

Tjänstespecifika villkor

Tellit Team / Tellit All

Gäller från 10 maj 2017

1 Grupp

En grupp är en funktion där flera användare kan svara på de samtal som kommer in på ett fastnät nummer (gruppnummer). En grupp kan användas till exempel som företagets huvudnummer eller som ett gruppnummer för en specifik funktion eller avdelning, till exempel kundtjänst. Den kan även användas för att ta emot användares eller andra gruppers obesvarade samtal.

Tellit Team ger tillgång till en grupp. Tellit All ger tillgång till obegränsat antal grupper.

2 Huvudnummer

Du får ett nytt huvudnummer till gruppen, eller flyttar med ditt befintliga nummer.

3 Gruppens medlemmar

En grupp kan innehålla obegränsat antal medlemmar. Gruppmedlemmarna tillhör alltid gruppen, men kan från tid till annan själva enkelt logga in eller logga ut ur gruppen. En medlem som loggat ut ur gruppen kan inte längre ta emot samtal från gruppnumret.

För att vara medlem i en grupp krävs att medlemmarna har ett Tellit Work eller To Go-abonnemang.

4 Hur det ringer i gruppen

Grupper kan konfigureras på valfritt sätt:

- Parallell grupp.** När någon ringer in på gruppnumret ringer det på samtliga inloggade i gruppen samtidigt.
- Ledig-längst grupp.** När någon ringer in på gruppnumret ringer det på den inloggade i gruppen som varit ledig längst.
- Sekventiell grupp.** När någon ringer in på gruppnumret ringer det på de inloggade i gruppen enligt en förvald turordning.

5 Kö

Grupper av typerna Parallell och Ledig-längst kan förses med valfritt antal köplatser. Den som väntar kan få ett automatiskt köbesked om vilken plats man har i kön.

- Ring tillbaka.** Ett samtal i kö kan även få valet att lämna ett nummer att bli uppringd på. De inloggade medlemmarna får då en notifiering i mobilappen.
- Lämna kö.** Lämna kö är en köfunktion som gör att man kan trycka en siffra för att lämna kön, exempelvis för att lämna ett röstmeddelande.

6 Inspelat hälsningsmeddelande

Gruppen kan förses med ett inspelat meddelande som spelas upp för den som ringer. Varje grupp kan ha olika talsvar.

- Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är **stängd**.
- Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är **öppen**.
- Ett speciellt meddelande för **specialhändelser**, till exempel jul eller påsk.

Det finns fyra olika typer av talsvar som styr vad som händer med det inkomna samtalet – och som påverkar meddelandet.

- Välkommen.** Spelar upp ett meddelande och kopplar sedan till vald grupp.
- Meny.** Spelar upp ett meddelande och menyval.

- f. **Lägg på.** Spelar upp ett meddelande och lägger därefter på.
- g. **Koppla.** Spelar upp ett meddelande och kopplar sedan till vald destination.

7 Röstbrevlåda

Varje grupp kan ha en röstbrevlåda. Notifiering om röstbrevlådans innehåll sker via e-post, där du också kan lyssna på det bifogade meddelandet.

8 Omstyrningar

Gruppernas samtal kan styras om till valfritt nummer eller till gruppens röstbrevlåda då något av följande inträffar

- a. **Ingen inloggad.** När ingen medlem är inloggad i gruppen.
- b. **Inget svar.** När ingen av de inloggade medlemmarna kan svara inom en viss tid.
- c. **Lång kö.** När samtalskön är längre än ett förutbestämt antal i kö.