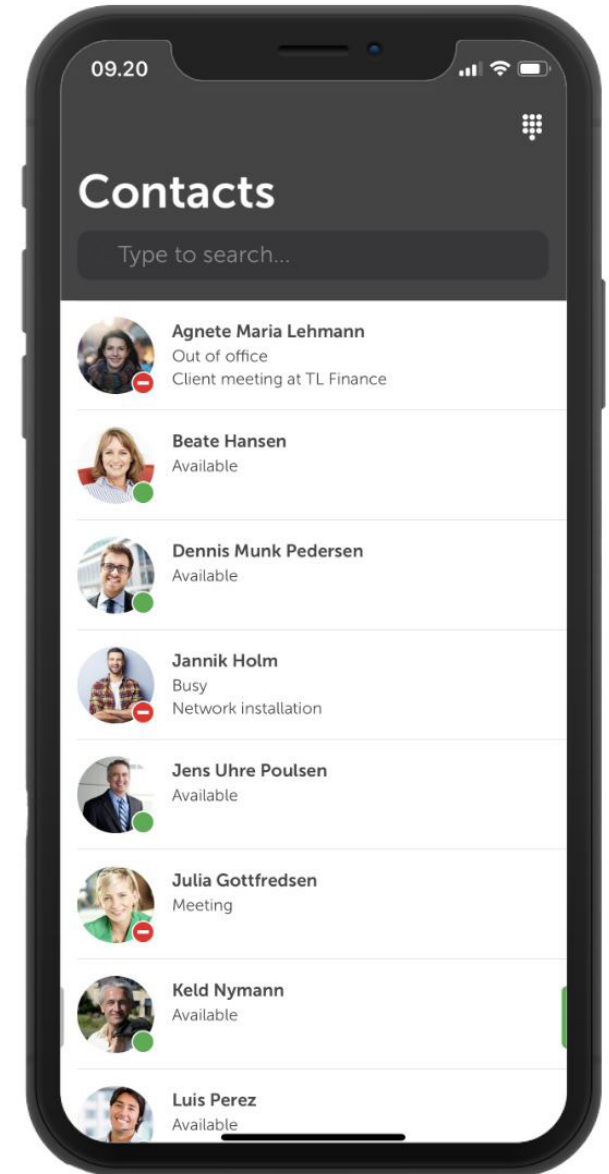




Quickguide

Connect 3.0 App - Dansk

connect 3.0



Information

Denne guide beskriver de grundlæggende funktionaliteter i Connect 3.0 App til din smartphone.

Vær opmærksom på, at der kan være funktionaliteter beskrevet i denne vejledning, som ikke er tilgængelige i din app, da nogle funktionaliteter er licensstyret.

Har du spørgsmål til appen, er du velkommen til at kontakte os eller administratoren af jeres telefonisystem.

Denne guide er interaktiv hvilket betyder, at du kan klikke på linkene ude i siden og komme hen til respektive sider. Trykker du på "Se videoeksempel", vil du komme ind på den relevante video.

Venlig hilsen

dstny Support Skodsborgvej 305 DDK-2850 Nærum

Åbningstider:

Mandag – Torsdag kl. 8:00-16:00

Fredag kl. 8:00-15:30

+45 88 88 77 77

support@dstny.dk

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

Se Connect 3.0 App præsentationsvideo

Menu overblik

Her ser du menuen:

Se dine kontakter og oplysninger om dem

Se dine egne informationer og skriv en note

Collaboration modul med en masse funktioner

Tastetur til at foretage opkald

Se alle dine opkald og optagede samtaler

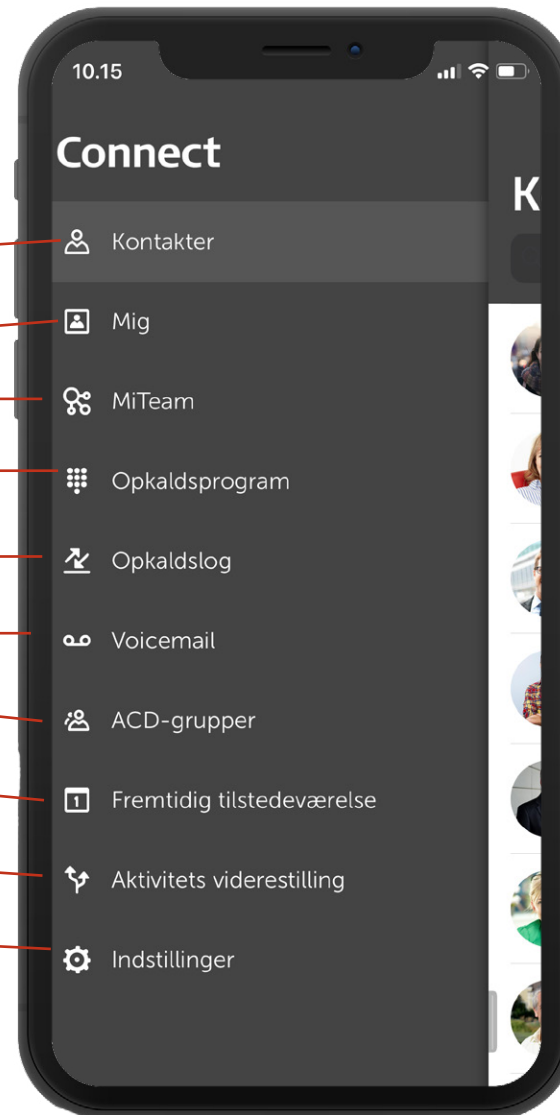
Hør dine voicemail telefonbeskeder

Se dine ACD-grupper og log ind og ud af dem

Din kalender hvor du kan tilføje nye møder

Se dine Aktivitetsviderestillinger og lav nye

Alle de indstillinger du kan ændre i



Information

[Menu overblik](#)

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

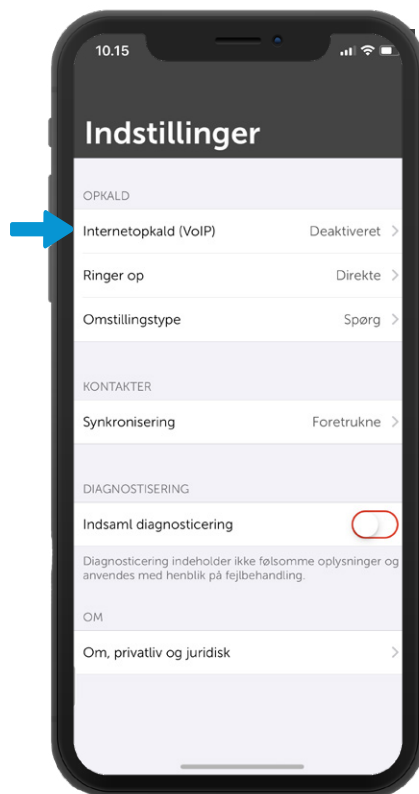
ACD-grupper

Kalender

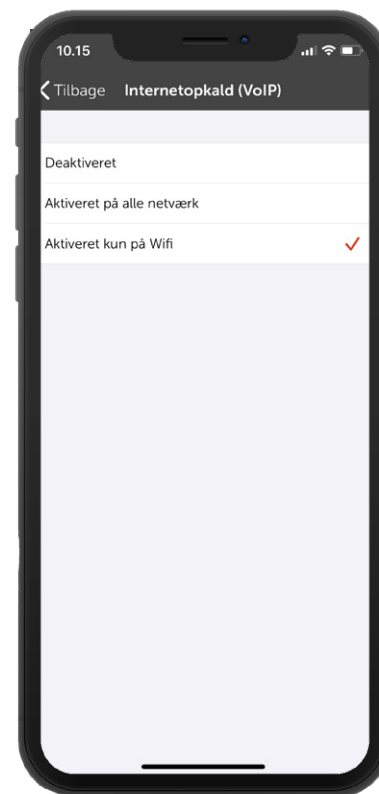
Se kort video om forskellene ved at ringe med og uden VoIP

Indstillinger (VoIP)

Vælg menupunktet "Internetopkald (VoIP). **Husk**, at der er en forskel på opkaldshåndteringen, hvorvidt du har VoIP deaktiveret eller aktiveret.



Med **VoIP deaktiveret** vil du ringe igennem dit mobilnetværk.



Med **VoIP aktiveret** vil du ringe over internettet.

Information

Menu overblik

[Indstillinger](#)

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

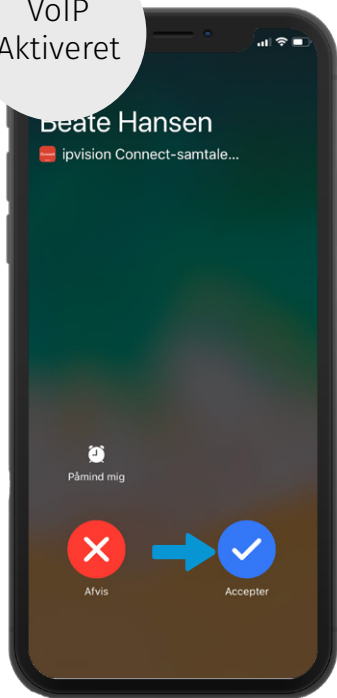
Opkaldslog

ACD-grupper

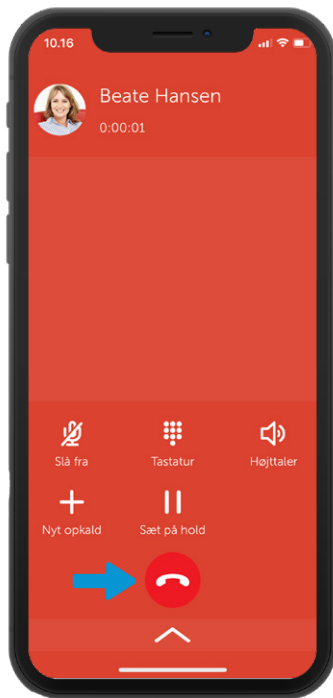
Kalender

Besvar og afslut opkald

VoIP
Aktiveret

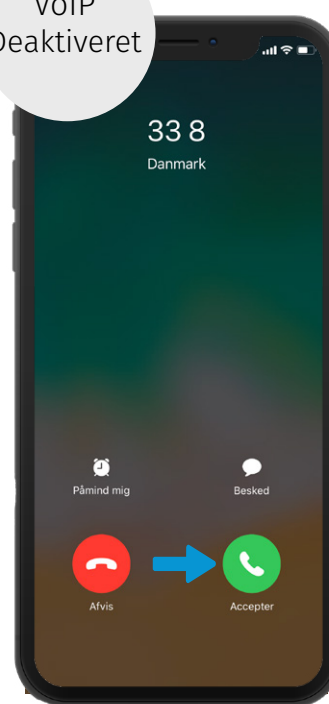


Tryk på den blå knap for at tage opkaldet.

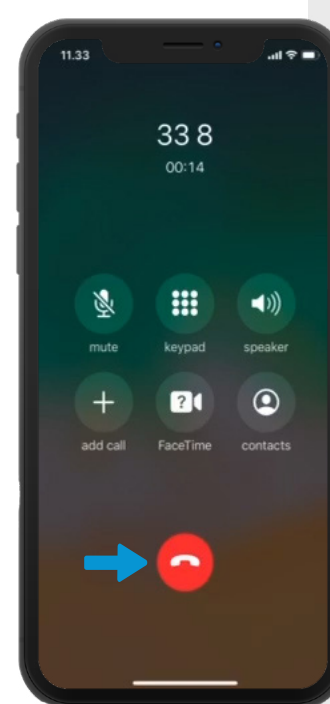


Tryk på den røde knap for at afslutte opkaldet.

VoIP
Deaktiveret



Tryk på den grønne knap for at besvare opkaldet.



Tryk på den røde knap for at afslutte opkaldet.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

Foretag opkald - til en kontakt

Disse eksempler viser dig de to måder, du kan ringe op til en Connect kontakt.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

1

Se videoeksempel

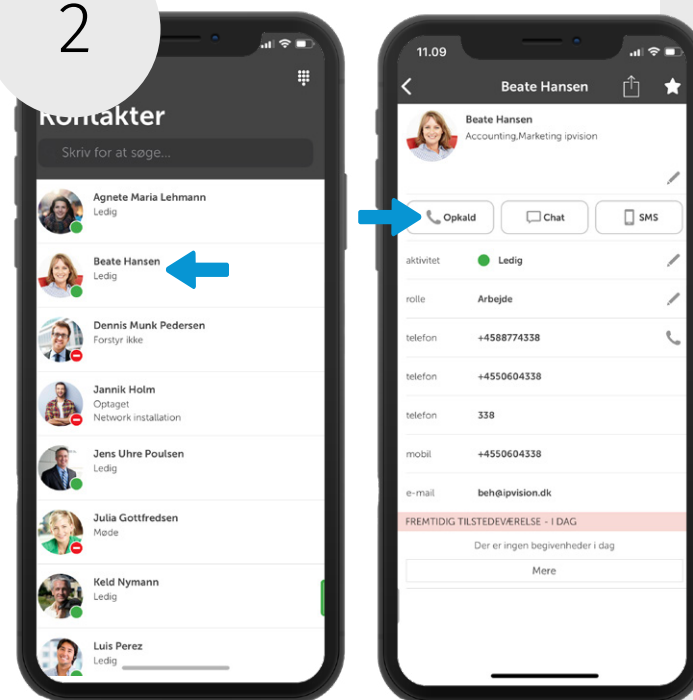


Find den kontakt, som du ønsker at ringe til.

Hold nede på kontakten indtil denne menu kommer op. Vælg "Opkald".

2

Se videoeksempel



Tryk på kontakten for at ringe til vedkommende.

Vælg "Opkald".

Foretag opkald - med tastetur

Hvis personen ikke er en kontakt, kan du også bruge tasteturet. Du kan finde det på to måder:

1

Se videoeksempel

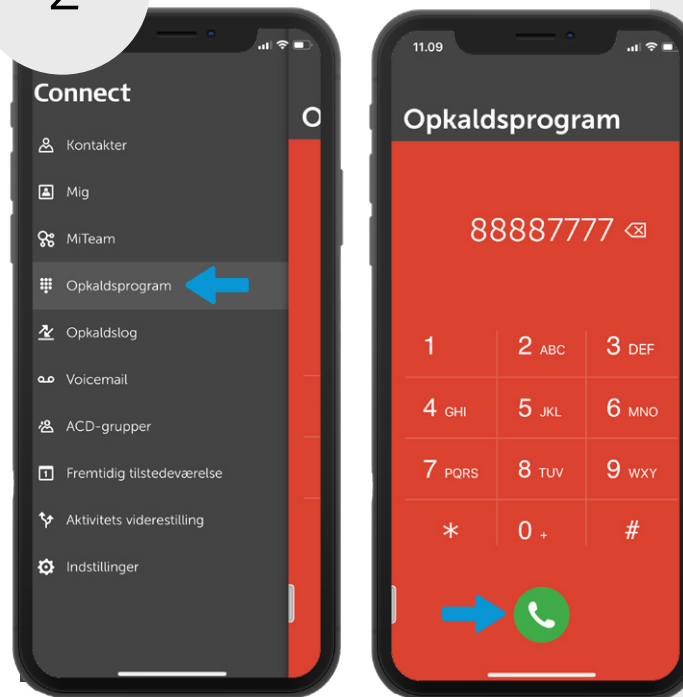


Find tasteturet under menupunktet "Kontakter".

Indtast nummeret og tryk på den grønne knap.

2

Se videoeksempel



Find tasteturet under menu-punktet "Opkaldsprogram".

Indtast nummeret og tryk på den grønne knap.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

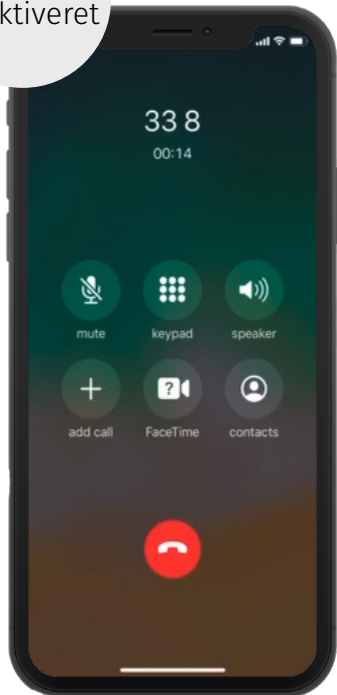
Se videoeksempel

Omstilling uden præsentation

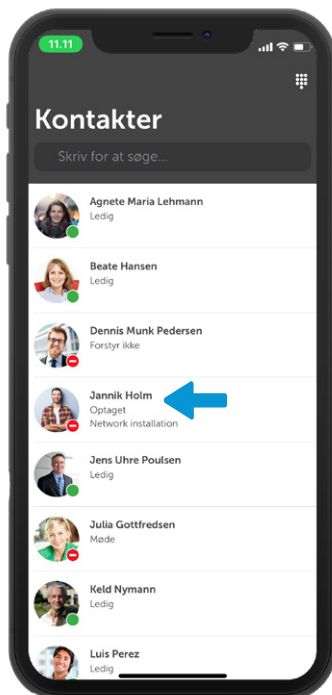
Du kan ikke lave blind omstilling ‘omstilling uden præsentation’, når du har VoIP aktiveret.

Derfor viser vi kun, hvordan du laver en blind omstilling, når du har deaktiveret VoIP.

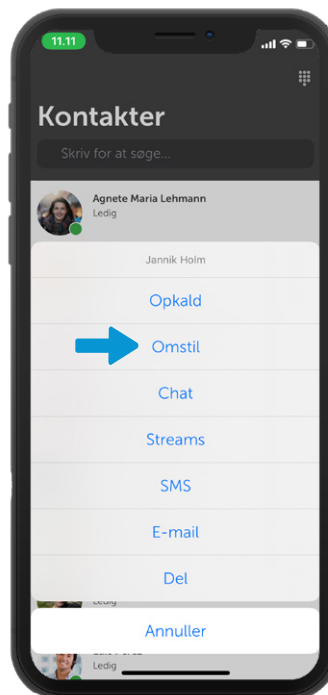
VoIP
Deaktiveret



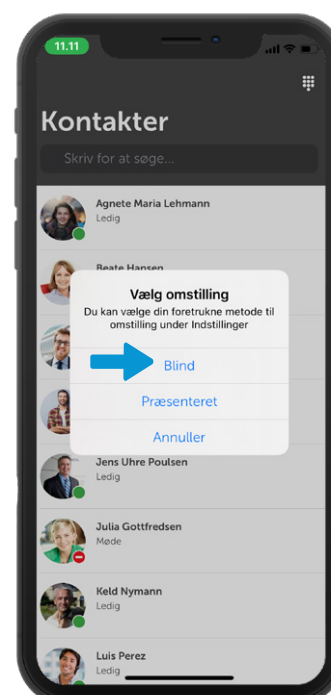
Når du er i gang med dit aktive kald, åbner du Connect appen.



Vælg den person, som du ønsker at omstille til.



Hold nede på kontakten indtil denne menu kommer op. Vælg ‘Omstil’.



Vælg ‘Blind’ omstilling.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

[Omstilling uden præsentation](#)

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

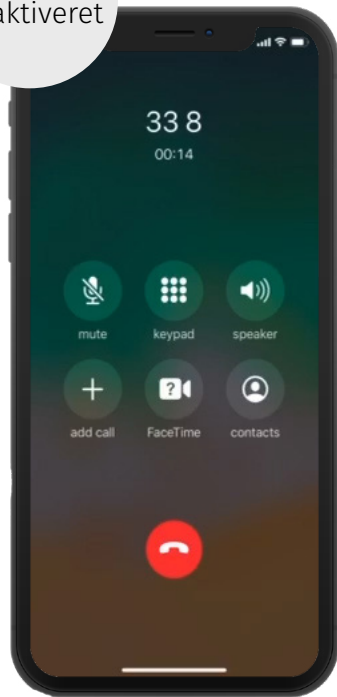
ACD-grupper

Kalender

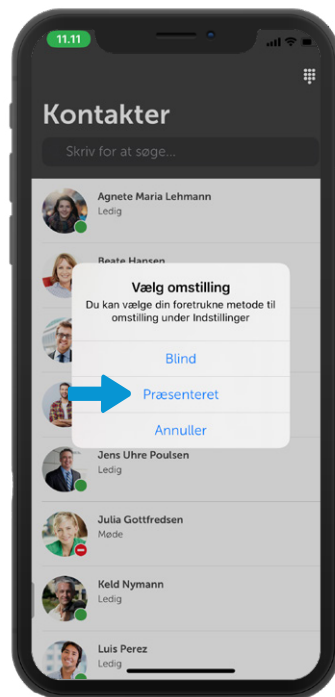
Se videoeksempel

Omstilling med præsentation

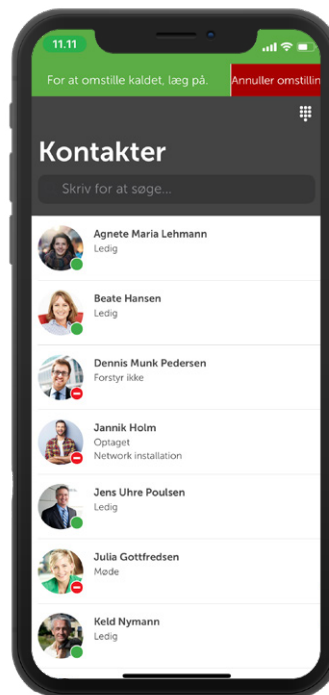
Omstilling med præsentation, VoIP deaktiveret:

VoIP
Deaktiveret

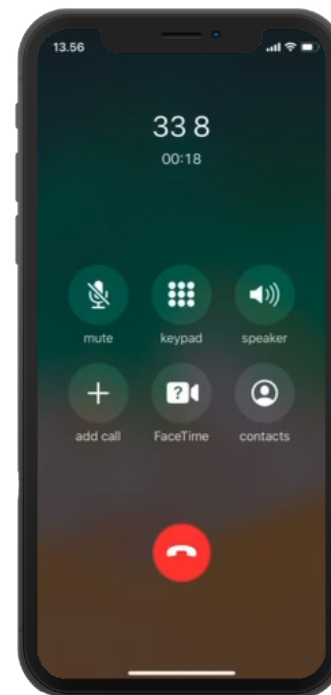
Følg de 3 første steps på side 8.



Vælg "Præsenteret" omstilling.



Når du har fortalt, hvad opkaldet handler om, går du tilbage til det første kald.



Afslut opkaldet for at gennemføre omstillingen.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

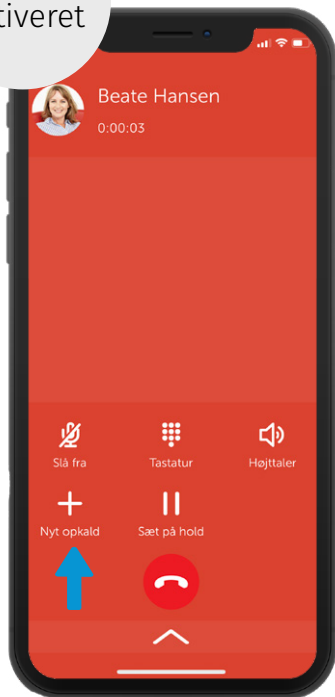
ACD-grupper

Kalender

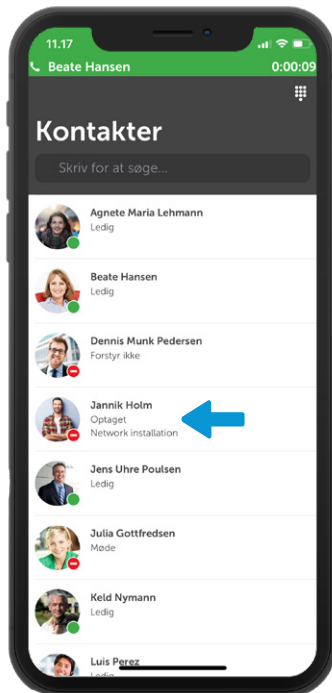
Se videoeksempel

Omstilling med præsentation

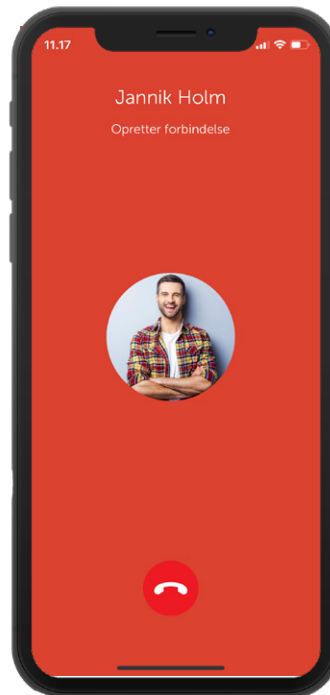
Omstilling med præsentation, VoIP aktiveret:

VoIP
Aktiveret

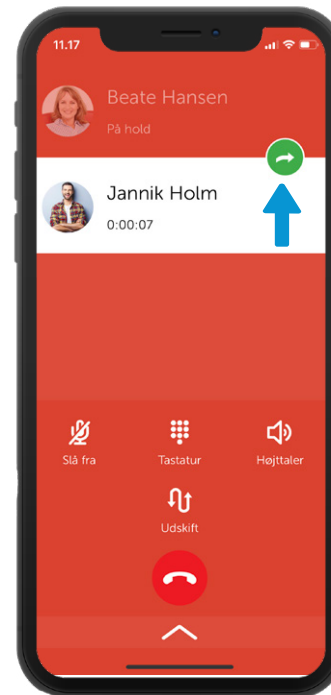
Når du snakker med personen, trykker du på "Nyt opkald".



Vælg den person, som du vil omstille kaldet til.



Vent indtil personen besvarer opkaldet.



Når du har fortalt personen, hvad opkaldet er om, trykker du på den grønne knap.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

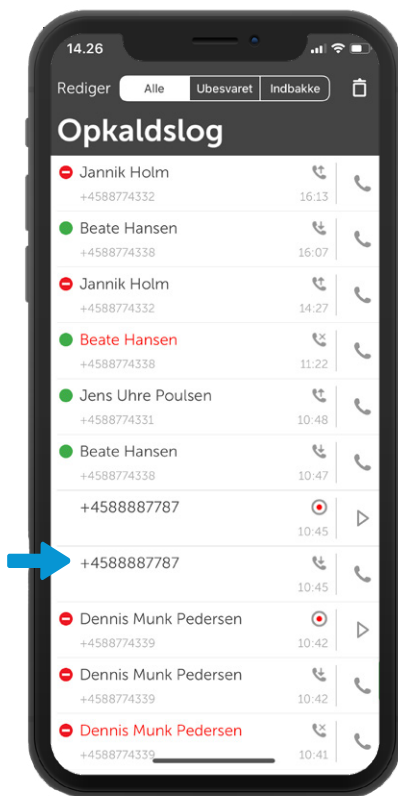
Opkaldslog

ACD-grupper

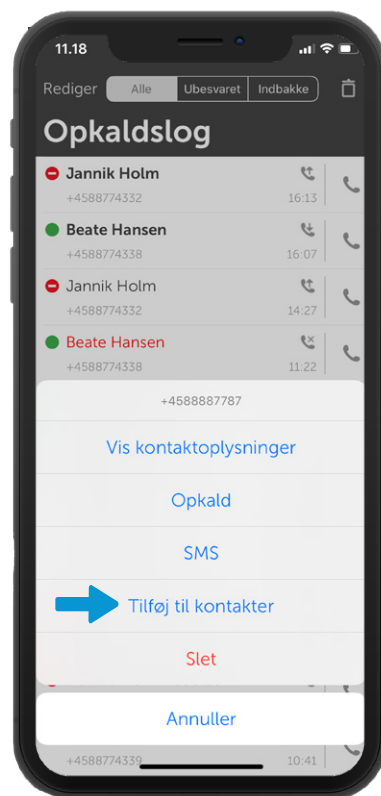
Kalender

Tilføj kontakt

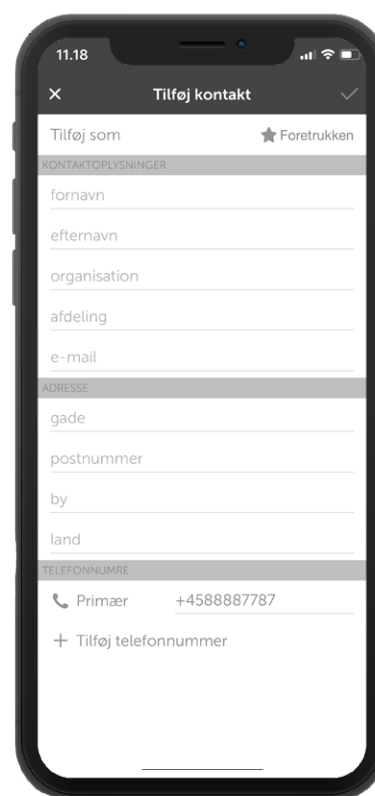
Du kan kun tilføje en ekstern kontakt i Connect 3.0 Appen, hvis personen har ringet til dig.



Find nummeret i din opkaldslog under menupunktet "Opkaldslog".



Hold nede på nummeret indtil denne menu kommer frem. Vælg "Tilføj til kontakter".



Udfyld detaljerne.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

[Tilføj kontakt](#)

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

Kontakt kategorier

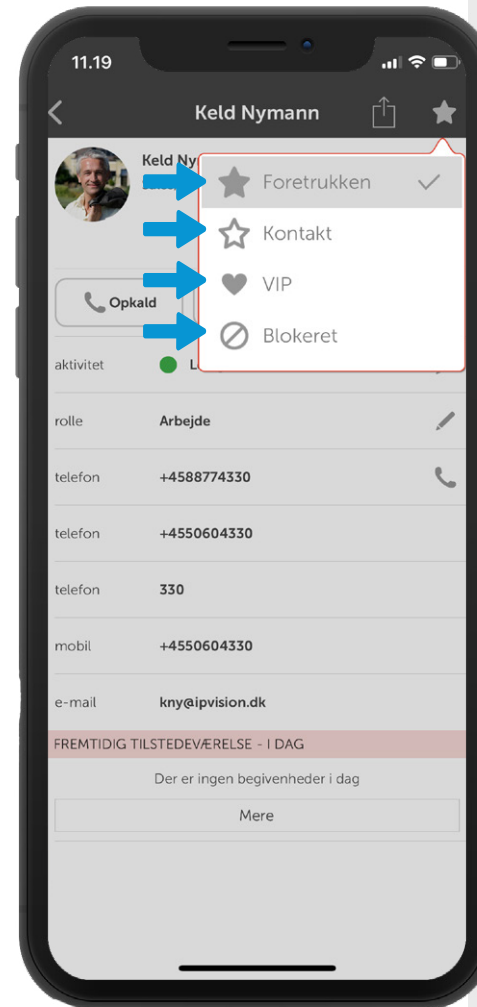
Der er forskellige kontaktkategorier i Connect 3.0 Appen:

Kontakt – Personen er gemt som en kontakt i din Connect 3.0 Klient og App. Husk at “Kontakt” ikke vil optræde i din kontaktlister under “Kontakter” - du skal søge personen frem for at ringe til vedkommende.

Foretrukken kontakt - Kontakten vil fremgå i din kontaktlister under “Kontakter”.

VIP kontakt – Du kan lave specielle kaldsregler for denne type. Fx at personen skal kunne ringe til dig, selvom du er i en ikke-ledig aktivitet.

Blokeret kontakt – Personen kan ikke kontakte dig.



Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

[Tilføj kontakt](#)

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

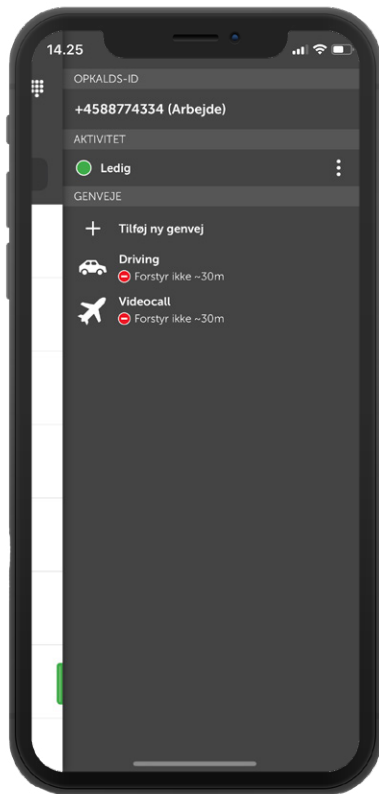
ACD-grupper

Kalender

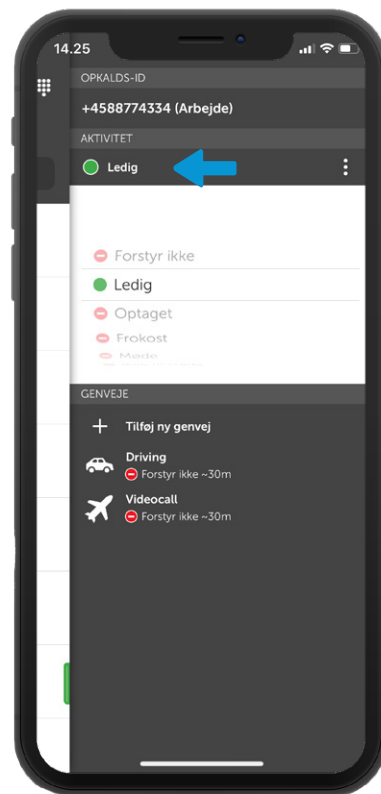
Se videoeksempel

Ændre status

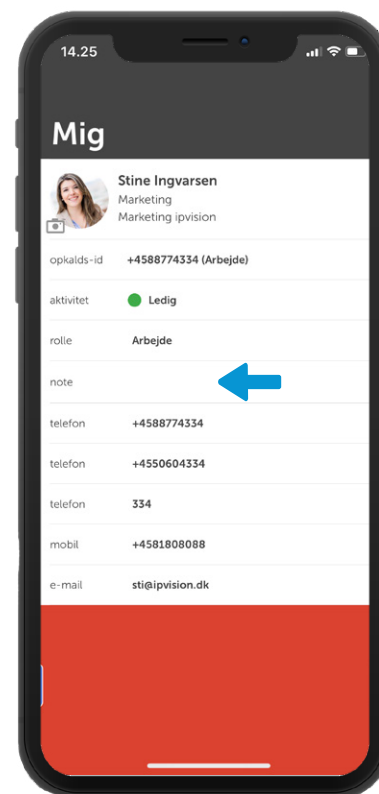
Vis din status ved at bruge aktiviteter.



Swipe til venstre for at åbne menuen i højre side.



Klik på din status og vælg mellem de forskellige muligheder.



Hvis du vil tilknytte en note til din aktivitet, kan du gøre dette under menupunktet "Mig".

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

[Ændre status](#)

Ændre udgående nummer

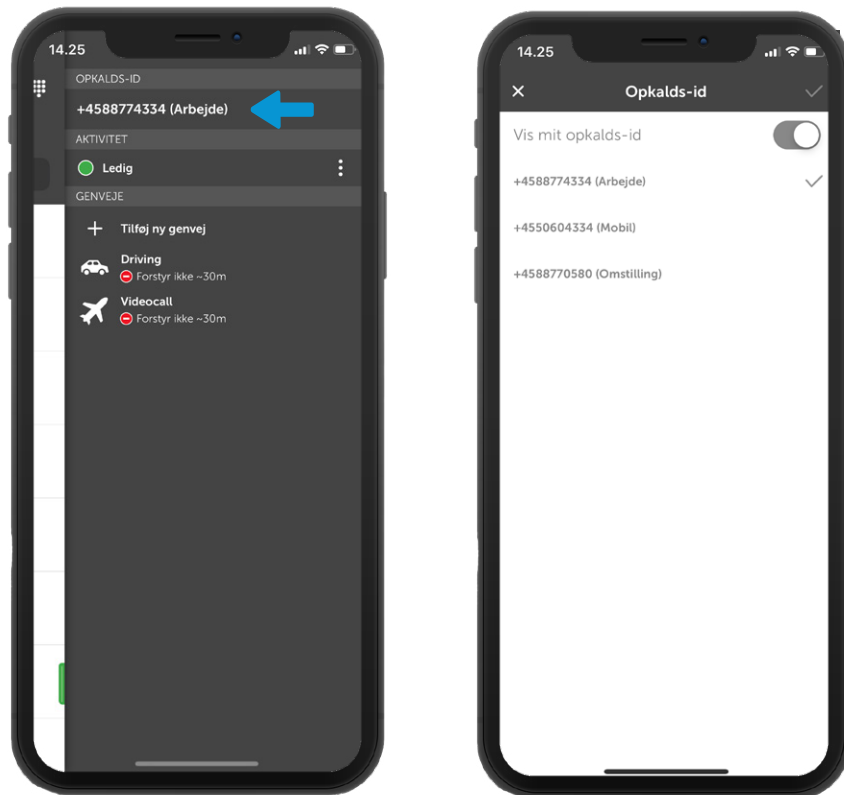
Opkaldslog

ACD-grupper

Kalender

Ændre udgående nummer

Ændre nummeret der bliver vist ved udgående opkald.



Swipe til venstre for at åbne menuen i højre side. Tryk på nummeret.

Vælg det nummer, du ønsker.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

[Ændre udgående nummer](#)

Opkaldslog

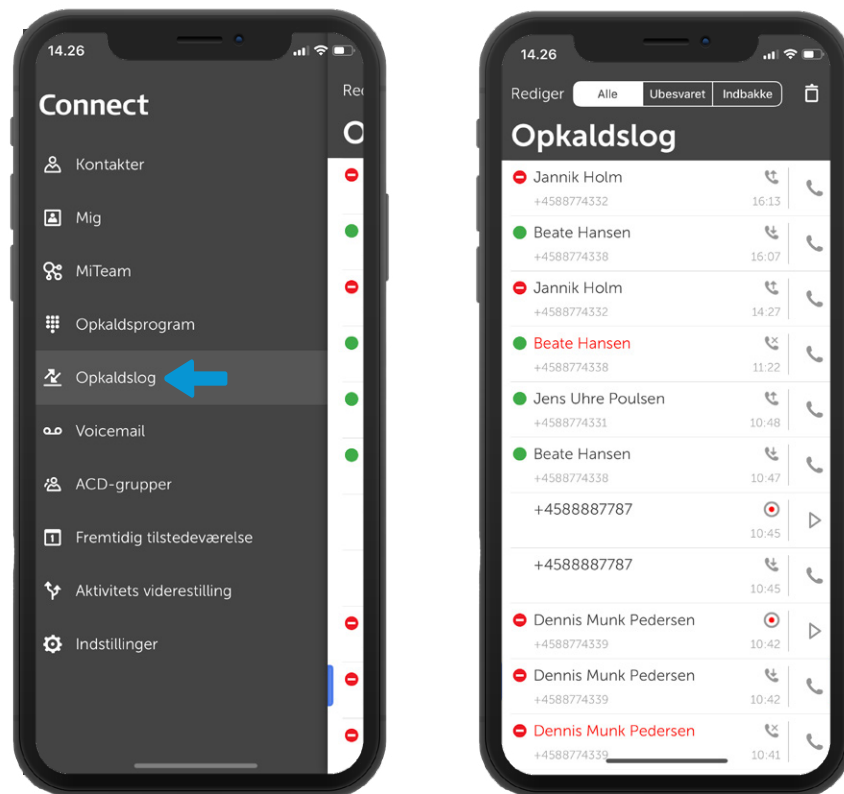
ACD-grupper

Kalender

Se videoeksempel

Opkaldslog

I Opkaldsloggen kan du se alle dine indgående, udgående og ubesvarede opkald. Du kan også se din indbakke, hvor dine optagede samtaler ligger.



Vælg "Opkaldslog" i menuen.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

[Opkaldslog](#)

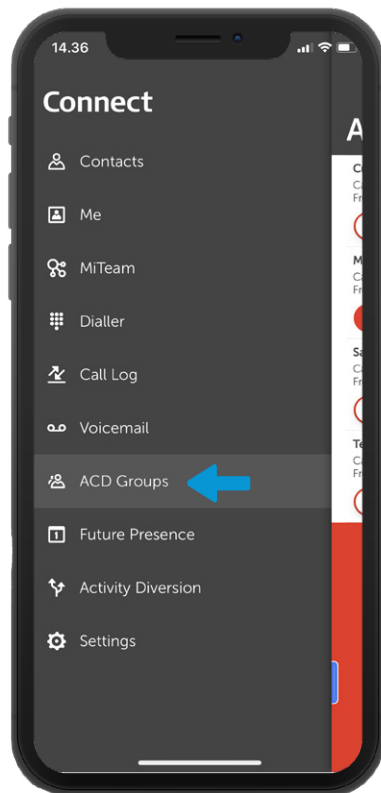
ACD-grupper

Kalender

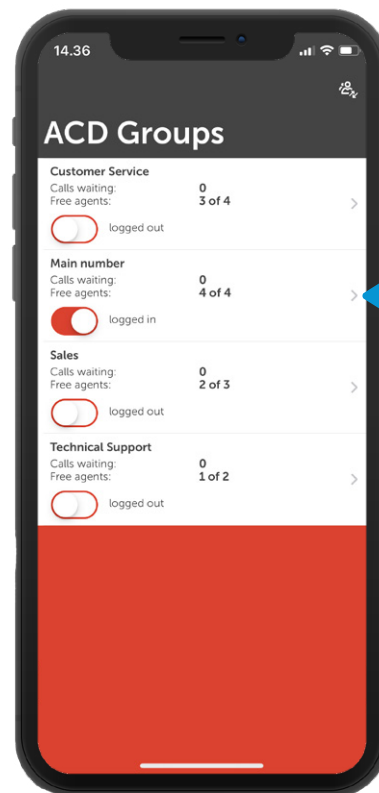
Se videoeksempel

ACD-grupper

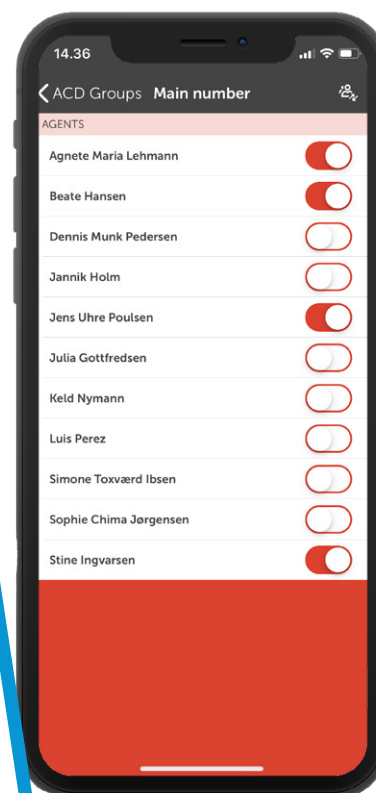
Du kan logge ind og ud af dine ACD-grupper i appen.



Vælg "ACD-grupper" i menuen.



Her kan du logge ind og ud af dine ACD-grupper.



Hvis du er supervisor, kan du supervisere fra appen og logge agenter ind og ud af ACD-grupper. Tryk på den lille pil for at få dette skærmbillede op.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

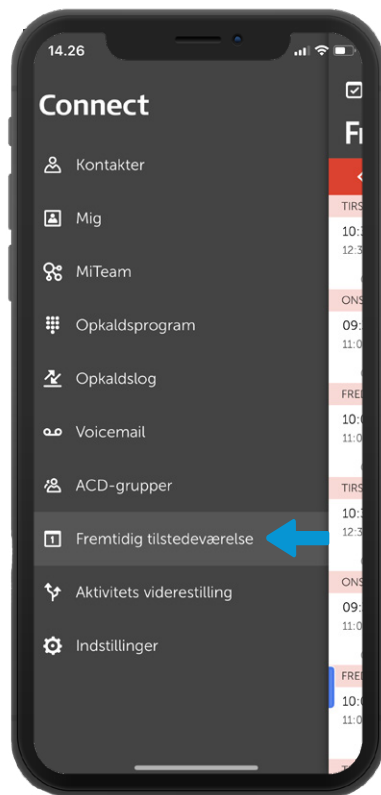
ACD-grupper

Kalender

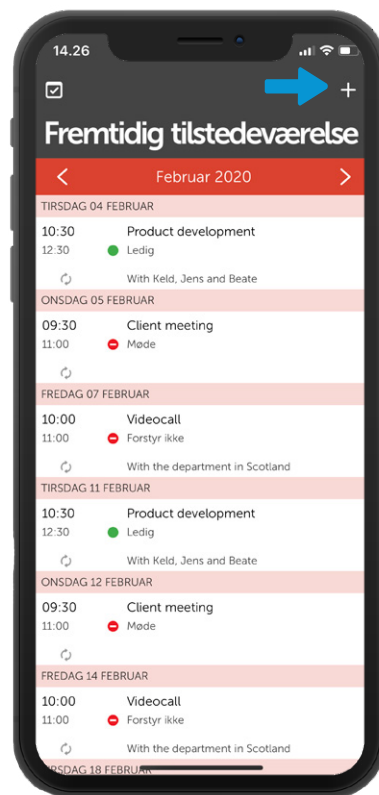
Se videoeksempel

Kalender

Du kan se din kalender og tilføje fremtidige aktiviteter.



Gå til "Fremtidig tilstedeværelse" i menuen.



Her ser du din kalender. Tryk på + for at tilføje en ny begivenhed.



Udfyld detaljerne.

Information

Menu overblik

Indstillinger

Besvar & Afslut opkald

Foretag opkald

Omstilling uden præsentation

Omstilling med præsentation

Tilføj kontakt

Ændre status

Ændre udgående nummer

Opkaldslog

ACD-grupper

[Kalender](#)