

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning	1
Introduktion	2
1. Kom igång	2
32-bitarsversionen av Skype för företag och Office är ett krav.....	2
Installera Communicatorn	2
Tillåt Communicatorn att kommunicera med omvärlden	3
Skype för företag-klienten ska inte starta om automatiskt	4
2. Licenser	4
3. Ringa ett samtal	5
Samtalsfönster under pågående samtal	6
4. Svara på ett samtal	8
5. Kontakter	9
Skapa en kontakt i Outlook.....	9
6. Historik	10
7. Inställningar	10
8. Ringmönster	11
9. Felsökning	11
10. Avinstallation	12
11. Uppdatering	12

INTRODUKTION

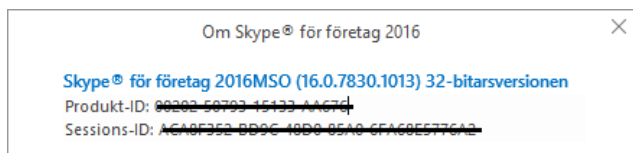
Cellip 365 Communicator for Skype for Business (nedan kallad "Communicatorn") är ett tillägg till Skype för företag-klienten, som gör att du kan ringa och ta emot telefonsamtal direkt i Skype för företag-klienten. Communicatorn installeras lokalt på datorn och integrerar med Skype för företag-klienten och ger möjligheter att både ta emot och ringa telefonsamtal, vare sig det är samtal till det fasta nätet, mobilnätet eller utlandet. Communicatorn finns endast till PC.

1. KOM IGÅNG

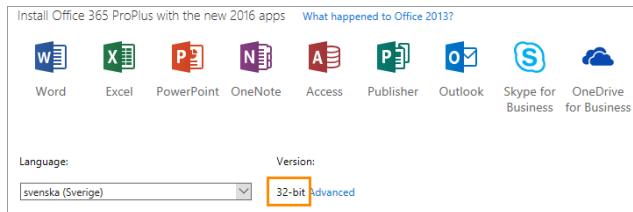
32-BITARSVERSIONEN AV SKYPE FÖR FÖRETAG OCH OFFICE ÄR ETT KRAV

Innan du installerar Communicatorn behöver du ha Skype för företag installerat på din dator och det måste vara 32-bitars versionen av Skype för företag. Skype för företag ingår ofta i ett Office-paket för företag tex. Office 365 och det är viktigt att hela Office-paketet är 32-bitars versionen.

Har du 64-bitars versionen Skype för företag och Office måste den versionen först avinstalleras för att sedan installeras igen men med 32-bitars versionen av Skype för företag och Office.



Figur 1: Information under Hjälp -> Om Skype för företag visar vilken version och om det är 32- eller 64-bitars



Figur 2: Ladda ner 32-bitarsversionen av Office via Office 365-portalen

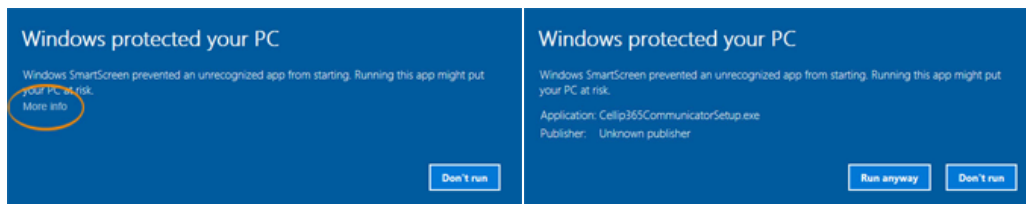
INSTALLERA COMMUNICATORN

Hämta Communicatorn från Cellips webbplats (<https://www.cellip.com/sv/download/download.html>)

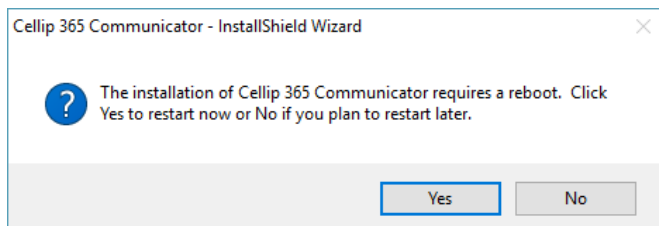
När du har hämtat Cellip 365 Communicator behöver du installera programvaran på din dator, det gör du genom att dubbelklicka på installationsfilen. Du får ett antal val och frågor, acceptera alla val genom att klicka **Nästa** och **Installera** upprepade gånger, inklusive godkänna att **Microsoft Visual C++** installeras.

Obs! Om rätt version av Microsoft Visual C++ redan är installerad på datorn får du ett felmeddelande som antyder att installationen misslyckades. Det är helt i sin ordning och du kan lugnt klicka på **Yes** för att fortsätta installationen av Communicatorn.

Får du en varning om att **Windows protected your PC** kan du lugnt klicka på **More info** och sedan på **Run anyway**.

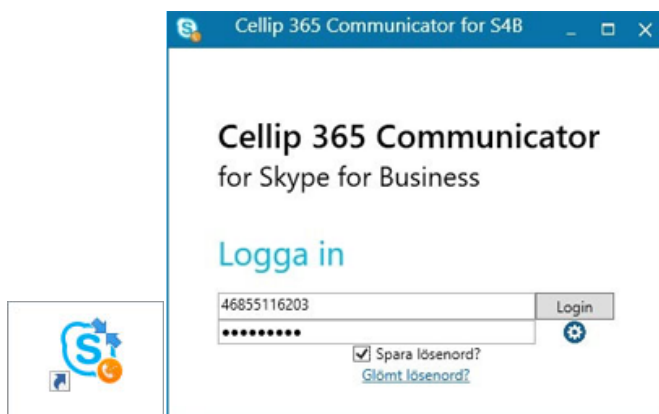


Figur 3: Välj Run anyway



Figur 4: Starta om datorn innan Communicatorn kan börja användas

Efter att datorn är omstartad starta Cellip 365 Communicator från genvägen som skapats på skrivbordet, den startar i sin tur Skype för företag och det är nu dags att logga in.



Figur 5: Starta Communicatorn via genvägen på skrivbordet och logga in

Logga in i Communicatorn genom att skriv in det telefonnummer och lösenord som du fått från din administratör, glöm inte att bocka i rutan för att spara lösenordet. Det är samma inloggning som till Mina sidor och till mobilappen Cellip 365. Däremot är det inte samma inloggning som till Skype för företag, den inloggningen är separat och har inte ändrats bara för att ni nu ska köra Communicatorn.

TILLÅT COMMUNICATORN ATT KOMMUNICERA MED OMVÄRLDEN

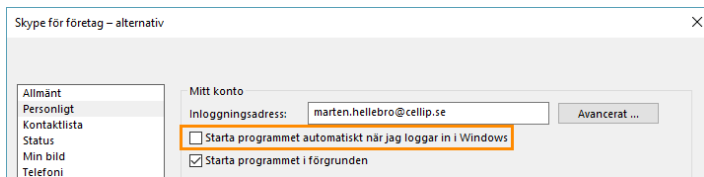
Om du får upp en varningsruta om att Windowsbrandväggen har blockerat vissa funktioner för Communicatorn ser du till att båda rutorna, privat och publikt nätverk, är i bockade och klicka därefter på **Tillåt åtkomst** eller **Allow access**. Detta för att Communicatorn ska fungera så bra som möjligt oavsett vilken typ av Internetuppkoppling du använder.



Figur 6: Välj Tillåt åtkomst/Allow access

SKYPE FÖR FÖRETAG-KLIENTEN SKA INTE STARTA OM AUTOMATISKT

Stäng av att Skype för företag startar automatiskt genom att gå till inställningar (klicka på lilla kugghjulet uppe till höger) och välj Personligt och bocka ur rutan **Starta programmet automatiskt när jag loggar in i Windows**. Detta för att det sedan är Communicatorn som ska starta och den i sin tur startar Skype för företag-klienten.



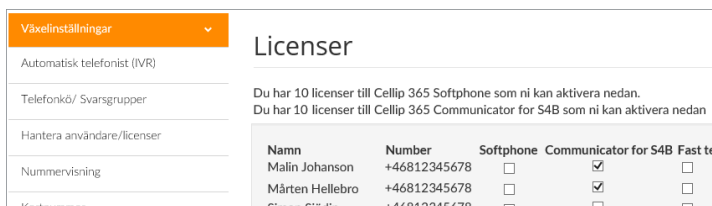
Figur 7: Bocka ur att Skype för företag ska starta automatiskt

För att Communicatorn ska starta automatiskt kan du om du använder Windows 10 eller Windows 8 kopiera in genvägen till Communicatorn från skrivbordet in i mappen C:\Users\din användare\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Startup (ändra sökvägen så att den stämmer med din användare) så startar Communicatorn automatiskt nästa gång datorn startar.

I Windows 7 kopierar du Communicator-genvägen från skrivbordet och klistrar in den i Autostart-mappen som du hittar i Start-menyn under Alla program.

2. LICENSER

För att kunna använda Communicatorn behöver administratören tilldela en Cellip 365 Communicator-licens på respektive användare via Mina sidor under menyvalet Hantera användare/licenser.



Figur 8: Tilldela Communicator-licenser via Mina sidor

3. RINGA ETT SAMTAL

Det finns flera olika sätt att ringa ett telefonsamtal, du väljer själv vilket sätt som passar dig bäst.

FRÅN RING TILL-RUTAN

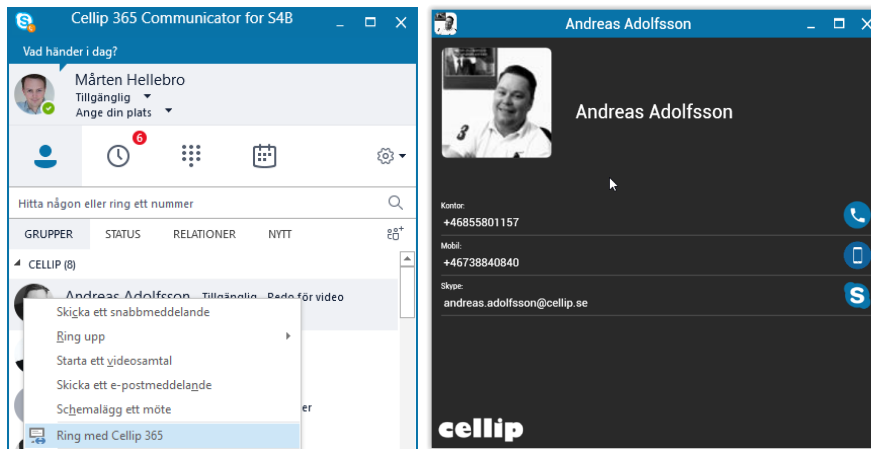
I Figur 9 kan du skriva in ett telefonnummer som du vill ringa till följt av Enter eller så klickar du på telefonsymbolen bredvid rutan. Ska du ringa ett svenskt telefonnummer behöver du inte ange någon landskod men ska du ringa ett utländskt nummer behöver du ange + eller 00 följt av landskoden och telefonnumret utan inledande nolla.



Figur 9: Samtalshantering – ring till

HÖGERKLICKA

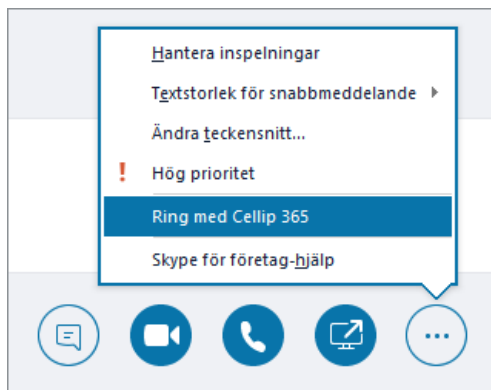
Du kan högerklicka på en kontakt i din kontaktlista och välja "Ring med Cellip 365", detta resulterar i att kontaktkortet öppnas och du väljer vilket nummer du vill ringa personen på.



Figur 10: Samtalshantering – ring från kontakt

FRÅN EN CHATT

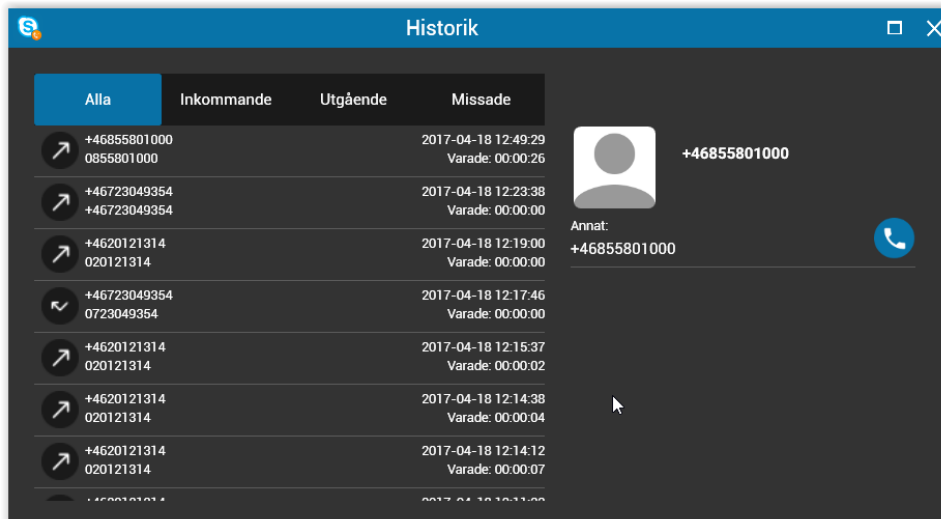
Har du en chatt igång med en kollega eller kontakt men vill ringa personen, då är det mest naturliga att starta ett Skype-samtal men du kan också ringa ett telefonsamtal genom att klicka på knappen med de tre punkterna och sedan välja Ring med Cellip 365.



Figur 11: Samtalshantering – ring från en chatt

FRÅN HISTORIKEN

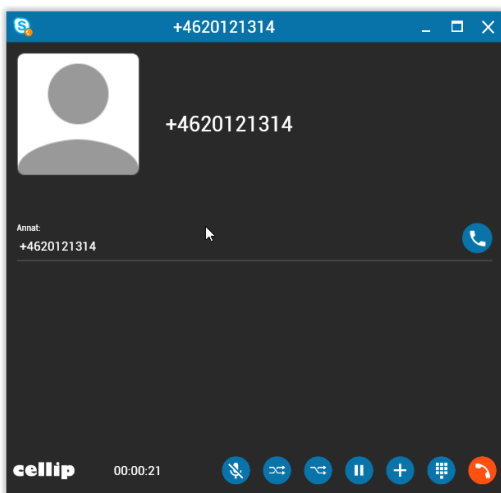
Communicatorn innehåller historik om alla dina telefonsamtal, även missade samtal, och därifrån kan du ringa upp samma person eller telefonnummer igen genom att klicka på händelsen i historiken.



Figur 12: Ring från ett samtal från historiken

SAMTALSFÖNSTER UNDER PÅGÅENDE SAMTAL

Under pågående samtal visas detta fönster med information om vem du talar med och ett antal samtalskontroller. Samtalskontrollerna redovisas nedan från vänster till höger.



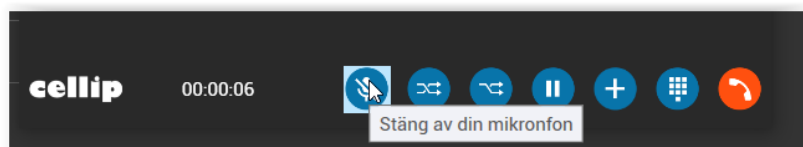
Figur 13: Samtalsfönster under pågående samtal

SAMTALSSTATUS

Visar status när ett samtal kopplas upp och tid för ett pågående samtal. Samtalstiden visas i formatet HH:MM:SS.

STÄNG AV/SÄTT PÅ DIN MIKROFON

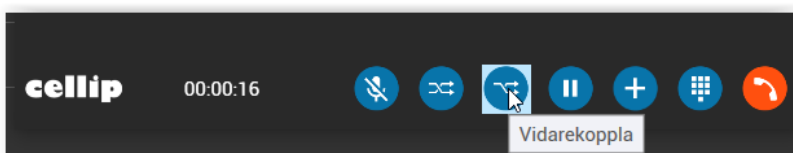
Du kan här stänga av din mikrofon, men du kan fortsatt höra motparten.



Figur 14: Stäng av/Sätt på din mikrofon

DIREKT VIDAREKOPPLING

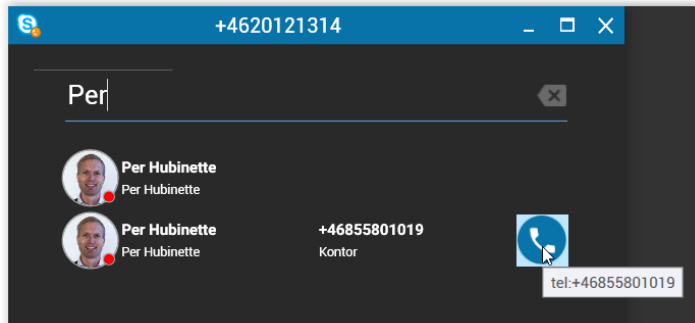
Här kan du vidarekoppla ett pågående samtal. Klicka på ikonen och sök upp eller skriv numret på den du vill vidarekoppla till. Du klickar sen på den du vill vidarekoppla till. Vidarekopplingen sker direkt.



Figur 15: Direkt vidarekoppling.

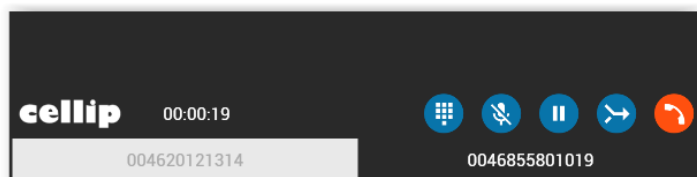
ÖVERVAKAD VIDAREKOPPLING

Här kan du vidarekoppla ett pågående samtal. Klicka på ikonen och sök upp eller skriv numret på den du vill vidarekoppla till. Du klickar sen på den du vill vidarekoppla till.



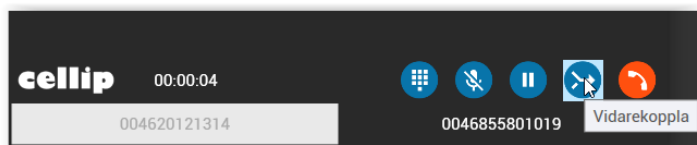
Figur 16: Samtalshantering – vidarekoppla

Du får nu upp ett nytt samtal med den personen. Du kan pendla mellan samtalen och det du pendlar från kommer automatiskt parkeras.



Figur 17: Pendla mellan samtal innan vidarekoppling

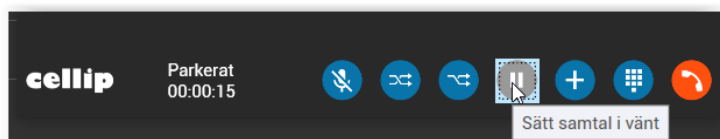
Du kan även slå ihop samtalen dvs genomföra vidarekopplingen. Samtalen slås då ihop och ditt samtal kopplas ner.



Figur 18: slå ihop samtalen och gör klart vidarekopplingen.

PARKERA

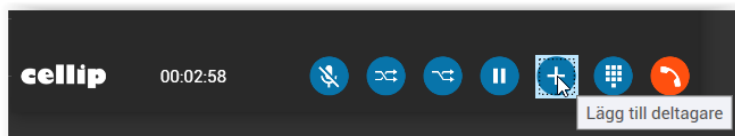
När du parkerar ett samtal hör varken du eller motparten vad den andre säger och motparten hör pausmusik. Under tiden kan du tex. ringa eller svara på ett annat samtal.



Figur 19: Parkera ett samtal.

TRE-PARTSSAMTAL

Lägg till ytterligare en part i samtalet. Klicka på ikonen och skriv in numret du vill vidarekoppla till eller namnet på en befintlig kontakt.



Figur 20: Lägg till deltagare.

SIFFERKNAPPAR

För att göra knappval i en telefonmeny eller knappa in ett kundnummer tex. med så kallade DTMF-toner väljer du sifferknappsikonen och sedan kan du klicka på siffrorna eller använda sifferknapparna på tangentbordet.

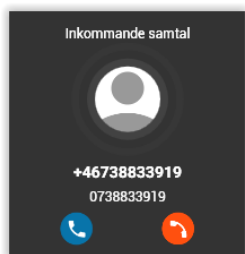
LÄGG PÅ

Samtalet avslutas och din status i Skype för företag återställs till Tillgänglig.

4. SVARA PÅ ETT SAMTAL

För att besvara ett inkommande samtal klickar du **någonstans** i den ruta som kommer upp nere i högra hörnet. Du ser direkt i rutan vilket nummer det är som ringer, och om du är med i en svarsgrupp så ser du också namnet på vilken svarsgrupp som samtalet kommer ifrån (om administratören valt att namnet på svarsgruppen ska visas, görs på Mina sidor).

Du kan också neka samtalet genom att klicka på **den runda röda ikonen**.



Figur 21: Svara på ett inkommande samtal

När du har ett pågående samtal ändras din status i Skype för företag till **I samtal**. Den statusen kan dina Skype för företag-kollegor se för att veta om du är tillgänglig eller upptagen.

5. KONTAKTER

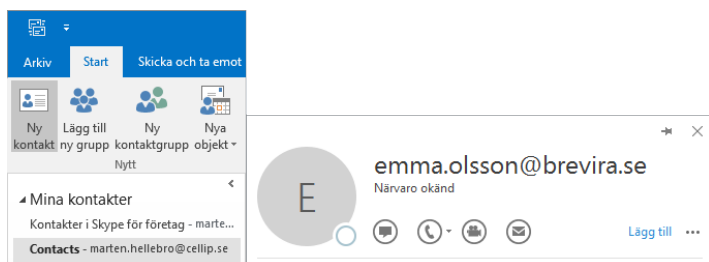
Informationen om dina kontakter i Cellip 365 Communicator och Skype för företag-klienten hämtas från Outlook och det är därför viktigt att alla kontakter först sparas i Outlook. I Outlook har man möjlighet att redigera en kontakt, tex. ändra eller lägga till ett telefonnummer och dessa ändringar slår igenom i Skype för företag och således också Communicatorn. Har man istället lagt till en ny kontakt direkt i Skype för företag-klienten sparas den som en skrivskyddad kontakt i Outlook under en avdelning som heter "Kontakter i Skype för företag" och kan inte ändras i efterhand.

SKAPA EN KONTAKT I OUTLOOK

För att lägga till en person i Skype för företag-klienten börja alltid med att skapa en kontakt i Outlook. Det kan du göra antingen genom att gå till **kontakter/personer** i Outlook och välja att skapa en ny kontakt i avdelningen **Kontakter/Contacts** (ej "Kontakter i Skype för företag"). Det går också utmärkt att via ett mail, en konversation eller sökning i Skype spara kontakten i Outlook genom att parkera muspekaren över namnet på personen som du vill spara som en kontakt och klicka på lilla pilen ned, längst till höger för att visa kontaktkortet. På kontaktkortet klickar du på **Lägg till...**, kompletterar med nödvändig information, tex. ett telefonnummer och mobilnummer och klickar sedan på **Spara**.

Efter en kort stund kan du i Skype för företag-klienten söka upp personen och nu högerklicka och välja **Lägg till i favoriter** eller **Lägg till i kontaktlistan** och därefter en lämplig grupp.

Tips! Spara telefonnumren i internationellt format, även svenska tex. +4610121314 för det underlättar.



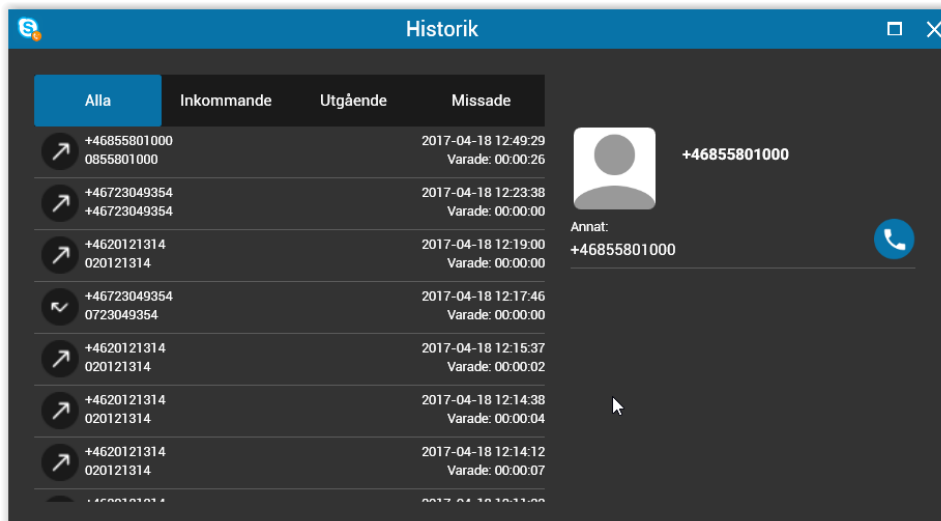
Figur 22: Skapa en kontakt i Outlook

Obs! Har du sedan tidigare sparade Skype-kontakter med gammal eller felaktig information, se avsnittet **Felsökning** nedan.

6. HISTORIK

Cellip 365 Communicator sparar information om alla dina samtal och presenterar dem i en lista med alla inkommande, utgående och missade telefonsamtal. Du kan härifrån ringa upp ett telefonnummer eller kontakt genom att klicka på namnet eller telefonnumret och från det högra fönstret välja om du vill ringa personen eller starta en chatt, beroende på vilken information som finns sparad om just denna kontakt.

För att se listan med samtal klickar du på ikonen med klockan som ligger längst ner i Communicatorn. I fönstret kan du sortera samtalen på **Alla**, **Inkommande**, **Utgående** och **Missade**.



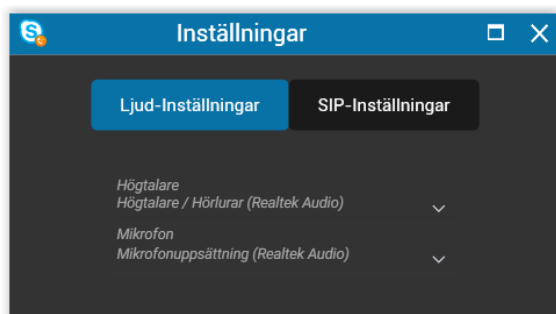
Figur 23: Historik

Historikens inlägg är formaterade med:

Motpartens nummer, Motpartens namn (om det är en sparad kontakt), Datum Tidpunkt Samtalslängd (i formatet HH:MM:SS)

7. INSTÄLLNINGAR

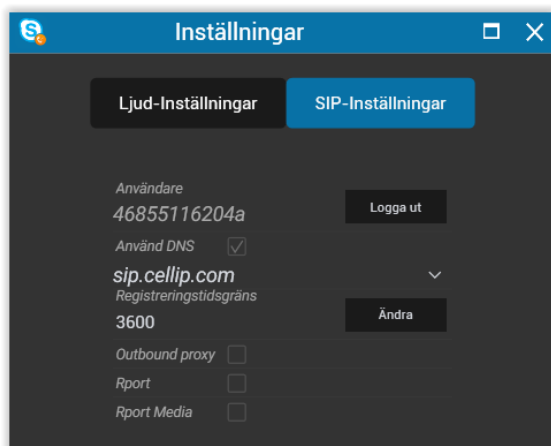
För att komma till inställningar klickar du på **Kugghjulet** längst ner i **Communicator-fönstret**. Det finns två typer av inställningar, **Ljud-inställningar** och **SIP-inställningar**. De inställningar du gör här gäller enbart Communicatorn och inte Skype för företag-klienten i övrigt.



Figur 24: Inställningar – ljud-inställningar

LJUD-INSTÄLLNINGAR

Här väljer du vilka ljudenheter du vill använda för dina samtal, du väljer enhet för Högtalare respektive Mikrofon. Vi rekommenderar starkt att du använder ett bra headset för bästa samtalskvalitet och upplevelse av samtalet, både för din egen del men också för den du talar med. Dessa inställningar kan du även göra under ett pågående samtal och ändras således direkt.



Figur 25: Inställningar – SIP-inställningar

SIP-INSTÄLLNINGAR

Under rubriken **Användare** visas vilket nummer du är inloggad med i Communicatorn. Här kan du också logga ut aktuell Communicator-användare (du loggas bara ut från Communicatorn och inte från Skype för företag). Om du skulle ha problem med DNS-uppslag kan du i rutan **Använd DNS** kryssa ur så att du istället kan ansluta till Cellips SIP-serverar direkta via IP-adresser. Vilken SIP-server du ska ansluta till väljer du i dropdown-listan. Observera att detta enbart bör göras i samråd med Cellip Support. Standardinställningen är att använda DNS och sip.cellip.com som alltid pekar på fungerande SIP-server och rekommenderas därför till alla användare.

Registreringstidsgränsen kan sättas för när en ny registrering ska göras, standard är 3600 och behöver inte ändras om det inte är på inrådan av Cellip Support.

I vissa fall kan det vara problem att ansluta till Cellips SIP-serverar beroende på nätverk och utrustning, där kan Outbound Proxy hjälpa till att lösa dessa problem. Outbound Proxy ska ej användas om det inte är på inrådan av Cellip Support.

8. RINGMÖNSTER

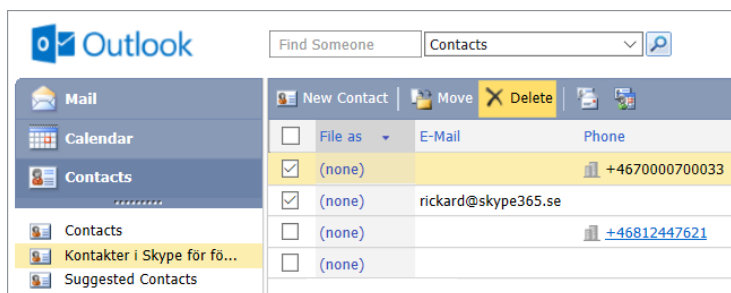
Du kan själv bestämma hur du vill att dina inkommande samtal ska hanteras. T.ex. om du inte svarar på ett samtal i Communicatorn, ska det då kopplas till din röstbrevlåda eller ska det kanske fortsätta ringa på din mobil istället. Eller ska det kanske ringa på både Communicatorn och mobilen samtidigt? Det finns en mängd olika möjligheter att ställa in ringmönstret på och alla dessa inställningar gör du på Mina sidor, så logga in där och ställ in det precis på det sättet som passar dig bäst.

9. FELSÖKNING

KONTAKTER

Har du gammal eller felaktig information om en kontakt kan det vara så att den är skapad i Skype för företag-klienten och därigenom synkad till Outlook som en skrivskyddad kontakt under **Kontakter i Skype för företag**. Enda sättet att ändra en sådan kontakt är att först ta bort dem med hjälp av en specialanpassad version av Office Web Access och därefter spara personen som en kontakt i Outlook:

1. Logga in i Office 365 mailen via <https://portal.office.com>
2. Kopiera URL:en <https://outlook.office365.com/owa/?exsvurl=1&layout=light&wa=wsignin1.0> och klistra in den i adressfältet i det webbläsarfönster som du loggade in i Office 365 mailen
3. Klicka på **Kontakter/Contacts** och **Kontakter i Skype för företag/Contacts in Skype for Business**
4. Bocka i de som ska tas bort och tryck **Delete**
5. Efter ett par sekunder försvinner kontakten från Outlook
6. Skapa nu en ny kontakt i Outlook under avdelningen **Kontakter/Contacts** (ej **Kontakter i Skype för företag**), fyll i relevant information och spara.
7. Lägg nu till personen i Skype för företag-klienten genom att söka upp personen, högerklicka och välj **Lägg till i favoriter** eller **Lägg till i kontaktlistan** och därefter en lämplig grupp.



Figur 26: Enda sättet att ta bort en skrivskyddad Skype för företag-kontakt

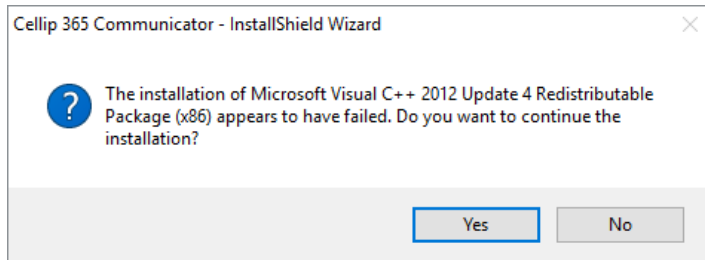
10. AVINSTALLATION

För att avinstallera Communicatorn gå till datorns kontrollpanel och välj **Program -> Avinstallera ett program**. Leta upp Cellip 365 Communicator i listan, högerklicka och välj **Avinstallera**. Acceptera alla val och avsluta med att starta om datorn.

11. UPPDATERING

Ibland kommer det en uppdaterad version av Communicatorn och det är alltid bra att uppdatera till den senaste versionen då den innehåller förbättringar av olika slag. Själva uppdateringen görs som en nyinstallation utan att den tidigare versionen av Communicatorn först behöver avinstalleras. Ladda ner den senaste versionen av Communicatorn från <https://www.cellip.com/sv/download/download.html> och installera den genom att dubbelklicka på installationsfilen och följa instruktionerna i början på detta dokument.

Det kan komma upp en varningsruta likt denna nedan, inget att oroa sig för utan du kan lugnt klicka på **Yes** för att fortsätta installationen. Denna varning kommer upp eftersom denna del av installationen redan finns på datorn och behöver inte uppdateras, men installationen kommer att fortsätta och de delar som behöver uppdateras kommer att uppdateras.



Figur 27: Klicka bara på Yes och fortsätt installationen

Avsluta uppdateringen genom att starta om datorn.