



ANVÄNDARMANUAL · VERSION 7.9

Connect Mobilapp.

Företagsväxeln i mobilen — samtal, kollegor, svarsgrupper och hänvisning, var du än arbetar.

Innehåll

01	Kom igång	3
Det här får du med appen · Installation och aktivering		
02	Kontakter	5
Startsidan · Sök · Favoriter, VIP och blockering		
03	Samtal	7
Ring och koppla · Historik och röstbrevlåda · Köer och svarsgrupper		
04	Inställningar	10
Hänvisning · Nummervisning · Vidarekoppling · Funktioner · Chatt		

Om den här manualen

Manualen tar dig igenom mobilappens funktioner steg för steg — från installation till de inställningar du gör i vardagen. 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 chatt, Wifi-samtal och kalenderkoppling — aktiveras av er **systemadministratör** och kan därför se olika ut i olika växlar. Saknar du en funktion som beskrivs här är den troligen inte påslagen i er miljö.

SUPPORT

Frågor om appen? Kontakta Avokis Servicedesk eller din systemadministratör.

Det här får du med appen.

Avoki Connect ger dig företagets växelfunktioner direkt i mobilen. Du hanterar samtal, ser kollegors tillgänglighet och styr din hänvisning — utan att vara vid en dator. Allt du gör i appen slår igenom direkt i växeln, så att kollegor och telefonister alltid ser rätt status.



Full flexibilitet

Ta med växeln i mobilen och arbeta effektivt på kontoret, hemma eller på språng.



Bättre samarbete

Se kollegors status i realtid och hitta rätt person snabbt.



Enklare samtal

Koppla samtal direkt eller bevakat och få kontroll över inkommande samtal.



Smidig tillgänglighet

Ändra hänvisning och status direkt i appen — manuellt eller via kalendern.



Svarsgrupper

Logga in och ut ur svarsgrupper — för dig själv eller dina kollegor.

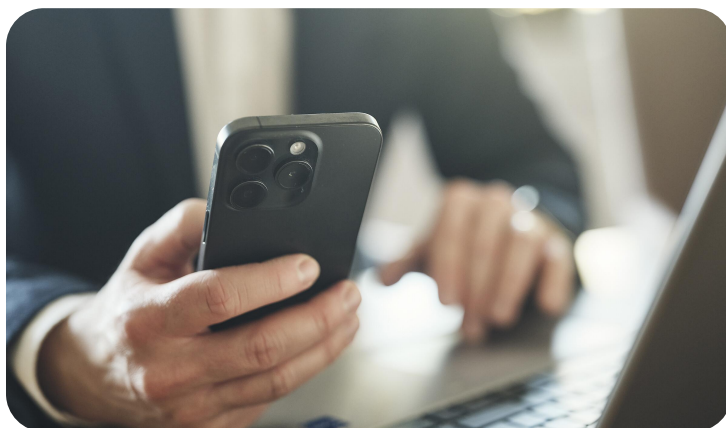


Samtalsstatistik

Följ upp hur samtalen i dina svarsgrupper besvaras av teamet.

Ladda ner appen

Avoki Connect finns i [Apple App Store](#) och [Google Play](#). Installationen startar med ett SMS från oss — se nästa sida.



En app — hela växeln

Kontakter, samtal, meddelanden och svarsgrupper samlade på ett ställe. Längst ned i appen ligger menyraden — **Kontakter** · **Senaste** · **Röstbrevlåda** · **Chatt** · **Köer** · **Meny** — och manualen tar dig igenom funktionerna i samma ordning.

Igång på fem minuter.

När ditt konto läggs upp i växeln skickar vi ett SMS med en personlig installationslänk till ditt mobilnummer. Länken kopplar appen till just din anknytning — därför behöver du inte ange användarnamn eller lösenord. Följ stegen nedan.

1

Öppna länken i SMS:et

Du får ett SMS från oss med en länk. Klicka på den så öppnas din webbläsare.

2

Klicka på Ladda ned

Du länkas vidare till App Store eller Google Play.

3

Installera och öppna appen

Ladda ner Avoki Connect och klicka sedan på **Öppna**.

4

Aktivera med ditt mobilnummer

Fyll i ditt mobilnummer med landskod (+46 för Sverige) och tryck på **Hämta aktiveringskod**. Fyll i koden från SMS:et och klicka på **Aktivera**.

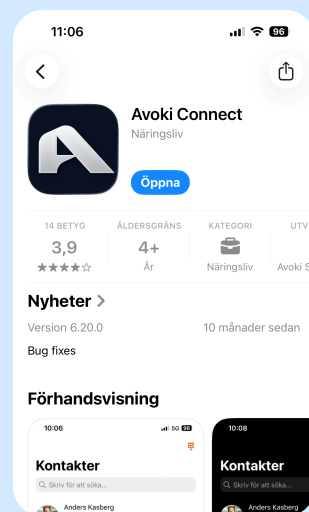
5

Klart!

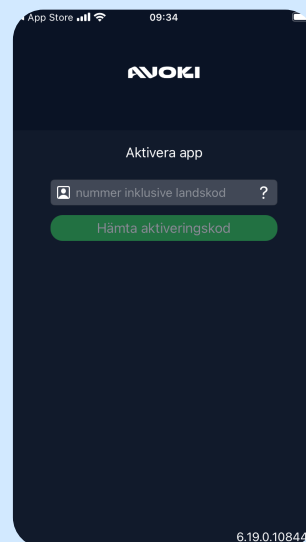
Godkänn att appen får använda **mikrofonen** — den behövs för Wifi-samtal — och läsa telefonens **kontakter**. Appen är nu redo att användas.

Bra att veta

Har du inte fått något SMS? Kontakta din systemadministratör så skickas ett nytt aktiverings-SMS. Byter du mobil gör du om samma installation på den nya telefonen.



2–3 · Ladda ned appen



4 · Aktivera med ditt nummer

Startsidan Kontakter.

Kontakter är appens startside och företagets gemensamma telefonbok. Här ser du alla kollegor i växeln, deras aktuella status och når dem med ett klick. Sidan består av två flikar — **Alla** och **Favoriter** — och du växlar vy genom att klicka på fliknamnet.

Två flikar

Alla visar alla kontakter i företagsväxeln telefonbok — och kontakterna i din egen telefon, om du har godkänt att de får visas.

Favoriter visar dina interna och externa favoriter. Listan är tom från start — hur du lägger till favoriter visas på nästa sida.

Sök en kontakt

Skriv i sökfältet — kombinera fritt förnamn, efternamn, avdelning eller ort. Du kan även söka på specifika kompetenser, till exempel ett språk eller ett ansvarsområde, om de finns upplagda i telefonkatalogen.

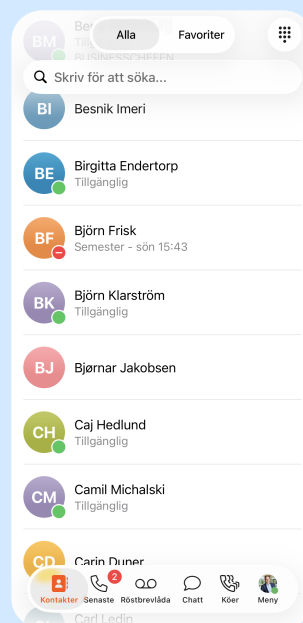
Kollegans status

Statusen uppdateras i realtid från växeln, så du ser redan innan du ringer om kollegan kan svara:

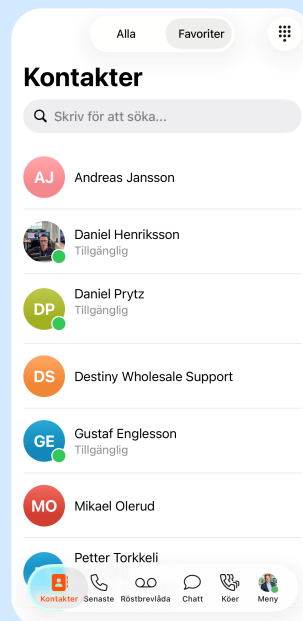
- Grön — ledig och tillgänglig
- Röd — upptagen, till exempel hänvisad i möte
- Röd lur — upptagen i telefon

Ring eller skicka SMS

Sök fram personen, klicka på namnet och välj **ring**, **SMS** — eller **chatt** om chatten är aktiverad i er växel.



Fliken Alla



Fliken Favoriter

Favoriter, VIP & blockering.

Alla kontakter kan ges en roll som styr hur deras samtal hanteras. **Favoriter** är personer du ringer ofta — de hamnar på Kontakters framsida så att du slipper söka. **VIP-kontakter** är viktiga nummer som ringer igenom även när din telefon är hänvisad, och **blockerade kontakter** kommer inte fram alls. Så här ställer du in det:

1

Sök fram kollegan

Använd sökfältet under fliken Alla och klicka på personens namn eller cirkelikön så öppnas kontaktkortet.

2

Klicka på stjärnsymbolen

Stjärnan hittar du uppe till höger på kontaktkortet.

3

Välj typ av kontakt

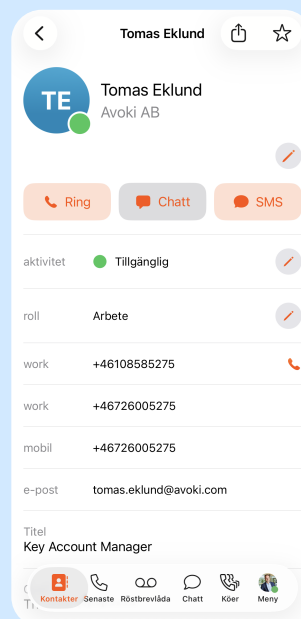
Välj om personen ska vara **favorit**, **vanlig kontakt**, **VIP-kontakt** eller **blockerad kontakt**. Valet gäller tills du ändrar det igen.

Så fungerar VIP

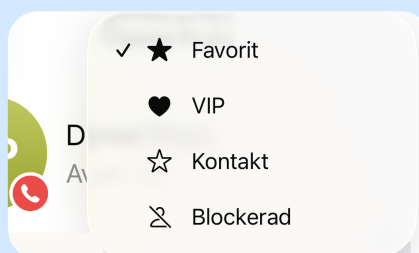
Ett samtal från en VIP-kontakt kopplas fram **även när du är hänvisad** — perfekt för chefen, familjen eller en kritisk kund. Använd rollen sparsamt, så behåller hänvisningen sitt värde.

Externa favoriter

Även externa nummer — kunder och leverantörer — kan sparas som favoriter och får då samma snabbåtkomst som kollegorna.



Kontaktkortet



Välj kontakttyp

Ring & koppla samtal.

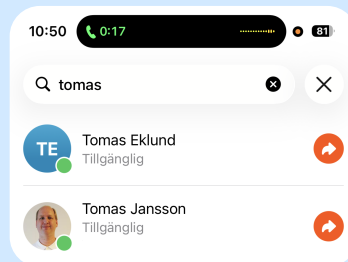
Att koppla vidare samtal är växelns kärna — och i Avoki Connect gör du det direkt i mobilen, precis som en telefonist. Du kan koppla till både kollegor och svarsgrupper.

Ring en kollega

- 1 Öppna Avoki Connect och välj **Kontakter**.
- 2 Skriv in kollegan du söker i sökfältet.
- 3 Klicka på **ring** — eller **SMS** för att skicka ett meddelande.

Koppla ett besvarat samtal

- 1 Vid pågående samtal, öppna mobilappen.
- 2 Välj **Kontakter** och sök fram personen eller svarsgruppen du vill koppla till.
- 3 Klicka på **koppla-ikonen** — den orangea pilen till höger på kontaktraden.
- 4 Välj **Direkt** eller **Bevakad** koppling — skillnaden förklaras här intill.



Sök mottagaren under pågående samtal

↗ Bevakad

☎ Direkt

Välj Direkt eller Bevakad

Direkt

Samtalet kopplas omedelbart till vald person, utan att du pratar med mottagaren först. Lägg sedan på.

Bevakad

Samtalet parkeras medan du stämmer av med mottagaren — artigare mot den som ringer. Ångra med **Avbryt koppling**.

Historik & röstbrevlåda

Missade du ett samtal på lunchen? I historiken ser du alla samtal till din anknötning, och i röstbrevlådan lyssnar du av meddelanden — direkt i appen eller via e-post.

Samtalshistorik

Klicka på **Senaste** i menyraden för en logg över dina samtal. Med listikonen uppe till höger växlar du mellan tre vyer:

Alla besvarade och missade samtal.

Missade samtal du inte besvarat.

Inkorg samtalsinspelningar du startat under pågående samtal.

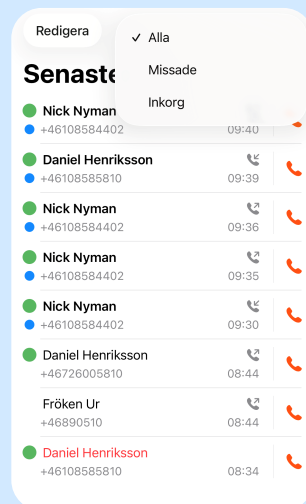
Klicka på en rad för att ringa tillbaka direkt.

Röstbrevlåda

Varje användare får en egen röstbrevlåda i Avoki Connect. Under **Röstbrevlåda** i menyraden hittar du inspelade meddelanden — öppna ett meddelande och tryck på spela upp. Alla meddelanden kan även skickas till din e-post och lyssnas av direkt i inkorgen, praktiskt när du sitter i möte.

Vår rekommendation

Låt administratören styra missade samtal till **Avoki Connects röstbrevlåda** i stället för mobilabonnemangets — du får ett grafiskt gränssnitt, notiser via e-post och slipper ringa upp och knappa dig fram.



Senaste — välj vy



Röstbrevlåda

Köer & svarsgrupper.

En svarsgrupp är ett gemensamt nummer — till exempel supporten eller receptionen — där inkommande samtal fördelas mellan de kollegor som är inloggade. Under köfliken loggar du in och ut ur dina grupper och följer köläget i realtid.

Realtidsläget

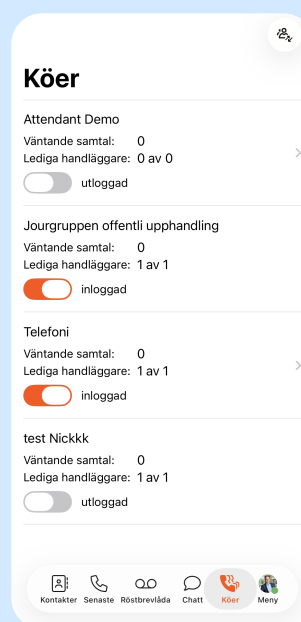
Klicka på **Köer** i menyraden. Du ser antal samtal i kö samt lediga och inloggade agenter just nu. Logga in eller ut ur en grupp genom att dra reglaget åt höger eller vänster — utloggad får du inga samtal från gruppen, men behåller dina direktsamtal som vanligt.

Hantera teamet

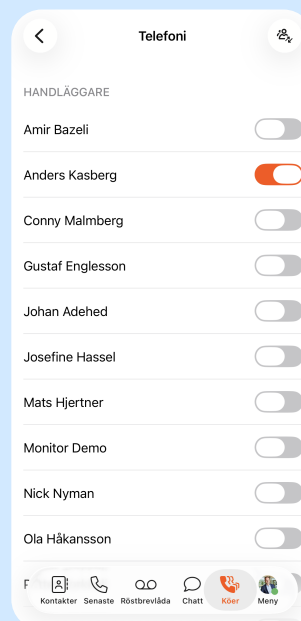
Klicka på en grupp för att se medlemmarna och vilka som är inloggade. Du kan även logga in och ut dina kollegor på distans — bra när någon glömt logga ut inför semestern.

Statistik

Via **statistikikonen** uppe till höger ser du hur teamet besvarat samtalen — totalt antal, missade, vidarekopplade och besvarade, samt vilka nummer som ringt in och vem som tog samtalet. Använd siffrorna för att bemanna gruppen rätt över dagen. Statistikvyn är på engelska i appen.



Dina köer



Medlemmarna i en grupp

Meny & hänvisning.

Att hänvisa sig betyder att tala om för växeln varför du inte kan svara — lunch, möte eller semester. Den som ringer får ett besked i stället för ändlösa signaler, och telefonisten ser när du är tillbaka. Under **Meny** styr du din hänvisning och övriga inställningar.

Hänvisa manuellt

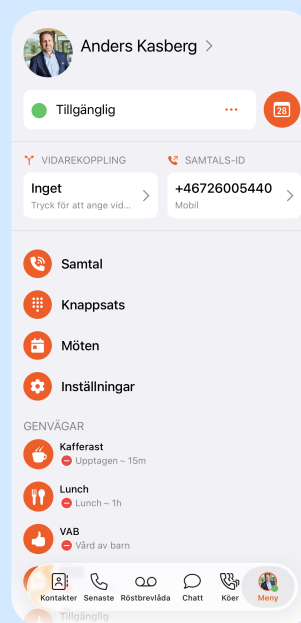
- 1 Öppna **Meny** och klicka på statusraden överst — den visar din nuvarande hänvisning, till exempel **Tillgänglig**.
- 2 Välj vilken hänvisningskod din anknytning ska få — till exempel lunch, möte eller semester. Flera koder kan ges en sluttid, så att du automatiskt blir tillgänglig igen. Vill du skräddarsy en hänvisning klickar du på de tre punkterna (...) i stället.

Genvägar

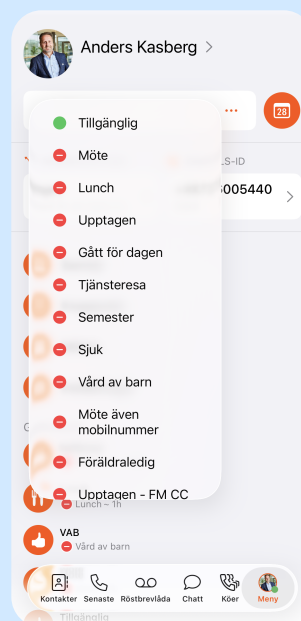
De vanligaste hänvisningarna ligger som **genvägar** längst ned i menyn — hänvisa direkt med ett klick. Saknas den du använder oftast lägger du till den själv med **Lägg till ny genväg**.

Automatisk hänvisning via kalendern

Med kalenderkoppling hänvisas du automatiskt när du har ett möte i Outlook satt som **Visa som upptagen** — och blir tillgänglig igen när mötet är slut. Kopplingen konfigureras av din systemadministratör.



Menyn



Välj hänvisning

Nummervisning & vidarekoppling.

Du bestämmer själv vilket nummer mottagaren ser när du ringer — och vart dina samtal ska ta vägen när du inte kan ta dem. Båda inställningarna hittar du under Meny.

Välj nummer vid utgående samtal

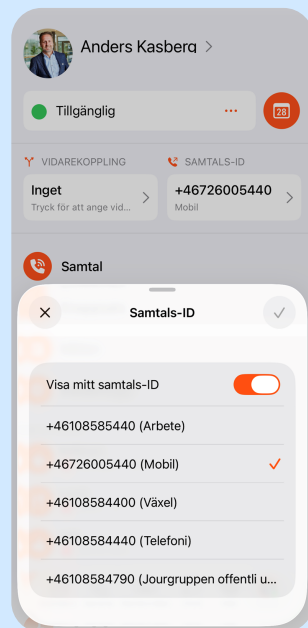
Ibland vill du ringa med företagets växelnummer i stället för ditt mobilnummer — till exempel vid kundsamtal, så att återuppringningar hamnar i växeln i stället för på din privata lur. Klicka på **Samtals-ID** (Caller ID) och välj vilket nummer som ska visas — eller ring anonymt genom att avaktivera **Visa mitt samtals-ID**.

Saknar du nummer att välja mellan är de inte aktiverade för dig — kontakta din systemadministratör.

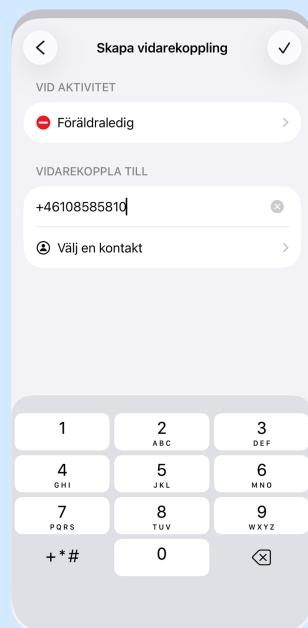
Vidarekoppla din anknytning

Vidarekoppling skickar dina samtal till ett annat nummer och kompletterar den automatiska hantering som sker vid hänvisning. Kopplingen sätts **per aktivitet**, alltså per hänvisningsstatus — under föräldraledighet eller semester kan du till exempel skicka samtal till en kollega eller svarsgrupp, så att kunderna alltid får svar av en människa.

Klicka på **Vidarekoppling**, välj vid vilken aktivitet den ska gälla och ange numret — eller välj en kontakt ur telefonboken. **Glöm inte att ändra tillbaka** när behovet upphör.



Samtals-ID



Skapa vidarekoppling

Funktioner under Meny.

Utöver hänvisning och nummervisning samlar menyn tre funktioner som är lätta att missa — men som gör vardagen enklare när du väl hittat dem.

Samtal (Calls)

Status för pågående samtal. Här startar du även **samtalsinspelning** under ett aktivt samtal — bra vid muntliga överenskommelser. Inspelningarna hittar du sedan under **Senaste → Inkorg**.

Knappsats (Dialler)

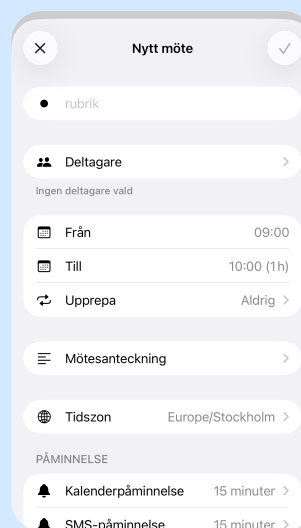
Ring utgående samtal genom att slå numret — som en vanlig telefon, men med växelns nummervisning. Har du Wifi-samtal aktiverat är det härifrån du gör alla utgående samtal.

Möten & telefonkonferens (Meeting)

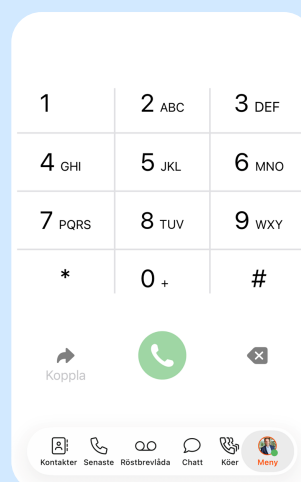
Lägg upp ett möte i förväg — du hänvisas automatiskt vid klockslaget, och mötet kan upprepas varje dag, vecka, månad eller år. Läger du till **deltagare** blir mötet en telefonkonferens, och alla får en inbjudan via e-post.



Pågående samtal



Nytt möte



Knappsatsen

Appens inställningar.

Under **Inställningar** (Settings) anpassar du hur appen beter sig på just din telefon. Inställningarna gäller bara din app och påverkar inte kollegorna. De vanligaste valen:

Wifi-samtal (Internet calling)

Har er växel licens för Wifi-samtal aktiverar du det genom att bocka i **Internetsamtal** — samtalen går då via Wifi i stället för mobilnätet. Användbart i lokaler med dålig mobiltäckning, till exempel källarplan.

Kopplingstyp (Transfer type)

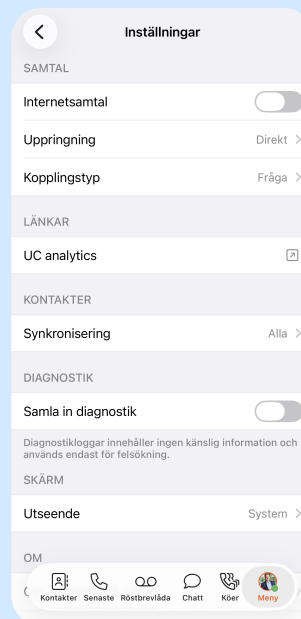
Välj om samtal ska kopplas **direkt** eller **bevakat** som standard — eller om appen ska fråga inför varje koppling. Kopplar du ofta sparar ett standardval ett klick per samtal.

Synkronisering

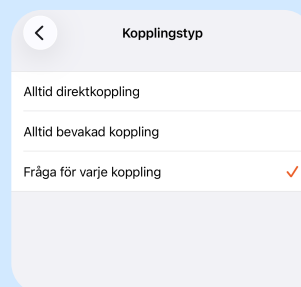
Importera och synkronisera kontakterna i Avoki Connects telefonkatalog med mobilens egen kontaktapp — då ser du kollegans namn även när samtalet kommer utanför appen.

Skärm

Välj mellan **ljus** eller **mörkt** utseende för appen — eller låt den följa telefonens systeminställning.



Inställningar



Kopplingstyp

Lägg till chatt som kanal.

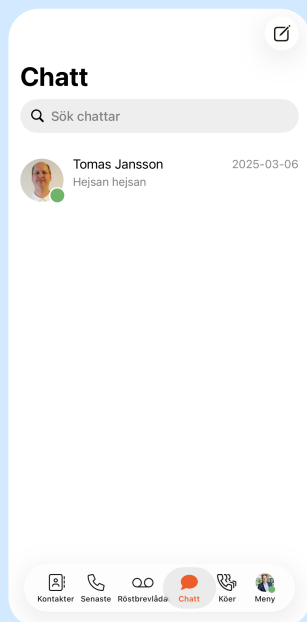
I Avoki Connect finns en intern chatt som kan aktiveras för hela företaget. Den är avstängd som standard, eftersom de flesta kunder använder Microsoft Teams som primär internchatt och inte vill introducera ytterligare en kanal. För verksamheter utan Teams — eller med medarbetare ute på fältet — kan chatten dock vara ett smidigt komplement som håller alla korta frågor samlade i samma app som samtalen.

Kostnadsfritt att aktivera

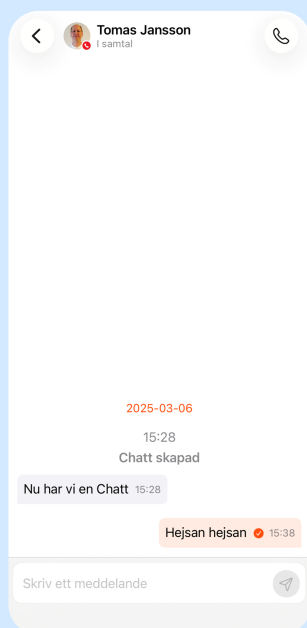
Att slå på chatten kostar ingenting. Kontakta [Avokis Servicedesk](#) eller er säljkontakt så aktiverar vi funktionen — det gäller då alla användare i växeln.

När chatten är aktiv

En chattknapp visas på varje kollegas kontaktkort, bredvid ring- och SMS-knapparna. Meddelanden samlas i appen tillsammans med samtal och kontakter, och notiser fungerar som i vilken meddelandeapp som helst.



Chattlistan



En chatt



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