

## Guide, Kalenderkoppling för Outlookanvändare

*Synkronisera Outlookkalender och Marvin i  
Telia Centrex*



## Innehåll

<b>1</b>	<b>ÄNDRINGSINFORMATION.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>KALENDERKOPPLING SOM MOLNTJÄNST ELLER KUNDPLACERAT. ....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ANVÄNDA OUTLOOK. ....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>FÖRETAGSSPECIFIK KONFIGURERING. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Vilken hänvisning blir det? .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>Aggregerade hänvisningar. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>Vilka bokningar eller händelser i Outlook hanteras? .....</b>	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>Hårda och mjuka hänvisningar .....</b>	<b>7</b>
<b>4.5</b>	<b>Låt speciella ord styra hänvisningar .....</b>	<b>7</b>
<b>4.6</b>	<b>När förs Outlookbokningar över? .....</b>	<b>7</b>
<b>4.7</b>	<b>Vad ser telefonisterna? .....</b>	<b>7</b>
<b>4.8</b>	<b>Privata bokningar .....</b>	<b>8</b>

## 1 Ändringsinformation.

Rev.	Ändring	Datum
A	Första utgåvan	2012-06-14
B	Mindre ändringar	2013-06-19
C	Privata bokningar ändrade för molnbaserad kalenderkoppling	2013-10-07

## 2 Kalenderkoppling som molntjänst eller kundplacerat.

Kalenderkopplingen mellan Exchange och Marvin överför händelser, som bokas i Outlook, som hänvisningsordrar till Marvin i Telia Centrex.

Bokningar kan stänga/öppna telefonen, koppla in/ur talbeskeden till de söker dig samt visa information om din bokning till telefonister och andra, som har tillgång till företagskatalogen.

Det finns två versioner av kalenderkoppling, molnbaserad och kundplacerad. Den molnbaserade använder en webbtjänst i Exchange för överföring av bokningar och ingen programvara behövs på företagets eget nät. Den kundplacerade använder en programvara som installeras på företagets nät.

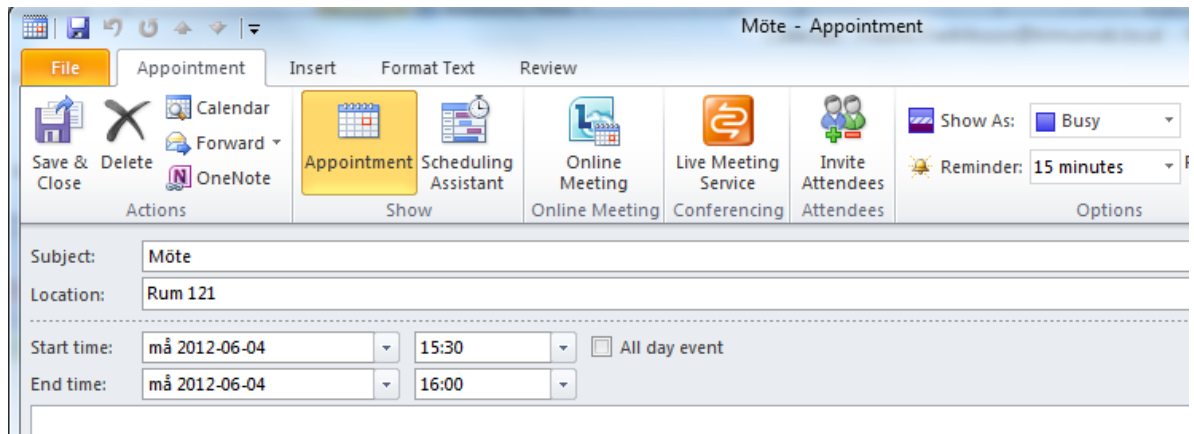
För kopplingkoppling med Exchange i Office365 krävs den molnbaserade versionen, men för övrigt är funktionerna med något litet undantag lika. Den här manualen är gjord för båda versionerna.

Det finns många möjligheter för telefoniansvarig administratör att välja hur kalenderkopplingen ska fungera. I kapitel 3 beskrivs det enklaste fallet för en användare, men som syns i kapitel 4 kan det fungera annorlunda om man vill.

### 3 Använda Outlook.

#### Bokning del av dygn

Varje bokning i Outlook omvandlas till hänvisningen *Återkommer klockan* i Centrex. De som ringer får talbesked med återkomsttiden som finns i bokningen. Telefonister och kollegor med Telefonistöd på Intranätet eller appar ser samma information. **Flera bokningar kant i kant kan slås ihop till en**, med den sista sluttiden som återkomsttid i talbeskedet. Telefonisterna ser normalt **Subject**-raden, men det kan ändras av telefoniansvarig.



#### Heldagar - "all day event" och bokningar mer än 24 timmar

Omvandlas till *Återkommer den ...* De som ringer får talbesked med återkomstdatum enligt bokningen. Boka **All day event** eller flera dagar i **Start time** och **End time**.



Subject:	Resa till HK	
Location:	Helsingborg	
Start time:	on 2012-06-20	09:00
End time:	fr 2012-06-22	16:00

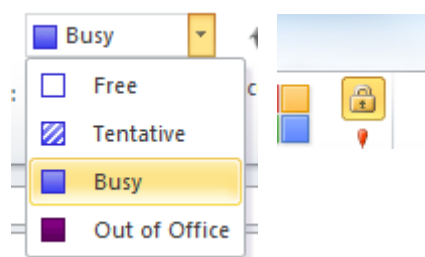
**"!" först på Subject-raden** Ändra hård hänvisning (stängd telefon) till mjuk (öppen telefon) och vice versa för enstaka händelser genom att t ex skriva **"!Möte"** i stället för **"Möte"**.

Det är telefoniansvarig på företaget som bestämmer om det är hård eller mjuk som gäller från början.



**Vilka bokningar gäller det?** Normalt är det **Busy** (Upptagen) och **Out of Office** (Frånvarande) som skapar hänvisningar. Men även **Free** (Ledig) och **Tentative** (Preliminär) kan sättas upp av telefoniansvarig så att de också skapar hänvisningar.

Samma gäller för **Private**, som kan sättas upp till att vara med eller inte.



## 4 Företagsspecifik konfiguration.

### 4.1 Vilken hänvisning blir det?

För bokningar inom samma dag rekommenderas *Återkommer klockan ...*, orsak 4, i Marvin och Centrex, som ger ett "neutralt" talbesked till dem som ringer. Men det är möjligt för telefoniansvarig att välja något annat.

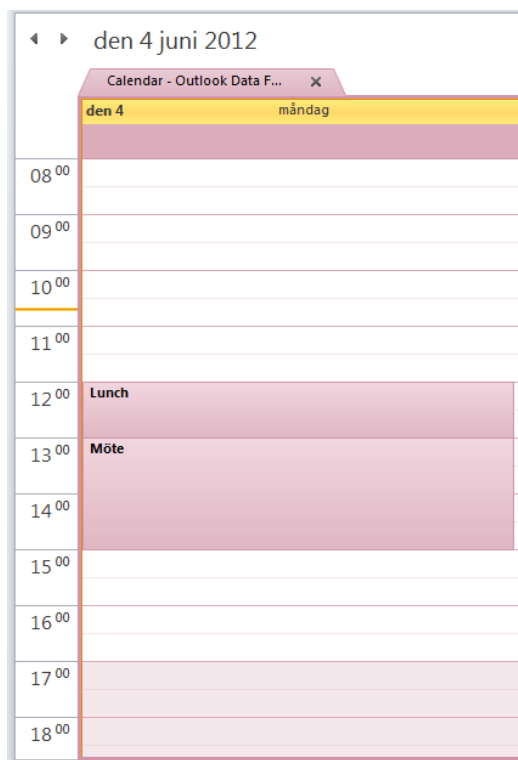
Motsvarande gäller för bokningar mer än en dag. *Återkommer den...* rekommenderas, men kan ändras.

### 4.2 Aggregerade hänvisningar.

Hänvisningar som ligger kant i kant, t ex Lunch som slutar 13:00 direkt följt av ett möte som slutar 15:00, kan i Marvin konfigureras så att de slås ihop och talbeskedet till dem som ringer blir *Återkommer klockan 15:00* redan under lunchen.

Även bokningar över hela dagar kan slås ihop till *Återkommer den (datum)...* om de slutar och börjar i samma vecka.

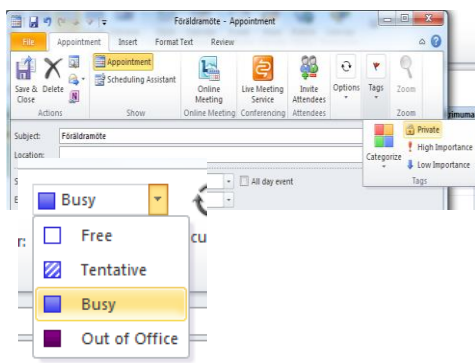
Konfigurationen görs av telefoniansvarig



### 4.3 Vilka bokningar eller händelser i Outlook hanteras?

Välj vilka bokningar (händelser) i Outlook som ska överföras till Marvin och därmed påverka hänvisningarna. Hur det påverkar hänvisningarna styrs av andra val. T ex kan man välja mellan hårda och mjuka hänvisningar, se vidare nedan.

Behandlingen av **Busy** och **Out of Office** är inte valbar. De överförs alltid.



Markering i Outlook	Bestäms av telefoniadministratör
Private	Valbart: Överförs/Överförs ej
Free	Valbart: Överförs/Överförs ej
Tentative	Valbart: Överförs/Överförs ej
Busy	Överförs <b>alltid</b> (ej valbart)
Out of Office	Överförs <b>alltid</b> (ej valbart)

## 4.4 Hårda och mjuka hänvisningar

I Centrex används begreppen hård och mjuk hänvisning. En **hård** hänvisning **stänger alltid telefonen** och de som ringer får ett talbesked: "Den du söker återkommer klocka xx:yy. Vill du tala med telefonist, vänta!". Informationen läggs också i katalogen så att telefonister och andra kan se den.

En **mjuk** hänvisning **stänger aldrig telefonen**, men motsvarande information ("återkommer klockan xx:yy", som exempel) läggs i katalogen, så att telefonister och alla andra, som har tillgång till katalogen, kan se informationen.

I kalenderkopplingen bestämmer administratören vilken typ av hänvisning, hård eller mjuk, som ska användas. Men varje användare kan **ändra** hård respektive mjuk för varje bokning:

**!" först på Subject-raden** Ändra hård hänvisning till mjuk och vice versa för enstaka händelser genom att t ex skriva **!Möte** i stället för **Möte**.

## 4.5 Låt speciella ord styra hänvisningar

**Speciella ord i Subject** Ord i subject-raden kan styra hänvisning 1-9. Vilka ord som styr vilka hänvisningar bestäms i konfigurationen

Exempel: "Lunch" på subject-raden styr "Lunch" som hänvisning och "Möte" styr "Återkommer klockan" för att få korrekta talbesked.

## 4.6 När förs Outlookbokningar över?

Administratören bestämmer hur långt fram i kalendern telefonisterna ska se. Normalt sätts 1-5 dagar.

Observera att det kan bli några minuters fördröjning innan en bokad händelse i Outlook slår i genom och syns i Marvins katalog och stänger telefonen.

## 4.7 Vad ser telefonisterna?

Administratören bestämmer hur många tecken från Subject (Ämne) och Location (Plats) som visas för telefonisterna. Det kan strypas helt så att ingen text visas.

I den kundplacerade versionen kan även hela eller delar av meddelandekroppen föras över om man vill.

## 4.8 Privata bokningar

### Molnbaserad

Det kan vara konfigurerat så att privata bokningar alltid behandlas som mjuka hänvisningar. I det fallet spelar alltså inte "!" någon roll. Om det inte är konfigurerat så, behandlas privata på samma sätt som övriga bokningar, med den skillnaden att telefonisterna alltid ser en privat bokning enbart med texten **Privat**. Det användaren verkligen skriver på ämnesraden visas alltså aldrig för telefonist.

### Kundplacerad

Privata bokningar följer det val av hård/mjuk som gjorts för övriga hänvisningar, men det går inte att styra med "!". Telefonisterna ser alltid en privat bokning som en hänvisning med enbart texten **Privat**. Det användaren verkligen skriver på ämnesraden visas alltså aldrig för telefonist.