



# **Diatel Telefonpassning**

*Manual för kundwebben*

Diatel Diagonal Telefonpassning  
Box 55157  
504 04 Borås, Sweden  
Tel. 033-700 71 00  
Fax. 033-700 71 01  
E-post. [info@diatel.se](mailto:info@diatel.se)

# Innehållsförteckning

## [Vyer](#)

[Inloggning](#)

[Konto för administratör](#)

[Administratörens huvudmeny](#)

[Instruktioner](#)

[Inställningar](#)

[Samtal & Meddelanden](#)

[Personer](#)

[Lägg till person](#)

[Konto för person](#)

[Huvudmenyn](#)

[Instruktioner](#)


[Inställningar](#)

[Samtal & Meddelanden](#)

# Vyer

Här beskrivs de gränssnitt kundwebben består av och hur du använder dessa.

## Inloggning



The image shows a login form with a light gray background. At the top left, the text 'Logga in' is displayed. Below this, there are two input fields: the first is labeled 'Användarnamn' and the second is labeled 'Lösenord'. Under the password field, there is a checkbox labeled 'Kom ihåg mig'. At the bottom of the form, there is a button labeled 'Logga in'.

Ange användarnamn och lösenord för att logga in.

Har du glömt dina uppgifter kan du kontakta din administratör, alternativt kontakta Diatel direkt via e-post: [info@diatel.se](mailto:info@diatel.se) eller telefon: 033-700 71 00.

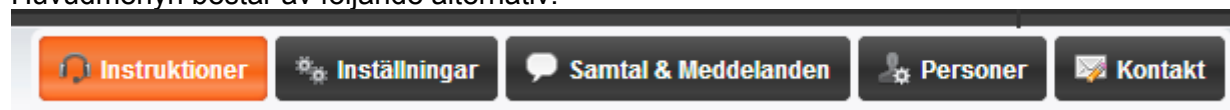
## Konto för administratör

Här beskrivs de vyer du som administratör för ditt företag ser efter det att du loggat in.

### Administratörens huvudmeny

Huvudmenyn visar de vyer du som administratör har tillgång till, den vy du för närvarande visar markeras i menyn med orange markering.

Huvudmenyn består av följande alternativ.



- Instruktioner  
Här finns inställningar för hur vi skall bemöta den som ringer dig.
- Inställningar  
Här finns data om ditt företag så som adresser och telefonnummer.
- Samtal & Meddelanden  
Här finns log över samtliga samtal och meddelanden som vi mottagit åt ert företag.
- Personer  
Här finns alla personer som är registrerade för ert företag.
- Kontakt  
Här finns kontaktinformation och ett formulär för att kontakta Diatel.

### Instruktioner

På sidan *Instruktioner* finns data som talar om för Diatels operatörer hur de skall bemöta den som ringer ditt företag.

Instruktioner består av följande fält.

- Svartsmeddelande  
Detta fält anger hur vår operatör svarar när någon ringer in till ditt företag, t.ex. *Välkommen till Nisses bygg, mitt namn är [NAMN]* kommer resultera i att Julia svarar: -  
Välkommen till Nisses bygg, mitt namn är Julia. Hur kan jag hjälpa dig?
- Fasta instruktioner  
Detta fält håller er version av hur Diatels operatör bemöter olika situationer med den som ringer in. t.ex. *Koppla alla offerfrågor till Nisse, övriga ärenden ta meddelande.* När ändringar sparats kommer Diatels operatör bli uppmärksam på detta och behandla det ni skrivit.
- Operatörens sammanfattning  
För att operatören på ett effektivt och korrekt sätt skall kunna bemöta den som ringer ditt företag skriver operatören i vissa fall om det som angetts i Fasta instruktioner på ett sätt som gör att operatören snabbare kan tolka innebörden vid inkommande samtal. Det operatören skrivit ser ni i detta fält.
- Tidsstyrda instruktioner  
Här anges sådana instruktioner som endast är tillfälliga. t.ex. *Konferens, Ta meddelande.*  
För att lägga till Tidsstyrda instruktioner klicka på knappen *Lägg till* som återfinns till vänster i rubrikraden. Fyll därefter i önskad start och sluttid och meddelande varpå du klickar på knappen *Spara*.  
Operatören ser meddelandet vid inkommande samtal under den tid instruktionen är

- aktiv.
- Ämnesspecifika instruktioner  
Här återfinns instruktioner som endast rör vissa specialfall. Bland dessa letar operatören endast om en sådan fråga uppstått som kan härröra sig till en ämnesspecifik instruktion, så använd dessa med visst förbehåll. Exempel på sådana instruktioner kan vara Vägbeskrivning, Adresser till alternativa kontor el. Jourinstruktioner.

## Inställningar

Här återfinns den data Diatel har om ert företag som kan förmedlas till den som ringer. Tänk på att ju mer data vi har om er och ju mer korrekt den är, ju bättre kan vi bemöta den som ringer er. Längst med på vyn återfinns funktion för att ändra lösenord.

**OBS! Postadressen är inte det samma som den adress Diatel utsänder faktura till.**

Vill ni ändra företagsnamn, fakturauppgifter eller motsvarande, kontakta Diatel på e-post: [info@diatel.se](mailto:info@diatel.se) alternativt telefon: 033 - 700 71 00.

- Besöksadress  
Den fysiska adress ni vill att vi skall uppge som besöksadress.
- Postadress  
Adress för fysisk postgång
- Kontaktuppgifter  
Huvudtelefonnummer, Faxnummer och allmän e-postadress
- Öppetider  
Var noggrann med att ange öppetider så att operatören kan så korrekt som möjligt kan svara när det går att nå er.
- Betalinfo  
Här kan du ange post och bankgironummer till vilka era fakturor skall betalas, så kan operatören lämna ut denna information direkt.
- Webbadresser  
Här återfinns de webbadresser som kan associeras med ert företag.
- Byt lösenord  
Ange gammalt lösenord och nytt lösenord två gånger för att byta lösenord. Lösenordet måste vara minst åtta tecken långt och bestå av minst en av varje av gemener, versaler och siffror.

## Samtal & Meddelanden

Här listas alla samtal och meddelanden Diatels operatörer tagit emot för ert företags räkning.



Mottaget	Typ	Till	Meddelande	Status
2012-10-19 17:29				Levererat
2012-10-19 14:56				Levererat

De samtal som endast mottagits eller kopplats till någon hos er visas endast som ett datum och med statusen levererat.

Sådana samtal som resulterat i ett meddelande till någon hos er visas med Typ (hur meddelandet levererats till personen), vilken person det levererats till och meddelandetexten. Om någon hos er valt att inte få sina meddelanden levererade till sig utan endast lagras på webben kan de meddelanden som ännu ej behandlats filtreras ut genom att klicka på knappen Visa endast ohanterade.

Ett ohanterat ärende kan markeras som hanterat genom att klicka på statusrutan för meddelandet.

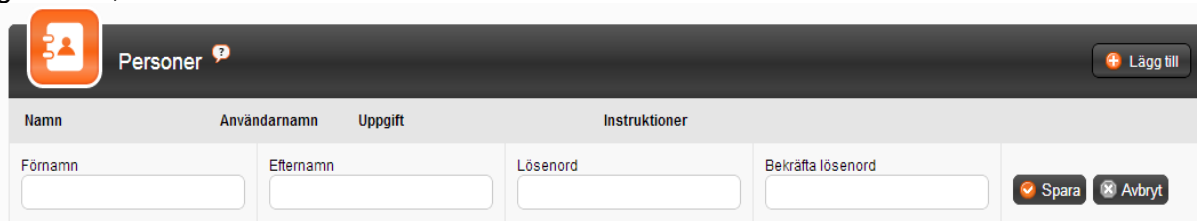
## Personer

Här listas alla personer som ni registrerat. Gå gärna igenom dessa med jämna mellanrum så ni kan lägga till nyttillkomna och radera de som inte längre finns hos er. Detta för att Diatels operatörer skall ha så korrekt data om ert företag som möjligt och kan bemöta den som ringer ert företag på rätt sätt. En person kan också vara en funktion eller avdelning, t.ex. Support.

### Lägg till person

Klicka på knappen lägg till längst upp till höger i rubrikfältet.

Ett formulär visas där ni anger För och Efternamn för den nya personen. Här anges även lösenordet för att personen skall kunna logga in på webbplatsen och själv kunna administrera sitt konto. Lösenordet måste vara mint ått tecken långt och bestå av minst en av varje av gemener, versaler och siffror.



Namn	Användarnamn	Uppgift	Instruktioner
Förnamn	Efternamn	Lösenord	Bekräfta lösenord

Spara Avbryt

För att skapa personen tryck på knappen spara, varpå den skapade personen visas överst i personlistan. Nu kan ni klicka på knappen Redigera för att lägga till övriga uppgifter om personen.

## Konto för person

Här återfinns de vyer som visas då ni loggar in som en person eller redigerar en person från administratörens personlista. En person i Diatels system behöver inte vara en fysisk person, utan kan även symbolisera en funktion eller avdelning.

## Huvudmenyn

Huvudmenyn visar de vyer en person har tillgång till, den vy du för närvarande visar markeras i menyn med orange markering.

- Instruktioner  
Här finns inställningar för hur vi skall bemöta den som ringer personen.
- Inställningar  
Här finns data om personen så som namn, titel, telefonnummer med mera..
- Samtal & Meddelanden  
Här finns logg över samtliga samtal och meddelanden som vi mottagit åt personen.
- Kontakt  
Här finns kontaktinformation och ett formulär för att kontakta Diatel.

## Instruktioner

På vyn *Instruktioner* finns data som talar om för Diatels operatörer hur de skall bemöta den som ringer och efterfrågar personen.

Instruktioner består av följande fält.

- Fasta instruktioner  
Här anges sådana instruktioner som gäller alltid. T.ex *Koppla befintlig kund, annars meddelanden.*
- Tidsstyrda instruktioner  
Här läggs sådana instruktioner till som gäller under en begränsad tid, t.ex. *På utbildning.*

## Inställningar

På denna vy anges inställningar för personen och hur meddelanden till personen skall hanteras.

- Persondata  
Här anges för och efternamn samt kort beskrivning av titel och arbetsområde.
- Koppling av samtal  
Dessa inställningar anger om Diatels operatör får koppla samtal vidare till personens telefon alternativt mobiltelefon.
- Meddelandeinställningar  
Det finns tre sätt som Diatel kan hatera meddelande till en person på.
  - Skicka meddelanden till förvalda nummer/adresser för SMS, E-post alt. Fax.  
Förvalen anges i respektive lista för Mobil, E-post och Fax.
  - Lagra meddelanden endast i meddelandeloggen  
Dessa meddelanden skickas ej till någon förvald enhet utan lagras endast på webbplatsen.
  - Operatören får ej ta meddelanden  
I detta fall får Diatels operatör ej ta meddelande på något av ovanstående sätt.
- Telefon, Mobil, E-post och Fax  
För varje av dessa typer kan uppges flera stycken med olika valmöjligheter.  
Valet *Lämnas ut* anger att operatören får lämna ut uppgiften i fråga till den som ringer in till personen.  
Valet *Förval* innebär att aktuellt meddelandemedie kommer användas om operatören skickar meddelande till personen.

- **Byt lösenord**  
Ange gammalt lösenord och nytt lösenord två gånger för att byta lösenord. Om ni är inloggad på webbplatsen som administratör behövs ej gammalt lösenord anges. Lösenordet måste vara minst åtta tecken långt och bestå av minst en av varje av gemener, versaler och siffror.

### **Samtal & Meddelanden**

Här listas alla meddelanden Diatels operatörer tagit emot för personens räkning.

Meddelande Datum och tid, Typ (hur meddelandet levererats till personen), meddelandetexten och status.

Personen valt att inte få sina meddelanden levererade till sig utan endast lagras på webben kan de meddelanden som ännu ej behandlats filtreras ut genom att klicka på knappen Visa endast ohanterade.

Ett ohanterat ärende kan markeras som hanterat genom att klicka på statusrutan för meddelandet.

DiaTel Diagonal Telefonpassning  
Box 55157  
504 04 Borås, Sweden  
Tel. 033-700 71 00  
Fax. 033-700 71 01  
E-post. [info@diatel.se](mailto:info@diatel.se)