

Guide: Kom godt i gang med Business Connect Selvbetjening

Hvad kan du på selvbetjeningen?

Med Stofa Erhvervs selvbetjening til Business Connect får du overblik og kontrol over din professionelle telefoniløsning:

- Du kan følge dit forbrug detaljeret – tæt på realtid og tilbage i tiden
- Du kan se hvordan dine telefoni-indgange benyttes, f.eks. ventetid på en kø mv.
- Du kan administrere dine mobilabonnementer

Vær opmærksom på, at det kun er Business Connect abonnementer, der er tilgængelige.

Adgang til selvbetjeningen

Du logger ind på selvbetjeningen via Stofa Erhvervs [Min Side](#).

For at logge på skal du bruge dit kundenummer og din PIN-kode. Begge dele finder du på dine fiberfakturaer. Har du ikke en regning ved hånden, kan ringe til Erhvervskundeservice på 8830 3080 (tast 2) og få oplysningerne.

Navigation

I topmenuen vælger du, hvad du vil se mere om. Undermenuen viser dig en oversigt med mulighederne.

Forbrugsrapport

Her får du en oversigt over hele dit Business Connectengagement. Du kan f.eks. se eventuelle udsving i dine regninger gennem de sidste måneder.

Du kan se omkostninger for alle dine mobilabonnementer, og klikker du på et mobilnummer, kommer du direkte til administration af mobil-abonnementet.

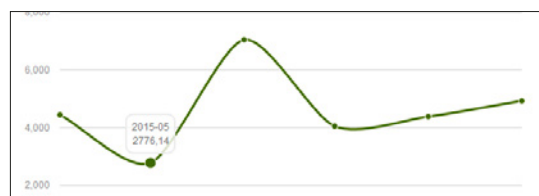
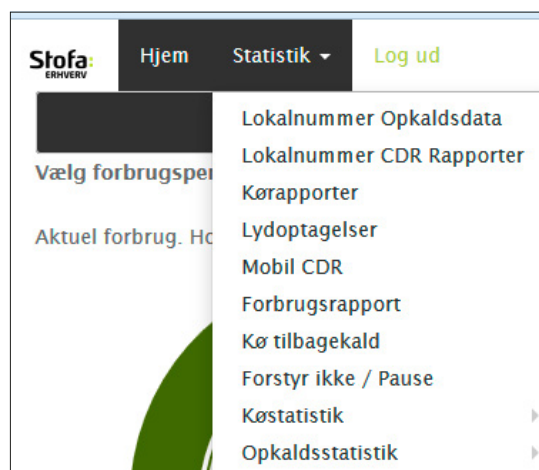
Du kan også se alle dine "Lokalnumre", som svarer til dit fastnetabonnement samt opkaldsdata for dit fastnet taleforbrug.

Øverst på siden vælger du hvilken måned, du vil se data for.

Lokalnummer opkaldsdata

Her kan du lave en kaldspecifikation for både ind- og udgående opkald, samt se hvilken pris du eventuelt har betalt for kaldet. Du kan filtrere på numre og lokalnumre i søgefeltet og eksportere det til Excel. Husk at trykke "Genindlæs" når du ændrer forudsætninger.

Bemærk: hvis du ser et nummer, du ikke ejer på listen, skyldes det at nummeret har ringet til et nummer i din løsning og er blevet viderestillet eller omstillet.



Lokalnummer CDR rapporter

Her finder du overordnede statistikker på hvor mange samtidige kald, der er ført på din løsning, antal opkald og gennemsnitlig samtaletid.

Kø-rapporter

Her ser du detaljerede informationer om dine kø'er. Du kan se time-for-time og måned-for-måned statistik. Du kan også se hvilke agenter, der tager kaldene og gennemsnitlig samtale- og svartid. Dette er nyttigt værktøj, hvis du vil optimere dine telefonindgange.

Mobil CDR

Her kan du lave en detaljeret kald-specifikation for dine mobilnumre.

Kø tilbagekald

Når kø-tilbagekald er aktiv, kan du se hvilke numre, der har forladt din kø, så du har mulighed for at ringe tilbage og give dine kunder den bedste service.

Lydoptagelse

Hvis du abonnerer på tjenesten "Business Recorder" optages alle ind- og udgående samtaler. Her får du nem adgang til at se og aflytte opkaldene.

Køstatistik og Opkaldsstatistik

Her finder du aggregerede statistikker for dine kø'er og opkald.

Mobiladministration

Når du har klikket på et mobilnummer under Forbrugsrapporten, får du adgang til en række mobilspecifikke funktioner:

Forbrug

Her ser du aktuelt forbrug for et mobilabonnement samt information om priser på abonnementet og tillægsabonnementer.

Du vil også se historiske udsving på omkostninger, der er forbundet med et abonnement.

Abonnementer

Her finder du informationer om ICC, PIN og PUK-koder for mobilnummeret.

Du kan også sætte opkaldsgrænser og Speed Stop grænser, hvor tale og data afbrydes efter en valgt mængde er nået.

Bemærk: der kan gå op til 4 timer fra grænsen er nået til systemet når at lukke.

Endelig kan du tilmelde og framelde tillægsabonnementer. Alle ændringer af tillægsabonnementet sker fra 1. dag i den aktuelle måned.

Optioner

Her kan du tilmelde og afmelde specifikke optioner for mobilnummeret. Det kan f.eks. være om nummeret må være optaget i telefonbogen eller om roaming er tilladt på data eller tale.

| | | | | |
|---------|--------------|----------|------|---------|
| Forbrug | Abonnementer | Optioner | Køer | Profile |
|---------|--------------|----------|------|---------|

| Abonnement | Antal |
|---------------------|----------|
| Datapakke 2GB | 1 |
| Fri tale | 1 |
| Mobil (3t og 100MB) | 1 |
| Forbrug | Antal |
| Q Data | 81.93 MB |
| Q SMS | 5 stk. |
| Q Telefoni | 01:39:27 |

Du kan spærre et SIM-kort, samt bestille et nyt SIM-kort (hvis det nuværende er blevet væk).

Du kan også slå auto-opgradering fra, hvis du ikke længere ønsker automatisk opgradering til det mest økonomiske fordelagtige tillægsabonnement.

Køer

Her kan du indmelde mobilnummeret i en kø, samt se status på en given kø.

Profil

Her kan du administrere staminformation om mobilnummeret. Du kan opdatere navn og adresse, hvis du i detaljer vil have noteret en given adresse på nummeret. Det er også muligt at ændre email adressen for både brugen og administratoren af mobilnummeret.

Ved at ændre Opkald ID får du mulighed for at vise f.eks. brugerens fastnetnummer i stedet for mobilnummeret, når brugeren ringer ud.

Bemærk: dette gælder kun opkald, og ikke SMS/MMS. Vi kan desværre ikke garantere funktionaliteten, når du bruger mobilen i udlandet.

Hvis du skriver et navn/information i feltet "Faktura tekst", vil den tekst blive vist i "Forbrugsoversigt" samt på dine fakturaer.

Du kan også oprette og tilknytte medarbejdere til mobilnummeret. Brug staminformationerne under Medarbejdere i App'en til mobiltelefonen og PC-omstilling.