

TeleProffs GO

SOFTPHONE

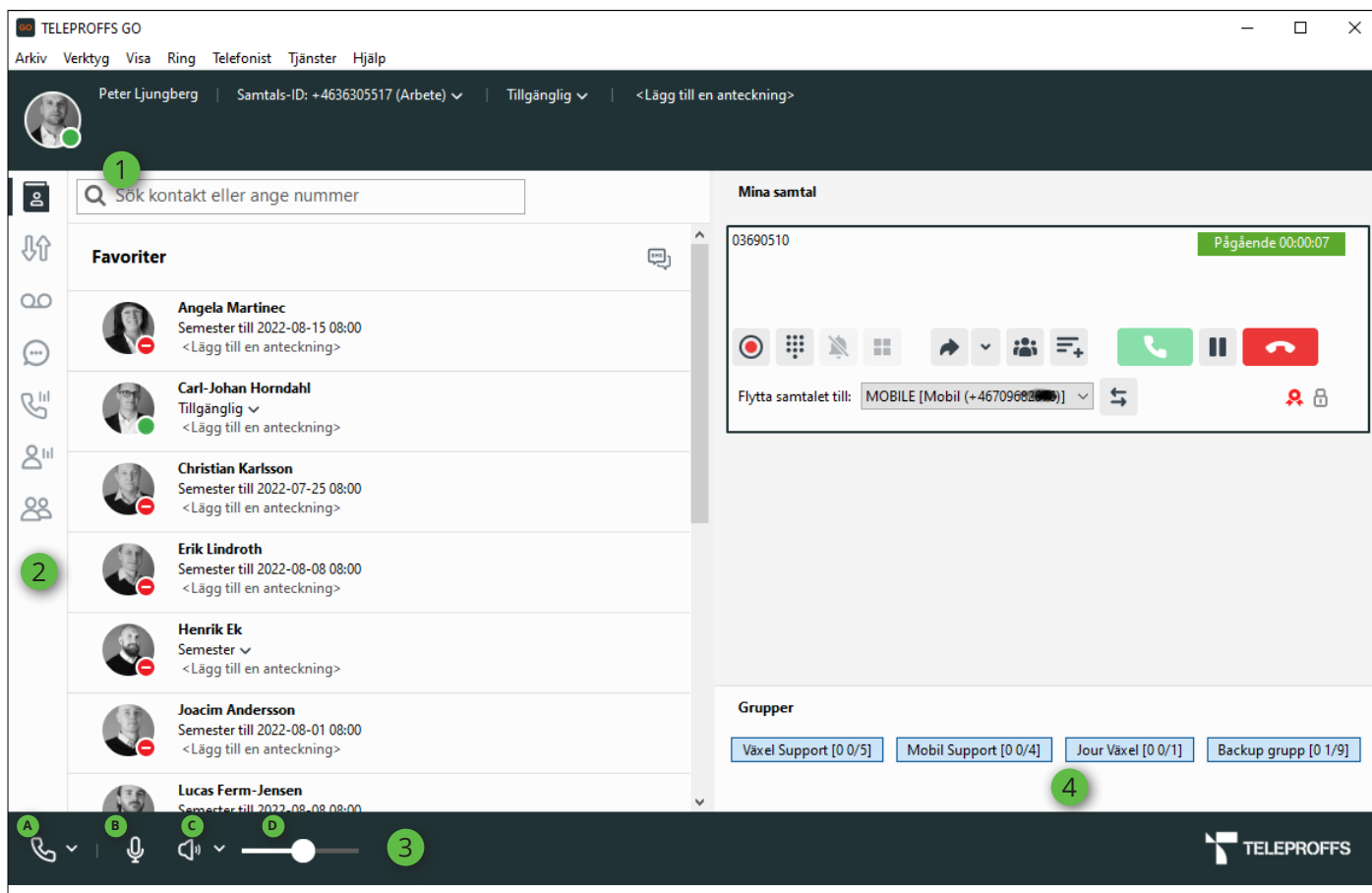
SNABBGUIDE 3.3

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 hantera din användare och telefonnummer.

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

Softphone



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.

1 I 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 något av följande lägen:

★ Favorit	Favorit – kontakten kommer alltid att synas under fliken Kontakter
☆ Kontakt	Kontakt – Standardläge, sökbar kontakt
♥ VIP	VIP – kontakten kommer alltid kunna ringa dig, även om du är hänvisad
⊘ Blockerad	Blockerad – kontakten kommer aldrig kunna ringa dig










Grön ● indikerar ledig medarbetare.

Röd ● indikerar hänvisad medarbetare.

Röd 📞 indikerar medarbetare upptagen i telefon.

Menyer 2

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

-  **Kontakter** – Här ser du status på dina Favorit-kontakter. Skicka SMS*, chatt eller ring kollegan (*kräver att er organisation har ett SMS-konto) 
-  **Samtal** – Här hanterar du dina aktiva samtal
-  **Samtalshistorik** – Välj Alla eller Missade samtal, här finns även inkorg för dina röstmeddelanden
-  **Röstbrevlåda** – Här lyssnar du av dina inkomna meddelanden i din röstbrevlåda
-  **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
-  **Grupplagg** – 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.

- 3
- A Välj vilken terminal softphone ska styra, om du vill ringa upp via din bordstelefon eller mobiltelefon
 - B Sekretess, avaktivera mikrofon i softphone
 - C Aktivera högtarläge/headsetläge
 - D Volymreglage

Pågående samtal

- A Inspelning. Tryck här för att starta inspelning av det aktiva samtalet, ljudfilen hamnar i din Inkorg under Samtalshistorik
- 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
- G Parkera 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.



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 , i rull-listan rekommenderas att du väljer Anpassad aktivitet  och därefter anger datum och/eller klockslag för att kunden ska få bästa information.

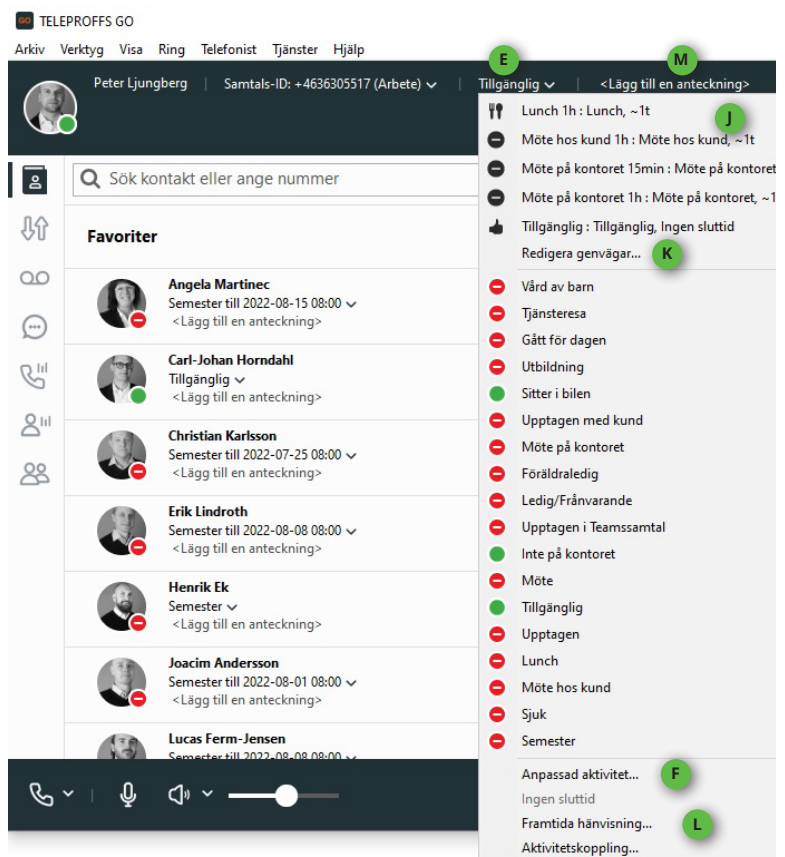
Om Tillgänglig  aktiveras under tillgänglighet  så kommer hänvisning bli "grön" vilket innebär att det ringer på din telefon, men om du inte svarar så kommer din hänvisning att höras för inringande part.

(Aktivitetssomstyrning  ska stå till "Använd befintlig vidarekoppling" som standard)

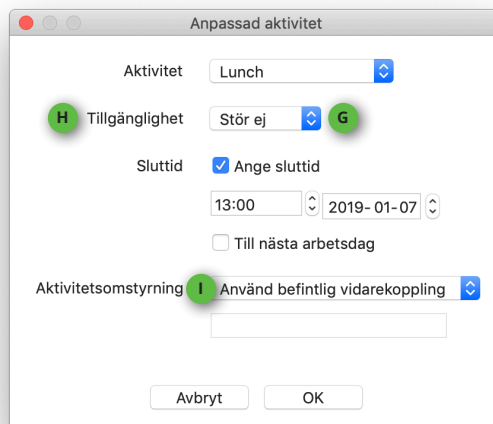
Man kan i rull-listan skapa snabbhänvisningar  för att snabbt och enkelt med ett klick hänvisa dig. Dessa skapas/ändras genom "Redigera genvägar" .

Även framtida hänvisningar kan skapas under Framtida hänvisning. .

Under <Lägg till en anteckning>  kan information skrivas in som syns för dina kollegor, tex. "jobbar hemifrån"



The screenshot shows the TELEPROFFS GO interface. At the top, there's a header with 'Peter Ljungberg' and 'Samtals-ID: +4636305517 (Arbete)'. Below this is a search bar 'Sök kontakt eller ange nummer'. A list of 'Favoriter' includes contacts like Angela Martinec, Carl-Johan Horndahl, Christian Karlsson, Erik Lindroth, Henrik Ek, Joacim Andersson, and Lucas Ferm-Jensen, each with a status indicator (red or green). On the right, a sidebar shows various status options like 'Lunch 1h : Lunch, ~1t', 'Möte hos kund 1h : Möte hos kund, ~1t', 'Tillgänglig : Tillgänglig, Ingen sluttid', 'Vård av barn', 'Tjänsteresa', 'Gått för dagen', 'Utbildning', 'Sitter i bilen', 'Upptagen med kund', 'Möte på kontoret', 'Föräldraledig', 'Ledig/Frånvarande', 'Upptagen i Teamssamtal', 'Inte på kontoret', 'Möte', 'Tillgänglig', 'Upptagen', 'Lunch', 'Möte hos kund', 'Sjuk', 'Semester', 'Anpassad aktivitet...', 'Ingen sluttid', 'Framtida hänvisning...', and 'Aktivitetsskoppling...'. Each option has a corresponding icon and a small letter label (E, M, J, K, F, L).



The 'Anpassad aktivitet' dialog box shows settings for a custom activity. It includes a dropdown for 'Aktivitet' (set to 'Lunch'), a dropdown for 'Tillgänglighet' (set to 'Stör ej'), a checkbox for 'Sluttid' (checked), a time and date picker (set to 13:00 on 2019-01-07), a checkbox for 'Till nästa arbetsdag' (unchecked), a dropdown for 'Aktivitetssomstyrning' (set to 'Använd befintlig vidarekoppling'), and buttons for 'Avbryt' and 'OK'.

Avancerad grupphantering 4

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 röstmeddelanden 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 huvudmeny:

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 respektive headsetläge i softphonen)

