



Flexi Tid Snabbguide för Administratörer

Copyright © 1993-2015 Datatal AB. Med ensamrätt.

1	Inledning.....	3
2	Logga in.....	4
2.1	Starta din Webbläsare och logga in	4
3	Ändra bemanningsschemat.....	5
3.1	Mall.....	5
3.2	Schema	7
4	Ändra samtalslängden	9
5	Lägg till/ta bort en handläggare.....	10
5.1	Användare	10
5.2	Handläggare	12
6	Tillfälligt stängt	14

1 Inledning

Som Flexi TID administratör arbetar du med ett webbgränssnitt för att administrera t.ex. bemanningsschema, handläggare, samtalstider, öppettider mm. Flera administratörer kan logga in och administrera samtidigt.

På följande sidor hittar du bilder och enkla beskrivningar av de olika delarna i webbgränssnittet.

Önskar du mer information angående Flexi Tid kan du läsa mer om det i användarmanualen för AdmiTal web. Den hittar du på första sidan i AdmiTal Web samt på länken "Hjälp" uppe till höger på varje sida i AdmiTal Web.

2 Logga in

2.1 Starta din Webbläsare och logga in

Så snart du anger rätt webbadress kommer du till inloggningssidan. Webbadressen får du av din administratör.



Login	
Login:	robert
Lösen:	••••
OK	Hjälp Glömt lösenord

Skriv in ditt login-namn som du fått av systemansvarig. Skriv sedan in ditt personliga lösenord. **OBS!** Viktigt med gemener/versaler. Kontrollera även vid eventuella inloggningsproblem om du har "CAPS LOCK" intryckt.

Har du glömt lösenordet kan du kontakta systemansvarig eller klicka på "Glömt lösenord" för att komma till AdmiTal Web's beställningstjänst för nytt lösenord.

Är du både handläggare och administratör använder du samma inloggning för båda sidorna.

Du kommer nu till startsidan, vilket är den sida du normalt utgår från när du arbetar med systemet. Till vänster ser du en meny med de olika funktionerna du kan välja att administrera.

3 Ändra bemanningsschemat

Bemanningsschemat anger dels när det är öppet för patient/kund att ringa in och boka en samtalstid och dels när och hur bemanningen planerats in. Normalt öppnar systemet för bokning tidigare än bemanningen startar.

Klicka på "Tidbokning" och sedan "Svarsställe", välj svarsställe i listan till höger om menyn. Nu fälls fler val ut i menyn till vänster, välj "Mall" eller "Schema".

3.1 Mall

"Mall" är ett bemanningsschema som gäller från vecka till vecka, d.v.s. för varje ny vecka som börjar hämtas innevarande veckas bemanning från mallen. Du skall inte arbeta med Mall om du t.ex. sätter bemanningen varje morgon inför en arbetsdag, då du hellre anger detta direkt i "Schemat", dag för dag.

Du ser först en översikt över alla veckans dagar, klicka någonstans på den dagen du vill arbeta med, t.ex. torsdag:

		Mån	Tis	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön
Tid								
0 ⁰⁰								
1 ⁰⁰								
2 ⁰⁰								
3 ⁰⁰								
4 ⁰⁰								
5 ⁰⁰								
6 ⁰⁰								
7 ⁰⁰								
8 ⁰⁰								
9 ⁰⁰								
10 ⁰⁰								
11 ⁰⁰								
12 ⁰⁰								

Du ser nu en större och mer detaljerad bild av Mallen för just måndagar.

flexi

www.datatal.se Innehåll / Tidbokning / Svarställe / Mall / Dag

Support

Mall
Torsdagar

<< Föregående Nösta >>

Bemanning

Från:
Till:
Typ: Allmän bokning
Bemanning:
Verkställ

Tidbokningens öppettider

Från:
Till:
Öppet: Ja
Verkställ

Gröna staplar:
Bemanning för allmän bokning, bredden indikerar hur stor bemanningen skall vara.

Blå staplar:
Bemanning för reserverad bokning, bredden på staplarna indikerar hur stor bemanningen skall vara.

Svart markering:
Tidbokning och kö via Talsvar tillåten.

Gul markering:
Tidbokning via Talsvar tillåten.

Tid	Bemanning	Antal
0 ⁰⁰		
1 ⁰⁰		
2 ⁰⁰		
3 ⁰⁰		
4 ⁰⁰		
5 ⁰⁰		
6 ⁰⁰		
7 ⁰⁰		
8 ⁰⁰		3
9 ⁰⁰		3
10 ⁰⁰		3
11 ⁰⁰		3
12 ⁰⁰		3
13 ⁰⁰		3
14 ⁰⁰		3
15 ⁰⁰		3

Fyll i bemanningen högst upp genom att ange klockslag från och till samt antal Bemanning, klicka sedan på knappen "Verkställ". Vill du ta bort bemanningen för en period ange då bemanning = 0.

Fyll sedan i öppettiderna med klockslag från och till samt ange "Ja" för "Öppet:", klicka sedan på knappen "Verkställ". Vill du stänga en period som är öppet ange då "Nej" för "Öppet:"

Klicka på länken uppe till höger för att bläddra till nästa dag och upprepa tills hela veckan är klar.

Bredden på det gröna fältet ger en bild av bemanningen. Siffran till höger anger antalet. Om antalet varierar under en period (½ timme) anges min och max av antalet inom parantes.

Den svarta markeringen till vänster om klockslagen anger mellan vilka tider patient/kund 6 kan ringa in och boka samtalstid.

3.2 Schema

Till skillnad från "Mall" anger "Schema" bemanningen för specifika datum, grafiskt presenterat exakt på samma sätt som "Mallen". Du ser ovanför schemat vilken period du ser, med veckonummer samt datum. Du kan bläddra framåt/bakåt med länkarna ovanför schemat. Klicka någonstans på den dagen du vill arbeta med, t.ex. torsdag:



www.datatal.se

[Innehåll](#) / [Tidbokning](#) / [Svarställe](#) / [Schema](#)

[Support](#)

[Innehåll](#)

[Användare](#)

[Ljud](#)

[Statistik](#)

[Sök](#)

[Tidbokning](#)

[Meddelanden](#)

[Svarställe](#)

[Egenskaper](#)

[Mall](#)

[Schema ▶](#)

[Samtalslängd](#)

[Handläggare](#)

[Logga ut](#)

Veckoschema vecka19 (enligt mall)
2010-05-10 - 2010-05-16

<< Föregående vecka

Nästa vecka >>

Tid	Mån	Tis	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön
0 ⁰⁰							
1 ⁰⁰							
2 ⁰⁰							
3 ⁰⁰							
4 ⁰⁰							
5 ⁰⁰							
6 ⁰⁰							
7 ⁰⁰							
8 ⁰⁰							
9 ⁰⁰							
10 ⁰⁰							
11 ⁰⁰							
12 ⁰⁰							

Du ser nu en större och mer detaljerad bild av Schemat i detta exempel för just torsdagen den 13 maj 2010.

www.datatal.se

[Innehåll](#) / [Tidbokning](#) / [Svarställe](#) / [Schema](#) / [Dag](#)

Användare

Ljud

Statistik

Sök

Tidbokning

Meddelanden

Svarställe

Egenskaper

Mall

Schema

Dag ▾

Samtalslängd

Handläggare

Logga ut

Support

Bemanningsschema (enligt mall)
Torsdag - 2010-05-13

[<< Föregående](#)
[Nästa >>](#)

Bemanning

Från:
Till:
Typ: Allmän bokning ▾
Bemanning:

Tidbokningens öppettider

Från:
Till:
Öppet: Ja ▾

Gröna staplar:
Bemanning för allmän bokning, bredden indikerar hur stor bemanningen skall vara.

Blå staplar:
Bemanning för reserverad bokning, bredden på staplarna indikerar hur stor bemanningen skall vara.

Svart markering:
Tidbokning och kö via Talsvar tillåten.

Gul markering:
Tidbokning via Talsvar tillåten.

Röd markering:
Svarstället tillfälligt stängt.

Tid	Bemanning	Antal
0 ⁰⁰		
1 ⁰⁰		
2 ⁰⁰		
3 ⁰⁰		
4 ⁰⁰		
5 ⁰⁰		
6 ⁰⁰		
7 ⁰⁰		
8 ⁰⁰		3
9 ⁰⁰		3
10 ⁰⁰		3
11 ⁰⁰		3
12 ⁰⁰		3
13 ⁰⁰		3
14 ⁰⁰		3
15 ⁰⁰		3

Så snart du ändrar något i Schemat försvinner markeringen "(enligt mall)" högst upp. Istället tillkommer en knapp "Återställ" längst ner under texten. Om du vill komma tillbaka till Mallen klicka på "Återställ" så kan du börja från början.

4 Ändra samtalslängden

Tillsammans med bemanningen beräknas "antal samtal per timme" med parametern "samtalslängd". T.ex. 3 handläggare med samtalstid = 5 minuter ger 12 samtal per timme per handläggare, d.v.s. totalt 36 samtal per timme.

Klicka på "Tidbokning" och sedan "Svarsställe", öppna ett svarsställe och klicka på "Samtalslängd" enligt bilden nedan.



Samtalslängd	
Måndag Förmiddag:	5
Måndag Eftermiddag:	5
Tisdag Förmiddag:	5
Tisdag Eftermiddag:	5
Onsdag Förmiddag:	5
Onsdag Eftermiddag:	5
Torsdag Förmiddag:	5
Torsdag Eftermiddag:	5
Fredag Förmiddag:	5
Fredag Eftermiddag:	5
Lördag Förmiddag:	5
Lördag Eftermiddag:	5
Söndag Förmiddag:	5
Söndag Eftermiddag:	5

Spara **Avbryt** **Verkställ**

Du kan ange två olika perioder på dygnet, förmiddag = fram till kl. 12:00, "eftermiddag" = efter kl. 12:00. Du måste ange alla veckans dagar även om tidbokningen inte är öppen t.ex. lördag och söndag. Klicka på "Spara" när du är klar.

5 Lägg till/ta bort en handläggare

För att kunna lägga till en handläggare måste du göra två saker:

1. Lägga upp personen som Användare
2. Länka Användaren som Handläggare till ett eller flera svarsställen

En Handläggare kan tillhöra ett eller flera svarsställen och dessutom vara "global", d.v.s. vara handläggare i samtliga svarsställen i systemet. Vanligast är dock att en Användare är Handläggare i ett enda svarsställe.

5.1 Användare

Välj "Användare" i menyn till vänster, därefter klicka på "Ny användare" du ser nu ett tomt formulär:

The screenshot shows the AdmiTal web interface. The top header has the 'flexi' logo on the left and 'AdmiTal' on the right, with a search bar and a 'Hjälp' link. The left sidebar contains a menu with 'Innehåll', 'Användare', 'Ljud', 'Statistik', 'Sök', 'Tidbokning', and 'Logga ut'. The 'Användare' menu item is selected, and a sub-menu is visible with 'Användare', 'Login', 'Data', 'Telefon', 'Länkar', 'Röstbrevlåda', and 'Bild'. The main content area is titled 'Användare' and contains a form for creating a new user. The form fields include: 'Efternamn:', 'Förnamn:', 'e-post:', 'Företag:' (pre-filled with 'Datatal AB'), 'Anknytning:', 'Schema' (dropdown menu with '[ingen]' selected), 'Text språk:' (dropdown menu with 'Svenska' selected), and 'Tal språk:' (dropdown menu with 'Föregående' selected). There are checkboxes for 'Kalenderkoppling' and 'Meddelandelampa'. At the bottom right of the form are three buttons: 'Spara', 'Avbryt', and 'Verkställ'. The footer of the page reads 'Copyright©1996-2010 Datatal AB. All rights reserved - v5.6'.

Du skall fylla i följande under fliken "Användare":

1. Efternamn
2. Förnamn
3. E-post (om det är en administratör du lägger upp)

Under fliken "Login":

1. Användartyp (ange Handläggare eller TID Admin)
2. Användar-ID (det inloggningsnamn användaren skall använda)
3. Lösen

flexi AdmiTal

Sök Hjälp

www.datatal.se Innehåll / Användare / Ny användare

Innehåll

Användare

Ny användare ▶

Spara

Ljud

Statistik

Sök

Tidbokning

Logga ut

Användare

Login

Data

Telefon

Länkar

Röstbrevlåda

Bild

Login

Användartyp: TidAdmin

Användar-ID: admin

Domännamn:

Lösen:

Login: OK

Spara Avbryt Verkställ

Copyright©1996-2010 Datatal AB. All rights reserved - v5.6

Klicka på "Spara" när du är klar.

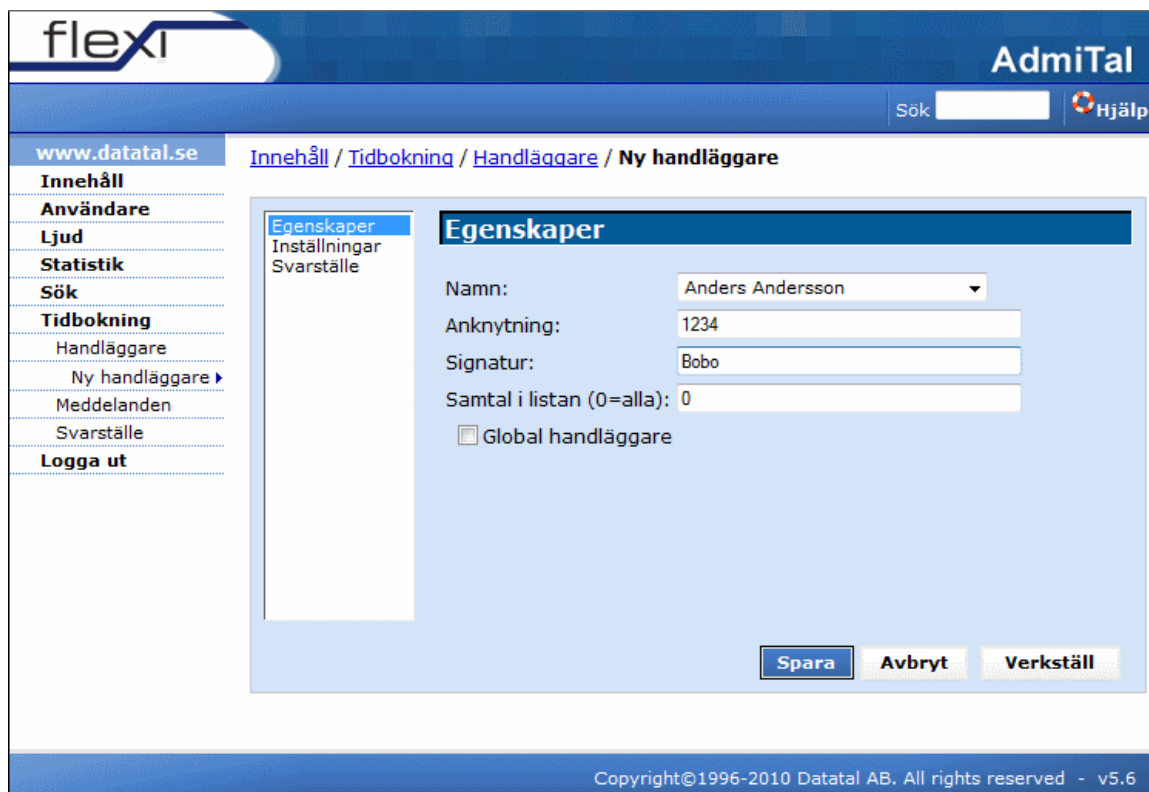
5.2 Handläggare

När du lagt upp "Användaren" går du till "Tidbokning" för att länka den till ett eller flera svarsställen.



Efternamn	Förnamn	Ankn	Sign	Global
Geitz	Göran	1234	GGz	Ja
Hermansson	Kim	1234	KH	Ja
Holmqvist	Robert	1234	RH	Nej
Kalström	Erik	1234	Erik	Nej
Karlsson	Mats	1234	MK	Ja
Merk	Patrik	1234	PM	Nej
Valinder	Janne	1234	JV	Ja

Klicka sedan på "Ny handläggare". Välj Användare från rullistan, fyll i "Anknytning" och "Signatur", klicka sedan på "Verkställ" innan du går till nästa flik.



Egenskaper

Namn: Anders Andersson

Anknytning: 1234

Signatur: Bobo

Samtal i listan (0=alla): 0

☐ Global handläggare

Spara Avbryt Verkställ

Klicka sedan på fliken "Inställningar", fyll i samtliga kryssrutor:

The screenshot shows the 'flexi AdmiTal' web interface. The top navigation bar includes the 'flexi' logo, 'AdmiTal', a search box, and a 'Hjälp' link. The left sidebar contains a menu with items like 'Innehåll', 'Användare', 'Ljud', 'Statistik', 'Sök', 'Tidbokning', 'Handläggare', 'Ny handläggare', 'Meddelanden', 'Svarställe', and 'Logga ut'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Innehåll / Tidbokning / Handläggare / Ny handläggare'. Below this is a sub-menu with 'Egenskaper', 'Inställningar' (selected), and 'Svarställe'. The 'Inställningar' section contains a list of settings, all of which are checked: 'Ange anknytning vid inloggning', 'Visa historik-länk vid samtalslistan', 'Visa passerade dagar vid samtalslistan', 'Visa antal bokningar vid samtalslistan', 'Visa när samtal inkom', and 'Tillåt logga in som passiv handläggare'. At the bottom of the settings section are three buttons: 'Spara', 'Avbryt', and 'Verkställ'. The footer of the page reads 'Copyright©1996-2010 Datatal AB. All rights reserved - v5.6'.

Gå vidare till fliken "Svarställe", välj ett svarsställe från rullistan och klicka på knappen "Lägg till", varvid svarsstället läggs till i listan ovanför. Upprepa om Handläggaren skall tillhöra fler svarsställen, klicka sedan på knappen "Spara".

The screenshot shows the 'flexi AdmiTal' web interface, specifically the 'Svarställe' (Response Place) page. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The left sidebar menu is also the same. The breadcrumb trail is 'Innehåll / Tidbokning / Handläggare / Redigera'. The sub-menu in the main content area shows 'Egenskaper', 'Inställningar', and 'Svarställe' (selected). The 'Svarställe' section has a heading 'Svarställe:' followed by a large empty text area. Below this text area is a 'Radera' button. At the bottom of the section is a dropdown menu currently showing 'Support' and a 'Lägg till' button. At the very bottom of the page are four buttons: 'Spara', 'Avbryt', 'Radera', and 'Verkställ'. The footer reads 'Copyright©1996-2010 Datatal AB. All rights reserved - v5.6'.

6 Tillfälligt stängt

Att stänga tidbokningen tillfälligt innebär att den inringande får höra en unik inspelad hälsning just för den perioden. Så snart du gör en tillfälligt "stängperiod" tas automatiskt all bemanning bort för perioden och istället för svart markeras perioden med rött i schemat.

För att lägga in en tillfällig stängning behöver du göra två saker;

- Ange perioden för tillfälligstängt
- Spela in en hälsning för perioden

Som administratör kan du välja att lägga in en tillfälligt stängt period från både handläggare webben och AdmiTal Web. För handhavande från handläggarewebben se hjälp i denna. I AdmiTal Web klickar du på "Tidbokning" i menyn till vänster sedan "Svarsställe". Välj sedan "Tillfälligt Stängt" sedan länken "Ny...", du får nu upp ett tomt formulär, ange ett namn, ett från- och ett till-datum samt klockslag. Du kan skriva in ett datum alternativt använda den inbyggda kalendern.

The screenshot shows a web form titled "Ny" (New) with a blue header. It contains the following fields: "Namn:" with the text "Tillfälligt stängt", "Från:" with date "2007-06-18" and time "18:48", and "Till:" with date "2007-06-18" and time "19:48". Each date field has a small calendar icon. At the bottom, there are three buttons: "Spara" (Save), "Avbryt" (Cancel), and "Verkställ" (Apply).

Klicka på "Verkställ" för att spara och kunna fortsätta att spela in en hälsning.

The screenshot shows a web form titled "Redigera" (Edit) with a blue header. It contains the following fields: "Namn:" with the text "Tillfälligt stängt", "Från:" with date "2007-06-18" and time "18:48", and "Till:" with date "2007-06-18" and time "19:48". Each date field has a small calendar icon. Below these is a "Hälsning:" field with the text "Inte inspelad" and a "Spela in" (Record) button. At the bottom, there are four buttons: "Spara" (Save), "Avbryt" (Cancel), "Radera" (Delete), and "Verkställ" (Apply).

Klicka sedan på knappen "Spela in", din telefon skall ringa och när du svarat kan du välja på att lyssna eller spela in. Tryck # på din telefon för att avsluta, du kan sedan lyssna innan du lägger på luren.

Redigera

Namn:

Från:

Till:

Hälsning: **Inspelad** - längd: 14 sekunder

Efter att du spelat in ser du hur många sekunder inspelningen blev och knappen "Spela in" har ändrats till "Spela om/lyssna".

För att kontrollera den tillfälliga stängningen kan du gå till Schemat, du ser markeringen med rött samt en länk till stängningen. Om du klickar på länken kan du titta/ändra utan att gå omvägen via menyn. Du ser även alla tillfälliga stängperioder från veckoöversikten, längst ner under schemat.

