

Semesterstängningar i Aurora teleQ

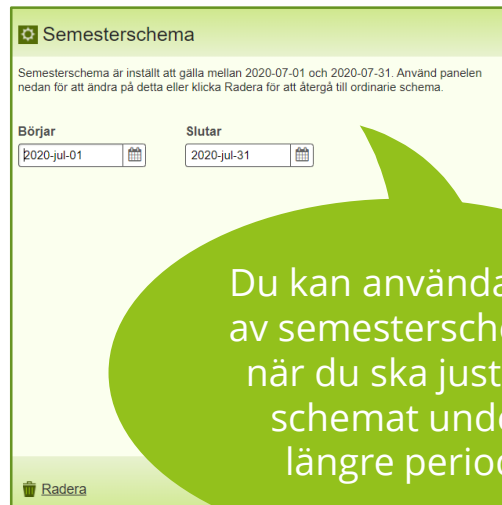
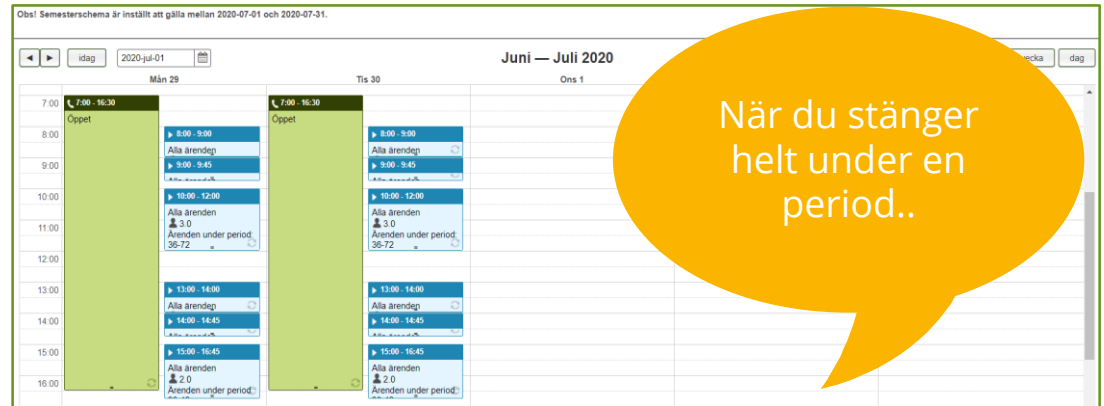
Man kan stänga på flera olika sätt

- Alternativ 1:
 - Semesterschema
 - Helt stängt
 - Ändrade tider
 - Avvikande öppetscenario
- Alternativ 2:
 - Tillfälligt stängt
 - Stäng för in- och utringning
- Alternativ 3:
 - Stängd av administratör

Tips! Nu är det snart dags för helgdag igen!

Tänk på att aktivera den smarta funktionen "Stäng helgdagar i schemat"

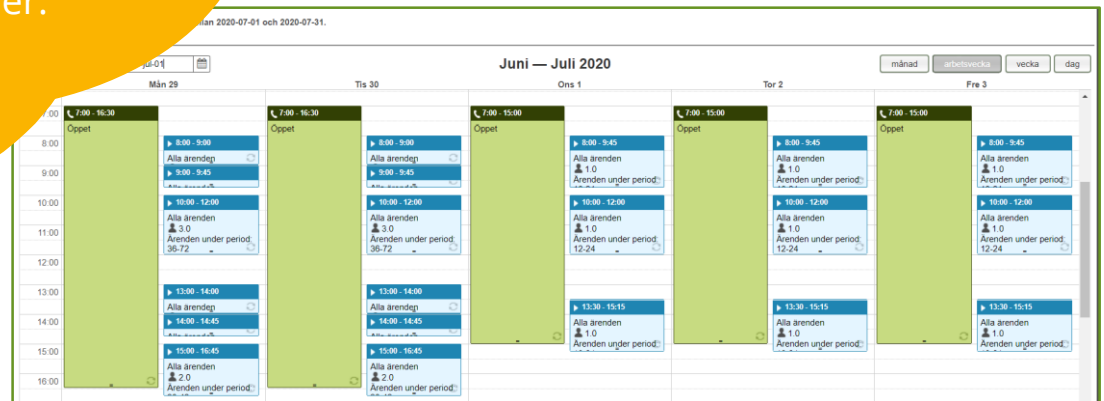
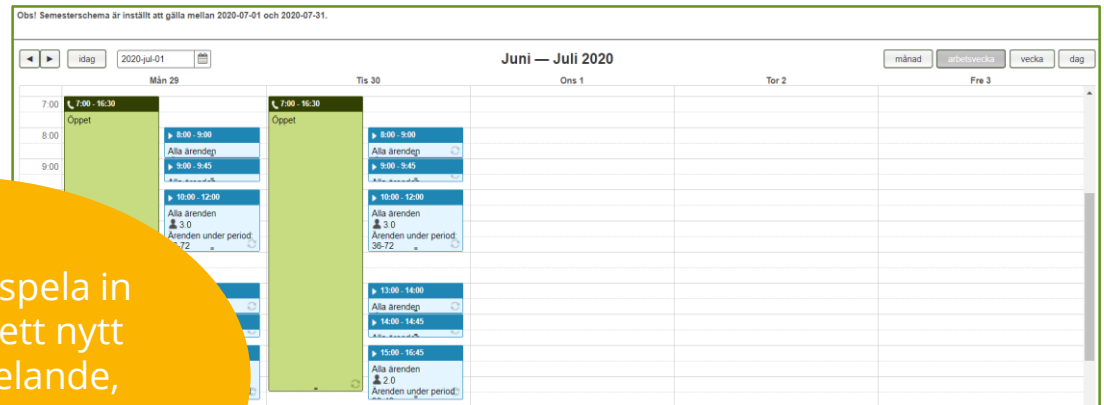
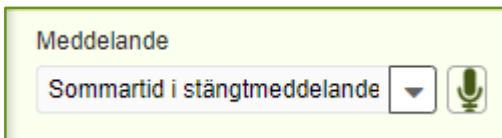
Semesterschema - Ändrade tider



Semesterschema – Ändrade tider



Kom ihåg att spela in och aktivera ett nytt stängtmeddelande, med rätt info gällande öppettider.



Avvikande öppetscenario

- Ett avvikande öppetscenario kan användas om du vill att den inringande ska mötas av ett annat meddelande eller talsvarsmeny än ordinarie. Används t.ex. om du vill koppla dina samtal till en annan enhet under semestern, eller om du vill schemalägga ett specifikt meddelande under en viss period.
- Ett avvikande öppetscenario behöver beställas och kan medföra en extra kostnad. Kontakta ansvarig säljare hos Aurora Innovation för mer information.



The screenshot displays the Aurora Innovation admin interface. The top navigation bar includes tabs for 'Ärenden', 'Admin', 'Schema', 'Rapporter', 'Inspelade samtal', and 'teleQ-skolan'. The left sidebar shows a tree view under 'Demokö' with categories like 'Allmänt', 'Telefoni', and 'Meddelanden'. The 'Öppet avvikande' option is highlighted in the 'Telefoni' section, with a green arrow pointing to it. The main content area shows the configuration for 'Demo: Öppet avvikande', featuring a 'Meddelande' dropdown set to 'Semesterstängtmeddelande', a 'Kategori' dropdown set to 'Inget', and a 'Koppla vidare till' dropdown set to 'TeleQ enhet'. A 'TeleQ enhet' button is also visible in the main area.

Avvikande öppetscenario - Semesterschema

Så här kan du schemalägga ett avvikande öppetscenario:

Semesterschema

Semesterschema är inställt att gälla mellan 2020-07-01 och 2020-07-31. Använd panelen nedan för att ändra på detta eller klicka Radera för att återgå till ordinarie schema.

Börjar: 2020-jul-01
Slutar: 2020-jul-31

Radera Spara Avbryt

1. Skapa ett semesterschema

Inringningsperiod

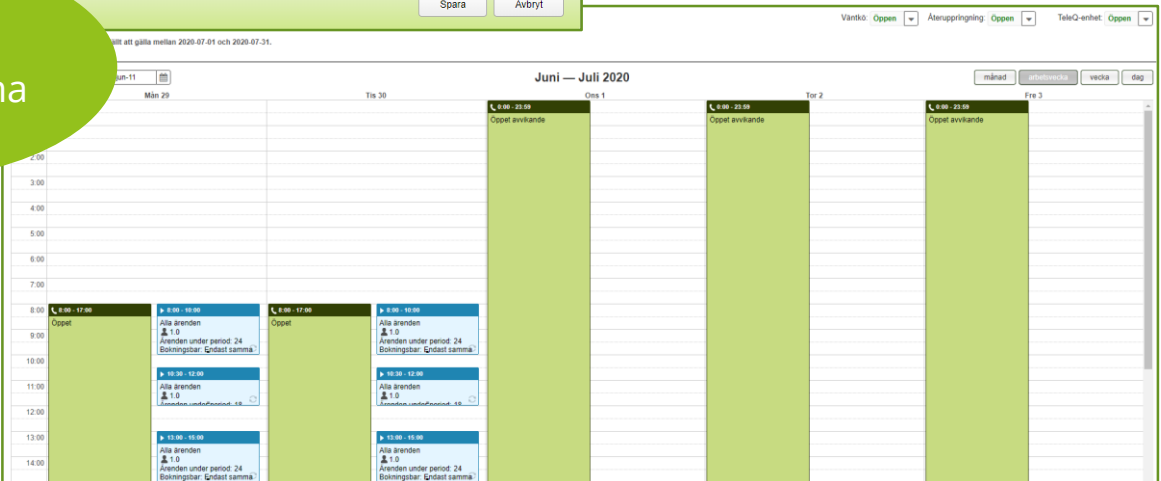
Börjar: 00:00 Slutar: 23:59 Återkommande: Visa dagar

Startdatum: 2020/07/01 Slutdatum: 2020/07/31

Öppet avvikande

Spara Avbryt

2. Schemalägg det avvikande öppetscenariot under intervallet för semesterschemat



Tillfälligt stängt – Stäng för in- och utringning

Tillfälligt stängt

Börjar: 10:00 Slutar: 23:59

Datum: 2020/07/02

Välj hur du vill stänga

Stäng för in- och utringning / Stäng inkommande och utgående block
Använd detta alternativ om du tillfälligt vill stänga för inkommande ärenden och möjligheten att tidsboka ärenden. Du kan även byta ut det ordinarie stängtmeddelandet under vald period.

Använd stängtmeddelande: Semesterstängt

...och fortsätt därefter som vid ordinarie stängt.

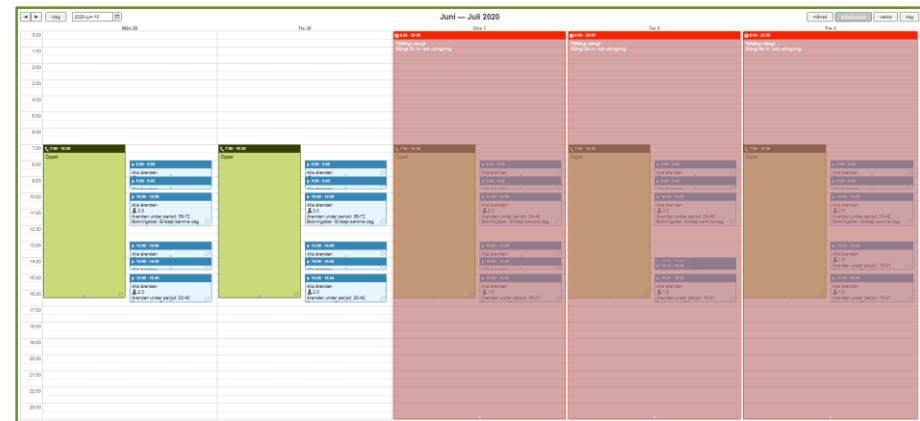
...och avsluta därefter samtalet.

Stäng för utringning / Stäng utgående block
Använd detta alternativ om du tillfälligt vill stänga möjligheten att tidsboka ärenden under vald period, till exempel under ett möte. De som kontaktar er kan boka tider före och efter stängningen.

Radera Spara Avbryt

Funktionen "Tillfälligt stängt" kan t.ex. användas vid semesterstängning.

Välj önskat datum.



Tillfälligt stängt – Stäng för in- och utringning

Tillfälligt stängt

Börjar Slutar

Datum

Välj hur du vill stänga

Stäng för in- och utringning / Stäng inkommande och utgående block
Använd detta alternativ om du tillfälligt vill stänga för inkommande och utgående ärenden och möjligheten att tidsboka ärenden. Du kan även byta stängmeddelandet under vald period.

Använd stängmeddelande

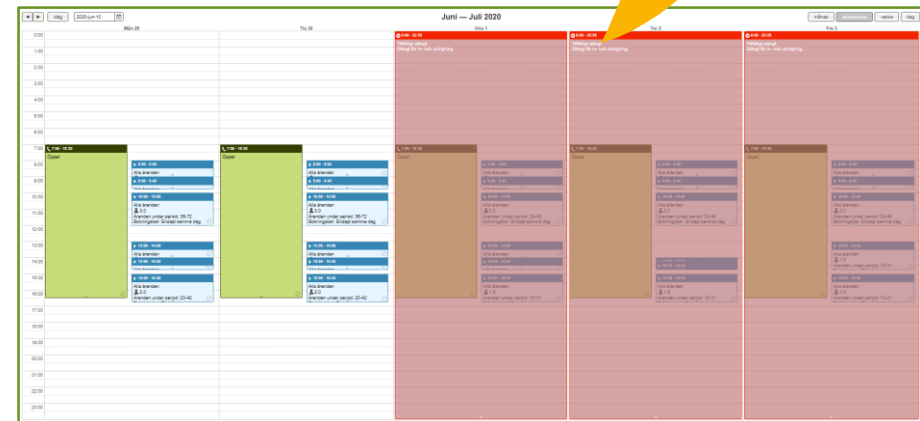
...och fortsätt därefter som vid ordinarie stängt.

...och avsluta därefter samtalet.

Stäng för utringning / Stäng utgående block
Använd detta alternativ om du tillfälligt vill stänga möjligheten att tidsboka ärenden under vald period, till exempel under ett möte. De som kontaktar er kan boka tider före och efter stängningen.

Spela in och välj ett meddelande med aktuell information, som ersätter stängmeddelandet. Välj även vad som ska hända efteråt.

OBS! Du måste skapa en "Tillfälligt stängt" per dag och välja önskat meddelande för varje dag.



Stängd av administratör

Ärenden Admin Import & Export **Schema** Rapporter Inspelade samtal teleQ-skolan System

Lindas Vårdcentral Valj... Skapa ny Inringning Utringning Tillfälligt stängt Semesterschema

Stängt tills vidare TeleQ-enhet: **Stängd**

idag 2020-jul-01 månad arbetsvecka vecka dag

Mån 23 Tis 24 Tor 26 Fre 27

7:00 7:00 - 16:30 Öppet

8:00 8:00 - 9:00 Alla ärenden

9:00 9:00 - 9:45 Alla ärenden

10:00 10:00 - 12:00 Alla ärenden 3.0 Ärenden under period: 36-72

11:00 11:00 - 12:00 Alla ärenden 3.0 Ärenden under period: 36-72

12:00 12:00 - 13:00 Öppet

13:00 13:00 - 14:00 Alla ärenden

14:00 14:00 - 14:45 Alla ärenden

15:00 15:00 - 16:45 Alla ärenden 2.0 Ärenden under period: 36-72

16:00 16:00 - 17:00 Alla ärenden 1.5 Ärenden under period: 24-48

17:00 17:00 - 18:00 Öppet

18:00 18:00 - 19:00 Alla ärenden

19:00 19:00 - 19:45 Alla ärenden

20:00 20:00 - 21:00 Alla ärenden 2.0 Ärenden under period: 24-48

21:00 21:00 - 22:00 Alla ärenden 1.5 Ärenden under period: 24-48

22:00 22:00 - 23:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

23:00 23:00 - 24:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

24:00 24:00 - 25:00 Alla ärenden 1.5 Ärenden under period: 24-48

25:00 25:00 - 26:00 Alla ärenden 1.5 Ärenden under period: 24-48

26:00 26:00 - 27:00 Alla ärenden 1.5 Ärenden under period: 24-48

27:00 27:00 - 28:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

28:00 28:00 - 29:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

29:00 29:00 - 30:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

30:00 30:00 - 31:00 Alla ärenden 1.0 Ärenden under period: 24-48

Välj TeleQ-enhet "Stängd" precis när ni önskar stänga er kö.
Välj TeleQ-enhet "Öppen" precis när ni önskar öppna er kö.

Stängd av administratör

Spela in ett meddelande som berättar att ni har stängt, när ni öppnar igen och eventuella hänvisningar.

Aktivera det tillfälliga semestermeddelandet genom att gå in på Admin-fliken. Detta kräver att du är administratör i Aurora teleQ. Klicka på enhetens namn. Välj önskat meddelande. Klicka på Spara.

OBS! Kom ihåg att lägga tillbaka ert ordinarie adminstängt-meddelande när ni öppnar upp er kö igen.

Stäng helgdagar i schemat

Ärenden **Admin** Schema Rapporter teleQ-skolan

Vårdcentralen Svalan [Ändra...](#)

Inställningar

Faxnummer

Huvudspråk fax
Svenska: sv-se

Skicka fax

Inställningar för köstatusvarningar ⓘ

Aktivera varningar

Tid till nästa ärende
00:00:00 Varna vid försening Varna i förväg

Helgdagar

Land ⓘ
Sverige

Stäng helgdagar 2020 i schemat ⓘ

Stäng helgdagar Rensa

Stäng helgdagar 2021 i schemat ⓘ

Stäng helgdagar Rensa

Helgdagar

ⓘ Alla helgdagar under året kommer att stängas med "Tillfälligt Stängt". Du kan själv senare ändra varje enskild helgdag genom att öppna schemat för respektive dag.

Helgdagar som kommer att stängas är:

2020-06-19 Midsommarafton
2020-06-20 Midsommardagen
2020-10-31 Alla Helgons Dag
2020-12-24 Julafton
2020-12-25 Juldagen
2020-12-26 Annandag jul
2020-12-31 Nyårsafton

Vill du fortsätta?

OK Avbryt

Gå in på Admin-fliken.
Detta kräver att du är
administratör i
Aurora teleQ.
Klicka på Inställningar.
Klicka på
Stäng helgdagar,
bekräfta med OK.
Gör samma sak
för nästa år

Man kan stänga på flera olika sätt - välj det som är bäst lämpat för er

- Stäng helgdagar i schemat
T.ex. julafton, midsommardagen
- Tillfälligt stängt - Stäng för in- och utringning
T.ex. vid utbildningsdag, semesterstängt
- Tillfälligt stängt - Stäng för utringning
T.ex. vid möte
- Ta bort utringningstid i schemat
T.ex. vid möte
- Semesterschema
T.ex. vid ändrade tider/ ändrad bemanning under en period
- Avvikande öppetscenario
T.ex. om du vill koppla samtal till en annan enhet under en period
- Stängd av administratör
T.ex. vid oförutsedd händelse