Aktivera ärendehantering (Tickets) på en kö

Så slår du på ärendehantering på en kö så att inkommande samtal automatiskt blir ärenden som ni kan följa upp.

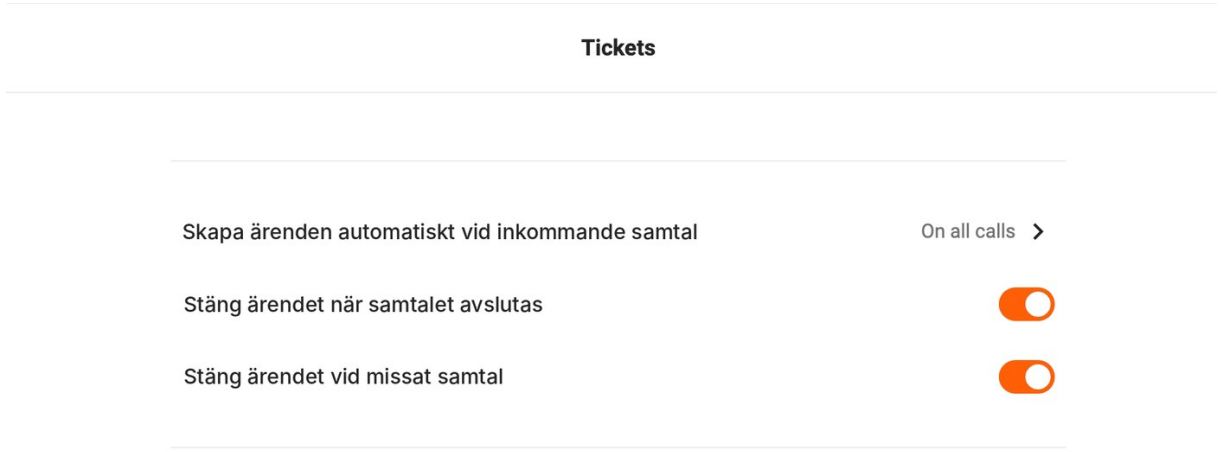
Med ärendehantering (Tickets) blir samtal till en kö automatiskt ärenden. Ni kan följa upp ärendena, tilldela dem till en kollega, skriva interna anteckningar och se kundens tidigare kontakter.

Kräver tillval. Ärendehantering kräver Kundkontakt Plus eller Kundkontakt Pro. Alla medlemmar i kön behöver tillvalet för att ärenden ska skapas automatiskt.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte ha tillval.

Slå på ärenden för en kö

1. Öppna Softphone och gå till fliken **Växel**.
2. Välj kön du vill ställa in.
3. Klicka på **Inställningar** uppe till höger och välj **Tickets**.
4. Slå på **Skapa ärenden automatiskt vid inkommande samtal** och välj när ärendehanteringen ska vara aktiv för kön.
5. Gå tillbaka ett steg och välj om ärendet ska stängas när samtalet avslutas, när samtalet missas, eller båda.



Slå på Skapa ärenden automatiskt och välj när ärendet ska stängas.

För att få ett ärende automatiskt måste du vara inloggad i kön där ärendehantering är påslagen.

Inställningar för agenterna

- **Ta emot inkommande samtal** måste vara påslaget under **Inställningar** och **Telefoni & Ljud** för att du ska få ärenden.
- Vi rekommenderar att du slår på **Samtal väntar** under **Inställningar**, **Inkommande samtal** och **Vid upptaget**.

Vad kan användare med och utan tillval göra?

Användare med Kundkontakt Plus eller Pro kan:

- ändra status på ärenden (öppen eller stängd)
- tilldela ärenden och bli tilldelade ärenden
- lägga till och hantera medlemmar i ett ärende
- tagga ärenden
- se kundens historik (relaterade ärenden)
- använda ärendehantering i mobilappen.

Kollegor utan tillvalet kan läggas till som medlemmar i ett ärende. De kan då se hela historiken, bli nämnda och skriva interna anteckningar.

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: /aktivera-arendehantering-pa-en-ko

Metabeskrivning: Så slår du på ärendehantering på en kö så att inkommande samtal automatiskt blir ärenden som ni kan följa upp.

Kategori: 3Koppla > Kundkontakt

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/vaxeltjanster-softphone/tickets-integrationer

Att verifiera:

- Bekräfta att 3Koppla använder samma menyvägar: Växel → kö → Inställningar → Tickets och inställningen 'Skapa ärenden automatiskt vid inkommande samtal'.
- Bekräfta att ärendehantering heter 'Tickets' i 3Kopplas gränssnitt.
- Bekräfta att kö-inställningar kräver admin-behörighet i 3Koppla (Telavox: redigering kräver administratör).
- Bekräfta inställningsnamnen 'Telefoni och ljud' → 'Ta emot inkommande samtal' och 'Inkommande samtal' → 'Vid upptaget' → 'Samtal väntar'.
- Behörighetstabellen bygger på Telavox 'CC Pro'. Bekräfta att samma gäller Kundkontakt Plus.
- Microsoft Email-kanalen (ärendehantering med Outlook) är utelämnad – står som Ej bekräftat hos Tre.
- Lägg till 3Koppla-skärmbilder: Tickets-inställningen för en kö och valen för att stänga ärenden.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bild tv/49_03: engelsk rest ("On all calls").
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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