

AVOKI

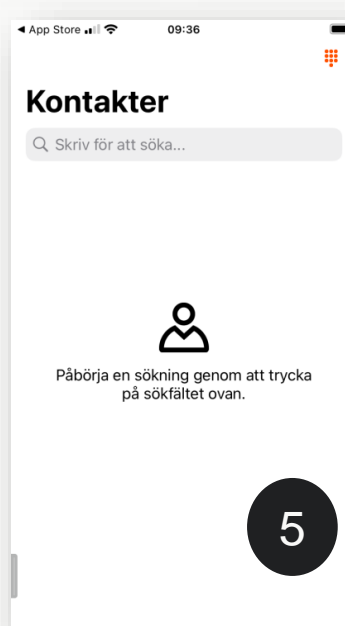
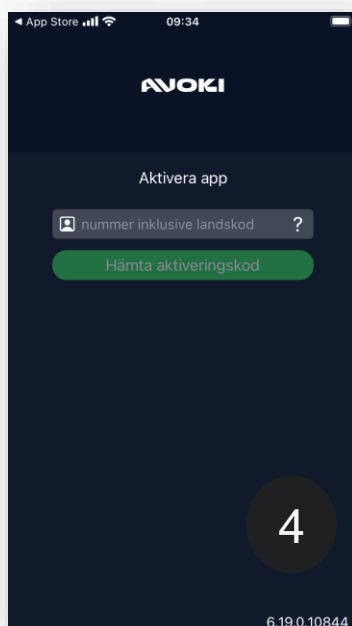
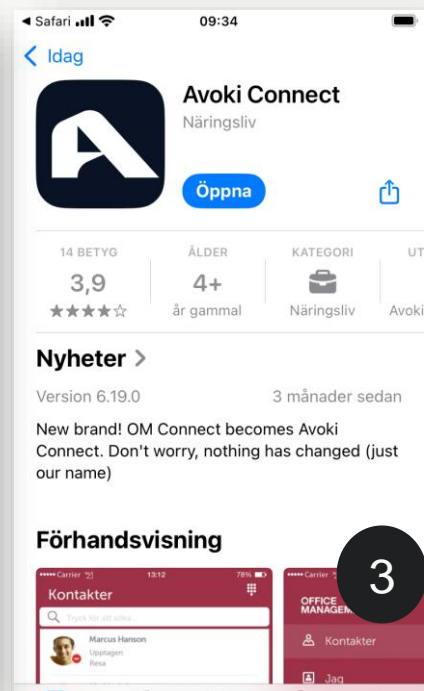
● AVOKI CONNECT MANUAL

2025-03-17

Connect Mobilapp

Installera Avoki Connect Mobil applikation

1. Du kommer att få ett SMS från oss innehållande en länk. Klicka på den.
2. När du klickat på länken så öppnas din webbläsare. Klicka på Ladda ned.
3. Du kommer nu att länkas till App Store eller Play Butik. Ladda ner appen och klicka sedan på öppna.
4. Fyll i ditt mobilnummer med landskod och tryck på Hämta aktiveringskod. Ett nytt sms kommer då med en kod som du fyller i, klicka sedan på Aktivera.
5. Appen är nu redo att användas



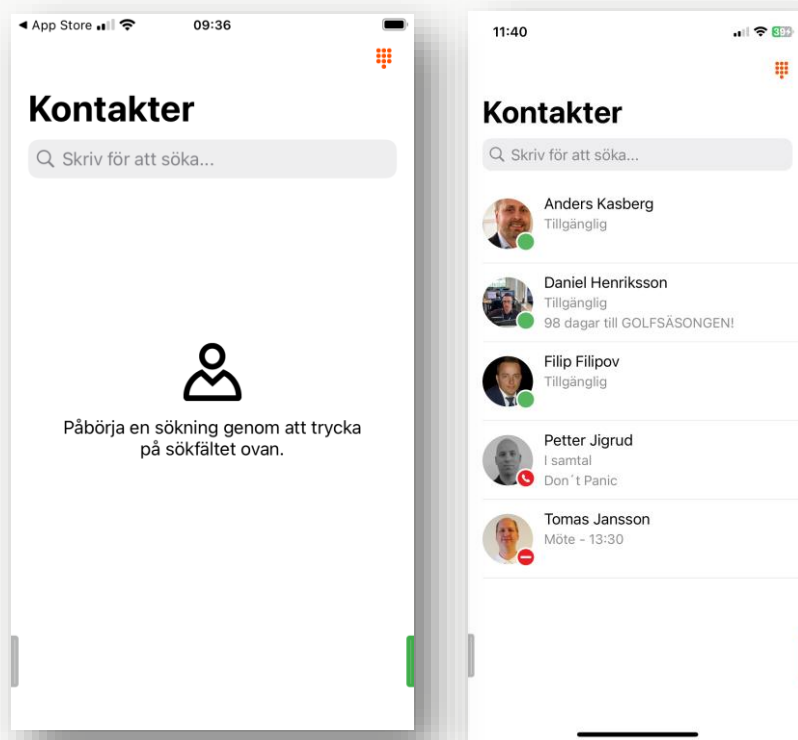
Avoki Mobilapp – en snabbguide

Med mobilappen Avoki Connect kan du hantera merparten av telefonväxels alla användarfunktioner direkt i appen och på så sätt effektivisera din arbetstid. Denna snabbguide innehåller enkla steg-för-steg-beskrivningar som hjälper dig att komma igång..

Kontakter

Här hittar du alla dina kontakter. Det första du ser är listan över dina valda favoriter. Denna lista är tom från start.

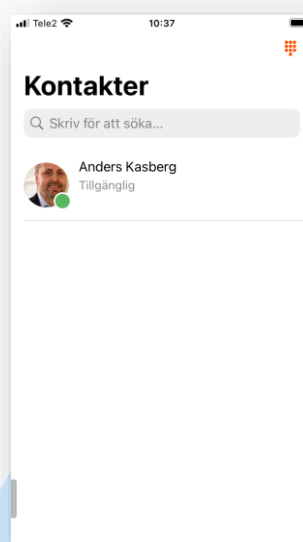
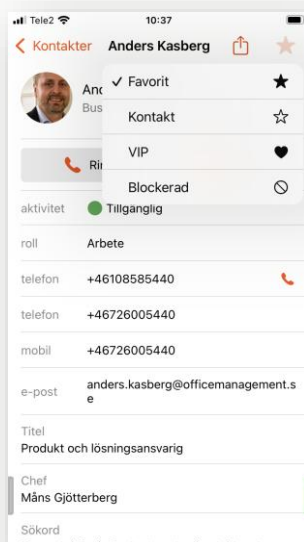
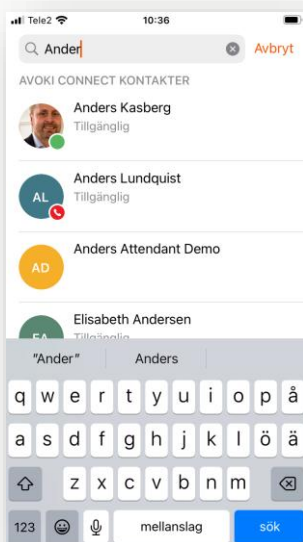
För att lägga till kontakter i favoritlista, sök fram en kollega du vill lägga upp som favorit i sökfältet klickar du i stjärnsymbolen på kontaktkortet för den du önskar lägga till. För att hitta dina kollegor har du möjlighet att söka via namn, avdelning, kontor, titel, närmaste chef eller andra företagsunika begrepp som lagts in på kontaktkortet. Svep favoritlistan nedåt för att få fram sökfältet. För att ringa en kontakt klicka på kontaktkortet och därefter klicka på telefonluren. Du kan också välja att inkludera telefonens kontakter i Avoki Connect-appen via fliken Inställningar, så att du har alla dina kontakter på ett och samma ställe.



- Grön indikerar ledig/tillgänglig medarbetare
- Röd indikerar upptagen medarbetare
- ☎ Röd lur indikerar medarbetare upptagen i telefon

Skapa en favorit eller VIP kontakt

Favoriter hamnar på Kontacters framsida som personer du ringer ofta. VIP kontakter är användare eller nummer som ska ringa igenom fast din telefon är hänvisad.



Huvudmeny - Dra den gråa fliken från vänster till höger

I Mobil-appen kan du dra flikar åt höger och vänster. När du drar den gråa fliken åt höger kommer du alltid till huvudmenyn och till vänster, grön flik, når du hänvisningsmenyn och andra snabbinställningar.

Kontakter

Här hittar du alla dina kontakter. Det första du ser är listan över dina valda favoriter. Här kan man söka, ringa och se kollegors status.

Samtal

Här ser du status kring pågående samtal. Här kan du även aktivera samtalsinspelning

Knappsats

Knappsats för att ringa utgående samtal. Har du Wifi calling aktiverat är det härifrån du göra alla utgående samtal.

Samtalshistorik

Under fliken samtalshistorik finner du inkommande, utgående och missade samtal. Här ser du även om någon har lämnat ett meddelande i din inkorg.

Röstbrevlåda

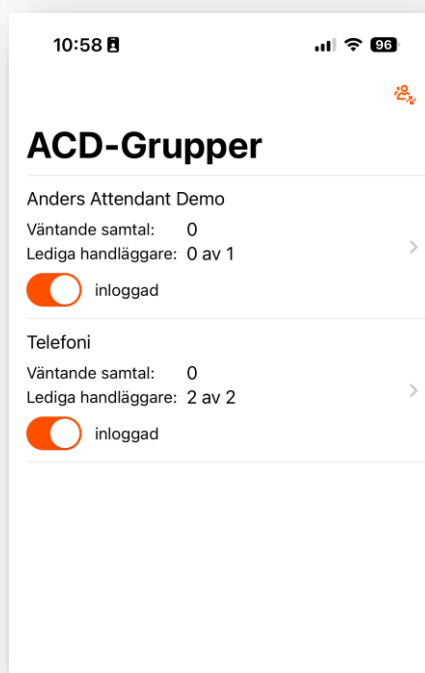
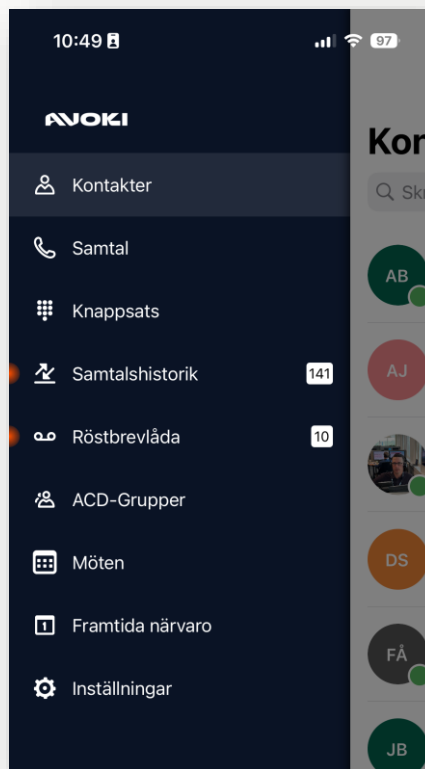
Under fliken för Röstbrevlåda ser du alla dina röstmeddelanden. Klicka på ett meddelande för att lyssna. Du kan också nå dina röstmeddelanden från fliken Samtalshistorik, där dina röstmeddelanden samlas i inkorgen. Du kan också få dina röstmeddelanden med e-post. Detta är en tilläggstjänst som kan beställas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

ACD grupper

Under denna flik har du möjlighet att logga in/ur dig i de svarsgrupper du tillhör. Här ser du också hur många handläggare som är lediga samt hur många samtal som står i kö. Samt vilka som är medlemmar i en ACD kö.

Möten och Framtida närvaro

Med funktionen **Framtida närvaro** i mobilappen så kan man i förväg ordna att olika hänvisningar går igång en tid du bestämt. Man kan dessutom se till att hänvisningar upprepas automatiskt varje dag, vecka, månad eller år.



Inställningar

Under inställningar finns det olika inställningar du kan göra med din Avoki Connect App

Wifi Calling

Om er växel har licensen för Wifi calling, dvs att bevara och göra samtal via Wifi istället för det vanliga mobilnätet så aktiverar varje användare det genom att bocka i Internet samtal.

Kopplingstyp

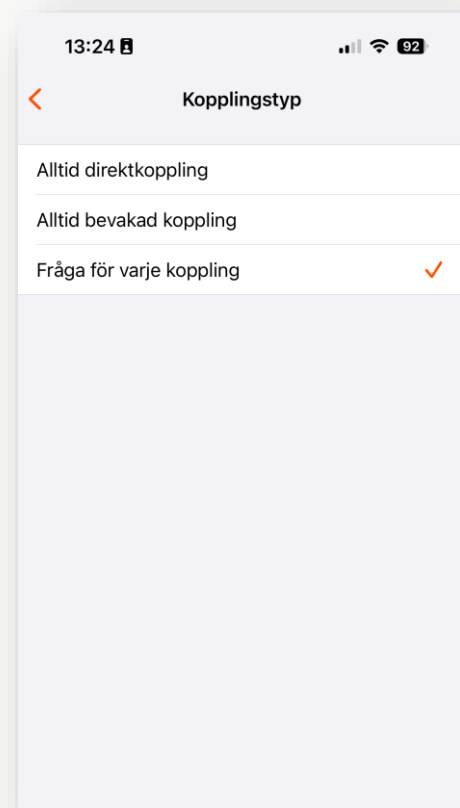
Avoki Connect ger möjligheten att koppla samtal direkt eller konsultativt (bevakad koppling). Bevakad koppling innebär att den inringade ställs på vänt medan du ringer upp den kollega du vill koppla samtalet till. Om kollegan säger ja, så kopplar du samtalet i näste steg. Via kopplingstyp kan du välja vilken metod du vill använda eller om du vill få en fråga inför varje koppling vilken metod du vill använda.

Synkronisering

Med synkronisering kan du importera och synkronisera dina kontakter i din mobiltelefon med dina kontakter upplagda i Avoki Connects telefonkatalog. Smidigt sätt att få över dina arbetskollegor även i mobilens egna applikation för kontakter.

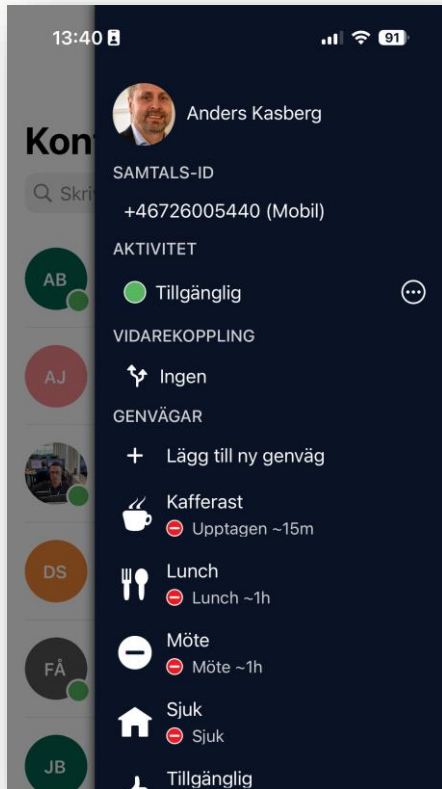
Skärm

Välj mellan ljus eller mörk layout och utseende för din Avoki Connect applikation



Hänvisningsmeny - Dra den gröna fliken från höger till vänster

När du drar den gröna fliken åt vänster, når du hänvisningsmenyn och andra snabbinställningar.



Dina kontaktuppgifter

Genom att klicka på ditt namn/profilbild så kommer du åt dina kontaktuppgifter.

Samtals-ID

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

Aktivitet

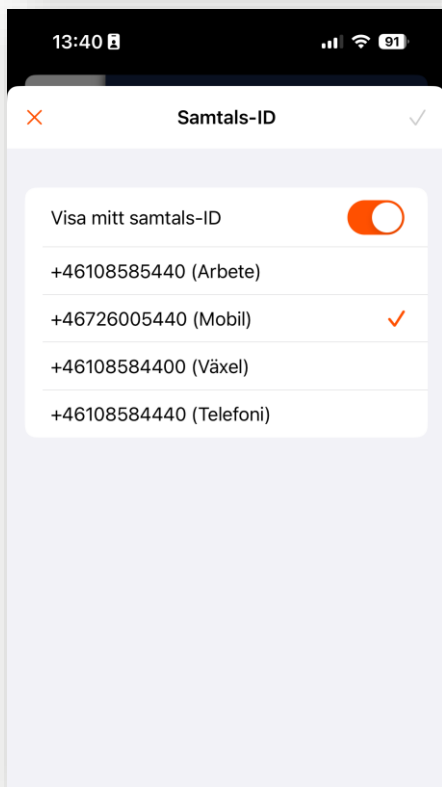
Visar din nuvarande status för din telefonanknytning. Om den är hänvisad eller öppen och tillgänglig

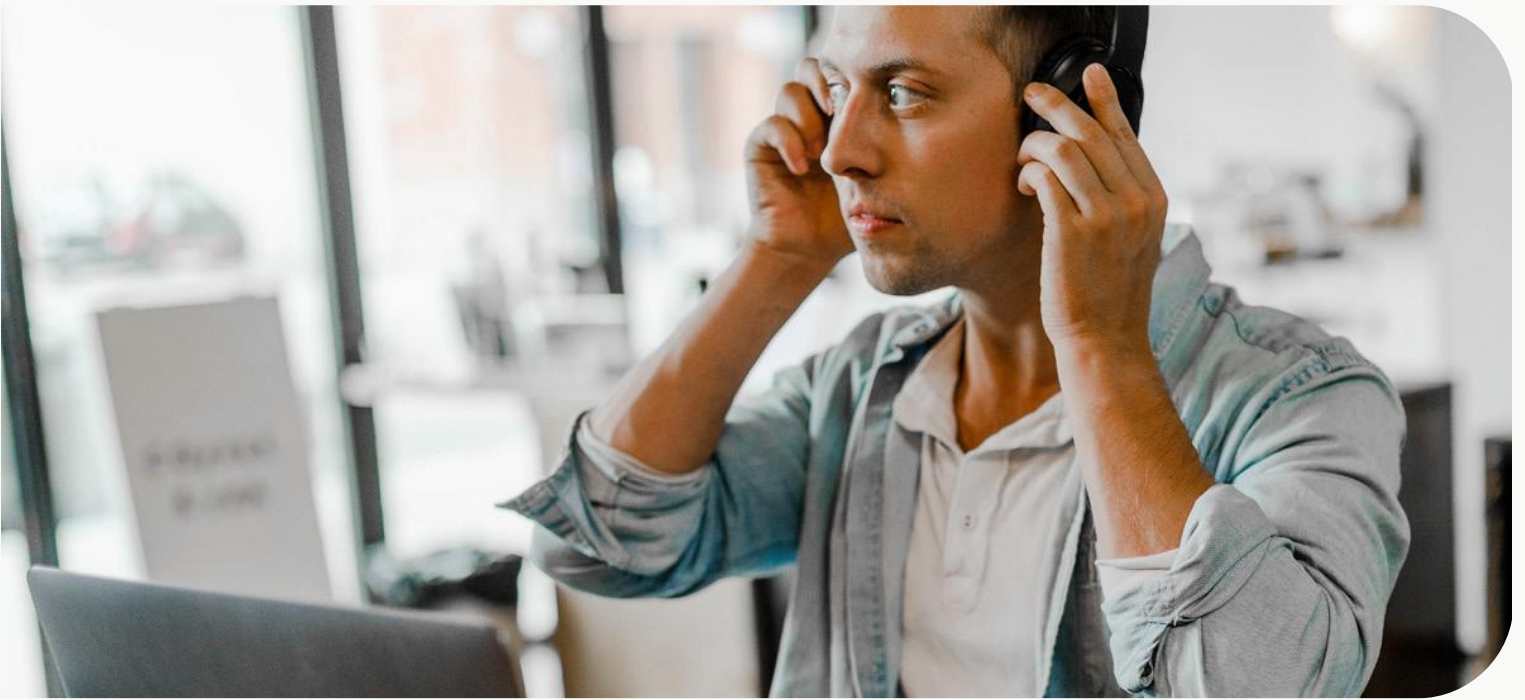
Vidarekoppling

Ger användaren en möjlighet att vidarekoppla alla samtal till annat nummer vid olika statusar. Detta är ett komplement till den automatiska vidarekoppling som sker vid hänvisad anknytning

Genvägar

Här väljer du enkelt olika snabbval för att hänvisa din telefonanknytning. Till exempel om du är på möte



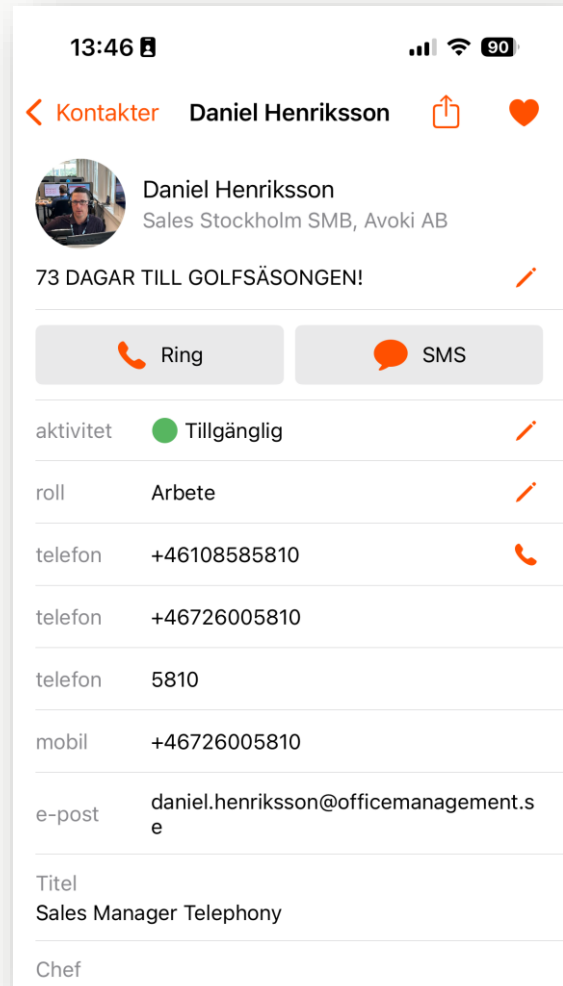
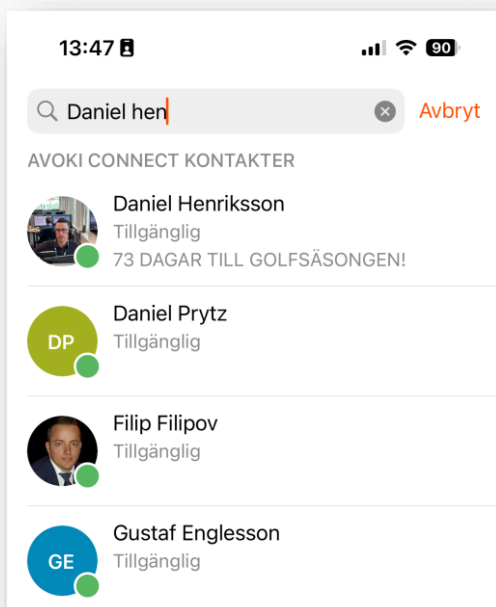


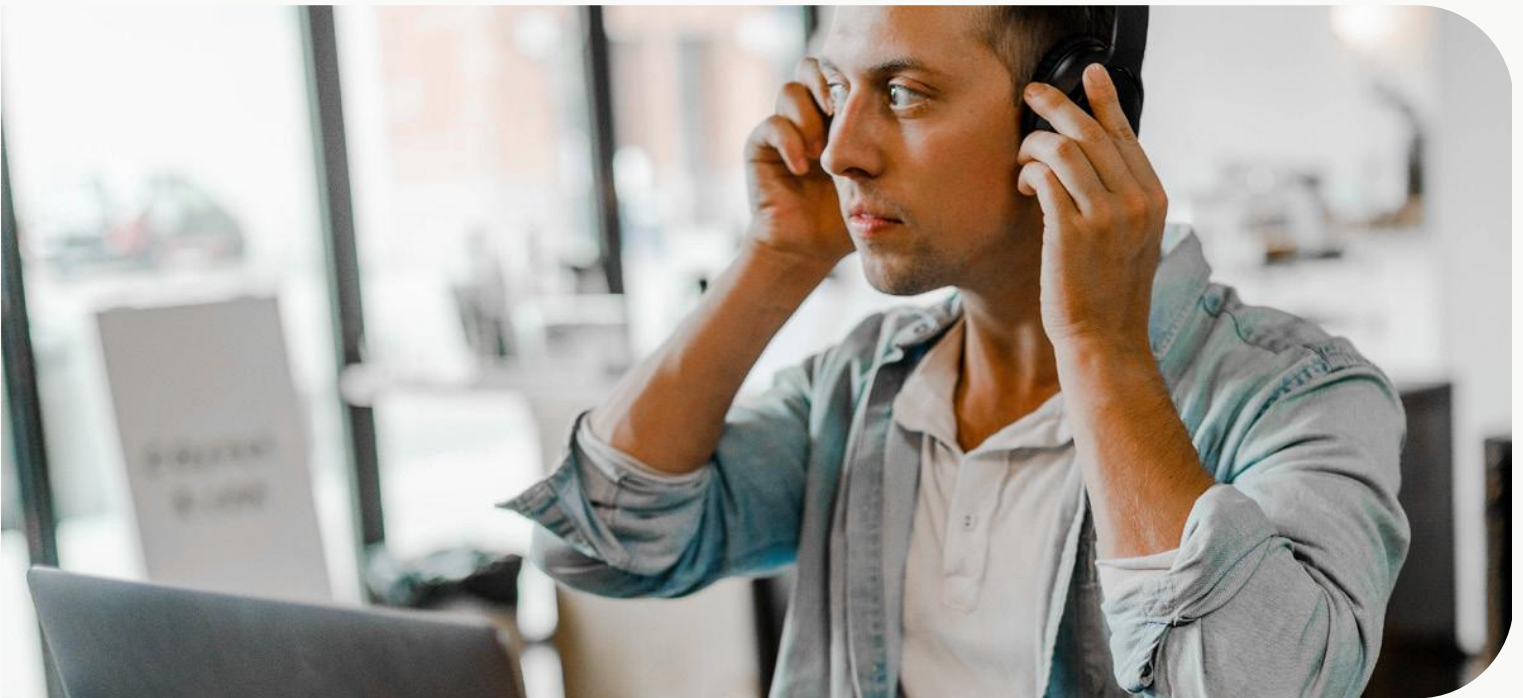
Ring och koppla samtal

Ring en kollega

För att snabbt ringa en kollega gör du det enklast från Avoki Connects mobilapp.

1. Efter besvarat samtal, öppna Avoki Connect och välj Kontakter
2. Skriv in den kollega du vill ringa via sökfältet.
3. Klicka sedan på ring för att ringa kollegan alternativt SMS för att skicka ett SMS.

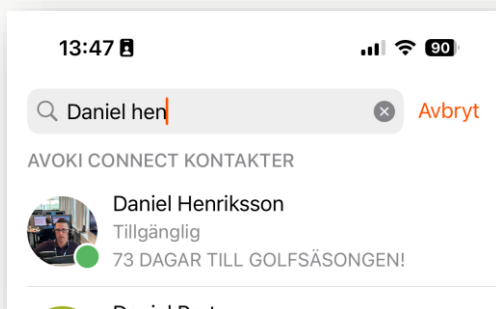




Ring och koppla samtal

Koppla ett besvarat samtal vidare med appen

1. Vid pågående samtal, öppna mobilappen Avoki Connect.
2. Välj Kontakter och välj därefter den person du vill koppla samtalet till.
3. Klicka på "Koppla".
4. Du kan välja att koppla samtalet på två olika sätt; – Direkt – Bevakad Om du klickar på "Direkt" kopplas det pågående samtalet direkt till vald person. Lagg sedan på. Om du klickar på "Bevakad" parkeras det pågående samtalet, och du får möjlighet att stämma av med mottagaren om han eller hon kan ta emot samtalet. Om det går bra lägger du på. Om inte klickar du på "Avbryt koppling" för att återta det parkerade samtalet

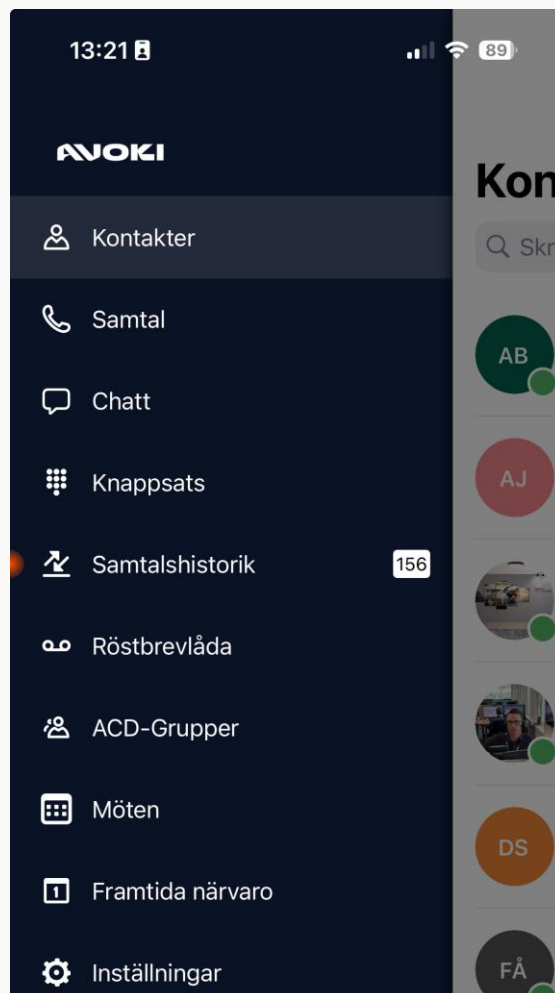


Lägg till Chatt som kanal

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



AVOKI

Kontakt

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