

## FAQ för Solus BC / RingUP ME

1. Hur kopplar jag ett samtal från mobilen utan tillgång till Solus Mobile appen?
2. Hur kopplar jag ett samtal från Solus Mobile appen?
3. Hur kopplar jag ett samtal från min systemtelefon (SIP)?
4. Kan jag få samtalsstatistik ur SolusBC?
5. Erbjuder Com7 svarsservice?
6. Hur ändrar jag ett röstmeddelande i Solus?
7. Kan min kalender styra min hänvisning i SolusBC?
8. Vilken röstbrevlåda ska jag använda – den i mobilen eller den i växeln?
9. Går hänvisningen tillbaka till tillgänglig per automatik?
10. Hur ändrar jag min hänvisning i SolusBC?
11. Erbjuder Solusväxeln konferensmöjligheter?
12. Kan jag som användare administrera och göra ändringar som rör min anknytning?
13. Kan man sätta ett samtal som vänt på någon som pratar i telefon?
14. Varför ringer inte min softphone när min mobil är avstängd?
15. Vad är MEX?
16. Vad består en Solusväxel av?
17. Hur gör jag för att ansluta mina mobiler till Solus växel?
18. Krävs detta jag har en internetanslutning för att Solus växel ska fungera?
19. Vårt företag använder Skype for Business (Lync) – stödjer ni det?
20. Vilka olika telefontyper erbjuder SolusBC?

Help and Support

[Help Desk](#)

[Homepage](#)

## 1. Hur kopplar jag ett samtal från mobilen utan tillgång till Solus Mobile appen?

Du kan koppla samtal med samtliga typer av mobiler inklusive Android och iPhone telefoner i systemet. Under ett pågående samtal trycker du bara \*#\* (stjärna fyrkant stjärna). Då får du en talad meny som guidar dig till hur du kopplar samtalet vidare med hjälp av knappsatsen i din mobil. Glöm inte slå anknynings- eller telefonnummer du skall koppla till samt avsluta med #.

## 2. Hur kopplar jag ett samtal från Solus Mobile appen?

Inne i Solusappen, trycker du och håller in den kontakt du vill koppla till för att nå koppla-menyn.  
Tryck sedan på knappen Koppla / Transfer.

## 3. Hur kopplar jag ett samtal från min systemtelefon (SIP)?

Genom Solus SIP kan du naturligtvis koppla samtal. I de flesta fall arbetar Solus kunderna idag med telefonen SNOM 300-821, där skiljer sig förfarandet något så för att på enklaste sätt lära sig detta går användaren in på sin personliga hemsida "mina sidor" och på första sidan finner man en snabbguide för just detta.

## 4. Kan jag få samtalsstatistik ur SolusBC?

SolusBC har en rapporteringsfunktion, kallad Reports, där det finns möjlighet till statistik, både för inkommande och utgående samtal.

Reports finns i två varianter; Bas samt Plus.

I Bas finns det fördefinierade rapporter som du kan välja mellan för att få en grafisk bild av era samtal.

I det fallet man som kund önskar arbeta löpande och djupare med statistikuppföljning på inkommande och avgående trafik rekommenderar vi Plus. Plus ger er tillgång till att bygga egna statistikmallar, schemalägga automatiska utskick av statistiken samt att även få ut rådata för att kunna skapa egna grafer i exempelvis Excel. Kontakta din säljare på Com7 för närmare information och prisförslag.

## 5. Erbjuder Com7 svarsservice?

Absolut! Com7 är mycket stolta att erbjuda er som kund en skräddarsydd svarsservice som kan innehålla allt från 1 timmes telefonpassning till 24/7 full svarsservice. Då vi är väldigt flexibla så kan vi forma tjänsten precis efter era önskemål.

Tjänsten kan till exempel innebära att samtalen kopplas till svarsservice som tar ett meddelande åt er, till mer integrerade lösningar där dessa ser status på den det ringt till och mer agerar som en telefonist åt företaget. Vår statistiktjänst finns även integrerad med vissa svarstjänster vilket gör att ni även kan följa upp er svarsservice statistik kring samtalen. Om du är intresserad eller vill beställa tjänsten, så kontakta en av våra säljare. Förutom telefoni svarsservice erbjuder vi även webb-chat och email svarsservice.

## 6. Hur ändrar jag ett röstmeddelande i Solus?

Ni ringer upp er växels specifika nummer för röstsystemet (kontakta din administratör eller Solus för numret). Ringer du från ett MEX-abonnemang, softphone eller sip telefon, så kan du antingen slå hela telefonnumret eller det 3-4 siffrigt kortnummer för detta. När röstmenyn startar avbryt med 0, därefter följer du menyn;

2 - För att lyssna på inspelade meddelande

4 - Lyssna på personlig hälsningsfras

5 - Spela in personlig hälsningsfras

Detta är några av de vanligaste kommandon. På mina sidor under inkorg finner du ytterligare information kring röstsystemet alternativ. Du kan också se SolusBC snabbguide.

## 7. Kan min kalender styra min hänvisning i växeln?

Ja. Vi erbjuder en exchangekoppling vilket möjliggör att växeln tittar på det som finns i kalendern för att automatiskt sätta hänvisningen i växeln till exempelvis möte. Du kan själv välja om din kalenderhändelse ska "fångas upp" av växeln eller inte. Kontakta din säljare om du är intresserad av funktionen eller vill beställa.

## 8. Vilken röstbrevlåda ska jag använda - den i mobilen eller den i växeln?

I Solusväxeln, så ingår det en röstbrevlåda till din anknytning så att folk har möjlighet att lämna meddelanden till dig.

Vissa operatörer erbjuder även en röstbrevlåda på ditt mobilabonnemang även när du är MEX-ad.

Vi rekommenderar dig att du stänger av röstbrevlådan hos din operatör och endast använder den som finns i Solus. Detta för att det lätt blir förvirrande med två röstbrevlådor. Solus röstbrevlåda blir även fullt integrerad med våra tjänster för exempelvis hänvisning vilket ger dig möjlighet att använda denna i kombination med röstbrevlådan även för ditt mobilnummer.. Kontakta din operatör för att stänga av din röstbrevlåda på ditt mobilabonnemang.

## 9. Går hänvisningen tillbaka till tillgänglig per automatik?

Hänvisningen går tillbaka automatiskt till status "Tillgänglig", när en sluttid har passerat om er administratör ställt in ert system så. Vid sluttid får användaren en fråga i mobilen om hänvisningsvalet skall fortlöpa eller om användaren önskar vara tillgänglig.

Hänvisningen kan sättas från både softphone, mobil, uppringd meny eller via webben.

Om ni vill ändra hur ert system är satt att fungera idag hör av er till er administratör av systemet.

## 10. Hur ändrar jag min hänvisning i SolusBC?

SolusBC har idag 9 standardiserade hänvisningsalternativ, från VAB till möte, semester mm. De olika alternativen kan du fritt ändra mellan från samtliga gränssnitt i lösningen (softphone, mobil, sip). Från Softphone har du ett visuellt gränssnitt att göra ändringen, likaså på "appen" till Iphone och android samt via webben. Från icke "smartphones" och sip-telefoner kan du alltid ringa ett förinställt telefonnummer, vanligtvis 555 för att nå den talade röstmeny som systemet innehåller och där du kan hantera din hänvisning.

## 11. Erbjuder Solusväxeln konferensmöjligheter?

Ja! I växeln finns en fullt integrerad konferensbrygga vilket gör att ni slipper komma ihåg extra telefonnummer och boka konferenser via ett 3e system. Ni bokar enkelt konferenser direkt i er Softphone eller mobilappen.

## 12. Kan jag som användare administrera och göra ändringar som rör min anknytning?

Samtliga användare i SolusBC har ett personligt webbgränssnitt "mina sidor" som du når via exempelvis din softphone eller inloggning på <https://bc.solus.se>

På din personliga sida kan du göra vissa ändringar som rör just din anknytning samt finna ytterligare information kring systemet såsom exempelvis bruksanvisningar.

## 13. Kan man sätta samtal på vänt på någon som pratar i telefonen?

Ja, man kan aktivera "samtal väntar" för alla typer av telefoner (Softphone, SIP och Mobil). Som standard kopplas dock samtalet till din röstbrevlåda när du är upptagen i telefon. Kontakta Solus Support om du vill ändra detta. Du kommer då istället få en "påknackningston" med information om den som ringer till dig, där du då kan välja att svara på samtalet (och sätta den du pratar med på vänt) eller avvisa samtalet.

## 14. Varför ringer inte min softphone när min mobil är avstängd?

När någon ringer på ditt fasta telefonnummer kopplar systemet ut samtalet till softphone och din mobiltelefon samtidigt. Om din mobiltelefon är avstängd kommer samtalet gå direkt till röstbrevlådan för användaren. För SolusBC sker omstyrning mot röstbrevlåda med sådan hastighet att softphone inte hinner få samtalet uppkopplat.

Lösningen på detta är att lägga mobilen med viss fördröjning kontra uppringningen på softphone, inställningar för detta kan Solus Helpdesk hjälpa till med alternativt i kundens admingränssnitt.

## 15. Vad är MEX?

MEX står för Mobile Extension (mobil anknötning). Detta är en mobil abonnemangsform som gör din mobiltelefon fullt integrerad med Solusväxeln. Du får funktionalitet att visa fastnät nummer, ringa på fastnätstaxa m.m. Samt att ni får presence på alla i företaget oavsett om denna ringer från mobilen eller det fasta numret. Detta underlättar för hela företaget då man ser om man ska koppla ett samtal till en person som är ledig i telefon. Vi samarbetar idag med alla de fyra stora mobiloperatörerna, samt några till, där alla kan erbjuda MEX tillsammans med Solus växel.

## 16. Vad består en Solusväxel av?

SolusBC är en molbaserad telefonlösning som förser kunderna med önskad växelfunktionalitet. Tekniken bygger på mjukvara från svenska företaget Telepo, vilket idag ägs av Mitel, en av världens största tillverkare av växelsystem. Detta gör att du som kund kan vara trygg i att lösningen utvecklas av en svensk gren för svenska funktioner och krav, samtidigt som kontinuitet och stabilitet och vidareutveckling garanteras av Mitels muskler och ekonomi.

## 17. Hur gör jag för att ansluta mina mobiler till Solus växel?

För att fullt integrera era mobiltelefoner (MEX), så behöver ni teckna ett avtal med berörd operatör. Kontakta en av Solus säljare för mer information.

## 18. Krävs det att jag har en internetanslutning för att Solus växel ska fungera?

Om du bara kommer använda mobiltelefoner så behövs inte detta, men de allra flesta företag vill även ha Softphones och/eller systemtelefoner. Om du använder Softphones eller systemtelefoner, så räkna med att varje samtal tar 100 Kbit/s i anspråk. Dvs. 10 samtal tar ca 1Mbit/s. Av din kapacitet. Tänk på att du även måste ha kapacitet till din vanliga Internettrafik såsom era system, mail osv. Utöver Internetanslutningen är det också viktigt att infrastrukturen (såsom nätverk, switchar mm) klarar av att hantera telefontrafiken.

## 19. Vårt företag använder Skype for Business (Lync) - stödjer ni det?

Ja. Vi har fullt stöd för Skype for Business och Lync. Med vår integration så får du möjlighet att ringa och ta emot samtal både från fastnumret och mobilnumret via Skypeklienten och även få Presence att fungera ihop med växeln.

## 20. Vilka olika telefontyper erbjuder Solus?

Solus har 4 grundläggande telefontyper som du kan använda för att ringa med:

Mobiltelefon - Android- och Iphone finns det appar till för att du ska kunna få alla växelfunktioner i mobilen, men även övriga mobiler fungerar att ringa och ta emot samtal från.

Softphone - Vår telefon i datorn som möjliggör inte bara samtal, utan även chat, boka möten, köinloggning mfl. Nyttiga funktioner. Softphone fungerar på Windows och Mac os X

Bordstelefon (SIP) - Traditionella telefoner som står på skrivbordet. Vi har alltifrån enklare modeller till avancerade med touchskärm och färgdisplay.

Bärbar telefon (Dect) (SIP) - Ett bra alternativ om mobiltäckningen är sämre, men man ändå behöver kunna röra på sig. Vi har alltifrån enkla lösningar till sk. Multicellsystem, där man täcker stora områden exempelvis lager på flera tusen kvadratmeter. Vi erbjuder även telefoner som klarar håra miljöer och som är IP-klassade.