Vad ingår i 3Koppla och vilka tillval finns?

Se vilka funktioner som ingår i 3Koppla och vilka tillval som finns.

Här ser du vilka funktioner som ingår i 3Koppla och vilka som är tillval. Alla tillval utom Obegränsat Växelnummer aktiveras på den användare som ska ha tillvalet.

Det här ingår i både 3Koppla och 3Koppla Bas

- Mobilnummer och 3Koppla Mobilapp
- Företagets kontaktlista
- Ändra nummervisning och vidarekopplingar
- Koppla pågående samtal
- Samtalshistorik och röstbrevlåda
- Profiler och hänvisningar
- Notisinställningar
- Inloggning med Microsoft eller Google (SSO)
- Synk med Microsoft Entra ID/AD
- Chatt en till en, i grupp och publikt inom företaget

Det här ingår dessutom i 3Koppla

- 8 växelnummer på företaget för köer och knappval
- Återuppringning från kö
- Enkel köstatistik
- Chattwidget för kunder på er webbplats (WordPress)
- Admin i mobilapp och dator
- Fastnummer för användare
- Softphone för webb och dator
- Videokonferens med skärm- och fildelning
- Kalender- och kontaktsynk med Microsoft och Google

Tillval

CRM Plus

När en kund ringer och numret finns i ert kundregister (CRM) visas kontaktinformationen direkt i Softphone, med en länk till kundens sida. Vissa CRM-system kräver CRM Plus, eftersom 3Koppla då använder funktionen Contact Lookup.

CRM Pro

3Koppla Softphone integreras i ert CRM, så att samtal och kunddata hanteras på samma ställe. Vid inkommande samtal visas rätt kontakt automatiskt och du kan ringa direkt från kundkortet. Vissa CRM-system kräver CRM Pro, eftersom 3Koppla då använder funktionen CTI.

Samtalsinspelning

Samtal spelas in automatiskt, till exempel för att dokumentera överenskommelser eller följa upp kvalitet. Du startar inspelning genom att välja en profil, och inspelningarna lyssnar du på via en säker webbsida.

Observera! Samtalsinspelningar sparas som standard i 90 dagar om inget annat har avtalats. Därefter raderas de automatiskt.

Teams

Ring och ta emot vanliga telefonsamtal direkt i Teams och ändra inställningarna där. Din tillgänglighet synkas mellan 3Koppla och Teams, så du blir inte störd av samtal när du är upptagen i något av systemen.

Kundkontakt Plus

Ett paket för dig som har kundkontakt via telefon, till exempel i kundsupport eller försäljning. Paketet innehåller CRM Plus, ärendehantering (Tickets) och samtalsinspelning.

Kundkontakt Pro

Ett komplett paket för kontaktcenter. Det innehåller allt i Kundkontakt Plus samt medlyssning, statistikrapporter, köstatistik på TV-skärm, översikt med köer och agenter och agentfunktioner.

Kundkontakt Omni

Kunderna kan kontakta er via WhatsApp. Meddelandena blir automatiskt ärenden i Tickets, där ni hanterar hela dialogen. Kundkontakt Omni kräver Kundkontakt Plus eller Pro.

Obegränsat Växelnummer

Behöver ni fler köer eller knappval än de åtta som ingår? Då kan ni lägga till obegränsat antal växelnummer, till exempel för nya butiker eller avdelningar. Tillvalet gäller hela företaget.

Extra integration

Bygg egna integrationer mot system som inte har en färdig integration i 3Koppla App Directory. Paketet innehåller webhooks och samtalsloggning (call logging).

Integrationer med andra tjänster. När 3Koppla kopplas till en tredjepartstjänst, till exempel ett CRM-system, Teams eller Microsoft- och Google-lösningar, vidarebefordras samtal och information om användare och samtal delas med leverantören av tjänsten. Ert företag ansvarar för att ha avtal med leverantören om hur personuppgifter hanteras.

Vill du beställa ett tillval? Kontakta administratören för 3Koppla på ditt företag. Villkoren finns i Tjänstebeskrivning och specifika villkor för 3Koppla på tre.se.

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: /vad-ingar-i-3koppla

Metabeskrivning: Se vilka funktioner som ingår i 3Koppla och vilka tillval som finns.

Kategori: 3Koppla > Mobilapp

Att verifiera:

- Priser är utelämnade med avsikt. Lägg till dem eller länka till prissidan om ni vill.
- Statistikrapporter är ett tillval (ingår i Kundkontakt Pro), inte en del av enkel köstatistik.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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