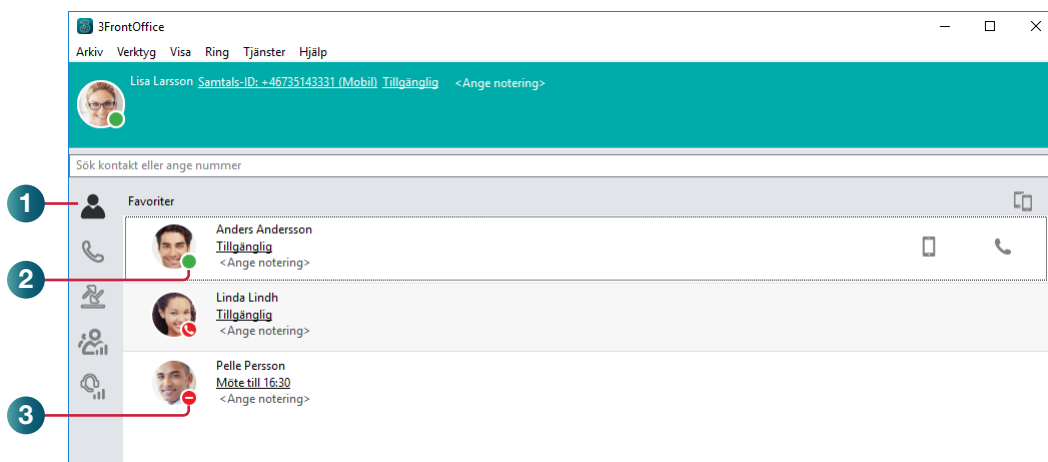


Kontakter och flikar

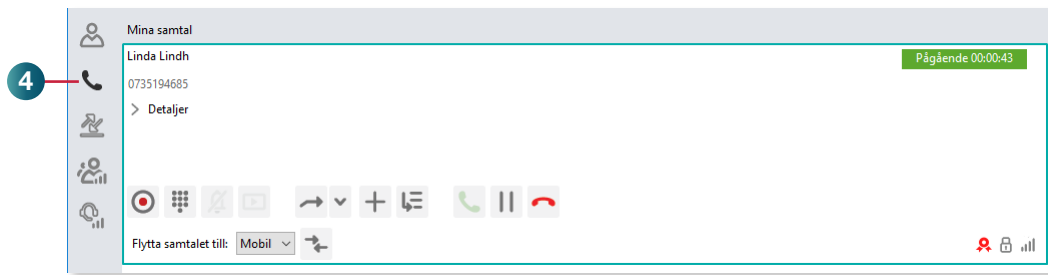
Kontaktlistan	1
Söka efter och visa kontakter.....	4
Markera kontakt som favorit.....	5
VIP	5
Blockerad	6
Visa Outlook-kontakter i katalogen.....	6
Ringa kontakt	7
Ringa till ett externt nummer	8
Skapa kontakt.....	8

Kontaktlistan

- 1 När du öppnar 3FrontOffice 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.

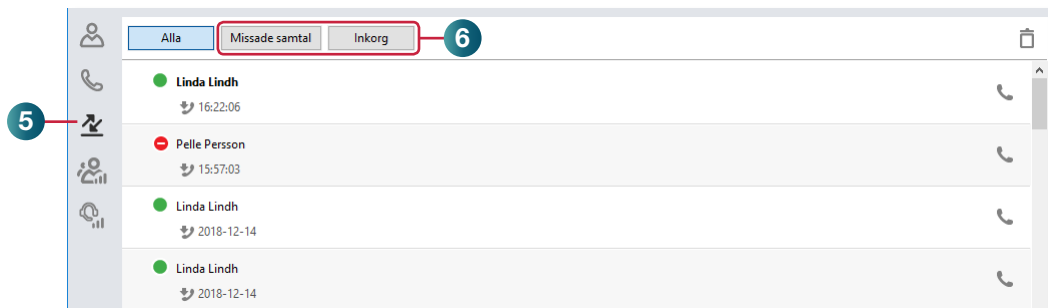


- 4 På fliken **Samtal** visas dina aktiva samtal. Via denna flik kan du bland annat svara, avbryta samtalet eller koppla det vidare till någon annan.



- 5 På fliken **Samtalshistorik** visas din samtalshistorik.

- 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.



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.



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.

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



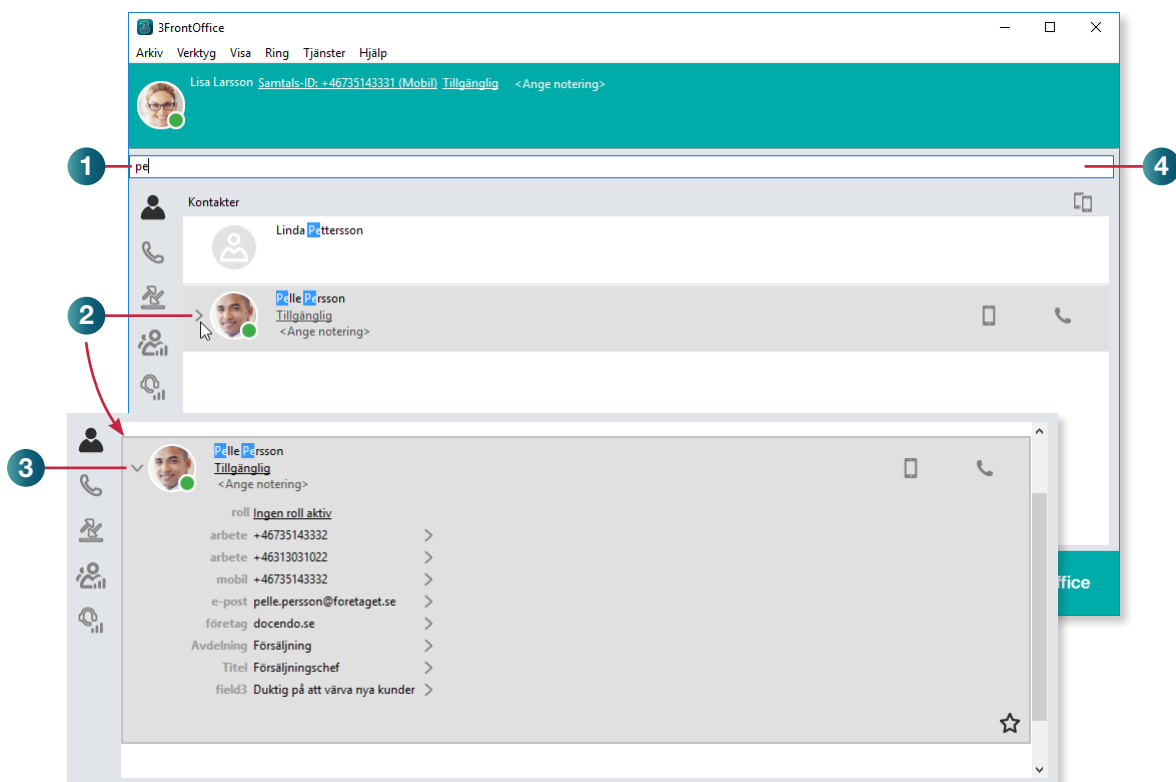
- | | | | |
|---|---|-----------------|--|
| 1 |  | Samtalsstyrning | På denna knapp kan du välja om ljudet för samtalet ska gå via Softphone eller mobil. Välj Softphone om du helt vill hantera samtalet i Softphone. Om du väljer Mobil kopplas samtalet upp i mobilen och Softphone används bara för att 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. |
| 4 |  | Ljudvolym | 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**.



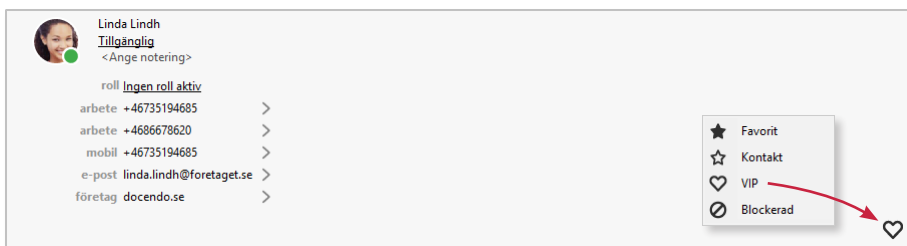
Stjärnan fylls nu i och blir helt svart, vilket innebär att kontakten har markerats som en favorit.



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

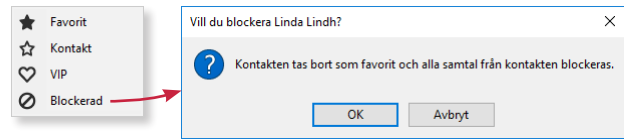
VIP

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

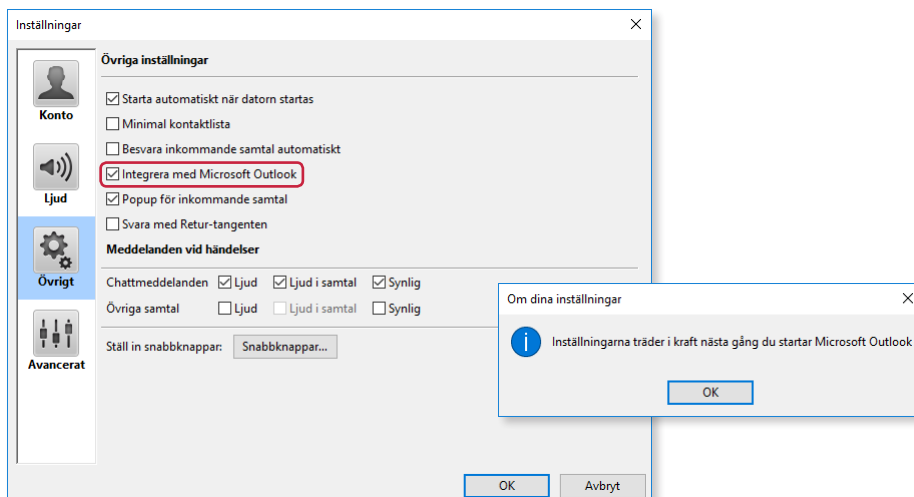
Om du ger en kontakt statusen **Blockerad** kommer alla samtal från denna kontakt att blockeras och samtalet kommer inte fram. Ett varningsmeddelande visas, klicka på **OK** för att bekräfta att du vill blockera kontakten.



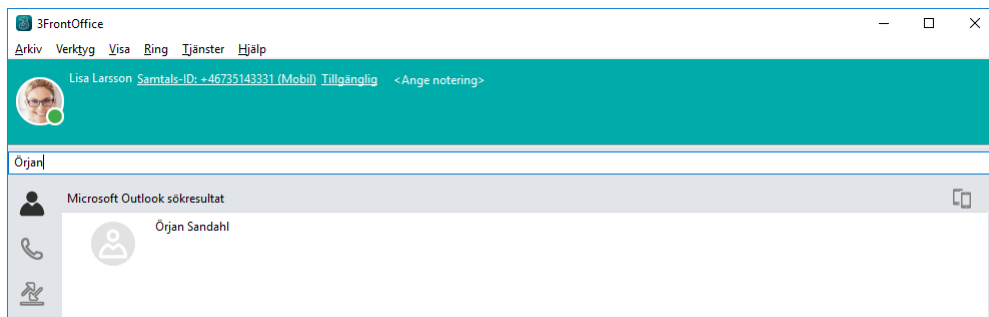
Visa Outlook-kontakter i katalogen

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.

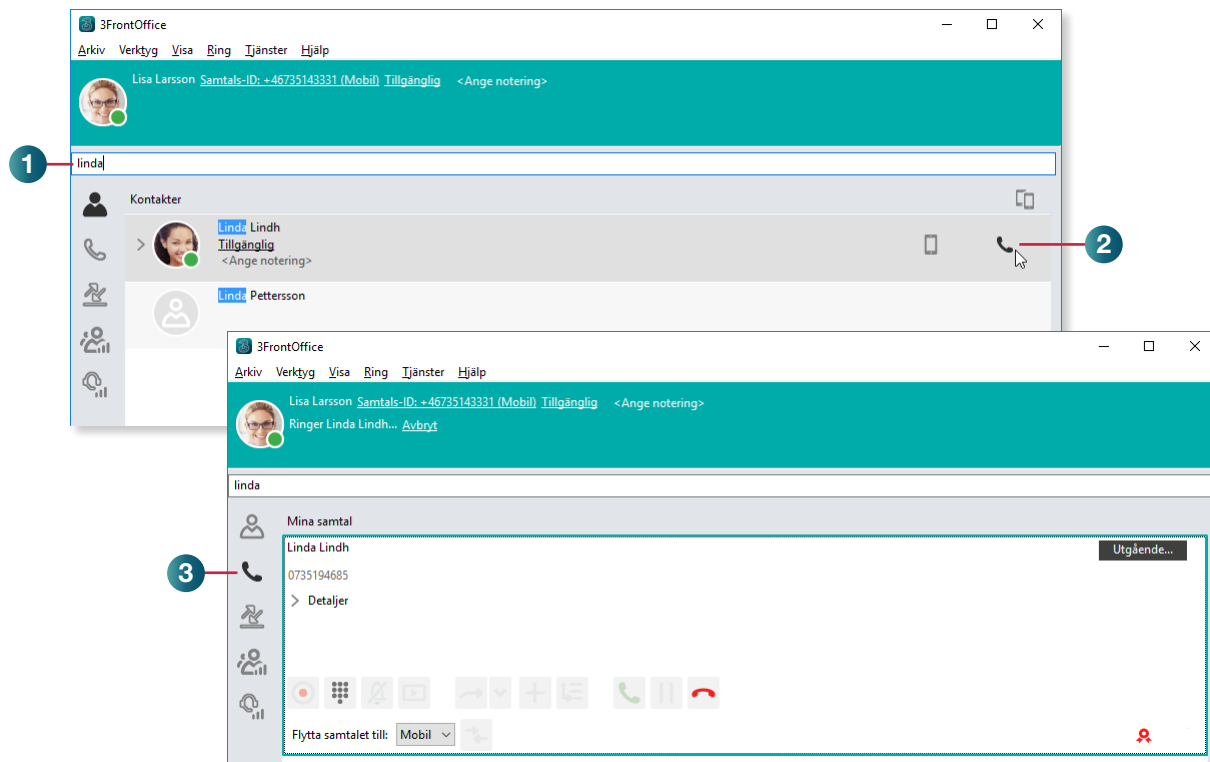


När du sedan söker efter kontakter visas rubriken **Microsoft Outlook sökresultat** för de kontakter som kommer från Outlook.



Ringa kontakt

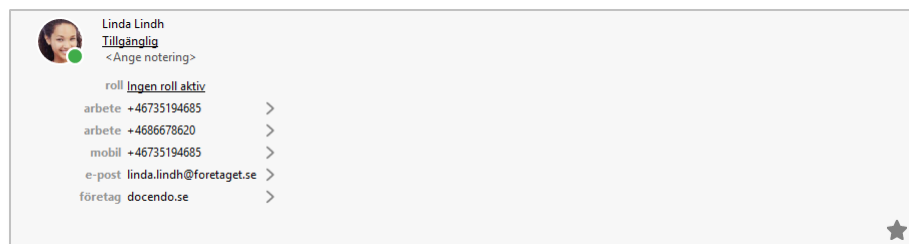
- 1 Sök efter den kontakt som du vill ringa till.
- 2 Klicka på knappen **Ring**, telefonluren, för att ringa kontakten.
- 3 Nu visas fliken **Samtal** med det aktiva samtalet.



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

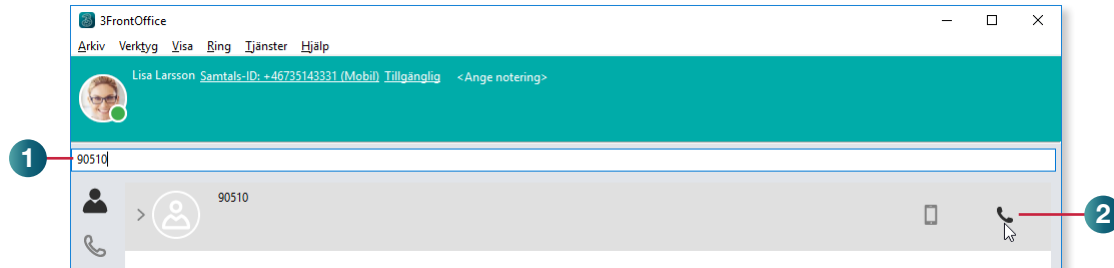


Om kontakten är öppen kan du trycka på **Enter** för att ringa.



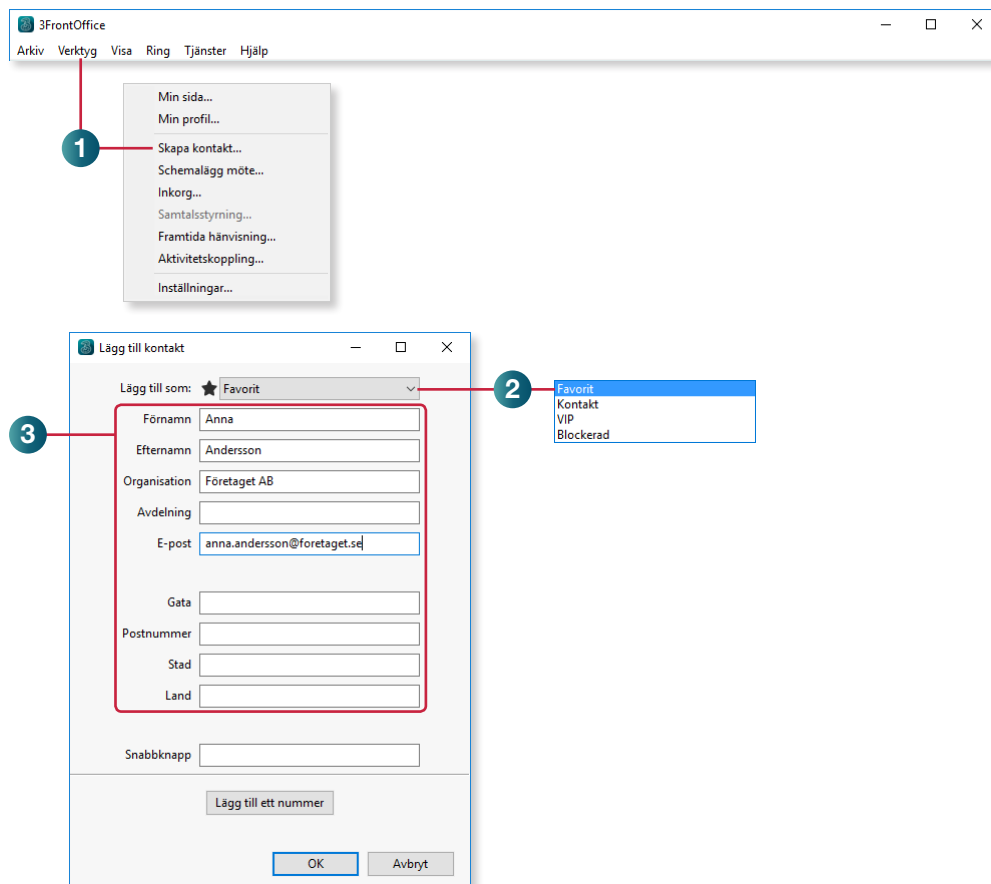
Ringa till ett externt nummer

- 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 **Verktyg**-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**.