

Vidarekoppling av samtal i 3Koppla

Syfte

Denna guide beskriver hur du vidarekopplar samtal i 3Koppla – både manuellt under pågående samtal och automatiskt via profiler. Den täcker även hur du hanterar vidarekoppling av reserverade nummer via adminportalen.

1. Vidarekoppla pågående samtal

När du är i ett aktivt samtal via 3Koppla desktop-app, webapp eller mobilapp kan du vidarekoppla samtalet på två sätt:

Alternativ A: Via kollegas namn

- Klicka på **telefonikonen** bredvid kollegans namn.

Alternativ B: Via samtalsmodulen

- Klicka på **Överflytta-knappen** i samtalsmodulen.

När du klickar på någon av dessa får du valet att:

- **Direkt vidarekoppla:** Samtalet skickas direkt till kollegan utan möjlighet att ta tillbaka det.
- **Aviserad vidarekoppling:** Du ringer upp kollegan först. Om kollegan inte svarar eller inte kan ta samtalet kan du klicka på **Avbryt och ta tillbaka samtalet**. Om kollegan är tillgänglig klickar du på **Slutför överflyttning**.

Vidarekoppling till externt nummer

- Skriv in det numret du önskar koppla till
- Klicka på den gröna **Ring/Överflytta-knappen**.

2. Automatisk vidarekoppling av inkommande samtal (via profiler)

Du kan ställa in att inkommande samtal automatiskt vidarekopplas beroende på vald profil.

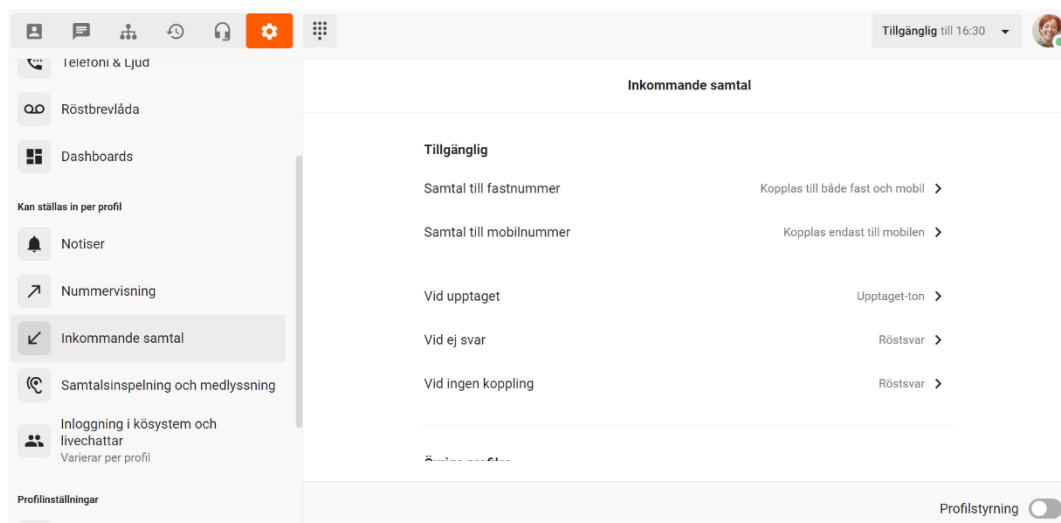
Steg-för-steg:

1. Gå till **Inställningar (kugghjulet) > Profiler**.
2. Klicka på **Inkommande samtal**.
3. Under **Samtal till fastnummer** och **Samtal till mobilnummer**, välj vad som ska hända vid inkommande samtal.
4. Klicka på **Efter hänvisning**.
5. Välj **Vidarekoppla till nummer** och ange numret.

Avancerade inställningar:

- Under samma meny kan du även ställa in vidarekoppling:
 - **Vid upptaget**
 - **Vid ej svar** (ange antal sekunder innan vidarekoppling sker)
 - **Vid ingen koppling**

Viktigt: Aktivera profilen manuellt eller schemalägg den för att inställningarna ska börja gälla.



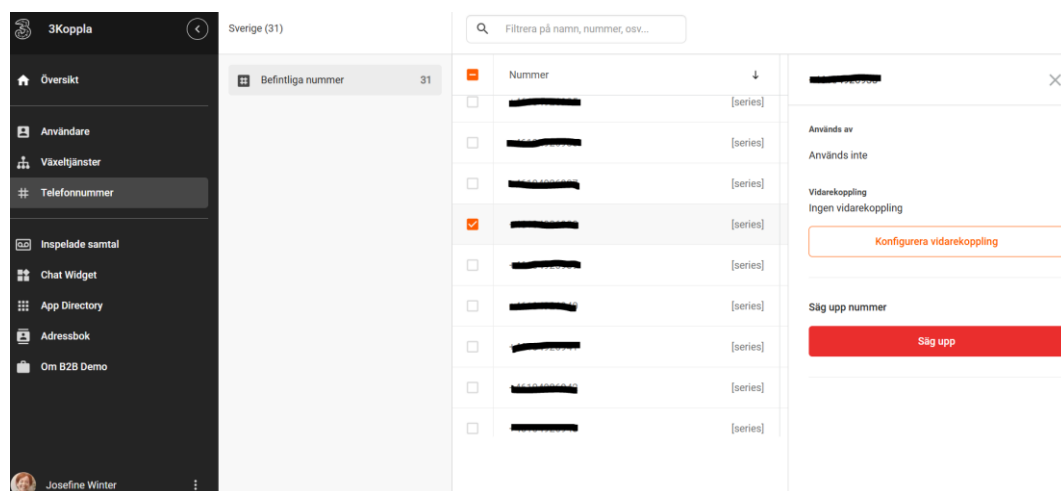
3. Vidarekoppla reserverat nummer

Om ni har reserverade fastnummer (ej kopplade till aktiv tjänst) kan dessa vidarekopplas via adminportalen.

Så gör du:

1. Logga in som **Administratör** i **Adminportal**.
2. Gå till **Telefonnummer > Befintliga nummer**.
3. Sök upp det reserverade numret.
4. Klicka på **Konfigurera vidarekoppling**.
5. Ange det nummer som samtalen ska vidarekopplas till.

Obs: Det går **inte** att vidarekoppla reserverade mobilnummer eftersom dessa kräver aktivt SIM-kort.



The screenshot displays the 3Koppla admin interface. On the left is a sidebar with navigation options: Översikt, Användare, Växeltjänster, Telefonnummer, Inspelade samtal, Chat Widget, App Directory, Adressbok, and Om B2B Demo. The main area shows 'Sverige (31)' and 'Befintliga nummer 31'. A search bar at the top right allows filtering by name, number, or other details. A table lists numbers, with the fourth row selected. To the right of the table, a configuration panel for the selected number is visible, showing fields for 'Används av', 'Används inte', and 'Vidarekoppling'. The 'Vidarekoppling' section currently shows 'Ingen vidarekoppling' and a 'Konfigurera vidarekoppling' button. Below this is a 'Säg upp nummer' section with a 'Säg upp' button.