

ProffNett

- mobilen som interntelefon

Brukerveiledning

Innholdsfortegnelse

1 Internnummer	3
2 Kortnummer	3
3 Samtalefunksjoner	3
3.1 Sett over.....	3
3.2 Konferanse.....	3
4 Brukerprofiler.....	4
4.1 Talepostkasse slått av.....	4
4.2 Talepostkasse direkte	4
4.3 Talepostkasse hvis ikke svar	4
4.4 Dobbeltanrop	4
4.5 Svarkjede	4
4.6 Sekretær direkte	5
4.7 Sekretær hvis ikke svar.....	5
4.8 Sentralbord direkte.....	6
4.9 Sentralbord hvis ikke svar	6
4.10 Viderekobling	6
5 Opptatthåndtering	6
5.1 Tilbakering ved opptatt.....	6
5.2 Opptattsignal for alle	7
5.3 Som ved ikke svar.....	7
6 Innstilling og endring av brukerprofiler.....	7
6.1 Velkomsthilsen og Innvalg	8
6.2. Møte- og Fritidsprofil	8
7 Tilleggstjenester i ProffNett.....	9
7.1 Svargruppe	9
7.2 Gruppekall.....	10
7.3 Gruppesamtale	10
7.4 Sentralbordgruppe	10
7.5 Privat bruk ProffNett.....	11
8 Sammendrag av forskjellige funksjoner for brukere av ProffNett.....	11

ProffNett

Nå kan du bruke mobilen som bedriftsintern telefon. På en enkel måte kan du med tjenesten ProffNett blant annet sette over samtaler, ringe med internummer, sette opp konferanser og viderekoble anrop. Funksjonaliteten for ProffNett er integrert i mobilnettet, og som bruker får du samme funksjonalitet uansett hvor du befinner deg. Denne brukerveiledningen gir en kort innføring i de ulike funksjonene på ProffNett.

1 Internnummer

Hver Bruker i ProffNett kan få sitt eget internummer. Ønsker du å ringe noen internt trenger du kun å slå internummeret direkte. Samtaler mellom to interne brukere takseres med bedriftsintern pris.

Den bedriftsinterne prisen og funksjonalitet gjelder både når du ringer med internummer og vanlig 8-sifret mobilnummer innenfor ProffNettet i bedriften. Internnummer kan være fra 3-7 siffer og kan ikke begynne på 0 eller 1.

2 Kortnummer

Felles kortnummerliste kan benyttes for ofte ringte nummer. Eksempler på en slik type nummer kan være taxi, leverandører eller avdelingskontorer i utlandet. Kortnumrene kan kun benyttes enveis, -fra bedriftens ProffNett og ut. For hver ProffNett-kunde er det tilrettelagt for 20 kortnummer, som kan være på 3 eller 4 siffer. Administrator i bedriften kan via Online Storkunde eller Online Bedrift definere Kortnummer for bedriften.

3 Samtalefunksjoner

3.1 Sett over

Innkommende samtaler kan settes over til både interne ProffNett-brukere og eksterne telefonnummer.

Slik setter du over:

Tast **## <nummer> #**

- det vil da ringe hos den andre brukeren. Du kan vente til vedkommende svarer, eller legge på med en gang. Når du legger på kobles samtalen videre. Hvis den du setter over til ikke svarer, kan du veksle tilbake til innringeren ved å taste **2 #**. Det er ikke mulig å hente tilbake samtalen når vedkommende den er satt over til, har svart på anropet. Hvis den du setter over til svarer, men du har satt over til feil person, kan anropet kobles ned ved å taste ***#**.

3.2 Konferanse

Det kan opprettes konferansesamtale fra en hvilken som helst ProffNett-bruker. Kun den som initierer konferansesamtalen må være innenfor bedriftens ProffNett. Det kan være inntil 16 deltagere i konferansen. Alle samtalene i konferansen faktureres konferanseverten.

Ring opp første deltager. Når deltageren svarer, be vedkommende vente mens du ringer opp de andre deltagerne. Tast **## <nummer> #** til deltager nummer to. Når deltager nummer to svarer, kobler du han inn i konferansen ved å taste **3 #**. Fortsett slik til alle deltagerne er koblet inn.

Konferanseansvarlig	Hva gjør du?
ProffNett-bruker initierer konferanse	Ring opp eller motta samtale fra første deltager på vanlig måte. Når deltageren svarer, be vedkommende vente.
Deltager 2	Tast ## <nummer> # Når deltageren svarer, tast 3 # for å koble vedkommende inn i konferansen.
Deltager 3	Tast ## <nummer> # Når deltageren svarer, tast 3 # for å koble vedkommende inn i konferansen. □

Hvis du ønsker å veksle mellom en ny deltager og konferansen, uten å koble deltageren inn i konferansen, tast **2 #**. Dersom det tastes feil nummer kan anropet kobles ned ved å taste *** #**.

4 Brukerprofiler

Du kan ved hjelp av brukerprofiler selv definere hvordan du ønsker at innkommende samtaler skal behandles. Du kan kun ha en aktiv brukerprofil om gangen. Når du velger en ny brukerprofil, vil denne erstatte den gamle.

4.1 Talepostkasse slått av

Hvis du ikke tar telefonen, vil den bare fortsette å ringe. Denne brukerprofilen gir ingen viderekobling.

4.2 Talepostkasse direkte

Alle innkommende anrop blir viderekoblet til din Talepostkasse.

4.3 Talepostkasse hvis ikke svar

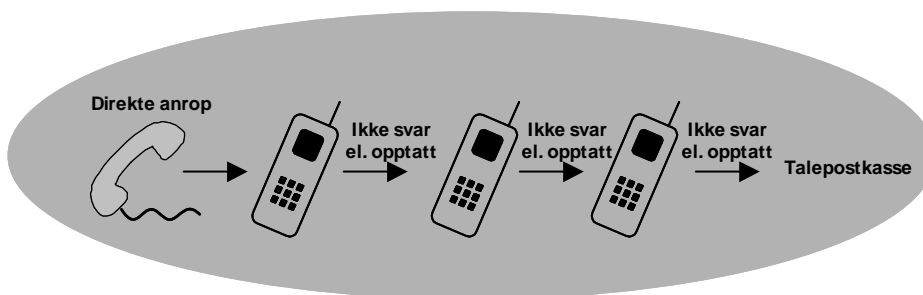
Hvis du ikke svarer på et anrop innen for eksempel 20 sekunder, vil anropet viderekobles. Du kan selv endre denne anropstiden; 20 sekunder er satt som standard og kan endres av brukeren.

4.4 Dobbelanrop

Denne brukerprofilen benyttes når du ønsker at to telefoner skal ringe samtidig. For eksempel kan din egen kontortelefon ringe samtidig med mobiltelefonen. Den første telefonen som svarer av de to får samtalen. Hvis ingen svarer eller begge er opptatt, blir anropet viderekoblet til din Talepostkasse. Har du glemt mobilen din hjemme en dag, vil du med Dobbelanrop kunne motta dine samtaler på vanlig måte ved hjelp av en hvilken som helst annen telefon.

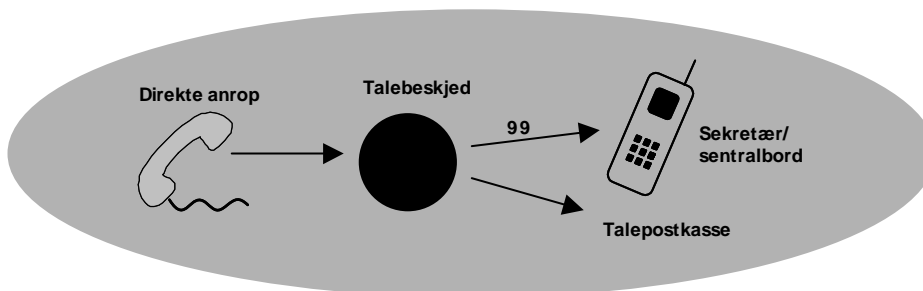
4.5 Svarkjede

Brukerprofilen Svarkjede anvendes når du ønsker at innkommende anrop automatisk skal viderekobles til andre brukere når du er opptatt i telefonen eller ikke svarer. Det kan etableres inntil 3 svarsteder etter hverandre. Hvis den første ikke svarer, vil det ringe på den neste osv. Hvis den tredje ikke svarer, vil anropet bli viderekoblet til din Talepostkasse, evt. fortsette å ringe dersom din Talepostkasse ikke er aktivert. Du kan definere tre slike Svarkjeder som du kan variere mellom avhengig av jobbsituasjon. Oppsett av disse kan kun defineres/endres opp via Mine Sider på telenormobil.no.



4.6 Sekretær direkte

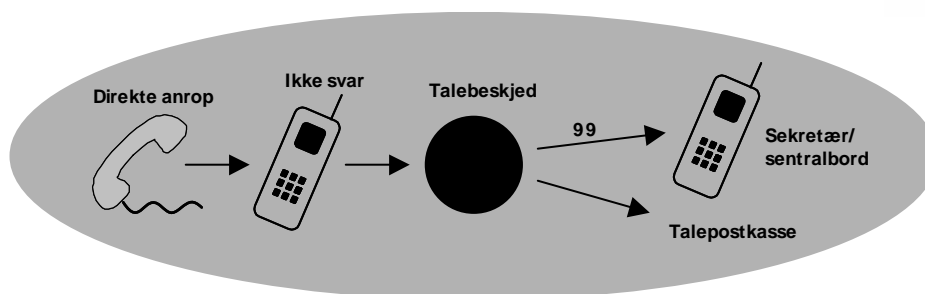
Denne brukerprofilen brukes hvis du ikke ønsker å bli forstyrret. Du vil ikke høre at det ringer. Alle som ringer inn vil automatisk få en talebeskjed hvor de kan velge å taste 99 for assistanse (sekretær/sentralbord) eller vente for å legge igjen beskjed på din Talepostkasse. Hvis innringeren velger å vente, viderekobles anropet til din Talepostkasse. Nummeret til sekretæren/sentralbordet registreres av bedriftens administrator.



Innringer vil få følgende talebeskjed:
"Den du ringer kan ikke ta telefonen for øyeblikket. Tast 99 for assistanse eller vent for å legge igjen en beskjed."

4.7 Sekretær hvis ikke svar

Hvis du sitter opptatt i en annen telefon eller ikke svarer, får innringer et valg mellom å taste 99 for assistanse (sekretær/sentralbord) eller å vente for å legge igjen beskjed. Anropet viderekobles da til Talepostkasse. Nummeret til sekretæren/sentralbordet registreres du selv via Mine Sider, ProffNett-meny på telefonen eller WAP.



Innringer vil få følgende talebeskjed dersom du ikke svarer:
 ”Den du ringer kan ikke ta telefonen for øyeblikket. Tast 99 for assistanse eller vent for å legge igjen en beskjed.”

4.8 Sentralbord direkte

Denne profilen viderekobler alle dine anrop rett til sentralbordet. Nummeret til sentralbordet registreres av bedriftens administrator via Online Storkunde eller Online Bedrift.

4.9 Sentralbord hvis ikke svar

Hvis du sitter opptatt i en annen telefon eller ikke svarer, blir innringer viderekoblet til et forhåndsdefinert sentralbord. Nummeret til sentralbordet registreres av bedriftens administrator via Online Storkunde eller Online Bedrift.

4.10 Viderekobling

Dersom du ønsker å viderekoble alle dine anrop til et annet nummer kan du gjøre dette via profilen Viderekobling. Nummeret du ønsker å viderekoble til kan endres via Mine Sider, ProffNett-meny på telefonen (SIM-kortet) eller WAP. Dersom den telefonen du har viderekoblet til er opptatt eller ikke besvares vil samtalen kobles ned etter 60 sekunder.

5 Opptatthåndtering

For brukerprofilene **Talepostkasse hvis ikke svar**, **Dobbelanrop**, **Sekretær hvis ikke svar**, **Svarkjede** og **Sentralbord hvis ikke svar** kan du via Mine Sider velge hva som skal skje med dine samtaler når du sitter opptatt i telefonen.

Du kan velge mellom 3 alternativ:

- Tilbakering ved opptatt for interne. Til Talepostkasse for eksterne.
- Opptattsignal for alle.
- Som ved ikke svar.

5.1 Tilbakering ved opptatt

Tilbakering ved opptatt er en av opptatt-håndteringene du kan aktivere som ProffNett-bruker. Hvis den du ringer er opptatt, vil du få en talebeskjed om å taste ## for å aktivere tilbakering. Tast ## og vent på kvittering. Legg på når du har fått kvitteringen.

Når den du forsøkte å nå blir ledig igjen, blir du automatisk ringt opp og samtalen etableres.

Tjenesten fungerer kun internt i bedriftens ProffNett. Hvis innringeren ikke er innen bedriftens ProffNett (ekstern) vil samtalen gå til talepostkassen (for eksempel MobilSvar). Tjenesten kan ikke kombineres med Samtale Venter.

5.2 Opptattsignal for alle

Alle som ringer deg når du sitter opptatt i telefonen får et opptattsignal.

5.3 Som ved ikke svar

Dersom du velger denne opptatt-håndteringen vil samtalene dine gå til din Talepostkasse dersom du sitter opptatt i telefonen.

Dette gjelder for alle brukerprofiler med unntak av Svarkjede hvor du også kan velge til neste ledd i svarkjeden.

6 Innstilling og endring av brukerprofiler

Ved bruk av ProffNett-meny på telefonen er det ikke behov for brukernavn og passord da løsningen baserer seg på gjenkjenning av mobilnummeret ditt. Brukernavn og passord for WAP og Mine Sider vil alltid være det samme. Brukernavnet ditt er mobiltelefonnummeret. Passord får du etablert og endret via Mine Sider. Profilene kan stilles inn/endres av:

Bedriftens administrator av ProffNett:

Administratoren benytter Online Storkunde eller Online Bedrift. Online Storkunde og Online Bedrift er din bedrifts private nettsider hos Telenor Mobil. Internettsiden gir full oversikt over din bedrifts mobilportefølje.

Den enkelte bruker:

Brukeren kan stille inn sin personlige brukerprofil fra "Mine sider" på telenormobil.no/bedrift, via WAP –adressen <http://proffnett.telenormobil.no>, talestyrt meny 91 50 60 70 eller ProffNett-meny på telefonen (finnes kun på SIM-kort produsert etter 01.05.01).

Du kan gjøre følgende profilendringer på Mine sider, WAP og ProffNett-menyen på telefonen:

- Endre aktiv profil
- Endre anropstid i sekunder
- Administrering av opptatthåndtering for hver brukerprofil
- Tillate / ikke tillate at andre definerer deg inn i sin profil
- Inn- og utmeldinger av grupper
- Administrering av anroptid og status på svarsteder i svarkjeder
- Definere og endre nummer for profilene
 - Talepostkasse
 - Dobbeltanrop
 - Viderekobling
 - Sekretærprofiler

Du kan kun sette opp Svarkjede, endre språk for talemener og endre opptatthåndtering fra Mine sider på telenormobil.no/bedrift

Mine sider

Logg deg inn på telenormobil.no/bedrift for veiledning om innstilling og endring av brukerprofiler.

WAP

Gå inn på wap-adressen proffnett.telenormobil.no (ikke wap foran). Tast brukernavn (mobilnummer) og passord (samme som på telenormobil.no/bedrift). Når du har logget deg inn kan du bokmerke siden slik at du ved senere innlogging ikke trenger å oppgi brukernavn og passord.

Talestyrt meny

Ved å ringe 91 50 60 70 kommer du til en talemeny som leser opp alternativene dine:

- - Talepostkasse - profiler
- - Dobbelanrop
- - Direkte viderekobling
- - Sekretær- og sentralbordprofiler
- - Møteprofil
- - Fritidsprofil
- - Andre valg (Svarkjeder, inn-/utmelding andres profiler, koble inn eller ut tidsstyring)

Det er kun mulig å aktivere Dobbelanrop, Viderekobling, Sekretær- og sentralbordprofiler, Møte- og Fritidsprofil og Andre valg ved å ringe 91 50 60 70.

6.1 Velkomsthilsen og Innvalg

Velkomsthilsen og Innvalg benyttes for en profesjonell håndtering av innkomne anrop til bedriftens mobile hovednummer.

Tjenesten etableres på et mobilnummer som må være eller bli etablert som sentralbord-medlem i ProffNett.

Velkomsthilsen

Kunden leser inn sin egen velkomsthilsen til innringer. Velkomsthilsen kan endres så ofte man ønsker ved å ringe 91 50 60 71.

Innvalg:

Det er mulig å legge inn inntil 9 tastevalg med tilhørende telefonnummer (kan være fast og mobil). Kunden leser selv inn tekst til hvert tastevalg. Innvalget kan endres så ofte man ønsker ved å ringe 91 50 60 72.

6.2. Møte- og Fritidsprofil

Møteprofil aktiveres ved tidsbegrensede fravær som møter og avtaler når man ikke skal være tilgjengelig.

Profilen aktiveres kun ved å ringe 91 50 60 70. Innringeren kan velge mellom å bli satt over til:

- Sentralbord/annen kontaktperson,
- Mobilsvar
- Direkte til abonnenten.

Du angir selv tidspunktet for når du blir ledig igjen og profilen opphever seg automatisk.

Fritidsprofil aktiveres ved ferie eller lengre fravær. Profilen aktiveres kun ved å ringe 91 50 60 70

Innringeren kan også her velge mellom å bli satt over til

- Sentralbord/annen kontaktperson,
- Mobilsvar
- Direkte til abonnenten.

Profilene opphever seg automatisk når dato for fraværet går ut.

Begge profilene kan endres så ofte man ønsker via et enkelt telefongrensesnitt.

Ved aktivering av Møte -eller Fritidsprofil legger Bruker selv inn nummeret til Sentralbord eller annen kontaktperson (Alternativ svarstednummer). Nummeret kan enkelt endres, ved å velge alternativ 3 i aktiveringsmenyen av Møte- og Fritidsprofilene.

ProffNett-meny på telefonen

Du finner ProffNett under menyen "Telenor" på mobiltelefonen din. Enkelte av navnene på brukerprofilene er forkortet pga. navnelengden:

Talepostkasse slått av	→	Talepost av
Talepostkasse direkte	→	Talepost alle
Talepostkasse hvis ikke svar	→	Talepost
Sekretær direkte	→	Sekretær alle
Sekretær hvis ikke svar	→	Sekretær
Sentralbord direkte	→	Sentralbord alle
Sentralbord hvis ikke svar	→	Sentralbord

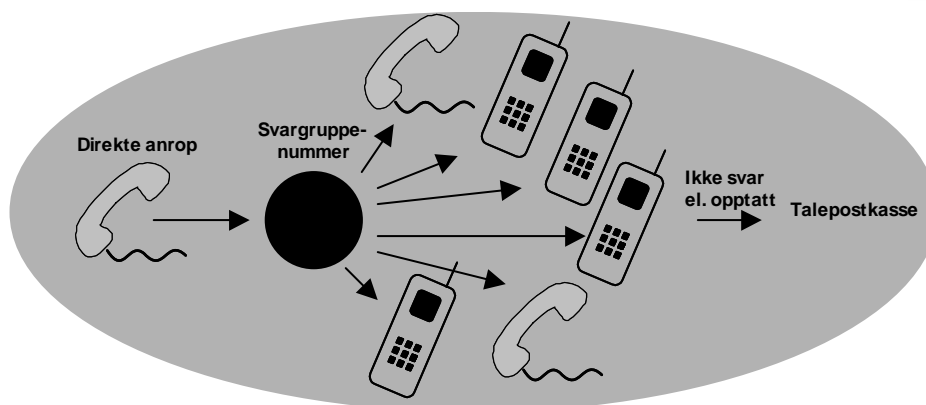
\Bedriften kan definere hva den enkelte skal ha tilgang til å endre. Noen av funksjonene vil derfor bare kunne endres av bedriftens administrator hvis bedriften ikke gir deg som bruker utvidet tilgang.

7 Tilleggstjenester i ProffNett

Bedriften kan kjøpe flere tjenester i tillegg til de ProffNett-tjenestene som er beskrevet på de foregående sidene.

7.1 Svargruppe

Inntil 7 brukere kan settes opp i en Svargruppe med et fellesnummer. Når det ringes inn til Svargruppens felles telefonnummer, vil det ringe hos alle brukerne/medlemmene i samme Svargruppe. Den første som svarer mottar samtalen. Dersom ingen besvarer anropet vil samtalen gå til Svargruppens Talepostkasse. Definerings av hvem som skal delta i en Svargruppe kan bare gjøres av bedriftens administrator via Online Storkunde eller Online Bedrift. Medlemmer som er innmeldt i en Svargruppe kan logge seg inn og ut via Mine Sider, ProffNett-meny på telefonen eller WAP.



7.2 Gruppekall

I denne tjenesten defineres et gruppekall-nummer. Idet noen ringer opp gruppekall-nummeret vil de som er definert som medlemmer, inntil 16 deltakere, ringes opp og kobles automatisk inn i en konferansesamtale. Deltagere som ikke er ProffNett-brukere kan slippe inn i konferansesamtalen hvis de kjenner gruppekallnummeret og en definerte PIN-kode. Konferansen avsluttes når den som initierte gruppekallet legger på, eller når det bare er en deltager igjen i konferansen. Medlemmer som er innmeldt i en Gruppekall kan logge seg inn og ut via Mine Sider, ProffNett-meny på telefonen eller WAP.

Administrator i bedriften kan definere og endre deltagerne i gruppen, samt endre PIN-kode. Dette gjøres via Online Storkunde eller Online Bedrift.

7.3 Gruppesamtale

Tjenesten gir mulighet for å opprette en konferansesamtale med mobile brukere ved at deltagerne ringer et eget definert Gruppesamtale-nummer til avtalt tid. De som ringer inn blir da direkte koblet sammen i en konferansesamtale. Maksimalt 16 deltakere kan delta i en Gruppesamtale samtidig. Øvrige brukere som forsøker å ringe konferansenummeret får beskjed om at konferansen er full. Deltagerne i Gruppesamtale defineres inn av administrator* i bedriften. Deltagere som ikke er ProffNett-brukere kan slippe inn i konferansesamtalen hvis de kjenner en egendefinert PIN-kode satt av administrator*.

Dersom en av deltagerne faller ut under samtalen eller kommer for sent i forhold til avtalt tidspunkt, kan han komme inn i konferansen igjen senere ved å ringe konferansenummeret og evt. taste PIN-kode.

**Administrator kan definere og endre PIN-kode for den enkelte konferansen samt definere hvem som skal inngå i gruppesamtalen via Online Storkunde eller Online Bedrift.*

7.4 Sentralbordgruppe

En Sentralbordgruppe gir en bedrift/avdeling mulighet for å ha ett hovednummer for innkommende samtaler. Bedriften kan ha 7 hovednummer/sentralbordoperatører i parallell og videre 3 slike grupper etter hverandre (i sekvens). Den første brukeren som svarer, får samtalen. Anropet settes videre til neste gruppe ved ikke svar eller opptatt hos brukerne i første gruppe. Bedriftens administrator av ProffNett har alle rettigheter til ajourhold av bedriftens sentralbordgrupper. Sentralbordgruppen kan stille inn og endre sin profil fra "Mine sider" på telenormobil.no, via WAP-adressen proffnett.telenormobil.no eller på SIM Toolkit-menyen på mobiltelefonen. Profilene i en sentralbordgruppe overstyrer de individuelle brukerprofilene i ProffNett. Medlemmer som er

innmeldt i en Sentralbordgruppe kan logge seg inn og ut via Mine Sider, ProffNett-meny på telefonen eller WAP.

Profiler for en Sentralbordgruppe:

Talepostkasse slått av

Denne brukerprofilen gir ingen viderekobling dersom alle i Sentralbordgruppen ikke svarer eller er opptatt i telefonen.

Talepostkasse direkte

Profilen benyttes dersom det er ønskelig at alle samtaler skal gå direkte til sentralbordgruppens Talepostkasse.

Nattstilling

Dersom det er ønskelig at alle samtaler skal gå direkte til en Talepostkasse eller et eget definert nummer etter stengt tid, velges profilen Nattstilling. Innkommende samtaler vil da settes direkte til dette nummeret, uten at sentralbordgruppe-nummeret ringer. Dette kan for eksempel være en Talepostkasse som forteller om bedriftens åpningstider.

Velkomsthilsen og Innvalg

Velkomsthilsen og Innvalg er gratis tilleggsfunksjonalitet til Sentralbordgrupper (dvs. inkl. ett skuffeSIM - kort).

Bedriften kan selv definere alle talemeldinger og hvilke nummer samtaler skal settes over til. Dette gjøres KUN ved å ringe 91506071 for redigering av Velkomsthilsen og 91506072 for redigering av Innvalg. NB: Disse numrene MÅ ringes fra skuffeSIM-kortet som tilhører Sentralbordgruppen.

7.5 Privat bruk ProffNett

Privat- og bedriftsrelaterte samtaler kan skilles på fakturaen ved å benytte * (stjerne) foran oppringte nummer. Dersom du for eksempel ringer *999 88 777 så vil samtalen defineres og samles på fakturaen under teksten Privat bruk ProffNett. Privat bruk ProffNett fungerer ikke på samtaler til opplysningstjenestene 1881, 1880 etc., fra utland (motta og ringe hjem)

eller ved bruk av prefiks + (F. eks. +47, - mens 0047 fungerer som vanlig) . Administrator i bedriften kan bestille tjenesten per ProffNett-bruker via Online Bedrift eller Online Storkunde.

8 Sammendrag av forskjellige funksjoner for brukere av ProffNett

<i>Funksjon</i>	<i>Benytt telefon-taster</i>	<i>Bruksområde</i>
<i>Sett over</i>	<i>##<telefonnummer>#</i>	<i>Sett over samtale til en hvilken som helst telefon</i>

<i>Tilbakering ved opptatt</i>	<i>##</i>	<i>Brukes ved automatisk samtale-oppsett til en opptatt bruker</i>
<i>Assistanse</i>	<i>99</i>	<i>Brukes av innringer når mottaker har sekretærfunksjonen aktiv</i>
<i>Veksle</i>	<i>2#</i>	<i>Tastes for å veksle mellom samtaler ved to samtidige samtaler</i>
<i>Konferansesamtale</i>	<i>3#</i>	<i>Ved oppsett av konferanse (Kombineres med Sett over)</i>

ProffNett på din telefon

For enkelte telefontyper er det mulig å laste ned et forenklet grafisk brukergrensesnitt for ProffNett. Dette gjøres ved å sende en tekstmelding med kodeord PROFFNETT til 1999. Kort tid etter vil du motta en tekstmelding med en WAP-lenke. Du må deretter klikke på lenken og følge instruksjonene for å laste ned applikasjonen. Applikasjonen er gratis.

Applikasjonen vil fortløpende utvikles for flere telefoner.