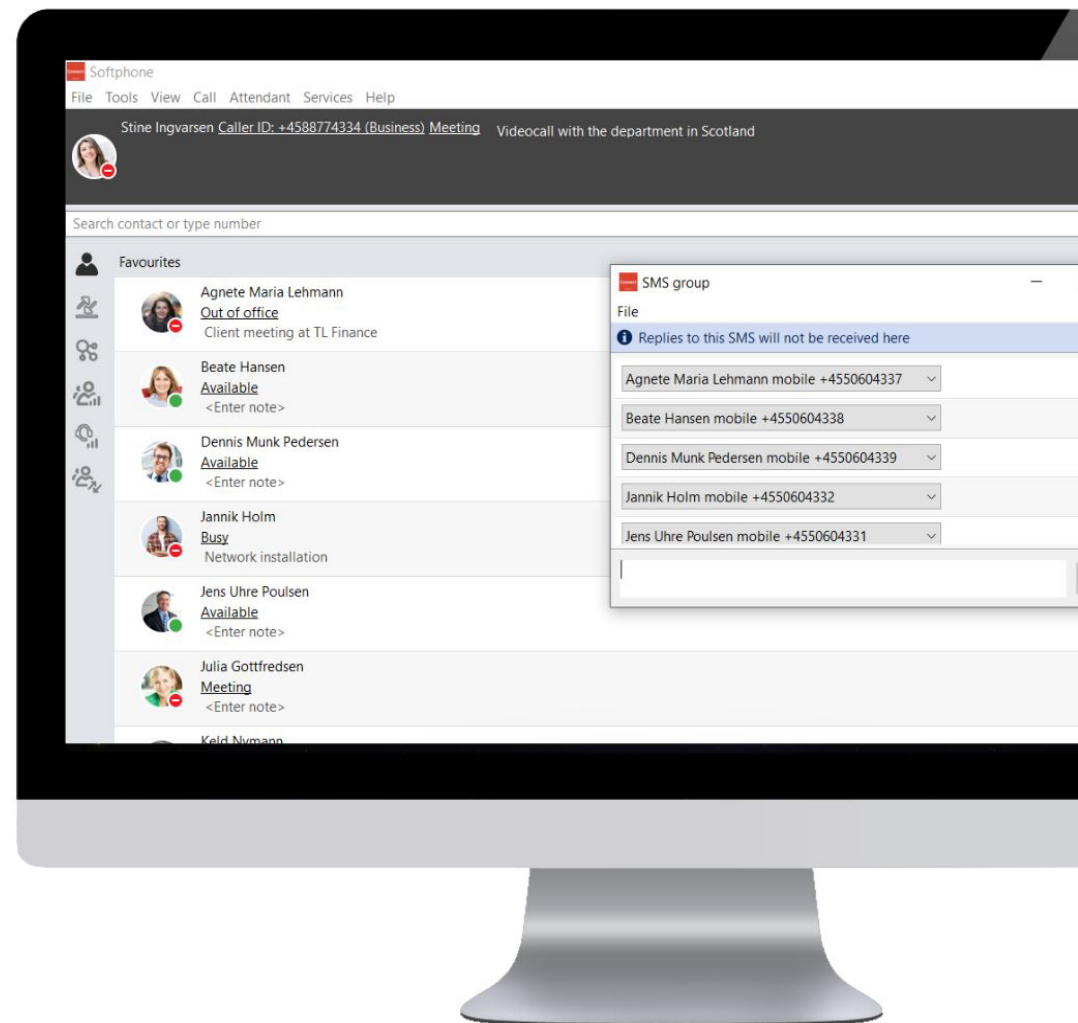


Quickguide

PC & MAC Klient
Dansk



Information

Denne guide beskriver de grundlæggende funktionaliteter i PC og Mac klienten.

Guiden indeholder korte uddrag fra vejledningen PC og Mac-klient, som du kan få udleveret af din telefoni administrator. Vær opmærksom på, at der kan være funktionaliteter beskrevet i denne vejledning, som ikke er tilgængelige i din klient, da nogle funktionaliteter er licensstyret.

Har du spørgsmål til klienten er du altid velkommen til at kontakte os eller administratoren af dit telefonsystem.

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.

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

Booking af møder

Funktionsoversigt

Set med Receptionistvisning.

Faneblade

1. Kontakter
2. Opkaldslog
3. Voicemail
4. Collaboration*
5. Køstatistikker**
6. Agentstatistikker**
7. Logfil

* Kræver Collaboration licens
 ** Kræver at man er supervisor
 *** Kræver Exchange integration

Kontaktperson status

- Tilgængelig
- Utilgængelig
- I opkald

Skift udgående nummer

Skift din aktivitet

Søgebar

Bookede MS Outlook møder***

Tilmeldte ringegrupper

Styring af audio

Skift udgående enhed

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

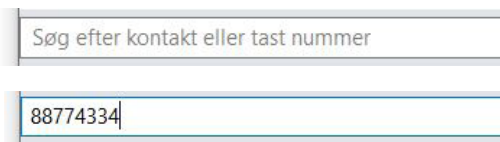
Booking af møder

Se videoeksempel

Foretag opkald

Du kan foretage et opkald på flere måder:

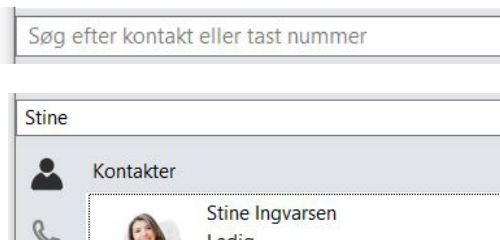
1. Skriv nummeret i søgebaren og tryk enter.



Søg efter kontakt eller tast nummer

88774334

2. Søg efter personen i søgebaren og tryk enter.



Søg efter kontakt eller tast nummer

Stine

Kontakter

Stine Ingvarsen
Ledig

3. Tryk på det lille telefon-ikon ud for kontakten.



Stine Ingvarsen
Ledig
<Indtast note>

☎

Information

Funktionsoversigt

[Foretag opkald](#)

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

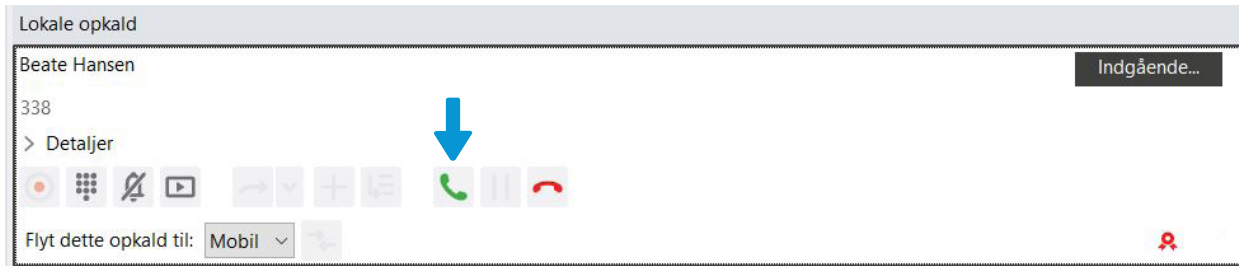
Ringegrupper

Kalender

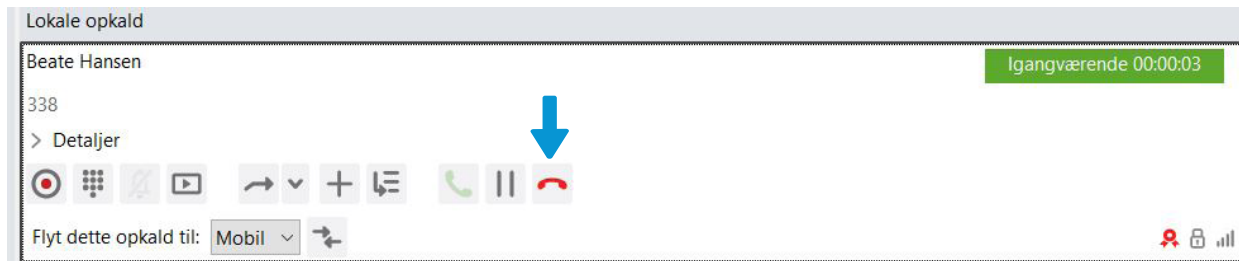
Booking af møder

Besvar og afslut opkald

Du tager et opkald ved at trykke på den grønne telefon eller benytte genvejen ctrl + A.



Du afslutter opkaldet ved at trykke på det røde telefonikon eller benytte genvejen ctrl + H.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

[Besvar og afslut opkald](#)

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

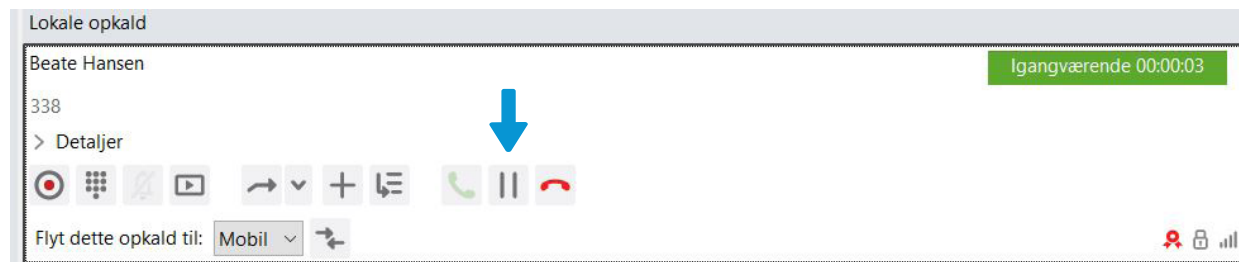
Kalender

Booking af møder

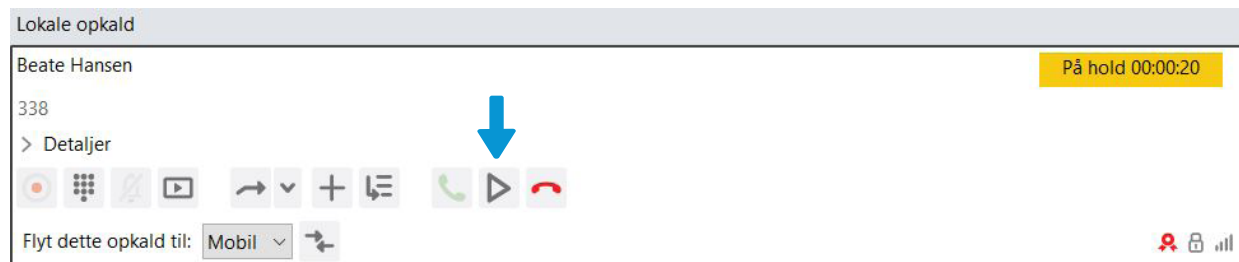
Hold opkald

Har du brug for at snakke med en kollega fysisk, eller skal du omstille et opkald med præsentation, kan du holde opkaldet 'sætte opkaldet på pause'.

Start med at trykke på pause-ikonet.



Når du vil genoptage opkaldet, trykker du på play-ikonet.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

[Hold opkald](#)

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

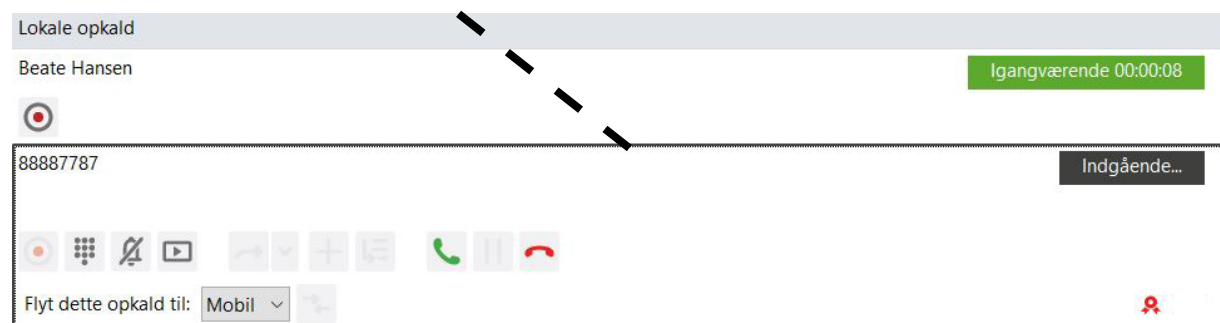
Booking af møder

Se videoeksempel

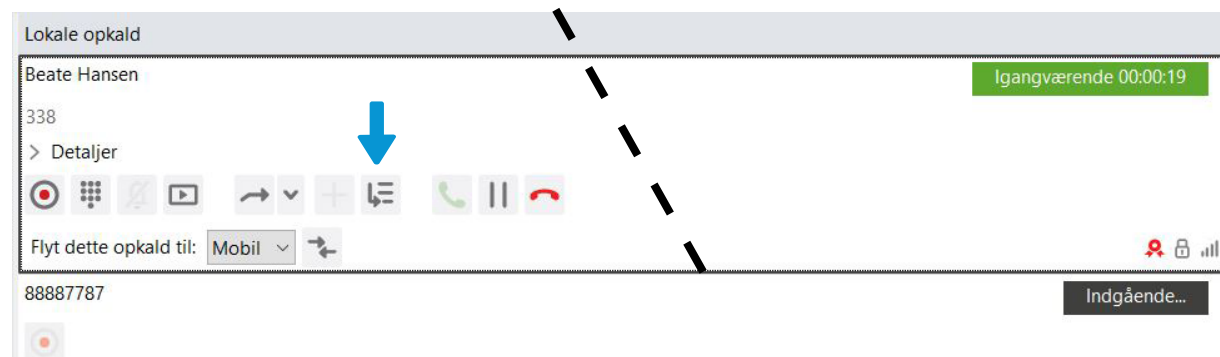
Parkér opkald

Kommer der et vigtigt opkald ind, som du er nødt til at tage, imens du snakker med en anden, kan du parkere dit igangværende opkald. Alle parkerede opkald er synlige for medlemmer af ringegruppen.

1. Når der er en ny der ringer, er dette kald automatisk highlightet.



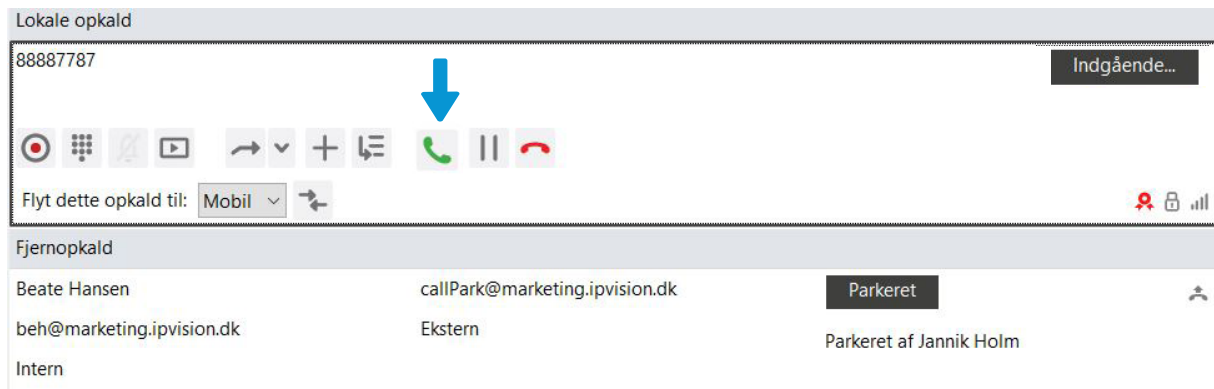
2. Tryk på kaldet med Beate Hansen for at vælge dette kald. Tryk derefter på "Parker opkald".



Se videoeksempel

Parkér opkald

3. Nu er opkaldet parkeret. Tryk på den grønne telefon for at besvare det nye opkald. Når du er færdig med dette kald, afslutter du opkaldet.



4. For at tage det parkerede opkald igen, trykker du på det telefonikonet ude i højre hjørne.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

[Parkér opkald](#)

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

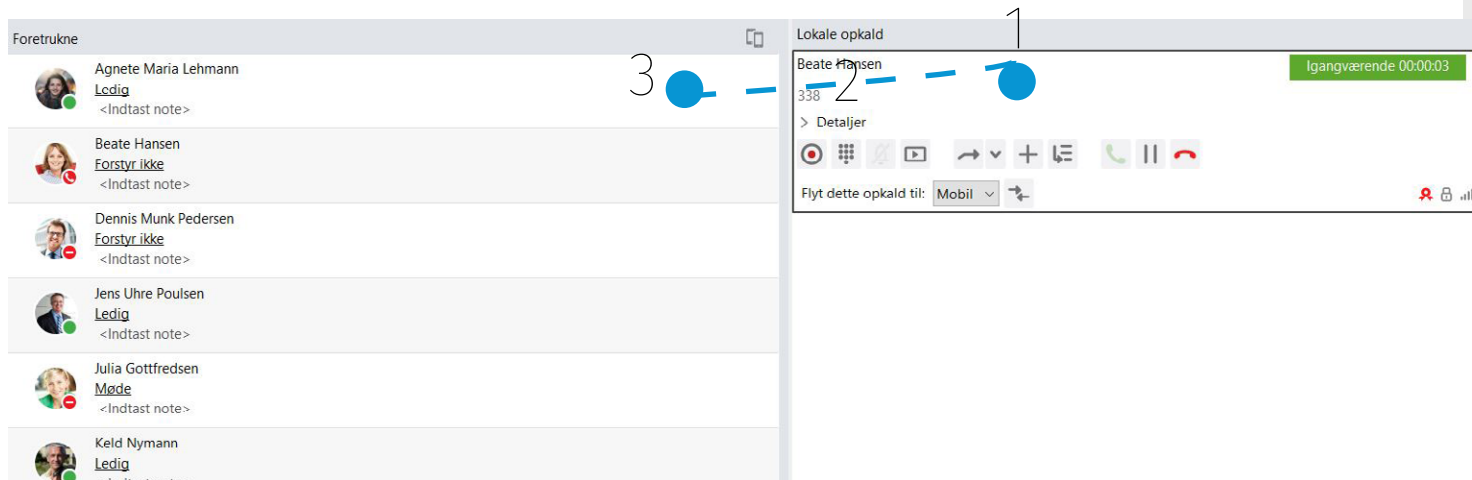
Booking af møder

Se videoeksempel

Omstilling uden præsentation

Ønsker du at omstille et kald uden at præsentere kaldet for modtageren, trækker du det aktive kald ned til den person, du ønsker at omstille opkaldet til.

1. Tryk et sted på det aktive kald (det hvide område).
2. Hold musen inde imens du bevæger musen ned til den kontakt, du ønsker at omstille til.
3. Når du står på den ønskede kontakt, slipper du musen.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

[Omstilling u. præsentation](#)

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

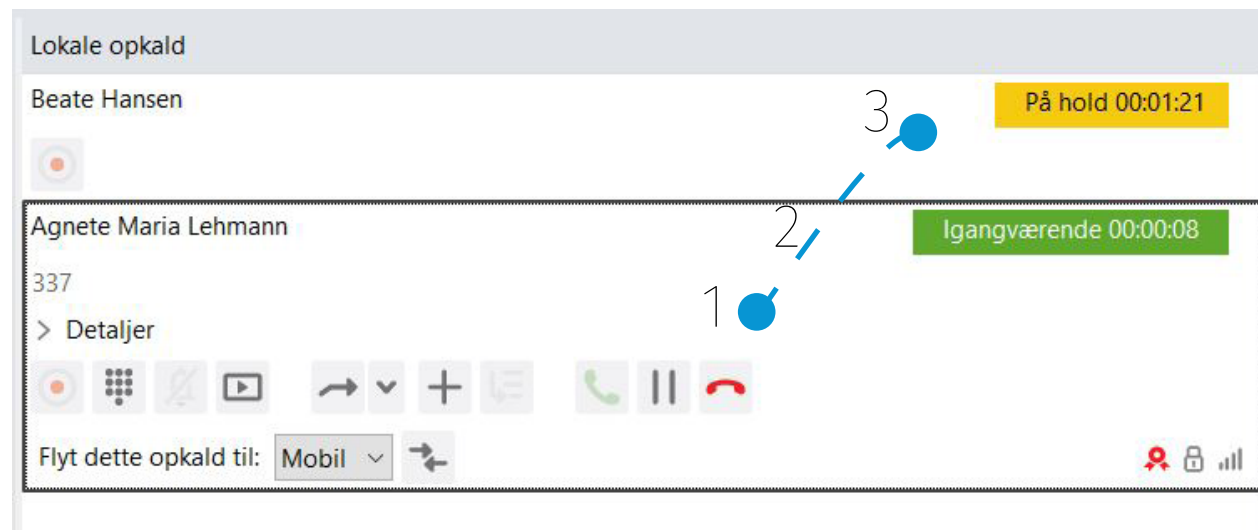
Kalender

Booking af møder

Se videoeksempel

Omstilling med præsentation

1. Start med at ringe op til din kollega, som der skal omstilles til. Det aktive kald sættes automatisk på pause.



2. Når du har fortalt din kollega, hvad opkaldet handler om, trækker du det første opkald over til din kollega ved at gøre følgende:

1. Tryk et sted på det aktive kald (det hvide område).
2. Hold musen inde imens du bevæger musen op til dit kollega-opkald.
3. Når du står på det opkald, slipper du musen.

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

[Omstilling m. præsentation](#)

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

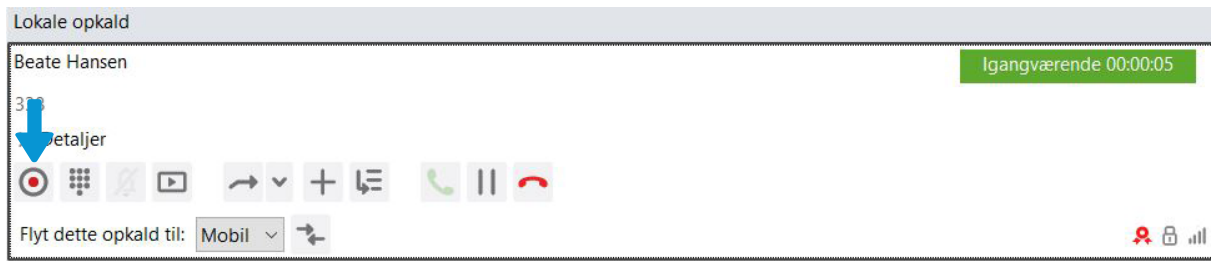
Kalender

Booking af møder

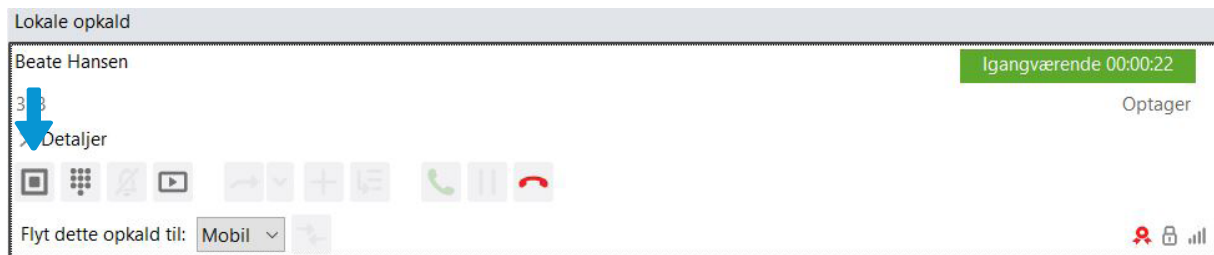
Se videoeksempel

Optag samtaler

Du kan optage samtalerne, hvis du har tilvalgt Voice Recording. Tryk på den røde knap, hvis du ønsker at optage samtalen.



Du kan også stoppe med at optage samtalen ved at trykke på stop-optagelse ikonet.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

[Optag samtaler](#)

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

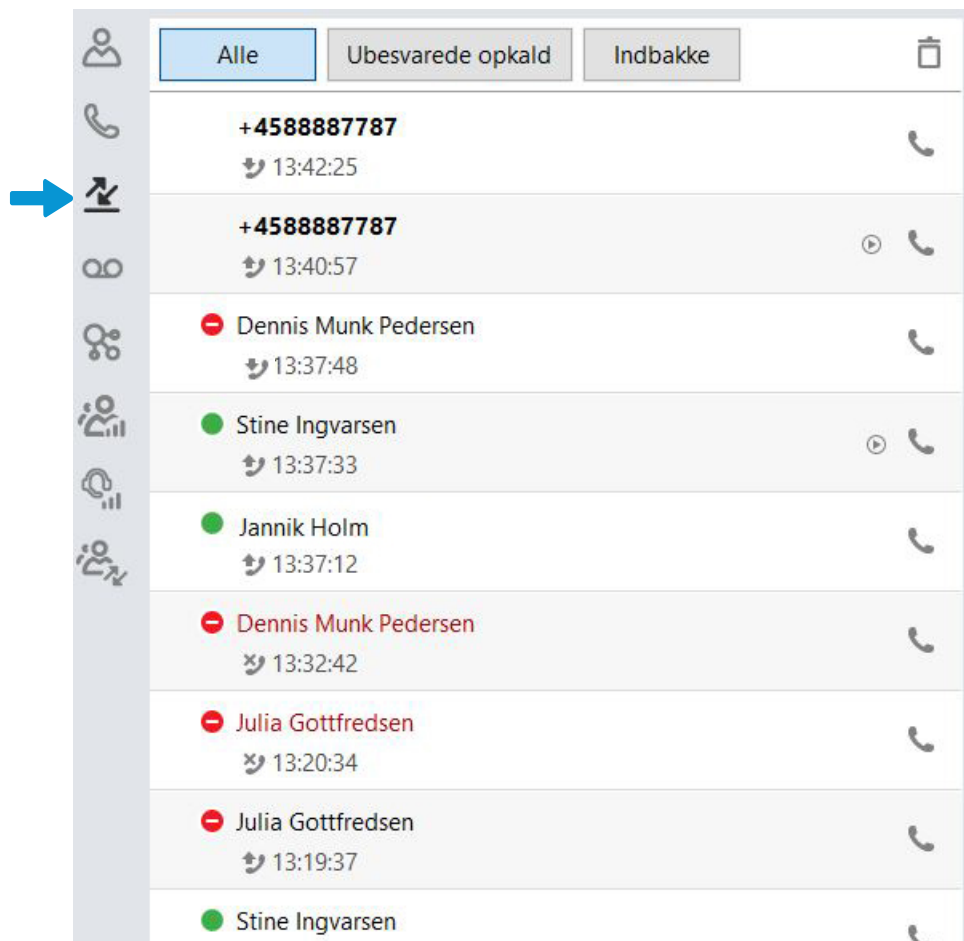
Kalender

Booking af møder

Se videoeksempel

Opkaldslog

I opkaldsloggen kan du se dine indgående, udgående og ubesvarede opkald. Du kan også se din indbakke, hvor de optagede samtaler kommer ind.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

[Opkaldslog](#)

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

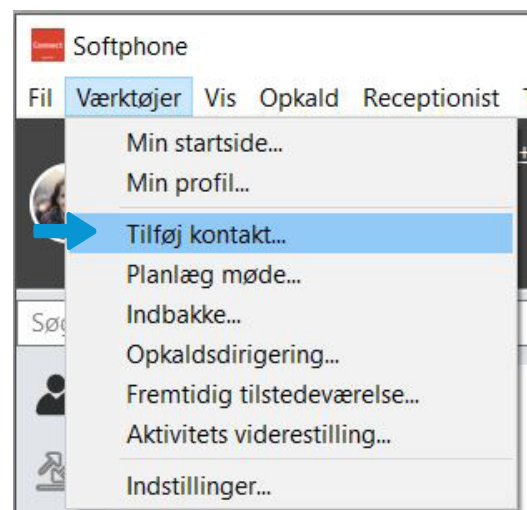
Ringegrupper

Kalender

Booking af møder

Opret ny kontaktperson

Du opretter en ny kontakt ved at vælge "Værktøjer" og "Tilføj kontakt".



Udfyld her, hvis du ønsker at tilføje et kortnummer.

Udfyld derefter de respektive felter.

Kontakt kategorier

Kontakt - er en helt almindelig kontaktperson, som du kan søge frem og ringe op.

Foretrukken - Foretrukne kontakter vil som standard være vist på "Kontakt" menupunktet.

VIP - En VIP kontaktperson kan der laves særlige kaldsregler for.

Blokeret - Personen kan ikke kontakte dig.

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

[Opret ny kontaktperson](#)

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

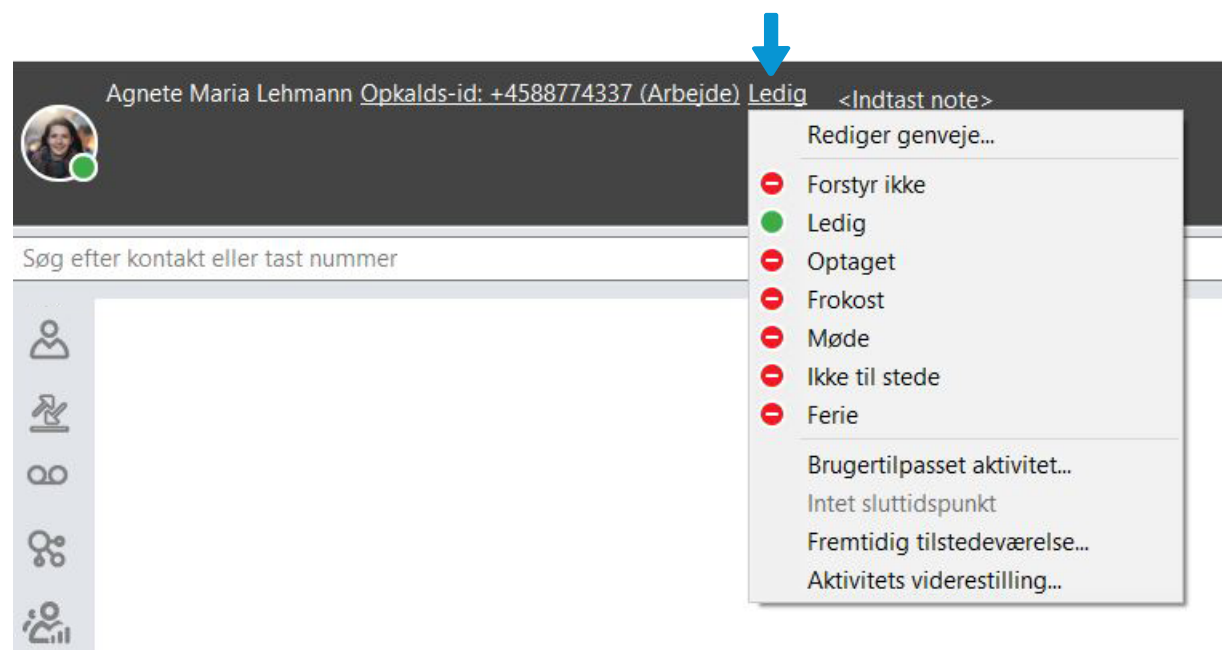
Kalender

Booking af møder

Se videoeksempel

Ændring af status

Ønsker du at ændre din status, skal du klikke på den aktuelle status, du har i viewet med dine egne oplysninger. Herefter vælger du fra drop-down menuen.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

[Ændring af status](#)

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

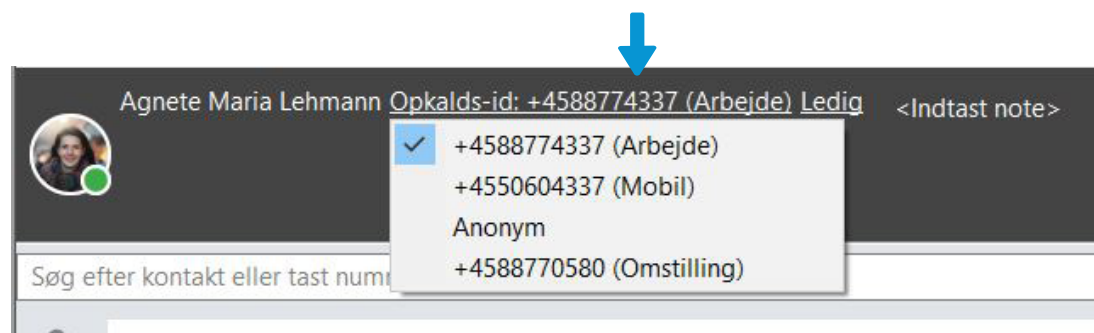
Ringegrupper

Kalender

Booking af møder

Ændring af udgående nummer

Hvis du ønsker at ændre det nummer, som vises ved udgående kald, trykker på du dit nummer oppe i statusfeltet.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

[Ændring af udgående nr.](#)

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

Booking af møder

Se videoeksempel

Gruppebesked

1. Tryk på ikonet der forestiller to mobiltelefoner.

The screenshot shows the Teleboxen interface. On the left, there is a list of contacts under the heading 'Foretrukne'. A blue arrow labeled '1' points to an icon of two mobile phones in the top right corner of the contact list. On the right, a dialog box titled 'SMS-gruppe' is open. It contains a list of mobile numbers with dropdown arrows. A blue arrow labeled '2' points to the text input field at the bottom of the dialog. Another blue arrow labeled '3' points to the 'Send' button at the bottom right of the dialog.

2. Skriv beskeden i det hvide felt.

3. Tryk på "Send".

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

[Gruppebesked](#)

Ringegrupper

Kalender

Indmelding og udmelding af ringegrupper

Du melder dig ind og ud af ringegrupper nederst i klienten.

Grupper			
Main number [0 3/4]	Technical Support [0 2/2]	Customer Service [0 3/4]	Sales [0 2/3]
Frameldt	Tilmeldt	Frameldt	Frameldt

Tryk på den ringegruppe, du vil meldes ind/ud af. Er gruppen blå, betyder det, at du er logget ind. Er gruppen grå, betyder det, at du er logget ud.

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

[Ringegrupper](#)

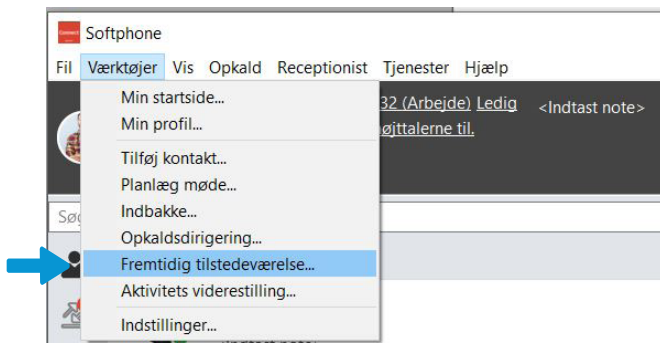
Kalender

Booking af møder

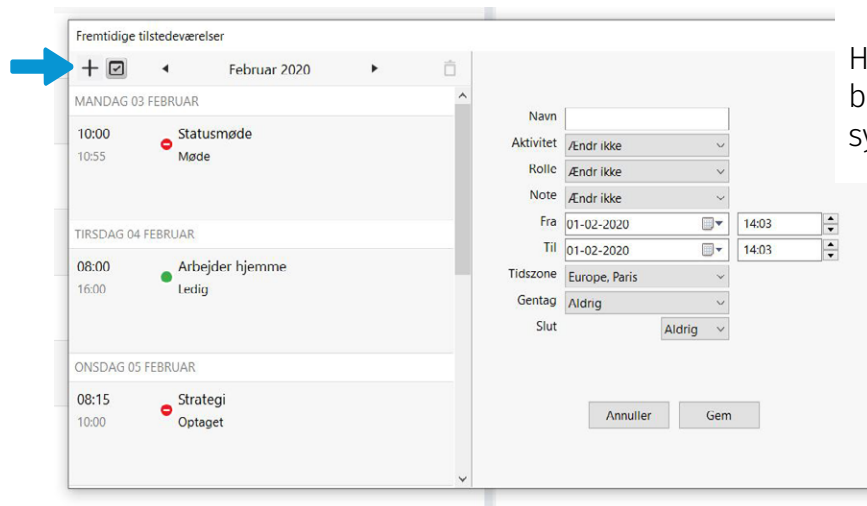
Se videoeksempel

Kalender

Du kan se din kalender under “Fremtidig tilstedeværelse”. Det kan du tilgå denne via “Værktøjer” og “Fremtidig tilstedeværelse”.



Her kan du se din kalender. Tryk på + for at tilføje en ny begivenhed. Udfyld detaljerne og tryk “Gem”.



Har du Exchange-integration bliver din Outlook kalender synkroniseret med din klient.

Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

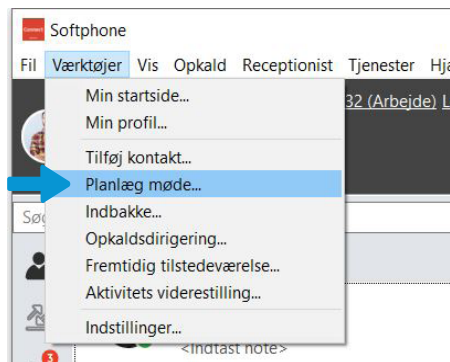
[Kalender](#)

Booking af møder

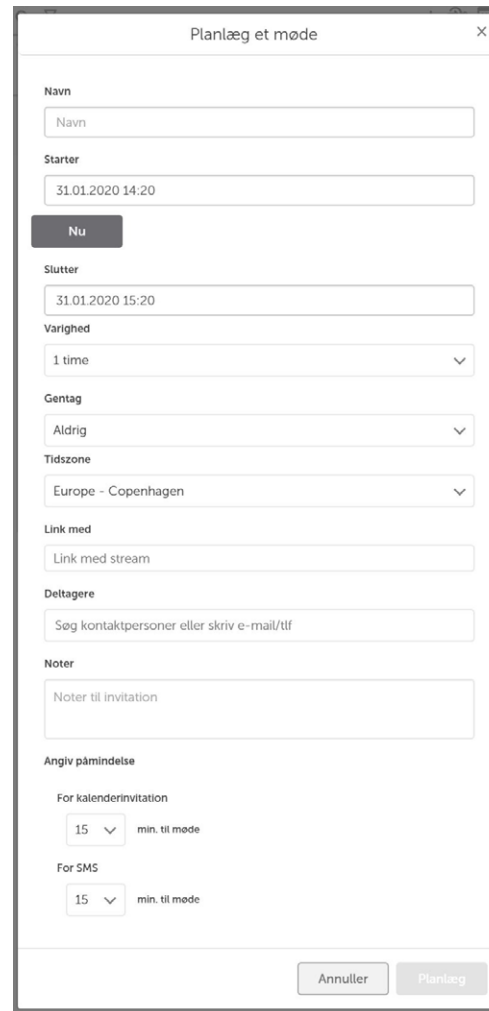
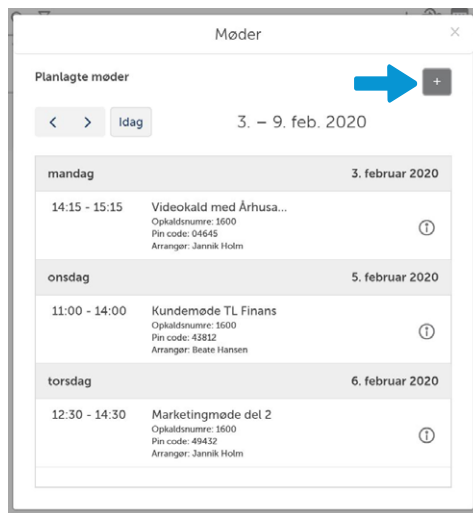
Se videoeksempel

Booking af møder (kræver Collaboration)

Du kan let og hurtigt booke møder i klienten, også video- og telefonmøder. Start med at trykke på "Planlæg møde" under "Værktøjer". Du kan også tilgå dette fra Collaboration.



Her kan du se dine planlagte møder. Tryk på + for at tilføje et nyt. Udfyld detaljerne.



Information

Funktionsoversigt

Foretag opkald

Besvar og afslut opkald

Hold opkald

Parkér opkald

Omstilling u. præsentation

Omstilling m. præsentation

Optag samtaler

Opkaldslog

Opret ny kontaktperson

Ændring af status

Ændring af udgående nr.

Gruppebesked

Ringegrupper

Kalender

Booking af møder