

AVOKI CONNECT MANUAL

2025-03-17

# MyConnect Web Softphone

## **MOKI**

## 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**. 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.

Välkomm Co	en till . nnect	Avoki	
Logga in		Svenska 🔹	
Användarnamn eller e-po	ost	]	
Lösenord			
		۲	
	Gl	imt lösenord?	
L	ogga in		- Andrewski (* 1997)

## 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.

AVOKI (	Q Sök namn eller nummer	Ψ	Tillgänglig • Q +46 t	0 858 41 49 • AT, •
📞 Samtal	Svarsgrupper	Anders Attendant Demo (Handledare)	Anders Kasberg - Distribuerad av Anders	
Kontakter	Anders Attendant Demo (Handledare)	0 Kölängd	0'00	6) 0
Halender		Samtal: 0 Agenter: 1 Samtalshistorik	Genomsnittiic Krace Buds is Patera Overtiva Förstag = Roll Avoki AB - Arbete	Pvta Lidh
Svarsgrupper		Integrade (1/4)		_
		Tilgånglig - Kompetensnivå 3		
		Anders Kasberg Upptagen - Kompetensnivå 3	i samtal	<li>4) Logga in</li>
		Conny Malmberg Tillgånglig - Kompetensnivå 3		<ul> <li>Logga in</li> </ul>
⑦ Hjätp		Monitor Demo Tillgånglig - Kompetensnivå 3		•) Logga in
② Inställningar				

## 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-widget 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.

AVOKI (	Q Silk name eller nammer gustaf	×	Tillgänglig 🔻 🔍 📞 +46 10 858 41 49 🔺	• <b>.</b>
💪 Samtal	Favoriter (2)	Alla kontakter \cdots 2	Ring som	#
E Kontakter	Paniel Henriksson     Tillgänglig - 73 DAGAR TILL GOLFSÄSONGEN!	Adam Danielsson	We +46 10 858 44 40     Telefoni     Telefoni	C
مە Röstbrevlåda	GE Gustaf Englesson Tillgänglig	AD Adam Dametson Tiligånglig	Växelnummer	F
🛗 Kalender		Admin Wallboard Tillgänglig	Kontor fast	H
🖫 Svarsgrupper	VIPs ···· ·	Albin Broman Tiligängilg		J K L
		Albin Wikström Tiligänglig		N O





#### 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.

AVOKI <sup>®</sup>	Q Sök namn eller nummer		Ŧ	- 1
🗞 Samtal	Röstbrevlåda 💮			
Kontakter	Personlig Grupp: 0			
Röstbrevlåda	+46 10 177 53 97 •	515 <b>C</b>		
📋 Kalender	• <u>0:05</u>	-0:03		

#### 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.

AVOKI <sup>®</sup>	Q. Silk name eller nummer		(	Tillgänglig • ( +46 10 858 41 49 • ) AT •
🗞 Samtal	Svarsgrupper	Anders Attendant Demo (Handledare)		
A Kontakter	Anders Attendant Demo (Handledare)	0	0′00''	0
۵۵ Röstbrevlåda		Kölängd	Genomsnittlig väntetid	Tappade samtal Senaste 24 timmarna
🛗 Kalender		Samtal: 0 <b>Agenter: 1</b> Samtalshistorik		
Svarsgrupper		Inloggade (1/4)		
		Du Tillgänglig - Kompetensnivå 3		
		Utloggade (3/4)		
		Anders Kasberg Tillgänglig - Kompetensnivå 3		( ) Logga in

### 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 anknytning (vanligtvis datorns högtalare)

Inställningar	Ljud	
Profil	Min mikrofon	Ändra
Status	Default - Mikrofon (Logitech Webcam C925e) (	046d:085b)
Språk och tidszon	Högtalare under samtal	Ändra
Ljud	Default - BenQ GC2870 -2 (HD Audio Driver for	Display Aud
Genvägar	Enhet för ringsignal vid inkommande samtal Högtalare (Realtek(R) Audio)	Ändra
Applikationer		





## 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, 🤛 Klicka på överföra-pilen 🔊

(2) sök fram kollegan du vill koppla samtalet till. (3)





## **MOKI**

## 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.

AVOKI	Q Silk name eller nummer	× Ü		1	Tillgänglig v	\$ +46 10	858 41 49 🗸	AT, v
📞 Samtal	Favoriter (2)	;	Alla kontakter 💮 🕾 🖆	01017 0:59	75397 -	<b>y</b>	H 🕴 🕻	
E Kontakter	A Daniel Henriksson     Möte - 73 DAGAR TILL GOLF				¥ (P)	•	s. ¢	
مo Röstbrevlåda	GE Custaf Englesson 2 : Överföra 🕫	op för att koppla samtalet	Adam Danielsson Möte	Knapp	Bjuda in Parkera	Överföra F	iytta Ljudin	
🛱 Kalender		j	Admin Wallboard Tillgänglig					G H

## 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.



## AVOKI

### 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.

	Q Sök namn eller nummer	Į.	Tillgänglig • 🕒 +46 10 858 41 49 • 🗛 •
		Skapa ny kontakt En kontakt måste ha förnamn, efternamn eller organisation för att kunna sparas	
💪 Samtal	Favoriter (2)	Förnamn Efternamn	<sup>3</sup> * 1
😫 Kontakter	A Daniel Henriksson     Möte - 73 DAGAR TILL GOLFSÄSONGEN!		A C D
QO Röstbrevlåda	GE * Gustaf Englesson Tillgänglig	Organisation	E F
🛗 Kalender		Avdelning	H H I
🚱 Svarsgrupper	VIPs ··· ·		J
	Ingen VIP än	+ Lägg till ett nummer	M N O P
	Will keig a Kullak VIP för att få de här	E-post	R S T U
(?) Hiälp		Gata	V X Y Z Å
ি Inställningar		Avbryt Spara	ÄÖ
		Tiligänglig	·

9



## 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

Chatt - Tomas	s Jansson - Avoki MyConnect			– 🗆 ×
Fil Inställningar	Hjalp			
<b>A</b> ,	Q Sök namn eller nummer		Tillgänglig •	•
ß	Chatt	Ľ	TJ Tomas Jansson	C
	Q Sök namn		Igår	
<b>E</b>				
ഹ	TJ Du: Hejsan hejsan	🕑 lgår	Nu har vi en Chatt 15:28 Heisar	heisan 🖉 15:38
Ö				nojodni 🖉 koto
•				
<u>_</u>				
?				
ŵ				$\checkmark$
Ĵ			🕃 🛛  Skriv något	1

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.