




Snabbguide Softphone

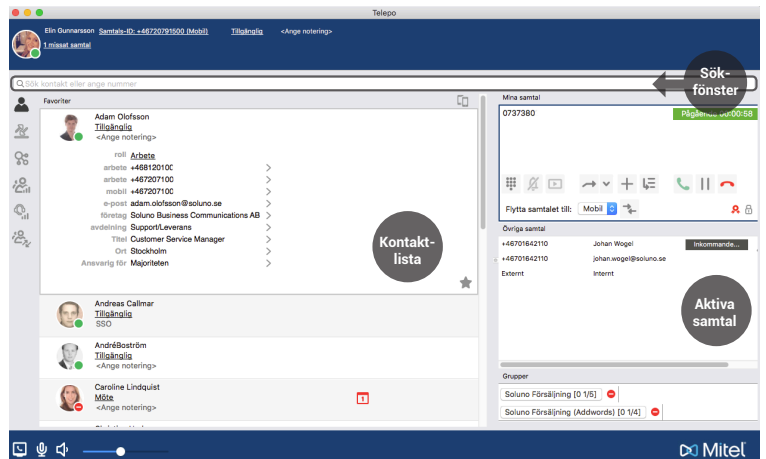
Kontaktlista till vänster och pågående samtal till höger

Sökfönstret använder du när du vill hitta kontakter i din Softphone. Du kan söka på olika variabler, exempelvis namn, telefonnummer titel eller avdelning. I sökrutan kan du även skriva eller kopiera in de telefonnummer som du vill ringa.

Olika ikoner

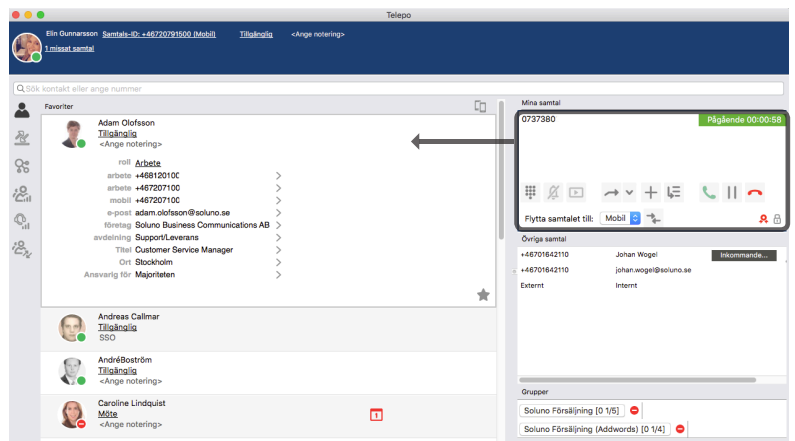
-  – indikerar tillgänglig medarbetare
-  – indikerar upptagen medarbetare
-  – indikerar att medarbetare är upptagen i telefon

När du håller musklickaren över en kontakt syns en liten pil. Klicka på den för att öppna kontaktkortet. Här hittar du samtliga uppgifter till kontakten, snabb återkoppling till telefonnummer, e-post, företag, titel, avdelning, specialområden m.m. Längst ned till höger ser du en stjärnsymbol, den klickar du på om du vill lägga kontakten i din favoritlista. För att ta bort kontakten i din favoritlista klickar du ur stjärnsymbolen.

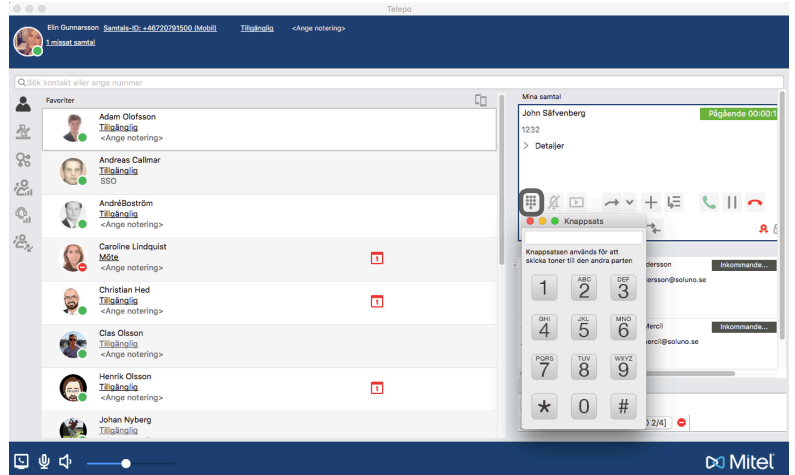


För att koppla ett pågående samtal vidare placerar du muspekaren över det aktiva samtalet. Sedan drar du samtalet till det vänstra fältet i kontaktlistan och släpper det på den kontakt du önskar koppla till. Kopplingen sker sedan automatiskt.

Om du vill föravisera samtalet innan du kopplar ringer du upp den personen du ska koppla till genom att klicka på luran på personens kontaktkort. Det befintliga samtalet väntkopplas helt automatiskt. När samtalet är aviserat drar du det vänstkopplade samtalet till det aktiva samtalet.



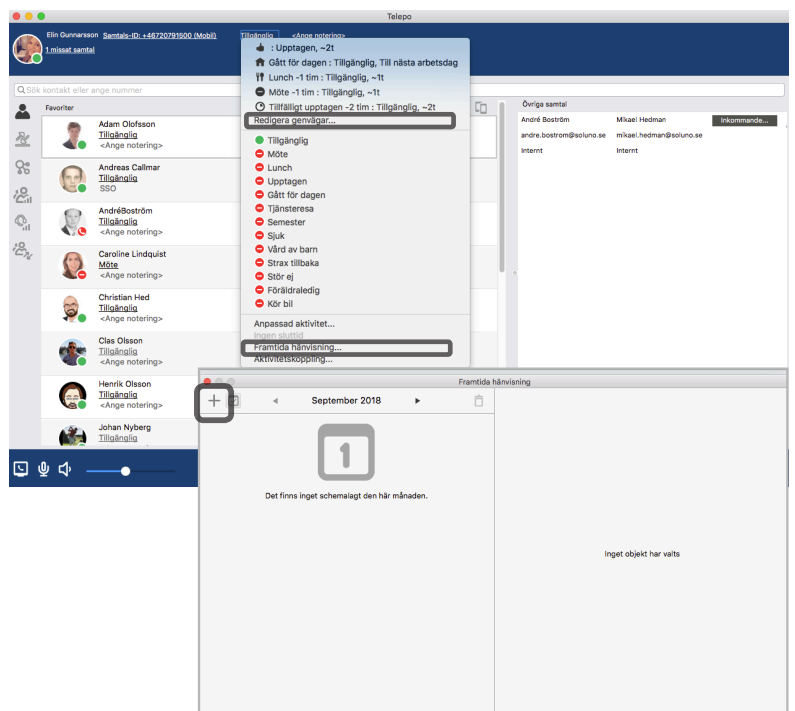
För att sända DTMF-toner, t.ex. när man ringer till en bank eller liknande, trycker man på den lilla knapp-satsen till vänster i rutan som visar det pågående samtalet.



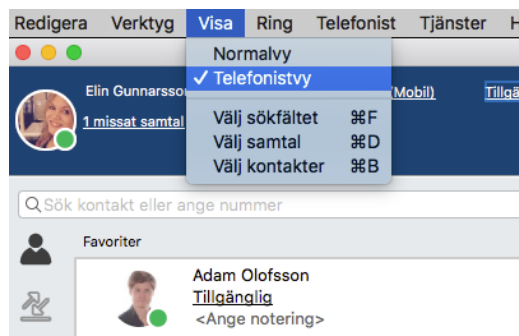
I hänvisningssystemet kan man ställa in sin presence för att hantera sin anknötning. Standardstyrningen kan ändras (mot röstbrevlåda) i de fall kunden önskar alternativa svarsställen. T.ex växeln, svarstjänst eller liknande.







Genvägarna kan man själv skapa och ställa in efter personligt tycke och smak, för att göra detta trycker man på "Redigera genvägar".

Framtida hänvisning använder man för att schemalägga hänvisningar framåt i tiden. För att skapa ett sådant schema klickar man på framtida hänvisning. Den framtida hänvisningen styr då anknötningen vid aktuell aktivitet, t.ex. till möte.



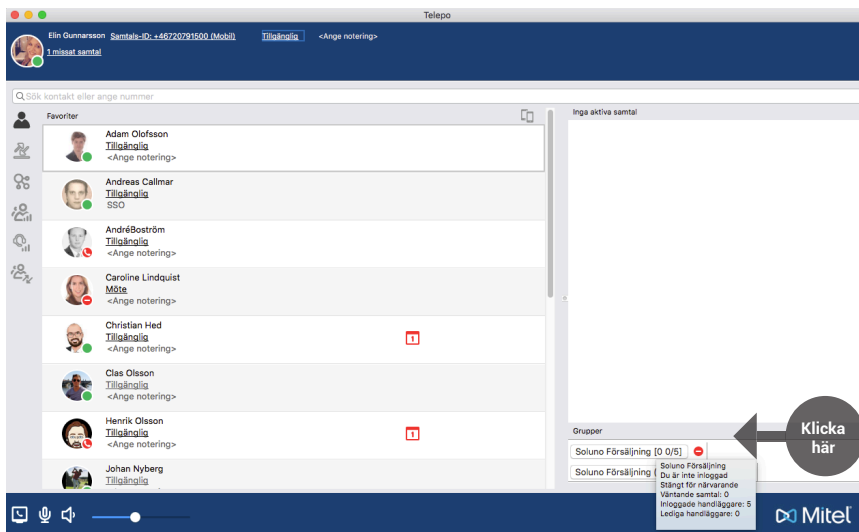
Softphone erbjuder användaren två olika vyer, normal och telefonistvy, dessa finner du i övre menyraden under visa.



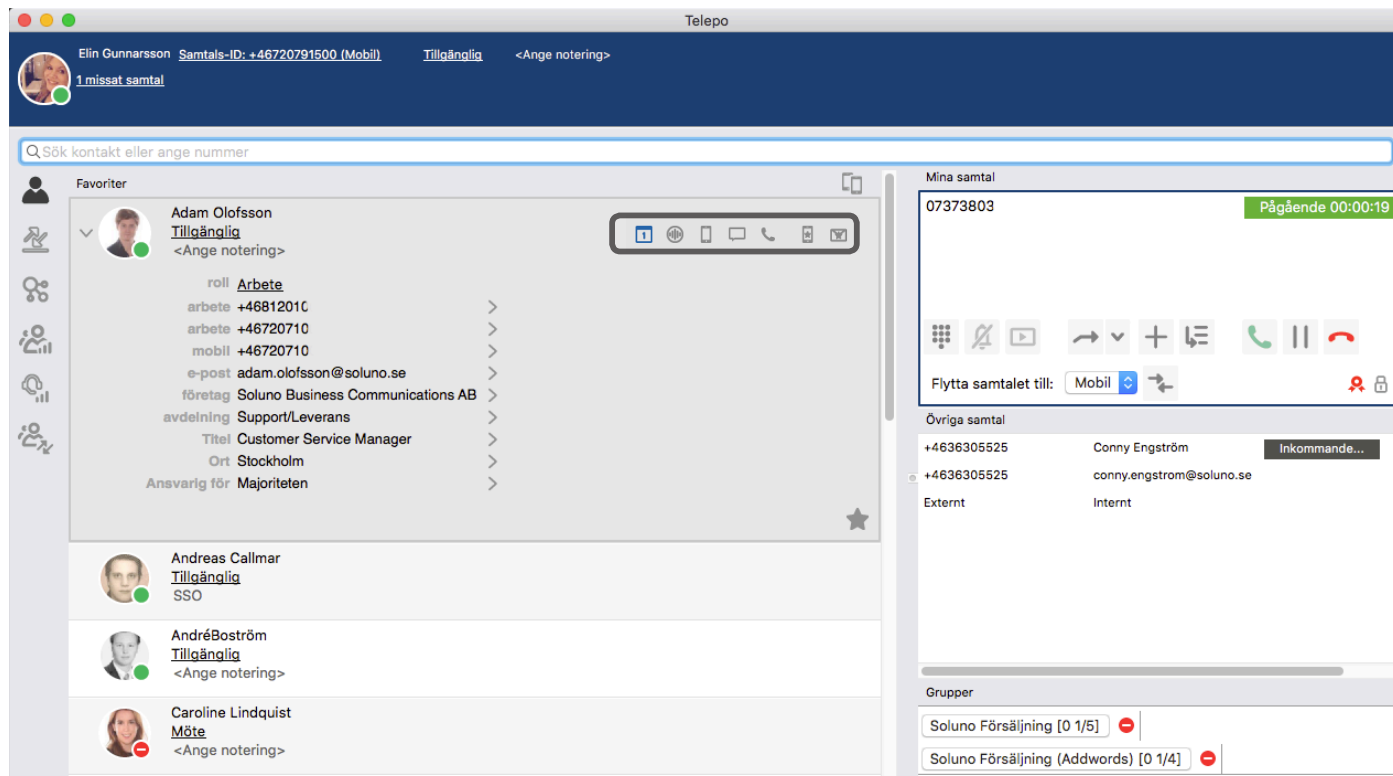
-  **Kontaktlista**
-  **Samtalslogg**
-  **MiTeam**
-  **Köstatistik**
-  **Agentstatistik**
-  **Grupplagg**

Flikarna innehåller i tur och ordning **kontaktlista** för kollegor eller andra förvalda kontakter. En **samtalslogg** för samtliga telefonsamtal på anknnytning. Har ni MiTeam hittar ni även den här. Köstatistik på ACD/Attendent- grupper med in- och utloggningsfunktion. Agentstatistik för användarna i svarsgruppen och möjlighet att hanter in- och utloggning för kollegor. Grupplagg ger översikt över olika svarsgrupper. Klicka på ikonerna för att öppna respektive funktion. För flikarna kö- och agentstatistik krävs supervisorfunktion samt grupptillhörighet.

In- och utloggning kan göras från ACD/ ACD Light/Attendentgrupper. För muspekaren över knappen och få information om gruppen, information om användaren är inloggad, väntande samtal och status på handläggarna. **Är knappen blå är användaren inloggad. För att logga in eller ut, klicka på svarsgruppen.**

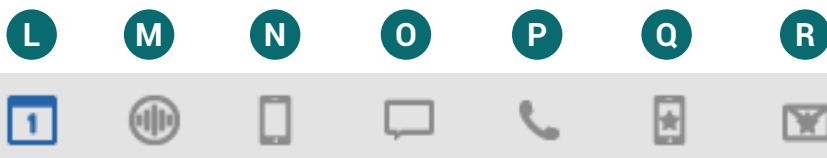
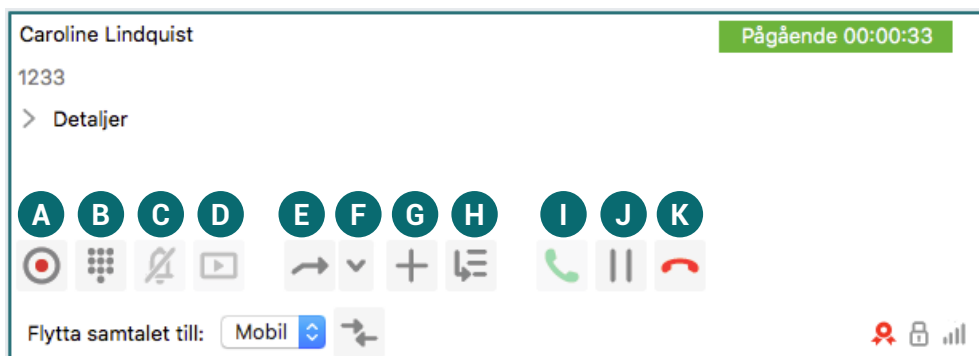


När man är inloggad i en Attendantgrupp och tar emot ett samtal kan man använda mail och sms under pågående samtal. Med funktionen kan man avisera om att någon via ett samtal sökt någon av dina kollegor. **För att skicka ett mail/SMS om det pågående samtalet klicka på någon av de två högra ikonerna på kontaktkortet på den kollega som söks.** Ett förde-finerat mail eller SMS skapas och man behöver bara trycka på "skicka".



Ikoner – Telefonistfunktioner

- A Starta ljudinspelning
- B Knappsats
- C Ringsignal av
- D Starta applikation
- E Genomförd koppling
- F Kopplingsalternativ
- G Lägg till samtal i möte
- H Parkera samtal
- I Besvara samtal
- J Väntkoppla samtal
- K Avsluta samtal



Ikoner – Mediafunktioner

- L Kalender/outlook-koppling
- M Interkom
- N SMS

O Chatt

P Ringa primärt nummer

Q Telefonistfunktion, Skicka SMS (Mall)

R Telefonistfunktion, Skicka E-post (Mall)

Röstbrevlåda/Voicemail

Voicemailnummer

Möjligheten att nå sin röstbrevlåda är flera, dels kan användaren ringa upp VM-numret (kortnummer vid Mex), avbryta menyn med 0 (Noll) och lyssna av meddelanden. Användaren kan också genom helpdesk beställa e-post eller SMS avisering (kostnad). Avlyssning av röstmeddelande sker också i appen under samtalshistorik under fliken Inkörg.

Hjälp för röstmeny. Det kan vara svårt att komma ihåg vilka alternativ som är tillgängliga när du ringer upp röstbrevlådan. I tabellerna nedan visas vilka knappar du kan använda.

Huvudmeny

- 2) Lyssna på sparade meddelanden
- 4) Lyssna på personlig hälsningsfras
- 5) Spela in personlig hälsningsfras
- 6) Ta bort personlig hälsningsfras
- 0) Upprepa denna meny
- *) Avsluta samtal

När meddelande spelas

- 1) Föregående meddelande
- 2) Upprepa nuvarande meddelande
- 3) Nästa meddelande
- 7) Ta bort nuvarande meddelande
- 0) Till huvudmeny
- *) Avsluta samtal