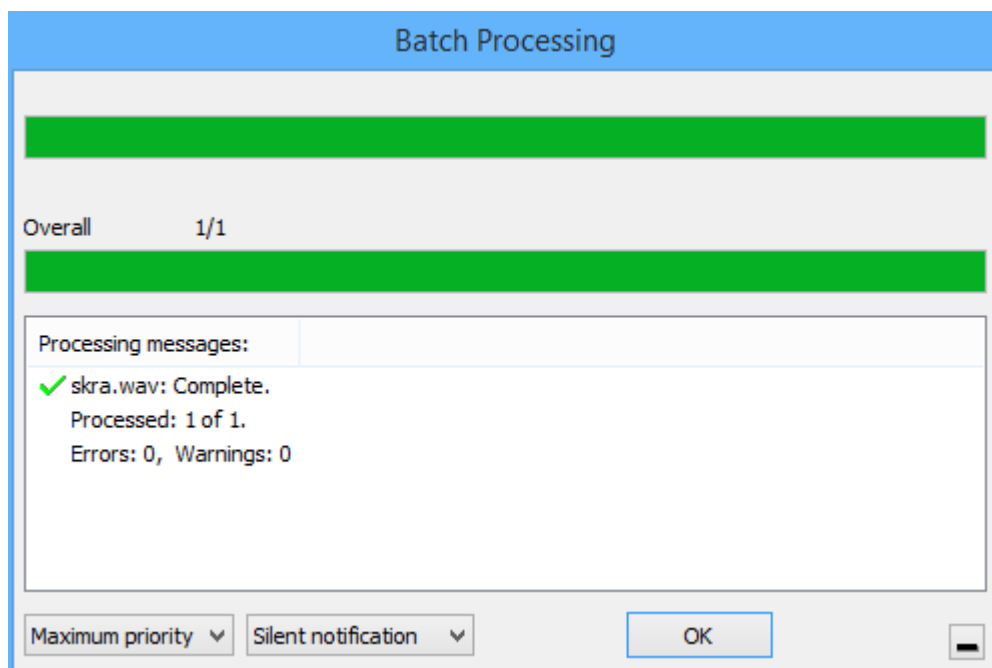
Veldu rétta möppu og smelltu á **Select folder**.



Smelltu núna á **Begin**.



Forritið lætur þig núna vita hvernig tókst til. Ef villa kemur upp, lestu þá villuboðin og lagfærðu samkvæmt því.



Núna ertu með skrá sem virkar í símstöðina.

Svarvél

Svarvél eða Auto attendant er í raun sjálfvirkt skiptiborð. Þeim sem hringir inn er boðið að velja og eru sendir inn í kerfið samkvæmt því vali. Þegar búin er til kveðja fyrir svarvél þá er oftast boðið upp á möguleikann að velja ekkert. Það er ekki nauðsyn en oft þægilegt fyrir þann sem hringir inn.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. S smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Svarvél (Auto Attendant)** í hægri glugga. Smelltu á þá svarvél sem á að breyta.

Það eru til tvær tegundir af svarvélum, basic og standard. Basic er bara með 2 valmyndir, en standard getur verið með nokkur undirvöl.

Profile

Nokkrar stillingar eru í profile. Þar er t.d. nafn. Þegar símtal er sent frá svarvél og á einhvern notanda þá sér notandinn hvaðan símtalið er að koma eftir þessu nafni. Sé símtalið hins vegar sent á hóp, þá kemur hópanafnið. Því að gott er að hafa þetta nafn leiðandi.

Deild: Ef kerfisstjóri vill hafa svarvélina hluta af deild, þá er það valið þarna.

Opnunartími: Þarna er valin opnunartímatafla. Þetta er sú tafla sem stýrir því á hvaða tíma *Business hour menu* er virkur. Þegar tímataflan er óvirk, þá virkjast *After Hours Menu*. Athugið að þetta sést bara í basic svarvél. Í standard svarvél er þessi opnunartími í valmyndinni *After Hours Menu*.

Frídagatafla: Þarna er valin sú frídagatafla sem nota á með svarvélinni. Þegar frídagataflan er virk, virkjast *After Hours Menu*. Þegar kerfið er sett upp þá kemur með kerfinu frídagatafla fyrir alla íslenska frídaga. Einnig er hægt að útbúa aðra frídagatöflu. Athugið að þetta sést bara í basic svarvél. Í standard svarvél er þessi frídagatafla í valmyndinni *Holiday Menu*.

Flytja á skiptiborð eftir: Sá tími sem svarvélin bíður eftir vali og þar til símtalið er flutt eftir reglunni „ekkert valið“.

Kveðjugeymsla

Svarvél er með sína eigin kveðjugeymslu, en einnig er hægt að nota kerfislægu kveðjugeymsluna, sjá kaflann um [kveðjugeymslu](#).

Submenu

Ef notuð er standard útgáfan af svarvél er hægt að vera með nokkrar undirvalmyndir. Það þarf að búa til þessi undirvöl. Ýttu á **Bæta við** hnappinn. Settu leiðandi auðkenni á undirvalsvélina. Veldu þá kveðju sem á að heyrast þegar valið er þetta undirval. Persónulega kveðjan er sótt úr kveðjugeymslunni.

Lýsing: Lýsir því sem gerist þegar valinn er viðkomandi hnappur (0-9 * #).

Aðgerð: Hvað gerist þegar hnappur er valinn.

Símanúmer: Flyst í það símanúmer sem sett er inn hér.

Aðgerðir:

--- (*Hnappur er óvirkur*): Ef þessi hnappur er valinn þá er kveðjan spiluð aftur.

Flutningur með kvaðningu: Textinn „símtalið verður flutt, vinsamlega bíðið“ kemur áður er símtalið flyst.

Flutningur án kvaðningar: Símtalið er flutt.

Flutningur á skiptiborð: Það númer sem flyst á ef ekkert er valið.

Flytja í undirval: Það undirval sem flyst á (submenu).

Nafnaval: Name dialing. Þetta er ekkert notað á Íslandi, en þetta gefur þeim sem hringir inn möguleika á að leita í símaskrá fyrirtækis og hringja þaðan beint í starfsmann.

Stuttnúmeraval: Ef sá sem hringir inn veit stuttnúmer starfsmanns, þá getur hann slegið það inn og símtalið flyst á viðkomandi. Notað aðallega þar sem bein innvöl eru ekki fyrir hendi.

Flytja í talhólf: Flytur í talhólf svarvélarinnar.

Spila kveðju: Spilar kveðju sem valin er úr kveðjugeymslunni.

Endurtaka valmöguleika: Spilar aftur kveðju valmyndarinnar.

Aftur í fyrri valmynd: Fer til baka í þá valmynd sem símtalið kom úr síðast.

Út: Leggur á og hættir í svarvél.

Notkunarflipi: Þarna sést úr hvaða valmynd þessi undirvalmynd kom. Gæti verið úr fleiri en einni.

Valmyndir

Business hour menu: Valmynd sem innhringjandinn fer í þegar tímataflan er virk (Ópið). Aðgerðir eru þær sömu og á submenu.

After hours Menu: Valmynd sem innhringjandinn fer í þegar tímataflan er óvirk (Lokað). Hægt er að gera alla valmöguleika óvirka þannig að þetta sé bara lokunarsímsvari.

Holiday Menu: Valmynd sem innhringjandinn fer í þegar frídagatafla er virk. Hægt er að gera alla valmöguleika óvirka þannig að þetta sé bara lokunarsímsvari.

Hringihópur (Hunt group)

Hringihópar eru hópar sem bera símanúmer. Þegar hringt er í þetta númer þá sér hringihópurinn um að koma símtalinu á þá aðila sem eru í hópnum eftir fyrirfram ákveðinni reglu. Einnig eru reglur sem senda símtalið úr hópnum eftir vissum skilyrðum. Allar stillingar fara fram í *Notandasnið -> Profile*. Ef tímatafla á að stjórna innhringingum og senda í lokunarsímsvara þá er það stillt í **Innkomandi símtöl** og þar í skilyrtum flutningi. Sjá *Skilyrtur hringiflutningur*

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Hringihópur (Hunt Group)** í hægri glugga. Smelltu á þann hóp sem á að breyta.

Name: Nafn á hóp. Þetta er það nafn sem sést í símsstöðinni þegar hringihópar eru listaðir upp í leit.

Birt eftirnafn og fornafn: Það nafn sem birtist á síma notanda sem er í hópnum þegar símtal kemur í gegnum hópinn.

Deild: Ef hópur á að vera hluti af deild, er það valið hér.

Leyfa símtal bíður á fulltrúa: Ef hakað er hér mun innkomandi símtal frekar bíða á fulltrúa í hópnum en hópnum sjálfum. Fulltrúi mun þá sjá að símtal bíður. Ef allir fulltrúar í hópnum eru uppteknir í símanum, þá er hópurinn á tali. Þetta hak kemur í raun í veg fyrir það líka.

Leyfa meðlimum að stjórna hringihópur upptekinn: Hægt er að gera hópinn upptekinn þótt einhver fulltrúi sé laus. Það er gert með sérþjónustukóða #51 og tekið af með #52.

Virkja hringihópur upptekinn: Kerfisstjóri getur gert hringihópinn upptekinn handvirkir hérna, einnig tekið það af ef fulltrúi hefur gert hópinn upptekinn.

Hringihópur upptekinn þegar símtali er svarað af fulltrúa: Þetta leyfir í raun bara eitt símtal í einu í hópinn. Þegar símtali er svarað, þá er hópurinn á tali.

Hópregla: Hérna er stillt hvernig hópurinn sendir símtal á fulltrúa.

- *Hring:* Segjum að það séu 3 fulltrúar í hópnum. Fyrsta símtal fer á fulltrúa 1, símtal 2 fer á fulltrúa 2, símtal 3 fer á fulltrúa 3, símtal 4 fer á fulltrúa 1. Svona fer þetta hringinn.
- *Reglubundið:* Símtal sem kemur í hópinn fer alltaf fyrst á fulltrúa 1, sé hann laus.
- *Samtímis:* Símar allra fulltrúa hringja í einu.
- *Einsleitt:* Fer á þann fulltrúa sem er búinn að vera lengst í hvíld.

Færa á næsta fulltrúa eftir: Flytur símtal á næsta fulltrúa eftir x margar hringingar. Það fer eftir hringireglu hópsins hver næsti fulltrúi er. Símtal mun ekki færast á næsta fulltrúa ef það er ekki hakað í þetta.

Áframsenda símtal eftir: Þegar hakað er þarna í, þá mun sá tími sem skráður er í sekúnda rammann yfirtaka aðrar hringireglur og senda símtalið úr hópnum á það númer sem skilgreint er í *Hringing flutt í rammanum*.

Not Reachable settings: Þegar hakað er þarna í mun símtalið flytjast í það númer sem skilgreint er í *Hringing flutt í rammanum* þegar enginn fulltrúi er tiltækur í hópnum. Sú staða getur komið upp ef enginn fulltrúi er skráður á símann sinn.

Make hunt Group busy when all available agents are not reachable: Ef hakað er þarna í þá mun hópurinn verða upptekinn ef allir fulltrúar eru ekki skráðir inn á símann sinn.

Calling line ID settings: Þarna er því stjórnað hvað birtist á síma fulltrúa þegar símtal kemur inn í gegnum hópinn.

Use the system default CLID configuration: Birtir númer þess sem hringir inn og það nafn sem er í *calling line ID*.

Customize the CLID for this Hunt Group: Birtir númer þess sem hringir inn.

Include the Hunt Group Name in the CLID: Bætir við nafni hópsins.

Setja inn fulltrúa: Allir notendur í símsstöðinni geta verið fulltrúar í hringihóp. Ekkert sérstakt leyfi þarf á notanda til að vera fulltrúi. Hægt er að leita eftir númeri, fyrra nafni, seinna nafni, stuttnúmeri eða deild. Ef smellt er beint á **Search** hnappinn án þess að setja inn leitarskilyrði, þá koma allir notendur upp. Smellt er á **Add** hnappinn til að bæta við í hópinn.

Smelltu á **OK** hnappinn til að vista breytingar.

Símaver (Call center)

Símaver í símavistinni koma í 3 útgáfum. Símaver1 (Basic), símaver2 (Standard) og símaver3 (Premium). Í þessum kafla verður fjallað um allar þessar útgáfur. Ekki eru allar útgáfur með sömu stillingar og því gætu verið stillingar sem fjallað er um hér sem ekki sjást í því símaveri sem þú ert með. Við hvern möguleika er merkt það símaver sem stilling á við (1, 2 og 3). Til að fara inn í stillingar á símaveri er fyrst smellt á **Símaver** (call center) og svo á **Símaver** (call centers) í hægri glugganum. Þá sérðu lista yfir þau símaver sem eru í kerfinu. Smelltu á það símaver sem þú ætlar að breyta.

Fulltrúi í símaveri

Áður en við byrjum er rétt að minnast aðeins á það hvernig fulltrúi vinnur í símaveri. Þegar fulltrúi mætir til vinnu, þá skráir hann sig inn (log in). Þegar fulltrúi fer heim að lokinni vakt, þá skráir hann sig út (log out). Þess á milli notar hann *tiltækur* (available), *ekki tiltækur* (unavailable) og *frágangur* (wrap up). Þegar fulltrúi þarf að fara frá borðinu, t.d. í kaffi, mat o.þ.h. þá notar hann *ekki tiltækur*. Þá tekur hann sig tímabundið úr símaverinu. Þegar hann svo sest aftur og getur farið að svara símtölum þá notar hann *tiltækur*. Ef símtalið sem hann var í þarfnast einhverrar eftirvinnslu þá

notar hann *frágangur*. Þetta er svo allt hægt að sjá í skýrslum í símaveri 2 og 3. Tími símtals getur þá verið: símtalstími+biðtími+frágangur.

Notandasnið

Profile

Nafn: Það nafn sem birtist á sínum þegar hringt er í gegnum símaverið. Athugið að ef þetta símaver vinnur með skiptiborði þá má alls ekki vera séríslenskur stafur í þessu nafni.

Birt fornafn og eftirnafn: For-og eftirnafn hópsins.

Deild: Ef kerfisstjóri vill hafa uppkallshópin hluta af deild, þá er það valið þarna.

Tungumál: Ef númer í röð er notað, þá þarf að velja tungumálið „Síma“.

Tegund rúttunnar: *Eftir forgangi:* notar hefðbundna afhendingu símtala og þá fer það eftir hópreglunni eingöngu. *Eftir hæfni:* þá fer afhending símtala eftir skilgreindu hæfnisstigi fulltrúa fyrst, svo eftir hópreglu. Hæfnisstigið er svo skilgreint á fulltrúanum sjálfum (sjá Stýring símtala *Síma 3 Premium*).

Hópregla: Hérna er stillt hvernig hópurinn sendir símtal á fulltrúa:

- **Hring:** Segjum að það séu 3 fulltrúar í hópnum. Fyrsta símtal fer á fulltrúa 1, símtal 2 fer á fulltrúa 2, símtal 3 fer á fulltrúa 3, símtal 4 fer á fulltrúa 1. Svona fer þetta hringinn.
- **Reglubundið:** Símtal sem kemur í hópinn fer alltaf fyrst á fulltrúa 1, sé hann laus.
- **Samtímis:** Símar allra fulltrúa hringja í einu.
- **Einsleitt:** Fer á þann fulltrúa sem er búinn að vera lengst í hvíld.

Lengd biðraðar: Hér er stillt hversu mörg innkomandi símtöl geta beðið á hópnum. Ef biðröðin fer umfram þá tölu sem skilgreind er hér, þá er símaverið upptekið og sá sem hringir inn fær tón á tali. Hægt er að bregðast við á annan hátt, td. með kveðju.

Spila hringitón þegar hringir hjá fulltrúa: Sé hakað í þetta, þá heyrir sá sem hringir inn hringitón þegar símtalið hringir á síma fulltrúa. Sé afhakað í þetta þá er þögn, nema tónlist á bið sé virkjuð, þá kemur tónlist.

Reset caller statistics upon entry to queue: Sé símtal sent frá einu símaveri í annað og biðtími símtalsins á að vera 0 þegar símtalið fer í símaverið, þá er hakað í þetta. Ef ekki er hakað í þetta, þá erfist biðtími símtalsins milli símavera. Þetta kemur fram í skýrslum.

Leyfa að velja x til að yfirgefa biðröð: Þarna er valinn sá hnappur sem innhringjandi velur til að fara úr biðröðinni og verða sendur eitthvað annað. Þetta er þá kynnt hringjanda í biðfrasa. Símanúmerið sem innhringjandi er svo sendur á er stillt í innhringjum – Hringiflutningur ef upptekið.

Enable Call Center External Reporting (símver 2 og 3): Það þarf að haka í þetta ef símaverið á að senda upplýsingar í skýrslupjón.

Leyfa fulltrúum að tengjast símaveri: Sé fulltrúi að nota tölvusíma eða fulltrúaviðmót (vefsíðu-aðgangur) þá getur hann valið sjálfur hvaða símaveri hann er tengdur hverju sinni, sé hakað í þetta.

Leyfa símtal bíður á fulltrúa: Sé hakað í þetta þá bíður símtal á síma fulltrúa í stað þess að bíða í röðinni.

Leyfa símtal til fulltrúa í frágangi (símaver 2 og 3): Alla jafna þegar fulltrúi hefur merkt sig í frágangi þá fær hann ekki símtöl á meðan. Með því að haka í þetta þá er hægt að leyfa símtöl á fulltrúa sem er í frágangi.

Enable maximum ACD wrap-up timer (símaver 2 og 3): Hér er hægt að takmarka þann tíma sem fulltrúi getur skráð sig í frágangi.

Automatically set agent state to xx after call (símaver 2 og 3): Eftir að símtali lýkur þá er fulltrúi tilbúinn að taka við næsta símtali. Oft er þó nauðsynlegt að koma í veg fyrir að símtöl fari of hratt á fulltrúa. Hérna er hægt að stilla það í hvaða stöðu fulltrúi á að fara eftir símtal.

Svara sjálfvirkt eftir xx sekúndur (símaver 3): Hérna er hægt að láta síma fulltrúa svara sjálfvirkt eftir x sekúndur.

Agents

Í agents eru valdir þeir fulltrúar sem eiga að svara í þessu símaveri. Hægt er að leita eftir númeri, fyrra nafni, seinna nafni, stuttnúmeri eða deild. Ef smellt er beint á **Search** hnappinn án þess að setja inn leitarskilyrði, þá koma allir notendur upp. Smellt er á **Add** hnappinn til að bæta við í símaverið. Ef símtöl eru flutt eftir hæfnisstigi er hægt að stilla það á fulltrúa í leiðinni.

Kveðjugeymsla

Sjá Kveðjugeymsla og snið á skrám

Password

Hér er lykilorði fyrir símaver breytt.

Status & Statistics

Símaver 2 og 3: Hér er hægt að sjá nokkrar upplýsingar um stöðu fulltrúa og síma. Þetta er að vísu talsvert takmarkað, skýrslupjóninn er með mun betri skýrslur.

Statistics Report Settings: Ef kerfisstjóri vill fá sendar daglegar skýrslur í tölvupósti, þá er það sett inn hér. Minnsta bil milli upplýsinga er 15 mínútur, en hægt er að fara upp í 60 mínútur.

Queue Status: Sýnir stöðu síma. Sýnir stöðu síma. Sýnir stöðu síma.

Queue & Agent Statistics: Hérna er hægt að taka út skýrslu um innkomandi símtöl. Sé hakað í *Display current-time statistics* mun skýrslan ná að núverandi tíma.

Supervisors

Símaver 2 og 3: Hægt er að kaupa stjóraleysi á notanda. Stjóraleysi gefur möguleika á skýrslutöku og einnig getur stjóri skoðað rauntímaupplýsingar í stjóraviðmóti (vefsíða). Gefa þarf stjóra leyfi til að skoða símaver og fulltrúa. Hérna er stjóra gefið leyfi á að skoða símaverið og ef farið er í flipann **Assign Agents** þá er stjóra gefið leyfi til að skoða fulltrúa. Þetta þarf svo að gera í öllum þeim símaverum sem stjórin á að hafa aðgang að.

Thresholds

Símaver 2 og 3: Threshold er sett upp til að vara fulltrúa og stjóra, ásamt eftirlitsaðila við því að fyrirframákveðin aðvörunarmörk hafi fallið. Þessi mörk eru svo skilgreind sem gul mörk og rauð mörk. Fulltrúar og stjórar sjá þetta í viðmótum sínum, séu þau sett upp (vefsíða). Einnig er hægt að stilla þetta þannig að sendur sé tölvupóstur, falli þessi mörk.

Aðvörunarmörk símavers: Aðvörunarmörk sett á eða tekin af.

Símtöl í biðröð: Mörk fjölda símtala sem bíða á símaverinu.

Lengsti biðtími: Lengsti biðtími einstaka símtals í biðröðinni.

Áætlaður biðtími: Tímamörk sett upp af stjóra eða kerfisstjóra.

Meðal afgreiðslutími: Meðaltími hvers símtals. Biðtími er innifalinn.

Meðal viðbragðstími: Tími sem símtal hringir á síma fulltrúa.

Netföng fyrir tilkynningar: Hakað er í *Virkja tilkynningar* og svo eru netföng sett í rammana.

Skilaboð (Announcements)

Upphafskveðja

Spila upphafskveðju: Spilar upphafskveðju, séu allir fulltrúar í símaverinu uppteknir.

Spila alltaf upphafskveðju: Spilar upphafskveðju óháð stöðu fulltrúa í símaveri.

Sjálfgefið: Spilar kveðju sem er kerfislæg.

Sérniðið: Spilar kveðju úr kveðjugeymslu.

Áætlaður biðtími

Virkja tilkynningu um áætlaðan biðtíma: Virkjar tilkynningar um áætlaðan biðtíma eða númer í röð. Athugið ef nota á þennan möguleika þarf að virkja tungumálið „Símaver“ í *Profile*.

Tími milli tilkynninga um staðsetningu eða biðtíma: Hér er stillt hversu ört þessi skilaboð eiga að koma. Tími stilltur í sekúndum.

Tilkynna staðsetningu í röðinni. Staðsetning í röð virkjuð (þú ert númer xx í röð): Ef það er mikil bið þá getur myndast röð. Þá er hægt að slökkva á tilkynningu ef fjöldinn fer

yfir x í röðinni. Stundum vill maður ekki láta vita af því að viðkomandi sé númer 50 í röð.

Tilkynna biðtíma: Kerfið reiknar út áætlaðan biðtíma og lætur þann sem hringir inn vita. Snemma á daginn er kerfið kannski ekki búið að reikna þennan tíma út, því er hægt að setja inn sjálfgefinn tíma. Einnig er hægt að spila sérstaka álagskveðju sem spilast þegar mikill fjöldi er að bíða.

Biðkveðja

Spila biðkveðju: Virkjar spilun á biðkveðju.

Tími milli kveðja: Tími í sekúndum hversu ört kveðja er spiluð.

Sjálfgafið: Spilar kveðju sem er kerfislæg.

Sérniðið: Spilar kveðju úr kveðjugeymslu.

Biðtónlist: Ef biðtónlist er virkjuð í símaveri, þá mun hún spilast þegar sá sem hringir inn er á bið. Tónlist stjórnast líka af stillingu í profile (sjá [Profile Spila hringitón þegar hringir hjá fulltrúa](#)). Til að virkja biðtónlist er hakað í *Virkja biðtónlist fyrir símtöl í biðröð*. Ef valið er *Sjálfgafið* mun spilast sjálfgefin tónlist sem er í kerfinu.

Sérniðið: Hérna er hægt að velja hvaða tónlist sem er. Hún er valin úr kveðjugeymslunni.

Ath. Höfundarréttur nær yfir nánast alla tónlist. Til að spila tónlist sem einhver tónlistarmaður hefur samið og er háð höfundarrétti, þarf að greiða fyrir það. Hafið samband við STEF fyrir nánari upplýsingar.

Tónlistin sem er sjálfgefin er eign Broadsoft og þarf ekkert að greiða fyrir að nota þá tónlist.

Hvísilskilaboð

Símaver 3: Hvísilskilaboð eru skilaboð sem fulltrúi heyrir áður en símtali er svarað. Sem dæmi ef fulltrúi er í mörgum símaverum, þá geta hvísilskilaboðin verið upplýsingar um frá hvað símaveri símtalið er að koma og getur þá fulltrúi svarað símtalinu eftir því.

Spila hvísilskilaboð: Ef hakað er hér í, þá virkjast hvísilskilaboðin.

Sjálfgafið: Spilar sjálfgefin skilaboð sem eru: „Símtal úr biðröð“.

Sérniðið: Skilaboð sem valin eru af kerfisstjóra og tekin úr kveðjugeymslu.

Distinctive Ringing

Ef fulltrúar eru í mörgum símaverum þá er hægt að láta ákveðið símaver hringja á síma fulltrúa á annan hátt en önnur símaver.

Enable distinctive ringing for call center calls: Þegar hakað er í þetta þá virkjast sérstök hringing til fulltrúa frá þessu símaveri.

Ring pattern: Hér er stillt hvernig venjuleg hringing á að hljóma hjá fulltrúa.

Ring Pattern for forced delivered call center calls: Hér er stillt hvernig þvinguð hringing á að hljóma hjá fulltrúa.

DNIS

Símaver 3. DNIS stendur fyrir Dialed Number Identification Service. Þessi möguleiki er eingöngu í boði í símaveri 3. Þessi möguleiki gefur m.a. kost á að forgangsraða símtölum inn í símaver eftir því í hvaða númer er hringt. Síma-ver getur því haft mörg númer með mismunandi forgangi inn á fulltrúa. Þegar síma-ver er búið til þá er því gefið númer. Það númer fer sjálfkrafa inn í DNIS með hæsta forgangi. Þessu er líka hægt að breyta.

Display DNIS Number to agent when presenting call instead of Calling Number. Ef hakað er hér í mun DNIS númerið birtast á síma fulltrúa í stað númers þess sem hringir inn.

Display DNIS Name to agent when presenting call instead of Calling Name. Ef hakað er hér í mun það nafn sem númerið ber birtast á síma fulltrúa í stað númer þess sem hringir inn.

DNIS Priority settings. Þessar stillingar munu hækka forgang DNIS númers ef hringjandi hefur beðið í x margar sekúndur. Þetta er gert svo að símtöl með lægri forgangi bíði ekki endalaust.

DNIS númer sett inn.

Smelltu á **bæta við** hnappinn.

DNIS Name: Nafn sem á að vera á númerinu.

Símanúmer: Fellilisti með þeim númerum sem eru laus í kerfinu. Ef listinn er tómur þá þarf að hafa samband við tæknimann Síma-vistar.

Stuttnúmer: Sjálfgefið stuttnúmer.

Priority: Forgangur sem númerið á að hafa inn í síma-verið.

Use custom Calling Line name settings: Hér er hakað í ef nota á sérstakt nafn á þetta númer.

Birt fornafn og eftirnaf: For- og eftirnafn notanda númers.

Use custom DNIS announcement settings: Ef þetta númer á að nota aðra biðfrasa eða aðra biðtónlist en aðalnúmer síma-versins, þá er hakað hér í. Við það virkjast fliparnir að ofan.

Allow outgoing call center call: Ef hakað er hér í getur fulltrúi notað þetta númer sem úthringinúmer í úthringiveri.

Smelltu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Queue Status Notification

Símaver3. Hérna er hægt að virkja viðvörðun til fulltrúa ef fjöldi símtala á bið í símaverinu hefur náð vissum fjölda eða lengsta bið hefur farið yfir x margar sekúndur.

Enable notification of queue status to agent devices: Virkjar viðvörðun til fulltrúa.

Number of calls in queue: Virkar viðvörðun á fjölda símtala á bið. Fjöldi símtala er síðan settur í rammann.

Longest waiting time: Virkjar aðvörðun á lengstu bið í símaveri. Fjöldi sekúnda er síðan settur í rammann.

Call Disposition Codes

Símaver 3. Call Disposition Codes eða vinnukóðar eru notaðir til að merkja símtöl. Fulltrúi getur þá merkt símtal eftir því efni sem símtalið fjallaði um. Fulltrúi getur sett fleiri en einn kóða á hvert símtal. Mælt er með því að hafa kóðana númeraða og með góðri skýringu. Hægt er að taka út skýrslu eftir þessum kóðum til að sjá um hvað símtölin fjalla. Kóðar sem eru settir inn hér sjást eingöngu hjá þeim fulltrúum sem eru skráðir í þetta símaver. Athugið að eingöngu er hægt að nota vinnukóða með fulltrúaviðmóti í tölvu. Kóða er ekki hægt að nota með símtæki eingöngu.

Enable call disposition codes: Virkjar vinnukóða fyrir þetta símaver.

Use group codes in addition to call center codes: Leyfir sýn á kerfislægum vinnukóðum með símaverskóðum.

Force use of call disposition codes with Default Code: Með því að haka þarna í er fulltrúum gert skilt að nota vinnukóða við hvert símtal. Síðan er valinn einn sjálfgefinn vinnukóði sem er notaður, velji fulltrúi ekki annan kóða.

Vinnukóðar: Smelltu á **Bæta við** hnappinn til að bæta við kóða. Hakaðu í *virkt* svo kóðinn sé virkur í símaverinu.

Kóði (Code): Stutt lýsing á kóða. Mælt er með að nota númer. Hægt er t.d. að hafa 100 sem yfirkóða númer, 110 er þá undirkóði og 111 er undir undirkóði.

Lýsing: Hér þarf að setja góða lýsingu á kóðanum svo fulltrúi viti fyrir hvað hann stendur.

Ýttu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Flutningareglur (Routing Policies)

Föst áframsending (Forced Forwarding)

Símaver3. Hér er sett á föst áframsending á símaverið. Öll innkomandi símtöl fara þá í það númer sem forritað er hér inn.

Forced forwarding: Hér er valið hvort áframsending sé virk eða ekki (á/af).

Hringing flutt í símanúmer: Númerið sem símaverið á að hringifytjast í.

Allow feature access codes to configure forced forwarding: Leyfir notkun á sérþjónustu kóðum til að virkja flutning.

Play announcement before forwarding: Spilar skilaboð áður en flutingur á sér stað.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Frídagþjónusta (Holiday service)

Símaver3. Hérna er hægt að setja upp sérstaka frídagastillingu fyrir símaverið.

Frídagastillingin notast við tímaplan. Þegar frídagur er virkur í tímaplani þá virkjast sá atburður sem er undir *Action*.

Ekkert valið: Frídagastilling óvirk.

Perform busy treatment: Þegar hringt er inn og þetta er valið, þá kemur á tali sónn.

Transfer to phone number: Flytur símtalið í annað símanúmer.

Holiday Schedule: Hér er valið það frídagatímaplan sem nota á.

Play announcement before holiday service action: Ef hakað er hér í þá spilast skilaboð áður en sá atburður sem valinn er undir *Action* gerist. Sem dæmi þá er hægt að spila skilaboð og svo kemur tónn á tali, eða það spilast skilaboð og síðan flyst símtalið annað.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Næturþjónusta (Night service)

Símaver 3. Hérna er hægt að setja á næturþjónustu eða lokunarsímsvara. Næturþjónustan notast við tímaplan. Þegar frídagur er virkur í tímaplani þá virkjast sá atburður sem er undir *Action*.

Ekkert valið: Næturþjónusta óvirk.

Perform busy treatment: Þegar hringt er inn og þetta valið, þá kemur á tali sónn.

Transfer to phone number: Flytur símtalið í annað símanúmer.

Business hours: Hér er valið það tímaplan sem nota á.

Force night service now regardless of business hours schedule: Hér er hægt að þröngva næturþjónustunni á, óháð tímaplani. Handvirk stilling.

Allow feature access codes to configure forced forwarding: Leyfir notkun á sérþjónustu kóðum til að virkja flutning.

Play announcement before night service action: Ef hakað er hér í þá spilast skilaboð áður en sá atburður sem valinn er undir *Action* gerist. Sem dæmi þá er hægt að spila skilaboð og svo kemur tónn á tali, eða það spilast skilaboð og svo flyst símtalið annað.

Announcement to play in manual override mode: Ef handvirka stillingin er notuð, þá er hægt að velja hvaða skilaboð spilast.

Normal mode Audio: Skilaboð sem spilast þegar hakað er í *Play announcement before night service action*.

Manual mode action: Skilaboð sem spilast þegar handvirk stilling er virk, sé það valið í *Announcement to play in manual override mode*.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Bounced Calls

Bounced calls er notað þegar símtal á að hoppa á milli fulltrúa í símaveri. Bounced calls er bara virkt þegar sími fulltrúa er laus, þ.e sími er ekki upptekinn og er virkur í símaveri.

Bounce calls after x ringing: Hér er stillt hversu margar hringingar síminn á að hringja áður en hann hoppar á næsta fulltrúa.

Transfer to phone number: Ef hakað er í þetta þá flyst símtalið í annað númer í stað þess að hoppa á næsta fulltrúa.

Bounce calls if agent becomes unavailable while routing the call: Ef fulltrúi gerir sig „ekki tiltækur“ á meðan síminn er að hringja, þá hoppar símtalið á næsta fulltrúa, sé hakað hér í.

Aðvara fulltrúa ef símtal hefur verið lengur á bið en í X sekúndur: Ef hakað er hér í þá fær fulltrúi aðvörun ef símtal sem hann er með á bið er búið að bíða lengur en X sekúndur.

Bounce calls after being on hold by agent for longer than X sekúndur: Ef hakað er hér í þá hoppar símtalið á næsta fulltrúa ef símtalið er búið að vera lengur en X sekúndur á bið hjá fulltrúa.

Comfort message bypass

Símaver 3. Hérna er stillt hvort sleppa eigi að spila biðkveðju og undir hvaða kringumstæðum. Oft er óþarfi að spila biðkveðju ef bið eftir svari er stutt.

Sleppa biðkveðju: Virkjar og afvirkjar þennan möguleika.

Sleppa biðkveðju þegar áætlaður biðtími er minni en X sekúndur: Ef hakað er hér í þá er sleppt því að spila almenna biðkveðju (sjá [Biðkveðja](#)) ef biðin eftir svari er áætluð minni en X sek.

Spila biðkveðju eftir X sekúndur: Spilar aðra biðkveðju en þessa almennu eftir X sekúndur.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Overflow

Overflow er notað ef flytja þarf símtal í símaveri í eitthvað annað númer eftir að símtalið hefur hringt í X sekúndur án þess að vera svarað. Stílltur er tími og eftir að sá tími líður þá flyst símtalið eftir þeirri reglu sem skilgreind er í *Action*.

Perform busy treatment: Gefur tón á tali.

Transfer to phone number: Flytur símtalið í annað númer.

Play ringing until caller hangs up: Hringir þar til lagt er á.

Enable overflow after calls wait X sekúndur: Hérna er stíllt hversu lengi símtal bíður þar til atburður verður virkur undir *Action*.

Play announcement before overflow processing: Spilar skilaboð áður en virkur atburður gerist.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Stranded calls

Símaver 2 og 3. Símtöl „stranda“ þegar enginn fulltrúi er skráður inn í símaverið. Þegar þessi staða kemur upp er hægt að bregðast við því í *Stranded calls*.

Leave in queue: Skilur símtalið eftir í biðröðinni.

Perform busy treatment: Hringjandi fær tón á tali.

Transfer to phone number: Sendir símtalið í annað númer.

Night service: Setur biðröðina í næturþjónustu og fylgir þeirri reglu.

Play ringing until caller hangs up: Sá sem hringir inn heyrir hringingu þar til hann gefst upp og leggur á.

Play announcement until caller hangs up: Spila skilaboð þar til lagt er á.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Stranded Calls – Unavailable

Símaver 2 og 3. Símtöl „stranda“ þegar enginn fulltrúi er virkur í símaverinu til að svara símtölum. Þetta gerist þegar fulltrúar eru með „ekki tiltækur“ virkt. Þegar þessi staða kemur upp er hægt að bregðast við því í *Stranded calls – Unavailable*.

Hægt er að setja vissa síu á virkni þessa möguleika. Það er gert með því að velja ákveðinn fjarverukóða sem síu. Þá verður möguleikinn ekki virkur nema X fjöldi

fulltrúa séu með þennan fjarverukóða valinn. Þetta er þó valkvæmt og hægt að sleppa þessu.

Leave in queue: Skilur símtalið eftir í biðröðinni.

Perform busy treatment: Hringjandi fær tón á tali.

Transfer to phone number: Sendir símtalið í annað númer.

Night service: Setur biðröðina í næturþjónustu og fylgir þeirri reglu.

Play ringing until caller hangs up: Sá sem hringir inn heyrir hringingu þar til hann gefst upp og leggur á.

Play announcement until caller hangs up: Spila skilaboð þar til lagt er á.

Audio sjálfgefið: Spilar kerfislæga kveðju.

Audio sérsniðið: Spilar kveðju frá kveðjugeymslunni.

Og svo allt hitt

Efnisyfirlit:

Deildir	Biðtónlist (Music on hold MOH)
Uppkallshópur (Group Paging)	Sameiginleg símaskrá (Common Phone List)
Svarhópur (call pickup)	MS Exchange samþætting
Fundin laus númer	Dúett tenging fundin
Stjörnukóðar	Símaskrá fyrirtækis

Deildir

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Deildir (Departments)** í hægri glugga.

Með því að nota deildir er hægt að hópa saman notendur. Sem dæmi er hægt að leita eftir deildum þegar verið er að finna notanda í kerfinu. Skiptiborð getur líka flokkað notendur eftir deildum. Einnig er hægt að stýra númerabirtingu á notendum eftir deildum. Þá hringja allir notendur innan deildar út úr kerfinu með deildarnúmeri. Til að setja úthringinúmer á deild, hafðu samband við tæknimann Sí mavistar.

Biðtónlist (Music on hold MOH)

Biðtónlist er sjálfgefið virk þegar sírstöð er sett upp. Kerfisstjórar geta svo breytt þessari tónlist og líka slökkt á henni. Notendur geta líka verið með sína eigin tónlist.

Ath. Höfundarréttur nær yfir nánast alla tónlist. Til að spila tónlist sem einhver tónlistarmaður hefur samið og er háð höfundarrétti, þarf að greiða fyrir það. Hafið samband við STEF fyrir nánari upplýsingar.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Biðtónlist (Music/Video on Hold)** í hægri glugga.

Tónlistin sem er sjálfgefin er eign Broadsoft og þarf ekkert að greiða fyrir að nota þá tónlist.

Almennar stillingar

Virkja tónlist fyrir símtal bíður: Þegar símtal er sett á bið (Hold) þá spilast tónlist.

Virkja tónlist fyrir geymt símtal: Þegar símtal er sett í geymslu (Park) þá spilast tónlist.

Virkja tónlist fyrir bið: Þegar símtal er sent og þegar símtal er sent á síma sem er á tali og bíður þar á bakvið, þá spilast tónlist.

Forgangshljóðbreytir (Preferred Audio Codec): Ekki er mælt með því að breyta þessu nema hljóðskráin kalli sérstaklega á þær breytingar.

Sjálfgefin biðtónlist Símvistar: Þegar þetta er valið þá spilast sjálfgefin tónlist í kerfinu.

Ytri tenging (External Source): Ytri tenging er ekki í boði eins og er.

Sérnsniðin hljóðskrá: Skrá sem kerfisstjóri velur. Þessi skrá er sótt úr kveðjugeymslu.

Stillingar fyrir innanhússímtöl

Nota aðra biðtónlist fyrir innanhússímtöl: Ef hakað er hér í, munu möguleikar að neðan virkjast og hægt er að spila öðruvísi tónlist fyrir innanhússímtöl.

Forgangshljóðbreytir (Preferred Audio Codec): Ekki er mælt með því að breyta þessu nema hljóðskráin kalli sérstaklega á þær breytingar.

Sjálfgefin biðtónlist Símvistar: Þegar þetta er valið þá spilast sjálfgefin tónlist í kerfinu.

Ytri tenging (External Source): Ytri tenging er ekki í boði eins og er.

Sérnsniðin hljóðskrá: Skrá sem kerfisstjóri velur. Þessi skrá er sótt úr kveðjugeymslu.

Uppkallshópur (Group Paging)

Uppkallshópur er notaður til að kalla í hóp af sínum. Þegar hringt er í númer uppkalls-hópsins kemur tilkynning í þá síma sem settir eru í hópinn. Sá sem hringir inn getur þá talað í gegnum hátalara símanna sem eru í hópnum. Ekki er hægt að hringja í þennan hóp utan úr bæ.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Group Paging** í hægri glugga.

Profile

Nafn: Það nafn sem birtist á sínum þegar kallað er í þá.

Birt fornafn og eftirnafn: For-og eftirnafn hópsins.

Deild: Ef kerfisstjóri vill hafa uppkallshópinn hluta af deild, þá er það valið þarna.

Calling Line ID to deliver: Hér er valið hvað á að birtast á sínum sem kallað er í. Ef valið er *Paging group*, þá mun nafn hópsins birtast. Ef valið er *Originating user with prefix* þá mun nafn þess sem hringir í hópinn birtast ásamt því sem sett er í þennan ramma.

Confirmation tone sending timeout: Sá tími sem líður frá því að notendur fá tilkynningu um að kallað sé í símann þeirra, þar til sá sem hringdi í hópinn getur talað.

Originators

Þarna eru settir inn þeir aðilar sem mega hringja í hópinn. Ef númer þess sem hringir í hópinn er ekki þarna inni, þá fær viðkomandi á tali tón.

Targets

Þarna eru settir inn þeir aðilar sem eiga að fá uppkall þegar hringt er í hópinn.

Sameiginleg símaskrá (Common Phone List)

Færslur sem settar eru í sameiginlega símaskrá er hægt að fletta upp í hvaða síma sem er, sem er skráður inn á símstöðina. Þessi skrá sést þó ekki í tölvusíma. Hægt er að hlaða inn fjölda færslna með því að nota CSV innsetningu. Formið á skránni þarf að vera svona:

„nafn“ , „símanúmer“

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Nytjahlutir (Utilities)** í vinstri glugga. Smelltu á **Sameiginleg símaskrá (Common Phone List)** í hægri glugga.

Til að bæta við færslu handvirkt er smellt á **Bæta við** hnappinn. Sláðu inn nafn og símanúmer og smelltu svo á **Í lagi** hnappinn.

Sérsniðin símaskrá (Custom Contact Directories)

Þegar notandi er búinn til í símsstöðinni þá fer nafn hans og símanúmer inn í símaskrá símsstöðvarinnar. Ef símaskráin er mjög stór er hægt að skipta henni niður, t.d. eftir deildum.

Til að bæta við símaskrá, smelltu á **Bæta við** hnappinn. Veldu eitthvað nafn í símaskránni. Notendur eru svo settir inn í skrána með því að ýta á **Leita** hnappinn og smella á **Bæta við** hnappinn.

Ýttu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Fyrirtækisskrá (Group Directory)

Hér er hægt að leita að notanda í símsstöðinni. Einnig er hægt að lista upp alla notendur á lista formi (Einföld símaskrá) eða á tengiliðaformi (Ýtarleg símaskrá). Þetta er þægilegt ef það þarf t.d. að prenta út símaskrá.

Svarhópur (call pickup)

Svarhópur eða veiðihópur er settur upp svo að notendur geti veitt upp símtal fyrir hvern annan. Ýtt er á veiðihnapp á símanum og veiðir hann þá upp elsta símtalið frá einhverjum sem er með viðkomandi notanda í þessum hóp. Þetta er þægilegt ef fólk er að vinna saman og getur svarað fyrir hvort annað.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **Svarhópur (Call Pickup)** í hægri glugga.

Til að bæta við hóp er ýtt á **Bæta við** hnappinn. Leiðandi nafn er sett á hópinn. Þú getur leitað að notendum eftir símanúmerum eða nafni. Tiltækir notendur (þeir sem eru ekki þegar í öðrum hóp) birtast í vinstri glugganum og eru svo færðir yfir í hægri gluggann. Ýttu á **Í lagi** hnappinn til að vista breytingar.

Nokkur atriði sem gott er að hafa í huga varðandi svarhópa:

- Notandi getur bara verið í einum svarhóp.
- Það er alltaf elsta símtalið sem er veitt upp en það gæti líka verið símtalið sem notandi gaf frá sér síðast.
- Ekki er hægt að sjá hvaða sími er að hringja og ekki er hægt að velja einhvern ákveðinn síma til að veiða upp.

MS Exchange samþætting

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Þjónustur (Services)** í vinstri glugga. Smelltu á **MS Exchange samþætting (Exchange Integration)** í hægri glugga.

Skiptiborðið hefur möguleika á því að sjá stöðu dagbóka starfsmanna. Starfsmaður skiptiborðs getur því látið þá sem hringja inn vita ef starfsmaður er á fundi. Forsenda þess að skiptiborð geti séð þetta er lesaðgangur að tölvupósti. Hérna er þessi aðgangur gefinn og notandi sem settur er hér inn þarf að hafa lesaðgang að dagbókum allra starfsmanna.

Fundin laus númer

Ef þanta þarf nýjan notanda eða eitthvað annað sem ber númer er gott að geta séð hvaða númer eru laus.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Tilföng (Resources)** í vinstri glugga. Smelltu á **Símanúmer (Numbers)** í hægri glugga. Smelltu á **Leita** þá sjást öll símanúmer sem eru í símstöðinni. Ef engar upplýsingar eru fyrir aftan númerið, þá er það laust. Þarna er líka hægt að sjá í hvað númerið er notað.

Dúett tenging fundin

Það er aðeins hægt að setja eitt gsm númer sem dúett númer. Ef finna þarf hvar gsm númer er tengt, þá er hægt að sjá það hér. Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Nytjahlutir (Utilities)** í vinstri glugga. Smelltu á **BroadWorks Anywhere Number Lookup** í vinstri glugga. Sláðu gsm númer inn í leitargluggann og smelltu á **Finna**.

Stjörnukóðar

Stjörnukóðar, eða sérþjónustukóðar eru kóðar sem hægt að nota í kerfinu, t.d. fyrir flutninga. Þetta er gott að vita, t.d. þegar notaður er hliðrænn sími (analogue) eða þegar hringt er úr gsm síma í gáttina. Hægt er að skoða þessa kóða og hvað þeir gera.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Nytjahlutir (Utilities)** í vinstri glugga. Smelltu á **Sérþjónustukóðar (Feature Access Codes)** í hægri glugga.

Símaskrá fyrirtækis

Hægt er að sjá yfirlit yfir öll símanúmer fyrirtækisins. Hægt er að fletta upp einfaldri símaskrá og ýtarlegri símaskrá. Þetta er þægilegt ef það þarf að prenta út símaskrána.

Smelltu á **Hópur (Group)** til að fara á aðalsíðu. Smelltu á **Nytjahlutir (Utilities)** í vinstri glugga. Smelltu á **Fyrirtækisskrá (Group Directory)** í hægri glugga.

Atriðaskrá

Biðfrasi í símaveri	- 40 -	Biðtónlist – notendur	- 14 -
Biðtónlist fyrirtækis	- 47 -	Biðtónlist í símaveri	- 40 -
Breyta biðtónlist fyrirtækis	- 47 -	Breyta hringiflutningi notanda	- 7 -
Breyta hringihóp	- 35 -	Breyta hringireglum í hringihóp	- 35 -
Breyta hringireglum í símaveri	- 37 -		
Breyta lykilorði á notanda	- 6 -	Breyta nafni á hringihóp	- 35 -
Breyta nafni á Notanda	- 4 -	Breyta nafni á símaver	- 37 -
Breyta stjóra á símaveri	- 39 -	Breyta svarvél	- 33 -
Bæta fulltrúa í símaver	- 38 -	Bæta stjóra á símaver	- 39 -
Call pickup	- 49 -	Deildir	- 46 -
Dúett	- 12 -	Forgangsnúmer í símaveri	- 41 -
Frídagapjónusta í símaveri	- 43 -	Fyrirtækjasímaskrá	- 49 -
Föst áframsending í símaveri	- 42 -	Hopp milli fulltrúa	- 44 -
Hringiflutningur ef ekki svarað - notendur	- 8 -	Hringiflutningur ef ekki tengdur – notendur	- 8 -
Hringiflutningur ef upptekið – notendur	- 7 -	Hringiflutningur strax – notendur	- 7 -
Hringihópur	- 35 -	Hunt group	- 35 -
Hringuhópur hringifluttur	- 35 -		
Hvísilskilaboð	- 40 -	Kallkerfi - notendur	- 16 -
Kveðjugeymsla fyrirtækis	- 28 -	Kveðjugeymsla notanda	- 5 -
Lokunarsímsvari	- 20 -	Notandataekjasnið	- 5 -
Lokunarsímsvari – skilyrtur hringiflutningur	- 26 -		
Notendur - breyta hringiflutningi	- 7 -	Notendur - breyta lykilorði	- 6 -

Notendur- breyta nafni	- 4 -	Númer í röð í símaveri	- 39 -
Númeraleynd	- 11 -	Næturþjónusta í símaveri	- 43 -
Paging group	- 48 -	Sameiginleg símaskrá	- 48 -
Samtímahringing	- 10 -	Sip auðkenning – notendur	- 19 -
Símaskrá sameiginleg	- 48 -	Símaver	- 36 -
Símaver – notendur	- 14 -	Símtal bíður – notendur	- 11 -
Símtalsflutingur á símaveri	- 42 -	Símtalsflutingur stillingar – notendur	- 7 -
Skilaboð í símaveri	- 39 -	Skilyrtur hringiflutningur – notendur	- 8 -
Snið á hljóðskrá	- 28 -	Sniði á hljóðskrá breytt	- 29 -
Strönduð símtöl í símaveri	- 45 -	Stöðuljós – notendur	- 16 -
Svarhópur	- 49 -	Svarvél	- 33 -
Talhólf	- 17 -	Tímaplan fyrirtækis	- 22 -
		Tækjasnið notanda	- 5 -
Upphafskveðja	- 8 -	Upphafskveðja í símaveri	- 39 -
Uppkallshópur	- 48 -	Veiða símtal	- 49 -
Vinnukóðar í símaveri	- 42 -	Yfirflæði á símaveri	- 45 -