



Powering connections

# Connect Client Användarguide

---

juli 25, 2018

### **Trademarks**

© Copyright 2018, Mitel Networks Corporation. Med ensamrätt. De varumärken, tjänstemärken och logotyper samt den grafik (sammantaget "Varumärken") som syns på Mitels webbplatser eller i dess publikationer är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Mitel Networks Corporation (MNC) eller dess dotterbolag (sammantaget "Mitel") eller andra.

### **Version Information**

User Guide

Version: UG\_1\_7/25/18

Date: July 25, 2018

### **Company Information**

Mitel Networks Corporation

350 Legget Dr.

Kanata, Ontario K2K 2W7

Canada

+1.844.937.6483

# innehållsförteckning

---

<b>Förord</b>	<b>5</b>
Syften med denna användarhandbok	5
Organisering	5
Form- och innehållsmässiga konventioner	6
<b>Chapter 1 Installera Connect Client</b>	<b>7</b>
Översikt	8
Operativsystem	8
Minimikraven för maskinvarukonfiguration	8
Servrar som stöds	9
Webbläsare som stöds	9
Miljöer som stöds	9
Undantagna antivirusmappar	9
Installera Connect Client på Windows-operativsystem	10
Installera Connect Client på macOS	10
Uppgradera Connect Client	11
<b>Chapter 2 Använda Connect Client</b>	<b>13</b>
Logga in till Connect Client	14
Öppna Connect Client automatiskt	15
Öndra lösenordet	15
Navigera genom Connect Client-gränssnittet	15
Fäst flikar för snabb åtkomst	18
Placering av Connect Client	19
Lägga till genvägar i Client-verktygsfältet	19
Välja önskat språk	20
Ställa in ett ljudmeddelande	20
Connect Client-loggar	21
Dela data med Mitel	22
Operatörsfunktioner	24
<b>Chapter 4 Hantera tillgänglighetsstatusar</b>	<b>27</b>
Så här fungerar tillgänglighetsstatusar	28
Ställa in avisering för kontaktens tillgänglighetsstatus	29
Öndra tillgänglighetsstatus	30

Välja en fördefinierad tillgänglighetsstatus	30
Lägga till en kompletterande anmärkning till tillgänglighetsstatusar	30
Konfigurera en anpassad tillgänglighetsstatus	30
Tillåta en kontakt att hantera din tillgänglighetsstatus	31

## **Chapter 5 Hantera telefoner** . . . . . **33**

Hantera din bordstelefon	34
Tilldela din bordstelefon	34
Anpassa din bordstelefon	34
Ta bort tilldelningen av din bordstelefon	34
Använda mjukvarutelefonen	35
Tilldela en mjukvarutelefon	35
Anpassa mjukvarutelefonen	36
Tilldela externa telefoner	36

## **Chapter 6 Hantera samtal** . . . . . **39**

Ringa ett röstsamtal	41
Besvara ett röstsamtal	42
Hantera meddelanden om inkommande samtal	43
Besvara samtal från en kontakts samtalsstack	43
Visa interaktionshistorik för samtal med en kontakt	45
Vidarekoppla ett samtal	45
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering	46
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Avisera	47
Parkera ett samtal	48
Samtalsparkera och personsök	48
Parkering av samtal och användning av snabbtelefon	49
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Snabbtelefon	49
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Visa	50
Vidarekoppla ett samtal till röstbrevlåda	50
Ringa ett konferenssamtal	51
Skapa ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering	52
Skapa ett konferenssamtal med övervakad vidarekoppling	52
Skapa ett konferenssamtal med snabbtelefon	52
Hantera samtalsanteckningar och visa samtalsdirigeringsrapporter	53
Ringa ett videosamtal	55
Konfigurera videokamerainställningar	56
Hantera röstmeddelanden	56
Vidarekoppla samtal till inkorgen i din röstbrevlåda	57
Lämna ett röstmeddelande	57
Skicka ett röstmeddelande till en grupp	57
Åtkomst till röstmeddelanden	58
Visa röstmeddelanden från en kontakt	59
Lyssna på ett röstmeddelande	59
Spara ett röstmeddelande	59
Svara på ett röstmeddelande	59
Vidarebefordra ett röstmeddelande	60
Ta bort ett röstmeddelande	61

Återställa ett borttaget röstmeddelande	61
Konfigurera avisering genom e-postmeddelande för röstmeddelande	61
Hantera systemmeddelanden för röstmeddelanden	61
Öndra ditt lösenord för röstmeddelanden	62
Spela in ditt namn och hälsningsmeddelande för röstbrevlådan	62
Spela upp kuvertinformation för röstmeddelande	63
Vidarekoppla samtal	63
Vidarekoppling utifrån tillgänglighet	63
Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med Mobility	63
Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet utan Mobility	65
Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med hjälp av anpassade inställningar	67
Använda mastervidarekoppling	67
Skapa en regel för mastervidarekoppling	68
Öndra en regel för mastervidarekoppling	69
Ta bort en regel för mastervidarekoppling	69
Vidarekoppla samtal till mobiltelefon	69
Anpassa dina inställningar för samtalsalternativ	70
<b>Chapter 7 Hantera snabbmeddelanden</b>	<b>71</b>
Skicka ett snabbmeddelande	72
Visa historik över chattkonversationer med en kontakt	73
Schemalägga ett möte med en kontaktgrupp	73
Hantera systemmeddelanden om snabbmeddelanden	74
Lägga till fördefinierade snabbmeddelandesvar	74
<b>Chapter 8 Integrera med Microsoft Exchange</b>	<b>77</b>
Integrera Connect Client med Microsoft Exchange	78
Synkronisera händelser med Microsoft Outlook- eller Office 365-kalender	79
Synkronisera Connect Client med Microsoft Outlook- eller Office 365-kontaktmappar	80
Synkronisera Connect Client-röstmeddelanden med Microsoft Outlook eller Office 365	81
<b>Chapter 9 Hantera konferenser</b>	<b>83</b>
Skapa en konferens	84
Redigera en konferens	86
Skapa en konferens från Microsoft Outlook	86
Skapa en reservationslös konferens	87
Lägga till en ny reservationslös konferens	88
Redigera en reservationslös konferens	89
Migrera reservationslösa konferenser från ST Communicator	89
Visa konferenser	90
Ladda ned filen med iCalendar-data (ICS) för en konferens	91
Ansluta till en konferens	91
Ansluta till en konferens från instrumentpanelen	92
Ansluta till en konferens från fliken Händelser	93
Ansluta till en konferens från din kalender	94
Stänga av ljudet tillfälligt för en deltagare	95

---

Stryka en deltagare från en konferens .....	95
Spela in en konferens .....	96
Inställa en konferens .....	97
Ställa in en konferens från Connect Client .....	97
Ställa in en konferens från Microsoft Outlook .....	97
Hantera konferenser med hjälp av Connect Client for Web .....	98
Använda Connect Client for Web .....	98
Använda gruppchatt .....	99
Använda skärmdelning .....	99
Hantera systemmeddelande för begäran om skärmdelning .....	102
<b>Chapter 10 Dela skärm .....</b>	<b>103</b>
Dela skärmar med en kontakt .....	104
<b>Chapter 11 Hantera arbetsgrupper .....</b>	<b>107</b>
Översikt över arbetsgrupper .....	108
Typer av åtkomst i arbetsgrupper .....	108
Identifiera samtal på arbetsgruppnamnet .....	108
Hantera arbetsgrupper .....	109
Visa arbetsgruppinformation .....	109
Tilldela statusen Samtalshanteringsläge .....	109
Filtrera efter köade samtal .....	109
Hantera agenter .....	110
Åtkomst till arbetsgruppers röstmeddelanden .....	111
Konfigurera arbetsgruppmeddelanden .....	112
Ställa in tröskelvärde för köövervakningslarm .....	113
Operatörsfunktioner .....	116

# Förord

I detta förord ges information om syftena med, organiseringen av samt form- och innehållsmässiga konventioner som följs i kapitlen i *Användarguide*.

## Syften med denna användarhandbok

ShoreTel är nu en del av Mitel. Tillsammans ser vi fram emot att hjälpa dig uppnå optimal effekt i anslutningar som är förvånansvärt okomplicerade.

I den här handboken förklaras hur du installerar, konfigurerar, administrerar och underhåller Connect Client.

## Organisering

Den här handboken omfattar följande avsnitt:

Tabell 1: Användarguide Innehåll

Kapitel	Beskrivning
kapitle 1, <a href="#">Installera Connect Client</a>	Beskriver kraven och procedurerna för att installera och starta Connect Client i Windows och på Macintosh.
kapitle 2, <a href="#">Använda Connect Client</a>	Beskriver proceduren för att logga in till och navigera i Connect Client.
kapitle 3, <a href="#">Hantera kontakter</a>	Beskriver procedurerna för att: <ul style="list-style-type: none"><li>■ lägga till och ta bort en kontakt</li><li>■ skapa, redigera och ta bort en kontaktgrupp</li></ul>
kapitle 4, <a href="#">Hantera tillgänglighetsstatusar</a>	Beskriver tillgänglighetsikonerna och processen för att ändra tillgänglighetsstatus.
kapitle 5, <a href="#">Hantera telefoner</a>	Beskriver procedurerna för att tilldela en bordstelefon, en mjukvarutelefon och ett externt nummer till Connect Client.

Tabell 1: Användarguide Innehåll

Kapitel	Beskrivning
kapitle 6, <a href="#">Hantera samtal</a>	Beskriver procedurerna för att hantera och vidarekoppla samtal samt vidarebefordra röstmeddelanden.
kapitle 7, <a href="#">Hantera snabbmeddelanden</a>	Beskriver procedurerna för att: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ skicka ett snabbmeddelande och röstmeddelande till en grupp</li> <li>■ hantera aviseringar om snabbmeddelanden.</li> </ul>
kapitle 8, <a href="#">Integrera med Microsoft Exchange</a>	Beskriver procedurerna för att: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ integrera Connect Client och röstmeddelande med Microsoft Exchange</li> <li>■ integrera Outlook-kontakter och Outlook-kalender med Connect Client</li> </ul>
kapitle 9, <a href="#">Hantera konferenser</a>	Beskriver procedurerna för att: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ skapa, visa, spela in och avbryta konferenser.</li> <li>■ delta i en Connect-konferens från vilket icke-Mitel-nätverk som helst utan att behöva ange några autentiseringsuppgifter.</li> </ul>
kapitle 10, <a href="#">Dela skärm</a>	Beskriver procedurerna för att dela skärmar.
kapitle 11, <a href="#">Hantera arbetsgrupper</a>	Beskriver procedurerna för att visa arbetsgruppinformation, filtrera köade samtal, hantera agenter och dela röstmeddelanden.
Appendix A, <a href="#">Operatörsfunktioner</a>	Beskriver de funktioner som endast är tillgängliga för operatörer.

## Form- och innehållsmässiga konventioner

I den här handboken ges följande viktiga meddelanden:



### Obs!

Den här informationen är extra, eller kompletterande.

Följande konventioner för typografiska markeringar används i detta dokument:

Markering	Betydelse
<b>Fet stil</b>	Namn på gränssnittsobjekt t.ex. knappar och menyer.
<b>Blått</b>	Korsreferenser med hyperlänkar. Klicka på den blå texten för att gå till det angivna avsnittet.  <b>Obs!</b> Innehållsförteckningsposter är också länkar, men de visas inte i blått.



# KAPITL

# 1

---

## Installera Connect Client

I det här kapitlet ges information om hur du installerar Connect Client.

Översikt .....	8
Undantagna antivirusmappar .....	9
Installera Connect Client på Windows-operativsystem .....	10
Installera Connect Client på macOS .....	10
Uppgradera Connect Client.....	11

# Översikt

---

Connect har ett enda gränssnitt för hantering av affärskommunikation med en ST-bordstelefon, dator eller mobiltelefon. Genom stödet för Microsoft Windows, macOS och Collaboration for Web förenklar Connect Client din dagliga kommunikation och effektiviserar ditt arbete.

## Operativsystem

För Microsoft Windows:

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 10

För macOS:

- macOS Sierra 10.12
- macOS High Sierra 10.13

För Windows Server:

- Windows Server 2016, 64-bitars (Standard)
- Windows Server 2012, 64-bitars (Standard)
- Windows Server 2008 SP2 (Standard)

## Minimikraven för maskinvarukonfiguration

För Windows:

- Processor (för Windows 7 och Windows 8)
  - Connect Client utan medier (endast telefoniinteraktion och samtalskontroll): Dual Core 1,6 GHz
  - Connect Client med medier (inkluderar mjukvarutelefon och video): Dual Core 2,4 GHz
- Hårddiskutrymme: 2GB
- RAM totalt: 4GB
- RAM tillgängligt: 500 MB

För Mac OS:

- Processor
  - Connect Client utan medier (endast telefoniinteraktion och samtalskontroll): Core 2 Duo 1,83 GHz
  - Connect Client med medier (inkluderar mjukvarutelefon och video): Core 2 Duo 2,4 GHz
- Hårddiskutrymme: 2GB
- RAM totalt: 8GB
- RAM tillgängligt: 500 MB

## Servrar som stöds

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Office 365

## Webbläsare som stöds

För Microsoft Windows:

- Chrome 55.0 och senare
- Internet Explorer 11
- Firefox 49.0 och senare
- Edge 38

För macOS:

- Chrome 55.0 och senare
- Firefox 49.0 och senare
- Safari 10.0 och senare

## Miljöer som stöds

- Citrix XenDesktop 7.6 LTSR
- Citrix XenApp 7.6 LTSR



---

### Obs!

I en Citrix-miljö måste en profil med kodek för **Medium Quality** användas för att få bättre kvalitet på mjukvarutelefonens ljud. Som standard väljs kodek för **High Quality**, och du måste därför välja kodek för **Medium Quality** i Studio-konsolen.

---

## Undantagna antivirusmappar

---

Du måste undanta nedanstående mappar och undermappar på din dator från Virus Checker-programvaran innan du installerar Connect Client.

### Connect Client

```
<Drive>:\Users\%User%\AppData\Local\ShoreTel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel Presenter
```

## Installera Connect Client på Windows-operativsystem

---



### Obs!

Om du har installerat ST Communicator på din dator avinstallerar Connect Client-installationsprogrammet Communicator innan det installerar Connect Client.

---

1. Gör något av följande:
  - Öppna e-postmeddelandet från din Connect-administratör med beskrivningen av hur du installerar Connect Client, och klicka på länken för att installera Client.
  - I en webbläsare skriver du in `http://<server IP eller FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm`, där *FQDN* är ett fullständigt kvalificerat domännamn. Välj Connect Client och klicka på **Nästa**.
2. På sidan **Licensavtal** väljer du **Jag godkänner villkoren i licensavtalet**, och klickar sedan på **Nästa**.
3. Klicka på **Nästa** för att installera Client i standardmappen, eller klicka på **Öndra** för att ändra målmapp.
4. På sidan **Redo att installera programmet** klickar du på **Installera**.
5. På sidan **InstallShield-guiden** klickar du på **Slutför**.
6. I startmenyn klickar du på ikonen **Connect** för att starta Client.

## Installera Connect Client på macOS

---

1. Gör något av följande:
  - Öppna e-postmeddelandet från din Connect-administratör med beskrivningen av hur du installerar Connect Client, och klicka på länken för att installera Client.
  - I en webbläsare skriver du in `http://<server IP eller FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm`, där *FQDN* är ett fullständigt kvalificerat domännamn. Välj Connect Client och klicka på **Nästa**.
  - Installationsfilen laddas ned till standardnedladdningsmappen på din dator.
2. Dubbelklicka på installationsfilen.
3. På Connect-skärmen drar du **Connect**-ikonen till mappen **Program** och dubbelklickar på ikonen för att starta Client.

# Uppgradera Connect Client

---

När en nyare version av Connect Client är tillgänglig visas två typer av uppgraderingsmeddelanden efter att du loggat in. Mer information om att logga in till Connect Client finns i kapitlet 2, [Använda Connect Client](#) på sidan 13.

- Rekommenderad uppgradering— du kan antingen installera eller hoppa över den rekommenderade uppdateringen. Emellertid rekommenderar vi att du uppgraderar om Connect Client är två eller mer versioner äldre än den senaste versionen.

Klicka på **Uppgradera** i uppgraderingsmeddelandeområdet för att få den senaste versionen av Connect Client, eller klicka på **Senare** för att uppgradera vid en senare tidpunkt.

- Obligatorisk uppgradering— du kan inte öppna programmet utan att först ha uppgraderat det. Du måste uppgradera programmet, eller avsluta det om du väljer att inte uppgradera.

Klicka på **Uppgradera** i uppgraderingsmeddelandet för att få den senaste versionen av Connect Client, eller klicka på **Avsluta**.

Om uppgraderingen misslyckas visas ett felmeddelande. Klicka på **Avsluta** i felmeddelandet för att avsluta.



# KAPITL

# 2

---

## Använda Connect Client

I det här kapitlet ges information om hur du använder Connect client.

Logga in till Connect Client .....	14
Öppna Connect Client automatiskt .....	15
Öndra lösenordet .....	15
Navigera genom Connect Client-gränssnittet .....	15
Fäst flikar för snabb åtkomst .....	18
Placering av Connect Client .....	19
Lägga till genvägar i Client-verktygsfältet .....	19
Välja önskat språk .....	20
Ställa in ett ljudmeddelande .....	20
Connect Client-loggar .....	21
Dela data med Mitel .....	22

# Logga in till Connect Client

---

Du kan logga in till Connect Client med dina Connect- eller Windows-autentiseringsuppgifter.

1. Öppna Connect client.

- Om du loggar in med dina Connect-autentiseringsuppgifter anger du dina Connect-autentiseringsuppgifter.

- E-postadress eller användarnamn

Om din e-postadress för Connect Client respektive för Microsoft Exchange är samma loggar du in med denna e-postadress för att integrera Connect Client med Microsoft Exchange. Mer information om hur du integrerar Connect Client med Microsoft Exchange finns i kapitlet 8, [Integrera med Microsoft Exchange](#) på sidan 77.

- Lösenord

- Om du loggar in med dina Windows-autentiseringsuppgifter klickar du på **Visa avancerade inställningar** och väljer **Använd Windows-autentiseringsuppgifter**.



**Obs!**

Alternativet **Använd Windows-autentiseringsuppgifter** är endast tillämpligt för MiVoice Connect-användare.

---

2. Klicka på **Visa avancerade inställningar** för att visa fälten Domän och Server.

3. I fältet **Server** anger du det fullständigt kvalificerade domännamnet (FQDN, Fully Qualified Domain Name).

FQDN:er för Mitel MiCloud Connect-användare:

- USA/Kanada: **clientstart.sky.shoretel.com**
- Storbritannien/Europa: **clientstart.sky.shoretel.eu**
- Australien: **clientstart.sky.shoretel.com.au**

4. Spara dina autentiseringsuppgifter genom att välja **Remember me**.

Det här alternativet kommer ihåg lösenordet endast om du avslutar programmet utan att logga ut. Om du loggar ut måste du ange lösenordet på nytt för att logga in.

5. Klicka på **Logga in**.

När du vill logga ut från Connect Client klickar du i listrutan under **<användarnamn>** på instrumentpanelen, och klickar sedan på **Logga ut**.



**Obs!**


Beroende på hur ditt system är konfigurerat kan du behöva ange dina autentiseringsuppgifter manuellt istället för att markera kryssrutan för **Använd Windows-autentiseringsuppgifter**.

---



## Öppna Connect Client automatiskt

Du kan aktivera inställningen att Connect Client öppnas automatiskt när du slår på datorn.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken <användarnamn>.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Konto > Logga in**.
4. Välj **Starta Mitel Connect automatiskt när datorn slås på**.

## Öndra lösenordet



### Obs!

Du kan endast ändra ditt lösenord från Connect Client när Connect Client inte är integrerat med Microsoft Exchange. Lösenordet ändras automatiskt när du ändrar lösenordet i Microsoft Exchange.

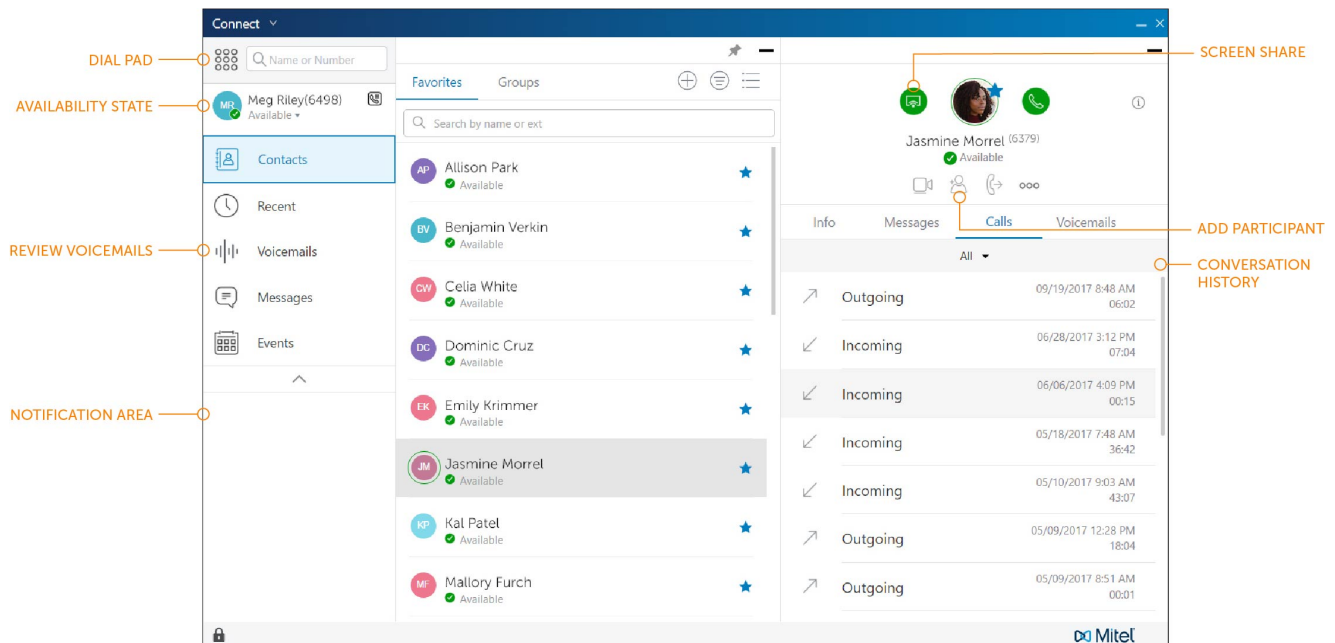
1. På instrumentpanelen klickar du på fliken <användarnamn>.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Konto > Logga in**.
4. Ange:
  - Nuvarande lösenord
  - Nytt lösenord
  - Bekräfta nytt lösenord
5. Klicka på **Spara det nya lösenordet**.

Om ditt lösenord har upphört att gälla visas meddelande om detta när du loggar in.

Du ändrar det utgångna lösenordet genom att ange det nya lösenordet i fälten **Nytt lösenord** och **Ange lösenord igen**. Klicka på **Spara och logga in**.

## Navigera genom Connect Client-gränssnittet

Connect client består av tre fönsterrutor baserat på de alternativ du väljer på instrumentpanelen enligt vad som visas i [Figur 1](#).



Figur 1: Connect Client

- **Connect-menyraden**— Använd **Connect**-listrutan på Client-menyraden för att göra följande:
  - Visa information om Connect.
  - Söka efter uppdateringar.
  - Öppna sidan Inställningar (för Windows) eller sidan Systeminställningar (för macOS).
  - Visa eller redigera verktygsfältet.
  - Ställ in så att Connect Client är överst när jag navigerar genom andra program. För macOS är det här alternativet tillgängligt på fliken **Fönster** på Mac-menyraden.
  - Navigera till Mitels supportsida. För macOS är det här alternativet tillgängligt på fliken **Hjälp** på Mac-menyraden. Detta gäller endast för MiCloud Connect-användare.
  - Få åtkomst till användarhandboken och utbildningsvideor. För macOS är det här alternativet tillgängligt på fliken **Hjälp** på Mac-menyraden.
  - Skicka loggfiler till Mitel Support. För macOS är det här alternativet tillgängligt på fliken **Hjälp** på Mac-menyraden.
  - Avsluta Connect Client.
- **Knappsatsen**— Använd knappsatsen för att slå ett telefonnummer.
- **Snabbuppringarens sökfält**— Använd snabbuppringarens sökfält för att söka efter ett namn, ett nummer, en e-postadress eller ett företagsnamn.
- **Instrumentpanelen**— Instrumentpanelen är standardvyn och huvudnavigeringsfönstret:

- **<användarnamn>**— Använd fliken <användarnamn> för att visa eller redigera dina profiluppgifter. Du kan lägga till en bild från din LinkedIn-profil som din Connect Client-profilbild. Om Connect Client är integrerat med Microsoft Exchange importerar din Active Directory-bild som är associerad med Outlook. Active Directory-bilden ges företräde framför LinkedIn-profilbilden. Mer information om att integrera med Microsoft Exchange finns i kapitlet 8, [Integrera med Microsoft Exchange](#) på sidan 77.

Du kan redigera eller ta bort profilbilden om du använder din LinkedIn-profilbild. Om du emellertid använder din Active Directory-bild kan du inte redigera eller ta bort den.

- **Kontakter**— Använd fliken Kontakter för att visa dina kontakter, lägga till en ny kontakt, skapa grupper samt lägga till kontakter till Favoriter eller Grupper.
- **Senaste**— Använd fliken Senaste för att visa listan över dina inkommande samtal (↙), utgående samtal (↗) och missade samtal (↘). Samtalen visas i kronologisk ordning med det senaste överst.

Datum, klockslag och samtalstiden visas för alla inkommande och utgående samtal. För dagens samtal visas endast klockslag och samtalstiden. För gårdagens samtal visas ordet "Igår" istället för datum ihop med samtalstiden.

På varandra efterföljande samtal som görs från eller mottas på samma nummer grupperas tillsammans, och antalet samtal visas bredvid kontaktens namn. Symbolen på fliken Senaste indikerar antalet missade samtal.

- **Röstmeddelanden**— Använd fliken Röstmeddelanden för att visa dina nya, sparade och borttagna röstmeddelanden. Symbolen på fliken Röstmeddelanden indikerar antalet ej avlyssnade röstmeddelanden.
- **Meddelanden**— Använd fliken Meddelanden för att visa dina chattloggar. Klicka på valfri chatt från loggarna för att öppna information om konversationen. Symbolen på fliken Meddelanden indikerar antalet olästa meddelanden.



---

**Obs!**

Symbolen på Connect Client-ikonen i aktivitetsfältet indikerar totalt antal missade samtal och ej avlyssnade röstmeddelanden.

---

- **Händelser**— Använd fliken Händelser för att visa dina tidigare och kommande avtalade tider i kalendrar. Visa dina Outlook-avtalade tider genom att synkronisera din Connect Client med Microsoft Exchange.
- **Arbetsgrupper**— Använd fliken Arbetsgrupper för att visa en användares aktiva arbetsgruppsamtal och nuvarande arbetsgruppsstatus. För att kunna visa information om arbetsgrupper måste du vara medlem i en arbetsgrupp och ha rätt typ av licens.



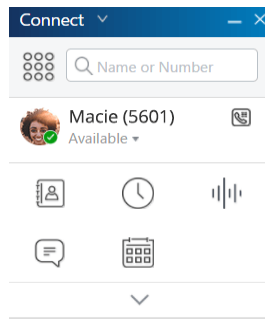
---

**Obs!**

Funktionen Arbetsgrupp är endast tillgänglig för MiVoice Connect-användare.

---

Visa eller dölj instrumentpanelsvyn genom att klicka på uppåt-/nedåtpilen. I komprimerad vy kan du hovra med muspekaren över varje ikon för att visa verktygsbeskrivningen.



Figur 2: Komprimerad instrumentpanelsvy



-  — Den här ikonen indikerar att anslutningen till Connect-servern är säker och att klienten skickar krypterade data. När den här ikonen är gul indikerar det att anslutningen inte är säker, och att klienten antingen skickar krypterade eller okrypterade data. Hovra med muspekaren över ikonen för att visa verktygsbeskrivningen.
- **Andra fönsterrutan**— I den andra fönsterrutan visas information baserat på vad du väljer på instrumentpanelen.
- **Tredje fönsterrutan**— I den tredje fönsterrutan visas information baserat på vad du väljer i den andra fönsterrutan. Om du till exempel klickar på en kontakt i den andra fönsterrutan visas i den tredje fönsterrutan kontaktkortet. Från kontaktkortet får du åtkomst till historik för konversationer, samtal och röstmeddelanden ihop med information om kontakten.
  - **Kontaktkort**— Visa och hantera den valda kontakten.
    - **Info**— Visa detaljerad information om den valda kontakten.
    - **Meddelanden**— Visa konversationshistorik för den valda kontakten och skriv in ditt snabbmeddelande till kontakten.
    - **Samtal**— Visa samtalshistorik för den valda kontakten.
    - **Röstmeddelanden**— Visa röstmeddelandehistorik för den valda kontakten.

Klicka på minimeringsknappen överst till höger i en fönsterruta för att stänga fönsterrutan.

## Fäst flikar för snabb åtkomst

Du kan fästa en flik på instrumentpanelen för snabb åtkomst. Den fästa fliken förblir öppen i den andra fönsterrutan med instrumentpanelen. När du navigerar genom de andra flikarna kan du visa den fästa fliken i den andra fönsterrutan efter att du stängt de öppna flikarna. Det är bara möjligt att ha en flik i taget fäst på instrumentpanelen.

Så här fäster du en flik på instrumentpanelen:

1. Välj fliken på instrumentpanelen.
2. Klicka på ikonen  . Om du vill ta bort fliken klickar du på ikonen  .

## Placering av Connect Client

Du kan ställa in så att Connect Client alltid är överst när du navigerar genom andra program.

För Windows:

1. På Client-menyraden klickar du i listrutan **Connect**.
2. Välj **Alltid överst**.

För macOS:

1. På Mac-menyraden klickar du på **Fönster**.
2. Välj **Alltid överst**.

## Lägga till genvägar i Client-verktygsfältet



### Obs!

Den här funktionen är endast tillgänglig för MiVoice Connect-användare.

Från Client-verktygsfältet kan du lägga till genvägar för dina mest använda eller föredragna operationer. De konfigurerade knapparna fungerar som genvägar för åtkomst till operationer som det krävs fler åtgärder till för att utföra samma uppgift. Du kan använda dessa genvägsknappar för att utföra enklicksåtgärder för att övervaka ett samtal, starta en röstinspelning, öppna agentköövervakningen eller aktivera mjukvarutelefonen eller något annat alternativ som definierats av din organisation.

För att den här funktionen ska kunna aktiveras måste din administratör först ha konfigurerat de programmerbara knapparna i Client-verktygsfältet i Connect Director för varje användare.

Listan över konfigurerade genvägar visas i ett Client-fönster. Om du vill visa eller dölja Client-verktygsfältet från Connect Client klickar du i listrutan **Connect** på Client-menyraden, och växlar sedan läge till **Visa verktygsfält**.

Så här väljer du vilka genvägsknappar som ska visas i ditt Client-verktygsfält:

1. Klicka på ikonen **+** längst ner till höger i verktygsfältspanelen.
2. Välj knapparna som ska läggas till i verktygsfältspanelen.



### Obs!


Du kan lägga till upp till 140 knappar i Client-verktygsfältet.

Du kan dra och släppa knapparna där du vill ha dem för att ordna om dem. Tangentbordsgenvägarna för de första 10 knapparna tilldelas automatiskt baserat på din ordning i Client-verktygsfältet. För macOS använder du CMD+0-CMD+9, och för Windows använder du ALT+0-ALT+9 som tangentbordsgenvägar. Du kan hovra med muspekaren över knapparna för att visa respektive verktygsbeskrivning. För en Övervaka anknäytning-knapp kan du även visa tillgänglighetsstatusen för den anknäytning du övervakar.

## Välja önskat språk

---

Du kan välja språket för din bordstelefon och Connect Client-gränssnittet.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på . Klicka sedan på **Språk**.



### Obs!

Om du har ett operativsystem på spanska, franska, tyska eller förenklad kinesiska använder Connect Client samma språk som operativsystemets. För övriga språk använder Connect Client engelska som standardspråket. Sidan Mitel collaboration for Web använder alltid samma språk som operativsystemets oavsett önskat språk som valts i språkinställningarna.

3. I listrutan **Menyer för bordstelefon och röstbrevlåda** väljer du önskat språk för din bordstelefon.
4. I listrutan **Jag vill använda det här programmet på** väljer du önskat språk för Connect Client-gränssnittet.

Du måste avsluta och starta om client för att ändringen ska träda i kraft.

## Ställa in ett ljudmeddelande

---

Du kan skapa ett ljudmeddelande för att identifiera en viss händelse, till exempel ett röstmeddelande, ett samtal från ett internt eller externt nummer, ett övervakat samtal eller ett delat samtal, eller för att identifiera en ny eller en befintlig konversation.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Ljud**.
4. I fältet **Ljudaviseringar** väljer du **PÅ**.
5. I fältet **För händelse** klickar du i listrutan till höger och väljer något av följande:
  - nytt röstmeddelande
  - samtal från ett internt nummer
  - samtal från ett externt nummer
  - nytt snabbmeddelande som initierar en ny konversation
  - nytt snabbmeddelande som initierar en befintlig konversation
  - övervakat samtal
  - samtal på en delad linje

6. Välj **Spela upp avisering**, klicka i listrutan till höger och välj önskat ljud i listan.

**Obs!**

Förutom standardljuden i listan kan du även lägga till en ny .wav-fil eller ta bort en befintlig.

## Connect Client-loggar

Connect Client skapar en loggfil varje gång du loggar in. Loggarna används för att underlätta för den tekniska supporten att felsöka problem som kan uppstå under din användning av systemet. Du kan skicka loggfilarna till din Connect-administratör när du gör en supportbegäran om felsökning.

Så här skickar du Client-loggfilar:

- För Windows:
  1. På Connect-menyraden klickar du i listrutan **Connect**.
  2. Välj **Skicka Client-loggar** och följ instruktionerna på skärmen.
- För macOS:
  1. På Mac-menyraden klickar du på fliken **Hjälp**.
  2. Välj **Skicka Client-loggar** och följ instruktionerna på skärmen.

## Dela data med Mitel

---

Som standard skickar Connect Client anonyma data om användarinteraktion till Mitel. Datamängderna analyseras av den tekniska supporten i syfte att förbättra Connect Client-programmet.



---

### Obs!

Alla anonyma data är krypterade och kan inte spåras tillbaka till användaren.

---

Så här inaktiverar du att data om användarinteraktion skickas till Mitel:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Konto > Åtkomst**.
4. Avmarkera kryssrutan för **Ja, jag vill hjälpa Mitel att bygga bättre produkter!** Alternativet **Skicka anonyma data till Mitel**.

Du måste avsluta och starta om Connect Client för att ändringen ska träda i kraft.



---

## Hantera kontakter

I det här kapitlet ges information om hur du hanterar dina kontakter.

Hantera kontakter.....	24
Lägga till en kontakt på macOS.....	25
Lägga till en kontakt i Windows .....	25
Visa information om en kontakt .....	26
Importera kontaktmapparna.....	27
Ta bort en kontakt .....	28
Lägga till en kontakt på listan Favoriter .....	29
Visa favoriter.....	29
Söka efter kontakter.....	29
Sortera kontakter .....	30
Visa information om en kontakts samtalsstack.....	30
Hantera kontaktgrupper .....	30
Skapa en kontaktgrupp.....	30
Sortera om listan med kontaktgrupper.....	31
Redigera eller ta bort en kontaktgrupp .....	31

## Hantera kontakter

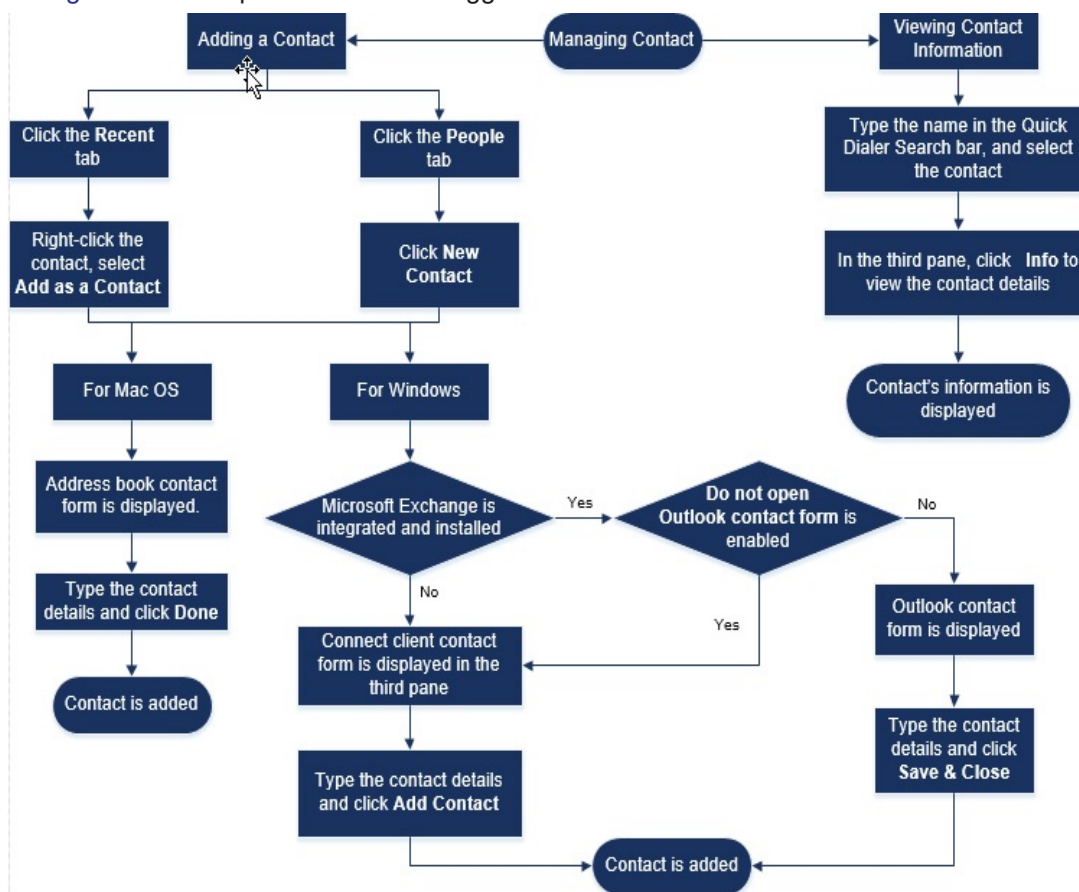
Connect client gör det möjligt för dig att organisera och hantera dina kontakter.

Om du vill visa den systemkatalog som inkluderar alla kontakterna i din organisation klickar du i **snabbuppringarens sökfält**. Först visas kontaktnamnen med specialtecken och siffror, följt av namnen i alfabetisk ordning sorterade efter efternamn med alfabetiska rubriker.

Sök efter en kontakt genom att skriva in något av följande i **snabbuppringarens sökfält**:


- Förnamn
- Efternamn
- E-postadress
- Företagets namn
- Anknypningsnummer
- Dubbel informationsbärare (enkelbokstav eller dubbelbokstav för kontaktens namn). Till exempel kan du skriva P R eller Pa Ro för att söka efter Patrick Roberts.

I **Figur 3** beskrivs processen för att lägga till en kontakt och visa kontaktens information.



Figur 3: Hantera kontakter

## Lägga till en kontakt på macOS

1. Gör något av följande:
  - Klicka på fliken **Senaste**, högerklicka på kontakten och välj **Lägg till som en kontakt**.
  - Klicka på fliken **Kontakter** och klicka på  längst upp till höger i den andra fönsterrutan, och välj sedan **Lägg till kontakt**.

Kontaktformuläret i Address Book visas.

---

### Obs!

Address Book öppnas bara om du har aktiverat Connect Client i Systeminställningar på din Mac.


---

2. Skriv in kontaktuppgifterna i de obligatoriska fälten.
3. Klicka på **Klar**.

---

### Obs!

Du kan nu lägga till ett externt nummer i din kontaktlista från kontaktkortet:

- Ange det externa numret i fältet **Sök** så öppnas kontaktkortet i den tredje fönsterrutan.
  - Klicka på  på avataren i den tredje fönsterrutan.
- 

## Lägga till en kontakt i Windows

Du kan lägga till en ny kontakt med hjälp av kontaktformuläret i Microsoft Outlook eller kontaktformuläret i Connect Client.


---

### Obs!

Du kan endast lägga till en ny kontakt genom kontaktformuläret i Outlook om följande villkor är uppfyllda:

- Din Connect-administratör har konfigurerat Microsoft Exchange-kontot i Connect Director.
  - Microsoft Outlook är installerat på din dator.
- 

Så här lägger du till en kontakt med hjälp av kontaktformuläret i Microsoft Outlook:

1. Gör något av följande:
  - Klicka på fliken **Senaste**, högerklicka på kontakten och välj **Lägg till som en kontakt**.
  - Klicka på fliken **Kontakter** och klicka på  längst upp till höger i den andra fönsterrutan, och välj sedan **Lägg till kontakt**.

Ett namnlöst kontaktformulär i Outlook öppnas.

2. Skriv in kontaktuppgifterna i de obligatoriska fälten.
3. Klicka på **Spara och stäng**.


---

**Obs!**


Om du har installerat Microsoft Outlook på din dator öppnas kontaktformuläret i Outlook som standard när du lägger till en ny kontakt. Emellertid kan du ställa in så att Connect Client öppnar kontaktformuläret i Connect istället för kontaktformuläret i Outlook.

---

Så här öppnar du kontaktformuläret i Connect istället för kontaktformuläret i Outlook när du lägger till en kontakt:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på , varefter du klickar på **Outlook**.
3. Välj alternativet **Öppna inte Outlook när kontakt läggs till i Connect**.

Så här lägger du till en ny kontakt med hjälp av kontaktformuläret i Connect:

1. Gör något av följande:
  - Klicka på fliken **Senaste**, högerklicka på kontakten och välj **Lägg till som en kontakt**.
  - Klicka på fliken **Kontakter** och klicka på  längst upp till höger i den andra fönsterrutan, och välj sedan **Lägg till kontakt**.


Kontaktformuläret öppnas i den tredje fönsterrutan.

2. Skriv in kontaktuppgifterna i de obligatoriska fälten.
3. Klicka på **Lägg till kontakt**.

---

**Obs!**

Du kan nu lägga till ett externt nummer i din kontaktlista från kontaktkortet:

- Ange det externa numret i fältet **Sök** så öppnas kontaktkortet i den tredje fönsterrutan.
  - Klicka på  på avataren i den tredje fönsterrutan.
- 

## Visa information om en kontakt

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknytningsnummer, och väljer sedan kontakten.
  - Som standard visas sökresultaten från systemkatalogen.

- Om du har aktiverat alternativet **Aktivera sökning efter kontakter i mina gemensamma Exchange-kontaktmappar** kan du visa sökresultaten från **Direkta matchningar** och **Matchningar från gemensamma Exchange-kontaktmappar**.
  - Som standard visar Connect Client sökresultaten från **Direkta matchningar**.
  - Om du vill söka efter en kontakt från dina gemensamma Exchange-kontaktmappar klickar du på **Matchningar från gemensamma Exchange-kontaktmappar**. I listrutan väljer du mappen och kontakten.

Kontaktkortet öppnas i den tredje fönsterrutan.

---


**Obs!**





Mer information om alternativet **Aktivera sökning efter kontakter i mina gemensamma Exchange-kontaktmappar** finns i [Så här aktiverar du sökning efter kontakt från gemensam Exchange-kontaktmapp](#): på sidan 81.

---

2. På kontaktkortet klickar du på **Info** för att visa kontaktuppgifterna.

Så här visar du företagsnamnet och avdelningsnamnet för samt telefonnumret till en kontakt:

- Från **snabbuppringarens sökfält**:
  - a. Högerklicka på kontakten i den andra fönsterrutan.
  - b. Välj alternativen **Visa företagsnamn**, **Visa avdelningsnamn** och **Visa telefonnummer** för att visa eller dölja kontaktinformation.
- Från **Favoriter** och **Grupper**:
  - a. I den andra fönsterrutan klickar du på .
  - b. Välj alternativen **Företagsnamn**, **Avdelningsnamn** och **Telefonnummer** för att visa eller dölja kontaktinformation.

Kontaktens telefonnummer visas i ordningsföljden Anknytning () , Arbete () , Mobil () och Hem (). Om en kontakt har konfigurerat alla fyra telefonnumren i Connect Client visas som standard de första två telefonnumren i den andra fönsterrutan.

Om du vill visa alla telefonnumren klickar du på **Mer**. Kontaktkortet öppnas i den tredje fönsterrutan. Klicka på **Info** så visas kontaktens alla telefonnummer och e-post-ID.

---

**Obs!**

Alternativet **Mer** visas bara om kontakten har konfigurerat fler än två telefonnummer.

---

## Importera kontaktmapparna

För macOS kan du importera kontaktmapparna från Mac Address Book till Connect Client. Om Microsoft Outlook är installerat på din dator synkroniserar Mac Address Book med kontaktmapparna för Microsoft Outlook eller Office 365.


Så här importerar du kontaktmapparna från Mac Address Book:

---

**Obs!**

Du måste aktivera Connect Client i Systeminställningar på din Mac för att kunna importera kontakterna från Mac Address Book.

---

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Kontakter/Outlook**.
4. Välj alternativet **Synkronisera mina Mac-kontakter**.
5. Klicka på **+Visa kontaktmappar** och välj de mappar du vill importera till Connect Client.

Om du i Windows har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange kan du importera kontaktmapparna från Microsoft Outlook eller Office 365 till Connect Client. Mer information om att importera kontaktmapparna från Microsoft Outlook eller Office 365 till Connect Client finns i [Synkronisera Connect Client med Microsoft Outlook- eller Office 365-kontaktmappar](#) på sidan 80.

## Ta bort en kontakt

Så här tar du bort en kontakt från Connect Client när det inte är integrerat med Outlook:

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknytning.
2. Klicka på namnet för den kontakt du vill ta bort.
3. Klicka på **Info** på kontaktkortet.
4. Klicka på **Ta bort**.
5. I bekräftelsedialogrutan klickar du på **Ta bort**.

---

**Obs!**

Du kan bara ta bort externa kontakter som du har lagt till i Connect Client. Emellertid kan du inte ta bort kontakter som är tillgängliga genom organisationens systemkatalog.

---

Du kan ta bort alla kontakter som importerats från Outlook på en och samma gång med hjälp av Connect Client-gränssnittet.

Så här tar du bort kontakter som importerats från Outlook:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på , varefter du klickar på **Outlook**.
3. Klicka på **Ta bort synkroniserade kontakter**.

4. I bekräftelsedialogrutan klickar du på **Ta bort**.

Alla dina kontakter som importerats från Outlook tas bort på en och samma gång. Alternativet **Ta bort synkroniserade kontakter** inaktiveras och kryssrutan för alternativet **Synkronisera mina Outlook-kontakter** avmarkeras.

## Lägga till en kontakt på listan Favoriter

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknytning.
2. Från sökresultaten klickar du på **stjärnikonen** bredvid namnet på den kontakt du vill markera som favorit.



Eller så kan du markera en kontakt som favorit genom att klicka på **stjärnikonen** på avataren i den tredje fönsterrutan.

Du kan markera en kontaktfavorit från både Direkta matchningar och Matchningar från gemensamma Exchange-kontaktmappar.

Om du vill ta bort kontakten från listan Favoriter klickar du på **stjärnikonen** bredvid kontaktens namn eller på avataren.

## Visa favoriter

1. Klicka på fliken **Kontakter** på instrumentpanelen.
2. Klicka på fliken **Favoriter** i den tredje fönsterrutan för att visa listan med kontakter som markerats som favoriter.

I listorna Favoriter och Grupper kan du se kontakterna i läget **Lista** eller läget **Komprimerat**. I den andra fönsterrutan klickar du på  för att visa favoriterna i läget Lista. Klicka på  om du vill visa favoriterna i läget Komprimerat.

- Läget Lista: Kontaktens namn, anknytningsnummer, telefonnummer, avdelningsnamnet och tillgänglighetsstatus visas.
- Läget Komprimerat: Kontaktens namn och tillgänglighetsstatus visas.

## Söka efter kontakter

Du kan söka efter kontakter som lagts till dina favoriter eller dina grupper. Om du vill söka efter en kontakt skriver du in kontaktens namn eller anknytning i fältet **Sök** på fliken Favoriter eller fliken Grupper.

I sökresultaten som öppnas i den andra fönsterrutan visas kontaktens namn, tillgänglighetsstatus, anknytningsnummer och telefonnummer.


Om kontakten är online och har skrivit en kompletterande anmärkning för tillgänglighetsstatusen visas den kompletterande anmärkningen. Om kontakten är offline är tillgänglighetsstatusen okänd.

Mer information om att visa information om en kontakt finns i [Visa information om en kontakt](#) på sidan 26.

## Sortera kontakter

Du kan sortera kontakterna i dina listor med Favoriter och Grupper efter efternamn, förnamn, tillgänglighetsstatus och senaste kommunikation.

Så här sorterar du dina kontakter i Favoriter eller Grupper:

1. På instrumentpanelen klickar du på **Kontakter > Favoriter**.
2. I den andra fönsterrutan väljer du **Favoriter** eller **Grupper**.
3. Klicka på  och välj något av följande:
  - Efternamn
  - Förnamn
  - Tillgänglighet
  - Senaste kommunikation

## Visa information om en kontakts samtalsstack

Du kan visa tillgänglighetsstatus och information om samtalsstack för en kontakt om kontakten lagts till på någon av listorna Favoriter eller Grupper. Gör något av följande om du vill visa information om en kontakts samtalsstack:

- Klicka på **Kontakter > Favoriter** eller **Grupper**. Hovra med muspekaren över en kontakt för att visa verktygsbeskrivningen.


I verktygsbeskrivningen visas kontaktens tillgänglighetsstatus och information om samtalsstacken.
- Öppna kontaktkortet och klicka på  längst upp till höger på kontaktkortet för att visa kontaktens tillgänglighetsstatus och information om samtalsstacken.

Om kontakten har inkluderat en kompletterande anmärkning för tillgänglighetsstatusen visas den kompletterande anmärkningen istället för standardstatusen.

Du kan besvara inkommande samtal, parkerade samtal och pausade samtal från kontaktens samtalsstack. Information om hur du besvarar ett samtal från en kontakts samtalsstack finns i [Besvara samtal från en kontakts samtalsstack](#) på sidan 43

## Hantera kontaktgrupper

### Skapa en kontaktgrupp

1. På instrumentpanelen klickar du på **Kontakter > Grupper**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på  och väljer **Lägg till grupp**.
3. I fältet **Gruppnamn** skriver du in namnet på gruppen.



4. I fältet **Gruppmedlemmar** gör du något av följande:
  - Skriv in kontaktens namn och välj kontakten.
5. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller nummer, och drar sedan kontakten från sökresultaten till fältet **Personer**.

---

**Obs!**

Du kan använda alternativet **Mer** för att lista alla medlemmar och nummer som finns.


---

6. Klicka på **Skapa** för att spara gruppen eller **Ta bort**.



## Sortera om listan med kontaktgrupper

1. Klicka på fliken **Kontakter** på instrumentpanelen.
2. Klicka på fliken **Grupper** för att visa alla grupper som skapats.
3. Klicka på grupp huvudet och dra det till önskad position.

Eventuella ändringar som gjorts av ordningen på grupperna fortsätter att vara gällande när Client startas om.

Du kan dölja eller visa medlemmar för en viss grupp. Klicka på  på grupp huvudet för att visa eller dölja gruppen.

## Redigera eller ta bort en kontaktgrupp

1. På instrumentpanelen klickar du på **Kontakter > Grupper**.
2. Klicka på  på grupp huvudet för den grupp du vill redigera.
3. Klicka på  bredvid namnet på gruppen.
4. I fältet **Gruppenamn** redigerar du namnet på gruppen.
5. I fältet **Gruppmedlemmar**:
  - Om du vill lägga till en kontakt till gruppen skriver du in kontaktens namn och väljer kontakten.

---

**Dricks**



Skriv in kontaktens namn eller nummer i **snabbuppringarens sökfält** och högerklicka på kontakten i den andra fönsterrutan. Välj sedan **Lägg till kontakt till grupp** för att lägga till kontakten till gruppen.

---

- Om du vill ta bort en kontakt från gruppen klickar du på **x** bredvid kontakten.
- Sortera om kontaktnamnen genom att först välja en kontakt och sedan dra den valda kontakten till önskad plats i ordningsföljden.

6. Klicka på **Spara** för att spara dina ändringar eller klicka på **X** överst till höger i den tredje fönsterrutan, och klicka sedan på **Ta bort** för att ta bort användarändringarna.

Så här tar du bort en grupp:

1. På instrumentpanelen klickar du på **Kontakter > Grupper**.
2. Klicka på  på grupp huvudet för den grupp du vill ta bort. Gruppen expanderas i den tredje fönsterrutan.
3. Klicka på  bredvid gruppnamnet i den tredje fönsterrutan, och klicka på **Ta bort**.
4. I bekräftelsedialogrutan klickar du på **Ta bort** för att bekräfta borttagningen av gruppen.

---

## Hantera tillgänglighetsstatusar

I det här kapitlet ges information om hur du hanterar tillgänglighetsstatusar för användare och deras kontakter.

Så här fungerar tillgänglighetsstatusar.....	28
Ställa in avisering för kontaktens tillgänglighetsstatus.....	29
Öndra tillgänglighetsstatus.....	30
Välja en fördefinierad tillgänglighetsstatus .....	30
Lägga till en kompletterande anmärkning till tillgänglighetsstatusar.....	30
Konfigurera en anpassad tillgänglighetsstatus .....	30
Tillåta en kontakt att hantera din tillgänglighetsstatus.....	31

## Så här fungerar tillgänglighetsstatusar

Du kan kontrollera eller verifiera tillgänglighetsstatus för en kontakt på Connect Client innan du kommunicerar med den kontakten. Connect client uppdaterar automatiskt tillgänglighetsstatusen för användare när de ringer och tar emot samtal. När Connect Client är integrerat med Microsoft Exchange visas även användares mötesstatus.

Du kan övervaka tillgängligheten för upp till 500 kontakter. Detta kan konfigureras av din Connect-administratör.

De olika tillgänglighetsstatusarna åskådliggörs i [Tabell 3](#).

**Tabell 3: Tillgänglighetsstatusar**

Färg	Status	Fördefinierad/ anpassningsbar	Beskrivning
Grönt	Tillgänglig	Fördefinierad	Kontakten är tillgänglig för ett samtal eller en snabbmeddelandesession.
Gul	I ett möte	Fördefinierad	Kontakten är i ett möte, men du kan fortfarande nå honom/henne genom en snabbmeddelandesession. Om du ringer till den här kontakten vidarekopplas samtalet till kontaktens röstbrevlåda, eller till det nummer som konfigurerats med hjälp av funktionen för vidarekoppling utifrån tillgänglighet enligt vad som förklaras i <a href="#">Vidarekoppla samtal</a> på sidan 63.
Rött	Ej på kontoret	Fördefinierad	Om du ringer till den här kontakten vidarekopplas samtalet till kontaktens röstbrevlåda, eller till det nummer som konfigurerats med hjälp av funktionen för vidarekoppling utifrån tillgänglighet enligt vad som förklaras i <a href="#">Vidarekoppla samtal</a> på sidan 63.
Rött	Stör ej	Fördefinierad	Kontakten är upptagen och vill inte nås. Emellertid kan du nå denna kontakt genom ett snabbmeddelande. Om du ringer till den här kontakten vidarekopplas samtalet till kontaktens röstbrevlåda, eller till det nummer som konfigurerats med hjälp av funktionen för vidarekoppling utifrån tillgänglighet enligt vad som förklaras i <a href="#">Vidarekoppla samtal</a> på sidan 63.
Rött	Semester	Fördefinierad	Om du ringer till den här kontakten vidarekopplas samtalet till kontaktens röstbrevlåda, eller till det nummer som konfigurerats med hjälp av funktionen för vidarekoppling utifrån tillgänglighet enligt vad som förklaras i <a href="#">Vidarekoppla samtal</a> på sidan 63.
Grått	Anpassad ...	Anpassningsbar	Kontakten har en anpassad tillgänglighetsstatus i enlighet med vilket alternativ som konfigurerats. Om du ringer till den här kontakten vidarekopplas samtalet till kontaktens röstbrevlåda, eller till det nummer som konfigurerats med hjälp av funktionen för vidarekoppling utifrån tillgänglighet enligt vad som förklaras i <a href="#">Vidarekoppla samtal</a> på sidan 63.


Tabell 3: Tillgänglighetsstatusar

Färg	Status	Fördefinierad/ anpassningsbar	Beskrivning
Orange	Ringer	Fördefinierad	När du får ett inkommande samtal flimrar tillgänglighetsstatusen och färgen ändras till orange.
	I telefonsamtal	Fördefinierad	När du besvarar ett inkommande samtal ändras färgen för tillgänglighetsstatusen till orange.  När du redan sitter i ett samtal och tar emot ett annat inkommande samtal börjar tillgänglighetsstatusen att flimra varpå den ändras till Ringer.

## Ställa in avisering för kontaktens tillgänglighetsstatus

Om du vill kommunicera med en kontakt som för närvarande inte har statusen Tillgänglig kan du ställa in så att Connect Client meddelar dig när kontaktens tillgänglighetsstatus ändras till Tillgänglig.

Så här får du avisering om ändrad tillgänglighetsstatus för en kontakt:

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknytning, och väljer sedan kontakten.
2. På **kontaktkortet** klickar du på  och väljer **Avisera när tillgänglig**.

Om kontakten lagts till på någon av dina listor Favoriter eller Grupper högerklickar du på kontakten på fliken Favoriter eller Grupper och väljer **Avisera när tillgänglig**.

Det är bara möjligt att ställa in den här aviseringen för kontakter som är tillgängliga genom organisationens systemkatalog. Du kan inte ställa in aviseringen för externa kontakter som du har lagt till i Connect Client.



### Obs!

Aviseringar inaktiveras när Connect Client startas om eller avslutas.

## Öndra tillgänglighetsstatus

Connect client uppdaterar automatiskt din tillgänglighetsstatus när du använder systemet. Emellertid kan du välja en fördefinierad tillgänglighetsstatus eller konfigurera en anpassad tillgänglighetsstatus.

### Välja en fördefinierad tillgänglighetsstatus


1. På instrumentpanelen klickar du i listrutemenyn under **<användarnamn>**.
2. Välj någon av följande tillgänglighetsstatusar:
  - Tillgänglig
  - I ett möte
  - Ej på kontoret
  - Stör ej
  - Semester

En kryssmarkering ✓ visas bredvid den aktuella tillgänglighetsstatus som ställts in.

### Lägga till en kompletterande anmärkning till tillgänglighetsstatusar

Du kan lägga till en anpassad kompletterande anmärkning till varje tillgänglighetsstatus i Connect Client.

Så här lägger du till eller redigerar en kompletterande anmärkning till tillgänglighetsstatusar:

1. I listrutan hovrar du med muspekaren över vald tillgänglighetsstatus, och klickar sedan på .
2. I fältet **Kompletterande anmärkning** skriver du in din text.  
Du kan skriva in högst 50 tecken.
3. Klicka på **Klar** för att spara ändringarna, eller på **Avbryt** för att ta bort ändringarna.

Om du inte vill lägga till någon kompletterande anmärkning eller redigera en klickar du på **Tillbaka** för att gå tillbaka till listrutemenyn med tillgänglighetsstatusar.

### Konfigurera en anpassad tillgänglighetsstatus

1. På instrumentpanelen klickar du i listrutemenyn under **<användarnamn>**.
2. I listrutan klickar du på **Anpassad** och väljer någon av tillgänglighetsstatusfärgerna:
  - Grönt— tillgänglig
  - Gult— upptagen
  - Rött— inte tillgänglig

**Obs!**

Färgen för tillgänglighetsstatusen kan inte anpassas.

3. Ange din anpassade tillgänglighetsstatus. Klicka på **Klar** för att spara ändringarna, eller på **Avbryt** för att ta bort ändringarna.

Klicka på **Tillbaka** för att gå tillbaka till listrutemenyn med tillgänglighetsstatusar.

Den anpassade tillgänglighetsstatusen och färgen visas på fliken **<användarnamn>**.

**Obs!**

Om du vill visa din tillgänglighetsstatus i Microsoft Outlook efter att du integrerat det med Connect client ska du först starta Client innan du startar Outlook i Windows.

## Tillåta en kontakt att hantera din tillgänglighetsstatus

Du kan konfigurera så att en kontakt hanterar din tillgänglighetsstatus i Connect client.

För att en kontakt ska kunna hantera din tillgänglighetsstatus måste han/hon uppfylla följande krav:

- Kontakten måste ha lagt till dig i en kontaktgrupp.
- Kontakten måste ha licenstypen Arbetsledare i arbetsgrupp eller Operatör och vara konfigurerad med en särskild tjänstklass i Connect Director.

**Obs!**

Funktionen Arbetsgrupp är endast tillgänglig för MiVoice Connect-användare.

Så här tilldelar du behörighet åt en kontakt att hantera din tillgänglighetsstatus:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Konto > Åtkomst**.
4. Skriv in namnet på den kontakt du vill ge åtkomst till ditt konto, och stäng sedan sidan. Kontakten är då konfigurerad att kunna ändra din tillgänglighetsstatus till dess att du återkallar åtkomst genom att ta bort kontakten från sidan **Åtkomst**.





# KAPITL

# 5

---

## Hantera telefoner

I det här kapitlet ges information om hur du hanterar din bordstelefon och din mjukvarutelefon samt dina externa telefoner.


Hantera din bordstelefon.....	34
Tilldela din bordstelefon.....	34
Anpassa din bordstelefon .....	34
Ta bort tilldelningen av din bordstelefon .....	34
Använda mjukvarutelefonen.....	35
Tilldela en mjukvarutelefon .....	35
Anpassa mjukvarutelefonen .....	36
Tilldela externa telefoner .....	36

## Hantera din bordstelefon


---

I det här avsnittet ges information om hur du tilldelar en bordstelefon till ditt Connect client.

### Tilldela din bordstelefon

1. På bordstelefonen trycker du på den programmerbara tangenten **Tilldela**.
2. I fältet **Anknytning** anger du ditt tilldelade anknytningsnummer, och trycker sedan på **Nästa** eller nedåttangenten.
3. I fältet **Lösenord för röstmeddelanden** anger du ditt lösenord för röstmeddelanden, och trycker sedan på **OK** eller tangenten **#**.
4. Verifiera bordstelefonens status i Connect Client på följande sätt:
  - a. Starta Connect client.
  - b. Verifiera statusen på instrumentpanelen:
    - Om bordstelefonen tilldelats utan problem visas  på instrumentpanelen bredvid **<användarnamn>**.
    - Om inte ikonen **Bordstelefon** visas upprepar du steg 1 till 3.
  - c. Verifiera bordstelefonens status i den andra fönsterrutan:
    - Klicka på fliken **<användarnamn>** för att visa den andra fönsterrutan.
    - På fliken **Primär tilldelning** verifierar du att alternativet **Bordstelefon** visas.

### Anpassa din bordstelefon

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på fliken **Bordstelefon** för att visa bordstelefonalternativ.
  - I fältet **Bakgrundsbild** väljer du önskad bakgrundsbild i listrutan.
  - I fältet **Ringsignal** väljer du önskad ringsignal i listrutan.

### Ta bort tilldelningen av din bordstelefon

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. Klicka på fliken **Primär tilldelning**.

3. Om du vill återställa den nuvarande anknäytningstilldelningen klickar du på **Gå tillbaka till min bordstelefon**.

Bordstelefonalternativet tas då bort från fliken **Primär tilldelning**. Dessutom tas tilldelningen bort för motsvarande anknäytningssnummer från bordstelefonen.

## Använda mjukvarutelefonen

När du väljer mjukvarutelefon som din primära tilldelning vidarekopplas inkommande samtal till Connect client. Bordstelefonfunktionerna är inaktiverade till dess att du tilldelar din bordstelefon till Connect client igen.



### Obs!

Om du är en Connect CLOUD-användare måste du ha ett DID-nummer tilldelat till ditt konto för att kunna använda mjukvarutelefonfunktionerna i Connect Client.

## Tilldela en mjukvarutelefon


1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. Klicka på fliken **Primär tilldelning** och välj **Mjukvarutelefon**.

Om inte alternativet Mjukvarutelefon visas kontaktar du din Connect-administratör.

3. Välj något av följande i listrutan:

- Standard
- Intern mikrofon
- Mikrofonlursmikrofon (Plantronics-enhet)

Alternativet Plantronics-enhet visas endast i listrutan efter att du anslutit Plantronics-mikrofonlurarna till din dator.

Efter att mjukvarutelefonen tilldelats visas  på instrumentpanelen bredvid **<användarnamn>**.

## Anpassa mjukvarutelefonen

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på fliken **Mjukvarutelefon** för att visa mjukvarutelefonalternativen.  
Om inte fliken Mjukvarutelefon visas kontaktar du din Connect-administratör.
4. Om du vill växla till en annan ljudenhet klickar du i listrutan i fältet **Fånga ljud genom** och väljer önskad ljudenhet.  
Om så krävs ansluter du din ljudenhet till datorns mikrofonlursuttag eller använder datorns inbyggda högtalare.
5. Välj **Vid start av Client, tilldela mig till min mjukvarutelefon** om du vill hantera samtal och röstmeddelanden direkt du loggar in första gången till Client.
6. Välj **Aktivera automatisk ökningskontroll** om du vill aktivera den automatiska ökningskontrollen.

## Tilldela externa telefoner




### Obs!

Connect-administratören kan aktivera, inaktivera eller konfigurera alternativet Extern tilldelning från Connect Director.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. Välj **Tilldelning till externt nummer**.
3. I fältet **Lägg till etikett** skriver du in ett namn på numret. till exempel Hem eller Mobil.
4. I fältet **Lägg till nummer** anger du telefonnumret.  
Om du skriver in numret i fel format öppnas ett extrafönster med meddelandet **Det går inte att spara det här numret**.  
Du kan inte använda ett telefonnummer som är tilldelat till Connect för iOS eller Android.
5. I fältet **Antal ringningar** väljer du en siffra från 1 till 20. Som standard är antalet ringningar inställt på 3.
6. Välj en metod för anslutning till det externa numret genom att klicka i listrutan och välja något av följande:
  - Anslut automatiskt
  - Tryck på 1 för att ansluta

## 7. Klicka på **Lägg till**.

Efter att det externa numret tilldelats visas  på instrumentpanelen bredvid **<användarnamn>**.

Om du vill lägga till ett nytt nummer klickar du på **Lägg till nytt nummer**.

Ta bort ett nummer genom att först välja numret i listrutan, och sedan klicka på **Redigera**. I fältet **Redigera nummer** klickar du på **Ta bort** för att ta bort numret eller på **Behåll numret** för att behålla det.


Om du har fler än ett externt nummer måste du välja ett nummer i listrutan som ska tilldelas till Connect Client.



### Obs!

Du kan lägga till upp till sju externa nummer och tilldela din anknäytning till vilket nummer som helst.

Du kan välja antal ringningar som ska göras innan samtal vidarekopplas till röstbrevlådan.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Vidarekoppling utifrån tillgänglighet**.
4. Klicka på **Öndra** bredvid alternativet **Antal ringningar innan inkommande samtal vidarekopplas till röstbrevlådan**.
5. Välj 6 eller mer ringningar i listrutan **Antal ringningar innan vidarekoppling**.
6. Klicka på **Spara**.



---

## Hantera samtal

I det här kapitlet ges information om att ringa röstsamtal och använda relaterade funktioner i Connect Client.

Ringa ett röstsamtal .....	41
Besvara ett röstsamtal .....	42
Hantera meddelanden om inkommande samtal .....	43
Besvara samtal från en kontakts samtalsstack .....	43
Visa interaktionshistorik för samtal med en kontakt .....	45
Vidarekoppla ett samtal.....	45
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering .....	46
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Avisera .....	47
Parkera ett samtal.....	48
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Snabbtelefon .....	49
Vidarekoppla ett samtal med alternativet Viska .....	50
Vidarekoppla ett samtal till röstbrevlåda .....	50
Ringa ett konferenssamtal .....	51
Skapa ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering .....	52
Skapa ett konferenssamtal med övervakad vidarekoppling .....	52
Skapa ett konferenssamtal med snabbtelefon.....	52
Hantera samtalsanteckningar och visa samtalsdirigeringsrapporter.....	53
Ringa ett videosamtal.....	55
Konfigurera videokamerainställningar .....	56
Hantera röstmeddelanden.....	56
Vidarekoppla samtal till inkorgen i din röstbrevlåda.....	57
Lämna ett röstmeddelande .....	57

Skicka ett röstmeddelande till en grupp.....	57
Åtkomst till röstmeddelanden.....	58
Visa röstmeddelanden från en kontakt .....	59
Lyssna på ett röstmeddelande.....	59
Spara ett röstmeddelande .....	59
Svara på ett röstmeddelande.....	59
Vidarebefordra ett röstmeddelande .....	60
Ta bort ett röstmeddelande.....	61
Återställa ett borttaget röstmeddelande.....	61
Konfigurera avisering genom e-postmeddelande för röstmeddelande .....	61
Hantera systemmeddelanden för röstmeddelanden.....	61
Öndra ditt lösenord för röstmeddelanden .....	62
Spela in ditt namn och hälsningsmeddelande för röstbrevlådan .....	62
Spela upp kuvertinformation för röstmeddelande .....	63
Vidarekoppla samtal.....	63
Vidarekoppling utifrån tillgänglighet.....	63
Använda mastervidarekoppling .....	67
Vidarekoppla samtal till mobiltelefon .....	69
Anpassa dina inställningar för samtalsalternativ .....	70



# Ringa ett röstsamtal

Du kan ringa ett samtal från:


- Snabbuppringarens sökfält
- Katalog
- Senaste
- Knappsats


Så här ringer du ett samtal från snabbuppringarens sökfält eller från systemkatalogen:

1. Skriv in kontaktuppgifterna i snabbuppringarens sökfält på instrumentpanelen.

Ange för- eller efternamn, anknytning, företagsnamn, avdelningsnamn, telefonnummer eller en e-postadress för den person du vill söka efter. Mer information om att söka efter en kontakt finns i [Visa information om en kontakt](#) på sidan 26.


2. Gör något av följande:

- Dubbelklicka på kontakten i den andra fönsterrutan.
- Klicka på kontakten, och klicka sedan på  i den tredje fönsterrutan för att standardnumret för användaren ska slås.


Om det finns fler än ett nummer konfigurerat för användaren och du vill ringa upp honom/henne på ett visst nummer klickar du på  i den tredje fönsterrutan, och väljer sedan numret.

1. Klicka på fliken **Senaste** på instrumentpanelen.

2. Gör något av följande:

- Dubbelklicka på kontakten i den andra fönsterrutan.
- Klicka på kontakten, och klicka sedan på  i den tredje fönsterrutan.

Så här ringer du ett samtal från knappsatsen:

1. Klicka på  på instrumentpanelen.
2. Ange anknytningen eller mobilnumret, och tryck sedan på returtangenten.

## Besvara ett röstsamtal

---

Connect Client visar ett meddelande på instrumentpanelen för varje inkommande samtal. Om du har aktiverat systemmeddelande för inkommande samtal visar Connect Client även ett systemmeddelande med följande information:

- Namnet på kontakten. Om den som ringer inte är listad i din organisations systemkatalog visas namnet som Okänd.
- Telefonnummer
- Nummerpresentationstjänst för uppringning (Dialed Number Identification Service, DNIS) (om tillgängligt)
- Sökgrupp eller arbetsgruppsnamn, om uppringaren tillhör någon. Detta gäller endast för MiVoice Connect-användare.

Mer information om att aktivera systemmeddelande för ett inkommande samtal finns i [Hantera meddelanden om inkommande samtal](#) på sidan 43.

Gör något av följande för att besvara ett inkommande samtal:



- I systemmeddelandet klickar du på **Acceptera** för att svara eller **Ignorera** för att skicka samtalet direkt till röstbrevlådan.





### Obs!

För användare med Extension Only-licens visas endast knappen Acceptera i systemmeddelandet.

---

- På instrumentpanelen klickar du på  för att ta samtalet, och på  för att direkt vidarekoppla samtalet till röstbrevlådan.

För att avvisa samtalet och svara genom snabbmeddelande klickar du på  och skriver in meddelandet eller väljer det fördefinierade meddelandet, och klickar sedan på **Skicka**. Klicka på  för att avsluta det aktiva samtalet.

- Så här besvarar du ett samtal med Plantronics-mikrofonlurar:



### Obs!





Du måste installera Plantronics-nätnavet. Om du inte installerar Plantronics-nätnavet, eller om navet är nere, fungerar mikrofonlurarna som en vanlig ljudenhet, och du kan då inte använda knapparna på mikrofonlurarna för att utföra samtalsfunktioner. Information om att ladda ned och installera programvaran för Plantronics-nätnavet finns på Plantronics webbplats.

---

- Ställ in din anknytning på Mjukvarutelefon. (Mer information finns i [Tilldela en mjukvarutelefon](#) på sidan 35.)
- Tryck på samtalsvarsknappen på dina mikrofonlurar.

Du kan använda de samtalskontrollfunktioner som finns på mikrofonlurarna. Mer information finns på Plantronics webbplats.


Du kan pausa ett röstsamtal och återuppta det när det behövs.

- I området med samtalsmeddelanden klickar du på  för att pausa samtalet, och klickar på  för att återuppta det.
- På kontaktkortet klickar du på  för att pausa samtalet, och klickar på  för att återuppta det.

Du kan skicka en samtalsanteckning för ett aktivt samtal. Mer information om att lägga till en samtalsanteckning finns i [Hantera samtalsanteckningar och visa samtalsdirigeringsrapporter](#) på sidan 53.

## Hantera meddelanden om inkommande samtal

Så här får du ett systemmeddelande om ett inkommande samtal:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Meddelanderuta**.
4. Om du vill aktivera meddelanden markerar du kryssrutan för **Visa ett systemmeddelande för ett inkommande samtal**.
5. I fältet **Fortsätt visa meddelandet på skärmen** i väljer du tiden i listrutan.

## Besvara samtal från en kontakts samtalsstack




### Obs!

Det här alternativet är endast tillgängligt om din Connect-administratör har aktiverat alternativet **Tillåt påringning då samtal tas på annan anknötning** i Connect Director.



Du kan besvara inkommande samtal, parkerade samtal och pausade samtal från en kontakts samtalsstack.

Så här besvarar du ett samtal:

1. Visa en kontakts samtalsstack. I avsnittet [Visa information om en kontakts samtalsstack](#) på sidan 30 finns mer information om samtalsstackar.
2. Klicka på  bredvid det samtal du vill besvara.

När du besvarar ett samtal från kontaktens samtalsstack tas det besvarade samtalet bort från hans/hennes samtalsstack och visas i din samtalsstack.

**Obs!**

Du kan även besvara parkerade samtal från kontaktkortet. Klicka på , och i extrafönstret som öppnas klickar du på  för att besvara samtalet.

---

## Visa interaktionshistorik för samtal med en kontakt

---

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in namnet eller anknytningsnumret, och väljer sedan kontakten.
2. Klicka på **Samtal** i den tredje fönsterrutan.

I listrutan är **Alla** förvalt som standard. Om du låter standardvalet vara visas hela samtalshistoriken för vald kontakt.

Om du vill visa endast missade samtal väljer du **Missade** i listrutan.

Din samtalshistorik med den valda kontakten visas i den tredje fönsterrutan. Klicka på respektive samtalspost för att visa samtalets ursprung, samtalstid och en samtalsdirigeringsrapport. Du kan även skriva en samtalsanteckning.

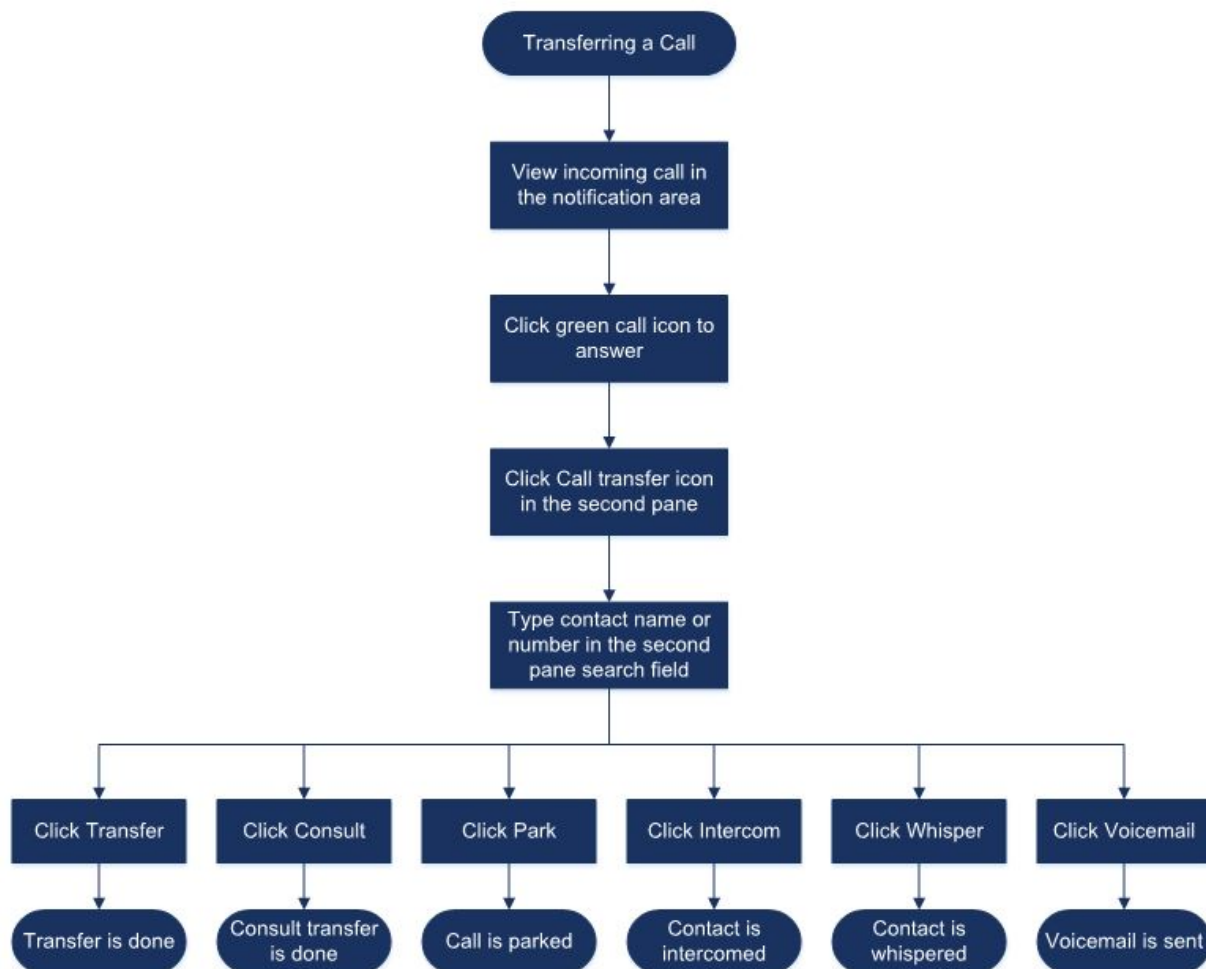
## Vidarekoppla ett samtal

---

Connect client låter dig göra följande typer av vidarekopplingar eller åtgärder relaterade till vidarekoppling:

- Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering
- Övervakad vidarekoppling
- Parkering
- Snabbtelefon
- Viskning
- Röstmeddelande

I **Figur 3** beskrivs de olika typerna av vidarekoppling av samtal med hjälp av alternativen Vidarekoppla, Avisera, Parkera, Snabbtelefon, Viska och Röstmeddelande.



Figur 3: Vidarekoppla ett samtal

## Vidarekoppla ett samtal med alternativet Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering

Vid Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering kan du inte prata med den person som du vill vidarekoppla samtalet till innan du vidarekopplar. Du kan vidarekoppla ett samtal utan föregående avisering med dra och släpp-alternativet, från snabbmenyn och från området med samtalsmeddelanden.



### Obs!

Du kan vidarekoppla ett samtal utan föregående avisering antingen innan eller efter att du besvarat ett samtal. Information om att besvara ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.



Så här vidarekopplar du ett samtal utan föregående avisering med hjälp av dra och släpp-alternativet:

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknyningsnummer.
2. På instrumentpanelen drar du samtalet från området med samtalsmeddelanden till den andra fönsterrutan, där du släpper det på kontakten.

Så här vidarekopplar du ett samtal utan föregående avisering från snabbmenyn:




1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknyningsnummer.
2. Dra samtalet från området med samtalsmeddelanden och hovra med muspekaren över kontakten i två sekunder så visas snabbmenyn. Välj **Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering** i snabbmenyn för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.


Så här vidarekopplar du ett samtal utan föregående avisering från området med samtalsmeddelanden:

- Innan du besvarar samtalet:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet.
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Vidarekoppla**.
- Efter att du besvarat samtalet:
  - a. I den andra fönsterrutan klickar du på  .
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Vidarekoppla**.

## Vidarekoppla ett samtal med alternativet Avisera

Vid Övervakad vidarekoppling kan du prata med den person som du vill vidarekoppla samtalet till innan du vidarekopplar.



- Innan du besvarar samtalet:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet.
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Avisera**.
  - d. I fönstret **Övervakad vidarekoppling** klickar du på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.
- Efter att du besvarat samtalet:
  - a. I den andra fönsterrutan klickar du på  .

- b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
- c. Klicka på **Avisera**. Det aktiva samtalet pausas och fönstret **Övervakad vidarekoppling** öppnas.
- d. Klicka på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.

## Parkera ett samtal

Du kan parkera ett samtal med hjälp av kontaktkortet eller snabbmenyn. Om samtalet inte besvaras på den angivna anknýtningen returneras det till dig med en samtalsdirigeringsrapport, där det indikeras att du redan har pratat med den här uppringaren.

Så här parkerar du ett samtal med hjälp av kontaktkortet:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
4. Klicka på alternativet **Parkera**.
5. Klicka på  för att parkera samtalet.


Så här parkerar du ett samtal från snabbmenyn:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller nummer, och väljer sedan kontakten.
3. Dra det aktiva samtalet från området med samtalsmeddelanden och hovra med muspekaren över den valda kontakten i två sekunder så visas snabbmenyn.
4. Välj **Parkera** i snabbmenyn för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.

 visas bredvid namnet på kontakten, vilket indikerar att samtalet parkerats i kontaktens samtalsstack.

## Samtalsparkera och personsök

Så här parkerar du ett samtal och skickar meddelande till en kontakts personsökare:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
4. Klicka på alternativet **Parkera**.





5. Klicka på  för att parkera samtalet och skicka meddelande till personsökare.





## Parkering av samtal och användning av snabbtelefon

Du kan använda alternativet Parkera ett samtal och använd snabbtelefon för att göra ett snabbtelefonsamtal där mottagarens telefon automatiskt svarar med ljudet avstängt, och sänder ditt meddelande via mottagarens högtalartelefon, mikrofonlurar eller handtelefon.





Så här parkerar du ett samtal och använder snabbtelefon:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
4. Klicka på alternativet **Parkera**.
5. Klicka på  för att parkera samtalet och ringa ett snabbtelefonsamtal till den valda kontakten.


## Vidarekoppla ett samtal med alternativet Snabbtelefon

- Innan du besvarar samtalet:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet.
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Snabbtelefon**.
  - d. I fönstret **Övervakad vidarekoppling** klickar du på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.
- Efter att du besvarat samtalet:
  - a. I den andra fönsterrutan klickar du på .
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Snabbtelefon**. Det aktiva samtalet pausas och fönstret **Övervakad vidarekoppling** öppnas.
  - d. Klicka på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.




## Vidarekoppla ett samtal med alternativet Viska

- Innan du besvarar samtalet:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet.
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Viska**.
  - d. I fönstret Övervakad vidarekoppling klickar du på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.
- Efter att du besvarat samtalet:
  - a. I den andra fönsterrutan klickar du på  .
  - b. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
  - c. Klicka på **Viska**. Det aktiva samtalet pausas och fönstret **Övervakad vidarekoppling** öppnas.
  - d. Klicka på  för att slutföra vidarekopplingen av samtalet.

## Vidarekoppla ett samtal till röstbrevlåda

På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet för att vidarekoppla samtalet direkt till din röstbrevlåda utan att besvara det.

Så här vidarekopplar du samtalet till en annan kontakts röstbrevlåda:

1. På instrumentpanelen klickar du på  i samtalsmeddelandet för att besvara samtalet.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på  .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller telefonnummer.
4. Klicka på **Röstbrevlåda**. Det aktiva samtalet pausas och fönstret **Övervakad vidarekoppling** öppnas
5. Klicka på  för att slutföra överföringen av samtalet till röstbrevlådan.

## Ringa ett konferenssamtal

---


I ett konferenssamtal är fler än två anslutna parter inbegripna i ett samtal. Antal personer som du kan koppla ihop med varandra i ett konferenssamtal beror på din systemkonfiguration. Kontakta din Connect-administratör för närmare information om ditt systems konferensmöjligheter.

Du kan upprätta ett konferenssamtal med någon av följande metoder:

- I ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering kopplar du ihop konferensdeltagarna med varandra utan att någon av dem först besvarar ditt samtal.
- I ett konferenssamtal med övervakad vidarekoppling pratar du först med respektive person innan han/hon läggs till i konferenssamtalet.

## Skapa ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering

Så här skapar du ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering med hjälp av kontaktkortet:


1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på  .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller anknytning, och klickar sedan på **Konferens**.

Så här skapar du ett konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering från snabbmenyn:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I snabbuppringarens sökfält skriver du in kontaktens namn eller nummer, och väljer sedan kontakten.
3. Dra det aktiva samtalet från området med samtalsmeddelanden och hovra med muspekaren över den valda kontakten i två sekunder så visas snabbmenyn.
4. Välj **Konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering** i snabbmenyn för att initiera konferensen.

## Skapa ett konferenssamtal med övervakad vidarekoppling

Så här skapar du ett konferenssamtal med övervakad vidarekoppling:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på  .
3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller anknytning, och klickar sedan på **Avisera**.


Det aktiva samtalet pausas automatiskt så att du ges tid att avisera den tredje personen.

4. Klicka på  för att initiera konferenssamtalet.

## Skapa ett konferenssamtal med snabbtelefon


Du kan lägga till en deltagare till ett aktivt samtal genom att pausa den aktiva användaren, och sedan använda funktionen Konferenssamtal med snabbtelefon för att ringa upp den tredje användaren utan att använda telefonlinjen.

Så här skapar du ett konferenssamtal med snabbtelefon:

1. Besvara ett inkommande samtal. (Information om hur du besvarar ett samtal finns i [Besvara ett röstsamtal](#) på sidan 42.)
2. I den andra fönsterrutan klickar du på  .

3. I den andra fönsterrutans sökfält skriver du in kontaktens namn eller anknytning, och klickar sedan på **Snabbtelefon**.

Det aktiva samtalet pausas, och samtalet till den tredje användaren besvaras automatiskt på telefonlinjen.

4. Klicka på ikonen  för att initiera ett konferenssamtal.




## Hantera samtalsanteckningar och visa samtalsdirigeringsrapporter






Samtalsanteckningar gör det möjligt för dig och de andra deltagarna i samtalet att lägga till, visa och redigera anteckningar för ett inkommande samtal, ett pausat samtal och ett aktivt samtal.

I samtalsdirigeringsrapporten visas historik för samtalet och detaljer om vidarekopplingar av samtal.

I [Tabell 4](#) beskrivs de olika statusarna för samtalsanteckning och samtalsdirigeringsrapport för ett inkommande samtal, ett pausat samtal och ett aktivt samtal.

**Tabell 4: Status för samtalsanteckning och samtalsdirigeringsrapport**



Ikon	Beskrivning
	Indikerar återkopplat samtal med öppen samtalsdirigeringsrapport.  Den här ikonen visas när samtalet du parkerade återkopplas till dig och samtalsdirigeringsrapporten är öppen.
	Indikerar återkopplat samtal med stängd samtalsdirigeringsrapport.  Den här ikonen visas när samtalet du parkerade återkopplas till dig och samtalsdirigeringsrapporten är stängd.
	Indikerar stängd samtalsdirigeringsrapport.  Öppna samtalsanteckningen genom att klicka på ikonen.

Ikon	Beskrivning
	<p>Indikerar öppen samtalsdirigeringsrapport.</p> <p>Om det bara finns ett samtal är dess samtalsdirigeringsrapport som standard öppen.</p> <p>Om det finns flera samtal är samtalsdirigeringsrapporten som standard endast öppen för det äldsta samtalet på instrumentpanelen. För de övriga samtalen klickar du på ikonerna för att öppna respektive samtalsdirigeringsrapport.</p>
	<p>Indikerar att samtalsanteckningen är stängd och att det inte finns någon text.</p> <p>Öppna samtalsanteckningen genom att klicka på ikonerna. Du kan lägga till text till samtalsanteckningen.</p>
	<p>Indikerar att samtalsanteckningen är öppen och att det inte finns någon text.</p> <p>Du kan lägga till text till samtalsanteckningen.</p>
	<p>Indikerar att samtalsanteckningen är stängd och att det finns text i den.</p> <p>Öppna samtalsanteckningen genom att klicka på ikonerna. Du kan då visa eller redigera texten.</p>
	<p>Indikerar att samtalsanteckningen är öppen och att det finns text i den.</p> <p>Du kan visa eller redigera texten.</p>


Så här aktiverar du samtalsdirigeringsrapporter och samtalsanteckningar:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Telefoni**.
4. Välj **Visa åtkomst till samtalsdirigeringsrapport och samtalsanteckning för varje samtal på instrumentpanelen**.

I samtalsstacken visas ikoner för samtalsdirigeringsrapporter och samtalsanteckningar.

Du kan klicka på  för att visa eller dölja samtalsdirigeringsrapporten, och klicka på  för att visa eller dölja samtalsanteckningen för ett samtal. Du kan även redigera den föregående samtalsanteckningen under ett aktivt samtal.


**Obs!**


Som standard är samtalsdirigeringsrapporten öppen för det äldsta samtalet på instrumentpanelen. För de övriga samtalen klickar du på  för att öppna respektive samtalsdirigeringsrapport.


## Ringa ett videosamtal

Om du behöver ringa ett videosamtal måste den primära anknypningen vara tilldelad till din mjukvarutelefon. (Detaljerad information om hur du tilldelar din anknypning till mjukvarutelefonen finns i [Tilldela en mjukvarutelefon](#) på sidan 35.)

1. Sök efter en kontakt och välj den. (Mer information finns i [Hantera kontakter](#) på sidan 24.)
2. Gör något av följande för att ringa ett röstsamtal:

- I den tredje fönsterrutan klickar du på .
- Dubbelklicka på kontakten i sökresultaten.
- Från **Favoriter** eller **Grupper** dubbelklickar du på kontakten.

3. Börja att sända din video till den andra parten genom att klicka på .

En knapp för val av layout visas i den tredje fönsterrutan när en skärmdelning och ett videosamtal är aktiva samtidigt. Klicka på listrutan  för att dela:

- Alla
- Data
- Video

med andra deltagare i videosamtalet. (Mer information om skärmdelning finns i [Dela skärmar med en kontakt](#) på sidan 112.)

4. Avsluta videon genom att klicka på ikonen **Stäng av videokameran**.

## Konfigurera videokamerainställningar

Du kan konfigurera Connect Client att använda videokameran enligt något av följande alternativ:

- Som standard
- Uppmana dig att slå på kameran
- Vänta tills du aktiverat kameran manuellt, vilket ger dig fullständig kontroll över din videokamera.

Så här konfigurerar du videokameran:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Video > Behörigheter**.
4. Välj något av följande videoalternativ:
  - Starta min kamera automatiskt utan att fråga
  - Fråga mig om jag vill använda min kamera
  - Fråga mig aldrig, jag slår på kameran själv
5. Klicka på **Video > Kamerainställning** och välj videoenheten i listrutan. (Du kan visa en förhandsgranskning från den valda videoenheten.)

## Hantera röstmeddelanden

Uppringare kan lämna ett röstmeddelande om ett samtal inte besvaras. Röstmeddelandet levereras till din tilldelade bordstelefon, Connect client och din e-postinkorg. I det här avsnittet behandlas följande ämnen:

- [Vidarekoppla samtal till inkorgen i din röstbrevlåda](#) på sidan 57
- [Lämna ett röstmeddelande](#) på sidan 57
- [Åtkomst till röstmeddelanden](#) på sidan 58
- [Visa röstmeddelanden från en kontakt](#) på sidan 59
- [Lyssna på ett röstmeddelande](#) på sidan 59
- [Spara ett röstmeddelande](#) på sidan 59
- [Svara på ett röstmeddelande](#) på sidan 59
- [Vidarebefordra ett röstmeddelande](#) på sidan 60
- [Ta bort ett röstmeddelande](#) på sidan 61
- [Återställa ett borttaget röstmeddelande](#) på sidan 61
- [Konfigurera avisering genom e-postmeddelande för röstmeddelande](#) på sidan 61
- [Hantera systemmeddelanden för röstmeddelanden](#) på sidan 61
- [Öndra ditt lösenord för röstmeddelanden](#) på sidan 62




**Obs!**

Du kan få avisering om ett inkommande röstmeddelande genom att ställa in avisering genom e-postmeddelande eller avisering genom systemmeddelande. Mer information finns under följande ämnen:

- [Konfigurera avisering genom e-postmeddelande för röstmeddelande](#) på sidan 61
- [Hantera systemmeddelanden för röstmeddelanden](#) på sidan 61

## Vidarekoppla samtal till inkorgen i din röstbrevlåda



När du får ett inkommande samtal som du inte vill besvara klickar du på  i området med samtalsmeddelanden. Uppringaren vidarekopplas då till din röstbrevlåda där han/hon kan spela in ett röstmeddelande.


Efter att en uppringare lämnat ett röstmeddelande får du en aviseringssymbol på fliken Röstbrevlåda på instrumentpanelen och på Connect Client-ikonen i aktivitetsfältet.

## Lämna ett röstmeddelande

1. Ring upp en kontakt. (Mer information finns i [Ringa ett röstsamtal](#) på sidan 41.)
2. När du uppmanas lämna ett röstmeddelande spelar du in ditt meddelande.

## Skicka ett röstmeddelande till en grupp

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Kontakter**.
2. Klicka på fliken **Grupper**, och klicka sedan på  på grupp huvudet för den grupp du vill skicka ett röstmeddelande till.
3. Klicka på **Skicka röstmeddelande**.
4. Om du vill spela in meddelandet via bordstelefonen klickar du på .

Om du vill spela in meddelandet via datorns högtalare klickar du på .

5. Starta inspelningen av meddelandet genom att klicka på .

Stoppa inspelningen genom att klicka på .




Spela upp det inspelade meddelandet genom att klicka på .

6. Ange en titel på din inspelning i fältet **Ömne**.
7. Ange något av följande alternativ för meddelandet:
  - Brådskande— mottagaren kan se ett utropstecken (!) bredvid röstmeddelandet.

- Privat— mottagaren kan inte vidarebefordra ett privat röstmeddelande.
  - Mottagningskvitto— en bekräftelse skickas till avsändaren när mottagaren har lyssnat på röstmeddelandet.
8. Klicka på **Skicka**.

## Åtkomst till röstmeddelanden

För varje röstmeddelande visas följande:

- Namn på och nummer för avsändaren av röstmeddelandet.
- Datum som röstmeddelandet mottogs. Om du mottog det på den aktuella dagen visas „Åldag, Å ihop med tid och varaktighet.
- Röstmeddelandets varaktighet.
- Ikoner för röstmeddelanden med statusen Sparat (  ), Privat (  ) och Brådskande (  ).

Så här får du åtkomst till ett röstmeddelande:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Röstmeddelanden**.
2. Så här får du åtkomst till röstmeddelanden av en viss kategori:
  - Klicka på fliken **Alla** om du vill visa alla (avlyssnade, ej avlyssnade och sparade) röstmeddelanden. De ej avlyssnade röstmeddelandena visas i fet stil och föregås av en blå punkt.
  - Klicka på fliken **Ej avlyssnade** om du vill visa ej avlyssnade röstmeddelanden ihop med varaktigheten.
  - Klicka på fliken **Sparade** för att visa sparade röstmeddelanden som du har markerat så att de går lätt att hämta.


Du kan välja att svara på, vidarebefordra, spara eller ta bort de mottagna röstmeddelandena.

Markera meddelandet som avlyssnat eller ej avlyssnat genom att högerklicka på röstmeddelandet och sedan välja **Markera som Avlyssnat** eller **Markera som Ej avlyssnat**.



### Obs!

Röstmeddelanden för arbetsgrupper kan inte markeras som Avlyssnat eller Ej avlyssnat.

3. Fliken **Borttagna röstmeddelanden** visas bara om det finns borttagna röstmeddelanden i din röstbrevlåda. Du får åtkomst till borttagna röstmeddelanden genom att klicka på  på rubriken **Borttagna röstmeddelanden**. Som standard visas fliken Borttagna röstmeddelanden i komprimerad vy, och antalet borttagna röstmeddelanden visas på rubriken.





Från fliken Röstmeddelanden kan du lägga till den kontakt du fått ett röstmeddelande från på din lista Favoriter eller Grupper. Högerklicka på kontaktens röstmeddelande och välj **Lägg till kontakten till grupp**. I listrutan väljer du <gruppsnamn> som du vill lägga till kontakten till.

## Visa röstmeddelanden från en kontakt

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in namnet eller anknytningsnumret, och väljer sedan kontakten.
2. På kontaktkortet klickar du på **röstmeddelanden**.

Alla röstmeddelanden från en vald kontakt visas i den tredje fönsterrutan. Klicka på varje röstmeddelandepost för att svara på, vidarebefordra eller ta bort röstmeddelandet.

## Lyssna på ett röstmeddelande

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Röstmeddelanden**.
2. I den andra fönsterrutan väljer du röstmeddelandet.
3. Klicka på  för att spela upp röstmeddelandet via bordstelefonen, eller på  för att spela upp det via datorns högtalare (det här alternativet är inaktiverat för ett privat röstmeddelande).
4. Klicka på  för att spela upp röstmeddelandet, och klicka på  för att pausa det.

Använd förloppsindikatorn för att hoppa framåt eller bakåt i meddelandet.



### Obs!

Om du har tilldelat din Connect Client till en mjukvarutelefon visas bordstelefonalternativet.

Du kan välja att svara på, vidarebefordra eller ta bort det mottagna röstmeddelandet.

## Spara ett röstmeddelande






1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Röstmeddelanden**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på fliken **Alla**.
3. Högerklicka på det röstmeddelande du vill spara, och välj **Spara röstmeddelande**.

Sparaikonen  visas bredvid namnet på röstmeddelandet.

Om du vill ta bort röstmeddelandet från listan Sparade högerklickar du på det röstmeddelande du vill ta bort, och väljer sedan **Ångra sparande av röstmeddelande**.

## Svara på ett röstmeddelande

1. Få åtkomst till dina röstmeddelanden enligt vad som beskrivs i avsnittet [Åtkomst till röstmeddelanden](#) på sidan 58.
2. Klicka på det röstmeddelande du vill svara på.
3. Klicka på **Svara** och välj någon av följande ikoner:






-  för att spela in meddelandet via telefonen.
  -  för att spela in meddelandet via datorns mikrofon.
4. Klicka på  för att spela in ditt meddelande.
  5. Klicka på  för att stoppa inspelningen.
  6. Klicka på  om du vill spela upp ditt inspelade meddelande.
  7. Redigera fälten **Till** och **Ömne** efter behov. Medan du svarar på ett privat röstmeddelande kan du inte lägga till fler deltagare i fältet **Till**.
  8. Ange eventuella önskade alternativ (Brådskande, Privat, Mottagningskvitto och Ta med ursprungsmeddelandet) för att skicka svaret.
  9. Klicka på **Skicka** för att skicka röstmeddelandet, eller på **Avbryt** för att ta bort det inspelade röstmeddelandet.

## Vidarebefordra ett röstmeddelande



### Obs!


Du kan inte vidarebefordra privata röstmeddelanden.

1. Få åtkomst till dina röstmeddelanden enligt vad som beskrivs i avsnittet [Åtkomst till röstmeddelanden](#) på sidan 58.
2. Klicka på det röstmeddelande du vill vidarebefordra.
3. Klicka på **Vidarebefordra** och välj någon av följande ikoner:
  -  för att spela in meddelandet via telefonen.
  -  för att spela in meddelandet via datorns mikrofon.
4. Klicka på  för att spela in ditt meddelande.
5. Klicka på  för att stoppa inspelningen.
6. Klicka på  om du vill spela upp ditt inspelade meddelande.
7. Redigera fälten **Till** och **Ömne** efter behov.
8. Ange eventuella önskade alternativ (Brådskande, Privat och Mottagningskvitto) för att skicka meddelandet.
9. Klicka på **Skicka** för att vidarebefordra röstmeddelandet, eller på **Avbryt** för att ta bort det.

## Ta bort ett röstmeddelande

1. Få åtkomst till dina röstmeddelanden enligt vad som beskrivs i avsnittet [Åtkomst till röstmeddelanden](#) på sidan 58.
2. Gör något av följande:
  - Högerklicka på det röstmeddelande du vill ta bort, och välj **Ta bort röstmeddelande**.
  - Välj det röstmeddelande du vill ta bort, och klicka på **Ta bort**.

## Återställa ett borttaget röstmeddelande

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Röstmeddelanden**.
2. Klicka på  på rubriken **Borttagna röstmeddelanden** för att visa de borttagna röstmeddelandena.
3. Välj det röstmeddelande du vill återställa.
4. Klicka på **Återställ**.

## Konfigurera avisering genom e-postmeddelande för röstmeddelande

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Röstmeddelande**.
4. Välj alternativet **Skicka avisering genom e-postmeddelande om inkommande röstmeddelande till <e-postadress>**.

Din e-postadress som konfigurerats i Connect Director visas.
5. Gör följande för att anpassa avisering genom e-postmeddelande:
  - Om du vill motta röstmeddelandet i filformatet .wav väljer du alternativet **Bifoga röstmeddelande som en wave-fil**.
  - Om du vill markera röstmeddelandet som avlyssnat i inkorgen i din röstbrevlåda väljer du alternativet **Markera röstmeddelande som avlyssnat**.

## Hantera systemmeddelanden för röstmeddelanden

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Meddelanderuta**.
4. Så här får du ett systemmeddelande om ett inkommande röstmeddelande:

- För Windows väljer du alternativet **Visa ett systemmeddelande för ett röstmeddelande**.
- För macOS:
  1. Under **Inkommande röstmeddelande** klickar du på **Konfigurera via macOS meddelandecenter ...**
  2. I meddelandecenterrutan klickar du på ikonen Connect Client.
  3. Klicka på något av följande:
    - Ingen
    - Banderoller
    - Aviseringar

## Öndra ditt lösenord för röstmeddelanden

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Röstmeddelande > Konfigurera**.
4. Ange:
  - Nuvarande lösenord
  - Nytt lösenord
  - Bekräfta nytt lösenord
5. Klicka på **Spara det nya lösenordet**.

## Spela in ditt namn och hälsningsmeddelande för röstbrevlådan

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Röstmeddelande > Konfigurera**.
4. Klicka på alternativet **Registrera nytt namn**.
5. Klicka på  för att börja spela in ditt namn, och klicka på  för att stoppa inspelningen.
6. Klicka på  för att lyssna på det inspelade hälsningsmeddelandet.
7. Gör något av följande:
  - Spara inspelningen genom att klicka på **Spara inspelning**.
  - Ta bort det inspelade hälsningsmeddelandet genom att klicka på **Ta bort inspelning**, och upprepa steg 4 till 7.

## Spela upp kuvertinformation för röstmeddelande

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Röstmeddelande > Spela upp**.
4. Välj alternativet **Spela upp kuvertinformation när jag lyssnar på meddelanden** för att höra tid och datum då ett röstmeddelande mottogs.

Systemet kommer att uppge datum och tid när röstmeddelandet mottogs i användarens inkorg innan meddelandet spelas upp.

## Vidarekoppla samtal

Använd följande metoder för att vidarekoppla inkommande samtal till dina fördefinierade externa telefoner:


- Vidarekoppling utifrån tillgänglighet— för att tilldela regler för vidarekoppling av samtal baserat på tillgänglighetsstatusar
- Mastervidarekoppling— för att ställa in anpassade regler

## Vidarekoppling utifrån tillgänglighet

Med hjälp av vidarekoppling utifrån tillgänglighet kan du vidarekoppla inkommande samtal enligt din tillgänglighetsstatus.

Du kan konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med eller utan Mobility.

### Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med Mobility

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Vidarekoppling utifrån tillgänglighet**.
4. I fältet **När** klickar du i listrutan och väljer något av tillgänglighetsstatusarna.



#### Obs!

Som standard vidarekopplas inkommande samtal till din anknytning och till din Mobility-enhet.

5. Klicka på **Starta guiden** till höger.
6. Ange din Connect Mobility-aktiverade enhet genom att göra något av följande:
  - Skriv in ditt tiosiffriga mobilnummer i det tomma fältet.

- Om du inte har någon Mobility-enhet klickar du på alternativet **Min enhet med Mitel Mobility kommer inte att ha något nummer som är associerat med den.**

7. Klicka på **Nästa**.

Sidan Samtidig uppringning visas.



**Obs!**

Som standard visas på sidan Samtidig uppringning en anknytning och en Mobility-enhet som redan är inkluderad för samtidig ringning.

8. Så här aktiverar du en extra enhet, förutom din anknytning och en Mobility-enhet, att ringa upp samtidigt:

- a. Aktivera alternativet **Ring även upp dessa nummer samtidigt.**
- b. Klicka i listrutan **Välj nummer.**
- c. Välj lämpligt alternativ, och klicka sedan på **Använd valt nummer.**

9. Klicka på **Nästa**.

Konfigurera vidarekoppling av samtal genom att välja något av följande alternativ:



**Obs!**




Om du inte är tillgänglig på någon av de enheter som konfigurerats för samtidig ringning kan du, om du har relevanta behörigheter, vidarekoppla inkommande samtal till antingen din röstbrevlåda eller till något annat externt nummer.

- Välj **Fortsätt ringa på ovanstående nummer.**
- Inkommande samtal vidarekopplas inte, och endast de enheter som är dedikerade för samtidig ringning tillåts ringa.
- Om du vill vidarekoppla inkommande samtal till din röstbrevlåda eller någon annan kontakt gör du följande:
  1. Välj **Vidarekoppla samtalet till** och klicka i listrutan. Välj sedan antingen **Min röstbrevlåda** eller skriv in kontaktens namn eller externa nummer om du har relevanta behörigheter.
  2. Klicka i listrutan för att välja antal ringningar innan du vidarekopplar.
  3. I fältet **Om jag har fler än 16 aktiva samtal, vidarekoppla omedelbart till** klickar du i listrutan. Välj sedan antingen **Min röstbrevlåda** eller skriv in kontaktens namn eller externa nummer om du har relevanta behörigheter.
- Välj alternativet **Vidarekoppla alltid mina samtal till** och klicka i listrutan. Välj sedan antingen **Min röstbrevlåda** eller skriv in kontaktens namn eller externa nummer om du har relevanta behörigheter.

10. Klicka på **Nästa**.




Hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan: Sidan Inspelning och uppspelning öppnas.

11. Så här spelar du in hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan:
  - a. Klicka på  för att börja spela in ditt meddelande, och klicka på  för att stoppa inspelningen.
  - b. Klicka på  för att lyssna på det inspelade hälsningsmeddelandet för alla inkommande röstmeddelanden.
  - c. Gör något av följande:
    1. Spara det inspelade hälsningsmeddelandet genom att klicka på **Spara inspelning**.
    2. Om du vill ta bort det inspelade hälsningsmeddelandet klickar du på **Ta bort inspelning**.
12. Klicka på **Nästa**.

Sidan Interagera med hälsningsmeddelandet öppnas.
13. Så här aktiverar du interaktion med hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan:
  - a. Under **Ör det tillåtet för uppringare att lämna ett röstmeddelande efter att de lyssnat på ditt hälsningsmeddelande?** väljer du något av följande alternativ:
    - Ja, uppringare kan lämna ett röstmeddelande.
    - Nej, uppringare kan inte lämna ett röstmeddelande.
  - b. Om du vill vidarekoppla det inkommande samtalet till en viss anknytning går du till fältet **Om uppringare trycker på "0" medan de lyssar på ditt hälsningsmeddelande, vidarekoppla samtalet till** och skriver in en kontakts namn eller anknytning.
14. Klicka på **Klar**.

## Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet utan Mobility

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Vidarekoppling utifrån tillgänglighet**.
4. Klicka på **Starta guiden**.

Sidan Samtidig uppringning visas.



### Obs!

Som standard visas på sidan Samtidig ringning den enhet som redan är konfigurerad för samtidig ringning.

5. Om du vill aktivera samtidig ringning för en extra enhet gör du följande:
  - a. Välj alternativet **Ring även dessa nummer samtidigt**.

- b. Klicka i listrutan **Välj nummer**.
  - c. Välj det ytterligare numret och klicka på **Använd valt nummer**.
6. Klicka på **Nästa**.
7. Konfigurera vidarekoppling av samtal genom att välja något av följande alternativ:
  - Om du inte vill vidarekoppla inkommande samtal väljer du alternativet **Fortsätt ringa på ovanstående nummer** så att endast de enheter som är dedikerade för samtidig ringning tillåts ringa.
  - Om du vill vidarekoppla inkommande samtal till din röstbrevlåda gör du följande:
    1. Välj alternativet **Vidarekoppla samtalet till** och klicka på nedåtpilen, och välj sedan **Min röstbrevlåda**.
    2. Klicka i listrutan för att välja antal ringningar innan du vidarekopplar.
    3. I fältet **Om jag har fler än X aktiva samtal, vidarekoppla omedelbart till** klickar du på nedåtpilen, och väljer sedan **Min röstbrevlåda**.
  - Välj alternativet **Vidarekoppla alltid mina samtal till**, klicka i listrutan och välj **Min röstbrevlåda**.
8. Klicka på **Nästa**.
9. Om du vill aktivera FindMe gör du följande:



---

**Obs!**

Om alternativet FindMe inte visas kontaktar du din administratör för att aktivera alternativet "Tillåt extern vidarekoppling av samtal och FindMe-destination" i Connect Director.

---


- a. Välj **Aktiverad: Använd mina FindMe-inställningar för att fortsätta vidarekoppla samtalet**.
  - b. Välj något av följande alternativ:
    - Välj **Ring mina FindMe-nummer i följd efter varandra innan mitt röstmeddelande spelas upp**, och välj eventuellt (valfritt) **Be uppringaren att spela in sitt namn**.
    - Välj **Spela upp mitt röstmeddelande först. Om uppringaren trycker på 1 medan hälsningsmeddelandet spelas upp, ring mina FindMe-nummer i följd efter varandra**, och markera kryssrutan för **Be uppringaren att spela in sitt namn**.
  - c. Ange FindMe-nummer som ska ringas i följd efter varandra, klicka i listrutan **Välj nummer**, välj lämpligt alternativ och klicka på **Använd valt nummer**.
  - d. Om du vill lägga till ett till FindMe-nummer upprepar du steg 8c.
10. Klicka på **Nästa**.

Hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan: Sidan Inspelning och uppspelning öppnas.
11. Om du vill aktivera hälsningsmeddelande för röstbrevlådan läser du avsnittet [Så här spelar du in hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan](#): på sidan 65.
12. Klicka på **Nästa**.

Sidan Interagera med hälsningsmeddelandet öppnas.

13. Om du vill aktivera interaktion med hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan läser du avsnittet [Så här aktiverar du interaktion med hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan](#): på sidan 65.

## Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med hjälp av anpassade inställningar

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Vidarekoppling utifrån tillgänglighet**.
4. Om du vill konfigurera en Mobility-enhet för inkommande samtal läser du avsnittet [Ange din Connect Mobility-aktiverade enhet genom att göra något av följande](#): på sidan 63.
5. Klicka på **Öndra** för att konfigurera följande individuella alternativ efter behov:
  - Samtidig ringning
    - Mer information om att konfigurera samtidig ringning med Mobility aktiverat finns i steg 8 i avsnittet [Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med Mobility](#) på sidan 63.
    - Mer information om att konfigurera samtidig ringning utan Mobility aktiverat finns i steg 5 i avsnittet [Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet utan Mobility](#) på sidan 65.
  - Vidarekoppling av inkommande samtal
    - Mer information om vidarekoppling av inkommande samtal med Mobility aktiverat finns i steg 9 i avsnittet [Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet med Mobility](#) på sidan 63.
    - Mer information om vidarekoppling av inkommande samtal utan Mobility aktiverat finns i steg 7 i avsnittet [Konfigurera vidarekoppling utifrån tillgänglighet utan Mobility](#) på sidan 65.
  - Hälsningsmeddelande för röstbrevlådan: Inspelning och uppspelning

Mer information finns i [Så här spelar du in hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan](#): på sidan 65.
  - Interagera med hälsningsmeddelandet


Mer information finns i [Så här aktiverar du interaktion med hälsningsmeddelandet för röstbrevlådan](#): på sidan 65.

## Använda mastervidarekoppling

Mastervidarekoppling gör att du kan skapa anpassade personliga regler för vidarekoppling av samtal. Du kan också redigera och ta bort dina regler för mastervidarekoppling.


Mastervidarekoppling åsidosätter vidarekoppling utifrån tillgänglighet.

## Skapa en regel för mastervidarekoppling


1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Mastervidarekoppling**.
4. Klicka på **Skapa ny regel för mastervidarekoppling**.
5. I fältet **Regelnamn** anger du ett **<namn>** på den nya regeln för mastervidarekoppling.
6. I fältet **När** väljer du en kombination av följande villkor för att skapa en anpassad fil för när ett samtal ska vidarekopplas:
  - + numret matchar
  - + slaget nummer
  - + min tillgänglighet
  - + i telefonsamtal
  - + klockan/veckodagen är
7. Så här lägger du till en regel enligt matchande nummer:
  - a. Klicka på **+ numret matchar**.
  - b. Klicka i listrutan **Numret är** och välj ett lämpligt alternativ. (För några av dessa alternativ kan du behöva ange ett tillhörande nummer i motsvarande fält.)
  - c. Upprepa steg 7a till 7b om du vill skapa en till regel.
8. Så här lägger du till en regel baserat på det kända slagna numret:
  - a. Klicka på **+slaget nummer**.
  - b. Klicka i fältet **Det uppringande numret som slagits för att nå mig är** och skriv in det kända numret.
9. Så här lägger du till en regel baserat på din tillgänglighet:
  - a. Klicka på **+ min tillgänglighet**.
  - b. Välj någon av följande tillgänglighetsstatusar:
    - Tillgänglig
    - I ett möte
    - Ej på kontoret
    - Semester
    - Anpassad
    - SEJ
10. Om du vill lägga till en regel för att du redan sitter i telefonsamtal klickar du på **+ i telefonsamtal**.
11. Så här lägger du till en regel baserat på klockslaget eller veckodagen:

- a. Klicka på **+ klockan/veckodagen är**.
- b. Välj något av följande alternativ:
  - Om **Klockan är** väljs fyller du i fälten **Från** och **Till** för regeln för mastervidarekoppling.
  - Om **Veckodagen är** väljs väljer du veckodagarna för regeln för mastervidarekoppling.
12. Under **Gör så här** klickar du på **Vidarekoppla samtal till** och väljer något av följande alternativ:
  - Om du vill vidarekoppla samtalet till röstbrevlådan väljer du alternativet **Min röstbrevlåda**.
  - Så här spelar du upp en ringsignal:
    - Klicka i listrutan **Min röstbrevlåda** och välj **Spela upp en ringsignal**. Ett extra standardringsignalalternativ visas.
    - Klicka i listrutan och välj ett ringsignalalternativ.
  - Om du vill vidarekoppla samtalet till ett specifikt nummer väljer du alternativet **Välj nummer**, klickar i fältet **Välj nummer** och skriver in det önskade numret.
13. Klicka på **Skapa regel**.

## Öndra en regel för mastervidarekoppling

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Mastervidarekoppling**.
4. Välj den regel för mastervidarekoppling du vill redigera och klicka på **Redigera**.
5. Redigera stegen efter behov. (Mer information finns i stegen 6 till 12 [Skapa en regel för mastervidarekoppling](#) på sidan 68.)
6. Klicka på **Spara regel**.

## Ta bort en regel för mastervidarekoppling

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Vidarekoppling av samtal > Mastervidarekoppling**.
4. Klicka på **Ta bort** för den mastervidarekoppling du vill ta bort.

## Vidarekoppla samtal till mobiltelefon

Du kan vidarekoppla alla dina inkommande samtal till din Mobility-enhet. Du kan välja eller skriva in det mobilnummer för mobiltelefonen där Connect Mobility finns installerat.

För att kunna använda den här funktionen måste din Connect-administratör konfigurera inställningen Aktivera utökad Mobility med funktionen Anknytning i Connect Director.

## Anpassa dina inställningar för samtalsalternativ

---

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Telefoni**.
4. Klicka i listrutan **Högsta antal samtidiga samtal** och välj en siffra inom det intervall som konfigurerats av din Connect-administratör.
5. Om du vill att påknackningstonen ska utebli väljer du **Låt påknackningstonen utebli när jag sitter i ett samtal**.
6. Om du vill att uppkopplingstonen ska utebli väljer du **Låt uppkopplingstonen utebli när luren ligger av i mikrofonluräge på en analog telefon**.
7. Om du vill stänga ett kontaktkort väljer du alternativet **Stäng kontaktkort när samtalet avslutats** för att kontaktkortet ska stängas strax efter att du avslutat samtalet.

# KAPITL

# 7

---

## Hantera snabbmeddelanden

I det här kapitlet ges information om hur du hanterar snabbmeddelanden.

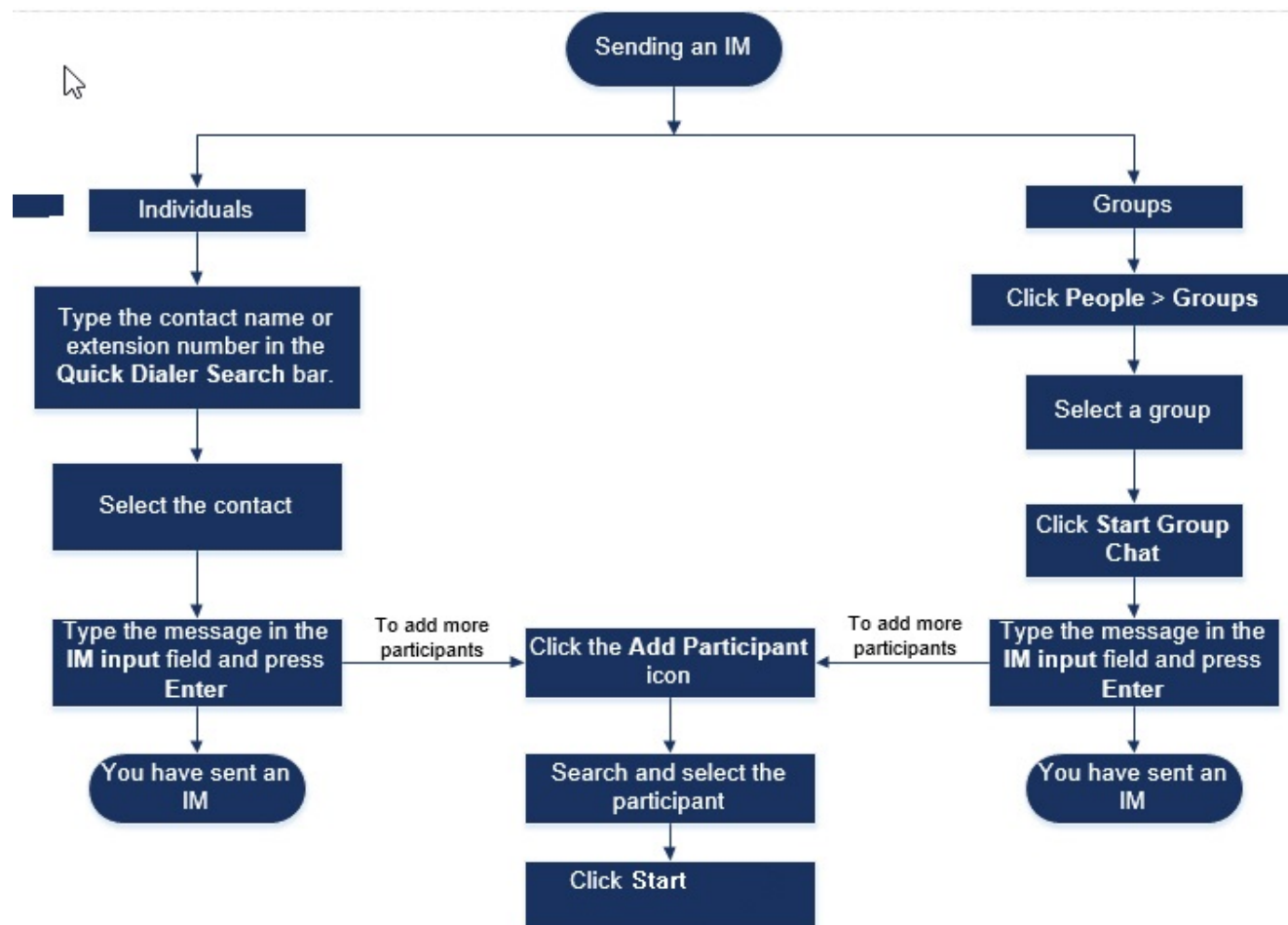
Skicka ett snabbmeddelande .....	72
Visa historik över chattkonversationer med en kontakt .....	73
Schemalägga ett möte med en kontaktgrupp .....	73
Hantera systemmeddelanden om snabbmeddelanden.....	74
Lägga till fördefinierade snabbmeddelandesvar .....	74

## Skicka ett snabbmeddelande

Du kan skicka ett snabbmeddelande till:


- Enskilda användare
- Grupper
- Flera användare

I [Figur 4](#) beskrivs de olika sätt som finns att skicka snabbmeddelanden till en enskild användare, till grupper och till flera användare.




Figur 4: Skicka ett snabbmeddelande

Så här skickar du ett snabbmeddelande till en enskild kontakt eller flera kontakter:

1. Hitta kontakten (mer information finns i [Hantera kontakter](#) på sidan 24). Om kontakten är tillgänglig för chatting visas en  (grön cirkel) runt användarinitialerna eller tillgänglighetsstatusikonen bredvid namnet i den andra fönsterrutan.
2. På kontaktkortet klickar du på **Meddelanden**. I **snabbmeddelandets inmatningsfält** skriver du in meddelandet, och trycker sedan på **Retur**.



Klicka på uttryckssymbolen i **snabbmeddelandets inmatningsfält** och välj uttryckssymbolen för att lägga till den till ditt meddelande. För Windows 7 visas uttryckssymbolerna i svart och vitt.

3. Om du vill lägga till fler deltagare klickar du på  på kontaktkortet.
4. I **sökfältet** skriver du in namnet eller anknytningsnumret, och väljer sedan kontakten.
5. Klicka på **Start**.

Så här skickar du ett snabbmeddelande till grupper:

1. På instrumentpanelen klickar du på **Kontakter > Grupper**, och väljer sedan gruppen.
2. Klicka på **Starta chatt**.
3. I **snabbmeddelandets inmatningsfält** skriver du in meddelandet, och trycker sedan på **Retur**.

Klicka på uttryckssymbolen i **snabbmeddelandets inmatningsfält** och välj uttryckssymbolen för att lägga till den till ditt meddelande. För Windows 7 visas uttryckssymbolerna i svart och vitt.

Du kan också lägga till fler deltagare till gruppchatten efter att du startat sessionen.



#### Obs!


I en gruppchatt levereras meddelandena endast till de kontakter som är tillgängliga online.

## Visa historik över chattkonversationer med en kontakt

1. I **snabbuppringarens sökfält** skriver du in kontaktens namn eller anknytningsnummer, och väljer sedan kontakten.
2. Klicka på **Meddelanden** i den tredje fönsterrutan.


Historik över dina chattkonversationer med kontakten visas i den tredje fönsterrutan. Du kan även välja att söka efter en viss konversation genom att ange ett nyckelord i **sökfältet**.

## Schemalägga ett möte med en kontaktgrupp

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Kontakter**.
2. Klicka på fliken **Grupper**, och välj sedan en grupp.
3. Klicka på  på gruppshuvudet och klicka på **Schemalägg ett möte**.
4. Specificera detaljerna för mötet.
5. Klicka på **Skapa**.

## Hantera systemmeddelanden om snabbmeddelanden


Så här får du ett systemmeddelande om ett snabbmeddelande:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Meddelanderuta**.
4. Så här aktiverar du systemmeddelande om snabbmeddelande:
  - I Windows väljer du alternativet **Visa ett systemmeddelande för ett inkommande snabbmeddelande**.
    - Välj alternativet **Visa snabbmeddelandets innehåll i systemmeddelandet** om du vill att snabbmeddelandet ska visas i systemmeddelandet.
    - Välj alternativet **Visa systemmeddelandet på skärmen** i och klicka i listrutan för att välja en siffra för att kontrollera hur länge snabbmeddelandet visas.
  - På macOS:
    1. Klicka på **Konfigurera via macOS Notification Center ... i Inkommande snabbmeddelande**.
    2. I Notification Center-rutan rullar du nedåt för att välja **Connect client**-ikonen, och klickar sedan på något av följande alternativ:
      - Ingen
      - Banderoller
      - Aviseringar
5. Så här inaktiverar du systemmeddelande om snabbmeddelande:
  - I Windows inaktiverar du alternativet **Visa ett systemmeddelande för ett inkommande snabbmeddelande**.
  - På macOS:
    1. Klicka på **Konfigurera via macOS Notification Center ...**
    2. Välj **Stör ej** i det vänstra meddelandefältet.

## Lägga till fördefinierade snabbmeddelandesvar

Du kan svara med ett snabbmeddelande på ett inkommande samtal från en annan Connect-kontakt.

Så här lägger du till ett fördefinierat snabbmeddelandesvar:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .

3. Klicka på **Snabbmeddelande > Fördefinierade snabbmeddelandesvar**.
4. Skriv in ditt anpassade fördefinierade snabbmeddelandesvar, och klicka sedan på **Lägg till fördefinierat svar**.
5. Om du vill ta bort det fördefinierade svaret väljer du det först i textrutan, och klickar sedan på **Ta bort**.



# KAPITL

# 8

---

## Integrera med Microsoft Exchange

Det här kapitlet innehåller information om att integrera Connect Client med Microsoft Exchange:

Integrera Connect Client med Microsoft Exchange.....	78
Synkronisera händelser med Microsoft Outlook- eller Office 365-kalender.....	79
Synkronisera Connect Client med Microsoft Outlook- eller Office 365- kontaktmappar .....	80
Synkronisera Connect Client-röstmeddelanden med Microsoft Outlook eller Office 365.....	81


# Integrera Connect Client med Microsoft Exchange

---

Du måste integrera Connect Client med din Microsoft Exchange för att kunna använda följande klientfunktioner:

- Synkronisera händelser och tillgänglighetsstatus med Outlook- eller Office 365-kalendern.
- Synkronisera dina Outlook- eller Office 365-kontaktmappor med Connect Client för Windows. För macOS synkroniserar Connect Client med Mac Address Book. (Mer information om att synkronisera Connect Client med Mac Address Book finns i [Importerera kontaktmapparna](#) på sidan 27.)
- Skicka röstmeddelanden till Outlook eller Office 365.

Så här integrerar du Microsoft Exchange med Connect Client:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Konto > AD-autentiseringsuppgifter**.

Fliken **AD-autentiseringsuppgifter** visas inte om du integrerade Connect Client med Microsoft Exchange under inloggningen. Mer information om att logga in till Connect Client finns i [Logga in till Connect Client](#) på sidan 14.

4. I fälten **Användarnamn** och **Lösenord** anger du din Microsoft Exchange-baserade (Active Directory-baserade) e-postadress respektive lösenord.
5. Klicka på **Spara autentiseringsuppgifter**.

Om din Exchange-server inte är konfigurerad på Connect Director visas felmeddelandet "Din Exchange-server är inte konfigurerad. Kontakta din Connect-administratör".

När autentiseringsuppgifterna validerats visas alternativet **Avlänka Mitel Connect från Exchange**. För att inaktivera integrering med Microsoft Exchange klickar du på **Avlänka Mitel Connect från Exchange**. Du måste starta om Connect Client för att ändringarna ska träda i kraft.



## Obs!

Om du inte slutför integreringen med Microsoft Exchange här uppmanar Connect Client dig att ange dina Microsoft Exchange-autentiseringsuppgifter när du öppnar fliken Händelser.

---

## Synkronisera händelser med Microsoft Outlook- eller Office 365-kalender

Om du inte har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange kan du göra det från flik en Händelser.

Så här integrerar du Connect Client med Microsoft Exchange från fliken Händelser:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Ange dina Microsoft Exchange-autentiseringsuppgifter i fälten **Användarnamn** och **Lösenord**.
3. Klicka på **Skicka Exchange-autentiseringsuppgifter**.

Efter att du integrerat Connect Client med Microsoft Exchange:

- Dina Outlook-avtalade tider och Connect Client-händelser visas i både Outlook-kalendern och på fliken Händelser.
- När du skapar en händelse i Connect Client visas en mötesinbjudan med konferensinformationen i Outlook som kan skickas till deltagarna. Mer information om att skapa en händelse i Connect Client finns i [Skapa en konferens](#) på sidan 84.



### Obs!


När du installerat Connect-insticksprogrammet för Outlook, som gör det möjligt för en deltagare att få tillgång till din Outlook-kalender, kan deltagaren utföra följande åtgärder i din kalender:

- Skapa nya Connect-konferenser.
- Redigera befintliga Connect-konferenser endast om deltagaren lagts till som en arrangör av konferensen.
- Ta bort Connect-konferenser.

Det här alternativet är endast tillgängligt i Windows.

Du kan synkronisera tillgänglighetsstatusen mellan Connect Client och Outlook- eller Office 365-kalendern. Om du till exempel sitter i ett möte som schemalagts i Outlook-kalendern ändras din tillgänglighetsstatus i Connect Client till "Sitter i möte". Du kan emellertid även manuellt ändra din tillgänglighetsstatus i Connect Client.

Så här synkroniserar du din tillgänglighetsstatus i Connect Client med Outlook- eller Office 365-kalendern:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. För MAC OS klickar du på **Kontakter/Outlook**.

För Windows klickar du på **Outlook**.

**Obs!**

För Windows måste insticksprogrammet "ConnectUCBAddIn" vara aktiverat i ditt Outlook-konto för att synkroniseringen ska kunna slutföras. Mer information om att aktivera insticksprogram i Outlook finns i Microsoft Outlook-dokumentationen.

4. Markera kryssrutan för **Synkronisera min Exchange-kalender med mina Mitel Connect-tillgänglighetslägen**.
  - Din tillgänglighetsstatus i Connect Client ändras baserat på ditt schema i Outlook- eller Office 365-kalendern.
  - Tillgänglighetsstatusarna Stör ej, På semester och Anpassad prioriteras alltid och påverkas inte av denna inställning.
5. Välj alternativet **Använd mina Outlook-arbetstimmar för att ändra min Mitel Connect-tillgänglighet till Ej på kontoret** för att ändra din tillgänglighetsstatus till Ej på kontoret baserat på vilka arbetstimmar och arbetsdagar du angett i din Microsoft Outlook- eller Office 365-kalender.

Du måste starta om Connect Client för att ändringarna ska träda i kraft.

Information om hur du ställer in arbetstimmar och arbetsdagar i Outlook-kalendern finns i Microsoft Outlook-dokumentationen.

## Synkronisera Connect Client med Microsoft Outlook- eller Office 365-kontaktmappar

Efter att du integrerat Connect Client med Microsoft Exchange kan du importera kontaktmapparna från Microsoft Outlook till Connect Client för att ringa samtal eller skicka snabbmeddelanden endast för Windows.

Så här importerar du kontaktmapparna från Microsoft Outlook eller Office 365 till Connect Client (det här gäller bara för Windows):

**Obs!**

Insticksprogrammet "ConnectContactUploadAddIn" måste vara aktiverat i ditt Outlook-konto för att kontaktmapparna ska kunna importeras. Mer information om att aktivera insticksprogram i Outlook finns i Microsoft Outlook-dokumentationen.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken <användarnamn>.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på , varefter du klickar på **Outlook**.
3. Välj alternativet **Synkronisera mina Outlook-kontakter**.
4. Klicka på **+Visa kontaktmappar** och välj de mappar du vill synkronisera med Connect Client.


Du kan även importera de Outlook-kontaktmappar som delas av andra användare till din Connect Client. För att de delade kontaktmapparna ska visas i **+Visa kontaktmappar** öppnar du e-postmeddelandet med delningsinbjudan och klickar på **Öppna den här kontaktmappen**. Mer information om att dela en kontaktmapp i Outlook finns i Microsoft Outlook-dokumentationen.



För Mac OS kan du synkronisera Connect Client med Mac Address Book. Information om att synkronisera Connect Client med Mac Address Book finns i [Importera kontaktmapparna](#) på sidan 27.

Du kan söka efter kontakter från dina gemensamma Microsoft Outlook-mappar, men du kan inte importera kontakter från gemensamma mappar till Connect Client.

Så här aktiverar du sökning efter kontakt från gemensam Exchange-kontaktmapp:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. För Mac OS klickar du på **Kontakter/Outlook**.  
För Windows klickar du på **Outlook**.
4. Markera kryssrutan för **Aktivera sökning efter kontakter i mina gemensamma Exchange-kontaktmappar**.

Du kan visa kontakterna från dina gemensamma Exchange-mappar i Connect Client-katalogen.


## Synkronisera Connect Client-röstmeddelanden med Microsoft Outlook eller Office 365

Efter att du integrerat Connect Client med Microsoft Exchange kan du synkronisera Connect Client-röstmeddelanden med Microsoft Outlook eller Office 365 endast för Windows.



### Obs!

Insticksprogrammet "ConnectSTVMAddin" måste vara aktiverat i ditt Outlook-konto för att synkroniseringen ska kunna slutföras. Mer information om att aktivera insticksprogram i Outlook finns i Microsoft Outlook-dokumentationen.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Röstmeddelande > Outlook**.
4. Välj alternativet **Visa mina röstmeddelanden inline i min Outlook-inkorg**.



---


## Hantera konferenser

I det här kapitlet ges information om hur du skapar och hanterar Connect-konferenser.

Skapa en konferens .....	84
Redigera en konferens .....	86
Skapa en reservationslös konferens.....	87
Lägga till en ny reservationslös konferens.....	88
Redigera en reservationslös konferens .....	89
Lägga till en ny reservationslös konferens.....	88
Ladda ned filen med iCalendar-data (ICS) för en konferens.....	91
Ansluta till en konferens .....	91
Ansluta till en konferens från instrumentpanelen.....	92
Ansluta till en konferens från fliken Händelser.....	93
Ansluta till en konferens från din kalender.....	94
Stänga av ljudet tillfälligt för en deltagare .....	95
Stryka en deltagare från en konferens .....	95
Spela in en konferens .....	96
Inställa en konferens .....	97
Ställa in en konferens från Connect Client .....	97
Ställa in en konferens från Microsoft Outlook.....	97
Hantera konferenser med hjälp av Connect Client for Web.....	98
Använda Connect Client for Web .....	98
Använda gruppchatt.....	99
Använda skärmdelning .....	99
Hantera systemmeddelande för begäran om skärmdelning .....	102

## Skapa en konferens

---


1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Klicka på ikonen  överst till höger i den andra fönsterrutan.
3. I fältet **Namn** skriver du in ett namn på konferensen. Det här namnet används sedan i e-postmeddelanden om konferensen.
4. I fältet **Börjar** anger du datum och starttid för konferensen.
5. I fältet **Mötets varaktighet** anger du hur länge mötet varar i timmar och minuter.
6. I listrutan **Mötesfrekvens** väljer du konferensens mötesfrekvens.

**Obs!**

Fältet **Mötesfrekvens** visas bara om du inte har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange.

---


7. I fältet **Mötesplats** anger du plats för konferensen.

Alternativt markerar du alternativet **Använd min egen brygga** för att använda bryggan för reservationslös konferens. Välj önskad konferensbrygga i listrutan. För mer information klickar du på  bredvid **Använd min egen brygga**.

**Obs!**

Alternativet **Använd min egen brygga** visas bara om du har reservationslös konferens och har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange.

---

8. I fältet **Arrangörer** anger du namnen på de personer som är värdar för konferensen.
9. I fältet **Presentatörer** anger du namnen på de personer som ger presentationer under konferensen.  
  
Markera alternativet nedanför fältet **Presentatörer** för att lägga till ytterligare deltagare som behöver godkännande av mötesorganisatören att dela sin skärm.  
  
För mer information om att lägga till **presentatörer** och **deltagare** klickar du på  .
10. I fältet **Dagordning** anger du namnet på dagordningen och dess längd i minuter.
11. I fältet **Översikt** anger du en kortfattad beskrivning av syftet med konferensen.
12. Klicka på **Välj från Dropbox** i avsnittet Filer om du vill bifoga eventuellt referensmaterial för deltagarna. För att kunna bifoga filer måste du först ha loggat in till Dropbox med dina autentiseringsuppgifter.
13. I avsnittet **Fler inställningar**:
  - a. Ställ in en anpassad åtkomstkod genom att välja alternativet **Anpassa åtkomstkod**.

- b. Välj alternativet **Skydda möte med lösenord** om du vill ställa in ett lösenord, och ange sedan lösenordet i fältet **Lösenord**.

**Obs!**

Deltagarkoden och organisatörskoden genereras automatiskt. Du kan även välja att själv ställa in deltagar- och organisatörskoderna med hjälp av inställningarna i D2 UCB.

- c. I avsnittet **Inleda mötet** väljer du något av följande alternativ:
- När vem som helst ansluter
  - När någon av organisatörerna ansluter
- d. I avsnittet **Deltagare**:
- För att tillkännage att en deltagare anlänt till mötet väljer du alternativet **Tillkännage när deltagare anländer till mötet**, och väljer sedan något av följande alternativ:
    - Spela upp en enkel ljudton
    - Uppmana deltagarna att registrera sitt namn, och tillkännage när de försöker att ansluta till mötet och lämna det
  - Stäng tillfälligt av ljudet för varje deltagare som ansluter till mötet genom att välja alternativet **Stäng tillfälligt av ljudet när deltagare ansluter**.
  - Om du vill visa namnen på alla deltagare som har anslutit till konferensen väljer du alternativet **Visa allas namn för alla deltagare**.
  - I avsnittet **Vid utringning till deltagare** väljer du något av följande alternativ:
    - Måste trycka på 1 för att gå med i ljuddelen av mötet
    - Deltagare läggs automatiskt till i ljuddelen av mötet

14. Klicka på **Skapa** för att generera inbjudan.

15. Beroende på din konfiguration visas något av följande resultat:

- Om det gick bra att integrera Connect Client med Microsoft Exchange visas meddelandet **Konferensen har skapats, öppnar nu Outlook, vänta**. Ett utkast till en inbjudan via e-post öppnas i Microsoft Outlook, där du kan granska innehållet, ställa in påminnelser och påminnelsefrekvens samt granska listan med deltagare innan du skickar inbjudan. Om inte den här inbjudan öppnas för dig läser du kapitlet 8, [Integrera med Microsoft Exchange](#) på sidan 77 för information om integrering med Outlook.
- Om du inte har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange skapas den nya händelsen och visas med de Connect-tilldelade uppgifterna enligt vad som beskrivs i [Tabell 5](#) på sidan 86. När du klickar på **Händelser** på instrumentpanelen listan konferensen på fliken **Kommande** i den andra fönsterrutan.


Tabell 5: Connect Conference-uppgifter

Conference-uppgift	Beskrivning
ID	Det mötes-ID som genereras automatiskt av Connect-systemet när en händelse skapas
Info om inringning till möte	Info om inringning till möte för värd och deltagare
<Webbkonferenslänk för konferensledaren/värden>	Länk för värden till webbsidan för Connect Conference
Deltagarkod	Åtkomstkoden för deltagare som vill ansluta till telefonkonferensen
<Webbkonferenslänk för deltagare>	Länk för deltagare till webbsidan för Connect Conference
Lösenord (valfritt)	Lösenordet för att ansluta till den säkra telefonkonferensen
Ytterligare info om inringning	Information om inringning för olika regioner. Denna information hämtas från Connect Director. Om du behöver uppdatera den här informationen kontaktar du din Connect-administratör.

## Redigera en konferens

Som arrangör kan du redigera en konferens.

Redigera en konferens genom att göra följande:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Klicka på fliken **Kommande** för att visa alla kommande konferenser.
3. Välj konferensen.
4. Klicka på  .
5. Redigera konferensuppgifterna i de obligatoriska fälten, och klicka sedan på **Spara**.

## Skapa en konferens från Microsoft Outlook

1. Starta Microsoft Outlook.
2. Klicka på **Nya objekt > Möte**.
3. Klicka på konferensikonen överst till höger i Outlooks menyfliksområde.

En Connect-konferens genereras automatiskt med de uppgifter som listas i [Tabell 5](#) på sidan 86 tillagda i e-postinbjudan.

4. I fältet **Till** fyller du i från listan med deltagare som ska bjudas in till konferensen. Klicka på **Adressbok** eller **Kontrollera namn** för att välja eller identifiera katalogkontakter.

5. Så här tilldelar du deltagarens roll:
  - a. Klicka på **Konferens > Inställningar** för att öppna konferensinställningsfönstret.
  - b. Avmarkera kryssrutan för fältet **Samverkande möte— vem som helst kan delta**.
  - c. Klicka i listrutan bredvid namnet på presentatören och välj önskad roll.
  - d. Klicka på **OK** för att spara.
6. I fältet **Ömne** anger du syftet med konferensen.
7. I fältet **Plats** anger du plats för konferensen.
8. I fälten **Starttid** anger du startdatumet för konferensen och vilket klockslag den börjar.
9. I fälten **Sluttid** anger du slutdatumet för konferensen och vilket klockslag den slutar.
10. Klicka på **Svarsalternativ** för att konfigurera de svar som mottas från konferensdeltagarna.
11. Välj en tidslucka i listrutan **Påminnelse** om du vill ställa in en påminnelse.
12. Klicka på **Påminnelsefrekvens** om du vill att konferensen ska äga rum mer än en gång.
13. Klicka på **Tillgängliga Outlook-alternativ** för att konfigurera eventuella andra preferenser.
14. Klicka på **Skicka**.

## Skapa en reservationslös konferens







### Obs!

Du måste ha Outlook konfigurerat med Connect Client innan du kan skapa en reservationslös konferens. Händelseinbjudan kan endast delas med hjälp av Outlook.

Du kan starta en konferens direkt från den andra fönsterrutan i Connect Client utan att ha schemalagt konferensen i förväg. Detta kallas för en reservationslös konferens. Du kan även bjuda in andra användare att ansluta till denna typ av konferens.

Så här bjuder du in deltagare till en konferens:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. Klicka på pilen bredvid namnet på konferensbryggan och gör något av följande:
  - För att ringa in till konferensen klickar du på .
  - Dela skärmen eller skicka ett snabbmeddelande utan att ansluta till konferensen genom att klicka på . Du kan även ringa in till konferensen eller konfigurera en uppringning härifrån.
  - Öppna länken från konferensbryggan i en webbläsare.
  - Information om att använda den regionspecifika avgiftsfria inringningen finns i **Ytterligare info om inringning**.

3. Gör något av följande för att bjuda in deltagare att ansluta till din konferens:
  - Klicka på **Kopiera** för att kopiera informationen om konferensen, och dela sedan denna med andra användare du vill bjuda in.
  - Efter att du startat konferensen klickar du på  och skriver in namnet på den deltagare du vill bjuda in, och klickar sedan på **Konferens**.
4. Gör följande på instrumentpanelen för att stryka en deltagare:
  - a. Klicka på  ikonen under deltagarens namn.
  - b. I bekräftelsedialogrutan klickar du på **Ja**.

## Lägga till en ny reservationslös konferens

Du kan använda avsnittet Min konferens för att lägga till en reservationslös konferens. Så här lägger du till en ny konferensbrygga:

1. I den andra fönsterrutan klickar du på **Lägg till ny konferensbrygga**.
2. Gör följande i extrafönstret **Lägg till ny konferensbrygga**:
  - Ange namnet på konferensen i fältet **Namn**.



---

### Obs!

Deltagarkoden och organisatörskoden genereras automatiskt. Du kan även välja att själv ställa in deltagar- och organisatörskoderna med hjälp av inställningarna i D2 UCB.

---

3. I avsnittet **Fler inställningar**:
  - Ställ in ett lösenord för konferensen genom att aktivera alternativet **Skydda möte med lösenord**, och ange sedan lösenordet
  - I avsnittet **Inleda mötet** väljer du något av följande alternativ:
    - När vem som helst ansluter
    - När någon av organisatörerna ansluter
  - I avsnittet **Deltagare**:



- För att tillkännage att en deltagare anlänt till mötet väljer du alternativet **Tillkännage när deltagare anländer till mötet**, och väljer sedan något av följande alternativ:
    - Spela upp en enkel ljudton
    - Uppmana deltagarna att registrera sitt namn, och tillkännage när de försöker att ansluta till mötet och lämna det
    - Stäng tillfälligt av ljudet för varje deltagare som ansluter till mötet genom att välja alternativet **Stäng tillfälligt av ljudet när deltagare ansluter**.
    - Om du vill visa namnen på alla deltagare som har anslutit till konferensen väljer du alternativet **Visa allas namn för alla deltagare**.
  - I avsnittet **Vid utringning till deltagare** väljer du något av följande alternativ:
    - Måste trycka på 1 för att gå med i ljuddelen av mötet
    - Deltagare läggs automatiskt till i ljuddelen av mötet
4. Klicka på **Lägg till**.

## Redigera en reservationslös konferens

Från Redigera är det möjligt att ta bort eller uppdatera en brygga för en reservationslös konferens. Klicka på **Ta bort** för att ta bort en konferensbrygga.

Så här uppdaterar du en brygga för en reservationslös konferens:

1. I den andra fönsterrutan klickar du i listrutan bredvid namnet på den konferensbrygga som valts, och klickar sedan på **Redigera**.
2. Redigera namnet på konferensbryggan i fältet **Namn**, och gör önskade inställningar i avsnittet **Fler inställningar**:
  - Ställ in ett lösenord för konferensen genom att aktivera alternativet **Skydda möte med lösenord**, och ange sedan lösenordet.
  - Välj önskade alternativ i avsnittet **Deltagare** och avsnittet **Vid utringning till deltagare**.
3. Klicka på **Uppdatera** för att spara ändringarna.

## Migrera reservationslösa konferenser från ST Communicator

Reservationslösa konferenser migreras från ST Communicator till Connect Client på följande sätt:

- Användare som har en reservationslös konferens som tidigare konfigurerats i ST Communicator och som inte tilldelats till en tjänstserver kommer att få ett felmeddelande när de försöker skapa en ny händelse, eller om de försöker ansluta till en befintlig konferens i Connect Client. För att ta bort dessa konferenser från Connect Client måste användaren manuellt ta bort de gamla konferenserna från Outlook-kalendern.

- Användare som har en reservationslös konferens som tidigare konfigurerats i ST Communicator och som tilldelats till en tjänstserver kommer att få en reservationslös konferens skapad åt sig under migrering, och de inställningar som tidigare definierats förblir giltiga.

Öven om deltagarkoder för en migrerad reservationslös konferens förblir giltiga ställs parametern **Vid utringning till deltagare** på händelseskärmen alltid in på **Måste trycka på 1 för att gå med i ljuddelen av mötet** oavsett om huruvida konferensen tidigare konfigurerats med **Deltagare läggs automatiskt till i ljuddelen av mötet**.



#### Obs!

- Om användare har flera reservationslösa konferenser som konfigurerats i ST Communicator migreras alla dessa reservationslösa konferenser.
  - Reservationslösa konferenser kan redigeras eller ändras efter migrering.
- 
- Användare som inte har en reservationslös konferens som tidigare konfigurerats i ST Communicator och som inte tilldelats till en tjänstserver kommer inte att få en reservationslös konferens skapad åt sig under migrering.


#### Åtkomst till inspelningar gjorda med ST Communicator


Innan du migrerar från ST Communicator till Connect Client laddar du ned eventuella inspelningar som gjorts med ST Communicator och sparar dem till ditt lokala system. Öven om de nedladdade inspelningarna inte kan spelas upp i Connect Client kan du använda en flashspelare för att spela upp dem.

## Visa konferenser

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Klicka på **Kommande** för att visa listan över framtida konferenser, och klicka på **Tidigare** för att visa listan över tidigare konferenser som redan ägt rum.

Listan sorteras efter datum, från den senaste konferensen till den längst bak i tiden.

Du kan filtrera tidigare händelser så att endast de inspelade händelserna visas. Filtrera genom att klicka på  på fliken Tidigare, och sedan välja Endast inspelade.

Om du vill visa händelser från ett visst datum klickar du på  i den andra fönsterrutan, och väljer sedan datumet. Händelserna för det datum som valts visas överst i den andra fönsterrutan.



#### Obs!

Om du har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange ser du alla dina konferenser i din Outlook-kalender.

## Ladda ned filen med iCalendar-data (ICS) för en konferens

---

Connect Client genererar en ICS-fil för varje händelse. Connect Client använder den genererade ICS-filen för att skicka en mötesinbjudan om Microsoft Exchange inte har distribuerats. Alla deltagare kan använda den här ICS-filen för att uppdatera sina kalendrar med mötesinbjudan.

Så här laddar du ned filen med iCalendar-data för en konferens:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Klicka på fliken **Kommande** för att visa alla kommande konferenser.
3. Välj konferens i den andra fönsterrutan för att ladda ned ICS-filen.

4. Klicka på .

Dialogrutan **Spara som** visas. Standardfilnamnet är `shoretel.ics`, och standardsökvägen för att spara filen är `C:\Users\\AppData\Local\ShoreTel\Meetings`.

5. Ange filnamnet och välj sökvägen eller acceptera standardsökvägen, och klicka sedan på **Spara**.
6. Leta reda på filen på din dator och dubbelklicka för att öppna iCalendar-filen.
7. Granska all informationen om konferensen och spara till din kalender.

## Ansluta till en konferens

---

Du kan ansluta till en konferens från Connect Client på följande sätt:

- [Ansluta till en konferens från instrumentpanelen](#): Använd den här proceduren om du ser ett meddelande om den kommande konferensen i meddelandefältet på instrumentpanelen. Meddelandet skickas vanligtvis 5 minuter före en konferens.
- [Ansluta till en konferens från fliken Händelser](#): Använd den här proceduren om du vill ansluta till konferensen från fliken Händelser.
- [Ansluta till en konferens från din kalender](#): Använd den här proceduren om du vill ansluta till konferensen från din kalender.

I Figur 5 tydliggörs de olika sätten varigenom du kan ansluta till en konferens.

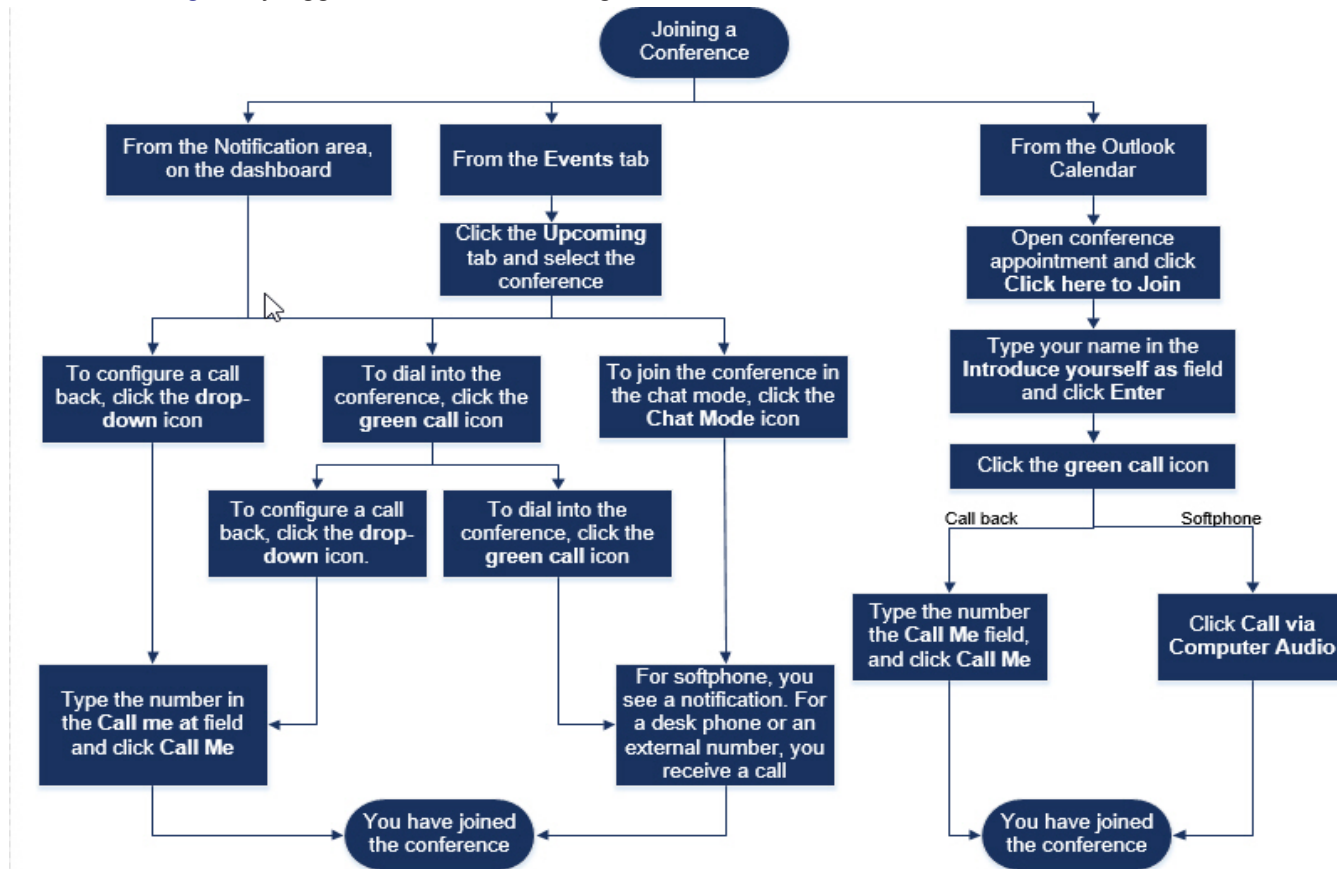


Figure 5: Ansluta till en konferens


## Ansluta till en konferens från instrumentpanelen


När du ser ett händelsemeddelande på instrumentpanelen gör du något av följande för att ansluta till konferensen:

- Så här gör du för att konfigurera en uppringning:
  - a. Klicka på listruteikonen i  bredvid namnet på händelsen.
  - b. I fältet **Ring upp mig på telefonnummer** anger du ditt telefonnummer. Eller så kan du hoppa över det här steget om du konfigurerade en uppringning i den föregående konferensen och vill använda samma nummer nu (det nummer som tidigare angetts sparas i fältet **Ring upp mig på telefonnummer**).
  - c. Klicka på **Ring upp mig**.
- Om du vill ringa in till konferensen klickar du på samtalsikonen i  bredvid namnet på händelsen.
  - Om du har tilldelat en mjukvarutelefon till Connect Client visas ett meddelande på instrumentpanelen när du är ansluten.

- Om du har tilldelat en bordstelefon eller ett externt nummer till Connect Client ringer det på den tilldelade telefonen.

Om du inte kan ringa in till konferensen på den tilldelade telefonen läser du kapitle 5, [Hantera telefoner](#) på sidan 33.



- Dela skärmen eller skicka ett snabbmeddelande utan att ansluta till konferensen genom att klicka på . Du kan även ringa in till konferensen eller konfigurera en uppringning härifrån.

Om du har anslutit till skärmdelningen klickar du på  i aktivitetsfältet längst ner i den andra fönsterrutan och gör något av följande för att ringa in till konferensen:


- Om du vill ansluta till konferensen via den tilldelade telefonen (mjukvarutelefon eller bordstelefon) klickar du på **Ring via <tilldelad telefon>**. Om du har tilldelat ett externt nummer klickar du på **Ring extern tilldelning**.
- Konfigurera en uppringning genom att ange ditt telefonnummer i fältet **Ring upp mig på telefonnummer**, och sedan klicka på **Ring upp mig**.


Avsluta konferensen genom att klicka på .

## Ansluta till en konferens från fliken Händelser


1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Händelser**.
2. Om du vill visa alla kommande konferenser klickar du på fliken **Kommande**.
3. Välj den konferens du vill ansluta till, och gör sedan något av följande:
  - Så här gör du för att konfigurera en uppringning:
    1. Klicka på listruteikonen i  bredvid namnet på händelsen.
    2. I fältet **Ring upp mig på telefonnummer** anger du ditt telefonnummer. Eller så kan du hoppa över det här steget om du konfigurerade en uppringning i den föregående konferensen och vill använda samma nummer nu (det nummer som tidigare angetts sparas i fältet **Ring upp mig på telefonnummer**).
    3. Klicka på **Ring upp mig**.
  - Om du vill ringa in till konferensen klickar du på  bredvid namnet på händelsen.
    - Om du har tilldelat en mjukvarutelefon till Connect Client visas ett meddelande på instrumentpanelen när du är ansluten.
    - Om du har tilldelat en bordstelefon eller ett externt nummer till Connect Client ringer det på den tilldelade telefonen.

Om du inte kan ringa in till konferensen på den tilldelade telefonen läser du kapitle 5, [Hantera telefoner](#) på sidan 33.

- Dela skärmen eller skicka ett snabbmeddelande utan att ansluta till konferensen genom att klicka på . Du kan även ringa in till konferensen eller konfigurera en uppringning härifrån.

Om du har anslutit till skärmdelningen klickar du på  i aktivitetsfältet längst ner i den andra fönsterrutan och gör något av följande för att ringa in till konferensen:

- Om du vill ansluta till konferensen via den tilldelade telefonen (mjukvarutelefon eller bordstelefon) klickar du på **Ring via <tilldelad telefon>**. Om du har tilldelat ett externt nummer klickar du på **Ring extern tilldelning**.
- Konfigurera en uppringning genom att ange ditt telefonnummer i fältet **Ring upp mig på telefonnummer**, och sedan klicka på **Ring upp mig**.

Avsluta konferensen genom att klicka på .

## Ansluta till en konferens från din kalender

Om du har integrerat Connect Client med Microsoft Exchange, eller om du har laddat ned och lagt till filen med iCalendar-data till din personliga kalender, kan du ansluta till en konferens genom att öppna den avtalade konferenstiden i din kalender.

1. Öppna din kalender.


2. Öppna konferensinbjudan.

Inbjudan innehåller information om konferensen enligt vad som framgår av [Tabell 5](#) på sidan 86.

3. Gör något av följande:

- Klicka på länken **Klicka här för att ansluta till konferensen**.
- Öppna internetadressen från konferensinbjudan i en webbläsare.

4. I fältet **Presentera dig själv som** skriver du in ditt namn, och trycker sedan på **Retur**.

5. Klicka på  i aktivitetsfältet längst ner på sidan och gör något av följande:






- Om du vill ansluta till konferensen genom datorljudet klickar du på **Ring via datorljudet**.
- Konfigurera en uppringning genom att ange ditt telefonnummer i fältet **Ring upp mig på telefonnummer**, och sedan klicka på **Ring upp mig**.



### Obs!

Endast efter att arrangören anslutit till konferensen kan du konfigurera en uppringning. Om inte arrangören har anslutit till konferensen är alternativet **Ring upp mig** inaktiverat, och meddelandet **Tillgängligt efter att en arrangör anslutit** visas under fältet **Ring upp mig**.

6. Du kan utföra följande åtgärder under konferensen genom att klicka på ikonerna i aktivitetsfältet längst ner på sidan:





- Om du vill lämna samtalet under konferensen klickar du på .
- Stäng tillfälligt av ljudet och återuppta det igen under samtalet genom att klicka på .
- Om du vill dela din skärm, en del av skärmen eller ett programfönster klickar du på .
- Visa och kopiera mötesinformationen genom att klicka på .
- Om du vill ställa en fråga under konferensen klickar du på .

7. När konferensen är avslutad stänger du webbläsaren för att lämna konferensen.

Du kan även välja att använda informationen om inringning och deltagarkoden från konferensinbjudan för att ansluta till konferensen via din mobiltelefon.

## Stänga av ljudet tillfälligt för en deltagare

Om det är du som är arrangören av konferensen kan du tillfälligt stänga av ljudet och återuppta det igen för alla deltagare eller för en enskild deltagare.

- Stäng tillfälligt av ljudet för alla deltagare genom att klicka på ikonen  i konferensens aktivitetsfält.
- Återuppta ljudet igen för alla deltagare genom att klicka på ikonen  i konferensens aktivitetsfält.
- Stäng tillfälligt av ljudet för en enskild deltagare genom att klicka på ikonen  bredvid deltagarens namn på instrumentpanelen.
- Återuppta ljudet igen för en enskild deltagare genom att klicka på ikonen  bredvid deltagarens namn på instrumentpanelen.




### Obs!

Om du aktiverar alternativet **Stäng tillfälligt av ljudet när deltagare ansluter** medan du skapar konferensen aktiveras alternativet **Stäng av ljudet tillfälligt för alla** automatiskt, vilket innebär att ljudet är tillfälligt avstängt för alla deltagarna när de ansluter till konferensen. Mer information om att skapa en konferens finns i [Skapa en konferens](#) på sidan 84.

## Stryka en deltagare från en konferens

Arrangören kan stryka en deltagare från konferensen.


Gör något av följande på instrumentpanelen för att stryka en deltagare:

- Klicka på ikonen  under deltagarens namn. I bekräftelsedialogrutan klickar du på **Ja**.

- Högerklicka på kontakten och välj **Ta bort <användarnamn>**.

## Spela in en konferens

---

1. Ring in för att ansluta till en konferens.
2. Klicka på  i konferensens aktivitetsfält för att börja spela in konferensen.

Ikonen **INSP** lyser rött för att indikera att inspelning pågår.


3. När du vill stoppa inspelningen klickar du på .

Du kan stoppa en inspelning medan en konferens fortfarande pågår. För att lämna konferensen måste du klicka på den röda ikonen Avsluta samtal enligt vad som förklaras i avsnittet [Ansluta till en konferens](#) på sidan 91.

Du kan ladda ned, spela upp eller kopiera internetadressen för inspelningen.

1. På instrumentpanelen klickar du på **Händelser > Tidigare**.

Konferensen med inspelningar är indikerad med .

2. I den andra fönsterrutan väljer du konferensen.
3. I den tredje fönsterrutan klickar du på , och väljer sedan önskat alternativ.



### Obs!

Du kan spela upp konferensinspelningarna på Connect Client och i alla webbläsare utom Microsoft Internet Explorer 11.

---



# Inställa en konferens

---

Du kan när som helst ställa in en Connect-konferens via antingen Connect Client eller Microsoft Outlook.

## Ställa in en konferens från Connect Client

1. Klicka på fliken **Händelser** på instrumentpanelen.
2. Klicka på fliken **Kommande** för att visa listan över framtida konferenser.  
Listan sorteras efter datum, från den aktuella händelsen till framtida händelser.

3. Klicka på konferensen som du vill ställa in.
4. Klicka på **Ställ in händelse** längst ner i den tredje fönsterrutan.
5. Klicka på **Ställ in** i bekräftelsedialogrutan.

Meddelandet **Ställer in händelse** visas då längst ner i den tredje fönsterrutan. Det här meddelandet följs upp av meddelandet **Öppnar nu Outlook, vänta**, och Outlook-inbjudan genereras (om du har integrerat med Microsoft Exchange).

6. Klicka på **Skicka meddelande om inställd händelse** i fönstret med Outlook-inbjudan för att underrätta deltagarna om den inställda konferensen.

## Ställa in en konferens från Microsoft Outlook

Om du har integrerat Connect Client med Microsoft Outlook kan du ställa in en konferens från Outlook-klienten.

1. Starta Microsoft Outlook.
2. Öppna tidsbokningen för konferensen i Outlook-kalendern.
3. Klicka på **Ställ in möte** överst till vänster i Outlooks menyfliksområde.
4. Klicka på **Skicka meddelande om inställd händelse** för att underrätta deltagarna om den inställda konferensen.

# Hantera konferenser med hjälp av Connect Client for Web

---


Du kan använda Connect Client for Web för att starta Connect-konferenser utan Connect Client. Den här funktionen är användbar för fjärranslutna användare som inte har installerat klienten på sina system.

Genom att använda Connect Client for Web kan du ansluta till en Connect-konferens från vilket icke-Mitel-nätverk som helst utan att behöva ange några autentiseringsuppgifter. Arrangörer som ansluter till konferensen via Connect Client for Web kan bara fungera som deltagare, inte presentatörer eller arrangörer i mötet.

## Använda Connect Client for Web

1. Gör något av följande i mötesinbjudan som skickats av konferensvärden:
  - Öppna länken i en webbläsare.
  - Klicka på länken **Klicka här för att ansluta till konferensen**.
2. I fältet **Presentera dig själv som** skriver du in ditt namn, och trycker sedan på **Retur**.

I navigeringsrutan till vänster visas följande:






- **Mötetitel**— konferensens namn
  - **Delar nu**— den kontakt som för tillfället delar skärmen
  - **Talar nu**— den kontakt som för tillfället talar på konferensen
  - **Gruppchatt**— gemensamt chattfönster för alla konferensdeltagare
  - **Deltagare**— lista över deltagare på konferensen
3. Klicka på  i aktivitetsfältet längst ner på sidan och gör något av följande:
    - Om du vill ansluta till konferensen genom datorljudet klickar du på **Ring via datorljudet**.
    - Konfigurera en uppringning genom att ange numret i fältet **Ring upp mig**, och klicka sedan på **Ring upp mig**.



### Obs!

Endast efter att arrangören anslutit till konferensen kan du konfigurera en uppringning. Om inte arrangören har anslutit till konferensen är alternativet **Ring upp mig** inaktiverat, och meddelandet **Tillgängligt efter att en arrangör anslutit** visas under fältet **Ring upp mig**.

---

4. Du kan utföra följande åtgärder under konferensen genom att klicka på ikonerna i aktivitetsfältet längst ner på sidan:
  - Om du vill lämna samtalet under konferensen klickar du på .
  - Stäng tillfälligt av ljudet och återuppta det igen under samtalet genom att klicka på .
  - Om du vill dela din skärm, en del av skärmen eller ett programfönster klickar du på .
  - Visa och kopiera mötesinformationen genom att klicka på .
  - Om du vill ställa en fråga under konferensen klickar du på .
5. När konferensen är avslutad stänger du webbläsaren för att lämna konferensen.

Du kan även välja att använda informationen om inringning och deltagarkoden från konferensinbjudan för att ansluta till konferensen via din mobiltelefon.

## Använda gruppchatt

Snabbmeddelanden från andra användare indikeras med ett rött extrafönster. Klicka på gruppchattfönstret eller en deltagares namn om du vill visa meddelandet.

Så här skickar du ett snabbmeddelande till konferensdeltagarna:

1. Klicka på ikonen **Gruppchatt** i den vänstra navigeringsrutan.
2. Skriv in ditt meddelande i snabbmeddelandets inmatningsfält längst ner i chattfönstret, och klicka sedan på **Retur**.

Du kommer att få aviseringar om snabbmeddelanden i ett rött extrafönster. Klicka på gruppchattfönstret eller en deltagares namn om du vill visa meddelandet.

## Använda skärmdelning

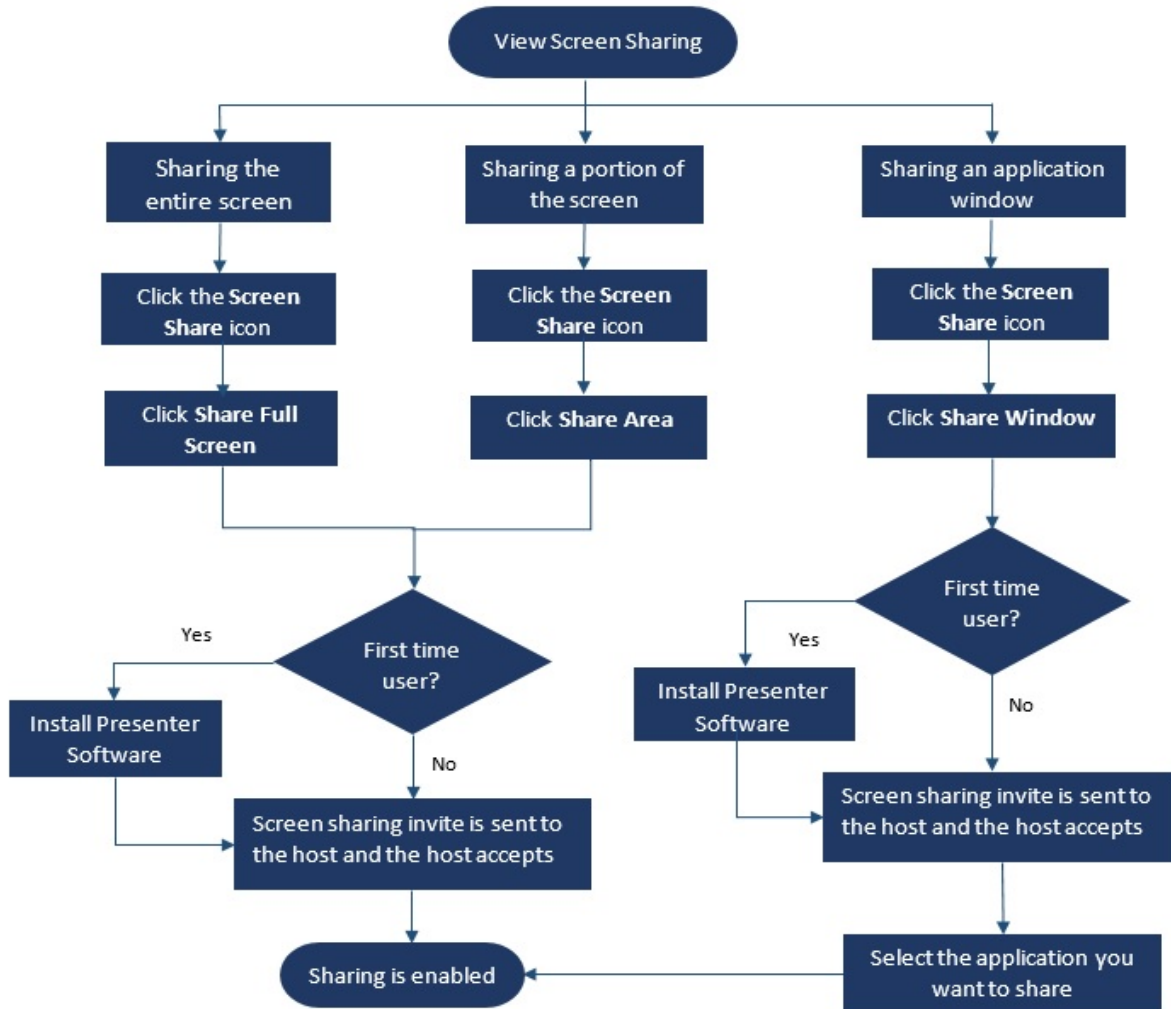
Du kan använda skärmdelningsfunktionen för att presentera din skärm för konferensdeltagarna. Välj mellan att dela hela skärmen, en del av skärmen eller ett programfönster. Det rektangulära skärmområde som delas inramas av en grön kantlinje.



### Obs!


Om ikonen Dela är gråtonad kan det hända att din konfiguration inte stöder skärmdelning. För mer information kontaktar du din Connect-administratör.

I Figur 6 åskådliggörs de olika sätt som finns att dela skärmen på.



Figur 6: Metoder för delning av skärm

Så här delar du din skärm med konferensdeltagarna:

1. I konferensens aktivitetsfält klickar du på .
2. Om du vill dela hela skärmen väljer du **Dela hela skärmen**.

Om du vill dela endast en del av skärmen väljer du **Dela område**.

Om du vill dela ett programfönster väljer du **Dela fönster**.

Om du är förstagångsanvändare väljer du lämpligt alternativ när du uppmanas installera presentatörsprogrammet.



### Obs!

När du försöker att dela skärmen i webbläsaren Microsoft Edge för första gången öppnar Connect Client for Web flera extrafönster om att installera Connect Presenter.

3. Om det är du som är konferensvärden aktiveras skärmdelning omedelbart efter att Connect Presenter installerats.

Om du är en deltagare skickas begäran om skärmdelning till värden. Connect Client visar ett meddelande i konferensens aktivitetsfält för alla begäranden om skärmdelning. Om systemmeddelande för skärmdelning är aktiverat visar Connect Client även systemmeddelandet. Värden måste klicka på **Acceptera** på meddelandet för att kunna se din skärm, eller på **Avvisa**.



Mer information om att ta emot ett systemmeddelande för begäran om skärmdelning finns i [Hantera systemmeddelande för begäran om skärmdelning](#) på sidan 102.

Efter att värden accepterat din skärmdelningsinbjudan startar skärmdelningen omedelbart.

Under skärmdelningen visas verktygsfältet med följande alternativ längst upp på skärmen:

- Konferensnamn
- Skärmdelningsstatus
- Pausa skärmdelning
- Avsluta skärmdelning

Dölj eller visa verktygsfältet genom att klicka på pilen bredvid konferensnamnet.

4. Klicka på  för att pausa skärmdelningen.
5. Klicka på  för att stoppa skärmdelningen.

Om en annan användare börjar dela sin skärm samtidigt som du delar din avslutas din Connect Presenter varpå din skärmdelning upphör.

## Hantera systemmeddelande för begäran om skärmdelning

---




### Obs!

Som standard är systemmeddelande för begäran om skärmdelning aktiverat.

---

Så här inaktiverar du systemmeddelande för en inkommande begäran om skärmdelning:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Meddelanden > Meddelanderuta**.
4. Avmarkera kryssrutan för alternativet **Visa ett systemmeddelande för inkommande begäran om skärmdelning**.

# KAPITL

# 10

---


## Dela skärm

I det här kapitlet ges information om att dela skärmar.

Dela skärmar med en kontakt ..... 104

## Dela skärmar med en kontakt

Connect Client gör det möjligt att snabbt och enkelt dela skärmar med en kontakt.



1. Klicka på fliken **Kontakter** eller ange kontaktens namn/nummer i **snabbuppringarens sökfält** på instrumentpanelen.
2. Välj kontakten i sökresultaten.
3. På kontaktkortet till vänster om avataren klickar du på  för att dela din skärm.



### Obs!

Om du vill ringa upp din kontakt innan du delar din skärm går du till steg 6.


4. Klicka på:
  - **Dela hela skärmen:** För att dela hela din datorskärm med din kontakt. Den information som visas på din skärm kan ses också av din kontakt.
  - **Dela område:** För att dela ett rörligt rektangulärt område som du kan använda för att dela specifika delar av din skärm.
  - **Dela fönster:** För att dela något av de klientprogramfönster du har öppet på din dator. Till exempel kan du välja att dela endast e-postprogramfönster från Microsoft Outlook med din kontakt.


En skärmdelningsinbjudan skickas till din kontakt i form av ett meddelande. Kontakten måste klicka på  för att acceptera att din skärm visas för honom/henne, eller klicka på  för att avvisa skärmdelningsinbjudan.

Eller så kan du, om kontaktkortet är öppet, klicka på **Visa skärmdelning i Delar aktivt ...** snabbavisering för att acceptera skärmdelning.

5. Efter att kontakten accepterat din skärmdelningsinbjudan startar skärmdelningen omedelbart. Det rektangulära skärmområde som delas markeras med en grön kantlinje.

Pausa skärmdelningen genom att klicka på . Kantlinjen som markerar det rektangulära skärmområde som delas blir orange.

6. Om du vill ringa upp eller ha en konferens med din kontakt klickar du på  i den tredje fönsterrutan (information om hur du använder den här funktionen finns i [Ansluta till en konferens](#) på sidan 91).

7. Avsluta skärmdelningssessionen genom att klicka på  längst upp på skärmen.

Ett meddelande visas i din kontakts tredje fönsterruta som indikerar att du inte längre delar din skärm.



Om din kontakt börjar dela sin skärm samtidigt som du delar din avslutas din Connect Presenter varpå din skärmdelning upphör.



# KAPITL

# 1 1

---

## Hantera arbetsgrupper

I det här kapitlet ges information om hur du hanterar arbetsgrupper med hjälp av Connect Client.

Översikt över arbetsgrupper.....	108
Typer av åtkomst i arbetsgrupper .....	108
Identifiera samtal på arbetsgruppnamnet .....	108
Hantera arbetsgrupper .....	109
Visa arbetsgruppinformation .....	109
Tilldela statusen Samtalshanteringsläge .....	109
Filtrera efter köade samtal .....	109
Hantera agenter.....	110
Åtkomst till arbetsgruppers röstmeddelanden .....	111
Konfigurera arbetsgruppmeddelanden .....	112
Ställa in tröskelvärde för köövervakningslarm.....	113

## Översikt över arbetsgrupper



### Obs!

Funktionen Arbetsgrupp är endast tillgänglig för MiVoice Connect-användare.

Fliken Arbetsgrupper på Connect Clients instrumentpanel visas för agenter och arbetsledare om de tillhör någon arbetsgrupp. På den här fliken visas en användares aktiva arbetsgruppsamtal och nuvarande arbetsgruppstatus.

I [Tabell 6](#). listas arbetsgruppstatusarna för agenter och arbetsledare.

**Tabell 6: Arbetsgruppstatusar för agenter och arbetsledare**

Färg	Status	Beskrivning
Grönt	Inloggad	Inloggad till arbetsgrupperna
Grått	Utloggad	Utloggad från arbetsgrupperna
Orange	Sammanfattar	Agent/arbetsledare utför sammanfattningsarbete för ett arbetsgruppsamtal.

## Typer av åtkomst i arbetsgrupper

Du måste vara medlem i en arbetsgrupp och ha nödvändig typ av licens för att kunna visa information om arbetsgrupper. Din licenstyp avgör vilken typ av medlem du är.

Typer av arbetsgruppmedlemmar:

- **Agent:** Dessa användare har licenstypen Arbetsgruppagent, och har åtkomst till arbetsgruppinformation men inte agentinformation.
- **Arbetsledare:** Dessa användare har licenstypen Arbetsledare i arbetsgrupp eller Operatör, och har åtkomst till all arbetsgruppinformation och agentinformation. De måste också vara medlemmar i en arbetsgrupp.

## Identifiera samtal på arbetsgruppnamnet

När en arbetsledare eller agent mottar ett samtal för en arbetsgrupp visas namnet på den arbetsgruppen i samtalsmeddelandet på instrumentpanelen. Detta är till hjälp för användare som är medlemmar i flera arbetsgrupper att se vilken arbetsgrupp som mottar vilket samtal.

# Hantera arbetsgrupper

## Visa arbetsgruppinformation

Om du klickar på fliken **Arbetsgrupper** på instrumentpanelen visas följande arbetsgruppinformation i den andra fönsterrutan:

- Ikon för samtalshanteringsläge— visar statusen Samtalshanteringsläge
- Arbetsgruppsnamn— namnet på arbetsgruppen
- Köade samtal— antal samtal som köats för arbetsgruppen
- Längst köat— samtal som har pausats längst i kön
- Längsta samtalet— samtalet med den längsta samtalstiden

Om du vill se detaljer om en arbetsgrupp väljer du först en arbetsgrupp, och klickar sedan på **Visa detaljer om arbetsgrupp**. För alla arbetsgrupper som väljs i den andra fönsterrutan kan arbetsledare se köade samtal, agenter och röstmeddelanden i den tredje fönsterrutan. Du kan även välja arbetsgrupperna genom att klicka på alternativet **Inställningar** längst ner i den andra fönsterrutan.

## Tilldela statusen Samtalshanteringsläge

En arbetsledare kan tilldela statusen Samtalshanteringsläge till arbetsgruppen.

Så här tilldelar du statusen Samtalshanteringsläge:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Arbetsgrupper**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på ikonen **Samtalshanteringsläge** bredvid namnet på arbetsgruppen och väljer något av följande:
  - Inom tidsluckor
  - Utanför tidsluckor
  - Helgdag
  - Anpassad

Statusen Samtalshanteringsläge för arbetsgrupp kan anpassas med hjälp av Anpassat läge, som bara kan konfigureras från Connect Director.

## Filtrera efter köade samtal

Välj fliken **Samtalsköer** i den tredje fönsterrutan för detaljer om köade samtal. När du filtrerar arbetsgruppinformation efter köade samtal ser du namnet på den som ringer eller hans/hennes telefonnummer. Om uppringarens namn inte är associerat med samtalet visas följande information:

- Varaktighet som det köade samtalet har varit i arbetsgruppen
- Varaktigheten för samtalet i systemet

- Slaget nummer
- Nummerpresentation

**Obs!**

För att agenter ska kunna välja samtal att koppla upp från listan över köade samtal måste arbetsledare välja alternativet **Tillåt att agenter väljer samtal för uppkoppling från listan över köade samtal** i Connect Director.

## Hantera agenter

En arbetsledare kan hantera arbetsgruppagenterna från fliken **Agenter** i den tredje fönsterrutan. Fliken Agenter visas endast för arbetsledarna, som kan utföra alla åtgärder utan att behöva logga in till respektive arbetsgrupp.

- Sök efter en agent genom att först välja fliken **Agenter** i den tredje fönsterrutan, och sedan skriva in agentens namn eller anknytningsnummer i fältet **Sök**.
- Så här ändrar du status för agenterna i alla arbetsgrupper:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Arbetsgrupper**.
  - b. I den andra fönsterrutan klickar du på **Visa detaljer om arbetsgrupp**.
  - c. I den tredje fönsterrutan väljer du fliken **Agenter**. Som standard är **Alla** förvalt i listrutan till vänster. Om en annan arbetsgrupp är vald klickar du på listruteikonen och väljer **Alla**.
  - d. Klicka på **Ange som**.
  - e. I listrutan väljer du önskad status:
    - Inloggad
    - Utloggad
    - Sammanfattar (det här alternativet är endast tillgängligt när agenterna är inloggade till arbetsgruppen)
    - Avslutar sammanfattning
- Så här ändrar du status för agenterna i en enskild arbetsgrupp:
  - a. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Arbetsgrupper**.
  - b. I den andra fönsterrutan klickar du på **Visa detaljer om arbetsgrupp**.
  - c. I den tredje fönsterrutan väljer du fliken **Agenter**. Klicka på listruteikonen till vänster och välj arbetsgruppen.
  - d. Om du vill ändra statusen för alla agenter i den valda arbetsgruppen klickar du på **Ange som** och väljer önskad status.

Så här ändrar du status för en enskild agent i den arbetsgrupp som valts:

- Klicka på tillgänglighetsstatusikonen under agentens namn och välj önskad status.

- I fältet **Sök** skriver du in agentens namn eller anknytningsnummer, och klickar sedan på **Ange som** och väljer den aktuella statusen.

Om det i sökresultatet visas mer än en agent och du använder alternativet **Ange som** ändras statusen för alla agenterna i sökresultatet.



#### Obs!

När arbetsledaren ändrar statusen för alla agenterna förblir statusen för arbetsledaren oförändrad.

Arbetsledare kan kontrollera följande åtgärder för en enskild agent utan att behöva logga in till arbetsgruppen:

- Ringa upp en agent
- Kontrollera röstbrevlådan
- Logga in en agent
- Logga av en agent
- Försätta agenten i sammanfattningsläge (det här alternativet är endast tillgängligt när agenten är inloggad till arbetsgruppen)
- Öndra tillgänglighetsstatusen för en agent

Om nödvändiga behörigheter konfigurerats av Connect-administratören kan arbetsledare även utföra följande åtgärder gentemot agenterna:




- Besvara ett samtal
- Ta tillbaka ett parkerat samtal
- Snabbtelefon
- Använda funktionen Whisper Page för att viska privat till agenten
- Använda funktionen Silent Coach för att träda in i det aktiva samtalet och kommunicera privat med agenten
- Bryta in i agentens samtal
- Avlyssna agenten i tyst läge
- Ställa in ett ljudmeddelande
- Aktivera besvarande och parkering av samtal

## Åtkomst till arbetsgruppers röstmeddelanden

Arbetsledare och agenter kan visa och lyssna på en arbetsgrupps röstmeddelanden utan att behöva logga in till arbetsgruppen.

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **Arbetsgrupper**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på **Visa detaljer om arbetsgrupp**.
3. I den tredje fönsterrutan klickar du på fliken **Röstmeddelanden** för att visa arbetsgruppens röstmeddelanden.

Ej avlyssnade röstmeddelanden visas med fet stil och en orange punktindikator.

4. Välj ett röstmeddelande och klicka på  för att spela upp röstmeddelandet via datorns högtalare eller på  för att spela upp det via bordstelefonen, och klicka sedan på  .

**Obs!**


Om du har tilldelat din Connect Client till en mjukvarutelefon visas inte bordstelefonalternativet.

Som standard visas på fliken Röstmeddelanden röstmeddelanden för alla de arbetsgrupper du tillhör. Du kan filtrera listan med röstmeddelanden för att visa röstmeddelanden per arbetsgrupp.

Visa röstmeddelanden per arbetsgrupp genom att klicka i listrutan på fliken **Röstmeddelanden** i den tredje fönsterrutan, och välj sedan önskad arbetsgrupp.

**Obs!**

Efter att du avslutat och därefter öppnar arbetsgruppen igen ändras markeringen i listrutan till standardvärdet "Alla".

Fliken Borttagna röstmeddelanden visas bara om det finns borttagna röstmeddelanden i din röstbrevlåda. Som standard visas den här fliken i komprimerad vy. Klicka på  på rubriken **Borttagna röstmeddelanden** för att visa de borttagna röstmeddelandena.

Om du vill återställa ett borttaget röstmeddelande för arbetsgruppen letar du först reda på röstmeddelandet i listan Borttagna röstmeddelanden för arbetsgruppen, och klickar sedan på **Återställ**.

## Konfigurera arbetsgruppsmeddelanden


Så här konfigurerar du arbetsgruppsmeddelanden:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Arbetsgrupper**.
4. Markera kryssrutan för **Visa mig meddelanden när samtal läggs till i kön** för att meddelanden ska visas om köade samtal.  
  
Ange tidslängden i fältet **Fortsätt visa meddelanden på skärmen i** för att ställa in den tid som meddelandena ska visas på skärmen.
5. Markera kryssrutan för **Fortsätt visa meddelanden även när jag loggat ut från arbetsgrupper** för att arbetsgruppsmeddelandena även ska visas efter att du loggat ut.



## Ställa in tröskelvärde för köövervakningslarm


Om du vill specificera tröskelvärden för köövervakningslarm och meddelande om samtal som lagts till i kön klickar du på **Inställningar** längst ner i den andra fönsterrutan. Du får även åtkomst till arbetsgruppinställningar på följande sätt:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Arbetsgrupper**.

En arbetsledare kan visa alla arbetsgrupper som konfigurerats och redigera tröskelvärden för larm för respektive arbetsgrupp. Agenter kan emellertid endast visa tröskelvärden för larm. När du stänger inställningsfönstret eller växlar till en annan flik sparas dina inställningar av tröskelvärden.

När det specificerade tröskelvärdet för någon arbetsgrupp överskrider ändras färgen på etiketten för antal köade samtal och/eller samtalstid till röd i den andra fönsterrutan. När parametern sjunker under tröskelvärdet ändras färgen på etiketten tillbaka till standardfärgen grå. När kötröskelvärdet överskrider den specificerade samtalstiden och specificerat antal köade samtal spelas ett ljud upp. Du kan slå på eller stänga av ljudet med hjälp av **klockikonen** längst ner i den andra fönsterrutan.

Så här konfigurerar du tröskelvärde för köövervakningslarm:

1. På instrumentpanelen klickar du på fliken **<användarnamn>**.
2. I den andra fönsterrutan klickar du på .
3. Klicka på **Arbetsgrupper**.
4. Välj alternativet **Aktivera arbetsgrupp** för önskad arbetsgrupp om du vill konfigurera tröskelvärde för köövervakningslarm.
5. I fältet **Slå på tröskelvärdesslarm** väljer du önskad arbetsgrupp du vill aktivera tröskelvärdesslarm för.
6. I fältet **Larma när samtalskän när upp till eller överskrider** höjer eller sänker du samtalskövärdet för önskad arbetsgrupp.

Det här värdet bestämmer antal samtal som kan köas innan ett larm skickas till användaren.

7. Om det behövs anger du i fältet **Larma när kötiden överskrider** tidslängden för att ställa in tröskelvärdet för köövervakningslarm för arbetsgruppen.



# BILAGA

# A

---

## Operatörsfunktioner

I det här kapitlet ges information om hur du aktiverar och får tillgång till operatörsspecifika funktioner.

Operatörsfunktioner ..... 116

# Operatörsfunktioner

En Connect Operator-licens ger operatörer tillgång till ytterligare funktioner i Connect Client som gör det enklare att hantera stora mängder samtal i programmet.

Du måste ha operatörslicens för att få åtkomst till operatörsspecifika funktioner. Se *Connect Systemadministrationshandbok* för information om hur du aktiverar operatörslicens för MiVoice Connect och *supportwebbplatsen* för MiCloud.

Connect Client tillhandahåller specialfunktioner för operatörer enligt vad som listas i [Tabell 7](#)

**Tabell 7: Översikt över operatörsfunktioner**

Funktioner	Beskrivning
Dra och släpp	Operatörer kan vänsterklicka på ett objekt och dra det i båda riktningarna, från samtalsstacken till en kontakt och tvärtom.
Dra och hovra med muspekaren	Operatörer kan vänsterklicka på ett objekt och hovra med muspekaren över det i båda riktningarna, från samtalsstacken till en kontakt och tvärtom, för att få tillgång till fler telefonifunktioner. De avancerade telefonifunktionerna är: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vidarekoppling av samtal utan föregående avisering</li> <li>■ Övervakad vidarekoppling</li> <li>■ Vidarekoppling till snabbtelefon</li> <li>■ Vidarekoppling till postlåda</li> <li>■ Parkering</li> <li>■ Parkering av samtal och skickande av meddelande till personsökare</li> <li>■ Parkering av samtal och användning av snabbtelefon</li> <li>■ Konferenssamtal med vidarekoppling utan föregående avisering</li> <li>■ Konferenssamtal med övervakad vidarekoppling</li> <li>■ Konferenssamtal med snabbtelefon</li> </ul> Mer information finns i <a href="#">Vidarekoppla ett samtal</a> på sidan 45.
Orientering av samtalsstacken	Operatörer kan visa det äldsta samtalet längst upp i samtalsstacken, och det senaste samtalet längst ner.
Dubbelklicka för att svara	För att besvara ett inkommande samtal kan operatören göra något av följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dubbelklicka var som helst i fältet för meddelande om inkommande samtal.</li> <li>■ Klicka på den gröna samtalsikonen som en vanlig användare.</li> </ul>

Tabell 7: Översikt över operatörsfunktioner

Funktioner	Beskrivning
Samtalsdirigeringsrapport	<p>Operatörer kan visa eller dölja samtalsdirigeringsrapporten för varje samtal genom att växla visningsläge i fältet för meddelande om inkommande samtal.</p> <p><b>Note:</b> Visning av samtalsdirigeringsrapport är inaktiverad som standard.</p> <p>Mer information om att aktivera visning av samtalsdirigeringsrapport finns i <a href="#">Hantera samtalsanteckningar och visa samtalsdirigeringsrapporter</a> på sidan 53.</p>
Öndra tillgänglighetsstatus för en kontakt	<p>Operatörer kan ändra en kontakts tillgänglighetsstatus i följande fall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakten tillhör den kontaktgrupp som skapats av operatören.</li> <li>■ Kontakten har lagt till operatören på sin åtkomstlista. Mer information om att lägga till en kontakt på en åtkomstlista finns i <a href="#">Tillåta en kontakt att hantera din tillgänglighetsstatus</a> på sidan 31.</li> </ul> <p>Om du vill ändra en kontakts tillgänglighetsstatus gör du något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Högerklicka på en kontakt och välj <b>Öndra tillgänglighet</b> &lt;tillgänglighetsstatus&gt;.</li> <li>■ Öppna kontaktkortet genom att välja en kontakt, klicka på pilen bredvid en kontakts tillgänglighetsstatus och välj ny tillgänglighetsstatus.</li> </ul>
Identifiera samtal på arbetsgruppnamnet	<p>När en operatör mottar ett samtal för en arbetsgrupp visas namnet på den arbetsgruppen i samtalsmeddelandet på instrumentpanelen. Detta är till hjälp för användare som är medlemmar i flera arbetsgrupper att se vilken arbetsgrupp som mottar vilket samtal.</p>

