

# FlexiTID 5.10 Handläggarewebb guide

I version 5.10 av FlexiTID har utseendet förändrats men funktionerna är desamma, vissa är dock förfinade. Vissa värden har förtydligats, till exempel hur många handläggare som är inloggade och hur många som bör vara det enligt schemat.

## Innehåll

1. Login .....	2
2. Samtalslistan.....	3
Vänstra hörnet: .....	3
Högra hörnet: .....	3
Mitten:.....	4
Bokning:.....	4
Symboler/knappar:.....	6
3. Ringa samtal: .....	6
5. Ändra bokning .....	7
6. Admin .....	7
Byt lösenord .....	8
Tillfälligt stängt .....	9
Bemanning.....	10

## 1. Login

Surfa till servernamnet på FlexiTID-servern plus /TID

Exempel: <http://DATORNAMN/TID>

Då ska du komma till inloggningsidan för FlexiTID. Skriv in dina inloggningsuppgifter som du fått ifrån administratören av FlexiTID.

The screenshot shows a web browser window with a blue header bar containing the text "Inloggningsmeddelande...". Below the header is a "Login" form with the following fields and elements:

- Login:** A text input field containing the name "erik".
- Lösen:** A password input field containing three dots "....".
- Buttons:** An "OK" button, a "Hjälp" link, and a "Glömt lösenord" link.

Red lines with text boxes point to various parts of the form:

- A line points from the "Inloggningsmeddelande..." header to the text: "Här visas ett inloggningsmeddelande som administratören har skrivit".
- A line points from the "Login:" field to the text: "Skriv in ditt login namn".
- A line points from the "Lösen:" field to the text: "Skriv in ditt lösenord".
- A line points from the "OK" button to the text: "Efter att ha fyllt i Login och Lösen OK för att logga in i FlexiTID".
- A line points from the "Glömt lösenord" link to the text: "Klicka här om du glömt ditt lösenord".

## Välj svarsställe och anknötning

The screenshot shows a web browser window with a grey header bar containing the text "Välj svarsställe att logga in på". Below the header is a form with the following fields and elements:

- Svarsställe:** A dropdown menu showing "Bilcentralen -> 0498 - 25 30 80".
- Anknytning:** A text input field containing the number "3003".
- Passiv handläggare:** A checkbox that is currently unchecked.
- Buttons:** An "OK" button.

Red lines with text boxes point to various parts of the form:

- A line points from the "Svarsställe:" dropdown to the text: "Svarsställe du skall logga in på".
- A line points from the "Anknytning:" field to the text: "Telefonnummer du skall använda i FlexiTID".
- A line points from the "Passiv handläggare:" checkbox to the text: "\*VIKTIGT\* Det är viktigt att detta är korrekt".
- A line points from the "OK" button to the text: "Klicka här när du har valt svarsställe och anknötning".

Additional text on the left side:

- A line points from the "Passiv handläggare:" checkbox to the text: "Om du vill logga in som Passiv handläggare".

## 2. Samtalslistan

I samtalslistan ser du alla bokade samtalsstider och en markering när de ska ringas upp. Du har även en färgmarkering framför som indikerar på när det är dags att ringa. Men först börjar vi i vänstra hörnet

Vänstra hörnet:



För att återgå till samtalslistan

Se historik på tidigare avslutade samtal

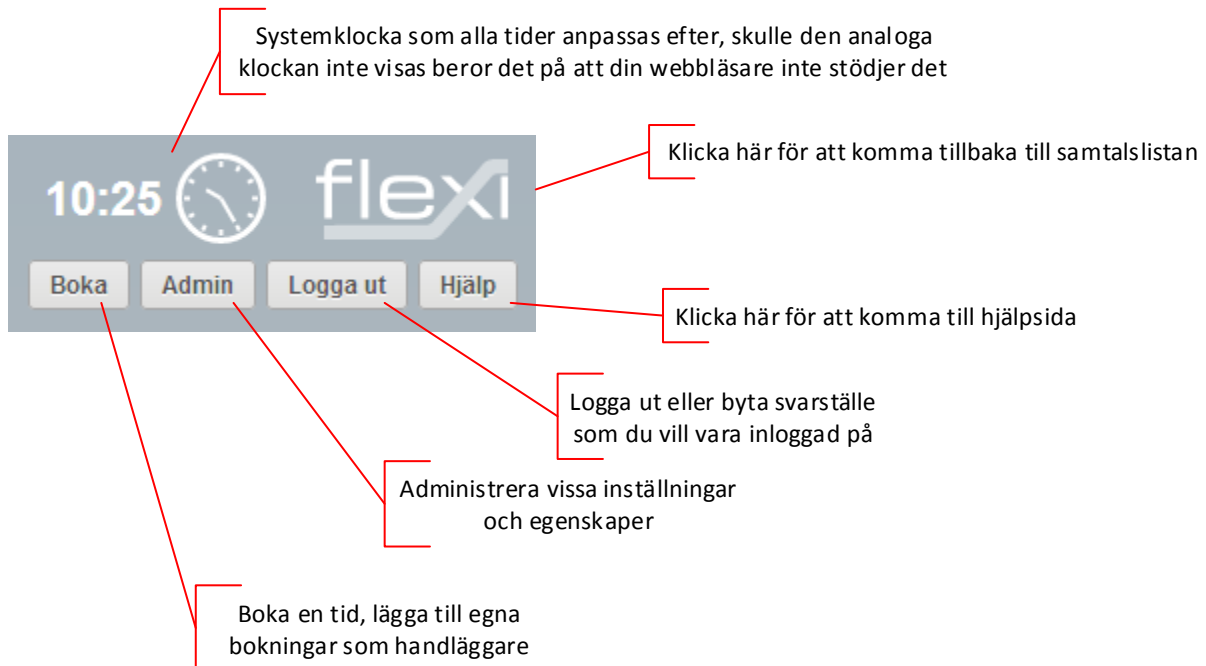
Svarsstället som du är inloggad på

Kontonamn och anknytning som används

Antal bevakade samtal, de samtal som har blivit lagda i bevakning, bevakning kan användas för att "parkera" bokningar.

Antal röstbrevlådemeddelanden som lämnats till svarstället

Högra hörnet:



Systemklocka som alla tider anpassas efter, skulle den analoga klockan inte visas beror det på att din webbläsare inte stödjer det

Klicka här för att komma tillbaka till samtalslistan

Klicka här för att komma till hjälpsida

Logga ut eller byta svarställe som du vill vara inloggad på

Administrera vissa inställningar och egenskaper

Boka en tid, lägga till egna bokningar som handläggare

Byte av dagar:



Bläddrar fram eller tillbaka en dag

Bläddrar fram eller tillbaka en vecka

Mitten:

### Dagens bokningar

Handläggare <b>1(1)</b>	Bokning <b>1 (75)</b>	Datum <b>måndag 18 februari</b>
----------------------------	--------------------------	------------------------------------

Antal bokningar som ligger i listan och inom parentes hur många bokningsbara tider som återstår för dagen

Datum för dagen du nu ser bokningar för

Hur många handläggare som är inloggade och inom parentes hur många som bör vara inloggade nu enligt dagens schema, klicka på denna länk för att se vilka som är inloggade

Bokning:

Ring	Tid	Ärende	Telefon	Personnummer	Anteckning	Bokning	Sign	Inkom	Utr.
 <a href="#">Ring</a>	10:50	Övriga	25 30 17	1212121212		<a href="#">Ändra</a>		10:35	

Klicka här för att ringa ut

Ett eventuellt ärende som kunden valt när de bokat samtalstiden

Personnummer som kunden har knappat in

En eventuell signering av bokning syns här

Klicka här för att skriva en kommentar

Hur många utringningsförsök som gjorts

När bokningen skedde

Klicka här för att ändra något i bokningen

Eventuell anteckning som någon handläggare har gjort

Telefonnummer som kunden kommer bli uppringd på

Tiden som kunden har fått att de ska bli uppringd på

Telefonen indikerar om det är dags att ringa, grön betyder att det är mer än 15 minuter till samtalet skall ringas ut

## Telefonnummertyper

**Telefon**  
[\(3017\)](#)

Indikerar att denna bokning har ett meddelande inspelat, klicka på länken för att din telefon skall ringa upp talsvaret och få meddelandet uppläst

Skulle parenteserna vara borttagna betyder det att någon annan redan har lyssnat av meddelandet

**Telefon**  
(3017)

Detta visas när ett samtal sitter i kö

**Telefon**  
3017

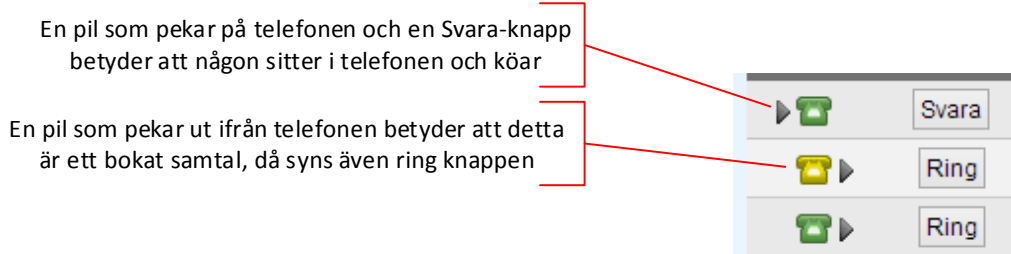
Detta är ett bokat samtal

## Symboler/knappar:

**Svara:** Betyder att någon sitter i telefon och väntar på att få sitt samtal besvarat, personen har fått möjlighet att boka en tid men väntar ändå kvar.

**Ring:** Kunden har bokat en samtalstid

**Lyssna:** Betyder att kunden lämnat ett meddelande men ringde ifrån dolt nummer, klicka på knappen Lyssna för att lyssna på det meddelandet.



## 3. Ringa samtal:

När du klickar på Ring-knappen visas följande ruta

Klicka här om du vill behålla samtalet och göra ett nytt försök senare, kanske blev ej svar eller upptaget till kunden?

Pågående samtal	
Telefonnummer:	0498253017
Personnummer:	1212121212
Ärende:	Övriga
Anteckning:	
Bokad tid:	10:50
Sign:	[ingen]
Senaste status:	Ingen
Kommentar: (max 250 tkn)	

Behålla Avsluta lyckat Avsluta misslyckat Boka ny tid

Klicka här om du vill behålla samtalet och göra ett nytt försök senare, kanske blev ej svar eller upptaget till kunden?

Boka en ny telefontid för kunden

Avsluta samtalet misslyckat, om handläggare anser att samtalet har avslutats misslyckat klicka här

Avsluta samtalet lyckat, om handläggare anser att samtalet har avslutats lyckat klicka här

Inringande kundens telefonnummer

Inringande kundens personnummer

Inringande kundens val av ärende

En handläggares eventuella anteckning

Tiden när bokningen gjordes

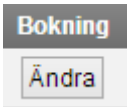
Om någon handläggare har signerat samtalet

Kommentarsfält för samtalet

Tips! Om du inte vill använda musen för att klicka på Ring-knappen, kan du trycka Alt+1 för att ringa det första samtalet i listan, Alt+2 för det andra samtalet osv.

## 5. Ändra bokning

För att redigera en bokning, gå till samtalslistan och klicka sedan på knappen Ändra för aktuell bokning.



Då visas detta formulär:

**Ändra bokning**

Telefonnummer: 0498253017

Personnummer: 1212121212

Ärende: Rådgivning

Anteckning:

Sign: Demo

Tid: [bevakning]  
14:20 (1 st. allmän)  
14:25 (1 st. allmän)  
14:30 (1 st. allmän)  
14:35 (1 st. allmän)  
14:45 (1 st. allmän)  
14:50 (1 st. allmän)  
14:55 (1 st. allmän)  
15:00 (1 st. allmän)  
15:05 (1 st. allmän)  
15:10 (1 st. allmän)

(2013-02-21)

Kommentar (250):

Spara Boka om tid Avboka tid Avbryt

[Boka om till annat svarställe...](#)

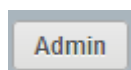
**Annotations:**

- Inringande kundens telefonnummer
- Inringande kundens personnummer
- Ärendet som är valt av kunden vid bokning
- En eventuell anteckning på bokningen
- Om bokningen är signerad av en viss handläggare
- Tillgängliga återstående tider, antalet tillgängliga tider styrs via bemanningschema på svarstället
- Ändra dag
- Skriv in en kommentar på bokningen
- Avbryter redigering
- Avbokar samtalet, kommer markerats som avbokat i historiken
- Om ny tid har valts för återuppringningen då måste man klicka på "Boka om tid"
- Sparar aktuell konfiguration, observera om ny tid har valts måste "Boka om tid" klickas

**Additional note:** Flytta bokningen till ett annat svarställe, du kan bara flytta till svarsställen som du har rättighet att logga in på

## 6. Admin

Klicka på admin i högra hörnet för att nå dina inställningar som handläggare i FlexiTID



Klicka här för att byta lösenord

Klicka här för att se och redigera bemanningen på schemat för dagen

Klicka här för att aktivera tillfälligt stängt

Klicka här för att komma till Admital web

The screenshot shows the 'Administration' section of the Flexi Tid v5.8 web application. At the top, there are navigation links: 'Byt lösenord', 'Bemanning', 'Tillfälligt stängt', and 'Admital Web'. The main content area contains several input fields and checkboxes:

- Anknytning/Telefonnummer:** A text box containing '0498253000'. Callout: 'Inloggad anknytning/telefonnummer'.
- Signatur:** A text box containing 'Demo'. Callout: 'Din signatur, kommer synas i historik och när du har ett aktivt samtal'.
- Antal samtal i listan (0-99) 0=alla:** A text box containing '0'. Callout: 'Hur många samtal som skall visas i samtalslistan'.
- Checkboxes:**
  - Ange anknytning/telefonnummer vid inloggning. Callout: 'Att du varje gång måste ange anknytning/telefonnummer vid inloggning'.
  - Visa historik-länk vid samtalslistan.
  - Visa passerade dagar vid samtalslistan. Callout: 'Länkar visas i FlexiTID web'.
  - Visa antal bokningar vid samtalslistan.
  - Visa när samtal inkom. Callout: 'Visar när ett samtal blev bokat'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'. Callouts for these buttons are: 'Spara eller avbryter redigeringen av handläggaren' and 'Indikerar din version av FlexiTID'.

## Byt lösenord

The screenshot shows the 'Byt lösenord' (Change Password) form. It contains three input fields:

- Befintligt lösenord:** Callout: 'Gamla lösenordet'.
- Nytt lösenord:** Callout: 'Det nya lösenordet'.
- Bekräfta nytt lösenord:** Callout: 'Det nya lösenordet'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'. Callout for 'Spara': 'Spara förändringen'.



## Tillfälligt stängt

Tillfälligt stängt är tänkt att användas för att stänga till för bokning under den angivna tiden, detta är effektivt om det blir ett akut möte eller dylikt.

The image shows a user interface for managing temporary closures. It consists of two main parts: a list of existing closures and a form for creating a new one.

**Top Section: Ny tillfälligt stängt...**

#	Namn	Från	Till
62	Möte	2013-02-19 15:00	2013-02-19 17:00

**Bottom Section: Tillfälligt stängt**

Namn:

Från:

Till:

Buttons:

**Annotations:**

- Klicka här för att skapa en tillfälligt stängt (points to the link 'Ny tillfälligt stängt...')
- Tidigare tillfälligt stängt, klicka på dem för att redigera dem (points to the table row)
- Ange namn på stängningen (points to the 'Namn' input field)
- Till- och från-tid den ska gälla (points to the 'Till' and 'Från' time inputs)
- Spara/avbryt eller verkställ stängningen. När stängningen är verkställd eller sparad får man upp ett alternativ att spela in en personligt ljud, annars kommer systemljudet spelas upp. (points to the 'Spara', 'Avbryt', and 'Verkställ' buttons)

## Bemanning

Ändra bemanning genom att ange hur många som skall vara inloggade en viss tid exempel nedan redigeras detta till 3st handläggare i bemanningen mellan 1600 till 1700

**Bemanningsschema (enligt mall)**

Torsdag - 2013-02-21

<< Föregående Nästa >>

Från:	<input type="text" value="1600"/>
Till:	<input type="text" value="1700"/>
Bemanning:	<input type="text" value="3"/>

**Tillfälligt stängt:**

Dagens schema och bemanning, gröna anger hur många handläggare som skall vara inloggad viss tid. Svarta stapeln anger när det går att ringa in och boka tid. I detta exempel kan man ringa in vid 05:05 och boka första tiden vid 06:00

Tid	Bemanning	Antal
00		
100		
200		
300		
400		
500		
600	■	1
700	■	1
800	■	1
900	■	1
1000	■	1
1100	■	1
1200	■	1