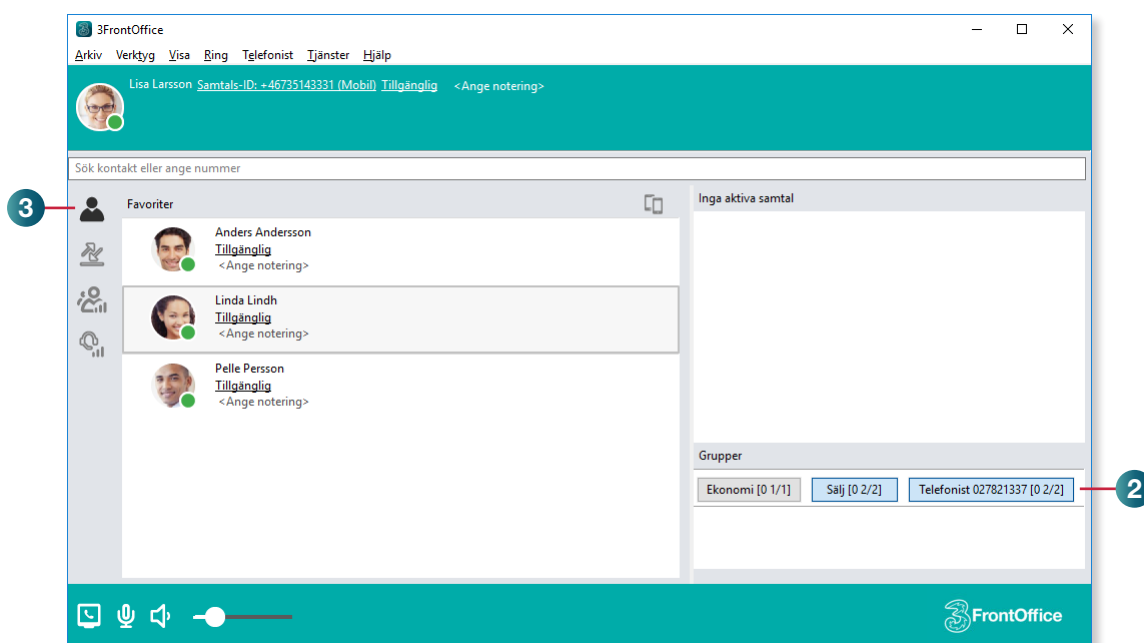
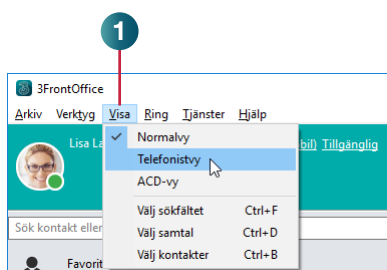


Telefonist – Kom igång

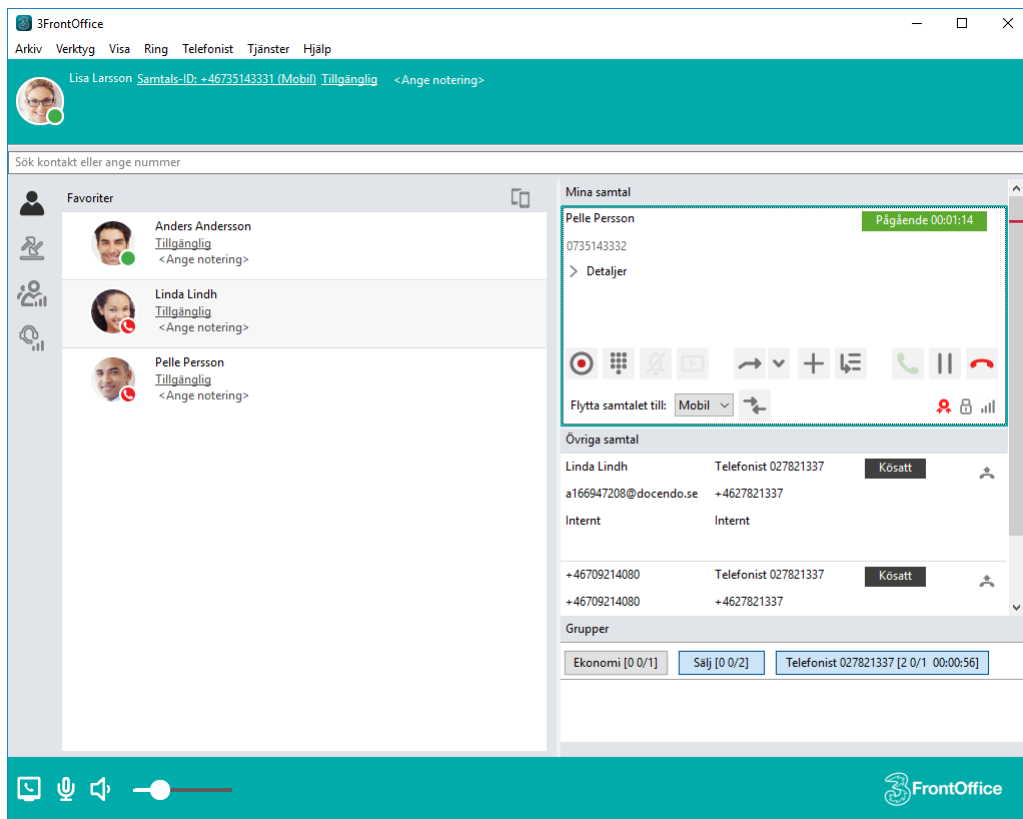
Telefonistvy.....	1
Logga in/ut ur telefonistgrupp	3
Ta emot samtal.....	3
Hantera samtal.....	4
Telefonistinställningar i Softphone	5

Telefonistvy

- 1 Öppna **Visa**-menyn och välj **Telefonistvy**.
- 2 Längst ner till höger i fönstret visas de grupper som du är medlem i. En blå ruta visar att du är inloggad i gruppen och en grå ruta att du är inte är inloggad ur gruppen.
- 3 Till vänster visas fliken **Kontakter** med dina favoriter. Här kan du söka efter kontakter och visa information om dem.



- 4 Till höger i fönstret visas dina aktiva samtal och om det finns flera samtal i kön.



På fliken **Kontakter** visas 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.



På fliken **Samtalshistorik** visas din samtalshistorik. Under **Missade samtal** ser du de samtal som du har missat och under **Inkorg** visas dina röstmeddelanden och inspelade samtal i telefonsvararen.



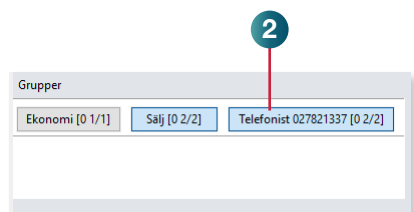
På fliken **Köstatistik** visas de olika ACD-grupperna. Här kan du se vilka som är medlemmar i gruppen samt logga in/logga ut medlemmar.



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.

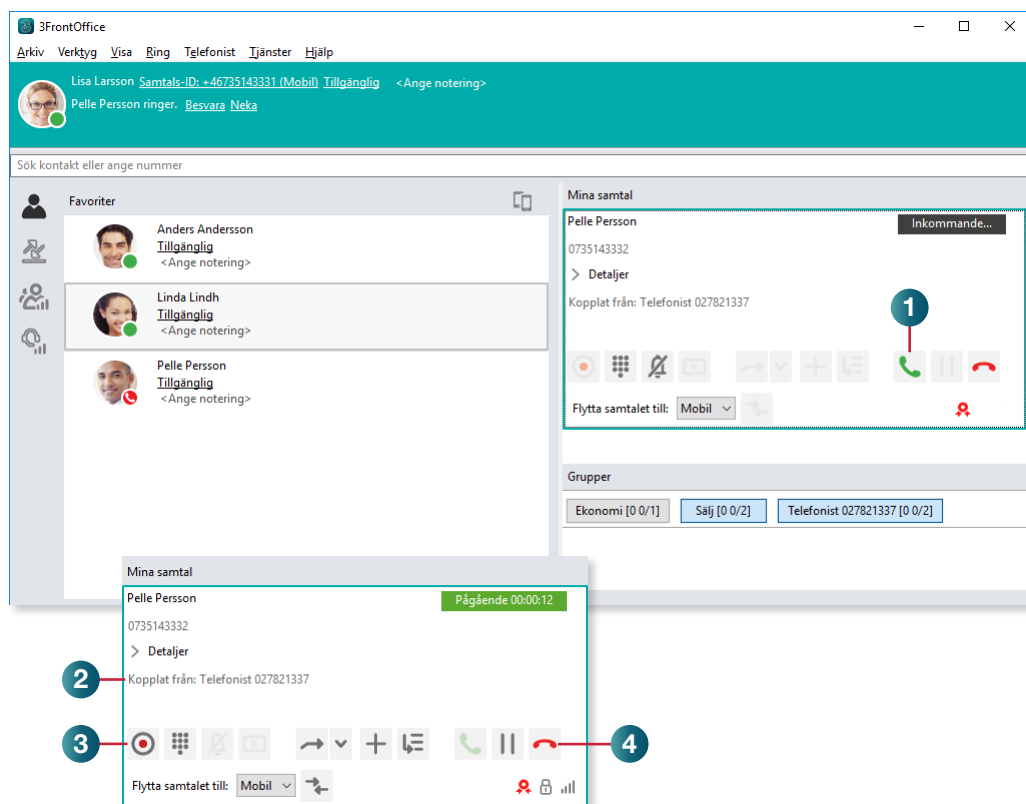
Logga in/ut ur telefonistgrupp

- 1 Visa Softphone i telefonistvy.
- 2 Klicka på ett gruppnamn för att logga in eller logga ut ur telefonistgruppen.



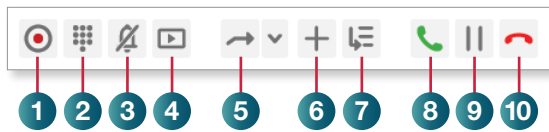
Ta emot samtal











- 1 För att svara på ett inkommande samtal klickar du på **Besvara samtal** (den gröna luren). Du kan även trycka på **Enter** för att besvara samtalet.
- 2 I samtalsrutan ser du vilken telefonistgrupp som samtalet är kopplat från.
- 3 Du kan nu hantera samtalet med hjälp av knapparna som visas i samtalsrutan. Knapparna och de olika funktionerna beskrivs längre fram i denna guide.
- 4 För att avsluta samtalet klickar du på **Avsluta samtal** (den röda luren).

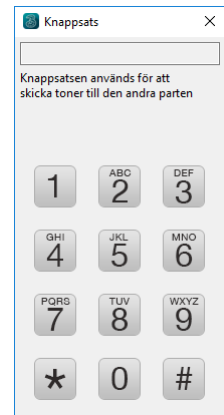


Hantera samtal

I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar.



- | | |
|---|---|
| <p>1  Starta inspelning</p> | <p>Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.</p> |
| <p>2  Öppna knappsatsen</p> | <p>Öppnar knappsatsen i ett eget fönster.</p> <p>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.</p> |
| <p>3  Ringsignal av</p> | <p>Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.</p> |
| <p>4  Starta applikation</p> | <p>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.</p> |
| <p>5  Genomför koppling</p> | <p>Klicka på denna knapp för att kunna koppla ett samtal till en kollega. Klicka på pilen för att välja Kopplingsalternativ.</p> |
| <p>6  Lägg till samtal i möte</p> | <p>Klicka på denna knapp för att skapa ett flerparts-samtal.</p> |
| <p>7  Parkera samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till växelkön eller din personliga kö beroende på inställning i 3FrontOffice.</p> |
| <p>8  Besvara samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.</p> |
| <p>9  Väntkoppla samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.</p> |
| <p>10  Avsluta samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.</p> |



Telefonistinställningar i Softphone

I dialogrutan **Inställningar** kan du ändra telefonistinställningar i Softphone.

- 1 Öppna **Verktyg**-menyn och välj **Inställningar**. Klicka på **Ljud**.
 - 2 Under **Ljudinställningar** bestämmer du vilka enheter som ska användas för ljudets ingång och utgång samt om ringsignalen ska komma i ditt headset eller via datorns högtalare.
- Välj ditt headset för alla tre val under **Högtalare** och för alla tre val under **Headset**. Då kommer allt ljud, både samtal och ringsignal gå via ditt headset. Om du vill att ringsignalen ska höras i datorn väljer du datorns högtalare under **Högtalare** och **Ringsignal**.
- 3 Klicka på **Övrigt**.
 - 4 Markera **Svara med Retur-tangenten** för att kunna svara på ett samtal genom att trycka på Retur (Enter).
 - 5 Klicka på **Snabbknappar** om du vill ange vilka snabbknappar som ska användas.
 - 6 Klicka på **Avancerat**.
 - 7 Markera **Visa målinformation i telefonistvy** för att visa detaljerad information om vem som ringer och vem denne har sökt.
 - 8 Markera **Behåll direktkopplade samtal i Telefonistvy tills de har besvarats** om du vill att samtalet ska ligga kvar i samtalsrutan tills kollegan har svarat på det. Om du inte aktiverar denna inställning försvinner samtalet från samtalsrutan så fort du har gjort kopplingen.
 - 9 Klicka på **OK**.

