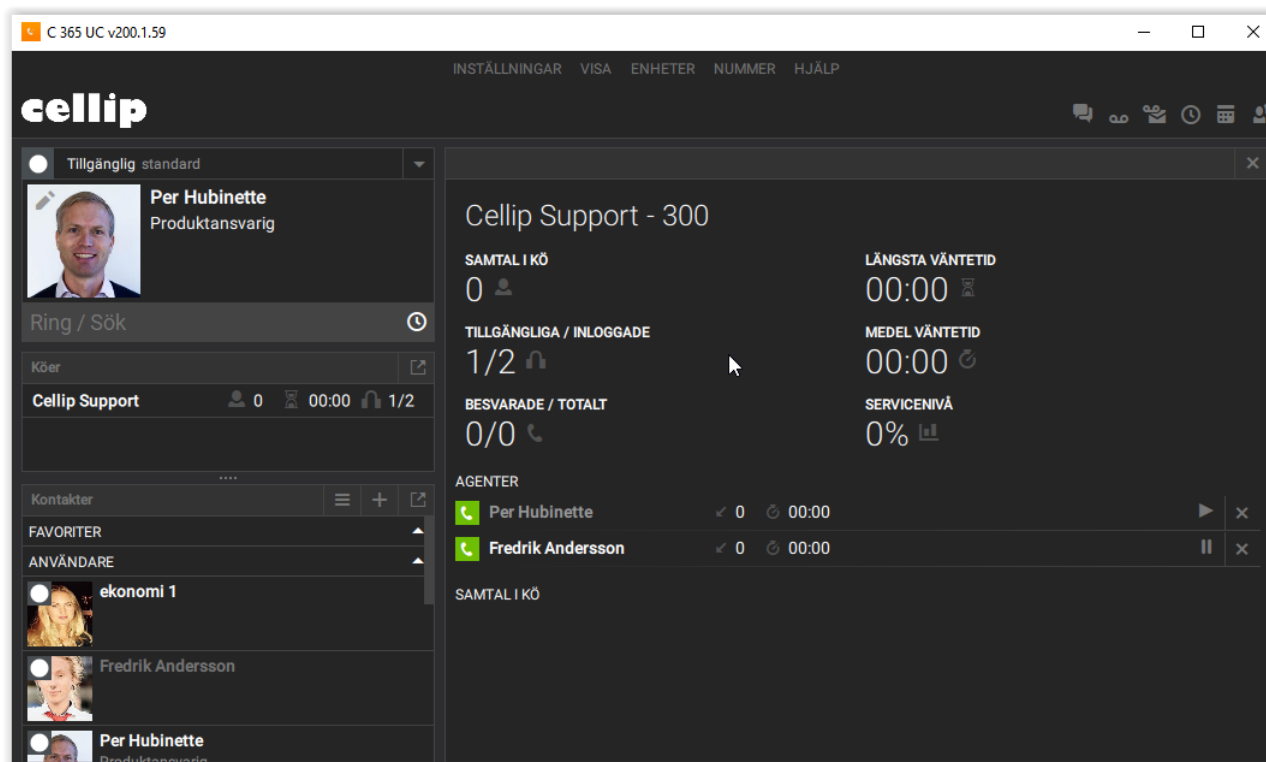


C 365 UC COMMUNICATOR



Varje användare får vår desktopapplikation C 365 UC Communicator som laddas ner och installeras på valfri dator. När du är inloggad på din Cellip 365 UC Communicator kan du styra dina samtal och har full kontroll på din telefoni.

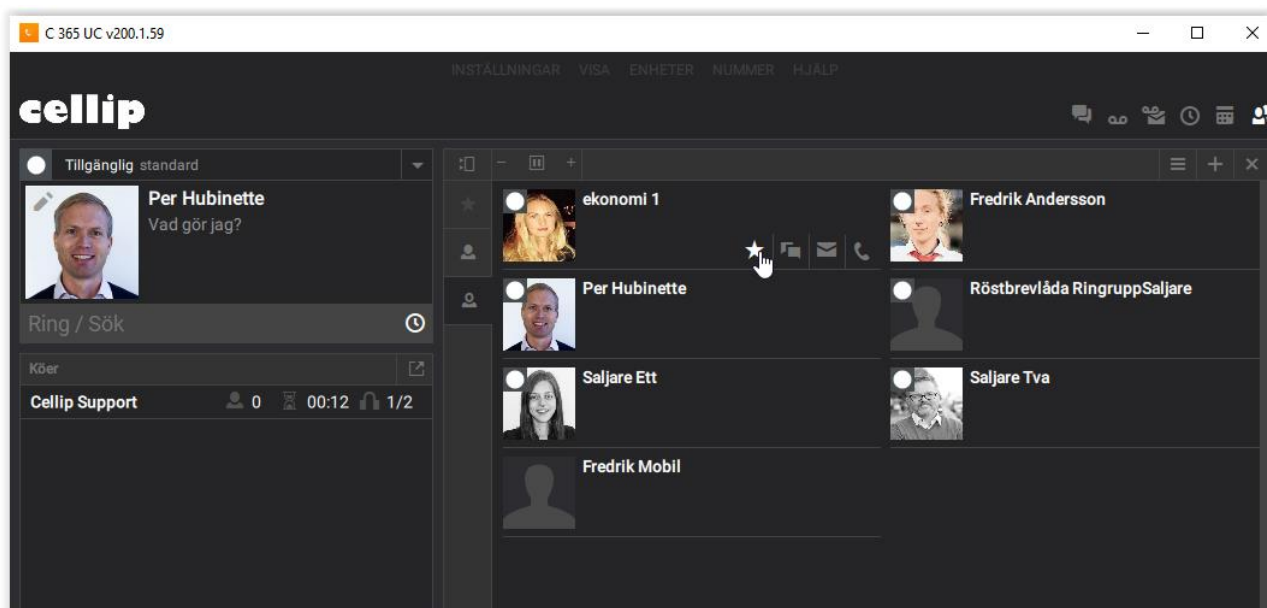
Gränssnittet är ett så kallat On Top. Det innebär att vissa funktioner i applikationen bara blir synliga/tillgängliga när de behövs.

Väljer du att ha en enhet som Softphone uppgraderas din C365 UC Communicator till full telefon vilket gör att du kan ringa med den.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

C 365 UC Communicator.....	1
1.1 Se dina kollegor.....	2
1.2 Samtalshantering.....	3
1.3 kö.....	5
1.4 Röstbrevlåda.....	7
1.5 Byt profil.....	8
1.6 Lägg till schema i kalender.....	9
1.7 Spela in samtal.....	10
1.8 Chatta.....	11
1.9 Samtalshistorik.....	12
1.10 Inställningar.....	13

1.1 SE DINA KOLLEGOR



Din egen användare visas längst upp i vänster vy. I detta fallet Per Hubinette.

Höger meny visar användare som är med i växeln.

Har de en profilbild (avatar) visas den.

Telefonstatus för respektive kollega visas i färgen under profilbilden. Grön = Ledig. Orange = Påringning. Röd = Upptagen. Grå = Ingen telefon ansluten.

Respektive profil visas som liten ikon i övre vänstra hörnet av profilbilden.

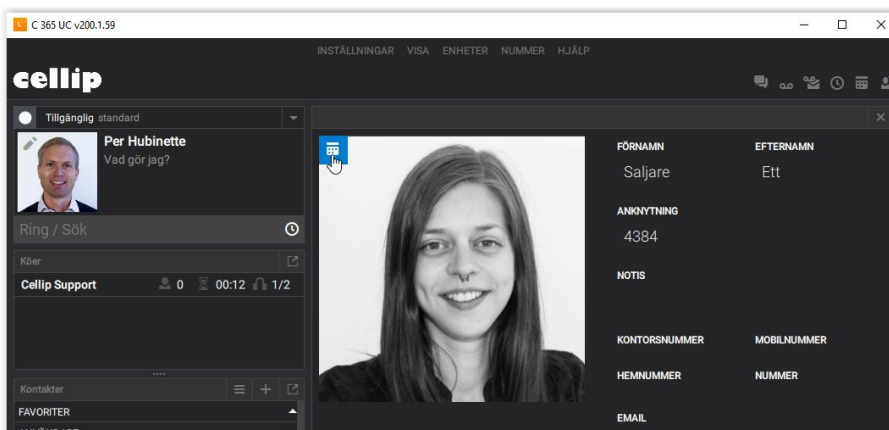
Klicka på en kontakt för att se information i vänster meny om mailadress, adress etc.

OBS! Denna information kan bara respektive användare redigera själv.

Skapa favorit

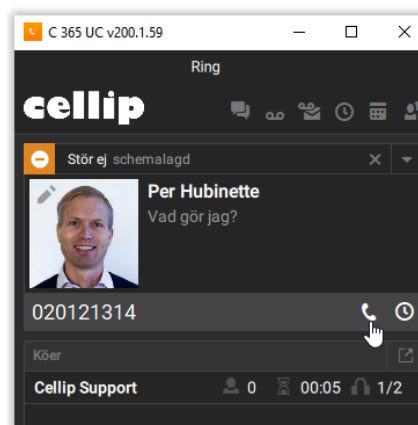
Klicka på stjärnan för att välja om en kontakt skall bli favorit och listas under Favoriter.

Ni kan även se kollegors schema genom att klicka på kontakten och sedan på schema ikonen



1.2 SAMTALSHANTERING

För att ringa klicka i fältet Ring/Sök och slå numret, tryck sedan på luren eller använd return tangenten.

**Pågående samtal**

Vid pågående samtal kan ni välja att

Pausa samtalet (1)

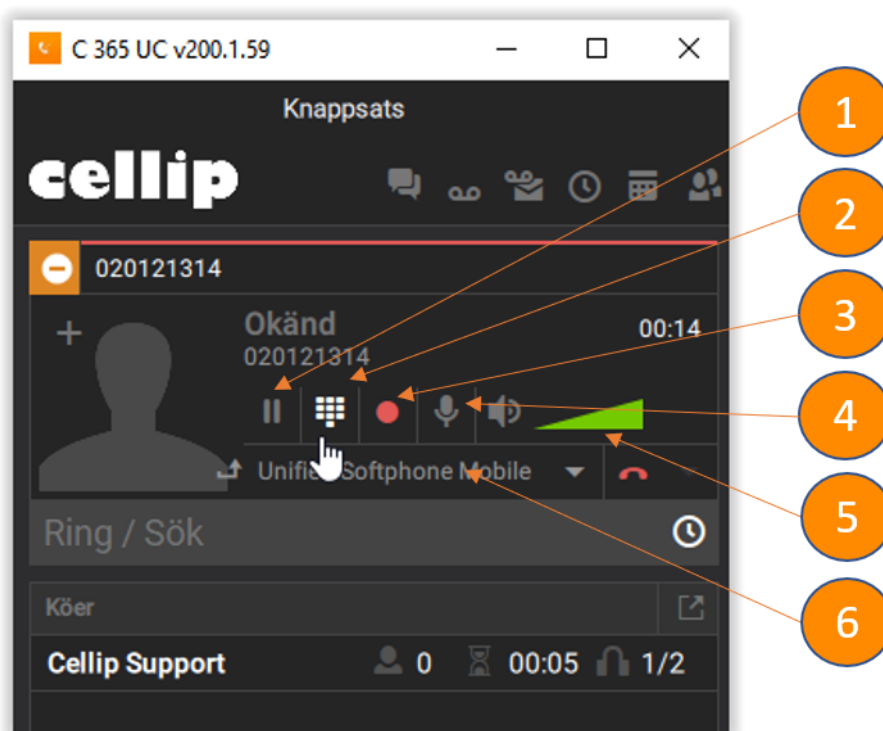
Få upp en numpad för att kunna skicka DTMF signaler (2)

Spela in samtal (3)

Muta samtalet (4)

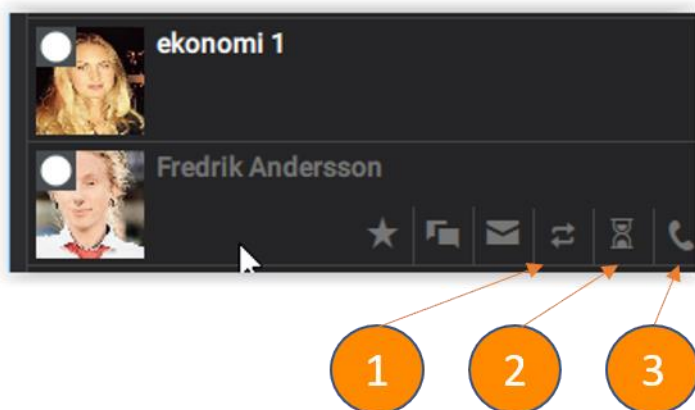
Styra ljudet (volymkontroll) (5)

Ni kan även välja att föra över pågåendesamtal till valfri annan enhet tex mobilen, en vanlig telefon, Dect telefon (6)



Vidarekoppla pågående samtal

Vill ni vidarekoppla samtalet till en kollega kan ni göra det på 3 sätt.

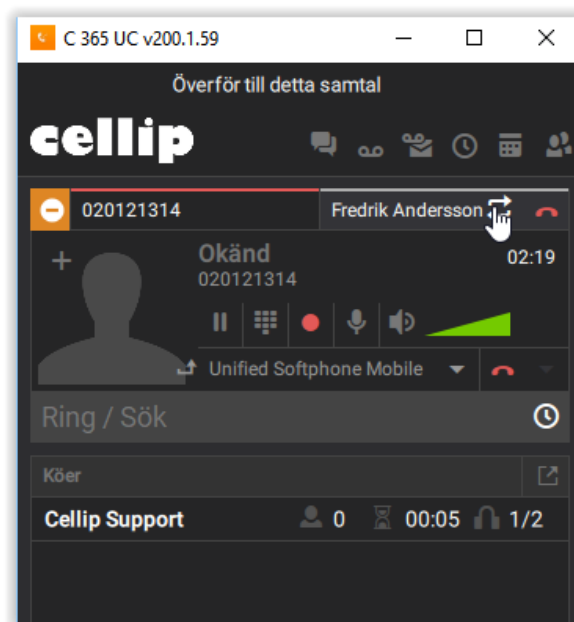


Klicka på vidarekopplingsymbolen (1) på den användaren ni vill koppla till.

Klicka på timglas symbolen (2) för att vänta på användaren skall bli ledig och sedan för över samtalet automatiskt.

Klicka på telefonluren (3) för att ringa användaren och prata med dom innan ni vidarekopplar samtalet.

Om ni väljer alternativ 3 så har ni två samtal igång och kan pendla mellan dessa. Om ni vill koppla ihop samtalen så trycker ni på symbolen för att koppla ihop samtal.

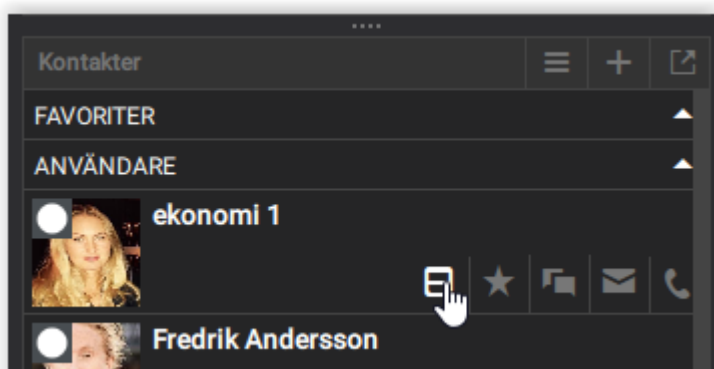


1.3 KÖ

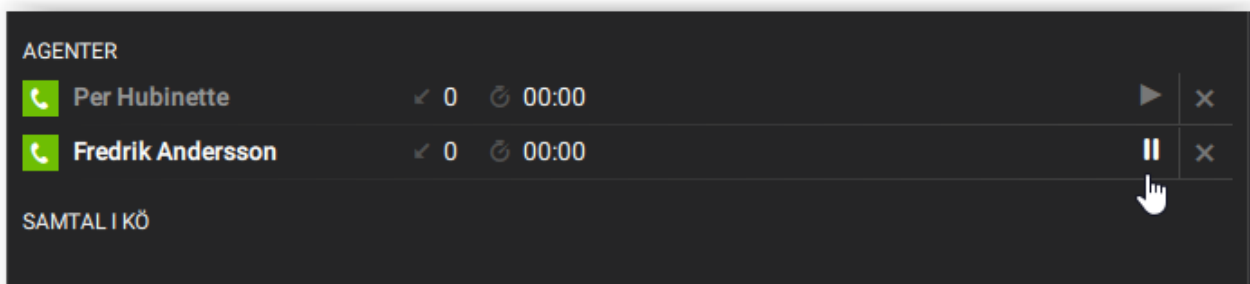
Lägga till, ta bort, aktivera och pausa agent i kö

Klicka på en av köerna för att få upp info om vald kö i höger vy.

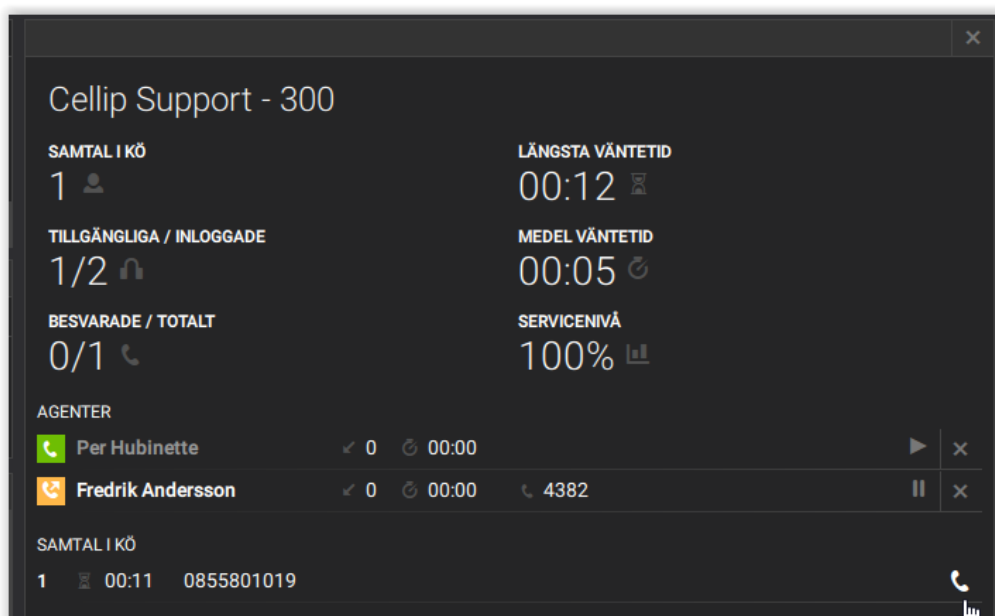
När detta görs kan man på varje användare lägga till användare som agent i kön genom att klicka på ikonen för kö



Klicka på pausknappen eller play knappen för att aktivera eller pausa en agent/användare i kön. Klicka på krysset om du vill att användare inte ska vara agent i kön längre.



I höger vy visas information och statistik om aktuell kö samt vilka som är inloggade eller pausade. Där finns även statistik på hur kön har hanterat samtal under dagen och även vilka agenter som finns och alla samtal som finns i kön

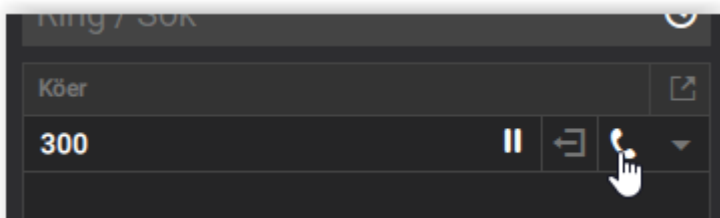


Plocka samtal i kö

Även om du inte är inloggad i kön kan du plocka samtal som väntar i kön (du kan även plocka samtal i kön om du är inloggad). Klicka på telefonluren och aktivera samtalet i den enhet du vill svara i.

Ringa till kö

Ni kan ringa direkt till kö och även vidarekoppla till kön genom att under kö avsnittet som listas över användare klicka direkt på telefonluren



1.4 RÖSTBREV LÅDA

Röstbrevlådan aktiveras av din administratör. Därefter kan du göra vissa inställningar via telefon.

Ring 555 och ange ditt lösenord för röstbrevlådan (din anknytning baklänges som standard)

Följ instruktionerna.

Ändra hälsningsmeddelande

Logga in och tryck 0 för inställningar

Därefter...

Tryck 1 för hälsningsmeddelande

Tryck 2 för upptagetmeddelande

Tryck 3 för namn (ingen funktion ännu)

Tryck 4 för temporärt hälsningsmeddelande (ersätter ditt ordinarie hälsningsmeddelande tills vidare).

Tips! Lyssna på ditt inspelade hälsningsmeddelande genom att trycka 2. Gör detta innan du väljer att spara (Tryck 1).

Ändra lösenord

Logga in och tryck 0 för inställningar

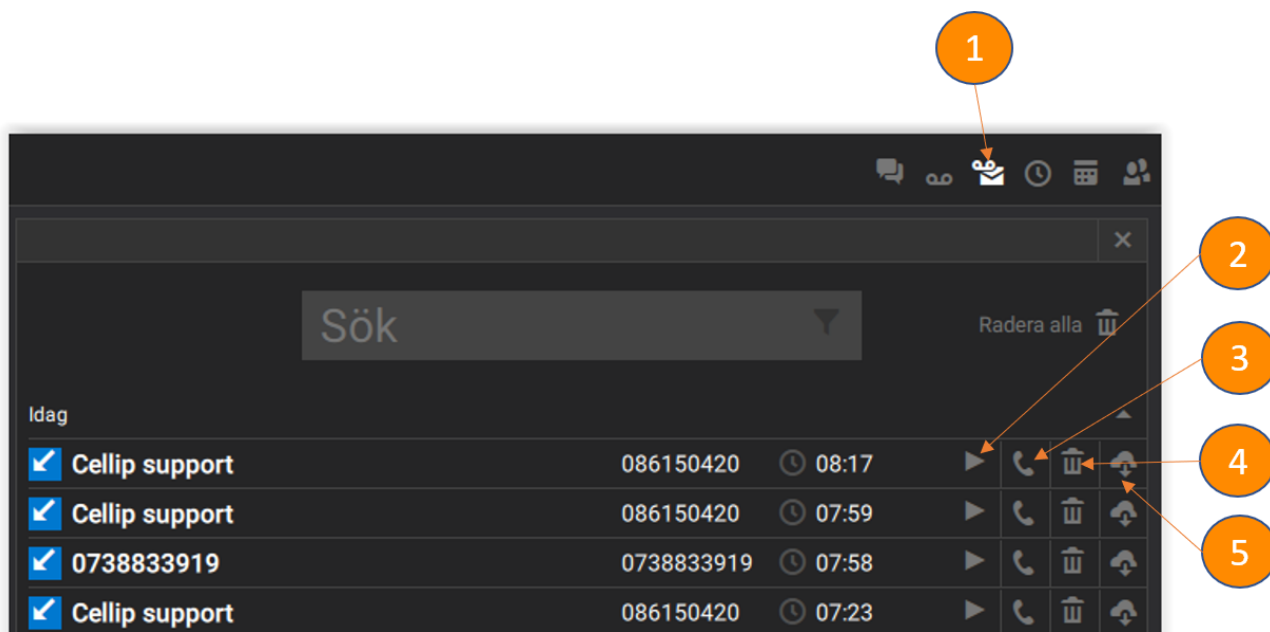
Därefter...

Tryck 5 för ändra lösenord

Röstbrevlåda i Communicatorn

När nya röstmeddelande kommer lämnas markeras detta i röstbrevlådesymbolen högst upp till höger i Communicatorn ni kan trycka på den för att se era meddelande (1).

Alla röstmeddelande som lämnats sorteras så det nyaste visas först och presenteras med nummer som ringt och tidpunkt. Man kan lyssna av (2), ringa tillbaka (3), ta bort (4) och ladda ner röstmeddelandet (5).



Ni kan även få alla röstbrevlådemeddelande som e-postmeddelande och notifiering via SMS. Detta ställs in av er administratör.

1.5 BYT PROFIL

Med profiler väljer du hur inkommande samtal skall hanteras, vilka nummer du skall visa ut och vilka köer du skall vara inloggad i.

Om du har behörighet kan du administrera dina inställningar för profiler i Kundportalens webbgörnsnitt.

Genom att klicka på befintlig profil kan du välja en ny profil genom att klicka på någon av dina profiler i listan.





Välj för att bestämma hur länge profilen skall gälla. 15 min, 30 min, 1 tim eller 2 tim.

Välj Schemalägg profil om profilen skall läggas som ny post i kalender.

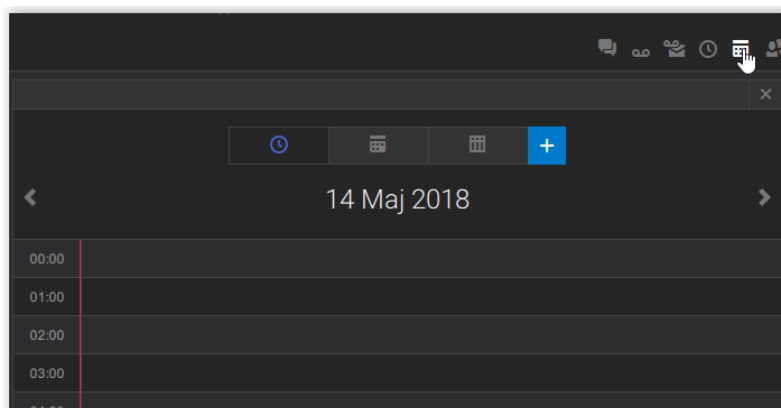
Välj X för att avbryta ta bort profilen och återgå till den tidigare.

Du kan när som helst ändra din profil, men beroende på vilken prioritet som profilerna har aktiveras den högsta (ställs in i Kundportalen). Väljer du (Alltid) gäller det valet dock tills manuell ändring görs.

1.6 LÄGG TILL SCHEMA I KALENDER

Klicka på Kalender (8) så att kalendern kommer upp i högra vyn.

Klicka i kalendern så att vyn ovan kommer fram.



Ställ in vad som skall gälla för nytt schema.

Profil och eventuellt meddelande (visas bara för kollegor i växeln).

Välj startdatum och tid.

Välj slutdatum och tid.

Välj om schema skall upprepas dagligen, veckovis, månadsvis, årsvis eller bara gälla för ett tillfälle (ingen repetition).

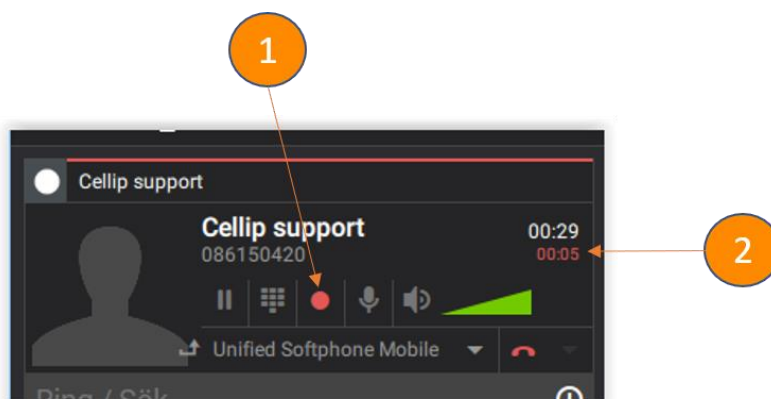
Välj (blå ruta med tumme) för att aktivera schema i kalendern.

1.7 SPELA IN SAMTAL

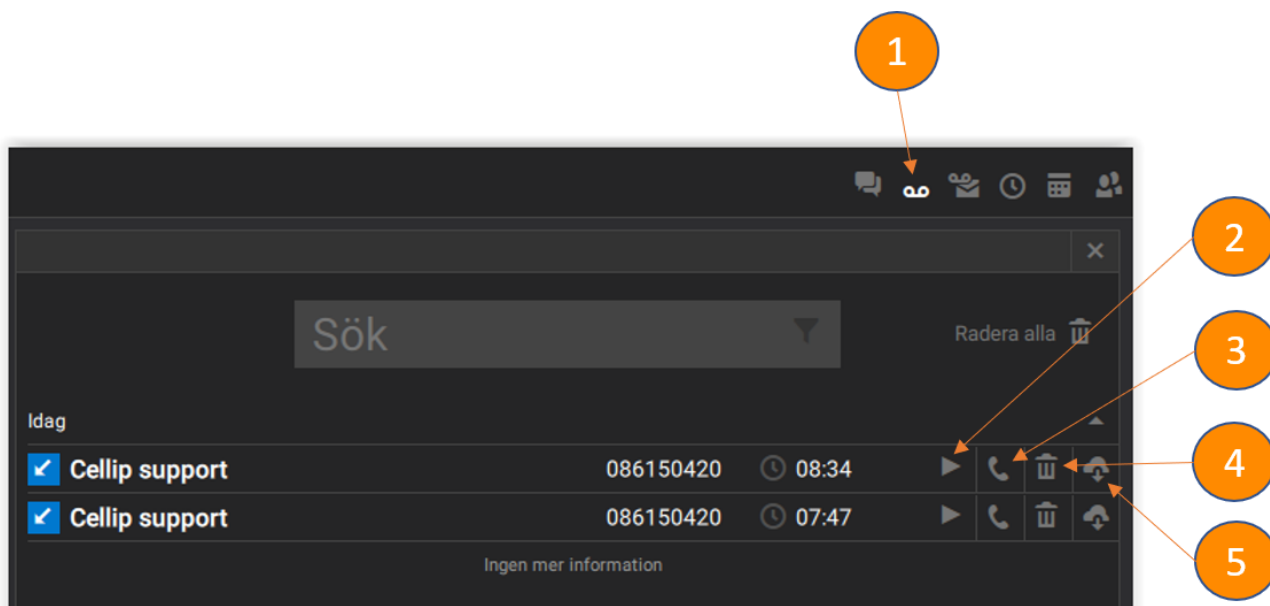
Administratören på ert företag väljer om ni har rätt att spela in samtal eller inte.

Om ni kan spela in samtal så kan trycka på den röda inspelningsymbolen (1). Ni kan då se att det spelas in genom att ni ser i rött hur länge en inspelning pågår (2).

Ni kan genom att trycka på den röda symbolen (1) igen avsluta inspelningen.



Inspelningar ni spelar in dyker upp i gränssnittet under inspelningssymbolen (1). Ni kan spela upp samtalet (2), Ringa upp anknyttningen (3), Ta bort inspelningen (4) eller o ladda ner inspelningen (5).

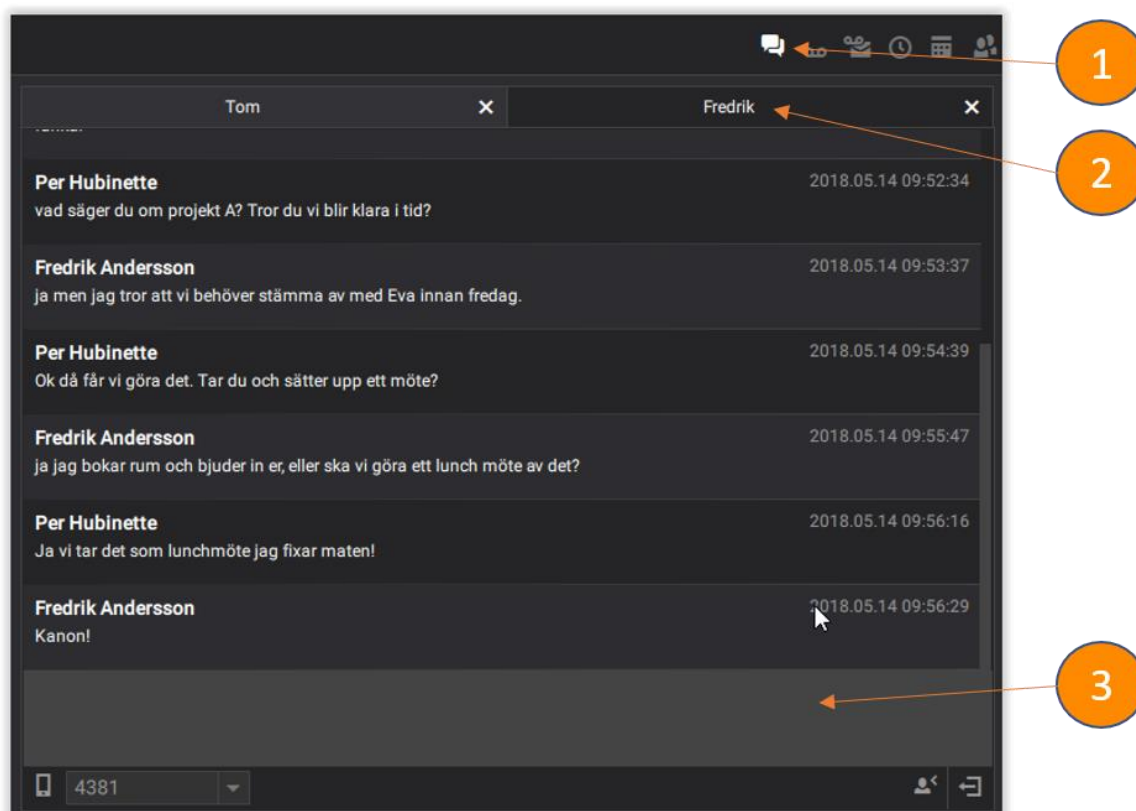


1.8 CHATTA

För att chatta med en användare gå till kontaktlistan och klicka på chattsymbolen (1) som visas när du hovrar över kontakten. Du kan välja att ha en privat chatt (2) eller att ha en chatt dialog öppen och lägga till användaren i den chatten (3)



För att se befintliga chatt dialoger tryck på chatt symbolen (1), ni kan växla mellan chattar genom att klicka på den chatt ni vill se (2). När ni vill skicka ett nytt chatt meddelande så skriver ni det i inputfältet längst ner (3) och trycker return för att skicka iväg chatten.



1.9 SAMTALSHISTORIK

Klicka på Samtalshistorik för att få upp all sparad statistik i vänstra vyn.

Pil upp = Utgående samtal.

Pil ned = Inkommande samtal.

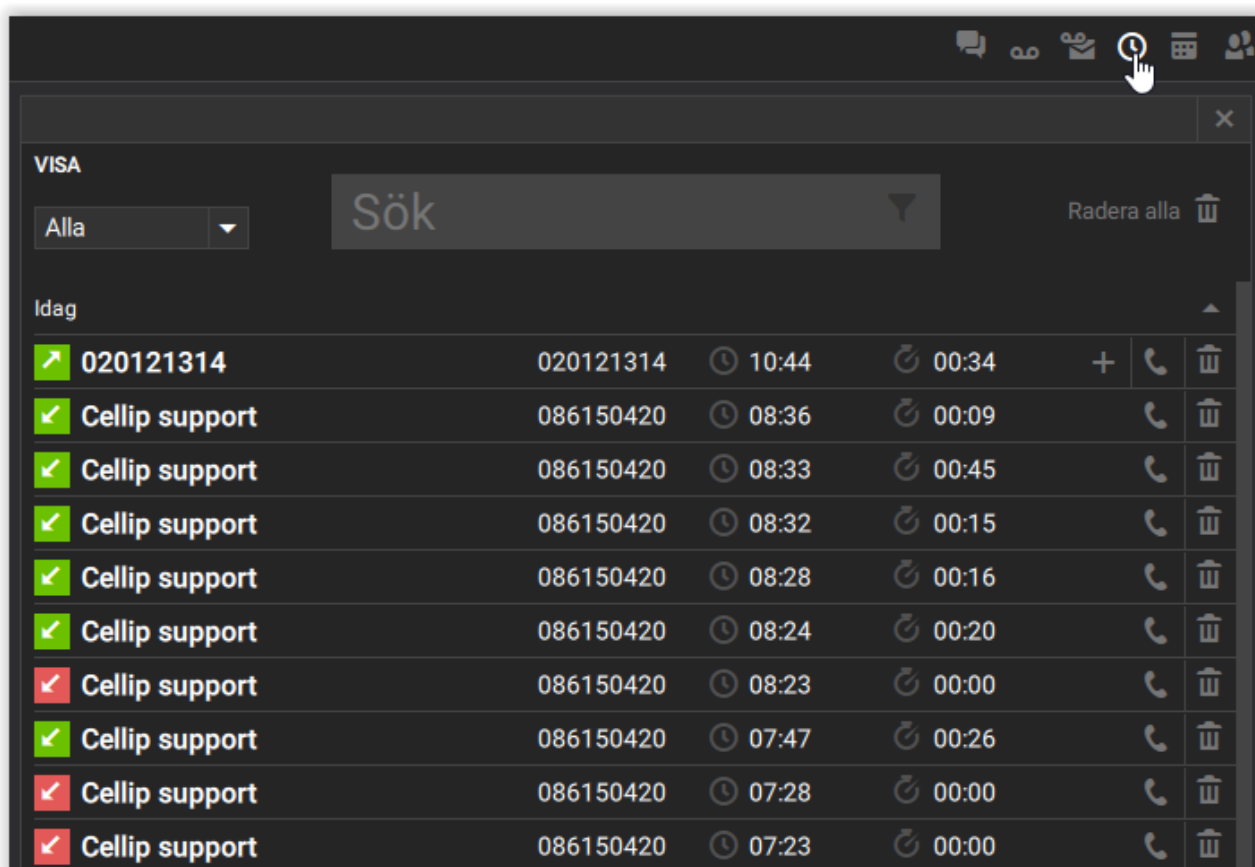
Utropstecken = Misslyckat samtal

Grön = Samtalet kopplades fram.

Röd = Ej besvarat samtal.

Välj telefonikonen för att ringa tillbaka.

Välj papperskorgen för att radera.



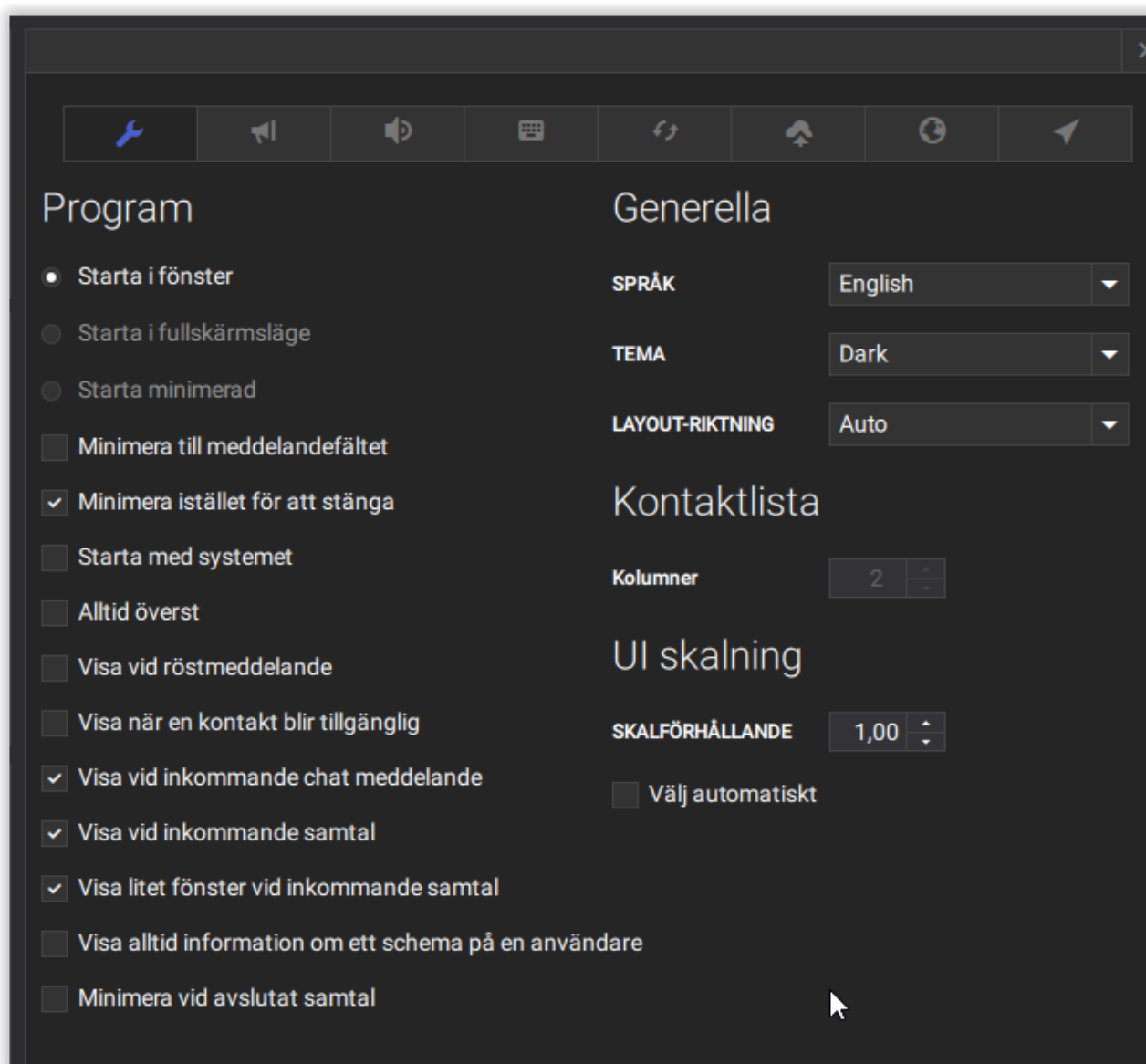
The screenshot shows the Cellip softphone interface. At the top, there is a navigation bar with icons for chat, home, mail, a circled 'i' (indicating settings), calendar, and profile. Below this is a window titled 'VISA' with a search bar containing 'Sök' and a 'Radera alla' (Delete all) button. The main area displays a call log for 'Idag' (Today). The log consists of ten rows, each representing a call. The first row is for the number '020121314' with a duration of 00:34. The following nine rows are for 'Cellip support' with the number '086150420' and various durations. Each row includes a status icon (green checkmark or red X), the number, a clock icon, the start time, a refresh icon, the duration, and action icons for adding, calling, and deleting.

Status	Number	Start Time	Duration	Actions
↗	020121314	10:44	00:34	+ 📞 🗑️
✓	Cellip support	08:36	00:09	📞 🗑️
✓	Cellip support	08:33	00:45	📞 🗑️
✓	Cellip support	08:32	00:15	📞 🗑️
✓	Cellip support	08:28	00:16	📞 🗑️
✓	Cellip support	08:24	00:20	📞 🗑️
✗	Cellip support	08:23	00:00	📞 🗑️
✓	Cellip support	07:47	00:26	📞 🗑️
✗	Cellip support	07:28	00:00	📞 🗑️
✗	Cellip support	07:23	00:00	📞 🗑️

1.10 INSTÄLLNINGAR

Menyvalet INSTÄLLNINGAR

Under inställningar kan ni välja hur ni vill att er telefon skall bete sig.



Menyvalet VISA

Här väljer ni hur era kontakter skall sorteras och visas.

Menyvalet ENHETER

Välj vilka enheter som skall ni skall ringa med

Menyvalet NUMMER

Välj vilket nummer som skall visas när ni gör ett utgående samtal