

Medlyssning i 3Koppla

Syfte

Denna guide beskriver hur du som administratör eller användare kan starta upp och nyttja medlyssningstjänsten i 3Koppla.

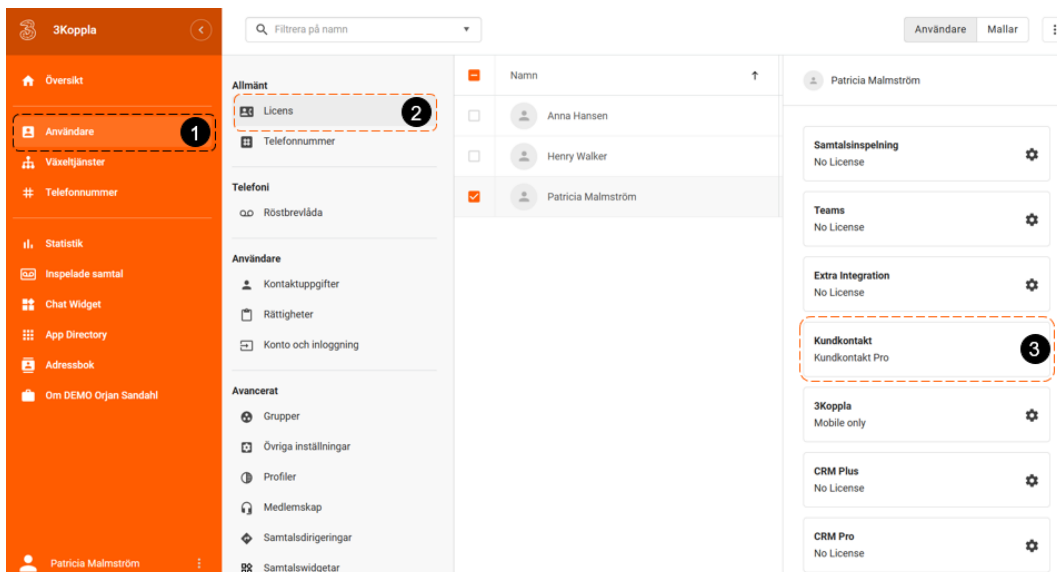
Medlyssning kan nyttjas av användare som har tilläggstjänsten **Kundkontakt Pro**. Både personen som lyssnar och den som blir lyssnad på behöver ha **Kundkontakt Pro**.

Funktionen används för att lyssna av kollegors samtal i realtid, vilket är en väldigt viktig funktion i utbildningssyfte. Nu kan ni göra det utan att vara bredvid varandra, direkt via 3Koppla!

För att börja använda **medlyssningsfunktionen** så behöver ni göra följande:

1. Lägg till Kundkontakt Pro

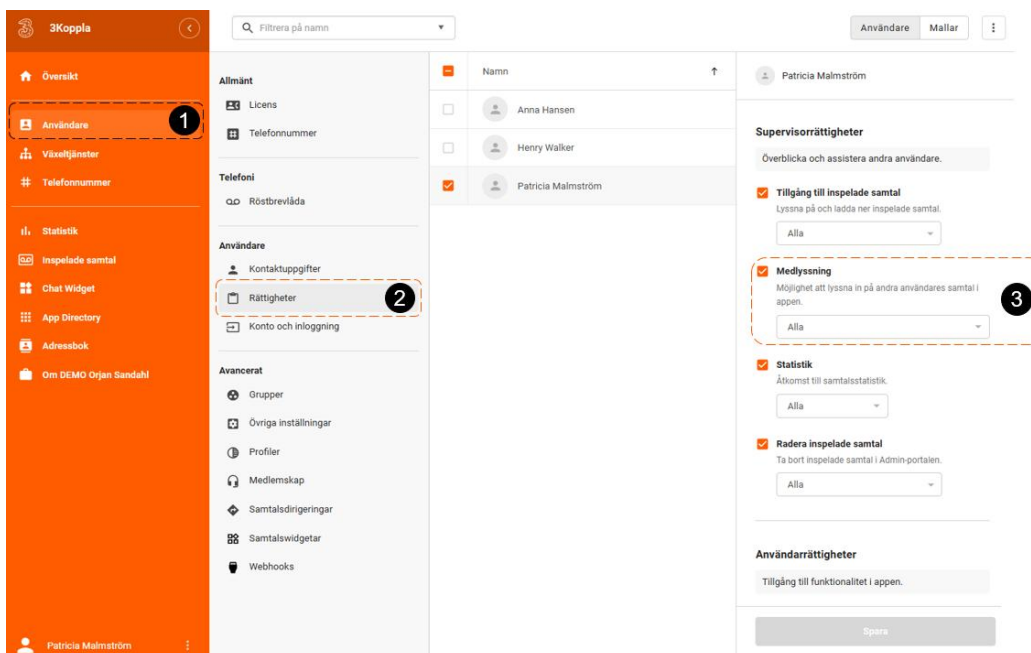
Lägg till **Kundkontakt Pro** genom att navigera till **Användare -> Licens** i adminportalen. Lägg till det på alla användare som ska nyttja funktionen. Tänk på att Kundkontakt Pro ger er tillgång till mer än bara Medlyssning – så läs mer om tilläggstjänsten och se till att ni använder alla funktioner som medför.



The screenshot shows the 3Koppla admin interface. On the left, the 'Användare' (Users) menu item is highlighted with a red dashed box and a circled '1'. In the main content area, the 'Allmänt' (General) section has the 'Licens' (License) option highlighted with a red dashed box and a circled '2'. Below this, a list of users is shown, with 'Patricia Malmström' selected. On the right, the user's settings page is open, and the 'Kundkontakt' (Customer Contact) option is highlighted with a red dashed box and a circled '3'. The 'Kundkontakt' option is set to 'Kundkontakt Pro'.

2. Rättighet för Medlyssning

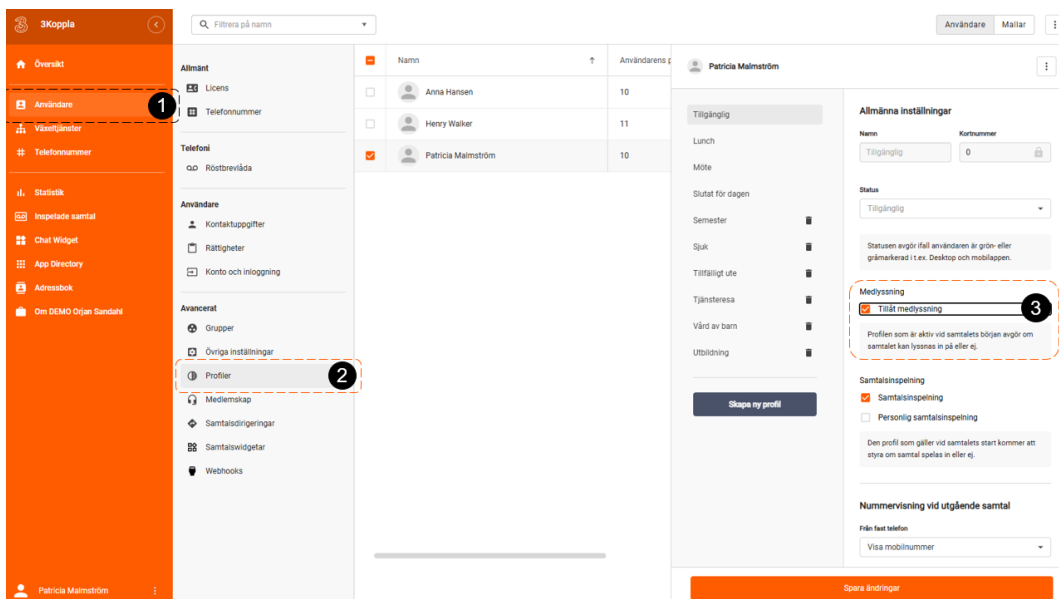
Lägg till rättigheten **Medlyssning** genom att navigera till **Användare -> Rättigheter**. Användare som ska kunna **lyssna på samtal** behöver denna rättighet. *(Bara administratörer över hela företaget kan justera rättigheter. Sub-admins kan alltså inte göra detta.)*



The screenshot shows the 3Koppla administration interface. On the left is a navigation menu with 'Användare' (Users) highlighted and circled with a '1'. The main content area is divided into three sections: 'Allmänt' (General), 'Telefoni' (Telephony), and 'Användare' (Users). In the 'Användare' section, 'Rättigheter' (Permissions) is highlighted and circled with a '2'. A list of users is shown, with 'Patricia Malmström' selected and circled with a '3'. On the right, the 'Supervisorättigheter' (Supervisor permissions) section is expanded, showing the 'Medlyssning' (Eavesdropping) permission checked and circled with a '3'. Below it, the 'Användarrättigheter' (User permissions) section is also visible.

3. Tillåt medlyssning

Användare som ska bli avlyssnade behöver ha **Medlyssning** tillåtet per profil. Detta görs genom att navigera till **Användare -> Profiler**.



The screenshot shows the 3Koppia user management interface. On the left is a navigation menu with 'Användare' highlighted (1). The main area shows a list of users (2) with columns for 'Namn' and 'Användarens g...'. The user 'Patricia Malmström' is selected. On the right, the 'Allmänna inställningar' for this user are shown, with the 'Medlyssning' section (3) where 'Tillåt medlyssning' is checked.

Namn	Användarens g...
<input type="checkbox"/> Anna Harsen	10
<input type="checkbox"/> Henry Walker	11
<input checked="" type="checkbox"/> Patricia Malmström	10

Medlyssning

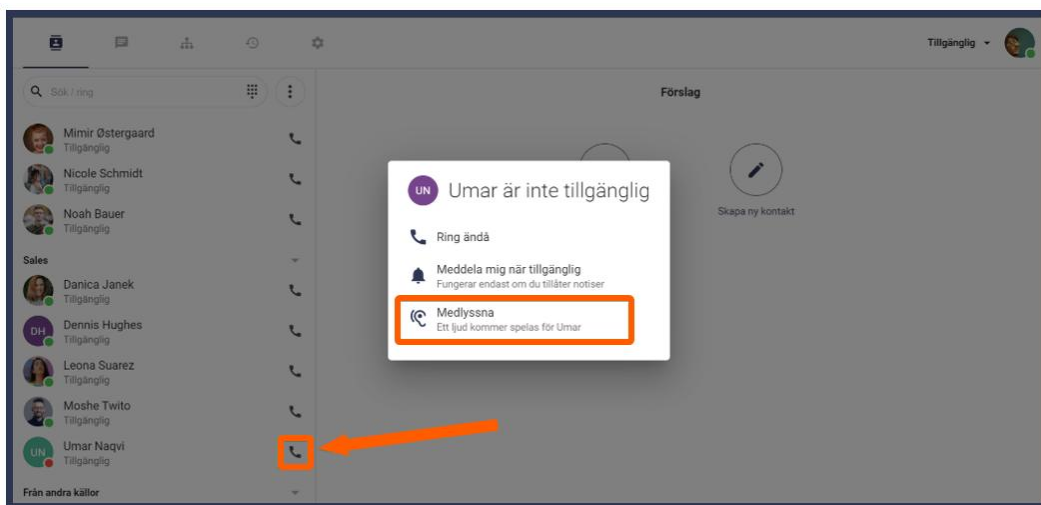
- Tillåt medlyssning

Profilen som är aktiv vid samtalets början avgir om samtalet kan lyssnas in på eller ej.

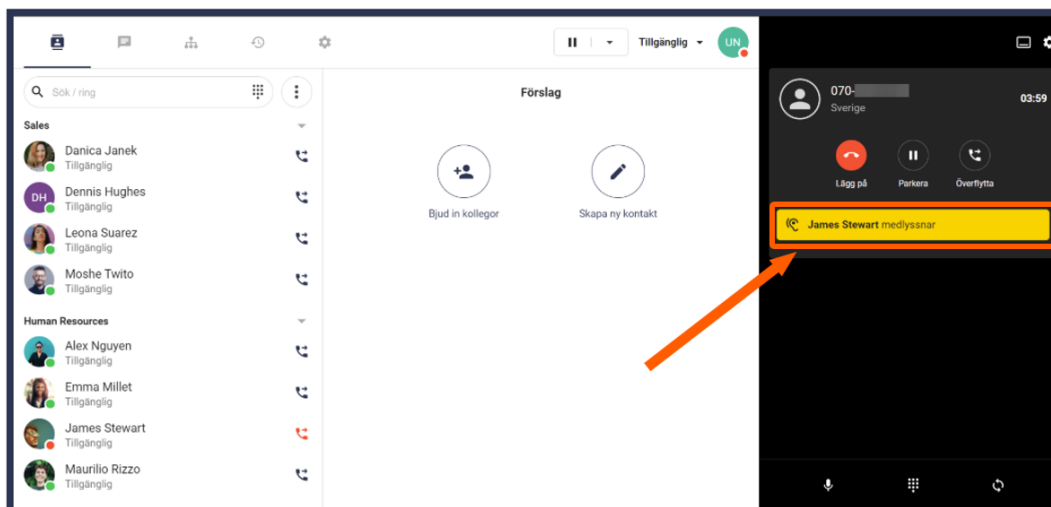
När detta är genomfört på samtliga användare som ska nyttja funktionen så är ni redo att börja medlyssna!

4. Så här medlyssnar du

När kollegan som har **tillåtitt medlyssning** är i ett samtal kan en person som har **rättighet för Medlyssning** börja lyssna på samtalet genom att trycka på telefonluren bredvid kollegan. Då får man upp ett par alternativ varav det sista är **Medlyssna**.



Kollegan som blir **lyssnad på** kommer tydligt kunna se vem som medlyssnar på samtalet, samtidigt som ett litet ljud spelas upp som indikerar att någon börjat medlyssna. Det är även möjligt för flera personer att medlyssna samtidigt.



5. Medlyssna via mobiltelefon

Om ni vill medlyssna på någon från en mobiltelefon ringer ni till ***28*[FASTNUMMER]**

Notera att det ej går att medlyssna via mobilappen – man behöver alltså ett **mobilabonnemang** (simkort från Tre) för att detta ska fungera.

[FASTNUMMER] är alltså fastnumret för personen som man ska lyssna på (även om denna person är i samtal via mobilen). Samtalet måste göras från en anknytning på samma företag och de instruktioner ovan gällande **Kundkontakt Pro** samt **rättighet att medlyssna och bli avlyssnad** måste fortfarande stämma för att denna typ av medlyssning ska vara möjligt.

Notera

Observera att du inte kan vara i ett annat aktivt samtal innan du börjar att medlyssna. Din linje måste vara fri innan du kan ansluta till ett samtal för medlyssning, så om du är i ett samtal och vill medlyssna på ett annat samtal måste du först avsluta ditt nuvarande samtal för att sedan kunna ansluta till det nya.