

Telenor

Miniguide för Telenor One

Viktiga telefonnummer

Kundservice:

från mobiltelefonen **2 2 2**
från annan telefon 020-222 222
när du är utomlands **2 2 2** eller
+46 708 222 222

E-post företagskund:
mobiltfg@telenor.com

Nödsamtal: **1 1 2**

För att använda Telenors nummerupplysning ringer/SMS:ar du **1 1 8 2 2 8**

EuroVoice

Lyssna av meddelanden: **8 8 8**
Från annan telefon 0708-222 888

Ändra ringtiden på EuroVoice

Vill du att det ska gå fram fler/färre signaler i din telefon innan samtalen kopplas till EuroVoice? Då kan du skicka ett SMS till **2 2 2** med texten SVARARE <antal sekunder>, t ex: SVARARE 30. En signal motsvarar 5 sekunder och du kan välja mellan 5–30 sekunder.

EuroVoice Kortnummer

8 8 8 Ring EuroVoice och lyssna på meddelanden
8 8 0 Lägg till och ta bort vidarekoppling och medflyttning
8 8 5 Ändra hälsningsfras
8 8 6 Ändra EuroVoice kod

EuroVoice Kommandon

Används när du lyssnar av dina EuroVoice meddelanden

Backa 8 sekunder	1
Repetera meddelandet	1 1
Hoppa över tidsangivelse	2
Ångra radering	4
Radera meddelandet	5
Gå till nästa meddelande	6
Paus	7
Hjälp	8
Beskrivning av EuroVoice	8 8
Återvända till huvudmenyn	9
Ångra senaste knapptryckning	*
Avsluta pågående funktion	#

Mobil Hänvisning

Hänvisar inkommande samtal till röstbrevlåda eller telefonist när du ej har möjlighet att svara och ger besked om orsak till frånvaro samt när du är anträffbar igen. Aktivering av en hänvisning kan ske på flera sätt: via röststyrning, via menyval, via snabbprogrammering samt på telenor.se

Röststyrning

För att aktivera en hänvisning:

Ring **8 2 3** och säg exempelvis "möte, åter femton noll noll"

För att avbryta en aktiv hänvisning:

Ring **8 2 3** och säg "avbryt".

Menyval:

Ring **8 2 3** och tryck **1**. Följ sedan instruktionerna.

Snabbprogrammering

För att aktivera en hänvisning:

Slå *** 2 3 * 3 * 1 5 0 0 *** ↵

Exempel:

slå *** 2 3 * 3 * 1 5 0 0 *** ↵ om du är på möte till kl. 15.00

För att avbryta en aktiv hänvisning:

Slå *** 2 3 * 1 0 *** ↵

På webben

Du kan även hantera dina hänvisningar genom att logga in på Mina sidor på telenor.se

Frånvarokoderna:

0 Lunch [klockslag t ex 1300]
1 Gått för dagen [datum t ex 0919]
2 Flygresa [klockslag]
3 Möte [klockslag]
4 Tjänsteresa [datum]
5 Sjuk [datum]
6 Semester [datum]
7 Ledig [datum]
8 Tillfälligt upptagen [klockslag]
9 Utbildning [datum]
1 0 Avaktivera hänvisning

Ringa med Kortnummer

Om du har tjänsten Mobil Grupp kan du ringa med kortnummer inom företaget. Oftast använder man de fyra eller fem sista siffrorna i telefonnumret. Om du ska ringa en kollega med telefonnummer **0708-123456**, slår du 3456 eller 23456 beroende på hur många siffror ni använder på ert företag.

Att skicka SMS till sina kollegor med kortnummer fungerar inte, använd istället hela mobilnumret. Att ringa med kortnummer fungerar bara inom Sverige.

Återuppringning

När du ringer en annan Telenorabonent som är upptagen i samtal går ett röstmeddelande in. Du kan då använda tjänsten Återuppringning genom att trycka **5** och ↵.

Samtal väntar

Aktivera tjänsten genom att ringa:

*** 4 3 #**

Avaktivera tjänsten genom att ringa:

4 3

Parkera ditt pågående samtal och svara på det nya genom att trycka **2** ↵.

Avsluta ditt pågående samtal och svara på det nya genom att trycka **1** ↵.

Avvisa det nya samtalet utan att svara genom att trycka **0** ↵.

Förfrågan och samtalspendling
Pendla mellan samtalen genom att trycka **2** ↵.

Avsluta det parkerade samtalet genom att trycka **■** ↵.

Avsluta det pågående samtalet och återgå till det parkerade genom att trycka **1** ↵.

Koppla ihop samtalen till ett gruppsamtal genom att trycka **3** ↵.

Gruppsamtal

För att starta ett Gruppsamtal börjar du med att parkera ett pågående samtal. Parkera samtal genom att trycka **2** och . Därefter kan du ringa upp ett nytt nummer. När du har ett pågående och ett parkerat samtal, tryck **3** och så aktiveras Gruppsamtalet mellan dig och dina två deltagare.

Vill du plocka in fler deltagare i samtalet parkerar du samtalet och ringer upp nästa deltagare. Nu har du ett parkerat Gruppsamtal och ett pågående samtal, tryck **3** och för att aktivera Gruppsamtalet igen.

Överflyttning

Överflyttning innebär att du kan flytta pågående samtal från din mobiltelefon till en annan telefon. Efter överflyttningen är du fri att ringa och ta emot nya samtal. Tänk dock på att det är ditt abonnemang som debiteras kostnaden för de samtal du flyttar över.

Så här gör du

1. Parkera det pågående samtalet genom att trycka **2** och .
2. Slå det nummer du vill flytta samtalet till och ring upp
3. När det går fram signaler kan du koppla samtalet genom att trycka **4** och . Du kan även vänta tills du fått svar och sedan koppla om samtalet.

Medflyttning

Medflyttning innebär att alla samtal som kommer till din telefon flyttas direkt till ett annat nummer som du väljer. Inga ringsignaler går fram till din telefon.

Så här medflyttar du dina samtal:

*** * 2 1 *** <annat nummer> **#**

För att ta bort medflyttningen:

2 1

Du kan även hantera inställningar för medflyttning genom att logga in på Mina sidor på telenor.se

Vidarekoppling

Vidarekoppling använder du för att koppla dina samtal dit du vill när du själv inte kan svara. Skillnaden mot medflyttning är att vid vidarekoppling ringer det valfritt antal sekunder (5-30 sekunder) innan samtalet kopplas vidare till annat nummer. Du kan välja att inkommande samtal skall vidarekopplas till annat nummer vid uteblivet svar, vid upptaget samt då telefonen är avstängd.

För att ställa in antal sekunder du vill det ska dröja innan samtalet kopplas vidare till valfritt nummer:

Slå *** * 6 1 *** <nummer>

*** 1 1 *** <tid i sek> **#**

Vidarekoppling vid uteblivet svar

För att aktivera: Slå *** * 6 1 ***

<nummer> **#**

För att deaktivera: Slå **# # 6 1 #**

Vidarekoppling vid upptaget

För att aktivera: Slå *** * 6 7 ***

<nummer> **#**

För att deaktivera: Slå **# # 6 7 #**

Vidarekoppling om telefonen är avstängd

För att aktivera: Slå *** * 6 2 ***

<nummer> **#**

För att deaktivera: Slå **# # 6 2 #**

Om du vill vidarekoppla samtalen till EuroVoice vid upptaget så kan du istället använda dig av kortnummer. Du trycker **8 8 1** och följer därefter röstinstruktionerna.

För att ta bort vidarekopplingen till EuroVoice trycker du **8 8 1** och följer därefter röstinstruktionerna.

Har du inte någon av dessa ovan nämnda vidarekopplingar så går samtalen till EuroVoice enligt ordinarie vidarekoppling. Du kan även hantera inställningar för vidarekoppling genom att logga in på Mina sidor på telenor.se

Nummervisning

Du kan välja vilket telefonnummer som skall visas i mottagarens telefon när du ringer ett samtal. Följande alternativ finns: mobilnumret, fastnätsnumret, företagets huvudnummer/växelnummer eller dolt nummer. För att styra detta ringer du **8 2 5** anger ditt val via knapptryckning. Obs! Ditt företag kan ha satt begränsningar avseende vilka alternativ som är valbara.

Koppla endast fastnätsnumret till EuroVoice

Du kan välja att endast vidarekoppla ditt fastnätsnummer direkt till EuroVoice.

Det innebär att om någon ringer på ditt fastnätsnummer kommer de direkt till din hälsningsfras i EuroVoice, men om de ringer på ditt mobilnummer kommer de fram till din telefon som vanligt. Tjänsten kan vara bra om du inte vill vara nåbar i tjänsten (på fastnätsnumret) utanför arbetstid men samtidigt vill ha viss nåbarhet (på mobilnumret).

För att vidarekoppla ditt fastnätsnummer till EuroVoice ringer du **8 8 0** och trycker sedan **4**.

För att koppla ur vidarekopplingen till EuroVoice ringer du **8 8 0** och trycker sedan **5**.

Logga in/ut som agent till ett Gruppnummer

För att logga in/ur som agent till ett Gruppnummer ringer du **8 2 2** eller **0708-222822** och följer instruktionerna. Kontakta din administratör om du inte fått din PIN-kod till Gruppnumret.

Om du missar ett antal samtal från Gruppnumret kan du bli automatiskt urloggad. Detta meddelas via SMS och/eller e-post. Antalet missade samtal innan utloggning bestäms av din administratör. För att logga in igen, se ovan.

Mer information om våra tjänster hittar du på telenor.se

Vill du veta mer?

Ring vår Kundservice på kortnummer 222 från mobilen eller 020-222 222. Vi har öppet dygnet runt, året om. Eller titta in på telenor.se

