

# MiniVoice Premium Svargrupper – Tips & felsökning!

Maj 2020

För att uppnå önskad funktion i MiniVoice Premium ska användarnas telefoner vara inställda så det passar MiniVoicelösningen. Här beskrivs några tips på inställningar och lösning på vanliga fel som kan uppstå i växelmiljö där användarnas telefoner är anslutna.

## Användarnamn och lösenord

Genom att ange användarnamn och lösenord i webbappen eller mobilappen har användaren tillgång till att logga in och ut i svargrupperna.

Webbapp: <https://admin.minivoice.se>

Mobilapp: MiniVoice-appen som finns på App Store och Google Play

## Omstyrning vid upptaget

Tillvalstjänsten "Omstyrning vid upptaget" ska inte vara aktiverad på telefonen som ingår i MiniVoice Premium Svargrupp.

### Felsymptom

I det fall omstyrning vid upptaget på telefon är aktiverad kommer samtal från MiniVoice Premium Svargrupp att styras till omstyrningsstället. Önskad funktion i MiniVoice Premium kan då inte uppnås och det medför problem för kunden.

### Ta bort omstyrning vid upptaget på mobil

Telia: ##67# 

Tele2/Comviq: #67# 

Telenor: Gå in i Telenor-appen och stäng av vidarekoppling vid upptaget

3Svar: Kontakta TREs kundservice för att inaktivera vidarekoppling vid upptaget

## Direkt medflyttning

Tillvalstjänsten "Direkt medflyttning" ska inte vara aktiverad på användarens telefon.

### Felsymptom

I det fall "Direkt medflyttning" är aktiverad kommer samtal från MiniVoice Premium att komma vidare till annat svarställe än den inloggade användarens telefon.

## Medflyttning efter viss tid, t ex till mobilsvar

Tillvalstjänsten "Medflyttning efter viss tid" kan vara aktiverad, förutsatt att tiden är längre än den tiden söktid/påringning sker från gruppen till respektive användare.

Normalt sker sökning/påringning ca 25 sekunder.

## Hänvisning

Om en användare till exempel hänvisar sig i växelösningen, utan att först logga ut sig från Svargruppen i MiniVoice Premium kommer samtalen fortsättningsvis kopplas till

den hänvisade telefonen och samtalet besvaras av hänvisningsfunktionen. Resultatet blir att samtalet inte kommer gå vidare till någon annan i Svarsgruppen.

## Parametrar/utökad funktionalitet att ta hänsyn till inför uppstart av MiniVoice Premium Svarsgrupp

- Hur många samtal ska ha möjlighet att stå på kö i respektive Svarsgrupp?
- I det fall en kö är full, hur ska då nya samtal hanteras (ge upptaget, talbesked om upptaget, koppla till annat svarställe, röstbrevlåda/CallBack, annan talsvarsmeny etc)?
- Hur lång tid ska man maximalt kunna stå i kö?
- Om maximal kötid uppnåtts, hur ska samtalet då behandlas (koppla till annat svarställe, röstbrevlåda/CallBack, annan talsvarsmeny etc)?
- Hur lång efterbearbetningstid ska det vara per Svarsgrupp (hur lång tid ska en medlem vara pausad innan nästa samtal)?
- Lämna kö via knappval, viken åtgärd önskas (koppla till annat svarställe, röstbrevlåda/CallBack, annan talsvarsmeny etc)?