Medlyssning

Så förbereder du och använder medlyssning för att lyssna på kollegors samtal i realtid i 3Koppla. Kräver Kundkontakt Pro.

Med medlyssning lyssnar du på en kollegas samtal i realtid. Det passar bra när ni lär upp nya medarbetare, och ni behöver inte sitta bredvid varandra.

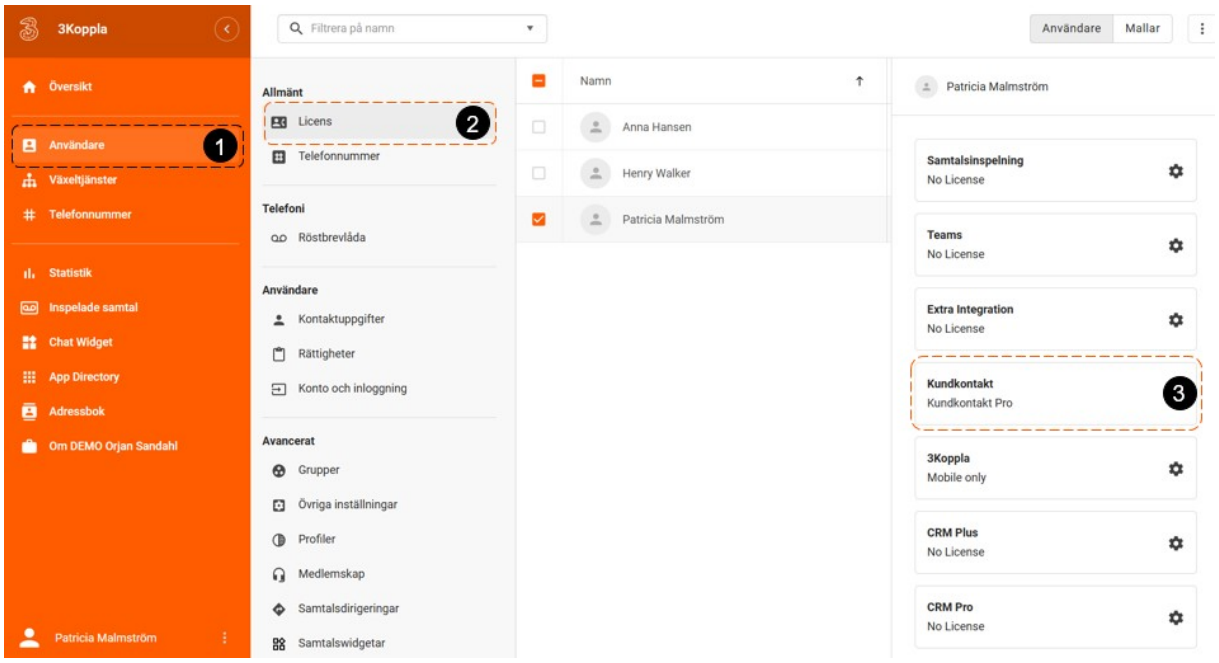
Kräver tillval. Både den som lyssnar och den som blir avlyssnad behöver Kundkontakt Pro.

Förbered medlyssning

En administratör gör de här inställningarna i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.

1. Lägg till Kundkontakt Pro

1. Gå till **Användare** → **Licens**.
2. Lägg till Kundkontakt Pro på alla användare som ska använda medlyssning.

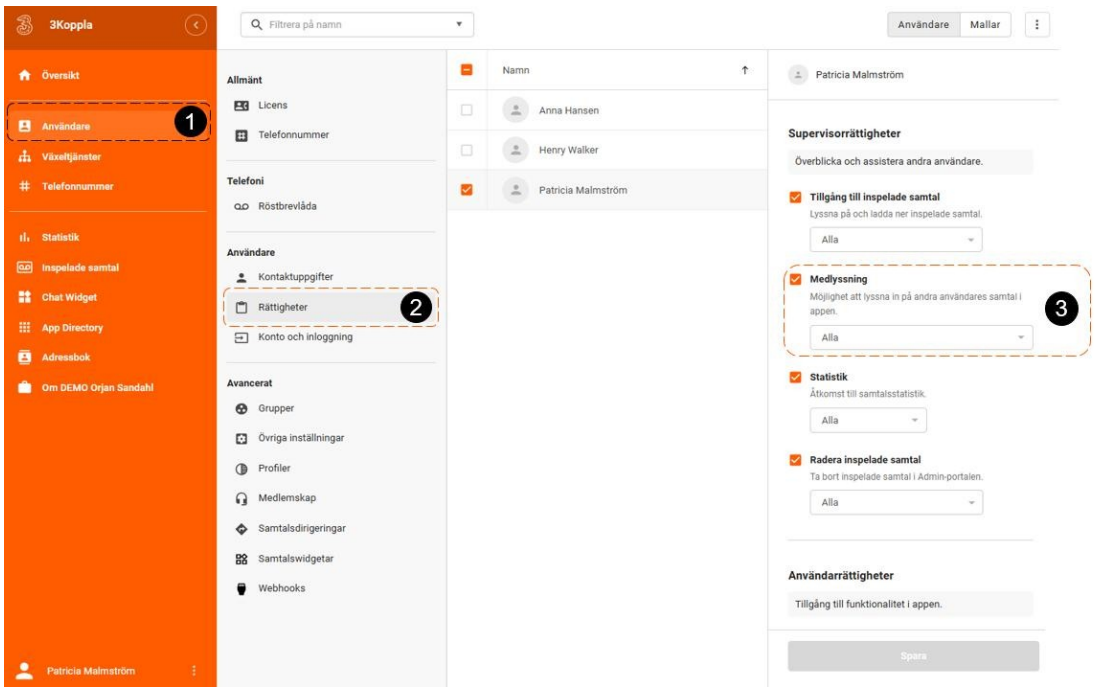


Lägg till Kundkontakt Pro under Användare → Licens.

Kundkontakt Pro ger tillgång till mer än medlyssning, till exempel statistikrapporter och översikt över köer och agenter.

2. Ge rättigheten Medlyssning

1. Gå till **Användare** → **Rättigheter**.
2. Ge rättigheten **Medlyssning** till dem som ska kunna lyssna.

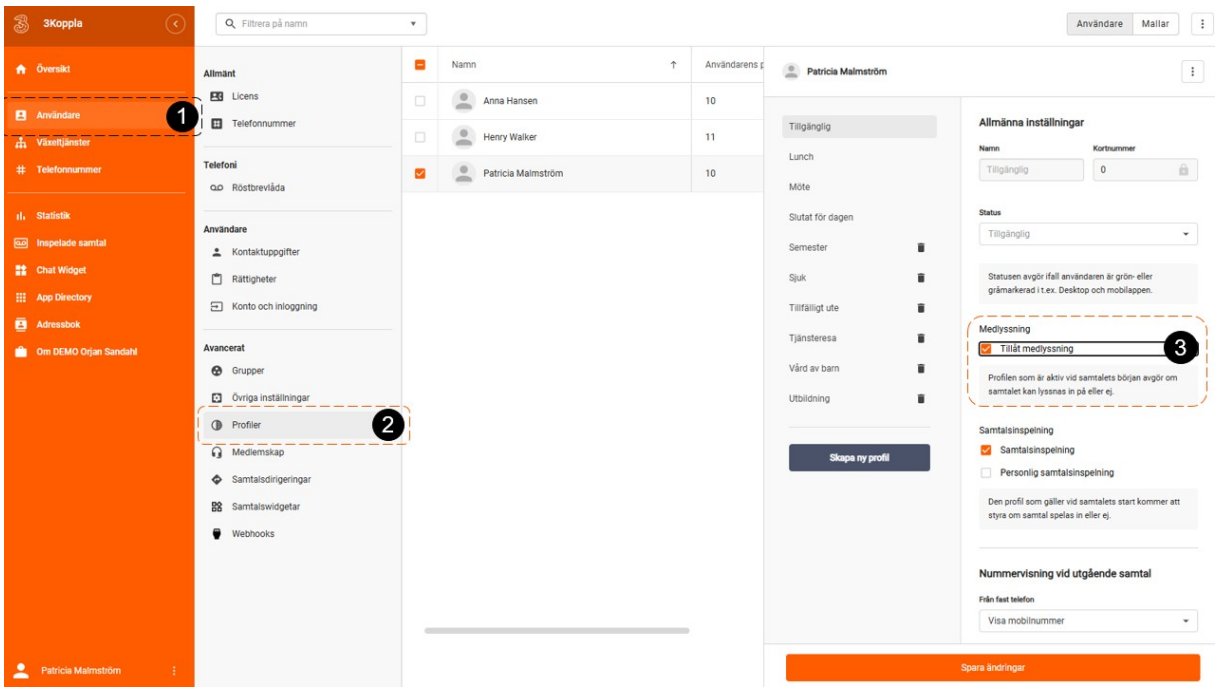


Ge rättigheten Medlyssning under Användare → Rättigheter.

Bara administratörer för hela företaget kan ändra rättigheter. Gruppadmins kan inte göra det.

3. Tillåt medlyssning i profilerna

1. Gå till **Användare** → **Profiler**.
2. Markera användaren som ska kunna bli avlyssnad.
3. Kryssa i **Tillåt medlyssning** för de profiler där medlyssning ska vara tillåten.
4. Klicka på **Spara ändringar**.

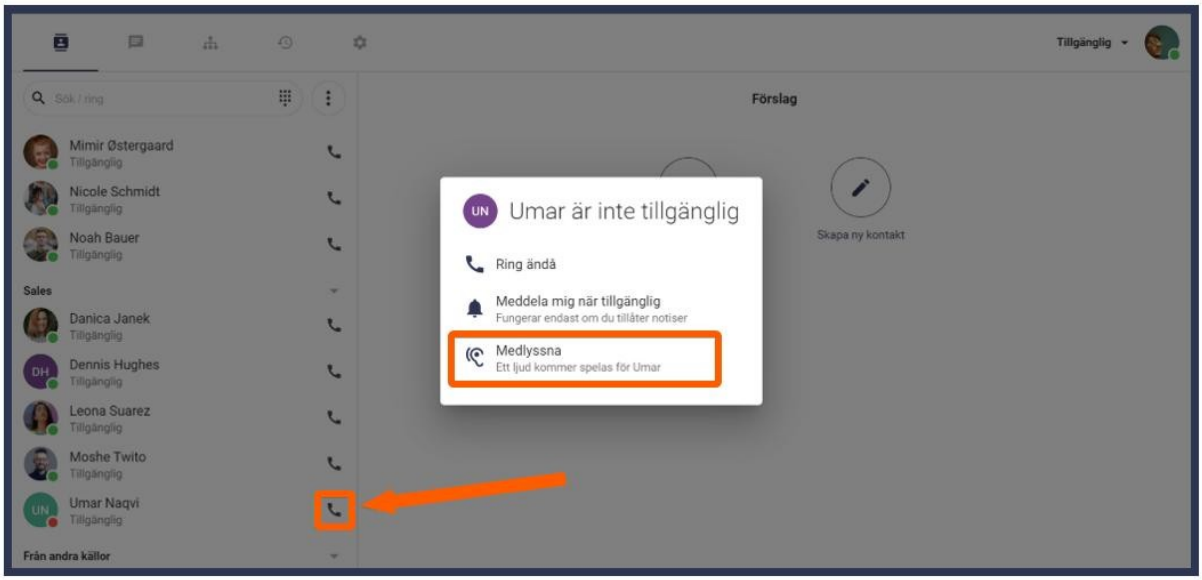


Tillåt medlyssning per profil.

Den profil som är aktiv när samtalet börjar avgör om samtalet kan medlyssnas. När inställningarna är gjorda för alla som ska använda funktionen kan ni börja.

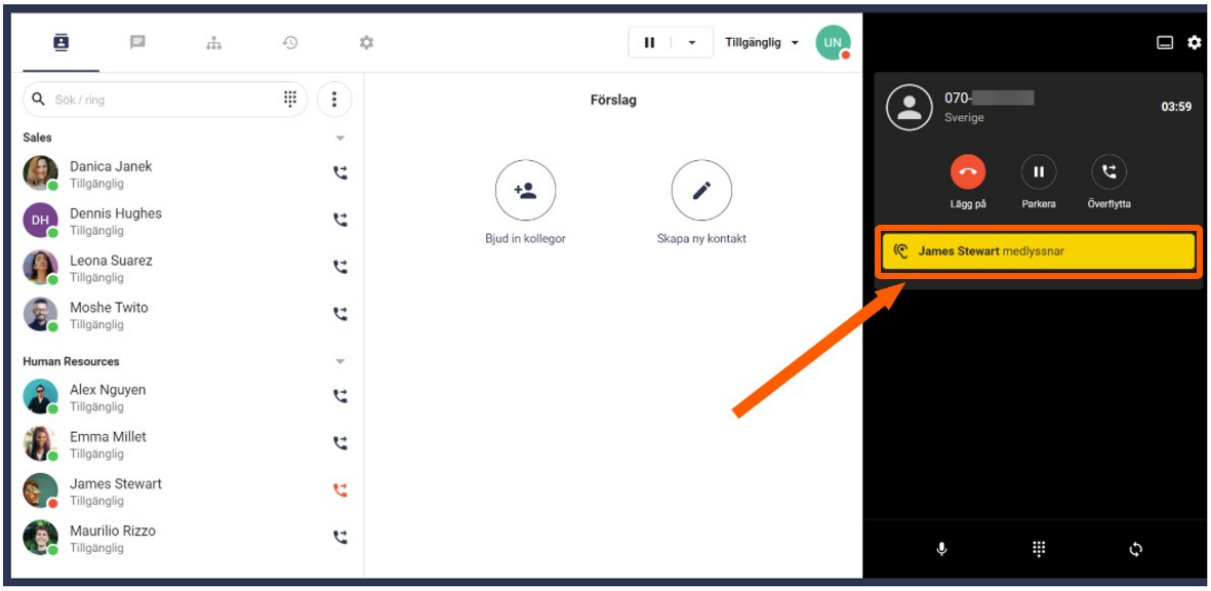
Lyssna på ett samtal

1. Vänta tills kollegan är i ett samtal.
2. Klicka på telefonluren bredvid kollegans namn.
3. Välj **Medlyssna**, det sista alternativet i listan.



Välj Medlyssna.

Kollegan ser tydligt vem som lyssnar och hör ett kort ljud när du börjar. Flera personer kan medlyssna samtidigt.



Så ser det ut för den som blir avlyssnad.

Medlyssna från mobilen

Ring ***28*** följt av fastnumret till den du vill lyssna på, till exempel *28*0101234567. Det fungerar även om kollegan pratar i mobilen.

- Du måste ringa från ett mobilabonnemang med SIM-kort från Tre, på samma företag.
- Det går inte att medlyssna via 3Koppla Mobilapp.
- Samma krav på Kundkontakt Pro, rättighet och tillåtelse i profilen gäller.

Bra att veta

- Din linje måste vara fri. Är du i ett samtal måste du först avsluta det innan du kan börja medlyssna.

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

Ert ansvar. Ert företag ansvarar för att samtalsinspelning och medlyssning används enligt de lagar och regler som gäller för er verksamhet och för personuppgifter. Ni ansvarar också för att tjänsten är rätt inställd, till exempel vilka användare som har tillgång till inspelning och medlyssning och hur länge inspelade samtal sparas.

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: /medlyssning

Metabeskrivning: Så förbereder du och använder medlyssning för att lyssna på kollegors samtal i realtid i 3Koppla. Kräver Kundkontakt Pro.

Kategori: 3Koppla > Kundkontakt

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/anvandarhantering/medlyssning

Att verifiera:

- Bekräftat mot Tres interna guide: medlyssning.pdf
- Exempelnumret *28*0101234567 är påhittat – kontrollera formatet på fastnumret (med eller utan landsnummer).
- Två av skärmbilderna (menyn med Medlyssna och vyn för den avlyssnade) har ett äldre utseende än övriga – byt gärna mot nya 3Koppla-bilder.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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