

Användarmanual

Version 16.001



Weblink Unified 2.0
Den nya generationens molnväxel
– Smart, stabil och användarvänlig!

Innehållsförteckning

- 3. Inledning
- 4. Logga in
- 5. Weblink Communicator (Softphone)
- 6–11. Beskrivning av funktioner

Register

Automation	6	Notiser	6
Avsluta samtal	9	Pausa	8
Bevaka samtal	8	Plocka samtal från påringd kollega	8
Byt profil	7	Plocka samtal i kö	7, 10
Chatta	8	Profiler	7, 9
Click-2-call	11	Ring	8, 10
Flytta samtal mellan enheter	9	Ringläge	6
Fönsterhanteraren	6	Röstbrevlåda	6, 10
Headset (ljudenheter)	6	Samtalshistorik	7
Hitta användare	9	Skapa favorit	8, 9
Hänvisningar	9	Skapa ny profil	7
Inställningar	6	Softphone	3, 5
Kalender	6	Spela in samtal	6, 9
Knappsats	8	Support	2
Koppla samtal	8	Svara	8, 10
Köer	7, 10	Visa nummer ut	6
Logg i och ur kö	7, 10	Weblink Communicator	3, 4, 5
Lägg till kontakt	7	Ändra profiler	7
Maila	8	Översikt	5
Mark-2-call	11		
Mobil-app	3, 4		

Manualer

Manualer, guider för inställningar och produktblad hittar du på vår hemsida.

<http://weblink.se/kundservice-pdf>

<https://support.weblink.se/index.php?weblink/Knowledgebase/List>

Videoguiden

För Weblink Unified 2.0 finns det ett antal videoguiden som beskriver olika funktioner.

<http://weblink.se/unified-2.0-guider>

Prenumerera på vårt nyhetsbrev!

Vi har ett eget nyhetsbrev som vi använder för att informera om nya tjänster, intressanta kundprojekt, nya kampanjer etc. Maila oss alla e-postadresser som du vill att vi skall lägga in i sändlistan. Skicka till marknad@weblink.se

Följ oss på Facebook

På vår Facebooksida publicerar vi nyheter och värdefulla tips både för våra återförsäljare och slutkunder. Klicka in och gilla sidan för att ge dig själv en chans att få reda på mer info om telefoni och Weblink.

www.facebook.com/WeblinkIPPhone

Weblink Support

0770-99 11 99 (vardagar 08:00–17:00) eller support@weblink.se

Weblink Portal

Varje användare av Weblink Unified 2.0 har inloggnings-uppgifter för att logga in på Weblinks Kundportal.

Beroende på tilldelad behörighet kan du i Kundportalen administrera profiler, samtalsstatistik, röstbrevlåda, inspelningar, kontakter, chatt etc.

Profiler

Profilerna är grundläggande för din telefoni och styr hur inkommande samtal skall hanteras och vad som skall hända när du inte svarar.

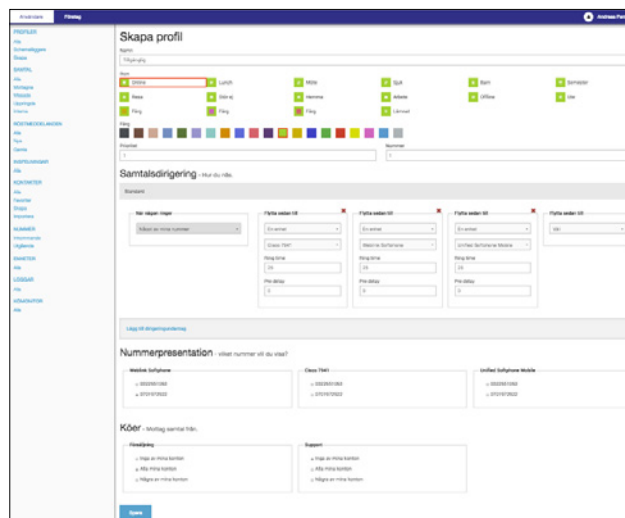
Du kan redigera befintliga profiler eller skapa nya profiler i Kundportalen om du har behörighet.

Kontakter

Välj Kontakter om du vill importera dina kontakter som CSV-format.

OBS! Nya Weblink Portal skall inte förväxlas med portalen som finns på <https://kund.weblink.se/>

<https://portal.weblink.se/>

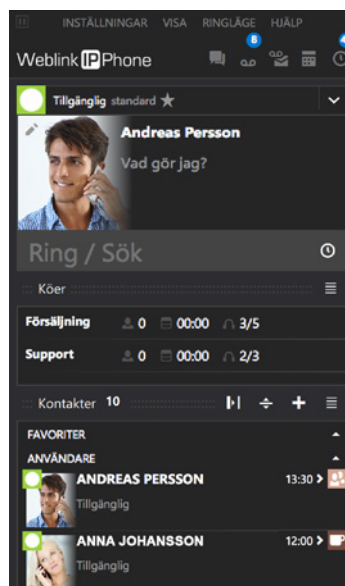


Weblink Communicator (Softphone)

Varje användare får vår desktopapplikation Weblink Communicator som laddas ner och installeras på valfri dator. När du är inloggad på din Weblink Communicator kan du styra dina samtal och har full koll på din telefoni.

Gränssnittet är ett så kallat On Top. Det innebär att vissa funktioner i applikationen bara blir synliga/tillgängliga när de behövs.

Väljer du att ha en enhet som Softphone uppgraderas din Weblink Communicator till full telefon vilket gör att du ringer direkt via din dator.



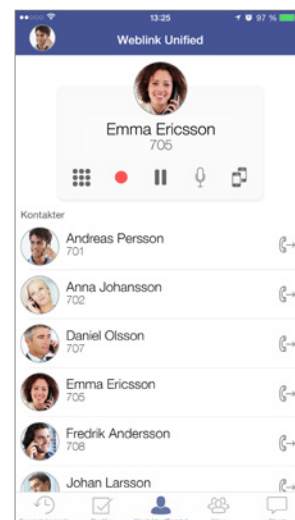
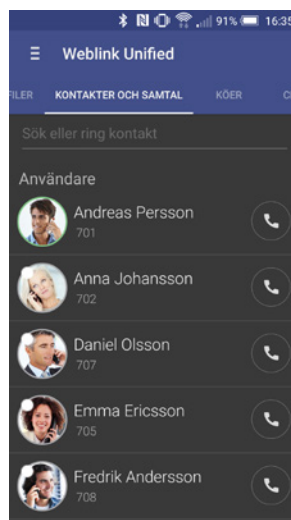
Mobilapp

Weblink Unified 2.0 har mobilapp för Android och iPhone som är enkel att använda. Handhavande och navigering utgår från hur en Androidmobil eller iPhone fungerar.

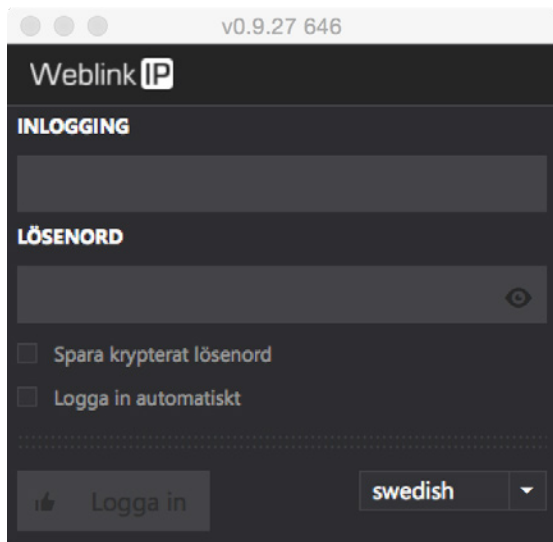
Viss vana om telefonens operativsystem är nödvändig. När du är inloggad i Weblink Communicator och Weblink Mobilapp kan du se allt som sker samtidigt i de båda gränssnitten. De flesta funktioner är snarlika.

Titta på videoguiderna på www.weblink.se för att se funktioner och gränssnitt.

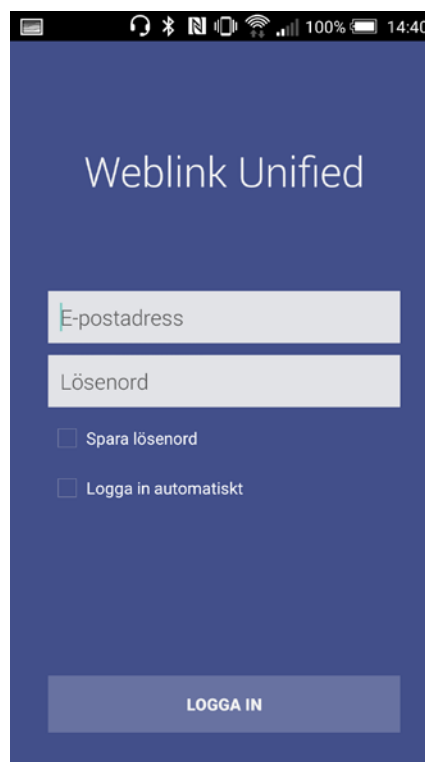
<http://weblink.se/unified-2.0#guider>



Logga in



The screenshot shows a web browser window with the title 'v0.9.27 646'. The page header is 'Weblink' with a logo. Below the header is the section 'INLOGGING'. There is a text input field for the email address. Below that is the section 'LÖSENORD' with a password input field and an eye icon to toggle visibility. There are two checkboxes: 'Spara krypterat lösenord' and 'Logga in automatiskt'. At the bottom, there is a 'Logga in' button and a language dropdown menu set to 'swedish'.



The screenshot shows the mobile app login screen. The background is dark blue. At the top, it says 'Weblink Unified'. Below that are two text input fields: 'E-postadress' and 'Lösenord'. There are two checkboxes: 'Spara lösenord' and 'Logga in automatiskt'. At the bottom, there is a large 'LOGGA IN' button.

Weblink Communicator

Ladda ner Weblink Communicator till din dator från den länk du får i separat e-mail från Weblink med din e-postadress och lösenord eller från portal.weblink.se.

Installera Weblink Communicator enligt de instruktioner som kommer upp vid installation.

När du startar programmet skriver du in din e-postadress och lösenord.

Välj spara lösenord och du vill att fälten skall vara ifyllda när du startar programmet nästa gång.

Välj Logg in automatiskt om du vill att appen skall starta automatiskt när du klickar på appens ikon.

Tips! Spara programikon på datorns skrivbord eller i dockan.

Uppdatering

Om det finns en ny uppdatering kommer detta att meddelas automatiskt eller när du startar Weblink Communicator.

Du väljer själv om du vill installera direkt eller vid senare tillfälle.

Mobilapp (Android/iPhone)

Gå in på Google Play eller App Store och sök efter Weblink Mobile. Länk finns även på portal.weblink.se. Ladda ner appen på din telefon.

När du startar appen skriver du in din e-postadress och lösenord som du tidigare fått i separat mail från Weblink.

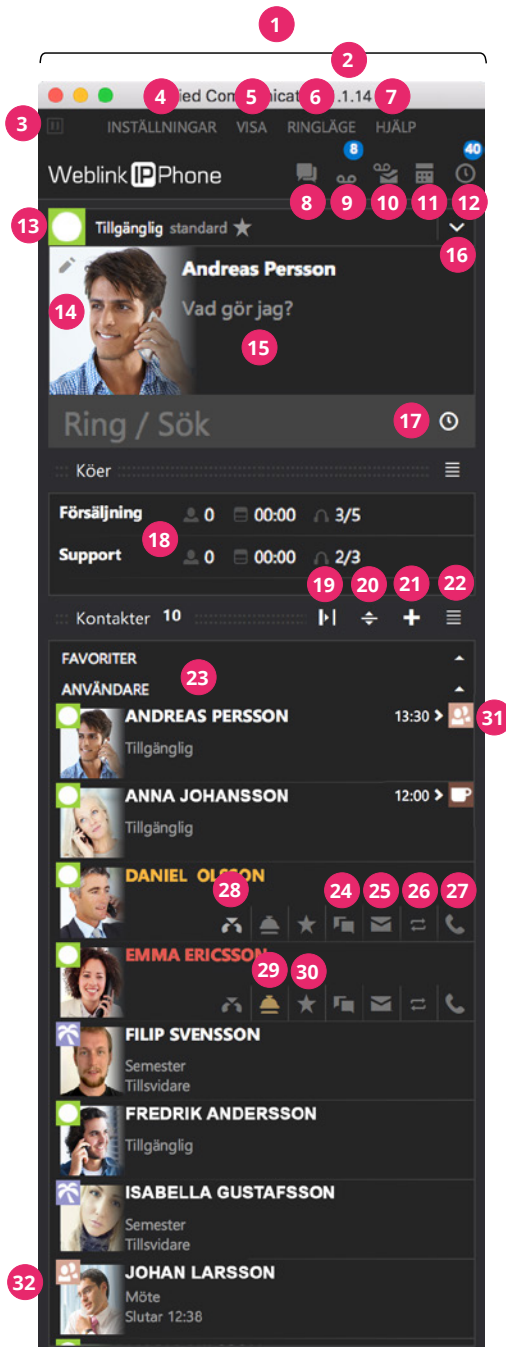
Välj spara lösenord och du vill att fälten skall vara ifyllda när du startar appen nästa gång.

Välj Logg in automatiskt om du vill att appen skall starta automatiskt när du klickar på appens ikon.

Uppdatering

Uppdatering sker via Google Play Butik och App Store.

Weblink Communicator (Softphone)

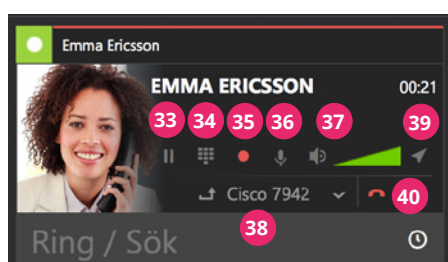


1. **Huvudfönster** I huvudfönstret hanteras alla samtal.
2. **Version** Visar vilken version av Weblink Communicator du har.
3. **Fönsterhanterare** Stäng eller öppna Sidofönstret.
4. **Inställningar** Styr klient. Logga ut. Avsluta.
5. **Visa** Sortera kontakter. Sortera grupper. Visa kontakter i smal vy eller standard vy.
6. **Ringläge** Välj enhet att ringa med. Välj nummer att visa ut.
7. **Hjälp** Förklaringar för funktioner. Kontakta support.
8. **Chat** Chatfönster med historik.
9. **Inspelningar** Inspelade samtal.
10. **Röstbrevlåda** Röstmeddelande.
11. **Kalender** Dag. Vecka. År. Lägg till aktivitet (möte etc.) som styrs av inställd profil.
12. **Historik** Samtalshistorik.
13. **Aktiv profil** Nuvarande hänvisning.
14. **Kontakt detaljer** Klicka på din bild och ändra kontaktinformation med penna eller foto.
15. **Vad gör jag?** Skriv vad du gör (visas bara för dina kollegor).
16. **Byt profil** Ändra till valfri profil (hänvisning).
17. **Ring/Sök** Knappa in telefonnummer eller sök bland kontakter.
18. **Köer** Se köer. Logga i och ur kö.
19. **Kontaktvy** Visa kontakterna vid sidan
20. **Kövy** Justera fönster för köer.
21. **Lägg till kontakt** Fyll i uppgifter.
22. **Smal vy** Kontakter visas med minimal info och liten bild.
23. **Kontakter** Favoriter (dem du själv väljer). Användare (kollegor i växeln). Kontakter (importerade kontakter). Placera markören i kontaktfönstret och scrolla för att se fler.
24. **Chatta** Chatta med användare.
25. **Maila** Startar ditt mailprogram (ex Outlook) om användaren har en mailadress.
26. **Koppla** Koppla till användaren. Välj sedan direkt eller övervakat.
27. **Ring** Ring användare.
28. **Plocka samtal** När det ringer på en användare som inte svarar kan du plocka samtalet.
29. **Lägg bevakning** När en användare är upptagen kan du lägga en bevakning. Du får notis när användaren åter är ledig.
30. **Favorit** Gör användaren till favorit.
31. **Kommande profil** Användarens nästa schemalagda profil visas. Klicka på ikonen för att se användares schema.
32. **Aktuell profil** Användarens aktuella profil visas och eventuellt klockslag när den slutar. (Aktiveras i inställningar).

OBS! Bilderna är redigerade för att visa alla funktioner som annars inte visas samtidigt.

Pågående samtal

Vid ett pågående samtal kommer följande funktioner upp i huvudfönstret:



33. **Pausa**
34. **Knappsats**
35. **Spela in**
36. **Muta mikrofon**
37. **Ljudvolym**
38. **Flytta pågående samtal** Välj till vilken av dina enheter du vill flytta samtalet.
39. **Hitta användaren** Om funktionen Automation är aktiverad kan telefonnumret hittas i t ex hitta.se eller valfritt program. (Aktiveras i inställningar).
40. **Avsluta samtalet**

3. Fönsterhanteraren

När du har loggat in kan du placera Communicatorn var som helst på datorns skärm. Lämpligt är att placera den högst upp. Dra sedan i fönstrets nederkant, eller dubbelklicka på fönstrets topp för att automatiskt anpassa fönstret efter skärmens höjd.

Klickar du på en användare eller kö så öppnas fönstret i en bredare vy.


Du kan klicka på  eller  längst upp i vänster hörn och öppna eller stänga breda vyn.

4. Inställningar

Under INSTÄLLNINGAR hittar du inställningar för din klient Weblink Communicator.

Inställningar – med åtta menyer att använda:

 Ställ in hur Communicatorn skall visas och fungera i olika skeende. Här kan man även ställa in språk, färgtema (svart eller vit) och vilken layout-riktning den breda vyn skall ha (Auto, vänster eller höger). Även skalning av fönstret kan ställas in.

 Ställ in vilka eventuella notiser som skall vara aktiva.

 Ställ in ljudenheter.

 Ställ in vilka tangenter och kombinationer som skall vara aktiva om du använder tangentbordet i stället för mus/markör.

 Ändringshistorik från utvecklarna på Weblink.

 Möjlighet att ladda upp logg. Endast för avancerade funktioner. Kontakta Weblink Support innan.

 Proxyinställningar. Endast för avancerade funktioner.

Kontakta Weblink Support innan.

 Communicatorn öppnar automatiskt valfri hemsida (t. ex. hita.se) eller program (t.ex. CRM-system) när det ringer eller när du ringer upp. Kortfattat fungerar de så att Communicatorn startar ett valt program eller öppnar en länk, där telefonnumret följer med.

Kontakta Weblink Support innan.

OBS! Weblink bygger inga kopplingar, utan för att uppslagning ska fungera måste den funktionen finnas i mottagande applikation.

Logga ut

Communicatorn stängs ner och du måste logga in igen. Tänk på att ändra språk till Svenska när du loggar in igen.

Avsluta

Communicatorn stängs ner, men du behöver inte logga in igen när Communicatorn startas. Förutsatt att dina inloggningsuppgifter är sparade.

5. Visa

Under VISA kan du ställa in hur kontakter skall sorteras, grupperas och visa i smalt läge eller standardläge.

6. Ringläge

Under RINGLÄGE kan du ställa in:

Ring med

Välj vilken av dina enheter som Communicatorn skall styra.

Väljer du t ex Cisco så kan du ringa och koppla samtal genom att använda Communicatorn, men tala i telefonluren eller inkopplat headset till den fasta telefonen.

Väljer du Mobile MEX så måste Communicatorn först ringa upp din mobil efter att du slagit nummer eller klickat på en Användare. Efter att du svarat på mobilen kopplas samtalet fram.

Nummer att visa ut

Välj vilket nummer som du skall visa ut när du ringer från Communicatorn/Softphone.

Väljer du "Enligt profil" så är det inställningarna i profilen som styr vilket nummer som skall visas ut.

7. Hjälp

Under HJÄLP hittar du genvägar till Weblink Portal, manualer eller Weblink Support och under Om finns vår text om Licens samt länk till www.weblink.se.

8. Chat

Klicka på  för att få upp chattfönstret där du kan se vem du har chattat med.

Klickar du på chattikonen  vid en användare så öppnas chattfönstret och du kan chatta med vald användare.


9. Inspelningar

Klicka på  för att se dina sparade inspelningar.

 Spela upp ljudfilen.

 Ring upp det nummer som du gjorde inspelningen på.

 Radera inspelningen. Du får en kontrollfråga innan filen raderas.


 Ladda ner inspelningen till din dator. Välj format för ljudfilen .mp3 eller .wav.

10. Röstbrevlåda

Klicka på  för att se dina sparade röstmeddelanden.

 Spela upp ljudfilen.

 Ring upp det nummer som talade in röstmeddelandet.

 Radera röstmeddelandet. Du får en kontrollfråga innan filen raderas.

 Ladda ner röstmeddelandet till din dator. Välj format för ljudfilen .mp3 eller .wav.

11. Kalender

Klicka på  för att se din kalender med schemalagda profiler som finns i din Communicator eller mobil-app.

OBS! Kalendern i Weblink Unified 2.0 synkar ännu inte med Exchange.

Välj att visa  dag,  vecka eller  månad.

Ny post

Klicka på  för att lägga till en post i kalendern. välj profil, eventuell beskrivning, datum/klockslag för start och stopp.

Du kan även ställa in om du vill att posten skall repeteras varje dag, varje vecka eller varje månad och hur många gånger som posten skall repeteras eller sluta.

Klicka på  Verkställ för att spara den schemalagda posten.

Ändra en post

Gå i i kalender och klicka på den post som du vill ändra. Klicka på  Verkställ för att spara.

Ta bort en post

Gå i i kalender och klicka på den post som du vill ta bort. Klicka på  Ta bort.

OBS! Du kan inte ta bort en post i mobil-appen.


12. Samtalshistorik

Klicka på  för att få upp all sparad statistik i vänstra vyn.

Välj i dropdown-menyn vilka samtal du vill visa. Alla, inkommande, utgående eller missade.

 = Utgående samtal.

 = Inkommande samtal.


 eller  = Misslyckat samtal

Grön = Samtalet kopplades fram.

Röd = Ej besvarat samtal.

Blå = Röstmeddelande.

 Lägg till numret i din kontakter.

 Ring tillbaka.


 Radera.


14. Kontaktdetaljer

Klicka på pennan  i din profilbild (avatar) för att redigera dina egna kontaktuppgifter

OBS! Visas endast för dina kollegor i växeln.

 Redigera namn, nummer, e-post etc.

 Ladda upp en ny profilbild (avatar) Tänk på att bilden skall vara kvadratisk, 150–400 pixlar bred och formatet .jpg eller .png.

 Ta bort profilbild (avatar). Du får en kontrollfråga innan bilden raderas.

15. Vad gör jag?

Klicka på texten **"Vad gör jag?"**. Skriv en kort text vad du gör. Klicka utanför textfältet för att spara.

Markera texten och radera om du vill ta bort den. Klicka utanför textfältet för att spara.

OBS! Texten visas bara för användare i växeln.

16. Byt profil

Med profiler väljer du hur inkommande samtal skall hanteras, vilka nummer du skall visa ut och vilka köer du skall vara inloggad i.

Om du har behörighet kan du administrera dina inställningar för profiler i Kundportalens webbgränssnitt.

Aktuell profil

Ovanför din profilbild visas din aktuella profil (ex , , )

Om profilen är schemalagd visas .

Om profilen är vald tillsvidare så visas den som tvingad .

Klicka på  för att byta till standardprofil eller eventuell schemalagd profil.

Du kan när som helst ändra din profil, men beroende på vilken prioritet som profilerna har aktiveras den högsta (ställs in i Kundportalen).

Väljer du (Tillsvidare) gäller det valet dock tills manuell ändring görs.

Byt profil

Klicka på  och välj en ny profil genom att klicka på någon av dina profiler i listan.

Välj hur länge profilen skall gälla. Tillsvidare, 15 min, 30 min, 1 tim eller 2 tim/valfri tid. Klicka på ditt val för att verkställa.

17. Ring/Sök

Ställ markören i fältet **"Ring/Sök"** och knappa in ett telefonnummer eller ett namn.

Klicka på  för att ringa.

Söker du på namn listas namnen bland dina användare.

Klicka på  för att se dina senaste ringda nummer.

18 Köer

Klicka på en av dina köer och få upp denna kö vid sidan av huvudfältet. Här presenteras statistik för vald kö.

Antal samtal i kö. 

Antal agenter som tillgängliga av de som är inloggade. 

Antal besvarade samtal av totalt de som ringt.

Längsta väntetiden. 

Medeltiden för väntetiden


Servicenivå efter de parametrar som ställts in för just den kön. I Portalen kan växeladministratören ställa in olika tider för vad som är acceptabel väntetid etc.

Agenter

Man ser vilka agenter som är inloggade i kön och om de är aktiva är namnet vitt och är de pausade är namnet grått.

Tryck  för att pausa agenten eller  för att aktivera agenten.

Ikonen framför agentens namn  ändrar färg beroende på om agenten är ledig (grön), upptagen (röd) eller påringd (orange).

För att ta bort en agent ur kön klickar man på .

OBS! om en agent tas bort ur kön raderas agentens köstatistik.

Plocka samtal i kö

Alla samtal som står i kö listas under agenterna.

Klicka på numret för att plocka samtalet direkt.

19 Kontaktvy


Klicka på  för att bredda fönstret och få upp dina kontakter vid sidan av huvudfönstret.

Klicka på  för att stänga ner kontaktvyn och återgå till huvudfönstret.

20. Kövy

Markera ikonen  och justera fönstret för köerna upp eller ned.

21. Lägg till kontakt

Klicka på  för att lägga till en kontakt i din lista.

Fyll i kontaktuppgifter som skall visas i Communicatorn.

Klicka i "Gemensam kontakt" om du vill att alla användare i växeln skall få tillgång till kontakten.

Klicka på Skapa för att spara uppgifterna.

OBS! Uppgifterna visas endast i Communicatorn och Mobilappen.

Redigera en befintlig kontakt

För att redigera en befintlig kontakt klickar du på kontakten.

Därefter klickar du på  för att låsa upp skrifvälten.


Klicka på Spara för att spara uppgifterna.

Ta bort kontakt

Håll markören över kontakten du vill ta bort och klicka därefter på .

Du får en kontrollfråga innan kontakten raderas.

22. Smal vy

Klicka på  för att visa dina kontakter med minimal info och utan bild. Med den smala vyn får fler kontakter plats i fönstret. Växla till bredare läge genom att klicka på .

23. Kontakter

I kontaktfältet visas alla dina kontakter som ligger i Communicatorn. Vissa kan du lägga till själv och andra läggs till av den som administrerar växeln.

Placera markören i kontaktfönstret och scrolla för att se fler.

Favoriter (dem du själv väljer).

Användare (kollegor i växeln).

Kontakter (importerade kontakter).

24. Chatta

Det finns möjlighet att chatta med användarna i växeln.

Starta chatt

Håll markören över en kontakt och klicka på  för att starta en chatt.

Chattfönstret öppnas och du kan skriva ditt meddelande fältet.

För att skicka klickar du på radbrytning (enter).


Klicka på användarnamnet i ovkant för att se chatt-historik.

Lämna chatt

För att lämna en chatt klickar du på .

Du får en kontrollfråga innan du lämnar chattrummet.

OBS! All chatt-historik försvinner när du lämnar chattrummet.


För att stänga en chatt kan du även klicka på  vid användarnamnet i ovkant. Chatten är tillbaka vid nästa inloggning.

Gruppchatt


Klicka på  för att se vilka som är med i den aktuella chatten.

För att bjuda in fler, håll markören över en användare i kontaktyvn och klicka på  och välj invite.

När du är i ett gruppkatrum kan du klicka på användarens namn för att ringa  eller chatta privat .

Klicka på  för att stänga det aktuella chattrummet.

25. Maila

Om användaren/kontakten har en mailadress inskriven i sina kontaktuppgifter kan du starta datorns mailprogram (ex. Outlook) genom att klicka på .

OBS! Saknas uppgift om mailadress visas inte denna ikon.

26. Koppla samtal

När du har ett aktivt samtal kan du välja att koppla vidare genom att klicka på kopplaikonen .


Koppla vidare direkt

Välj koppla direkt om du vill att samtalet skall föras över utan avisering.

OBS! Du kan inte hämta tillbaka samtalet utan din kollegas profil styr hur samtalet hanteras efter detta val.

Övervakad vidarekoppling

Välj övervakad koppling om du först vill tala med kollegan som du skall koppla samtalet till.

Vill din kollega ta över samtalet klickar du på .

Skulle din kollega inte svara eller inte vilja ha samtalet kan du ta tillbaka det genom att klicka på .

27. Ring

Ring kollega eller kontakt

Håll markören över den kontakten du vill ringa.

Klicka på telefonikonen  för att ringa upp.

När samtal kopplas fram är kontakten orange.

När samtal är aktivt är kontakten röd.

Avsluta samtal genom att klicka på röd telefonikon.

Svara på samtal.

Svara på samtal genom att klicka på den gröna telefonluren  som visas.

28. Plocka samtal

När det ringer på en användare som inte svarar kan du plocka samtalet.

Håll markören över användaren när den är orange. Klicka på  för att plocka samtalet och svara.

Ikonen  visas endast då det ringer på användaren eller på den kö som användaren är inloggad i.

29. Lägg bevakning

När en användare är upptagen kan du lägga en bevakning.

Håll markören över användaren när den är röd.

Klicka på  för att aktivera en bevakning.

Du får notis när användaren åter är ledig.

30. Favorit

Håll markören över en kontakt och klicka på  för att göra användaren eller kontakten till favorit.

Alla favoriter listas överst.

31. Kommande profil

När en användare har lagt en profil (hänvisning) visas det i fönstrets högra hörn. Samtidigt visas ett klockslag när profilen börjar gälla.


Se användarens schema

Klicka på ikonen i högra hörnet (ex. 13:00 ) för att visa användarens schema vecka för vecka.

OBS! Kalendern i Weblink Unified 2.0 synkar endast med taggade poster i Exchange.

32. Aktuell profil

Användarens aktuella profil visas i fönstrets vänstra hörn med klockslag när profilen slutar.

OBS! Aktiveras i Inställningar under menyn .

Bocka i "Visa alltid information om ett schema på en användare".

33. Pausa

När ett samtal är aktivt kan du pausa samtalet genom att klicka på .

34. Knappsats

Klicka på  för att öppna upp numeriskt tangentbord.

Krävs vid eventuella knappval och inmatningar i andra växlar.

35. Spela in

Det är möjligt att spela in ett aktivt samtal.

Klicka på ● för att starta inspelning.

När inspelningen pågår visas den inspelade tiden (minuter och sekunder) i fönstret.

Klicka på ■ för att avsluta inspelningen.

Ljudfilen sparas under Inspelningar 🗂️.

OBS! Minst en av personerna måste känna till att samtalet spelas in. Du behöver alltså inte berätta för den du talar med att du spelar in samtalet.

36. Muta mikrofonen

När du har ett aktivt samtal kan du muta mikrofonen. Det innebär att den du talar med inte hör vad du säger. Du kan dock höra vad den andra partnern säger.

Klicka på 🚫 för att muta.

Klicka på 🗨️ för att aktivera mikrofonen igen.

37. Ljudvolym

Justera ljudvolymen genom att dra i stapeln

Stäng av ljudvolymen genom att klicka på 🔇.

Klicka på 🔊 för att åter aktivera ljudet och återgå till tidigare ljudvolym.

38. Flytta pågående samtal

Du kan flytta ett pågående samtal mellan dina enheter när du har ett aktivt samtal.

Klicka på ↗️ för att flytta till senast använda enhet.

Klicka på ▼ för att välja en annan enhet om du har fler.

Därefter ringer det på vald enhet och du kan fortsätta samtalet på vald enhet.

Väljer du en Mobile Mex tar det ett litet tag innan samtalet kommer fram till mobilen. När du svarar i mobilen flyttas samtalet över.

OBS! Alla valbara enheter listas. Den senast vald visas överst.

39. Hitta användaren

Om funktionen Automation 🏠 är aktiverad kan telefonnumret hittas i t ex hitta.se eller valfritt program. (Aktiveras i Inställningar).

40. Avsluta samtalet

Klicka på den röda telefonluren 📞 för att avsluta samtalet.

ANVÄNDBARA FUNKTIONER

Se dina kollegor

Din egen användare visas längst upp i höger vy. I detta fallet Andreas Persson.

Höger meny visar användare som är anknutna till växeln.

Har de en profilbild (avatar) visas den.

Telefonsatus för respektive kollega visas i färgen på namnet.

Vit = Ledig.

Orange = Påringning.

Röd = Upptagen.

Grå = Ingen telefon ansluten.

Respektive profil visas som liten ikon i övre vänstra hörnet av profilbilden.

Kontaktuppgifter

Klicka på en kontakt/användare för att se information i vänster meny om mailadress, adress etc.

OBS! Denna information kan bara respektive användare redigera själv.

Skapa favorit

Klicka på ★ för att välja om en kontakt skall bli favorit och listas under Favoriter.

Profiler (hänvisningar)

När en användare skapas i Weblink Unified 2.0 finns det en rad olika profiler som är förprogrammerade. Dessa profiler styr din hänvisning och vad som skall hända med inkommande och utgående samtal. Med en profil kan du välja vilken enhet som skall vara aktiv, vilket nummer som skall visas ut, vilka köer du skall vara inloggade i etc.

Profilerna redigeras i Weblink Portal där man även kan skapa egna profiler.

Följande profiler är förprogrammerade:

● Tillgänglig (standard)

👥 Möte

🚫 Stör ej

🏠 Hemma

🏠 Hemma

🌴 Semester

✈️ Resa

👛 Arbete

🍽️ Lunch

🏥 Sjukdom

👶 Vård av barn

🚫 Offline

Ring och svara

Ring kollega eller kontakt

Klicka på telefonikonen  vid den kontakt som du vill ringa.

När samtal kopplas fram är namnet orange.

När samtal är aktivt är namnet rött.

Avsluta samtal genom att klicka på röd telefonikon .

Ringa valfritt nummer

Markera sökfältet och skriv in önskat nummer eller sök bland dina befintliga kontakter.

Svara på samtal.

Svara på samtal genom att klicka på den gröna telefonluren.

Välj enhet att hantera samtal

Klicka på Läge för att välja vilken enhet din Weblink Communicator skall hantera (fjärrstyra).

Som standard används softphone, men om du väljer annan enhet (t ex. mobil eller fast telefon) kommer du att kunna ringa, pausa, koppla, spela in samtal med hjälp av din Weblink Communicator.

Visa valfritt nummer ut

Klicka på RINGLÄGE för att välja vilket nummer du vill visa ut

Välj (Enligt profil) om du vill återgå till att din profil skall avgöra vilket nummer du skall visa ut.

Flytta samtal mellan enheter

Du kan flytta ett pågående samtal mellan dina enheter.

Klicka på flytta samtal  när du har ett aktivt samtal.

Välj enhet du vill flytta till.


Därefter ringer det på vald enhet och du kan fortsätta samtalet på vald enhet.


Logga i och ur kö

Klicka på en av köerna för att få upp info om vald kö i vänster vy.

När detta görs kommer ikonen för kö upp vid varje användare som har den inställningen.

Klicka på  för att logga i och ur kö.

Klicka på  för att aktivera en person i kön.

Välj  om du vill logga ut ur kö.

I vänster vy visas information och statistik om aktuell kö samt vilka som är inloggade eller pausade.

Plocka samtal i kö

Även om du inte är inloggad i kön kan du plocka samtal som väntar i kön.

Röstbrevlåda

Röstbrevlådan aktiveras av din administratör. Därefter kan du göra vissa inställningar via telefon.

Ring 555 och ange ditt lösenord för röstbrevlådan (din anknötning baklänges som standard)

Följ instruktionerna.

Ändra hälsningsmeddelande

Logga in och tryck 0 för inställningar

Därefter...

Tryck 1 för hälsningsmeddelande

Tryck 2 för upptagetmeddelande

Tryck 3 för namn (ingen funktion ännu)

Tryck 4 för temporär hälsningsmeddelande (ersätter din ordinarie hälsningsmeddelande tills vidare).

Tips! Lyssna på ditt inspelade hälsningsmeddelande genom att trycka 2. Gör detta innan du väljer att spara (Tryck 1).

Ändra lösenord

Logga in och tryck 0 för inställningar

Därefter...

Tryck 5 för ändra lösenord.

Click-2-Call

Klicka på tel- eller callto-länkar och ring upp direkt med Communicatorn.

OBS! Ändra standardprogram för tel och callto-länkar. Starta om datorn för att få inställningarna att bli default.

TIPS!

Om du har Communicatorn i gång och ställer in ringläge på t ex fast telefon med headset kan du enkelt ringa genom att klicka på ett telefonnummer på en hemsida.

Mark-2-Call

Markera telefonnummer, tryck vald tangent (ex. F3) och ring med Communicatorn.

TIPS!

Om du har Communicatorn i gång och ställer in ringläge på t ex fast telefon med ett headset kan du enkelt ringa genom att markera ett telefonnummer och trycka F3 (Mac: fn+F3)

OBS! För Mac behöver man håll ner fn-tangenten och sedan trycka på aktiverad tangent (ex. F3).

Mer information om inställningar finns i Kunskapsdatabasen på www.weblink.se.

FAQ

Mer information, tekniska riktlinjer, manualer och svar på vanliga frågor (FAQ) finns på vår hemsida www.weblink.se.

Klicka på länken Kundservice längst upp på sidan eller skriv in <https://support.weblink.se> i URL-fältet i din webbläsare.



Weblink IP Phone

Sveriges snabbast växande teleoperatör med ett komplett sortiment!

Alla tjänster på egen telefoniplattform

Weblink IP Phone AB är en svensk telefonioperatör med kompletta kommunikationstjänster. Med en egen telefoniplattform levererar vi IP-centrex, SIP-anlutningar, mobiltelefoni tillsammans med användbara tjänster som Callback, Samtalsstatistik, Telekonferens, Faxbrevlåda och mycket mer.

Sedan starten 2004 har vi vuxit och idag har vi kunder över hela världen. Vår målsättning är att vara det naturliga valet för alla företag när det gäller kommunikationstjänster.

Tack vare vår egen telefoniplattform kan vi erbjuda kostnadseffektiv och stabil telefoni med snabb support. Kontakta oss gärna så berättar vi mer.

Weblink Unified 2.0
ISDN via (S)IP
SIP-anlutning
Weblink Callback

Weblink MEX
Mobile Företag
Mobilt Bredband
Telekonferens

Faxbrevlåda
Hotell App
Flexi Tid
Samtalsstatistik

Weblink IP Phone

Smart telefoni till företag

Weblink IP Phone AB

Gamlestadsvägen 1
415 02 Göteborg

Tel: 031-301 48 10
www.weblink.se