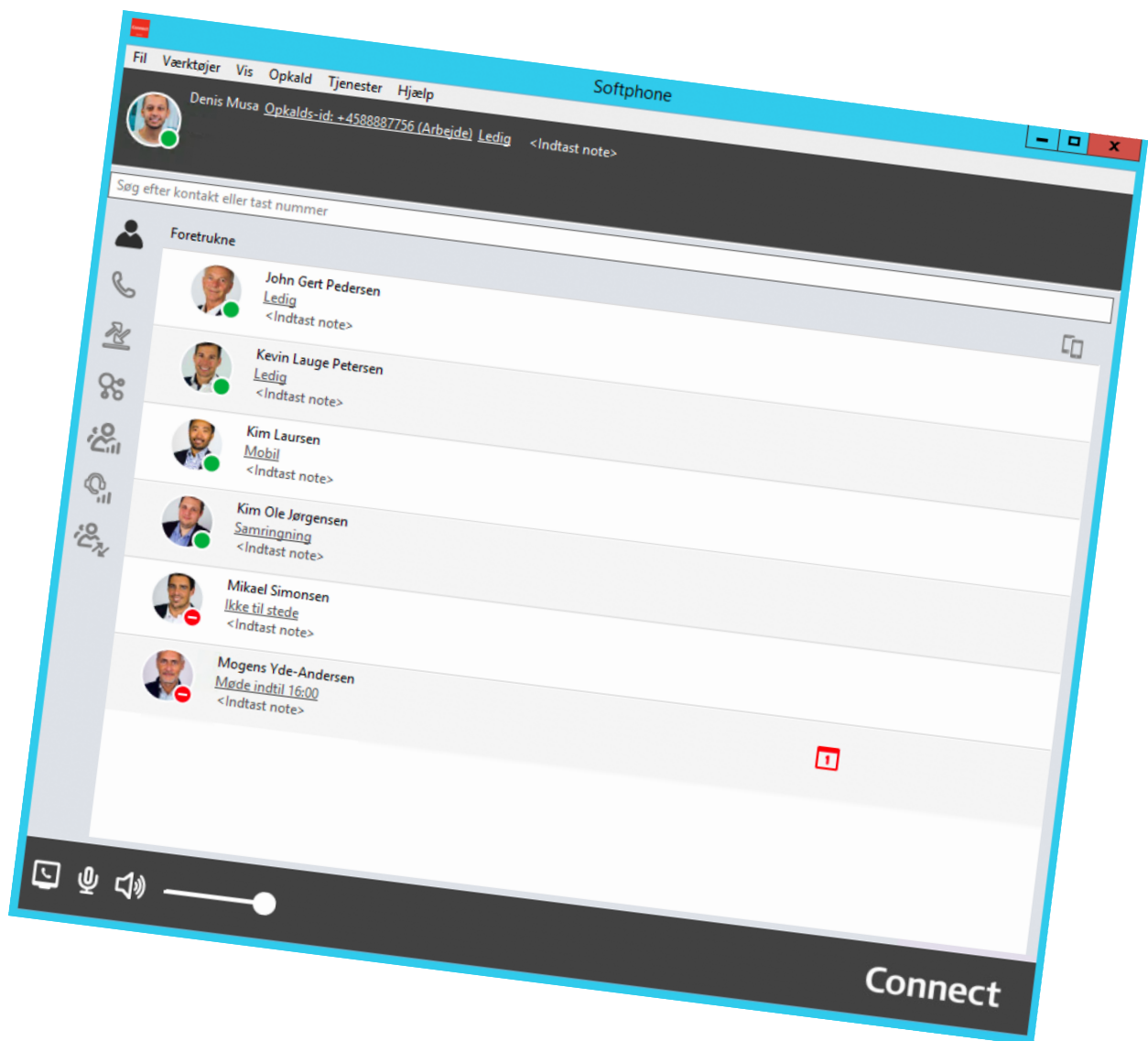


Quickguide Connect Client 3.0 PC/Mac



Information

Denne guide beskriver de grundlæggende funktionaliteter i Connect 3.0 PC og Mac-klienten.

Guiden indeholder korte uddrag fra vejledningen Connect 3.0 PC og Mac-klient, som du kan få udleveret af jeres telefoni administrator.

Har du spørgsmål til klienten er du altid velkommen til, at kontakte os eller administratoren af jeres telefonsystem.

Med venlig hilsen

ipvision Support
Skodsborgvej 305 D
DK 2850 Nærum
Åbningstid:
Mandag – Torsdag kl. 8:00-16:00
Fredag kl. 8:00-15:30

+45 88 88 77 77
support@ipvision.dk

Funktionsoversigt

Attendant view

skift udgående nummer (points to 'Skift udgående nummer' button)

skift din aktivitet (points to 'Skift din aktivitet' button)

Notifikations-feit (points to notification bell icon)

Parsende søgefelt (points to search bar)

Igangværende opkald (points to 'Igangværende opkald' status)

Tilmeldte ringegrupper (points to 'Tilmeldte ringegrupper' list)

Ring op (points to 'Ring op' button)

Start chat (points to 'Start chat' button)

Send SMS (points to 'Send SMS' button)

Styring af audio (points to volume control)

Skift udgående enhed (points to 'Skift udgående enhed' button)

Attendant view (points to the main interface area)

Faneblade

1. Kontakter
2. Opkaldshistorik
3. Chat/samarbejde*
4. Call Center køstistik**
5. Call Center agentstistik**
6. Opkaldslog for ringegrupper

Kontaktperson status
 Status + Aktivitet + Personlig note

- Tilgængelig
- Utilgængelig
- I opkald

Booked MS Outlook møder (Kræver Exchange)

Grupper

- Salg ringegruppe [0 3/4]
- Kundeservice ringegruppe [0 3/3]
- Support ringegruppe [0 3/4]
- Marketing [0 0/1]
- Telefonmøder ringegruppe [0 2/2]

Skift udgående nummer (points to 'Skift udgående nummer' button)

Skift din aktivitet (points to 'Skift din aktivitet' button)

Skift udgående enhed (points to 'Skift udgående enhed' button)

Styring af audio (points to volume control)

Ring op (points to 'Ring op' button)

Start chat (points to 'Start chat' button)

Send SMS (points to 'Send SMS' button)

Tilmeldte ringegrupper (points to 'Tilmeldte ringegrupper' list)

Igangværende opkald (points to 'Igangværende opkald' status)

Notifikations-feit (points to notification bell icon)

Parsende søgefelt (points to search bar)

Attendant view (points to the main interface area)

Faneblade

1. Kontakter
2. Opkaldshistorik
3. Chat/samarbejde*
4. Call Center køstistik**
5. Call Center agentstistik**
6. Opkaldslog for ringegrupper

Kontaktperson status
 Status + Aktivitet + Personlig note

- Tilgængelig
- Utilgængelig
- I opkald

Booked MS Outlook møder (Kræver Exchange)

Grupper

- Salg ringegruppe [0 3/4]
- Kundeservice ringegruppe [0 3/3]
- Support ringegruppe [0 3/4]
- Marketing [0 0/1]
- Telefonmøder ringegruppe [0 2/2]

Skift udgående nummer (points to 'Skift udgående nummer' button)

Skift din aktivitet (points to 'Skift din aktivitet' button)

Skift udgående enhed (points to 'Skift udgående enhed' button)

Styring af audio (points to volume control)

Ring op (points to 'Ring op' button)

Start chat (points to 'Start chat' button)

Send SMS (points to 'Send SMS' button)

Tilmeldte ringegrupper (points to 'Tilmeldte ringegrupper' list)

Igangværende opkald (points to 'Igangværende opkald' status)


Notifikations-feit (points to notification bell icon)

Parsende søgefelt (points to search bar)

Attendant view (points to the main interface area)


* Kræver Collaboration license
 ** Kræver man er supervisor


Sådan foretager du et opkald





Når du skal foretage et opkald, kan dette gøres ved enten at søge kontakten frem via søgefeltet som vist nedenfor, eller ved at klikke på ikonet "kontakter"  - virker kun hvis du har foretrukne

 Søg efter kontakt eller tast nummer

I søgefeltet kan der søges på både navn, nummer, afdeling samt individuelle søgeord som er tilknyttet brugeren som f.eks. firmanavn.

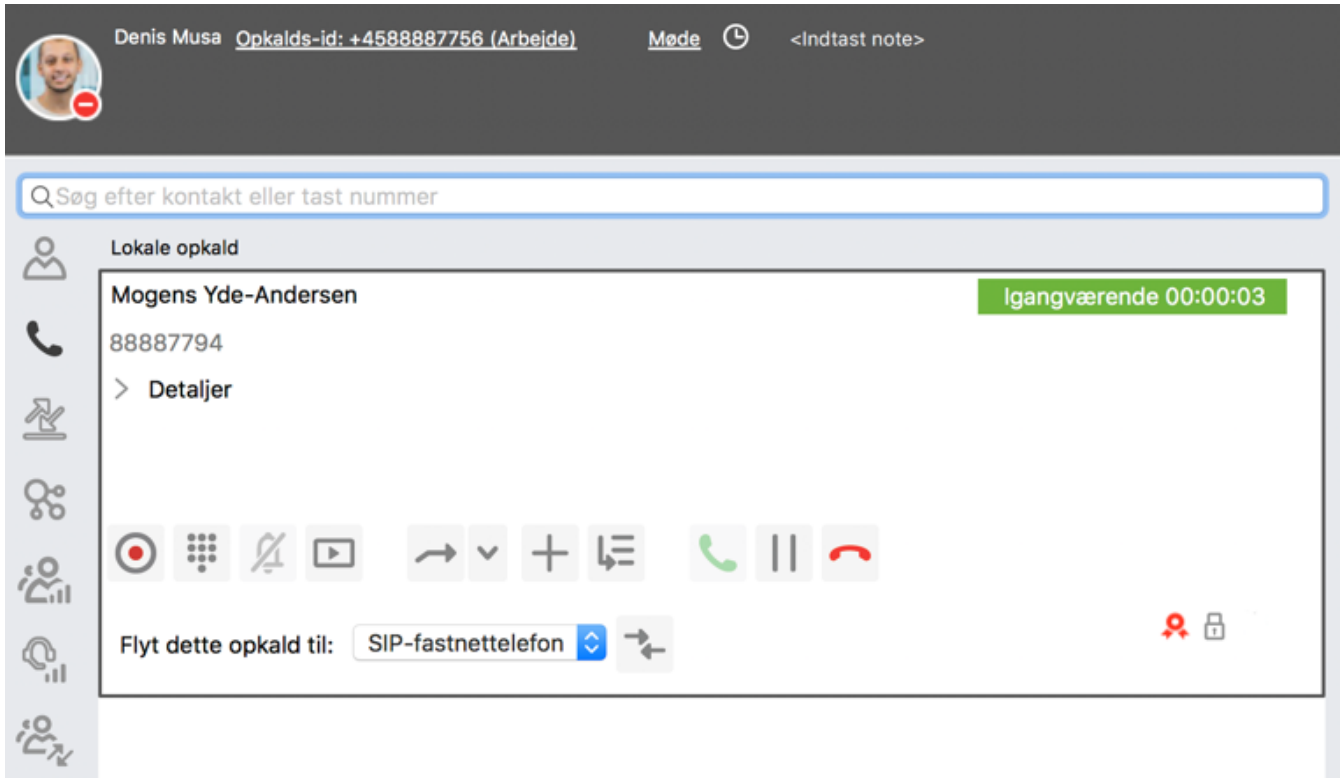
Når den ønskede kontakt er fundet, klik da på det telefonrør ikonet  for at ringe op.

>  **John Gert Pedersen**
Ledig
<Indtast note>


   

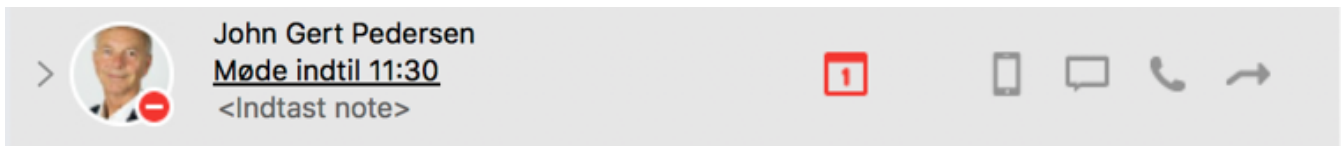
Sådan afslutter du et kald

For at afslutte et igangværende kald klik da på det røde telefonrør ikon 



Omstilling uden præsentation

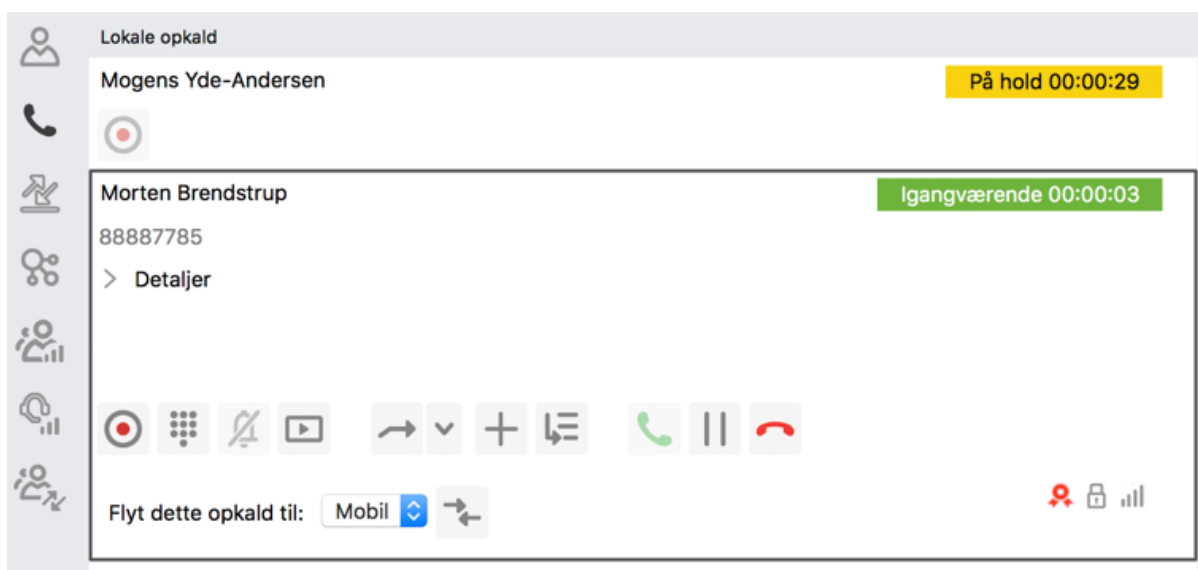
Ønsker du at omstille et kald uden at præsentere kaldet for modtageren, klik da på  for at aktivere omstillingsfunktionen, og søg derefter den kontakt frem som du vil omstille kaldet til.



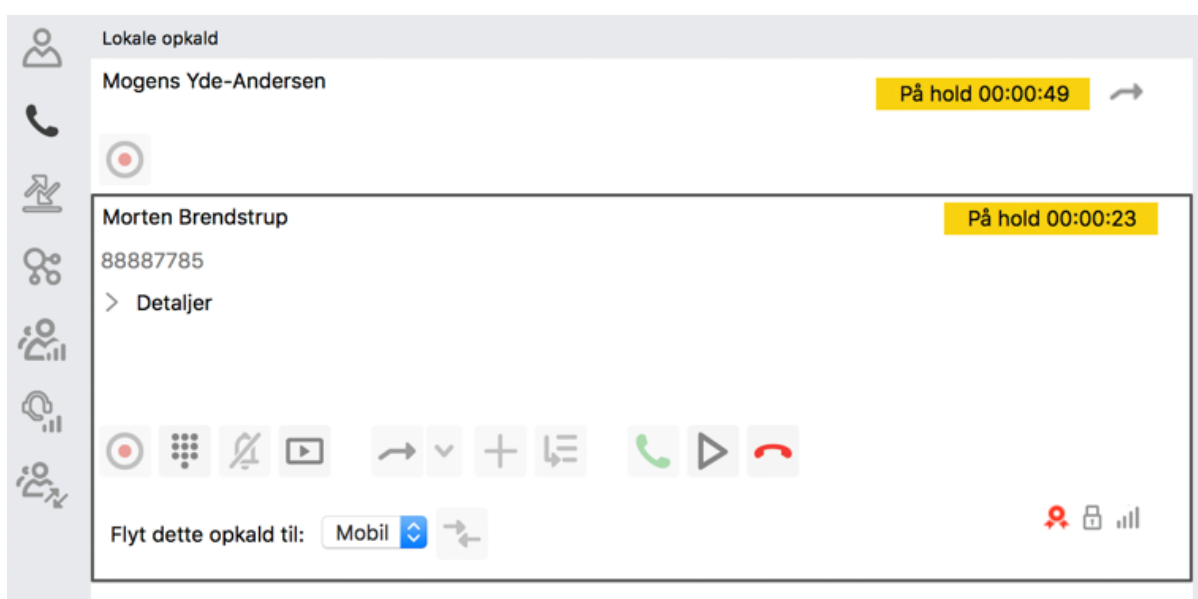
Viderestil kaldet ved at klikke på viderestillings ikonet  på den ønskede kontakt.

Omstilling med præsentation

Når du skal omstille et igangværende kald med præsentation skal opkaldet først sættes på pause, dette gøres ved at klikke på pause ikonet . Brug nu søgefunktionen til at søge kontakten frem som du ønsker at omstille til, klik derefter på det grønne telefonrør ikon på brugeren du ønsker at ringe op og afvent at kaldet besvares.




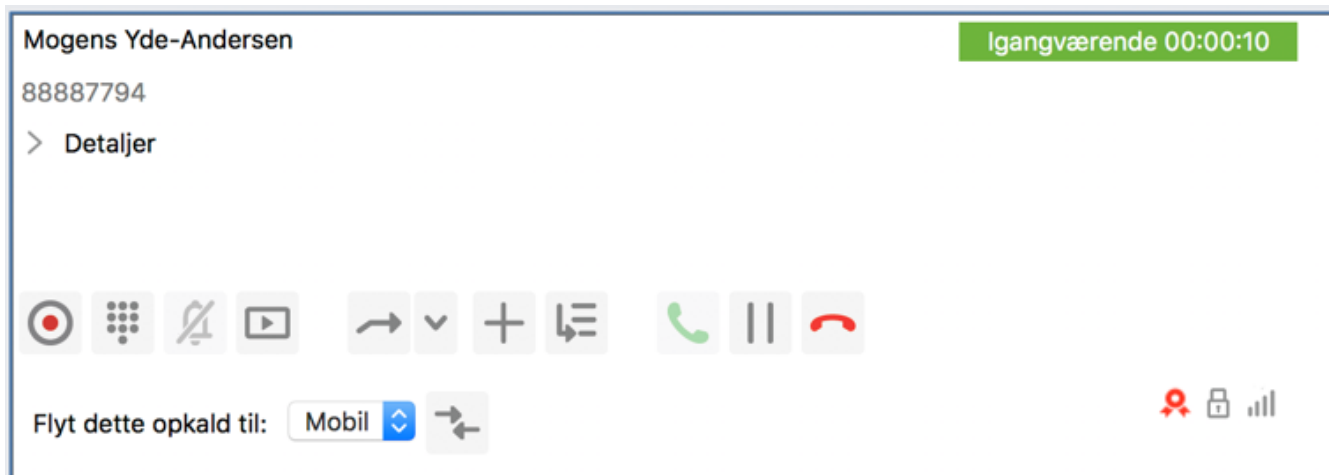
Når kaldet er besvaret og beskeden er overleveret skiftes der tilbage til det indkomne kald, hvor omstillingsfunktionen aktiveres ved at klikke på ikonet "Aktiver omstilling" , omstil derefter kaldet ved at klikke på omstillingsikonet



Flyt igangværende kald til en anden enhed

For at flytte et kald til en anden enhed under en samtale, vælger du først den enhed som du ønsker at flytte kaldet til i drop down menuen "Flyt dette opkald til".

Kaldet overføres efterfølgende ved at klikke på ikonet "Overfør kald" 
Bemærk ca. 4 sek forsinkelse når du rykker kald fra Mobil => Softphone



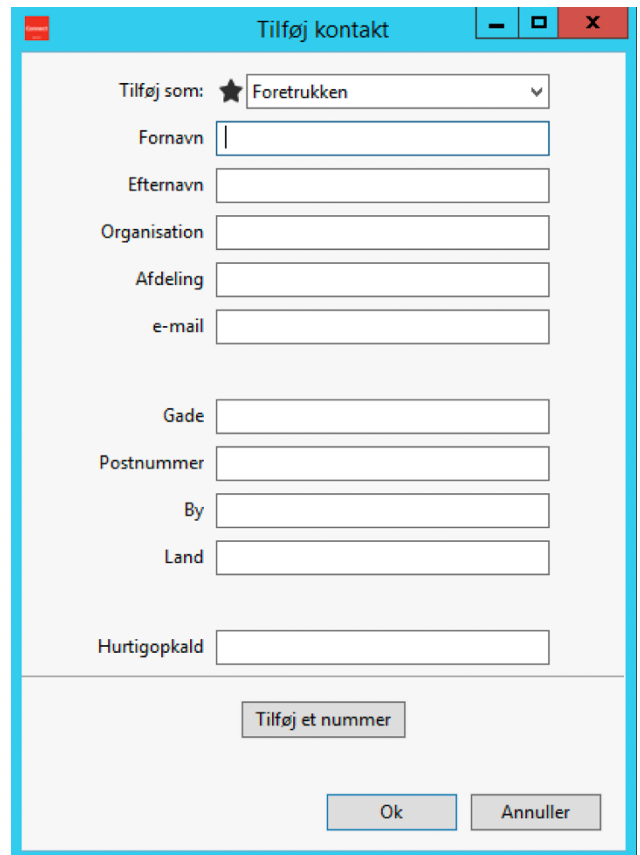
Opret ny kontaktperson

Ønsker du at tilføje en ny kontaktperson kan dette gøres ved at vælge "Værktøjer" oppe i menuen og derefter "Tilføj kontakt"

Udfyld nu den information som du ønsker at have omkring din kontakt.

Ved oprettelse af kontakten kan du også vælge at tildele den en af følgende kategorier: Foretrukken, kontakt, VIP eller blokeret. Dette gøres via drop down menuen "Tilføj som" øverst i formularen.

Kontaktpersoner du har oprettet er kun synlig/søgbare for dig selv.



Kontakt kategorier

Kontakt – En kontaktperson med kategorien "Kontakt" er en helt almindelig kontaktperson som du kan søge frem og ringe op.

Foretrukken – Foretrukne kontakter vil som standard være vist på forsiden af klienten.

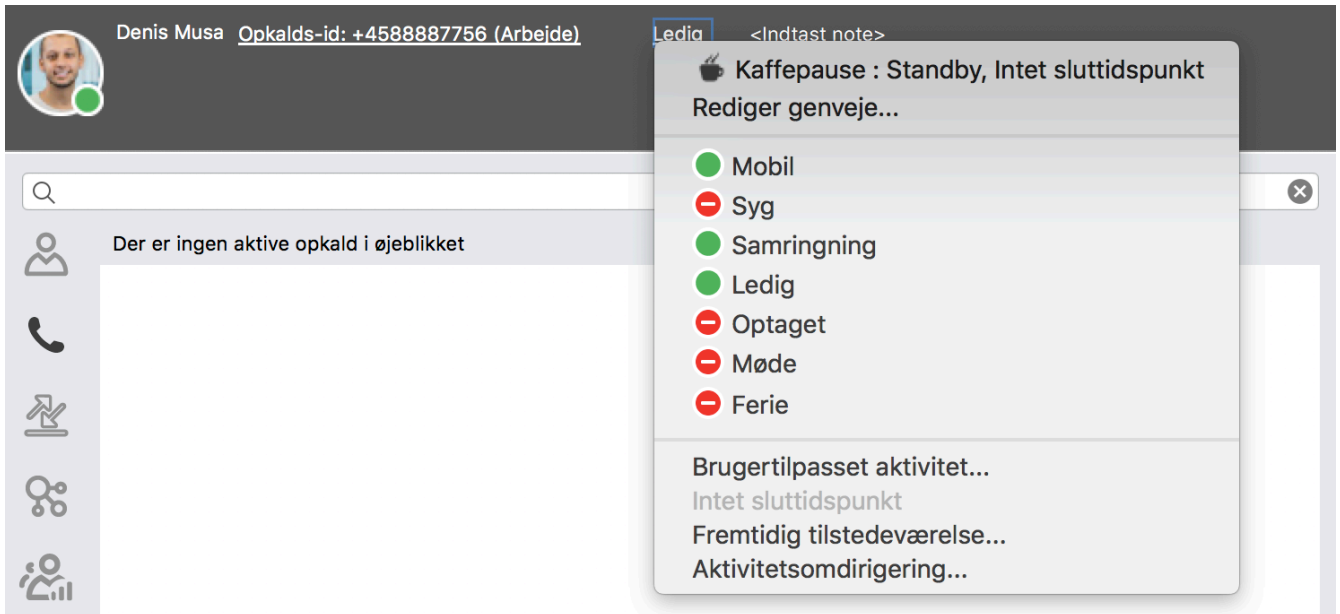
VIP – Når en kontaktperson er markeret som "VIP" kan der laves særlige kaldsregler for denne.

Blokeret – Når en kontakt er kategoriseret som "Blokeret" vil kald fra denne blive afvist.

Hurtigopkald - Vær opmærksom på at feltet "Hurtigopkald" kan anvendes hvis man ønsker at have et kortnummer til en ekstern kontakt.

Ændring af status

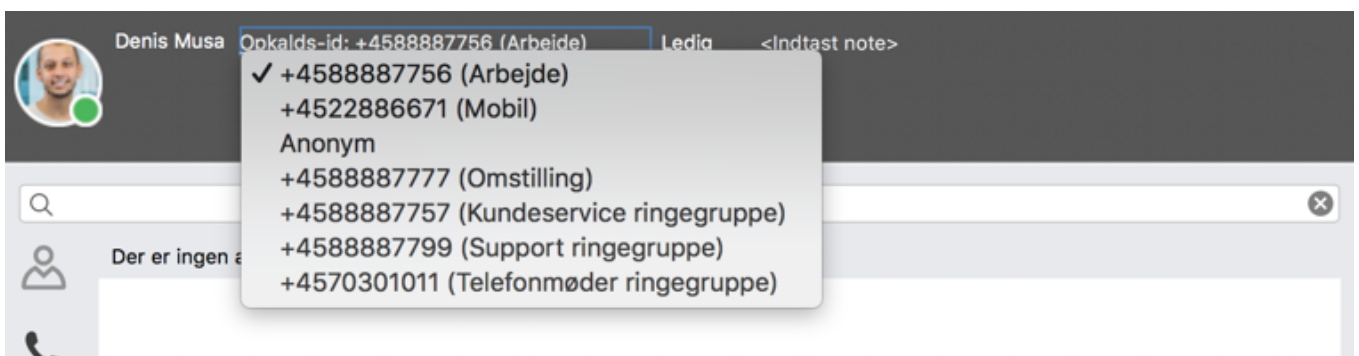
Ønsker du at ændre din status, klik da på den aktuelle status du har i viewet med dine egne oplysninger, og du vil blive præsenteret for en drop down menu hvor du kan vælge din aktuelle status.



Ændring af udgående nummer

Ønsker du at ændre det nummer som vises ved udgående kald, gøres dette også i viewet med dine egne oplysninger.

For at ændre nummeret klik da på linjen "Opkalds-id", du bliver herefter præsenteret for en drop down menu, med de numre som du kan vælge at vise ved udgående kald. Vælg det ønskede nummer ved at klikke på nummeret. Kræver aktivering og kaldsregler.



Ind- og udmelding i ringegrupper

Ind- og udmelding af ringegrupper sker ved at klikke på den ringegruppe som man ønsker at melde sig ind eller ud af. Det er kun muligt at melde sig ind- og ud af ringegrupper der er synlige i klienten.

Sådan læser du tallene i parentes.

Eksempel nedenfor – Salg ringegruppe (0 3/4)

Det første tal fra venstre (0) angiver hvor mange kald der står i kø i ringegruppen dvs. kald der endnu ikke er besvaret.

Det andet tal fra venstre (3) angiver hvor mange agenter i ringegruppen der er ledige.

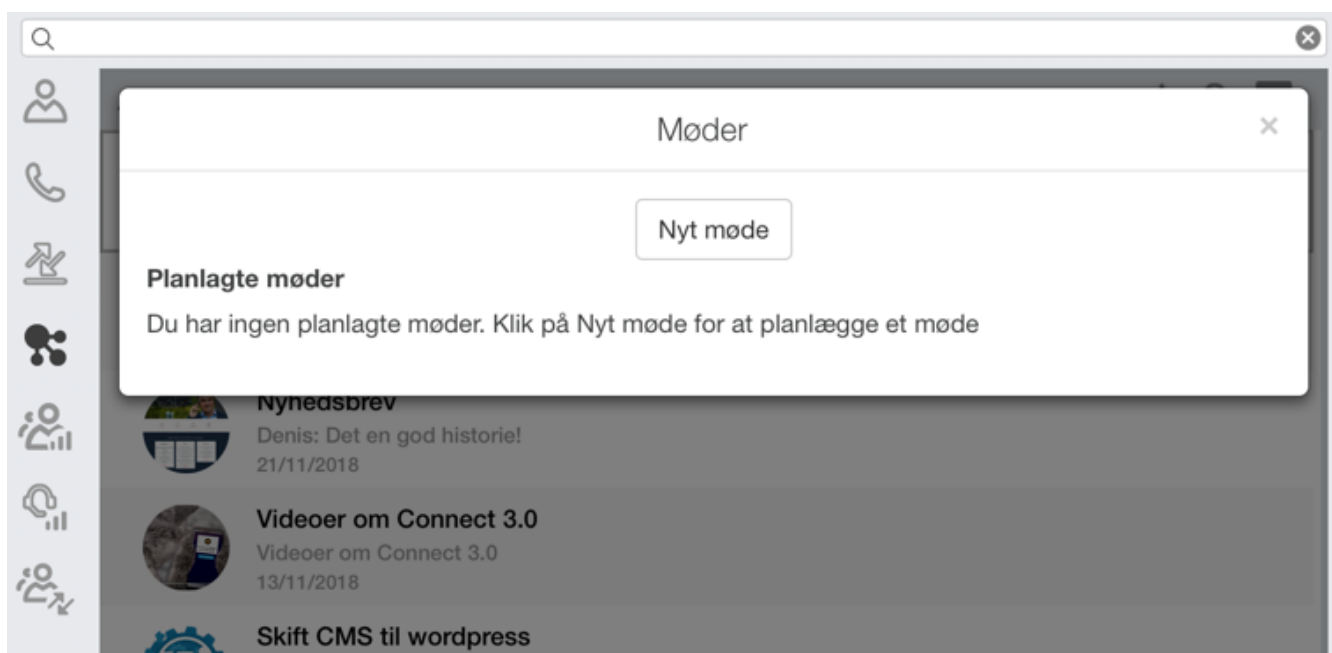
Det tredje tal fra venstre (4) angiver hvor mange agenter der er logget ind i ringegruppen.

Grupper		
Salg ringegruppe [0 3/4]	Kundeservice ringegruppe [0 3/3]	Support ringegruppe [0 3/4]
Marketing [0 0/1]	Telefonmøder ringegruppe [0 2/2]	

Booking af møde (tilkøb)

For at booke et møde klik da på knappen "Planlæg møde"  i top menuen.

Klik derefter på "Nyt møde".



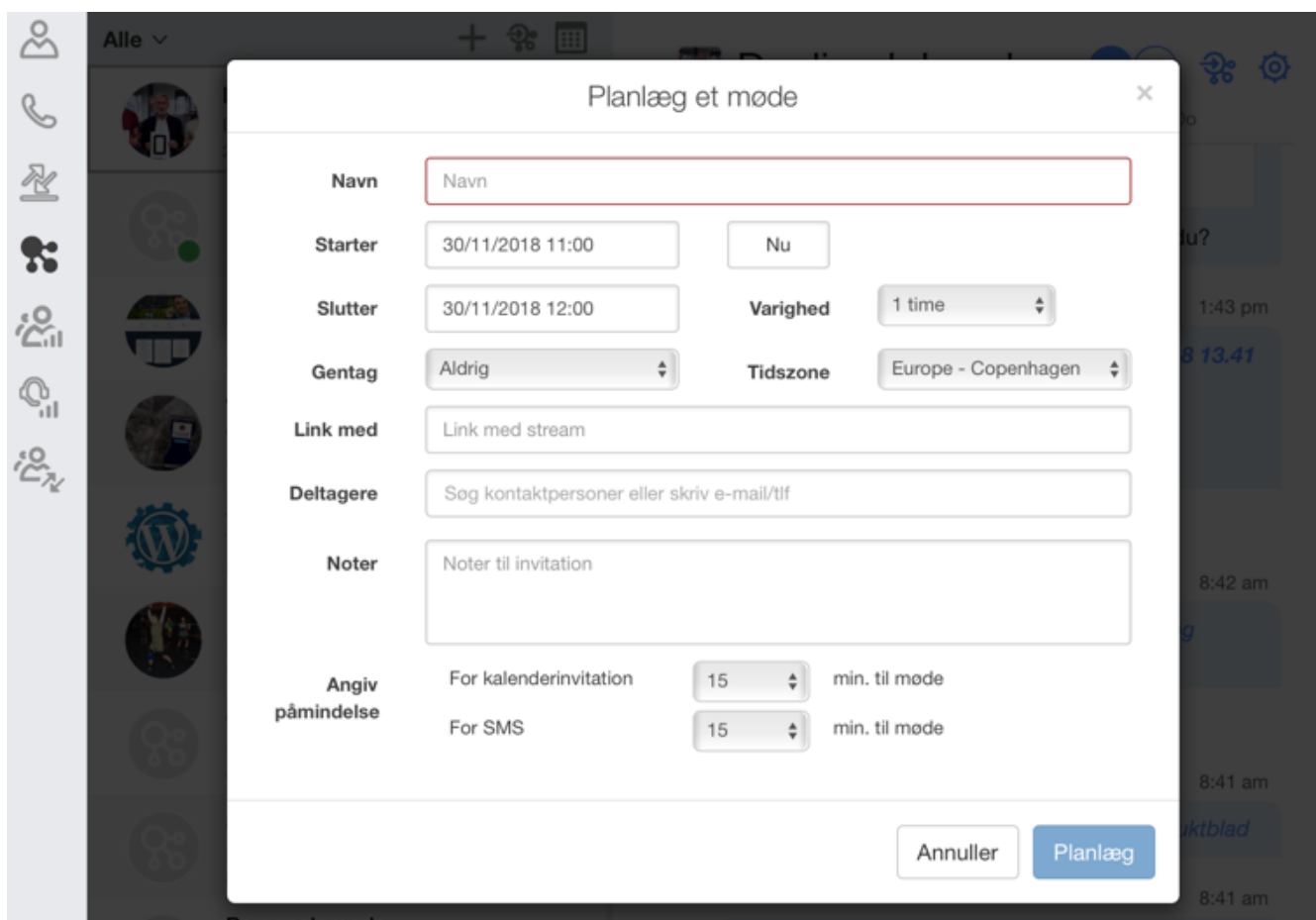
Udfyld nu mødeindkaldelsen med de ønskede informationer.

Vær opmærksom på informationen i disse felter:

Navn – I feltet navn angives titlen på mødet.

Deltagere – inviter deltagerne ved at indtastes e-mail, telefonnummer, eller brugernavn i søgefeltet.

Link med – Her kan du indsætte et link til det team forum du har oprettet.



The screenshot shows a 'Planlæg et møde' (Plan a meeting) dialog box with the following fields and options:

- Navn:** A text input field containing the placeholder text 'Navn'.
- Starter:** A date and time picker set to '30/11/2018 11:00' and a 'Nu' (Now) button.
- Slutter:** A date and time picker set to '30/11/2018 12:00'.
- Varighed:** A dropdown menu set to '1 time'.
- Gentag:** A dropdown menu set to 'Aldrig'.
- Tidszone:** A dropdown menu set to 'Europe - Copenhagen'.
- Link med:** A text input field containing 'Link med stream'.
- Deltagere:** A text input field with the placeholder text 'Søg kontaktpersoner eller skriv e-mail/tlf'.
- Noter:** A large text area with the placeholder text 'Noter til invitation'.
- Angiv påmindelse:** Two rows of dropdown menus:
 - For kalenderinvitation: 15 min. til møde
 - For SMS: 15 min. til møde

At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Annuller' (Cancel) and 'Planlæg' (Plan).

Visning af egen kalender

For at se din egen kalender skal du vælge "Værktøjer" oppe i menuen, og vælge "Fremtidig tilstedeværelse..."

The screenshot shows the 'Fremtidige tilstedeværelser' (Future Availability) window. The left pane displays a calendar for December 2018 with the following events:

- ONSDAG 05 DECEMBER**
 - 13:00 - TelefonMøder 1 uge-mail
 - 14:00 - Møde (Arbejde)
- FREDAG 07 DECEMBER**
 - 19:00 - Julefrokost
 - 2018-12-08 - Frokost (Arbejde)
- TIRSDAG 11 DECEMBER**
 - 11:00 - Connect 3.0 (Optaget)
- ONSDAG 12 DECEMBER**
 - 13:00 - TelefonMøder 1 uge-mail
 - 14:00 - Møde

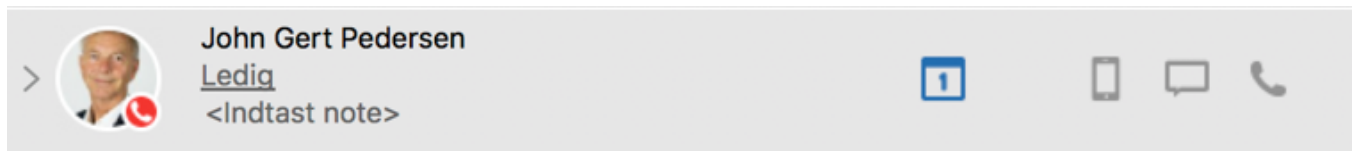
The right pane shows the details for the selected event 'Connect 3.0':

- Navn: Connect 3.0
- Aktivitet: Optaget
- Rolle: Ændr ikke
- Note: Ændr ikke
- Fra: 11/12/ 2018 11:00
- Til: 11/12/ 2018 12:00
- Tidszone: Europe, Copenhagen
- Gentag: Aldrig

Buttons at the bottom: Annuller, Gem

Kalendervisning for kontakter

For at se kalenderstatus på en kollega søges kontakten frem via søgefeltet.



- Indikerer at brugeren er optaget i kalenderen.

- Indikerer at brugeren er optaget i kalenderen indenfor 60 minutter.

Når der klikkes på ikonet for "Fremtidig tilstedeværelse" vises de kommende kalenderaftaler.

Kalender for Kasper Leth Jensen:		
13:30 - 14:30	Snak med MAK	[Møde]
13:30 - 14:00	Privat aftale	[Møde]
14:00 - 15:00	Clarification of technical issues / challenges	[Møde]

Afsendelse af SMS

Søg efter den kontakt du ønsker at sende en SMS til,

klik derefter på  ikonet "Send SMS"

Udfyld tekstfeltet og tryk på "Send".

Afsendelse af gruppe SMS

Søg den gruppe/ afdeling frem du ønsker at sende en gruppe SMS til

og klik på ikonet  "Send SMS til denne gruppe"

Udfyld tekstfeltet og tryk på "Send".

Optagelse af samtaler

For at starte en optagelse af en igangværende samtale klik på ikonet start optagelse 

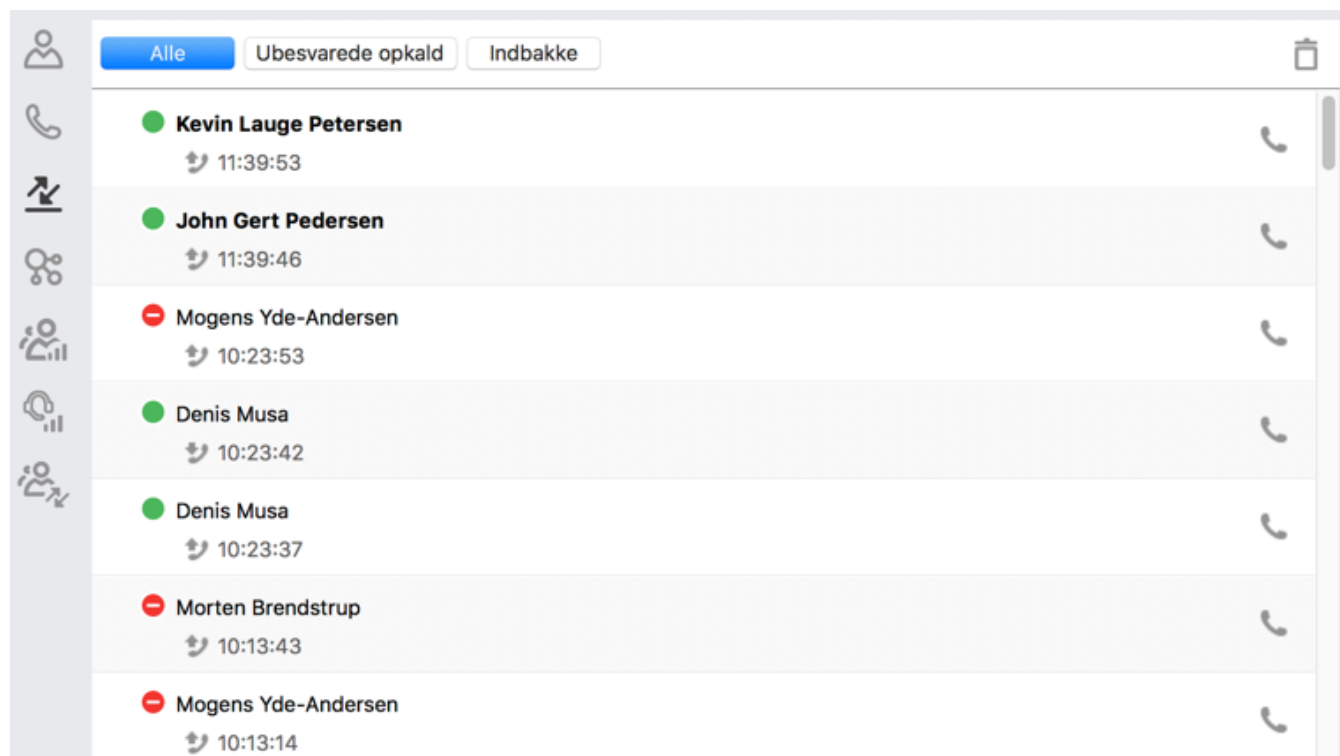
Afhængig af brugeropsætningen kan samtaler modtages på mail PC/ Mac-klientens indbakke.

Det er ikke muligt at optage alle samtaler automatisk.

Samtaler kan kun optages hvis det er via softphone-klienten.

Log

I loggen kan man se indgående, udgående og ubesvarede opkald, samt indbakke for optagede samtaler og telefonsvarer beskeder.



Håndtering af kald modtaget på IP-telefonen

Vær opmærksom på at det ikke er muligt at foretage en omstilling med præsentation, når kaldet modtages på IP-telefonen og omstilles ved at bruge klienten. Det er således kun muligt, at omstille via klienten uden præsentation.

Alternativt kan kaldet viderestilles med præsentation på IP-telefonen.

Kald modtaget på IP-telefonen kan ikke sættes på pause som i softphonen, kaldet parkeres i stedet ved at klikke på ikonet "Parker samtale" 