

KOM GODT I GANG GUIDE

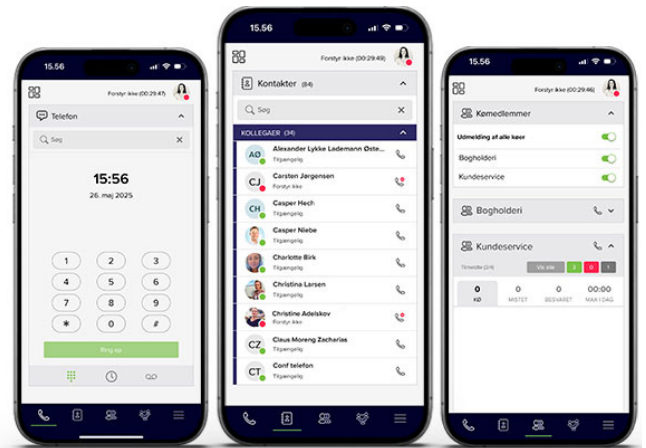
Uni-tel app

Du tilgår din app via linket:

dashboard.one-connect.dk

eller scan QR-koden

HUSK: Installer på din iPhone via Safari-browseren & på Android via Chrome-browseren



Bemærk for iOS: Safari skal være sat op som standard browser

Log ind

Log ind med enten med e-mail/mobilnummer eller Microsoft 365.

1. e-mail/mobilnummer

Indtast din e-mail/mobilnummer samt adgangskode for at logge ind.

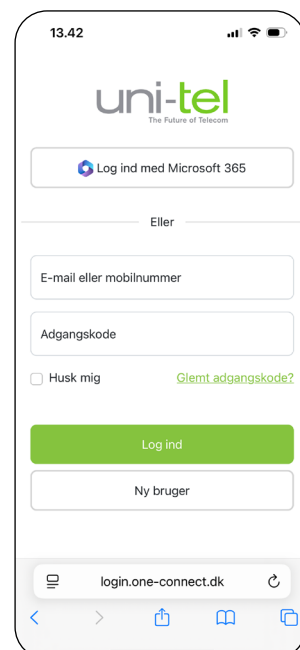
Hvis det er første gang, du logger ind, skal du klikke på "Ny bruger".

Bemærk: sæt kryds i "Husk mig", så forbliver du logget ind.

2. Microsoft 365

Har din virksomhed valgt dette login, har du fået en mail med login informationer fra jeres IT-administrator.

OBS: Ved brug af Microsoft login, kan du se profilbilleder på dine kollegaer og tilgå Outlook kalender for dem der har givet tilladelse.



VIGTIGT – FØR DU KAN BENYTTTE APPEN

Tilføj app til din hjemmeskærm

Installer appen som en PWA for den bedste oplevelse.

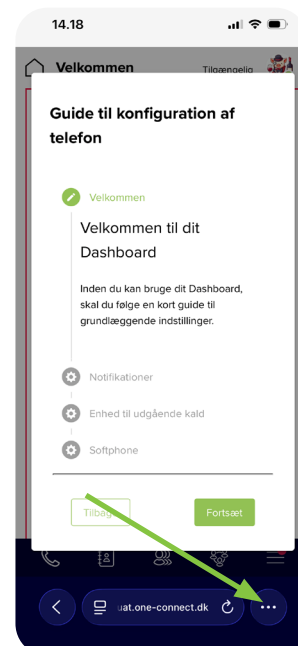
For at få mest muligt ud af din app anbefaler vi på det kraftigste, at du installerer den som en **PWA** (Progressive Web App).

Det tager kun få trin på både iPhone og Android – og appen vil også selv opfordre dig til at gemme den på din hjemmeskærm.

Bemærk: Denne opfordring (tekst) og røde notifikationsprik i menuen forsvinder først, når du har installeret appen som PWA.

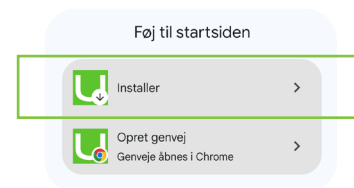
iPhone (Safari)

1. Tryk på mere-ikonet (de 3 prikker) nederst til højre på skærmen
2. Vælg Del-ikonet, tryk på mere (nederst til højre) og "Føj til hjemmeskærm"
3. Giv appen et navn, hvis du ønsker det, og tryk derefter på Tilføj øverst til højre
4. Appen er nu tilgængelig på din hjemmeskærm og fungerer som en almindelig app



Android (Chrome)

1. Du har muligvis allerede set en besked om at tilføje dashboardet til din startskærm. Hvis ikke, tryk på menu-ikonet (tre prikker øverst til højre)
2. Vælg Føj til startskærm
3. Bekræft ved at trykke på Tilføj/Installer (Vælg ikke 'Opret Genvej')
4. Appen er nu tilgængelig på din hjemmeskærm og fungerer som en almindelig app



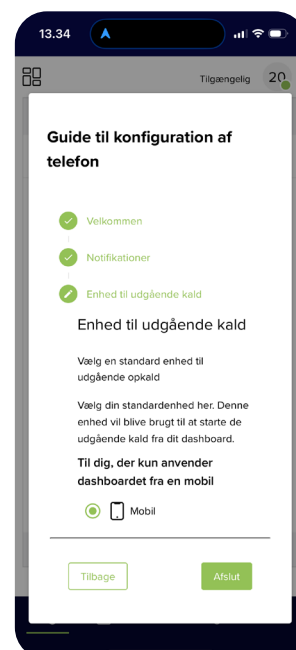
Du kan også følge installations-videoer på www.uni-tel.dk/app

Guide til konfiguration af telefon

Nu har du Installeret appen som en PWA. Hvis det er første gang du åbner appen, vil du blive mødt af **"Guide til konfiguration af din telefon"**, der gør din daglige brug af appen lettere. Disse indstillinger vises på engelsk eller dansk, alt efter hvordan din browser er indstillet. Du kan ændre sproget senere under **Indstillinger**.

Anbefalinger til dig som mobilbruger:

1. Tillad notifikationer
Vi anbefaler, at du tillader notifikationer. På den måde får du besked, når mobilen ringer, hvis appen er aktiv.
2. Indstil udgående kald korrekt
Hvis du kun bruger dashboardet fra mobilen, anbefaler vi, at du vælger mobilens egen opkaldsfunktion (dialer) til udgående opkald. Det giver den bedste oplevelse.
Vælg: Til dig der, der kun anvender dashboardet fra en mobil.
3. Undgå at bruge softphone på mobilen
Vi anbefaler, at du ikke bruger softphone-funktionen på mobilen, da den fungerer bedst på en computer (desktop) og ikke på mobilen.



Rollebaseret adgang

Vores mobilapp og dashboard deler samme adgang og funktioner. Det betyder, at din tildelte rolle bestemmer, hvilke funktioner du kan bruge på begge platforme. Som udgangspunkt får du automatisk rollen **Bruger**, medmindre din IT-ansvarlige eller forhandler har oplyst en anden rolle.

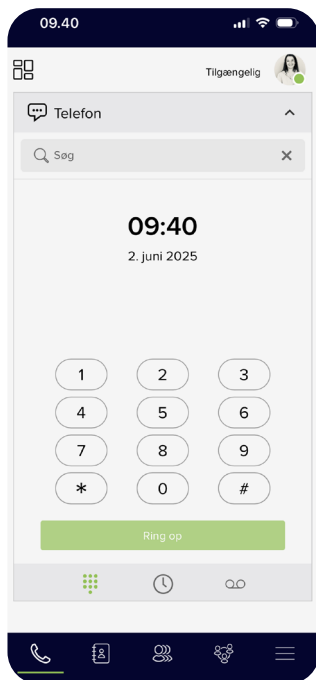
Til IT-ansvarlige: Hvis jeres virksomhed logger ind via Microsoft 365, skal roller tildeles og ændres i Entra ID. Logger I derimod ind med brugernavn og adgangskode, håndteres dette i One-Connect. Når en rolle ændres, skal medarbejderen logge ud af dashboardet, vente 30 sekunder og derefter logge ind igen, før den nye rolle træder i kraft.

Rollerne er opbygget trinvis og giver gradvist adgang til flere rettigheder, alt efter behov:

	Bruger	Avanceret bruger	Administrator
Opret og redigér personlige dashboards	✓	✓	✓
Opret profiler med og uden tidsstyring	✓	✓	✓
Visuel telefonsvarer med AI-funktioner	✓	✓	✓
Meld dig selv ind og ud af køer	✓	✓	✓
Meld kollegaer ind og ud af køer		✓	✓
Opsætning og ændring af køer (Tilføj og fjern medlemmer og ændre ringe-rækkefølge)			✓
Styring af valgbokse		✓	✓
Grundlæggende statistik	✓	✓	✓
Udvidet statistik for alle køer med medlemmer		✓	✓
Integration med tredjepartssystemer	✓	✓	✓
Dashboard som app (både til mobil og PC)	✓	✓	✓
Synkronisering af kontakter med CardDav	✓	✓	✓

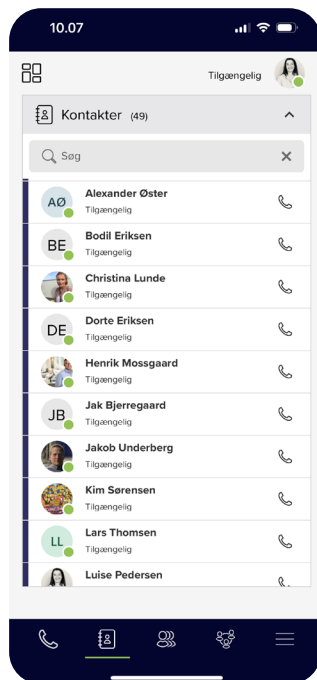
OBS: Denne guide tager udgangspunkt i rollen Avanceret bruger. De øvrige roller beskrives undervejs, hvor rettighederne afviger fra Avanceret bruger.

Navigationsmenu



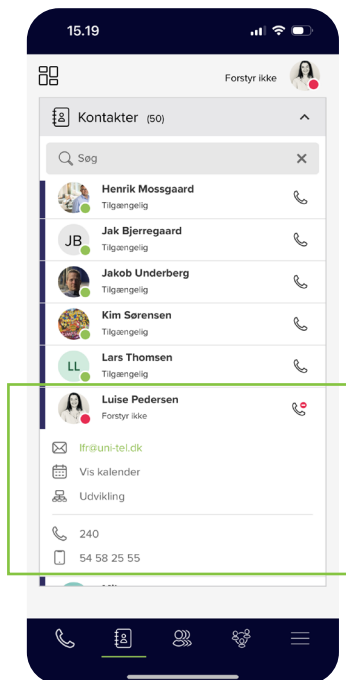
Telefon

- Her får du et overblik over dine personlige ind- og udgående opkald
- Omstilling (præsenteret eller direkte), opkaldshistorik samt telefonsvarer



Kontakter

- Her finder du alle dine kollegaer, firmakontakter, virksomhedens køer samt favoritter (hvis tilføjet)
- Se profilstatus på kollegaer og deres telefon



Kontakt informationer

- Find Lokal-, mobil- og Teams-nummer
- Se afdeling
- Send mail. Under kald føjes nummeret fra det igangværende kald i mailen
- Åben kollegas kalender
- Tilføj bruger til favoritter

Køer

Her vises de køer, du er medlem af. Øverst kan du hurtigt melde dig ind og ud af dem. Du kan altid tilføje og se køer, du ikke er medlem af. Hver kø vises som et modul, hvor du øverst, på knapperne [grøn, rød, grå] kan se:

- Hvem der er meldt ind, ud og optaget samt hvilke enheder de er meldt ind med

Kø-modulet har desuden 4 faneblade, som giver dig et hurtigt overblik over vigtig information:

- **KØ:** Viser indgående kald samt ventetid. Har I en SLA (Service-Level-Agreement), og ventetiden overskrider grænsen, bliver tiden markeret med rød. SLA kan opsættes af din forhandler.
- **TABT:** Viser tabte kald med tidspunkt og varighed. Du har mulighed for at ringe tilbage og markere kaldet som håndteret. Er opkaldet blevet viderestillet (overløb), vises det med en gul pil. Dette opsættes af din forhandler i One-Connect.
- **BESVARET:** Viser alle besvarede kald i køen – med tidspunkt, varighed og navn på den kollega, der tog kaldet. Du kan også ringe tilbage herfra.
- **STATISTIK:** Få et hurtigt overblik over nøgletal for køen. Du kan vælge mellem: Maks. ventetid i dag, Gennemsnitlig ventetid og Svarprocent

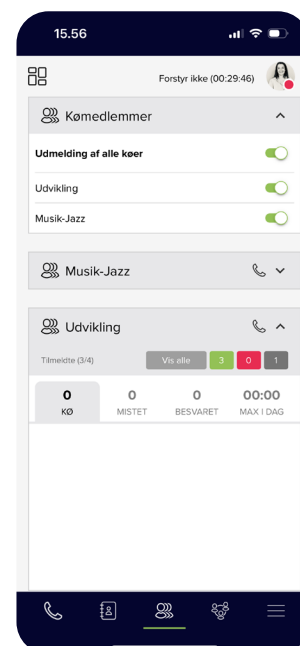
Tilføj og redigér dine køer:

- Tryk på Rediger → Tilføj → Vælg indstillinger
- Vælg den ønskede kø
- Tilpas visning (højde, sortering, mm.)
- Tryk på OK og derefter Gem

Rolle info

Bruger: Kan melde sig selv ind og ud af køer

Administrator: Kan tilføje og fjerne medlemmer i køer. Melde medlemmernes enheder ind og ud af køer. Ændre ringe-rækkefølge og prioritering (hvis køstrategi tillader det)



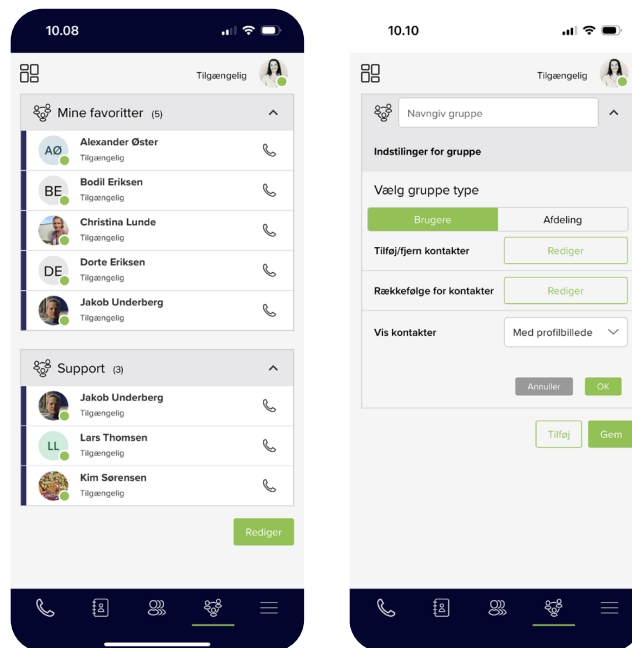
Navigationsmenu

Grupper

- Opret dine egne favoritgrupper. Fx. grupper baseret på afdelinger eller kollegaer, som du ofte skal omstille til
- Gruppe-modulet fungerer på samme måde som kontakt-modulet – blot med dine egne udvalgte kollegaer eller hele afdelinger

Tilføj og redigér dine grupper:

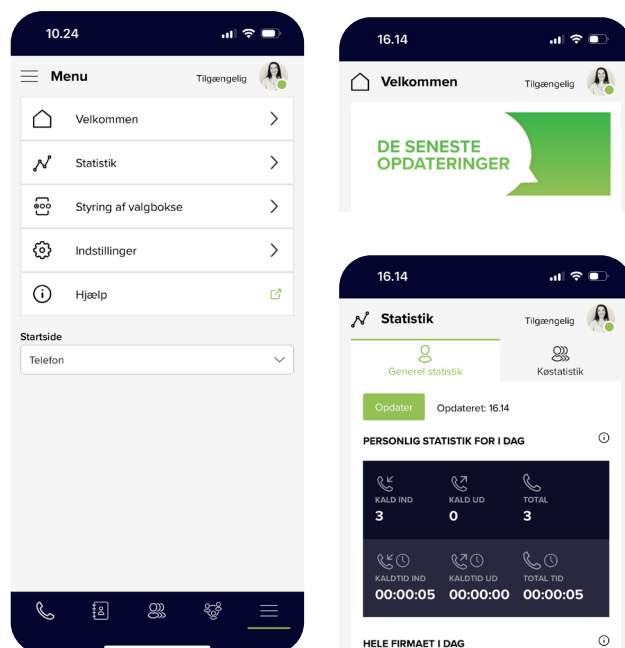
- Tryk på Rediger → Vælg Indstillinger
- Giv gruppen et navn
- Vælg om du vil tilføje brugere eller afdeling
- Tilføj/Fjern de ønskede kontakter → Angiv rækkefølge og vælg med eller uden profilbillede
- Tryk på Gem



Menu

Den sidste punkt i navigationsmenuen er 'Menu', som samler en række nyttige funktioner:

- **Velkommen** - Her finder du nyheder, opdateringer og relevante informationer. Det er et godt sted at starte, når der sker ændringer i appen eller systemet
- **Statistik** - Få adgang til statistik både for dig personligt og for hele firmaet – gældende for den aktuelle dag. Du kan også trække historiske data for firmaets køer og vælge mellem forskellige perioder: 1 dag, 5 dage, 1 uge, 1 måned
- **Styring af valgboks** - Hvis jeres firma har en valgboks i One-Connect-løsningen, kan du manuelt styre den herfra
- **Indstillinger** - Her finder du generelle Kaldindstillinger, Profiler, Konto og Tilføjelser.
- **Hjælp** - Vores FAQ, hvor du kan få hjælp og svar på det meste
- **Startside** - Vælg hvilken side, din app skal vise når du starter app



Rolle info

Statistik

Bruger: Kan se statistik for sig selv og de køer, brugeren selv er medlem i.

Administrator: Samme rettighed som beskrevet under Statistik

Styring af valgboks

Bruger: Kan se Styring af valgboks, men ikke styre den

Administrator: Samme rettighed, som beskrevet under Styring af valgboks

Menu

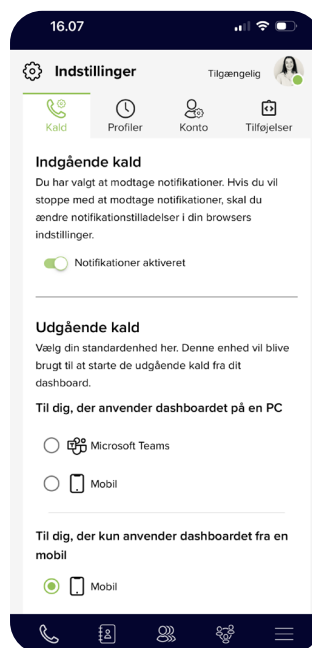
Indstillinger

Her finder du alle dine personlige indstillinger, der gør din hverdag lettere.

Kald

Her finder du de kaldsindstillinger, du valgte første gang, du loggede ind i appen.

- **Indgående kald**
- **Udgående kald**
- **Omstilling** - Vælg den måde du oftest omstiller på. Direkte (Kaldet omstilles direkte) eller Præsenteret (Du kan præsentere kald til en anden først)



Profiler

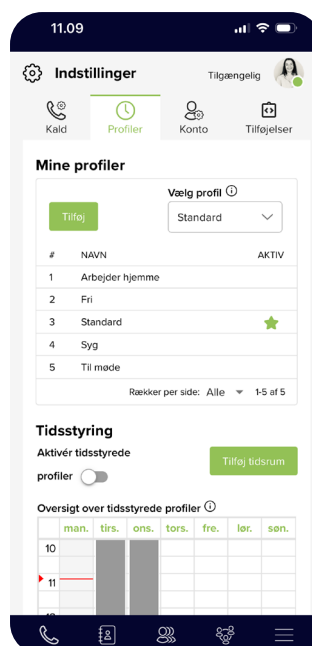
Her administrerer du dine profiler og tidsstyring.

Profiler er smarte, fordi de giver dig mulighed for at synliggøre din tilstedeværelse for dine kollegaer. Det betyder, at alle kan se, om du er tilgængelig, i møde eller væk fra kontoret. Samtidig kan profiler tilpasses dine individuelle behov, så telefoniløsningen fungerer optimalt i din dagligdag.

Her kan du:

- Tilføje en ny profil
- Redigér en profil (ved at trykke på den)
- Vælge hvilken profil, der skal være aktiv nu
- Aktivér tidsstyrede profiler og tilføj tidsrum, for hvornår profilerne skal være aktive

OBS: Du har altid en Standard profil, som automatisk vil blive brugt, hvis du ikke opretter en anden profil. Hvis du benytter dig af tidsstyring, vil profilsystemet vende tilbage til Standard-profilen, når tidsstyringen udløber.

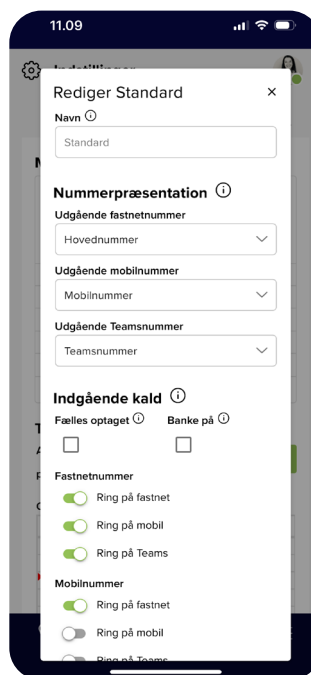


Menu

Tilføj eller redigér en profil

Følgende indstillinger kan redigeres eller tilpasses for hver profil:

- **Navn:** Profilens navn
- **Nummerpræsentation:** Vælg mellem forskellige muligheder for visning af udgående nummer
 - Udgående fastnetnummer
 - Udgående mobilnummer
 - Udgående Teams-nummer
- **Fælles optaget:** Når denne funktion er aktiveret, vil du ikke modtage opkald på andre enheder, hvis du allerede er optaget på én. Fx modtager du ikke opkald på mobilen, hvis du er midt i et Teams-kald.
- **Banke på:** Hvis du modtager et nyt opkald, mens du er i gang med et andet, vil det nye opkald "banke på". Du hører en ventelyd, og opkalderen vil få en besked om, at opkaldet venter.
- **Indgående opkald:** Indstil hvilke af dine enheder, der skal ringe, når der kommer indgående opkald.

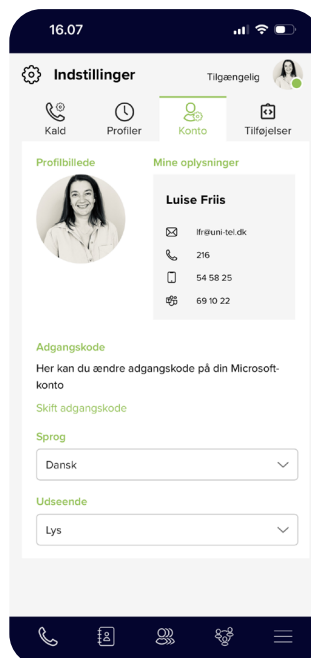


Hvis du vil redigere i en eksisterende profil, vælger du den fra listen og ændrer indstillingerne.

Konto

Her kan du:

- Se dine kontooplysninger
- Skifte sprog
- Vælge mellem lyst og mørkt tema (dark mode)

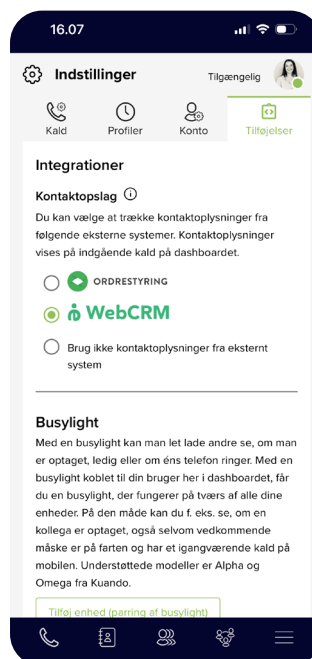


Menu

Tilføjelser

Her finder du forskellige tilføjelser til din telefoniløsning, som:

- **Integrationer med tredjepart** - Med vores integrationer, kan du få vist oplysninger automatisk under indgående kald inde i appen. [Du kan læse om vores integrationer her](#)
- **Busylight** - Vi understøtter Alpha og Omega fra Kuando
- **Synkronisering af firmakontakter via CardDAV** - Få vist hvem der ringer, selvom nummeret ikke er gemt lokalt på din mobil

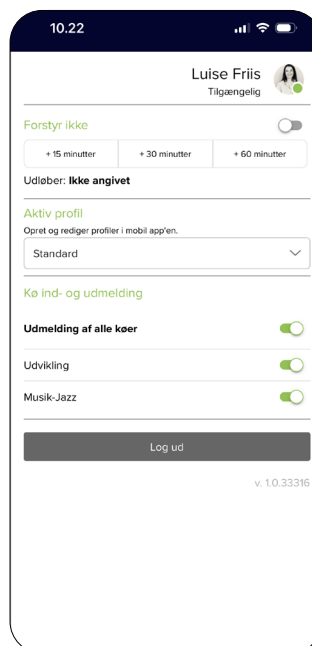


Profilmenu

Øverst i højre hjørne finder du Profilmenuen, som giver dig hurtig adgang til dine vigtigste personlige værktøjer. Tryk på dit profilbillede for at åbne menuen – og tryk igen for at lukke den.

- **Forstyr ikke** - Aktiver denne funktion, hvis du ikke ønsker at blive forstyrret. Når Forstyr ikke er slået til, vil du ikke kunne modtage opkald på nogen af dine enheder. Du kan desuden tilføje tidsstyring, så funktionen automatisk slår fra efter et bestemt antal minutter.
- **Aktiv profil** - Her vælger du den profil, der passer til din aktuelle situation – f.eks. Møde, Hjemmearbejde eller Ferie. Profilerne kan du selv oprette og ændre direkte i appen eller via desktop på din PC, under 'Indstillinger'.
- **Kø-ind- og udmelding** - Hvis du er medlem af en eller flere køer i virksomheden, får du her et samlet overblik. Du kan nemt melde dig ud af alle køer på én gang eller den enkelte kø efter behov. De er ligeledes muligt at melde dig ind og ud på dine enheder.

Det er også her, under Profilmenuen, hvor du kan logge dig ud af appen.



Rigtig god fornøjelse med din app!