

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning.....	1
Manual Cellip 365 Softphone	2
1. Logga in	2
2. Samtalshantering.....	3
3. Hänvisning	7
4. Kontaktlista	9
5. Svarsgrupper.....	11
6. Historik	13
7. Inställningar	15
8. Chatt	21
9. Notiser	23
10. iCellip365 – osx.....	24
11. Övrigt.....	25

MANUAL CELLIP 365 SOFTPHONE

Cellip 365 Softphone är en mjukvarutelefon för Windows och OSX som du kan ladda hem från Cellips webbplats (<https://www.cellip.com/sv/download/download.html>)

Telefonen kan användas av Cellips kunder som har IP-Centrex eller ett vanligt företagsabonnemang hos Cellip och kommer med tjänster som:

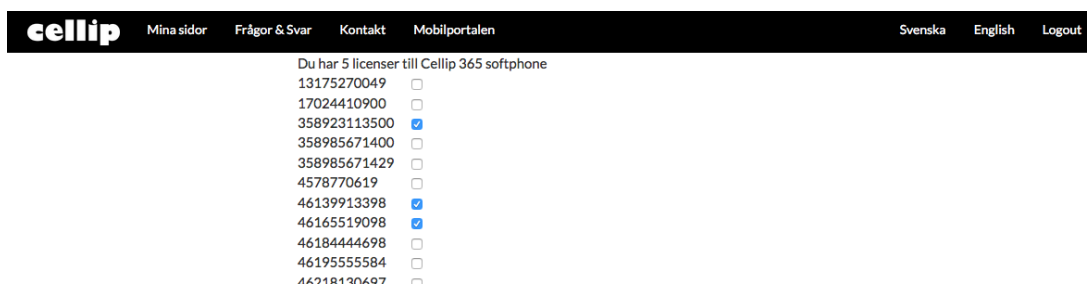
- Hänvisning – sätt dig i olika statusar
- Hantering av svarsgrupper – lägg till nya agenter, övervaka svarsgrupper, logga in och ur svarsgrupper
- Kontaktlistor: favoriter, kollegor & svarsgrupper
- Vidarekoppla pågående samtal

1. LOGGA IN

När du startar applikationen för första gången möts du av en inloggningsskärm. För att logga in skriver du in **det telefonnummer du använder** och som du tilldelat Cellip 365 Softphone licens på Cellips Mina sidor under menyvalet **Administration -> Licenshantering** samt det användarlösenord du använder för att logga in på Mina sidor eller i Mobilklienten Cellip 365.

Om ditt konto är ett Cellip 365 konto loggar Cellip 365 Softphone automatiskt in på rätt svarställe.

Du kan också begära ett nytt lösenord genom att klicka på **Jag kan inte logga in**.



Figur 1: Logga in – licenshantering

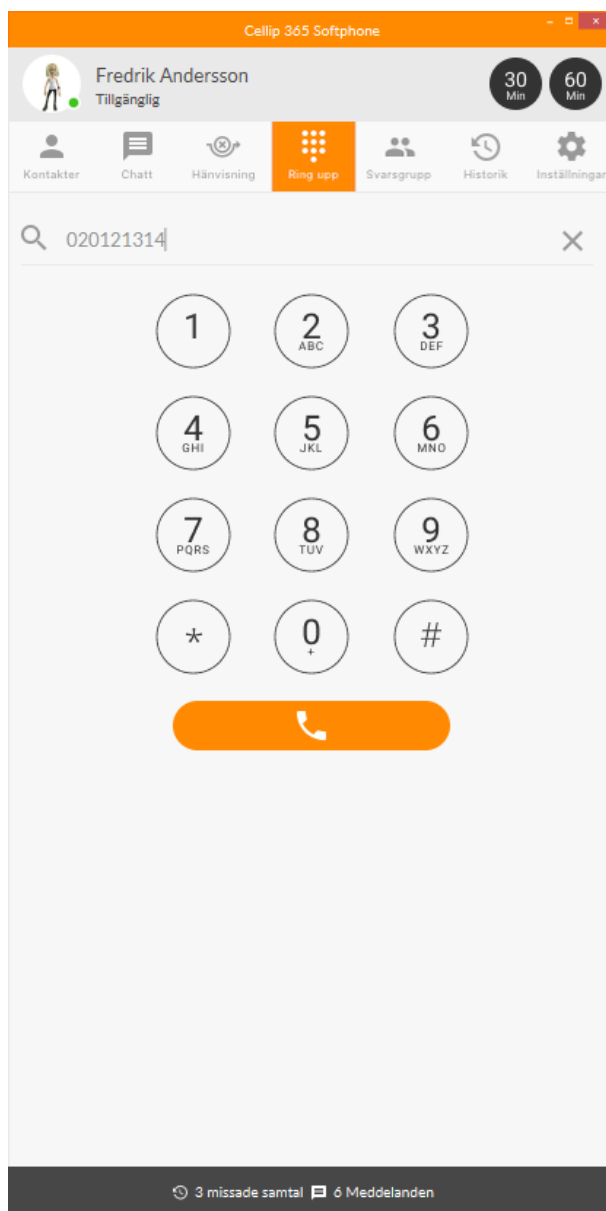
När Cellip släpper en ny version utav Cellip 365 Softphone kommer du vid inloggningen bli notifierad om att ladda hem och installera den senare versionen. För att fortsätta använda din nuvarande version klickar du på **OK**, du blir notifierad igen vid nästa inloggning. Cellip kan också tvinga ut en uppdatering som du måste använda för att kunna logga in, du måste då ladda hem och installera den senaste versionen genom att följa länken **Klicka här för att hämta**.



Figur 2: Logga in – uppgradera

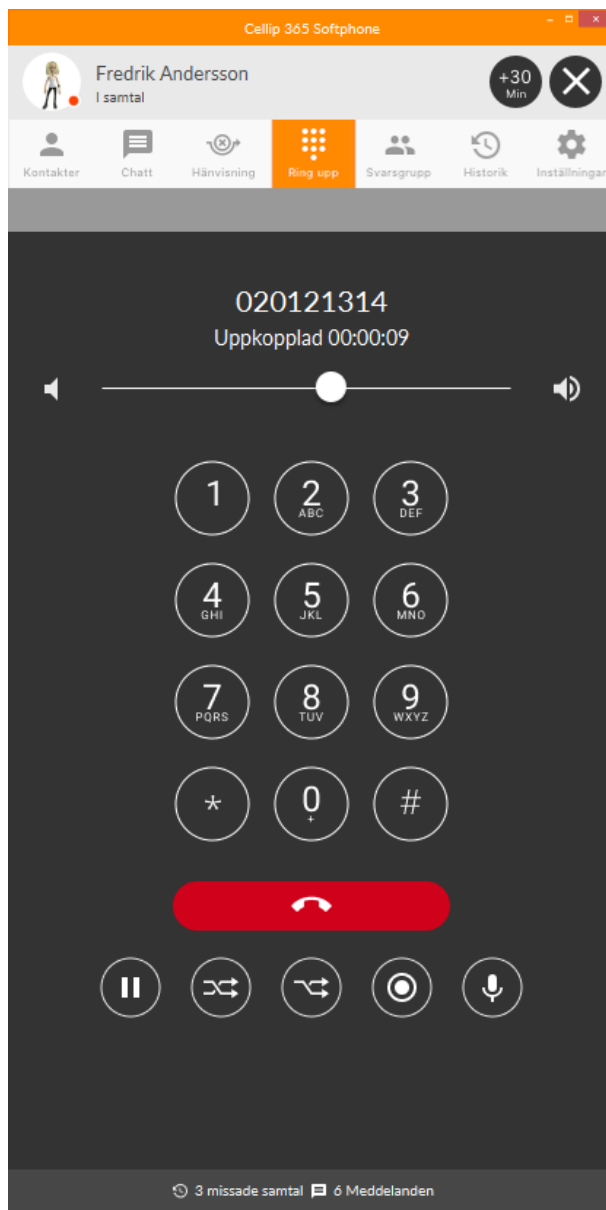
2. SAMTALSHANTERING

Från knappsatsen (figur 3) kan du mata in nummer du vill ringa genom att använda knapparna på telefonen eller på ditt tangentbord. För att ringa angivet nummer klickar du på **den gröna knappen** eller slår **Enter** på ditt tangentbord. Du har också från denna sida möjlighet att söka upp kontakter och de listats då i botten av telefonen.



Figur 3: Knappsats – ring valfritt nummer

När du anger ett nummer eller väljer kontakt och bekräftar med grön lur eller enter-knappen kopplar telefonen upp ditt samtal, varpå vyn i figur 4 visas.



Figur 4: Samtalshantering – uppkopplat samtal

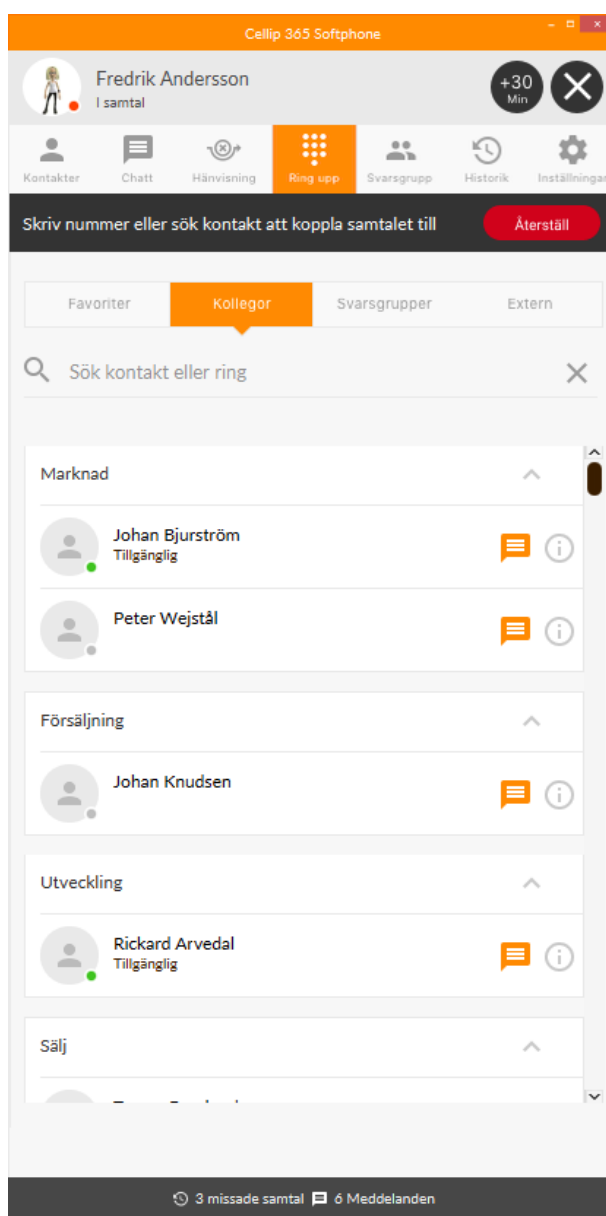
I Figur 4 visas ett uppkopplat samtal med Cellips Telefonväxel på 020121314. Samtalet har varit aktivt i 00 timmar 00 minuter och 09 sekunder som anges i formatet HH:MM:SS. Strax under samtalstiden ges du möjligheten att höja volymen på samtalet om motparten hörs lägre än vanligt eller har dålig mottagning. Detta ökar inte volymen i resten av ditt operativsystem.

Under ett pågående samtal visas även knappsatsen. Använd den för knappval (DTMF-signalering) om du t.ex. vill göra val i telefonväxlar. Kontakta Cellips säljavdelning för att skaffa en telefonväxel själv.



Figur 5: Samtalshantering –Hantera samtal

När du **parkerar** ett samtal hör varken du eller motparten vad den andre säger och motparten får pausmusik uppspelad i sin telefon. **Ljud av**-knappen stänger ner ditt ljud ut till motparten men du kan fortfarande höra motparten. Om du inte valt att spela in alla samtal i inställningar under Applikation får du här valet att spela in just detta samtal med den röda Rec. Knappen, samtalen sparas sedan i hemkatalogen i mappen Cellip och recordedCalls, en länk till den katalogen hittar du också i inställningar under applikation. Den röda knappen med telefonlur avslutar pågående samtal. För att vidarekoppla ett samtal väljer du om du vill göra en övervakad vidarekoppling, vilket låter dig prata med den som ska ta emot samtalet eller en direktvidarekoppling, vilket skickar samtalet direkt till mottagaren.

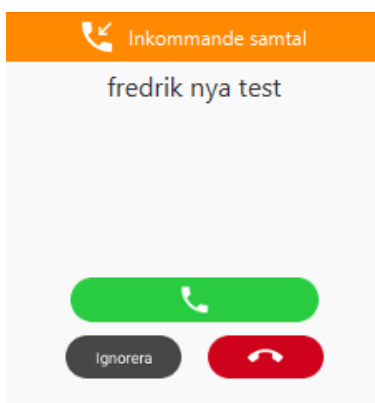


Figur 6: Samtalshantering – koppla samtal

När du valt vilket beteende du vill ha på ditt vidarekopplade samtal kommer du till fönstret ovan.

Välj kollega eller skriv in valfritt nummer och klicka på **grön knapp med telefonlur** för att koppla. Tryck på **röd knapp med texten Återställ** för att återgå till samtalet utan att koppla. Vidarekoppling av ett pågående samtal kan göras för inkommande såväl som utgående samtal.

Vid ett inkommande samtal ploppar en notifikation upp på ditt skrivbords nedre högra hörn. Här ser du vem som ringer in. Om samtalet kommer från en svarsgrupp, där du valt alternativet **Visa svarsgruppsnamn och vem som ringer visas även namnet**. När en svarsgrupp ringer upp anknytning på Mina sidor visas också namnet på svarsgruppen som i bilden nedan.



Figur 7: Samtalshantering – inkommande samtal

För att besvara samtalet klickar du på gröna knappen med telefonlur, för att gömma notisen väljer du istället **Ignorera-knappen**. Samtalet kommer att fortsätta utan signal och du kan besvara det från telefonfönstret. Den röda knappen nekar samtalet och beroende på vad du gjort för val för ditt nummer så kan samtalet vidarekopplas, skickas till talsvar eller avslutas.

3. HÄNVISNING

Om du har tjänsten hänvisning aktiv så ser du din egen status varje gång du loggar in högst upp i telefon fönstret. Den visas med en färgsymbol samt beskrivning.

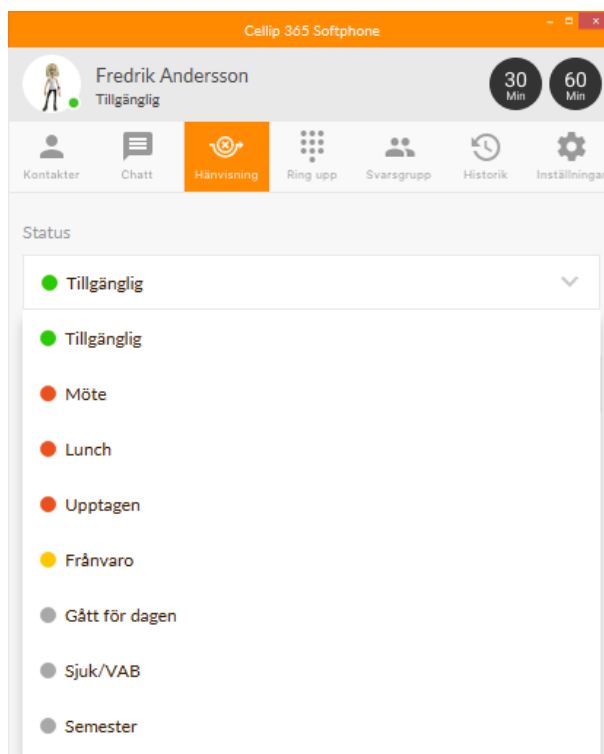


Figur 8: Hänvisning – egen status

Följande hänvisningsstatus kan du välja mellan:

- Tillgänglig
- Möte
- Lunch
- Upptagen
- Frånvaro
- Gått för dagen
- Sjuk/VAB
- Semester

Förutom att ange hänvisningsstatus som i Figur 9 kan du också sätta sluttid för hänvisning, skriva ett meddelande och välja ringbeteende för hur inkommande samtal ska hanteras under tiden du har din valda hänvisningsstatus.

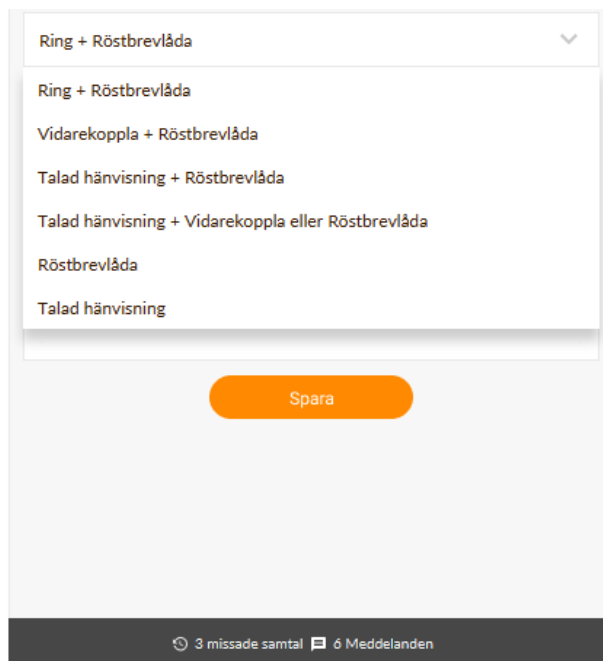


Figur 9: Hänvisning – ange hänvisningsstatus

Sluttid kommer automatiskt med rekommendationer för vilken sluttid som ska anges för respektive hänvisningsstatus och kan ställas in med standard värden i telefonens inställningar.

Ringbeteendet ställer du in för att bestämma hur inkommande samtal ska hanteras vid din angivna status, du kan välja mellan följande profiler:

- Talad hänvisning + Röstbrevlåda
- Talad hänvisning
- Röstbrevlåda
- Talad hänvisning + Vidarekoppla
- Vidarekoppla + Röstbrevlåda
- Ring + Röstbrevlåda

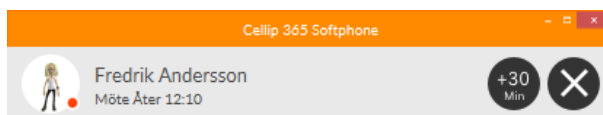


Figur 10: Hänvisning – sluttid och ringbeteende

Snabbknapparna som du hittar högst upp bredvid din egen hänvisningsstatus används för att snabbt kunna ange status eller förlänga befintlig status. **Möte** är satt som standard men du kan ställa in till annan hänvisningsstatus i telefonens inställningar.

Om du sedan innan inte har någon aktiv hänvisning ser du valen **30 Min** och **60 Min**. Vid klick på dessa sätts din status till förvald hänvisningsstatus med respektive sluttid.

Om du sedan innan har en aktiv hänvisningsstatus ser du valen **+30 Min** och **X**. +30 Min förlänger befintlig hänvisningsstatus med 30 minuter och X avbryter befintlig hänvisningsstatus och du blir automatisk tillgänglig.



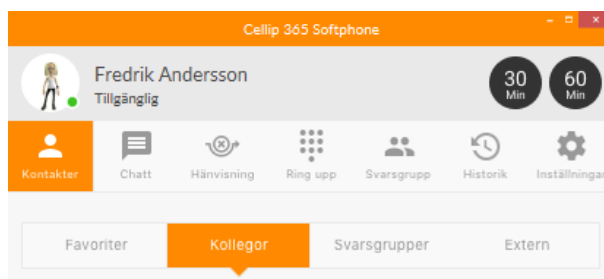
Figur 11: Hänvisning – snabbknappar

Se manualen **Cellips Hänvisning** för att läsa mer om hur talad hänvisning fungerar i övrigt.

4. KONTAKTLISTA

I kontaktlistan hittar du 4 olika kategorier

- Favoriter
- Kollegor
- Svargrupper
- Extern



Figur 12: Kontakter - kollegor

Under fliken **Kollegor** hittar du dina kontakter och nummer uppdelade under de avdelningar du skapat på Mina sidor. Du ser också dina kollegors hänvisningsstatusar och har här möjlighet att ringa upp dem genom att markera valfri kontakt och välja vilket av kollegans nummer du vill ringa, arbete eller mobil.

Om en kollega i Cellip 365 använder Skype for business får du också den statusen utöver hänvisningen för din kontakt och visas då som:

- Skype: Tillgänglig
- Skype: Möte
- Skype: Upptagen
- Skype: Inte på jobbet
- Skype: Inte vid datorn
- Skype: Strax tillbaka
- Skype: Stör ej

Du kan också här markera en kontakt som favorit genom att klicka på stjärnan bredvid kollegans namn. Denna visas då upp med andra favoritmarkerade kontakter under fliken **Favoriter**. För att ta bort en kollega från favoritlistan klickar du på stjärnan igen.

Ovanför kontaktlistan hittar du ett sökfält där du kan söka på både namn och nummer. Från det fältet kan du också mata in ett valfritt nummer för att ringa upp någon utanför företaget.



Figur 13: Kontakter - lägg till extern kontakt

Om du vill lägga till en egen kontakt klickar du på fliken **Extern**, här ser du och lägger till kontakter/nummer som inte finns inom organisationen. För att lägga till en extern kontakt väljer du **LÄGG TILL KONTAKT** och fyller sedan i uppgifterna, det samma kan du göra vid editering av en befintlig extern kontakt. För att dela en extern kontakt med dina kollegor inom organisationen sätter du kontakten som publik. Vill du som användare se dina kollegors publika kontakter går du in under inställningar, väljer **App** och bockar i att **hämta publika kontakter**.

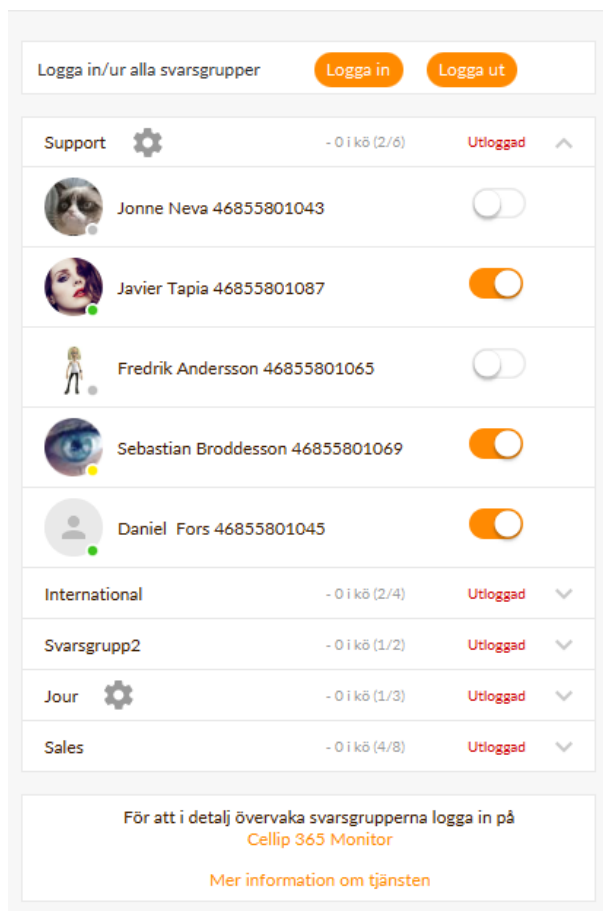
Hantera extern kontakt	
Namn	
Telefon	
Nummer	
Mobil	
Extra	
Fax	
Mail	
Arbete	
Adress	
Företag	
Adress	
Postnr	
Stad	
Land	
<input type="checkbox"/> Lägg kontakten till favoriter	
Spara	
Avbryt	

Figur 14: Kontakter - hantera extern kontakt

Väljer du att **IMPORTERA KONTAKTER** får du välja en .csv fil som du exporterat från din kontaktlista i outlook. Du kan också spara en kontakt från din historik, läs mer om det i delen om historik.

5. SVARSGRUPPER

På svarsgruppsidan kan du logga in och ur alla svarsgrupper du är medlem i. Du får också en överblicksbild över svarsgruppernas status, hur många kollegor som sitter inloggade och hur många samtal som ligger på kö till att bli besvarade.



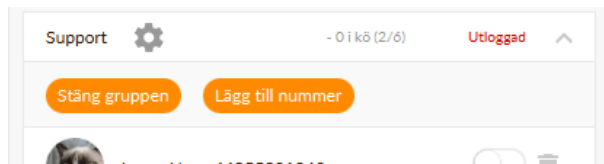
Figur 15: Svarsgrupper - lista svarsgrupper

I bilden ovan kan du se de fem svarsgrupper som användaren är medlem i. Du kan också se att svarsgruppen Support har ett samtal i kö och att det sitter tre utav fem kollegor inloggade i svarsgruppen.

För att inspektera en specifik svarsgrupp närmare klickar du på svarsgruppen så visas gruppens medlemmar.

I bilden ovan ser vi att det finns en växlingsknapp efter numret **46977400524**. Genom att klicka på **växlingsknappen** kan du logga ut eller in användaren. Detta kan du göra för din egen användare i alla svarsgrupper du är medlem i eller för samtliga medlemmar om du har administratörsstatus.

Via **Mina sidor -> Växelinställningar -> Telefonkö/Svarsgrupper -> Önskad svarsgrupp** kan du ange vilka medlemmar i en svarsgrupp som ska vara administratörer i en önskad svarsgrupp. Dessa får då möjligheten att logga in och ur samtliga kollegor i svarsgruppen. (För att logga in en kollega trycker du på **plustecknet** vid respektive kollega. För att logga ur en kollega gör du på samma sätt som du gör för din egen användare, d.v.s. trycker på minustecknet för kollegan.) Som administratör får du också möjligheten att stänga eller slå på en svarsgrupp samt lägga till kollegor som sedan innan inte är medlem i svarsgruppen.



Figur 16: Svarsgrupper – administrera svarsgrupp

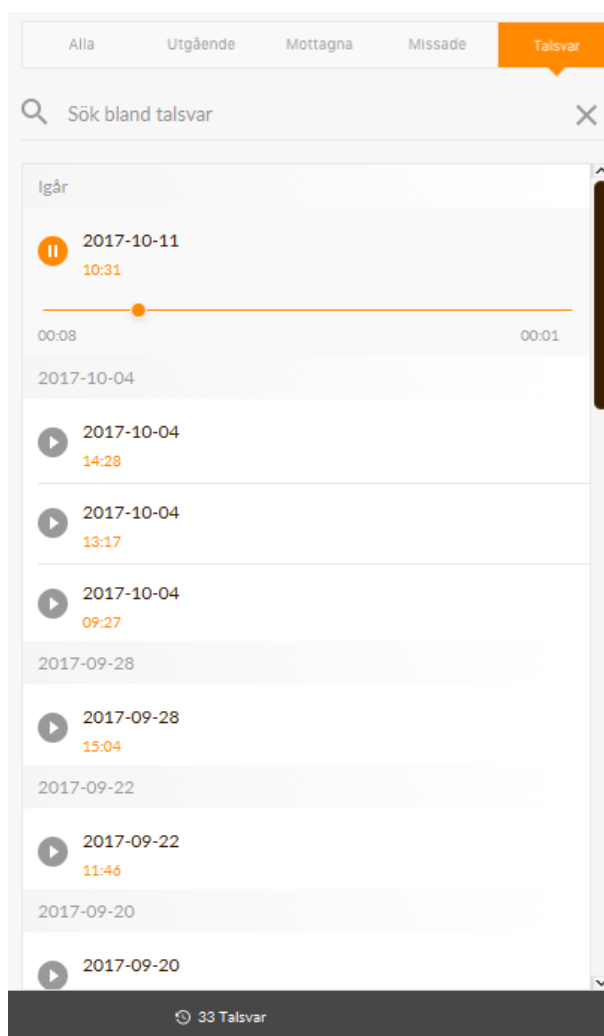
För varje svarsgrupp du är administratör i visas ett kugghjul vid svarsgruppens namn och status. Klicka på kugghjulet och valen **Stäng/Öppna** samt **Lägg till** visas.

Klickar du här på Stäng kommer svarsgruppen att stängas. På Mina sidor kan du administrera vad som ska hända med samtal som kopplas till en stängd svarsgrupp. Knappen Lägg till klickar du på om du vill lägga till nya medlemmar som ska kunna besvara samtal som skickas till svarsgruppen.

Se avsnittet **Svarsgrupper** i manualen **IP-Centrex 3.0** för att läsa mer om hur svarsgrupper fungerar i övrigt.

6. HISTORIK

Historiken för samtal och talsvar från missade samtal hittar du under symbolen för **klocka**. Listade i **Alla** där du ser inkommande, utgående såväl som missade samtal. **Utgående** som lista de samtal du gjort med Cellip 365 Softphone. **Mottagna** för de samtal som du besvarat. **Missade** för de samtal som inte blivit besvarade. Högerklickar du på ett samtal från historiken kan du välja att spara det som en extern kontakt, samma fönster som du känner igen från kontaktlistan dyker upp för dig att fylla i, se figur 14.



Figur 17: Historik - talsvar

Fliken **Talsvar** listar de talsvar du fått till ditt nummer och syns bara för de användare och organisationer som är del av en Cellip 365 kund. Kontakta oss på Cellip om du vill veta mer om Cellip 365. De två olika kuvert-ikonerna vid talsvaret visar om du har lyssnat på talsvaret eller om det är ett nytt talsvar som lämnats.

Med högerklick på en eller flera markerade talsvar kan du ta bort, markera som lyssnat/olyssnat, ladda hem filen eller lyssna på talsvar som du också kan göra vid dubbelklick på en talsvars rad. Laddar du hem ett talsvar så lagras det i den mapp du pekat ut ifrån inställningar och fliken **Cellip365**.

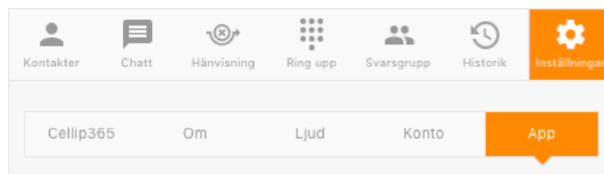
Vid ett nytt talsvar notifieras du om det i telefonens botten med en symbol av ett stängt kuvert. Klicka på kuvertet för att komma direkt till historik och talsvar för att kunna lyssna av det nya talsvaret.



Figur 18: Talsvar - nytt talsvar

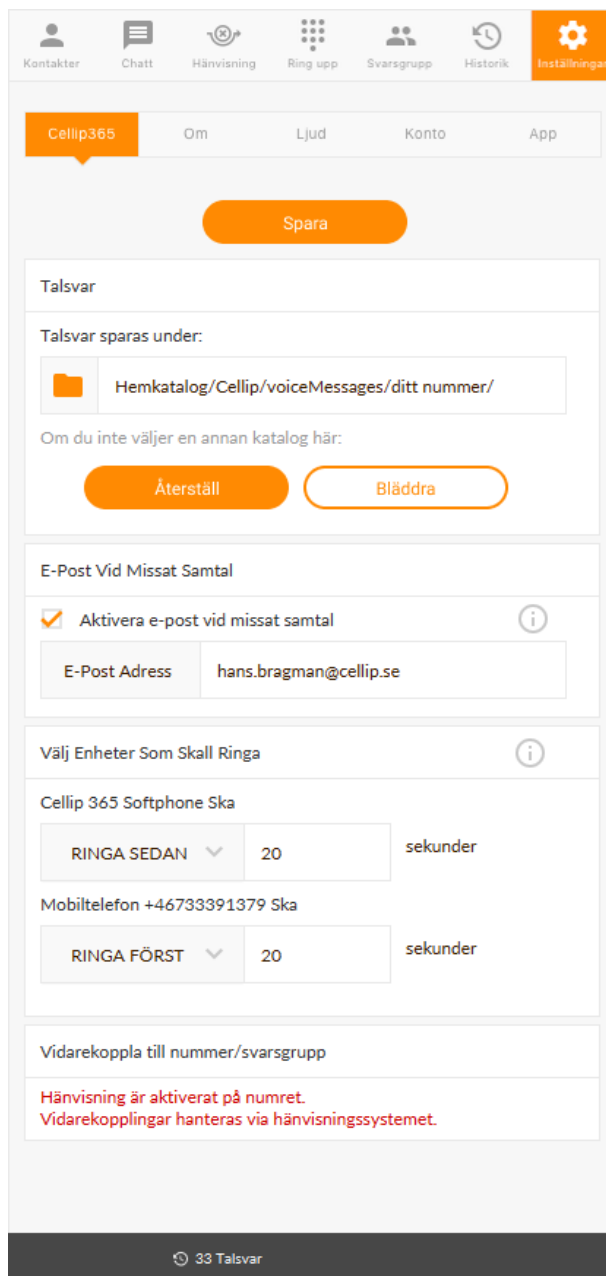
7. INSTÄLLNINGAR

Under **kugghjulet** i menyn direkt under snabbknapparna hittar du inställningar och information om telefonen.



Figur 19: Inställningar - flikar

- **Cellip365** fliken ser du om du och din organisation är del av en Cellip365 kund
- På fliken **Om** ser du information om telefonen som kan vara bra att ha vid kontakt med Cellip
- Under fliken **Ljud** kan du göra ljudinställningar
- Fliken **Konto** innehåller inställningar för din hänvisning
- I **App**-fliken gör du inställningar för telefonen och kontakten med Cellips SIP-servrar



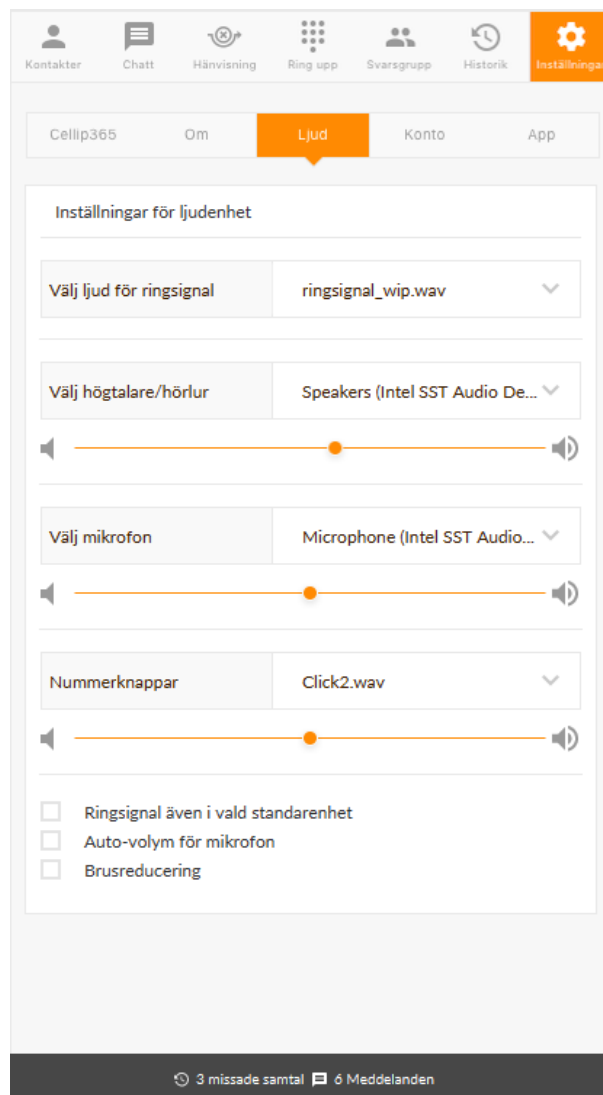
Figur 20: Inställningar - cellip 365

Som Cellip 365 användare kan du få dina talsvar till din Cellip 365 Softphone och spara ner dem som ljudfiler direkt till datorn, här i **cellip365** ställer du in den mapp du vill spara talsvaren till. För att aktivera eller inaktivera talsvar går du till Mina sidor på cellip.com.

Du kan ställa in att få notifiering om missade samtal till din e-post adress detta fungerar även om din Cellip 365 Softphone inte skulle vara igång.

Det är också enkelt att här ställa in ordningen dina enheter ska ringa och i hur många sekunder. Välj i listan när den ska ringa, vill du att flera enheter ska ringa samtidigt kan du välja samma prioritet.

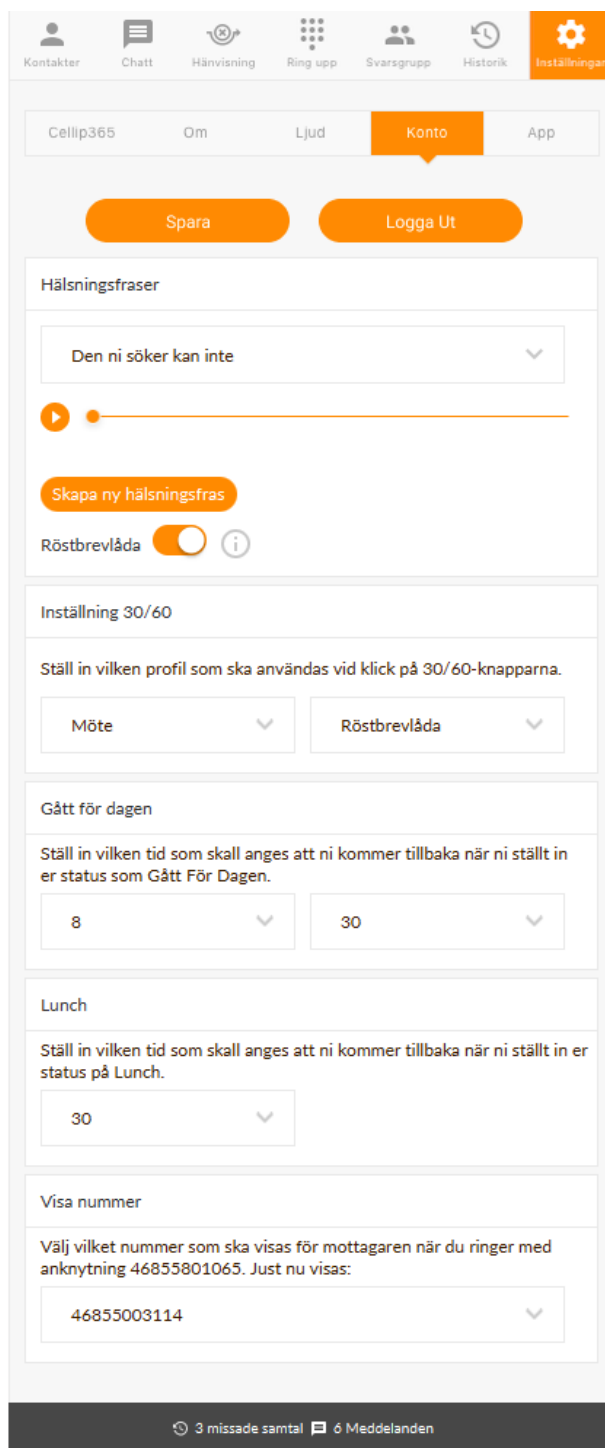
Alla Cellip 365 inställningar kan du också göra från Mina sidor på cellip.com.



Figur 21: Inställningar - ljud

Välj ljud för ringsignal listar de ljudfiler som kommer med Cellip 365 Softphone och ger också valet **Ingen ringsignal** som sätter Cellip 365 Softphone till att enbart notifiera dig grafiskt för inkommande samtal.

Har du ett par hörlurar och mikrofon kopplat till din dator väljer du också här vilken enhet du vill använda för dina samtal samt volym för varje enhet, vill du låta volymen justeras automatiskt för din mikrofon kryssar du i rutan för **Auto-volym för mikrofon**. Valet för **Brusreducering** kan hjälpa till att eliminera brus som du skickar till din samtalspart. Väljer du **Ringsignal även i vald standardenhet** spelas ringsignalen upp i den ljudenhet du valt som standard i inställningarna för ditt operativsystem.



Figur 22: Inställningar - konto

Som standard är 30/60 min-snabbknapparna inställda för att sätta din hänvisningsstatus till Möte. Den statusen kan du ange under **Inställningar -> Konto** vid rubriken **Inställning 30/60**. Det är också här du sätter ditt standardvärde för när du är tillbaka efter att ha angett din status för **Gått för dagen** samt **Lunch**. Du kan

när som avbryta en hänvisningsstatus även om den har sluttid i framtiden genom att använda snabbknappen **X**.

Under fliken **App** kan du ange hur telefonen ska prata med Cellip. Följande val finns:

- Använd OB-proxy
- Registreringstidsgräns
- Använd DNS-uppslag
- SIP-Server
- Spela in samtal
- Öppna browser vid samtal

Om du får problem med tysta samtal eller att telefonen inte lyckas registrera sig mot våra SIP-servrar kan du slå på **OB-proxy**. OB-proxy (Outbound proxy) återfinns på en annan IP-adress än där Cellips SIP-servrar hittas, vilket kan medföra att du i din brandvägg behöver öppna upp trafik till och från **193.105.226.30**.

Registreringstidsgräns ändrar hur ofta telefonen ska göra en ny registrering mot vald SIP-server och behöver bara ändras i specialfall då du fått det rekommenderat från din eller Cellips supportpersonal.

Om det av någon anledning skulle bli problem med den DNS-server ditt företag använder kan du bocka ur **Använd DNS-uppslag**. Detta gör att registrering och samtalsförsöken skickas direkt mot en IP-adress hos Cellip istället för DNS-uppslag. Vi rekommenderar alltid att använda DNS-uppslag och att du går mot Cellips DNS-server för maximal redundans. Det ställs in genom att inställningen för **SIP-Server** sätts till **sip.cellip.com**.

Om du vill att alla samtal som görs med telefonen kan du här välja **Spela alltid in samtal**, för att spela in enstaka samtal kan du göra det via Rec knappen i samtalsfönstret och ska då inte kryssa i denna ruta. Klickar du på länken **Cellip/recordedCalls/ditt nummer/** öppnas mappen där inspelningarna sparas och du kan lyssna av dem i valfri ljudspelare.

Cellip 365 Softphone kan öppna upp din standard webbläsare med parametrar som telefonnummer till webbadressen vid samtal, klicka i **Öppna browser vid samtal** och välj för vilken typ av samtal du vill öppna din webbläsare.

Kontakter Chat Hänvisning Ring upp Svargrupp Historik **Inställningar**

Cellip365 Om Ljud Konto **App**

Spara

Välj språk: Svenska

Använd OB-proxy

Registreringstidsgräns (s) Default 3600

Använd DNS-uppslag

SIP-Server sip.cellip.com

Autostart

Hämta publika kontakter

Spela alltid in samtal

Samtalen sparas under:

Hemkatalog/Cellip/recordedCalls/ditt nummer/

Återställ **Bläddra**

Öppna browser vid samtal

Vid vilka samtal? Inkommande och utgående

Använd \$NUMBER och/eller \$OWNNUMBER i URL:n om så önskas.

URL T.ex. http://gulasidoma.eniro.se/hitta:\$NUMBER

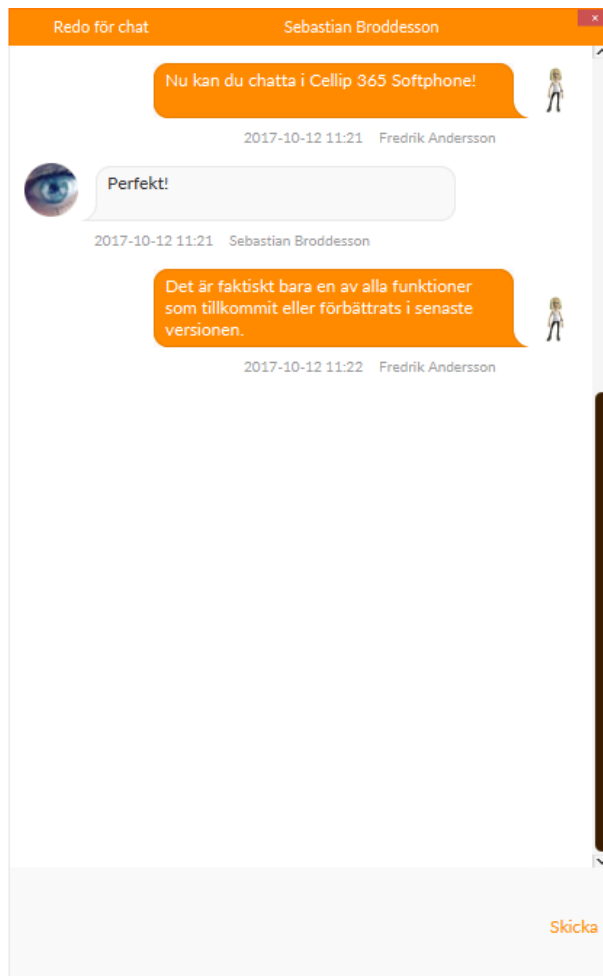
3 missade samtal 6 Meddelanden

Figur 23: Inställningar - app

Klicka på knappen **Spara** efter du gjort gör ändring så utförs ett nytt registreringsförsök mot Cellip.

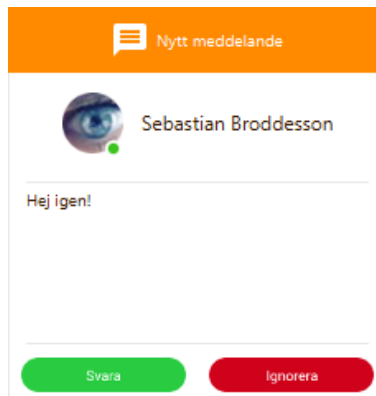
8. CHATT

Cellip 365 Softphone ger dig möjlighet att chatta med dina kollegor som också använder Cellip 365 Softphone eller Cellip 365 2 mobilapp. Chattandet kan vara mellan två eller flera kollegor, ett perfekt komplement till telefonsamtalen.



Figur 24: Chatt - Chattrfönster

När ett inkommande chattmeddelande kommer in till dig får du en notifiering på samma sätt som för inkommande samtal. Om du väljer att svara öppnas chattrfönstret och du kan skriva och läsa era meddelanden.



Figur 25: Chatt - Inkommande

Om en kollega är inloggad för chatt eller ej kan du enkelt se i chattfönstret som i bilden nedan där det visas med texten Redo för chat.



Figur 26: Chatt - Inloggad

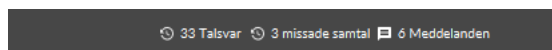
För att skapa en gruppchatt där du och flera kollegor kan skriva till varandra går du till din kontaktlista och markerar de kontakter du vill chatta med, när du valt alla kollegor som ska vara med i gruppchatten högerklickar du och väljer starta **Starta chat med markerade kontakter**.

I chatt fliken kan du hitta dina tidigare chattsessioner och uppta dem därifrån.

9. NOTISER

För att se om du har något missat samtal, chattmeddelande eller talsvar kan du se till notifieringsfältet det är också här som du blir informerade om en registrering till Cellips sip-servrar har misslyckats.

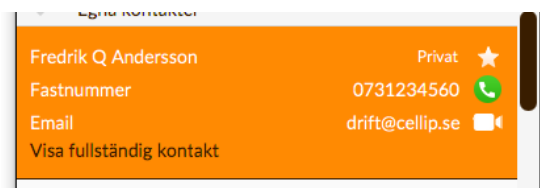
Klickar du på någon av de notiser för missade sessioner kommer du direkt till den flik där du kan hantera sessionen. När sessionen är funnen nollställs notifieringen så du enkelt kan se om du missat någon ny session.



Figur 27: Notiser - Missade sessioner

10. ICELLIP365 – OSX

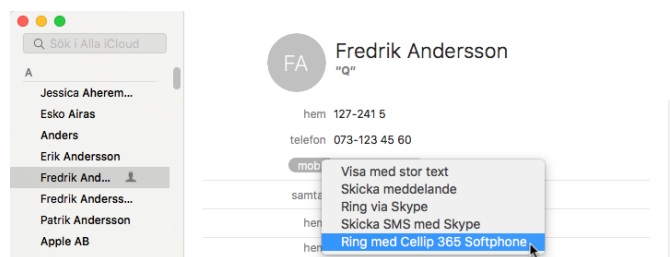
Om du är en OSx användare får du med din Cellip 365 Softphone tillgång till ett nytt utseende och möjligheten att direkt gå från din telefon till ett FaceTime samtal.



Figur 28: iCellip365 – FaceTime

För att starta ett facetime samtal från telefonen gå du in på kontakten och trycker på FaceTime iconen som syns i Figur 26, FaceTime applikationen öppnas där du följföljer samtalet.

Med iCellip365 får du ett plugin till din Kontakter på din mac, öppna klienten Kontakter där du ser alla dina tidigare sparade kontakter. Klicka på något av kontaktens nummer och en lista med möjliga val för samtal dyker upp, välj där Ring med Cellip 365 Softphone.



Figur 29: iCellip365 – Ring från kontakter

11. ÖVRIGT

- Du kan också på Mina sidor ställa in vilket nummer du vill visa ut när du ringer från din Cellip 365 Softphone
- Om du från en hemsida eller program klickar på en tel: url med ett telefonnummer kan du välja att hantera dessa med Cellip 365 Softphone, telefonen ringer då automatiskt upp ett sådant nummer vid klick på länken
- Fler manualer för Cellips produkter och tjänster hittar du på www.cellip.com/sjalvservice
- Varje nytt fönster går att flytta för att komma åt det bakom, använd det för att ha flera chattsessioner igång eller använda resten av klienten under ett pågående samtal.