

ANVÄNDARMANUAL · VERSION 2.1

MyConnect Web Softphone.

Företagsväxeln i webbläsaren — ring, koppla och styr din
tillgänglighet direkt från datorn, utan installation.



Innehåll.

01 Kom igång	3	03 Kontakter	11
Det här är Web Softphone · Logga in · Dashboard och egen app		Sök och ring · Favoriter och VIP · Egna kontakter i katalogen	
02 Samtal	6	04 Tillgänglighet & inställningar	13
Ring och besvara · Samtalskontrollen · Koppla samtal · Konferens		Hänvisning · Samtals-ID · Svarsgrupper · Röstbrevlåda · Ljud · Chatt	

Om den här manualen

Avoki Connect erbjuder två varianter av softphone: **Softphone Classic**, som installeras som Windows- eller Mac-klient, och **MyConnect Web Softphone**, där webbläsaren är din telefon. Den här manualen gäller Web Softphone.

Varje kapitel inleds med en kort förklaring av vad funktionen gör och när den är användbar, så att du förstår sammanhanget innan du följer stegen. Vissa funktioner — som chatten — aktiveras per företag och kan därför saknas i er miljö.

SUPPORT

Frågor om Web Softphone? Kontakta Avokis Servicedesk eller din systemadministratör.

Det här är Web Softphone.

Avoki MyConnect Web Softphone är en webbaserad softphone och portal för företagskommunikation. Du hanterar samtal, kontakter och din tillgänglighet på ett och samma ställe — direkt i webbläsaren, utan nedladdningar, installationer eller manuella uppdateringar. Allt körs mot Avoki Connects molnbaserade telefonilösning.

En telefon i datorn

En softphone är en telefon uppbyggd av mjukvara: ett gränssnitt där du slår nummer, tar emot, ringer och kopplar samtal — precis som en vanlig telefon, fast i datorn. Med **Web Softphone** behövs ingen klient alls: webbläsaren är din telefon.



Allt samlat

Telefoni, chatt och kontakter i en och samma applikation.



Arbeta var som helst

På datorn eller i mobilen — allt du behöver är en webbläsare.



Kollegors status

Se tillgänglighet i realtid och hitta rätt person snabbt.



Svarsgrupper

Logga in och ut ur dina svarsgrupper med ett klick.



Smidiga samtal

Koppla eller vidarebefordra samtal med några få klick.



Säkert i molnet

Molnbaserad lösning med enkel administration — alltid uppdaterad.

Enkelt i vardagen

Många föredrar en softphone för dess enkla gränssnitt — och för att datorn redan används till de andra arbetsuppgifterna. Följande sidor tar dig igenom funktionerna steg för steg.

Logga in & kom igång.

Web Softphone kräver ingen installation — du loggar in direkt i webbläsaren. Kontot skapas av er administratör och du får dina användaruppgifter via e-post. Så här kommer du igång första gången:

Alltid rätt version

Eftersom softphonen körs i webbläsaren uppdateras den **automatiskt** — du behöver aldrig installera nya versioner själv.

Glömt ditt lösenord?

Klicka på **Glömt lösenord?** på inloggningssidan så kan du begära ut ett nytt.

1

Surfa in på myconnect.avoki.com

Öppna adressen i valfri webbläsare med officiellt stöd: **Edge, Chrome** eller **Firefox**.

2

Logga in

Använd användaruppgifterna du fått via e-post eller av din administratör.

3

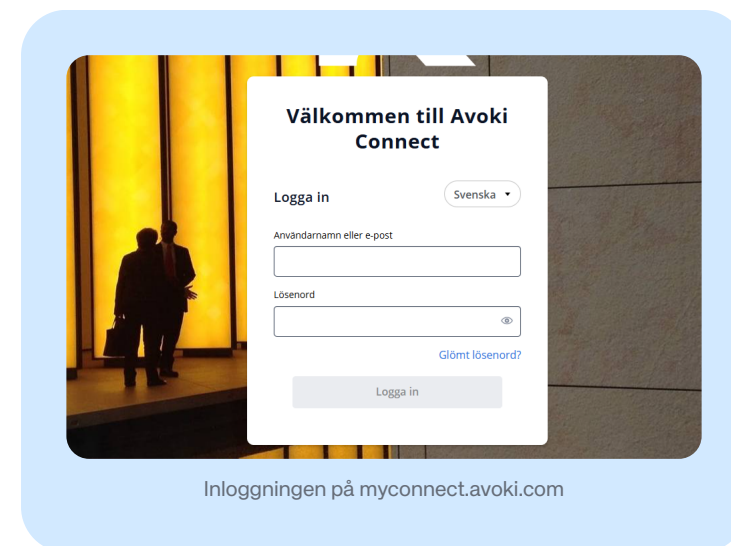
Godkänn villkoren

Vid första inloggningen godkänner du villkoren för att komma vidare.

4

Sätt upp din startsida

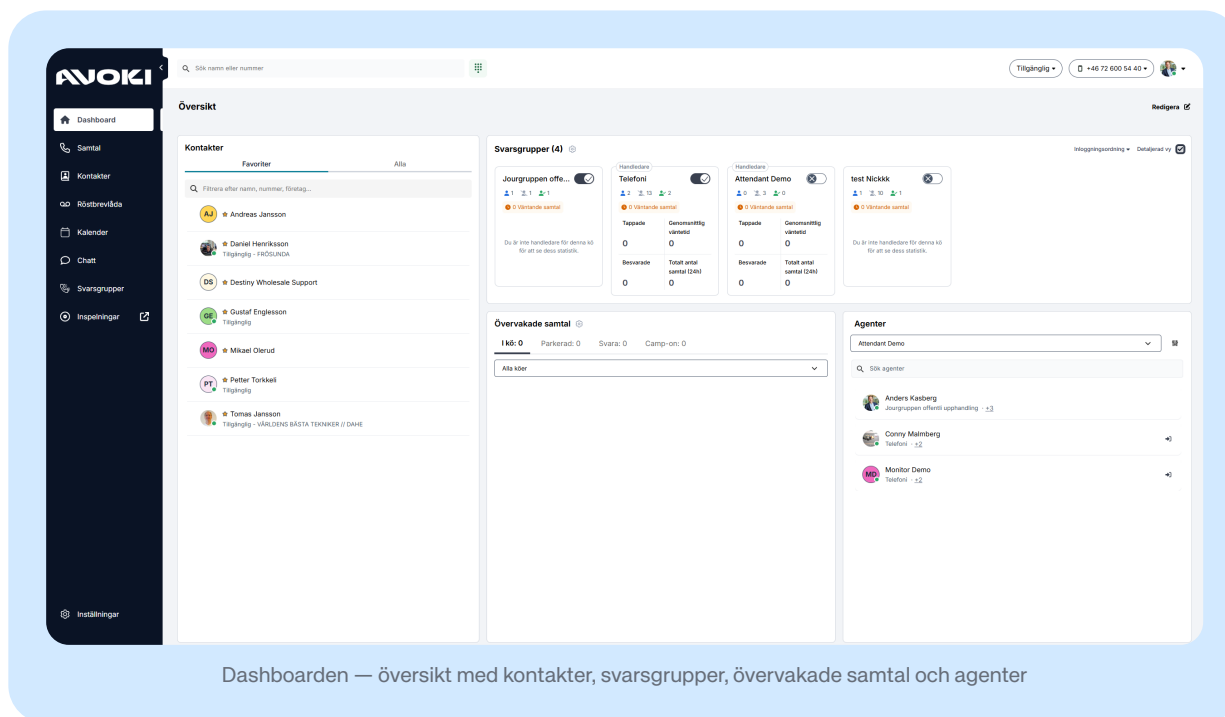
Därefter påbörjar du installationen av din startsida — **Dashboard**. Mer om den på nästa sida.



Inloggningen på myconnect.avoki.com

Dashboard & egen app.

Dashboarden är din startsida och arbetsyta i Web Softphone. Här samlar du direktåtkomst till de vanligaste funktionerna — dina kontakter och favoriter, inloggning i svarsgrupper samt övervakning av samtal och agentkollegor. Anpassa den efter hur du arbetar, så har du allt viktigt ett klick bort.



Dashboarden — översikt med kontakter, svarsgrupper, övervakade samtal och agenter

Installera MyConnect som egen webbapplikation

Du kan använda Web Softphone som en flik i webbläsaren — eller ladda ner MyConnect som en egen webbapplikation. Vi rekommenderar webbapplikationen: din softphone är då alltid igång, även när webbläsaren är stängd (gäller användare med Windows).

Om installationen stoppas

Vissa företag tillåter inte egen installation av nedladdade program. Får du inte installera MyConnect — kontakta er **IT-avdelning** för support.

1

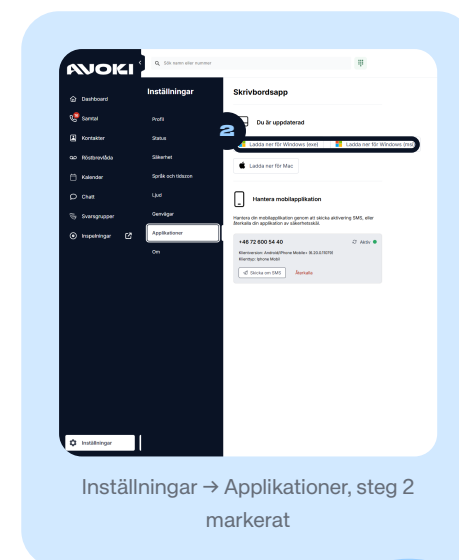
Klicka på **Inställningar** och sedan på **Applikationer**.

2

Välj **Ladda ner för Windows**.

3

Installera den nedladdade filen.



Inställningar → Applikationer, steg 2 markerat

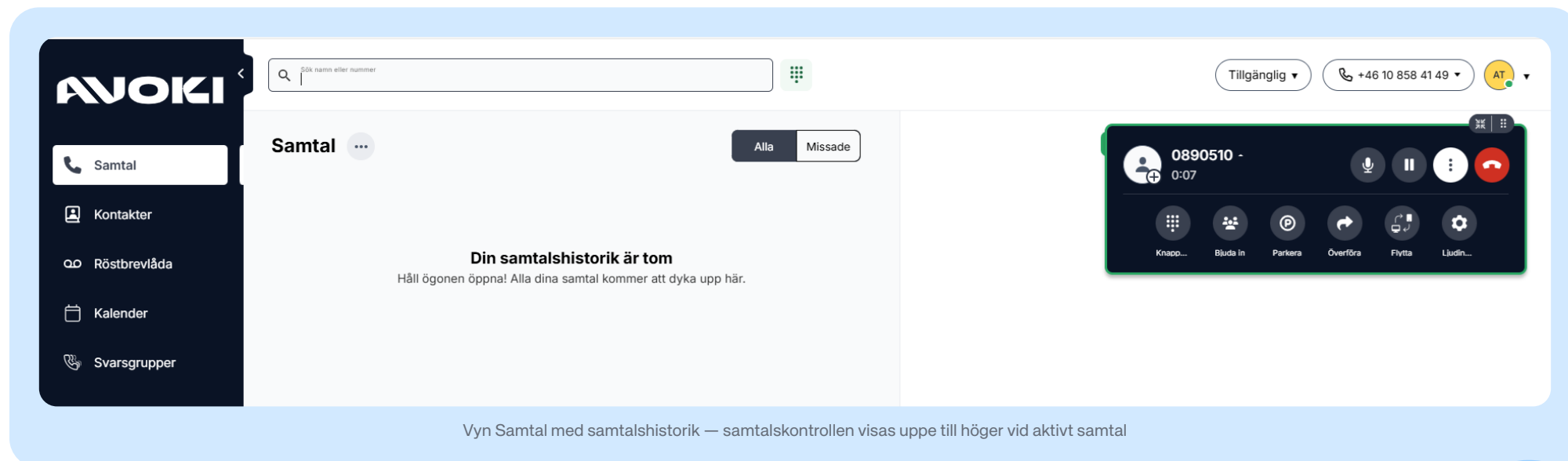
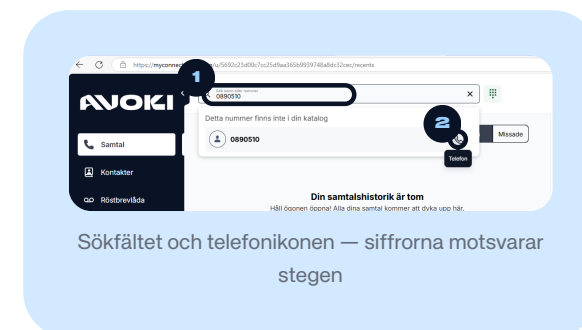
Ring samtal.

Att ringa ut är det snabbaste sättet att lära känna din softphone. Du ringer direkt från sökfältet högst upp — till ett nummer eller till en kontakt i katalogen — och styr sedan hela samtalet från samtalskontrollen som dyker upp på skärmen.

Headset rekommenderas

Ljud och mikrofon väljer du under **Inställningar** — mer om det i kapitel 04.

- 1 Sök eller slå numret**
Skriv telefonnumret till den du vill ringa, eller sök fram en kontakt i sökfältet.
- 2 Klicka på telefonikonen**
Samtalet rings upp direkt via webbläsaren.
- 3 Styr samtalet i samtalskontrollen**
Vid ett aktivt samtal visas en samtals-widget. Här stänger du av mikrofonen, pausar samtalet eller avslutar.
- 4 Fler funktioner under tre prickar**
Klicka på de tre prickarna för att ta fram knappsetsen eller flytta samtalet till exempelvis din mobiltelefon.

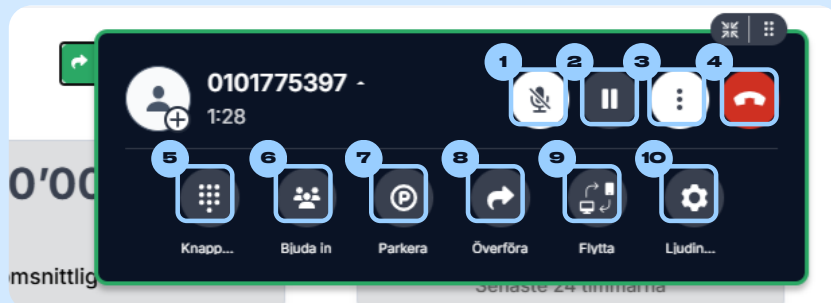


Besvara samtal & samtalskontrollen.

Vid ett inkommande samtal lägger sig din softphone överst på datorskärmen, så att du aldrig missar ett samtal — oavsett vad du arbetar med. Du svarar med ett klick på den gröna svarsknappen. Under samtalet är samtalskontrollen ditt verktyg för allt från mikrofon till koppling.



Inkommande samtal — svara med den gröna knappen



Samtalskontrollen expanderad — siffrorna motsvarar listan intill

Samtalskontrollens knappar

- | | |
|--|--|
| 1 Stäng av eller slå på din mikrofon. | 6 Bjud in en kollega till trepartssamtal. |
| 2 Parkera samtalet. | 7 Parkera samtalet med möjlighet att flytta det vidare. |
| 3 Expandera eller minimera samtalskontrollen. | 8 Överföring — koppla samtalet vidare. |
| 4 Avsluta samtalet. | 9 Flytta samtalet till mobilen. |
| 5 Knappsats — när du behöver använda tonval (DTMF). | 10 Ljudinställningar. |

Koppling och konferens

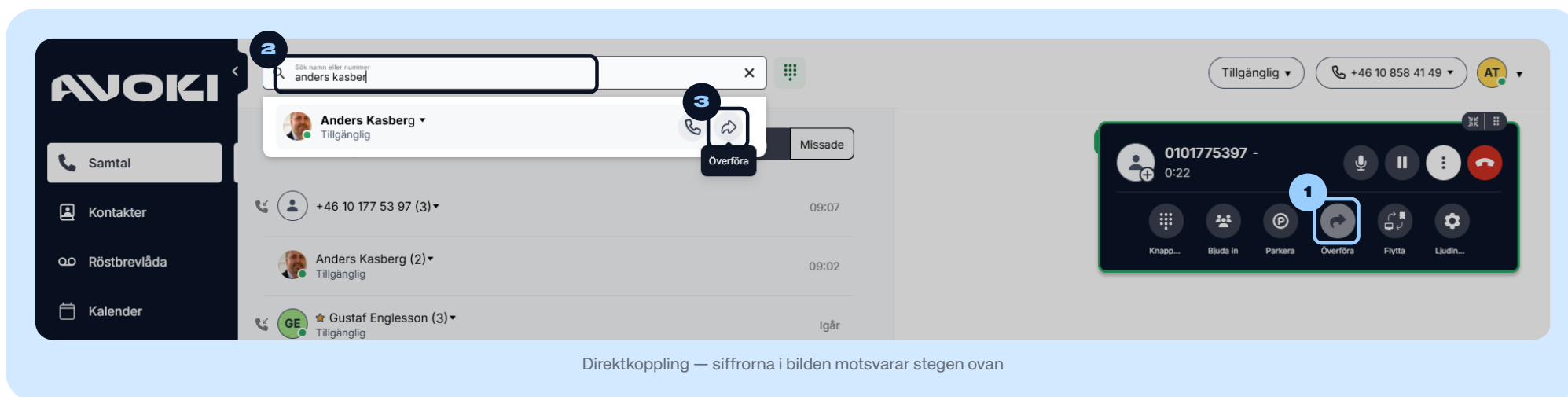
De tre vanligaste sätten att skicka vidare ett samtal — **direktkoppling**, **bevakad koppling** och **konferens** — går vi igenom steg för steg på de tre följande sidorna.

Koppla samtal vidare.

Att koppla vidare samtal är växelns kärna — och i Web Softphone gör du det direkt från samtalskontrollen. Snabbast är direktkoppling med överföringsknappen. Har du dina vanligaste mottagare upplagda som favoriter kan du till och med dra och släppa samtalet på dem.

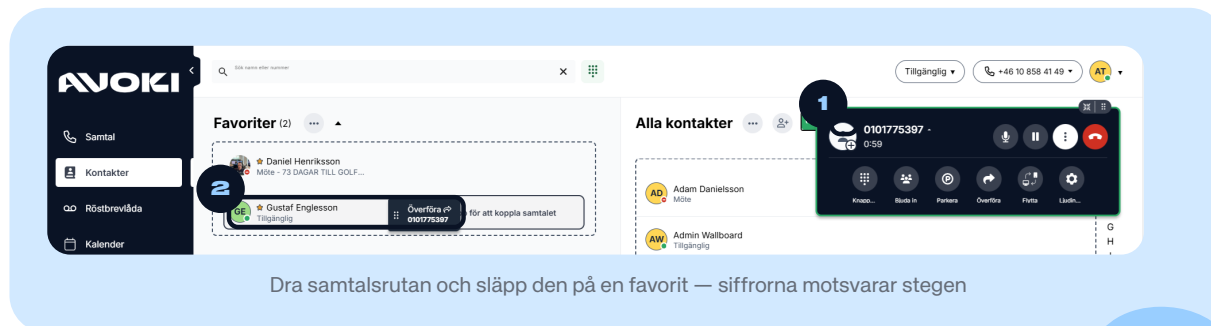
Direktkoppling med överföringsknappen

- 1 Klicka på **Överföra**-ikonen under pågående samtal.
- 2 Sök fram kollegan du vill koppla samtalet till.
- 3 Klicka på **överföringspilen** — samtalet kopplas direkt och du kan lägga på.



Dra och släpp till en favorit

- 1 Ta tag i samtalsrutan med den **gröna pilen** under pågående samtal.
- 2 Dra och släpp den på valfri kontakt som är upplagd som **favorit** eller **VIP** — samtalet kopplas dit.

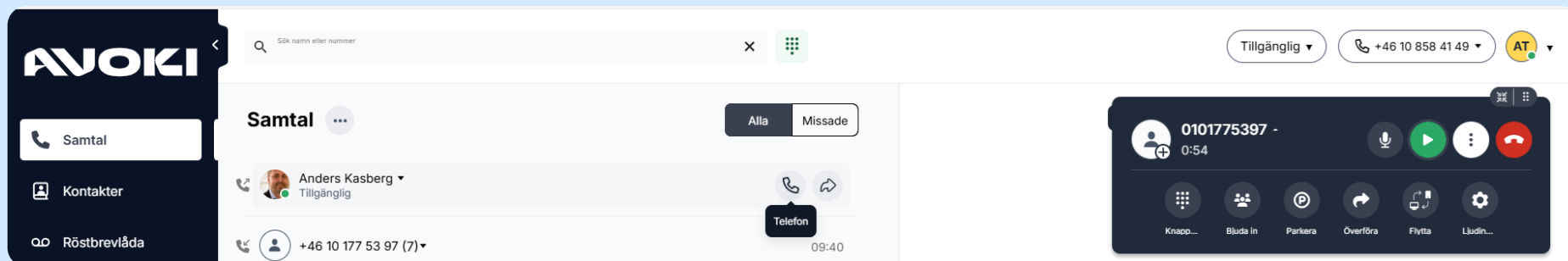


Bevakad koppling

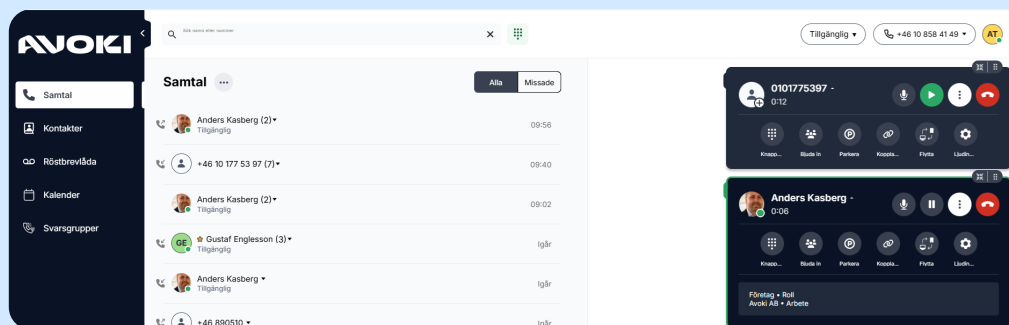
Vill du stämma av med kollegan innan samtalet kopplas fram gör du en bevakad koppling — artigare mot den som ringer, eftersom ingen kopplas till någon som inte kan ta samtalet.

Ring först, koppla sedan

- 1 Sök upp och ring kollegan genom att klicka på **telefonikonen**. Ditt pågående samtal parkeras automatiskt.
- 2 Om kollegan kan ta samtalet — klicka på **Koppla hit** för att koppla samtalet vidare.



Steg 1 — ring kollegan; det första samtalet parkeras automatiskt



Steg 2 — koppla fram det parkerade samtalet

Skapa ett konferenssamtal.

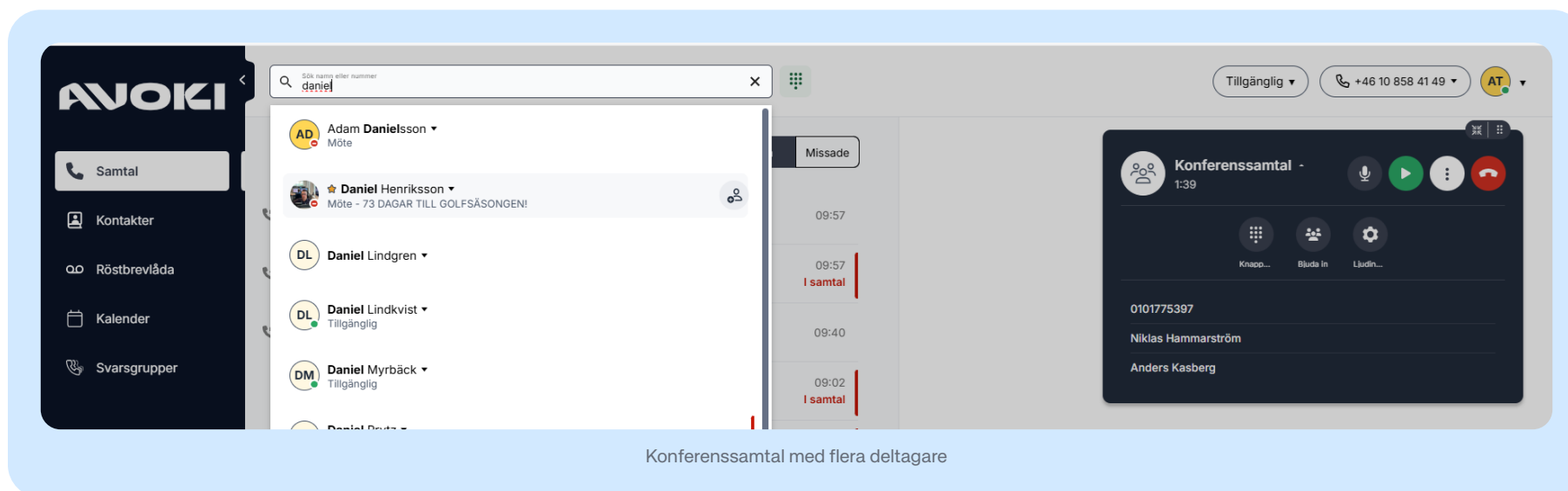
Behöver ni vara fler i samma samtal skapar du ett konferenssamtal. Du bjuder in en deltagare i taget från det pågående samtalet och kopplar ihop samtalen — ni kan vara fler än tre deltagare.

1

Klicka på **bjud in**-ikonen under samtalet. Sök fram kollegan eller slå numret till den du vill bjuda in.

2

När personen svarar, klicka på **Koppla ihop samtal**. Upprepa för att ansluta nästa person — ni kan vara fler än tre deltagare.



Kontakter, favoriter & VIP.

Under **Kontakter** hittar du alla kollegor och upplagda personer i er företagsväxel. Sök fram rätt person i sökfältet och ring med ett klick på telefonikonen. Kontakter du ringer ofta lägger du upp som **favoriter** på startsidan — och riktigt viktiga nummer klassar du som **VIP**, så att de ringer igenom även när din telefon är hänvisad.

Gör en kontakt till favorit eller VIP

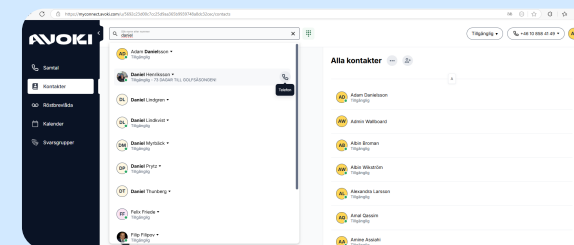
- 1 Sök fram personen du vill klassificera som favorit eller VIP.
- 2 Klicka på **cirkelikonen** framför namnet och välj markeringen i nedre vänstra hörnet.
- 3 Välj om kontakten ska vara **favorit** (stjärna), **VIP**, **vanlig kontakt** eller **blockerad kontakt**.

Så fungerar VIP

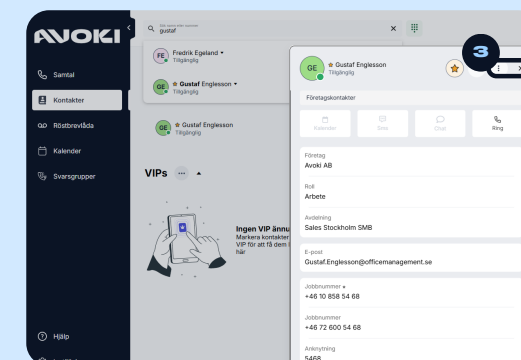
Ett samtal från en VIP-kontakt kopplas fram även när du är **hänvisad** — perfekt för chefen, familjen eller en kritisk kund. Använd rollen sparsamt, så behåller hänvisningen sitt värde.

Blockera nummer

En kontakt som markeras som **blockerad** kommer inte fram till dig alls — användbart mot störande säljsamtal.



Sök fram kontakten och ring med telefonikonen



Kontaktkortet — stjärna och VIP sitter uppe till höger (steg 3)

Egna kontakter i katalogen.

Du kan lägga upp egna kontakter i katalogen — personer utanför företaget som du vill hitta snabbt i Avoki Connect. Externa kontakter fungerar precis som interna: du ringer dem från sökfältet, och de kan också sättas som favoriter eller VIP-kontakter.

- 1 Öppna Kontakter**
Klicka på **Kontakter** i menyn till vänster.
- 2 Skapa kontakt**
Klicka på **Skapa kontakt**-ikonen ovanför kontaktlistan.
- 3 Fyll i och spara**
Fyll i kontaktuppgifterna och klicka på **Spara**. Kontakten dyker nu upp i din katalog.

Även externa kan vara VIP

Markera den nya kontakten som favorit eller VIP på samma sätt som en kollega — se föregående sida.

Skapa ny kontakt — siffrorna i bilden motsvarar stegen ovan

Hänvisning & samtals-ID.

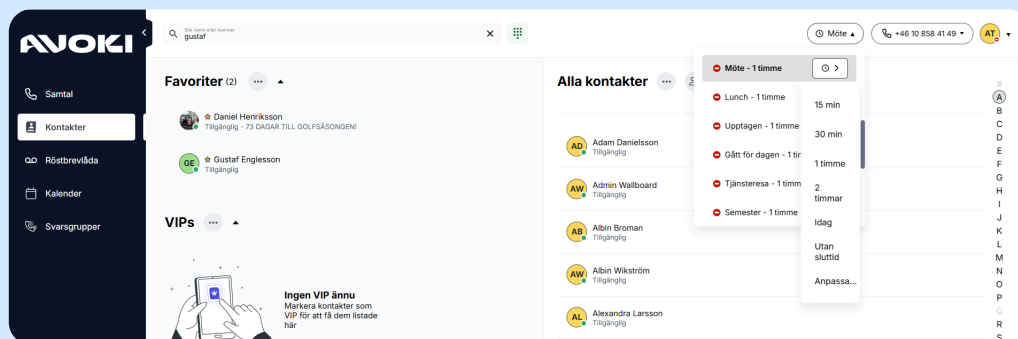
Att hänvisa telefonen när du inte kan ta emot samtal är viktigt — växeln kan då ge rätt besked till den som ringer, och ingen behöver ringa i onödan. Samtalen ringer inte igenom utan kopplas vidare till telefonist, röstbrevlåda eller båda. Uppe till höger styr du också vilket nummer du visar när du ringer ut.

Ändra din hänvisning

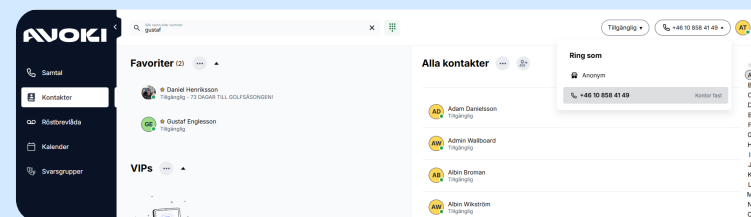
Klicka på **hänvisningsnamnet** uppe till höger och välj hänvisningskod — till exempel möte, lunch eller semester. Vill du tidsbegränsa hänvisningen klickar du på **tidsknappen** och väljer hur länge den ska gälla, eller **Anpassa** för eget datum och klockslag. När tiden löpt ut blir du automatiskt tillgänglig igen.

Välj samtals-ID

Klicka på **samtals-ID:t** — numret uppe till höger — för att välja vilket nummer du ska visa vid utgående samtal: ditt direktnummer, växelnumret eller anonymt. Att ringa med växelnumret är praktiskt vid kundsamtal, så att återuppringningar hamnar i växeln.



Välj hänvisningskod och hur länge den ska gälla



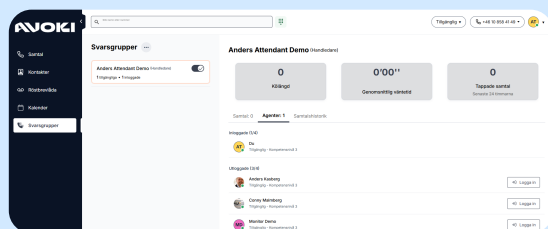
Ring som — välj vilket nummer som visas för mottagaren

Svarsgrupper & röstbrevlåda

En svarsgrupp (ACD-grupp) är ett gemensamt nummer där inkommande samtal fördelas mellan inloggade medlemmar. Under **Svarsgrupper** ser du vilka grupper du är med i och loggar in och ut med ett klick — och i röstbrevlådan lyssnar du av dina meddelanden direkt i webbläsaren.

Svarsgrupper

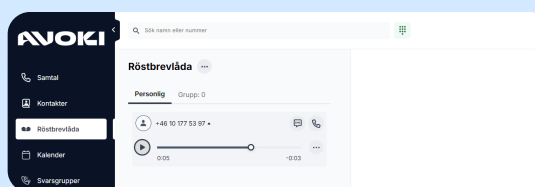
Du loggar enkelt in och ur en svarsgrupp genom att klicka på **av-** och **på-knappen**. Har du supervisor-rättigheter kan du även logga in och logga ut andra medlemmar i gruppen — bra när någon glömt logga ut inför ledigheten.



Svarsgrupper — logga in och ut med ett klick

Röstbrevlåda

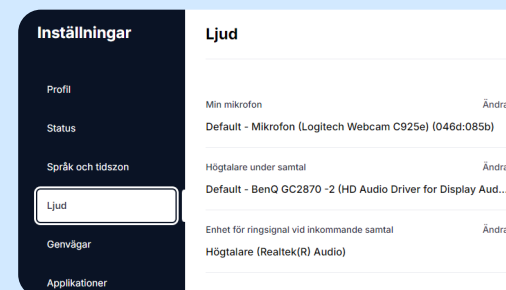
Under fliken **Röstbrevlåda** ser du alla dina röstmeddelanden — klicka på ett meddelande för att lyssna. Meddelandena samlas även i inkorgen under **Samtalshistorik**. Som tilläggstjänst, beställbar från Avoki, kan du dessutom få röstmeddelandena till din e-post.



Röstbrevlådan — klicka för att lyssna

Ljud & enheter

Under **Inställningar** ser du vilka uppgifter som gäller för dig i telefonväxeln. Här verifierar och byter du också headset för ljud, mikrofon och högtalare — och väljer var det ska låta när det ringer på din anknytning (vanligtvis datorns högtalare).



Inställningar — ljud, mikrofon och ringsignal

Spela in din hälsningsfras

Ring **555** för att spela in eller ändra hälsningsfrasen i din röstbrevlåda.

Lägg till chatt som kanal.

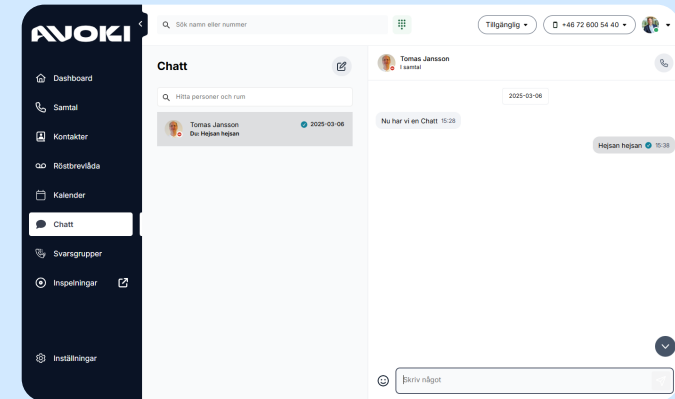
I Avoki Connect finns en intern chatt som kan aktiveras för hela företaget. Den är avstängd som standard, eftersom de flesta kunder använder Microsoft Teams som primär internchatt och inte vill introducera ytterligare en kanal.

När chatten är aktiv

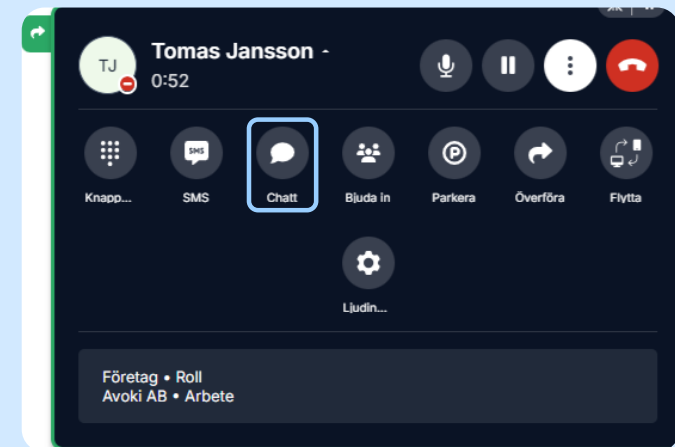
Efter aktiveringen visas en ny **chattikon** i menyn i MyConnect. Klicka på den för att skapa en ny chatt eller läsa en tidigare konversation. Även samtalskontrollen får en chattikon, så att du smidigt kan växla från ett pågående samtal till en chatt.

Kostnadsfritt att aktivera

Att slå på chatten kostar ingenting. Kontakta [Avokis Servicedesk](#) eller er säljkontakt så aktiveras funktionen — den gäller då alla användare i växeln.



Chattvyn i MyConnect



Chattikonen i samtalskontrollen — markerad i blått

SUPPORT & KONTAKT

Vi finns här.

För mer information om Avoki Connect, kontakta oss via vår hemsida — eller hör av dig till Avokis Servicedesk när du behöver hjälp i vardagen.

avoki.se

AVOKI