

# Skype for Business – telefoni

## *Firmakursus*

På dette kursus får du en grundig introduktion til Skype for Business – telefoni. Du vil lære at anvende Skype som din telefon, og hvordan man anvender værktøjet som en integreret og effektiv del af din Outlook kalender. Vi vil gennemgå basale indstillinger, så du kan tilpasse programmet til dine behov. Vi vil ligeledes afklare, sammen med jer, hvordan Skype skal anvendes i jeres arbejdskultur, så I får mest muligt ud af programmets værktøjer.

Kurset er for dig, der ønsker at kunne bruge Skype for Business - telefon til at effektivisere kontakten med interne og eksterne samtalepartnere.

### **Forudsætninger:**

Det forudsættes, at deltagerne har grundlæggende viden om Windows.

### **Varighed:**

½ dag, dvs. 3 timer

### **Indhold:**

#### **Skab kontakt**

##### **Foretag et opkald**

- Ring via Skype til eksisterende kontakter eller ny kontakt
- Lyd op/ned og lydløs
- At finde en fejl – ingen lyd eller head set
- Læg på

##### **Tilføj person til dit eksisterende opkald**

##### **Modtag og viderestil opkald**

- Model 1: Viderestil opkald uden anden besked til modtager
- Model 2: Viderestil opkald og informer modtager
- Træk opkald tilbage, hvis modtager af viderestillet opkald ikke svarer

##### **Kommunikere via telefon i afdelingen**

- Hvordan virker det mellem deltagere i en gruppe?
- Gruppeopkald
- Hvornår viderestilles mit opkald til næste person?

- Indstillinger for tid:
  - Ubesvarede opkald, viderestil efter 5, 10, 15 sekunder
  - Ved travlhed – hvad gør jeg?
  - Outlook / Skype integration
  - Kalenderens betydning for Skype
    - En aftale i kalender → du modtager ikke opkaldet
    - En aftale i kalender markeret som tilgængelig →
      - modtag opkaldet
      - Tilgængelig → modtag opkaldet

#### **Landekode vs. mobil**