Tickets – ärendehantering för köer

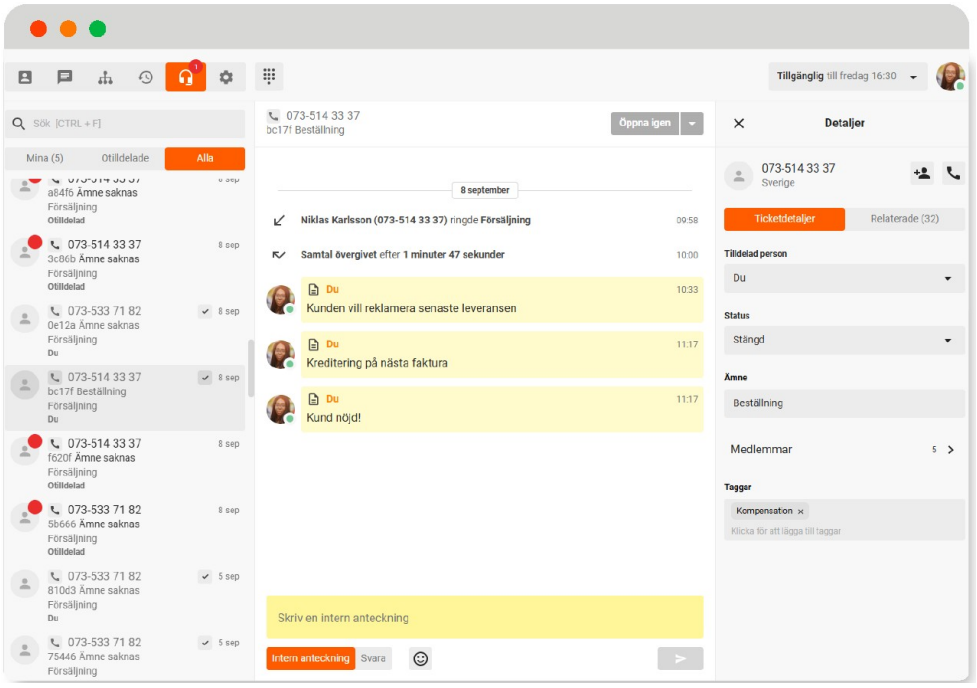
Skapa ärenden automatiskt från kösamtal, tilldela kollegor, tagga och skriv interna anteckningar med Tickets i Softphone.

Med Tickets skapar du ärenden från samtal i en kö. Då kan ni följa upp varje kund, skriva interna anteckningar och ta hjälp av rätt kollega.

Kräver tillval. Tickets ingår i Kundkontakt Plus och Kundkontakt Pro. Alla medlemmar i kön behöver tillvalet.

Det här kan du göra

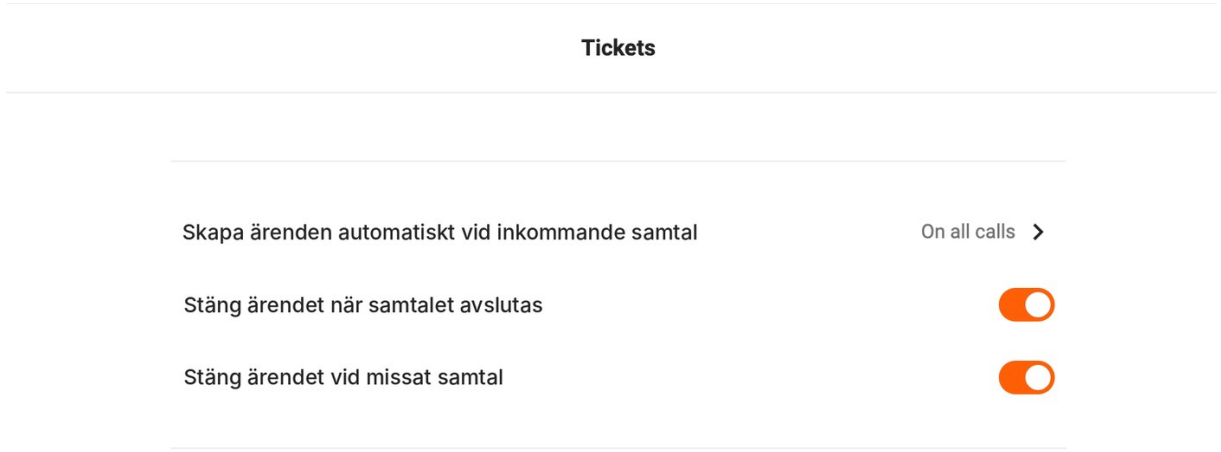
- Skapa ärenden automatiskt från kösamtal.
- Ändra status till öppen eller stängd.
- Tilldela ärendet till dig själv eller en kollega.
- Skriva interna anteckningar och se en aktivitetslogg.
- Se tidigare kontakter med kunden.
- Nämna kollegor och tagga ärenden.



Tickets i Softphone: ärendelistan, ärendet och detaljpanelen.

Aktivera Tickets i en kö

1. Logga in i Softphone.
2. Gå till fliken **Växel**.
3. Välj kön.
4. Klicka på **Inställningar** uppe till höger.
5. Välj **Tickets**.
6. Välj **Skapa Tickets automatiskt vid inkommande samtal** och ange när ärenden ska skapas.
7. Gå tillbaka ett steg och välj om ärendet ska stängas när samtalet avslutas och/eller när ett samtal missas.



Tickets-inställningarna för kön.

Du måste vara inloggad i kön för att få ett ärende automatiskt när du svarar.

Relaterade ärenden

1. Klicka på **Relaterade** bredvid **Ticketdetaljer**.
2. Välj ett av kundens ärenden i listan.
3. Tilldela ärendet till dig själv eller en kollega, stäng det eller gör det otilldelat.
4. Klicka på **Visa ticket** för att öppna ärendet och skriva interna anteckningar.

Skapa en kontakt från ett ärende

En kontakt du skapar från ett ärende sparas under **Externa kontakter** och syns först bara för dig.

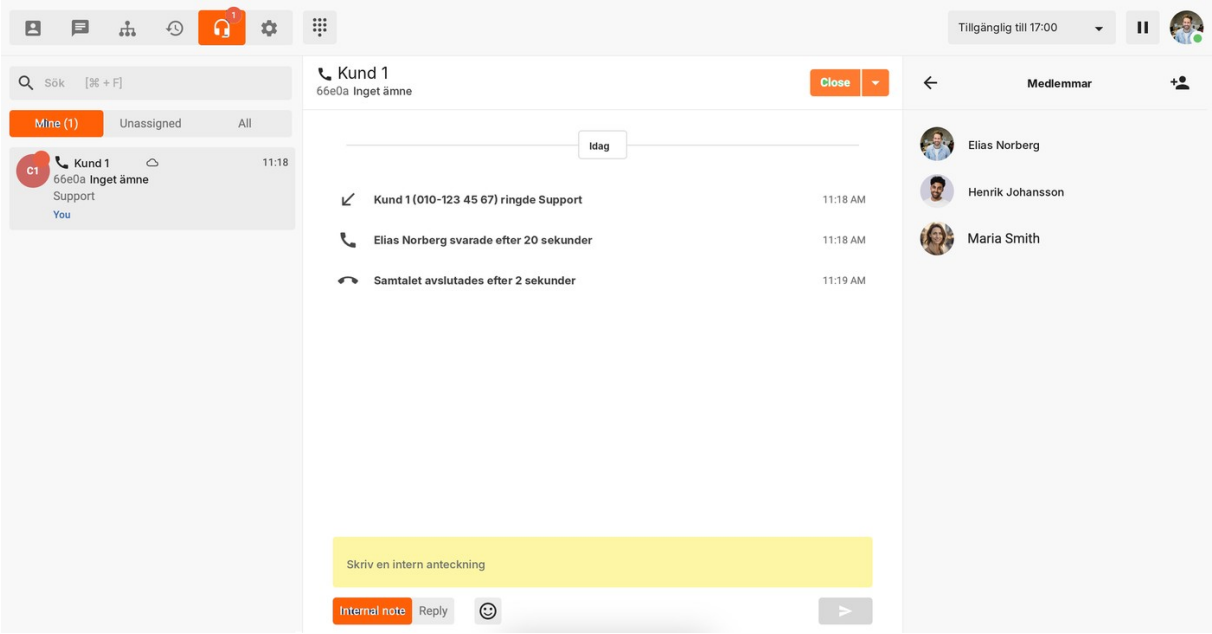
1. Klicka på **Gå till kontaktkort**.
2. Välj under **Kontaktinformation** om kontakten ska delas med kollegor.
3. Markera kontakten som favorit om du vill att den ska visas överst.

Delar du kontakten ser dina kollegor kundens namn när hen ringer.

Tilldela ärendet till en kollega utanför kön

Under **Tilldelad person** kan du välja en kollega i kön eller utanför kön. Kollegan behöver Kundkontakt Plus eller Pro.

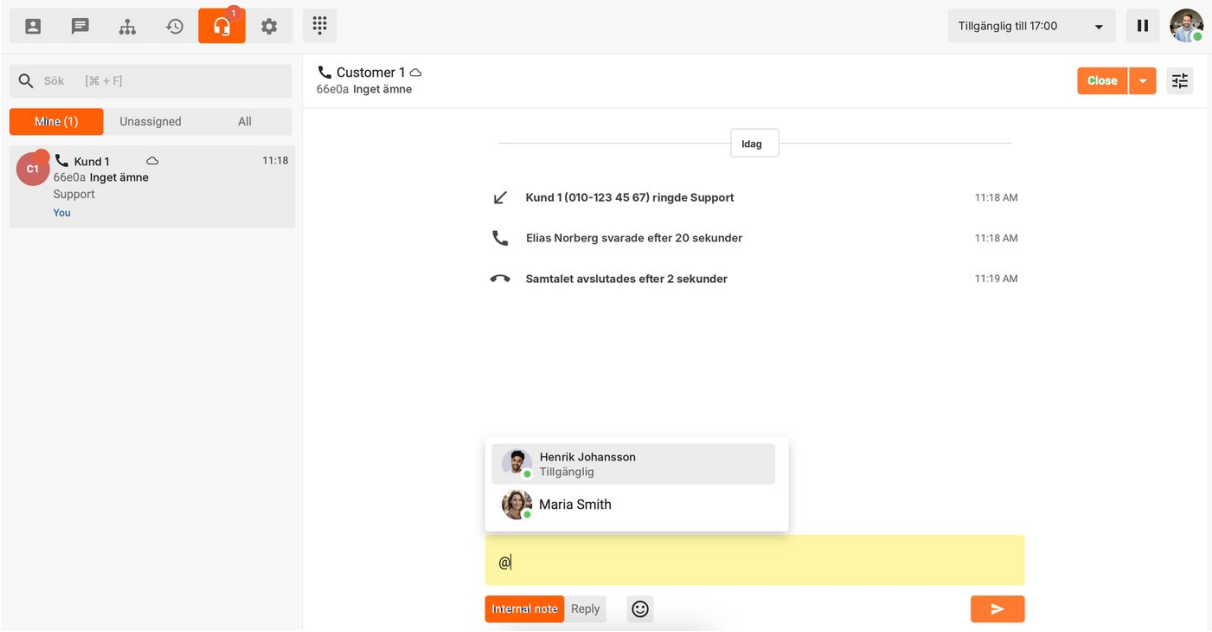
1. Klicka på **Medlemmar**.
2. Klicka på **Lägg till medlem**.
3. Välj kollegan med plustecknet.
4. Klicka på **Lägg till**.



Under Medlemmar lägger du till en kollega i ärendet.

Nämn en kollega

Skriv @ i ärendet och välj kollegan. Kollegan får en notis och ett mejl med en länk till ärendet.



Skriv @ i den interna anteckningen och välj kollega.

Ämne och taggar

- Under **Ämne** skriver du en rubrik, till exempel ett kundnummer eller en kort beskrivning. Ämnet syns i ärendelistan.
- Välj en befintlig tagg, eller skriv ett nytt namn och klicka på **ny tagg**. Nya taggar kan alla använda.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte svara på köer, använda Softphone eller ha tillval.

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: /hantera-arenden-i-tickets

Metabeskrivning: Skapa ärenden automatiskt från kösamtal, tilldela kollegor, tagga och skriv interna anteckningar med Tickets i Softphone.

Kategori: 3Koppla > Kundkontakt

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/administration/tickets

Att verifiera:

- Kontrollera att Tickets nås via fliken Växel → kö → Inställningar → Tickets i Softphone (Telavox kallar fliken PBX-tjänster).
- Kontrollera knapp- och fältnamn: Skapa Tickets automatiskt vid inkommande samtal, Relaterade, Ticketdetaljer, Visa ticket, Gå till kontaktkort, Tilldelad person, ny tagg.
- Borttaget: AI-inspelning, AI-transkribering, AI-sammanfattning och AI-taggar (publiceras inte) samt svar via SMS (ej bekräftat).
- Kontrollera om Tickets bara finns i Softphone eller även i 3Koppla Mobilapp.
- Skärmbilder bör läggas till: köinställningen för Tickets, ett ärende med ämne och taggar samt tilldelning av kollega.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Engelska rester i Tickets-bilderna: 'On all calls', 'Mine/Unassigned/All', 'Internal note', 'Reply', 'Close' och tider i AM-format. I inställningsbilden heter valet 'Skapa ärenden automatiskt vid inkommande samtal' (texten: 'Skapa Tickets automatiskt …'). AI-bilderna (transkribering, AI-assistent) är medvetet utelämnade.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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