Hjælpevejledning - Kaldskontrol - Direkte udgående og Indgående

Powered by guidde



I denne hjælpevejledning, viser jeg dig hvordan de generelle opkalds funktioner, kan bruges på direkte opkald, med udgangs punkt i den indbyggede soft-phone i webklienten.

01 Intro

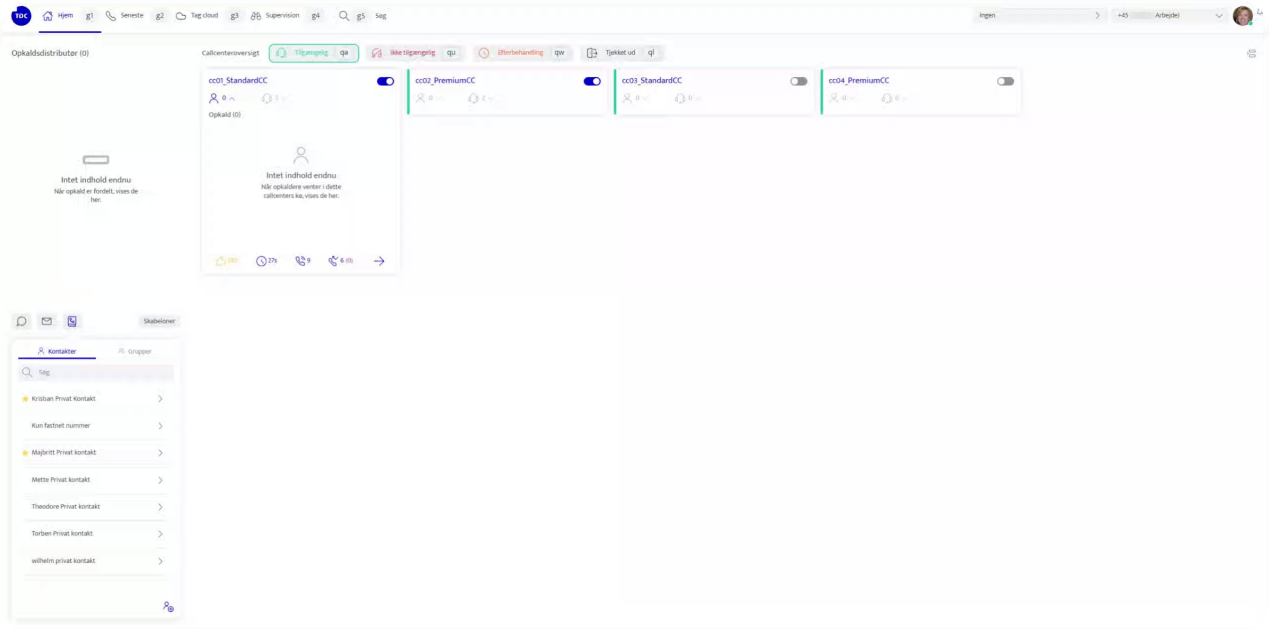
Vi kommer til at gennemgå hvordan du aktiverer soft-phone, og kan besvare direkte indgående opkald, og foretage udgående, samt de tilhørende opkalds funktioner i webklienten.



02 Introduction

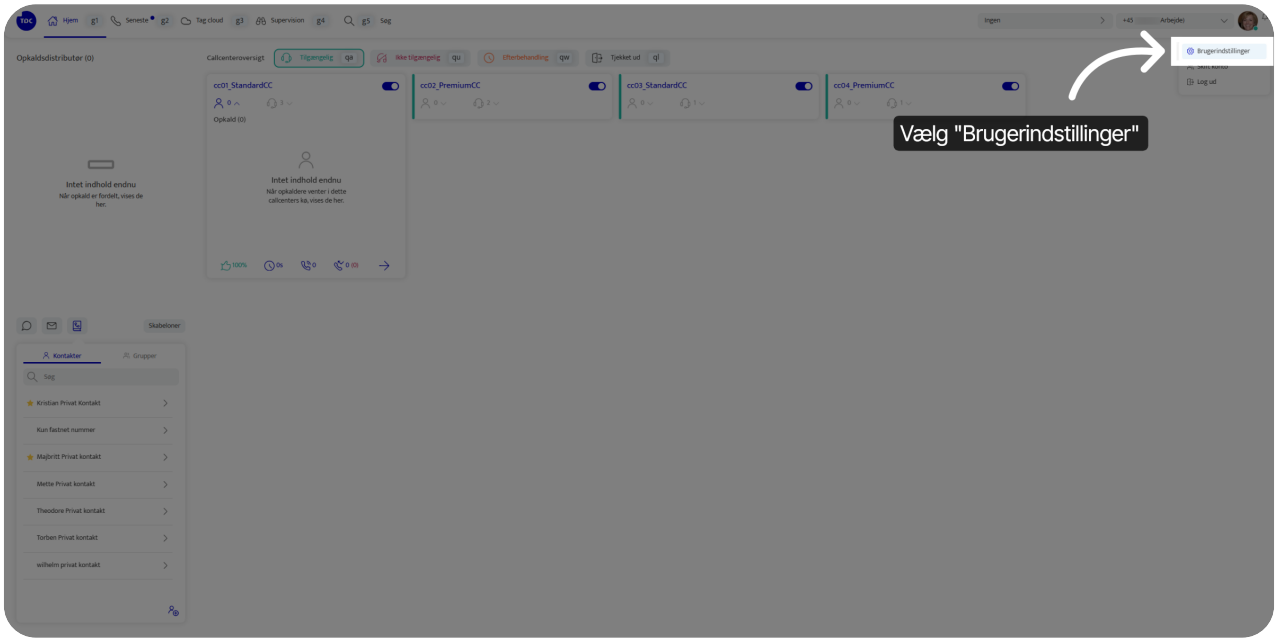
lad os starte med at aktivere den indbyggede soft-phone.

Klik på dit profilbillede øverst til højre for at tilgå dine brugerindstillinger.



03 Åbn Brugerindstillinger

Vælg "Brugerindstillinger" i listen.



04 Bruger indstillinger - Vælg Telefon

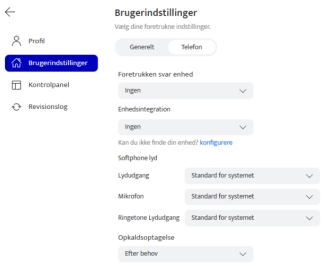
For oven skal du klikke på "Telefon", for at se dine telefon- og soft-phone indstillinger.



05 Bruger indstillinger - Telefon

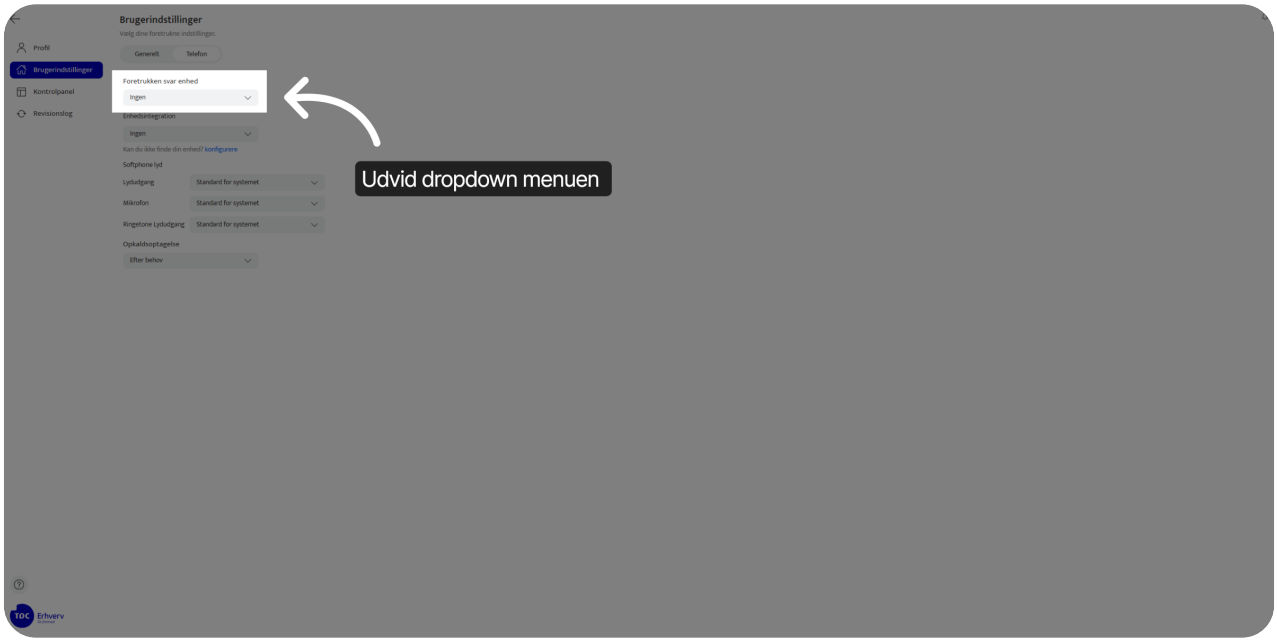
Så vises dine telefonindstillinger.

Lad os starte med at aktivere soft-phone



06 Bruger indstillinger - fortrukkensvarenhed

Det kan du gøre ved at klikke på dropdown menuen under "Foretrukken svar enhed"



07 Bruger indstillinger - foretrukken svar enhed - softphone

Her kan du vælge imellem:

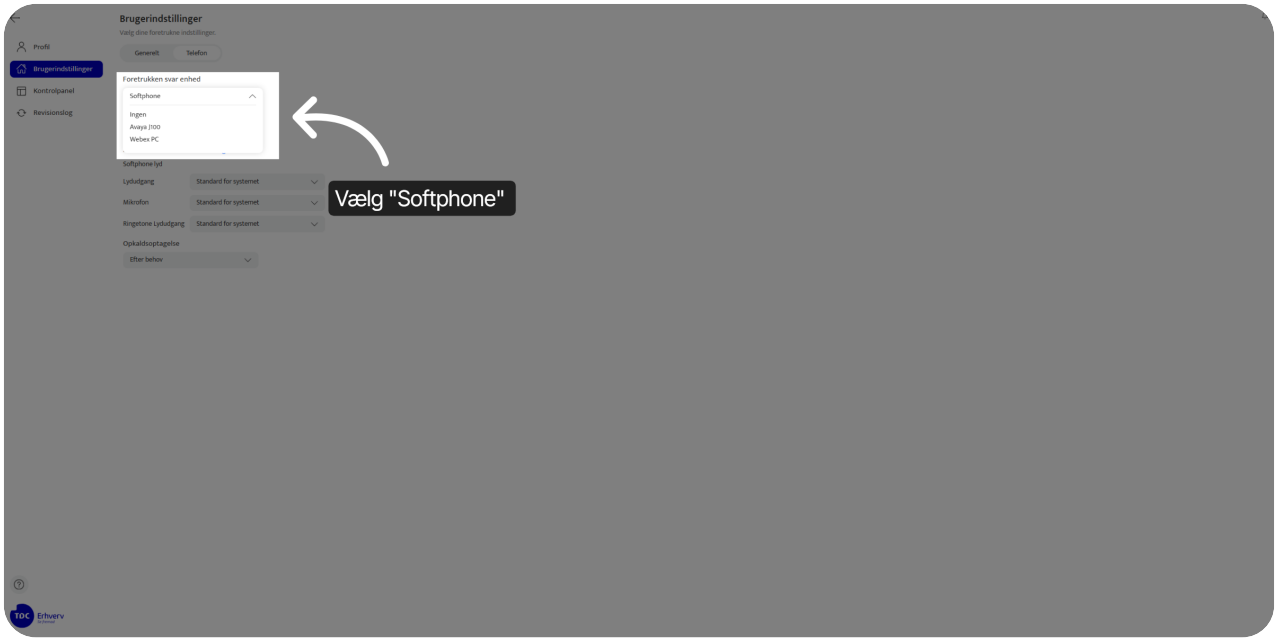
Ingen

Soft-phone

Bordtelefon (Avaya J100)

Webex PC.

I denne video vælger vi Soft-phone.



08 Telefon - ingen

Ingen, kan vælges når du ikke har en foretrukken svar enhed, og du vil have at det ringer på alle dine enheder.

Med undtagelse af den integrerede soft-phone her i webklienten.



09 Telefon - Softphone

Når Soft-phone vælges, vil du kunne bruge den integrerede soft-phone, og foretage opkald både ind- og udgående.

Så kan du slippe for at bruge bordtelefoner og Webex programmet.

Vises Soft-phone ikke som en valgmulighed for dig, kan det skyldes at denne funktion ikke er aktiveret for din bruger.



10 Telefon - Bordtelefon

Vælger du din bordtelefon, i dette tilfælde en "Avaya J100", så kan du fortsat bruge den til at foretage og betjene opkald, sammen med webklienten.



11 Telefon - Webex PC

Derudover har du selvfølgelig også mulighed for at bruge din "Webex" klient, sammen med denne webklient.

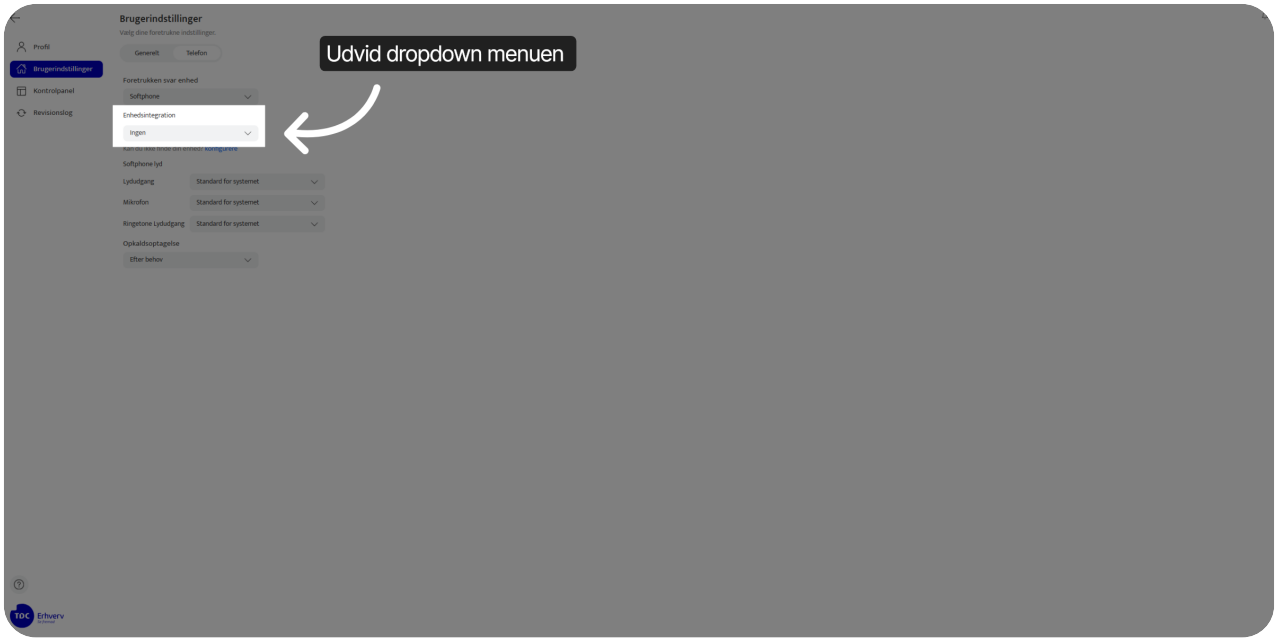


12 Telefon - enhedsintegration

Hvis du vælger soft-phone,

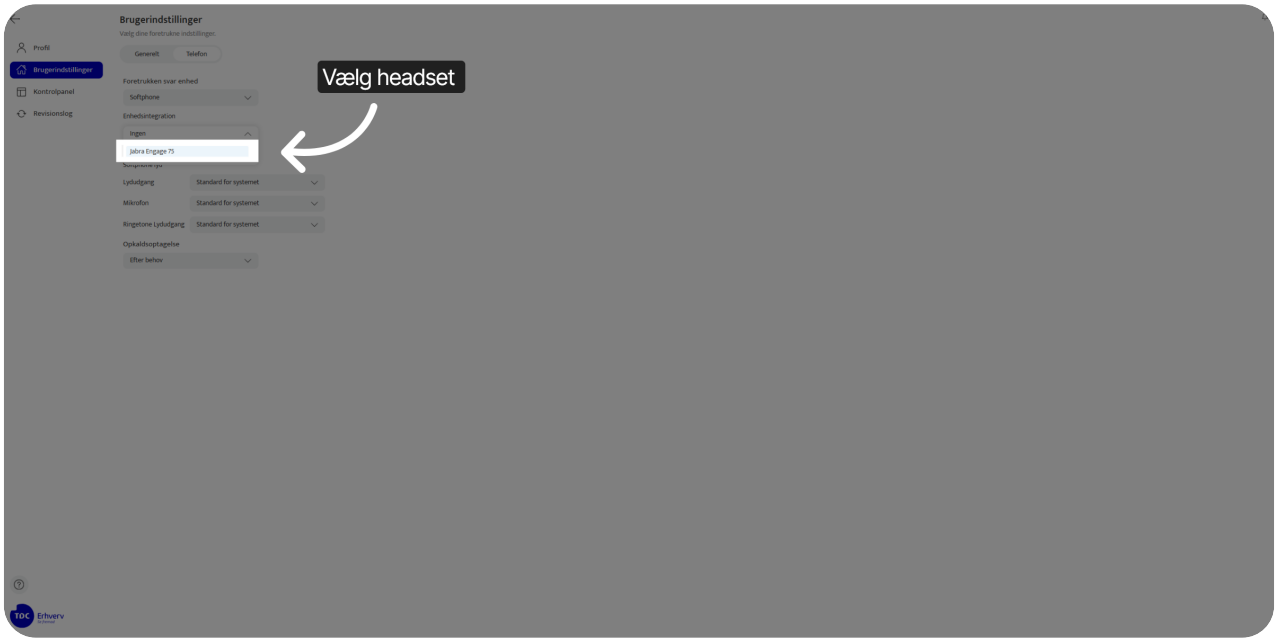
og du ønsker at besvare dine opkald via dit headset,

Så skal du først vælge dit headset i dropdown menuen "Enhedsintegration" her.



13 Telefon - enhedsintegration - Dropdown

I dette eksempel, er der et Jabra headset, tilsluttet min pc.



14 Telefon - enhedsintegration - konfigurer

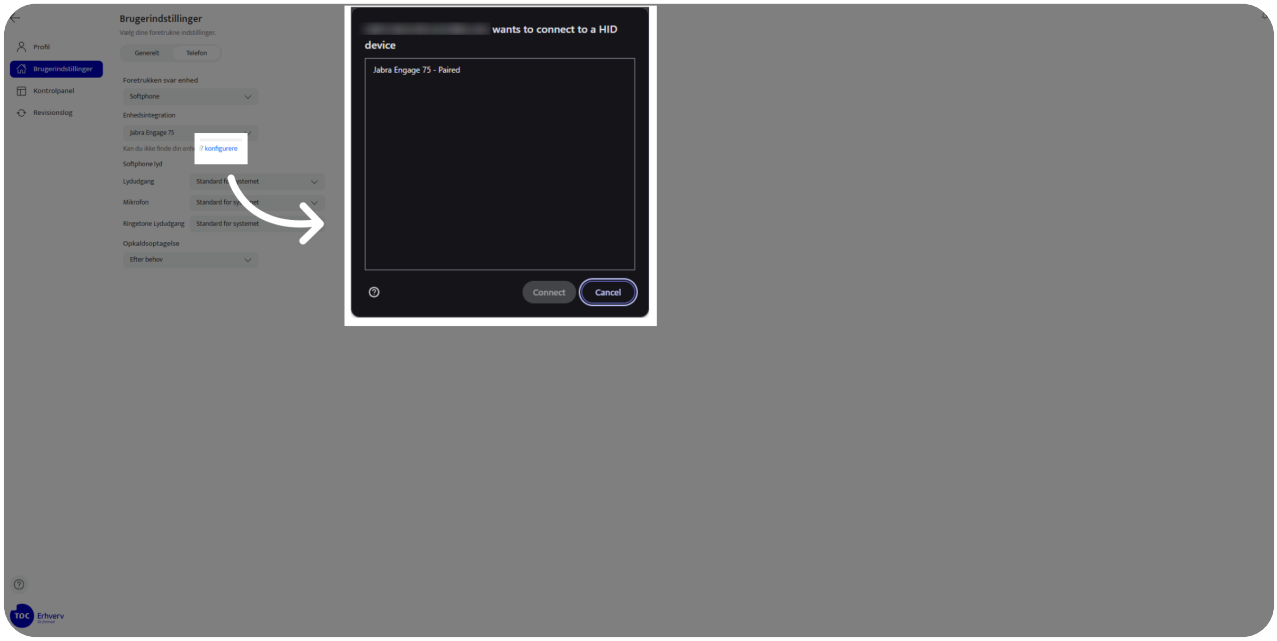
kan du ikke se dit headset kan du klikke på hyperlinket "Konfigurere" her nede.



15 Telefon - enhedsintegration - konfigurer popup vindue

Så vil din browser åbne et nyt vindue, hvor du kan vælge dit headset, hvis det er understøttet.

understøttede headsetes kan findes på vores "hjælpeside"



16 Telefon - lydenheder

Når du har valgt Soft-phone, kan du vælge hvilke lydenheder der skal bruges på din PC.

Du kan foreksempelsvis få det til at ringe et andet sted end dit headset, eller bruge en anden mikrofon end det der er i dit headset.



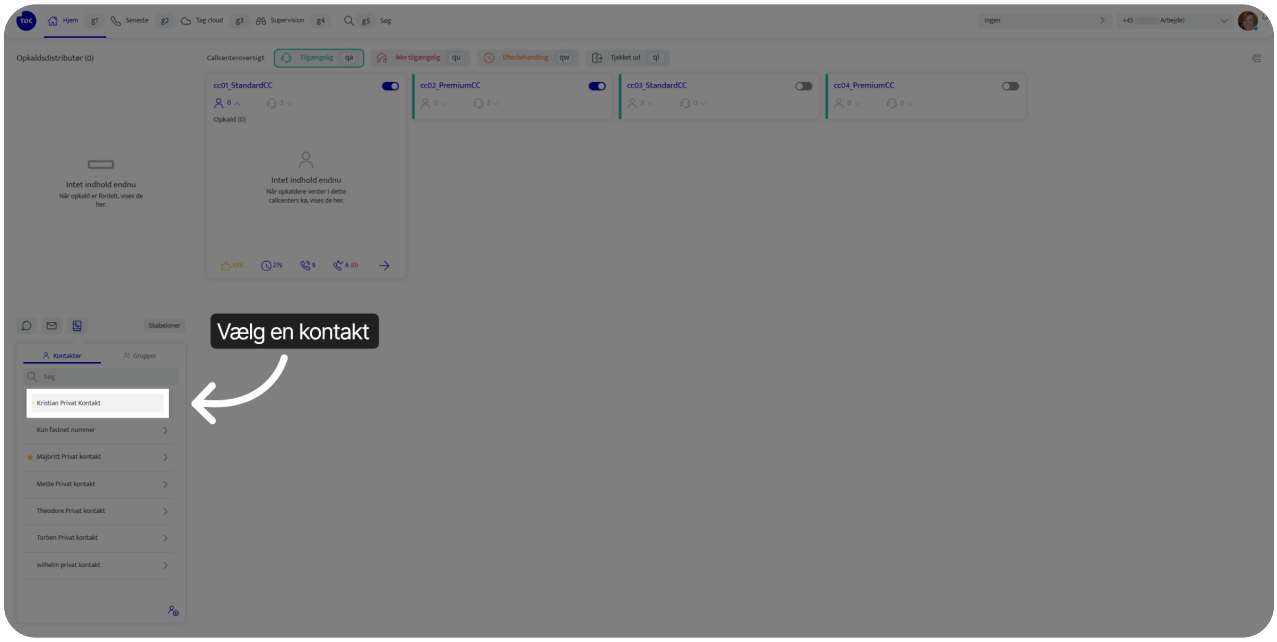
17 Telefon - tilbage

Lad os gå tilbage til hjem siden og vise dig hvordan du kan bruge den indbyggede soft-phone.



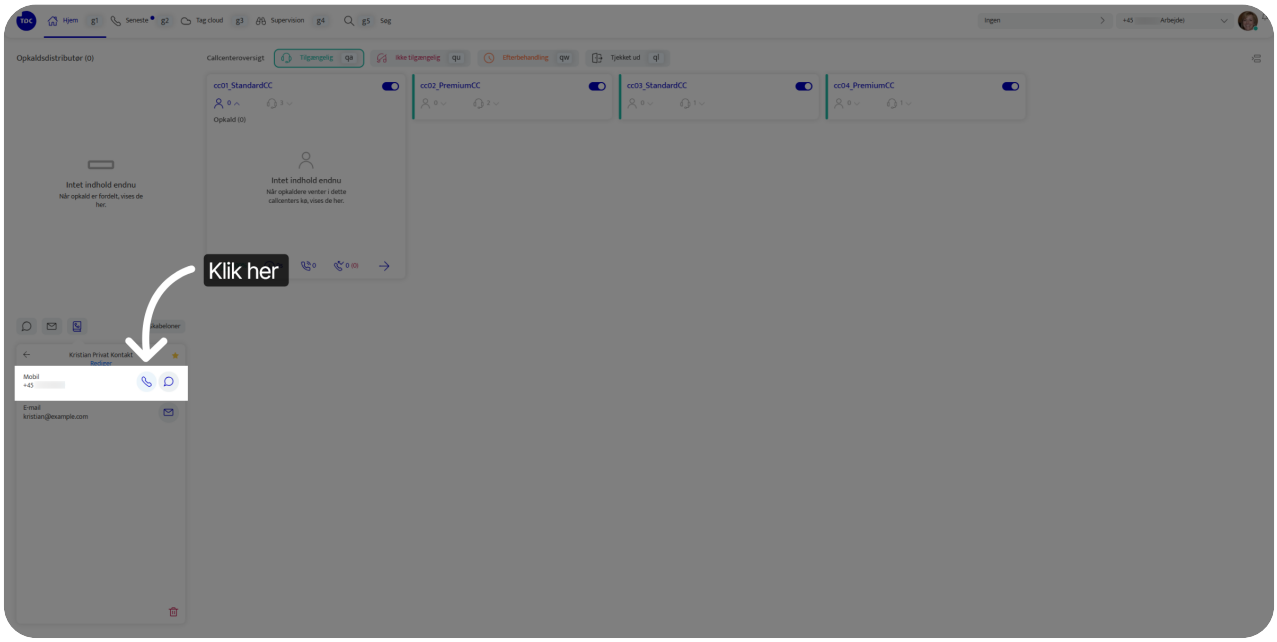
18 Hjem - privat kontakt

Vi kan foreksempelvis ringe til en privat kontakt, ved at klikke på kontakten.



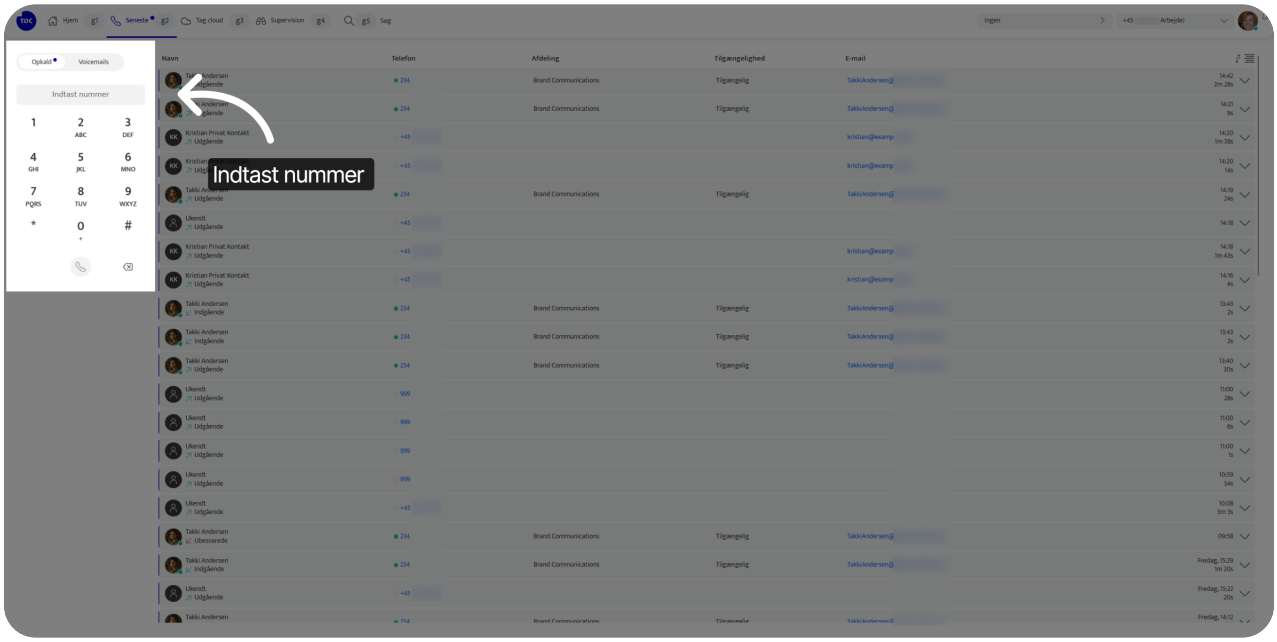
19 Hjem - privat kontakt - Ring op

og derefter ringe op til personens arbejdsnummer eller mobilnummer, ved at klikke på telefon-rørikonet ud for nummeret.



20 Seneste - opkaldstastatur - Ring op

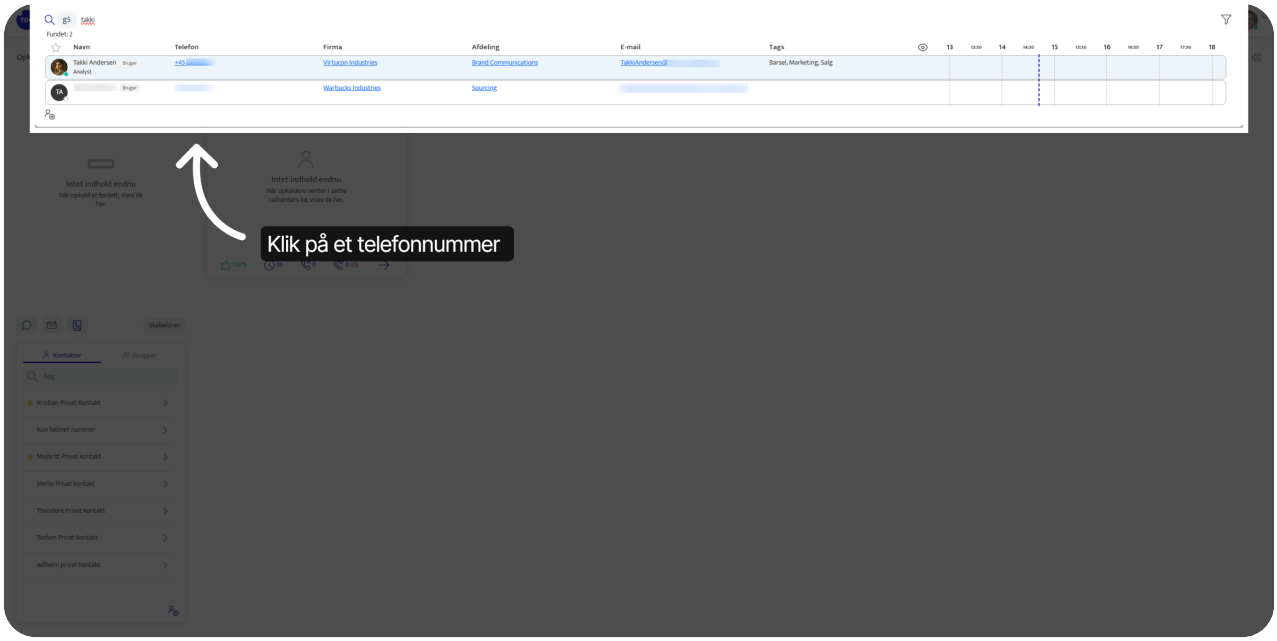
Eller via opkaldstastaturet på seneste siden.



21 Hjem - søgning - Ring op

Du kan også ringe op til en person du har søgt frem, og klikke på et af deres numre.

Se Søge hjælpevejledning for mere detaljeret gennemgang, omkring søgning.

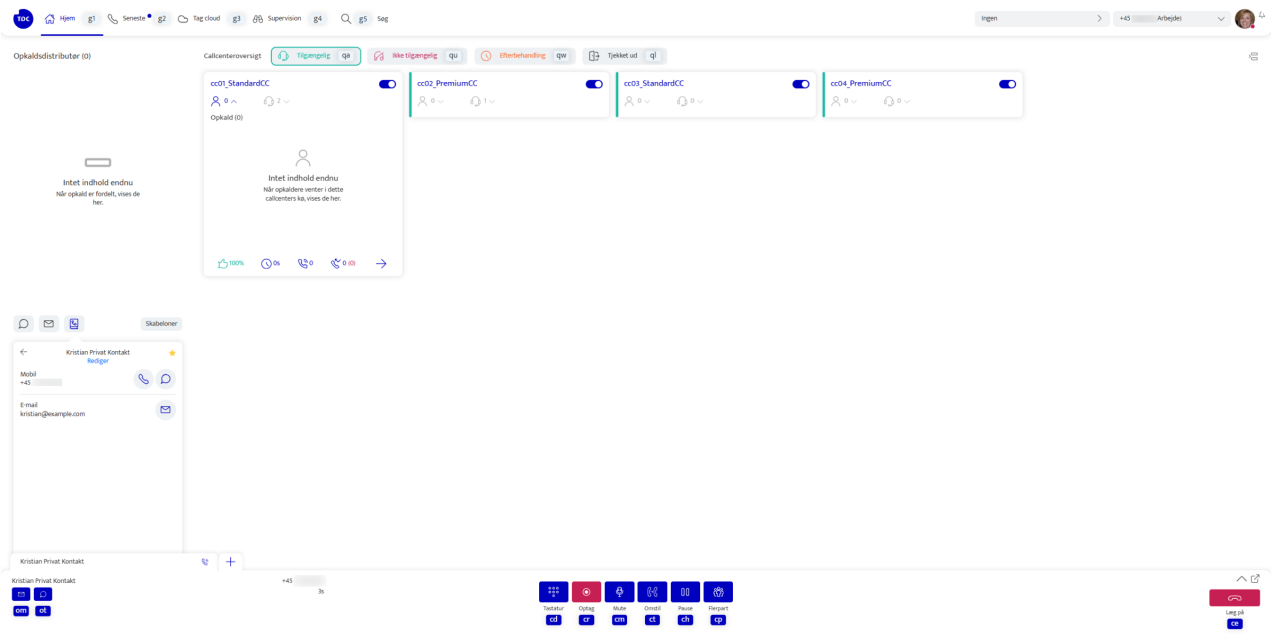


22 Aktivt opkald - Udgående

Når du har trykket på "ring op" på et nummer, og modparten har besvaret opkaldet, Vil der nederst på siden vises det aktive opkald.

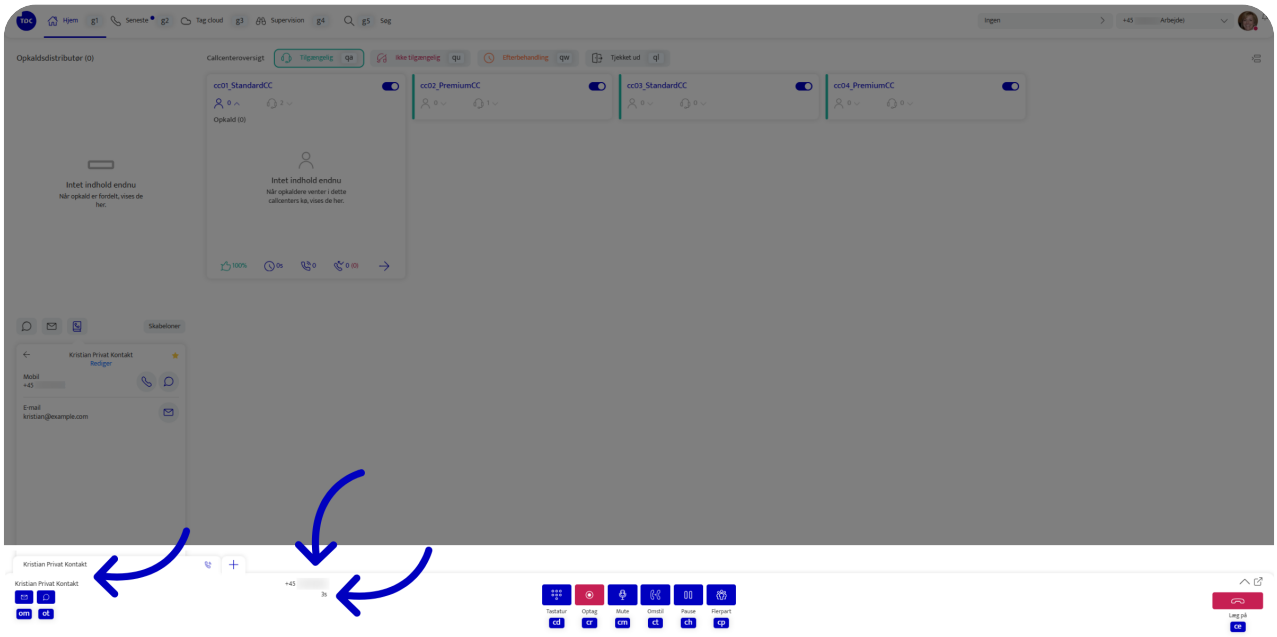
Lad os sammen gennemgå hvilke opkaldsfunktioner du kan på udgående opkald.

Vi starter fra venstre.



23 Aktivt opkald - Udgående

udover du kan se navnet og nummeret på modparten, kan du også se opkaldslængden på det aktive opkald.

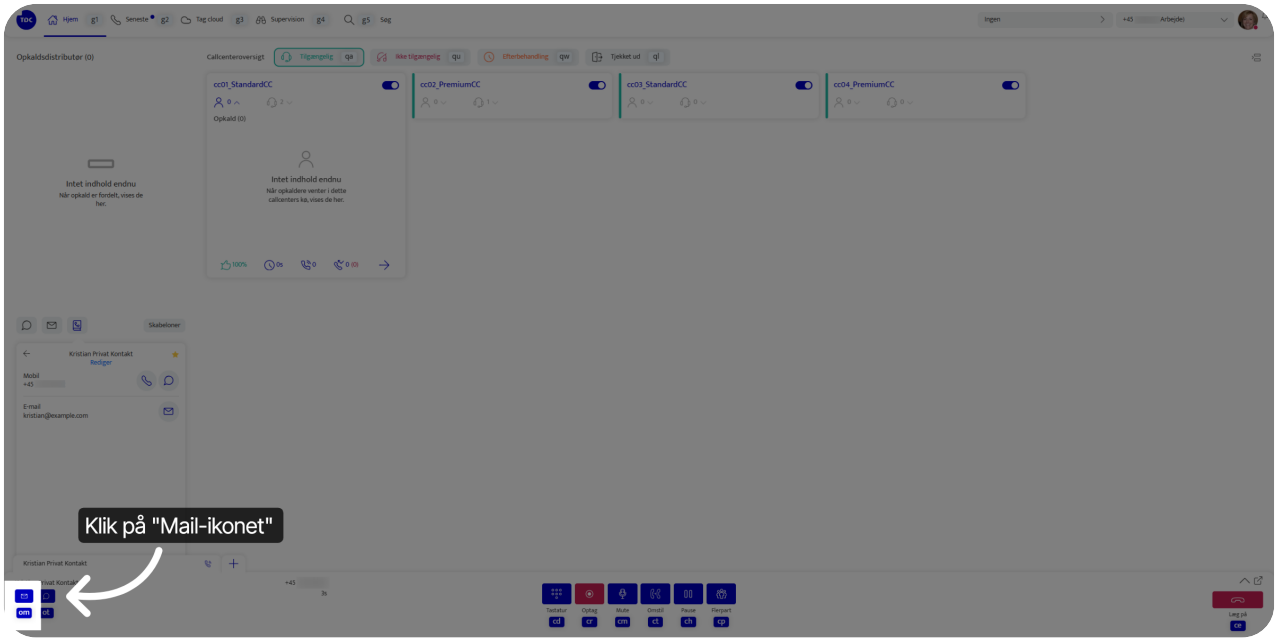


24 Aktivt opkald - Udgående - send Mail

Hvis modparten er oprettet med en email adresse, bliver mail knappen aktiv.

Du kan også bruge genvejstasterne som står lige neden under.

Hvis du ikke vil se genvejstasterne, kan du vælge at skjule dem i dine brugerindstillinger.



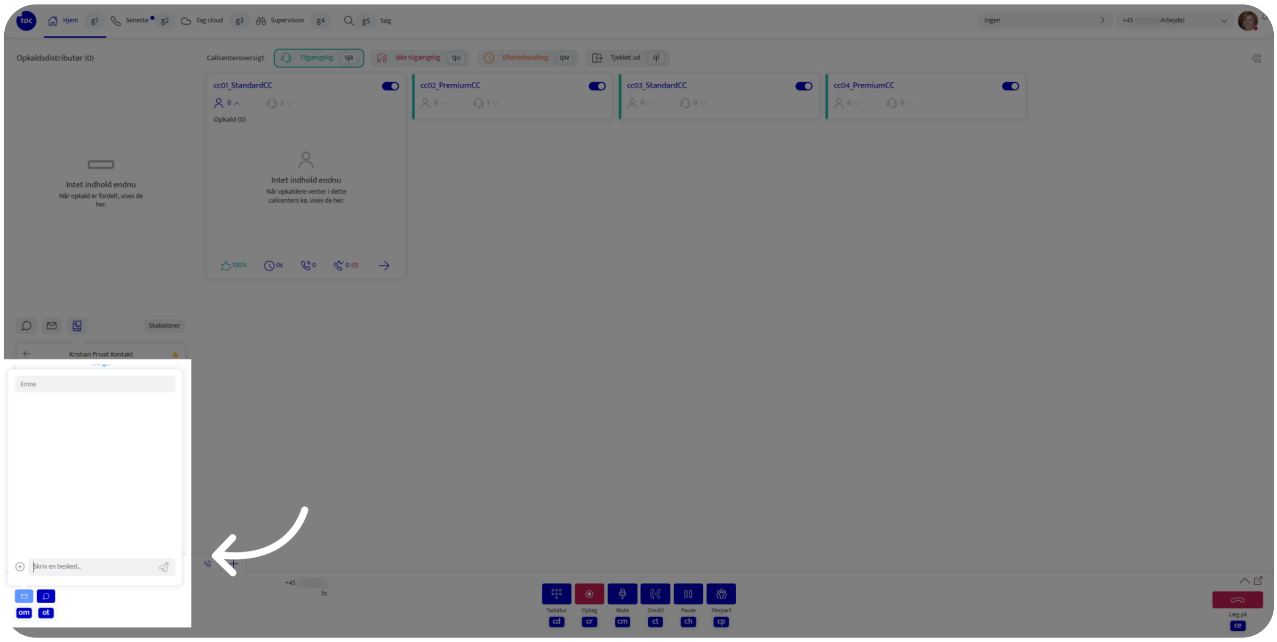
25 Aktivt opkald - Udgående - Skriv mail

Klikker du på mail ikonet, kan du sende en email til personen direkte fra webklienten.

skriv det du ønsker og tryk på "Papirfly ikonet" for at sende email-en.

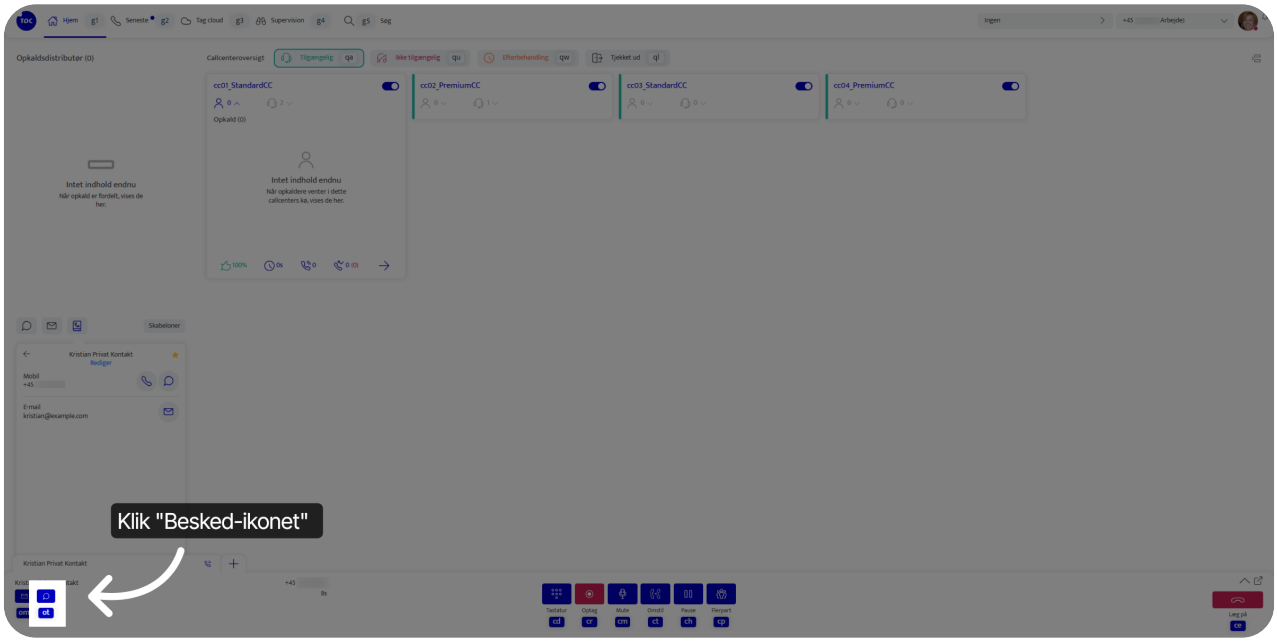
Der er også mulighed for at gøre brug af en Email skabelon, ved at trykke på "+" ikonet.

Email og SMS skabeloner gennemgås i anden hjælpevejledning.



26 Åbn Beskedikon

Ligeledes hvis modparten er oprettet med et mobil nummer, bliver SMS knappen aktiv.



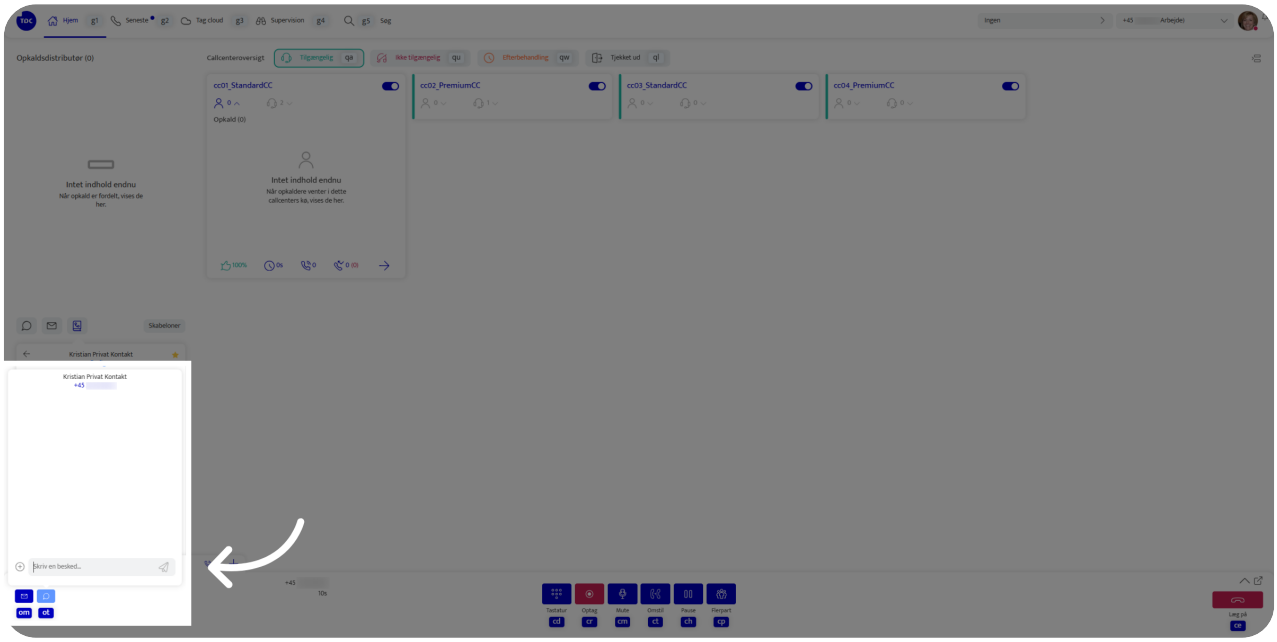
27 Åbn Beskedfelt Igen

og du kan sende en SMS til personen direkte fra webklienten.

skriv det du ønsker og tryk på "Papirfly ikonet" for at sende SMS'en.

Der er også mulighed for at gøre brug af en SMS skabelon, ved at trykke på "+" ikonet.

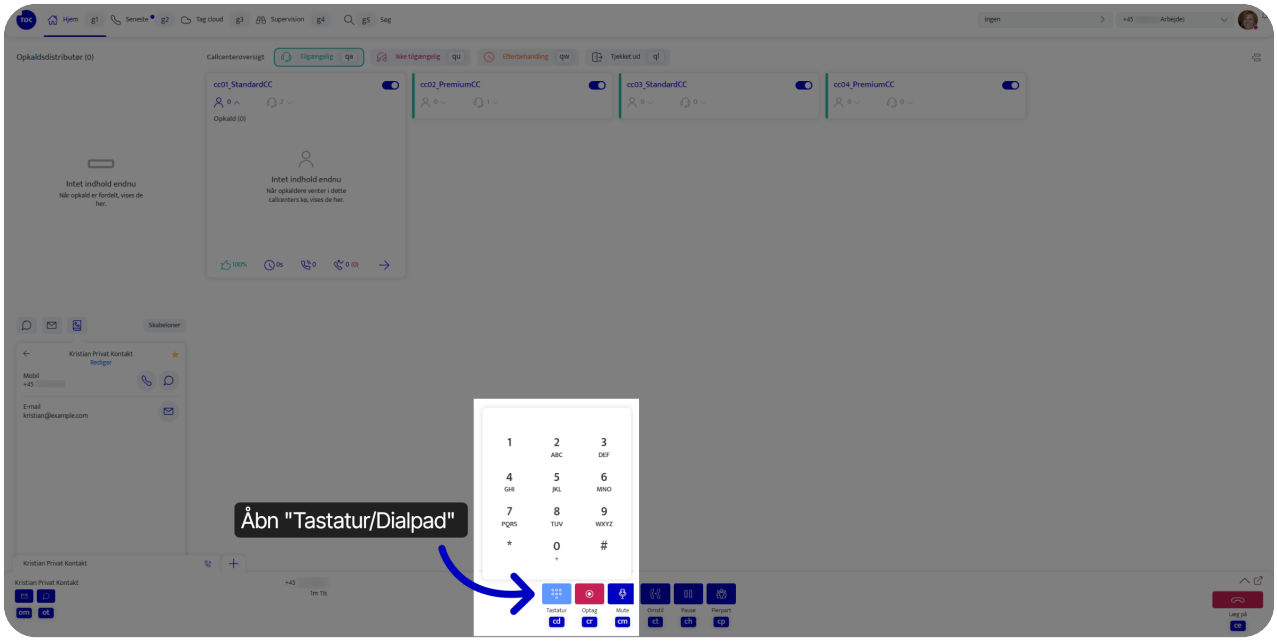
Email og SMS skabeloner gennemgås i anden hjælpevejledning.



28 Aktivt opkald - Udgående - nummertastatur

Hvis du har ringet ud og skal angive "tastetryk", kan du klikke på "Tastatur" knappen her.

så vil der komme en lille popud tastatur over knappen, hvor du kan klikke på de tal eller tegn du har behov for.

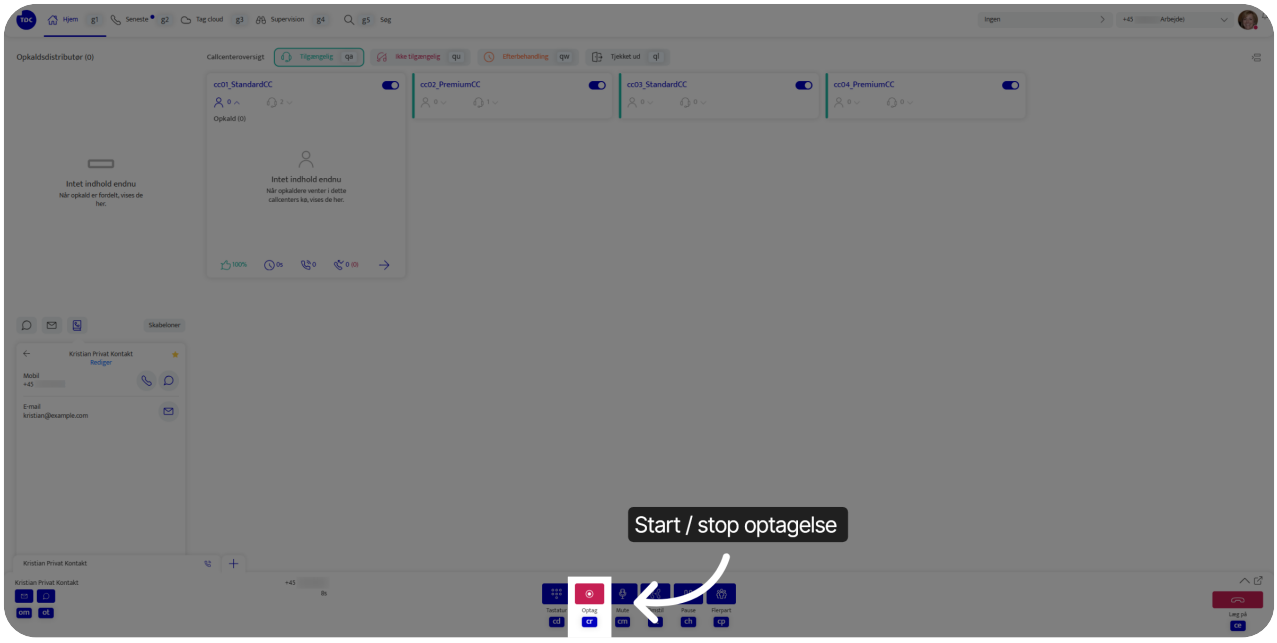


29 Aktivt opkald - Udgående - optage

Med optage knappen her, kan du starte, stoppe eller Pause optagelsen af det aktive opkald.

Vises optage knappen ikke, kan det skyldes at du ikke er konfigureret til at optage opkald.

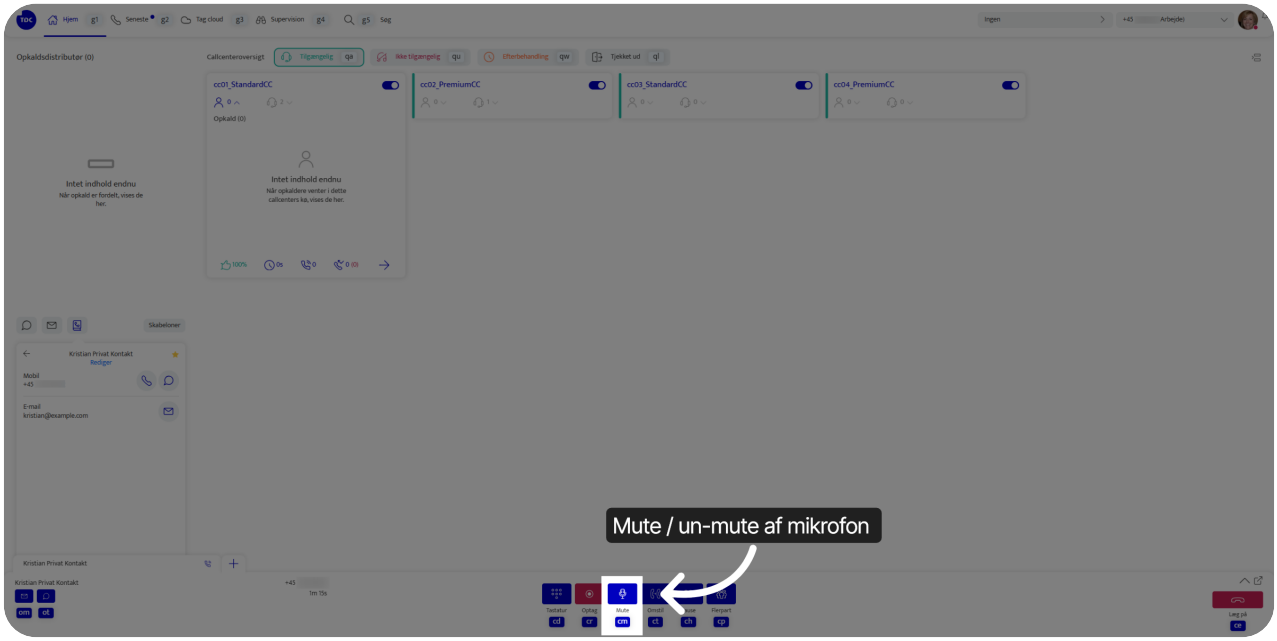
Optagelse vil også blive gennemgået mere i dybten i anden hjælpevejledning.



30 Aktivt opkald - Udgående - Mute/unmute Mikrofon

Du har også mulighed for at mute din egen mikrofon, på knappen her.

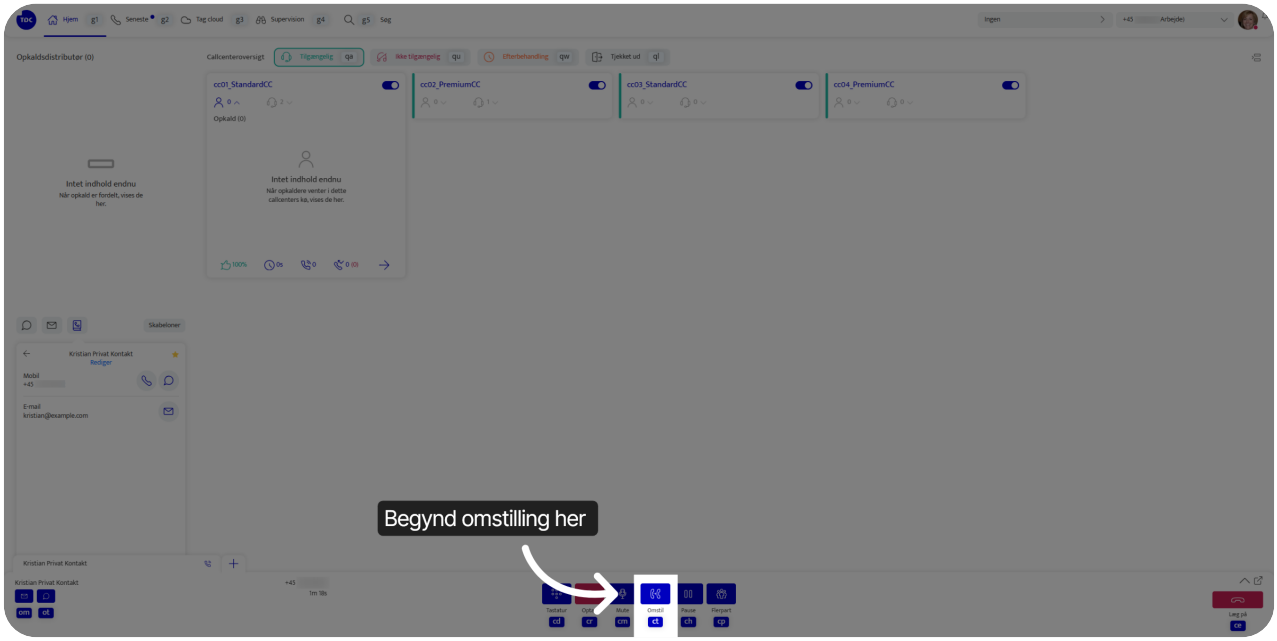
Foreksempel hvis du lige skal spørge en kollega, men ønsker ikke at sætte modparten på pause.



31 Aktivt opkald - Udgående - Omstilling knap

Du kan selvfølgelig også omstille dine opkald, både "Præsenteret" og "Direkte".

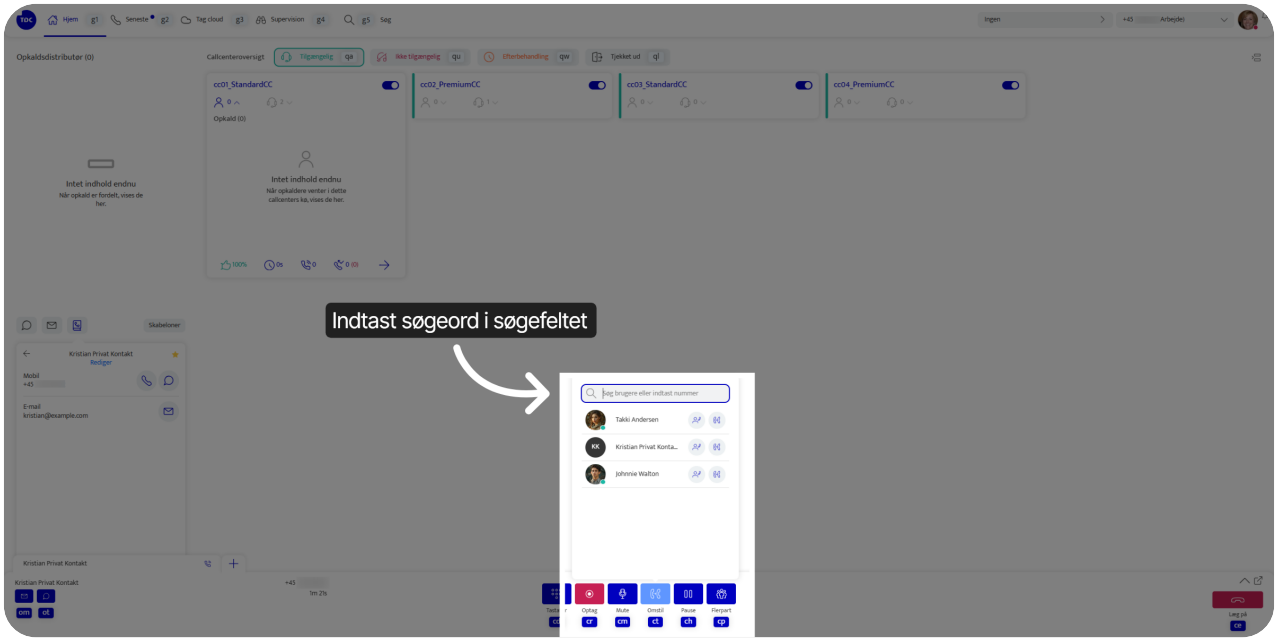
for at starte en af omstillings mulighederne kan du klikke på "Omstil" knappen her.



32 Aktivt opkald - Udgående - Omstilling - søg

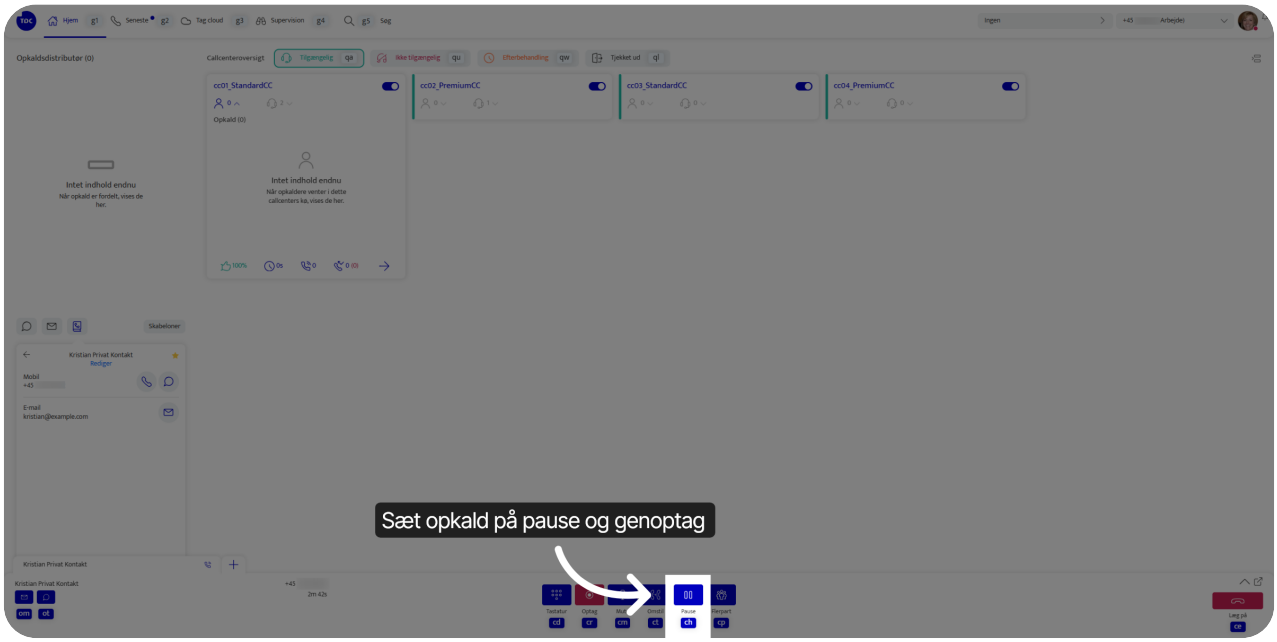
Så kan du søge på både interne og eksterne kontakter, samt vælge om du vil omstille "Præsenteret" eller "Direkte", til dem.

"Præsenteret" og "Direkte" Omstilling bliver gennemgået mere i anden hjælpevejledning.



33 Aktivt opkald - Udgående - Sæt opkald på pause/ tag af pause

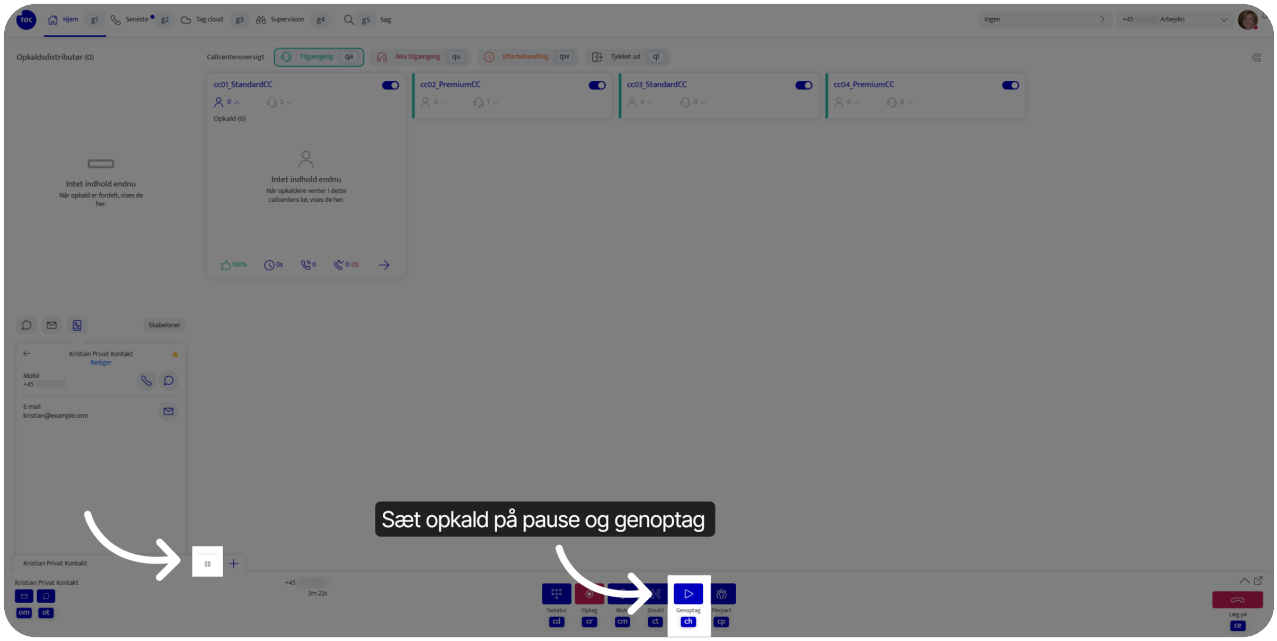
Skal du lige bruge lidt ekstra tid på at finde noget information til modparten?, så kan du sætte vedkommende på pause, ved at trykke på knappen her.



34 Aktivt opkald - Udgående - Opkald der er på hold visuelt

Så kan du se her til venstre at det aktive opkald er sat på pause.

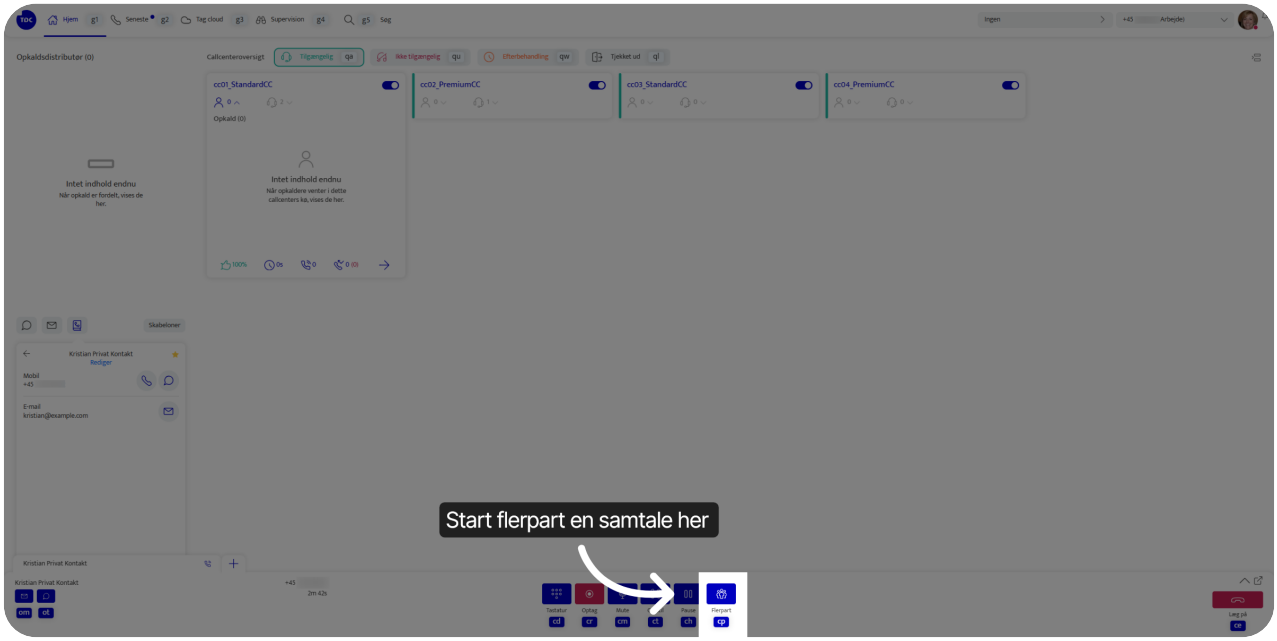
Når du igen er klar til at genoptage opkaldet, kan du trykke på samme knap, som nu er et play ikon.



35 Aktivt opkald - Udgående - Flerpartsamtale

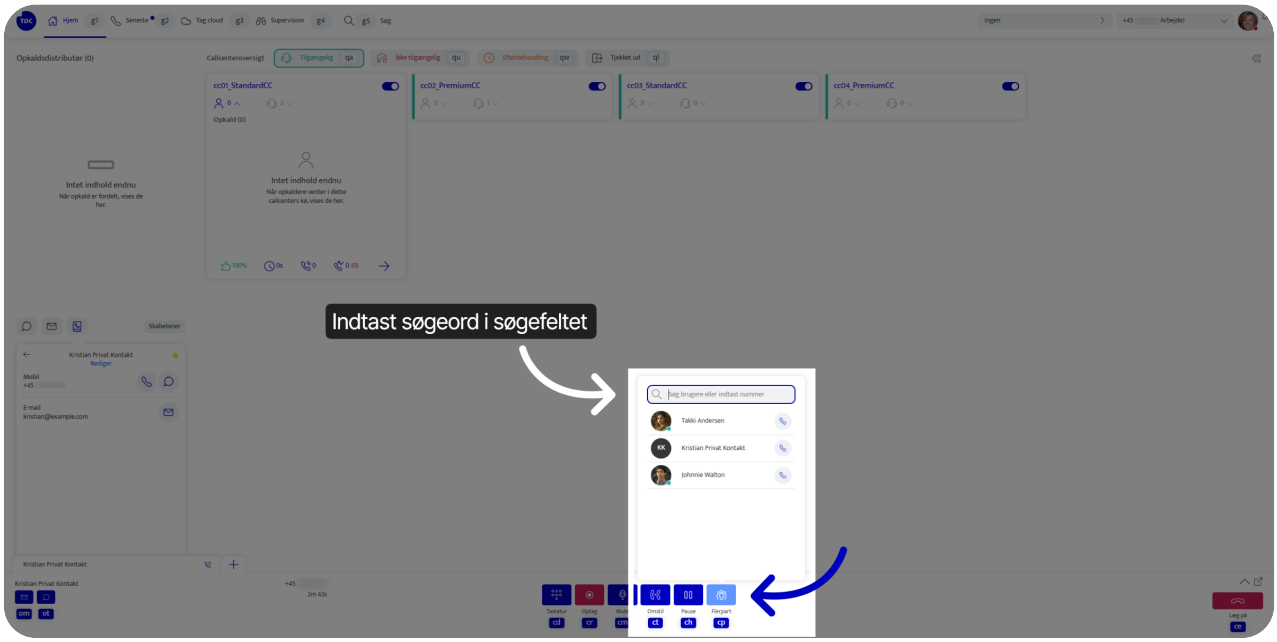
Du har også mulighed for at lave dit aktive opkald om til en flerpartsamtale.

det kan du gøre ved at klikke på knappen her.



36 Aktivt opkald - Udgående - flerpartsamtale menu

med en flerpartsamtale kan i være flere deltagere i et opkald på samme tid. Flerpartsamtale bliver gennemgået mere i anden hjælpevejledning.



37 Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald opkald - søgning

Hvis du derimod ikke vil have flere deltagere i et opkald, men bare selv lave et udgåene opkald mere, kan du klikke på plus'et udfor den blå pil her.

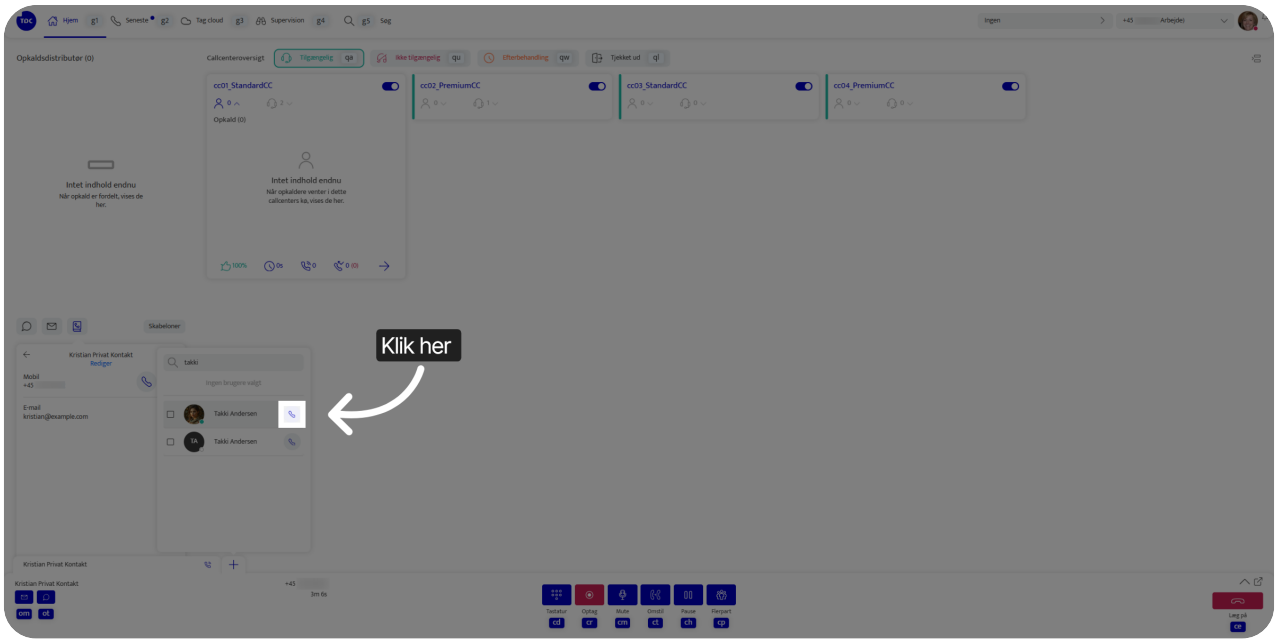
og derefter søge på den person eller det nummer du vil ringe op til.

når du ringer til et nyt nummer eller person, vil dit nuværende aktive opkald automatisk blive sat på pause.



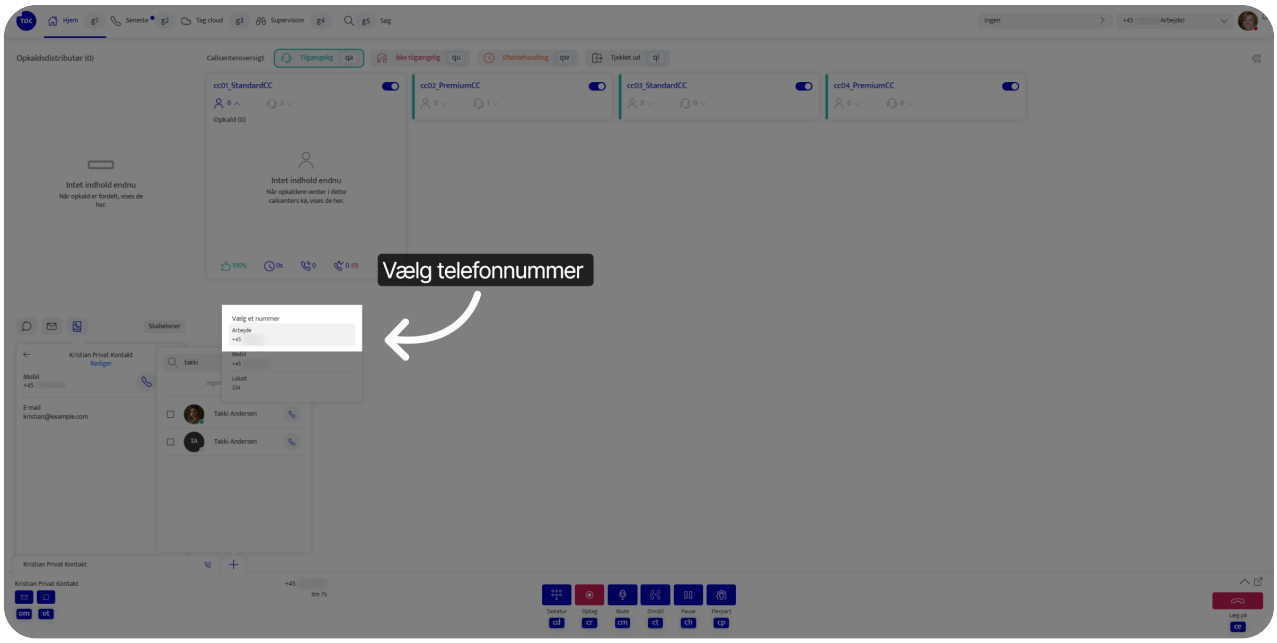
38 Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald opkald - søgning vælg person

I eksemplet her, har jeg søgt efter personen "Takki Andersen" og kan nu ringe op til personen ved at klikke på telefonrør ikonet her.



39 Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald opkald - Vælg Telefonnummer

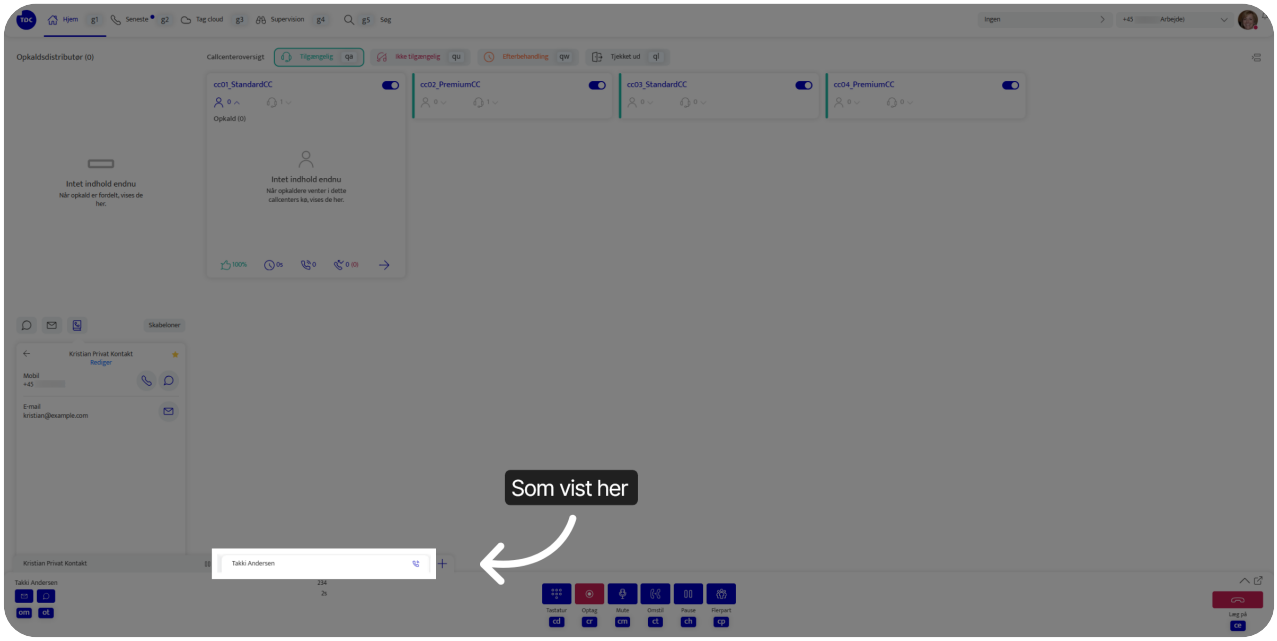
Har personen flere numre, vil du få vist en liste af alle personens numre, så du kan vælge det du vil ringe til.



40 Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald opkald x2

Så vil du få et nyt aktivt opkald med den du ringede op til.

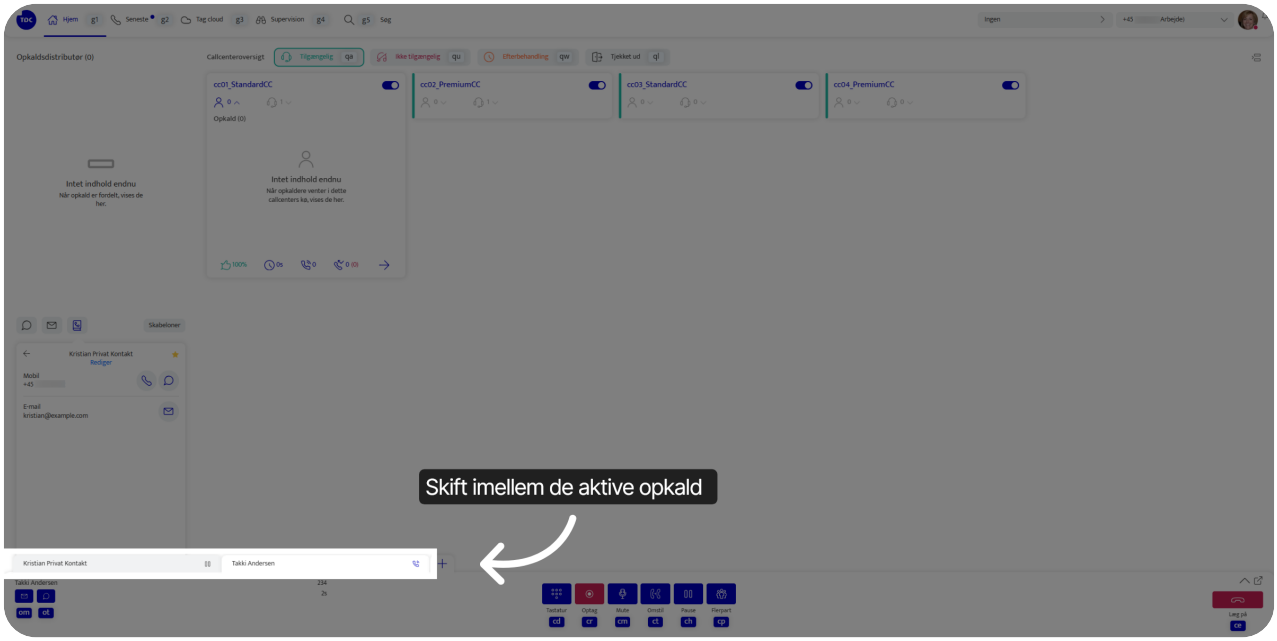
Som her i eksemplet med "Takki Andersen"



41 Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald skift samtale

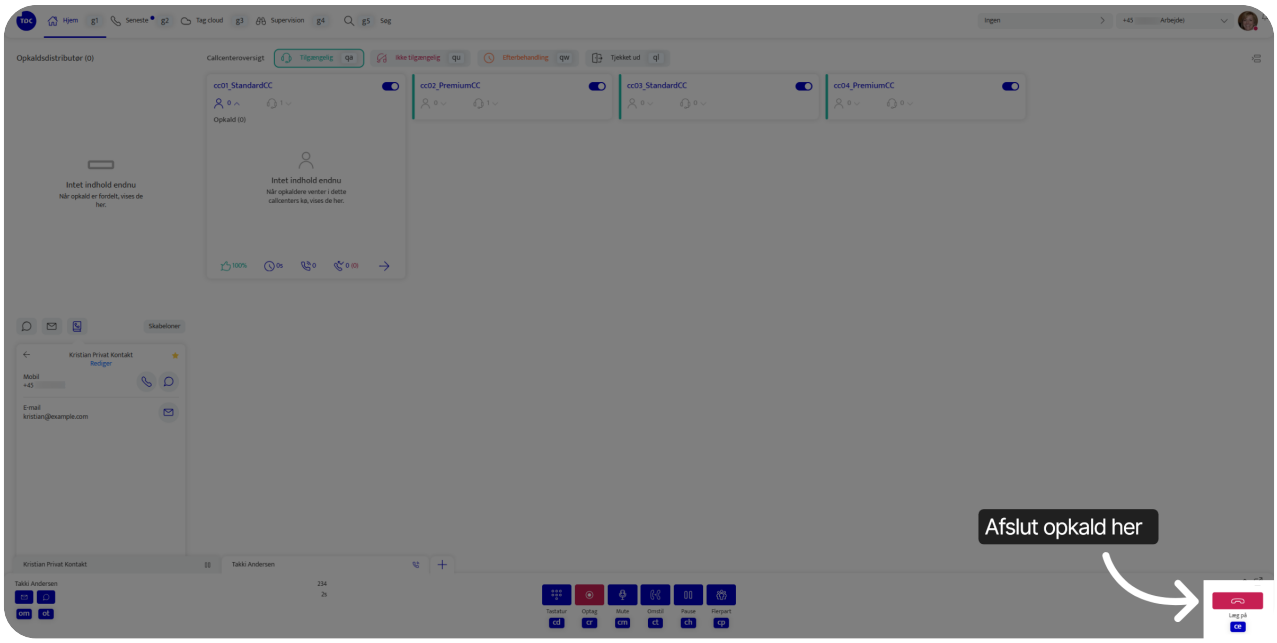
Og du kan se at den første fane med det første opkald, er nu sat på pause, og det nye opkald mod Takki, er nu aktivt.

Du kan skifte mellem de 2 opkald ved at skifte mellem de 2 faner.



42 nået hertil -Aktivt opkald - Udgående - flere udgående opkald opkald - Afslut det aktive opkald

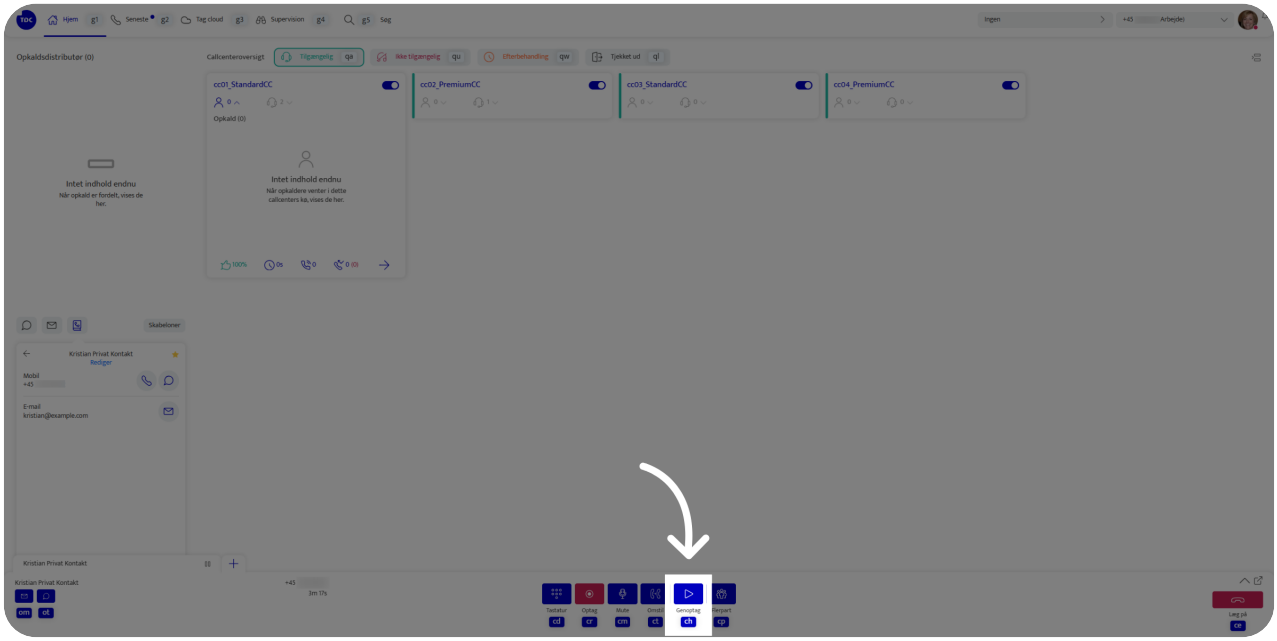
Når du er på et af de aktive opkald, kan du afslutte det valgte, ved at klikke på "læg på" nederst til højre.



43 Aktivt opkald - Udgående - genoptag opkald

Så bliver det aktive opkald afsluttet, og du er nu tilbage til det første opkald, som er sat på pause.

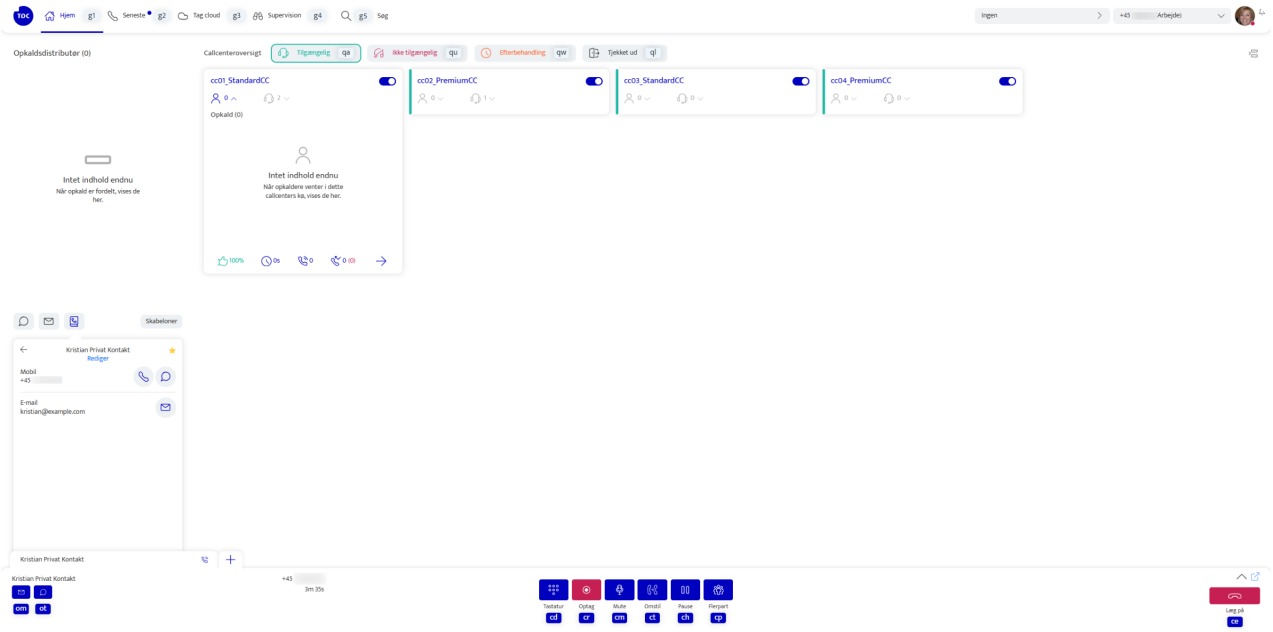
Du kan genoptage samtalen med personen ved at trykke på "Genoptag" knappen her.



44 Aktivt opkald - Udgående - opkald aktivt igen

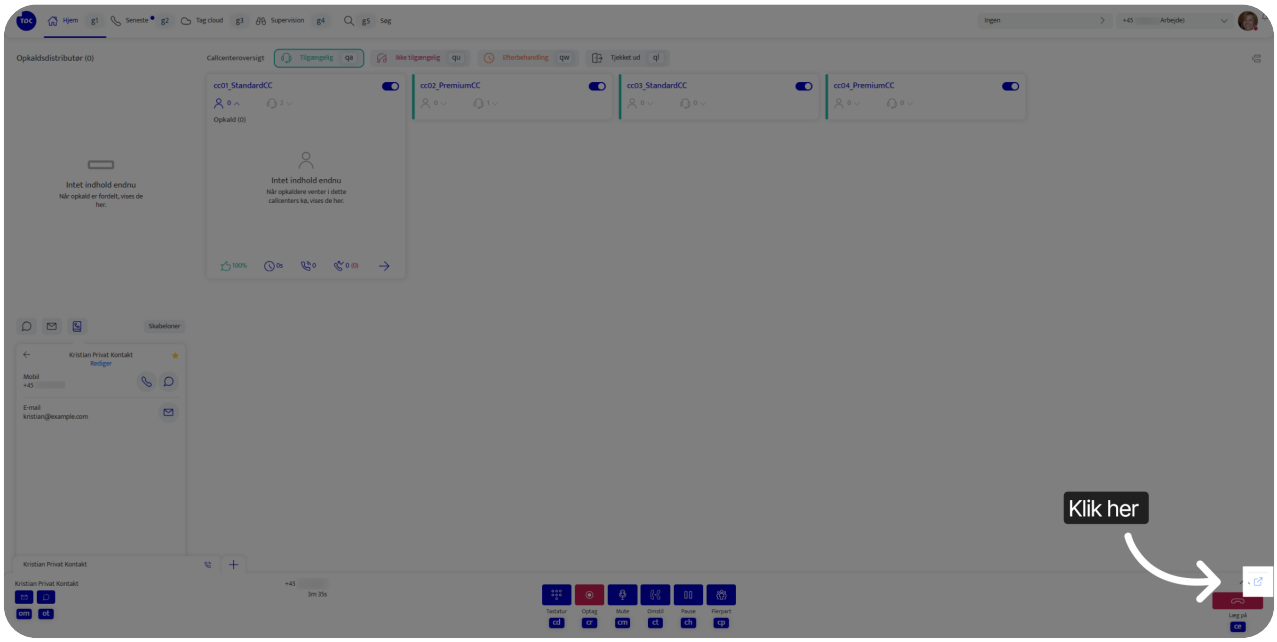
Når du har trykket på "Genoptag" knappen, er du tilbage til det første opkald, og kan igen tale med modparten.

I dette eksempel er vi tilbage og snakker nu igen med privat kontakten Kristian.



45 Aktivt opkald - Udgående - popud aktivt opkald

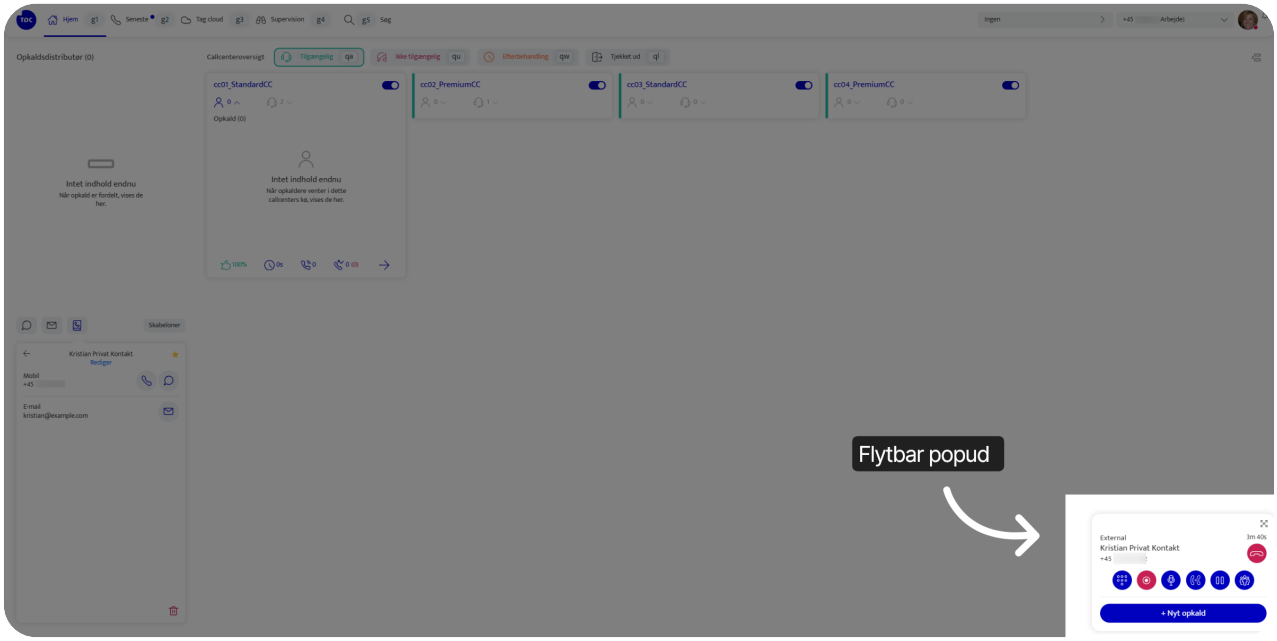
Fylder det aktive opkald for meget nederst på din side, eller ønsker du bare en lille simpel opkaldsvisning, kan du klikke på denne lille popud knap her.



46 Aktivt opkald - Udgående - popud

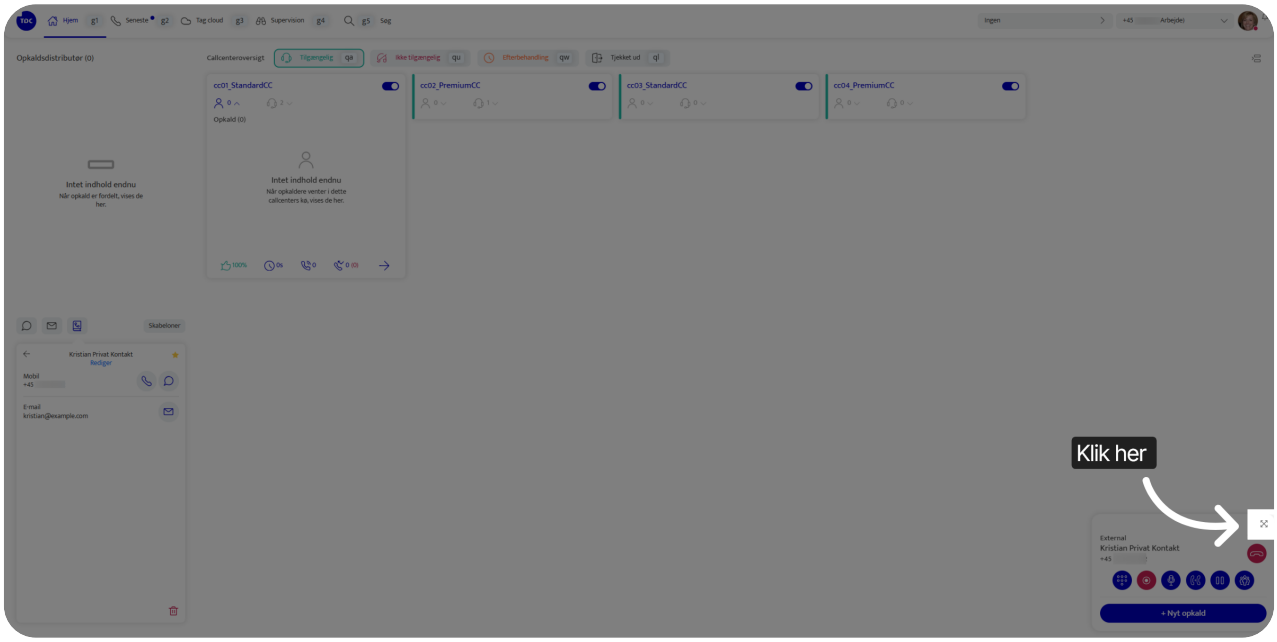
Så åbnes der et lille popud-vindue, med præcist de samme knapper.

Og du kan flytte rundt på popud-vinduet, så du kan placere det, hvor det passer dig bedst.



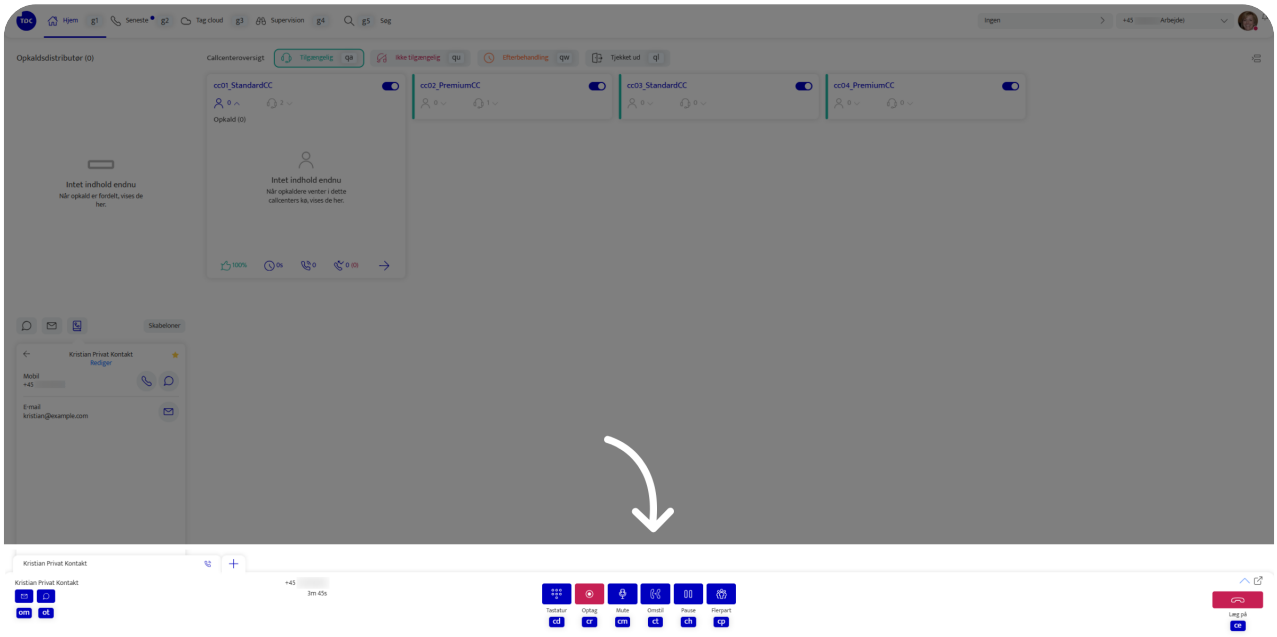
47 Aktivt opkald - Udgående - poud tilbage

Hvis du vil tilbage til den forrige simple opkaldsvisning, kan du klikke på udvid ikonet her:



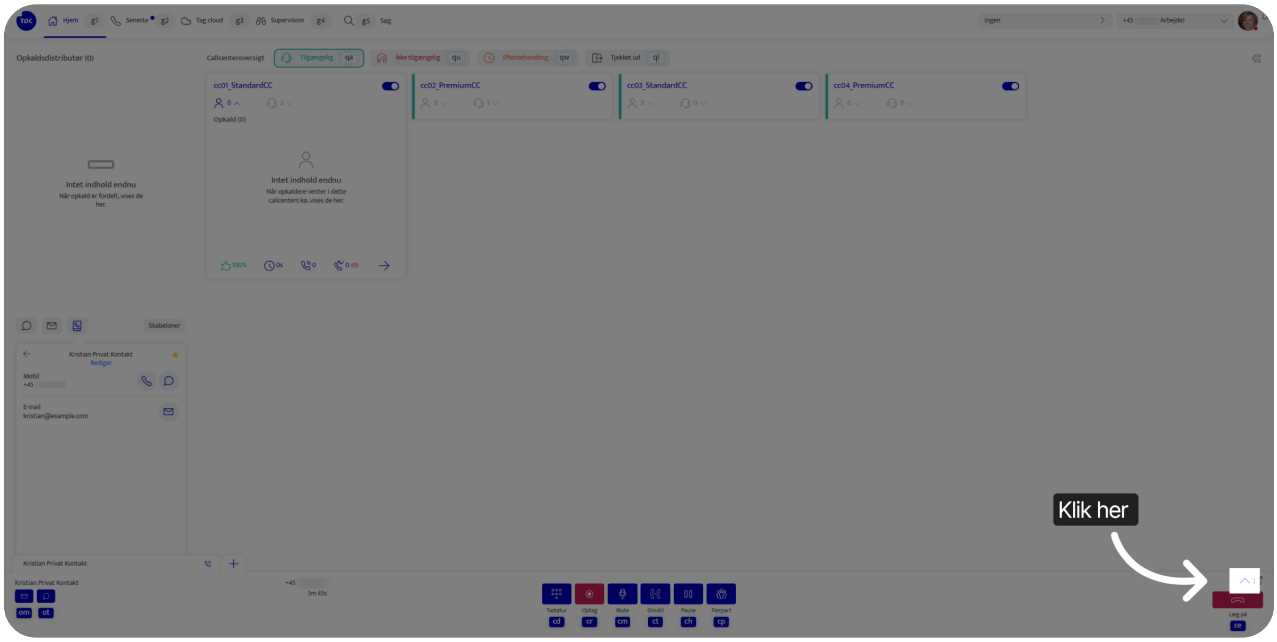
48 Aktivt opkald - Udgående - aktivt opkald normalt

Så vises den forrige simple opkaldsvisning igen.



49 Aktivt opkald - Udgående - udvid aktivt opkald

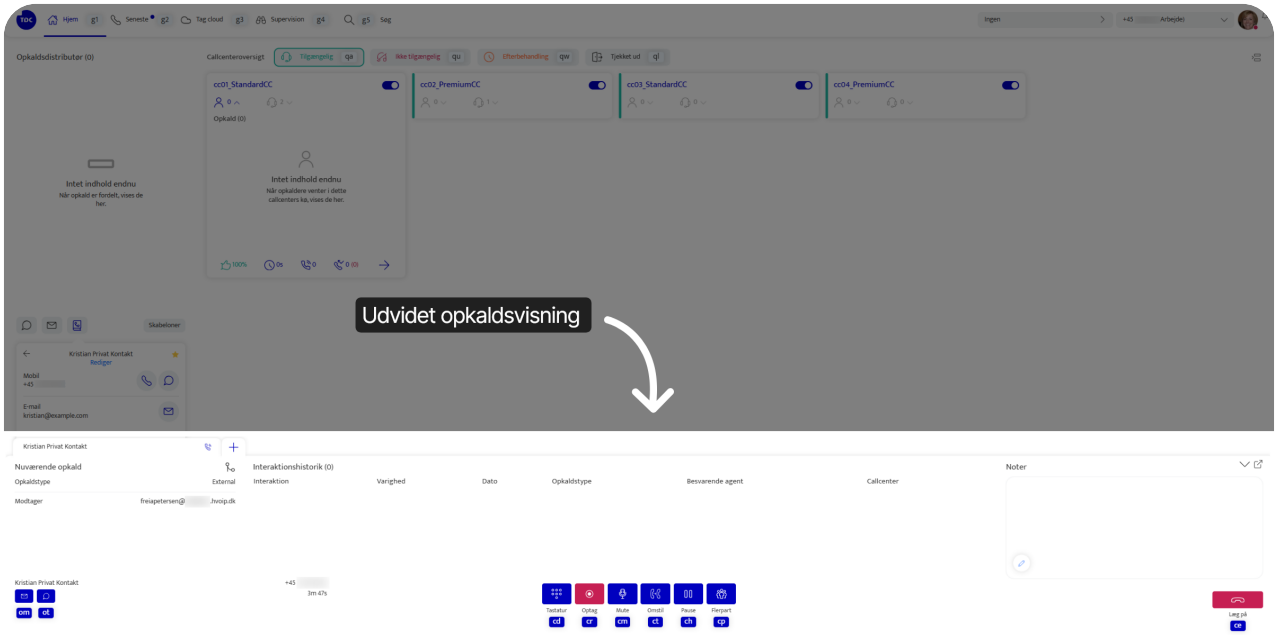
Vil du hellere se mere info, kan du udvide opkaldsvisningen her.



50 Aktivt opkald - Udgående - udvidet aktivt opkald

På direkte ud eller indgående opkald er der ikke så mange ekstra informationer, der er flere på Call-Center opkald.

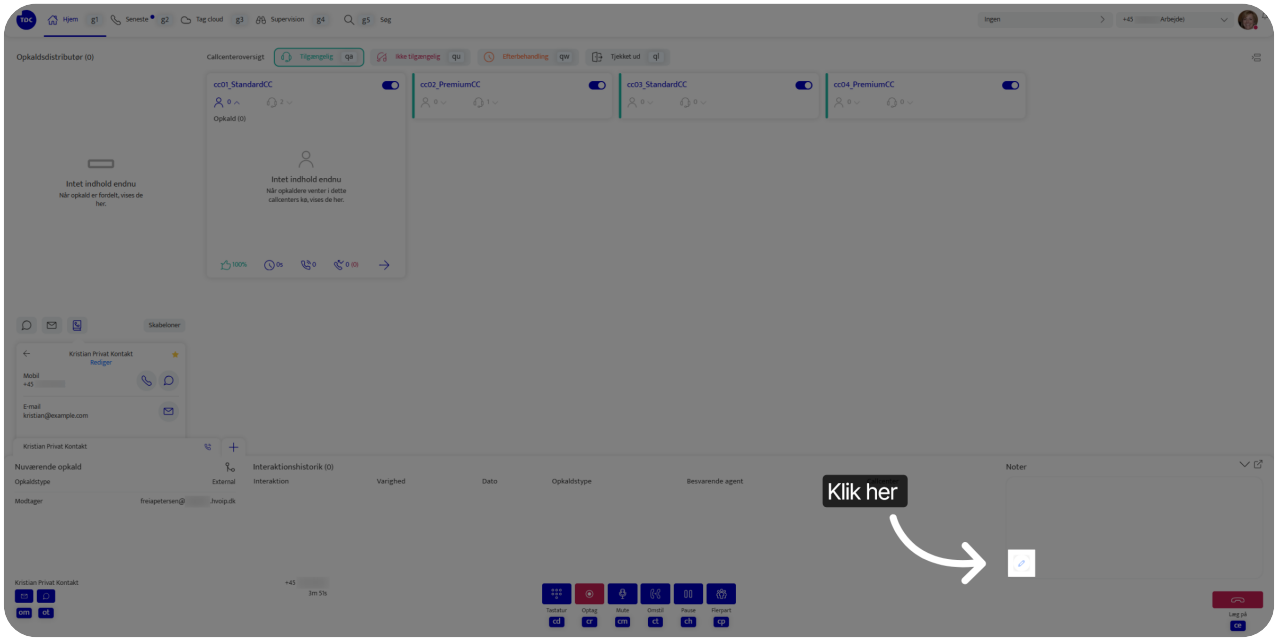
Her på direkte opkald kan der foreksempelsvis, ses noter tilknyttet modparten.



51 Bekræft Handling

Lad os prøve at lave en note på privat kontakten Kristian.

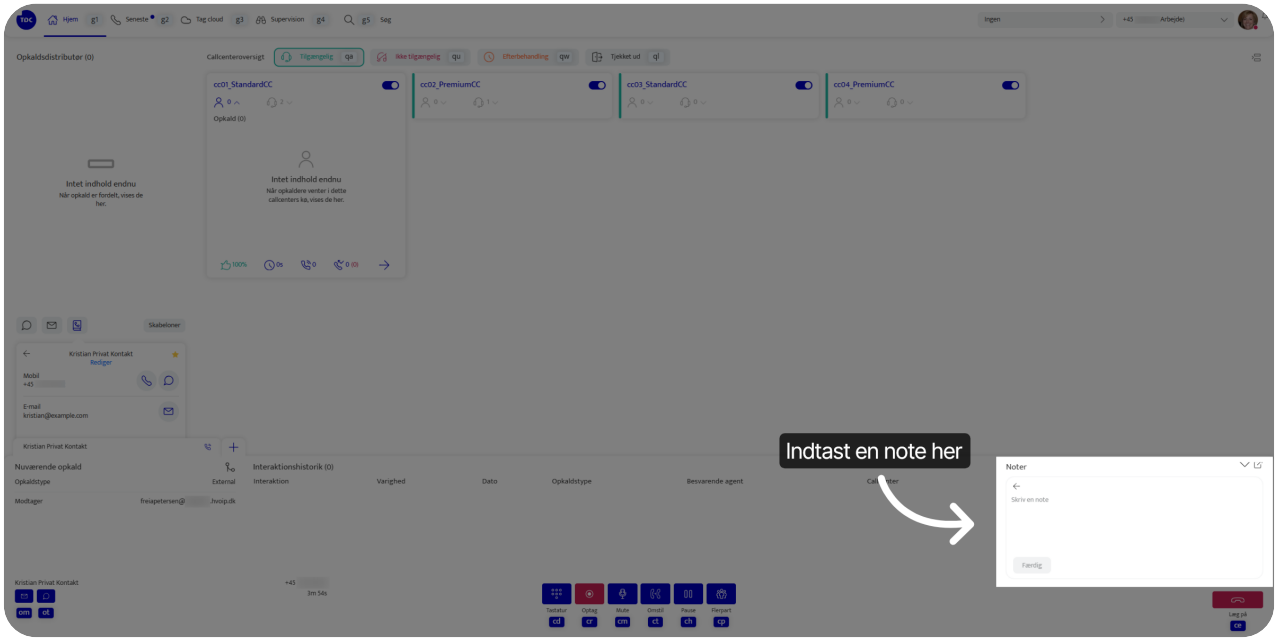
det kan vi gøre ved at klikke på blyant ikonet her.



52 Åbn Notefelt

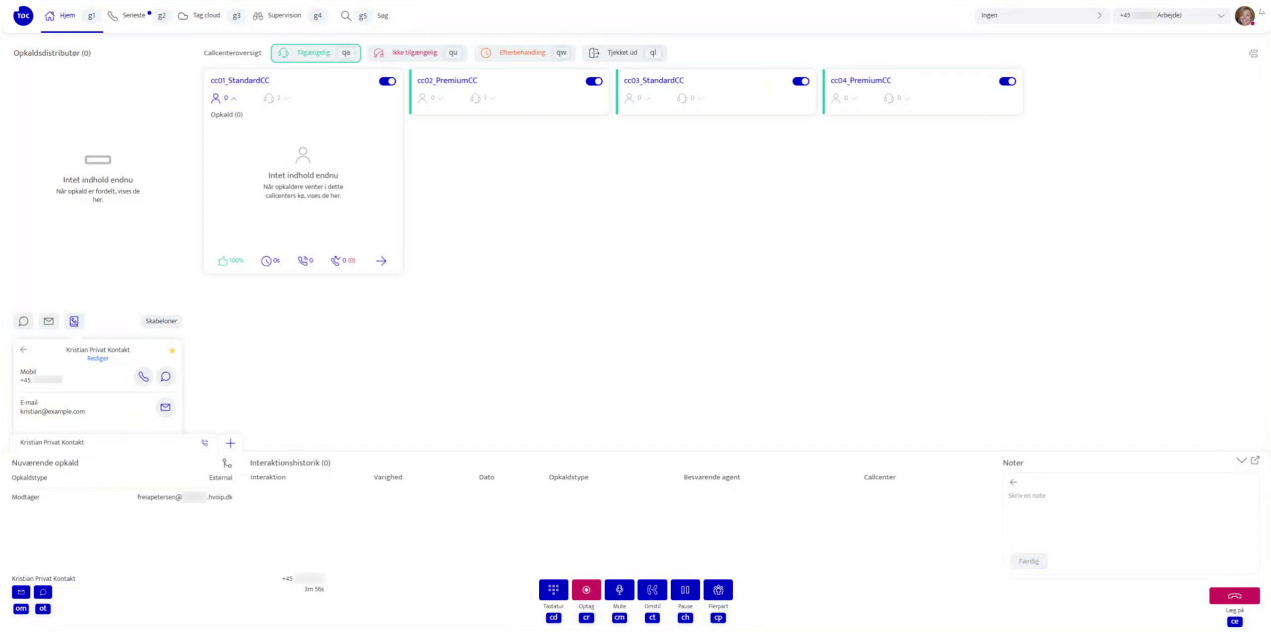
Så kan der indtastes en note på privat kontakten Kristian.

Noter er synlige for dig og dine kollegaer.



53 Indtast Note

Her kan vi skrive en note, og derefter kan vi trykke på færdig, for at gemme den note på privat kontakten Kristian.

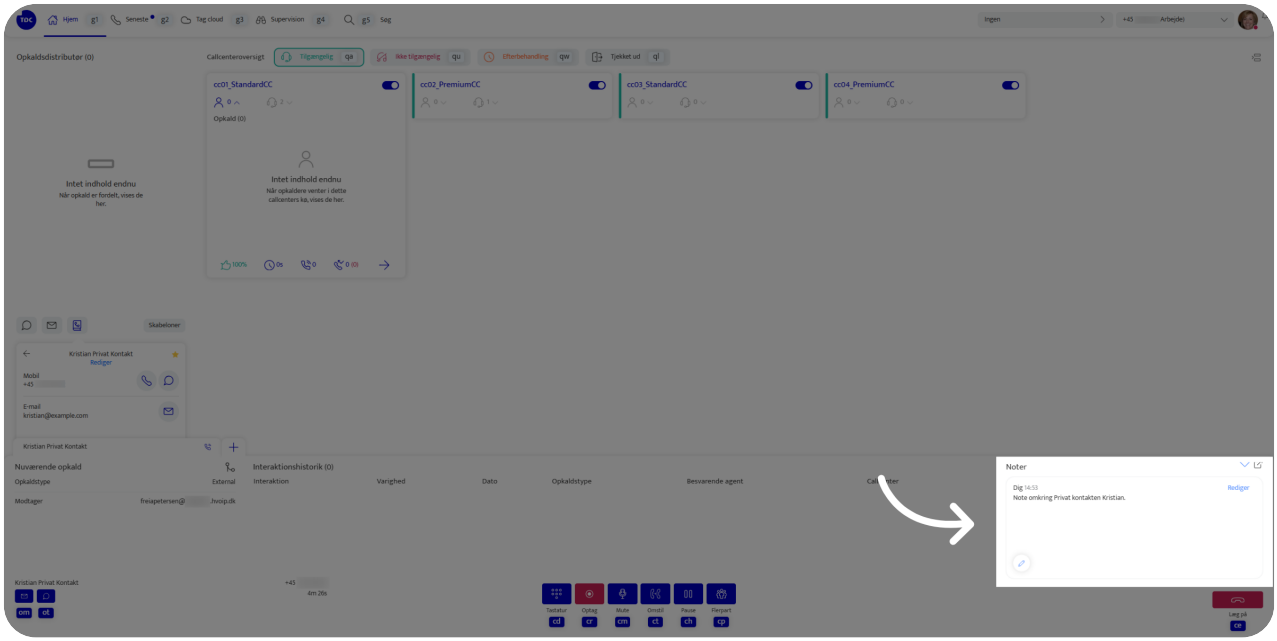


54 Note gemt

Så vises den ny oprettede note på modparten.

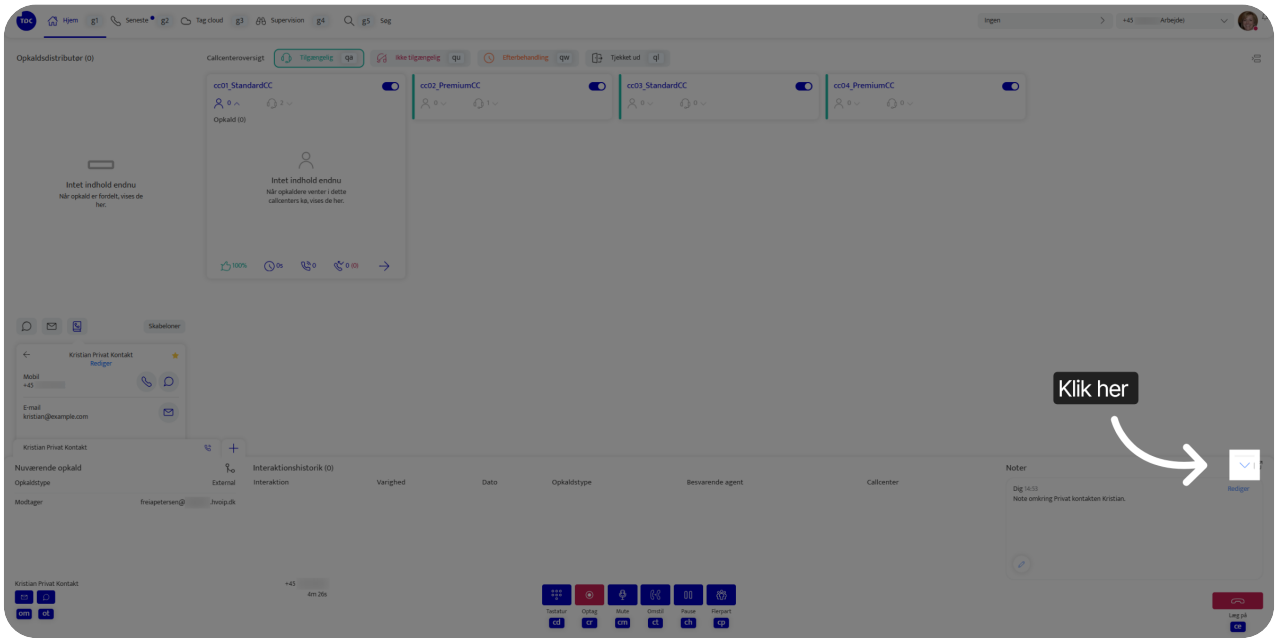
Du vil altid kunne ændre dine egne noter, det kan du gøre ved at klikke på "Rediger".

lad os gå tilbage til opkaldsvisnings gennemgangen.



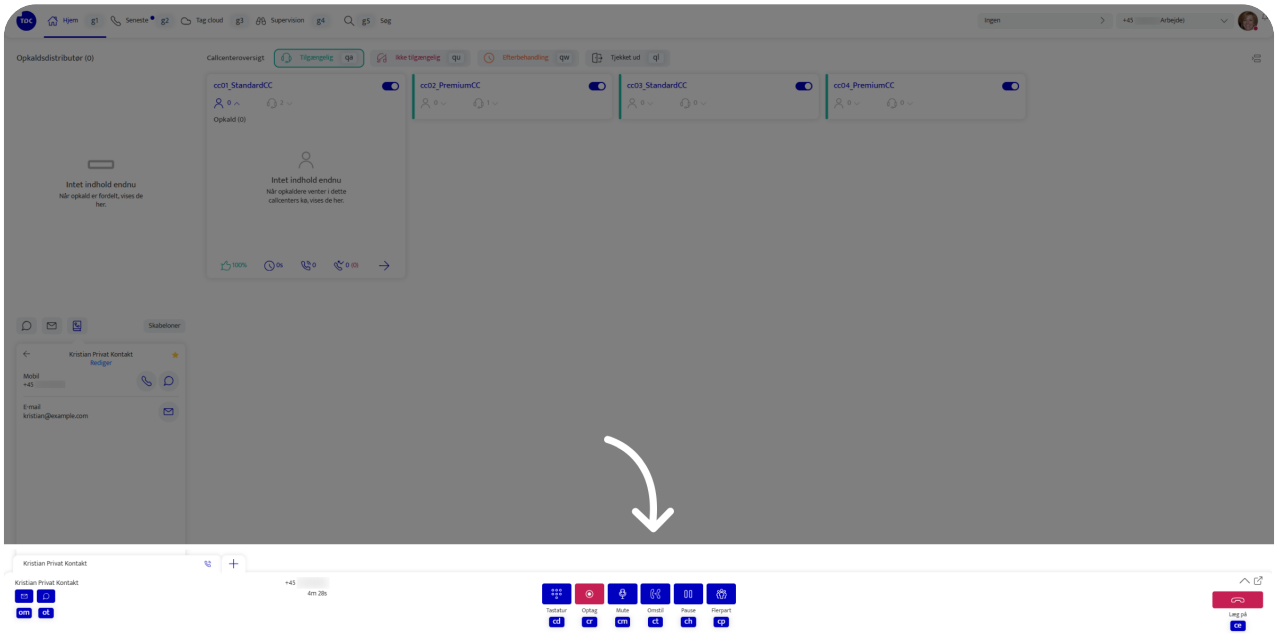
55 Aktivt opkald - Udgående - tilbage til normal

Du kan så bagefter igen minimere den udvidede opkaldsvisningen, for igen at se den simple opkaldsvisning.



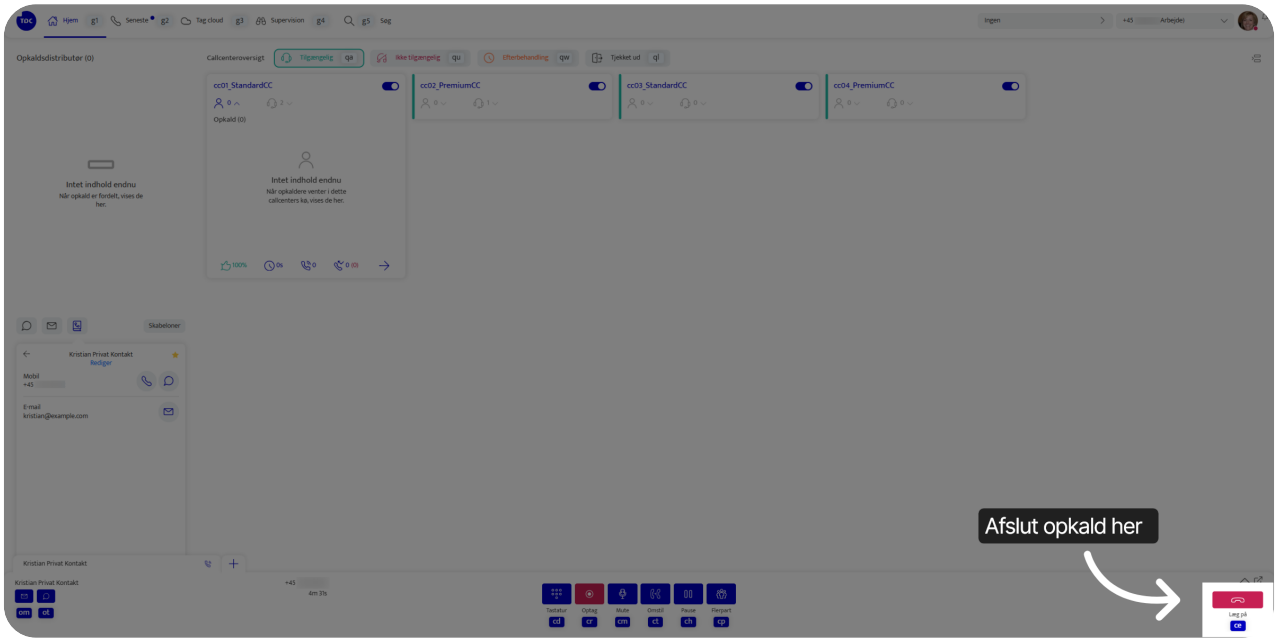
56 Aktivt opkald - Udgående - normalt aktivt opkald igen

Så vises den simple opkaldsvisning igen.



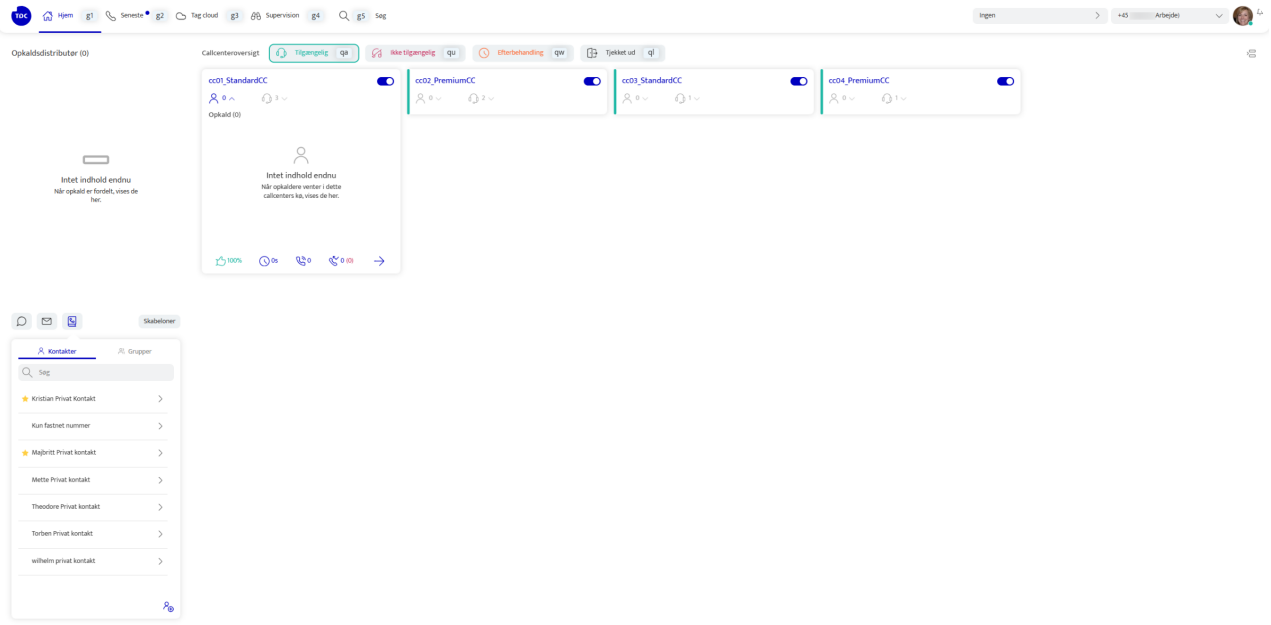
57 Aktivt opkald - Udgående - afslut opkald

Lad os afslutte det udgående opkald, og gå videre til indgående opkald.



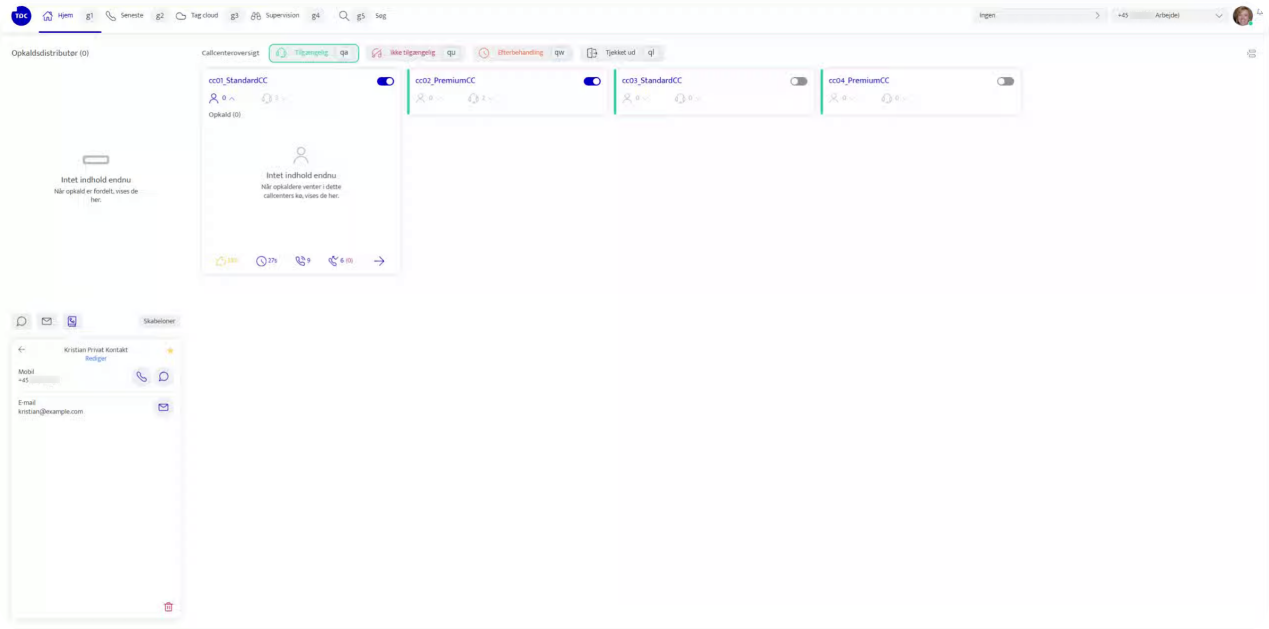
58 Lige før indgående opkald

Lad mig starte med at vise dig hvordan, det ser ud når der kommer et direkte indgående opkald til dig.



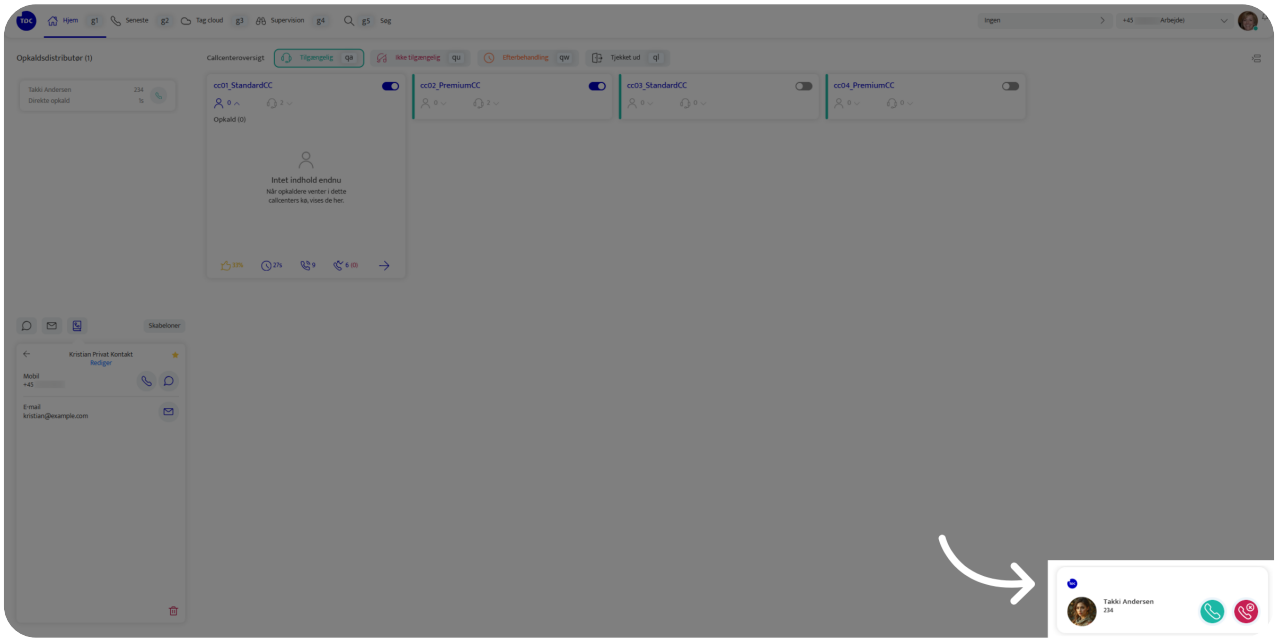
59 hjem - indgående opkald - video

Når du får et direkte indgående opkald, vil det ringe i din valgte "Ringetone lydudgang", og samtidigt vises der en opkalds-popup nederst til højre, hvor du hurtigt kan se hvem det er der ringer.



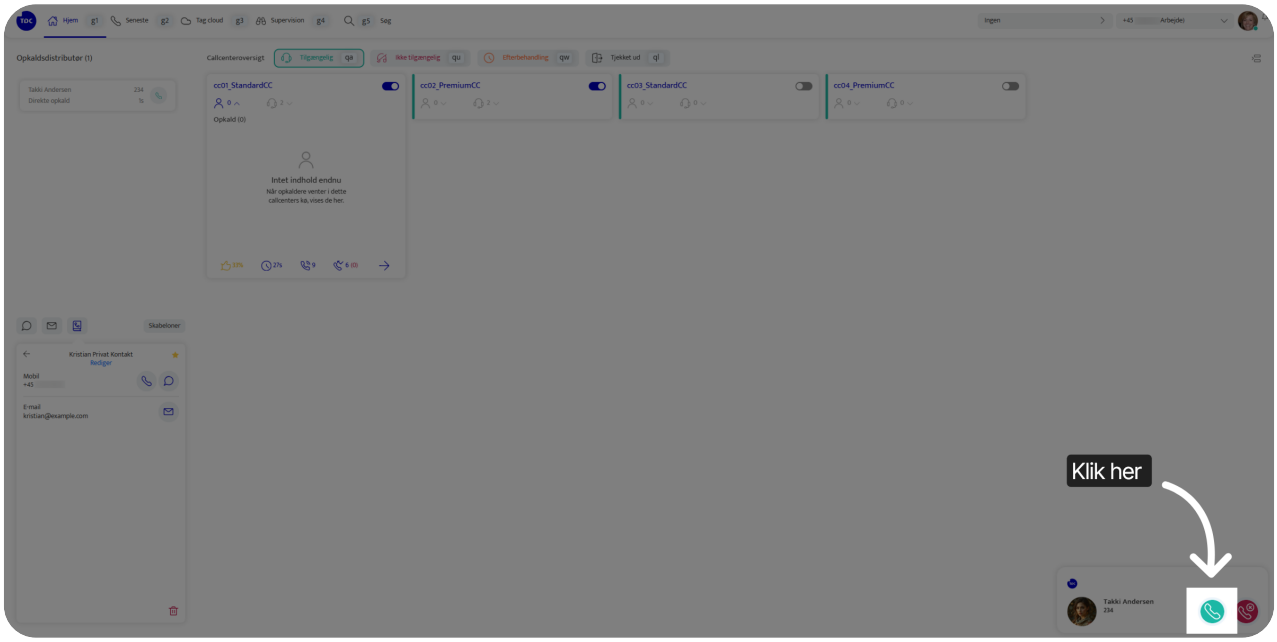
60 hjem - indgående opkald - toaster

i denne popup, kan du hurtigt besvare eller afvise opkaldet.



61 hjem - indgående opkald - toaster - besvar

I dette eksempel besvarer vi opkaldet fra "Takki".

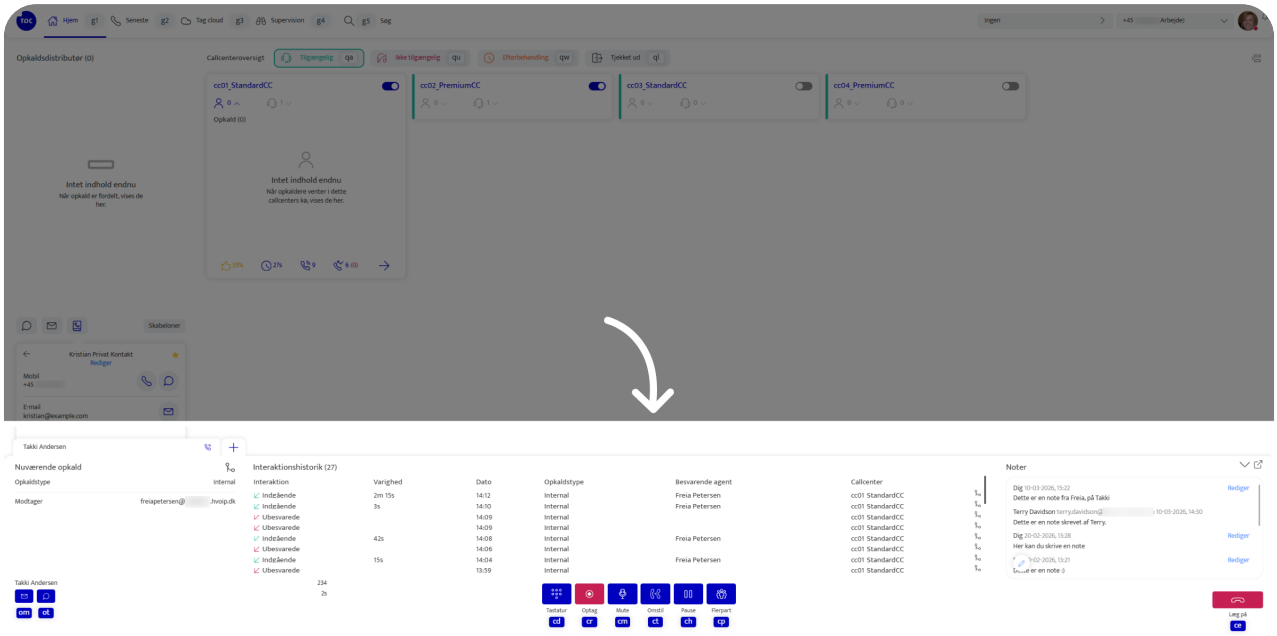


62 Aktivt opkald - Indgående -

Så besvares opkaldet og der vil nu vises det aktive opkald for neden med opkaldsinformationerne.

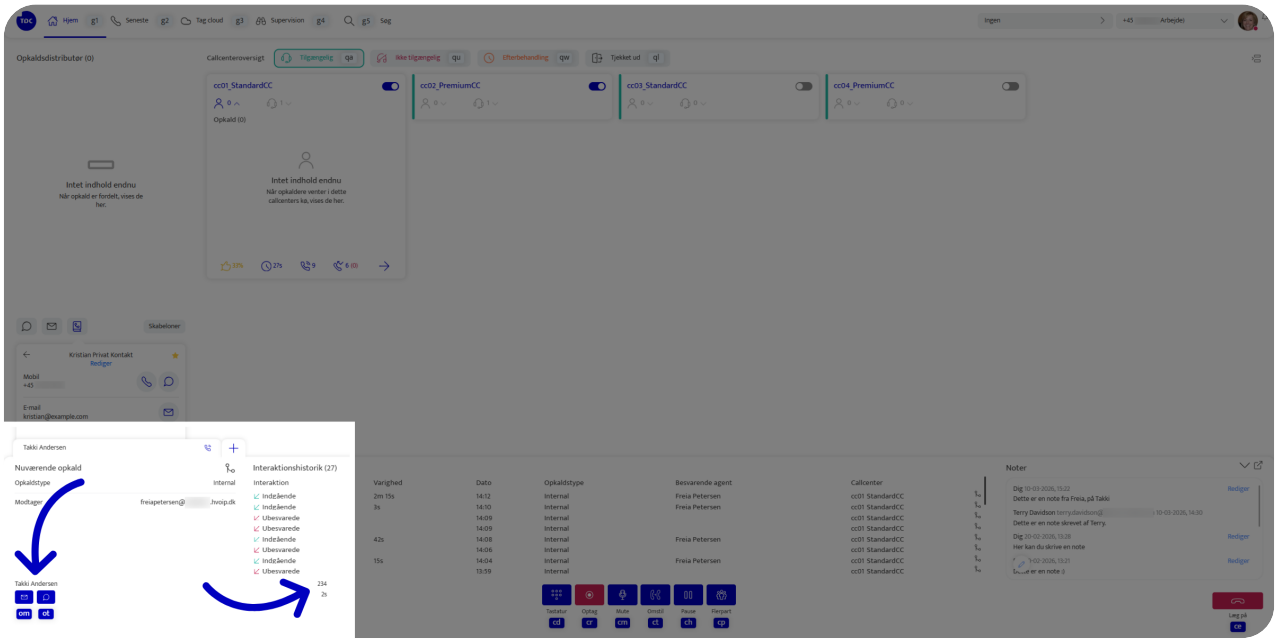
I dette eksempel er det den udvidedet opkaldsvisning, der er valgt.

Lad os starte fra venstre, og gennemgå hvad du kan på indgående opkald.



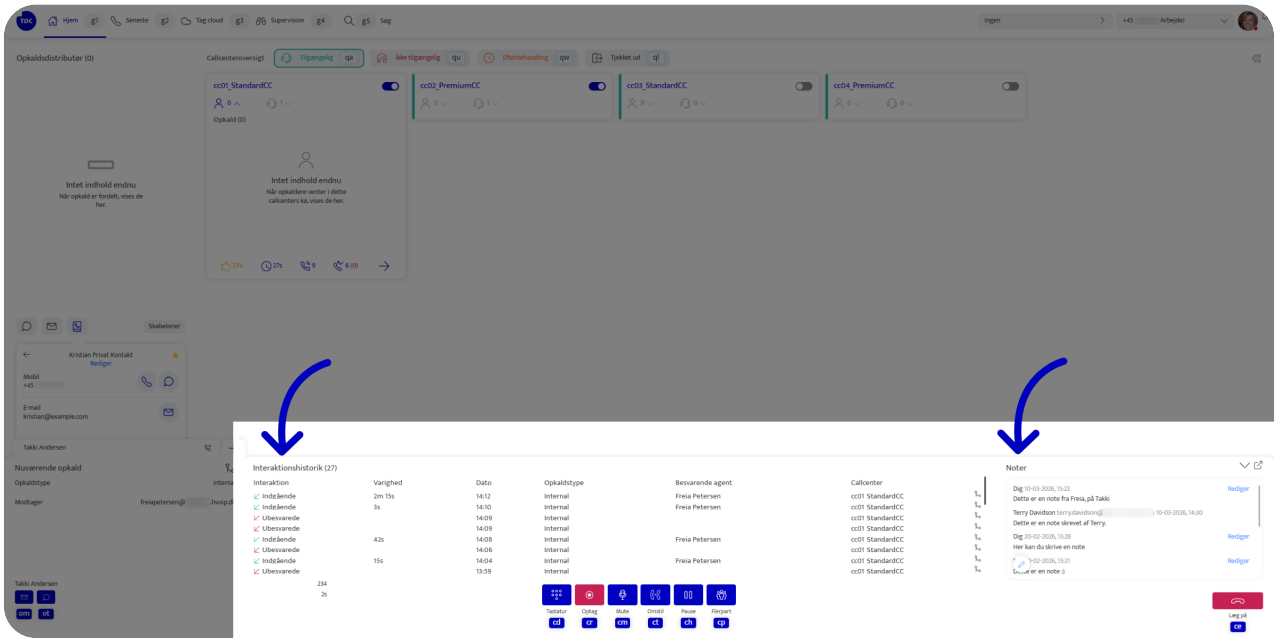
63 Aktivt opkald - Indgående -

Udover du kan se navn, nummeret og opkaldslængde på modparten, ligesom du kan på udgående opkald.



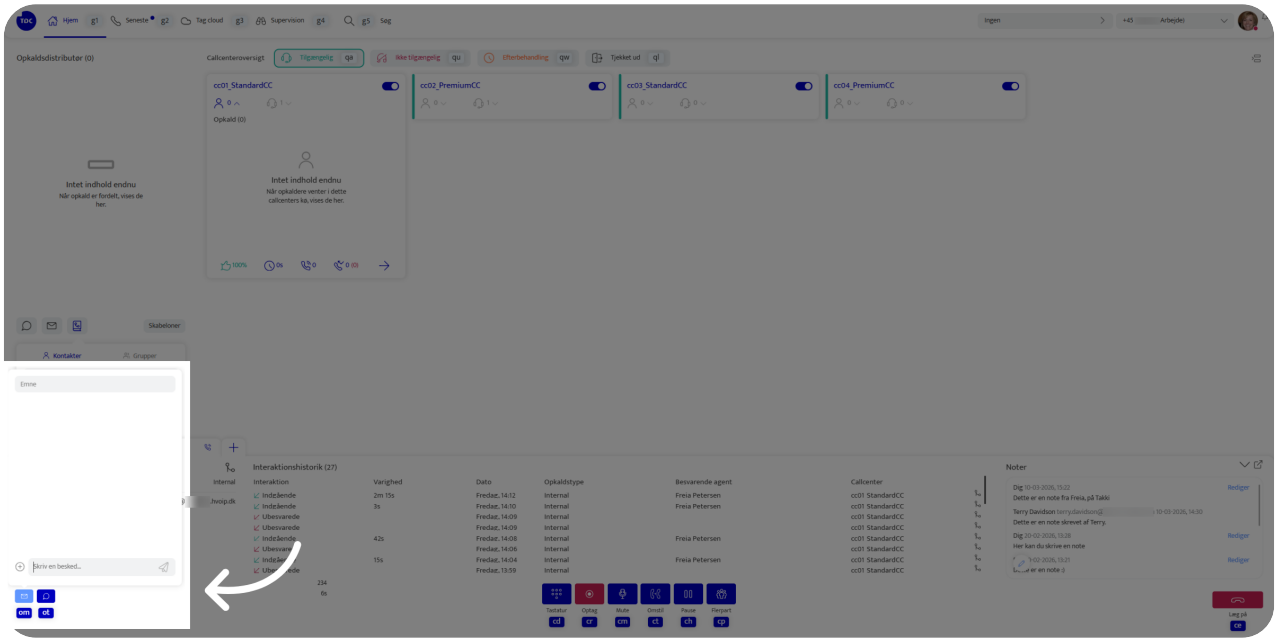
64 Aktivt opkald - Indgående -

så kan du også se interaktionshistorik og noter på modparten i det aktive opkald. I interaktion-shistorikken kan du se de forrige gange modparten har haft ringet til en Call-Center kø.



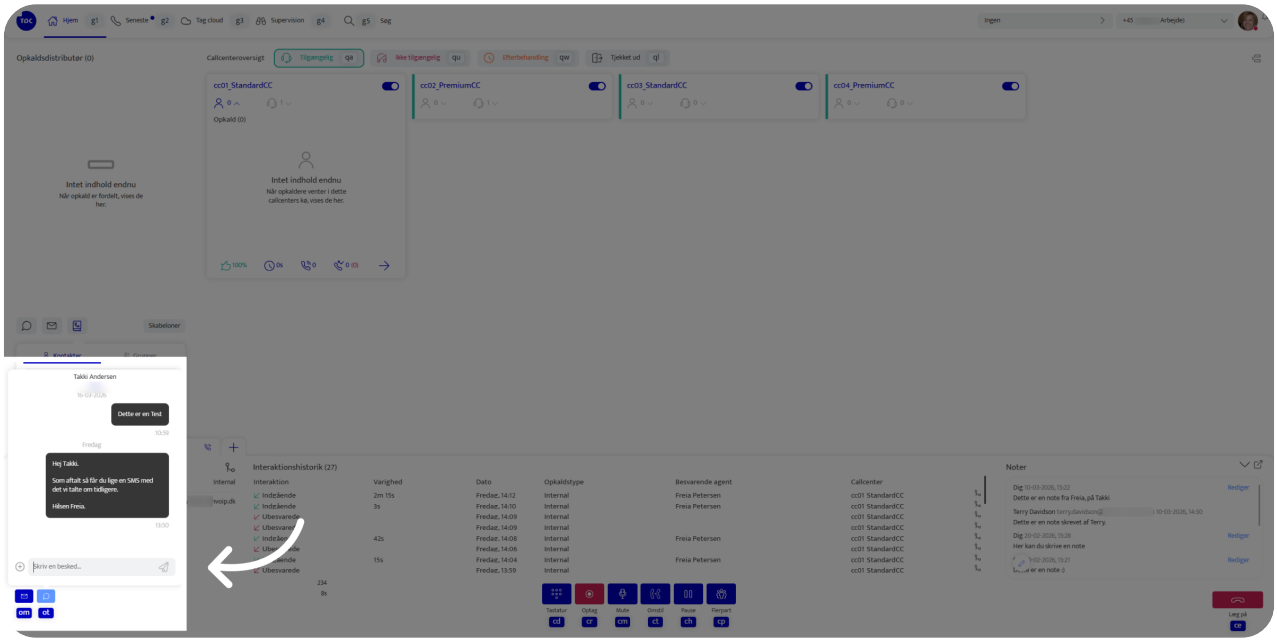
65 Aktivt opkald - Indgående - SMS

Ligesom på udgående opkald, kan du også sende emails til modparten, direkte fra webklienten.



66 Aktivt opkald - Indgående - Mail

Eller sende en SMS til modparten.



67 Aktivt opkald - Indgående - knapper

Og du har selvfølgelig også de samme opkalds funktioner som på udgående opkald:

som er:

Tastatur,

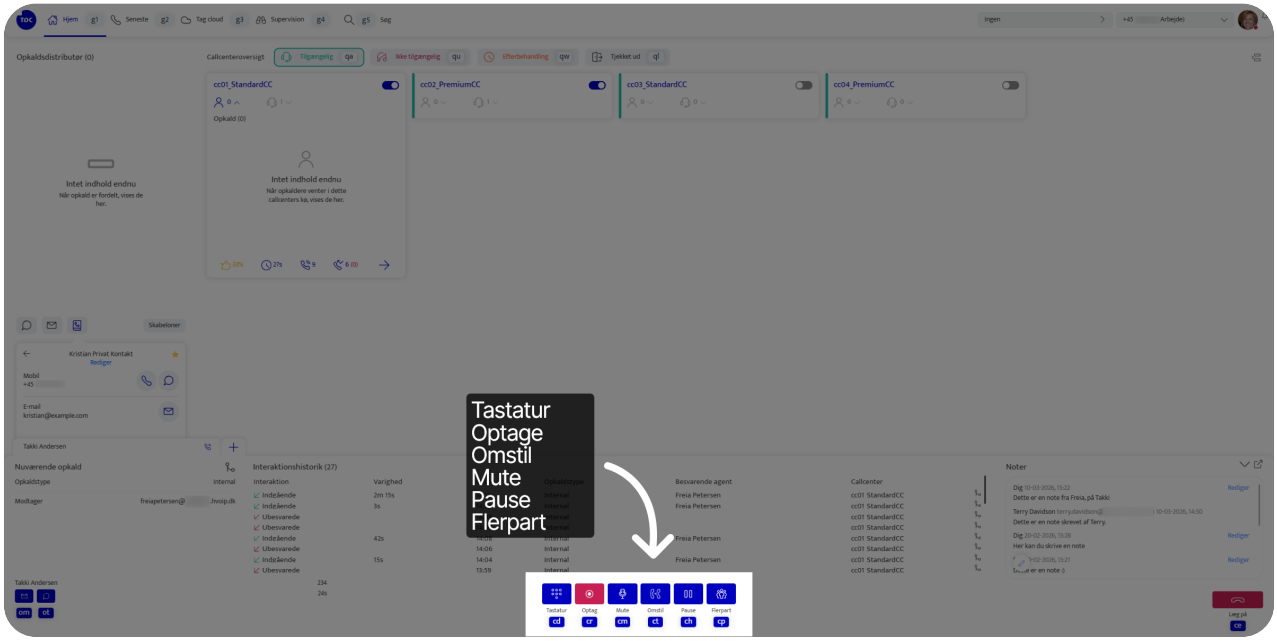
Optage,

mute,

Omstil,

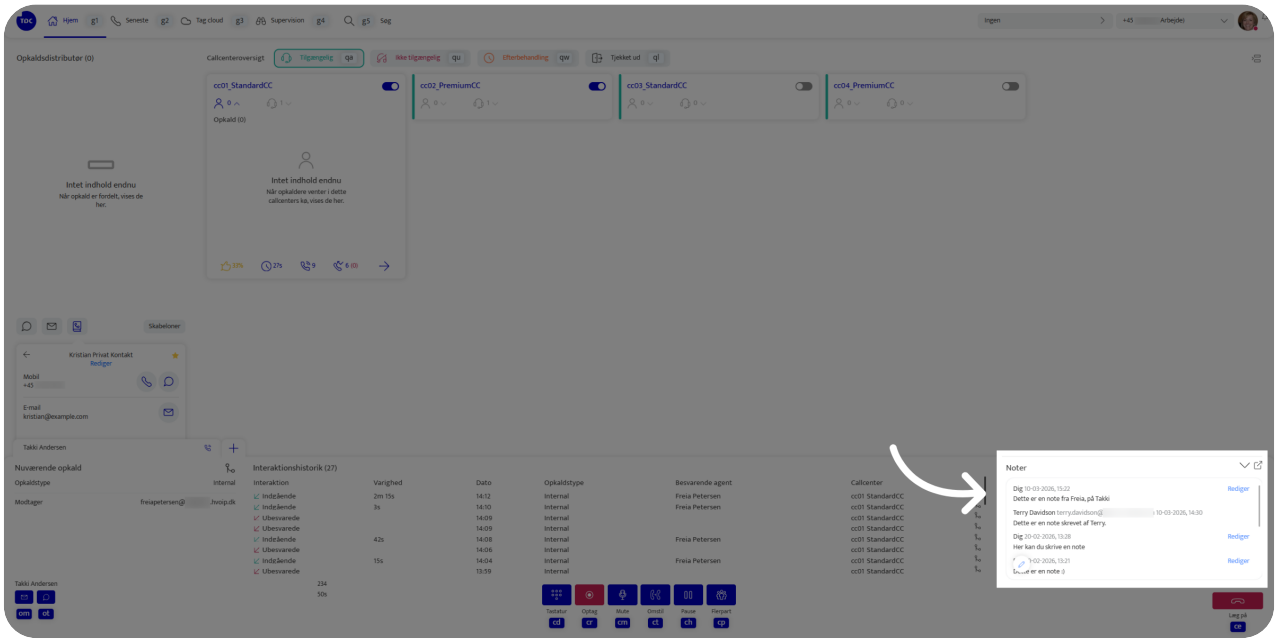
pause,

og flerpart



68 Aktivt opkald - Indgående - noter

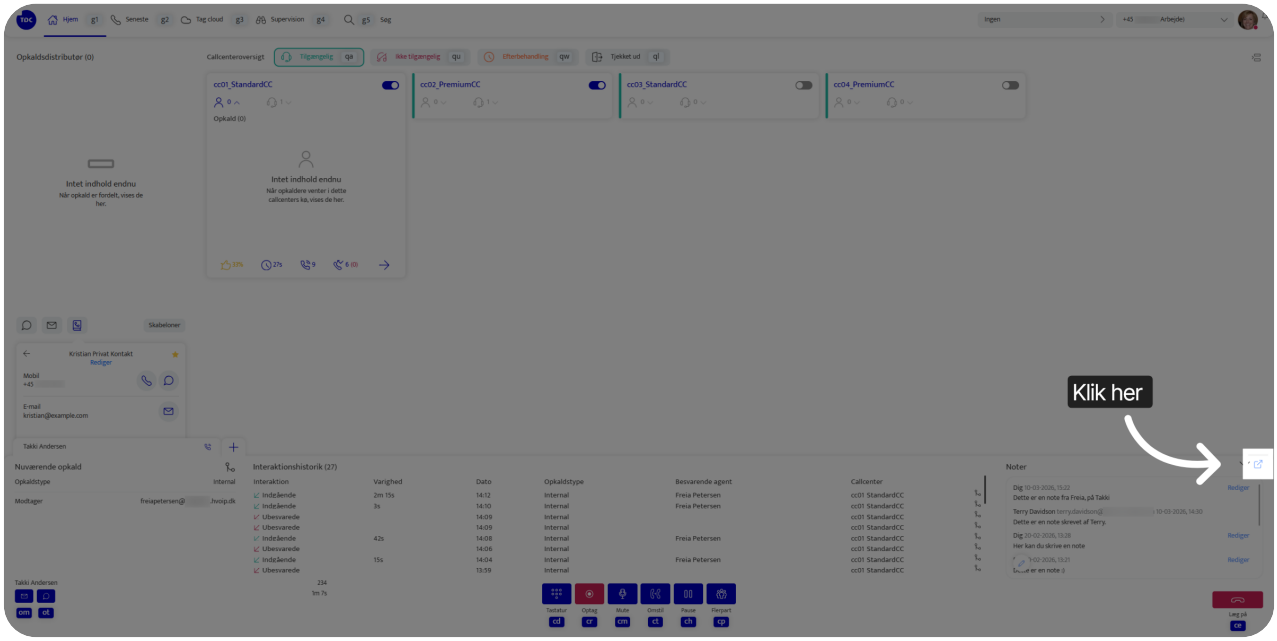
Der er mulighed for at tilføje noter, eller redigere dine egne noter på modparten, ligesom på udgående opkald.



69 Aktivt opkald - Indgående - mini popud

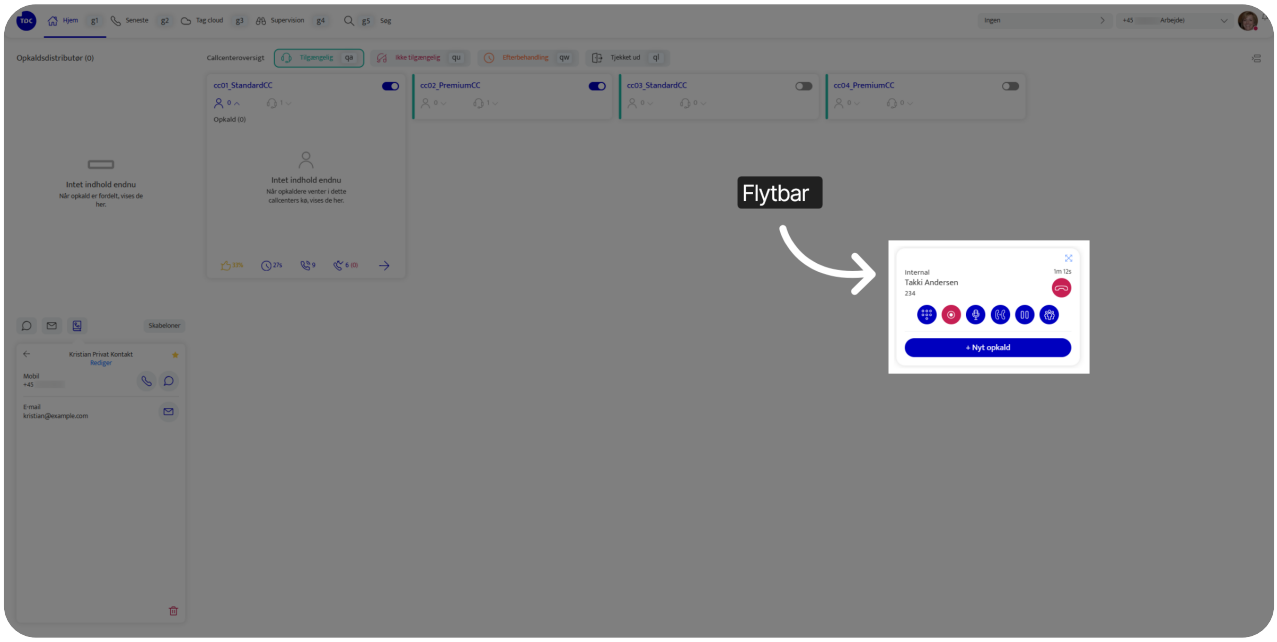
Du kan også skifte opkaldsvisningen på indgående opkald.

eksempelsvis til den lille popud vindue, som du kan skifte til ved at klike her.



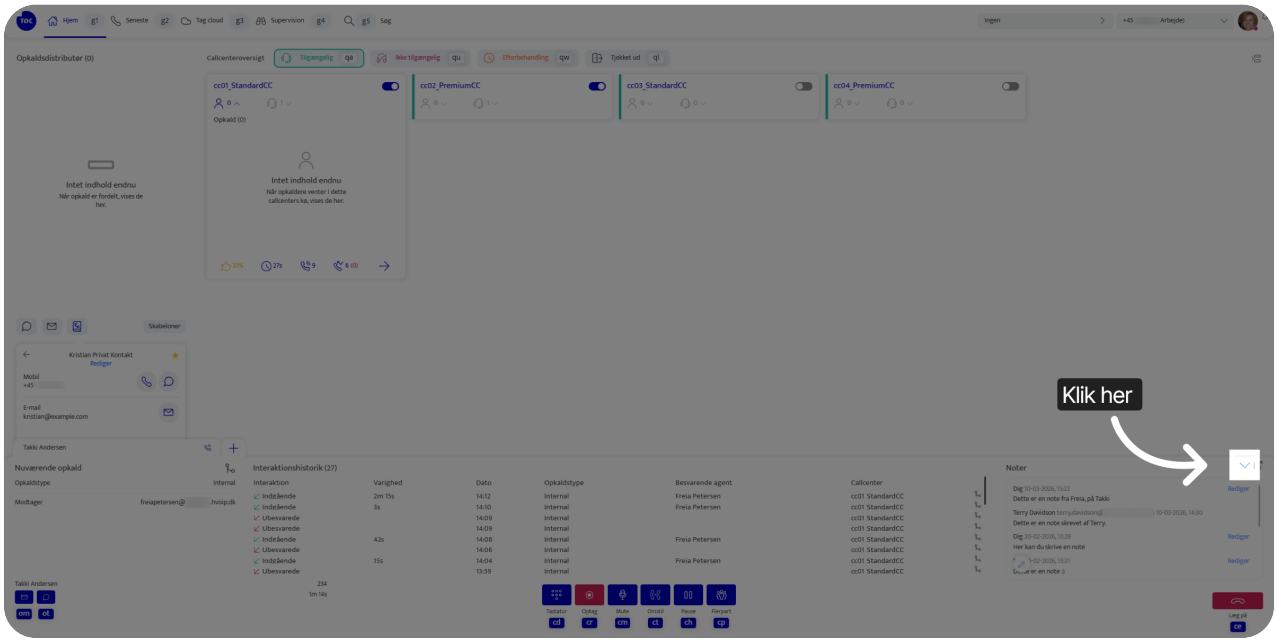
70 Aktivt opkald - Indgående - mini popud flytpar

Med dette vindue kan du placere det lige der, hvor du har lyst på webklient-siden



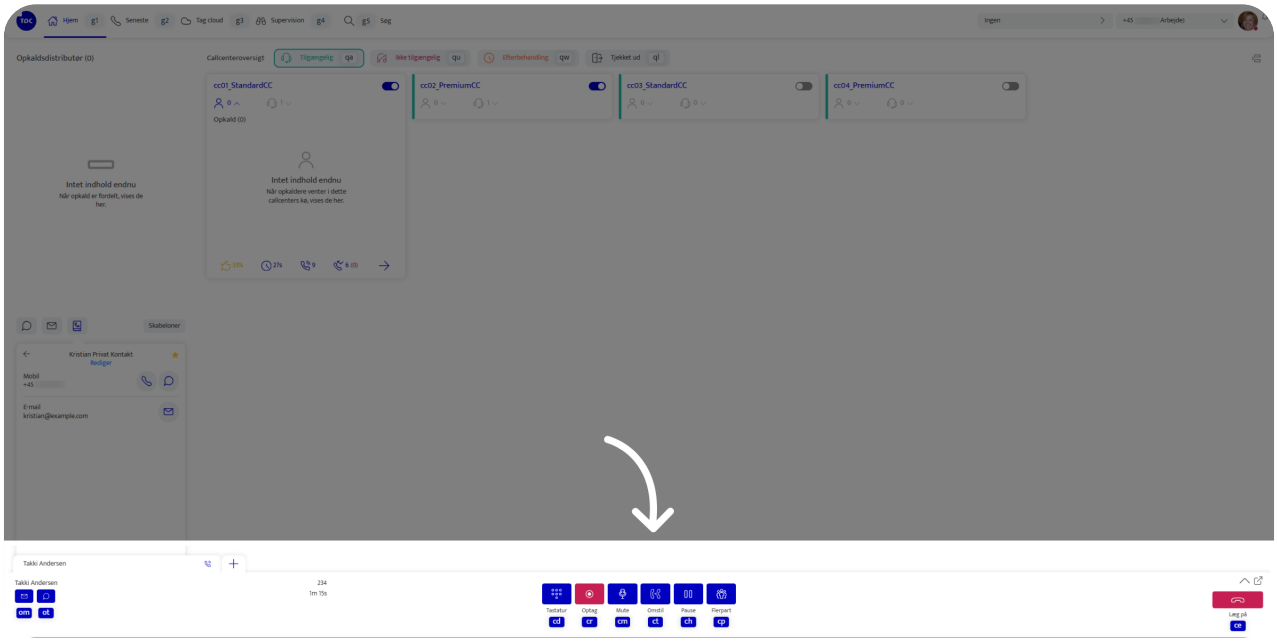
71 Aktivt opkald - Indgående - udvidet tilbage til normal

Det er også muligt at gå tilbage til den simple opkaldsvisning, ved at trykke på "minimer" knappen her.



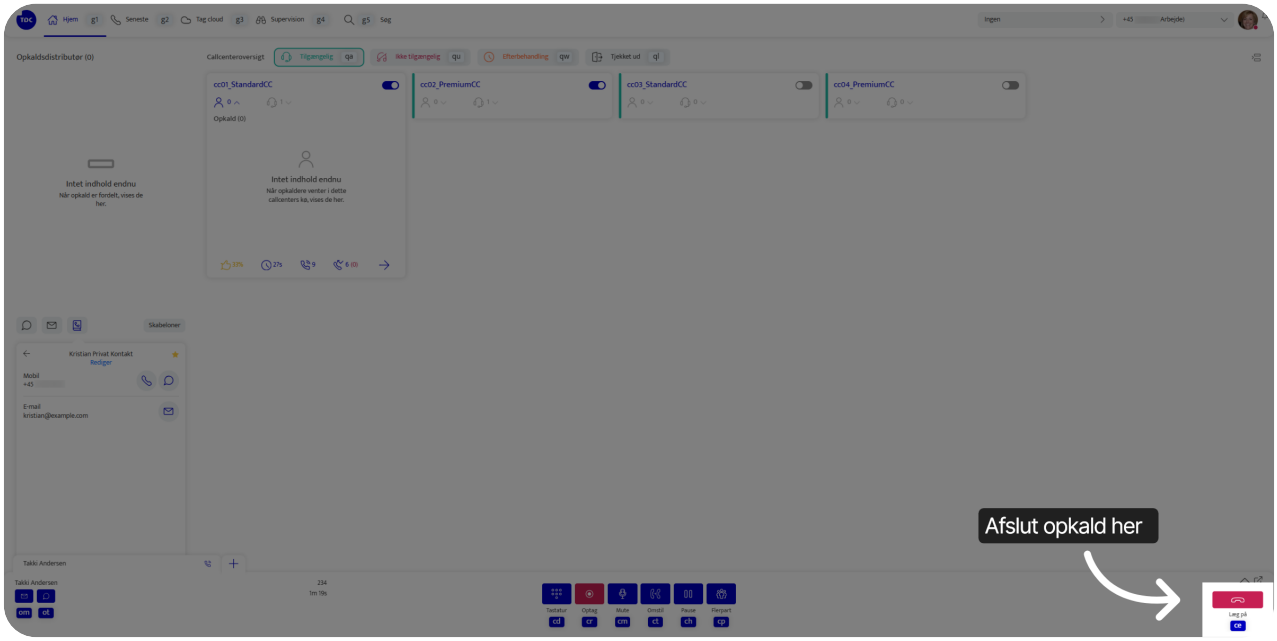
72 Aktivt opkald - Indgående - normalt udseene

Så vil det aktive indgående opkald blive vist i simpel visning igen.



73 Aktivt opkald - Indgående - Afslut opkald.

lad os afslutte opkaldet, og klikke på læg på. for nu har jeg vist dig, hvordan du betjener webklienten med softphone aktiveret, på ud og indgående opkald. De fleste opkalds funktioner og knapper, vil også være tilgængelige på Call-Center opkald.



Denne Hjælpe vejledning viste, hvordan du nemt og effektivt kan betjene soft-phone i webklienten, til at fortage, ud og indgående opkald.

Prøv selv at få soft-phone aktiveret, og kom i gang, allerede i dag med at forbedre din arbe-jds-gang.

Powered by guidde