



Hantering av scheman för nattsvar med mera i SwitchOne

- Gå till <http://www.switchone.se/login> och logga in med ditt personliga konto.
- Välj "Schema" i menyn längst upp på sidan i Användarvyn.

The screenshot shows the user interface of SwitchOne. At the top, there is a navigation bar with tabs: Hem, Inkorg, Tjänster, Kontakter, **Scheman**, and Samtalshistorik. On the right side of the navigation bar, it says 'Inloggad som [redacted]' and 'Logga ut'. Below the navigation bar, there is a header for 'Scheman' with a 'Hjälp' link. The main content area contains instructions: 'Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.' and 'Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gruppnummer, IVR-nummer och sökgruppnummer.' Below this is a table with the following data:

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Aktivitetsstyrning	555	IVR	●
Huvudmeny	400	IVR	●

- Klicka på den funktion vars schema ska ändras.

Scheman (Huvudmeny, 400)

Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Samtalslängd	Åtgärd
Lägg till en ny schemapost		
Extra nattsvar	2014-12-24 08:00 - 2014-12-26 017:00	● Stängt
Öppet Mån-Fre fm	Per vecka -	● Öppna
Öppet Mån-Tor em	Per vecka -	● Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	● Stängt

- Här kan man redigera ett befintligt schema, lägga till ett nytt eller byta ordning på befintliga scheman. När ett samtal kommer in hanteras scheman uppifrån och ned, det som tidsmässigt stämmer överens först kommer utföras.
- Längst ned ligger en regel som alltid är aktiv och som innebär att funktionen är stängd och nattsaret läses upp. För att lägga in tider då man vill öppna funktionen lägger man tider ovanför denna som anger att funktionen är öppen och ingen ljudfil läses upp.
- För att byta ordning drar man ett schema med musen och släpper det där man vill ha det i listan.
- Klicka på ett schema som ska ändras eller välj att lägga till en ny schemapost.



- Ange vilka tider schemat ska gälla, om det ska upprepas, om en ljudfil ska läsas upp och om funktionen ska vara öppen eller stängd för samtal.

Redigera schemahändelse ✕

Namn på händelse ✕

Upprepa

Ställ in startdatum
 Ställ in slutdatum

Mellan

Meddelande
[Lägg till nytt meddelande](#)

Åtgärd

[Stäng](#)