



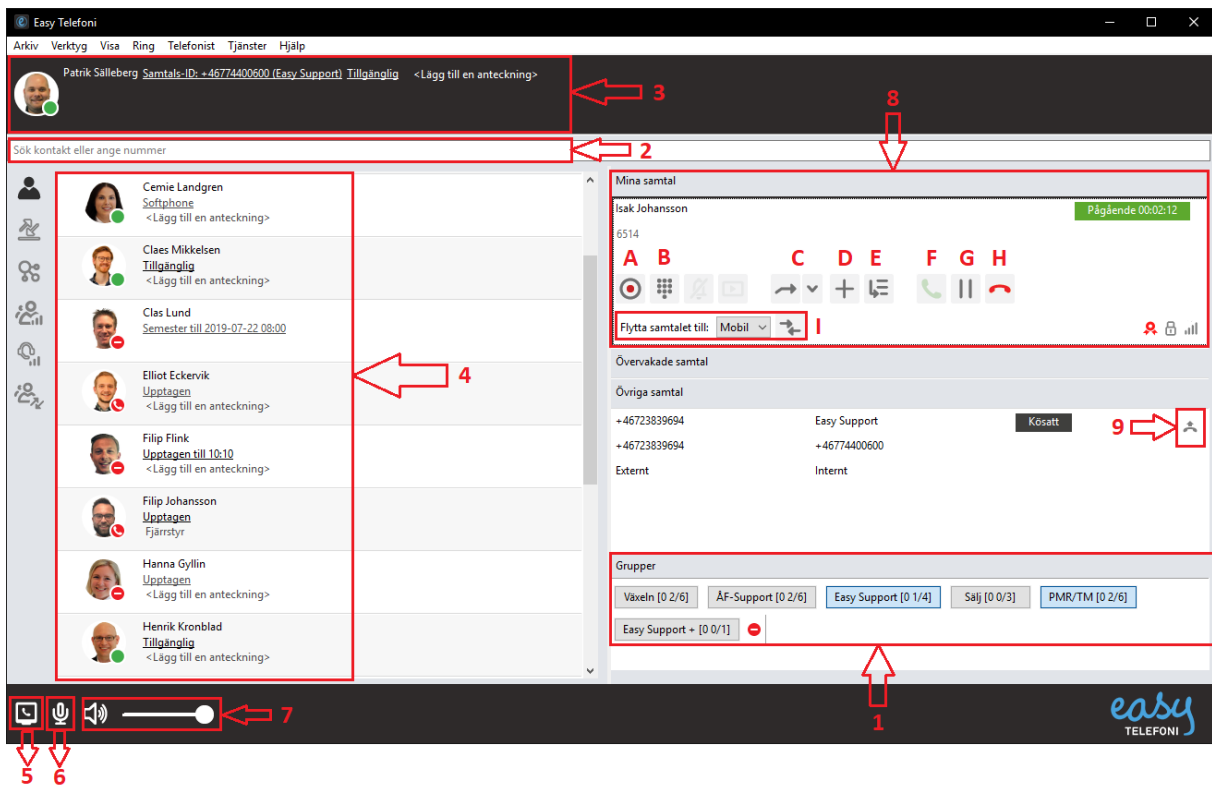
Manual för Softphone

Innehållsförteckning

- 1. Överblick Softphone**
- 2. Ringa med Softphone**
 - 2.1 Ringa genom att slå telefonnummer**
 - 2.2 Ringa från dina kontakter**
 - 2.3 Återuppringning via Samtalshistorik**
 - 2.4 Besvara inkommande samtal**
 - 2.5 Väntkoppla pågående samtal**
 - 2.6 Trepårtssamtal**
- 3. Koppla samtal**
 - 3.1 Övervakad koppling**
 - 3.2 Direktkoppling**
- 4. Plocka upp andras samtal**
- 5. Hänvisa dig / Ändra aktivitet**
- 6. Ändra Roll / Samtals ID (nummervisning)**
 - 6.1 Ändra Roll**
 - 6.2 Ändra Samtals ID**
- 7. Röstbrevlådan**
- 8. Spela in samtal**

1. Överblick Softphone

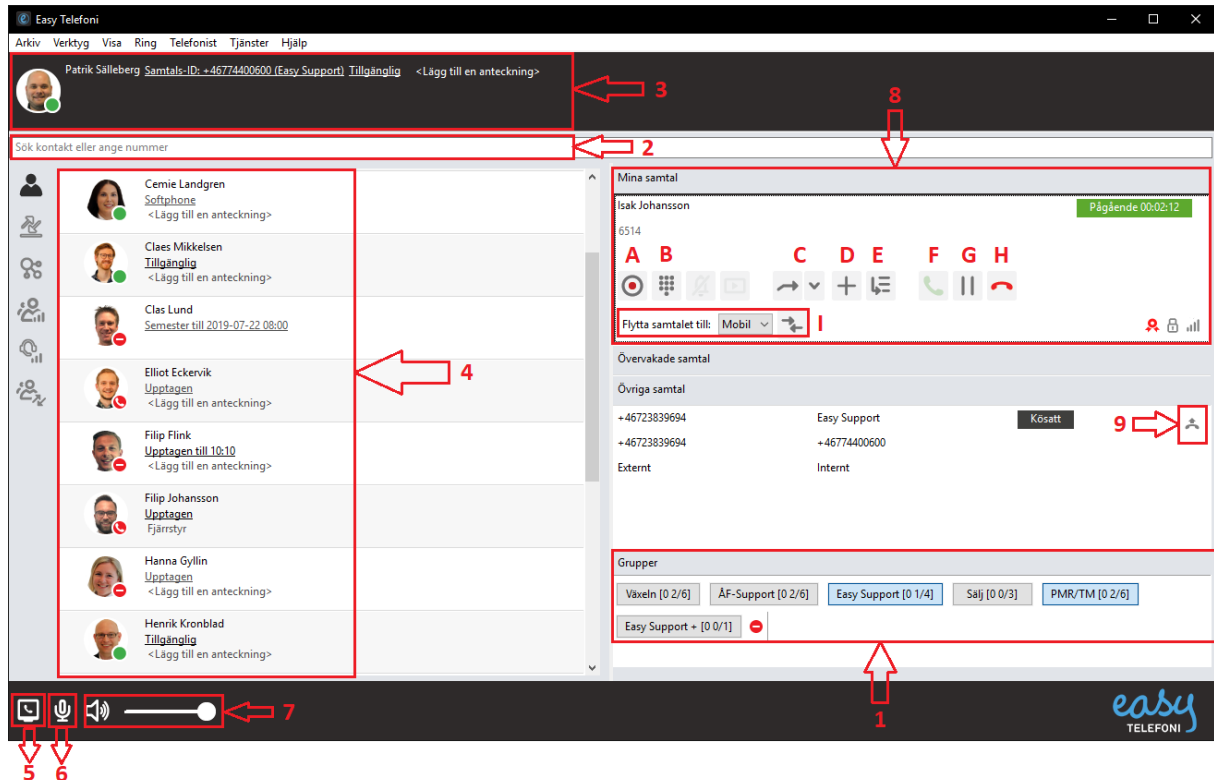
På bilden nedan visas "Telefonistvy" som du ställer in via "Visa" meny



1. Logga in och ut ur avancerade svarsgrupper med köfunktionalitet (ACD)
2. Kombinerad sökruta och fält för att ange externa telefonnummer
3. Kombinerat fält för information för bland annat missade samtal och röstmeddelanden, samt för att ändra hänvisning och ange personlig notering
4. Kontaktlista, här finner du snabbknappar för att ringa, chatta, maila eller smsa till en kollega
5. Välj vilken enhet som utgående samtal ska göras via
6. Stäng av ljudet på microfonen
7. Växla mellan olika ljudinställningar

Fortsättning – Överblick Softphone

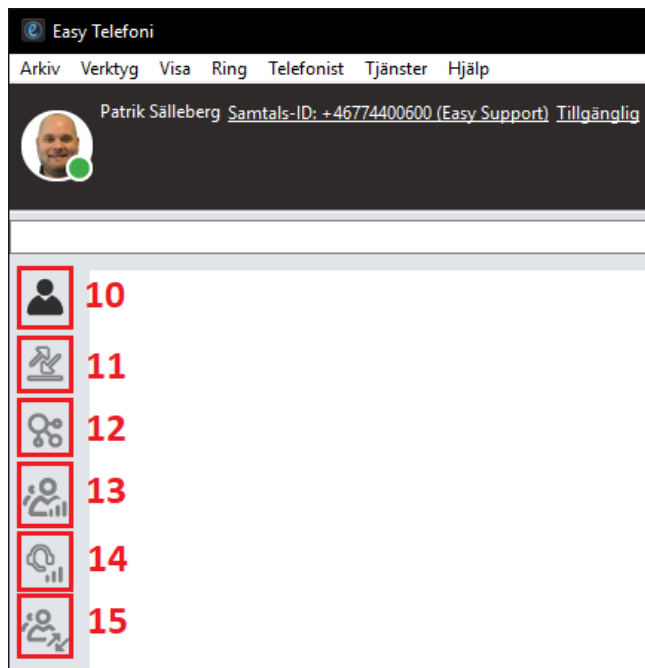
På bilden nedan visas "Telefonisty" som du ställer in via "Visa" menyn



8. 'Mina samtal' visar ditt pågående samtal

- Starta inspelning
- Knappsats för att skicka tonvalssignaler
- Påbörja vidarekoppling
- Påbörja flerpartssamtal
- Parkera samtal
- Besvara samtal
- Väntkoppla samtal
- Avsluta samtal
- Flytta samtalet till annan enhet

9. 'Övriga samtal' visar andra samtal i växeln som kan plockas upp av dig



10. Kontaktlistan

11. Samtalshistorik inkl. missade samtal och röstmeddelande via röstbrevlådan

12. MiTeam där det går att skapa möten samt chatta

13. Köstatistik

14. Agentstatistik

15. Gruppplogg

2. Ringa med Softphone

Med Softphone kan du ringa till både kollegor och externa nummer väldigt enkelt, även genom att på vissa hemsidor eller andra program bara klicka på telefonnumret.

2.1 Ringa genom att knappa in ett telefonnummer

1. Skriv in telefonnumret du vill ringa i fält '2'.
2. Tryck på 'Enter' på tangentbordet alternativt på telefonluren som nu finns vid sidan om det inknappade numret i fältet 'Kontakter'.

2.2 Ringa från dina kontakter

1. Klicka på fliken
2. Tryck på telefonlurssymbolen på den kollega du vill ringa, om din lista med Kontakter är lång går det självklart bra att söka på en kollega i fält '2'.

2.3 Återuppringning via Samtalshistorik

1. Klicka på fliken Samtalshistorik (11), klicka sedan på telefonlurssymbolen till höger om det nummer du vill ringa till.

2.4 Besvara inkommande samtal

Du kan besvara inkommande samtal genom att antingen klicka på den gröna telefonluren (fält 8F) eller genom att trycka på 'Enter', 'Ctrl+A' men också med de flesta headsetts via svarsknapp.

2.5 Väntkoppla pågående samtal

1. Tryck på pauseknappen (8G).
2. För att återuppta ett väntkopplat samtal klickar du återigen på 8G som nu istället visas som en play knapp.

2.6 Treparsamtal

Under ett pågående samtal kan du koppla in fler personer

1. Tryck på plusknappen (8D)
2. Ring upp den person du vill lägga till i samtalet
3. När personen du vill lägga till svarat trycker du återigen på plusknappen (8D)

3. Koppla samtal

3.1 Övervakad koppling

En övervakad koppling ger dig möjlighet att först prata med den person du ska koppla ett samtal till.

1. Väntkoppla det aktiva samtalet (8G), samtalet väntkopplas även per automatik så fort du ringer ett nytt samtal.
2. Ring upp personen du vill koppla till
3. Om det är ok att koppla ihop samtalen räcker det nu att du klickar med musen i det gröna fältet på ditt aktiva samtal och drar samtalet och släpper det på ditt väntkopplade samtal, detta kallas för drag 'n' drop och funkar på samma sätt som när du flyttar filer mellan mappar i datorn.

3.2 Direktkoppling (ej övervakad koppling) med hjälp av "drag n drop"

En direktkoppling innebär att du kopplar ett samtal till en kollega utan att ringa upp och prata med din kollega innan du genomför kopplingen.

1. Klicka och håll nere musen i det gröna fältet på ditt aktiva samtal.
2. Dra och släpp samtalet på den kollega du vill koppla till

3.2 Direktkoppling (ej övervakad koppling) med hjälp av grafiska knappar

En direktkoppling innebär att du kopplar ett samtal till en kollega utan att ringa upp och prata med din kollega innan du genomför kopplingen.

1. Klicka på 8C.
2. Klicka på motsvarande knapp som nu dykt upp på varje kollega (4).

4. Plocka upp andras samtal

Ibland kan det vara praktiskt att kunna svara på samtal som ringer på kollegornas telefoner. Under 'Övriga samtal' (9) ser du när det ringer på dina kollegor.

1. Klicka på "plocka" knappen (9) och du svarar omgående på det samtalet och har på detta sätt plockat samtalet som ringde på din kollega.

5. Hänvisa dig / Ändra aktivitet

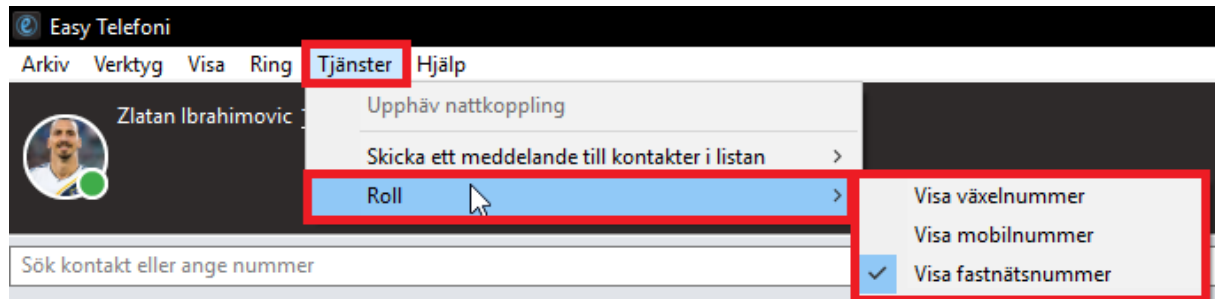
Genom att ändra din aktivitet talar du om för andra att du sitter i möte eller till exempel gått för dagen.

1. I rutan (3) bredvid ditt namn kan du klicka för att ändra din hänvisning / aktivitet i växeln. Din nuvarande aktivitet (Tillgänglig, Möte, Semester, etc) visas alltid och du klickar på din status bredvid ditt namn för att ändra din inställning.
2. (valfritt) Vid val av aktivitet kan du även välja att 'Ställ in aktivitetens sluttid' när du väljer "Anpassad aktivitet" och om du gör detta kommer din aktivitet automatiskt att ändras tillbaka till Tillgänglig när tiden löper ut.

6. Ändra Roll / Samtals ID (nummervisning)

6.1 Ändra Roll

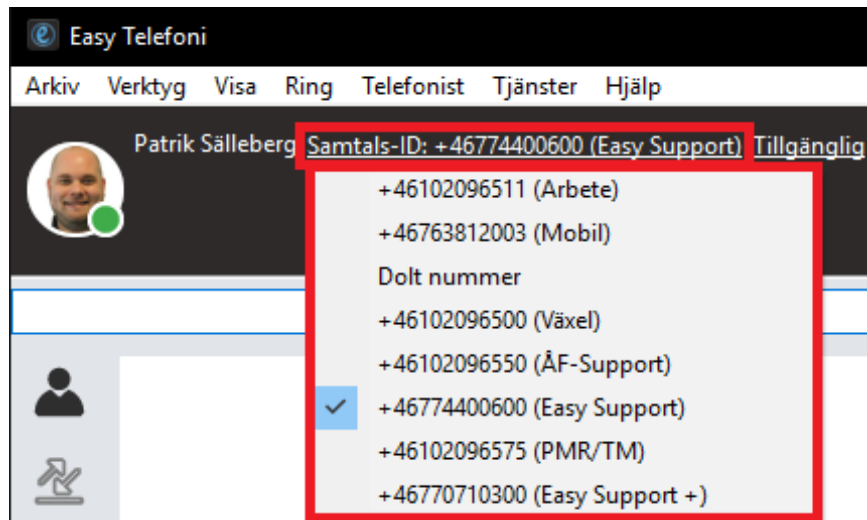
Genom att ändra din roll kan du styra vilket nummer som visas när du ringer externt om ni använder Roller istället för Samtals ID.



1. Klicka på 'Tjänster' uppe i menyraden
2. Gå in på Roll och välj den Roll du önskar.

6.2 Ändra Samtals ID

Om det till höger om ditt namn och bild uppe i vänstra hörnet står samtals ID följt av ett nummer så betyder det att ni använder Samtals ID för att styra vilket nummer som ska visas vid utgående samtal.



1. Klicka på Samtals-ID bredvid ditt namn.
2. Välj vilket nummer som ska visas.

7. Röstbrevlådan

1. Vid nytt meddelande i röstbrevlådan indikeras detta i 'Informationsrutan' (3)
2. Lyssna av dina meddelanden enklast genom att ringa till 555 (Röstbrevlådan)

8. Spela in samtal

Med en enkel knapptryckning kan du starta en inspelning av ett pågående samtal, du kan när som helst avsluta inspelningen med en knapptryckning eller genom att lägga på. När inspelningen avslutas skickas ljudfilen via mail till dig.

1. Starta inspelning under ett pågående samtal genom att trycka på inspelningsknappen (8A).
2. Inspelningen avslutas automatiskt när samtalet avslutas eller när du återigen trycker på inspelningsknappen (8A).