SOFTPHONE BRUGER

3Kontakt Softphone er et computerprogram, som gør det nemt og hurtigt, at besvare og foretage opkald via computeren.

Du kan også sende sms, chatte med dine kolleger, ændre din tilgængelighed, se kontakter, booke konferencer og en masse andre ting.



- MCI

Business Helt enkelt



INDHOLD

1.	Overblik	3						
2.	Installering af 3Kontakt softphone	3						
3.	kontakter	4						
4.	Opkald i 3Kontakt softphone	4						
5.	Tilgængelighed	5						
Т	ilgængelighed og indgående opkald	5						
V	iderestillinger via 'Aktivitetsomdirigering'	5						
6.	Opkalds-ID	6						
7.	Omstilling af opkald	6						
8.	Melde ind og ud af svargrupper	7						
9.	Konference	7						
10.	Outlook-integration	8						
С	utlook kontakter i softphone	8						
R	ing op fra Outlook	8						
11.	Kalendersynkronisering	8						
А	ktivering	9						
S	e kalenderaftaler	9						
12.	Headset	9						
A	ktivering af headset	9						
13.	Minimumskrav	9						
Н	ardware krav	9						
N	etværkskrav1	Netværkskrav10						



1. OVERBLIK

Her er et overblik over softphone:

	SKontakt - 🗆 🗙	
	Eil Værktøjer Vis Opkald Ijenester Hjælp	
Ændring af opkalds-ID	Konni Hansen <u>Gpkald:-di:-45312001181Mobili</u> Tigengelig <indtast note=""> T ny beskel <u>Indbakke</u></indtast>	Ændring af tilgængelighed
Foretrukne kontakter	Søg efter kontakt eller tast nummer	Søgefelt til kontakter
Aktive opkald	S > ₩ Anders Braun Tilgengelig	Send sms til kontakt
Opkaldshistorik og telefonsvarer	Bülent Erbas Tilgengelig SMS mig på 31 200 681, hvis det haster!	Ring op til kontakt
Køstatistik (kræver superbruger rettigheder)	Image: State	Chat med kontakt
Agentstatistik (Kræver superbruger rettigheder)	Tilgengelig	Se kollegas kalender (kræver kalenderintegration)
Svargruppe statistik (Kræver abonnement)	Tigengelig	
	Waqas Sethi Mode indtil 25-01-2019 09:30	
Slå mikrofon fra	X Firma A/S	Vælg mellem headset og PC-højttaler
Vælg om mobil eller softphone skal bruges til udg. opkald	C U Cu	Skru op og ned for volumen

2. INSTALLERING AF 3KONTAKT SOFTPHONE

For at installere 3Kontakt softphone, skal du åbne den mail, du har modtaget fra <u>noreply@3.dk</u>. Her finder du dit download link, som du skal åbne på din computer.

- Åbn linket og vælg om du vil installere på Mac eller Windows
- Følg vejledningen og softphone vil blive installeret.
- Når 3Kontakt softphone er installeret skal du åbne den
- Indtast dit telefonnummer, og du vil få tilsendt en aktiveringskode på sms og email
- Indtast aktiveringskoden, og du er parat til at benytte softphone



OBS: Hvis du ikke har fået en invitation, kan du manuelt downloade softphone på 3Kontakt.dk under Hjemme > Applikationer > 3Kontakt for Desktop

Hvis du ikke kan se 'Applikationer', er det fordi, at du har administrator rettigheder, og så skal du blot først vælge 'Brugervisning' øverst i højre hjørne.



3. KONTAKTER

I softphone vises kun foretrukne kontakter, og hvis din kontaktliste er tom, kan du tilføje kontakter ved at søge i søgefeltet, og derefter tilføje kontakten som 'Foretrukken' ved at klikke på stjerne ikonet nederst i højre hjørne. Her har du følgende muligheder:

- Foretrukken Kontakten vises i din oversigt
- Kontakt Kontakten er i 3Kontakt, men vises kun, når du søger efter den
- VIP Kontakten kan altid ringe til dig selv når du ikke er tilgængelig
- Blokeret Kontakten kan ikke ringe til dig



4. OPKALD I 3KONTAKT SOFTPHONE

3Kontakt kan håndtere både indkommende og udgående opkald.

- Indgående opkald besvares ved at klikke på det grønne telefonrør eller Ctrl-A.
- Udgående foretages ved at klikke på en kontakt eller indtaste nummeret i søgefeltet.

Informationer om det indgående opkald	ది	Lokale opkald Firma A/S	lgangværende 00:04:35	
Informationer om hvordan opkaldet er havnet hos dig		+4531346362 Omstillet af: Hovednummer		Besvar og læg på
 Optag samtale Åbn tastatur Lav opslag i eksternt system 				Netværkskvalitet og status på opkald
 Aktiver omstilling Tilføj opkald til samtale Sæt samtale på hold 	°			Flyt opkald mellem mobil og softphone



5. TILGÆNGELIGHED

Du kan se dine kollegers tilgængelighed samt ændre din egen i softphone. Når du ændrer din egen tilgængelighed til en af standard-aktiviteterne, vil folk der ringer til, få oplæst din aktivitet og blive sendt videre til din telefonsvarer. Du skal derfor huske, at sætte sluttidspunkt på en aktivitet eller ændre den tilbage til tilgængelig, når du er færdig.

SKo <u>F</u> il <u>V</u> æ	ntakt rktøjer <u>V</u> is <u>O</u> l	okald Ijenester <u>H</u> jælp			-		×	
	Ronni Hansen <u>1 ubesvaret op</u>	<u>Opkalds-id: +4531200118 (Mobil)</u> <u>kald</u> 1 ny besked <u>Indbakke</u>	Tilgæ	ngelig <u><indtast note=""></indtast></u> Rediger genveje Tilgængelig		_		Ændr din tilgængelighed
Søg efte	r kontakt eller ta: Foretrukne	t nummer	0	Frokost Møde	•	[[]	<u>^</u>	Vælg en aktivitet
S.		Anders Braun Tilgængelig	000	lkke på arbejde Syg		-		
<u>%</u>		Bülent Erbas Tilgængelig SMS mig på 31 200 681, hvis det	•	Ferre Brugertilpasset aktivitet.		_		Lav din egen aktivitet
©,		Jens T Andersen <u>Møde indtil 16:00</u> <indtast note=""></indtast>		Fremtidig tilstedeværelse Aktivitetsomdirigering				Vælg nummer du vil viderestille til

Tilgængelighed og indgående opkald

Har du mere end et personligt telefonnummer, kan du i øvrigt vælge, om aktiviteten skal påvirke indgående opkald for det ene eller andet telefonnummer eller begge, eller ingen af dem. Dette giver dig mulighed for at holde det ene nummer åbent, mens det andet er lukket – f.eks. i forbindelse med ferie eller lign. Vælger du f.eks. rollen 'Aktivitet påvirker fastnetnr.' og aktiviteten 'Ferie' vil personer der ringer til dig på dit fastnetnummer, få at vide, at du er på ferie. Mens at venner og bekendte som ringer til dit mobilnummer, vil kunne komme igennem til dig.

• Vælg 'Tjenester' > 'Rolle' og hvilket nummer, du ønsker skal være åbent/lukket ifbm. ændring af din aktivitet/tilgængelighed.

3Kontakt			_		×
<u>F</u> il <u>V</u> ærktøjer <u>V</u> is <u>O</u> pkald					
Ronni Hansen Opka	t note>				
1 ubesvaret opkald	Send besked til angivne kontakter				
	Rolle >	~	Aktivitet påvi	rker mob	ilnr.
	-		Aktivitet påvi	rker fastn	etnr.
Søg efter kontakt eller tast num	Aktivitet påvirker begge				
Foretrukne		Aktivitet påvi	rker inger	n	

OBS: Hvis din virksomhed er blevet oprettet med 3Kontakt før 11. maj 2017, er denne funktion ikke tilgængelig. Kontakt 3 for at få adgang til disse roller.

Viderestillinger via 'Aktivitetsomdirigering'

Hvis du vil viderestille dit nummer til f.eks. en kollega, når du ikke er tilgængelig, skal du åbne 'Aktivitetsomdirigering, og lave din egen brugertilpassede aktivitet, hvor du indtaster nummeret, som du vil

viderestille til. Når du har en aktiv 'aktivitetsomdirigering' på dit nummer, vil man kunne se dette ikon



OBS: Husk at du kan markere kontakter som VIP, hvis de altid skal kunne komme igennem til dig – uanset din tilgængelighed og omdirigering.

6. OPKALDS-ID

Når du foretager et opkald med 3Kontakt, vises dit mobilnummer som standard. Du kan også vælge at præsentere din virksomheds hovednummer, dit fastnetnummer (hvis du har et) eller ringe ud via skjult nummer.

Vælg dit nummer under 'Opkalds-ID' som du finder øverst i venstre side ved siden af dit navn

3Kontakt		_		×
<u>F</u> il <u>V</u> ærktøjer <u>V</u> is <u>O</u> pkald	<u>T</u> jenester <u>H</u> jælp			
Ronni Hansen Opk	alds-id: +4531200118 (Mobil) Tilgængelig	<indtast note=""></indtast>		
1 ubesvaret opl	+4531200118 (Mobil)			
	+4570310055 (Arbejde)			
	Anonym			
Søg efter kontakt eller tas	+4570310031 (Omstilling)			
Eoretrukne	+4531200109 (Implementering)		[m	~
	+4531321019 (Hovednummer)		ل_ 1	

OBS: Hvis din virksomhed er blevet oprettet med 3Kontakt før maj 2017, håndteres nummerpræsentation i roller. Vælg 'Tjenester' > 'Rolle' og det nummer du ønsker at vise.

7. OMSTILLING AF OPKALD

Du kan omstille opkald på 2 måder i 3Kontakt softphone.

PRÆSENTERET - Du taler med personen, du vil stille om til, før du stiller om

- 1. Besvar opkaldet.
- 2. Ring derefter til den person, du vil stille om til.
- 3. Når du er klar til at foretage omstillingen, skal du klikke på den lille pil 'Aktiver viderestilling', på den person som du vil viderestille til.
- 4. Dernæst klikker du på 'Viderestil hertil'.
- 5. De to opkald bliver nu koblet sammen.

UPRÆSENTERET - du stiller opkaldet om uden først at tale med personen, du stiller om til

- Besvar opkaldet
- Klik på den lille pil 'Aktiver viderestilling'
- Herefter går du ind i telefonbogen, og finder den kontakt, du vil stille om til.
- På denne kontakt trykker du på pilen 'Viderestil hertil'.



🛢 3Kontakt – 🗆 X Eil Yærktøjer Yis Opkald Ijenester Hjælp		SKontakt Eil ⊻ærktøjer ⊻is Qpkald Tjenester Hjælp	- 🗆 X
Romi Hansen <u>Opkalds-id: +4531200118 (Mobil)</u> Tilgængelig <indtast note=""> <u>1 uberværet opkald</u> 1 ny besked <u>indhakke</u></indtast>		Ronni Hansen <u>Opkalds-id: +4531200118 (Mobil)</u> <u>Tr</u> Omstilling af Firma A/S er startet. <u>Annuller</u> Vælg en kontakt eller et aktivt opkald, og tryk på	ilgængelig <indtast note=""></indtast>
Søg efter kontakt eller tast nummer		Søg efter kontakt eller tast nummer	
Q Lokale opkald	1 Truk på 'Aktivér viderestilling'	Foretrukne	Co 🗅
Firma A/S Igangværende 00:00:23 +4531346362	T. Tryk på Aktiver videresulling	Contraction Contra	00%~
	2. Tryk på 'Viderestil hertil'	Bilent Erbas Tilgængelig SMS mig på 31 200	
Qill Flyt dette opkald til: SIP-fastnettelefon ∨ *		Image: Second	
i En.		Lasse Sløk Tilgængelig	
		> Riclas Hornum Tilgængelig	

8. MELDE IND OG UD AF SVARGRUPPER

Du kan melde dig ind og ud af de svargrupper, som din administrator tilmeldt dig. Hvis du vil melde dig ind/ud af en svargruppe, skal du først vælge 'Visning af ACD-agent. Her vil de grupper, du er tilmeldt fremgå øverst oppe. Klik på gruppen for at melde dig ind eller ud.

3Kontakt		
Fil Værktøjer	Vis Opkald Tjenester Hjælp	1. Vælg 'Vis' > 'Visning af Attendant'
Ronn	✓ Standardvisning	2. Meld dig ind/ud ved at klikke på svargruppen
(67) 1 ube	Visning af Attendant	
	Visning af ACD-agent 🚽	1

9. KONFERENCE

I 3Kontakt får du adgang til en konferencetjeneste. Konferencetjenesten kan du som standard, kun benytte internt, men din virksomhed kan tilkøbe et eksternt nummer, så også personer uden for din virksomhed kan deltage.

Konferencen integreres med Outlook og deltagerne kan automatisk modtage både kalenderinvitation og sms-påmindelse.



🔂 3K	ontakt		- 0	×	Re:	erver konference	
Fil Ve	erktøjer Vis Opkald Tjenester Hj	ælp			EI E	ediger	
	Min startside	18 (Mobil) Made	electron and	- H	NE		Vælg 'Værktøjer' og 'Planlæg møde'
	Min profil	skke	 kindlast notes 		-	Luk	Volg Volkojor og Harloog hibao
N.	Tilføj kontakt	1000				Navn: Tlf.møde angående nye r Arrangeret af Ronni Hansen	
	Planlæg møde						Nummer og kode til konferensen
Søg	Indbakke				4	Mødeopkaldsnumre: 369 +4531140303	nummer og kode til komerencen.
	Opkaldsdirigering		Cn.	^	1	Node TO: FORO24	
	Fremtidig tilstedeværelse				1	Pible-10: 55602+	OBS: Hvie din virksomhod har tilkaht at
R	Aktivitetsomdirigering	1 0				< sep. 2015 → Starttidspunkt: 13 ▼ 00 ▼ Nu Tidszone	OBS. This un virksonneu har tilkøbt et
4	Indstillinger				1	MTOTFLS	offentligt nummer til eksterne deltagere, vil det
R	Bülent Erbas	-				31 1 2 3 4 5 6	fremgå under mødeopkaldsnumre
	Møde indtil 13:00				1	7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 19 19 20 Varighed: 1 ▼ timer 00 ▼ minutter	noniga anaci mbacopitalacitamic.
i Cal	SMS mig pa ST 200	001,				21 22 23 24 25 26 27	
	Jens T Andersen	-				28 29 30 1 2 3 4 Sluttidepunkt: 14 00	Tidenunkt for konferencen
Co.	<indtast note=""></indtast>	<u> </u>				5 6 7 8 9 10 11	huspunkt för komerencen
:0						Gentan: Aldrin X /	
C. Te	Tilgængelig						
						Indstil påmindelse for kalenderinvitation 15 🔻 min. før møde	
	Niclas Hornum					SMS-påmindelse 15 🔻 min. før møde	– Påmindelse på mail og sms
	Tilgængelig					Deltagere:	
	Thomas Mathiasen						
	Tilgængelig					Read Hasses Size A/C Vies Sessioned Japante	Interne og eksterne deltagere
						Leonhardt	Interne og eksterne deltagere
	Waqas Sethi Made indtil 25-01-2	01				Nielsen	
	Ferie Ferie					Tilføj deltager	
	V Erma A/C					Invitationsnote:	
	A Firma A/S					Hej, som aftalt hermed en invitation til telefonkonference. A	
				~		Send e-mail-invitationer	
—						(12em)	
	₩ -		3Konta	α			
			_				

10. OUTLOOK-INTEGRATION

Outlook kontakter i softphone

Hvis Outlook er installeret på din computer, kan softphone synkronisere med Outlook. Dine Outlookkontakter vil vises, når du søger i søgefeltet, og ved indgående kald, vil softphone vise navnet på de numre, som er oprettet som kontakter i Outlook.

Ring op fra Outlook

3Kontakt softphone installerer automatisk et addin til Outlook (OutlookAddin.dll). Det betyder, at du kan ringe op via softphone til dine kontakter i Outlook.

Find en kontakt i Outlook og klik på 'Ring til', og softphone ringer op...



11. KALENDERSYNKRONISERING

Hvis din virksomhed abonnerer på kalenderintegration produktet, vil din tilgængelighed i 3Kontakt følge din kalender.



Vær opmærksom på, at når du lægger et møde ind i din kalender, vil du ikke kunne tilringes, og systemet vil fortælle, at du er i et møde. Derfor bør du, hvis du bruger din kalender til private aftaler eller som huskeliste, markere disse aftaler som 'Private'. På den måde vil de ikke påvirke din tilgængelighed i 3Kontakt.

Aktivering

Aktiver kalenderintegration ved at logge ind i 3Kontakt web-klient, og vælge 'Tjeneste' > 'Kalendersynkronisering' og 'Aktiver'

Se kalenderaftaler

I softphone kan du se en brugers kalenderaftaler ved at klikke på det lille 'kalenderikon' ved kontakten.

- Rødt kalenderikon betyder at brugeren er i møde lige nu
- Blåt kalenderikon betyder at der er planlagte møder i kalenderen, men at kontakten er fri nu.

>	Bülent Erbas Tilgængelig SMS mig på 31 200 681,	Image: State of the state	
9	Jens T Andersen Tilgængelig <indtast note=""></indtast>	13:00 - 14:00 14:30 - 15:30 15:30 - 16:30	 [Møde] [Møde] [Møde] [Møde]
00	Lasse Sløk Tilgængelig	18:00 - 20:00 I morgen	 [Møde] [Møde]

12. HEADSET

3Kontakt er kompatibel med en række headset fra Jabra og Plantronics. Headset fra andre producenter fungerer også til almindelig tale, men kaldskontrol fungerer ikke.

Aktivering af headset

- Når du har installeret dit headset efter producentens anvisninger, skal du vælge det i 3Kontakt:
- Klik på fanen 'Værktøjer'
- Klik på 'Indstillinger'
- Vælg 'Lyd'
- Vælg fanen 'Headset'
- Vælg dit headset under 'Indgangsenhed' (højtaler) og 'Udgangsenhed' (mikrofon).
- Tryk 'OK' for at gemme
- Aktiver 'Headsettilstand' nederst i venstre hjørne



13. MINIMUMSKRAV

Hardware krav

3Kontakt softphone kan installeres på både på PC og Mac (Intel).

- Windows: Minimumskravene til PC er 30 MB på harddrive, lydkort, kørende Windows Vista, Windows 7, Windows 8 eller Windows 10.
- Mac: Til Mac (med Intel processor) kører 3Kontakt Softphone+ på Snow Leopard, Lion, Mountain Lion og Mavericks. Vi anbefaler at bruge et headset, da mange indbyggede lydkort har dårlige mikrofonforbindelser.



• **Outlook synkronisering** virker kun på PC, og kræver Outlook 2003, Outlook 2007 eller Outlook 2010. Integration af Exchange Calendar i Exchange 2003, 2007 og 2010 er tilgængeligt på både PC og Mac. På Mac skal du indtaste User ID og kodeord under *Preferences*. Dette håndteres automatisk på PC brugeren.

Note

For ACD eller Attendant (receptionist) visning er en skærmopløsning på 1024x768, eller højere, påkrævet.

Netværkskrav

3Kontakt softphone afvikler opkald over internettet, og forudsætter således en stabil internetforbindelse med en båndbredde, som er dimensioneret efter behovet for antal samtidige samtaler.

• Båndbredde:

Minimum 100 Kbit/s i upload og download

• Firewall:

Som regel er det ikke nødvendigt at åbne porte i din virksomheds firewall, men hvis I har et meget højt sikkerhedsniveau, skal computeren, hvor softphone installeres på, kunne oprette forbindelse til <u>https://3Kontakt.dk</u> Læs mere i det tekniske produktark for 3Kontakt.