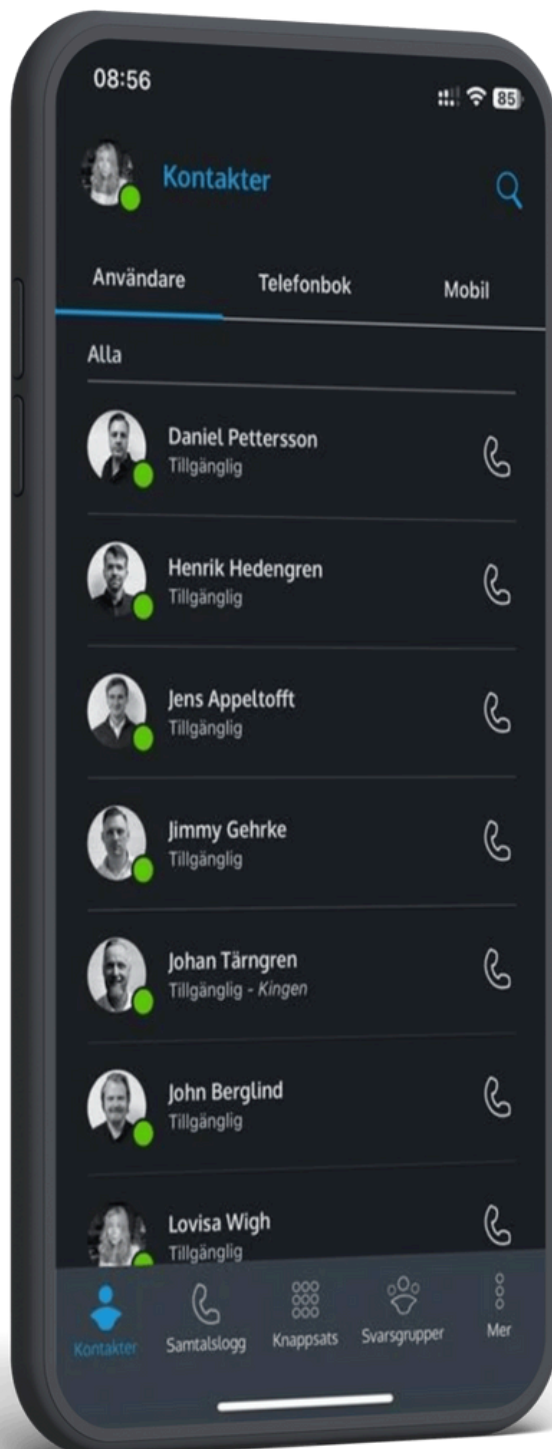


Användarmanual

MBX-appen

v iOS 4.00+

v Android 8.0.0+



Ny mobilapp hösten 2024

Under hösten 2024 släpps en helt ny design med ökad användarbarhet i mobilappen, vilket kommer vara en plattform att bygga vidare på under lång tid. Appen finns med två olika design, mörk eller ljus, och kommer automatisk ta den variant som din mobiltelefon är inställd på. Denna manual är gjord på en Android-mobil samt i den mörka versionen, på Apple (iPhone) kan det se lite annorlunda ut.

1.1 Logga in/Starta Programmet/Rättigheter

Du hittar appen i App Store samt Google Play på Android. Efter du laddat ner appen och startat den kommer du till inloggningskärmen. Här anger du dina inloggningsuppgifter, för de alla flesta är det din e-postadress. Om du är osäker kontakta din telefonansvarige eller supporten.

Programmet kommer behöva ha vissa rättigheter för att fungera korrekt. Rättigheter att visa Notiser, Läs telefonboken samt även "Visa över andra program".

Med dessa rättigheter aktiverade fungerar appen som den ska och kan även visa extra informationen om samtalet som ringer på dig just nu. Man kan se namn på den som ringer om namnet finns i växel, om samtalet kommer via en svarsgrupp eller om det är ett kopplat samtal.

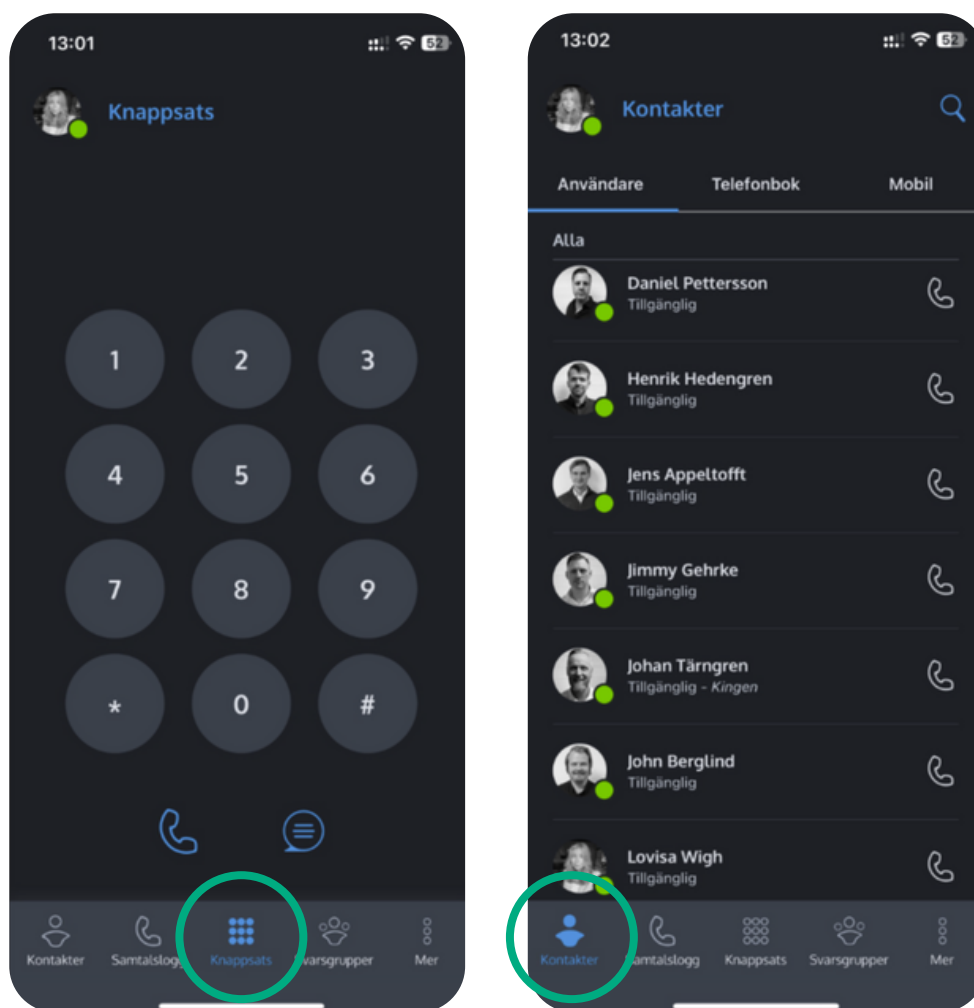
1.2 Hantera egen anknytning/hänvisning

Om man klickar uppe till vänster i appen på sin egen bild kommer man åt sin egen användares profil. Här kan vi ställa in en hänvisning (frånvaro) eller komma åt mera information. Om man klickar på "Tillgänglig" så får man möjlighet att välja status. Du kan även välja en återtid när statusen går tillbaka, t ex om du har ett möte och vill vara tillgänglig igen om 1 h så kan den göra det åt dig.



1.3 Ringa samtal / Skicka SMS / Knappsats

Det första sidan du kommer till i appen är "Knappsats". Här kan du starta ett samtal till valfritt telefonnummer. Den du ringer upp kommer se numret som är inställt som visningsnummer på din användare, t.ex. växelnumret eller ditt direktnummer. Man kan även skicka SMS till valfritt nummer om man trycker på meddelandeknappen under knappsatsen. SMS:et kommer skickas med växelns namn (om inget är inställt står det PBX SMS) som avsändare och går ej att svara på.



1.4 Kontakter

På denna flik kan vi se vilka andra kollegor (Användare) som finns i växeln. Vi ser deras status (Tillgänglig, Utbildning), en bild och en genväg att ringa dem. Vi kan även välja att titta på växelns Telefonbok samt även komma åt Mobilens telefonbok om vi vill ringa en av de kontakterna via växeln. Nedanför är även användarna uppdelade i olika delar såsom "Teknik, Sälj, Alla" så man lättare få en överblick i listan.

Om vi klickar på en kollegas namn får vi upp mera information som E-post, Sökord (Teknik/Utveckling) samt kan välja att chatta med kollegan. Vi kan även välja att göra en användare till favorit med stjärnan längst uppe till höger.

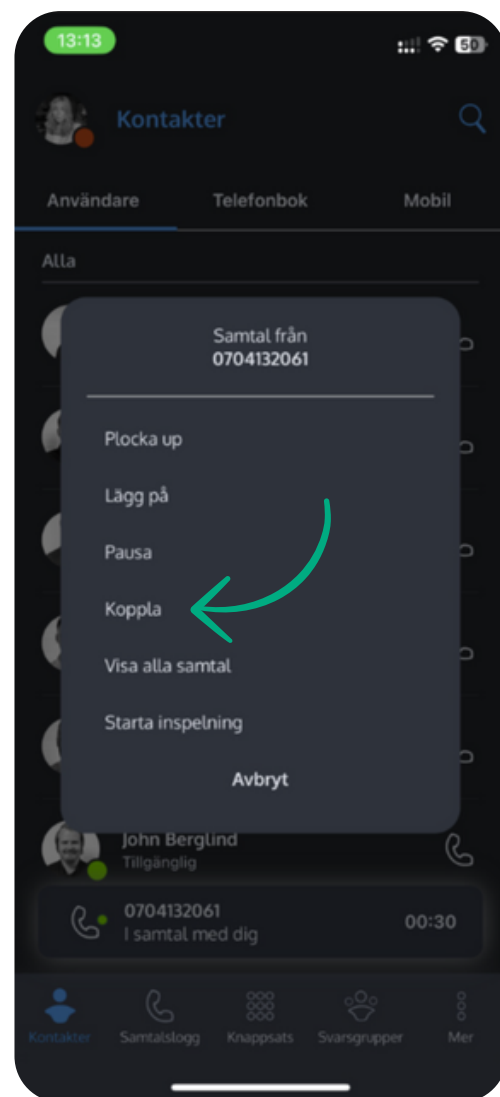
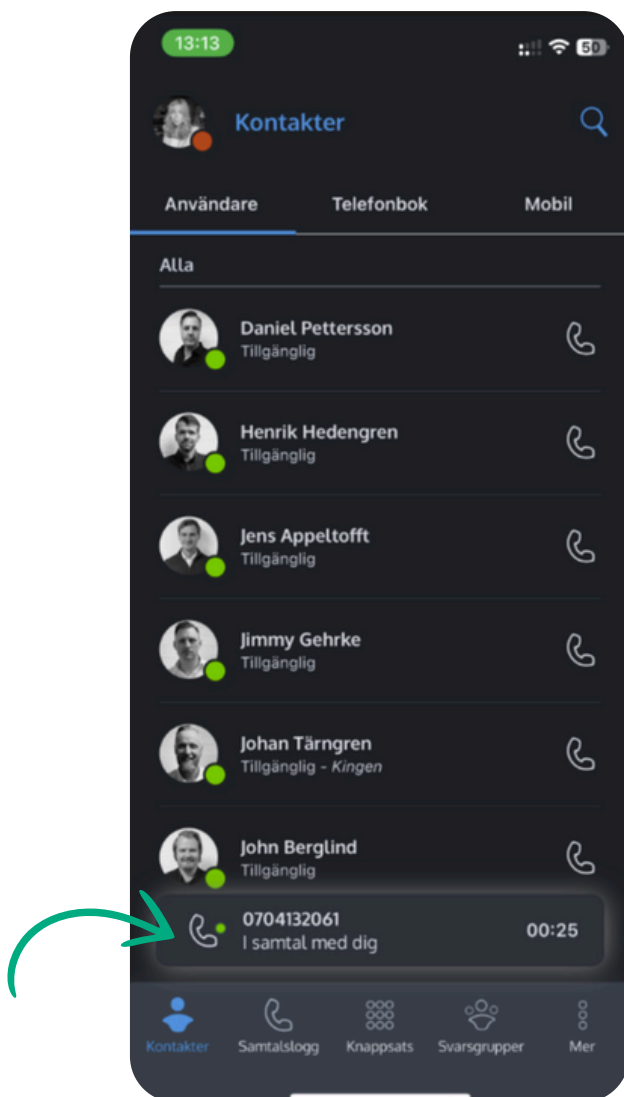
1.5 Koppla samtal

Om du har ett pågående samtal via växeln kan du koppla samtalet via appen. Du kan välja att koppla samtalet till Kontakter, Användare, Telefonbok, Svargrupper, Annat samtal eller valfritt nummer (knappsats). När du har ett pågående samtal syns det i nedre delen av appen. Efter du klickar på det får du upp en meny där du kan välja "Lägg på, Pausa, Koppla eller Visa alla samtal". Efter man klickat på koppla får man upp menyn där man väljer vart man vill koppla. I detta exempel väljer vi kontakter och får upp listan med Användare och väljer man pilen till höger på en användare får man upp ett till val om man vill koppla direkt eller ringa först

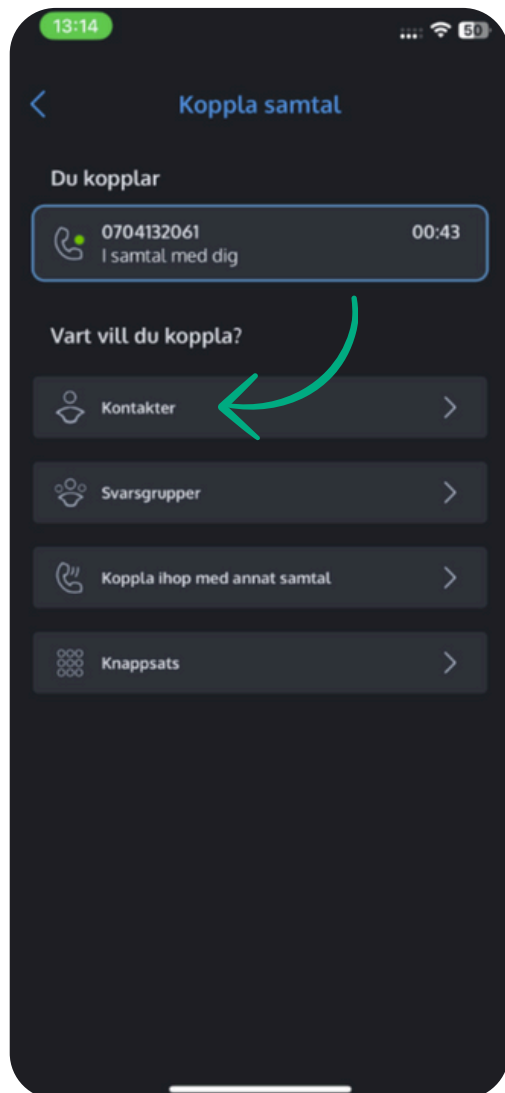
Så här kopplar du samtalet till en kollega

Klicka på samtalet

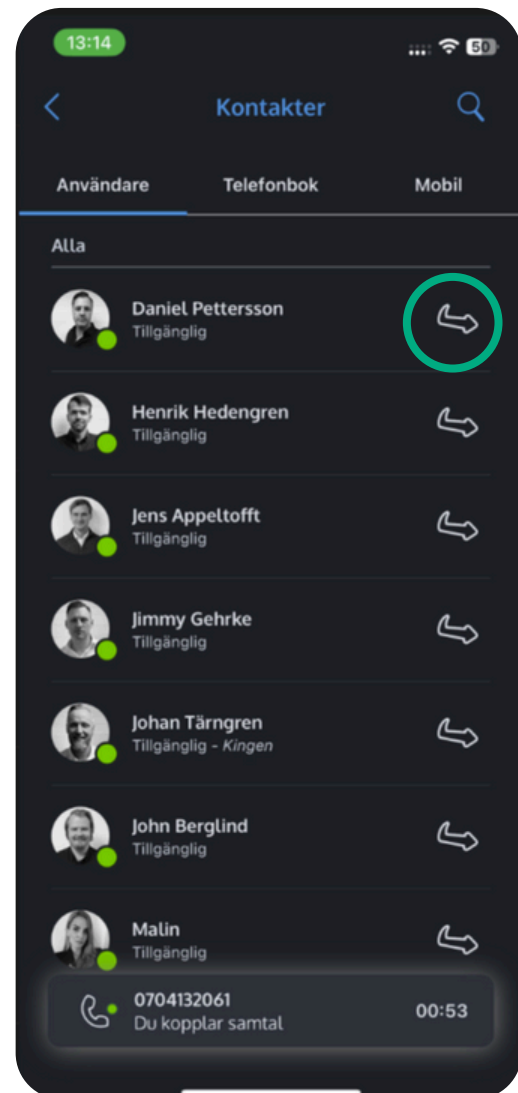
Välj "koppla"



Klicka på kontakter

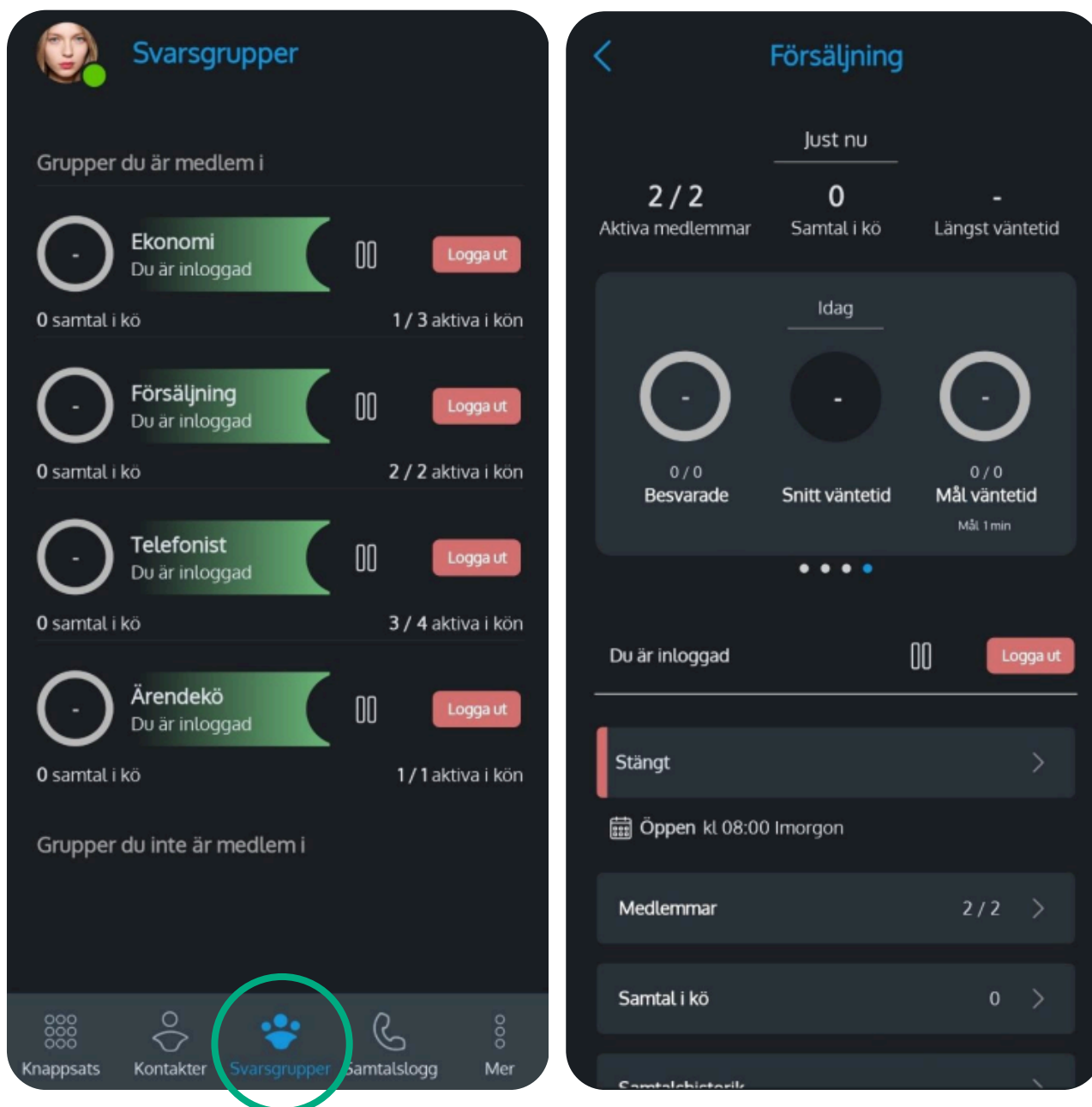


Väj kollega att koppla till



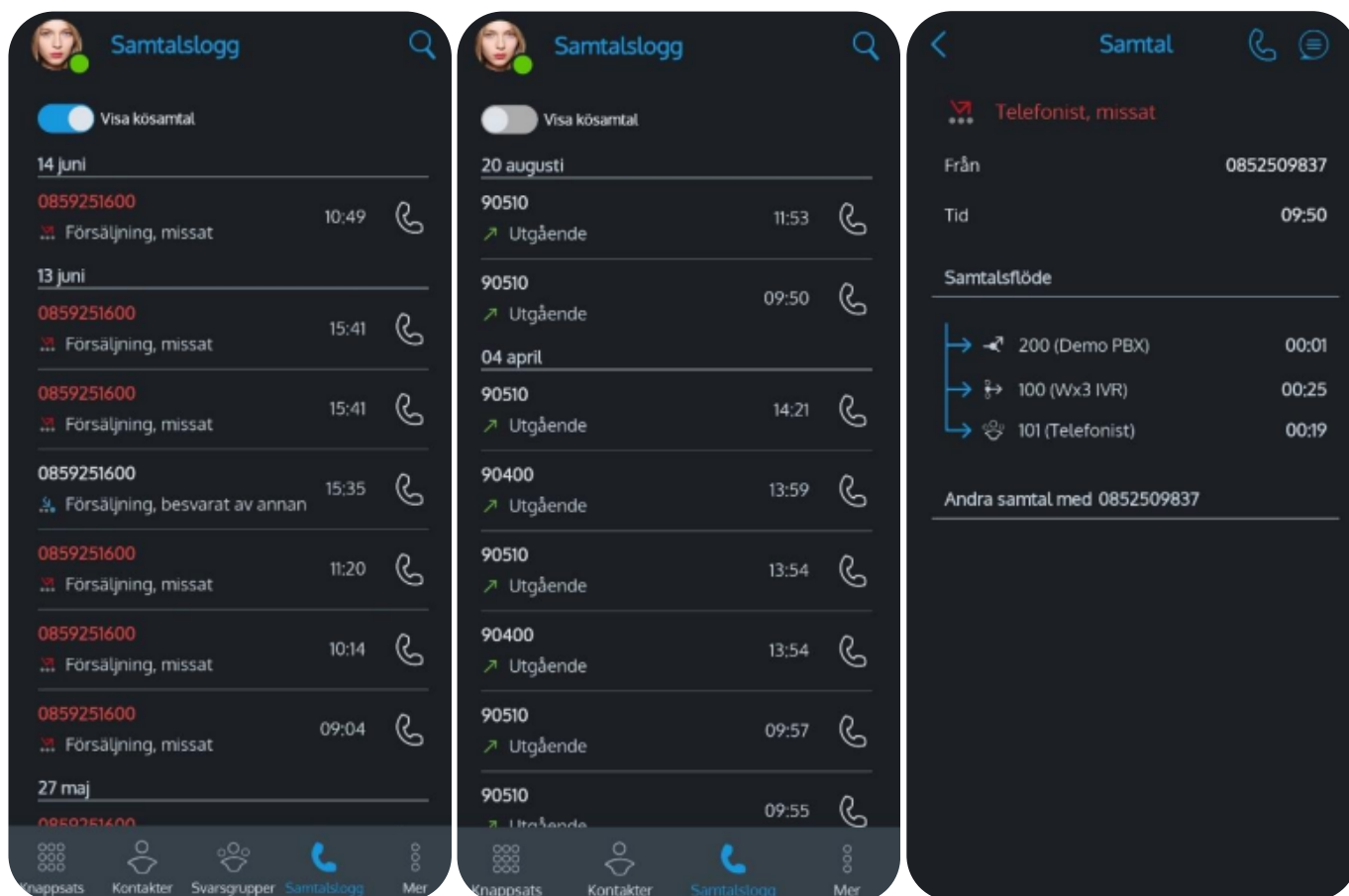
1.6 Svargrupper / Logga in/ut / Statistik

Ifrån denna vy kan vi se information om svargrupper. Vilka vi är inloggade eller pausade i. Vi ser även hur många som är inloggade / aktiva, samt antal samtal som står på vänt. Man får även se information om hur statistiken för dagen gällande respektive grupp, hur många procent av samtalen som är besvarade. Vi kan klicka till höger vid respektive grupp för att pausa oss eller Logga Ut / In beroende på tidigare status. Om vi klickar på namnet på en av grupperna får vi upp en mera detaljerad vy för denna grupp för både statistik och hantering av gruppen



1.7 Samtalslogg / Detaljerad samtalsinformation

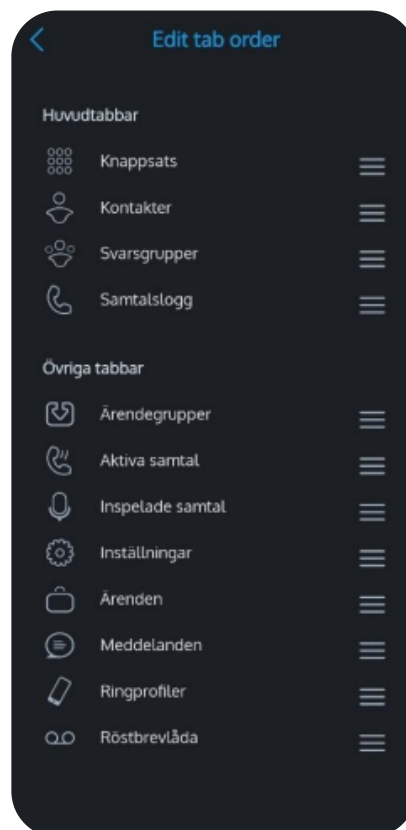
Här kan vi se information om de samtal som vi har ringt eller tagit emot, vi ser även samtal till de svarsgrupper vi är inloggade i. Man kan även välja att inte visa kösamtal, då ser man endast samtal till och från sin egen användare. Om man vill ha mera information kring ett samtal kan man klicka på det för att få upp mer information om flöde och andra samtal ifrån samma nummer. I detta exempel är det ett missat samtal ifrån en svarsgrupp som heter "Telefonist". Längst ner kan man se om det finns flera samtal ifrån detta nummer. Längst upp till höger kan vi välja att ringa upp eller skicka SMS till detta nummer.



1.8 Meny / Ändra meny

Som standard har menyn några standardknappar: "Knappsats, Kontakter, Svargrupper och Samtalslogg" och man kan även klicka på mer för att få upp de resterande funktionerna. Man kan ändra ordningen på listan genom att klicka på "Ändra ordning".

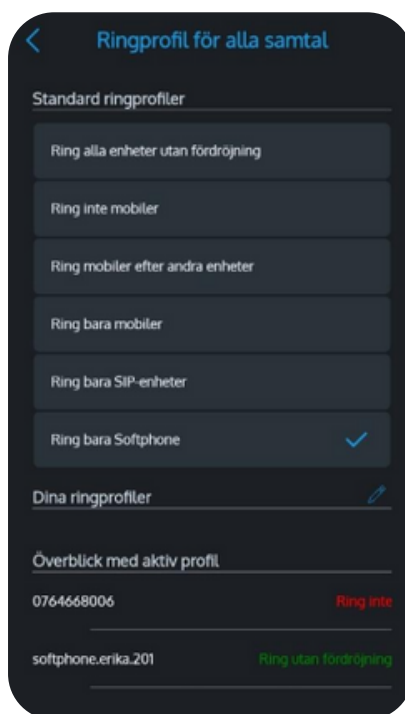
Nu kan vi ändra ordningen genom dra funktionen man vill ändra, antingen ordningen inom Huvudtabb / Övriga Tabbar eller flytta mellan Huvud / Övriga. För att ändra ordningen gör man "drag n drop" på de tre strecken till höger om respektive funktion



1.9 Ringprofiler

Med funktionen ringprofiler kan du ändra på vilka av dina enheter det ska ringa när du får inkommande samtal. Som standard är det inställt att det ringer på alla enheter samtidigt. Om du t ex vill att samtal ska ringa på din mobil och inte på datorn kan du enkelt ställa om det här. Vi ser även när vi valt en profil längst ner i rött eller grönt vilka enheter som det kommer ringa på.

Man kan även ändra så att samtal ifrån en svargrupp (kö) ringer på ett visst sätt separat från direktsamtal. Så att du vill att samtal ifrån "Ekonomi" endast ska ringa på din Softphone eller Bordstelefon men kanske inte på mobilen så kan du ställa in det detta kan vi göra genom att välja "Lägg till undantag".



1.10 Röstbrevlåda

Om någon ringer och lämnar ett meddelande i din röstbrevlåda i växeln kommer det skickas en notis till dig. Sedan kan du gå in under valet "Röstbrevlåda" för att hitta meddelandet.

Notisen ser ut så här:



MBX
Du har fått ett nytt röstmeddelande

För att lyssna av meddelandet klickar på pilknappen, då spelas det upp direkt. Man kan även klicka på namnet / telefonnumret som syns. Där finns det möjlighet att radera meddelandet eller göra en kommentar på meddelandet.

1.11 Inställningar

På denna sida kan vi göra många inställningar som att byta vilket nummer som ska visas när man ringer ut (gäller alla telefoner). Som standard kan man välja att visa direktnummer samt växelnummer. Om man har MEX så kan man även att välja att visa mobilnummer. Vi kan även välja att dölja vårt nummer.

Prioriterade nummer

Prioriterade nummer är en lista med nummer som får ringa igenom om vi satt en hänvisning t ex Möte, då kan det vara bra att t ex Förskolan eller Familj ändå kan komma fram.

Extra samtalsinformation

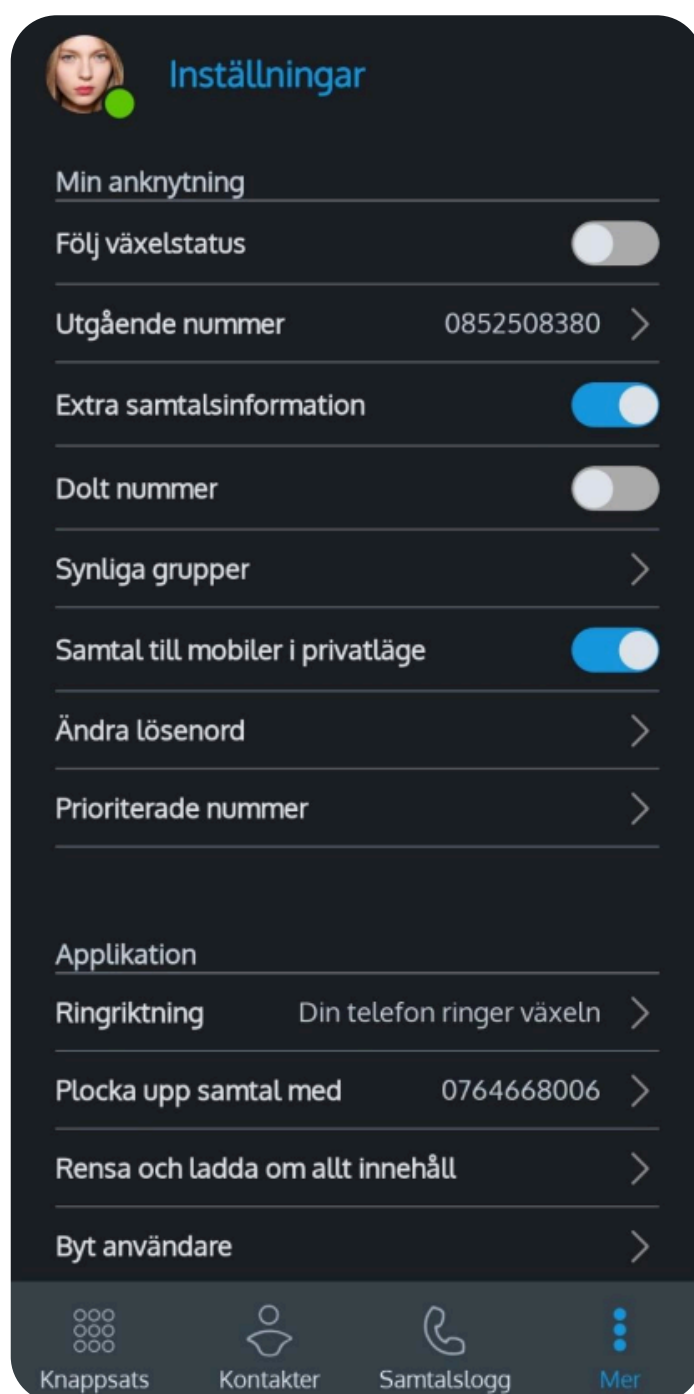
Extra samtalsinformation är en väldigt bra funktion som gör att du får en notis med extra information när du får ett samtal till mobilen. Här kan det visas Namn (Om numret matchar en kontakt i växeln eller en kollega ringer), Svarsgrupp (Om samtalet passerat en) samt om samtalet blivit kopplat till dig. Denna kräver även att denna rättighet blivit godkänd på mobilen för att fungera

Samtal till mobiler i privatläge

Samtal till mobiler i privatläge påverkar om samtal ska gå att ringa till mobilnumret när du har en hänvisning aktiverat, som standard är denna funktion aktiv och då kommer samtal till mobilnumret fram.

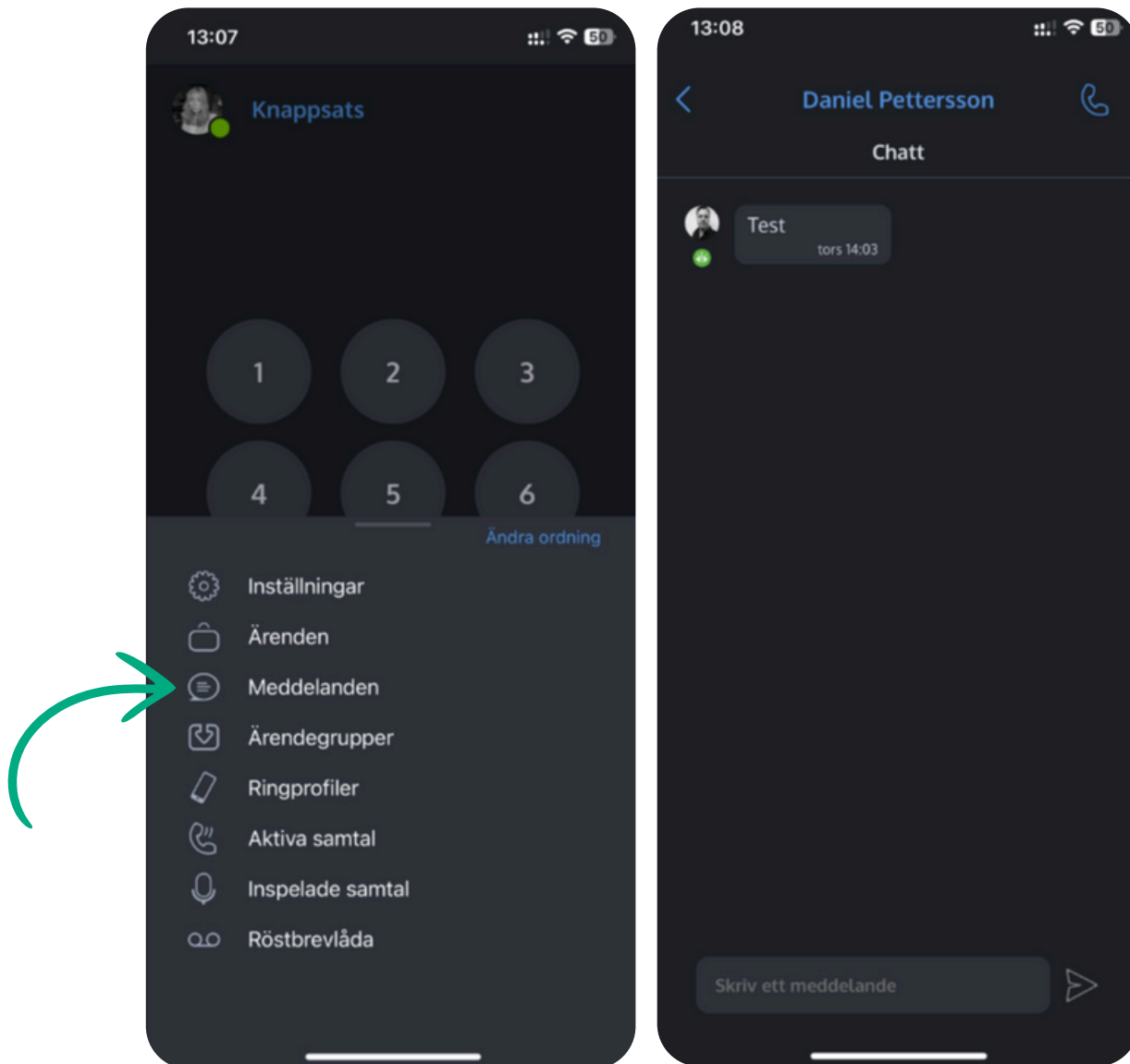
Ringriktning

Ringriktning påverkar hur samtal du startar via appen rings. Detta exempel som är "Din telefon ringer växeln" betyder att mobilen kommer ringa upp växelns huvudnummer och därefter kopplas samtalet fram till det nummer du valt att ringa, detta är standardinställningen om du inte har MEX. Om du har MEX så kommer standardinställningen vara "Normala Samtal". Då kommer samtalen ringas direkt ifrån mobilen till numret du valt. Det finns även möjlighet att välja "Växeln ringer dig" då kommer du få ett samtal ifrån växeln som du svarar på med numret du vill ringa till som uppringare.



1.12 Meddelanden / SMS / Chat

Man kan via MBX skicka utgående SMS eller ha en Chattråd med en kollega. Man får Notiser när man får inkommande Chattmeddelanden. Här nedan kan vi se en SMS-tråd till Fröken Ur, samt en chatt till kollegan "Per Svensson" där vi även ser en grön cirkel för kollegans status. Klickar man på tråden får man upp den där man kan skriva samt läsa alla inlägg.



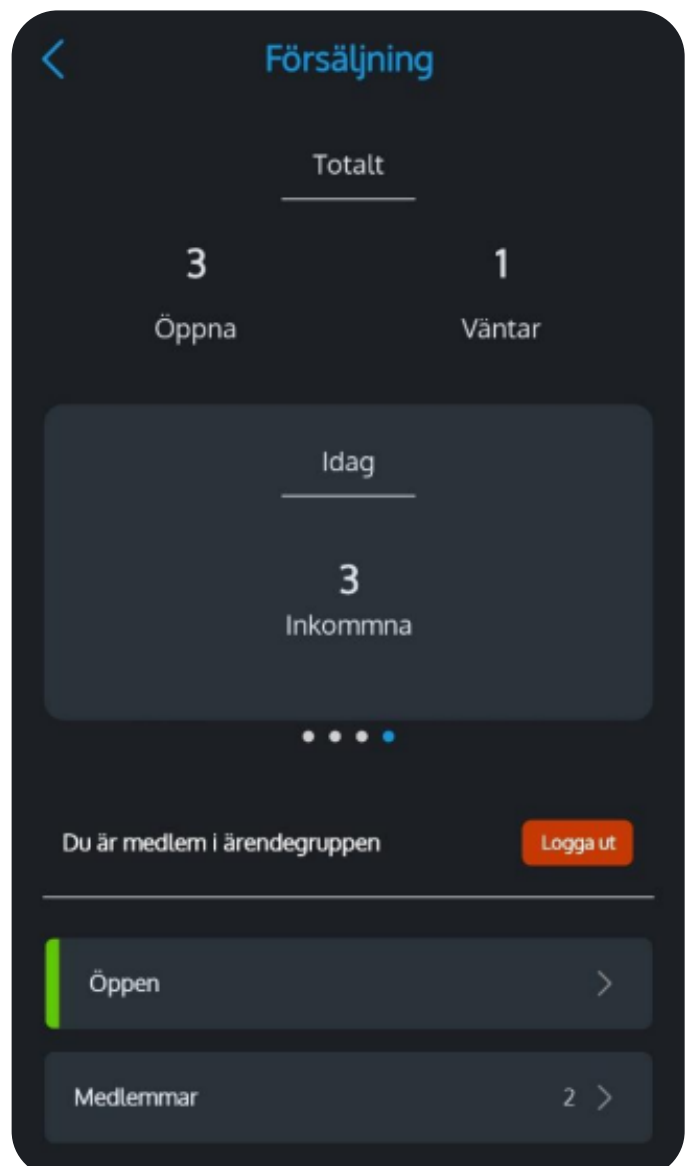
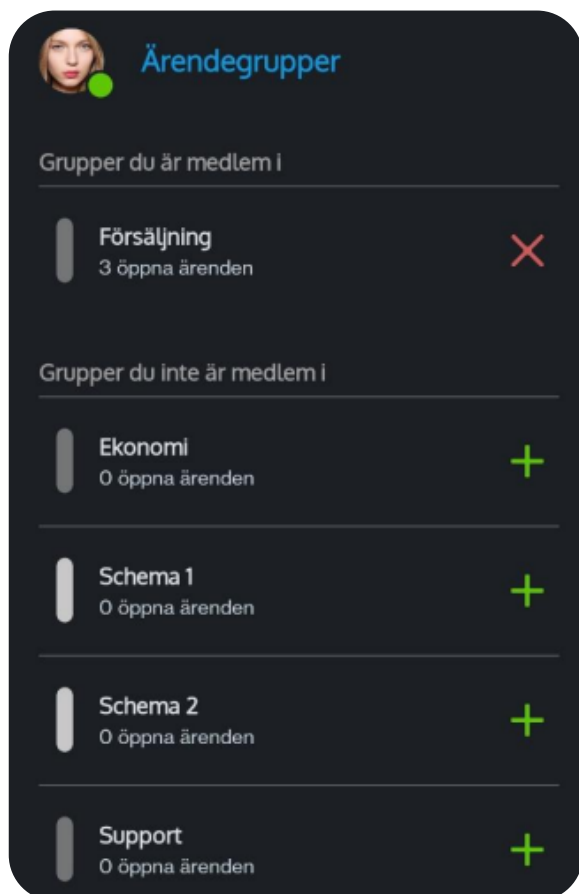
För att skicka ett SMS använder man antingen knappsats eller längst när trycker man på + symbolen och väljer SMS, därefter får man upp kontakter som man kan välja att skicka SMS-till. Det kommer skapas en SMS-tråd för varje mottagare. Avsändaren blir det som är inställt i växeln och är oftast växelns namn alternativt om inget är inställt blir det "PBX SMS".

1.13 Ärendegrupper / Teleassistans

Om du i växeln har funktionen Teleassistans / Ärenden så kan du välja vilka grupper du ska vara med i och kunna hantera ärenden för. Ärenden används som en funktion när man inte kan svara, eller som ett sätt att få en tydlig lista på missade samtal.

När vi öppnar funktionen får vi en lista där vi ser vilka grupper vi är medlem i samt vilka grupper vi inte är medlemmar i. För att gå med i en grupp klickar vi på + tecknet och om vi vill gå ut klickar vi på X.

Om vi vill ha mera information kring en grupp kan vi klicka på namnet, då får vi upp statistik där vi kan välja på idag, vecka eller månad för gruppen. Vi ser även om gruppen är öppen/stäng samt vi kan se vilka medlemmar som är aktiva. Om vi är administratörer kan vi även aktivt öppna/stänga grupper.

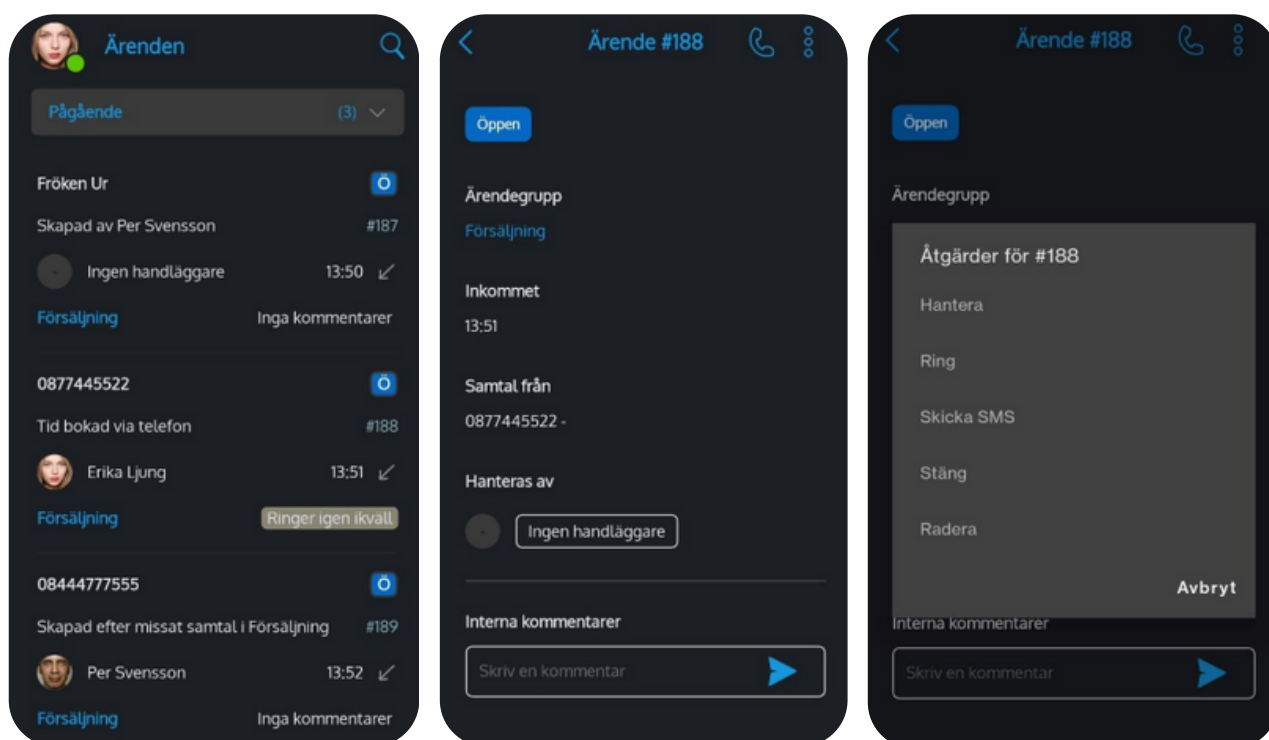


Med funktionen ärenden kan vi hantera de ärenden som kommit in i vår växel. När det kommit in ett nytt ärende till någon av grupperna vi är inloggade i så får vi även en notis i vår telefon.

Vi ser överst att vi har ett filter valt som heter "Pågående", då visas ärenden som ingen har tagit, och de som du eller en kollega tagit men filtrerar bort de som är stängda. Vi kan välja olika filter i listan.

I listan ser vi vilket nummer som ringt in och skapat ärenden samt om ärendet skapades via Telefon, eller om var det ett Missat samtal, det översta samtalet skapades av en Kollega.

Om vi vill jobba med ett ärende klickar vi på det och då får vi upp själva ärendet på skärmen. För att börja jobba med ärendet klickar vi på de tre prickarna längst uppe till höger där vi kan välja åtgärd för ärendet. Vi kommer välja "Hantera" då gör att ärendet tilldelas oss.



"Hanteras av" kommer ändras då vi nu äger ärendet. I själva ärendet kan vi via åtgärdsmenyn välja att ringa upp den inringande, skicka ett SMS, stänga ärendet eller radera ärendet. Vi kan också skriva in en kommentar som kommer synas i listan.