

## Advoco NetPBX - SoftPhone



En SoftPhone är en programvara som tillåter att en dator med mikrofon och hörlurar (eller motsvarande) används som en IP-telefon. När en SoftPhone används tillsammans med Advoco NetPBX<sup>®</sup> IP-telefonsystem fås motsvarande funktioner som med en fast IP-telefon.

### Detta dokument

Detta dokument är en kortfattad beskrivning av hur en SoftPhone används tillsammans med Advoco NetPBX<sup>®</sup> IP-telefonsystem. I beskrivningen används en CounterPath EyeBeam<sup>®</sup> version 1.5.20. För en mer detaljerad information om CounterPath's SoftPhones, se användardokumentationen som kan laddas ner från Counterpath's webbplats [www.counterpath.net/support.html](http://www.counterpath.net/support.html).

### Förutsättningar

1. En CounterPath eyeBeam<sup>®</sup> SoftPhone måste vara installerad och konfigurerad på användarens dator. För mer information, se dokumenten *AS 734 41, Configuration of a CounterPath eyeBeam Soft Phone* samt *CouterPath's eyeBeam User Guide* som kan laddas ner från Counterpath's webbsida [www.counterpath.net/support.html](http://www.counterpath.net/support.html).
2. Användarportalen för Advoco NetPBX<sup>®</sup> måste vara konfigurerad så att samtal hanteras med din SoftPhone, se avsnittet *Inställningar i Användarportalen för NetPBX* på sidan 8. Mer information om användarportalen för NetPBX hittar du i dokumentet *AS 732 30, Advoco NetPBX™ Lathund - Användarportalen*.

Informationen i detta dokument kan komma att ändras och Advoco Software AB förbehåller sig den fulla rätten att kontinuerligt förändra innehåll och funktioner i sina produkter.

## Samtalshantering

En SoftPhone kan användas för sig själv eller tillsammans med Agent- eller Användarportalen i NetPBX.

**Notera:** För att samtal ska kunna hanteras med Användarportalen i NetPBX så måste portalen vara konfigurerad så att portalsamtal hanteras med din SoftPhone. För mer information, se avsnittet *Inställningar i Användarportalen för NetPBX* på sidan 8.

### Inkommande samtal


Hantera ett inkommande samtal.

#### Handlingar



##### Besvara samtal

Ett inkommande samtal kan visas på olika sätt beroende på hur inställningarna gjorts på din SoftPhone. För mer information, se avsnittet *Inställningar för eyeBeam SoftPhone* på sidan 8.

För att besvara samtalet:

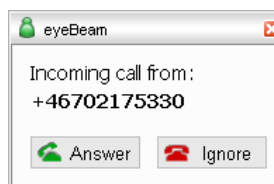
- Klicka på  Answer i dialogrutan,

eller

- Klicka på  för att använda headset, alternativt klicka på  för att använda datorns högtalare och mikrofon.



Samtalet kopplas upp och inringande nummer och samtalsstatus visas i *informationsrutan*.

#### Sida / Dialog



##### Avvisa samtal

För att avvisa det inkommande samtalet:

- Klicka på  Ignore i dialogrutan eller på  IGNORE i Informationsrutan.

Den inringande parten får då höra signalen upptaget.

## Utgående samtal



Ring ett utgående samtal.

**Tips:** Om din SoftPhone är vald som primär telefon för personliga samtal i Användarportalen så kan du också använda kontakter i Användarportalen, kontaktkort i Microsoft Outlook® eller använda en klickbar länk i din webbläsare för att initiera ett samtal. Samtalet sätts då upp och systemet ringer upp din SoftPhone.

### Handlingar

### Sida / Dialog


#### Nytt telefonnummer

1. Skriv in telefonnumret\*.  
När din SoftPhone är aktiv så kan du klicka på dess tangentsats eller använda datorns tangentbord.  
**Tips:** Klicka på **CLEAR** för att radera sista slagna siffran då du använder tangentsatsen på din SoftPhone.
2. Klicka på  eller tryck **Enter** på datorns tangentbord för att använda headset, eller  
 för att använda datorns högtalare och mikrofon.

\* Interna telefonnummer slås utan prefix medan externa telefonnummer slås med en inledande 0:a.

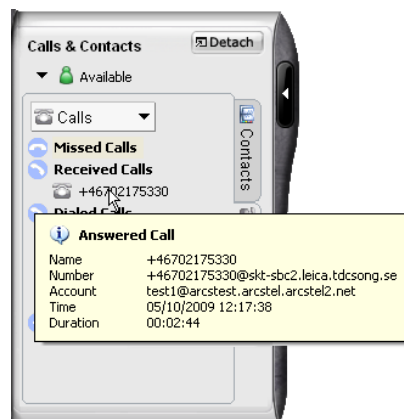


#### Från samtalsloggen


1. Expandera **Samtals-** och **Kontaktsidan** genom att klicka på 
2. Välj fliken **Calls**.
3. Välj i menyn vilken logglista som ska visas.
4. Klicka på det aktuella samtalet.  
Samtalet kopplas upp.

#### Alternativ

Om din SoftPhone är vald att hantera personliga samtal i Portalen så kan du också använda samtalsloggen i Användarportalen för att initiera ett samtal. Samtalet sätts då upp och systemet ringer upp din SoftPhone.

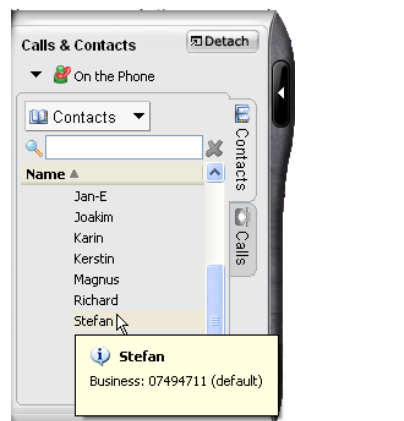


#### Från kontakter

1. Expandera **Samtals-** och **Kontaktsidan** genom att klicka på 
2. Välj fliken **Contacts**.
3. Välj i Kontaktmenyn vilken kontaktlista som ska visas.
4. Klicka på den aktuella kontakten.  
Samtalet kopplas upp.

#### Alternativ

Om din SoftPhone är vald att hantera personliga samtal i Portalen så kan du också använda kontakter i Användarportalen eller i Microsoft Outlook® för att initiera ett samtal. Samtalet sätts då upp och systemet ringer upp din SoftPhone.



**Handlingar**

**Sida / Dialog**

**Återuppringning**

- Klicka på **REDIAL**.

Det telefonnummer som senast slogs på din SoftPhone kopplas upp.




**Avsluta samtal**

Avsluta ett samtal.

**Handlingar**

Under ett pågående samtal:



- Klicka på ,
- eller, om du använder Portalen:
- Klicka på **Avsluta samtal** i fliken *Samtal*.

**Sekretess**

För att tillfälligt stänga av mikrofonen.

**Handlingar**

Under ett pågående samtal:

- Klicka på . Den röda MUTE-lampan "tänds".
- För att slå på den igen:
- Klicka åter på . Den röda MUTE-lampan "släcks".

**Vänteläge**

För att tillfälligt sätta ett samtal i vänteläge.

**Handlingar**

Under ett pågående samtal:

- Klicka på **HOLD**. Den röda HOLD-lampan "tänds".  
Samtalet är nu i vänteläge och du kan ringa och ta emot nya samtal på övriga lediga linjer.

## Sända siffror (DTMF-tonsignaler)

Sänd DTMF-toner.

### Handlingar

Under ett pågående samtal:


- Klicka den aktuella koden på din SoftPhones tangentsats.

## Flytta samtal

Flytta ett pågående samtal till en annan person/ett annat nummer.

### Handlingar

Under ett pågående samtal:

1. Klicka på **XFER**. Den blå XFRER-lampan "tänds".
2. Ange anknytning eller telefonnummer\* som du vill kontakta, alternativt kan du:
  - 2.1. Expandera **Samtals- och Kontaktsidan** genom att klicka på .
  - 2.2. Välj fliken *Call* eller *Contacts*.
  - 2.3. Välj i menyn vilken lista som ska visas.
  - 2.4. Dubbelklicka på numret/kontakten.

**Tips:** Du kan också dra samtalet/kontakten till Informationsfönstret.

Samtalen kopplas ihop när den uppringda parten svarar och du kopplas ner.

*\*Interna nummer anges utan prefix medan externa telefonnummer anges med en inledande 0:a.*

### Sida / Dialog




## Konsultationssamtal

Konsultera/Pendla mellan samtalen/Överför samtalet/Skapa ett 3-partssamtal.

### Handlingar

#### Starta en konsultation

Under ett pågående samtal:

1. Klicka på en ledig linje. Linjelampan blir grön och samtalston hörs. Det pågående samtalet parkeras, dess linjelampa blir röd.
2. Ange anknytning eller telefonnummer\* som du vill kontakta, alternativt kan du:
  - 2.1. Expandera **Samtals- och Kontaktsidan** genom att klicka på .
  - 2.2. Välj fliken *Call* eller *Contacts*.
  - 2.3. Välj i menyn vilken lista som ska visas.
  - 2.4. Dubbelklicka på numret/kontakten.

*\*Interna nummer anges utan prefix medan externa telefonnummer anges med en inledande 0:a.*

**Tips:** Du kan också dra samtalet/kontakten till Informationsfönstret.

Samtalen kopplas upp när den uppringda parten svarar och du kan göra din förfrågan.

### Sida / Dialog




**Handlingar**
**Sida / Dialog**

Under ett konsultationssamtal kan du pendla mellan samtalen, flytta samtalet eller koppla ihop samtalen till ett 3-partssamtal.

**Avsluta en konsultation**

Under ett konsultationssamtal:

1. Klicka på .  
Samtalet kopplas ner.
2. Klicka på linjeknappen för det parkerade samtalet (som är röd).  
Samtalet återupptas och linjeknappen blir grön.

**Pendla mellan samtalen**

Under ett konsultationssamtal:

- Klicka på linjen med det parkerade samtalet (som är röd).  
Det pågående samtalet parkeras och det tidigare parkerade samtalet återupptas.

Du kan pendla mellan samtalen genom att upprepa detta.


**Överför samtalet**

Under ett konsultationssamtal:

1. Klicka på **XFER**.  
Linjen för det pågående samtalet blir blå.
2. Klicka på linjen med det parkerade samtalet (röd).  
Samtalen kopplas ihop.

**3-partssamtal**

För att starta ett trepartssamtal (konferens) under ett konsultationssamtal:

- Klicka på **CONF**. Alla 3 parter kopplas ihop.

För att avsluta 3-partssamtalet:

1. Avsluta konferensen genom att klicka på **CONF**.  
Linjerna för de två samtalen blir röda.
2. Klicka på den linje med den part som du vill fortsätta samtala med. Du kan också pendla mellan samtalen.

**Notera:** Om en part avslutar sitt konferenssamtal så fortsätter ditt samtal med den kvarvarande parten. Om du lägger på så kopplas alla samtal ner.

## Konferenssamtal

Hantera en telefonkonferens med flera parter.

### Handlingar

### Sida / Dialog

#### Starta en konferens manuellt

1. Ring upp konferensdeltagarna eller de kan ringa dig. Ställ varje konferensdeltagare på vänt. Se avsnitten *Utgående samtal* respektive *Vänteläge* ovan.
2. Klicka på **CONF**. Alla parter kopplas ihop. Samtal som finns på alla linjer, oberoende av status, blir delaktiga i konferensen.

**Notera:** Om en part avslutar sitt konferenssamtal så fortsätter ditt samtal med de kvarvarande parterna. Om du lägger på så kopplas alla samtal ner.

#### Lägg till en konferensdeltagare manuellt

En ny konferensdeltagare kan ansluta till konferensen genom att ringa till dig eller att du ringer upp.

1. Stoppa konferensen tillfälligt genom att klicka på **CONF**. Alla deltagare ställs i vänteläge, linjerna blir röda.
2. Ring upp eller bli uppringd av den nya konferensdeltagaren. Se avsnitten *Utgående samtal* respektive *Inkommande samtal* ovan. Du kan tala med nya deltagaren innan du startar konferensen på nytt.
3. Klicka på **CONF**. Alla parter kopplas ihop. Samtal som finns på alla linjer, oberoende av status, blir delaktiga i konferensen.

#### Starta en konferens automatiskt


eyeBeam kan också fås att automatiskt sätta upp en konferens:

1. Klicka på **AC** (Auto Conference) . Den gula AC-lampan "tänds".
2. Svara på det första inkommande samtalet.
3. Svara på nästa samtal. En konferens sätts automatiskt upp och alla parter kopplas ihop.

Samtal som kommer in under konferensen läggs automatiskt till så snart som du besvarat samtalet.

**Tips:** Inkommande samtal kan också fås att automatiskt läggas till konferensen (utan att behöva besvara dem) genom att även ha **AA** (Auto Answer) aktiverat.

#### Avsluta en konferens


Klicka på . Alla samtal kopplas ner.



## Avsluta eyeBeam

Stäng applikationen.


### Handlingar

1. Klicka på  eller högerklicka var som helst på din SoftPhone för att öppna huvudmenyn.
2. Välj Exit.

## Inställningar

### Inställningar för eyeBeam SoftPhone

#### Handlingar

- Klicka på  eller högerklicka var som helst på din SoftPhone för att öppna huvudmenyn.

Menyn består av:

- **Options** som är uppdelat på flikarna *General* och *Advanced*. *General* hanterar inställningar för hur din SoftPhone ska hanteras på datorn och kringutrusting, uppdelat på Application, Alerts and Sounds, Availability och Devices. *Advanced* hanterar inställningar för hur samtal ska hanteras i NetPBX-systemet. För mer information, se dokumentet *AS 734 41, Configuration of CouterPath SoftPhone*.
- **SIP Account Settings** som hanterar användarkonton på NetPBX. För mer information, se dokumentet *AS 734 41, Configuration of CouterPath SoftPhone*.
- **Privacy Rules** som bl.a. hanterar blockering av samtal.
- **Help** som öppnar webbsidan support.counterpath.com.
- **About** som visar versionsinformation och hanterar licensnycklar.
- **Exit** som avslutar applikationen.

För mer information, se CounterPath's webb [www.counterpath.net/support.html](http://www.counterpath.net/support.html) där också CouterPath's *eyeBeam® User Guide* kan laddas ner.

#### Sida / Dialog



### Inställningar i Användarportalen för NetPBX

#### Handlingar

1. Öppna och logga in på din användarportal i NetPBX.
2. Klicka på fliken *Inställningar*.
3. Välj att din SoftPhone ska hantera Personliga samtal och/eller Gruppsamtal samt Portalsamtal.
4. Klicka på **Spara**.

För mer information, se dokumentet *AS 732 30, Advoco NetPBX™ Lathund - Användarportalen*.

#### Sida / Dialog

