

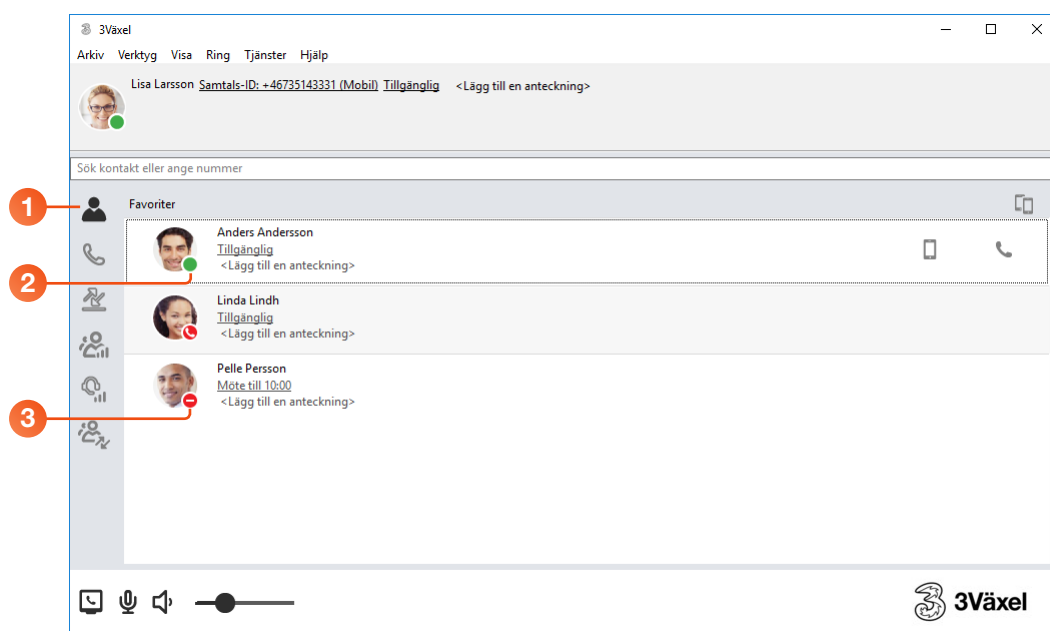
# Kontakter och flikar

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

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

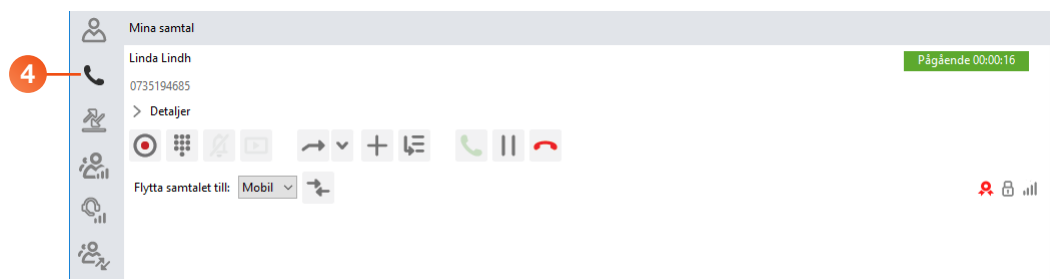
## Kontaktlistan

- 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.
- 2 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.
- 3 Du 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.



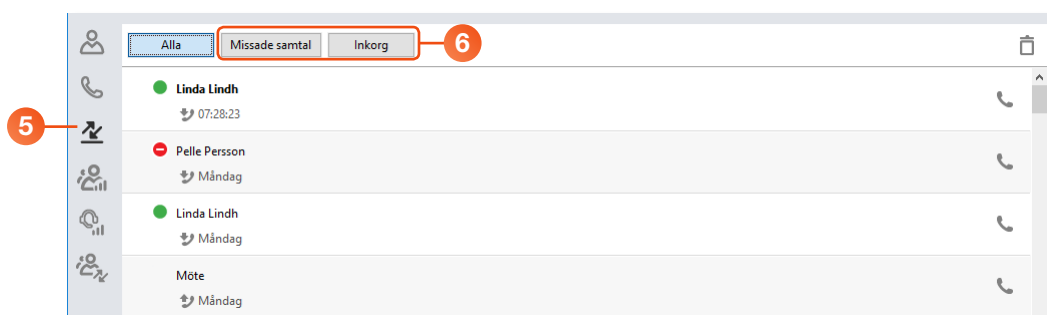
## Fliken Samtal

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



## Fliken Samtalshistorik

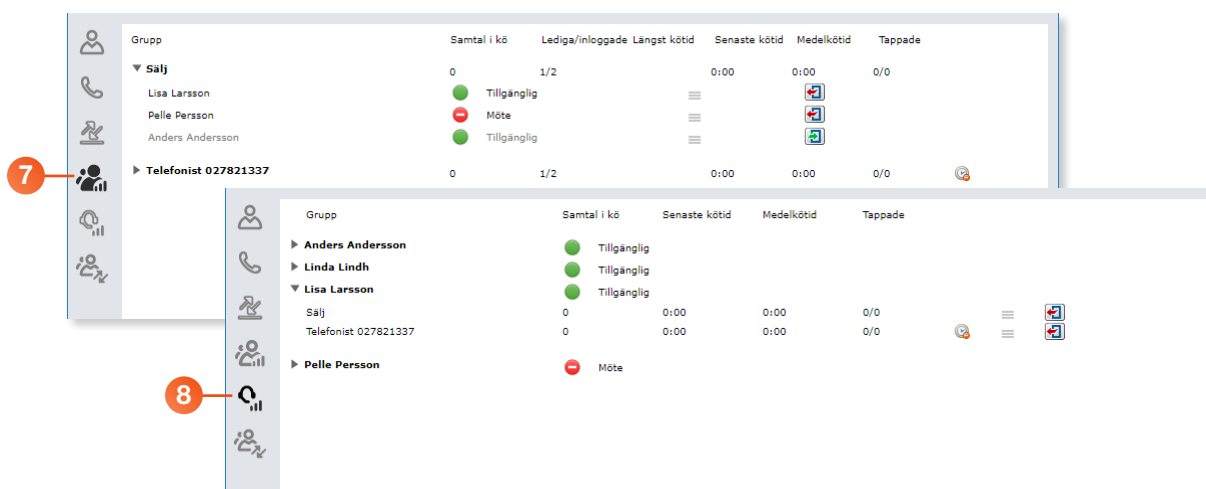
- 5 På fliken **Samtalshistorik** visas din samtalshistorik. Här visas alla utgående och inkommande samtal till ditt personliga nummer. Om du har flera telefoner kopplade till ditt nummer, till exempel mobil, Softphone och bordstelefon, visas alla samtal oavsett vilken enhet du har använt.
- 6 Klicka 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.



## Statistik-flikar

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

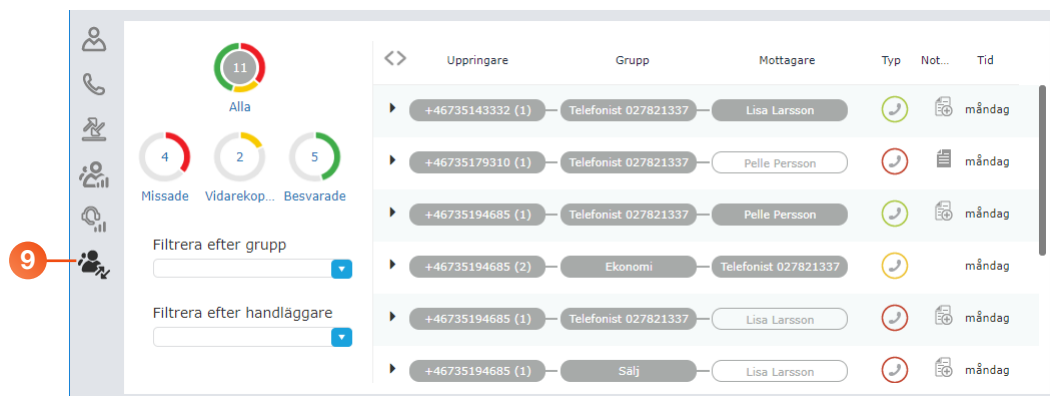
- 7 På fliken **Köstatistik** visas de olika ACD-grupperna. Här kan du se vilka som är medlemmar i gruppen samt logga in/logga ut medlemmar.
- 8 På fliken **Agentstatistik** visas de olika agenterna. Här kan du se vilka grupper en agent är medlem i samt logga in/logga ut användaren ur en grupp.



## Fliken Grupplogg

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





- 9 På fliken **Grupplogg** visas alla samtal till svarsgrupper och telefonist-nummer.



## Inställningar

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



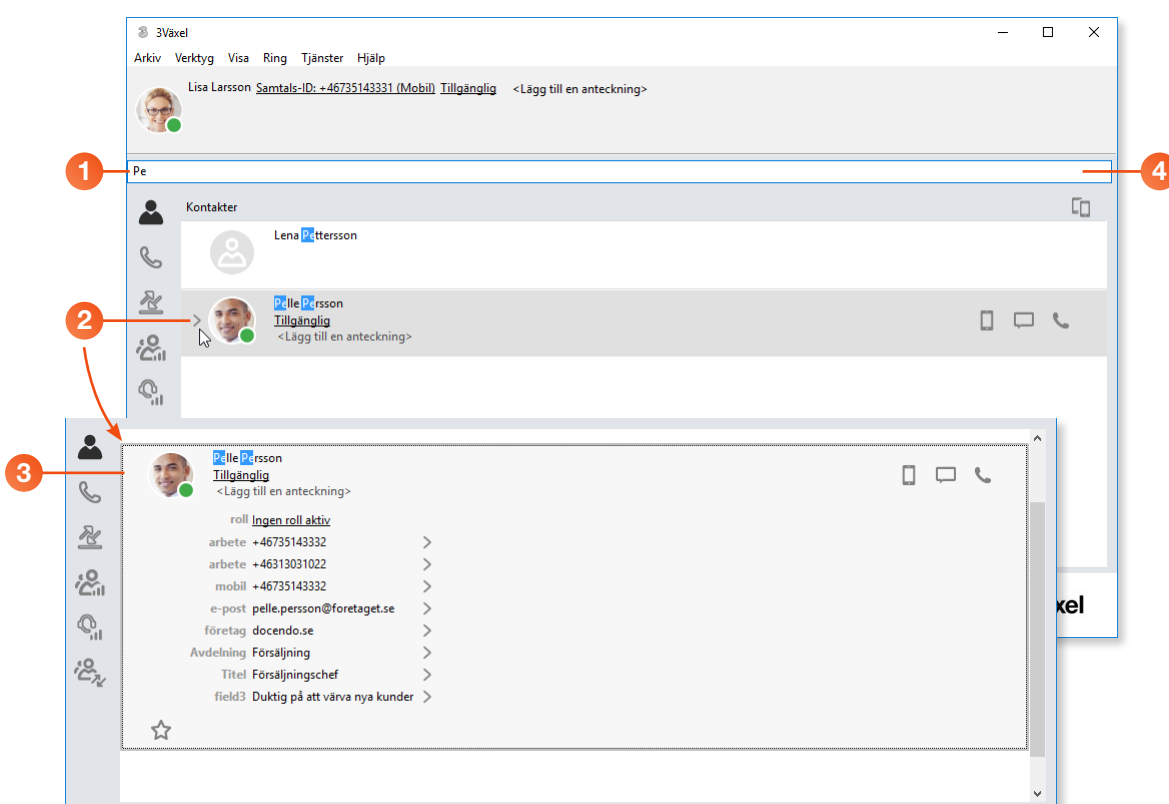
- |   |   |                        |  |
|---|---|------------------------|--|
| 1 |  | <b>Samtalsstyrning</b> | På denna knapp kan du välja om ljudet för samtalet ska gå via Softphone eller mobil. Välj <b>Softphone</b> om du helt vill hantera samtalet i Softphone. Om du väljer <b>Mobil</b> kopplas samtalet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

## Söka efter och visa kontakter

- 1 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 (+46735xxxxxx) 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.
- 3 Klicka på nedåtpilen för att stänga informationsrutan.
- 4 Rensa sökfältet för att visa alla kontakter igen.



## Markera kontakt som favorit

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

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



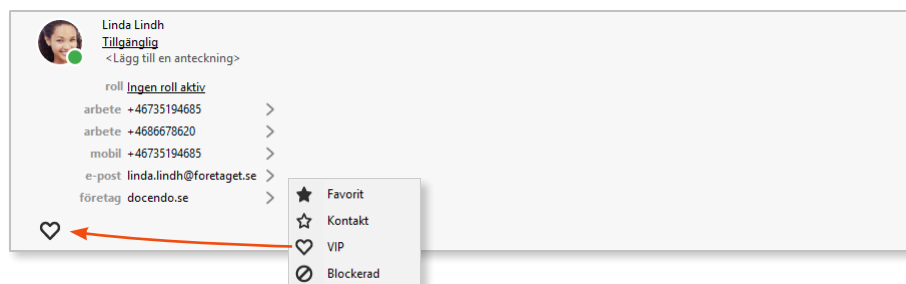
Stjärnan fylls nu i och blir helt svart, vilket innebär att kontakten har markerats som en favorit. Favoriter visas alltid i Kontakter utan att du behöver söka.



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

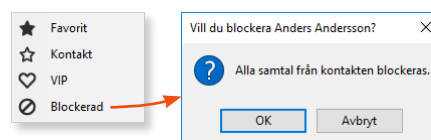
## VIP

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

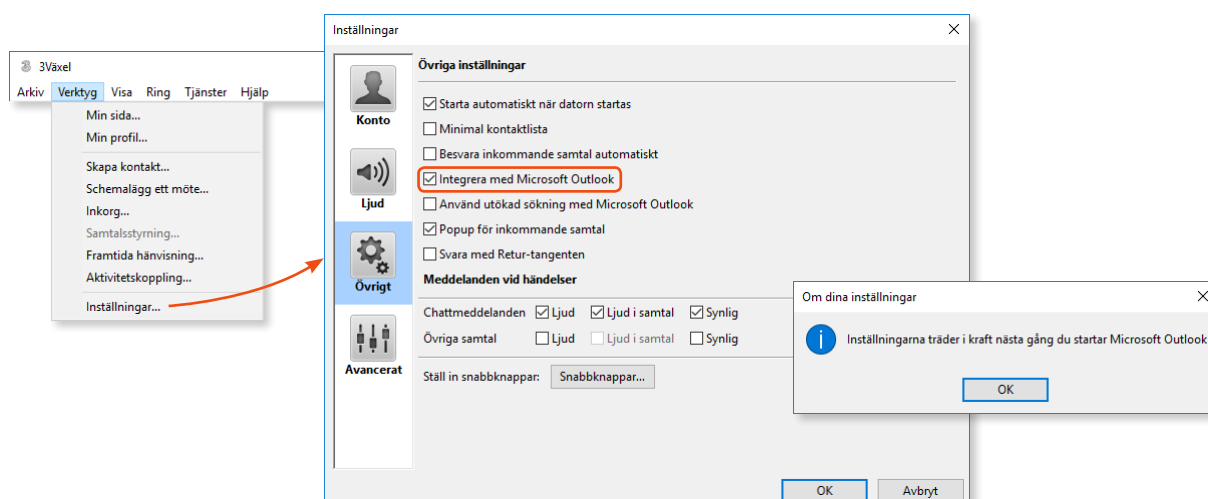
Om du ger en kontakt statusen **Blockerad** kommer alla samtal från denna kontakt att blockeras och samtalet kommer inte fram. Ett varningsmeddelande visas, klicka på **OK** för att bekräfta att du vill blockera kontakten.



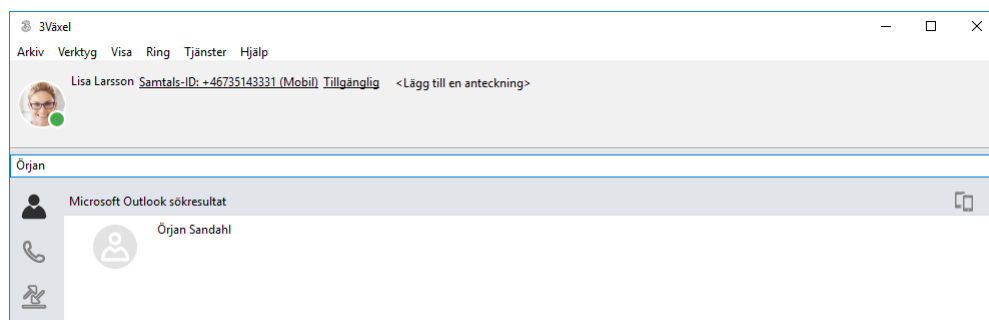
## Visa Outlook-kontakter i katalogen

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.

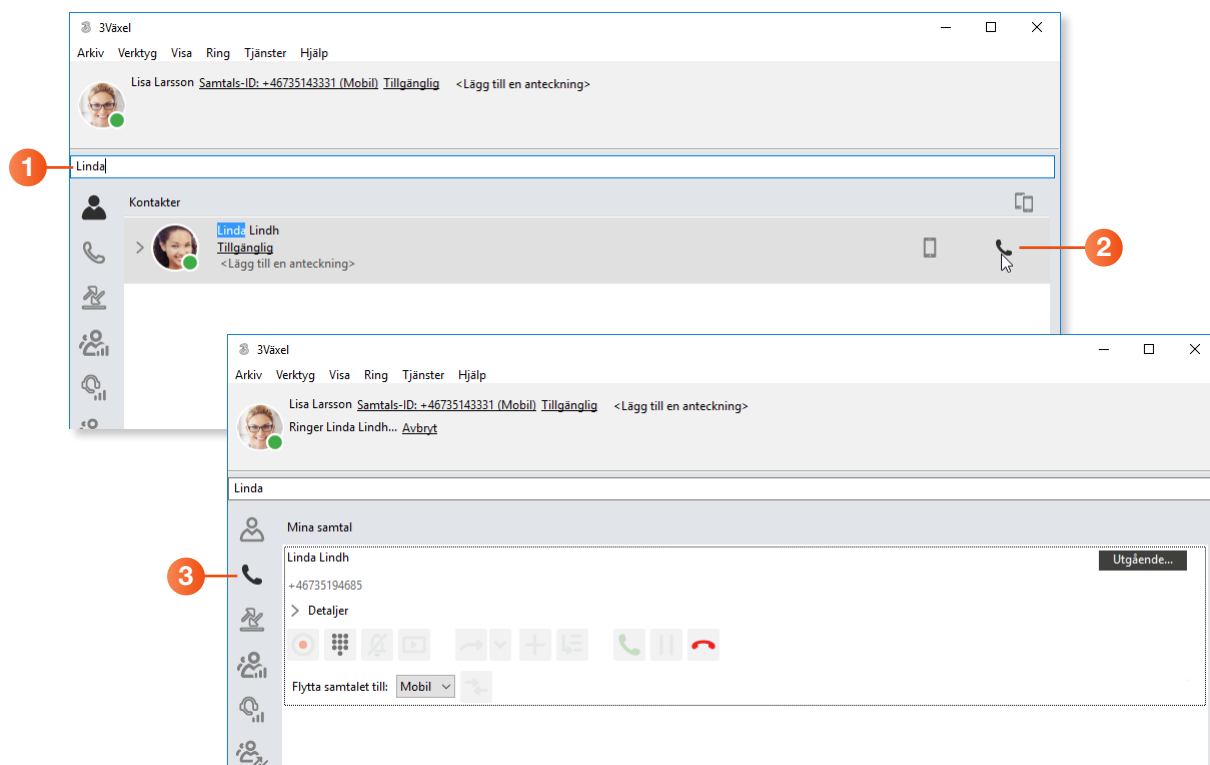


När du sedan söker efter kontakter visas rubriken **Microsoft Outlook sökresultat** för de kontakter som kommer från Outlook.

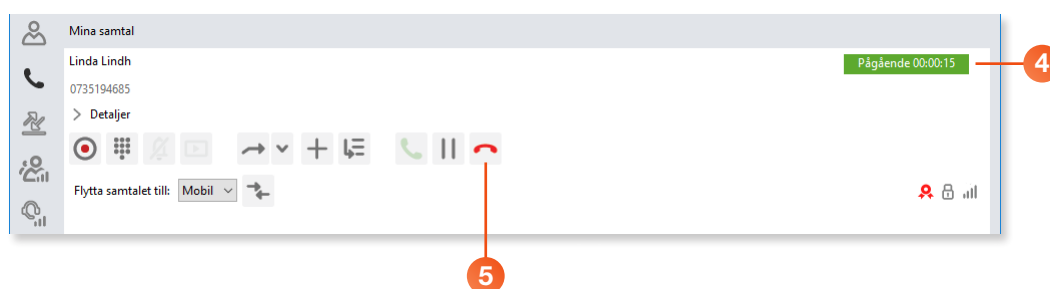


## Ringa kontakt

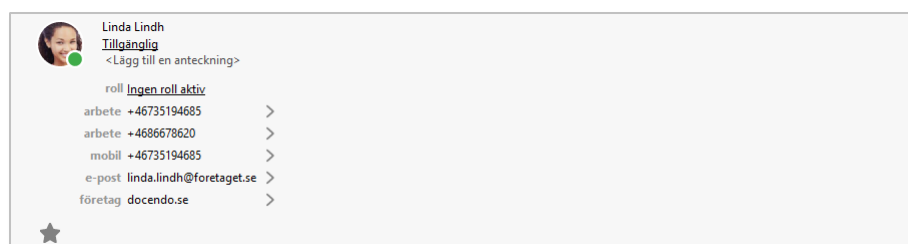
- 1 Sök efter den kontakt som du vill ringa till.
- 2 Klicka på knappen **Ring**, telefonluren, för att ringa kontakten.
- 3 Nu visas fliken **Samtal** med det aktiva samtalet.



- 4 När kontakten har svarat på samtalet visas texten **Pågående** uppe till höger i samtalsrutan.
- 5 Klicka på **Avsluta samtal** för att avsluta samtalet.



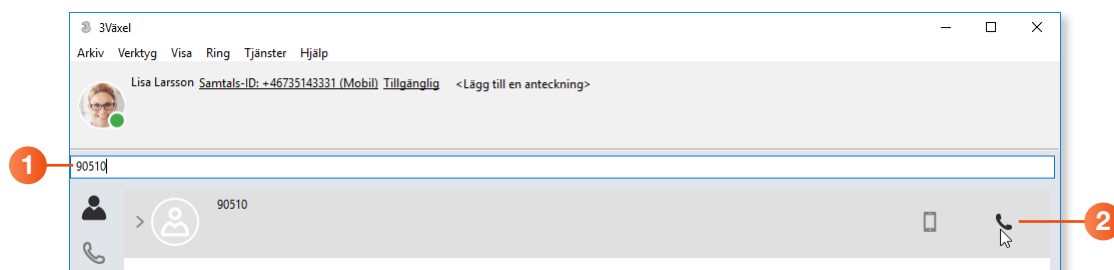
Om kontakten är öppen kan du trycka på **Enter** för att ringa.





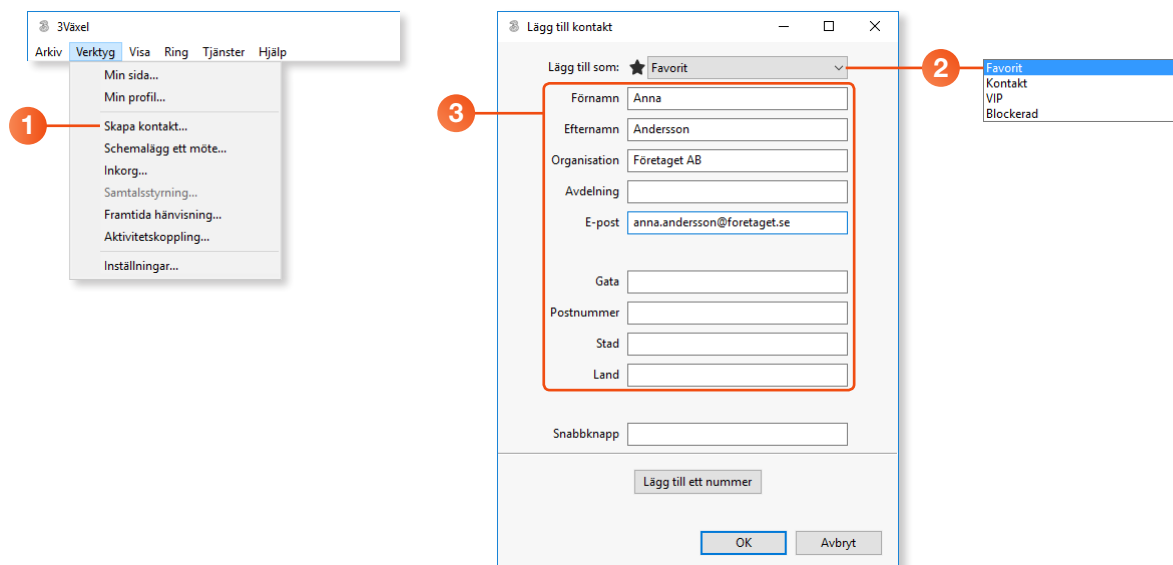
## Ringa till ett externt nummer

- 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.



## Skapa kontakt

- 1 Öppna **Verktøy**-menyn och välj **Skapa kontakt**.
- 2 Öppna 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.



- 4 Klicka på **Lägg till ett nummer**.
- 5 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**.

The image shows a screenshot of the 'Lägg till kontakt' (Add contact) dialog box. The dialog has a title bar with a close button. Below the title bar, there is a dropdown menu for 'Lägg till som:' with 'Favorit' selected. Below this are several text input fields: 'Förnamn' (Anna), 'Efternamn' (Andersson), 'Organisation' (Företaget AB), 'Avdelning', 'E-post' (anna.andersson@foretaget.se), 'Gata', 'Postnummer', 'Stad', 'Land', and 'Snabbknapp'. Below these fields is a 'Lägg till ett nummer' button. Below the button is a 'Förstahandsvalt nummer' dropdown menu with 'Mobil' selected and a text input field containing '+46701234567'. A small list of options is visible to the left of the dropdown menu, including 'Hem', 'Arbete', 'Mobil', 'Huvudalternativ', 'Fax, arbete', 'Fax, hem', 'Sökare', and 'Annat'. Below the main dialog is a smaller version of the 'Lägg till ett nummer' dialog, showing the 'Arbete' option selected in the dropdown menu and the same phone number. At the bottom of this smaller dialog are 'OK' and 'Avbryt' buttons.