INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehål	llsförteckning	1
Manua	l Cellip 365 mobilapp	2
1.	Startsida	2
2.	Hänvisning	3
3.	Svarsgrupper	5
4.	Ring med app	6
5.	Vidarekoppla pågående samtal	7
6.	Kontakter	8
7.	Chatt1	0
8.	Historik1	2
9.	Inställningar1	2
10.	Övrigt1	3

MANUAL CELLIP 365 MOBILAPP

Cellip 365 Mobil Applikation är en mobilapp som finns till Android och iPhone. Den finns i respektive store och går under namnet Cellip 365.

Cellip 365 Mobil Applikation kan användas av både mobilväxelanvändare, IP-Centrex-användare och Lync 365 (Skype for business ready)-användare. Funktionerna som finns i applikationen innefattar bland annat:

- Vidarekoppling av pågående samtal, både övervakad och direkt (kräver ett Cellip-mobilabonnemang om du inte har mobilväxel extern-abonnemanget)
- Hantering av svarsgrupper, lägga till nya agenter, övervaka svarsgrupp, logga in och ut ur svarsgrupper
- Hänvisning, sätta dig i olika statusar
- Kontaktlistor: favoriter, kollegor, svarsgrupper, externa kontakter
- Chatt med kollegor
- Röstmeddelanden och historik(Android)

1. STARTSIDA

Efter att du loggat in så kommer du till en anpassad startsida beroende på vilka tjänster du har. Om du har tjänsten Hänvisning aktiv så ser du din egen status varje gång du loggar in högst upp. Det syns med en lite rund färgsymbol samt text.

Free Tillga		30 60 min 60	
Q Hitta en	kontakt		×
Support			~
•	Daniel Fors Tillgänglig		٩
	Javier Tapia Tillgänglig		٩
Λ.	Fredrik Andersson Tillgänglig		٩
•	46855801038 Tillgänglig		٩
6	Sebastian Broddesson Tillgänglig		٩
•	Carl Klinga Tillgänglig		Q
-		5	\$

Figur 1 - Startsida

cellip

2. HÄNVISNING

Följande hänvisningsstatusar finns:

- Tillgänlig
- Möte
- Lunch
- Semest

- Upptagen
- Sjuk/VAB

- Frånvaro
- Gått för dagen

Om du klickar Högst upp på ditt namn och status så kommer du till en sida där du kan ställa in vilken hänvisning du vill ska gälla. Förutom status ovan kan du även välja sluttid och beteende samt skriva ett meddelande.

Fredrik Andersson Tillgänglig	30 60 min
 Tillgänglig 	~
 Möte 	
• Lunch	
 Gått för dagen 	
 Frånvaro 	
 Upptagen 	
Sjuk/VAB	
 Semester 	
Ring + Röstbrevlåda	~
Meddelande	
Sp	Dara
	. 5 .

Figur 2 - Hänvisning

Sluttid kommer automatiskt med rekommendationer vilken sluttid som skall gälla och du kan under inställningar och hänvisningsdelen bestämma hur dessa ska fungera.

Ringbeteende är hur du vill det ska ringa när du är upptagen i en status. Följande möjligheter finns:

- Talad hänvisning + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Vidarekoppla eller Röstbrevlåda
- Vidarekoppla + Röstbrevlåda
- Röstbrevlåda
- Ring + Röstbrevlåd

• Talad hänvisning

Meddelande syns endast för t.ex. de som har en Skype for business-integrerad tjänst och syns då tillsammans med status i Vad händer idag-fältet. Meddelande kommer inte läsas upp om du väljer beteende Talad hänvisning.

Exempel:

Om du väljer att sätta dig på Lunch kommer den automatiskt föreslå. en sluttid X minuter i framtiden där du själv under inställningssidan valt hur många minuter X skall vara.



Figur 3 - Snabbknappar

Snabbknappen där det står +30 min kan du använda för att lägga till 30 minuter på sluttiden för hänvisningen. Vill du ta bort hänvisningen helt kan du trycka på X som finns till höger om snabb-knappen.

Om du inte har någon hänvisning aktiv så har du två snabbknappar (30 min och 60 min). Från början är dessa inställda att aktivera hänvisning Möte men det går att styra detta via inställningssidan så att du kan styra den mot en annan hänvisning.

Förutom hänvisning så kommer även samtalsstatus att skrivas ut. Följande samtalsstatus finns:

- I Mobilsamtal
- I samtal
- I Skype-samtal (för de kunder som har en Lync 365-lösning)

3. SVARSGRUPPER

På svarsgruppssidan kan du logga in och ut ur alla svarsgrupper. Du får även en överblicksstatus över om svarsgruppen är öppen eller inaktiv. Du ser även om den är inaktiv p.g.a. att den är avstängd eller p.g.a. tidsregler (d.v.s. den kanske är öppen mellan 08-17 och klockan är nu 17:30).

Fredrik Andersson Tillgänglig	30 60 min min
Logga in/ur alla svarsgrupper	>
Svarsgrupp2 - 0 i kö - (1/2 inloggade)	>
Sales - 0 i kö - (4/8 inloggade)	>
Jour - 0 i kö - (2/3 inloggade)	~
På	till agenter
46855801045	
46855801069	
46855801065	
International - 0 i kö - (1/3 inloggade)	>
L D 5	\$

Figur 4 - Svarsgrupper

På varje aktiv svarsgrupp kan du också. se hur många som sitter i kö just nu och hur många agenter som är lediga (redo för nästa samtal).

Klickar du på pilen längst till vänster så kan du se alla agenter i svarsgruppen och vilken status de har. Följande status finns för agenter i svarsgruppen:

- Grön: tillgänlig för samtal
- Gul: tillgänlig för samtal men har missat minst en pårinfning från ett samtal i svarsgruppen
- Röd: upptagen i samtal från svarsgruppen
- Grå: ej inloggad i svarsgruppen

Tänk på att statusen här inte är samma status som hänvisning utan när du hänvisar dig t.ex. till lunch kommer du automatiskt loggas ut från alla svarsgrupper och då markeras som grå (ej inloggad) i svarsgrupperna.

Grön och gul anses betyda att du är tillgänglig för samtal i svarsgruppen. Röd betyder att du är upptagen i samtal från svarsgruppen och grå betyder Ej tillgänglig.

I webbgränssnittet för svarsgrupper där du ställer in hur en svarsgrupp skall fungera med tidsinställningar och köbeteende kan du även välja att göra agenter till administratörer för en svarsgrupp. Om du som agent är administratör för en svarsgrupp så får du utökade befogenheter och kan:

- Logga in och ut andra agenter ur en svarsgrupp
- Stänga eller aktivera svarsgruppen
- Lägg till ny agent till en svarsgrupp

4. RING MED APP

Det finns två olika sätt att ringa med applikationen:

Har du ett Cellip-mobilabonnemang så söker du upp en kontakt via kontaktlistan och klickar på luren så används mobiltelefonens vanliga samtalshantering till att ringa samtalet. (Du kan också under Inställningar ställa in så att ditt fastnätsnummer visas utåt för alla samtal.) Har du inte ett Cellip- mobilabonnemang kan du göra på samma sätt. Det är mobilens abonnemang som tar kostnaderna för samtalet.

A.	Fredrik Andersso Fillgänglig	on		30 60 min 60
Q 0201	21314			× III
6	02012131	14		
	020121314			
Ringa Dir 02012	^{ekt} 1314			_
		Avbryt		
	Þ		5	\$

Figur 5 – Ring från app

Har abonnemanget Mobilväxel Extern så kan du koppla ett externt mobilnummer till tjänsten som inte har ett Cellip-abonnemang. Du kan då välja att när du klickar på en kontakt ringa genom växeln. Det fungerar genom att applikationen ringer upp ett växelnummer hos Cellip från mobilens vanliga samtalshantering och sen kopplar upp samtalet från växeln.

Henrik Lorge Tillgänglig			30 60 min
Q 020121314			×
020121314	4		J
020121314			
Ringa Direkt 020121314			
Ring via växel 020121314			
	Avbryt		
2 📮		5	\$

Figur 6 – Ring via växel

Tänk på att för varje sådant samtal får du betala samtalskostnader till växelnumret på din vanliga mobilfaktura och för samtalet som kopplas via växeln på Cellips faktura.

Fördelarna med att ringa genom växeln är att du kan visa ditt fastnätsnummer vid utgående samtal även när du inte har ett Cellip-mobilabonnemang. Det innebär även att inkommande samtal kommer komma på fastnätsnumret och vidarekopplas till mobiltelefonen och du kan då vidarekoppla pågående samtal. Se nästa stycke för mer information.

5. VIDAREKOPPLA PÅGÅENDE SAMTAL

Vidarekoppla pågående samtal kan du endast göra om du har en Cellip-mobil eller om du har tjänsten Mobilväxel Extern och samtalet kommer på fastnätsnumret som är kopplat till den tjänsten.

Du pratar med 0737272415	
Q 020121314	×
Vidarekoppla dire	kt
Vidarekoppla överva	akad
020121314	

Figur 7 - Vidarekoppla

När du har ett inkommande samtal och startar Cellip 365-applikationen så kommer du till en speciell sida där du kan vidarekoppla till kontakt eller valfritt nummer. Det finns två Vidarekopplingsalternativ, vidarekoppla direkt eller övervakad vidarekoppling.

Vidarekoppla övervakad betyder att du ringer upp någon du vill vidarekoppla samtalet till och kontrollerar om de vill ta samtalet. Den du pratar med sätts på vänt när du pratar med den du vill vidarekoppla till. Du kan sen välja att sammankoppla samtalen och d. kommer vidarekopplingen göras och de två pågående samtalen kopplas samman och du själv kopplas bort från båda samtalen. Du kan även välja att återgå till den som ringde in om den du ville vidarekoppla till inte ville eller kunde ta samtalet. Du kan då välja att försöka vidarekoppla det igen till någon annan.

Tänk på att vidarekopplingsfunktionen är beroende av att det finns en aktiv dataförbindelse för mobilen via WIFI eller 3G/4G.

6. KONTAKTER

I kontaktlistan ser du dina kollegor och vilken status de har. Har du olika avdelningar på företaget kommer kollegorna sorteras in i avdelningar. Du ser både hänvisnings- och samtalsstatus på alla dina kollegor. Det går också

och se när den nuvarande hänvisningsstatusen slutar gälla.

Fred Tillga	Irik Anderssor	1	30 60 min
Q Hitta en	kontakt		×
Support			~
•	Daniel Fors Tillgänglig	5	٩
	Javier Tapia Tillgänglig	a	
Λ.	Fredrik And Tillgänglig	dersson	
•	468558010 Tillgänglig	38	٩
	Sebastian I Tillgänglig	Broddesson	
•	Carl Klinga Tillgänglig		
•	目	•••	ф

Figur 8 - Kontaktlista

För att ange en kontakt som favorit går du till kontakten och klickar på stjärnan för att sedan klicka på, dina Favoriter listas alltid överst i din kontaktlista.



Figur 9 - Favoriter

Har du gett appen tillgång till dina kontakter ser du också dina kontakter du har i mobilen som externa kontakter och dem listas längst ner i listan.

7. CHATT

Cellip 365 Mobilapp ger dig möjlighet att chatta med dina kollegor som använder Cellip 365 Softphone eller Cellip 365 Mobilapp. Chattandet kan vara mellan två eller flera kollegor, ett perfekt komplement till telefonsamtalen.



Figur 10 - Chatt

För att starta en chatt går du till chatt fliken och klickar på + där du väljer vem du vill chatta med.

För att starta en gruppchatt startar du först en chatt med en kollega och klickar på + högst upp i höger hörn och väljer vilka kollegor som ska vara med. Du kan nu byta namn på din chatt genom att öppna chatten och klicka på namnet, skriv här något som gör att det är lättare att hålla koll på dem.



Figur 11 – Chattnamn

8. HISTORIK

I historiken kan du om du är en Cellip 365 användare lyssna på röstmeddelande som talats in på ditt talsvar.

		Historik		
Alla	Samtal	Röstbrevlåda		
Yesterday				
0733111333 20:39				5
0733111333 20:33				5
0733111333 16:27				5
0735300459 10:36				5
2018-01-07				
0733111333 15:40				~
020121314 09:54				7
2018-01-06				
0735454856 21:24				~
020121314 18:58				7
02012131/				<u> </u>
•	Þ	•••	S	ф

Figur 12 - Historik

Du kan också om du har en Android se din mobils samtals historik och ringa från den. Du ser skillnad på om det är ett inkommande, missat eller utgående samtal på ikonen för varje rad.

9. INSTÄLLNINGAR

Under inställningar kan du göra grundinställningar för Hänvisning, röstbrevlåda och övrigt.

I hänvisning ställer du in om ditt nummer ska ha hänvisning eller ej, gör du denna ändring bör du starta om appen.

Ställa in vilken status din användare ska få när du använder snabbknapparna 30/60.

Vilket nummer som ska vara standard för vidarekopplingar i hänvisning.

Hur länge du normalt har lunch för att slippa ställa in sluttid när du går till statusen lunch. Det samma gäller gått för dagen där du ställer in när du normalt är tillbaka på arbetet.

Under Övriga inställningar kan du logga ut ur appen och ta bort din automatiska inloggning.

Välja vilket nummer du ska visa å utgående samtal.

OM du har Android välja om du vill läsa in mobilens kontakter.

Inställningar	inställningar	Inställningar
Hānvisning Röstbrevlāda Övriga	Hänvisning Röstbrevlåda Övriga	Hänvisning Röstbrevlåda Övriga
Hänvisning	Röstbrevlåda 468558010	55 Logga Ut
Aktivera hänvisning för ditt nummer	Skicka missade samtal till röstbrevlådan	Ta bort autoinloggning
Inställning 30/60	E-postadress att skicka röstbrevlådesvar till	Visa nummer
Ställ in vilken profil som ska appliceras vid klick av 30 och 60 min- knapparna	noreply@cellip.com	Välj vilket nummer som ska visas för mottagaren när du ringer med anknytning 46855801065
Mõte 🗸		46855801011
Vidarekoppla + Röstbrevlåda 🗸	Spara	Ladda externa kontakter
Vidarekopplings nummer		Här kan du välja om externa kontakter ska laddas in eller inte
Här kan du ändra vilket nummer som ska stå som standardval när du ombeds att vidarekoppla		
		Spara
Lunch		
💄 🗐 🔐 🧐 🔅		× = = • •

Figur 13 - Inställningar

Glöm inte att klicka på Spara.

10. ÖVRIGT

- Du kan redigera dina uppgifter om du klickar på din profilbild.
- För att lättare ringa ett nytt samtal från appen klickar du på ikonen till höger om sökrutan.
- Du kan skicka sms till en kontakt genom att klicka på kontakten följt av sms symbolen vid deras mobilnummer.
- Du kan skicka mail till en kontakt på samma sätt som du skickar sms till en kontakt.