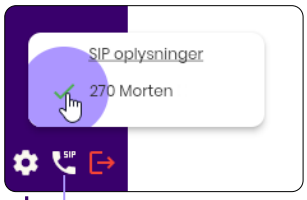
MANUAL
CLOUD COMMUNICATOR

LOGIN OG OPSTART

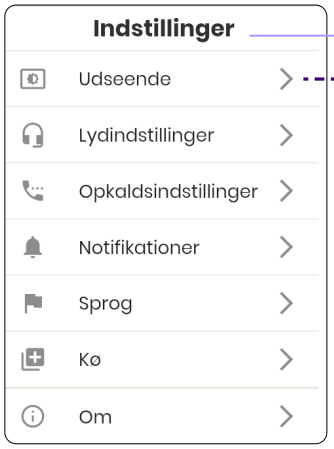
Vi anbefaler
Browser:
Edge / Chrome
Headset:
Jabra / Plantronics

Åbn browser og gå til
erhvervscommunicator.dk.enreach.com

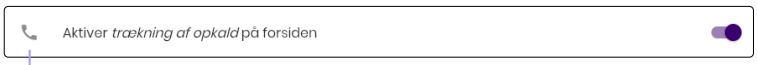
Tast brugernavn og adgangskode
Er du i tvivl om dine loginoplysninger?
Kontakt os på 96 23 98 99.



I nederste venstre hjørne kan du tilføje lokalnummer:
Har du *ikke* valgt et lokalnummer ved første login, kan du tilføje det ved at holde musen over SIP-ikonet og klikke på fluebenet ud for dit lokalnummer. Når fluebenet bliver grønt, er det registreret. Det er samme fremgangsmåde, hvis du vil skifte mellem flere lokalnumre.

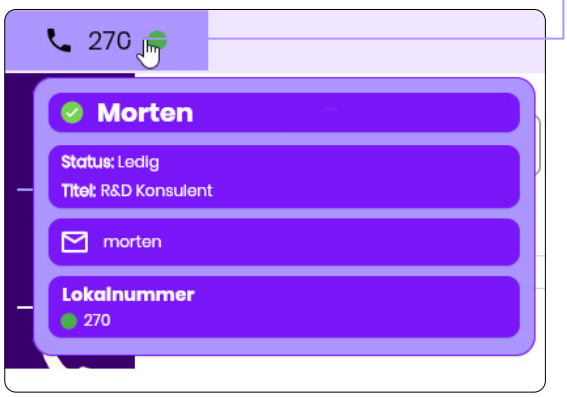


I "Indstillinger" kan du frit tilrette din Cloud Communicator:
Fx ændre ringetoner og lydstyrke, vælge synlige køer på forsiden, aktivere mørk tilstand/dark mode, forbinde din Busylight m.m.



Træk opkald fra forside
Hvis du vil se og få mulighed for at trække alle indkommende opkald i virksomheden, skal du aktivere "Trækning af opkald" under "Udseende".

MENUPUNKT: FORSIDE



ØVERST TIL VENSTRE:

Hold musen over nummer for at se dine informationer.
Klik på et nummer for at ændre status.

Forstyr ikke: Din telefon vil ikke ringe, men evt. blive omdirigeret, hvis det er programmeret i omstillingsanlægget.

Pause: Din telefon ringer ikke ved opkald på køen, som du er medlem af. Der kan stadig ringes på dit direkte nr.

Viderestilling: Viderestil telefon til et telefonnr., som du selv vælger.

Duo-opkald: Vælg et telefonnr., som skal ringe samtidig med din telefon ved direkte opkald til dig.

ØVERST TIL HØJRE:

Opdatér din personlige status, som dine kolleger kan se. **OBS:** Denne funktion er udelukkende visuel og ændrer derfor ikke noget på din telefoni – medmindre funktionen *Tilpas* benyttes

Benyt søgefeltet til at finde og kontakte kolleger eller gemte kontakter via navn eller telefonnr.

Åbn numerisk blok



VIDERESTILLING:

Find kontakt og klik på telefonnr. for at lave en **ledsaget omstilling** eller på pilen for en **blind omstilling**



Klik på stjerne, for at gøre til favoritkontakt



Fastgør vindue på skærmen

Indtast telefonnr. og ring op ved at trykke på *Enter* eller den grønne knap med SIP-ikon

Ved **viderestilling til eksternt telefonnr.** tastes telefonnr. også her under aktivt opkald efterfulgt af *Enter*.

Sæt opkald *på hold,* hvis det skal være en ledsaget viderestilling

VED AKTIVT OPKALD:

Sæt opkald på hold

Mute mikrofon

Vælg lydenheder

Vis/skul numerisk blok

MENUPUNKT: TELEFONSVARER



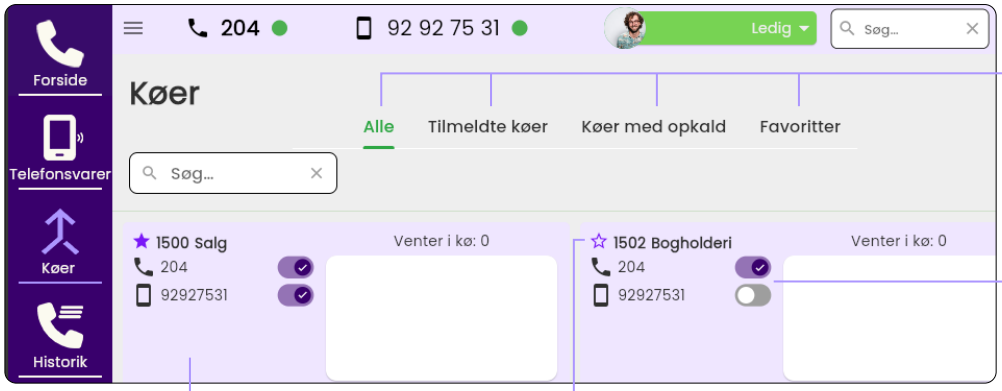
Har du mobil(er) forbundet til din bruger, kan du administrere din telefonsvarer fra Cloud Communicator.

- Afspil
- Slet
- Download

Se mere under indstillinger

MENUPUNKT: KØER

Her kan du konfigurere og få et overblik over alle virksomhedens køer.



Vælg, hvilke køer du vil se

= Tilmeldt kø

= Ikke tilmeldt kø

Baggrundsfarver på køerne:

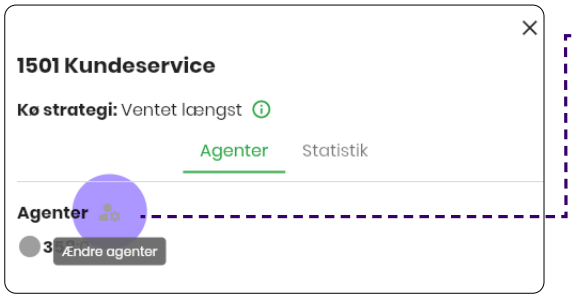
= Ledige kolleger

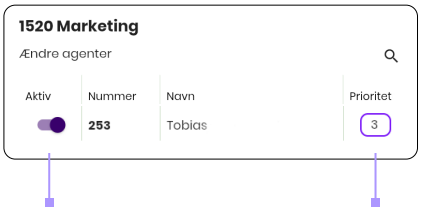
= Ingen ledige kolleger

= Ingen tilmeldte kolleger

Klik på stjerne, for at kø vises på forsiden

Klik på den pågældende kø for at ændre prioritering eller tilføje andre kolleger/agenter





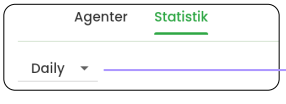
Til- og frameld kø

Vælg prioritet 1-12 på alle i køen

Kræver admin-adgang at tilføje andre end sig selv til køer

Klik på den pågældende kø for at se statistik

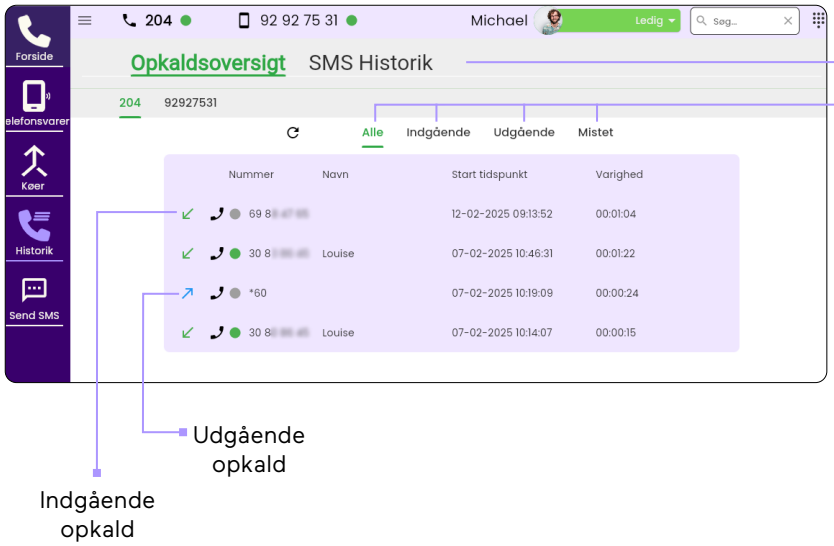




Se statistik pr. dag, pr. time eller pr. agent

MENUPUNKT: HISTORIK

Her kan du se opkaldshistorik samt SMS'er sendt fra Cloud Communicator.



NEDERST TIL VENSTRE: INDSTILLINGER

I indstillingerne kan du tilpasse Cloud Communicator, så softphonen passer til netop dine specifikke behov.

Udseende: Vælg bl.a. mellem mørkt eller lyst layout samt, hvordan du vil tage besvare opkald.

Lydindstillinger: Vælg ringetone og lydstyrke samt, hvilket hardwareudstyr du vil bruge.

Opkaldsindstillinger: Vælg opkalds-ID ud fra de numre, som din bruger tillader.

Notifikationer: Aktivér en pop-up på din skærm ved indgående opkald.

Sprog: Vælg mellem dansk og engelsk.

Kø: Vælg informationer, som du ønsker vist på køerne.

Telefonsvarer: Vælg, hvordan du vil have besked om ny telefonsvarebesked på din mobil samt afspilningsmuligheder.

Kalender: Med integration til din kalender, kan telefonstatus automatisk ændres. Fx altid DND, hvis du har en begivenhed i din kalender.

Planlagte statusser: Se alle planlagte statusser. Disse kan oprettes og planlægges via topmenuen i bjælken til højre for dit navn. Ved at bruge "Specifér" kan du lave din egen personlige status, fx "Arbejder hjemmefra", "Er ved tandlægen fra kl. 10" eller "Vagttelefon".

OBS: Disse er kun info til dine kolleger. Det ændrer ikke på din telefonstatus og om du modtager opkald eller ej.

Om: Her finder du bl.a. softwareversion og dine bruger-oplysninger.

Kontakt Support: Klik her, hvis du har brug for hjælp.

Integrationer – Busylight: Tilslut din Busylight samt vælg farver for, når din telefonstatus er henholdsvis Online, Ringer, Taler, Forstyr ikke, Pause, Optaget i kalender samt Offline.

Integrationer – Jabra, EPOS, Plantronics: Tilslut dit headset, så du kan besvare og afbryde opkald via headset.

Automatiseringer: Indstil fx at du er DND efter opkald eller kopiér automatisk opkalds-ID til udklipsholder efter endt opkald.

Fejlfinding: Denne funktion er til vores support, hvis vi ikke kan fremprovokere samme udfordring, som du sidder med.

INDSTILLINGER FOR PROGRAM PÅ PC

Nedenstående desktop-funktioner er i vores Cloud Communicators downloadede Windows-version og vil dermed ikke være i webudgaven.

Start automatisk Cloud Communicator ved start af pc



- Åbn programmet, når PC tændes
- Åbn vindue i samme størrelse vindue næste gang
- Ved klik ringes der direkte op til telefonnumre, som på hjemmesider har et *tel:link*-kodet på

= Ikke aktiveret
= Aktiveret

Genvejstaster

Du kan indstille dine personlige genvejstaster, for at undgå at bruge musen i programmet eller hånden på headset, fx ved opkaldsbesvarelser og viderestillinger.

Det er vigtigt, at der vælges 2 knapper på tastaturet; Fx *Ctrl + 5*.

Medieafspiller

Hvis du hører radio, musik eller lign. via din PC kan dette pauses, når du ringer op eller modtager opkald. Her kan også indstilles en tidsforsinkelse for afspilning efter endt opkald.