

Hantera samtal

I denna guide beskrivs grundläggande samtalshantering i Softphone som till exempel att svara och koppla samtal.

Svara på samtal	2
Hantera samtal	2
Avsluta samtal	2
Fler möjligheter	3
Skicka SMS	3
Koppla vidare samtal	4
Koppla vidare samtal direkt (utan att prata med kollegan)	4
Koppla vidare samtal med avisering (prata med kollegan först).....	5
Flerpartssamtal	6

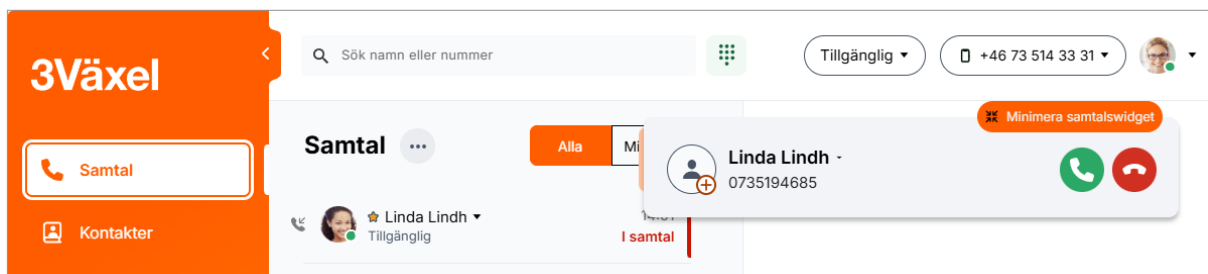


Svara på samtal

- När du får ett inkommande samtal hör du i högtalarna att det ringer och om du har 3Växel Softphone-fönstret överst på skärmen visas en samtalsruta.

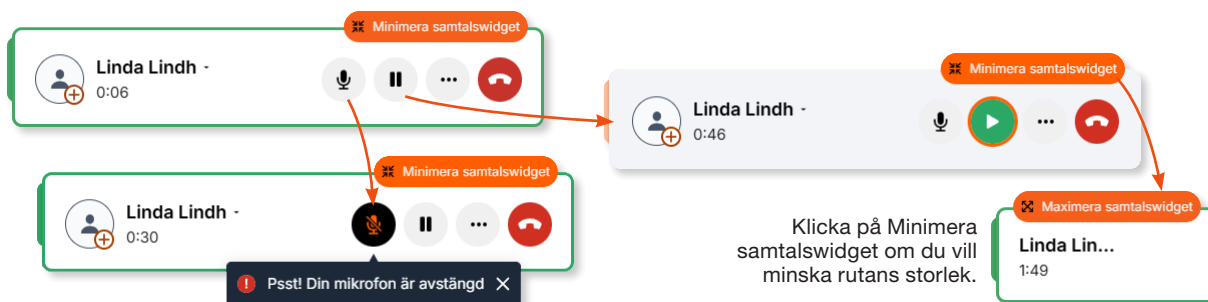
Om du har andra webbfönster överst på skärmen behöver du växla till Softphone-fönstret när du hör ringsignalen för att kunna svara.

- Svara genom att klicka på den gröna luren.



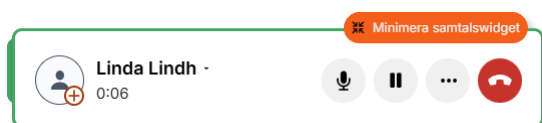
Hantera samtal

- Klicka på knappen med mikrofonen om du vill stänga av din mikrofon (mute). Klicka en gång till för att sätta på mikrofonen igen.
- Klicka på pausknappen för att parkera samtalet i din personliga kö, så att du senare kan plocka upp det själv igen. När samtalet är parkerat kan du till exempel ringa upp ett annat samtal för att sedan återgå till det parkerade samtalet.
- Klicka på playknappen för att ta upp samtalet igen.



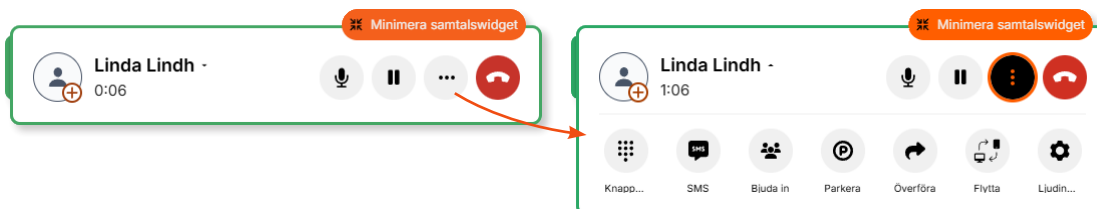
Avsluta samtal

- Avsluta samtalet genom att klicka på den röda luren.



Fler möjligheter

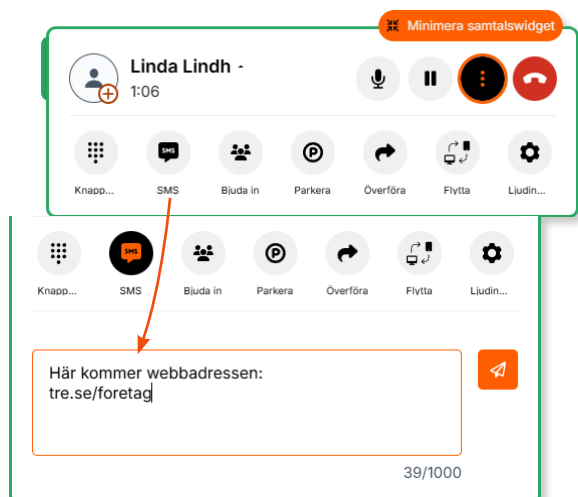
- För att se fler möjligheter för att hantera samtalet, klickar du på knappen med de tre prickarna. Klicka en gång till för att minska samtalsrutan igen.



- Klicka på **Knappval**, knappen med knappsatsen, för att göra knappval under samtalet.
- Klicka på **Parkera** för att parkera samtalet till den gemensamma kön, så att någon annan kan ta upp samtalet från kön.
- Klicka på **Flytta** om du vill flytta samtalet till en annan enhet. I rutan som visas väljer du vart samtalet ska flyttas.
- Klicka på **Ljudinställningar**, kugghjulet för att göra inställningar för ljudet, se guiden Inställningar.

Skicka SMS

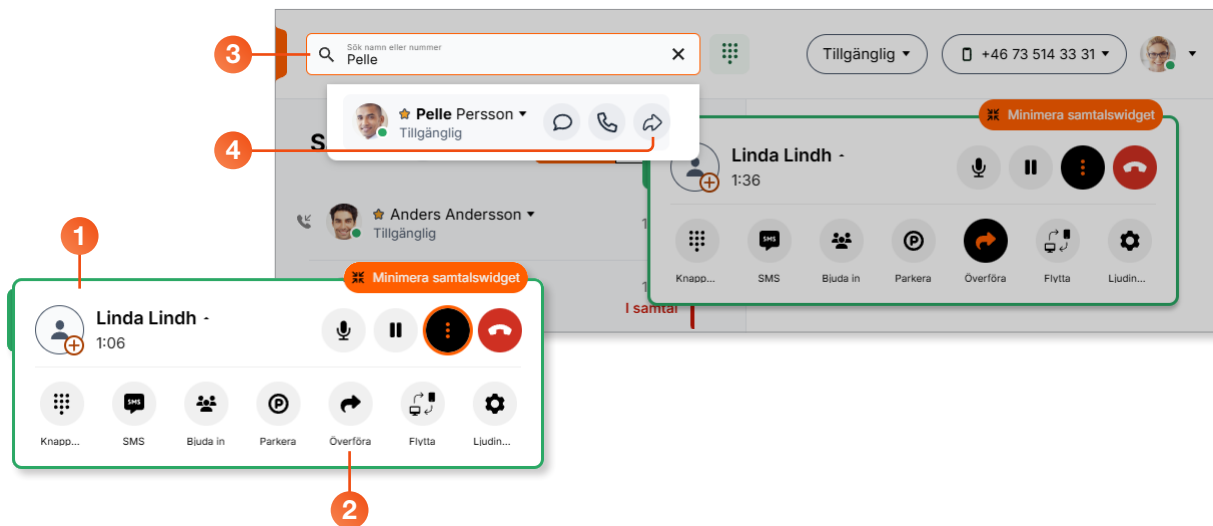
- Klicka på **SMS** för att visa en textruta i samtalsfönstret. Skriv önskat meddelande och klicka på **Skicka** för att skicka ett SMS till personen du samtalar med.



Koppla vidare samtal

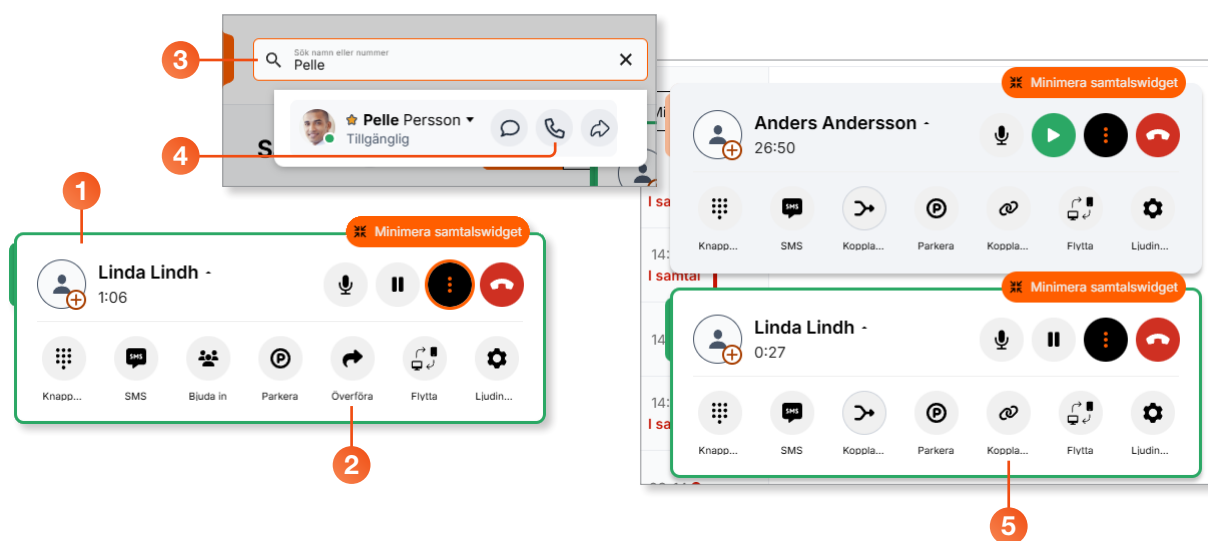
Koppla vidare samtal direkt (utan att prata med kollegan)

- 1 Svarta på samtalet och klicka på knappen med de tre prickarna.
- 2 Klicka på **Överföra** (pilen) för att påbörja vidarekopplingen.
- 3 Skriv in telefonnumret eller sök efter kontakten via sökrutan.
- 4 Klicka på knappen **Överföra** (pilen) för att koppla vidare samtalet.



Koppla vidare samtal med avisering (prata med kollegan först)

- 1 Svara på samtalet och klicka på knappen med de tre prickarna.
- 2 Klicka på **Överföra** (pilen) för att påbörja vidarekopplingen.
- 3 Skriv in telefonnumret eller sök efter kontakten via sökrutan.
- 4 Klicka på knappen **Telefon** (telefonluren) för att först ringa upp kollegan och tala om att du kopplar ett samtal. En ny samtalsruta visas.
- 5 Klicka på knappen **Koppla hit** (länksymbolen) i den nedre samtalsrutan för att koppla vidare samtalet.



Flerpartssamtal

Med flerpartssamtal kan du ringa upp flera deltagare och koppla ihop er till en telefonkonferens.

- 1 Ring eller svara på det första samtalet och klicka på knappen med de tre prickarna.
- 2 Klicka på **Bjud in** för att bjuda in ytterligare en deltagare flerpartssamtalet.
- 3 Skriv in telefonnumret eller sök efter kontakten via sökrutan.
- 4 Klicka på knappen **Lägg till samtal** för att ringa upp kollegan. En ny samtalsruta visas.
- 5 Klicka på knappen **Koppla ihop** (pilen) i den nedre samtalsrutan för att koppla ihop samtalen.
- 6 Nu visas samtalen i samma ruta, som ett konferenssamtal, och du kan bjuda in ytterligare personer på samma sätt.

