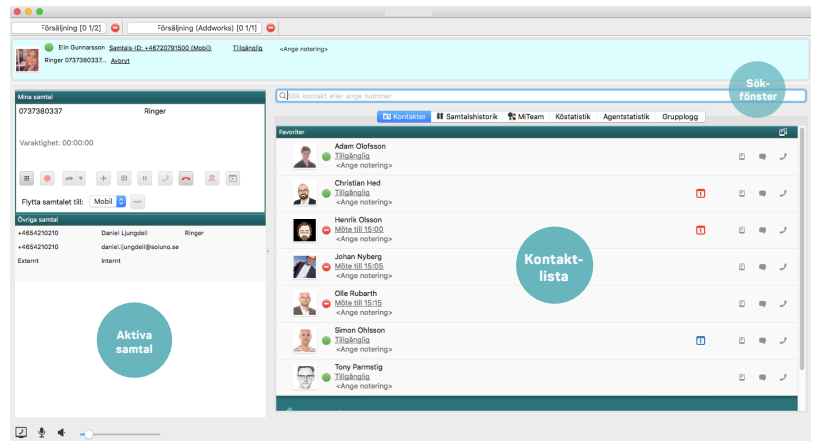





## Snabbguide Softphone

Kontaktlista till höger och pågående samtal till vänster.

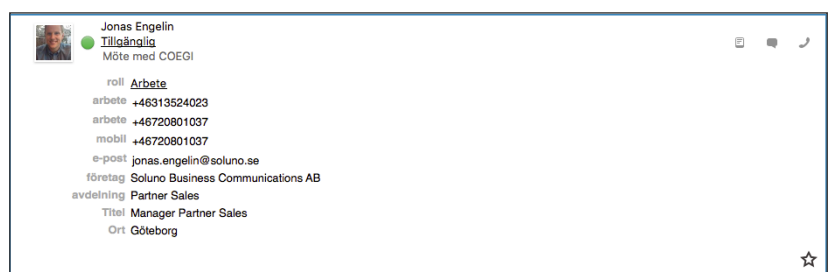
Sökfönstret används till att söka fram kontakter inom applikationen samt lokala kontakter i Outlook. I fönstret skrivs eller kopieras det telefonnummer in som användaren önskar ringa.



-  Grön indikerar tillgänglig medarbetare.
-  Röd indikerar upptagen medarbetare.
-  Röd indikerar att medarbetare är upptagen i telefon.

Telefonistvy är den absolut populäraste och mest användbara vy som erbjuds i Tele365s softphone.

Vid val av någon person i kontaktlistan öppnas kontaktkort innehållande samtliga uppgifter, snabb åtkomst till telefonnummer, e-postadress, företag, titel, avdelning, specialistområden m.m. Längst ner till höger finns en stjärnsymbol för att lägga till och ta bort personer i kontaktlistan.

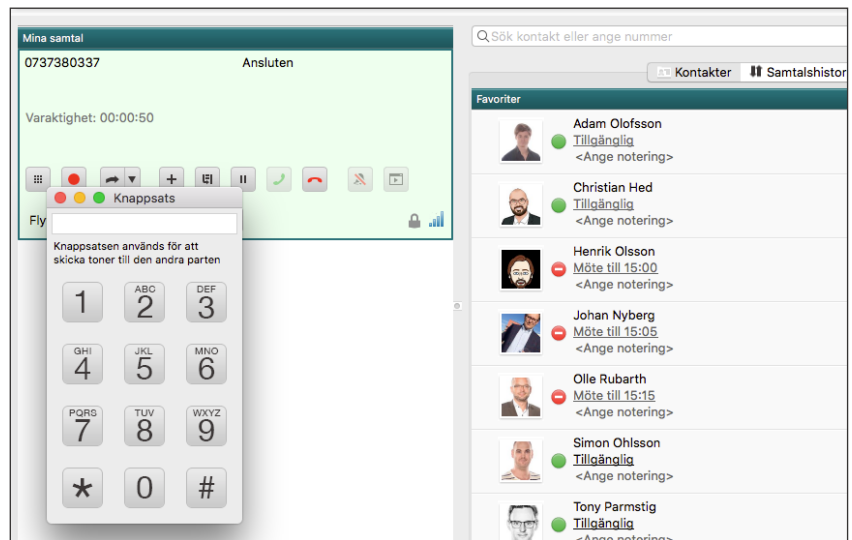
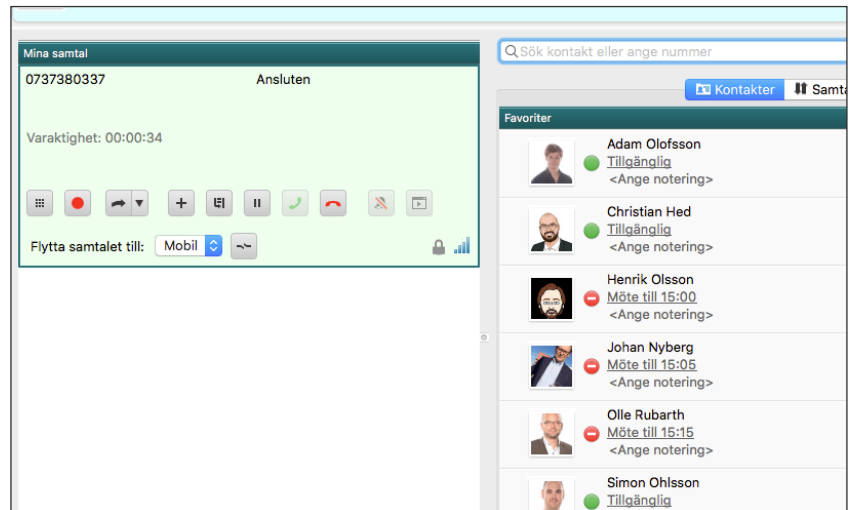


### För att koppla ett pågående samtal vidare

sätter man muspekaren inom ramen i det aktiva samtalet och drar samtalet med musen till den person man önskar koppla till i det högra fältet, kontaktlistan. Sedan släpper man knappen och samtalet kopplas automatiskt.

Vill man föravisera samtalet innan man kopplar, ringer man upp den person man önskar avisera genom att klicka på luren på personens kontaktkort. Det befintliga samtalet väntkopplas helt automatiskt. När man har aviserat så drar man det väntkopplade samtalet ner till det aktiva "aviserings"-samtalet.

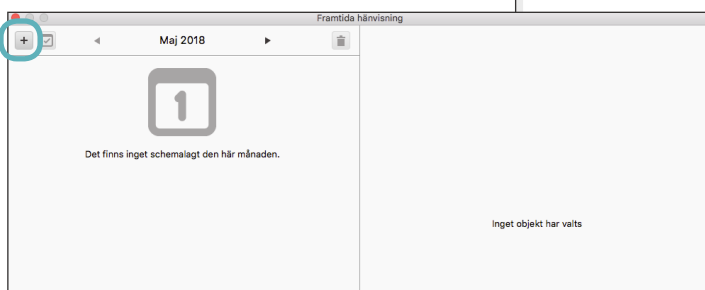
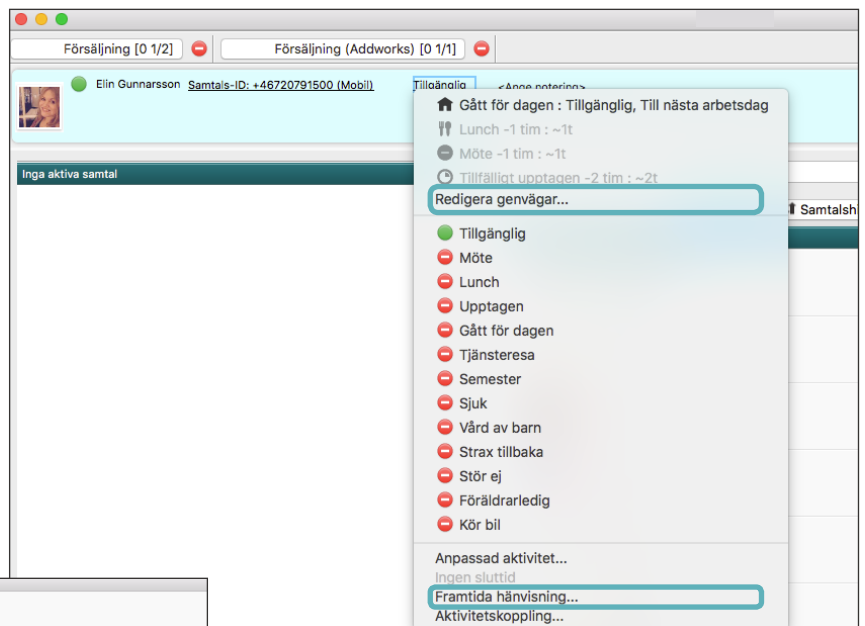
**För att sända DTMF-toner**, t.ex. när man ringer till en bank eller liknande, trycker man på den lilla knappsatsen längst till vänster i rutan för det pågående samtalet.



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

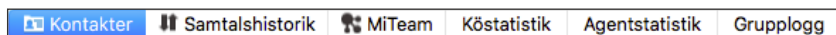
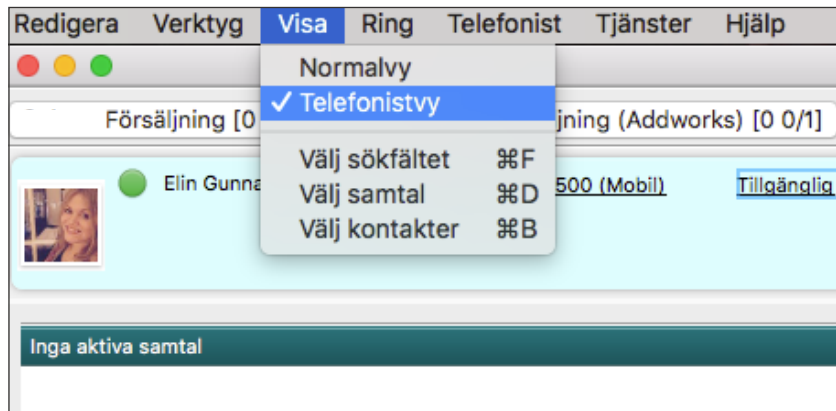
Genvägarna kan man själv skapa och ställa in efter personligt tycke och smak, för att göra detta trycker man på "Redigera genvägar".

**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 anknytningen vid aktuell aktivitet, t.ex. till möte.



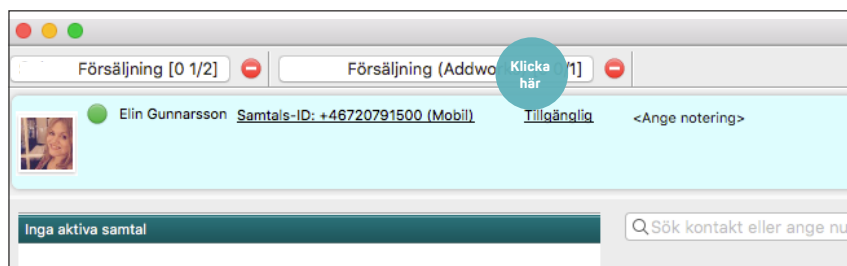
Softphone erbjuder användaren två olika vyer, Normal och Telefonistvy, dessa finner användaren under menyraden under **Visa**.

Flikarna innehåller i tur och ordning **kontaktlista** för kollegor (status) eller andra förvalda kontakter. En **samtalslogg** för samtliga telefonsamtal på anknötning. Har ni **MiTeam** hittar ni även den här. **Köstatistik** på ACD/Attendent-grupper med in- och utloggningsfunktion. **Agentstatistik** för användarna i svarsgrupperna och möjlighet att hantera in- och utloggning för kollegor. **Gruplogg** ger översikt över olika svarsgrupper.

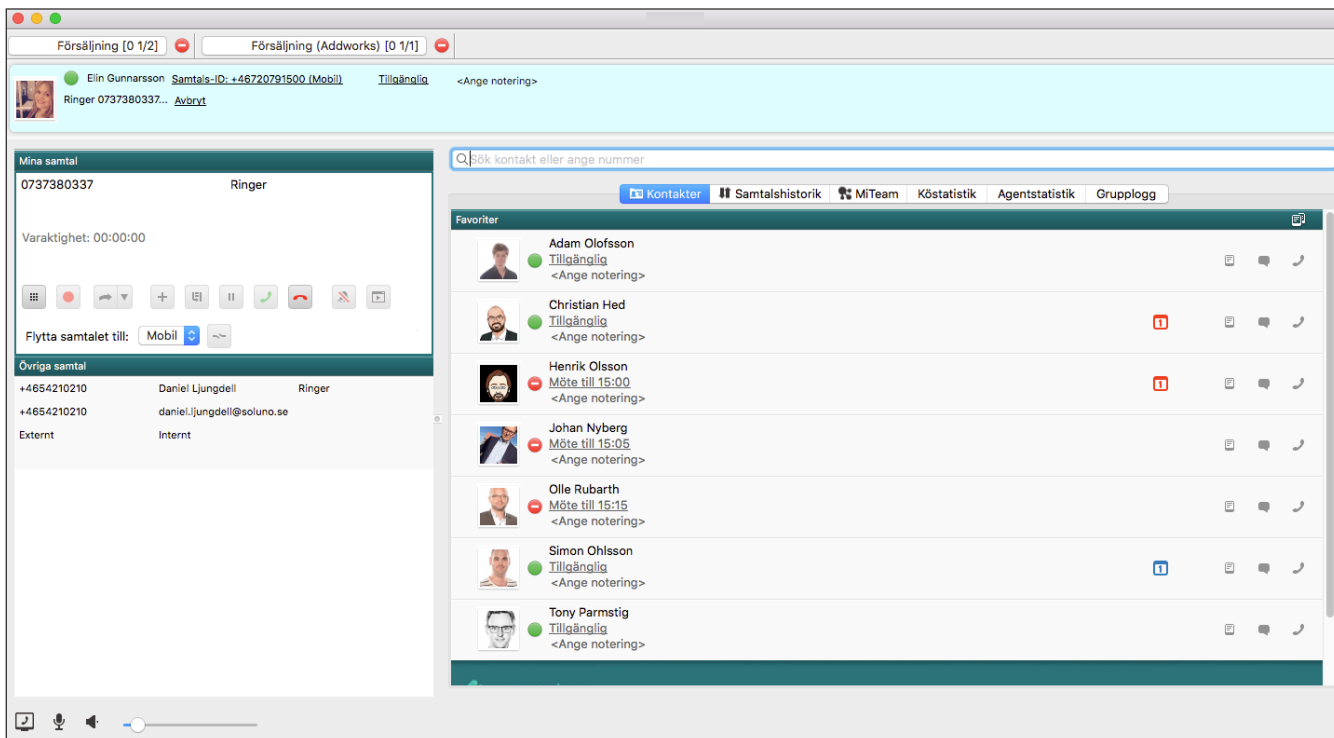


Klicka för att öppna respektive flik. För flikarna Kö- och Agentstatistik krävs supervisorfunktion samt grupptillhörighet.

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. Vill du logga in välj svarsgrupp och tryck.**

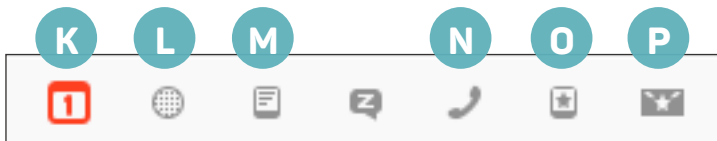


När man är inloggad i en Attendantgrupp och tar emot ett samtal kan man använda mail och sms under pågående samtal. Med funktionen kan man avisera om att någon via ett samtal sökt någon av dina kollegor. **För att skicka ett mail/SMS om det pågående samtalet klicka på någon av de två högra ikonerna på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



## Ikoner, A-J Telefonistfunktioner

- A Knappsats
- B Starta ljudinspelning
- C Transfer/Överkoppling
- D Konferenssamtal
- E Parkera samtal
- F Väntkoppla samtal
- G Grön lur - Ringa
- H Röd lur - Avsluta samtal
- I Mute
- J Starta Applikation (CRM-koppling)



## Ikoner, K - P Mediafunktioner

- K Kalender/outlook-koppling
- L Gör ett snabbanrop
- M Chattfunktion
- N Ringa primärt nummer
- O Telefonistfunktion, Skicka SMS (Mall)
- P Telefonistfunktion, Skicka E-post (Mall)

### Användartips

- Markera ett nummer i din dator, tryck F8 så ringer softphone upp.
- Koppla mot Hitta.se. Kontakta Tele 365s support för särskild konfiguration.
- Använd länk Callto: Skrivs i chatten för att länka ett telefonnummer som sänds till Kollega.

### Tilläggstjänster

- Sammankoppla Tele365s Who's Calling med era befintliga system. (ex säljstödsprogram)
- Inspelning av samtalstrafik, Tele365 Samtalsinspelning.
- Gör regelbundna trafikmätningar genom Tele365 Reports.
- Realisera en fullfjädrad integration med Microsoft Exchange och Outlook för kontakter och kalender hantering.
- Ta kontakt med Tele365s support eller återförsäljare för mer information.

## RöstBrevlåda/Voicemail

### Voicemailnummer:

Möjligheten att nå sin röstbrevlåda är flera, dels kan användaren ringa upp VMnumret (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 Inkorg.

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 Förgående meddelande
- 2 Upprepa nuvarande meddelande
- 3 Nästa meddelande
- 7 Ta bort nuvarande meddelande
- 0 Till huvudmeny
- \* Avsluta samtal