

Reservrutiner – Aurora teleQ

Det här dokumentet beskriver era reservrutiner för Aurora teleQ och allt du behöver veta om det uppstår problem i er Aurora teleQ. Det finns ett enkelt flöde - följ stegen i dokumentet för att få information om vad du kan göra.



1. Felsökningsguide

Här finns de vanligaste felen med lösning:

Hur vet jag om Aurora teleQ har driftstörningar?

Kolla din jobbmejl. Aurora Innovation skickar e-post till alla Aurora teleQ-användare vid större driftstörningar.

Hur startar jag Aurora teleQ?

Du ska ha en ikon på datorn. Har du ingen ikon startar du webbläsaren och går in på www2.teleqone.com.

Fungerar inte det, gå in på valfri hemsida för att se om du har internet. Notera att det bör vara en ny sida som inte har lagrats i datorns cacheminne.

Kommer du in på hemsidan? Kontakta vår support.

Kommer du inte in? Kontakta din IT-support.

Jag har glömt mitt lösenord

På inloggningssidan för Aurora teleQ klickar du på *Glömt lösenord* och följer instruktionerna. Kvarstår problemet kontakta din Aurora teleQ-administratör eller vår support.

Jag kan inte ta samtal/ringa från Aurora teleQ

Klicka på *Mina inställningar* i Aurora teleQ och säkerställ att det står rätt arbetstelefonnummer. Din arbetstelefon får inte ha några hänvisningar. Prova även att ringa till din arbetstelefon från en annan telefon. Kommer du inte fram? Kontakta Telefonisupport. Kommer du fram? Kontakta vår support.

Man kommer inte fram när man ringer till oss

Ring på ert servernummer för Aurora teleQ. Kommer du fram? Kontakta Telefonisupport. Kommer du inte fram? Kontakta vår support.

2. Reservrutiner

Det här kan du göra själv innan du kontaktar support:

Jag kan inte ta samtal/ringa från Aurora teleQ

Reservrutin: Ring samtal manuellt

Istället för att klicka på *Ring* i Aurora teleQ så slår du numret för hand på din telefon och ringer. Tryck på *Klar* i Aurora teleQ när du lagt på.

Jag kan inte lyssna på inspelade meddelanden

Reservrutin : Lyssna i datorns högtalare

Klicka på *Mina inställningar* i Aurora teleQ och under *Lyssna på meddelande* byter du ut *Telefon* mot *Webbläsare*. Se även nedan för mer info om telefon.

Jag kan inte starta Aurora teleQ

Reservrutin 1: Testa gå in på en annan webbsida för att säkerställa att du har internetuppkoppling.

Reservrutin 2: Testa att logga in på Aurora teleQ via 3G/4G. Fungerar det inte kontakta vår support.

Reservrutin 3: För att beställa en fax-kopia av dina samtal. Ring 010-490 48 14 och följ instruktionerna:

- Mata in ditt Aurora teleQ-ID, avsluta med #.
- Tryck 1 för att skicka samtalslistan via fax - Ditt fax har nu skickats.
- Tryck 2 för att lyssna på röstmeddelanden - Tryck in meddelandets ID-nr, avsluta med #.
OBS! Röstmeddelande-ID finns på faxlistan. Listan behöver uppdateras då och då vid längre stopp.

Reservrutiner – Aurora teleQ

Att tänka på: Det är viktigt att det här dokumentet finns utskrivet utanför Aurora teleQ, så att den finns tillgängligt den dag ni behöver det. Kontrollera att dokumentet uppdateras en gång per år för att säkertsälla att innehållet är aktuellt.

3. Kontakt

Fyll i de viktigaste kontaktuppgifterna nedan

Verksamhet	
Verksamhetsnamn	
Telefonnummer för patienter	
Aurora teleQ-administratör på er enhet	
3G/4G- lösning	
Ert faxnummer (måste läggas in i Aurora teleQ)	

Aurora teleQ	
Servernummer Aurora teleQ	
Ordinarie webbadress	
Alternativa webbadresser	
Support Aurora teleQ	
Aurora teleQ-ID	

Telefoni/IT	
Teleoperatör/Telefonisupport	
Växelleverantör/Växelsupport	
IT-support	