

**AVOKI**



● AVOKI CONNECT MANUAL

2025-03-17

# **MyConnect Web Softphone**

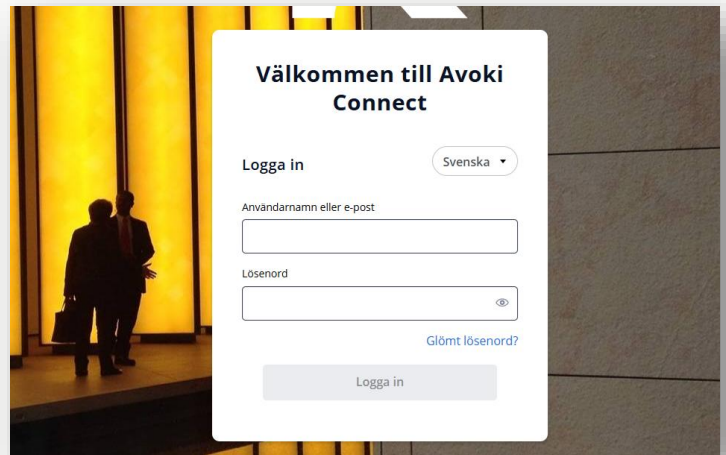
## Installera Avoki MyConnect WebSoftphone

Avoki Connect erbjuder två varianter av Softphone, Softphone som installerade windows eller Mac klient (även kallad Softphone Classic) eller MyConnect Web Softphone. För Web Softphone blir din webbläsare din softphone. Denna manual gäller för Avoki MyConnect Web Softphone.

### Logga in & registrera.

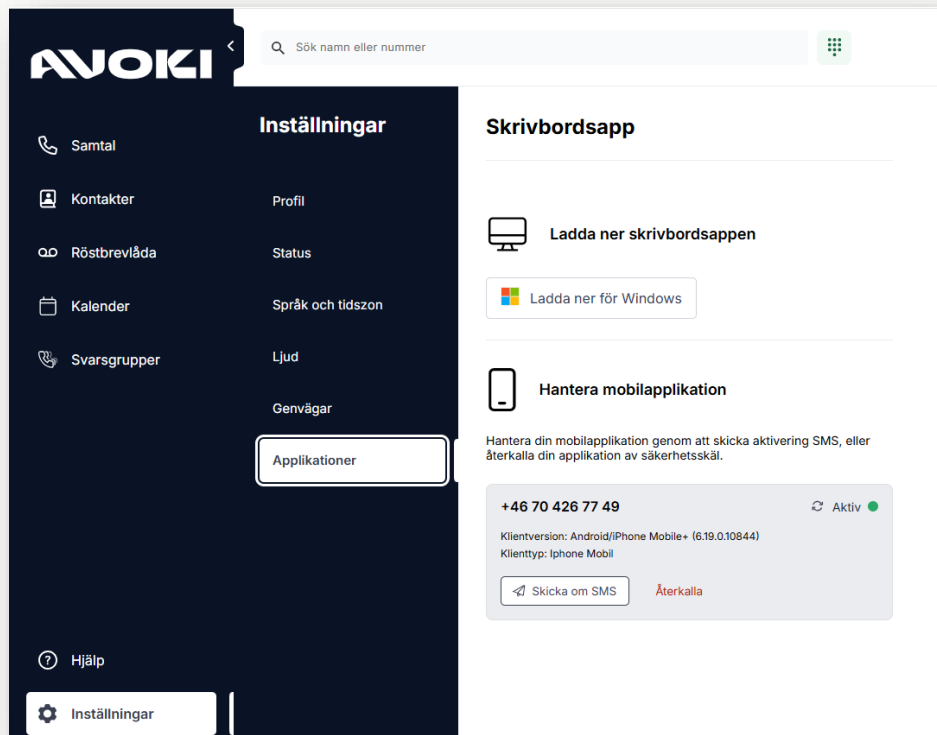
Surfa in på [myconnect.avoki.com](http://myconnect.avoki.com). Du loggar in med dina användaruppgifter som du fått via e-post eller via din administratör. Har du glömt bort ditt lösenord kan du begära ut ett nytt.

Avoki MyConnect Web Softphone nås från valfri webbläsare med officiellt stöd: Edge, Chrome, Firefox.



### Skapa en egen My Connect webapplikation

Som användare kan du använda MyConnect Websoftphone som en flik i valfri webbläsare eller ladda ner MyConnect som en webb applikation. Vi rekommenderar att du laddar ner webb applikationen som en egen webbklient så din softphone alltid är igång även om du stängt din webbläsare (gäller för användare mer Windows).

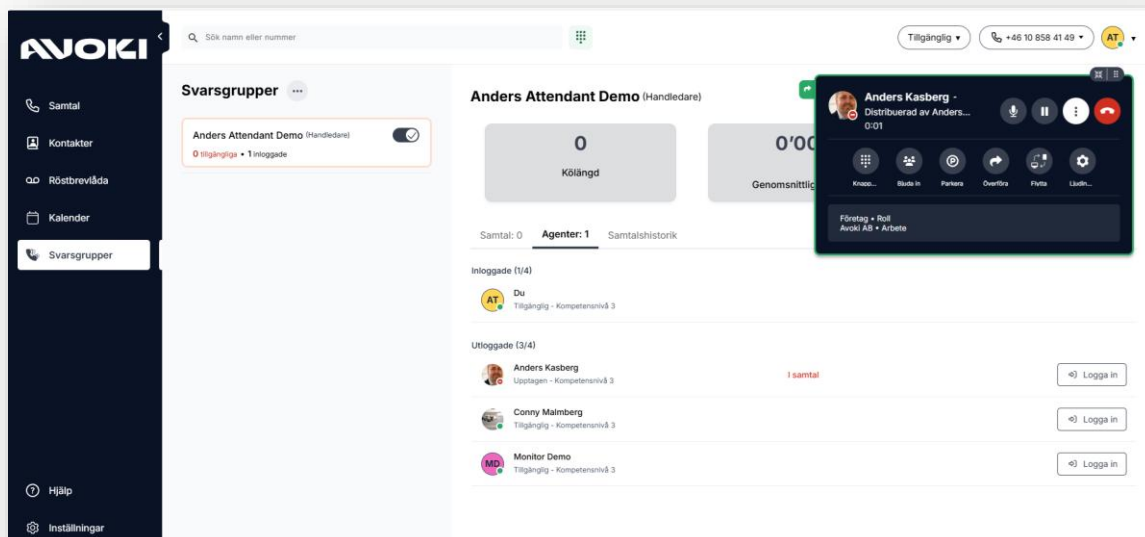


Klicka på inställningar och sedan på Applikationer. Välj sedan Ladda ner för Windows.

Installera sedan den nedladdade filen. **OBS!** Vissa företag tillåter inte egen installation av nedladdade applikationer. Om du inte tillåts installera MyConnect, kontakta din IT avdelning för support.

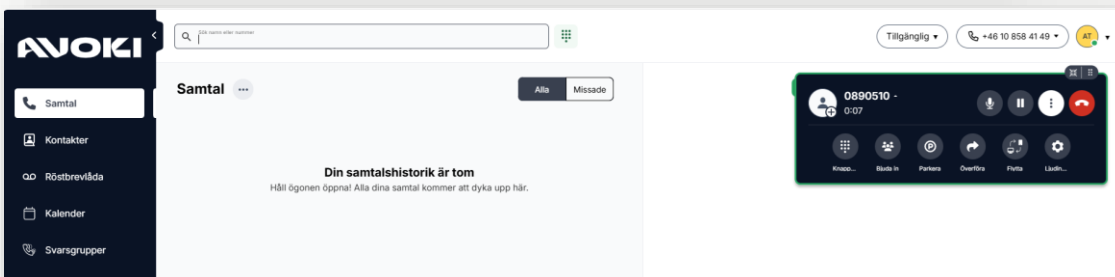
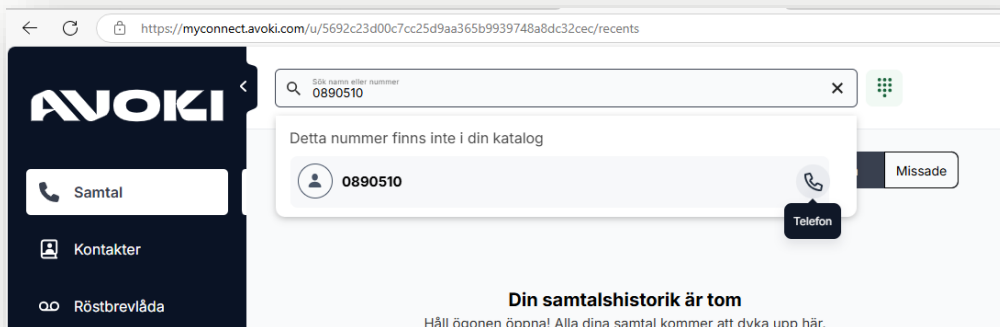
## MyConnect Web Softphone

Med vår webbaserade softphone kan du ringa direkt från webbläsaren, utan krångliga nedladdningar, installationer eller manuella uppdateringar. En Softphone är en telefon som låter dig ringa över internet, direkt via din dator. Som man kan urskönja av namnet så är telefonen uppbyggd av en mjukvara. En Softphone är alltså ett användargränssnitt som låter dig slå in telefonnummer, ta emot samtal, ringa ut samtal, koppla samtal osv. Enkelt sagt så är det en telefon i datorn. Den har samma funktioner som en telefon och många föredrar att använda en Softphone på grund av dess enkla användargränssnitt och att de redan använder datorn till sina andra arbetsuppgifter.



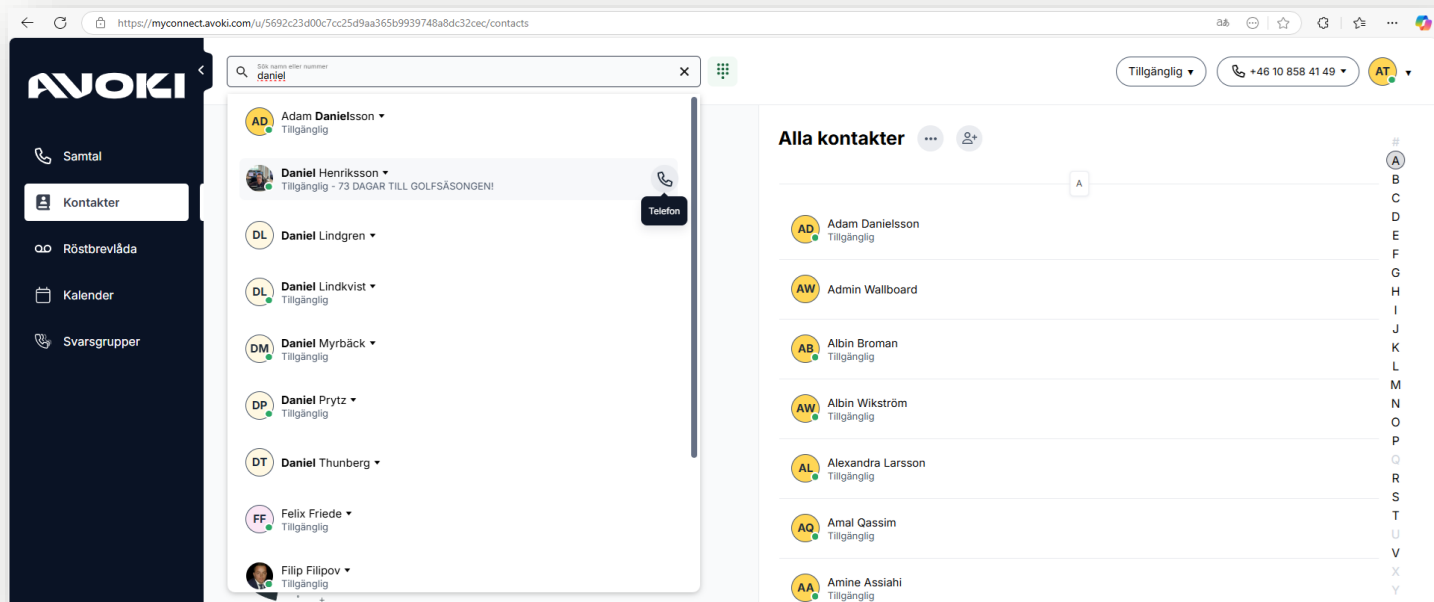
### Ring samtal.

Du ringer enkelt ut via MyConnect Websoftphone genom att skriva in telefonnumret till den du vill ringa eller söker fram en kontakt i sökfältet. Klicka sedan på Telefon ikonen. Vid ett aktivt samtal så kommer en samtals-widjet fram där man kan stänga av mikrofonen, pausa samtalet och avsluta. På de tre prickarna kan man ta fram ytterligare funktioner som knappsats och flytta samtalet till t.ex. mobiltelefonen mm.



## Kontakter

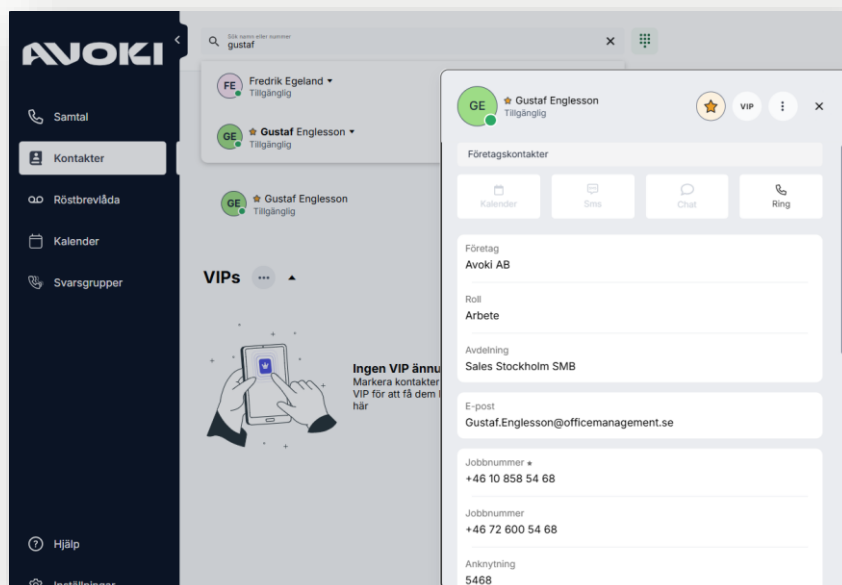
Under Kontakter hittar du alla kollegor och upplagda personer i er företagsväxel. Sök efter rätt kontakt i sökfältet, välj rätt person och klicka på Telefon ikonen för att ringa.



## Skapa en favorit eller VIP kontakt

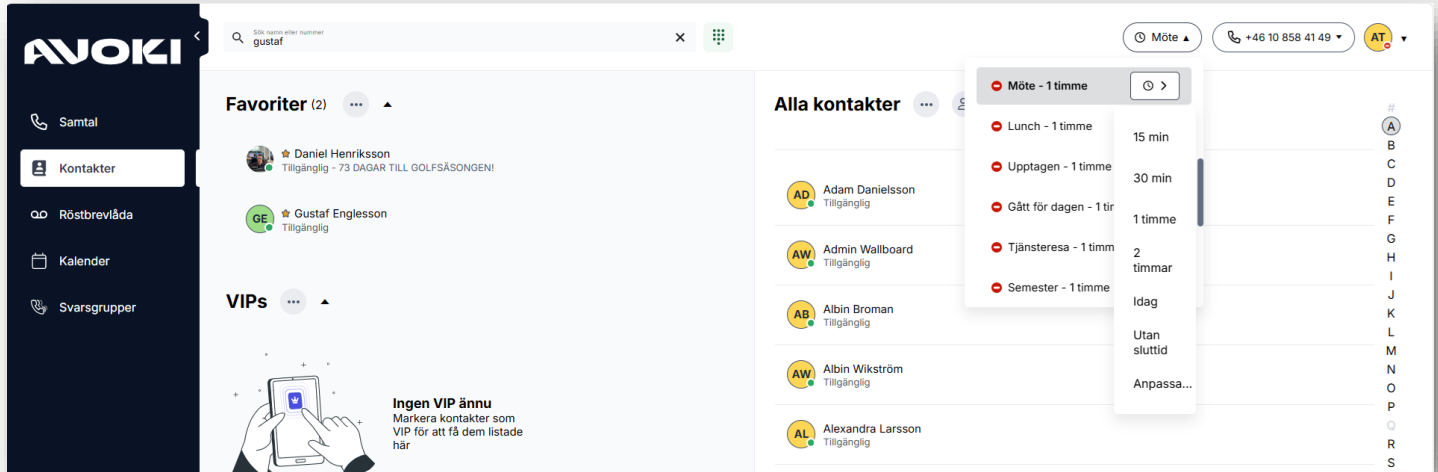
Du kan enkelt lägga upp favoriter på startsidan, personer du ringer ofta. Användare kan även klassas som VIP kontakter. VIP är användare eller nummer som ska ringa igenom fast din telefon är hänvisad.

Sök fram den person du vill klassificera som Favorit eller VIP. Klicka på cirkel ikonen framför namnet på den du vill göra till favorit. i vänster nedre hörn. Välj där efter om kontakten ska vara en favorit [stjärna], VIP, vanlig kontakt eller en blockad kontakt.



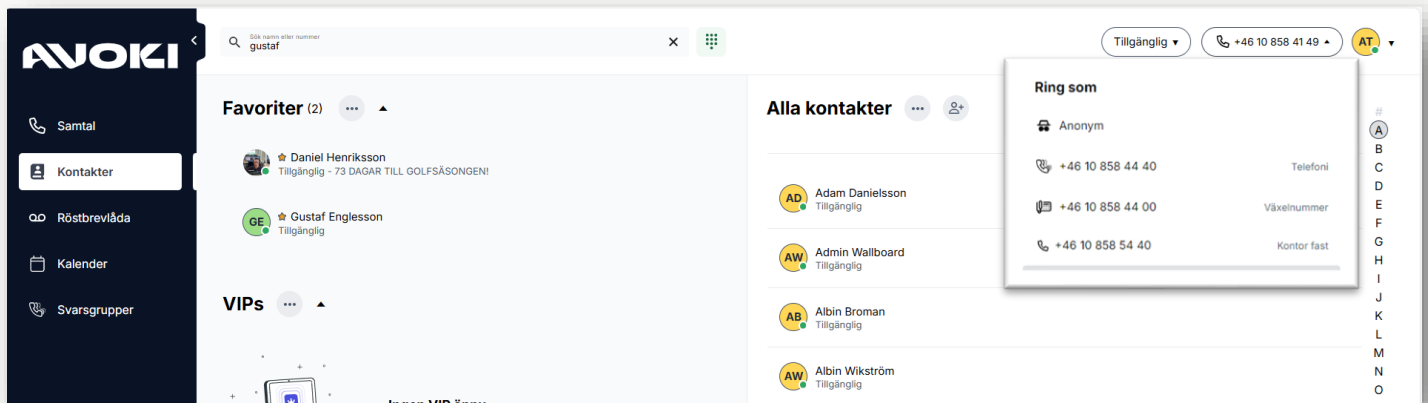
## Hänvisning

Att hänvisa telefonen när du inte har möjlighet att ta emot samtal är viktigt för att växeln ska kunna ge rätt besked till den som ringer och för att ingen ska behöva ringa i onödan. Som användare kan du enkelt ändra din status från tillgänglig till en vald hänvisningskod. Samtalen ringer då inte igenom utan kopplas vidare till telefonist, röstbrevlåda eller båda alternativen. Klicka bara på hänvisningsnamnet eller välj tidsknappen och sedan anpassa till den tid/datum som hänvisningen ska gälla



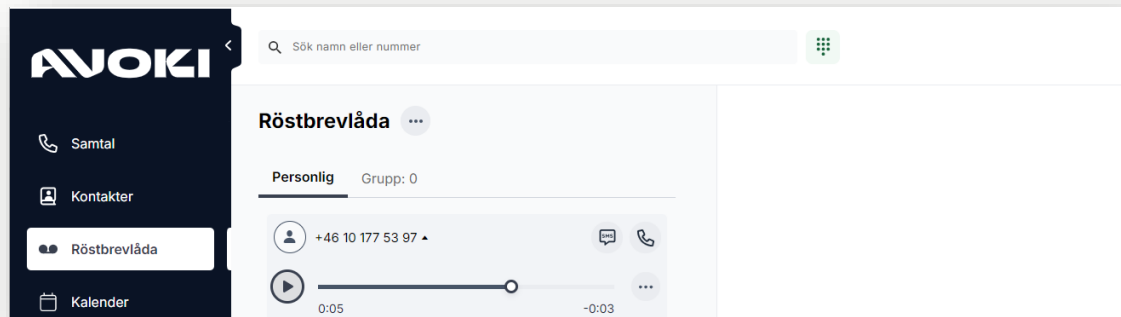
## Samtals-ID

Klicka på samtal-ID för att välja vilket nummer du ska visa när du gör ett utgående samtal.



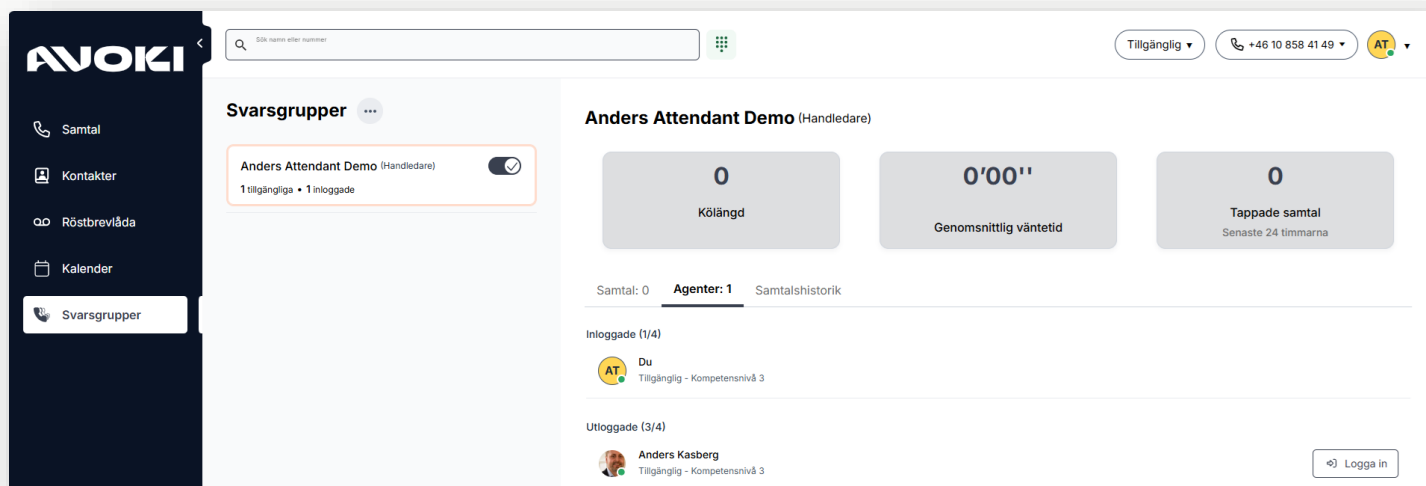
## Röstbrevlåda

Under fliken för Röstbrevlåda ser du alla dina röstmeddelanden. Klicka på ett meddelande för att lyssna. Du kan också nå dina röstmeddelanden från fliken Samtalshistorik, där dina röstmeddelanden samlas i inkorgen. Du kan också få dina röstmeddelanden med e-post. Detta är en tilläggstjänst som kan beställas från Avoki.



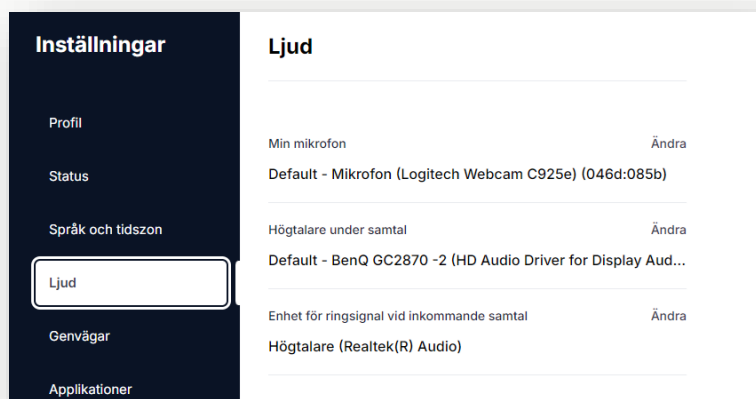
## Svarsgrupper

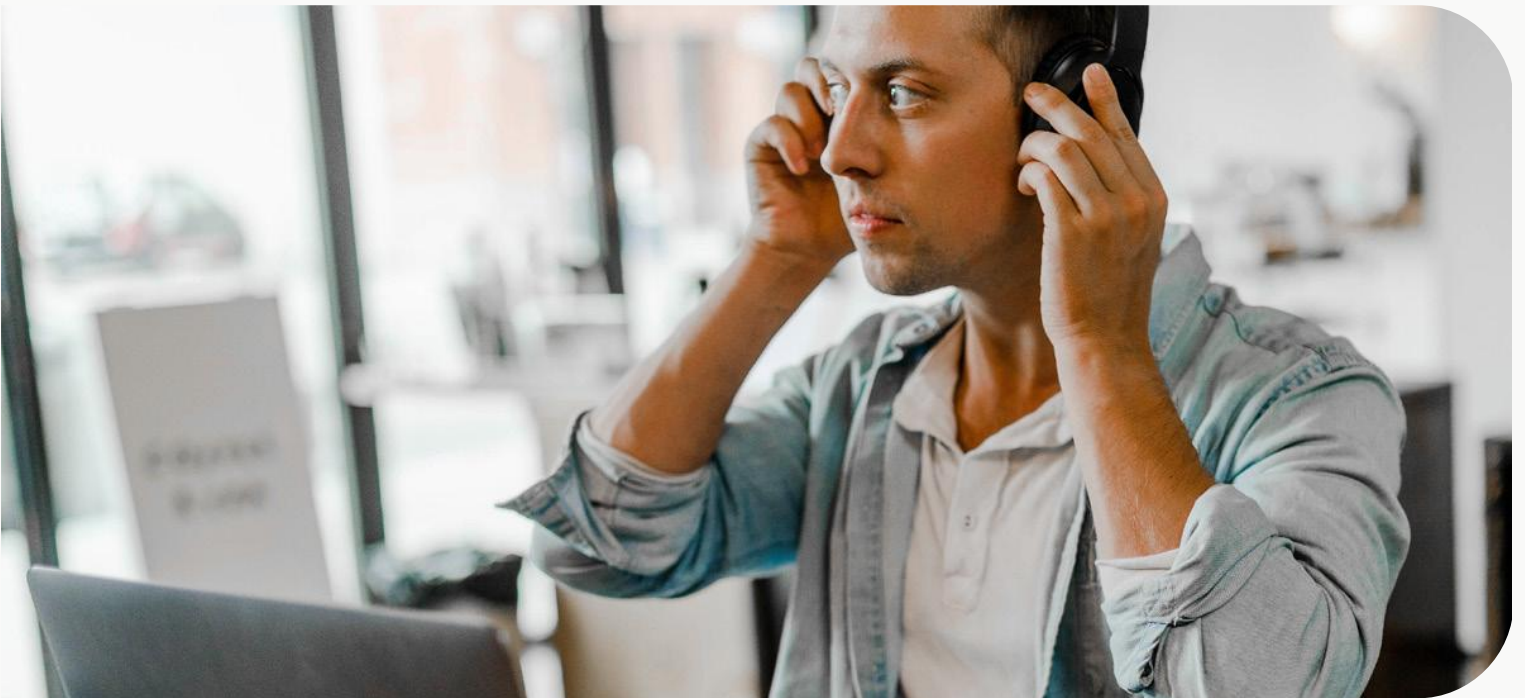
Under Svarsgrupper kan du se vilka ACD Grupper du är medlem i, Du loggar enkelt in och ur en svarsgrupp genom att klicka på av- och på-knappen. Har du Supervisor rättigheter kan du även logga in och logga ut andra medlemmar i Svarsgruppen.



## Inställningar

Under Inställningar kan du se vilka uppgifter som gäller för dig i telefonväxeln. Du kan även verifiera och ändra headset för ljud, mikrofon och högtalare samt definiera var det ska låta när det ringer på din anknnytning (vanligtvis datorns högtalare)

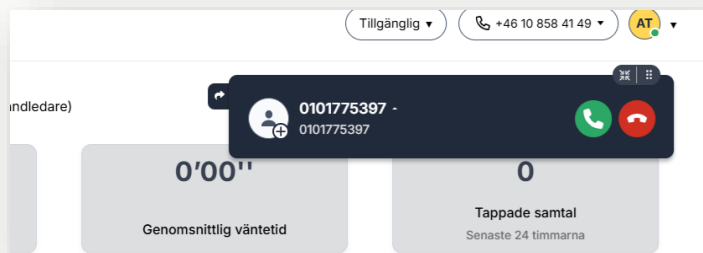




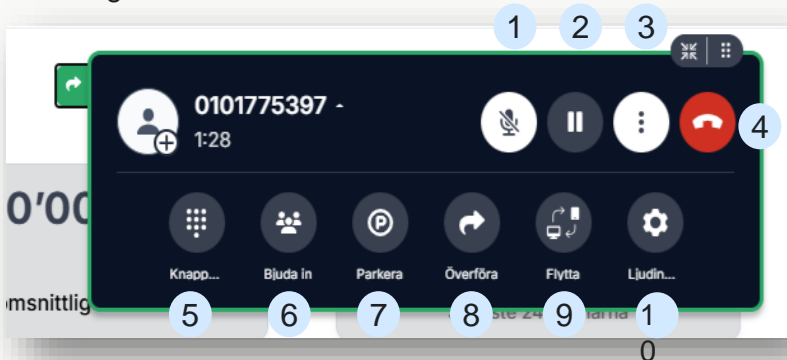
## Besvara ett samtal

Vid ett inkommande samtal kommer din softphone lägga sig överst på din datorskärm.

Du svarar genom att klicka på den gröna svarsknappen.



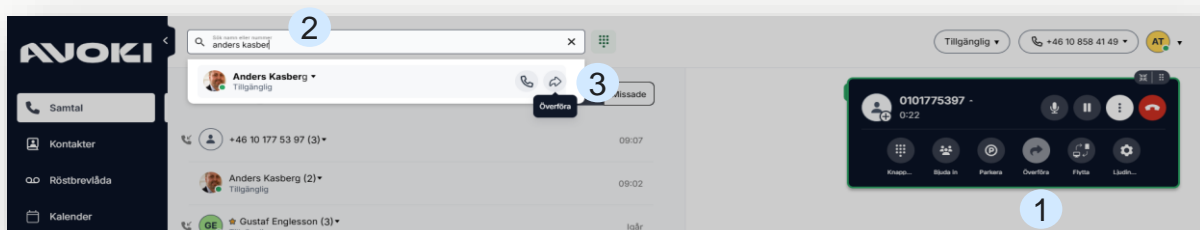
## Förklaring av funktioner i samtalskontroll



- 1 Stäng av / slå på din mikrofon
- 2 Parkera samtal
- 3 Expandera / minimera samtalskontroll
- 4 Avsluta samtal
- 5 När du vill utnyttja tonval /DTMF
- 6 Bjud in en kollega för 3-partssamtal
- 7 Parkera samtal
- 8 Koppling/överföring. Koppla samtalet vidare
- 9 Flytta samtalet till mobil
- 10 Ljudinställningar

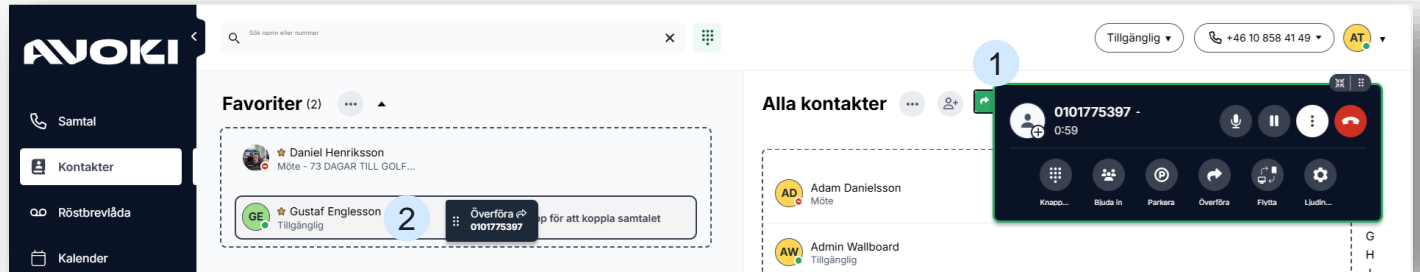
## Koppla ett samtal med direktkoppling [med överförknappen]

Under ditt samtal, (1) klicka på Överföra-ikonen, (2) sök fram kollegan du vill koppla samtalet till. (3) Klicka på överföra-pilen



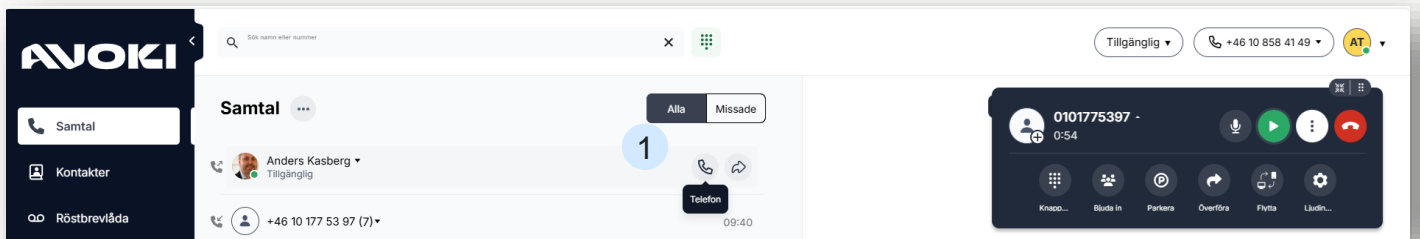
## Koppla ett samtal med direktkoppling [Drag n Drop] till Favoriter

Under ditt samtal, (1) dra samtalsrutan med den gröna pilen och (2) dra och släpp den på valfri kontakt upplagd som Favorit eller VIP.

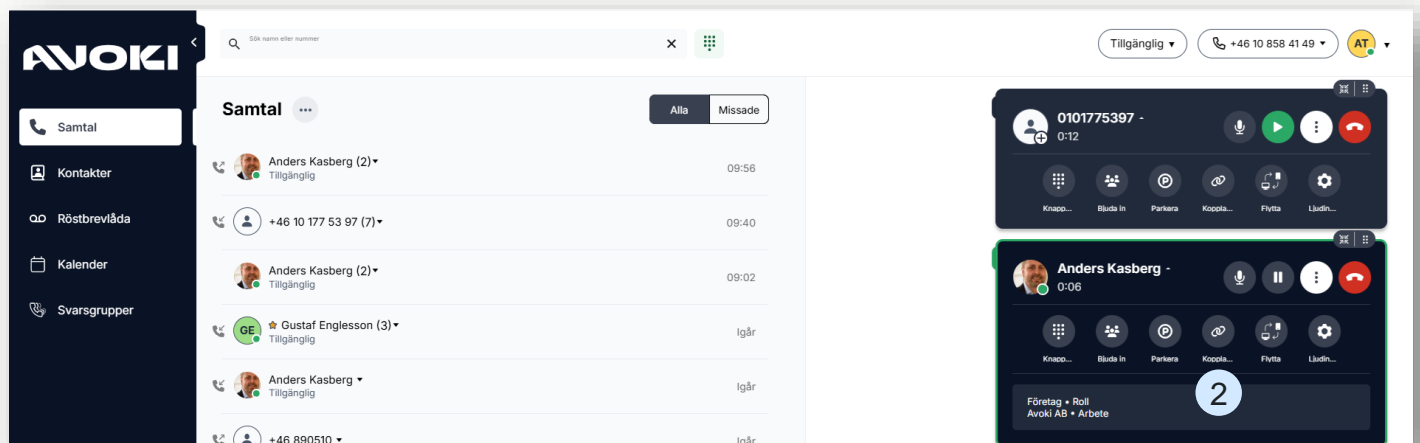


## Koppla ett samtal med bevakad koppling

Vill du koppla ett samtal genom att först ringa kollegan som du ska koppla till, och i steg två koppla samtalet vidare gör du följande steg. (1) Sök upp och ring kollegan genom att klicka på telefonikonen, ditt pågående samtal parkeras automatisk.



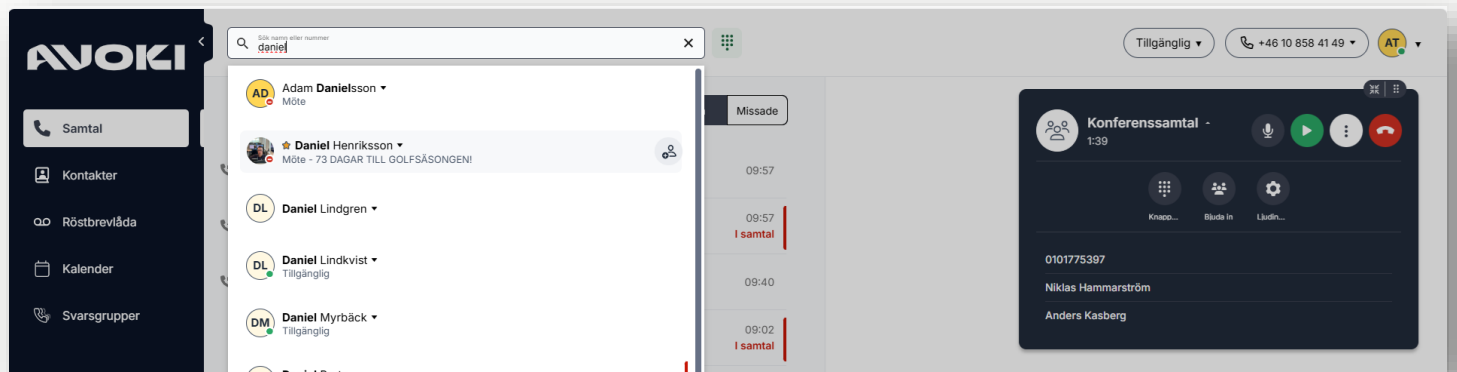
(2) Om din kollega är på plats, klicka på Koppla hit för att koppla samtalet vidare.





## Skapa ett konferenssamtal

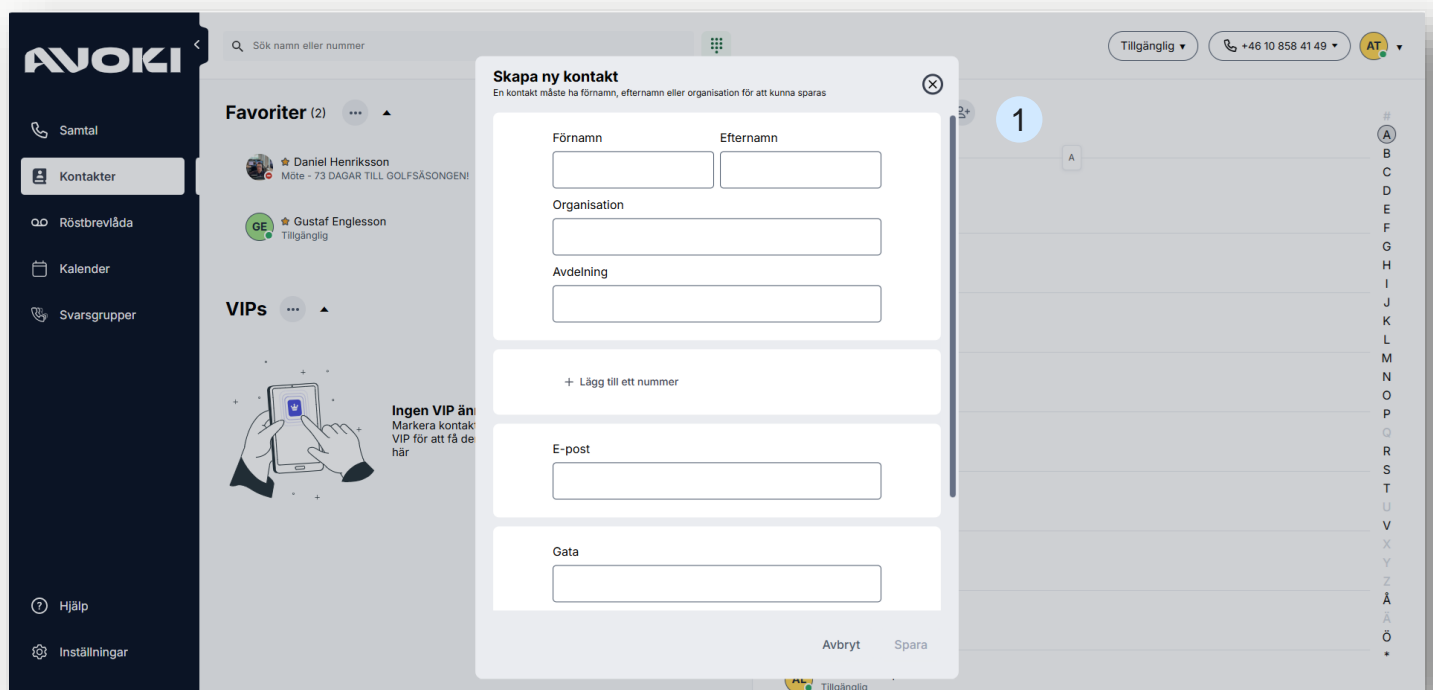
Under ditt samtal, (1) Klicka på bjud in-ikonen. Sök fram kollegan eller slå numret till den du vill bjuda in till samtalet/konferensen. (2) När personen svarar , klicka på Koppla ihop samtal. Upprepa för att ansluta nästa person till ditt konferenssamtal. Obs ni kan vara flera än tre personer



## Lägg upp egna kontakter i Katalogen

Du kan även lägga upp egna kontakter i Katalogen. Personer som du vill hitta enkelt i Avoki Connect. Externa kontakter kan också sättas som Favoriter eller VIP kontakter.

Klicka på Kontakter och sedan (1) Skapa kontakt. Fyll sedan i kontaktuppgifterna och klicka Spara.

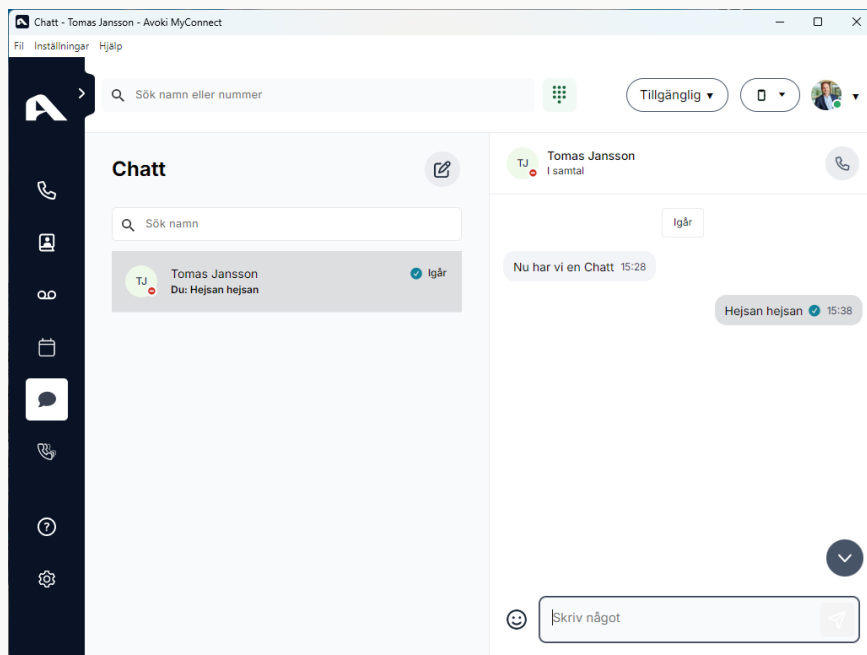


## Lägg till Chatt som kanal

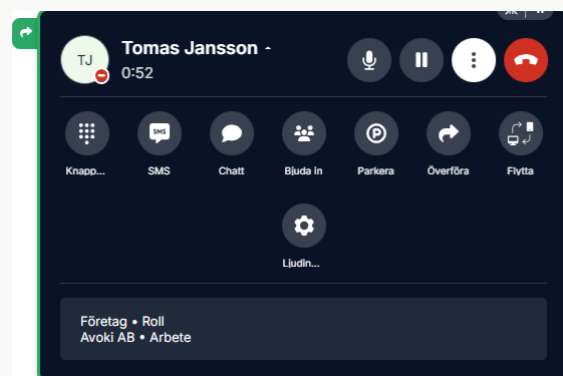
I Avoki Connect finns möjligheten att aktivera en internchatt. Chattfunktionen är inte aktiverad som standard då de flesta kunder använder Microsoft Teams som den primära internchatten inom företaget och vill inte introducera ytterligare en chatt.

Att aktivera chatten i Avoki Connect innebär inga kostnader. Aktivering sker genom att ta kontakt med Avokis Servicedesk eller er säljkontakt.

Efter aktivering tillkommer en ny ikon i Avoki MyConnect. Klicka på Chattikonen för att skapa en ny chatt eller för att läsa en tidigare chatt



Även i samtalskontroll widget tillkommer chatt som en ikon så att du kan enkelt växla från ett samtal till en chatt



**AVOKI**

# **Kontakt**

För mer information kring  
Avoki Connect kontakta oss via vår  
hemsida.