Hantera användarnas profiler som administratör

Så ändrar, skapar och schemalägger du profiler för dina kollegor i adminportalen, i Softphone och i mobilappen.

Profiler styr hur en användare nås. Med en profil bestämmer användaren om hen är tillgänglig, vilket nummer som visas vid utgående samtal och vad som händer när hen är upptagen eller inte svarar. Som administratör kan du ändra profilerna åt dina kollegor.

Det här styr en profil

- Om användaren visas som tillgänglig eller inte.
- Vilket nummer som visas när användaren ringer ut.
- Vad som händer vid upptaget, ej svar eller när användaren inte går att nå.
- Om inkommande samtal ska gå till mobilen, till fastnumret eller till båda.
- Vilka köer användaren loggas in i när profilen aktiveras.
- Om samtal ska spelas in när profilen är aktiv (kräver tillvalet Samtalsinspelning).
- Om kollegor får medlyssna på användarens samtal (kräver Kundkontakt Pro).

Ändra profiler i adminportalen

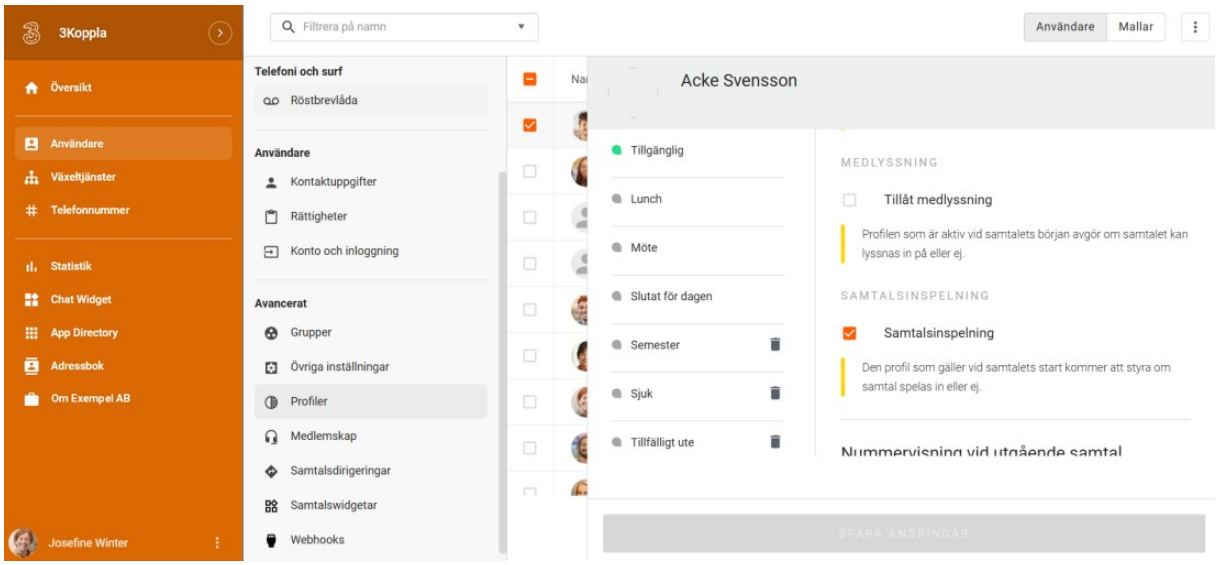
1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **Användare** och välj **Profiler** under rubriken **Avancerat**.
3. Markera en eller flera användare i listan.
4. Välj den profil du vill ändra, eller skapa en ny profil.
5. Gör dina ändringar i panelen till höger.
6. Klicka på **Spara ändringar**.

Markerar du flera användare samtidigt kan du ändra deras profiler i ett steg, eller skapa en ny profil för alla på en gång.

Inställningar i panelen

- **Allmänna inställningar**: profilens namn, kortnummer och status (om användaren visas som tillgänglig). Här väljer du även standardlängd och prioritet mot kalendern.
- **Nummervisning för utgående samtal**: välj om fastnumret eller mobilnumret ska visas när användaren ringer.
- **Samtal till mobilnummer**: välj om samtal till mobilnumret ska hanteras som samtal till fastnumret eller gå direkt till mobilen.

- **Samtal till fastnummer**: välj om samtalen ska gå till fastnumret, till mobilen, till båda eller kopplas vidare till ett annat nummer.
- **Hantering vid ej svar**: välj vad som händer vid upptaget, ej svar och när användaren inte går att nå.
- **Köinlogg**: välj vilka köer användaren loggas in i när profilen aktiveras.
- **Medlyssning** och **Samtalsinspelning**: välj om profilen tillåter medlyssning och om samtal spelas in när profilen är aktiv.



Profilerna för en användare i adminportalen.

Byt eller schemalägg profil åt en kollega

Du kan också byta profil åt en kollega i Softphone (webb och desktop) eller i 3Koppla Mobilapp.

1. Gå till fliken **Kontakter**.
2. Välj kollegan.
3. Byt den aktiva profilen under kollegans namn.
4. Vill du schemalägga profiler trycker du på pilen bredvid **Arbetstider**.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte vara administratörer.

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /adminhantering-av-profiler

Metabeskrivning: Så ändrar, skapar och schemalägger du profiler för dina kollegor i adminportalen, i Softphone och i mobilappen.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/anvandarhantering/adminhantering-av-profiler

Att verifiera:

- Bekräftat mot Tres interna guide: Admin - Inspelade samtal.pdf, medlyssning.pdf (menyvägen Användare → Profiler, rubrikerna Allmänna inställningar, Medlyssning, Samtalsinspelning, Nummervisning vid utgående samtal).
- Kontrollera namnen på övriga inställningsgrupper i profilpanelen (Samtal till mobilnummer, Samtal till fastnummer, Hantering vid ej svar, Köinlogg).
- Kontrollera att administratörer kan byta och schemalägga kollegors profiler via Kontakter och Arbetstider i Softphone och mobilappen.
- Pausprofil är borttagen ur artikeln (ej bekräftad hos Tre).
- Skärmbild saknas: kollegans profil och Arbetstider under Kontakter i Softphone.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.