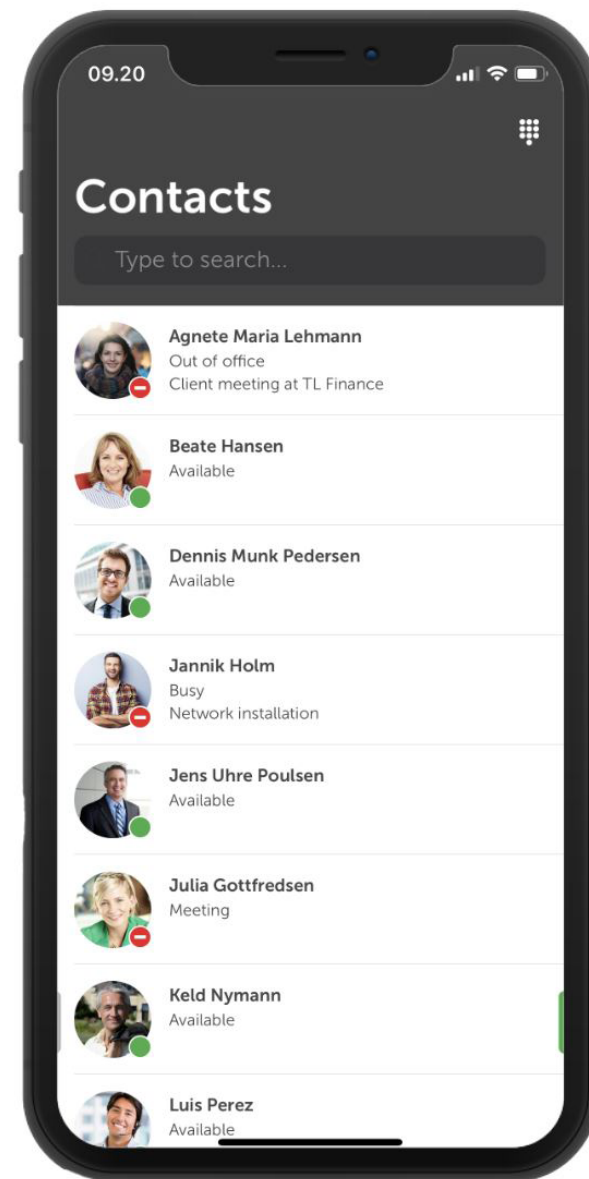


# Quickguide

Telepo App - Dansk



# Information

Denne guide beskriver de grundlæggende funktioner i Telepo App til din smartphone.

Vær opmærksom på, at der kan være funktioner beskrevet i denne vejledning, som ikke er tilgængelige i din app, da nogle funktioner er licensstyret.

Har du spørgsmål til appen, er du velkommen til at kontakte os eller administratoren af jeres telefonisystem.

Denne guide er interaktiv hvilket betyder, at du kan klikke på linkene ude i siden og komme hen til respektive sider. Trykker du på "Se videoeksempel", vil du komme ind på den relevante video.

[Information](#)

[Menu overblik](#)

[Indstillinger](#)

[Besvar & Afslut opkald](#)

[Foretag opkald](#)

[Omstilling uden præsentation](#)

[Omstilling med præsentation](#)

[Tilføj kontakt](#)

[Ændre status](#)

[Ændre udgående nummer](#)

[Opkaldslog](#)

[ACD-grupper](#)

[Kalender](#)

# Menu overblik

Her ser du menuen:

Se dine kontakter og oplysninger om dem

Se dine egne informationer og skriv en note

Collaboration modul med en masse funktioner

Tastetur til at foretage opkald

Se alle dine opkald og optagede samtaler

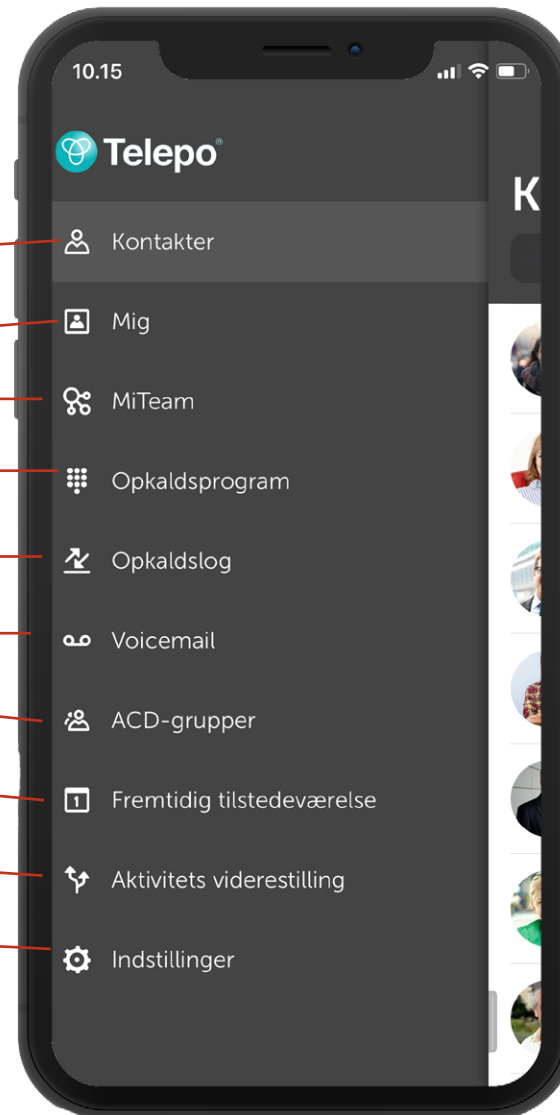
Hør dine voicemail telefonbeskeder

Se dine ACD-grupper og log ind og ud af dem

Din kalender hvor du kan tilføje nye møder

Se dine Aktivitetsviderestillinger og lav nye

Alle de indstillinger du kan ændre i



Information

[Menu overblik](#)

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

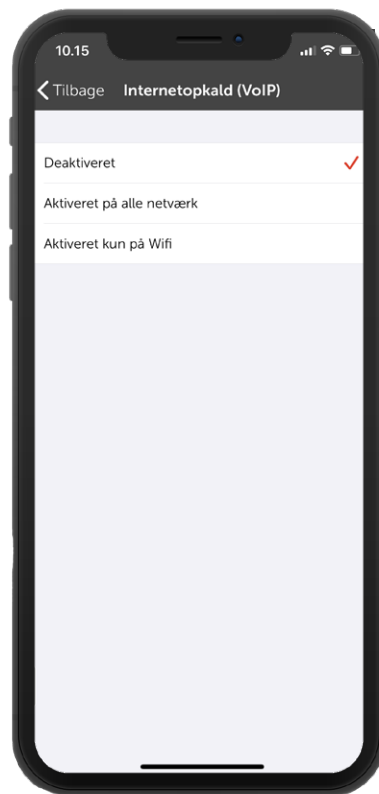
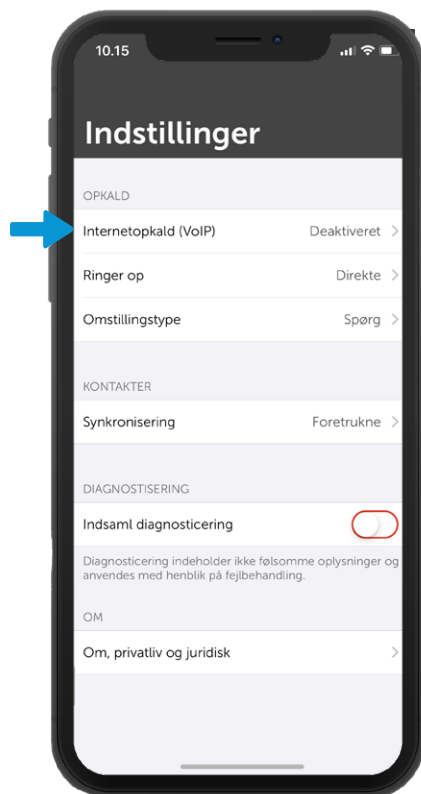
Opkaldslog

ACD-grupper

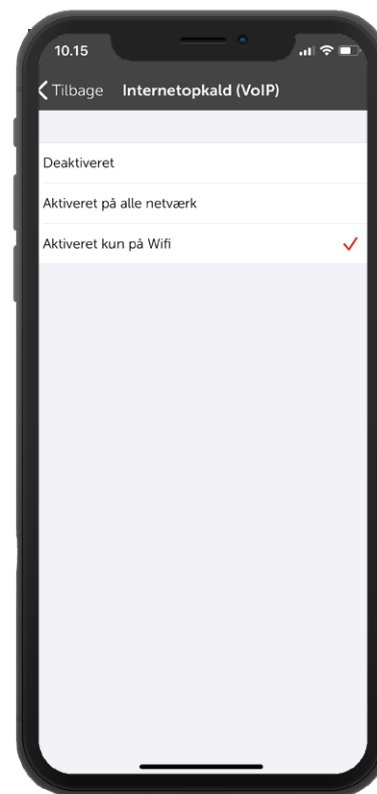
Kalender

# Indstillinger (VoIP)

Vælg menupunktet "Internetopkald (VoIP). **Husk**, at der er en forskel på opkaldshåndteringen, hvorvidt du har VoIP deaktiveret eller aktiveret.



Med **VoIP deaktiveret** vil du ringe igennem dit mobilnetværk.



Med **VoIP aktiveret** vil du ringe over internettet.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

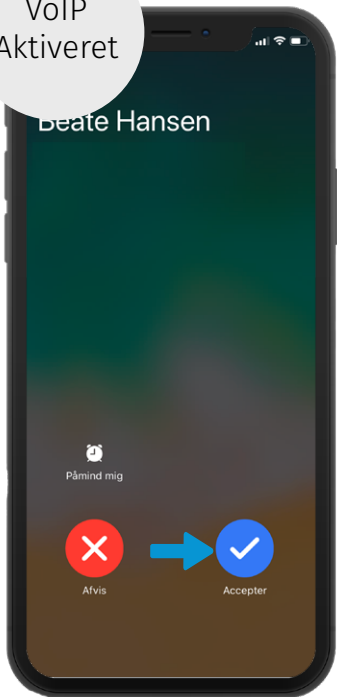
Opkaldslog

ACD-grupper

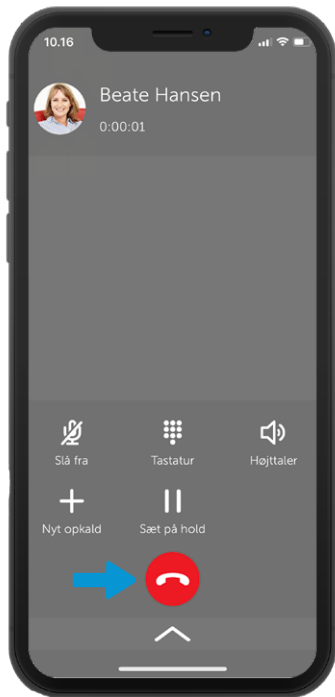
Kalender

# Besvar og afslut opkald

VoIP  
Aktiveret

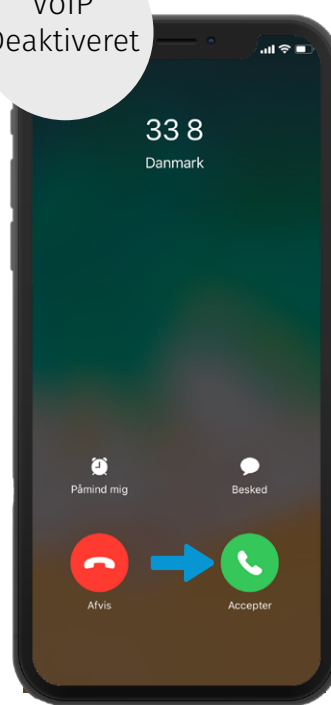


Tryk på den blå knap for at tage opkaldet.

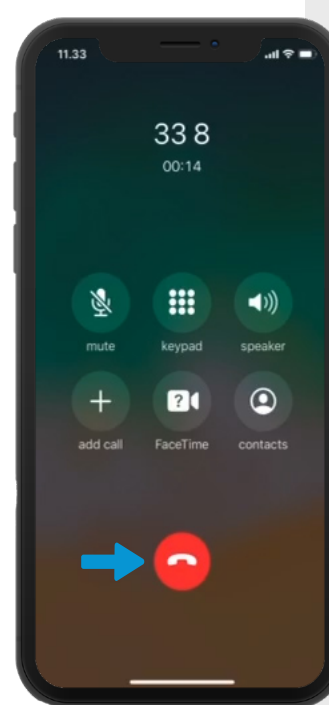


Tryk på den røde knap for at afslutte opkaldet.

VoIP  
Deaktiveret



Tryk på den grønne knap for at besvare opkaldet.



Tryk på den røde knap for at afslutte opkaldet.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

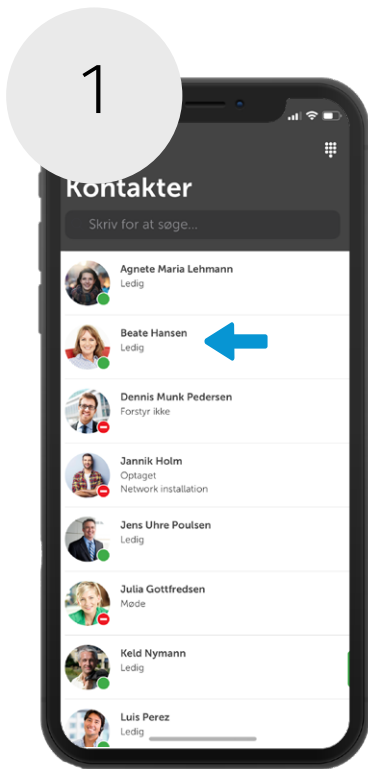
Opkaldslog

ACD-grupper

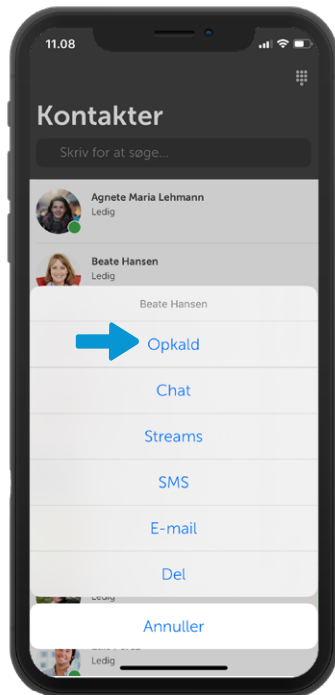
Kalender

# Foretag opkald - til en kontakt

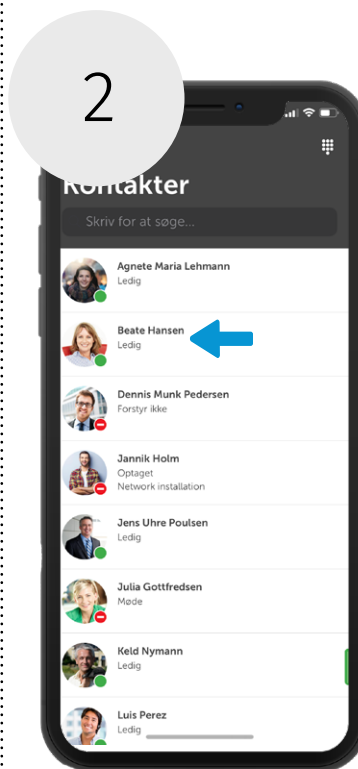
Disse eksempler viser dig de to måder, du kan ringe op til en kontakt.



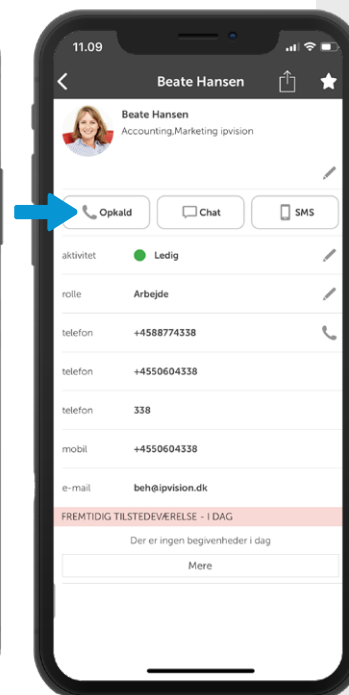
Find den kontakt, som du ønsker at ringe til.



Hold nede på kontakten indtil denne menu kommer op. Vælg "Opkald".



Tryk på kontakten for at ringe til vedkommende.



Vælg "Opkald".

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

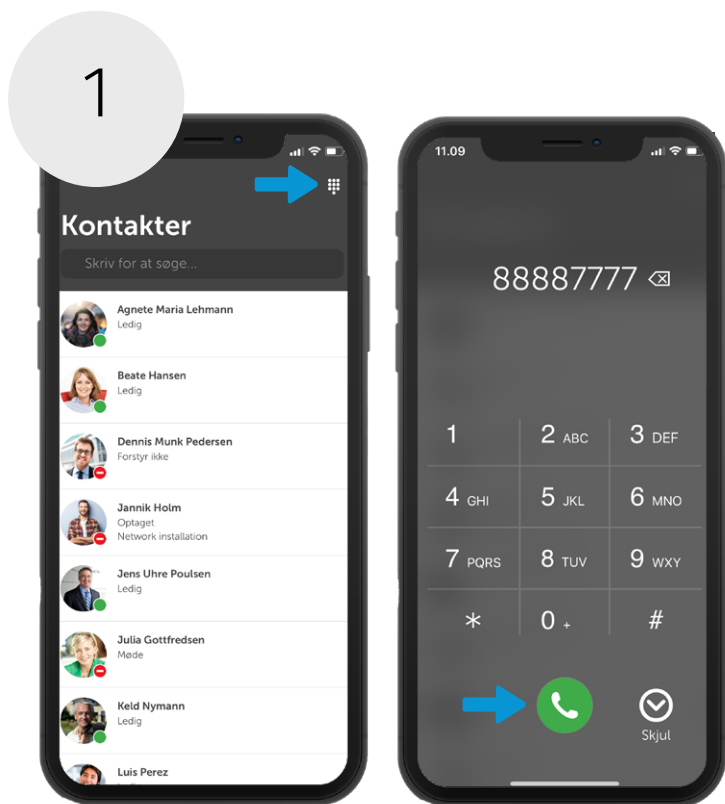
Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

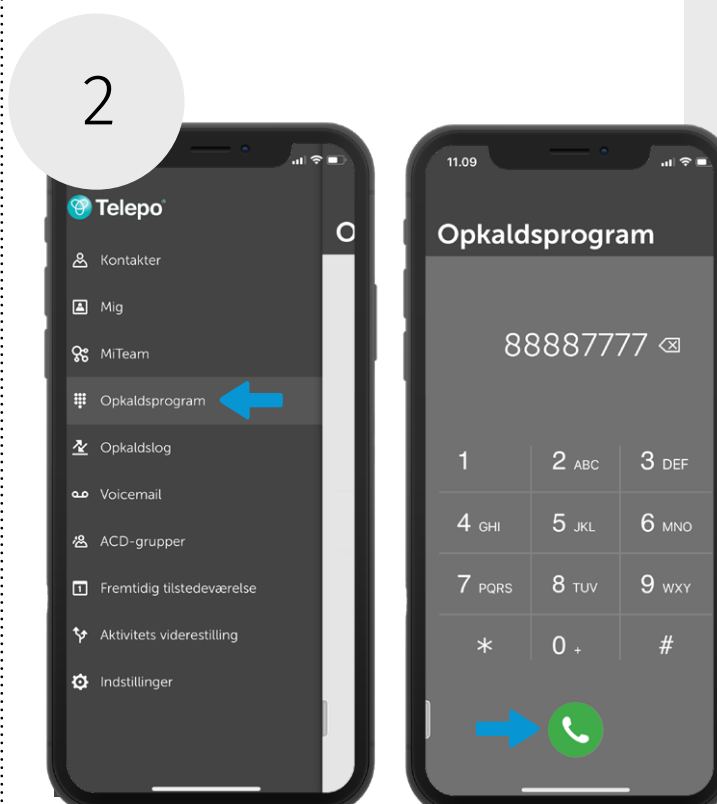
# Foretag opkald - med tastetur

Hvis personen ikke er en kontakt, kan du også bruge tasteturet. Du kan finde det på to måder:



1  
Find tasteturet under menupunktet "Kontakter".

Indtast nummeret og tryk på den grønne knap.



2  
Find tasteturet under menu-punktet "Opkaldsprogram".

Indtast nummeret og tryk på den grønne knap.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

[Foretag opkald](#)

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

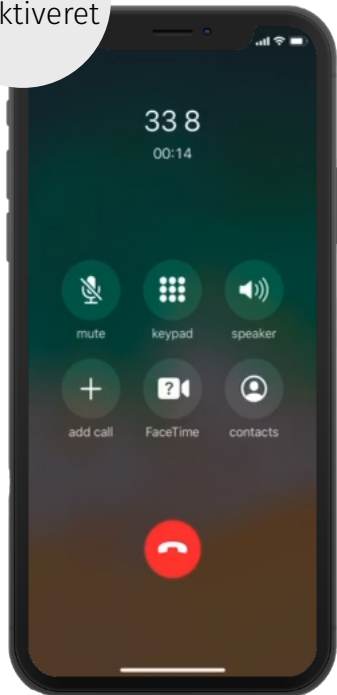
Kalender

# Omstilling uden præsentation

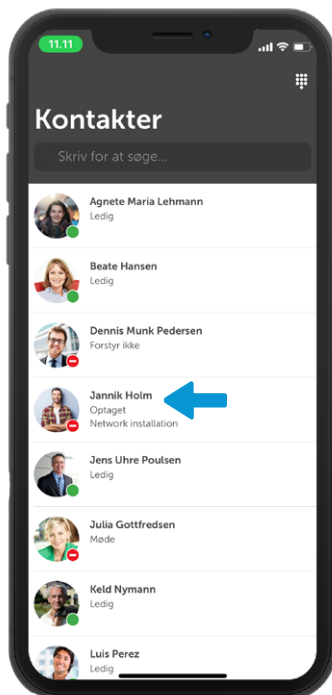
Du kan ikke lave blind omstilling 'omstilling uden præsentation', når du har VoIP aktiveret.

Derfor viser vi kun, hvordan du laver en blind omstilling, når du har deaktiveret VoIP.

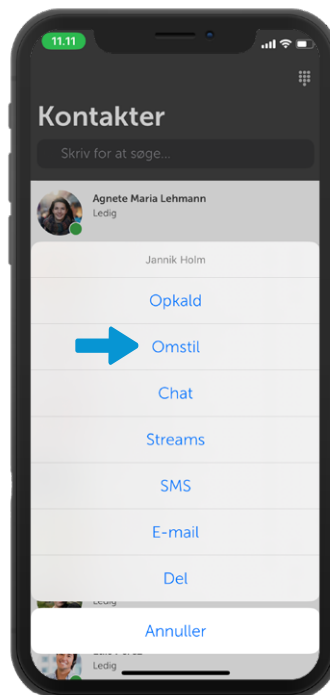
VoIP  
Deaktiveret



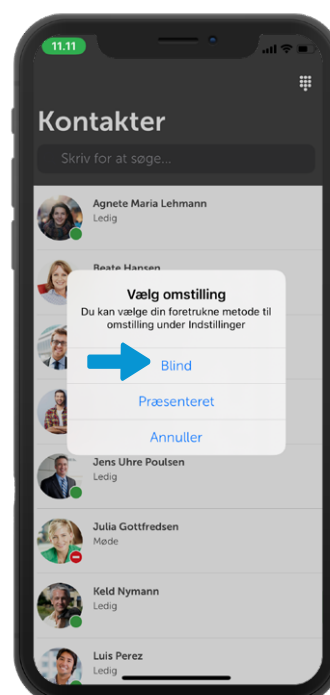
Når du er i gang med dit aktive kald, åbner du Connect appen.



Vælg den person, som du ønsker at omstille til.



Hold nede på kontakten indtil denne menu kommer op. Vælg "Omstil".



Vælg "Blind" omstilling.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

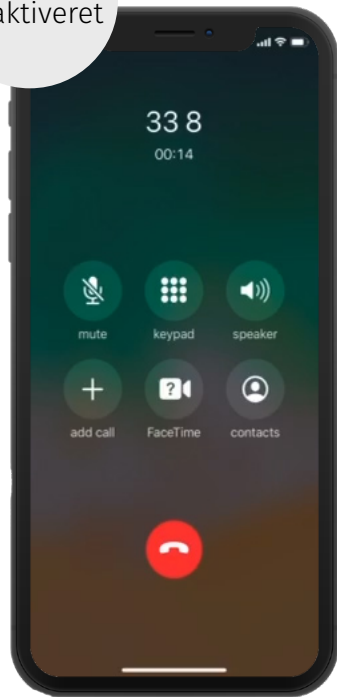


VoIP  
Deaktiveret

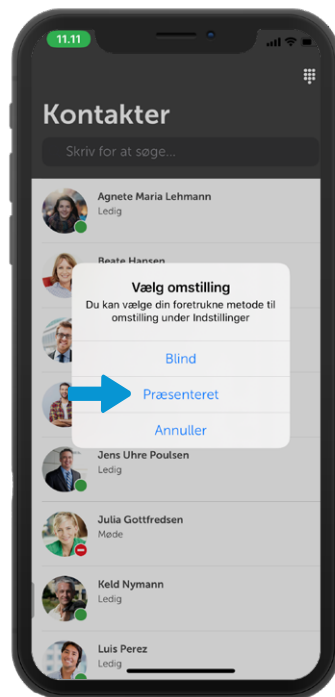
# Omstilling med præsentation

Omstilling med præsentation, VoIP deaktiveret:

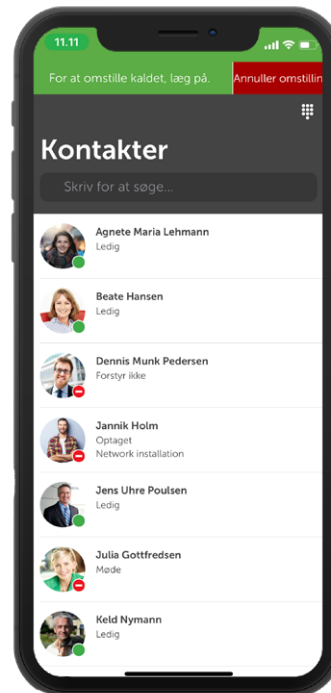
VoIP  
Deaktiveret



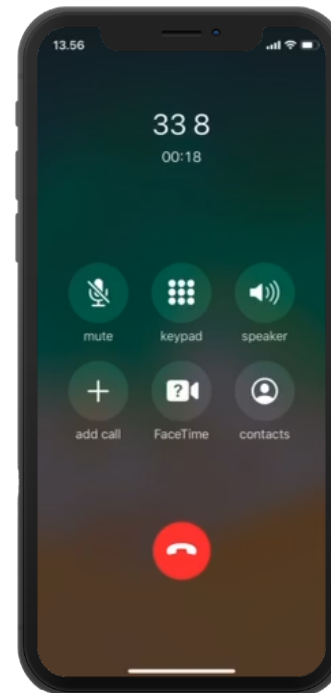
Følg de 3 første steps på side 8.



Vælg "Præsenteret" omstilling.



Når du har fortalt, hvad opkaldet handler om, går du tilbage til det første kald.



Afslut opkaldet for at gennemføre omstillingen.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

VoIP  
Aktiveret

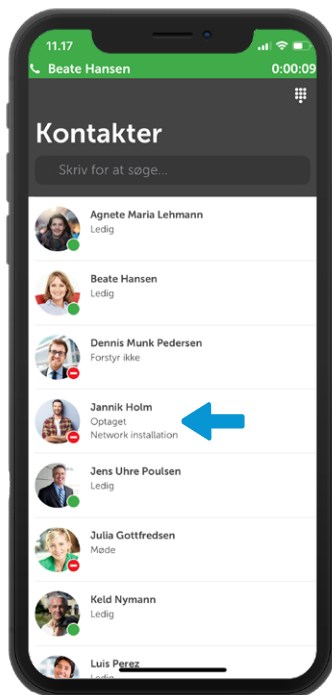
# Omstilling med præsentation

Omstilling med præsentation, VoIP aktiveret:

VoIP  
Aktiveret



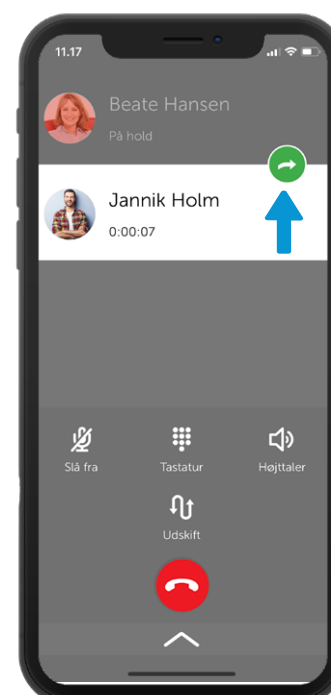
Når du snakker med personen, trykker du på "Nyt opkald".



Vælg den person, som du vil omstille kaldet til.



Vent indtil personen besvarer opkaldet.



Når du har fortalt personen, hvad opkaldet er om, trykker du på den grønne knap.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

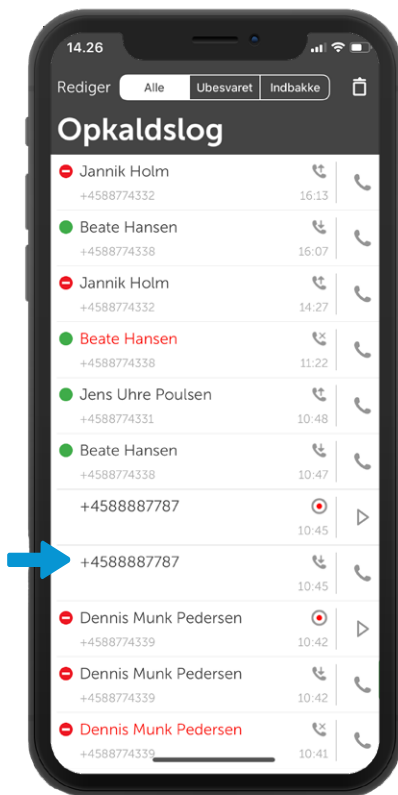
Opkaldslog

ACD-grupper

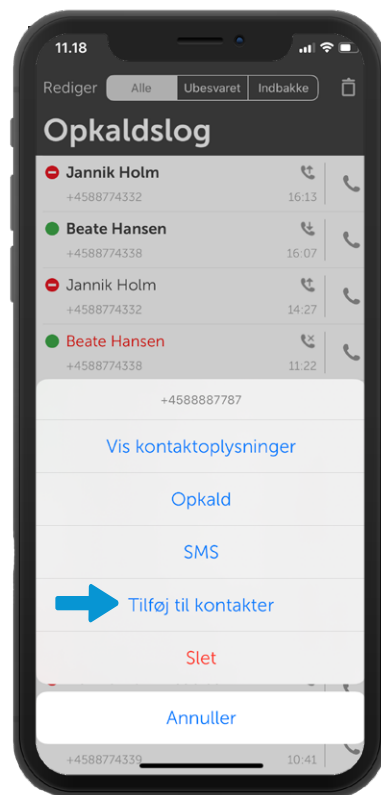
Kalender

# Tilføj kontakt

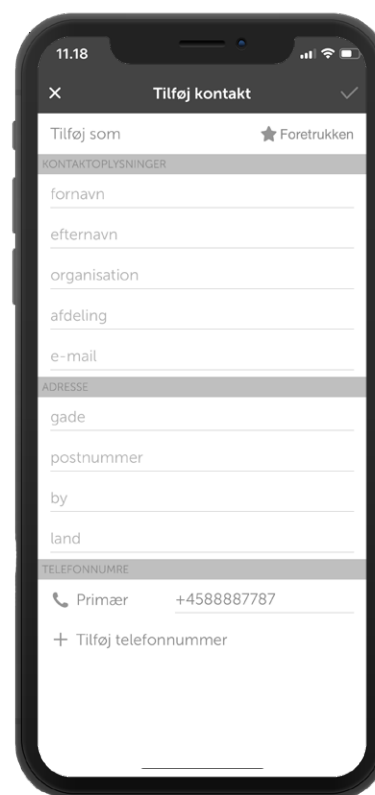
Du kan kun tilføje en ekstern kontakt i Telepo Appen, hvis personen har ringet til dig.



Find nummeret i din opkaldslog under menupunktet "Opkaldslog".



Hold nede på nummeret indtil denne menu kommer frem. Vælg "Tilføj til kontakter".



Udfyld detaljerne.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

# Kontakt kategorier

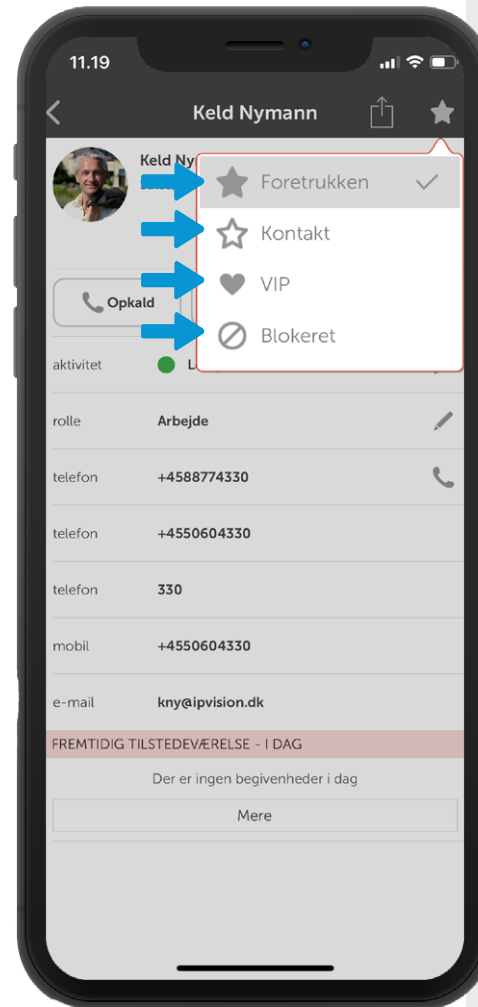
Der er forskellige kontaktkategorier i Telepo Appen:

**Kontakt** – Personen er gemt som en kontakt i din Telepo Klient og App. Husk at “Kontakt” ikke vil optræde i din kontaktlister under “Kontakter” - du skal søge personen frem for at ringe til vedkommende.

**Foretrukken kontakt** - Kontakten vil fremgå i din kontaktlister under “Kontakter”.

**VIP kontakt** – Du kan lave specielle kaldsregler for denne type. Fx at personen skal kunne ringe til dig, selvom du er i en ikke-ledig aktivitet.

**Blokeret kontakt** – Personen kan ikke kontakte dig.



Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

[Tilføj kontakt](#)

Ændre status

Ændre udgående nummer

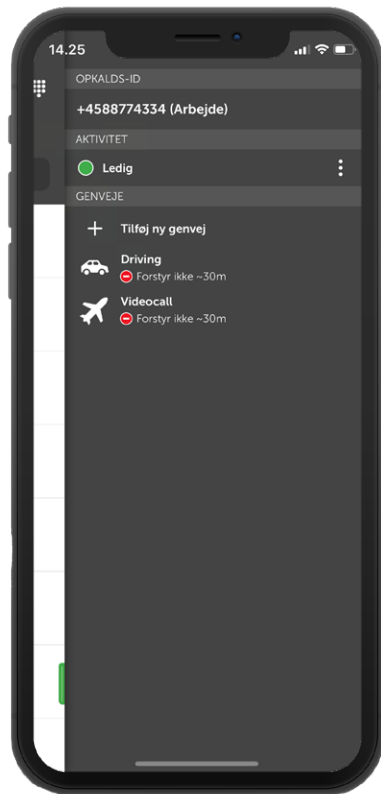
Opkaldslog

ACD-grupper

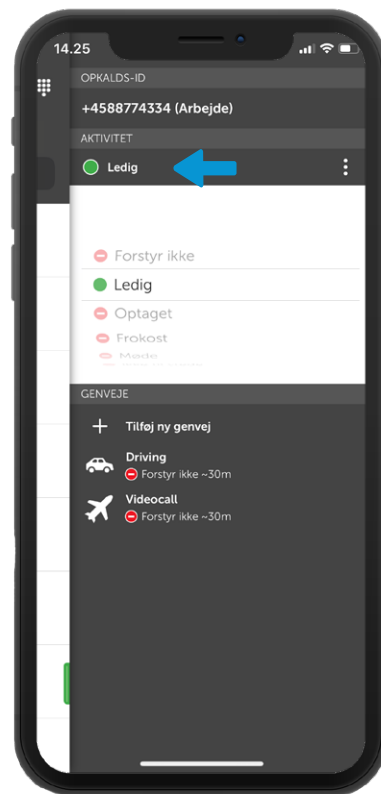
Kalender

# Ændre status

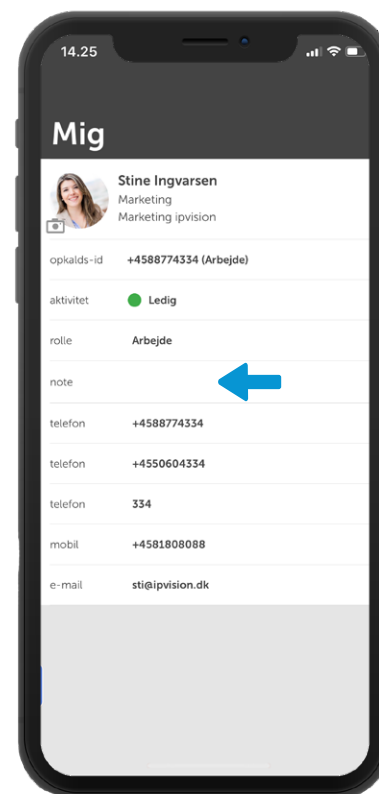
Vis din status ved at bruge aktiviteter.



Swipe til venstre for at åbne menuen i højre side.



Klik på din status og vælg mellem de forskellige muligheder.



Hvis du vil tilknytte en note til din aktivitet, kan du gøre dette under menupunktet "Mig".

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

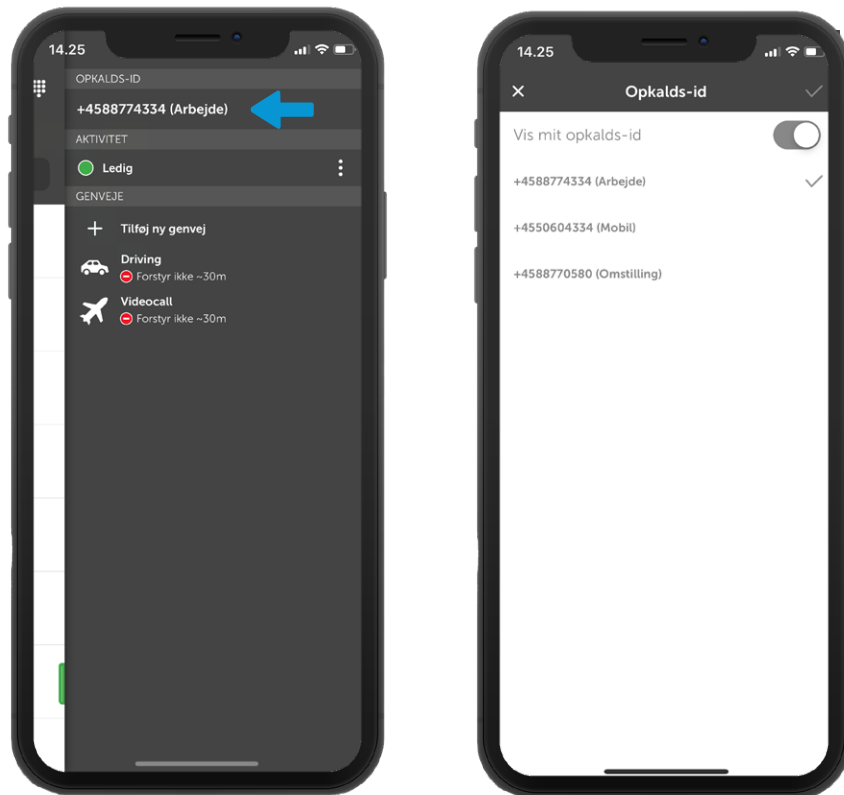
Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

# Ændre udgående nummer

Ændre nummeret der bliver vist ved udgående opkald.



Swipe til venstre for at åbne menuen i højre side. Tryk på nummeret.

Vælg det nummer, du ønsker.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

[Ændre udgående nummer](#)

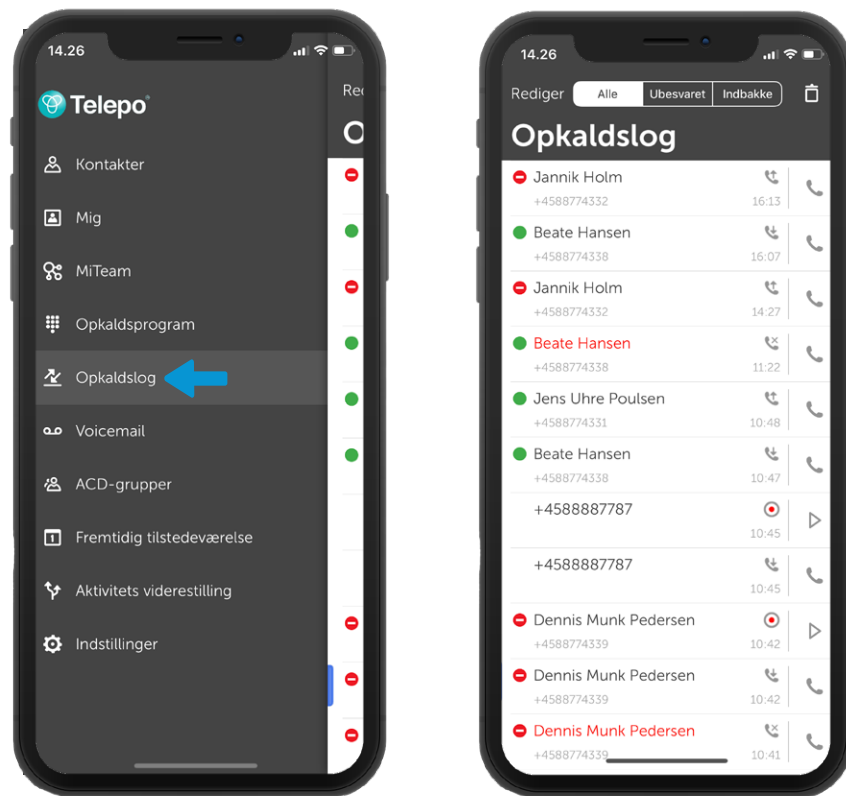
Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

# Opkaldslog

I Opkaldsloggen kan du se alle dine indgående, udgående og ubesvarede opkald. Du kan også se din indbakke, hvor dine optagede samtaler ligger.



Vælg "Opkaldslog" i menuen.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

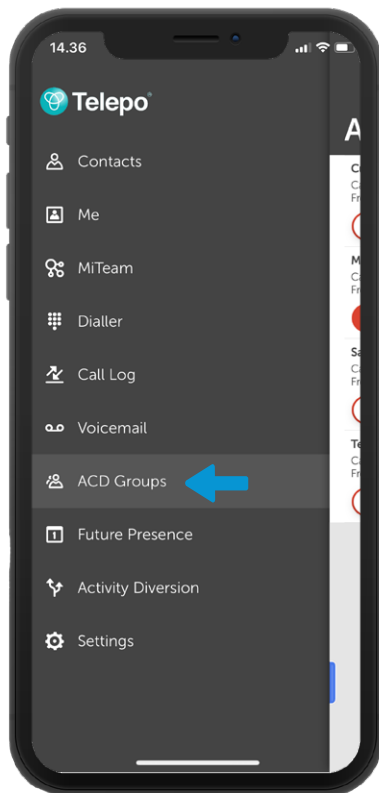
[Opkaldslog](#)

ACD-grupper

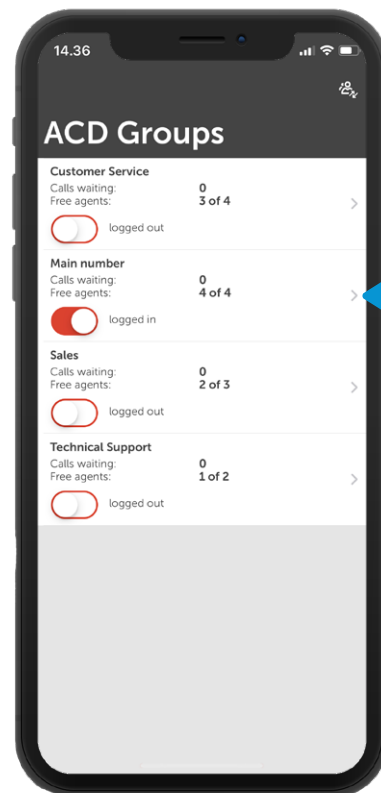
Kalender

# ACD-grupper

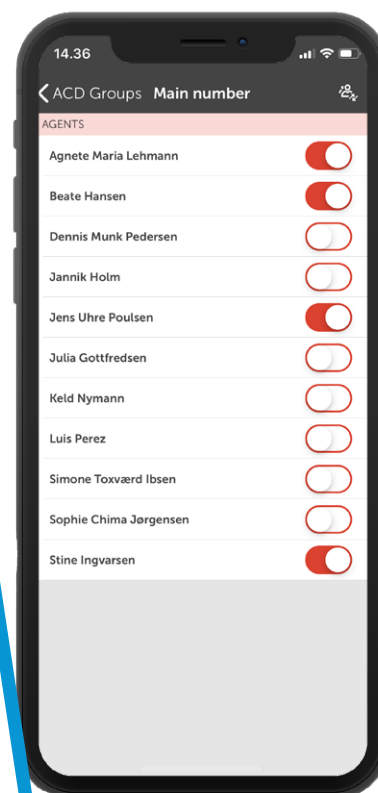
Du kan logge ind og ud af dine ACD-grupper i appen.



Vælg "ACD-grupper" i menuen.



Her kan du logge ind og ud af dine ACD-grupper.



Hvis du er supervisor, kan du supervisere fra appen og logge agenter ind og ud af ACD-grupper. Tryk på den lille pil for at få dette skærmbillede op.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

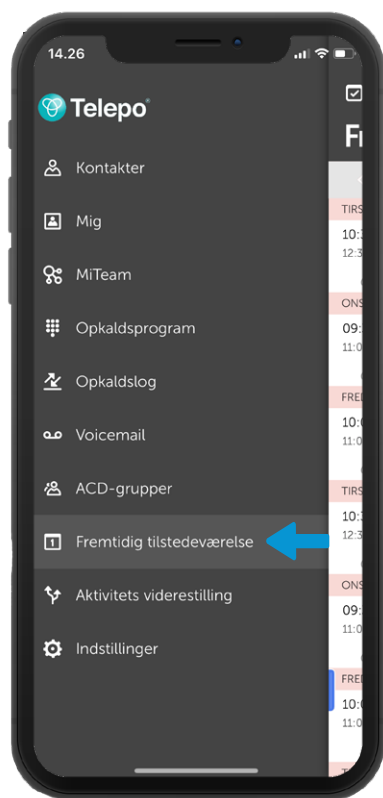
ACD-grupper

Kalender

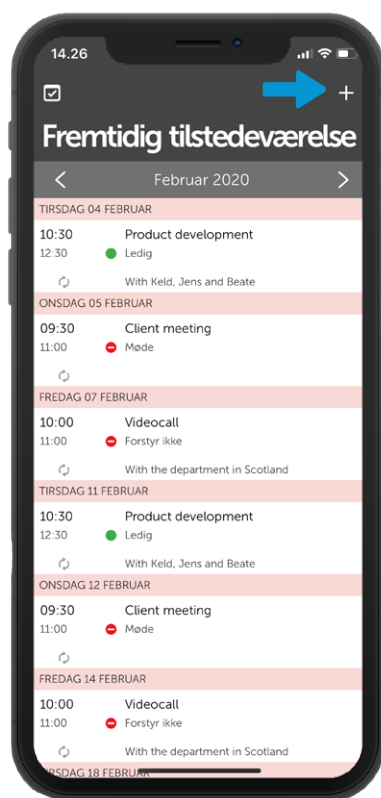


# Kalender

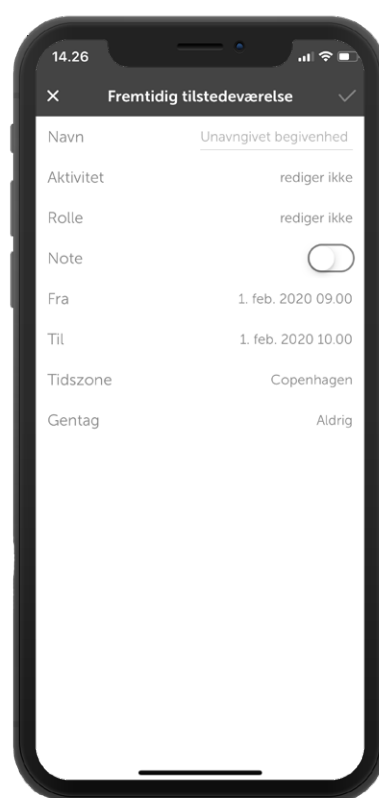
Du kan se din kalender og tilføje fremtidige aktiviteter.



Gå til "Fremtidig tilstedeværelse" i menuen.



Her ser du din kalender. Tryk på + for at tilføje en ny begivenhed.



Udfyld detaljerne.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender