Kontakter och flikar

Denna guide beskriver det du ser på startsidan i Softphone, bland annat kontaktlistan som du använder för att kommunicera med kollegor och kontakter.

Kontaktlistan	2
Fliken Samtal	2
Fliken Samtalshistorik	3
Statistik-flikar	3
Fliken Grupplogg	4
Inställningar	4
Söka efter och visa kontakter	5
Markera kontakt som favorit	6
VIP	6
Blockerad	7
Visa Outlook-kontakter i katalogen	7
Ringa kontakt	8
Ringa till ett externt nummer	9
Skapa kontakt	9
	-



Kontaktlistan

- 1 När du öppnar 3Växel Softphone visas fliken Kontakter med dina favoriter. Via denna flik kan du söka efter andra kontakter och visa information om dem. Du kan även ringa, skicka meddelanden, e-post och chatta med dina kontakter via kontaktlistan.
- I kontaktlistan ser du om dina kollegor är tillgängliga, då visas en grön cirkel intill deras namn. Om din kollega just nu är upptagen i telefonsamtal visas en röd lur.

Ou ser också om dina kollegor är upptagna med någon aktivitet, då visas en röd cirkel. Har de valt en sluttid visas den intill aktivitetens namn.

	3Växel		-		×
	Arkiv Verkty	g Visa Ring Tjänster Hjälp i Larsson <u>Samtals-ID: +46735143331 (Mobil) Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>			
	Sök kontakt e	ller ange nummer			
0-	- Fav	priter		۵	ÌD I
	S	Anders Andersson <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>		و	
2	\$ \$	Linda Lindh <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>			
0	Q	Pelle Persson <u>Mote till 10:00</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>			
	°C 72				
	⊾ ų	¢ <u>→</u>	F) 3'	Växe	I

Fliken Samtal

På fliken **Samtal** visas dina aktiva samtal. Via denna flik kan du bland annat svara, avbryta samtalet eller koppla det vidare till någon annan.

	జి	Mina samtal	
		Linda Lindh Pågåe	nde 00:00:16
4	6	0735194685	
	RI	> Detaljer	
	.0	● ⋕ Ø □ → ▼ + ↓ ♥ ↓ □ ∩	
	Cil	Flytta samtalet till: Mobil 🗸 🚬	<mark>8</mark> 8 al
	Q.		
	:C.		





Fliken Samtalshistorik

- På fliken Samtalshistorik visas din samtalshistorik. Här visas alla utgående och inkommande samtal till ditt personliga nummer. Om du har flera telefoner kopplade till ditt nummer, till exempel mobil, Softphone och bordstelefon, visas alla samtal oavsett vilken enhet du har använt.
- 6 Klicka på **Missade samtal** om du bara vill visa de samtal som du har missat. Klickar du på **Inkorg** visas dina röstmeddelanden och inspelade samtal i telefonsvararen.

	ది	Alla Missade samtal Inkorg 6	Ē	ŝ
•	S	Linda Lindh 17:28:23	ç	
0	~~~	 Pelle Persson 	¢	
	Q.1	● Linda Lindh ⊉ Måndag	Ç	
	°C72	Mõte ⊉/ Måndag	¢	

Statistik-flikar

De två sista flikarna är endast tillgängliga om du är Övervakare för ACD Premium eller för Telefonistnummer.

- På fliken Köstatistik visas de olika ACD-grupperna. Här kan du se vilka som är medlemmar i gruppen samt logga in/logga ut medlemmar.
- 8 På fliken Agentstatistik visas de olika agenterna. Här kan du se vilka grupper en agent är medlem i samt logga in/logga ut användaren ur en grupp.

	ස	Grupp			Samt	alikö	Lediga/in	loggade Läng	gst kötid	Senaste köt	id Medelkötid	Tappade				
	C	▼ Sälj			0	Tillašaalis	1/2		_	0:00	0:00	0/0				
	R	Pelle Persson			•	Möte	,		=							
		Anders Anderss	ion		•	Tillgänglig	3		=		2		-			
U-	- Č (1)	Telefonist 027	821337		0		1/2			0:00	0:00	0/0				
	Q.		జి	Grupp			Samt	talikö	Senaste	kötid Me	delkötid	Tappade				
	:0		C	 Anders Andersson Linda Lindh 				Tillgänglig								
	-2		AL.	▼ Lisa Larsson			ĕ	Tillgänglig								
	_			Sälj Telefonist 027821337			0		0:00	0:0	00 00	0/0 0/0	2	=	₹	
			°°	Pelle Persson			•	Möte								
		8-	Q													
			<i>;</i> 2													
			-12													



Fliken Grupplogg

Grupplogg är ett extra tillval, funktionen beskrivs i annan guide.

9 På fliken **Grupplogg** visas alla samtal till svarsgrupper och telefonistnummer.

	<u>گ</u>		<>> Uppringare	Grupp	Mottagare	Тур М	Not Tid
	No.	Alla	+46735143332 (1)	Telefonist 027821337	Lisa Larsson	Ø	Ē⊕ måndag
	·2	4 2 5	+46735179310 (1)	Telefonist 027821337	Pelle Persson	Ø	📋 måndag
	Q.I	Filtrera efter grupp	+46735194685 (1)	- Telefonist 027821337 -	Pelle Persson		🕀 måndag
9	- B ₂₂		+46735194685 (2)	Ekonomi —	Telefonist 027821337		måndag
		Filtrera efter handläggare	+46735194685 (1)	- Telefonist 027821337	Lisa Larsson	\bigcirc	i⊕ måndag
			+46735194685 (1)	- Sālj -	Lisa Larsson	I all a construction of the second se	🕀 måndag

Inställningar

Längst ner i fönstret kan du göra inställningar för samtalsstyrning och ljudet.

2		
⊆ 型 ➪ —		🕃 3Växel
1 3 4		
1	Samtalsstyrning	På denna knapp kan du välja om ljudet för samtalet ska gå via Softphone eller mobil. Välj Softphone om du helt vill hantera samtalet i Softphone. Om du väljer Mobil kopplas samtalet upp i mobilen och Softphone används bara för att ringa upp och hantera samtalet.
2	Mikrofon	Klicka på denna knapp för att avaktivera/aktivera mikrofonen.
3 ()	Högtalarläge	Klicka på denna knapp för att avaktivera/aktivera högtalarläge, det vill säga växla mellan högtalare och headset.
❹	Ljudvolym	Använd detta reglage för att justera ljudvolymen.



Söka efter och visa kontakter

Klicka i sökrutan och skriv ett eller flera sökord. Du kan söka efter exempelvis namn, avdelning eller bara en del av namnet/informationen. Ju mer du skriver desto färre resultat visas.

Du kan även söka efter telefonnummer. Du behöver då ange hela telefonnumret i internationellt format (+46735xxxxx) för att få träff.

- 2 Vill du visa mer information om kontakten pekar du till vänster om kontaktens bild och klickar på vänsterpilen som visas.
- 8 Klicka på nedåtpilen för att stänga informationsrutan.
- 4 Rensa sökfältet för att visa alla kontakter igen.

	Lisa Lansoon <u>Samtais-IU: +40/35143331 (Mobili</u> <u>Tiligangili</u> <lagg anteckning="" en="" till=""></lagg>	
0-	Pe Kontakter Lena Rttersson	Γο
2-	Image: Second	
		^
S	<lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>	
R	roll Ingen roll aktiv	
	arbete +46313031022 > mobil +46735143332 >	
Q.	e-post pelle.persson@foretaget.se > företag docendo.se >	Kei
.0	Avdelning Försäljning	
CAL .	Titel Försäljningschef > field∃ Duktig på att värva nya kunder >	



Markera kontakt som favorit

Du kan favorit-markera de personer som du ofta har kontakt med. Dessa visas då på sidan Kontakter.

- Visa kontaktens information och klicka på stjärnan längst ner till höger.
- 2 Markera Favorit.



Stjärnan fylls nu i och blir helt svart, vilket innebär att kontakten har markerats som en favorit. Favoriter visas alltid i Kontakter utan att du behöver söka.



Vill du ta bort favorit-markeringen klickar på stjärnan och markerar **Kontakt**.

VIP

Du kan även markera en kontakt med **VIP**-status. Stjärnan byts då ut mot ett fyllt hjärta. Samtal från en kontakt som har VIP-status går alltid fram, även då du har valt en aktivitet och är upptagen i exempelvis möte eller om du har en vidarekoppling.





Blockerad

Om du ger en kontakt statusen **Blockerad** kommer alla samtal från denna kontakt att blockeras och samtalet kommer inte fram. Ett varningsmeddelande visas, klicka på **OK** för att bekräfta att du vill blockera kontakten.

\star	Favorit	Vill du blockera Anders Andersson? X
☆ ♡	Kontakt	Alla samtal från kontakten blockeras.
ŏ	Blockerad	
		OK Avbryt

Visa Outlook-kontakter i katalogen

Du kan välja att visa dina egna, lokala kontakter som du har i Outlook i katalogen. Du kan då enkelt kommunicera även med dessa direkt i Softphone. Visning av Outlook-kontakter fungerar endast i pc, inte om du använder Mac.

För att visa dina Outlook-kontakter i katalogen öppnar du **Verktyg**-menyn och väljer **Inställningar**. I dialogrutan **Inställningar** klickar du på **Övrigt**. Markera alternativet **Integrera med Microsoft Outlook** och klicka på **OK**. Starta sedan om Outlook för att lägga till kontakterna i katalogen.

	Inställningar		×	
3Växel Arkiv Verktyg Visa Ring Tjänster Hjälp Min sida Min profil Skapa kontakt	Konto	Övriga inställningar Starta automatiskt när datorn startas Minimal kontaktiista Besvara inkommande samtal automatiskt		
Schemalägg ett möte Inkorg Samtalsstyrning Framtida hänvisning Aktivitetskoppling	Ljud	Använd utökad sökning med Microsoft Outlook Popup för inkommande samtal Svara med Retur-tangenten Meddelanden vid händelser		
Inställningar	Ovrigt	Chattmeddelanden ∑Ljud ∑Ljud i samtal ∑Synlig Övriga samtal Ljud Ljud i samtal Synlig Stall in snabbknappar: Snabbknappar	Om dina inställningar	X kraft nästa gång du startar Microsoft Outlook OK
			OK Avbryt	

När du sedan söker efter kontakter visas rubriken **Microsoft Outlook** sökresultat för de kontakter som kommer från Outlook.

💩 3Väx	el	-	×
Arkiv	lerktyg Visa King Ljanster Hjalp		
9	Lisa Larsson <u>Samtais-UL: +40/35/43331 (Mobil)</u> <u>Tillgängilg</u> <lagg anteckning="" en="" till=""></lagg>		
Örjan			
	Microsoft Outlook sökresultat		[]
S	Örjan Sandahl		
Z			





Ringa kontakt

- 1 Sök efter den kontakt som du vill ringa till.
- 2 Klicka på knappen **Ring**, telefonluren, för att ringa kontakten.
- 3 Nu visas fliken **Samtal** med det aktiva samtalet.



5 Klicka på **Avsluta samtal** för att avsluta samtalet.



Om kontakten är öppen kan du trycka på Enter för att ringa.







Ringa till ett externt nummer

- 1 Ange önskat telefonnummer i sökrutan ovanför flikarna.
- 2 Klicka på knappen Ring, telefonluren, för att ringa upp numret. Du kan även trycka på Enter för att ringa.

	3 3Växel Arkiv Verktyg Visa Ring Tjänster Hjälp	_		
•	Lisa Larsson <u>Samtals-ID: +46735143331 (Mobil)</u> <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>			-
U	90510 90510 90510		•	-2
Ū-	90510 90510 90510		y	

Skapa kontakt

- 1 Öppna Verktyg-menyn och välj Skapa kontakt.
- Oppna listrutan Lägg till som och välj vilken typ av kontakt du vill skapa.
- **3** Fyll i kontaktens förnamn, efternamn, företagsinformation och e-postadress samt eventuella adressuppgifter.

8 31	/äxel		8 Lägg till kontakt	_		×			
Arkiv	Verktyg Visa Ring Tjänster Hjälp Min sidå Min profil Skapa kontakt Skapa kontakt Schemalägg ett möte Inkorg Samtalsstyrning Framtida hänvisning Aktivitetskoppling Inställningar	3	Lägg till som: Förnamn Efternamn Organisation Avdelning E-post Gata Postnummer Stad Land	★ Favorit Anna Andersson Företaget AB anna.andersson@foretaget.se			2	Favorit Kontakt VIP Blockerad	
			Snabbknapp	Lägg till ett nummer	Avbry				



- 4 Klicka på Lägg till ett nummer.
- **6** Öppna listrutan till vänster och välj önskad typ av nummer.
- 6 Ange kontaktens telefonnummer i rutan till höger.
- **7** Upprepa punkt 4–6 för att lägga till ytterligare telefonnummer.
- 8 Klicka på OK.

	8 Lägg till kontakt		_		(
	Lägg till som:	🛉 Favorit	~			
	Förnamn	Anna				
	Efternamn	Andersson				
	Organisation	Företaget AB				
	Avdelning					
	E-post	anna.andersson@foretage	et.se			
	Gata					
	Postnummer					
	Stad					
	Land					
	Snabbknapp				_	
4-		Lägg till ett nummer				
	Förstahandsvalt nummer (Mobil Y	+46701234567	_	-6	
Ŷ						
Hem Arbete Mobil Huvudalter	mativ		Lägg till e	tt nummer		
Fax, arbete Fax, hem		Förstahandsvalt numme	er 🖲 Mobil	~	+46701234567	
Sökare Annat			O Arbete	~	+4681234567	
					OK	Avbryt
					8	