SOFTPHONE RECEPTIONIST

Med 3Kontakt omstillingsbord får du omstillingsbord og softphone i et og samme program.

Denne quickguide indeholder al den information du skal bruge til at komme i gang med 3Kontakt som receptionist.



- ACI

Business Helt enkelt



IND	HOLD	_						
1.	Installering af 3Kontakt softphone	3						
2.	Visning af omstillingsbord							
3.	Melde ind og ud af svargrupper	3						
4.	kontakter	4						
5.	Opkald i 3Kontakt softphone	4						
6.	Omstilling af opkald	5						
Ρ	RÆSENTERET	5						
ι	IPRÆSENTERET	5						
C	Omstilling til optaget bruger (Camp-on)	5						
e	ennemtving opkald til bruger med aktiv viderestilling	6						
7.	3Kontakt som mobilomstilling (CTI)	6						
8.	Genvejstaster	6						
9.	SMS og email skabeloner	6						
R	edigering af skabeloner	7						
10.	Tilgængelighed	7						
11.	Opkalds-ID	8						
12.	Outlook-integration	8						
C	Outlook kontakter i softphone	8						
R	ing op fra Outlook	8						
13.	Kalendersynkronisering	9						
Д	ktivering	9						
S	e kalenderaftaler	9						
14.	Eksterne applikationer	9						
15.	Headset1	1						
Д	Aktivering af headset							
16.	Minimumskrav1	1						
F	Hardware krav							
Ν	letværkskrav1	1						



1. 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

	Aktiver app	
	31200118	Indtast telefonnummer
	Få en aktiveringskode	
Programversion: 4.6.3.2278		eller log på med brugernavn og
Portions Copyright (c) 2003-2015 Mitel Communications AB. All rights reserved.	Log på med brugernavn og adgangskode	adgangskode

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.

2. VISNING AF OMSTILLINGSBORD

Som receptionist bør du vælge 'Receptionistvisning' kaldet 'Visning af Attendant' under fanen 'Vis'. Det gør det nemmere at besvare og omstille opkald.

Her er en oversigt over receptionist visningen:

	Skontakt Fil Værkteier Vis Opkald Deltager Tienester Hiælp	- • ×
	Romi Hamm Opkalds (d. + 451200118 Roboli Tagengalig - <indtext der="" din="" er="" kontroller="" märofon.<="" märofonsignal.="" noget="" note-="" registreret="" td="" äke=""><td></td></indtext>	
Foretrukne kontakter	Kontaker	Søgefelt
- Opkaldslog - Køstatistik - Agentstatistik	Anders Breun Topscropp Control Reson Control Reson Refer til Reson Statistical Statistical Statistical Statistical Statistical Statistical Refer til Reson Statistical Statistical Refer til Refer til Reson Statistical Statistical Refer til Refer til Ref	Aktivt opkald med andre informationer og mulige handlinger
- Log for svargruppe (kræver abri.)	Match and Lates Improvement Lase Set Tapernaria Tapernaria	Atstantidelon Control
Kontakt som er optaget i et andet kald (rødt rør)	Const Mahisen Tigangdig	Opkald i kø
Kontakt med kalenderintegration	Weger Sethi Medic und 27 Coll 2010 (P 20)	Meld dig ind/ud af svargruppe
Slå mikrofon fra	Anter Doken	Vælg mellem headset og PC- højttaler
Vælg om mobil eller softphone skal bruges til udg. opkald	© ∰ ∛	Skru op og ned for volumen

3. 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 blot klikke på gruppen/grupperne, som du kan se nederst i højre hjørne.



Implementering [0 3/4] Hove	dnummer [0 0/1]
	Hovednummer Du er i øjeblikket logget på Ventende opkald: 0 Agenter, der er logget på: 1 Frie agenter: 0
	3Kontakt

Nederst i højre hjørne kan du logge af og på en svargruppe. Gruppen bliver 'blå' når du er logget ind

Mouse over viser øjeblikkelig status på gruppen

4. 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



5. 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.

Her er en oversigt over opkaldsboksen ved et aktivt opkald:



Informationer om det indgående opkald	ළු	Lokale opkald Firma A/S Igangværende 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

6. OMSTILLING AF OPKALD

Du kan nemt og hurtigt omstille et opkald, ved blot at trække opkaldet fra opkaldsboksen, og over til den kontakt, som du vil stille om til.

	Kontakter		[]	^	Lokale opkald
-	67	Anders Braun			Firma A/S Igangværende 00:00:12
N	110	Tilgængelig			+4531346362
.0	-48-				Omstillet af: Hovednummer
Cil		Bülent Erbas Tilgængelig			
Q.		SMS mig på 31 200 681, hvis det haster!			
		Jens T Andersen			
"Ch		Tilgængelig Indtast note>			Flyt dette opkald til: SIP-fastnettelefun 🗸 🍹
		Lacce Slot			
	(37)	Tilgængelig			Træk opkaldet med musen,
					og slip det over den kontakt,
		Niclas Hornum			du vil stille om til
		Trigorigeng			

Derudover har du to andre overordnede metoder, at omstille opkald på:

PRÆSENTERET – du taler med personen, du vil stille om til f ør du stiller om

- Først besvarer du opkaldet, og ringer til den person, du vil stille om til.
- Klik på den lille pil 'Aktiver viderestilling' dernæst 'Viderestil hertil' ved den kontakt, du vil stille om til
- De 2 opkald bliver nu koblet sammen.

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

- Besvar opkaldet og 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'.
- Du kan her også vælge 'Direkte til voicemail' hvis du ønsker dette.

Omstilling til optaget bruger (Camp-on)

Hvis den person du vil stille om til er optaget i en anden samtale, kan du benytte funktionen 'Camp-on'. Her opretter systemet automatisk en kø hos medarbejderen, indtil denne er ledig igen. Hvis det tager længere end X sekunder, vil opkaldet komme retur til receptionen.

- Besvar opkald og aktiver viderestilling. Ud for den optagede kontakt, vil du se et kø-ikon, som du skal klikke på for at sætte opkaldet i kø. Når brugeren igen er ledig, vil telefonen ringe hos brugeren. Eller
- Træk opkaldet over på den optagede bruger, og den personlige kø, vil automatisk blive aktiveret.





Administratoren kan konfigurere camp-on indstillinger under 'Receptionist svargruppen'.

Gennemtving opkald til bruger med aktiv viderestilling

Sidder en bruger i møde, og viderestiller opkald til telefonsvarer eller hovednummer, kan du som receptionist tvinge et opkald igennem.

• Klik på 'Tilsidesæt omdirigeringsregler' ved 'aktiver viderestilling' ikonet.



7. 3KONTAKT SOM MOBILOMSTILLING (CTI)

3Kontakt er som udgangspunkt designet til, at opkald bliver afviklet over computeren med et headset forbundet til computeren. Hvis du hellere vil benytte din mobiltelefon til opkald, og 3Kontakt softphone til at omstille opkald med, kan det også lade sig gøre. I første omgang er det dog kun 'upræsenteret (kold) omstilling' som er muligt. Derudover kan samtaler ikke parkeres eller sættes på hold.

- Åbn softphone og vælg 'Værktøjer' og 'Indstillinger'
- · Vælg 'Avanceret' og sæt kryds i 'Enable monitored calls and call control'
- Tryk på 'OK'
- Klik på computer-ikonet nederst i venstre hjørne og vælg mobil
- Næste gang du modtager et opkald vil din mobil ringe, og du kan omstille kaldet vha. 'Træk/slip' metoden.

Vær opmærksom på, at når du ringer op fra softphonen fremover, vil 3Kontakt ringe din mobil op, hvorefter du bliver koblet sammen med det nummer, du klikkede på.

8. GENVEJSTASTER

Mange receptionister foretrækker at betjene et omstillingsbord ved hjælp af genvejstaster. Det kan du også i 3Kontakt. Vælg fanen 'Værktøjer' > 'Indstillinger' > 'Generel' > 'Tastatur...'. Marker den handling du vil du vil lave din egen genvejstast til, og klik på 'Rediger'. Indtast den ønskede genvej.

9. SMS OG EMAIL SKABELONER

Hvis du er logget ind i en receptionistsvargruppe, kan du sende sms og email med skabeloner hvor Anummer og evt. navn er præ-udfyldt.

- Besvar opkald
- Find den person, som indringeren ville tale med, og klik på enten sms eller email ikonet



 SMS Anders Braun Fil Svar på denne SMS modtages ikke her Anders Braun mobil +4531200963 	~	-		×	Contraction Contra	Send e-mail med template
Firma A/S har forsøgt at ringe til dig 15:21 20190115.	Fra:	Mig	Sen	~ d		Send SMS med template

Redigering af skabeloner

Du kan tilpasse standard-skabelonerne i softphone, så de passer til dit behov.

- Vælg fanen 'Værktøjer' i softphone
- Vælg 'Indstillinger'
- Vælg 'Templates'
- Foretag de ønskede ændringer og tryk på 'OK'

Du kan benytte følgende kommandoer, som vil blive erstattet med de rigtige værdier:

- \$CALLINGNAME Navn på indringer
- **\$CALLINGNUMBER** Indringers nummer
- \$CALLINGTIME Tidspunkt for opkald
- **\$CALLINGDATE** Dato for opkald
- \$RECIPIENTNAME Navn
- **\$CONTACTINFO** Kontaktinfo
- **\$YOURNAME** Dit navn

10. 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.

OBS: Vær også opmærksom på, at hvis du gør dig utilgængelig, vil du heller ikke modtage opkald gennem svargruppen.

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>Fil V</u> ærktøjer <u>V</u> is <u>O</u> pkald	<u>Tjenester</u> <u>Hj</u> ælp					
Ronni Hansen Opkal	t note>					
1 ubesvaret opkald 1	Send besked til angivne kontakter	>				
	Rolle				rker mob	ilnr.
				Aktivitet påvi	rker fastn	etnr.
Søg efter kontakt eller tast num		Aktivitet påvi	rker begg	e		
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.

11. 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 Opka	<u>ılds-id: +4531200118 (Mobil)</u> <u>Tilgængelig</u>	<indtast note=""></indtast>			
1 ubesvaret opl	+4531200118 (Mobil)				
	+4570310055 (Arbejde)				
	Anonym				
Søg efter kontakt eller tas	+4570310031 (Omstilling)				
Eoretrukne	+4531200109 (Implementering)			Гn	~
	+4531321019 (Hovednummer)			느니	

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.

12. 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...





13. 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' eller 'Out of Office'. 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 o		
9	Jens T Andersen Tilgængelig <indtast note=""></indtast>	13:00 - 14:00 14:30 - 15:30 15:30 - 16:30	0 0 0	[Møde] [Møde] [Møde]
	Lasse Sløk Tilgængelig	18:00 - 20:00 I morgen		[Møde] [Møde]

14. EKSTERNE APPLIKATIONER

Du kan konfigurere 3Kontakt softphone til automatisk at lave opslag i en ekstern applikation baseret på det indkommende kald. Dette kunne eksempelvis være et CRM-system eller blot en tjeneste som Krak.dk, hvor man vil undersøge, hvem der ringer. Det forudsættes at tjenesten har et såkaldt "Launch API".

		Business Helt enkelt
Firma A/S	lgangværende 00:00:13	
+4531346362		
Omstillet af: Hovednummer		
•		Lav opslag
● ≞ ∥ ⊡ → → + ঢ়	S 🔷	
Flyt dette opkald til: SIP-fastnettelefon 🗸 📌	😣 🖯 🗐	

Softphone konfigureres sådan her:

- 1. Åbn softphone
- 2. Vælg Værktøjer > Indstillinger > Avanceret > Ekstern
- 3. Klik på + for at tilføje en integration til en ekstern applikation
- 4. Angiv en beskrivelse for den tjeneste du vil integrere mod (f.eks. Krak)
- 5. Vælg om opslaget skal ske automatisk eller ved at du trykker på genvejen.

Du har nu følgende muligheder for at hente oplysninger fra 3Kontakt om kaldet:

- \$CALLINGNAME. Denne streng vil lave et opslag baseret navnet på den ringende person.
- \$CALLINGNUMBER. Denne streng vil lave et opslag baseret telefonnummeret på den ringende person.
- \$METATEXT. Denne streng vil lave et opslag baseret på tilgængelig meta-info på indkommende kald, som er kommet via en svargruppe.
- \$TRANSFERREDBY. Denne streng vil lave et opslag på eventuelle ønskede destinationer, i tilfælde af at opkaldet ikke er kommet direkte – f.eks. hvis opkaldet er viderestillet fra en svargruppe eller en bruger.
- Indtast start-URI'en f.eks. <u>http://www.krak.dk/\$CALLINGNUMBER/søg.cs</u> for at lave opslag i Krak.dk
- 7. Klik på 'OK' og din softphone er nu klar til at lave et opslag baseret på den valgte værdi.
- 8. Klik på genvejstasten når du får et indkommende kald

OBS:

Hvis værdien ikke er tilgængelig i opkaldet, vil den specifikke streng udgå. Dog vil alt andet information stadig være synligt. For eksempel bliver <u>http://www.telepo.com?meta=\$METATEXT</u> til http://www.telepo.com?meta= hvis der ikke fremgår noget i meta-informationen.

Genskrivning af værdier og test

I bunden af *konfigurationssiden* er der en sektion, hvor du kan genskrive værdierne. Dette kan være brugbart, hvis den eksterne applikation forventer, at alle numre fremgår i nationalt format, men du ved, at alle indgående kald, er i internationalt format. I det tilfælde kan du bruge disse felter til at omskrive værdierne. Du kan bruge "JavaScript Regexp expression" i "Match udtryk" feltet. I "Erstat udtryk" indsætter du den værdi, som du ønsker at erstatte med. Hvis du eksempelvis vil ændre danske numre fra internationalt til nationalt format, skal du bruge værdien \+45 i "Match udtryk" feltet og et "\" i "Erstat udtryk" feltet.

"Testværdi" feltet kan bruges til at teste *udtryk*. Indsæt en værdi du ønsker at teste. Den resulterende URI vil være synlig i bunden.



15. 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



16. 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 kommunikere mod https://3Kontakt.dk. Læs mere i det tekniske produktark for 3Kontakt.