

# Hantera och koppla samtal

I denna guide beskrivs grundläggande samtalshantering i Softphone i datorn som till exempel att svara och koppla samtal. Ytterligare mer avancerade funktioner beskrivs i guiden Telefonistfunktioner.

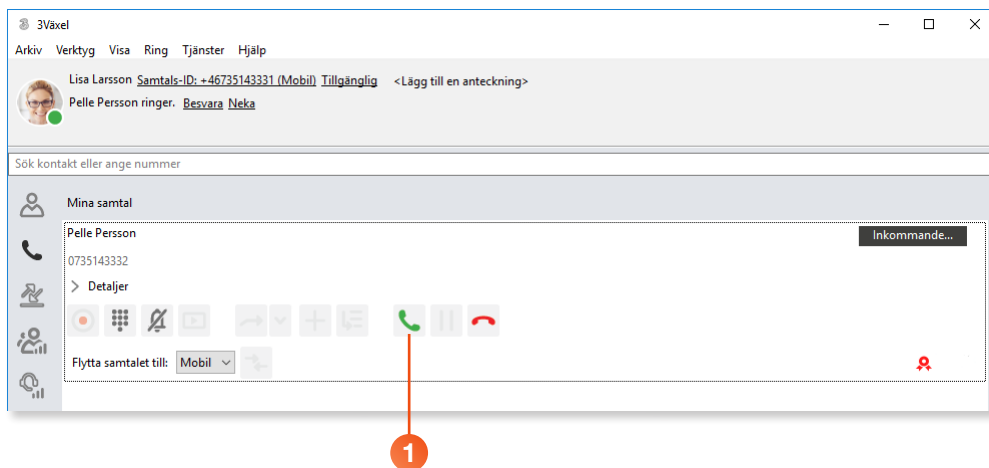
<b>Svara och avsluta samtal .....</b>	<b>2</b>
<b>Hantera samtal .....</b>	<b>3</b>
<b>Olika utseende på Softphone (olika vyer).....</b>	<b>4</b>
Normalvy .....	4
ACD-vy .....	4
Telefonistvy .....	5
<b>Spela in samtal .....</b>	<b>6</b>
Visa inspelade samtal.....	6
Inställningar för inspelning av samtal .....	7
<b>Koppla samtal direkt.....</b>	<b>7</b>
<b>Koppla samtal direkt (dra och släpp).....</b>	<b>9</b>
<b>Koppla samtal med avisering .....</b>	<b>10</b>
<b>Koppla samtal med avisering (dra och släpp).....</b>	<b>11</b>
<b>Flerpartssamtal .....</b>	<b>12</b>
<b>Väntkoppla samtal .....</b>	<b>13</b>
<b>Flytta samtal till mobil .....</b>	<b>14</b>
<b>Ringa med .....</b>	<b>14</b>

## Svara och avsluta samtal

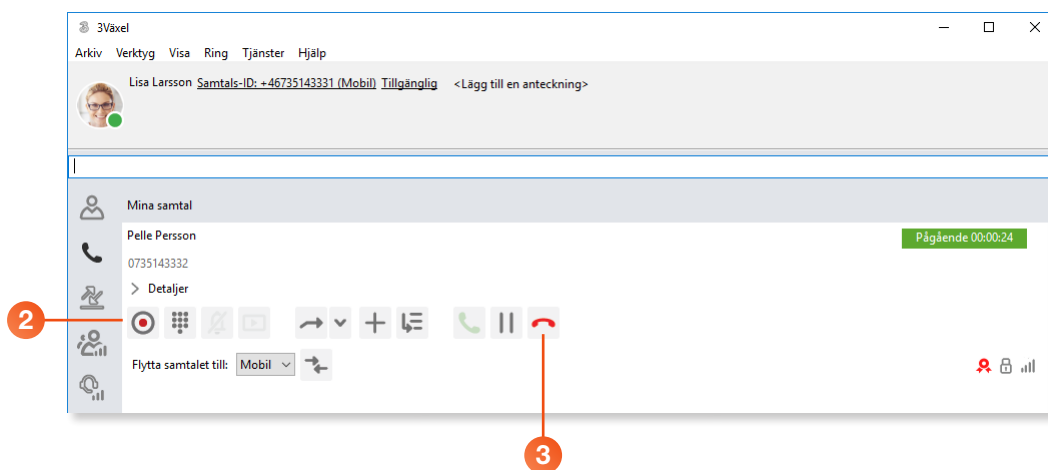
- 1 För att svara på ett inkommande samtal klickar du på **Besvara samtal** (den gröna luren). Du kan även trycka på **Retur** för att besvara samtalet.

För att kunna svara med Retur (Enter)-tangentsen måste du aktivera detta i dialogrutan **Inställningar** i Softphone, under **Övrigt**.

Du kan även använda snabbknappar för att hantera samtal. Läs mer om detta i eget avsnitt.




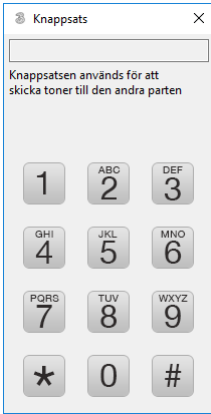





- 2 Du kan nu hantera samtalet med hjälp av knapparna som visas i samtalsrutan. Knapparna och de olika funktionerna beskrivs längre fram i denna guide.
- 3 För att avsluta samtalet klickar du på **Avsluta samtal** (den röda luren).



## Hantera samtal

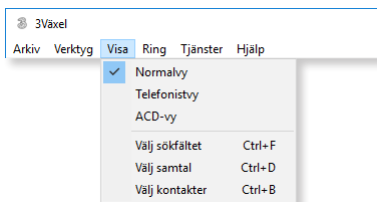
I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar.



-  **1** Starta inspelning  
Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.
-  **2** Öppna knappsatsen  
Öppnar knappsatsen i ett eget fönster.  
Knappsatsen använder du för att kunna skicka toner till den andra parten, till exempel när du får välja en siffra för att kopplas till rätt avdelning.  

-  **3** Ringsignal av  
Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.
-  **4** Starta applikation  
Om du har en extern applikation som exempelvis hitta.se som har aktiverats mot Softphone, kan du klicka på denna knapp för att hämta information om den inringande personen.
-  **5** Genomför koppling  
Klicka på denna knapp för att kunna koppla ett samtal till en kollega. Klicka på pilen för att välja Kopplingsalternativ.
-  **6** Lägg till samtal i möte  
Klicka på denna knapp för att skapa ett flerparts-samtal.
-  **7** Parkera samtal  
Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till gruppens kö eller till din personliga kö beroende på inställning i 3Växel.
-  **8** Besvara samtal  
Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.
-  **9** Väntkoppla samtal  
Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.
-  **10** Avsluta samtal  
Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.

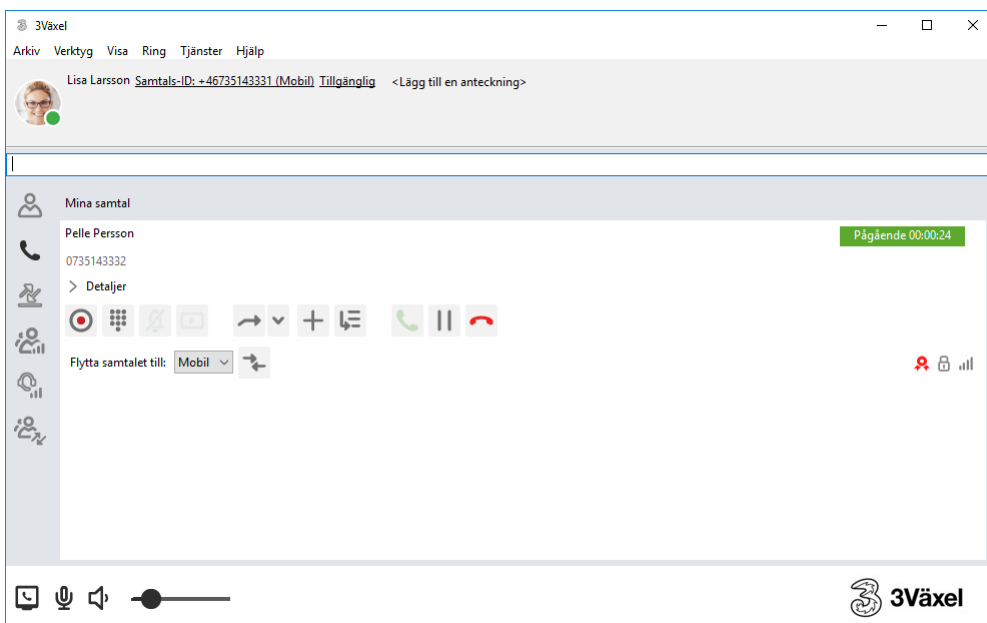
## Olika utseende på Softphone (olika vyer)

I Softphone kan du välja mellan olika vyer beroende på hur du arbetar. Öppna **Visa**-menyn och välj önskad vy.



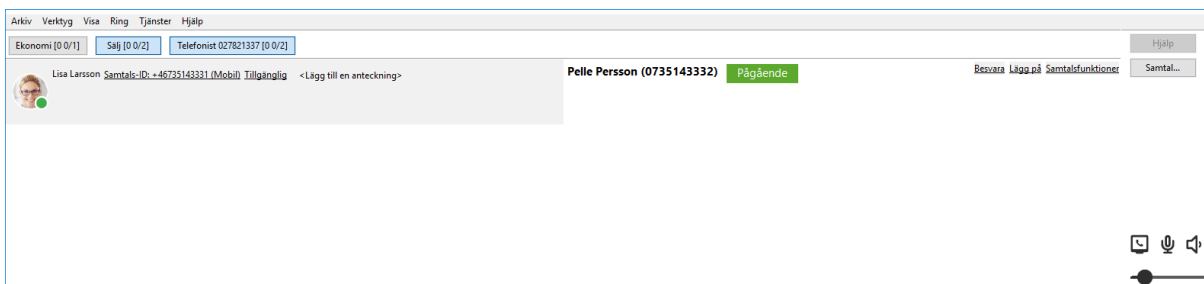
### Normalvy

Normalvyn är den vy som passar de allra flesta användare. När du har ett aktivt samtal visas det i samtalsrutan som täcker större delen av fönstret.



### ACD-vy

ACD-vyn passar dig som svarar på samtal samtidigt som du vill jobba i olika program i datorn, till exempel ett kundregister. Med ACD-vyn fästs Softphone högst upp på skärmen och övriga program i datorn visas under Softphone.



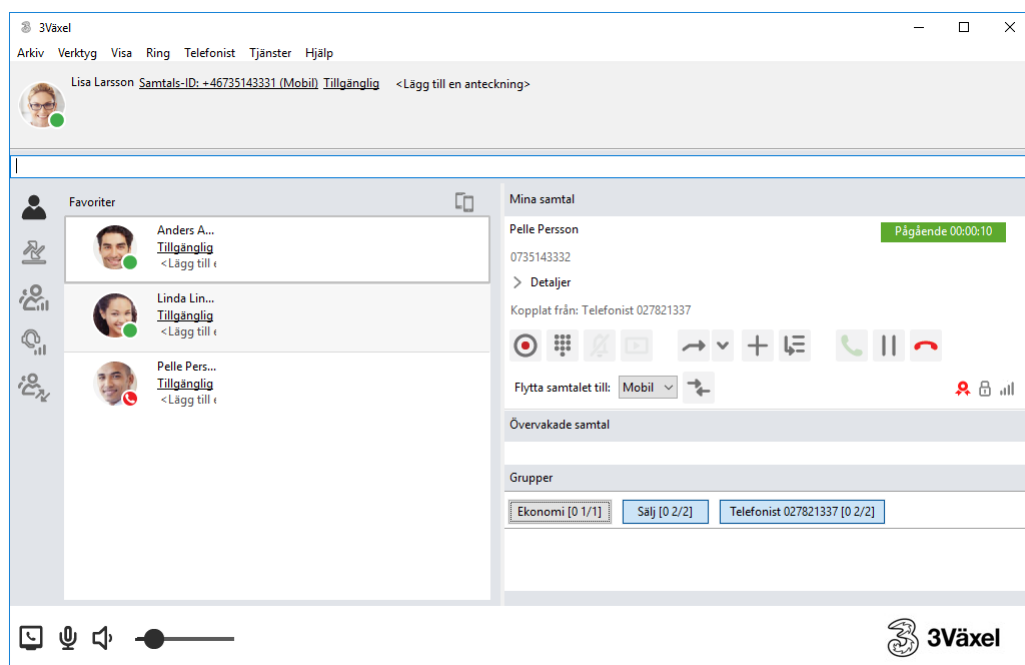
## Telefonistvy

Telefonistvyn är endast tillgänglig för företag med Telefonistnummer. Denna vy gör det lättare att hantera samtal till ett växelnummer, du kan till exempel koppla samtal via dra och släpp-metoden på ett enklare sätt. (Koppla genom dra och släpp fungerar även i standardvyn.)

Till vänster visas fliken **Kontakter** med dina favoriter. Här kan du söka efter kontakter och visa information om dem.

Till höger visas samtalsrutan med det aktiva samtalet. Här ser du också om det finns flera samtal i kön.

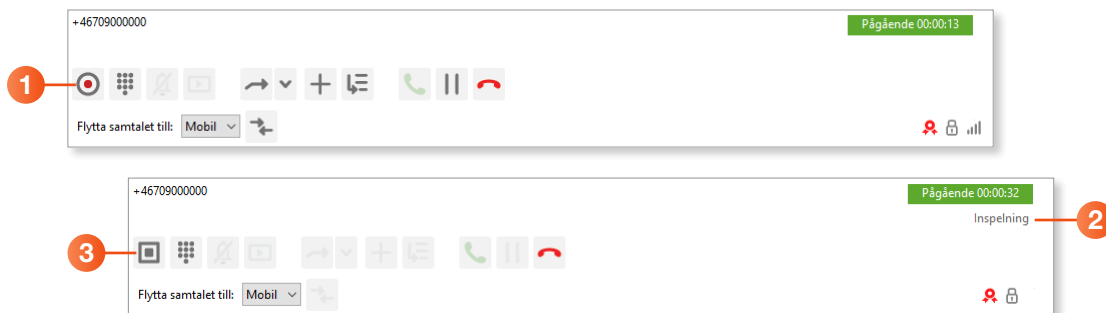
Längst ner till höger visas de grupper som du är medlem i. En blå ruta visar att du är inloggad i gruppen och en grå ruta att du inte är inloggad.



## Spela in samtal

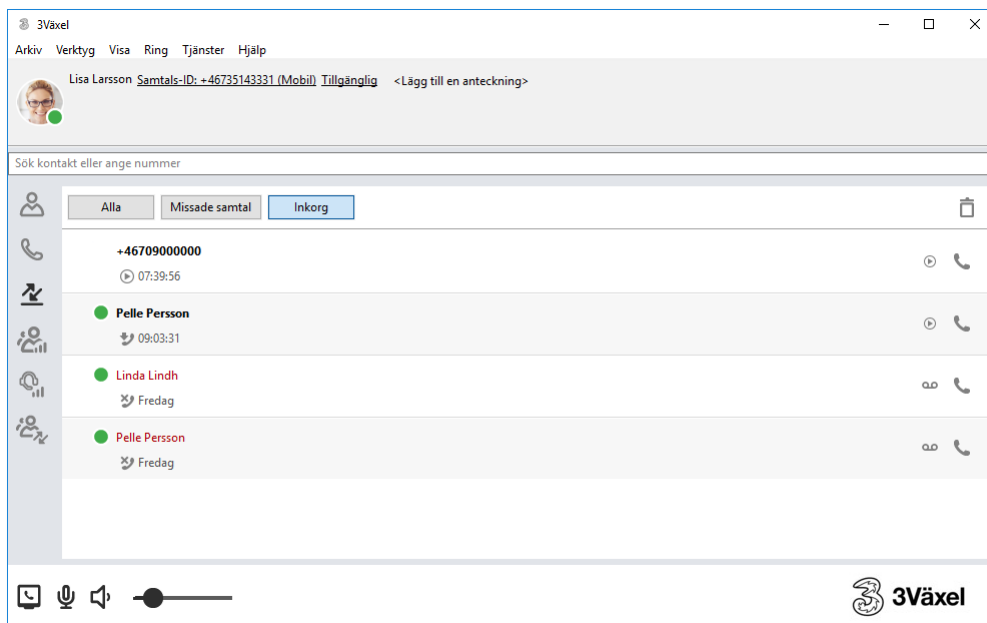
I Softphone kan du spela in dina samtal för att dokumentera vad som sägs under exempelvis ett sälj- eller supportsamtal.

- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Starta inspelning**.
- 2 Nu visas texten **Inspelning** högst upp till höger i samtalsrutan.
- 3 Klicka på **Stoppa inspelning** för att avbryta inspelningen.



## Visa inspelade samtal

Inspelningarna sparas i din Inkorg. Visa fliken **Samtalshistorik** och klicka på **Inkorg**.

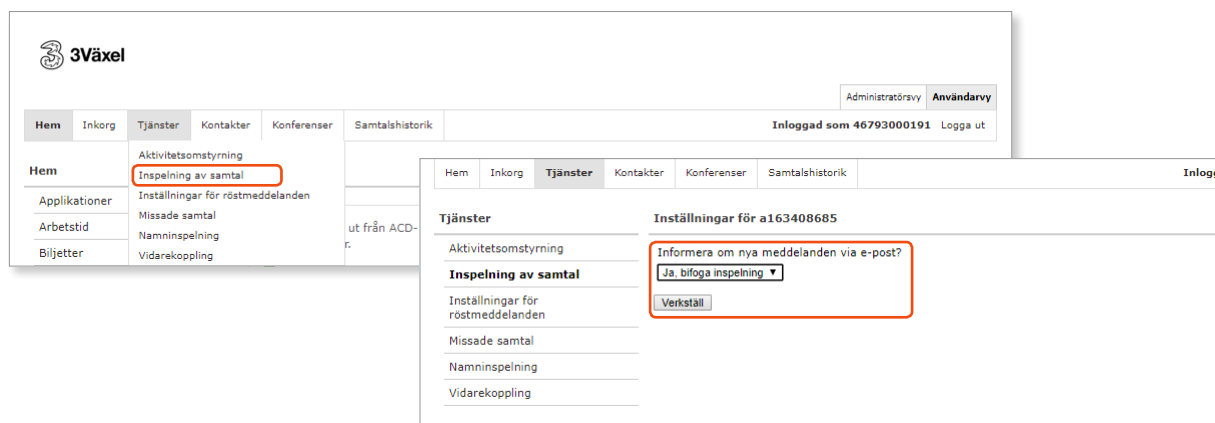


För att lyssna på ett meddelande markerar du det och klickar på knappen **Spela upp**. Meddelandet spelas upp via datorns högtalare.

## Inställningar för inspelning av samtal

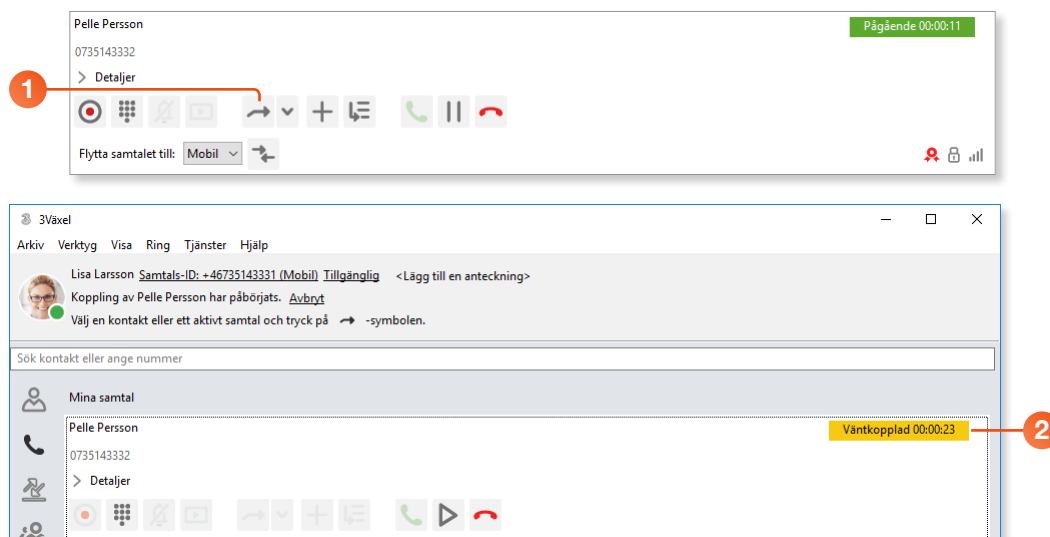
Vill du få ett e-postmeddelande till din e-postadress med ditt inspelade samtal loggar du in på webbsidan 3Växel och visar användarvyn.

Klicka på **Tjänster** och välj **Inspelning av samtal**. Öppna listrutan **Informera om nya meddelanden via e-post** och välj **Ja, bifoga inspelning**, klicka sedan på **Verkställ**.

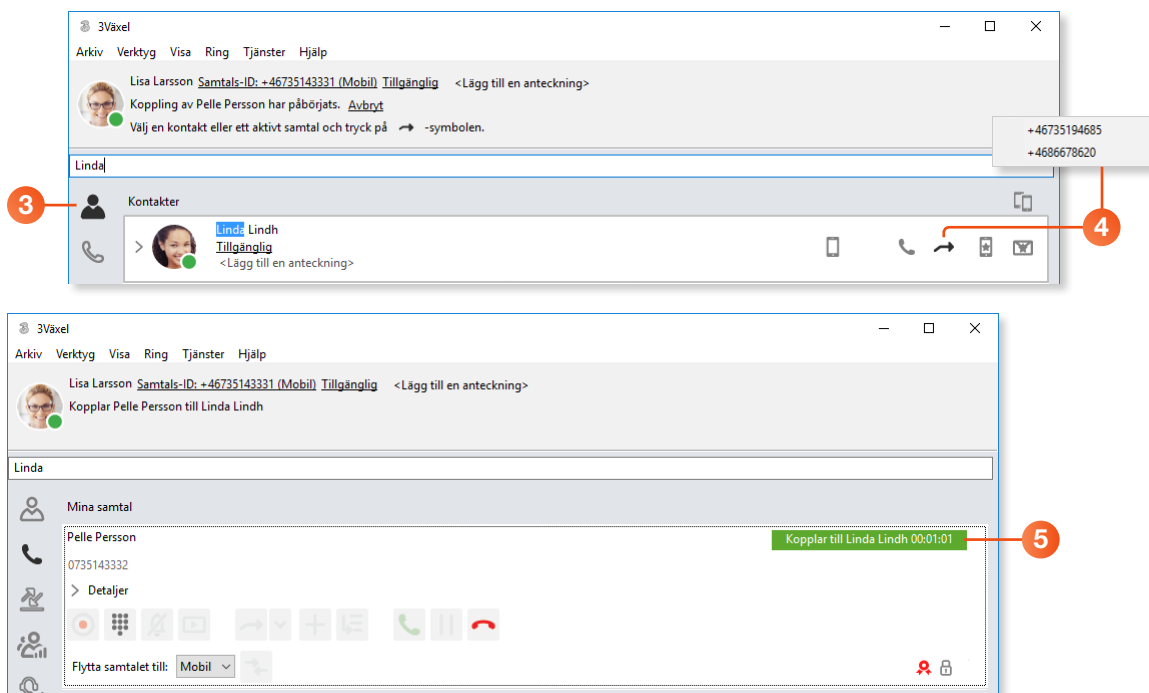


## Koppla samtal direkt

- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Genomför koppling**.
- 2 Kopplingen påbörjas och texten **Väntkopplad** visas högst upp i samtalsrutan. I rutan högst upp visas information om kopplingen.



- 3 Visa fliken **Kontakter** och sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till.
- 4 Klicka på **Koppla hit** för att koppla samtalet direkt. Om kontakten har flera telefonnummer klickar du på önskat telefonnummer i rutan som visas.
- 5 Samtalsrutan visas på nytt och texten **Kopplar till** visas högst upp. När kollegan svarar försvinner samtalsrutan.

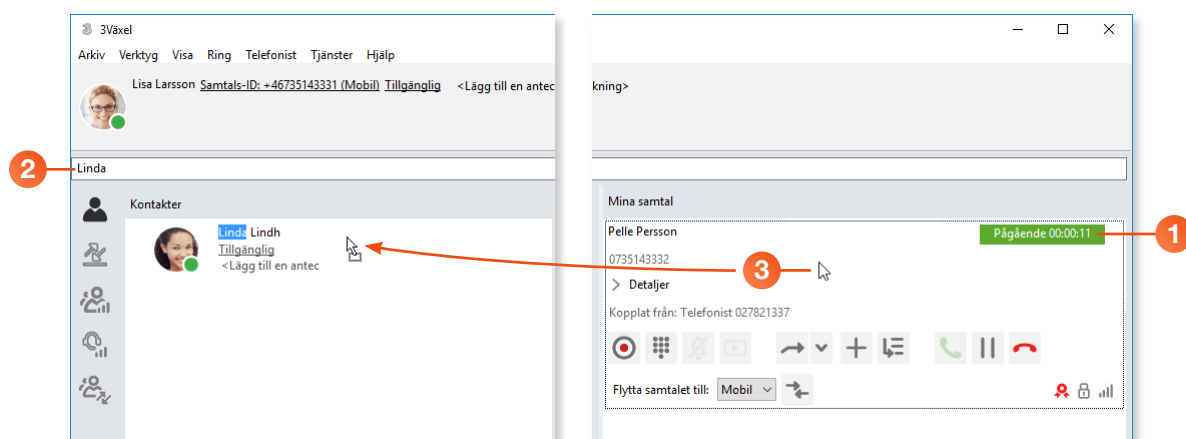




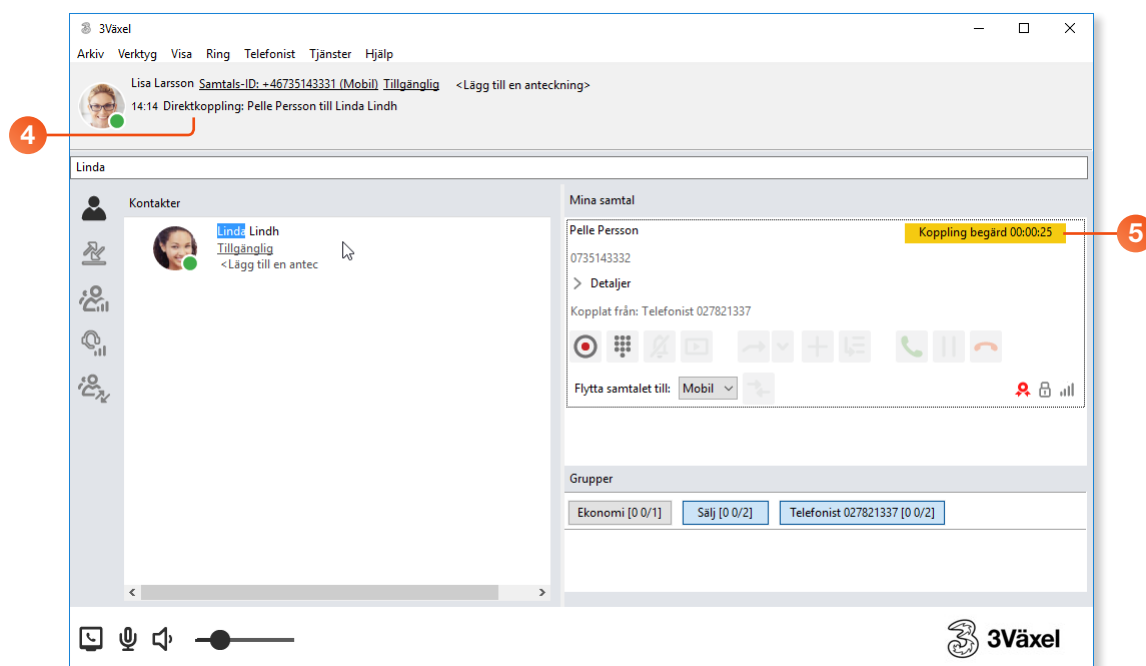
## Koppla samtal direkt (dra och släpp)

I telefonistvyn kan du även koppla ett samtal genom att dra det till önskad kontakt på fliken Kontakter.

- 1 Svara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Peka på samtalsrutan, håll ner musknappen och dra till den kontakt som du vill koppla samtalet till.

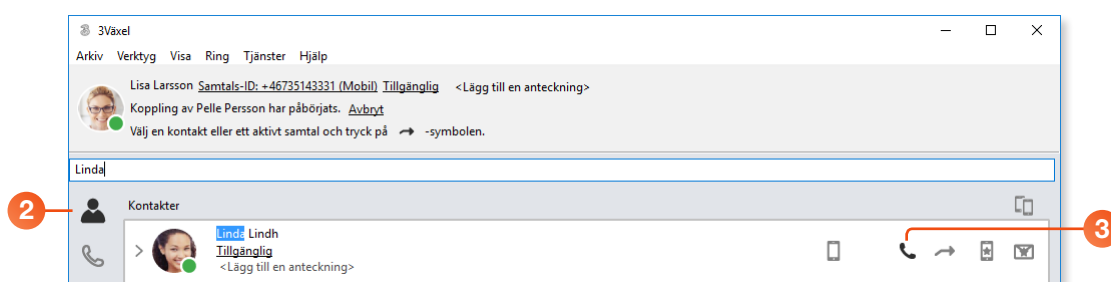
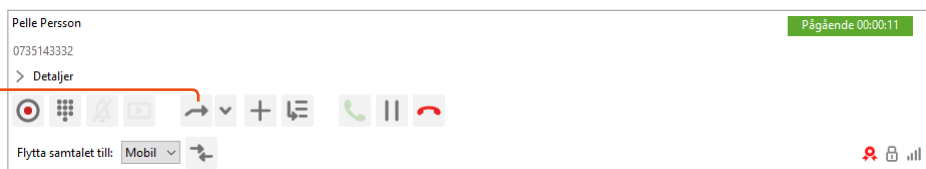


- 4 När du släpper musknappen visas ett meddelande i rutan högst upp.
- 5 I samtalsrutan visas sedan texten **Kopplar till** högst upp. När kollegan svarar försvinner samtalsrutan.

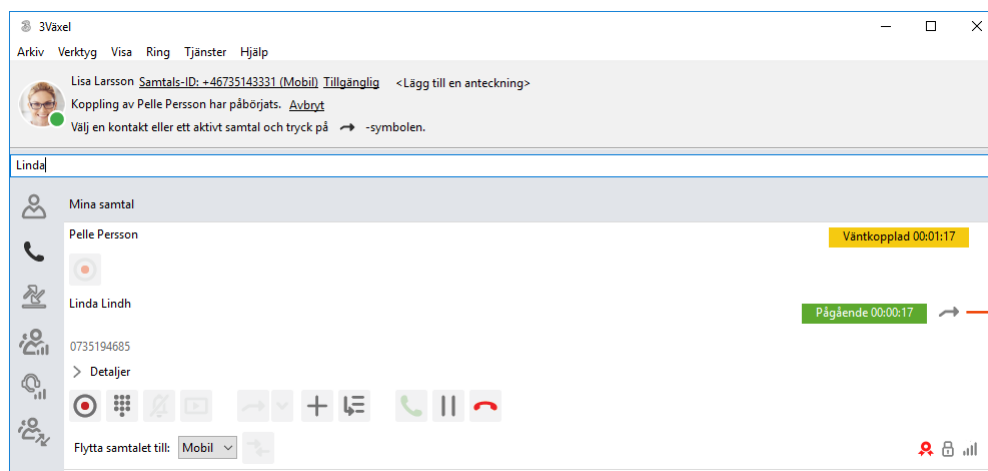


## Koppla samtal med avisering

- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Genomför koppling**.
- 2 Visa fliken **Kontakter** och sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till.
- 3 Klicka på **Ring** för att först prata med kollegan och tala om att du kopplar ett samtal.



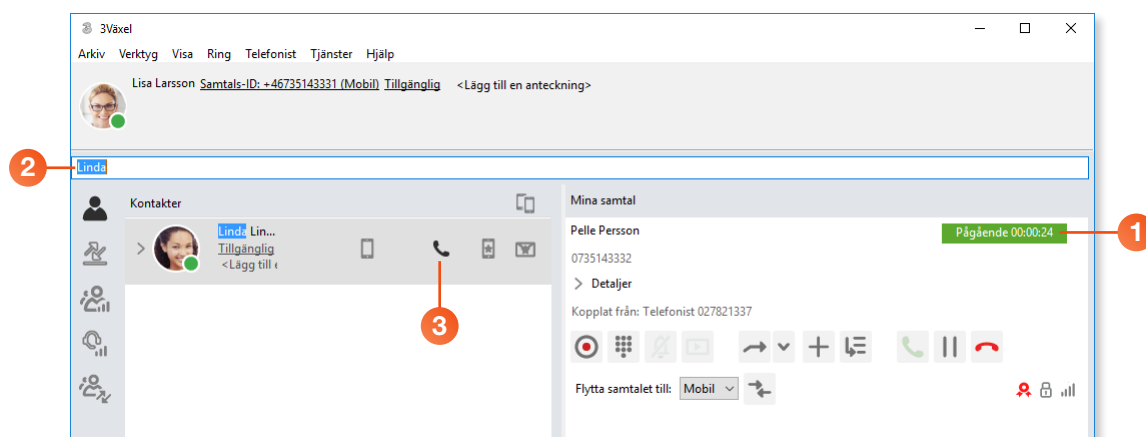
- 4 Nu visas fliken **Samtal** igen med det nya samtalet aktivt. Klicka på **Koppla hit** för att koppla samtalet.



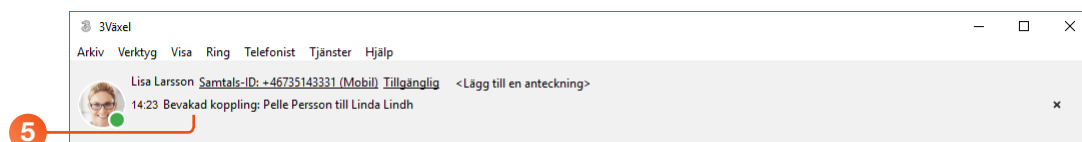
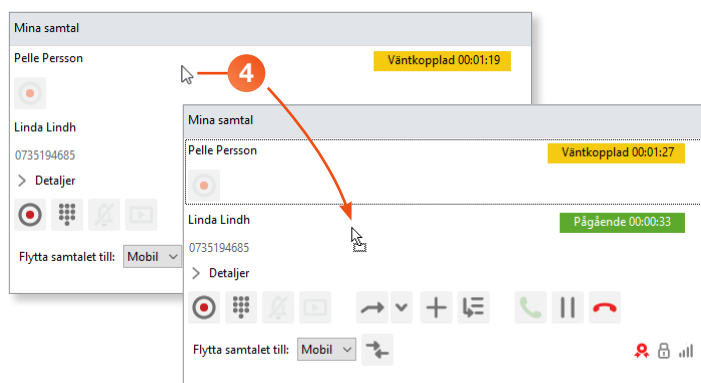
## Koppla samtal med avisering (dra och släpp)

I telefonistvyn kan du även koppla ett samtal genom att dra det till önskad kontakt på fliken Kontakter.

- 1 Svara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Klicka på **Ring**-knappen för kontakten för att först prata med kollegan och tala om att du kopplar ett samtal.

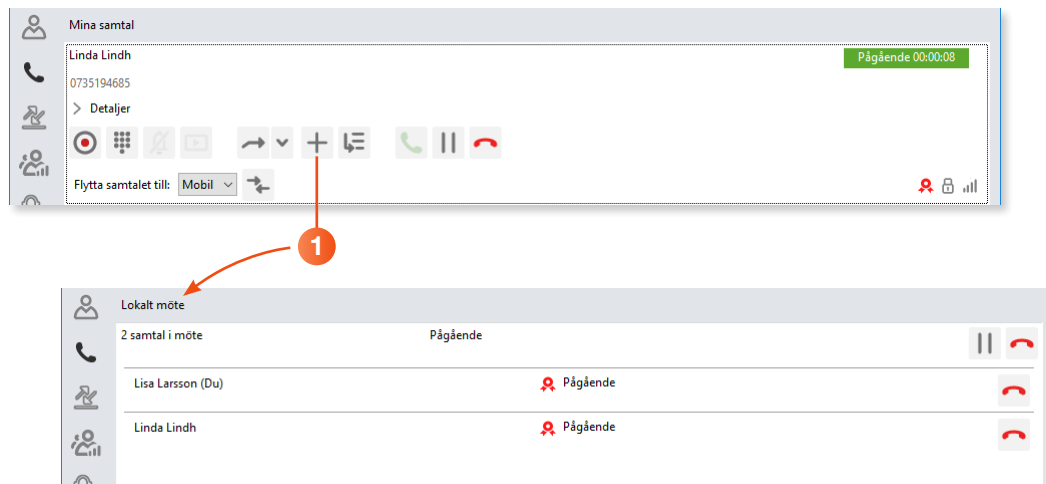


- 4 Nu visas båda samtalen till vänster i fönstret och det nya samtalet är aktivt. Peka på samtalsrutan, håll ner musknappen och dra till den kontakt som du vill koppla samtalet till.
- 5 När du släpper musknappen visas meddelandet **Bevakad koppling** i rutan högst upp och samtalsrutorna försvinner.

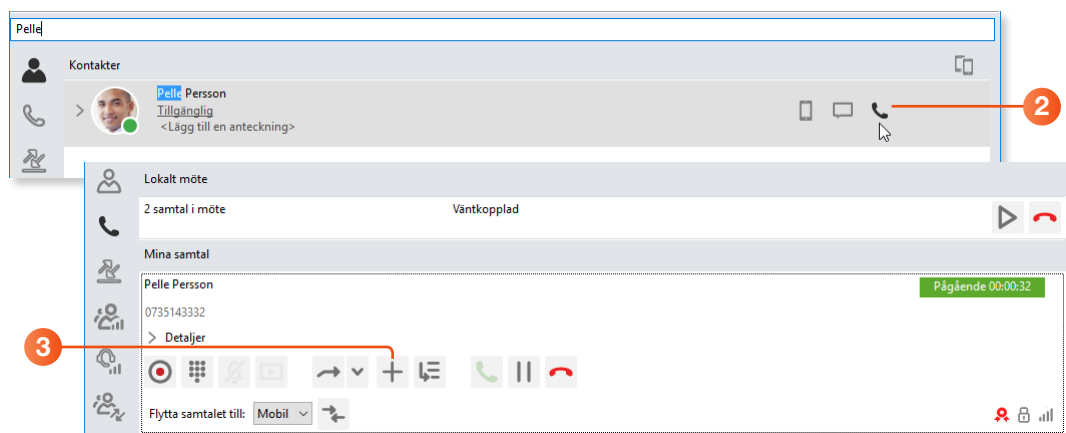


## Flerpartssamtal

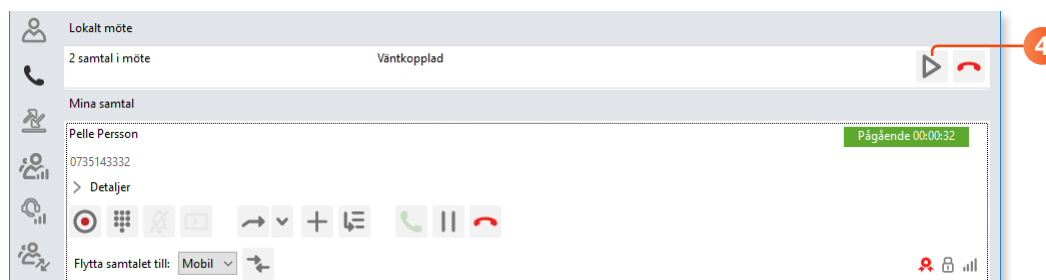
- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Lägg till samtal i möte**. Samtalsrutan ändras och visar att du har skapat ett lokalt möte.



- 2 Visa fliken **Kontakter** och sök efter den kontakt som du vill lägga till i samtalet. Klicka på **Ring** för att ringa upp personen.
- 3 Klicka på **Lägg till samtal i möte** för att lägga till det nya samtalet i det lokala mötet.

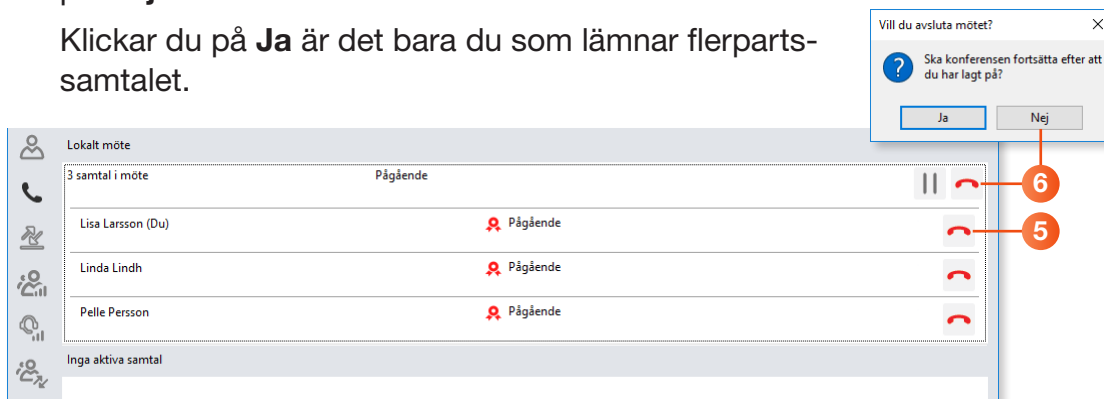


- 4 Klicka på **Återuppta alla**.



- 5 För att själv lämna flerpartssamtalet klickar du på den röda luren till höger om ditt namn. På samma sätt kan du även koppla ner en annan part genom att klicka på röda luren bredvid det namnet.
- 6 För att avsluta flerpartssamtalet klickar du på **Avsluta alla** och klickar på **Nej** för att avsluta alla samtal.

Klickar du på **Ja** är det bara du som lämnar flerpartssamtalet.



## Väntkoppla samtal

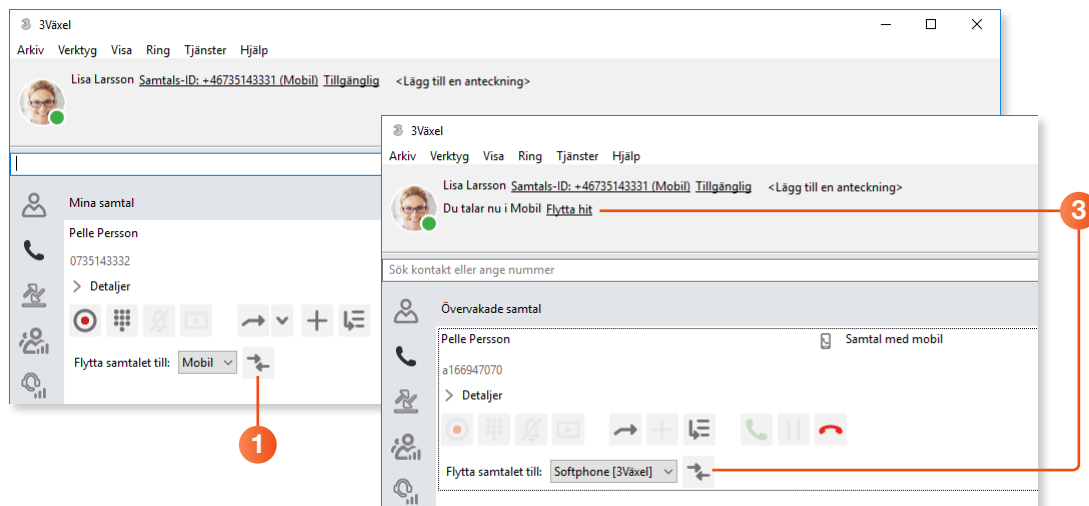
- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Väntkoppla samtal**. Då sätts det aktiva samtalet på vänt och ljudet stängs av. Nu kan du till exempel ringa upp ett annat nummer för att kontrollera något.
- 2 Klicka på **Återuppta samtal** för att återuppta samtalet.



Klickar du på **Parkera samtal** flyttas samtalet till gruppens kö eller din personliga kö beroende på inställning i 3Växel.

## Flytta samtal till mobil

- 1 Klicka på **Flytta samtal** för att flytta samtalet till mobiltelefonen.
- 2 Svara på samtalet på din mobiltelefon.
- 3 Vill du flytta tillbaka samtalet till Softphone klickar du på **Flytta samtal** igen. Du kan även klicka på **Flytta hit** högst upp i fönstret.



## Ringa med

Du kan ringa utgående samtal som du startar från katalogen i Softphone via Softphone, via mobil eller via bordstelefon.

Klicka på knappen **Samtalsstyrning** längst ner i vänstra hörnet och välj vad du vill ringa med.

