

# TeleProffs GO SOFTPHONE SNABBGUIDE 3.2

### Mina sidor

Samtliga användare i TeleProffs GO har tillgång till en personlig webbsida. Här kan du bland annat administrera ditt mobilabonnemang (gäller endast TeleProffs GO-abonnemang), hämta hem och konfigurera mobilapp/softphone, samt managera din användare och telefonnummer.

Mina Sidor nås via https://minasidor.teleproffs.se och du loggar in med ditt fastnätsnummer i +46-format (ex +4636305525)

## Softphone

📕 Tele	Proffs GO			↔ – □ ×								
<u>Arkiv Verktyg Visa Ring Te</u> lefonist Ijänster <u>H</u> jälp												
Peter Ljungberg <u>Samtals-ID: +4636305517 (Arbete)</u> <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>												
	(1)											
	Favoriter		^	Mina samtal								
2		Anders Friberg <u>Möte hos kund</u> <ange notering=""></ange>		90510 Pågående 00:00:52								
<b>No</b> 20 20		Andreas Lindberg <u>Tillgänglig</u> <ange notering=""></ange>		⊙ ₩ Ø 🗈 → • + ५= 📞    •								
<b>Q</b> <sub>11</sub>		Angela Martinec Semester till 2019-0 <ange notering=""></ange>		Flytta samtalet till: Bordstelefon 🗸 🛧								
°C72		Carl-Johan Horndahl <u>Tillgänglig</u> <ange notering=""></ange>										
2		Christian Karlsson <u>Semester till 2019-0</u> <ange notering=""></ange>										
		Erik Lindroth <u>Semester</u> <ange notering=""></ange>										
		<b>Henrik Ek</b> <u>Semester till 2019-0</u> Nåbar på mail och m		Grupper     Växel Support [0 1/3]   Huvudnummer [0 2/3]   Mobil Support [0 1/3]   Jour Växel [0 1/1]								
	<	loscim Andersson	>	Husqvarna Support [0 0/4]								
	<mark>⊪ ⊂</mark> ⊈ (∿ –	▶ 3		T≡L≡ <sup>As</sup>								

Softphone finns i Normalvy och Telefonistvy. Detta ändras i rullgardinsmenyn Visa längst upp i softphonen. Med telefonistvyn får du en bättre överblick där man kan se aktiva samtal samtidigt som man söker på kollegor eller chattar etc. Man kan även koppla enklare med Drag´n drop i telefonistvyn.

Tips, anpassa storlek mellan höger och vänster fönster i telefonistvyn så att du ser så mycket som möjligt av tex. en chatt utan att behöva stega i sidled.

l sökfältet söker du på kollegor eller externa kontakter i din outlook. Eller så slår du ett telefonnummer manuellt och trycker Enter för att ringa upp. Markera ett nummer i valfritt program på datorn och tryck F8 för att ringa upp.

(förutsätter att det är aktiverat i Softphone under Verktyg>Inställningar>Avancerat, samt att inte F8 krockar med annan funktion i tex. affärsstödsprogram).

Om du söker upp en kollega så kan du få fram mer information genom att trycka pilen till vänster om bild/ikon. Genom att trycka stjärnan nere till höger på kontaktkortet så kan man välja någon av följande läge:

*	Favorit	Favorit – kontakten kommer alltid att synas under fliken Kontakter
☆	Kontakt	<b>Kontakt</b> – Standardläge, sökbar kontakt
$\heartsuit$	VIP	VIP – kontakten kommer alltid kunna ringa dig, även om du är hänvisad
0	Blockerad	Blockerad – kontakten kommer aldrig kunna ringa dig

Grön indikerar ledig medarbetare.

Röd 😑 indikerar hänvisad medarbetare.

Röd 🥑 indikerar medarbetare upptagen i telefon.



# Till vänster i din Softphone finner du flikar enligt nedan. Håller du muspekaren över respektive ikon så syns förklaring.



- Samtal Här hanterar du dina aktiva samtal
- 🗞 Samtalshistorik Välj Alla eller Missade samtal, här finns även inkorg för dina röstmeddelande
- **MiTeam** Chatt samt komplett samarbetsverktyg med dokumentdelning mm. Se mer i MiTeam-manualen på https://www.teleproffs.se/support/manualer
- Köstatistik Tillval. Här kan man se status på Avancerad grupp samt logga in/ur kollegor
- **Agentstatistik** Tillval. Här ser man status per agent i Avancerad grupp och kan logga in/ur användaren
  - **Grupplogg** Tillval. Gemensam samtalslista för avancerade grupper. Se missade samtal på gruppnummer och ring tillbaka och gör anteckning så att dina kollegor ser att kunden är omhändertagen.

A Välj vilken terminal softphone ska styra, om du vill ringa upp via din bordstelefon eller mobiltelefon

- Sekretess, avaktivera mikrofon i softphone
- Aktivera högtalarläge/headsetläge
- Volymreglage

## Pågående samtal

- A Inspelning. Tryck här för att starta inspelning av det aktiva samtalet, ljudfilen hamnar i din Inkorg under Samtalshistorik
- ${\bf B}\,$  Knappsats. När du ska göra knappval hos den du ringer till
- C Mute. Stäng av ringsignalen när det ringer till dig
- D Starta applikation (tillval, CRM-koppling)
- E Koppling/överföring. Koppla samtalet vidare
- **F** Konferenssamtal
- ${\bf G} \;\; {\sf Parkera} \; {\sf samtal} \;$
- H Besvara samtal
- I Väntkoppla samtal
- J Avsluta samtal
- **K** Flytta samtalet till mobil eller fast/dect-telefon (om du har flera terminaler på din användare)

### Visa nummer

Klicka på Samtals-ID uppe till vänster i din softphone för att välja vilket telefonnummer du vill visa vid utgående samtal.



90510			Pågående 00:00:40
ΑB	СD	E F G	НІЈ
•		-> -> + ↓≣	S II 🗢

## Koppla samtal

#### Koppla Samtal

Under pågående samtal, tryck 🔿 . Välj kontaktflik och tryck 🔿 på vald kollega, klicka på telefonnummer.

#### Koppla samtal med drag´n drop (Telefonistvy)

- Dra och släpp pågående samtal till vald kontakt.

#### Koppla med föravisering

- Under pågående samtal, ring upp kollega och föravisera samtalet
- Dra det aktiva samtalet och släpp det på det väntkopplade samtalet.

#### Konferenssamtal (trepart)

- Under pågående samtal, tryck 🕒
- Ring upp den tredje parten och skapa konferensen genom att trycka +

För flera konferensdeltagare finns konferensbrygga som erbjuder smidiga Outlook-bokningar (separat licens krävs)

## Hänvisning

Aktivera en hänvisning när du inte kan ta emot samtal, dina kollegor och kunder får då information om att du tex. sitter i möte till kl. 14:00 och har möjlighet att komma till en kollega eller lämna meddelande.

Klicka på din hänvisning (E), i rull-listan rekommenderas att du väljer **Anpassad aktivitet** (E) och därefter anger datum och/eller klockslag för att kunden ska få bästa information.

Om **Tillgänglig G** aktiveras under tillgänglighet **H** så kommer hänvisning bli "grön" vilket innebär att det ringer på din telefon, men om du inte svarar så kommer din hänvisning att höras för inringande part.

(Aktivitetsomstyrning **1** ska stå till **"Använd befintlig vidarekopp***ling*" som standard)

Man kan i rull-listan skapa snabbhänvisningar **1** för att snabbt och enkelt med ett klick hänvisa dig. Dessa skapas/ändras genom "Redigera genvägar". **K** 

Även framtida hänvisningar kan skapas under Framtida hänvisning.

Under **<Ange notering>** M kan information skrivas in som syns för dina kollegor, tex. "jobbar hemifrån"



4 0	Anpassad aktivitet
Aktivitet	Lunch
H Tillgänglighet	Stör ej 🗘 G
Sluttid	Ange sluttid
	13:00 2019-01-07 3
	Till nästa arbetsdag
Aktivitetsomstyrning	I Använd befintlig vidarekoppling ᅌ
Avl	bryt OK

## Avancerad grupphantering

Användare av avancerad grupp sköter grupphanteringen i nedre högra delen av softphone. Med ett enkelt musklick på respektive grupp loggar man in och ur. Är knappen blå så är man inloggad. Respektive gruppknapp visar [Antal i kö, Tillgängliga agenter / inloggade agenter]

## Röstbrevlåda

Dina röstmeddelande syns och lyssnas av via samtalslistan. Det går även att ringa röstbrevlådan genom röstbrevlådenumret **556** (alt. det externa telefonnummer som står i sms/mail-avisering).

Vid nytt meddelande visas en brevsymbol, klicka på denna för att lyssna av dina röstmeddelanden.

#### Koder vid huvudmenv:

Tryck 2 — Lyssna på gamla meddelanden Tryck 4 — Spela upp personlig hälsningsfras Tryck 5 — Spela in personlig hälsningsfras Tryck 6 — Radera personlig hälsningsfras Tryck 0 — Repetera Menyval

Koder under uppläsning av meddelande:

- Tryck 1 Uppläsning av föregående meddelande
- Tryck 2 Upprepa meddelande Tryck 3 Nästa meddelande Tryck 7 Radera meddelande
- Tryck 0 För huvudmeny

### Headsetinställningar

För att välja vilket headset som ska användas till din softphone, gå till menyn Verktyg>Inställningar.

Klicka där på Ljud-ikonen och välj ditt headset under Ljudingång och Ljudutgång.

Ringsignal låter man normalt sätt stå på systemstandardenhet för att få ringsignalen i datorns högtalare.

(Observera att det finns en Högtalar-flik och en Headset-flik där man kan välja olika ljudinställningar för högtalar resp. headsetläge *i* softphonen)

Inställningar		×
Konto Ljudinställning   Konto Högtalare   Ljudingång Ljudingång   Ljud Ljudutgång   Övrigt Ringsignal   Avancerat Ljudinställning	Headset Headset Mikrofon på headset (Plantronics Blackwire 5220 Seri ~ Tillhandahåller samtalskontrollfunktioner såsom Svara och avsluta samtal. Hörlurar på headset (Plantronics Blackwire 5220 Serie ~ Tillhandahåller samtalskontrollfunktioner såsom Svara och avsluta samtal. Systemstandardenhet ~	
Rington	Standard 🗸	•
	OK Avbry	t