



BASIC
mac OS

Snabbguide

Om tjänsten

iCentrex är ett samarbetsverktyg för hela ert företag. Tjänsten finns tillgänglig för alla användare i din organisation. Applikationen är kompatibel med iPhone iOS, Android, Windows, Mac OS och Linux. Den kan även användas från webbläsaren Google Chrome.



Appen kan bland annat användas till:

- Ringa och koppla samtal
- Logga in/ur företagets svarsgrupper
- Hänvisa ditt telefonnummer med talad hänvisning
- Hantera din personlig visuella röstbrevlåda
- Ringa flerpартssamtal
- Delta i möten via telefon

Att komma igång

Installation för mobil



1. Gå till App Store alternativt Google Play
2. Sök efter iCentrex och välj att installera appen
3. Logga in med ditt användarnamn och lösenord som du fått i ditt välkomstmail från iCentrex

Installation för dator

1. Gå till www.icentrex.com/download
2. Välj det operativsystem som du använder
3. Följ instruktionerna under installationen

Via webbläsaren Google Chrome
Surfa till app.icentrex.com

Välkommen att använda appen på alla dina enheter!

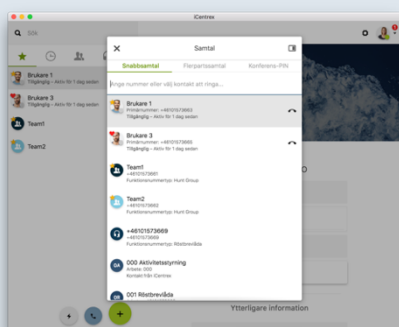


Företagstelefon

Att ringa från appen

Öppna iCentrex appen och tryck på  (Snabbkommando i) Slå önskat nummer för att ringa

Söka efter en befintlig kontakt eller funktion på företaget. Dina stjärnmarkerade favoritnummer finns överst i listan.



Ringa ett nytt samtal.
Favoriter kommer alltid överst
i bokstavsordning.

Flerpartssamtal

Här kan du välja att starta flera samtal samtidigt. Samtalen startar i konferenssyn. Varje samtal kan hanteras var för sig. Behöver du ex lägga på en samtalspart klicka på det samtalet och gå in i samtalets meny via ikonen  i översta högra hörnet.

Anslut till konferens via PIN kod

Har du en inbjudan till en iCentrex skapad konferens ansluter du här för att delta i mötet.

Flytta ditt samtal mellan enheter

Under pågående samtal öppnar du iCentrex i den enhet som du önskar flytta samtalet till. Då får du automatiskt upp möjligheten att "flytta hit".

Pendla mellan samtal

Under pågående samtal minimerar du samtalskortet (Knappen längst upp i högra hörnet med ikonen  Ring upp det nya samtalet.

Om du önskar pendla mellan samtalet minimerar du det pågående samtalet och väljer det andra samtalet.



Pågående samtal
via iCentrex appen

Funktioner under pågående samtal



Tyst ljud av/på under pågående samtal



Knappsats för talsvar eller för att ange koder



Byte av ljudkälla



Parkera på/av pågående samtal



Koppla pågående samtal till valfritt nummer



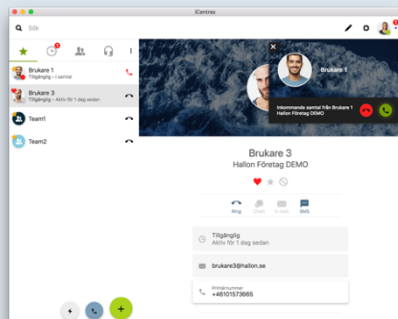
Lägg till flera personer i pågående samtal
(Flerpartssamtal)



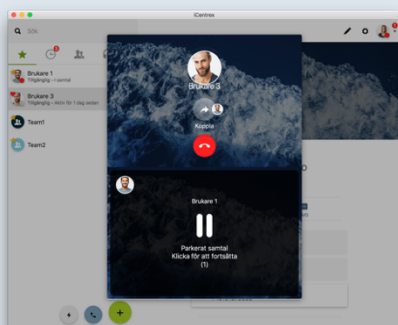
Byt till konferensvy



Inställningar under pågående samtal



Inkommande samtal till
Softphonen i macOS



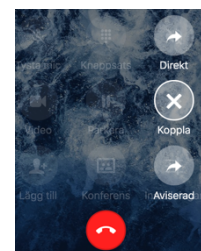
Förmedlingsvy för att
hantera avisering

Inkommande samtal

Besvara inkommande samtal genom att trycka på gröna luren
Vill man besvara samtalet med snabbkommando trycker du a

Koppla samtal

Tryck på koppla knappen  Snabbkommando t
Välj önskad metod:
Direkt eller att föravisera samtalet före
inringande kopplas fram



Koppla direkt (Snabbkommando *)

Välj "Direkt" och klicka på en kollega i listan,
sök efter sparad kontakt eller tryck det
nummer dit samtalet skall kopplas.

Koppla med avisering (Snabbkommando -)

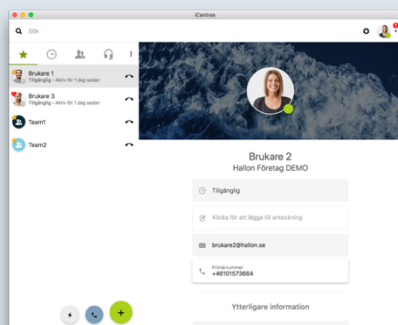
Välj "Aviserad" och klicka direkt på en kollega, sök efter sparad
kontakt eller tryck det nummer dit samtalet skall kopplas.

Nu öppnas aviseringssvyn,
Ursprungssamtalet parkeras på undre halvan av samtalskortet
och mottagaren kan välja att ta emot samtalet eller neka.

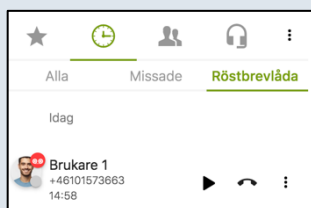
Tryck "Koppla" för att genomföra kopplingen (Snabbkommando -)
Tryck "Röd lur" för att lägga på (Snabbkommando h)
För att återgå till ursprungssamtalet klicka på parkera knappen.
(Snabbkommando k)

Tips för dig som kopplar mycket

Favoritmarkera de kontakter eller svarsgrupper du ofta kopplar
till så hamnar de överst i listan i bokstavsordning.



Favorit och VIP sidan



Visuell röstbrevlåda

Förklaringar till appens menyer

Den övre meny innehåller följande funktioner



Samla dina interna, externa favoritkontakter /VIP och grupper för att snabbt nå dina vanligaste nummer



Historik över alla samtal, missade samtal och röstmeddelanden



Kontaktkatalog med interna kontakter och kopplade kontaktböcker som ex. Office 365, g-mail



In/ut loggning ur grupper. Här kan du se vilka som är inloggade i olika grupper som du har behörighet att se.

Ringa röstbrevlådan

Du kan alltid nå din röstbrevlåda genom att ringa **001** från din telefon och följa den talande guiden

Visuell röstbrevlåda

Från historikfliken i appen på fliken Röstbrevlåda kan du lyssna på enskilda meddelanden och ringa tillbaka till den som sökt dig. Du får notiser från röstbrevlådan vid inkomna meddelanden



Lyssna på meddelandet



Ring tillbaka till den som lämnat meddelandet



Meny för att komma åt röstbrevlådans övriga funktioner beskrivna nedan



Ladda ner meddelandet



Markera som uppspelat



Spara i din kopplade katalog/telefonbok



Ta bort



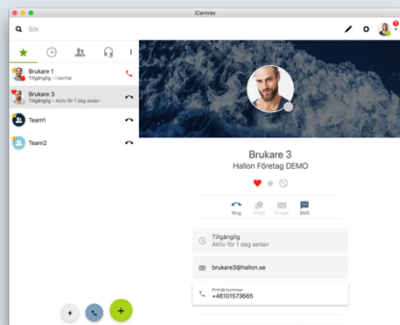
Kopiera nummer



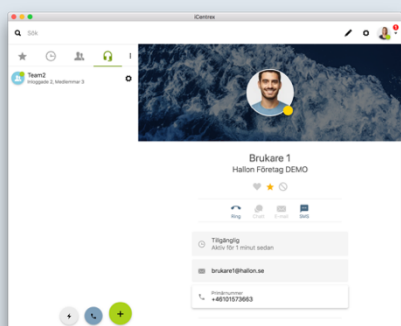
Lägg till som VIP



Blockera nummer



Kontaktkort



Användaren är inloggad i en Svarsgrupp (Team2)



Telefonbok

Från början finns din företagsväxels alla kontakter och nummer

Genom att lägga in dina kontakter i telefonboken får du namnpresentation på inkommande samtal.

För att kunna spara flera kontakter behöver du ansluta ett mailkonto med katalogtjänst

Anslut ditt Office365, Exchange eller g-mail konto
Gå till kugghjulet i toppen av appen



Personliga inställningar/Anslutna konton

Sök fram önskade kontakter i toppen av appen och markera ut



VIP – Inkommande samtal från VIP kopplas fram trots hänvisad telefon. Kontakten hamnar på favoritsidan



Favorit – Kontakten hamnar på favoritsidan



Blockering – Kontakten kommer inte fram och möts av upptagetton vid påringning
dina viktiga kontakter internt och externt



Grön prick på svarsgrupp indikerar att du är inloggad



Grå prick på svarsgrupp indikerar att du är utloggad



Rött hänglås på svarsgrupp indikerar att gruppen är nattkopplad



För att se vem som är inloggad eller logga in någon kollega klickar man på kugghjulet.

Här kan man:

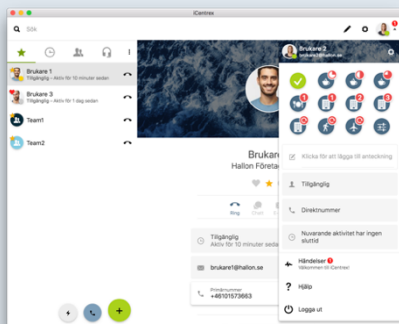
- Koppla in Extern telefonist (OBS betaltjänst per samtal som besvaras av iCentrex telefonister)
- Styra vart samtal ska komma om ingen besvarar inkommande samtal till gruppen
- Ändra distribution av samtal för gruppen

Glöm inte att spara för att ändring ska aktiveras!



Svarsgrupper

Klicka på önskad svarsgrupp för att logga in/ut



Här ändrar du din aktivitet
och talade hänvisning



Personlig meny

Du når den i översta högra hörnet på appens alla sidor

Snabbaktiviteter

Från början finns en palett av aktiviteter för dig att använda när du vill få talad hänvisning för inringande och låta dina kollegor se i appen när du är tillgänglig.



Tillgänglig – Samtal kommer in som vanligt



Upptagen efter röda ringens tidsangivelse i 15,30,45 minuter. Inringande får talad hänvisning



Möte efter röda ringens tidsangivelse 1, 2, 3 timmar
Inringande får talad hänvisning



Gått för dagen röda ringen indikerar till nästa arbetsdag. Inringande får talad hänvisning



Lunch 1 timma, När en aktivitet är aktiv är den grönmarkerad.



Använd anpassade inställningar om du tillfälligt vill ändra någon inställning av din aktivitet

Exempel på ändringar

- Du ska på semester och vill stänga telefonen
- Tillfällig ändring av utgående nummervisning
- Vidarekoppla ditt nummer
- Din aktivitet ska gälla tillsvidare

Lägg till anteckning

För att hålla kollegor uppdaterade med viktig information om de söker dig kan du lägga till en "Anteckning"
Alla kollegor ser anteckningen när de söker på dig i appen



Klicka för att lägga till anteckning

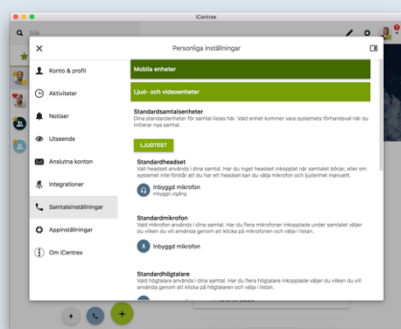
Skapa egna aktiviteter

För att skapa egna aktiviteter går du till Personliga inställningar och menyn "Aktiviteter" Lägg där upp dina anpassningar.

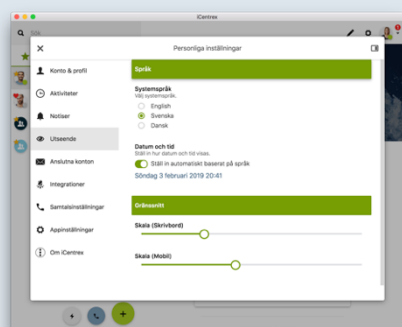


Inställningar

Här kommer lite tips på inställningar som kan anpassas efter just ditt behov



Ring via internet



Ändra storlek på text o bilder
Välj önskat språk

Ljudinställningar

För att ändra dina ljudinställningar för exempelvis headset går du till Kugghjulet i toppen av appen välj Personliga inställningar/Samtalsinställningar och välj här önskad ljudkälla

Är du osäker på dina inställningar kan du göra ett Ljudtest för att höra att du har rätt ljudinställningar

Anpassa storleken på texten

Alla är olika därför har vi gjort det möjligt att ändra storleken på innehållet i iCentrex appen

Gå till Personliga inställningar/Samtalsinställningar/Utseende och Gränssnitt. Här ställer du in önskad storlek på din dator och mobil separat.

Byt språk

Appens språk följer de språkinställningar som gjorts via MyiCentrex. Önskar du ändra ditt språk i appen?

Gå till Personliga inställningar/Utseende/Språk och välj önskat språk.

Klicka och ring från webb

Klienten har stöd för telefonlänkar (tel: och call to:)
Om man använder Google Chrome som webbläsare kan man installera ett tillägg för att omvandla de webbsidor med telefonnummer som saknar länkar och göra även dessa klickbara.

1. Surfa till Chrome web store
2. Sök på icentrex
3. Installera iCentrex Click-To-Call



Önskar du mer information om våra tjänster eller vill komma i kontakt med oss
på kundcenter rekommenderar vi att du i appen klickar på "? Hjälp"
eller surfar direkt till help.icentrex.com

020-20 20 22
kundcenter@icentrex.com

Copyright © 2019 iCentrex, All rights reserved