

Aktivera Samtal väntar i 3Koppla

Syfte

Denna guide beskriver hur du aktiverar funktionen *Samtal väntar* på både mobiltelefon och i Desktop-appen. Funktionen gör det möjligt att hantera flera samtal samtidigt, vilket är särskilt användbart för medarbetare som ofta är i kontakt med kunder eller kollegor via telefon.

1. Vad är Samtal väntar?

Samtal väntar innebär att du kan ta emot ett nytt inkommande samtal medan du redan är i ett aktivt samtal. Det första samtalet parkeras automatiskt när du svarar på det nya. Om du inte hanterar det inkommande samtalet kommer det att behandlas som ett obesvarat samtal.

Viktigt att tänka på

- Funktionen måste vara aktiverad både i **mobiltelefonens inställningar** och i **Desktop-appen**.
- Om du vill **inaktivera** funktionen, behöver du göra det på båda platserna.
- Vid problem rekommenderas att du **startar om mobiltelefonen**.

Alternativ vid inkommande samtal

När ett nytt samtal kommer in medan du redan är i ett samtal kan du välja att:

- **Svara** på det nya samtalet och sätta det första i vänteläge.
- **Avvisa** det nya samtalet.
- **Avsluta** det nuvarande samtalet för att svara på det nya.

2. Steg-för-steg: Aktivera Samtal väntar

Du aktiverar **Samtal väntar** i **Desktop/webb** genom att följa nedan steg:

1. Navigera till **Inställningar** i Desktop appen/webb.
2. Klicka på **Inkommande samtal**.
3. Välj **Vid upptaget**.
4. Aktivera **Samtal väntar**.

