



Mobile+
ANDROID
IOS

Snabbguide

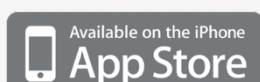
Om tjänsten

Mobile+ är en kommunikationsklient för hela ert företag. Tjänsten finns tillgänglig för alla användare i din organisation. Applikationen är kompatibel med Android och IOS.

Appen kan bland annat användas till:

- Ringa och koppla samtal
- Logga in/ur företagets svarsgrupper
- Logga in/ur företagets telefonköer
- Hänvisa ditt telefonnummer med talad hänvisning
- Hantera din personlig visuella röstbrevlåda
- Ringa flerpartssamtal
- Delta i möten via telefon
- Chatta med dina kollegor

Att komma igång

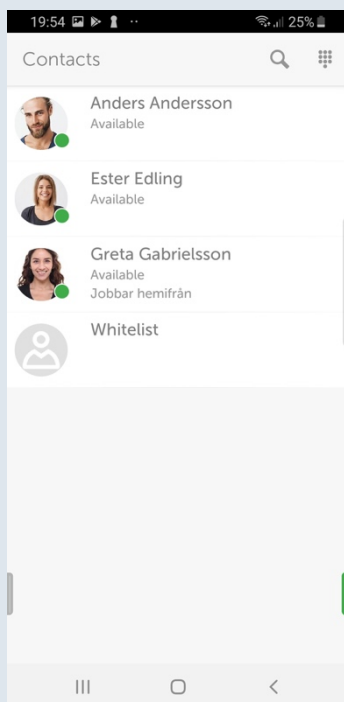


Installation för mobil

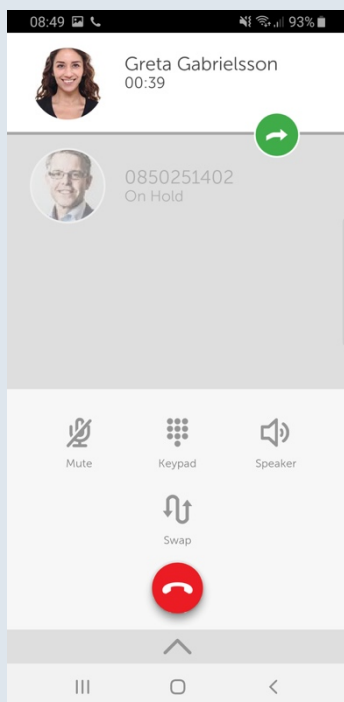
1. Gå till App Store alternativt Google Play
2. Sök efter iCentrex Mobile+ och välj att installera appen
3. Du behöver ett configurations SMS från din administratör för att komma igång. Om du inte fått detta kontakta din administratör.

Mer information om installation finns på sista sidan i denna guide

Välkommen att använda appen på din dator!



Ring ett nytt samtal via kontaktsidan. Favoriter kommer alltid överst i bokstavsordning.



Aktivt samtalskort (VOIP) med 2 pågående samtal i Mobile+


Företagstelefonti

Att ringa från appen

Sök fram befintlig kontakt eller funktion från er företagskatalog. Klicka på kontakten och välj önskat nummer att ringa eller

klicka på knappsatsen  i översta högra hörnet för att ringa.


Flerpartssamtal

Under pågående samtal kan man ringa ett nytt samtal för att aktivera flerpartssamtal, då parkeras automatiskt det ursprungliga samtalet. Byt till ursprungssamtalet och klicka på  för att skapa flerpartssamtal.








Flytta ditt samtal mellan enheter

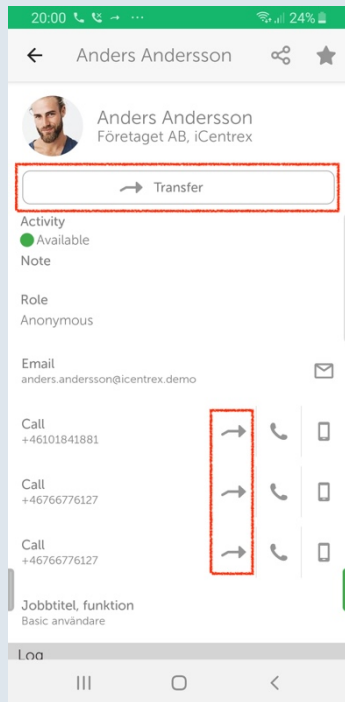
Under pågående samtal kan du flytta ditt samtal mellan olika enheter. Ex för att flytta till Softphone+ öppna din softphone och klicka på flytta hit pågående samtal.

Pendla mellan samtal

Under pågående samtal. Ring upp det nya samtalet. Om du önskar pendla mellan samtalen markera önskat samtal som du önskar tala med och klicka på .

Funktioner under pågående samtal

-  Tyst ljud av/på under pågående samtal
-  Knappsats för talsvar eller för att ange koder
-  Parkera på/av pågående samtal
-  Koppla pågående samtal till parkerat nummer
-  Lägg till flera personer i pågående samtal (Flerpartssamtal)
-  Pendla mellan pågående samtal
-  Avsluta samtal



Efter besvarat samtal, sök fram kontakten dit samtal ska kopplas

Inkommande samtal

Inkommande samtal kommer till mobiltelefonens vanliga telefonifunktion.

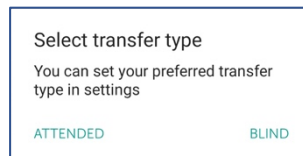
Koppla samtal

Det finns möjlighet att avisera samtal före man kopplar över eller att koppla samtal vidare direkt.

Koppla direkt

Öppna appen iCentrex Mobile+
Sök fram den kontakt som samtalet ska kopplas till
Tryck på koppla knappen → Transfer på övre delen av kontaktkortet eller om du önskar välja vilket nummer samtalet ska kopplas till hittar du motsvarande ikon vid varje nummer.
Se bild till vänster

Ny dialogruta dyker upp, välj BLIND för att genomföra kopplingen

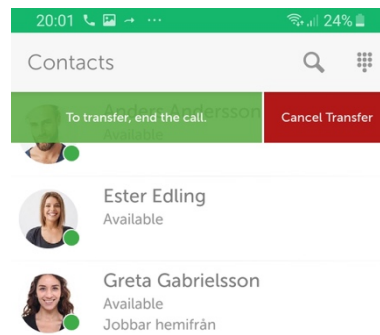


Koppla med avisering

Följ guiden ovan och välj istället ATTENDED.

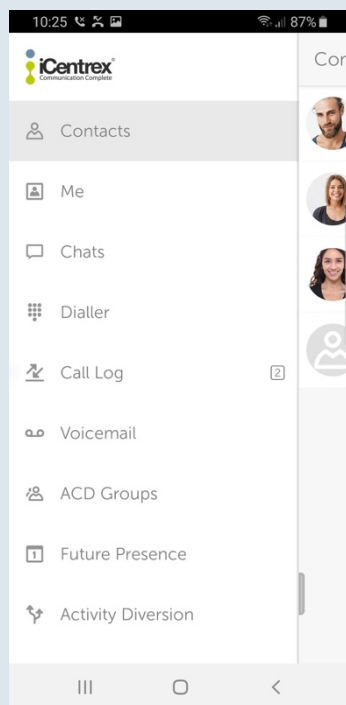
När du aviserat avslutar du samtalet för att koppla.

Om du behöver ta tillbaka samtalet trycker du på röda knappen "Cancel Transfer" för att gå tillbaka till ursprungssamtalet.

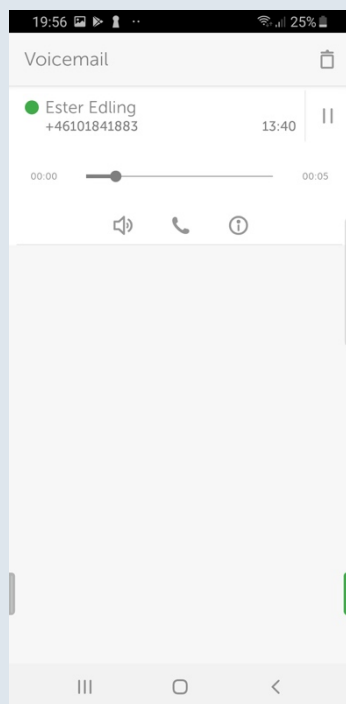


Tips för dig som kopplar mycket

Favoritmarkera de kontakter eller svarsgrupper du ofta kopplar till så hamnar de överst i listan i bokstavsordning.



Menyer i Mobile+



Visuell röstbrevlåda

Förklaringar till appens menyer

Huvudmenyn finns dold till vänster av appen och nås från alla sidor. Svep med fingret från vänster del av skärmen mot höger för att få fram menyn. Menyn innehåller följande funktioner:



Här finns dina favoriter och sökbara kontakter.



Här finns din personliga information, du ändrar din hänvisning och notering här.



Här pågår dina chattialoger



Knappsats för att ringa externa samtal



Samtalshistorik



Här finns din visuella röstbrevlåda.



Här hanterar du dina svarsgrupper



Inställningar för din app

Ringa röstbrevlådan



Lyssna på markerat meddelande



Pausa pågående uppspelning av meddelande



Ring tillbaka till den som lämnat meddelandet



Byta till högtalartelefon



Gå till användarens kontakt kort eller skapa ny kontakt

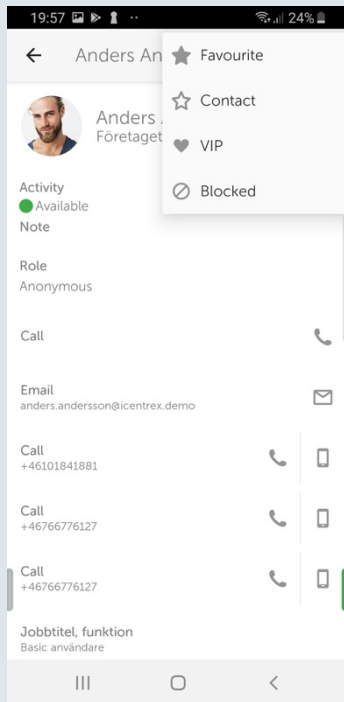


Radera meddelande permanent

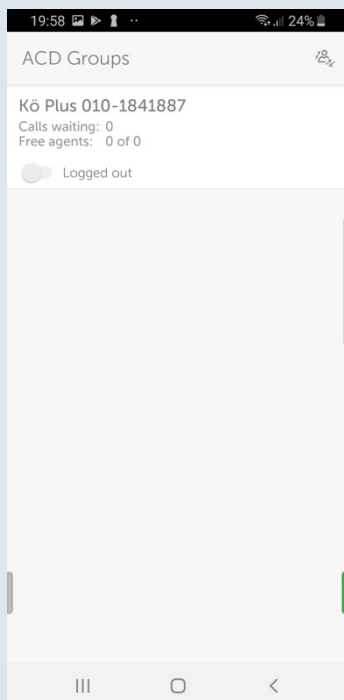
Du kan alltid nå din röstbrevlåda genom att ringa **001** från din telefon och följa den talande guiden.

Visuell röstbrevlåda

Från menyn i appen hittar du Voicemail. Här kan du lyssna på enstaka meddelanden och ringa tillbaka till den som sökt dig. Du får notiser från röstbrevlådan vid inkomna meddelanden



Dialog för att spara en kontakt i kontaktkatalogen.




Användaren har möjlighet att logga in i svarsgrupp Kö Plus



Telefonbok

Från början finns din företagsväxels alla kontakter och nummer

Genom att lägga in dina externa kontakter i telefonboken får du namnpresentation på inkommande samtal.

För att spara en kontakt gå till samtalshistoriken och tryck på numret du önskar spara. Längst upp i högra hörnet klicka på  och välj vilken typ av kontakt som ska sparas.

Välj om kontakten skall vara en Kontakt, favorit, VIP eller Blockerad och fyll i kontaktinformationen för att spara.



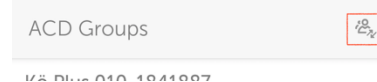
Svarsgrupper

Om du är tilldelad att delta i en eller flera svarsgrupper syns fliken ACD Groups i menyn.

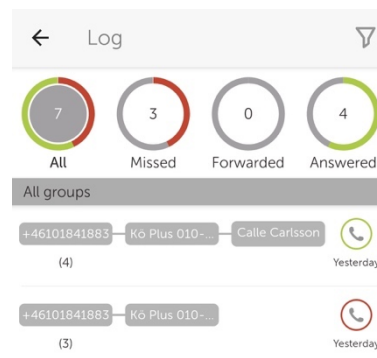
För att logga in/ut ur en Svarsgrupp klicka på skjutknappen för respektive kö.

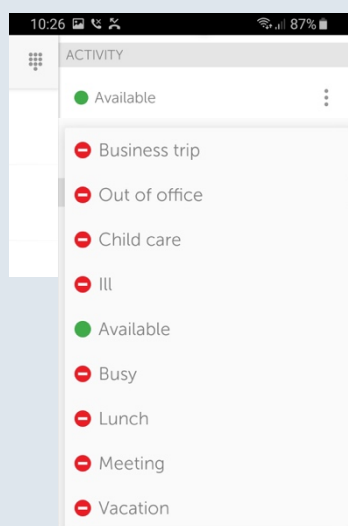
Köhistorik

Längst upp på ACD grupp fliken finns en ikon för att nå köhistorik

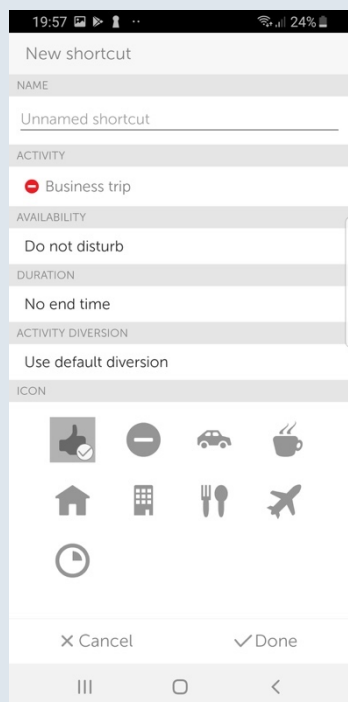


Köhistoriken kan anpassas efter behov och ger information om vad som hänt under dagen på samtliga eller valda köer.





Här ändrar du din aktivitet och talade hänvisning



Skapa dina egna snabbhänvisningar. Menyn finns på högerfliken.

Talad hänvisning och info till kollegor

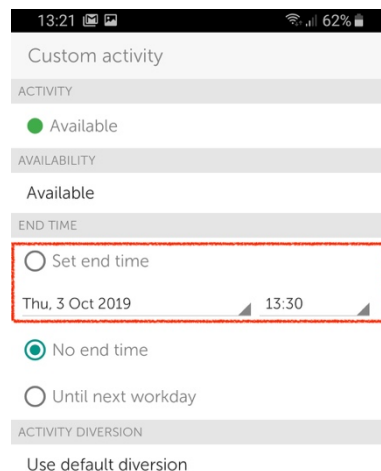
Hänvisningsvyn finns dold till höger av appen och nås från alla sidor. Svep med fingret från höger del av skärmen mot mitten för att få fram funktionen.

Från början finns en lista av aktiviteter för dig att använda när du vill få talad hänvisning för inringande och låta dina kollegor se i appen när du är tillgänglig. Klicka på aktuell hänvisning för att få fram listan.

Välj önskad ny hänvisning. En rekommendation är att alltid ställa in sluttid för att inte missa att manuellt gå tillbaka till tillgänglig.



Inställning för sluttid finns via menyn se ovan bild inringad i rött.




Välj önskad sluttid för din aktivitet

Lägg till anteckning

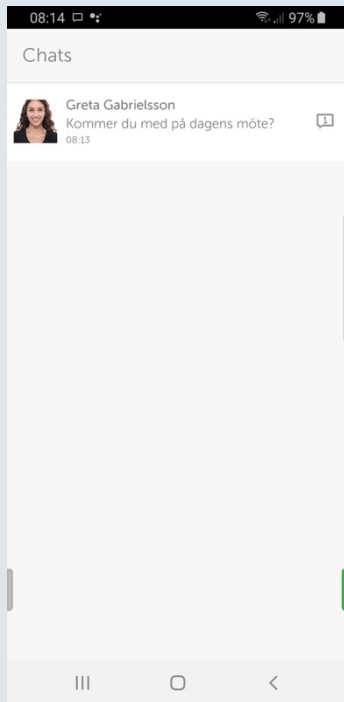
För att hålla kollegor uppdaterade med viktig information om de söker dig kan du lägga till en "Anteckning"

Alla kollegor ser anteckningen när de söker på dig i appen. Ex "Sitter i långt möte idag, skicka SMS om det är akut!"

Du lägger in anteckning under sidan mig i huvudmenyn 

Skapa egna aktiviteter


För att skapa egna aktiviteter med fasta sluttider Gå till högerfliken och klicka på skapa ny genväg. Följ guiden för att skapa egen snabbhänvisning.



Chattikon (här inramad i rött) indikerar att användaren har chattmöjlighet

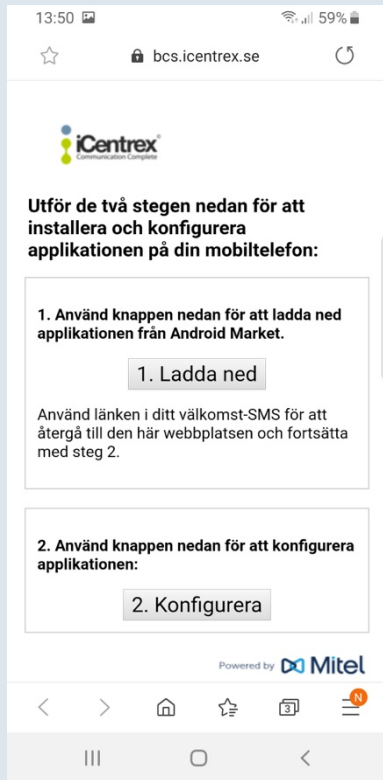
Chatt

Att chatta från appen

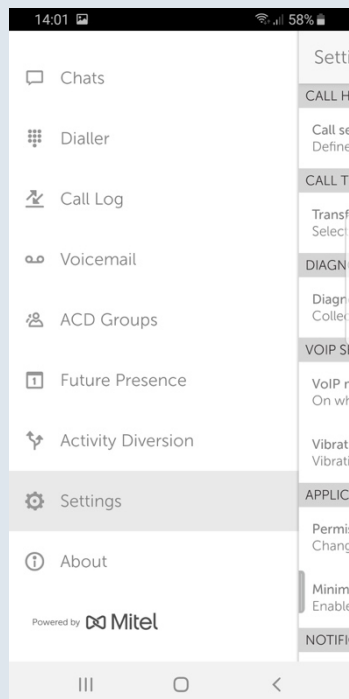
Kontakter som har möjlighet till chatt indikeras med ikonen . Gå till kontaktfliken och sök upp den kollega du önskar chatta med.

Klicka på chattikonen för att komma till chattfliken.





Konfigurations SMS



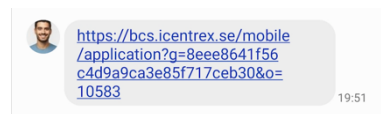
Under menyn inställningar kan du anpassa din app efter dina önskemål

Installation

För att komma igång med din iCentrex Mobile+ app behöver du följa dessa två steg:

Du behöver ett SMS med inloggningslänk för att komma igång med appen. Om du inte redan fått detta kontakta din administratör.

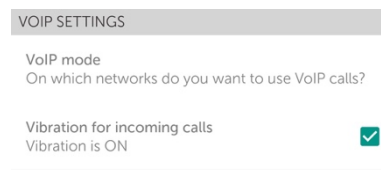
Om du fått konfigurations SMS ser det ut som nedan



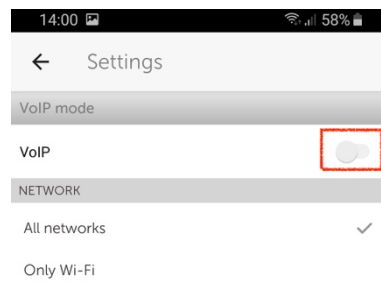
Klicka på länken för att öppna konfigurationssidan enligt bilden till vänster.

Aktivering av VOIP

För att ringa via datanätet behöver du aktivera VOIP via huvudmenyn Inställningar. Klicka på VOIP Inställningar:



Aktivera skjutreglaget enligt nedan bild





Önskar du mer information om våra tjänster eller vill komma i kontakt med oss på kundcenter rekommenderar vi att du i appen klickar på "? Hjälp" eller surfar direkt till help.icentrex.com

020-20 20 22
kundcenter@icentrex.com

Copyright © 2019 iCentrex, All rights reserved