

# Att tänka på när Minivoice Premium med Svargrupper används tillsammans med Telia Centrex

2017-05-19

När en eller flera Svargrupper konfigureras i Minivoice Premium är det viktigt att medlemmarnas telefoner/anknytningar i den växelmiljö de är anslutna till har rätt inställningar. Medlemmarna loggar in och ut i Minivoice Premium via en mobilanpassad webbsida. Medlemmens telefon ska då den är upptagen signalera upptaget till telenätet.

## 1. Hänvisning

Om en medlem till exempel hänvisar sig i växellösningen han/hon är ansluten till, utan att först logga ut sig från Svargruppen i Minivoice Premium kommer samtalen fortsättningsvis kopplas till den hänvisade anknytningen fast då till hänvisningsfunktionen. Resultatet blir att samtalet inte kommer gå vidare till någon annan i Svargruppen.

## 2. Omstyrning vid upptaget på anknytning

Tillvalstjänsten "Omstyrning vid upptaget på anknytning" ska ej vara aktiverad på anknytningar i Telia Centrex som ingår i Minivoice Premium Svargrupper.

### Felsymptom

I det fall Omstyrning vid upptaget på anknytning är aktiverad kommer samtal från Minivoice Premium Svargrupper att styras till omstyrningsstället. Önskad funktion i Minivoice Premium kan då inte uppnås och det medför problem för kunden.

## 3. Direkt medflyttning

Tillvalstjänsten "Direkt medflyttning" ska ej vara aktiverad på anknytningar, om medflyttningen sker till annan än medlems annan telefon, som ingår i Minivoice Premium Svargrupper.

### Felsymptom

I det fall "Direkt medflyttning" är aktiverad kommer samtal från Minivoice Premium att komma vidare till annat svarställe. Om detta svarställe är exempelvis medlemmens mobil uppnås önskad funktion.

## 4. Medflyttning efter viss tid, t ex till mobilsvar

Tillvalstjänsten "Medflyttning efter viss tid" kan vara aktiverad, förutsatt att tiden är längre än den tid påringning sker på respektive medlem från Minivoice Premium. Normalt sker påringning 25 sekunder.

## Parametrar/utökad funktionalitet att ta hänsyn till inför uppstart av Minivoice Premium med 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)?