

Tele2 Växel

---

# Användarmanual – Softphone

---

**TELE2**  
Business

---

**Makes  
Work  
Work**

---

# Innehåll

<b>Kapitel 1: Komma igång .....</b>	<b>4</b>
1.1. Installera.....	5
1.1.1. Säkerhetsinställningar .....	6
1.2. Egna inställningar .....	6
1.2.1. Serverinställningar.....	7
1.2.2. Ljudprofiler.....	8
1.3. Starta och logga in .....	10
<b>Kapitel 2: Lära känna programmet.....</b>	<b>11</b>
2.1. Översikt.....	12
2.2. Ikoner .....	13
<b>Kapitel 3: Hantera samtal .....</b>	<b>15</b>
3.1. Översikt Mina samtal .....	16
3.2. Ringa ett samtal .....	17
3.2.1. Normalt anrop.....	17
3.2.2. Avancerade samtalsalternativ .....	17
3.2.3. Click to Call .....	18
3.3. Besvara samtal .....	19
3.4. Avsluta eller neka ett samtal.....	19
3.5. Väntkoppla ett samtal.....	19
3.6. Parkera samtal.....	19
3.7. Koppla samtal .....	20
3.7.1. Direktkoppling .....	20
3.7.2. Bevakad kkoppling .....	20
3.7.3. Om sökt person inte vill att samtalet kopplas fram .....	20
3.7.4. Misslyckad koppling .....	20
3.8. Byte av enhet under pågående samtal .....	21
3.9. Sänd DTMF-toner .....	21
3.10. Spela in ett samtal.....	21
3.11. Gruppsamtal.....	21
3.11.1 Att upprätta ett gruppsamtal.....	21
3.11.2 Koppla deltagare .....	22
3.11.3 Avsluta gruppsamtal .....	22
3.12. Samtalslogg .....	22
3.13. Volymkontroll .....	23
<b>Kapitel 4: Kontakter .....</b>	<b>24</b>
4.1. Lägg till kontakt.....	25
4.2. Ta bort kontakt .....	26
4.3. Redigera kontakt.....	26
<b>Kapitel 5: Meddelanden .....</b>	<b>27</b>
5.1. Chatta (Endast Tele2 Växel Allround) .....	28
5.2. SMS-meddelanden .....	29

<b>Kapitel 6: Inställningar .....</b>	<b>30</b>
6.1. Ställa in aktiviteter och roll (nummervisning) .....	31
6.1.1. Aktiviteter .....	31
6.1.2. Fastnummerseparering – så fungerar det .....	32
6.2. Notering.....	33
6.3. Ändra en annan användares närvaroinformation .....	33
6.4. Upphäv Nattkoppling .....	34
6.5. Alternativ .....	34
6.5.1. Övriga inställningar.....	34
<b>Kapitel 7: Verktögsfältets funktioner .....</b>	<b>36</b>
7.1. Hem.....	37
7.2. Kontrollera meddelanden .....	37
7.3. Telekonferens (Tilläggstjänst).....	38



# 1

## **Komma igång**

- 1.1 Installera
  - 1.2 Egna inställningar
  - 1.3 Starta och logga in
-



# Komma igång

Tele2 Växel Softphone gör det möjligt att ringa och ta emot samtal via din dator. Förutom grundläggande funktioner som att ringa och ta emot samtal kan du även lägga in olika aktiviteter för att visa din närvarostatus, ändra nummervisning och söka efter nummer och kontakter i både privat- och företagskatalogen.

## 1.1. Installera

För att komma igång behöver du först ladda ner mjukvaran för Tele2 Softphone. Den finns att hämta på **Mina sidor/Applikationer**.

<https://tele2vaxel.se>

— Tele2 Växel Mac/Windows —

Den senaste versionen av softphoneapplikationen.

[Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows \(Windows\)](#)

[Ladda ner Tele2 Växel Mac/Windows \(Mac OS X\)](#)

 [Ladda ner dokumentation](#)

Innan du installerar mjukvaran, se till att du har:

1. Avslutat alla tidigare versioner av Tele2 Softphone.
2. Stängt alla program relaterade till Microsoft Office innan du går vidare med installationen.

### Så här installerar du programvaran:

1. Välj Tele2 Växel Mac/Windows (Windows) för Windows eller Tele2 Växel Mac/Windows (Mac OS X) för Mac.
2. En fil med namnet *softphone.exe* laddas ner.
3. Dubbelklicka på filen när den laddats ner för att starta installationsguiden.

**Tänk på att du behöver administratörsrättigheter på din dator för att installera programmet.**

**Tips!** Kontakta er telefoniansvarig om du saknar inloggningsuppgifter till Mina sidor. Inloggningsuppgifter med användar-ID och lösenord har skickats till Tele2s kontaktperson hos er.

### **1.1.1. Säkerhetsinställningar**

Om du använder Internet Explorer och säkerhetsinställningen är inställd på "Hög" så behöver du lägga till serveradressen till dina betrodda webbplatser.

#### **Gör så här:**

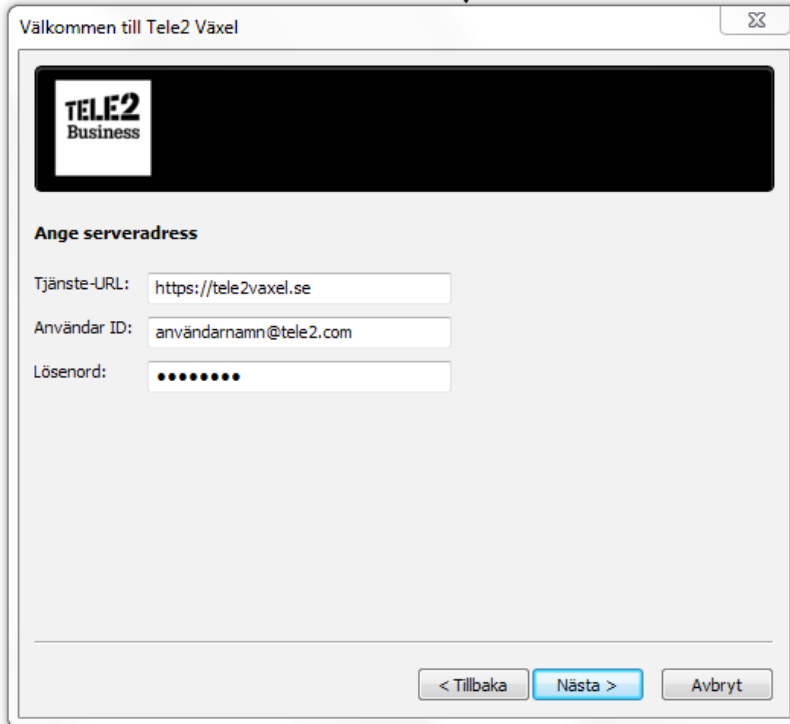
1. Starta Internet Explorer
2. Välj **Verktyg** > **Internetalternativ**
3. Välj fliken **Säkerhet**
4. Välj ikonen **Betrodda platser**
5. Välj **webbplatser**
6. Ange serveradressen <https://tele2vaxel.se>
7. Välj **Lägg till**

## **1.2. Egna inställningar**

Första gången programmet startas visas installationsguiden. Guiden går igenom inställningarna för ditt konto och dina ljudenheter.

### 1.2.1. Serverinställningar

När du startar upp din Softphone för första gången behöver du ställa in ett par saker för att den ska fungera tillsammans med Tele2 Växel.



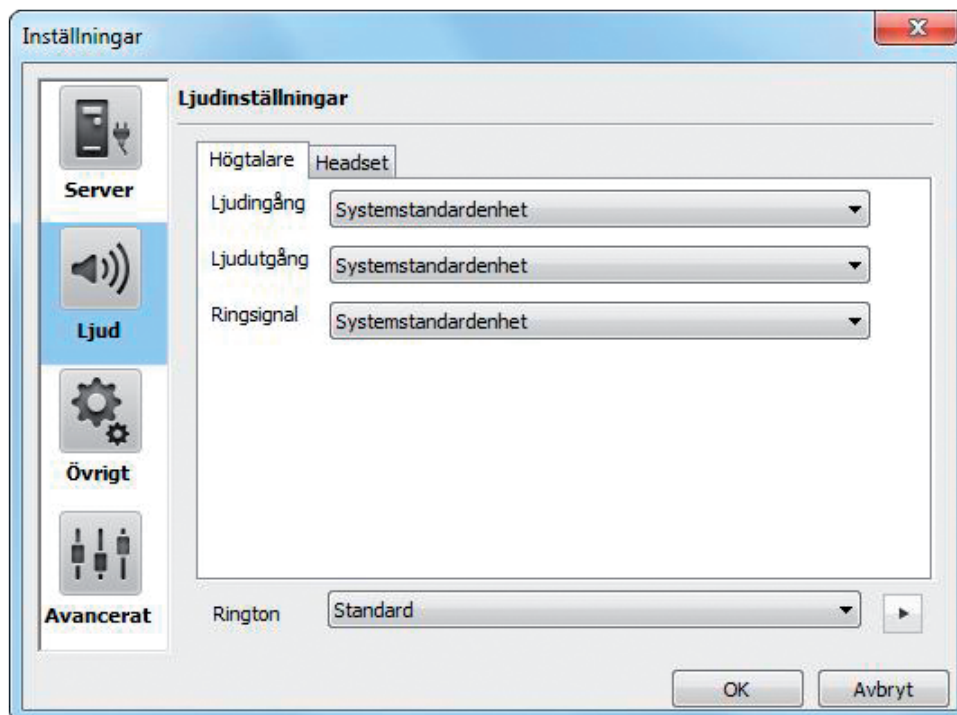
- **Server** – Ange <https://tele2vaxel.se>
- **Användar-ID** – Skriv in ditt användar-ID.
- **Lösenord** – Skriv in ditt lösenord.

**Viktigt:** Alla inloggningsuppgifter med användar-ID och lösenord har skickats från Tele2 till vår kontaktperson hos er.

### 1.2.2. Ljudprofiler

Det finns två ljudprofiler tillgängliga, högtalare och headsetprofil. Följande inställningar är unika för varje ljudprofil:

#### *Högtalarinställningar*



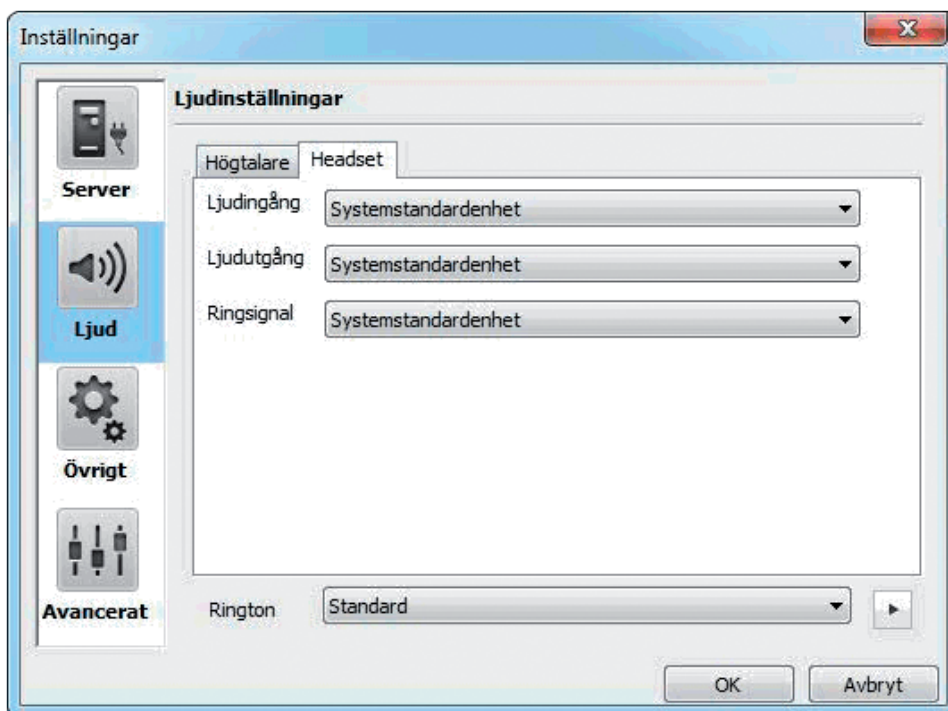
**Använd System default device eller välj en annan enhet i listan:**

- **Input audio device** – ljudenheten som mikrofonen är ansluten till.
- **Output audio device** – ljudenheten som högtalaren är ansluten till.
- **Ringer audio device** – den ljudenhet som används för att spela upp ringsignaler.

Du kan även ändra dessa inställningar från inställningsmenyn *Verktyg/Inställningar/Ljud/Headset*.



## Headset-inställningar



Har du inget headset anslutet till din dator, välj **Systemstandardenhet** för både Ljudingång och Ljudutgång.

**Ringsignal:** Ange den ljudenhet som ska användas för att spela upp ringsignalen.

**Obs!** Ljudenheten för ringsignal bör inte vara hörlurar eftersom ringsignalerna då inte hörs om inte hörlurarna är anslutna.

Du kan även ändra dessa inställningar från inställningsmenyn *Verktyg/Inställningar/Ljud/Högtalare*.

### **Ringsignal**

Du kan ställa in en egen ringsignal.

#### **Ändra ringsignal:**

1. Välj **Verktyg/verktyg** och klicka på **Ringsignal** i rullgardinsmenyn.
2. Välj **Sök efter en ny ringsignal**.

För att lyssna på ringsignalerna klickar du på symbolen  bredvid rullgardinsmenyn.

### 1.3. Starta och logga in

Standardinställningen för programmet är att Tele2 Softphone startas och du loggas in automatiskt när datorn startas.

**För att starta och logga in manuellt:**

1. Välj **Start> Alla program> Tele2** och sedan **Tele2 Växel**. Programmet startas.
2. Klicka på **Logga in** för att logga in.



# 2

## Lära känna programmet

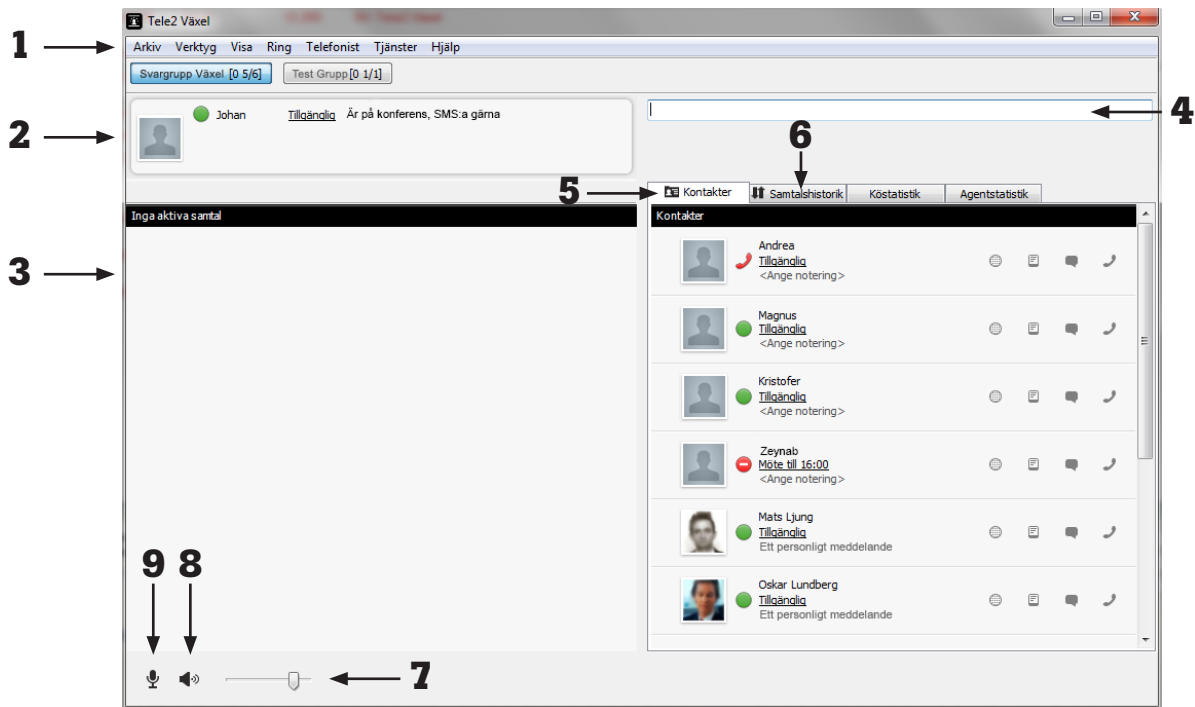
- 2.1 Översikt
  - 2.2 Ikoner
-



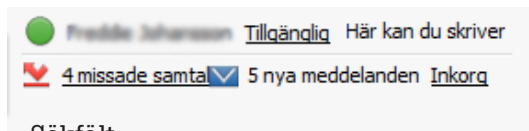
# Lära känna programmet

## 2.1 Översikt

Lathund för softphone-meny.



1. Verktygsfältet innehåller genvägar för respektive ikon. Funktionerna finns också på **Mina sidor** <https://tele2vaxel.se/login>
2. Din personliga information och aktuell aktivitet. Klicka på bilden för att se dina kontaktuppgifter.
3. Här ser du din status (ex lunch eller tillgänglig), om du lagt in en notering (kommentar) synlig för dina kollegor, dina missade samtal och om du har några meddelanden i din röstbrevlåda.








4. Sökfält.
5. Kontaktlista med aktuell information om dina kontakter.
6. Samtalshistorik visar dina inkommande-, missade-, och utgående samtal.
7. Volymkontroll.
8. Aktivera eller avaktivera högtalarläget.
9. Aktivera eller avaktivera mikrofonen.

## 2.2 Ikoner





### Närvaroikoner

Följande närvaroikoner visas i kontaktfältet och ger information om kontaktens tillgänglighet.

<b>Ikoner</b>	<b>Beskrivning</b>
	Kontakten är tillgänglig
	Kontakten är upptagen i samtal
	Kontakten har ett frånvarobesked
	Nuvarande aktivitet har en sluttid
	Nuvarande aktivitet har upphört

### Samtalsikoner













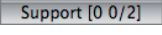
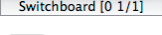




Följande samtalsikoner visas i samtalsfältet under ett pågående samtal och ger information om de funktioner du har tillgängliga.

<b>Ikoner</b>	<b>Beskrivning</b>
	Öppna knappsats för att skicka toner
	Starta inspelning av samtalet
	Stoppa inspelningen av samtalet
	Påbörja koppling
	Lägg till samtalet till en konferens
	Parkera samtalet
	Återta ett parkerat samtal
	Återplacera samtal i kö
	Pausa samtalet (väntkoppla)
	Återuppta pausat (väntkopplat) samtal
	Avsluta samtalet
	Krypterade samtal
	Okrypterade samtal
	Symbolen indikerar att ett samtal är pågående
	Flytta samtalet till en annan telefon



## Övriga ikoner

Följande ikoner ger ytterligare information om samtal och tillgängliga funktioner.

<b>Ikoner</b>	<b>Beskrivning</b>
	Expandera kontaktinformation
	Klicka för att ringa ett samtal
	Klicka för att svara på ett samtal
	Starta en chatt
	Kontakten är frånvarande från chatten
	Skicka ett SMS
	Inkommande samtal
	Missat samtal
	Utgående samtal
	Redigera kontakt
	Lägg till kontakt
	Ta bort kontakt
	Nattläge är aktiverat
	Nytt meddelande i Inkorgen
	Inloggad på en ACD eller telefonistgrupp
	Utloggad från en ACD eller telefonistgrupp
	Mikrofonen är aktiv
	Mikrofonen är avstängd
	Högtalaren är aktiverad
	Headsetläget är aktiverad



# 3

---

## Hantera samtal

- 3.1 Översikt Mina samtal
- 3.2 Ringa ett samtal
- 3.3 Besvara samtal
- 3.4 Avsluta eller neka ett samtal
- 3.5 Väntkoppla samtal
- 3.6 Parkera ett samtal
- 3.7 Koppla samtal
- 3.8 Byte av enhet under pågående samtal
- 3.9 Sänd DTMF-toner
- 3.10 Spela in ett samtal
- 3.11 Gruppsamtal
- 3.12 Samtalslogg
- 3.13 Volymkontroll



# Hantera samtal

## 3.1. Översikt Mina samtal

I rutan **Mina samtal** visas information om inkommande och utgående samtal.




1. Inringandes namn.
2. Inringandes nummer och längd på samtalet, kortnummer visas om sådant finns.
3. Funktioner för samtalshantering.
4. Systemmässig samtalstatus.

## 3.2. Ringa ett samtal

### 3.2.1. Utgående samtal

#### Via kontakter:

1. Sök i kontaktlistan eller i sökfältet efter önskad kontakt.
2. Markera kontakten.
3. Tryck **Retur** alternativt klicka på  i kontaktrutan för att ringa kontaktens primära nummer.

#### Via sökfältet:

1. Skriv in önskat nummer, internt eller externt, i sökfältet och välj kontakten, t ex med piltangenterna.
2. Tryck **Retur** på ditt tangentbord för att ringa numret.

Det går även att söka efter en avdelning eller annan information som t ex mail-adresser i de fria textfälten.

### 3.2.2. Avancerade samtalsalternativ

Det finns flera avancerade alternativ för att hantera samtal i menyn **Ring**.

**Genombrytning** – ditt samtal kommer fram även om den du ringt har lagt in en aktivitet som t ex **Lunch**, **Möte** eller **Semester**.

**Inbrytning** – du kan ta över en kollegas pågående samtal.

**Ring med roll/nummervisning** – du väljer vilket nummer som ska visas hos den du ringer till.

**Ring med vald enhet** – du väljer om du ska ringa samtalet med din mobiltelefon eller din Softphone.

**Genombrytning** och **Inbrytning** är funktioner som företagsadministratören aktiverar och är därför inte tillgängligt för alla användare.

**Nummervisning (Roll)** – Med funktionen **Roll** kan du välja vilket nummer som ska visas hos den du ringer till vid utgående samtal.

**Följande roller finns som standard:**

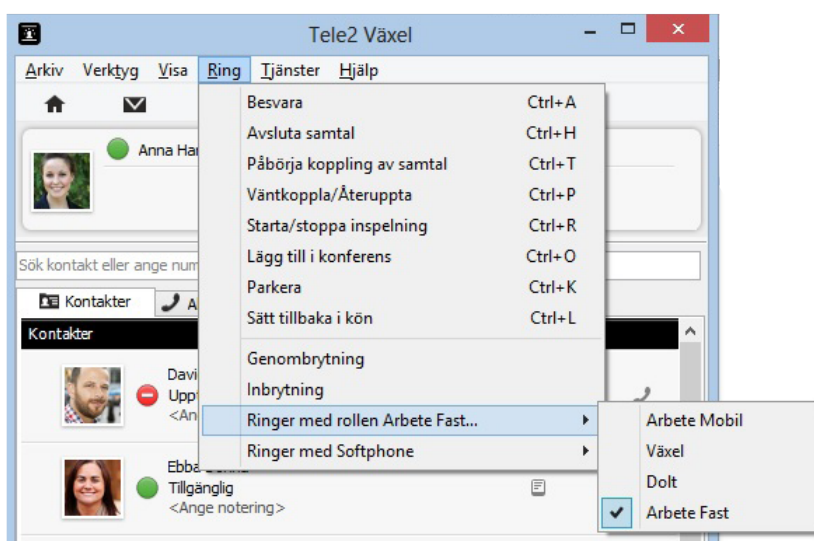
**Arbete Mobil:** Visar ditt mobilnummer.

**Arbete Fast:** Visar ditt fastnätetsnummer.

**Växel:** Visar företagets växelnummer.

**Dolt:** Visar dolt nummer.

**Ställ in Roll** – Gå till menyn **Tjänster> Roll** och välj önskad roll i menyn.



**Ring med vald enhet** – Du väljer om du ska ringa med din mobiltelefon eller din Softphone. Väljer du att ringa från mobil så kommer din mobiltelefon att bli uppringd. När du svarar så kopplas det automatiskt till den kontakten som du valde att ringa i programmet.

### 3.2.3. Click to Call


Programmet stöder Callto-länkar och Tel-URLer. Är du inne i ett annat program eller på en hemsida kan du då klicka på ett telefonnummer för att ringa upp det och påbörja ett samtal.

Om du har Skype installerat så kommer Skype försöka hantera samtalet istället för att detta görs via Tele2 Växel. Det löser du enkelt genom att starta Tele2 Växel först efter att Skype startats.

**Obs:** Du måste ha rutan Hantera callto- och tel-länkar i andra applikationer ikryssad. Du hittar inställningen under *Verktyg/Inställningar/Avancerat*.



### 3.3. Besvara samtal

Klicka på  i samtalsrutan eller tryck på enter/return på ditt tangentbord för att besvara ett inkommande samtal. Information om samtalet visas i rutan **Mina samtal**.

Du kan stänga av ringsignalen för ett inkommande samtal genom att klicka på .



### 3.4. Avsluta eller neka ett samtal

Klicka på  om du vill avsluta eller avvisa ett samtal.

Du kan också avsluta eller avvisa ett samtal från ikonerna i aktivitetsfältet. Högerklicka på ikonerna och välj **Avsluta**.



### 3.5. Väntkoppla samtal

Med funktionen **Väntkoppla** samtal har du möjlighet att pausa ett samtal. Samtalet ligger kvar i rutan **Mina Samtal** och du kan när som helst återuppta samtalet. Den inringande får information om att samtalet är parkerat under tiden samtalet är pausat (väntkopplat).

1. Klicka på  i samtalsrutan eller ring ett nytt samtal för att pausa (väntkoppla). Att ringa ett nytt samtal pausar automatiskt det pågående samtalet.
2. Klicka på  i samtalsrutan för att återuppta det pausade samtalet.

### 3.6. Parkera ett samtal

Med funktionen **Parkera samtal** kan du parkera ett eller flera samtal i din personliga kö. Då har du möjlighet att besvara andra inkommande samtal för att sedan återgå till det parkerade samtalet. Den som blir parkerad får information om att samtalet är placerat i kö.


1. Klicka på  i samtalsrutan för att parkera ett pågående samtal. Samtalet ligger kvar i rutan **Mina samtal**.
2. Klicka på  för att återuppta ett parkerat samtal.

## 3.7. Koppla samtal

För att koppla ett besvarat samtal börjar du med att söka upp den kontakt som samtalet ska kopplas till. Om sökresultatet resulterar i flera träffar kan du navigera i träfflistan med piltangenterna.


### 3.7.1. Direktkoppling

Innebär att ett samtal kopplas direkt till mottagande part utan att den blir förvarnad. Om mottagaren inte svarar eller är upptagen kommer samtalet tillbaka till dig som kopplat.



1. Innebär att ett samtal kopplas direkt till mottagande part utan att den blir förvarnad. Om mottagaren inte svarar eller är upptagen kommer samtalet tillbaka till dig som kopplat.
2. Klicka på **Koppla samtal**-ikonen .

### 3.7.2. Bevakad koppling

Innan du kopplar ett inkommande samtal har du möjlighet att först tala med personen som du ska koppla samtalet till. Snabbknappen för denna funktion heter **Bevakad koppling**.

1. Under ett pågående samtal, ring upp personen du önskar koppla till. Du gör det genom att antingen söka upp en kontakt eller ange telefonnumret till den du önskar koppla samtalet till. Det pågående samtalet kommer att parkeras.
2. När den du ringer upp svarar så växla tillbaka till det första samtalet och klicka sedan på  för att koppla över samtalet.

### 3.7.3. Om sökt person inte vill att samtalet ska kopplas fram

1. Avsluta genom att klicka på  i samtalsrutan eller tryck på snabbknappen för **Avsluta samtal**.
2. Markera det ursprungliga samtalet genom att klicka på det i rutan **Mina samtal**.
3. Klicka på  i samtalsrutan för att återuppta samtalet.


**Tips:** Information om hur du ställer in Snabbknappar finner du i kapitlet **Konfigurera snabbknappar**.

### 3.7.4. Misslyckad koppling


Om en koppling eller avisering av samtal misslyckas så får du information om det i rutan **Mina samtal**, men också möjlighet att plocka upp samtalet på nytt. Du återupptar samtalet genom att klicka på  i samtalsrutan.

### 3.8. Byte av enhet under pågående samtal

Du har möjlighet att flytta ett pågående samtal till en annan telefon, till exempel till din mobiltelefon.



1. Välj en enhet i menyn **Flytta samtalet till**.
2. Klicka på  i samtalsrutan för att påbörja flytten av samtalet.
3. Den enhet du har valt blir nu uppringd, svara för att genomföra samtalsflytten.

### 3.9. Sänd DTMF-toner

Om du ringer till en röstbrevlåda eller en talsvarstjänst där du ska göra val via knappsetsen, sända så kallade DTMF-toner, kan du öppna en knappsets via samtalsrutan. Klicka på  i samtalsrutan. Du kan också använda det numeriska tangentbordet på din dators tangentbord.

### 3.10. Spela in ett samtal

Med funktionen **Spela in samtal** har du möjlighet att spela in ett pågående samtal.

1. Klicka på  i samtalsrutan för att starta inspelningen.
2. Klicka på  i samtalsrutan för att avsluta inspelningen.

Inspelningen skapar en ljudfil som sparas i din personliga inkorg. För att lyssna på inspelningen gå till menyn **Verktyg > Inkorg** och klicka på **Spela upp**.

Se Avsnitt 7.2 *Kontrollera meddelanden* för mer information om hur hanterar dina meddelanden.

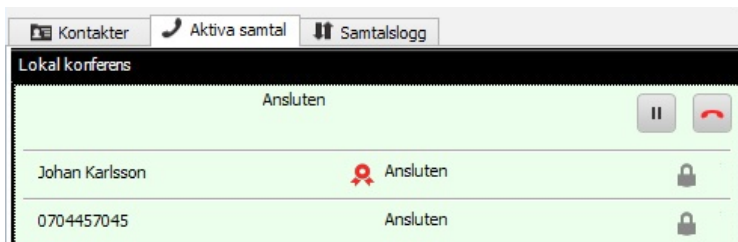
### 3.11. Gruppsamtal

#### 3.11.1 Att upprätta ett gruppsamtal:


1. Börja med att ta emot eller ringa ett samtal.
2. När samtalet är anslutet klicka på  **Lokal konferens**, som innehåller det aktiva samtalet. Ytterligare samtal kan nu läggas till i konferensen genom att upprepa dessa två steg.
3. Gör ytterligare samtal till den du önskar lägga till. Det aktiva samtalet kommer att placeras i kö.
4. När det nya samtalet är uppkopplat klicka på **Lägg till konferens**.
5. Upprepa tills du har bjudit in alla du önskar till gruppsamtalet.

### 3.11.2. Koppla deltagare

Telefonkonferenspanelen visar alla anslutna deltagare. Klicka på en utvald deltagare för att koppla eller väntkoppla denna.



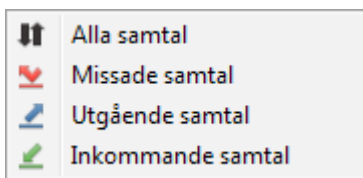
### 3.11.3. Avsluta gruppsamtal

Gruppsamtalet avslutas av konferensarrangören eller när alla deltagarna har tagits bort från samtalet. Klicka på  för att avsluta ett samtal. Konferensarrangören har möjlighet att låta resten av deltagarna fortsätta samtalet.

## 3.12. Samtalslogg

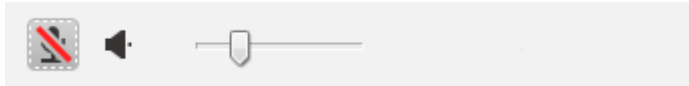
Via samtalsloggen kan du se din samtalshistorik. Loggen visar ringda, mottagna och missade samtal. Loggen visar även tidpunkt för samtalet och samtalslängd.

Du kan sortera samtalen i loggen genom att först klicka på fliken Samtalshistorik, därefter sker sorteringen beroende på vilken samtalstyp du väljer. (klicka på raden för den typen av samtal du vill se).



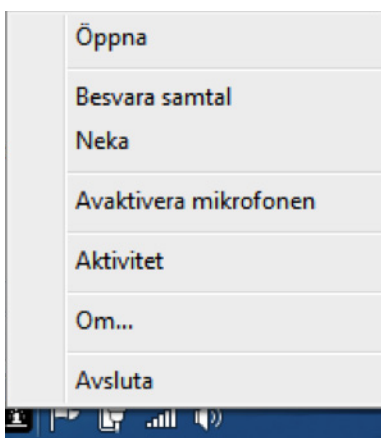
### 3.13. Volymkontroll

Du kan justera volymen för ett samtal och växla mellan headsetläge och högtalarläge via volympanelen.



Du kan stänga av din mikrofon genom att klicka på  .

Du kan också stänga av mikrofonen via aktivitetsfältet. Högerklicka på Tele2 Växel-ikonen och välj **Avaktivera mikrofonen**. Du aktiverar den igen genom att högerklicka och välja **Aktivera mikrofon**.





# 4

## **Kontakter**

- 4.1 Lägga till kontakt
  - 4.2 Ta bort kontakt
  - 4.3 Redigera kontakt
-



---

# Kontakter


---

I kontaktlistan visas alla dina kontakter tillsammans med närvaroinformation. Klicka på namnet för att få mer information om kontakten eller för att kontakta personen via samtal, SMS eller chatt.


## 4.1. Lägga till kontakt

Kontakter kan läggas till med programmet eller **Mina sidor**.

### Lägga till en kontakt

1. Klicka på  i verktygsfältet.
2. Fyll kontaktuppgifter och telefonnummer. Det är möjligt att lägga till mer än ett telefonnummer till en kontakt.
3. Klicka på **Spara** för att spara kontaktinformationen. Kontakten är nu tillagd i din kontaktlista.


### Om du vill lägga till en genväg till en kontakt:

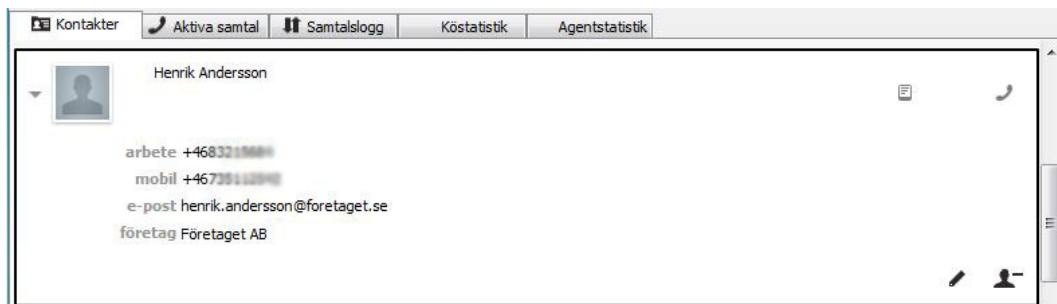
1. Sök efter namnet i kontaktlistan.
2. Klicka på kontakten för att öppna kontaktrutan.
3. Klicka på  i kontaktrutan. Kontakten läggs nu till som en genväg.

## 4.2. Ta bort kontakt

Om du tar bort en intern kontakt tas den endast bort från din kontaktlista. Kontakten kommer fortfarande att vara sökbar. Om du har skapat kontakten, tas den bort permanent.

### För att ta bort en kontakt från Kontakter:

Klicka på en kontakt i kontaktlistan och sedan på . Du kan bara ta bort de kontakter som du själv har lagt till.



## 4.3. Redigera kontakt

Du kan redigera informationen för de kontakter du själv har skapat.

### Redigera en kontakt:

Klicka på den kontakt du önskar redigera och sedan på .



**Notera:** Det är endast företagets administratör som kan redigera de interna kontakterna.



# 5

## **Meddelanden**

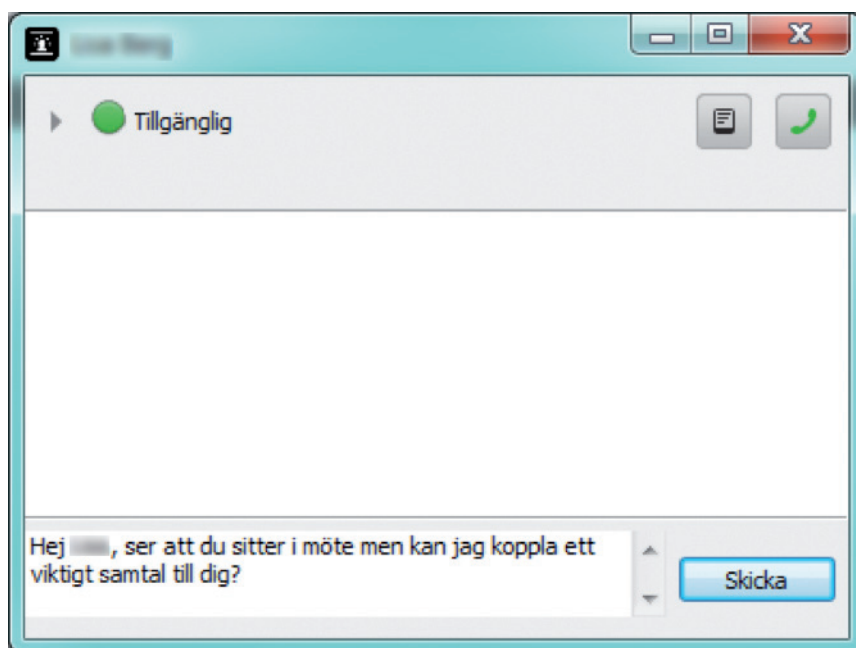
- 5.1 Chatta (Endast Tele2 Växel Allround)
  - 5.2 SMS-meddelanden
-



# Meddelanden

## 5.1. Chatta (Endast Tele2 Växel Allround)

Med chattfunktionen kan du skicka snabbmeddelanden (IM) till interna kontakter som är online i systemet. När en kontakt är online visas symbolen för att öppna ett nytt chattfönster i kontaktrutan.



En chattförfrågan skickas till alla tillgängliga enheter som kontakten har t ex mobiltelefon och bärbar dator, men fortsätter endast på den enhet som kontakten väljer att svara på.



## 5.2. SMS-meddelanden

Du kan skicka SMS till kontakter via Tele2 Växel.

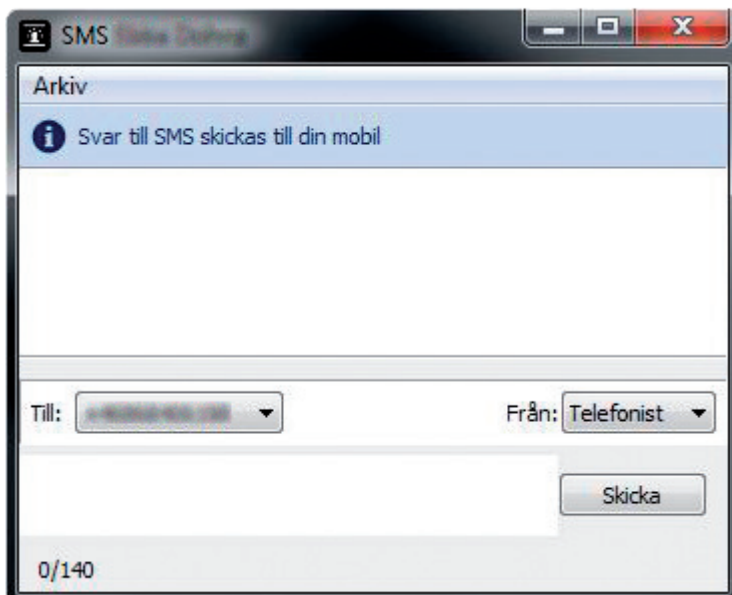
**Notera:** Du kan bara skicka och ta emot SMS på mobilnummer.

Du kan också styra från vilket nummer SMS skickas, t ex från en **Avancerad svarsgrupp**. Det krävs dock att du har behörighet att göra det.

Funktionen kan t ex användas om du vill skicka ett SMS med **Svarsgruppen** som avsändare istället för ditt personliga mobilnummer.

### Skicka ett SMS

1. Välj en kontakt och klicka på .
2. Välj vilket nummer du vill skicka SMS till (måste vara ett mobilnummer).



3. Välj vilket nummer du vill skicka SMS:et från (om det finns mer än ett nummer att välja mellan). Du får upp numren på de ACD- och telefonistgrupper du är medlem i.
4. Skriv ditt meddelande och klicka på **Skicka**.



# 6

## **Inställningar**

- 6.1 Ställa in aktivitet och roll
  - 6.2 Notering
  - 6.3 Ändra en annan användares närvaroinformation
  - 6.4 Upphäv Nattkoppling
  - 6.5 Alternativ
-



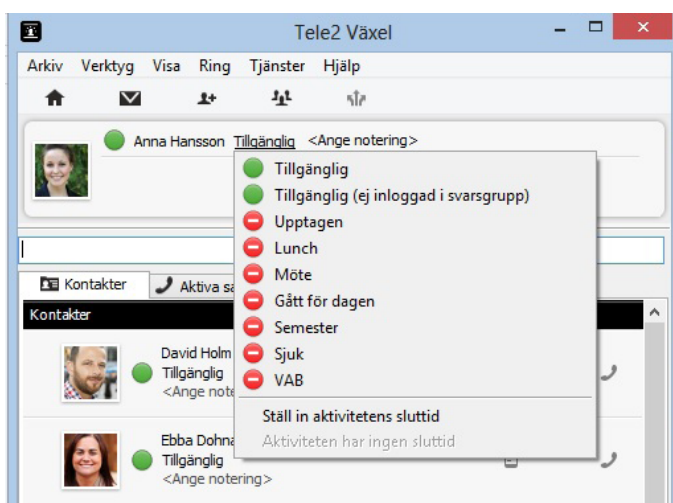
# Inställningar

## 6.1. Ställ in aktivitet och roll (nummervisning)

Du kan välja olika aktiviteter och roller i systemet. Om du till exempel vill visa ett alternativt nummer vid utgående samtal ställer du in det via roller. Aktiviteter och roller definieras och konfigureras av systemadministratören.

### 6.1.1. Aktiviteter

Närvarostatusen för en användare kan antingen vara tillgänglig eller upptagen.



#### Ställa in en aktivitet:

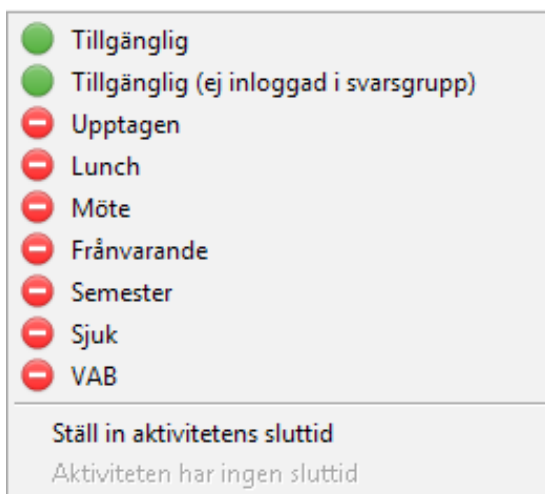
Klicka på aktiviteten och välj den hänvisningsstatus du önskar från listan. Du kan också sätta sluttid för aktiviteten genom att välja **Ställ in aktivitetens sluttid**.

#### Följande aktiviteter finns som standard:

- Tillgänglig
- Tillgänglig, ej inloggad i svarsgrupp
- Upptagen
- Lunch
- Möte
- Frånvarande
- Semester
- Sjuk
- VAB

Aktiviteter delas enkelt upp i två kategorier, **röd** och **grön**.

Hanteringen av inkommande samtal styrs av vilken typ av aktivitet du väljer.



Om aktiviteten är **grön** så kommer alla samtal fram, oavsett vilket av dina nummer (mobil/fast) som man ringt på.

En användare som är med i en svarsgrupp, men som inte vill ta emot gruppens samtal, utan endast samtal på sina personliga nummer väljer aktivitet **Tillgänglig, ej inloggad i svarsgrupp**.

Om aktiviteten är **röd** gäller följande vid inkommande samtal:

**Inkommande samtal på mobilnummer, fastnummer och kortnummer:** Den som ringer hör frånvarorsaken direkt, följt av vidarekoppling till röstbrevlådan.

### 6.1.2 Fastnummerseparering – så fungerar det:

Fastnummerseparering innebär att samtal till din telefon hanteras olika beroende på vilket av dina nummer man ringer till, och om du har en aktivitet, till exempel **Lunch** eller **Semester** aktiverad.

Färgen på de olika aktiviteterna påverkar också vad inringande får höra.

Om din aktivitet är **grön**, till exempel **Tillgänglig**, så fungerar det såhär:

- Om aktiviteten är **grön** så kommer alla samtal fram, oavsett vilket av dina nummer (mobil/fast) det är som man ringt på.
- En användare som är med i en svarsgrupp, men som inte vill ta emot gruppens samtal, utan endast samtal på sina egna personliga nummer väljer aktivitet **Tillgänglig, ej inloggad i svarsgrupp**.

Om aktiviteten är **röd**, till exempel **Semester**, och någon ringer dig på ditt mobilnummer så fungerar det såhär:

- Först kommer det att ringa på din mobil i 30 sekunder, därefter kommer den inringande få höra din frånvarorosak följt av din röstbrevlåda.
- Om aktiviteten är **röd** och någon ringer dig på ditt fastnät-/kortnummer så får inringande direkt höra din frånvarorosak följt av din röstbrevlåda.

Om ni inte redan har fastnummerseparering aktiverad, går det bra att kontakta vår Kundservice och beställa funktionen.

### **Aktivitet Sluttid**

Det går att ställa in tid och datum för hur länge aktiviteten gäller. Efter sluttiden återgår aktiviteten till **Tillgänglig**.

## **6.2. Notering**

Det är möjligt att ange en notering som är synlig för andra användare av Tele2 Växel på ert företag. Klicka på **<Ange notering>** för att skriva in din kommentar.



## **6.3. Ändra en annan användares närvaroinformation**

Den som har fått behörighet av företagsadministratören kan vid behov ändra en annan användares aktivitet, roll eller personliga notering.

### **För att ändra en annan användares aktivitet:**

1. Välj användare.
2. Klicka på aktiviteten.
3. Välj en ny aktivitet eller välj **Ställ in aktivitet och sluttid**.

### **För att ändra en annan användares nummervisning:**

1. Välj användare.
2. Klicka på roll.
3. Välj ny roll.

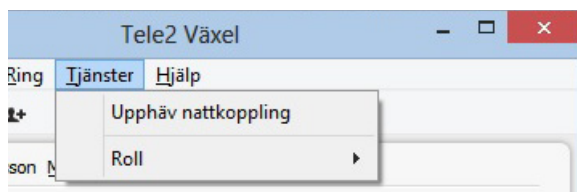
### **För att ändra en annan användares personliga kommentar:**

1. Välj användare.
2. Klicka på personlig kommentar.
3. Ange nytt meddelande.

## 6.4. Upphäv Nattkoppling

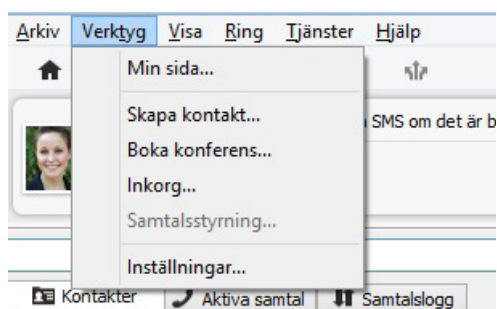
Genom att upphäva nattkopplingen kan man utöka öppettiden med två timmar.

**Notera:** Det här alternativet är endast tillgängligt för användare som fått behörighet av företagsadministratören.



## 6.5. Alternativ

Alternativmenyn är indelad i tre områden, serverinställningar, ljudinställningar och allmänna inställningar. Alternativmenyn nås genom att välja **Verktyg > Inställningar** i menyn.



### 6.5.1. Övriga inställningar

Övriga inställningarna hittar du under **Verktyg > Inställning**.

#### ***Besvara inkommande samtal automatiskt***

Denna inställning gör det möjligt att låta programmet besvara inkommande samtal automatiskt. Den som ringer placeras i kö eller hör en upptagetton, beroende på inställning.

#### ***Visa köinformation i standardvyn***

Markera kryssrutan om du vill visa din grupps knappar och din köinformation i standardvyn.

#### ***Popup för inkommande samtal***

Denna inställning gör att programmet öppnas i förgrunden vid inkommande samtal.

#### ***Automatisk justering av mikrofonförstärkningen***

Markera kryssrutan om du vill ha automatisk justering av mikrofonens förstärkning. Detta kan förhindra oönskad rundgång.

### **Visa utökad sökinformation**

Detta kommer att bredda dina sökresultat. Endast tillgängligt med tilläggstjänsten Telefonist, som finns både för Tele2 Växel Mobil och Tele2 Växel Allround.

### **Spela upp ljud för andra inkommande samtal**


Spela upp samtal väntar-ton när du talar i telefon och har andra inkommande samtal.

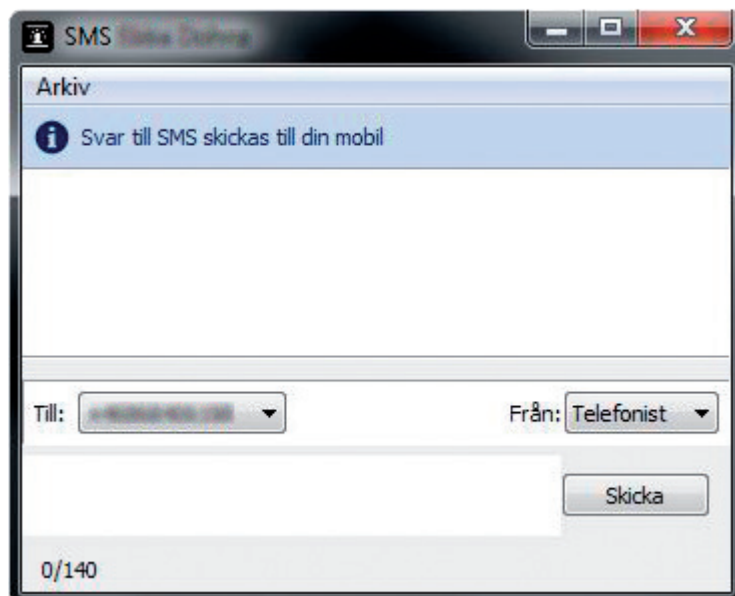
### **Konfigurera snabbknappar**

Klicka på Snabbknappar för att öppna en ruta där du kan se och redigera aktiva snabbknappar. Det är också möjligt att redigera ett kortkommando genom att markera den snabbknappen du önskar ändra och klicka på Redigera.

### **Hantera meddelandemallar**

Under ett pågående samtal kan du skicka e-post och SMS med hjälp av meddelandemallar.

1. Klicka på  i kontaktrutan för att skapa ett nytt SMS.
2. Meddelandet skapas med det innehåll som är angett i meddelandemallen.
3. Ange vilket nummer du vill skicka meddelandet till.
4. Ange vilket nummer du vill skicka meddelandet från.
5. Klicka på **Skicka** för att skicka SMS.



**Obs!** Det går endast att skicka och ta emot SMS på mobilnummer.



# 7

## **Verktögsfältets funktioner**

- 7.1 Hem
  - 7.2 Kontrollera meddelanden
  - 7.3 Telekonferens (Tilläggstjänst)
-



# Verktögsfältets funktioner

Verktögsfältet innehåller genvägar för samtalsstyrning, inställningar, inkorg, kontakter och telefonkonferens.



## 7.1. Hem

Genom att klicka på **Hem** öppnar du din webbläsare och loggas in på **Mina Sidor**.

Följande inställningar kan göras (beroende på din behörighet):

- **Närvarostatus** – ändra inställningarna för aktiviteter och roller.
- **Ändra lösenord** – ändra ditt lösenord.
- **Inställningar för Nattläge.**
- **Service-konfiguration** – samtalsinspelning, samtalsdirigering, fax och röstinställningar.
- **Telekonferens** (Tillval)
- **Kontakter**
- **Samtalslogg**

Flera av inställningarna finns som genvägar från verktögsfältet.

## 7.2. Kontrollera meddelanden

Inkorgen innehåller alla dina meddelanden så som röstbrevlåda, fax och inspelningar.

Lyssna på eller läsa ett meddelande:

- Klicka på **Spela upp** för att lyssna på meddelandet.

Röstmeddelande från +46868888112 27/02/2013 10:26 [Spela upp](#) [Ta bort](#)

Radera meddelande:

- Välj ett/flera meddelanden och klicka på **Ta bort markerade meddelanden**.

Röstmeddelande från +46868888112 27/02/2013 10:26 [Spela upp](#) [Ta bort](#)

## 7.3. Telekonferens (Tilläggstjänst)

På Telekonferenssidan kan du boka och administrera Telekonferenser.

### Gå med i en pågående telekonferens:

Klicka på **Gå med i mötet**.

Mötet Säljmöte har startat **Gå med i möte** på softphone ▼

Du kommer automatiskt delta i konferensen. Om du inte önskar delta från den förvalda enheten kan du välja en ny ifrån rullgardinsmenyn, t ex Softphone eller SIP-telefon. Du blir uppringd på din valda enhet och behöver bara svara för att delta i konferensen.

Du kan också klicka på ett möte, ringa mötets telefonnummer och ange Mötes-ID.

### Lägga till ett nytt möte:

1. Klicka på **Lägg till möte**.

Alla mötestider som visas nedan är justerade efter din aktuella tidszon: Europe/Stockholm

Lägg till möte

2. Ange ett namn för mötet.
3. Välj startdatum, starttid och mötets varaktighet. Mötets tidszon är samma som din standardtidszon. Kontrollera så att mötet är bokat i önskad tidszon.
4. Om mötet är återkommande, välj **Upprepa** i rullgardinsmenyn.
5. Vill du få ett mail vid senare tillfälle med en påminnelse om mötet så går det att ställa in genom att välja "Ställ in påminnelse för kalenderinbjudan". Den förvalda standartiden för en påminnelse är inställd på 15 minuter före mötets början.
6. Ställ in tiden för SMS-påminnelse.
7. Klicka på **Lägg till deltagare**.
8. Ange e-post, telefonnummer eller användarens namn för att söka efter en deltagare. Klicka på namnet för att lägga till kontakten i mötet. Du kan också klicka på **Lägg till extern deltagare** om den sökta kontakten inte dyker upp i listan. Ange förnamn och telefonnummer eller e-post för att lägga till kontakten i mötet. Markera kryssrutan **Kom ihåg kontakt** om du vill spara kontaktinformationen för framtida möten.

**Tips:** Du kan ta bort en kontakt från deltagarlistan genom att klicka på kontaktens ikon och sedan på **Ta bort**.

**TELE2**  
Business

**Makes  
Work  
Work**