# Översikt över köer och agenter

Följ samtal i kö, lediga agenter och längsta väntetid i översikten under fliken Växel i Softphone. Kräver Kundkontakt Pro.

I översikten under fliken **Växel** i Softphone ser du läget i företagets köer och hos agenterna.

**Kräver tillval.** Översikten kräver Kundkontakt Pro och rättigheten Statistik.

## Det här visar översikten

- Samtal i kö.
- Tillgängliga medlemmar.
- Medlemmar som är upptagna i samtal.
- Medlemmar som snart är tillbaka.

### Mätvärden

- **Antal samtal i kö**, markerat med en gul prick.
- **Antal inloggade och tillgängliga användare**, markerat med en grön prick.
- **Längsta väntetid** i köerna, markerat med en gul prick.




Mätvärdena för köerna visas överst i översikten.

## Filtrera

- Med filtret uppe till höger väljer du vilken grupp du vill se. Grupper skapas i adminportalen under **Användare** → **Grupper**.
- Med filtret längre ner visar du användarna i en viss kö.

## Gör ändringar från översikten

Klicka på de tre prickarna bredvid en kö eller en användare.

- Administratörer kan logga in eller ut användare ur köer, ändra växelläge och byta profil.
- Alla användare kan ringa eller chatta med en kollega.

## Snart tillbaka

Under **Snart tillbaka** ser du kollegor som blir tillgängliga i en kö inom tio minuter. Den grå rutan visar hur lång tid som återstår.

## Ser du inte översikten?

1. Kontrollera att du har Kundkontakt Pro.
2. Kontrollera att du har rättigheten Statistik och att den gäller gruppen **Alla**. Rättigheter ändras i adminportalen under **Användare** → **Rättigheter**.

**Gäller inte 3Koppla Bas.** Användare med 3Koppla Bas kan inte 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:** /oversikt-over-koer-och-agenter

**Metabeskrivning:** Följ samtal i kö, lediga agenter och längsta väntetid i översikten under fliken Växel i Softphone. Kräver Kundkontakt Pro.

**Kategori:** 3Koppla > Kundkontakt

**Telavox-original:** https://support.telavox.com/sv_SE/anvandarhantering/min-oversikt

**Att verifiera:**

- Kontrollera om Telavox Min översikt motsvarar Översikt (Beta) i Softphone, och vilket namn sidan har i 3Koppla.
- Kontrollera att översikten kräver Kundkontakt Pro och Statistik-rättighet satt för Alla i 3Koppla.
- Kontrollera att Snart tillbaka-fältet och tiominutersgränsen finns i 3Koppla.
- Skärmbilder bör läggas till: översikten med de fyra delarna, filtren och trepunktsmenyn.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Mätvärdesbilden visar fyra värden (samtal i kö, tillgängliga, upptagna och snart tillbaka) men texten beskriver tre – kontrollera vad varje symbol står för i 3Koppla.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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