

Telefonistguide Marvin

Telia Centrex version Mini



Innehåll

1	ÄNDRINGSINFORMATION	5
2	TELEFONISTPLATS MARVIN MINI	6
2.1	Inledning	6
2.2	Applikationen Marvin Mini	6
2.2.1	Menyer och menyval	6
2.2.2	Lösenord	7
2.2.3	Installation av Marvin	7
2.2.4	Uppdatering av Marvin	7
2.2.5	Licens	7
2.3	Telefonistguiden	7
2.3.1	Handbokens målgrupper	7
2.3.2	Hjälp	7
2.3.3	Konventioner	8
2.4	Hjälp vid problem och eventuella fel	8
3	SKÄRMLAYOUT	9
3.1	Programfönstret	9
3.1.1	Telefonifönstret	9
3.1.2	Funktionsfönstret	10
3.2	Fördefinierade funktioner	10
3.3	Menyraden och menyval	11
3.3.1	Arkiv-menyn	11
3.3.2	Visa-menyn	11
3.3.3	Inställningar-menyn	11
3.3.4	Telefonifunktioner-menyn	17
3.3.5	Hjälp-menyn	18
3.4	Tangentbordet och musen	19
3.4.1	Inledning	19
3.4.2	Numeriska tangentbordsdelen	19
3.4.3	Senast slagna nummer	20
3.4.4	Redigering	20
3.4.5	Funktionsknappar	20
4	HANTERA MARVIN MINI	21
4.1	Inloggning	21

4.2	Ändra lösenord.....	21
4.3	Öppna platsen för trafik.....	22
4.4	Upptagenmarkering.....	22
4.5	Stänga platsen	23
4.6	Nattkoppla	23
4.7	Avsluta arbetspass	24
4.8	Pendling	24
4.9	Sekretess	24
4.10	Tonvalssignalering (DTMF).....	25
5	SAMTALSHANTERING	26
5.1	Inkommande anrop	27
5.1.1	Externt anrop till växelnummer	27
5.1.2	Omstyrt anrop till växeln, anknytningen svarar ej.....	28
5.1.3	Omstyrt anrop till växeln anknytningen upptagen.....	29
5.1.4	Omstyrt anrop, anknytningen hänvisad	29
5.1.5	Interna samtal/Direktanrop till telefonist	30
5.1.6	Transport/förfrågan från annan telefonist	30
5.2	Förmedling	31
5.2.1	Anknytningen ledig.....	31
5.2.2	Anknytningen upptagen	33
5.2.3	Anknytningen var hänvisad	35
5.2.4	Anknytningen medflyttad till annan anknytning	36
5.2.5	Förmedling till externt nummer	37
5.3	Nedkoppling	37
5.4	Parkering av samtal.....	37
5.5	Utgående anrop från telefonist	38
5.5.1	Utgående från telefonist till upptagen anknytningen	38
5.6	Seriesamtal	39
5.7	Konferenssamtal	40
5.8	Tandemsamtal.....	40
5.8.1	Ledig masteranknytning	40
5.8.2	Upptagen masteranknytning	40
5.8.3	Samtal besvaras av tandemanknytning	41
5.9	VIP lista och Svart lista	41
5.9.1	VIP lista	41
5.9.2	Svart lista	42

6	INKOPPLING AV HEADSET.....	43
6.1	Inställningar för inkoppling och användning av headset.....	43
6.2	Ringsignal i headset	44

1 Ändringsinformation

Rev.	Ändring	Datum	Signatur
D	Uppdateringar m a p Trimum. Ändrat logotyp och layout.	2009-10-13	THER
	2.1 Inledning: Figur och text borttagen.	2009-10-13	THER

2 Telefonistplats Marvin Mini

2.1 Inledning

Centrex är en virtuell företagsväxel där själva växelfunktionen finns inbyggd i telenätets AXE-stationer.

Telefonistplatsen i Centrex består av en programvara "Marvin" som körs i en standard-PC med Windows XP eller högre, samt en ISDN-anslutning till telenätet (VäxelN). Headset kan anslutas direkt till ISDN-enheter som har ljudutgång, annars till PC'ns multimediasystem.

Programvarufamiljen Marvin består av:

- Marvin Multi, funktionalitet som Marvin Maxi men där fler företag kan hanteras
- Marvin Maxi, innehåller växelfunktioner, katalogfunktioner, meddelandehantering och direktuppdatering av hänvisningsstatus från telenätet
- Marvin Midi, funktionalitet som Marvin Maxi men saknar direktuppdatering av hänvisningsstatus från telenätet
- Marvin Mini, erbjuder enbart växelfunktioner.

2.2 Applikationen Marvin Mini

Eftersom Marvin Mini är en applikation som körs under operativsystemet Microsoft Windows, känner Du igen mycket från standardprogram i Windows, t.ex. menyraden (med underliggande menyval).

Varje användare kan själv skraddarsy vilka programfunktioner som ska synas på bildskärmen och hur dessa skall fungera tillsammans med eventuella andra program som körs i samma PC, samtidigt med hanteringen av telefonistfunktionen.

Om ett tredje program, t.ex. Microsoft Word eller Microsoft Excel används, kommer dess fönster att täcka över telefonistprogrammet. När ett anrop slår in kan Du ställa in programmet så att telefonistprogrammet automatiskt läggs överst. Alla aktiva program är synliga som ikoner längst ner på skärmen i aktivitetsfältet.

I aktuell version har emellertid det ofta förekommande verktygsfältet under menyraden implementerats med symboler för funktionstangenterna, som utför de fördefinierade funktioner Du har valt.

Skärmlayouten i Marvin Mini beskrivs i kapitlet "Skärmlayout" med övergripande beskrivningar av bildernas beståndsdelar.

2.2.1 Menyner och menyval

Generellt gäller att tillgängliga menyner och menyval är markerade med svart text och otillgängliga är markerade med svagt grå text. Du kan alltså inte använda ett gråmarkerat menyval.

I det fall ett menyval har en svart pil till höger om själva menyvalet, finns ytterligare menyval under detta val, se avsnittet "Menyraden och menyval".

2.2.2 Lösenord

Kontakt med AXE-växeln etableras endast under förutsättning att Du som användare har behörighet. Din behörighet kontrolleras automatiskt vid uppkopplingen mot växeln.

2.2.3 Installation av Marvin

Applikationen antas vara installerad och verifierad. Någon anvisning för installation ingår därför inte i denna handbok.

2.2.4 Uppdatering av Marvin

Uppdatering av programvaran till Marvin Mini sker genom att navigera fram till rätt sida för nedladdning. Starta från hemsidan t.ex.: <http://www.telia.se/centrex>.

2.2.5 Licens

Till varje telefonistplats av Marvin Mini hör ett unikt platsnummer och licensnummer. Detta platsnummer används vid kontakter med leverantören samt när Du ska uppdatera Din version.

2.3 Telefonistguiden

- Första kapitlet innehåller en inledning med basinformation.
- Kapitel "Skärmlayout" beskriver skärmlayout och menyval.
- Kapitel "Hantera Marvin Mini" innehåller de dialoger Du som telefonist behöver använda.
- Kapitel "Samtalshantering" beskriver samtalshantering.

2.3.1 Handbokens målgrupper

Handboken är avsedd för telefonister.

2.3.2 Hjälp

Tryck **F1** (alternativt annan definierad funktionstangent) eller välj menyval i Hjälpmenyn.

2.3.3 Konventioner

2.3.3.1 Generella konventioner

- Ordet "välj" används för att peka ut ett menyval eller fördefinierat "snabbkommando" som kan göras via någon funktionstangent eller med mus.
- **Fet** stil används för att ange knappar på tangentbordet t.ex. **Enter** samt för knappar på bildskärmen, t.ex. **OK**.
- Hänvisningar, egennamn, namn på fält m.m. omges av citationstecken, t.ex. se avsnitt "Generella konventioner".

Anm: Observera att menyval kan utföras både med musen och via tangentbordet.

2.3.3.2 Konventioner för musen

- "Klicka" (enkeltryckning på musen) innebär att musens knapp (den vänstra om inget annat anges) trycks ned och omedelbart släpps utan att musen rörs. Enkeltryckning aktiverar den funktionsknapp eller rad, som musen pekar på.
- "Dubbelklicka" (dubbeltryckning på musen) innebär att musens knapp (den vänstra om inget annat anges) trycks ned två gånger i snabb följd och omedelbart släpps utan att musen rörs. Dubbelklickning öppnar den rad som musen pekar på.
- "Högerklicka" (enkeltryckning på höger musknapp) används för att ta fram menyer som är förknippade med speciella fält på skärmen.

2.3.3.3 Konventioner för tangentbordet

I vissa fall behövs en kombination av tangenttryckningar göras för att utföra ett kommando. Två vanliga kombinationstangenter är **Shift** och **Control**, markerade ↑ respektive Ctrl på tangentbordet.

En kombination kan se ut på följande sätt: **Shift+Enter**.

Detta innebär att Du trycker ner **Shift**-tangenter och utan att släppa denna trycker ned **Enter**-knappen.

Kombinationen **Ctrl+Enter** fungerar på motsvarande sätt, håll ned **Ctrl** och tryck samtidigt på **Enter**.

2.3.3.4 Numeriska tangentbordet

Längst till höger på tangentbordet finns en sektion med siffror, samt + - × ÷ , **Enter** och **NumLock**. Denna sektion kallas för det numeriska tangentbordet.

Inmatningskombinationen **Num-Enter** betyder att Du ska trycka på **Enter**-knappen på det numeriska tangentbordet.

2.4 Hjälp vid problem och eventuella fel

Vid problem eller felanmälan, vänd dig till inköpsstället för vidare instruktioner.

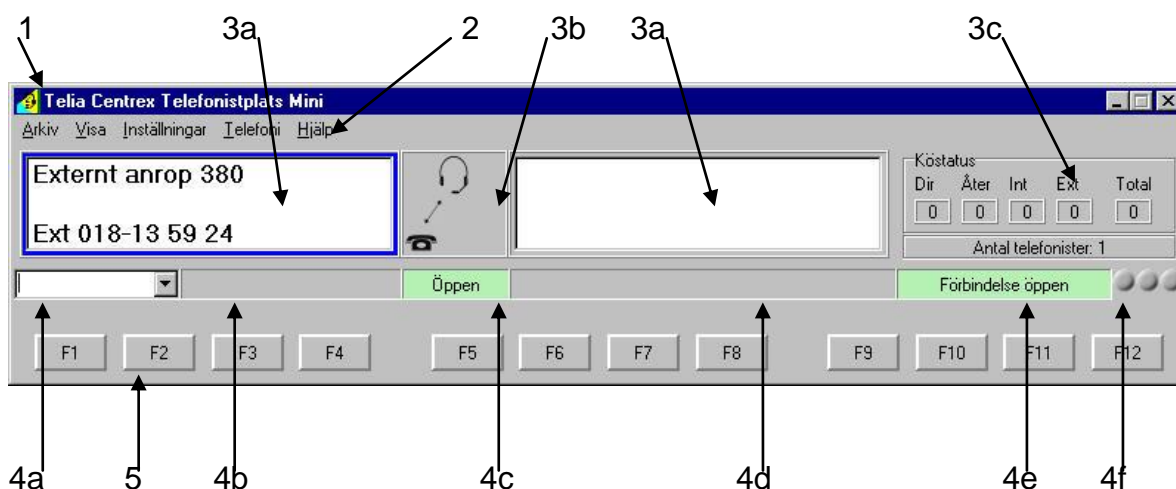
3 Skärmlayout

3.1 Programfönstret

När Du startat Marvin Mini och loggat in kommer Du till Programfönstret. När Du aktiverat telefonifunktionerna, kan samtal tas emot. Bilden nedan visar ett inkommande samtal som en telefonist har besvarat.

Förutom översta raden där applikationens namn och menyraden återfinns, delas bilden in i:

- Telefonifönster
- Funktionsfönster.



3.1.1 Telefonifönstret

En beskrivning över skärmlayouten för Marvin Mini presenteras nedan:

1. Applikationens namn på översta raden.
2. Menyraden, under menyerna finns menyvalen, se avsnittet "Menyraden och menyval".
3. Telefoniinformation, indelad i 3 delar:
 - a. Telefonifönster med samtalsinformation, ett för vänster sida och ett för höger sida. På understa raden står alltid A-numret för den påringande.
Anm: Om den påringande har skyddat nummer visas ej numret utan " * " istället.
Anm: Blå ram i telefonifönstret anger samtal.
Anm: Gul ram i telefonifönstret anger tonvalssignalering (DTMF).
 - b. Kopplingsbilden mellan telefonifönstren visar hur talförbindelsen är uppkopplad för tillfället.
 - c. Köstatusdelen, visar de olika köerna och antalet inloggade telefonister.

4. Statusrad, indelad i 5 delar med en avdelare mellan varje fält
 - a. Inmatningsfält för telefonnummer.
 - b. Hjälpfält som visar betydelsen av **Enter**-knappen
 - c. Länk och platsstatusfält "Öppen/stängd"
 - d. Informationsfält med textinformation efter olika händelser
 - e. Länkstatusfält
 - f. Parkeringsstatus, anger antal parkerade samtal (max 3 st).

3.1.2 Funktionsfönstret

Funktionstangenterna kan kopplas till valfria telefoni- eller katalogfunktioner. Funktionsmappningen visas i detta fönster som en rubrik ovanför respektive funktionsknapp. Aktivering av funktionen kan ske endera med funktionstangenten eller genom att klicka med musen i funktionsfönstret på bilden av knappen.

Observera att olika funktioner även kan knytas till **Shift /Ctrl** + funktionsknapp. Om **Shift / Ctrl** påverkas ser Du mappningen för funktionstangenterna i **Shift** - respektive **Ctrl** - läge. Se pil 5 i bilden ovan.

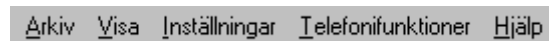
3.2 Fördefinierade funktioner

Här beskrivs kortfattat de fördefinierade funktionerna:

Bevaka	- Återanrop genereras när anknytning blir ledig
Förbigång	- Utför förbigång på hänvisad/medflyttad anknytning
Förmedla	- Släpper samtal efter förmedling
Inbrytning	- Telefonist kopplar in sig på befintligt samtal
Konferens	- Skapa konferenssamtal
Nedkoppling vänster	- Koppla ned vänster sida
Nedkoppling höger	- Koppla ned höger sida
Parkera 1	- Parkera ett samtal på plats 1
Parkera 2	- Parkera ett samtal på plats 2
Parkera 3	- Parkera ett samtal på plats 3
Ring	- Ring (när det ej finns nummer i någon sida)
Samtalsspårning	- Spårning av hotsamtal o.dyl. Måste slås på i väljaren!
Sekretess	- Koppla in/ur telefonistmikrofon
Serie	- Slå på/av seriesamtal
Svara	- Besvara inkommande anrop
Tal höger	- Talförbindelse med höger sida
Tal vänster	- Talförbindelse med vänster sida
Tonval	- Koppla på/slå av tonval (DTMF-signalering)
Trepart	- Koppla talförbindelse i trepartsläge
Upptagen	- Förhindrar externa och interna samtal att presenteras
Öppna/Stäng	- Öppna respektive stänga platsen för trafik

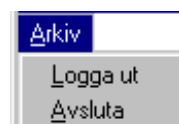
3.3 Menyraden och menyval

Menyraden består av fem menyer.



3.3.1 Arkiv-menyn

Arkiv-menyn erbjuder följande menyval.

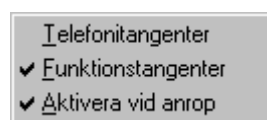


Logga ut, loggar ut om platsen är stängd annars är valet gråmarkerat. Efter urloggning kan du logga in igen som en annan användare.

Avsluta, välj Avsluta för att lämna Marvin Mini.

3.3.2 Visa-menyn

Visa-menyn innehåller tillgängliga val avseende vad som ska visas samt hur Telefonifönstret ska fungera vid anrop.



Telefonitangenter, öppnar fönster som visar funktionerna hos tangenter på det numeriska tangentbordet. Från detta fönster kan de numeriska tangenterna aktiveras med musttryckningar.

Funktionstangenter, visar funktionsknapparna i telefonifönstret om valet är aktiverat.

Aktivera vid anrop, Telefonifönstret kommer att aktiveras och visas vid ett anrop om valet är aktiverat.

3.3.3 Inställningar-menyn

Inställningar-menyn innehåller menyval för olika inställningar för platsen respektive användaren.



AutoFörmedling, med detta val aktiverat förmedlas ett inkommande samtal så snart Du startat påringningen mot den sökta anknýtningen. Du kan inte vänta för att se om den Du kopplat till svarar..

AutoRing, med detta val aktiverat sker påringning till en anknýtning så snart numret är slaget och anknýtningen markerats ledig. Samtalet stannar kvar i platsen om Du vill se om anknýtningen svarar. Du förmedlar samtalet manuellt med **Enter**-knappen.

3.3.3.1 Användarinställningar

Detta val innehåller fem olika flikar:

- den första som öppnar dialogen där Du anger hur funktionstangenterna ska definieras
- den andra sköter ljudinställningar
- den tredje sköter inaktivitets-, utloggnings-, och språkinställningar
- den fjärde väljer man teckensnitt och textstorlekar
- den femte visar information om vilka inställningar som gäller för linjeprefix, nummerformat m.m.

3.3.3.2 Funktionsmappning

Användarinställningar			
Nummerpresentation	Funktionsmappning		
	Ljudinställningar	Övrigt	Teckensnitt
Bevaka	F1 Hjälp	F5 Tonval	F9 Parkera 1
Förbigång	+Shift	+Shift	+Shift
Förmedla	+Ctrl	+Ctrl	+Ctrl
Hjälp			
Inbrytning			
Konferens			
Parkera 1	F2 Öpp/Stä	F6 Förbigång	F10 Parkera 2
Parkera 2	+Shift	+Shift	+Shift
Parkera 3	+Ctrl	+Ctrl	+Ctrl
Samtalsspårning			
Sekretess			
Serie	F3 Upptagen	F7 Inbrytning	F11 Parkera 3
Svara	+Shift	+Shift	+Shift
Tonval	+Ctrl	+Ctrl	+Ctrl
Trepart			
Upptagen	F4 Trepart	F8 Bevaka	F12 Sekr
Öppna/Stäng	+Shift	+Shift	+Shift
	+Ctrl	+Ctrl	+Ctrl

Standard

Utför

Ok

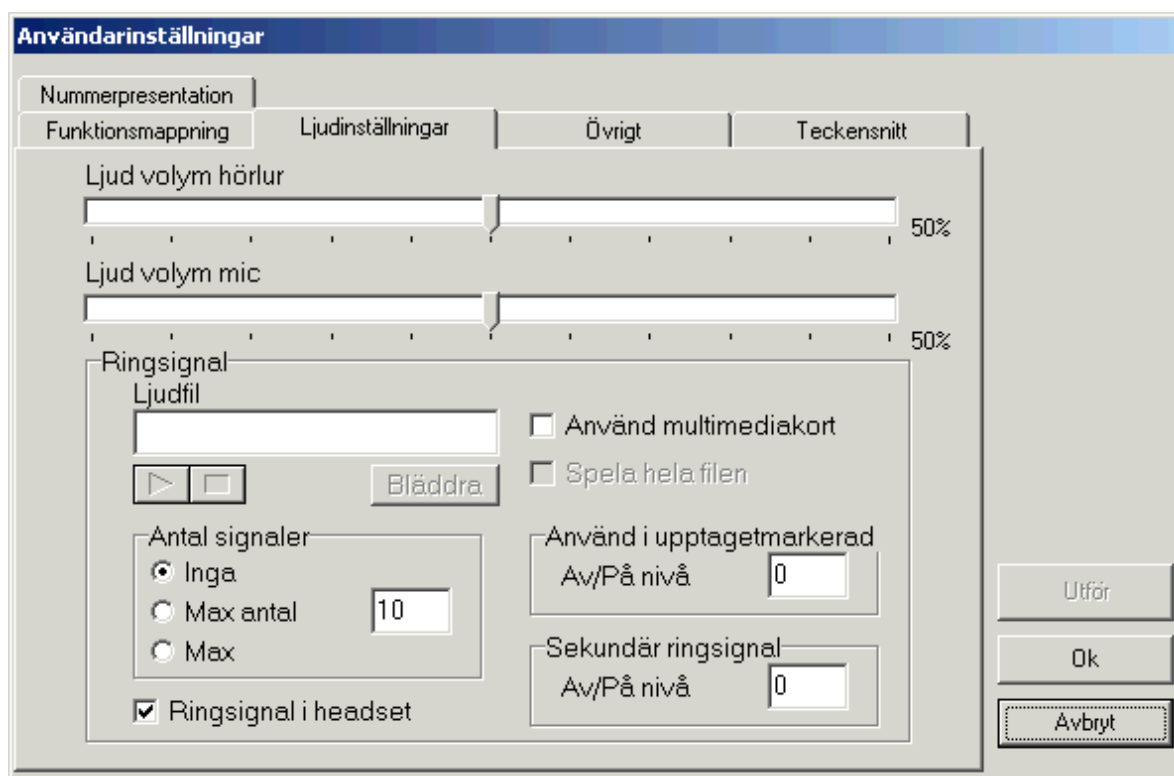
Avbryt

Koppla en funktion till en knapp genom att peka med musen på funktionen och sedan trycka ned vänster musknapp och hålla den nertryckt. Dra därefter pekaren till önskad funktionsfältsposition och släpp musknappen.

För betydelsen av respektive funktion, se avsnittet "Fördefinierade funktioner" samt respektive avsnitt där funktionerna beskrivs.

Standard-knappen visar de ursprungliga inställningarna som gällde vid installationen. Observera att dessa inte sparas förrän knappen **Utför** aktiveras.

3.3.3.3 Ljudinställningar



Ljudstyrka i mikrofon och hörlur

För att ställa in ljudstyrkan i hörlur och mikrofon, klicka med vänster musknapp på reglaget i respektive inställningsstapel och behåll knappen nere. Flytta sedan musen åt höger för starkare ljud eller åt vänster för svagare ljud. Tryck på **Utför** eller **OK** för att effektuera de nya inställningarna.

Ringsignal

"Antalet signaler" bestämmer hur många signaler som spelas upp i PC:n vid ett inkommande anrop. I en PC med multimedialkort (ljudkort) och högtalare kan Du välja en egen signal som ska spelas upp från en ljudfil.

Om valet "Spela hela filen" markeras kommer hela ljudfilen att spelas upp även om samtalet besvaras innan filen är färdigspelad,

Markera "Ringsignal i headset" om Du vill ha signal vid inkommande anrop i hörlur/headset.

Använd i upptagetmarkerad

Om ringsignal ska ges även i en ledig men upptagetmarkerad plats, ange vid vilken könivå detta ska gälla. D.v.s. om nivån är satt till 2, kommer en platsen att ringa först när totalt 2 samtal finns i kö. Funktionen är avstängd vid nivå 0.

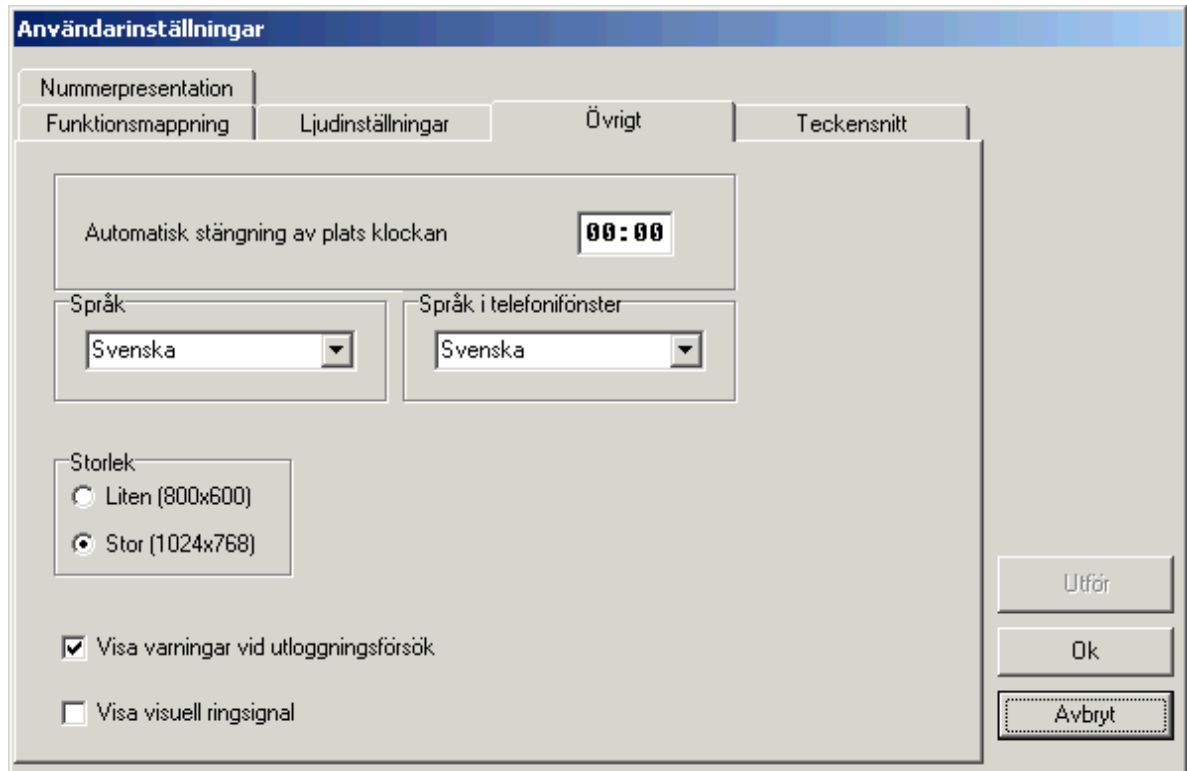
Även funktionen "Visuell ringsignal" påverkas. Se avsnitt om detta nedan.

Sekundär ringsignal

Den Sekundära ringsignalen används för att visa en telefonist, som är upptagen med samtal, när det totala antalet väntande samtal når en inställd nivå. När detta sker, startar ringsignalen på samma sätt som vid ett normalt inkommande samtal.

Funktionen är avstängd vid nivå 0 eller om platsen är upptagen. Sekundär ringsignal kan inte erhållas i headset. Även funktionen "Visuell ringsignal" påverkas. Se avsnitt om detta nedan.

3.3.3.4 Övriga inställningar



Här sköts inställningar för utloggning, språk och skärm

Automatisk stängning av plats

Mata in klockslag då telefonistplatsen automatiskt ska stängas. Funktionen är avslagen vid klockslaget "00:00".

Språkinställningar

I språkfälten kan Du välja tillgängliga språk från en lista genom att klicka på pilen till höger i fältet. Klicka sedan på det språk Du vill använda.

Fältet "Språk i telefonifönstret" anger språket i telefonifönstren och "Språk" anger språket i övriga fönster.

Skärmstorlek

De två valen för "Storlek" anger vilken storlek applikationen får på Din skärm. Välj det som bäst passar Dig.

Varning vid utloggning

Om Du är den enda inloggade telefonisten kan Du bli varnad innan Du loggar ut. Om så önskas, klickar Du med musen i boxen längst ner. Detta gäller ej vid automatisk urloggning.

Visa visuell ringsignal

Om telefonisten vill arbeta med andra program i datorn när inga samtal finns i platsen kan man använda en "POP-UP" signal för att indikera att samtal kommer

in. Detta kan vara att föredra istället för att telefonistprogrammet automatiskt läggs överst (se avsnitt 2.2.2 "Aktivera vid anrop").

Om telefonistprogrammet inte har fokus när ett samtal kommer till platsen visas en liten s.k. POP-UP ruta i nedre högra hörnet av skärmen.

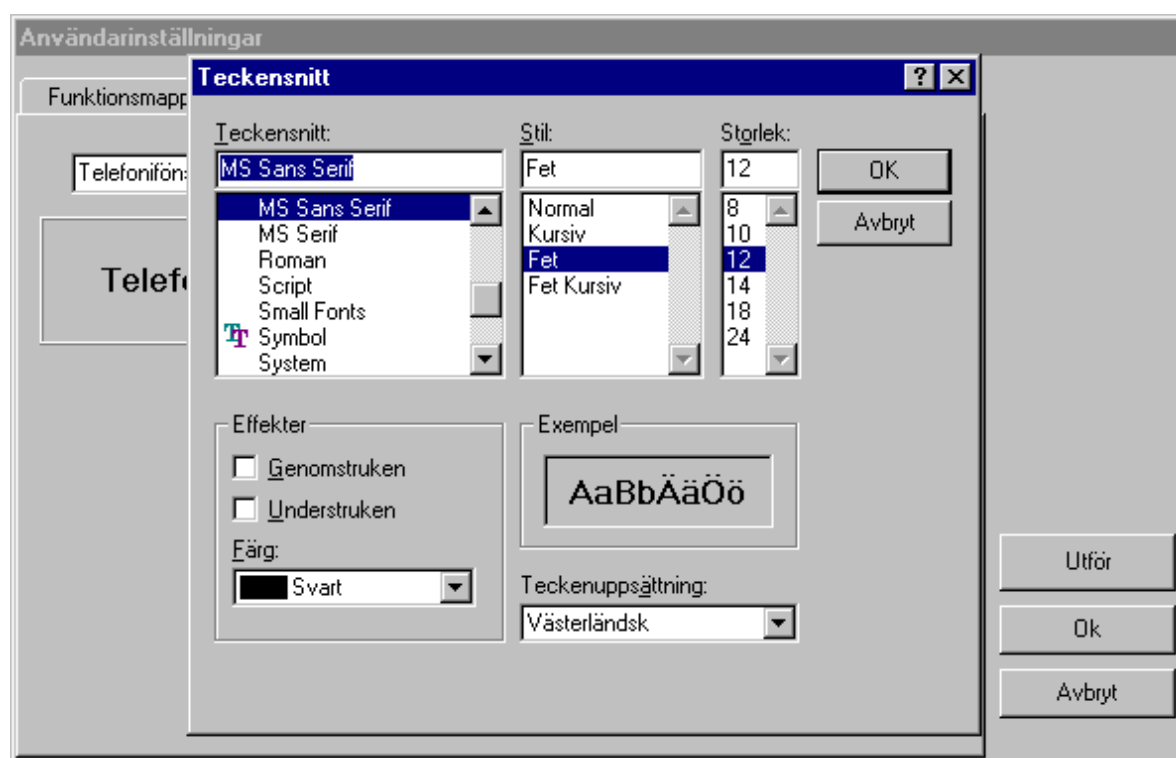


Genom att klicka i denna ruta kommer telefonistprogrammet att läggas överst på skärmen. Om man klickar på texten "Svara" i rutan så besvaras dessutom samtalet.

Anm: Detta val fungerar bara om "Aktivera vid anrop" är avslaget.

3.3.3.5 Teckensnitt

Det finns möjlighet att byta teckensnitt och storlek på texten.



Välj flik Teckensnitt och ange teckensnitt, stil , storlek och färg.

3.3.3.6 Nummerpresentation

Här visas de telefonrelaterade inställningar som gäller. Ändringar av dessa inställningar görs av företagsadministratören.

Användarinställningar

Funktionsmappning | Ljudinställningar | Övrigt | Teckensnitt

Nummerpresentation

Inledande riktnummersiffra: 0

Linjekod: 00

Internationell kod: 00

Riktnummer: 8, 10, 11, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 26, 31, 33, 35, 36

Formatsträngar: 8:nnn nn nnn

Utför
Ok
Avbryt

3.3.4 Telefonifunktioner-menyn

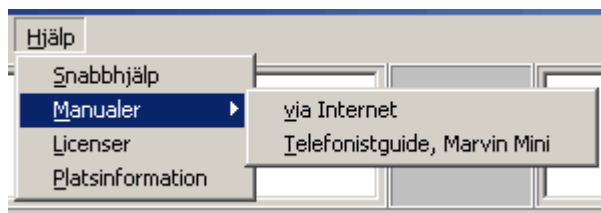
Varje funktion i Funktioner-menyn kan om så önskas kopplas till en funktionstangent.

För beskrivning av funktioner, se avsnittet "Fördefinierade funktioner".

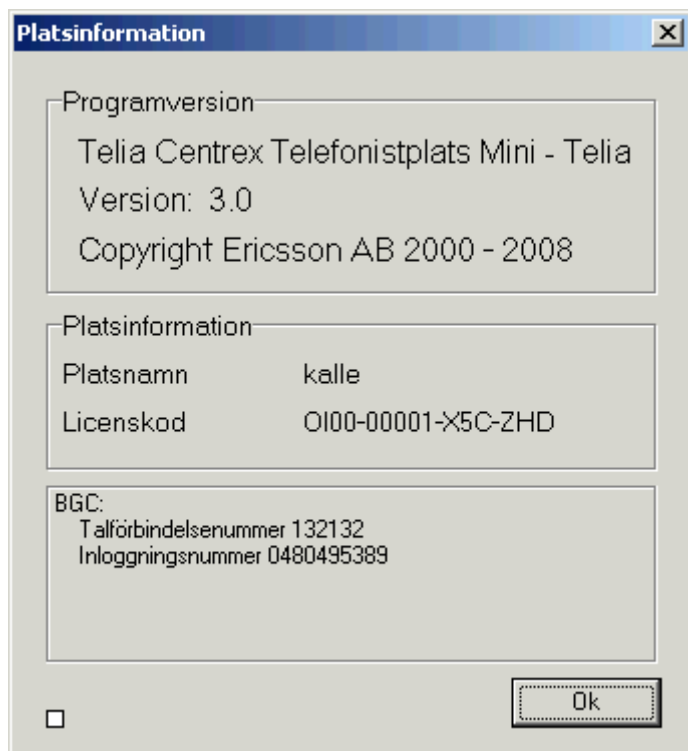


3.3.5 Hjälpmenyn

Hjälpmenyn med menyval för hjälp och information avseende Marvin Mini.



- Menyval **Snabbhjälp** anropar en kortversion av hjälpfilerna till Marvin Mini.
- Menyval **Manualer** aktiverar de kompletta hjälpfilerna direkt på skärmen, endera från lokal hårddisk eller den senaste via Internet om den är tillgänglig.
- Menyval **Licenser** visar de licenser som f.n. är gällande i platsen.
- Menyval **Platsinformation** visar information om aktuell programversion, telefonnummer för den lokala ISDN kopplingen, telefonnummer till inloggning i AXE, licenskod, platsnamn och copyright, m.m. Informationen används bl.a. när Du behöver hjälp vid någon felsituation.

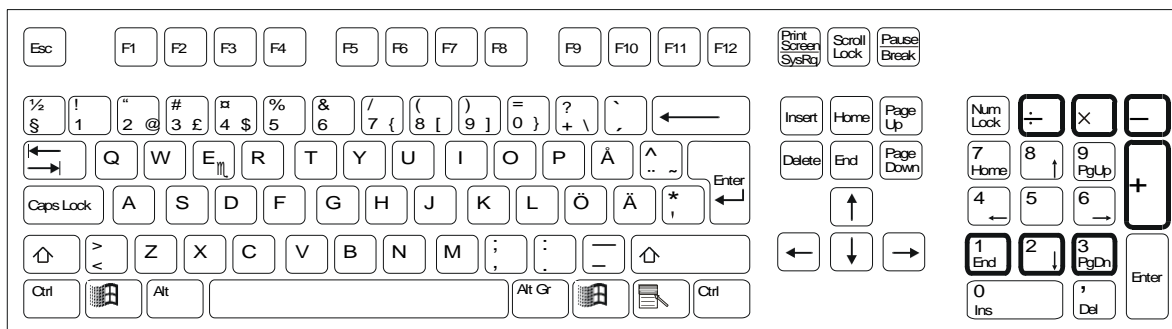


3.4 Tangentbordet och musen

3.4.1 Inledning

Tangentbordet är ett 105-knappars standard PC-bord med några knappar avsedda för växelfunktioner, se bilden nedan.

Alla funktioner kan utföras med tangenter men de kan även utföras med musen.



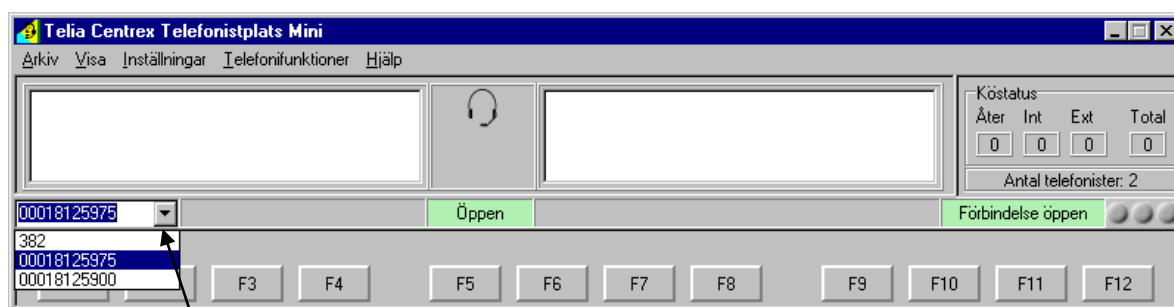
Växelfunktioner på numeriska tangentbordet

I bilden ovan visas tangentbordet som används i Marvin Mini. På den numeriska delen av tangentbordet är de för telefonistfunktioner reserverade tangenterna markerade med feta ramar.

3.4.2 Numeriska tangentbordsdelen

<u>Numeriska tangentbordsdelen</u>	<u>Funktion</u>
NUM-ENTER	Svara/Förmedla/Förbigång/Kö
NUM-PLUS	NH - Nedkoppling höger
NUM-MINUS	NV - Nedkoppling vänster
NUM-MUL	TH - Tal Höger (B-sida)
NUM-DIV	TV - Tal Vänster (A-sida)
Ctrl+NUM-1	Parkering 1
Ctrl+NUM-2	Parkering 2
Ctrl+NUM-3	Parkering 3

3.4.3 Senast slagna nummer



Använd piltangenterna eller klicka på listboxen med musen för att få upp listan med senast slagna nummer.

Genom att trycka på pil upp/ned kan man välja mellan tidigare slagna nummer.

3.4.4 Redigering

Pil höger/vänster	Flyttar markören ett steg åt höger respektive vänster.
Pil upp/ner	Bläddra bland tidigare slagna nummer
Del	Raderar tecknet till höger om markören.
Backspace	Raderar tecknet till vänster om markören.

3.4.5 Funktionsknappar

Till funktionsknapparna kan fördefinierade funktioner kopplas och användas. Syftet med dessa är att underlätta användningen av vissa vanliga funktioner som ofta utförs i applikationen. Med ett klick på respektive funktionsknapp aktiveras den fördefinierade funktionen och Du kan snabbt fortsätta arbetet i Marvin Mini. Genom att använda funktionsknapparna kan Du arbeta snabbare och effektivare.

4 Hantera Marvin Mini

För att starta telefonistplatsen:

- Välj **Program: Centrex Telefonistplats Marvin Mini** från Windows startmeny.

4.1 Inloggning

Inloggningsdialogen kommer upp, ange Ditt användarnamn och lösenord.

Av säkerhetsskäl visas ditt lösenord som **** när Du matar in det i fältet. Vill Du spara lösenordet tills nästa gång Du loggar in, bock för rutan till vänster om "Spara lösenord" genom att klicka med musen. Tryck **OK** för att logga in. Nu sker en kontroll i programvaran och AXE att korrekta data angivits.



4.2 Ändra lösenord

Du kan ändra lösenordet genom att först fylla i ditt gamla lösenord i lösenordsrutan. Bocka sedan för rutan Ändra lösenord och tryck på **OK**.

Fyll i nytt lösenord och bekräfta det nya lösenordet genom att mata in det igen i rutan under. Tryck **OK** för att spara.

4.3 Öppna platsen för trafik

Telefonistfönstret för Marvin Mini visas på skärmen när Du angett korrekt användarnamn och lösenord.

Öppna platsen genom att aktivera funktionen "Öppna" (här med **F2**).



När platsstatusfältet indikerar "Öppen" kan Du börja använda Marvin för samtalshantering. Ett headset visas i kopplingsbilden.

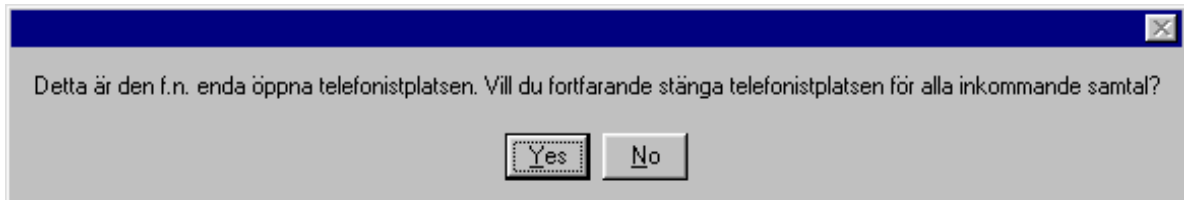
4.4 Upptagenmarkering

Om Du vill ha platsen öppen men ändå inte vill ha in någon inkommande trafik t.ex. då Du vill ringa ett utgående samtal kan du markera platsen upptagen genom att välja funktionen för "Upptagen". Antalet inloggade telefonister samt aktuell köstatus uppdateras kontinuerligt även när platsen är markerad "Upptagen". För att återgå till normalt läge väljer Du funktionen igen, platsen öppnas då åter för inkommande trafik.



4.5 Stänga platsen

För att stänga en öppen telefonistplats, välj funktionen för Stäng ("F2" i avsnittet om Funktionsmappning). Om Du är den sista platsen måste Du bekräfta att du verkligen vill stänga platsen för trafik.



Nattkopplingen aktiveras i detta fall. När platsen är stängd kan du ej hantera någon trafik i växeln.

4.6 Nattkoppla

Automatisk nattkoppling sker när alla telefonister loggat ur.

4.7 Avsluta arbetspass

För att avsluta ett arbetspass i Marvin Mini:

- Avsluta alla öppnade fönster i applikationen.
- Stäng telefonistplatsen för trafik.
- Välj menyval Avsluta under Arkiv-menyn.

Du är tillbaka i Windows programcentral.

4.8 Pendling

Pendling kan ske mellan höger och vänster sida samt trepart.

Om det finns samtal i bägge telefonifönstren kan Du välja vilken sida som telefonisten ska ha talförbindelse med genom att välja funktionen för Tag Vänster (**TV**-knappen) för vänster sida respektive funktionen för Tag Höger (**TH**-knappen) för höger sida. Om samma knapp väljs 2 gånger skapas trepartskommunikation. Trepartskommunikation kan förutom enligt ovanstående metod skapas genom att välja motsvarande funktionsknapp. Talförbindelsen visas i kopplingsfältet enligt nedan.



TREPART



TAL VÄNSTER SIDA

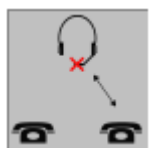


TAL HÖGER SIDA

4.9 Sekretess

Om Du inte vill att kunden ska kunna höra Dig, t.ex. vid en förfrågan till en person i samma rum, kan sekretessfunktionen användas. Detta innebär att din mikrofon kopplas bort men att du fortfarande kan höra kunden.

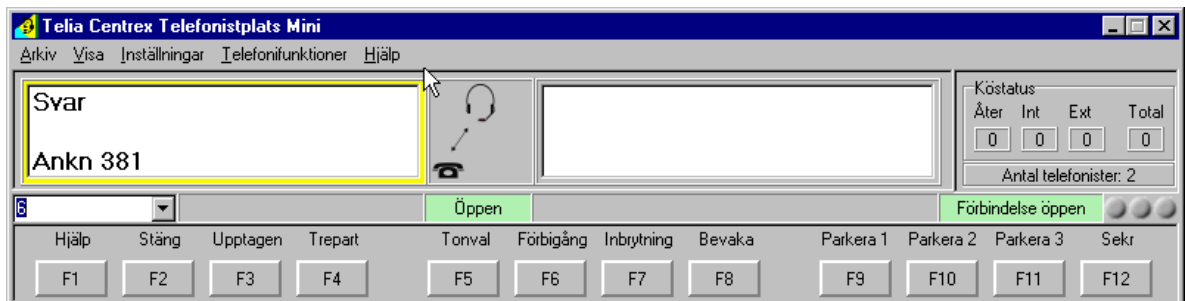
Aktivera sekretess genom att trycka på funktionstangenten. Sekretess indikeras med en överkorsad mikrofon enligt nedan.



Avaktivering görs på motsvarande sätt som aktivering.

4.10 Tonvalssignalering (DTMF)

Med funktionstangent eller menyval kan tonvalssignalering aktiveras/deaktiveras om ett eller två samtal finns aktiva i platsen. I detta läge visas sidan med aktiv DTMF med gul ram. Varje tangenttryckning resulterar i detta fall med att en DTMF-signal sänds iväg. Inga andra tecken än siffrorna 1-9 samt * och # accepteras i detta läge.



5 Samtalshantering

Det finns flera inställningar som påverkar detaljer i samtalshantering, t.ex. om funktionen AutoFörmedling eller AutoRing är aktiva. Dessa inställningar görs i funktionsmenyn "Inställningar". Vidare så beror trafikfallen av om företaget har beställt tjänsten ifråga, d.v.s. det krävs att företaget har tjänsten "Omstyrning vid ej svar" för att motsvarande trafikfall ska inträffa.

I följande beskrivning antas att:

- AutoFörmedling ej är aktiverat (om den är aktiverad förmedlas samtalet direkt efter påringning startats).
- AutoRing ej är aktiverat (om den är aktiverad startas påringning direkt om anknytningen är ledig).

Användningen av **Enter**-tangents på det numeriska tangentbordet är enligt följande:

- **Enter** utför normalfallet i aktuellt trafikfall, t.ex. svara, kösätt etc.
- Den funktion som **Enter** har för tillfället visas alltid i statusradens hjälpfält under vänster telefonifönster.
- Kopplingsfall som avviker från normalfallet hanteras med **Ctrl/Shift/ + Enter** eller med en funktionstangent.

Samtalshanteringens beskrivs i följande avsnitt:

- 4.1 Inkommande anrop
- 4.2 Förmedling
- 4.3 Nedkoppling
- 4.4 Parkering av samtal
- 4.5 Utgående anrop
- 4.6 Seriesamtal
- 4.7 Konferenssamtal
- 4.8 Tandemsamtal

5.1 Inkommande anrop

Ett inkommande anrop slår in i telefonistplatsen beroende på något av följande:

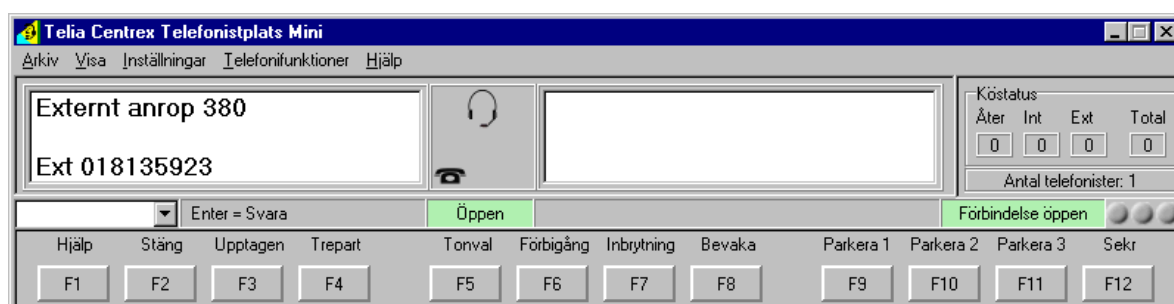
- extern anrop till växelnummer
- omstyrt anrop, anknytningen svarar ej
- omstyrt anrop, anknytningen upptagen
- omstyrt anrop, anknytningen hänvisad
- internt anrop till växel/direktanrop till telefonist
- förfrågan/transport från annan telefonist

Dessutom kan återanrop inträffa, dessa behandlas i ett senare kapitel.

Anropstyp framgår dels av vilken köindikator som visas på köstatusdelen, samt av vad som presenteras i vänster telefonifönster.

Från inkommande anrop kan man gå vidare till förmedling , nedkoppling eller parkering.

5.1.1 Externt anrop till växelnummer



Du får in ett externt anrop

Vänster telefonifönster presenterar den lokala anknytning som motsvarar anropsnumret (380).

Telefonifönstret visar även inkommande A-nummer (0480495381)

Ringsignal hörs

Köindikatorn visar antal i kö.

Besvara samtalet genom att trycka på "Enter"-knappen.

Svara med det namn som motsvarande anropsnumret (normalt företagets namn), t.ex. "Välkommen till Olssons Revisionsbyrå".

Om kunden vill bli kopplad se vidare under avsnittet "Förmedling".



Att samtalets besvarats och att talförbindelse upprättats indikeras genom att kopplingsfältet visar en pil mellan telefonistens headset och vänstersidans telefonsymbol samt att ramen kring vänster telefonifönster blir blå.

OBS!

Ett obesvarat anrop ringer i 30 sekunder, därefter frånvaromarkeras telefonistplatsen. Samtal återgår till kön eller till annan telefonist.

5.1.2 Omstyrt anrop till växeln, anknytningen svarar ej



Kunden har ringt direktnumret till en anknytning som inte svarar och blir omstyrd till växeln.

Vänster telefonifönster visar inkommande A-nummer samt omstyrningsorsak "Ej svar".

Höger telefonifönster visar Anknytningsnummer.

Ringsignal.

Köindikatorn visar antal i kö.

Påringningen mot den anknytning som ej svarar fortsätter.

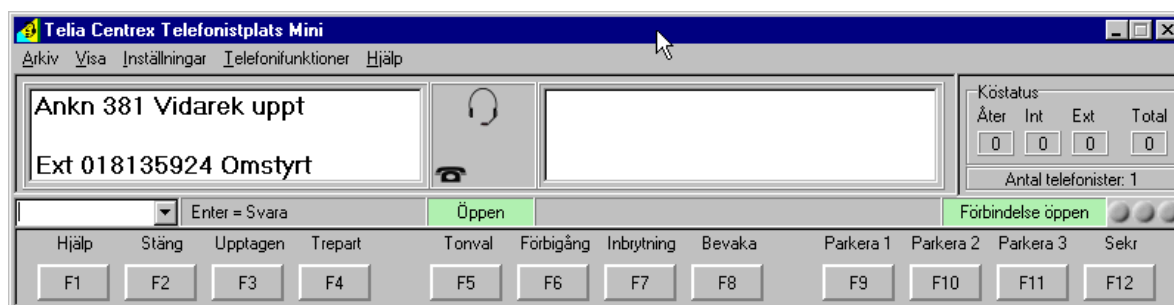
Besvara samtalet genom att trycka på **Enter**-knappen.

Meddela den påringande att ingen svarar. Fråga om man ska fortsätta att ringa på eller om man ska koppla till någon annan.

Om kunden vill bli kopplad till nytt nummer, rensa högersidan genom att trycka **NH** och se vidare under avsnittet "Förmedling".

Vill kunden få ny påringning, tryck **Enter**.

5.1.3 Omstyrt anrop till växel anknytingen upptagen



Kunden har ringt direktnumret till en anknyting som är upptagen och blir omstyrd till växel.

Vänster telefonifönster visar Anknytningsnummer samt omstyrningsorsak
Upptagen samt inkommande A-nummer
Ringsignal
Köindikatorn visar antal i kö.

Besvara samtalet genom att trycka på **Enter**-knappen.
Meddela den påringande att det är upptaget. Fråga om kö/meddelande.
Hjälpfältet visar att Enter=kösätt (Ctrl+Enter=Inbrytning).
Om kunden vill bli kopplad till annan anknyting, rensa först högersidan och se vidare under avsnittet "Förmedling".

5.1.4 Omstyrt anrop, anknytingen hänvisad



Du får in ett omstyrt anrop till en hänvisad anknytning.

Vänster telefonifönster visar anknytningsnummer, att det är en hänvisning samt inkommande A-nummer eller anknytningsnummer.
Ringsignal
Köindikatorn visar antal i kö.
Besvara samtalet genom att trycka på Enter-knappen. Därvid visas hänvisningsorsaken i klartext.
Svara med "Den ni söker...".

Se vidare under avsnittet "Förmedling".

5.1.5 Interna samtal/Direktanrop till telefonist

En anknytning har slagit "99" för växeln eller gjort direktanrop till en telefonists anknytning.



Du får in ett anrop från en anknytning.

Telefonifönsteret visar anknytningsnumret.

Ringsignal.

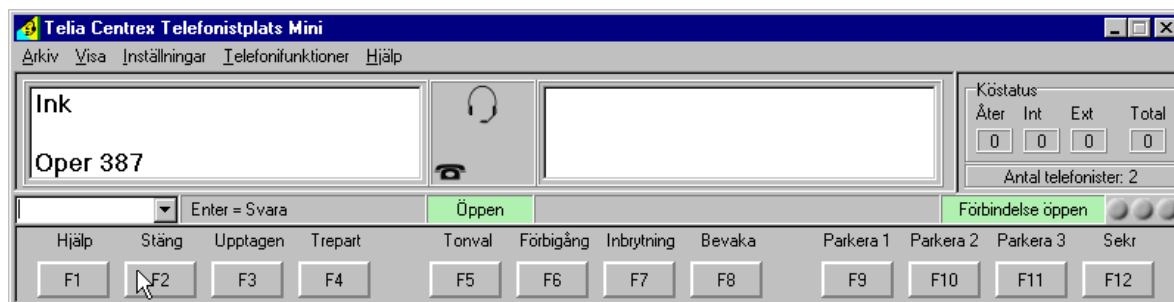
Köindikatorn visar antal i kö.

Besvara samtalet genom att trycka på **Enter**-knappen.

Se vidare under avsnittet "Förmedling".

5.1.6 Transport/förfrågan från annan telefonist

En telefonist på företaget har gjort ett direktanrop till en telefonists anknytning.



Du får in ett anrop från en annan telefonist

Telefonifönsteret visar påringade telefonists anknytningsnumret.

Ringsignal.

Köindikatorn visar antal i kö.

Besvara samtalet genom att trycka på **Enter**-knappen.

Se vidare under avsnittet "Förmedling".

5.2 Förmedling

Utgå från att det finns ett inkommande samtal i vänster telefonifönster och ingenting i höger telefonifönster.

Tryck **Enter** för att besvara anropet.

Mata in anknyningsnummer och tryck **Enter**.

Statusraden visar "ENTER=Ring Höger" (om AutoRing eller AutoFrångång ej valts) och anknyningsnummer visas i höger telefonifönster.

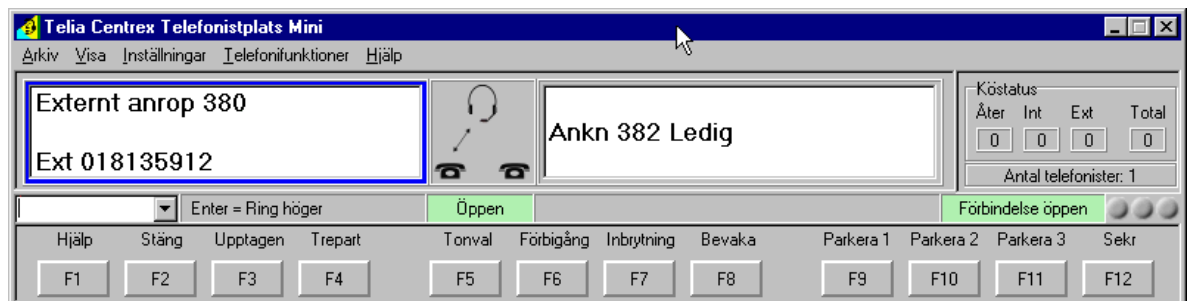
Om det är en anknyning som förmedlingen sker till visas även information om anknynings status.

Beroende på anknynings status fås ett av följande besked i höger telefonifönster:

- Anknyning ledig (Om AutoRing eller AutoFrångång används sker påringning direkt) (4.2.1)
- Anknyning Upptagen (4.2.2)
- Anknyning Hänvisad (4.2.3)
- Anknyning Medflyttad till annan anknyning (4.2.4)
- Anknyning Medflyttad extern (4.2.4.4)

5.2.1 Anknyningen ledig

Anknyningen är ledig



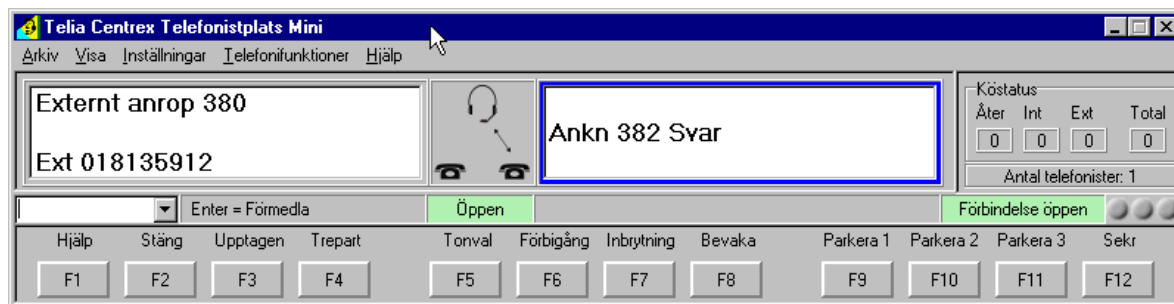
Tryck **Enter** (Om AutoRing ej aktiv)

Texten "Ringer" i stället för "Ledig" visas nu i höger telefonifönstren och anknyningen får påringningssignal.



Hjälpfältet visar "ENTER=Förmedla"

Om du vill kan du vänta till dess anknytingen svarar



Hjälpfältet visar "ENTER=Förmedla".

Tryck **Enter**. Vänster och höger sidan rensas och samtalet är färdigförmedlat.

Om anknytingen ej svarar inom 30 sekunder sker återanrop till telefonist

5.2.1.1 Återanrop p.g.a. att anknyting ej svarar.

Samtalet kommer tillbaka till platsen efter 30 sekunder om anknytingen ej svarar.

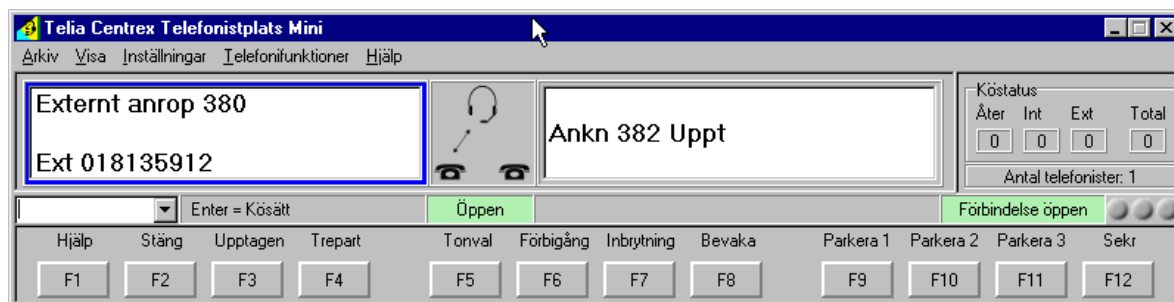


Vänster telefonifönster visar att det är ett återanrop samt inkommande A-nummer.
Höger telefonifönster visar sökt anknyting.
Ringsignal.

Besvara återanropet genom att trycka **Enter**-knappen.

Meddela den uppringande och välj sedan **Enter**-knappen för att påbörja ny påringning mot anknytingen alternativt rensa högersidan med Nedkoppling Höger (**NH**) och gör därefter ett nytt förmedlingsförsök till annan anknyting eller koppla ned samtalet.

5.2.2 Anknytningen upptagen



Anknytningen är upptagen. Texten visar om kösättning är möjlig.

Statusraden visar "ENTER=Kösätt" (Ctrl+ENTER för inbrytning, Shift+Enter för kösättning med avisering)

Meddela den uppringande och välj sedan något av ovanstående alternativ eller, nedkoppling alternativt nytt förmedlingsförsök till annan anknytning efter att först rensat högersidan med Nedkoppling Höger (NH).

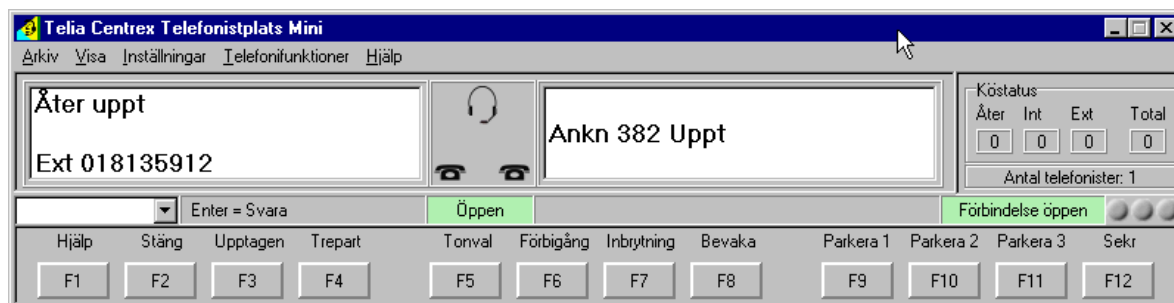
5.2.2.1 Kösaätt

Om alternativet kösaätt väljs (**Enter**) så försvinner samtalet från telefonistplatsen. Den uppringande står i kö mot anknytningen. Om anknytningen ej blir ledig inom 30 sekunder sker ett återanrop till telefonisten.

- Om den uppringande vill vänta så välj **Enter** för kösättning.
- Om den uppringande vill tala med någon annan koppla ned höger sida med NH, och förmedla till en ny anknytning.

5.2.2.2 Återanrop efter kösättning

Om den upptagna anknytningen ej blivit ledig sker återanrop till telefonisten

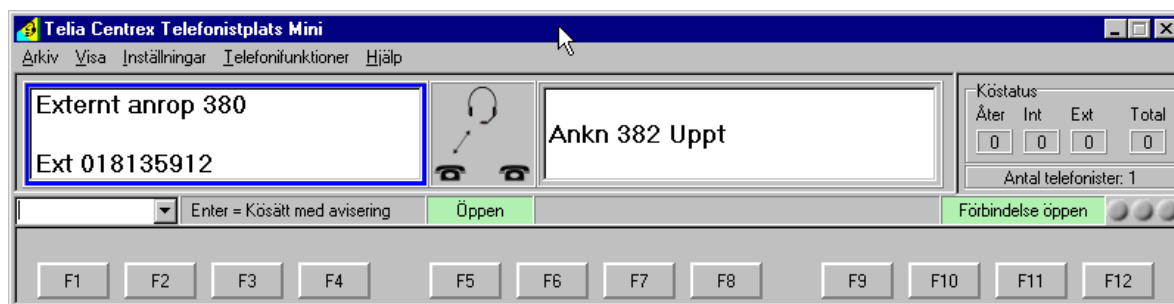


Besvara Återanropet med **Enter**. Om den uppringande vill fortsätta vänta så välj **Enter** för fortsatt kösättning.

Om den uppringande vill tala med någon annan koppla ned höger sida med NH, och förmedla till en ny anknytning.

5.2.2.3 Köstätt med avisering

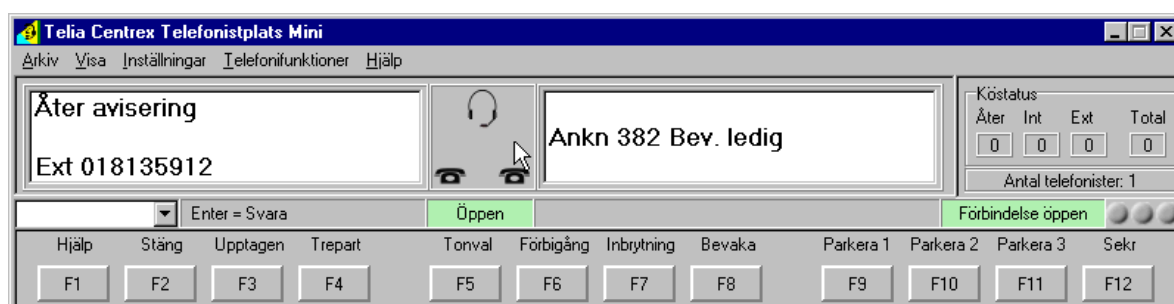
Tryck på **Shift**-tangenten. Hjälptexten för Enter ändras till "Köstätt med avisering".



När alternativet köstätt med avisering väljs (Shift+Enter eller funktionsknapp), så försvinner samtalet från telefonistplatsen. Den uppringande står i kö mot ankyntningen.

5.2.2.4 Avisering av köstätt samtal

Om ankyntningen blir ledig kommer samtalet att slå in till telefonisten som ett återanrop med information om att det är en avisering. Telefonisten kan då avisera ankyntningen om att det kommer ett samtal, innan den påringande kopplas fram.

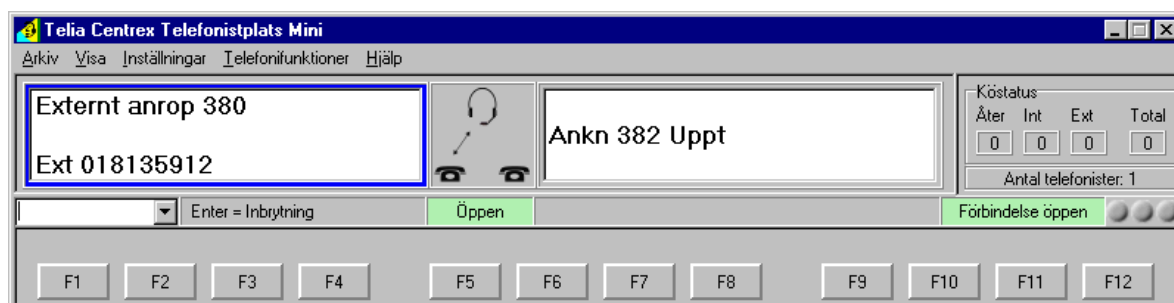


Besvara samtalet med **Enter**.

Koppla till ankyntningen med **Enter**, Vänta på svar från ankyntningen. Fråga om ankyntningen vill ta emot samtalet

5.2.2.5 Inbrytning

Om samtalet är så viktigt att inbrytning ska göras på ankyntningens pågående samtal tryck **Ctrl**. Hjälptexten ändras till "Enter=Inbrytning".



När inbrytning väljs (Ctrl+Enter eller funktionsknapp) kopplas telefonisten in i samtalet hos den sökta ankyntningen på högersidan. En trepartskoppling mellan

telefonist, högersidans anknytning och den som denne talade med skapas. En trepartston indikerar detta för alla parter.

Informera den sökta anknytningen om det väntande samtalet.

Fråga om det ska accepteras eller ej.

Om samtalet accepteras tryck **Enter** för att förmedla.

Om samtalet ej accepteras, Rensa högersidan med NH, och meddela den uppringande orsaken samt utför eventuell kösättning.

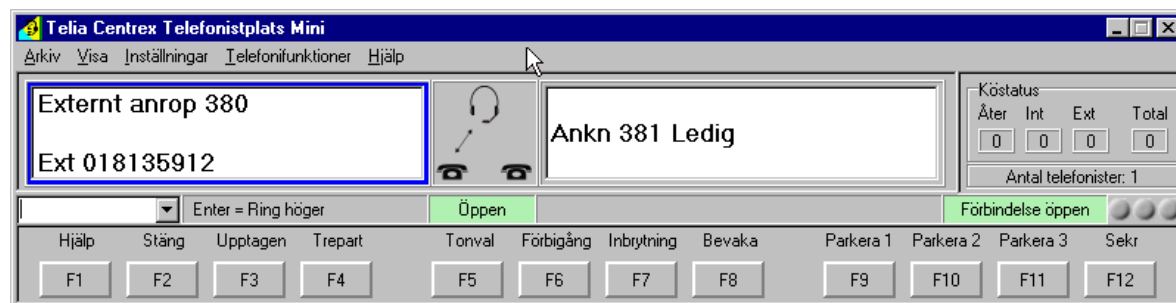
5.2.3 Anknytningen var hänvisad



Statusraden visar "ENTER=Förbigång".

Fråga kunden vad som önskas: förbigång eller förmedling till annan anknytning.

5.2.3.1 Förbigång mot hänvisad



Vid förbigång kan anknytningen vara endera ledig eller upptagen. Detta hanteras som i på samma sätt som om anknytningen ej skulle varit hänvisad.

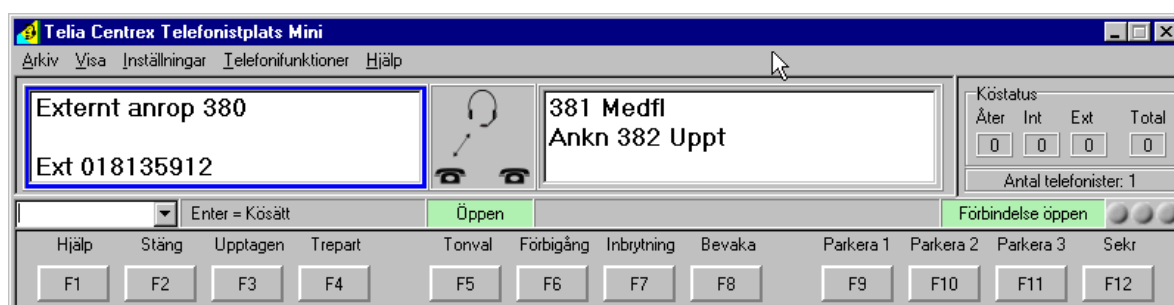
5.2.4 Anknytningen medflyttad till annan anknytning

5.2.4.1 Anknytningen medflyttad till anknytning som är ledig



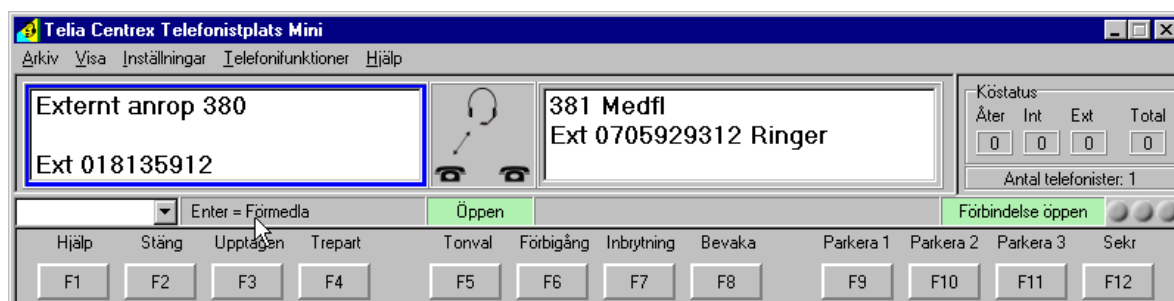
Statusraden visar "ENTER=Ring Höger", "Ctrl+Enter=Gå igenom".
Meddela eventuellt att den påringande anknytningen är medflyttad internt.
Välj påringning eller att gå igenom mot ursprungligt nummer.

5.2.4.2 Anknytningen medflyttad till anknytning som är upptagen



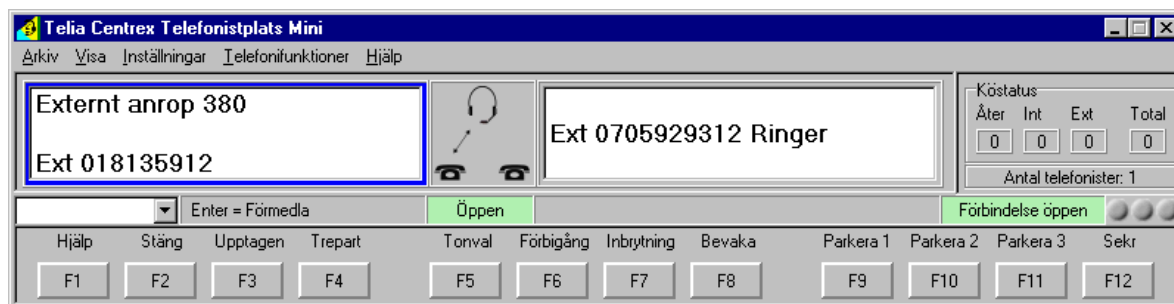
Anknytningen medflyttad till anknytning som är upptagen.
Statusraden visar "ENTER=Körsätt", "Ctrl+Enter=Gå igenom".
Meddela den påringande och välj alternativ.

5.2.4.3 Anknytningen medflyttad till externt nummer



Statusraden visar "ENTER=Förmedla".
Meddela den påringande och välj alternativ.

5.2.5 Förmedling till externt nummer



Det inkommande samtalet behöver förmedlas till ett externt nummer.
Slå 00 samt hela numret inklusive riktnummer.
Tryck **Enter** för att ringa höger.

5.3 Nedkoppling

Telefonisten kopplar ned först

Telefonisten kan koppla ned vänster eller högersida med **NV** resp. **NH**.

Andra sidan kopplar ned först

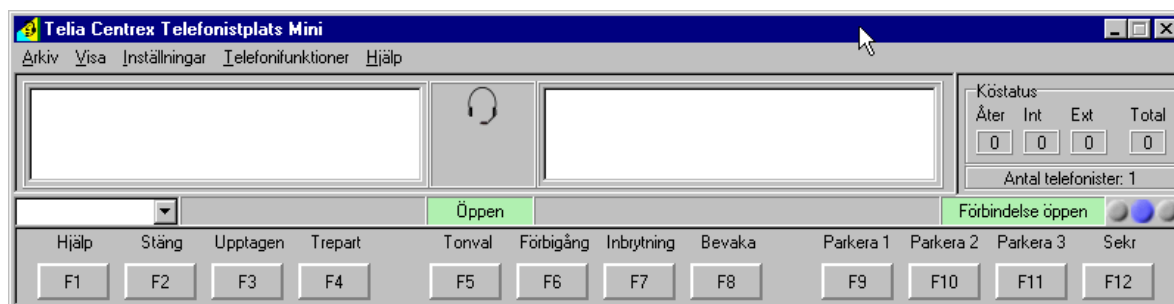
Om samtal finns på vänster och högersida, och vänster sida kopplar ned, kommer högersidans samtal att flyttas till vänstersidan.

I övriga fall försvinner samtalet ur platsen.

5.4 Parkering av samtal

Ett samtal på vänstersidan kan parkeras på någon av parkeringspositionerna 1 – 3 genom att:

1. Välja någon av funktionerna för Parkering 1, 2 respektive 3.
Anm: Parkerat samtal markeras med blå färg.
2. Samtalet plockas därefter upp när telefonisten så önskar genom att återigen välja någon av funktionerna för Parkering 1, 2 respektive 3.
Anm: Efter 60 sekunder börjar parkeringspositionen att blinka med blå färg.



Anm: Om telefonisten önskar veta vilket samtal och hur länge parkering pågått kan musmarkören placeras på parkeringspositionen.

OBS!

Ett samtal kan parkeras endast om högersidan är tom!

5.5 Utgående anrop från telefonist

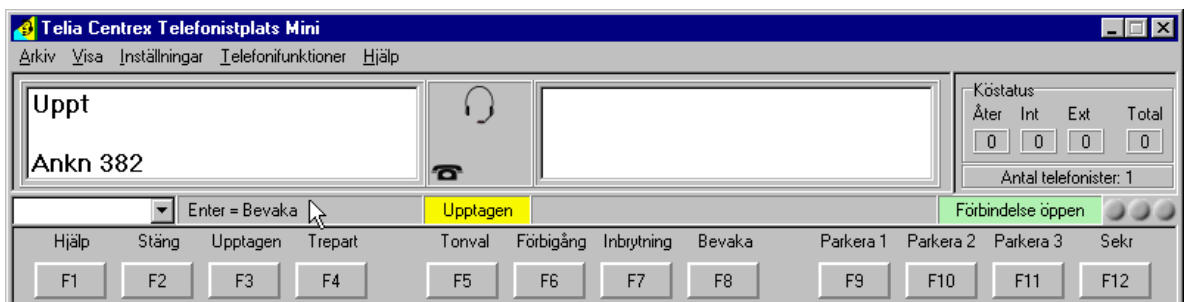
När telefonistplatsen är öppen kan telefonisten ringa utgående samtal både externt och internt. Tillvägagångssättet är som vid förmedling av samtal med den enda skillnaden att det första samtalet hamnar på vänstersidans telefonifönster. Exempel på utgående anrop från telefonist:



Anm: Det är lämpligt att markera platsen som upptagen för att förhindra inkommande anrop när Du ska göra ett utgående samtal.

5.5.1 Utgående från telefonist till upptagen anknytningen

Telefonisten ringer en anknytning som är upptagen.

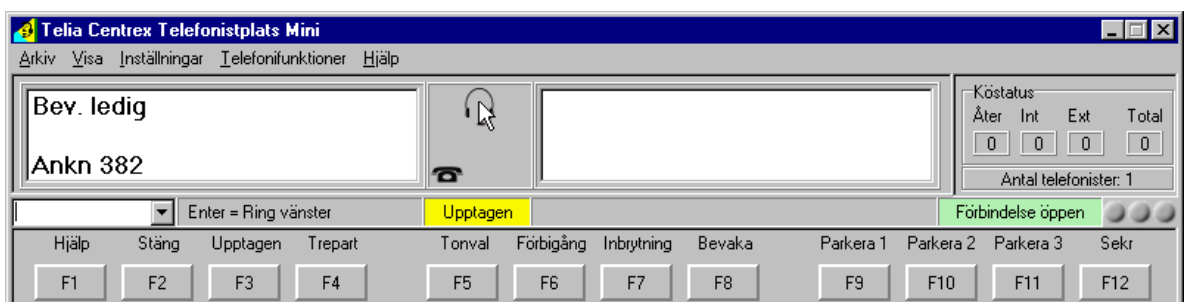


Hjälpfältet visar "Enter=Bevaka", "Ctrl+Enter=Inbrytning".

Välj alternativ, hanteringen av övervakning är som för kösättning med avisering men med den skillnaden att det är telefonisten själv som är kösatt.

5.5.1.1 Bevakning

När anknytningen blir ledig kommer samtalet till telefonistplatsen.

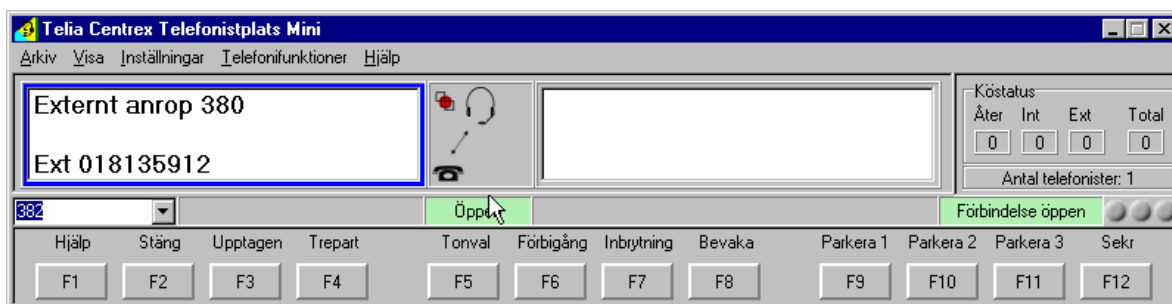


Välj **Enter** för påringning eller **NV** - Nedkoppling vänster om Du ej vill utföra påringning.

5.6 Seriesamtal

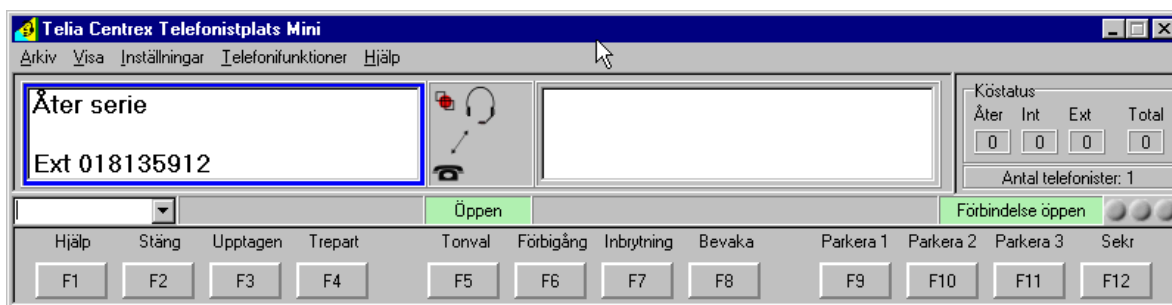
Med funktionstangent eller menyval kan ett inkommande samtal markeras som seriesamtal. Vid seriesamtal återkommer samtalet till växeln varje gång den uppkopplade anknypningen lägger på, så att ett nytt samtal kan förmedlas utan att personen behöver ringa upp igen. Seriemarkeringen tas bort på samma sätt som den slås på.

När ett samtal är markerat som seriesamtal indikeras detta genom en markering till vänster om headsetfiguren i statusfältet.



Förmedling av seriesamtal hanteras i övrigt på samma sätt som vanliga samtal.

När den uppkopplade anknypningen lägger på och samtalet kommer tillbaka till växeln indikeras seriesamtal med symbolen i statusfältet.

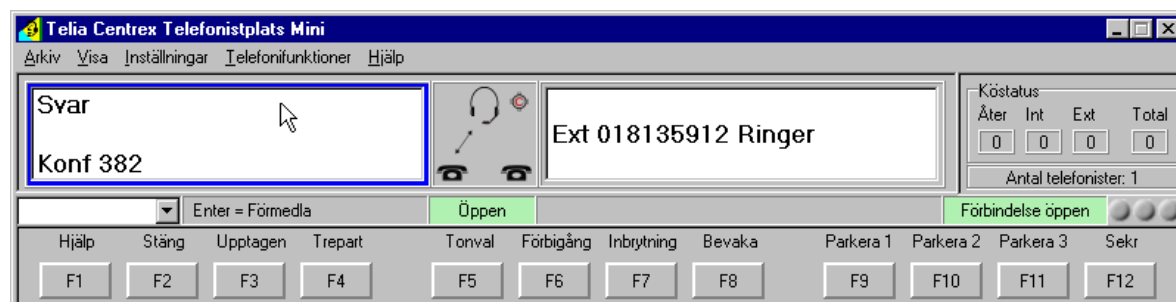


Observera att seriesamtal endast fungerar vid förmedling mot anknypningar ej mot externa nummer.

5.7 Konferenssamtal

Du kan när det finns samtal i vänstersidan starta en flerpartskonferens genom att använda funktionen Konferens. När denna funktion är aktiv indikeras det med en symbol till höger om headsetfiguren i statusfältet.

För varje deltagare som skall läggas till konferensen måste Du ringa på samma sätt som vid normal förmedling.



Enter frigör högersidan och samtalet som finns på denna sida adderas till konferensen. När samtliga deltagare är förmedlade kan telefonisten lämna konferensen genom att trycka **NV** - Nedkoppling vänster.

Observera att när Du går ifrån konferensen kan den inte tas tillbaka, och inga fler deltagare kan läggas till.

5.8 Tandemsamtal

Centrex erbjuder möjlighet till tandemringning, d.v.s. att man knyter ytterligare ett nummer (annan anknytning eller externt nummer) till en anknytning. Den anknytning för vilken tjänsten aktiverats kallas masteranknytning. Vid påringning mot masteranknytningen ringer det mot bägge numren samtidigt (tandem).

5.8.1 Ledig masteranknytning

I telefonistplatsen indikeras normalt enbart påringning mot masteranknytningen. Det vill säga att samtalet är helt identiskt med ett vanligt samtal utan tandemfunktion.

5.8.2 Upptagen masteranknytning



Om masteranknytningen är upptagen kan ändå påringning mot tandemnumret göras. Texten **tandem** visas för att indikera att påringning kommer att ske mot tandemnumret.

5.8.3 Samtal besvaras av tandemanknytning



Om samtalet besvaras på masteranknytningen ser allt ut som för en vanlig förmedling. Om däremot samtalet besvaras i tandemanknytningen visas tandemanknytningsens nummer.

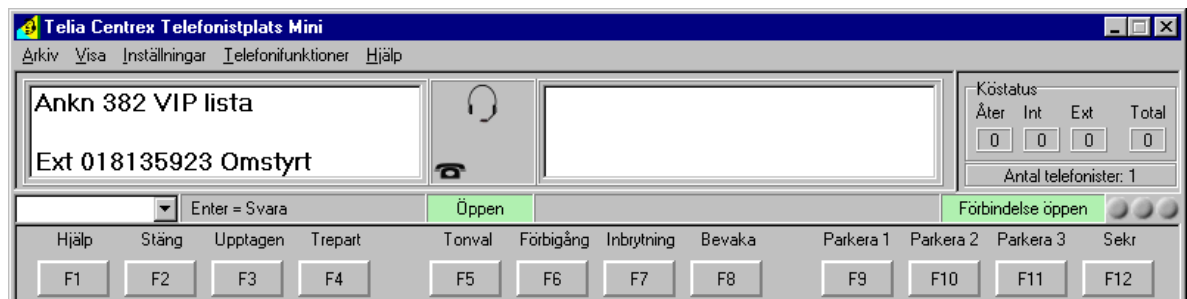
5.9 VIP lista och Svart lista

Anknytningarna har möjlighet att skapa VIP lista respektive Svart lista för att kontrollera inkommande trafik till anknytningen. Den påringande kan endera få talbesked "Numret kan ej nås" alternativt styras om till annan anknytning eller till telefonist.

Telefonisten har alltid möjlighet att gå förbi VIP och svarta listor.

5.9.1 VIP lista

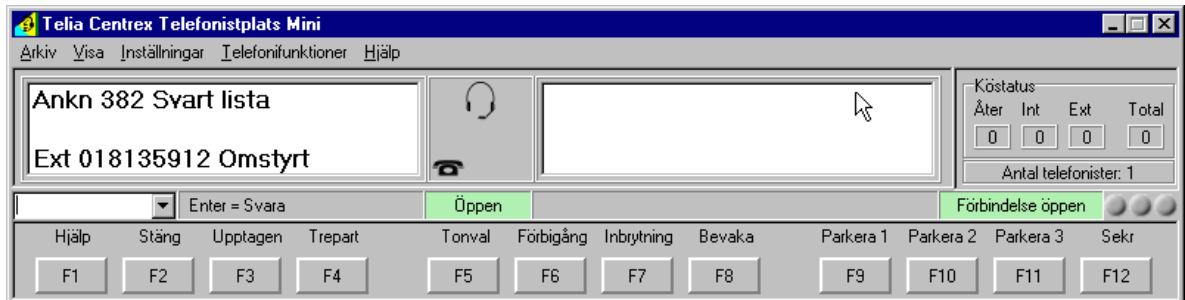
Alla nummer på VIP lista släpps igenom till anknytningen även om anknytningen är hänvisad eller medflyttad. Andra som ej finns på VIP listan kan styras om till telefonist. Anropet ser då ut som i bilden.



Den inringande finns INTE på anknytningsens VIP-lista vilket normalt innebär att anknytningen är upptagen och ej vill bli störd av andra än medlemmarna på VIP-listan.

5.9.2 Svart lista

Alla nummer på svart lista spärras för att ringa till anknytningen. Om de styrs om till telefonist ser anropet ut som i bilden.



Den inringande finns på anknytningens Svarta lista vilket normalt innebär att anknytningen INTE vill tala med den påringande.

Hanteringen av denna typ av omstyrda samtal bör beslutas inom företaget innan tjänsten aktiveras med omstyrning till telefonist.

6 Inkoppling av headset

6.1 Inställningar för inkoppling och användning av headset

Marvin telefonistplats har fr.o.m. version 3.0 stöd för nya typer av ISDN-enheter.

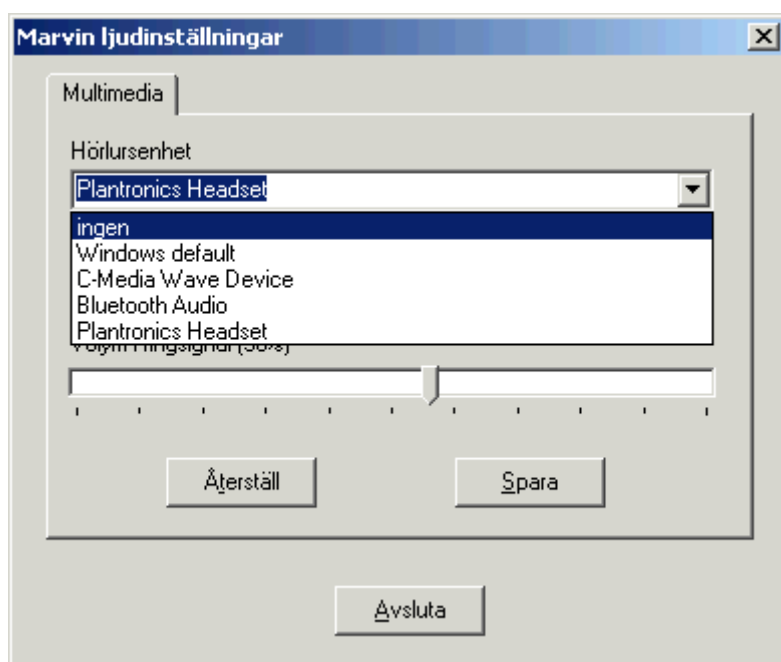
Om en annan typ av ISDN-enhet används än den äldre typen med direkt kopplat headset, måste ett headset kopplat till PC'n användas och konfigureras.

Anm: Fr.o.m. version 3.0 kan, om så önskas, ett headset anslutet till PC'n användas även för gamla ISDN-enheter istället för det headset som var kopplat direkt till kortet.

För att kunna hantera ljudinställningar måste programmet Marvin Telefonistplats avslutas och ett speciellt program startas.

Starta programmet *Ljudinställningar* från mappen *Marvin Telefonistplats* i Windows startmeny. **OBS:** Ändringar enligt nedan får ej effekt förrän telefonistprogrammet startats om.

Här väljer man vilka ljudenheter som Marvin ska använda för att spela in/upp ljud.



I listorna med enheter finns två med speciell betydelse:

- Väljer man *ingen*, betyder detta att headset ska vara direkt kopplat till den äldre typen av ISDN +CT kort.
- Väljer man *Windows default*, betyder detta att marvinprogrammen använder den ljudenhet som är markerad som default i Windows kontrollpanel för ljudenheter.

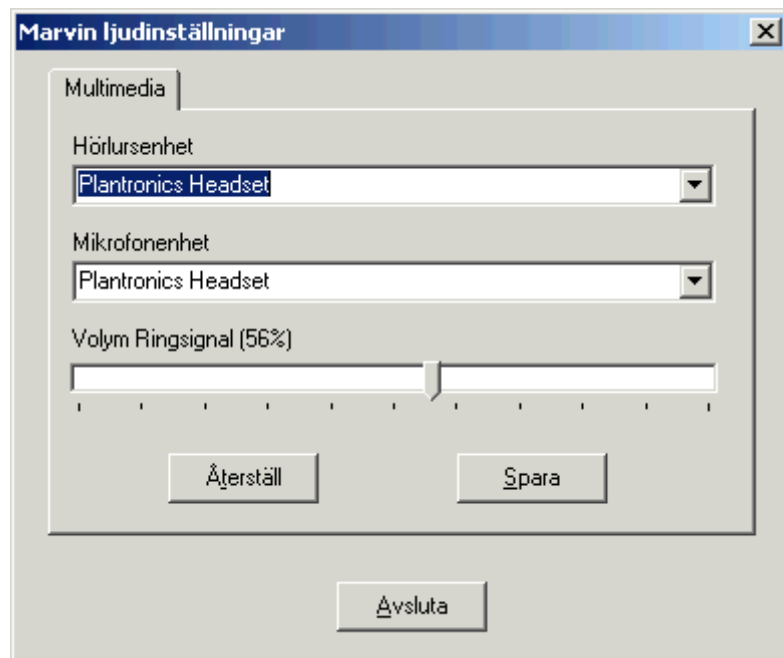
Övriga val gör att marvinprogrammen använder den ljudenhet som valts.

Välj den ljudenhet som ska användas för headset till Marvin. Spara sedan inställningen.

6.2 Ringsignal i headset

Fr.o.m. version 3.0 kan man ställa volymen på ringsignal i headset oavsett vilket ISDN enhet som används.

Starta programmet *Ljudinställningar* från mappen *Marvin Telefonistplats* i Windows startmeny.



Här kan man, förutom att välja ljudenheter som Marvin ska använda för att spela in/upp ljud, även ställa volym i headset för ringsignalen. Ställ in skjutreglaget till önskad nivå och tryck sedan på *Spara*. Telefonistprogrammet måste startas om innan ändringen börjar gälla.