

# Samtalsinspelning Plus

3Växel Samtalsinspelning är en komplett tjänst för att automatiskt spela in alla samtal som rings direkt till användarna eller samtal som kommer in via svarsgrupper (ACD/Telefonist). Inspelningarna kan användas för kvalitetsuppföljning av medarbetares kundsamtal, utbildning av agenter eller för att dokumentera överenskommelser med kunder. De inspelade samtalen sparas i 3 månader.

Licensen ligger på företagsnivå och kan flyttas mellan olika medarbetare. Det är företagets ansvar att följa de regler som gäller för samtalsinspelning.

<b>Beställa Samtalsinspelning</b> .....	<b>2</b>
<b>Aktivera tjänsten på användare/agenter</b> .....	<b>2</b>
<b>Kom igång med webbsidan för Samtalsinspelning</b> .....	<b>3</b>
Logga in.....	4
Uppdatera lösenord .....	4
Glömt lösenord.....	5
Startsidan, My Console-användare.....	6
Startsidan, Super-användare.....	7
<b>Välja vilka samtal som ska spelas in</b> .....	<b>8</b>
Inspelning av samtal till svarsgrupp (ACD/Telefonist).....	8
Inspelning av samtal till svarsgrupp efter godkännande i knappval (IVR).....	10
Inspelning av samtal till/från användare på vissa avdelningar.....	12
Automatisk inspelning av samtal .....	13
Exkludera telefonnummer från inspelning .....	13
Stänga av alla inspelningar tillfälligt.....	14
Meddelande om att inspelning görs.....	14
<b>Lyssna på inspelningar</b> .....	<b>14</b>
Visa lista med inspelningar .....	14
Ladda ner inspelningen som en ljudfil .....	18
Välja tidsintervall för inspelningar .....	19
Skicka länk till inspelning med e-post.....	21
Ta emot länk med inspelning i e-post .....	22
<b>Användare som bara får lyssna på en speciell avdelning</b> .....	<b>23</b>
<b>Ställ in kategorier och frågor för Samtalsutvärdering</b> .....	<b>25</b>
<b>Radera samtal</b> .....	<b>26</b>



## Beställa Samtalsinspelning

Tjänsten Samtalsinspelning Plus beställs från Tre som aktiverar tjänsten.

Det är viktigt att beställa lika många licenser som antal samtidiga inspelningar och avlyssningar som ska kunna göras. Om exempelvis fyra agenter ska spelas in samtidigt och två coacher samtidigt ska kunna lyssna på inspelningar behövs sex stycken licenser.

Det går bra att ha några användare på företaget som har Samtalsinspelning Plus och att övriga har Samtalsinspelning Enkel (Personal recording) som ingår i 3Växel-tjänsten.

## Aktivera tjänsten på användare/agenter

För att samtalsinspelning ska kunna göras behöver du aktivera tjänsten Samtalsinspelning i 3Växel adminwebb på de användare/agenter som ska spelas in.

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb (3vaxel.tre.se).
- 2 Välj **Användare** under **Användaradministration**.
- 3 Klicka på telefonnumret för den användare som ska kunna spelas in för att visa användarinformationen.
- 4 Kontrollera att användaren som ska ha tillgång till webbsidan för inspelning har sin e-postadress inlagd i 3Växel. Det krävs för att användaren ska få meddelandet med inloggningsuppgifter.
- 5 Om ni vill spela in samtal som rings direkt till eller från en användare, måste den användaren ha ett avdelningsnamn inlagt vid rubriken Avdelning. Man väljer sedan inspelning av den avdelningen på webben för Samtalsinspelning.

The screenshot shows the 3Växel admin web interface. The main navigation bar includes 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The 'Användaradministration' tab is active. Below the navigation, there is a search bar and a list of users. The user 'Lisa Larsson' is selected, and a modal window is open showing her details. The modal window has two sections: 'Sökbar kataloginformation' and 'Visad kataloginformation (ej sökbar)'. The 'Sökbar kataloginformation' section contains fields for 'Förnamn', 'Efternamn', 'Avdelning', 'E-postadress', 'Avdelning', 'Titel', and 'Fält 3'. The 'Visad kataloginformation (ej sökbar)' section contains fields for 'Fält 4', 'Fält 5', and 'Fält 6'. Red circles and arrows highlight the steps described in the text: 1. Logging in (top left), 2. Selecting 'Användare' (left sidebar), 3. Clicking on the phone number (row of user), 4. Checking the email address field (modal window), and 5. Checking the department field (modal window).

- 6 Bläddra längst ner på sidan och markera **Aktivera samtalsinspelning** under rubriken **Integrering med UC-analys**.
- 7 I listrutan **Roll för UC-analys** väljer du vilken roll användaren ska ha. Välj **Ingen** om användaren inte ska kunna lyssna på inspelningarna. Välj **My Console-användare** om användaren ska kunna lyssna på sina egna inspelningar. Välj **Super-användare** om användaren ska kunna lyssna på sina egna och andras inspelningar samt kunna göra inställningar i tjänsten.
- 8 Klicka på **Spara**.

Integrering med UC-analys

Konfigurera vilka funktioner som ska aktiveras.

Aktivera samtalsinspelning

Aktivera kontrollpanelen för samtalsinspelning

Roll för UC-analys

Super-användare

Spara Använd Avbryt

Ingen  
My Console-användare  
Super-användare

Efter aktiveringen kommer My Console- och Super-användaren att få två e-postmeddelanden, ett med en länk till webbsidan för Samtalsinspelning och ett med ett lösenord. Det kan dröja 5–10 minuter innan tjänsten har aktiverats och meddelandena skickas.

## Kom igång med webbsidan för Samtalsinspelning

Företagets administratör bestämmer vad du ska ha tillgång till i tjänsten. Det finns tre nivåer:

- Dina samtal spelas in men du har inte tillgång till webbsidan.
- Dina samtal spelas in och du har tillgång till webbsidan. Som My Console-användare har du bara tillgång till dina egna inspelningar.
- Dina samtal spelas in och du har tillgång till webbsidan. Som Super-användare har du tillgång till företagets alla inspelningar samt att du kan ändra inställningar i tjänsten.

Om du får tillgång till webbsidan för Samtalsinspelning kommer du att få två e-postmeddelanden med inloggningsuppgifter.

## Logga in

- 1 Visa webbsidan <https://inspelning.3vaxel.tre.se>.
- 2 Ange din e-postadress och ditt lösenord.
- 3 Klicka på **Logga in**.



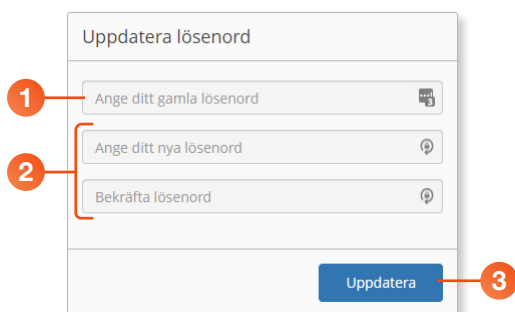
## Uppdatera lösenord

Första gången du loggar in på webbsidan behöver du skapa ett nytt lösenord.

- 1 Ange ditt gamla lösenord i första rutan.
- 2 Ange ditt nya lösenord i andra rutan och bekräfta det i den tredje rutan. Lösenordet måste bestå av minst 8 tecken och innehålla små och stora bokstäver, minst en siffra och ett specialtecken.

Nytt lösenord krävs var 100:e dag. Nya lösenord får inte vara likadant som de 10 senaste.

- 3 Klicka på **Uppdatera**.



Du får nu en bekräftelse via mejl om att ditt lösenord har ändrats.

- 4 Logga in på nytt med din e-postadress och ditt nya lösenord.
- 5 Första gången du loggar in visas licensavtalet. Läs igenom avtalet och klicka på **Accept** för att bekräfta.



Logga in med lösenord

4 E-post \*

Lösenord\*

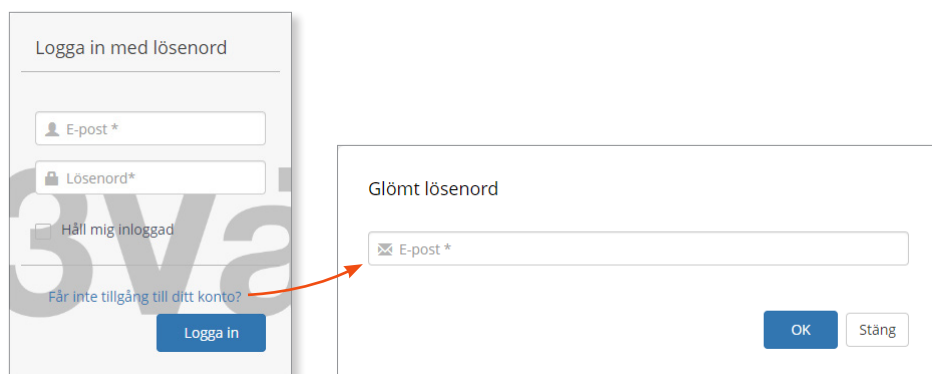
Håll mig inloggad

Får inte tillgång till ditt konto?

Logga in

## Glömt lösenord

Har du glömt ditt lösenord kan du klicka på **Får inte tillgång till ditt konto?** på inloggningssidan. Ange din e-postadress i rutan **Glömt lösenord** och klicka på **OK**.



Logga in med lösenord

E-post \*

Lösenord\*

Håll mig inloggad

Får inte tillgång till ditt konto?

Logga in

Glömt lösenord

E-post \*

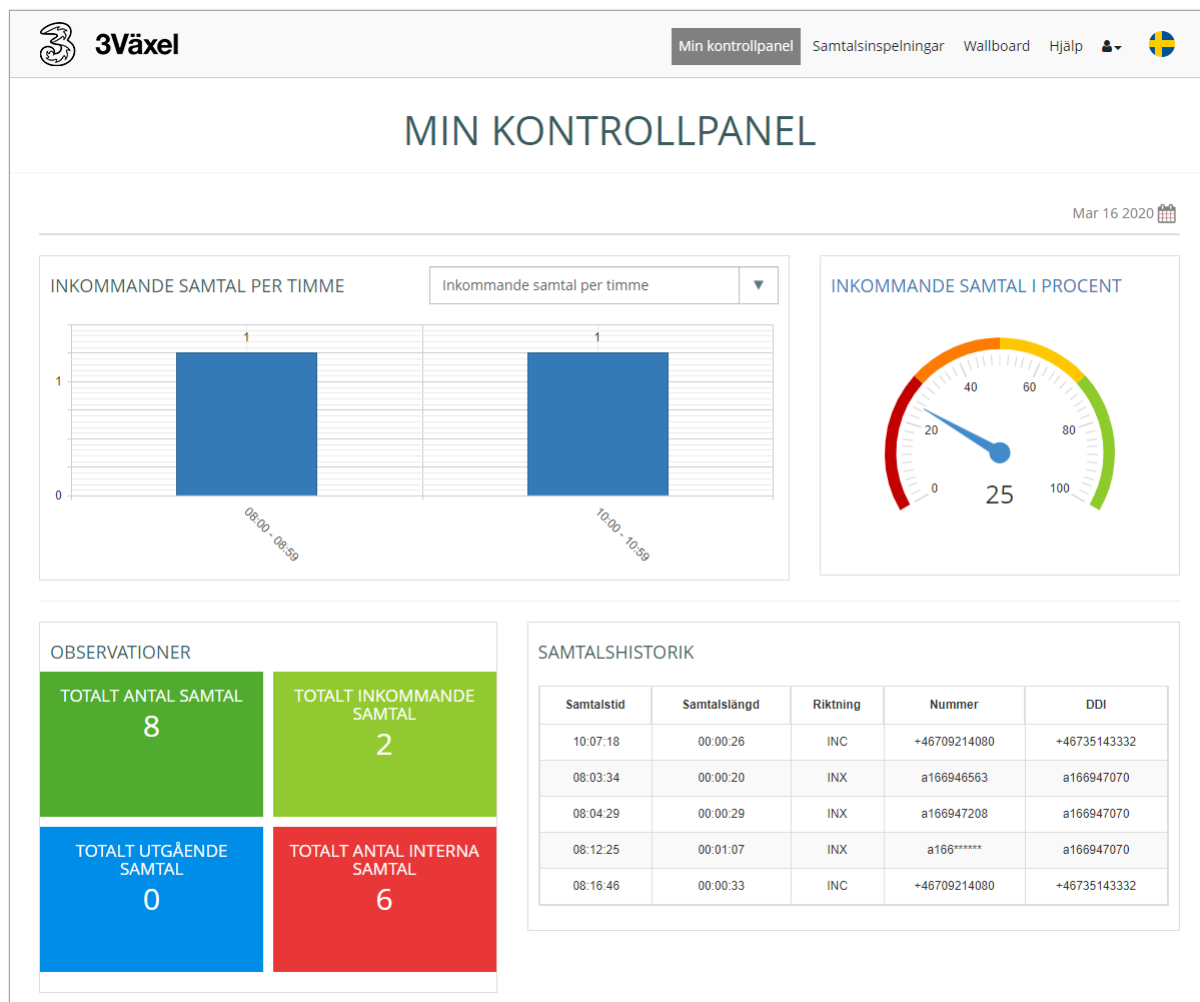
OK Stäng

Du får nu ett e-postmeddelande med en länk. Klicka på länken och följ instruktionerna för att återställa lösenordet.

Lösenordet måste bestå av minst 8 tecken och innehålla små och stora bokstäver, minst en siffra och ett specialtecken. Det nya lösenordet får inte vara likadant som de 10 senaste.

## Startsidan, My Console-användare

Som My Console-användare har du tillgång till dina egna inspelningar på webbsidan. När du har loggat in visas startsidan Min kontrollpanel. Här visas din samtalshistorik och du kan se hur många samtal du har ringt eller tagit emot under den valda tidsperioden.

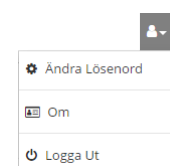


Klicka på Samtalsinspelningar för att lyssna på dina inspelningar. Alternativet Wallboard används för tillfället inte. Under Hjälپ finns ytterligare supportinformation.

Vill du ändra språk i gränssnittet klickar du på flaggsymbolen följt av önskad flagga.

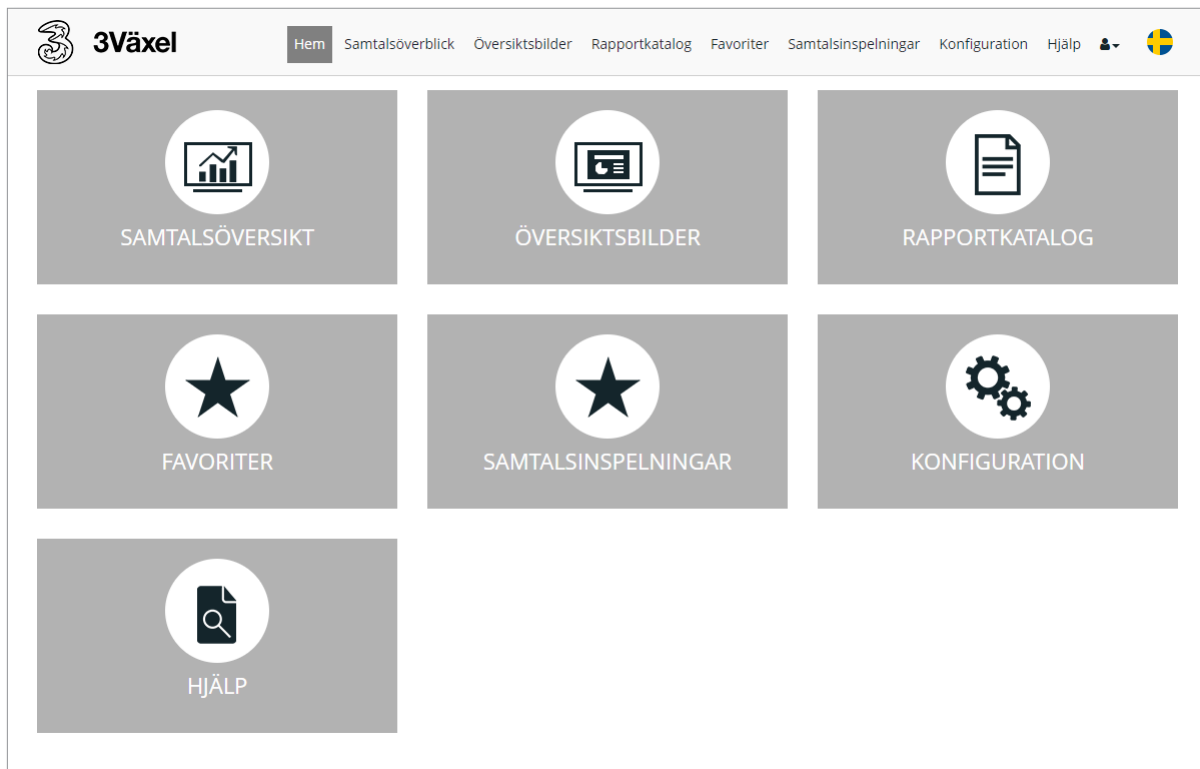


För att logga ut klickar du på avatar-ikonen och väljer **Logga ut**. På samma meny kan du även ändra ditt lösenord.



## Startsidan, Super-användare

Som Super-användare har du tillgång till företagets alla inspelningar och kan ändra inställningar för tjänsten på webbsidan. När du har loggat in visas startsidan med ett antal länkar.



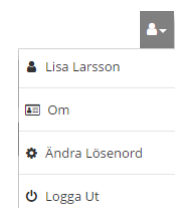
- Samtalsöversikt – visar antal samtal under vald period.
- Samtalsinspelningar – här finns företagets alla inspelade samtal.
- Konfiguration – under Regelverk/Policyregler ställer du in vilka samtal som ska spelas in.
- Hjälp – här finns ytterligare supportinformation.

Följande alternativ används för tillfället inte: Översiktsbilder, Rapportkatalog och Favoriter.

Vill du ändra språk i gränssnittet klickar du på flaggsymbolen följt av önskad flagga.



För att logga ut klickar du på avatar-ikonen och väljer **Logga ut**. På samma meny kan du även ändra ditt lösenord.



## Välja vilka samtal som ska spelas in

Den som har adminrättigheter (Super-användare) på webbsidan för samtalsinspelning kan välja vilka medarbetare och vilka typer av samtal som ska spelas in. Dessa inställningar gör du under **Konfiguration, Regelverk, Policyregler**.

Man kan välja att spela in något eller några av följande samtalsfall:

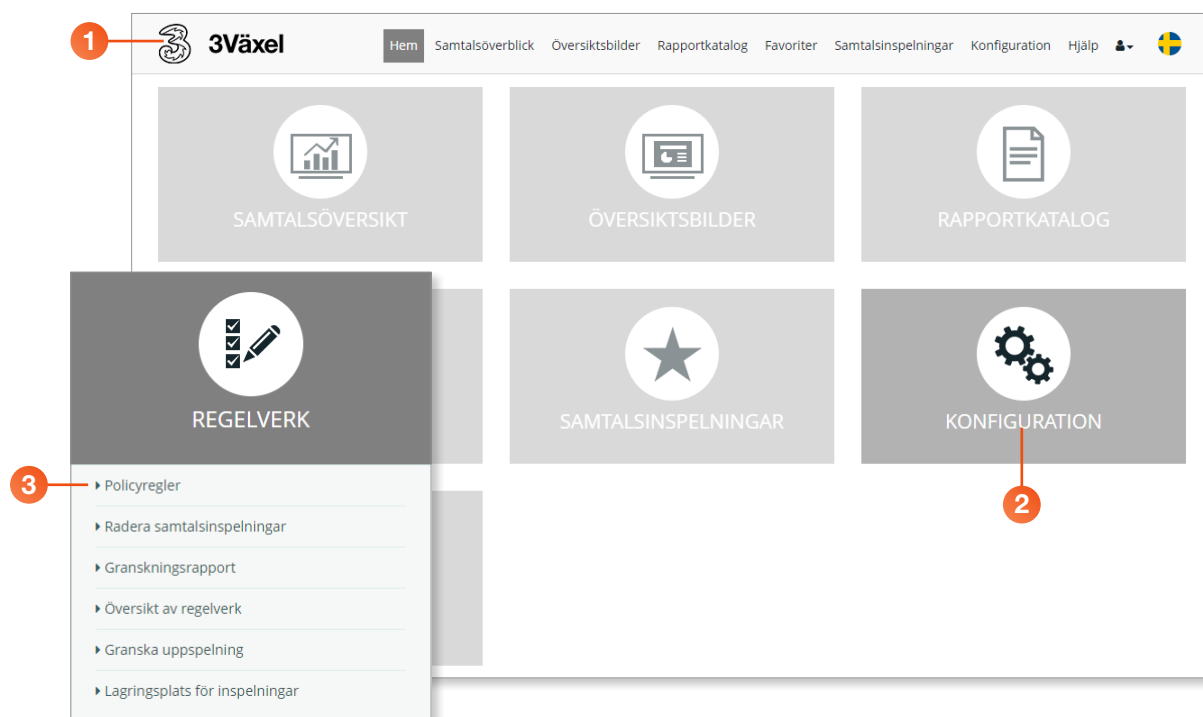
- Inspelning av samtal till svarsgrupp (ACD/Telefonist)
- Inspelning av samtal till svarsgrupp (ACD/Telefonist) efter godkännande i knappval (IVR)
- Inspelning av samtal till/från användare på vissa avdelningar

För att samtalet ska spelas in måste alternativet **Aktivera samtalsinspelning** vara aktiverat på 3Växel-webben för den användare som tar emot samtalet.

### Inspelning av samtal till svarsgrupp (ACD/Telefonist)

Vill du att alla samtal som kommer in via ett gruppnummer ska spelas in, gör du följande inställningar:

- 1 Logga in på webbsidan för samtalsinspelning.
- 2 Klicka på **Konfiguration**.
- 3 Klicka på **Regelverk** och välj **Policyregler**.





- 4 Under **Grupppolicy för inkommande samtal** öppnar du listrutan för den svarsgrupp som ska spelas in och väljer **Spela alltid in (godkänd)**.
- 5 Klicka på **Tillämpa**.

3Växel Hem Samtalsöverblick Översiktsbilder Rapportkatalog Favoriter Samtalsinspelningar Konfiguration Hjälp

## POLICYREGLER

Tryck på Tillämpa för att spara ändringarna **Tillämpa** Avbryt

**AVDELNINGSPOLICY**

Spela in utgående samtal  Spela in interna samtal  Spela in inkommande samtal

Välj avdelningar: All items checked

**GODKÄNDA DIREKTNUMMER: SPELA ALLTID IN**

Policy	Direktnummer (Företagsnummer)*
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46113384840 - Ekonomi
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4611391337 - Sälj
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4627821337 - Telefonist 027821337
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46313031022 - Pelle Persson
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4649181337 - Knappval 049181337
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46736143331 - Lisa Larsson

\* DDI är ett direktnummer.

**GRUPPOLICY FÖR INKOMMANDE SAMTAL**

Samtalsfördelningsgrupp (ACD)	Policy
369	Ej aktuell
+46113384840	Spela alltid in (godkänd)*
+4611391337	Ej aktuell
+4649181337	Ej aktuell
+4627821337	Ej aktuell

\* Alla samtal som besvaras av denna grupp spelas in eftersom gruppen är godkänd.  
 \*\* Godkännande via IVR: Godkännande har erhållits via IVR, så alla samtal som besvaras av denna grupp spelas in.  
 \*\*\* Avvisad via IVR: Godkännande nekades via IVR, så samtal som besvaras av denna grupp spelas aldrig in.

- 7 Nu visas ett meddelande om att policyn har sparats. Gör ett testsamtal för att kontrollera att inställningarna för samtalsinspelning fungerar.

3Växel Hem Samtalsöverblick Översiktsbilder Rapportkatalog Favoriter Samtalsinspelningar Konfiguration Hjälp

## POLICYREGLER

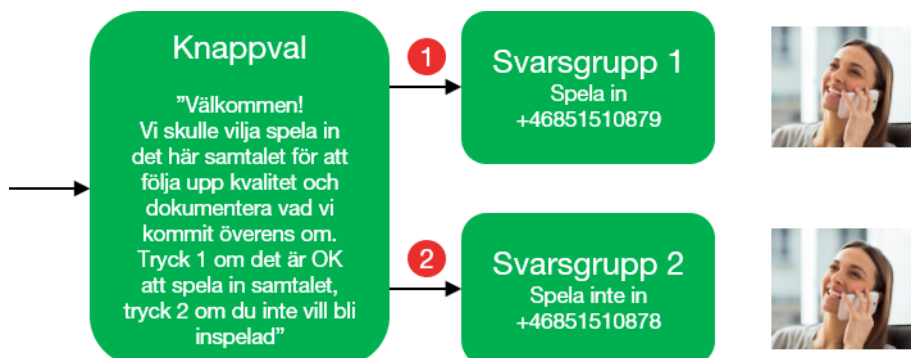
Policy sparad ✓

Tryck på Tillämpa för att spara ändringarna **Tillämpa** Avbryt

## Inspelning av samtal till svarsgrupp efter godkännande i knappval (IVR)

Om du vill att den som ringer in till ett gruppnummer ska få godkänna att samtalet spelas in, använder du knappval (IVR). Det behöver då finnas ett knappval och två svarsgrupper. Kontakta gärna din kontaktperson på Tre för att diskutera hur detta kan lösas i just er 3Växel.

Den som ringer in får godkänna inspelningen genom val i knappval. Om kunden godkänner går samtalet till Svarsgrupp 1 med inspelning. Om kunden inte godkänner går samtalet till Svarsgrupp 2 utan inspelning



Man kan ha samma medlemmar i båda svarsgrupper eller olika medlemmar i de olika grupperna. Alternativet **Aktivera samtalsinspelning** måste vara aktiverat på 3Växel-webben för alla användare i Svarsgrupp 1.

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb för att konfigurera knappvalet.
  - Spela in ett meddelande där kunden får göra ett val, till exempel: "Välkommen! Vi skulle vilja spela in det här samtalet för att följa upp kvalitet och dokumentera vad vi kommit överens om. Tryck 1 om det är OK att spela in samtalet, tryck 2 om du inte vill bli inspelad."
  - Konfigurera knappvalet så att 1 (Ja) går till Svarsgrupp 1 och att 2 (Nej) går till Svarsgrupp 2

Se även separat guide för inställning av knappval och för inställning för svarsgrupper

- 2 Logga in på inspelningswebben. Klicka på **Konfiguration, Regelverk** och välj **Policyregler**.



- 3 Under **Gruppolicy för inkommande samtal** öppnar du listrutan för den svarsgrupp som ska spelas in (Svarsgrupp 1) och väljer **Spela alltid in (godkänd)**.
- 4 Öppna listrutan för den svarsgrupp som ska inte ska spelas in (Svarsgrupp 2) och välj **Spela aldrig in (godkänd)**.
- 5 Klicka på **Tillämpa**.
- 6 Gör alltid ett testsamtal när du har ändrat inställningarna för samtalsinspelning.

Tryck på Tillämpa för att spara ändringarna **Tillämpa** Avbryt

### AVDELNINGSPOLICY

Spela in utgående samtal    
  Spela in interna samtal    
  Spela in inkommande samtal

Välj avdelningar: All items checked

### GODKÄNDA DIREKTNUMMER: SPELA ALLTID IN

Policy	Direktnummer (Företagsnummer)*
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46113384840 - Ekonomi
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4611391337 - Sälj
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4627821337 - Telefonist 027821337
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46313031022 - Pelle Persson
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+4649181337 - Knappval 049181337
<input type="checkbox"/> Spela alltid in	+46735143331 - Lisa Larsson

\* DDI är ett direktnummer.

### GRUPPOLICY FÖR INKOMMANDE SAMTAL

Samtalsfördelningsgrupp (ACD)	Policy
369	Ej aktuell
+46113384840	Ej aktuell
+4611391337	Spela alltid in (Godkännande via IVR)***
+4649181337	Spela aldrig in (Avisad via IVR)***
+4627821337	Ej aktuell

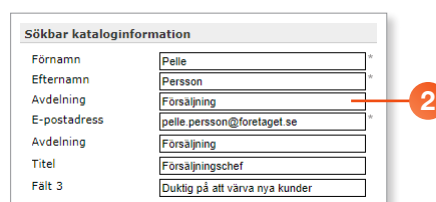
\* Alla samtal som besvaras av denna grupp spelas in eftersom gruppen är godkänd.  
 \*\* Godkännande via IVR: Godkännande har erhållits via IVR, så alla samtal som besvaras av denna grupp spelas in.  
 \*\*\* Avisad via IVR: Godkännande nekades via IVR, så samtal som besvaras av denna grupp spelas aldrig in.

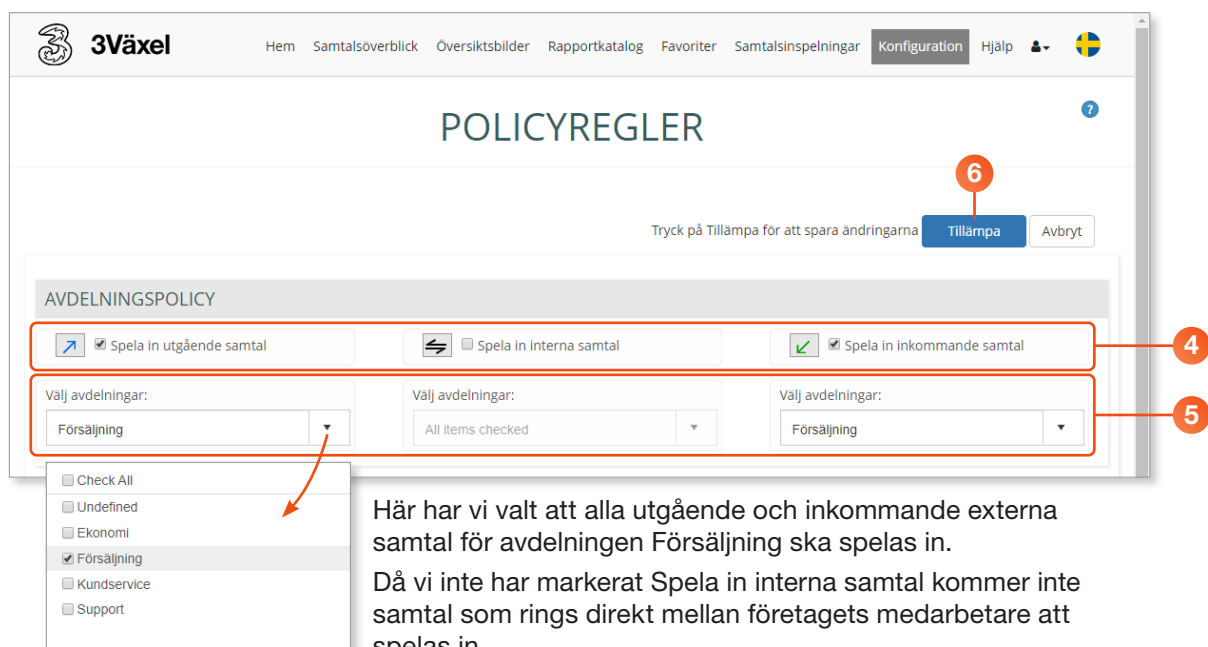
## Inspelning av samtal till/från användare på vissa avdelningar

Det går att spela in alla ingående och/eller utgående samtal för användare på en specifik avdelning. Inspelningen sker både om samtalen kommer in direkt till användaren eller via en svarsgrupp.

Om det finns någon användare på avdelningen som inte ska spelas in kan du avaktivera alternativet **Aktivera samtalsinspelning** för den användaren på 3Växel webb.

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb och öppna användarinformationen för den/de användare som ska spelas in.
- 2 Kontrollera att rätt avdelningsnamn står i rutan **Avdelning** under **Kataloginformation** och spara informationen.
- 3 Logga in på inspelningswebben. Klicka på **Konfiguration, Regelverk** och välj **Policyregler**.
- 4 Högst upp på sidan väljer du vilka samtal som ska spelas in, om utgående och inkommande samtal ska spelas in, samt om interna samtal ska spelas in.
- 5 Öppna listrutan **Välj avdelningar** och markera den eller de avdelningar som ska spelas in. Gör detta val under de trafikfall som ska spelas in.
- 6 Klicka på **Tillämpa**.
- 7 Gör alltid ett testsamtal när du har ändrat inställningarna för samtalsinspelning.





Här har vi valt att alla utgående och inkommande externa samtal för avdelningen Försäljning ska spelas in. Då vi inte har markerat Spela in interna samtal kommer inte samtal som rings direkt mellan företagets medarbetare att spelas in.

## Automatisk inspelning av samtal

När inspelning har aktiverats för en typ av samtal (samtalsfall) och en användare, spelas samtalen in automatiskt utan att användaren behöver göra något. Samtalen spelas också in oavsett vilken telefon som används, det vill säga mobil, softphone eller bordstelefon.

## Exkludera telefonnummer från inspelning

Om du inte vill att samtal från vissa telefonnummer ska spelas in, till exempel samtal från familjen, kan du exkludera dessa nummer.

- 1 Logga in på inspelningswebben. Klicka på **Konfiguration, Regelverk** och välj **Policyregler**.
- 2 Bläddra ner till rubriken **Exkludera kundnummer: Spela aldrig in**.
- 3 Ange det telefonnummer som inte ska spelas in (på formatet +4670xxxxxxx) i rutan **Ange kundnummer** och klicka på **Add**.
- 4 Lägg till fler telefonnummer på samma sätt.

2

EXKLUDERAT KUNDNUMMER: SPELA ALDRIG IN

● Ange kundnummer

+46701234567

3 Add

Exkluderat kundnummer:

Kundnummer	Radera

Inga poster att visa.

Tryck på Tillämpa för att spara ändringarna

Tillämpa Avbryt

- 5 De exkluderade telefonnumren visas i listan under **Uteslutet kundnummer**.
- 6 Klicka på papperskorgen bredvid ett telefonnummer för att ta bort det från listan.
- 7 Klicka på **Tillämpa**.
- 8 Gör alltid ett testsamtal när du har ändrat inställningarna för samtalsinspelning.

EXKLUDERAT KUNDNUMMER: SPELA ALDRIG IN

● Ange kundnummer

+46701234568

Add

5

Exkluderat kundnummer:

Kundnummer	Radera
+46701234567	6
+46701234568	6

7

Tryck på Tillämpa för att spara ändringarna

Tillämpa Avbryt

## Stänga av alla inspelningar tillfälligt

Om du tillfälligt vill stänga av alla inspelningar, till exempel i slutet av arbetsdagen kan du deaktivera alla inspelningar. Det gör du genom att avmarkera alla rutor under **Avdelningspolicy** och deaktivera inspelning (välj **Ej aktuell**) för alla nummer under **Gruppolicy**. Även alla nummer under **Godkända direktnummer** ska vara avmarkerade.

När det är dags att spela in igen, till exempel nästa arbetsdag aktiveras inspelning igen under **Avdelningspolicy** och **Gruppolicy** som beskrivs tidigare i denna guide.

## Meddelande om att inspelning görs

Om du vill att ett meddelande ska spelas upp för den som ringer in (och för medarbetaren) om att samtalet spelas in, kontaktar du Tres kundservice.

## Lyssna på inspelningar

På inspelningswebben kan du visa en lista med alla inspelningar som du har tillgång till. Som Super-användare har du tillgång till alla företagets inspelningar, som My Console-användare har du bara tillgång till dina egna inspelningar.

### Visa lista med inspelningar

- 1 Visa startsidan och klicka på **Samtalsinspelningar**, eller klicka på samma kommando högst upp i inspelningswebben.



Nu visas sidan Samtalsinspelningar och en tabell med de inspelningar som du har tillgång till (se bild på nästa sida).

I listan visas bara dagens inspelningar. Vill du se tidigare inspelningar använder du filtret (plussymbolen), läs mer om filtret i avsnittet Välja tidsintervall för inspelningar på sidan 19.

	Datum	Tid	Anknytning	Användare	Nummer/ Nummerpresentation	Direktnummer (DDI)	Kanal	Samtalslängd	Samtalstagg	Flagga	Utvärdering		
↗	16 Mar 2020	10:46:51	a166947070	Pelle Persson	90510			00:00:18		🚩	✓	🔊	📄
✓	16 Mar 2020	08:16:46	a166947070	Pelle Persson	+46709200000	+46735143332		00:00:26		🚩	✓	🔊	📄
✓	16 Mar 2020	08:13:07	a166946563	Lisa Larsson	+46709200000	+46113384840		00:00:23		🚩	✓	🔊	📄
↔	16 Mar 2020	08:04:29	a166947070	Pelle Persson	a166947208	a166947070		00:00:29		🚩	✓	🔊	📄
↔	16 Mar 2020	08:03:34	a166946563	Lisa Larsson	a166947070			00:00:20		🚩	✓	🔊	📄
↔	16 Mar 2020	08:03:34	a166947070	Pelle Persson	a166946563	a166947070		00:00:20		🚩	✓	🔊	📄

**Datum** och **Tid** visar när samtalet påbörjades.

**Anknytning** och **Användare** är det nummer/den person som spelas in.

**Nummer/Nummerpresentation** är numret till den som samtalet går till eller kommer ifrån.

**Direktnummer (DDI)** är det nummer som har ringts upp, till exempel nummer till användare eller svarsgrupp.

**Kanal**, denna information används inte.

**Samtalslängd** visar samtalets varaktighet.

**Samtalstagg** är fritextinformation som kan skrivas in vid lyssning av samtalet.

**Flagga**, vid lyssning kan samtalet kategoriseras med olika flaggfärger (grön, blå eller röd).

- 2 Klicka på **Spela upp** (högtalarsymbolen) för att öppna en inspelning.
- 3 Klicka på **Spela upp** för att lyssna på inspelningen. Tänk på att använda ett headset som är anpassat till datorn, till exempel ett USB-headset för att få bra ljudkvalitet.

UPPGIFTER Ladda ner:

	Datum	Tid	Anknytning	Användare	Nummer/ Nummerpresentation	Direktnummer (DDI)	Kanal	Samtalslängd	Samtalstag	Flagga	Utvärdering		
✓	16 Mar 2020	08:16:46	a166947070	Pelle Persson	+46709200000	+46735143332		00:00:26		☐	✓		

## SAMTALSINSPELNING

00:00:00
00:00:10
00:00:20

3

00:00:00 / 00:00:24

Nu spelas samtalet upp och du kan stoppa, pausa samt spola framåt/bakåt i inspelningen.

00:00:00
00:00:10
00:00:20

3

00:00:05 / 00:00:24

Stopp

Bakåt

Paus

Framåt

Ljud av

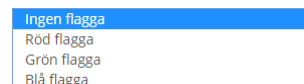
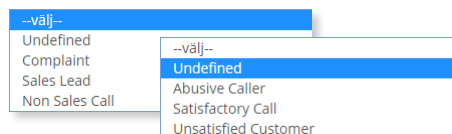
Uppspelningshastighet

Volym

Ladda ner



- 4 Visa fliken **Samtalsanteckningar** nedanför samtalsrutan om du vill lägga till information om samtalet och utvärdera det.
- 5 Öppna listrutorna **Samtalsresultat** och **Kundrespons** och välj olika kategorier för samtalet. Du kan ställa in vilka val för Samtalsresultat och Kundrespons som ska vara möjliga. Det gör du under Konfiguration, Samtalsutvärdering som beskrivs längre fram i denna guide.
- 6 För att även ge samtalet en märkning kan du öppna listrutan **Samtalsflagga** och välja en flagga.
- 7 I rutan **Samtalstag** kan du skriva en egen tagg för samtalet.
- 8 På fliken **Utvärdera** kan du gå igenom ytterligare utvärderingsfrågor för samtalet.
- 9 Klicka på **Spara** för att bekräfta anteckningarna.



8

4 **Samtalsanteckningar**   Utvärdera   E-postadress   Historik

SAMTALSANTECKNINGAR

5 Samtalsresultat: Sales Lead   Kundrespons: Satisfactory Call

6 Samtalsflagga: Grön flagga   Samtalstag: Kampanj   7

Direktnummer (DDI): +46735143332   Samtals-ID/Uppringt nummer: +46709200000

Anknytning: a166947070

Återställ   Spara   9

## Ladda ner inspelningen som en ljudfil

Du kan spara en inspelning genom att ladda ner den som en fil till din dator. Nedladdningen av en ljudfil kan göras från sidan som listar alla inspelningar eller från fönstret som visas när du lyssnar på en inspelning.

Den nedladdade filens namn innehåller information om datum, vilken användare som spelats in, telefonnummer på den andra parten och eventuellt vilket nummer som den andra parten har ringt.

- 1 Visa sidan **Samtalsinspelningar**.
- 2 Klicka på **Ladda ner inspelningar**.

Har du öppnat en inspelning kan du ladda ner den genom att klicka på **Ladda ner**.

UPPGIFTER	Ladda ner:												
	Datum	Tid	Anknytning	Användare	Nummer/ Nummerpresentation	Direktnummer (DDI)	Kanal	Samtalslängd	Samtalstag	Flagga	Utvärdering		
	16 Mar 2020	08:16:46	a166947070	Pelle Persson	+46709200000	+46735143332		00:00:26					

- 3 Nu laddas filen ner och sparas på din dator. För att snabbt hitta filen kan du klicka på pilen bredvid filens namn i fältet längst ner i webbläsaren och välja **Visa i mapp**.

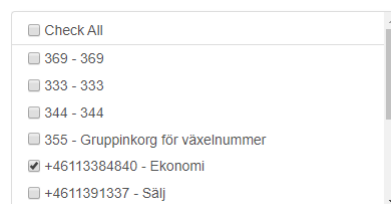
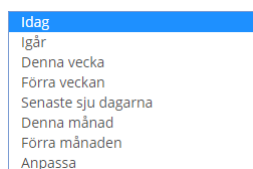
20200316\_133513....wav Visa alla ×

- Öppna
- Öppna alltid filer av denna typ
- Visa i mapp
- Avbryt

## Välja tidsintervall för inspelningar

Vill du se tidigare inspelningar, eller bara visa inspelningar för en kortare tidsperiod, kan du använda filter.

- 1 Visa sidan **Samtalsinspelningar** och klicka på **Tillämpa filter**.
- 2 Öppna listrutan **Välj datum/tid** och välj önskad period.
- 3 Markera **Tidsintervall** och välj önskad start- samt sluttid. Markera **Kontorstid** om du bara vill att inspelningarna görs under normal arbetstid.
- 4 I rutan **Begränsa samtalsinspelningar** kan du ange hur många inspelningar som ska visas i listan.
- 5 För att bara visa inspelningar för ett visst telefonnummer markerar du **Vald anknytning** och väljer önskat nummer i listrutan.



Via alternativen nedanför kan du välja att visa valt distrikt, avdelning, kostnadsställe eller valt kontor.

- 6 Klickar du på **Samtalsfilter** kan du välja att bara visa samtal från/till angivna telefonnummer. Du kan också ange samtalsläng samt vilka typer av samtal som ska visas i listan.

The screenshot shows the 'TILLÄMPA FILTER' dialog box with the 'Samtalsfilter' tab selected. The dialog is divided into several sections:

- Välj datum/tid:** A dropdown menu set to 'Idag'.
- Anknytningar/handläggare:** A section with a 'Nummer:' input field and a dropdown menu.
- Samtalsfilter:** The active tab, containing:
  - Radio buttons for 'Alla direktsamtal (DDI)' (selected) and 'Begränsa direktsamtal (DDI)'.
  - An input field for 'Samtalslängd:' with the value '5'.
  - Checkboxes for 'Samtalsriktning:' with 'Utgående', 'Inkommande', and 'Internt' all checked.
- Användarinställningar:** A section with 'Begränsa samtalsinspelningar:' set to '1000' (Noll för obegränsad).

Buttons at the bottom right include 'Återställ filter' and 'Tillämpa filter'.

- 7 Klickar du på **Användarfilter** kan du välja att visa samtal med en specifik tagg eller flagga.

- 8 Klicka på **Tillämpa filter** för att visa en filtrerad lista.

The screenshot shows the 'TILLÄMPA FILTER' dialog box with the 'Användarfilter' tab selected. The dialog is divided into several sections:

- Välj datum/tid:** A dropdown menu set to 'Idag'.
- Anknytningar/handläggare:** A section with a 'Samtalstagg:' input field.
- Användarfilter:** The active tab, containing:
  - Checkboxes for 'Flaggor:' with 'Ej flaggad', 'Röd', 'Grön', and 'Blå' all checked.
  - Checkboxes for 'Samtalsutvärdering:' with 'Utvärderat' and 'Ej-Utvärderat' both checked.
- Användarinställningar:** A section with 'Begränsa samtalsinspelningar:' set to '1000' (Noll för obegränsad).

Buttons at the bottom right include 'Återställ filter' and 'Tillämpa filter'.

## Skicka länk till inspelning med e-post

Gör så här för att skicka en länk med inspelningen till någon:

- 1 Visa sidan **Samtalsinspelningar** och klicka på **Spela upp** (högtalar-symbolen) för att öppna en inspelning.
- 2 Klicka på fliken **E-postadress** nedanför samtalsrutan.
- 3 Skriv mottagarens e-postadress i rutan **Till**.
- 4 Skriv en rubrik på inspelningen i rutan **Ämne**.
- 5 Klicka på **Skicka**.

**UPPGIFTER** Ladda ner:

	Datum	Tid	Anknytning	Användare	Nummer/ Nummerpresentation	Direktnummer (DDI)	Kanal	Samtalslängd	Samtalstag	Flagga	Utvärdering		
	16 Mar 2020	10:46:51	a166947070	Pelle Persson	90510			00:00:18					

### SAMTALSINSPELNING

1

2 **Samtalsanteckningar** **Utvärdera** **E-postadress** **Historik**

SKICKA SAMTALSINSPELNING VIA E-POST

Till\*:  
kalle.persson@foretaget.se

Ämne\*:  
Pelles inspelning

Aterställ **Skicka**

5

## Ta emot länk med inspelning i e-post

När du får ett e-postmeddelande med en länk kan du lyssna på en inspelning. Observera att det inspelade samtalet bara är tillgängligt i 24 timmar, därefter inaktiveras länken.

- 1 Öppna e-postmeddelandet och klicka på länken.

**Samtalsinspelning: Samtalsuppgifter och uppspelning**

Enligt din begäran hittar du nedan samtalsinspelningen med en länk för att spela upp samtalet. Obs! Det inspelade samtalet är endast tillgängligt 24 timmar, varefter länken inaktiveras.

Riktning:	Incoming
Datum:	16 Mar 2020
Tid:	10:07:18
Anknytning:	a166947070
Användare:	Pelle Persson
Nummer/samtals-ID:	+46709214080
Direktnummer (DDI):	+46735143332
Kanal:	
Samtalstid:	00:00:26
Samtalstagg:	
Utvärdering:	No
Länk:	<a href="#">Klicka här för att spela upp samtalet</a> <b>1</b>

Om du har några frågor eller behöver hjälp, kontakta din tjänsteleverantör.

Tack.

- 2 Nu öppnas inspelningen i ett webbläsarfönster.
- 3 Klicka på **Spela upp** för att lyssna på inspelningen.

Du kan hantera inspelningen på samma sätt som när du lyssnar på en inspelning via inspelningswebben.

**2** — SAMTALSINSPELNING



00:00:00 | 00:00:10 | 00:00:20

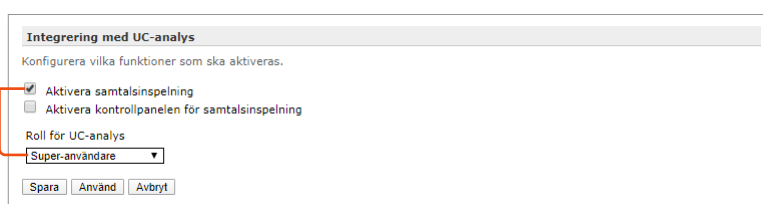
00:00:00 / 00:00:24

3

## Användare som bara får lyssna på en speciell avdelning

Det går att lägga till en användare som får lyssna på alla inspelningar för en specifik avdelning, en så kallad Restricted User. En Restricted User kan inte ändra några inställningar för inspelningen, bara lyssna på alla inspelningar för valda avdelningar.

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb och öppna användarinformationen för den användare som ska bli en Restricted User.
- 2 Bläddra ner till rubriken **Integrering med UC-analys**, markera **Aktivera samtalsinspelning** och välj **Super-användare** i listrutan **Roll för UC-analys**. Klicka på **Spara**.



**Integrering med UC-analys**  
Konfigurera vilka funktioner som ska aktiveras.

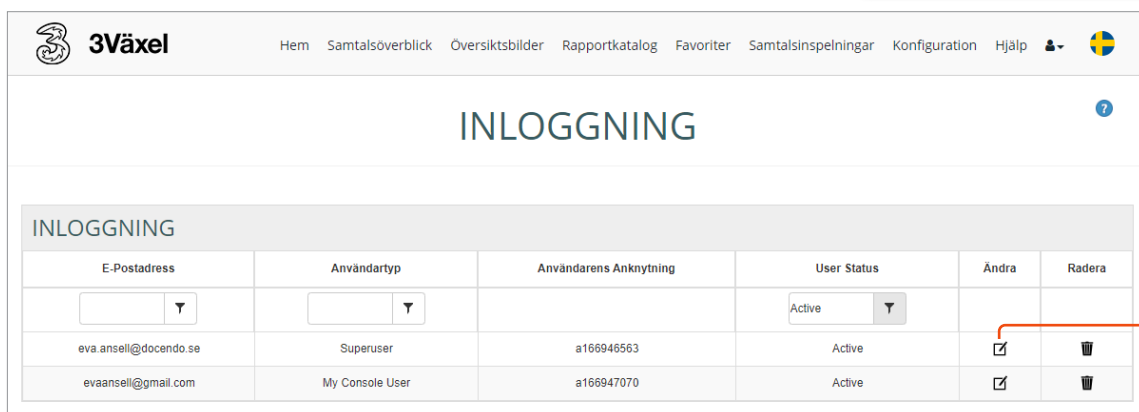
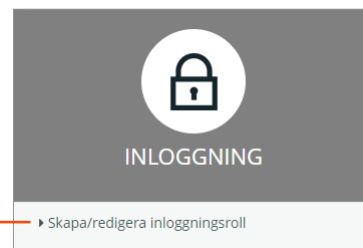
Aktivera samtalsinspelning  
 Aktivera kontrollpanelen för samtalsinspelning

Roll för UC-analys  
Super-användare

Spara Använd Avbryt

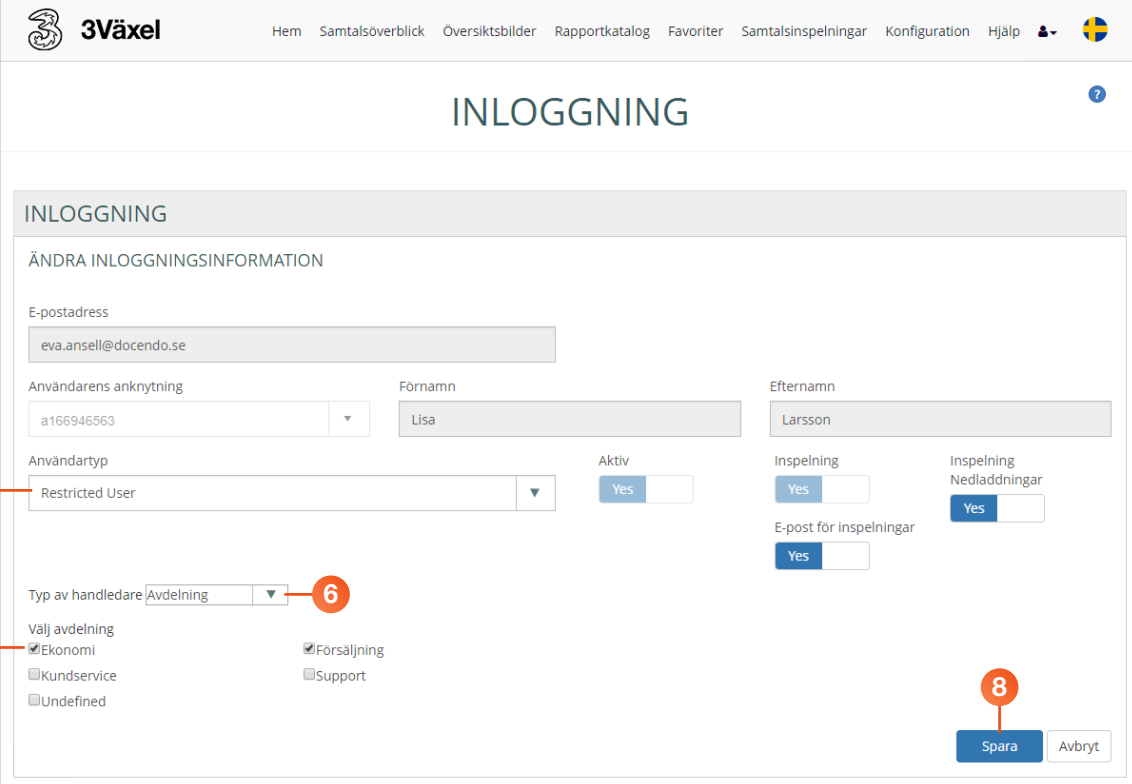
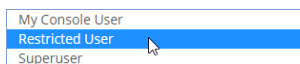
Det tar ca 3–4 timmar innan ändringar på 3Växel webb är aktiva på inspelningswebben.

- 3 Logga in på inspelningswebben. Klicka på **Konfiguration, Inloggning** och välj **Skapa/redigera inloggningsroll**.
- 4 Klicka på **Ändra**-symbolen för den användare vars roll ska ändras.



E-Postadress	Användartyp	Användarens Anknötning	User Status	Ändra	Radera
<input type="text"/>	<input type="text"/>		Active	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eva.ansell@docendo.se	Superuser	a166946563	Active	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
evaansell@gmail.com	My Console User	a166947070	Active	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5 Öppna listrutan **Användartyp** och välj **Restricted User**.
- 6 Kontrollera att **Avdelning** är vald i listrutan **Typ av handledare**.
- 7 Markera den eller de avdelningar som användaren ska kunna lyssna på.
- 8 Klicka på **Spara**.





## Ställ in kategorier och frågor för Samtalsutvärdering

Du kan själv ställa in frågor och kategorier för utvärdering av samtal. Detta gäller kategorier för **Samtalsresultat** och **Feedback från kund** samt **Utvärderingsfrågor**.

- 1 Klicka på **Konfiguration** följt av **Samtalsutvärdering** och välj **Samtalsresultat**.
- 2 Klicka på **Ändra**-symbolen för den kategori som ska ändras.
- 3 Skriv ett namn i rutan **Beskrivning** och klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. At the top, there is a navigation bar with the 3Växel logo and menu items: Hem, Samtalsöverblick, Översiktsbilder, Rapportkatalog, Favoriter, and Samtalsinspelning. A dropdown menu for 'SAMTALSUTVÄRDERING' is open, showing options: Samtalsresultat, Feedback från kund, and Utvärderingsfrågor. Below this is a table titled 'SAMTALSRESULTAT' with columns: Beskrivning, Ändra, and Radera. The table contains three rows: Undefined, Complaint, and Complaint. A red circle '2' points to the 'Ändra' checkbox for the 'Undefined' row. A modal window titled 'SAMTALSRESULTAT' is open, showing 'REDIGERA SAMTALSRESULTAT' with a text input field for 'Beskrivning\*' containing 'Uppföljning'. A red circle '3' points to the input field, and another red circle '3' points to the 'Spara' button.

- 4 Nu visas det nya valet på sidan Samtalsresultat.

The screenshot shows the 'SAMTALSRESULTAT' table after the update. The table has the same columns: Beskrivning, Ändra, and Radera. The rows are: Uppföljning, Complaint, Sales Lead, and Non Sales Call. A red circle '4' points to the 'Uppföljning' row in the 'Beskrivning' column.

Beskrivning	Ändra	Radera
Uppföljning	<input checked="" type="checkbox"/>	
Complaint	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sales Lead	<input checked="" type="checkbox"/>	
Non Sales Call	<input checked="" type="checkbox"/>	

- 5 Gör på samma sätt för att ställa in alternativen för **Feedback från kund** samt **Utvärderingsfrågor**.

## Radera samtal

För att radera ett eller flera samtalsinspelningar gör du på följande sätt:

- 1 Klicka på **Konfiguration, Regelverk** och välj **Radera samtalsinspelningar**.
- 2 Använd funktionen **Tillämpa filter** för att visa det/de samtal som du vill radera, se avsnittet Välja tidsintervall för inspelningar på sidan 19.
- 3 Markera det eller de samtal som du vill radera.
- 4 Klicka på **Radera markerade**.  
Vill du radera alla samtal som visas i listan klickar du på **Radera allt**.
- 5 Markera rutan **Jag förstår följderna av att radera en inspelning** och klicka på **OK**.
- 6 Nu visas ett meddelande om att samtalsinspelningarna kommer att raderas och avlägsnas inom en timme.



✓	↶	Datum	Tid	Utgångsdatum	Anknytning	Användare	Nummer/Nummerpresentation	Direktnummer (DDI)	Kanal	Samtalslängd	Samtalstag	Flagga	Utvärdering
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19 Mar 2020	14:56:20	19 Mar 2120	a166946563	Lisa Larsson	+46709214080	+46113384840		00:00:35		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	13:34:37	16 Mar 2120	a166947070	Pelle Persson	a166946563			00:00:13		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	13:34:37	16 Mar 2120	a166946563	Lisa Larsson	a166947070	a166946563		00:00:13		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	13:14:11	16 Mar 2120	a166947070	Pelle Persson	a166946563			00:00:25		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	13:14:11	16 Mar 2120	a166946563	Lisa Larsson	a166947070	a166946563		00:00:25		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	10:07:18	16 Mar 2120	a166947070	Pelle Persson	+46709214080	+46735143332		00:00:26		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	08:16:46	16 Mar 2120	a166947070	Pelle Persson	+46709214080	+46735143332		00:00:33		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	08:13:07	16 Mar 2120	a166946563	Lisa Larsson	+46709214080	+46113384840		00:00:23		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	08:04:29	16 Mar 2120	a166947070	Pelle Persson	a166947208	a166947070		00:00:29		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16 Mar 2020	08:03:34	16 Mar 2120	a166946563	Lisa Larsson	a166947070	a166947070		00:00:20		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				a166946563		a166947070	a166947070		00:00:20		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Bekräfta radering av inspelning

Är du säker på att du vill radera? Observera att raderingen är slutgiltig.

Jag förstår följderna av att radera en inspelning.

OK Avbryt

Radera allt Radera markerade Avbryt

RADERA SAMTAL

Samtalsinspelning kommer att raderas och avlägsnas inom en timme