

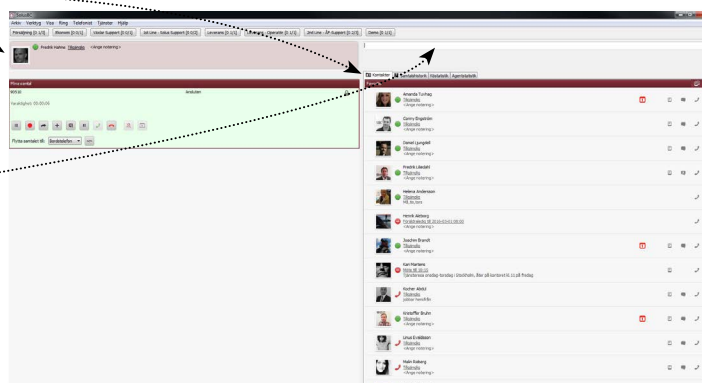
Snabbguide Softphone

Telefonistvy är den absolut populäraste och mest användbara vy som erbjuds i Solus.

Kontaktlista till höger och aktiva/pågående samtal till vänster.

Sökfönstret används till att söka fram kontakter inom applikationen samt lokala kontakter i Outlook. I fönstret skrivs eller kopieras in telefonnummer som användaren önskar ringa.

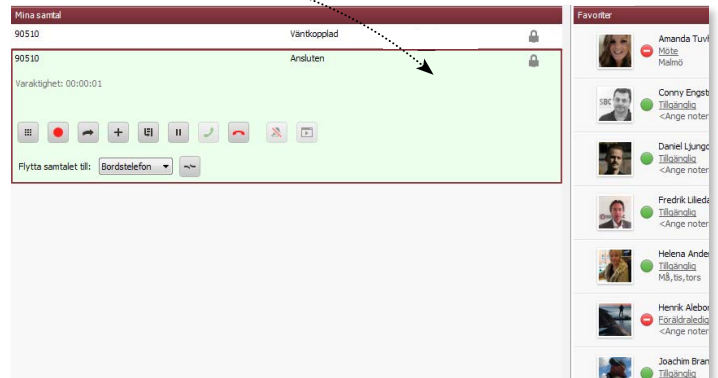
- Grön indikerar ledig/tillgänglig medarbetare.
- Röd indikerar upptagen medarbetare.
- ☎ Röd indikerar medarbetare upptagen i telefon.



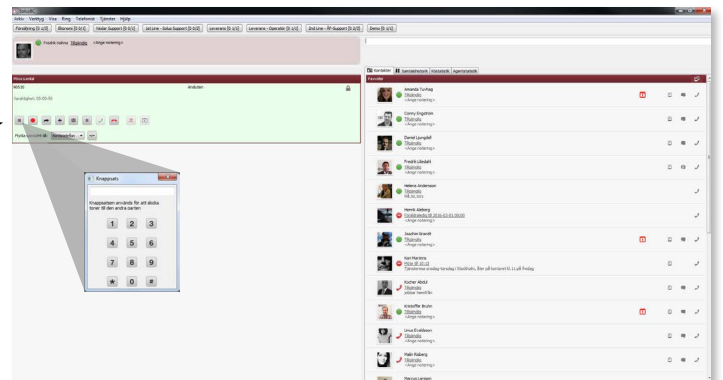
Vid val av någon person i kontaktlistan öppnas **kontaktkort** innehållande samtliga uppgifter, snabb åtkomst till telefonnummer, e-postadress, företag, titel, avdelning, specialistområden m.m. **Längst ner till höger finns en grå/svart symbol för att lägga till + och ta bort – personer i kontaktlistan.**



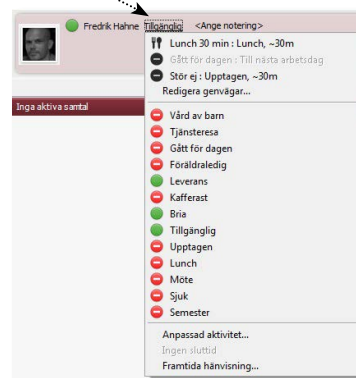
För att koppla ett pågående samtal vidare sätter man muspekaren inom den röda ramen i det aktiva samtalet och drar samtalet med musen till den person man önskar koppla till i det högra fältet, kontaktlistan. Sedan släpper man knappen och samtalet kopplas automatiskt. Vill man föravisera samtalet innan man kopplar, ringer man upp den person man önskar avisera genom att klicka på luren på personens kontaktkort. Det befintliga samtalet väntkopplas helt automatiskt. När man har aviserat så drar man det väntkopplade samtalet ner till det aktiva "aviserings"-samtalet.



För att sända DTMF-toner, t.ex. när man ringer till en bank eller liknande, trycker man på den liggande knappsatsen längst till vänster i rutan för det pågående samtalet.

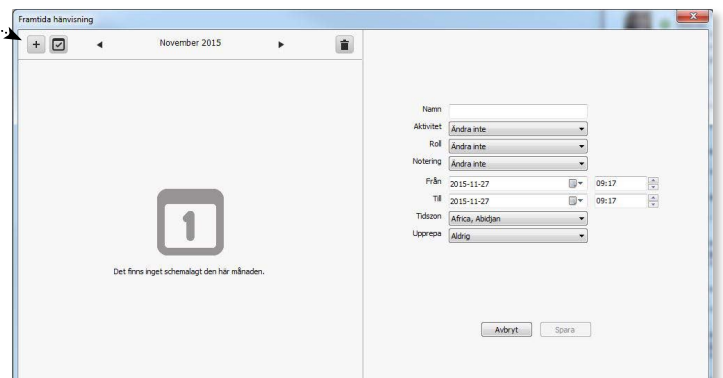


I hänvisningssystemet kan man ställa in sin presence för att hantera sin anknnytning. Standardstyrningen kan ändras (mot röstbrevlåda) i de fall kunden önskar alternativa svarsställen. T.ex växel, svarstjänst eller liknande.

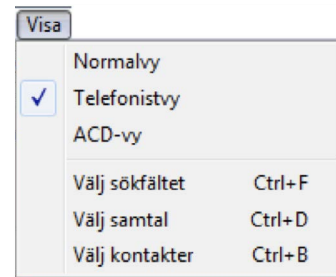


Genvägarna kan man själv skapa och ställa in efter personligt tycke och smak, för att göra detta trycker man på "Redigera genvägar".

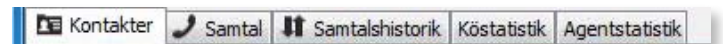
Framtida hänvisning använder man för att schemalägga hänvisningar framåt i tiden. För att skapa ett sådant schema klickar man på framtida hänvisning. Den framtida hänvisningen styr då anknnytningen vid aktuell aktivitet, t.ex. till möte.



Softphone erbjuder användaren tre olika vyer, ACD, Normal och telefonistvy, dessa finner användaren under menyraden och Visa.



Flikarna innehåller i tur och ordning **kontaktlista** för kollegor (status) eller andra förvalda kontakter. En **samtalslogg** för samtliga telefonsamtal på anknötning. Köstatistik på ACD/**Attendent-grupper** med in- och utloggningsfunktion. **Agentstatistik** för användarna i svars-grupperna och möjlighet att hantera in- och utloggning för kollegor.

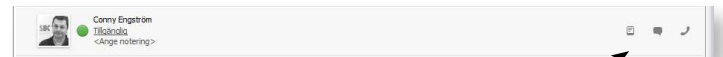


Klicka på för att öppna respektive flik. För flikarna Kö- och Agentstatistik krävs supervisorfunktion samt grupptillhörighet.

In- och utloggning kan göras från ACD/ACD Light/Attendent-grupper. För muspekaren över knappen och få information om gruppen, information om användaren är inloggad, väntande samtal och status på handläggarna. **Är knappen blå är användaren inloggad. Vill du logga in välj svarsgrupp och tryck.**



När man är inloggad i en Attendantgrupp och tar emot ett samtal kan man använda mail och sms under pågående samtal. Med funktionen kan man avisera om att någon via ett samtal sökt någon av dina kollegor. **För att skicka ett mail/SMS om det pågående samtalet klicka på någon av de två högra ikonerna på kontaktkortet på den kollega som söks.** Ett fördefinierat mail eller SMS skapas och man behöver bara trycka på "skicka".





Ikoner, A–J Telefonifunktioner

- A Knappsats
- B Starta ljudinspelning
- C Transfer/Överkoppling
- D Konferenssamtal
- E Parkera samtal
- F Väntkoppla samtal
- G Grön lur - Ringa
- H Röd lur - Avsluta samtal
- I Mute
- J Starta Applikation (CRM-koppling)



Ikoner, K–P Mediafunktioner

- K Kalender/outlook-koppling
- L Gör ett snabbanrop
- M Chattrfunktion
- N Ringa primärt nummer
- O Telefonistfunktion, Skicka SMS (Mall)
- P Telefonistfunktion, Skicka E-post (Mall)

Användartips

- Markera ett nummer i din dator, tryck F8 så ringer softphone upp.
- Koppla mot Hitta.se. Kontakta Solus Helpdesk för särskild konfiguration.
- Använd länk Callto: Skrivs i chatten för att länka ett telefonnummer som sänds till Kollega.

Tilläggstjänster

- Sammankoppla Solus CRM integration med Era befintliga system. (ex säljstödssystem)
- Inspelning av samtalstrafik, Solus Call Recording.
- Gör regelbundna trafikmätningar genom Solus Report plus.
- Realisera en fullfjädrad integration med Microsoft Exchange och Outlook för kontakter och kalenderhantering.
- Ta kontakt med Solus Helpdesk eller återförsäljare för mer information.

Röstbrevlåda/Voicemail

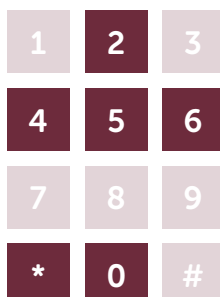
Voicemailnummer:

Möjligheten att nå sin röstbrevlåda är flera, dels kan användaren ringa upp VM-numret (kortnummer vid Mex), avbryta menyn med 0 (Noll) och lyssna av meddelanden. Användaren kan också genom helpdesk beställa e-post eller SMS avisering (kostnad). Avlyssning av röstmeddelande sker också i appen under samtalshistorik under fliken Inkorg.

Hjälp för röstmeny. Det kan vara svårt att komma ihåg vilka alternativ som är tillgängliga när du ringer upp röstbrevlådan. I tabellerna nedan visas vilka knappar du kan använda.

Huvudmeny

- 2 Lyssna på sparade meddelanden
- 4 Lyssna på personlig hälsningsfras
- 5 Spela in personlig hälsningsfras
- 6 Ta bort personlig hälsningsfras
- 0 Upprepa denna meny
- * Avsluta samtal



När meddelande spelas

- 1 Förgående meddelande
- 2 Upprepa nuvarande meddelande
- 3 Nästa meddelande
- 7 Ta bort nuvarande meddelande
- 0 Till huvudmeny
- * Avsluta samtal

