Snabbguide

Om tjänsten

Softphone+ är en kommunikationsklient för hela ert företag. Tjänsten finns tillgänglig för alla användare i din organisation. Applikationen är kompatibel med Windows och Mac OS.

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 dator

1. Gå till my.icentrex.com 2. Klicka på Softphone Plus för ditt operativsystem

3. Följ instruktionerna under installationen

Dina inloggningsuppgifter är personliga och finns i ditt välkomstmail.

Välkommen att använda appen på din dator!



Ringa ett nytt samtal. Favoriter kommer alltid överst i bokstavsordning.

Företagstelefoni

Att ringa från appen

W	Calle Carlsson	<u>Tillgänglig</u>	<lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>	
् Sök	kontakt eller a	inge ett num	mer att ringa upp	0

Sök fram befintlig kontakt eller funktion från er företagskatalog eller Skriv in nummer att ringa

Skriv in nummer att ringa

Flerpartssamtal

Flytta ditt samtal mellan enheter

Under pågående samtal klickar du på Flytta samtalet till: och väljer den enhet dit samtalet skall flyttas, ex. mobiltelefonen.

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 **>**



Aktivt samtalskort under pågående samtal i Softphone+

Funktioner under pågående samtal

- Y Tyst ljud av/på under pågående samtal
- Knappsats för talsvar eller för att ange koder
- Starta inspelning av samtalet från knapptryck
- Parkera på/av pågående samtal
- Koppla pågående samtal till valfritt nummer
- Lägg till flera personer i pågående samtal
- (Flerpartssamtal)
- Besvara samtal
- Avsluta samtal



Besvarat Inkommande samtal till Softphone+



Bild 1 - Kontaktflik

Inkommande samtal

Vid inkommande samtal kommer Softphone+ automatiskt att öppnas och komma i fokus för tangentbordet (Standardinställning som går att ändra) Besvara inkommande samtal genom att klicka på gröna lurikonen 🔪 eller med snabbkommando (Command+A)

Koppla samtal

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

Koppla direkt

Tryck på koppla knappen → eller (Command + T) Byt till kontaktfliken (1) och sök upp den kollega som samtalet skall kopplas till och klicka på kopplaikonen (2)till höger på kontaktens rad.



6 -

Bild 2

Koppla med avisering

Byt till kontaktfliken (1) och sök upp den kollega som samtalet skall kopplas till och ring den eftersökta. Nu parkeras ursprungssamtalet och du kan avisera samtalet. För att starta koppling tryck på kopplaknappen (1) → Tryck sedan på motsvarande koppla ikon på ursprungssamtalet (2) Se bild nedan.

Ester Edling	Väntkopplad 00:00:34
\odot	
90510	Väntkopplad 00:00:27
● ₩ ½ ▷ ^{1.} → × + ↓=	$\lor \triangleright \frown$
Flytta samtalet till: Mobil ᅌ 🛼	6

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 Softphone+

Förklaringar till appens menyer

Huvudmenyn till vänster i appen innehåller följande funktioner:

Här finns dina favoriter och sökbara kontakter.

Här pågår dina samtal

Här finns samtalshistorik samt inkorgen för meddelanden.

Här finns historik för gemensamma nummer.

Ringa röstbrevlådan

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

Visuell röstbrevlåda

ഹ

● ○

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

 Centrex Soltphone

 Cells Cellsion Taladata
 -4.5g til ex netsolitigs

 Cells Cellsion Taladata
 -4.5g til ex netsolitigs

 Alta
 Missedo samtal
 Exer Cellsion

 Y Iday 13:A010 | +4.5101641883
 -0.000
 -0.000

 Exer Cellsion
 0.000
 -0.000

 Exer Cellsion
 -0.000
 -0.000

Visuell röstbrevlåda

Lyssna på markerat meddelande

Ring tillbaka till den som lämnat meddelandet

Meny för att kategorisera inringande nummer

Sätter kategori VIP på nummer

Sätter kategori Blockering på nummer

Radera meddelande permanent

/ersion – Softphone+ 5.1

	Calle Carlsson <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>	
2		
2 Sõl		_
2	Favoriter	C0
-	Anders Andersson	
5	Tillgänglig	e.
<u>Ľ</u>	roll Dolt nummer	
_	arbete +46766778127	<
2	mobil +46766776127	Ś
	e-post anders.andersson@icentrex.dem	Ś
	företag Företaget AB	>
	avdelning iCentrex	>
	Jobbtitel, funktion Basic användare	>
	*	
	Ester Edling	
	Tilgänglig	
	Crata Babrieleenn	
	u d)	iCentre>

H	Calle Carlsson <u>Tillgängli</u>	ig <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>	
QSök			
•	Favoriter		Co
L	Tillgäng	a Andersson glig	
<u>8</u>	Ester Er Tillgäng	ding glig	
-12	Greta G Tillgäng Jobbar	Gabrielsson glig r hemifrån	
	Whiteli	st	
			Powered by DO Mitel
	01.0		Contro

Användaren är inloggad i en Svarsgrupp Kö Plus

X Telefonbok

Från början finns din företagsväxels alla kontakter och nummer

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

För att spara en kontakt gå till samtalshistoriken och markera numret du önskar spara. Klicka på 👥

$\stackrel{\circ}{\simeq}$	Alla Missade samtal Inkorg	Ō
6	90510 ジ Igår	C.
1 <u>4</u> 1272	y 90510	ر 1 ا
	90510 ジ Igår	★ Favorit ☆ Kontakt ♡ VIP
	90510	Ø Blockerad

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

G Svarsgrupper

Om du är tilldelad att delta i en svarsgrupp behöver du aktivera visning av köinformation i standardvy för att se svarsgrupperna.

Gå till inställningar / Avancerat och markera Visa Köinformation i Standardvy. Välj sedan OK



För att logga in i en Svarsgrupp klicka på knappen, Inloggning visas genom att knappen ändrar färg till blå.



Röda pilen visar knappen för att logga in i Kö Plus

	for the compliance	
to Plus 010-1841887 [0 0/0]	
Calle Carisson	Redigera genvägar	
Sök kontakt eller ar	Tjänsteresa Gått för dagen Vård av barn	
Evoriter	Sjuk Tillgånglig Upptagen Lunch Möte Somester	ίο.
≗, <u>č</u>	Anpassad aktivitet Ingen sluttid Framtida hänvisning	

Här ändrar du din aktivitet och talade hänvisning

Talad hänvisning och info till kollegor

Från början finns en palett 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 nuvarande hänvisning för att ändra:

Välj önskad ny hänvisning och klicka på Anpassad aktivitet för att sätta hur länge din hänvisning skall vara aktiv.

	A	npassad aktivitet
	Aktivitet	Gått för dagen ᅌ
Tillgänglighet		Stör ej
	Sluttid	🗹 Ange sluttid
		15:30 2019-10-01 3
		Till nästa arbetsdag
Aktivitetsomstyrning		Använd befintlig vidarekoppling
	Avb	oryt OK

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!"

• • •	iCentrex Softphone
Kö Plus 010-1841887 [0	0/0]
Calle Carlsson Gå	tt för dagen <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>

Röda pilen i bilden ovan visar var du lägger in din anteckning.

Skapa egna aktiviteter

För att skapa egna aktiviteter med fasta sluttider klickar du på aktiv aktivitet och väljer Redigera genvägar. Följ guiden för att skapa egen snabbhänvisning.

0	Calle Carlsson	Gått för dagen	<läaa anteckning="" en="" till=""></läaa>
3		Redigera g	genvägar
		😑 Tjänste	eresa

•••	•	iCentrex Softphone	
(ö Plus	010-1841887	[0 0/0]	
H	Calle Carlsson	Tilgänglig <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>	
QSök			
	Favoriter		5
2	I.	Anders Andersson Tillgänglig	
<u>8</u>		Ester Edling Tillgänglig	
-12		Greta Gabrielsson Tillgänglig Jobbar hemifrån	ب ال
	2	Whitelist	
			Powered by DO Mitel
	₽ ᢏ» _		, iCentre

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 starta chattrutan.

• • •	Greta Gabrielsson	
> 🔵 Tillgänglig	- Jobbar hemifrån	e
Calle Carlsson:	u dăr?	
Crota Cabrielese		
Japp!	л.	
1		Skicka

Övergå till annan dialog

Det går alltid att övergå till annan form av dialog med kollegan genom snabbgenvägar:

Användarens hänvisning visas alltid i övre vänstra hörnet av chattdialogen, Expandera den för att se användarens övriga kontaktvägar eller klicka på telefonluren för att ringa.



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