Hantera köinställningar i Softphone

Ändra namn, välkomstmeddelande, väntmusik, medlemmar och öppettider för en kö direkt i Softphone.

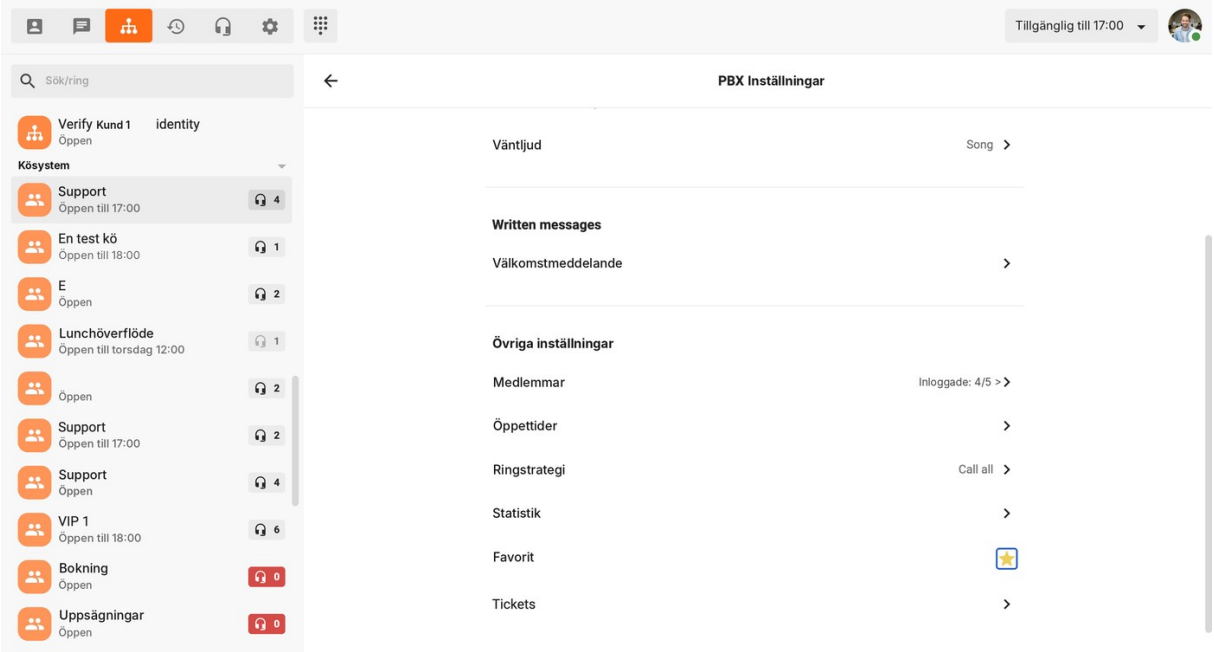
Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte använda Softphone.

Du kan ändra de vanligaste inställningarna för en kö direkt i Softphone, utan att öppna adminportalen. Alla kan se inställningarna, men bara administratörer kan ändra dem.

Kräver administratörsbehörighet. Du behöver vara administratör, eller gruppadmin med rätt behörighet, för att ändra köinställningar.

Öppna köinställningarna

1. Logga in i Softphone.
2. Gå till fliken **Växel**.
3. Välj den kö du vill ändra.
4. Klicka på **Inställningar** uppe till höger.



Köinställningarna öppnas till höger på fliken Växel.

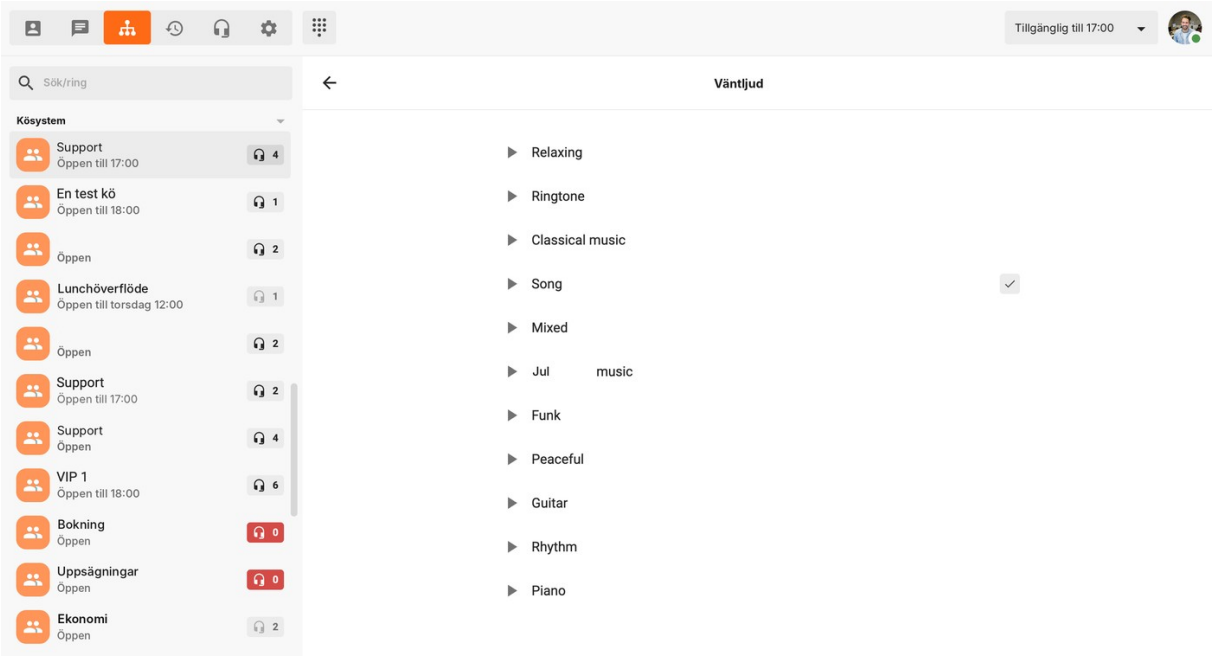
Det här kan du ändra

Namn

Byt namn på kön.

Uppringarens upplevelse

- **Välkomstmeddelande:** välj vilket ljud som spelas upp och hur samtal hanteras i varje växelläge (Öppen och Stängd).
- **Väntande ljud:** välj vad den som ringer hör medan hen väntar i kön.



Välj vilket väntljud den som ringer hör i kön.

Andra inställningar

- **Medlemmar:** logga in eller ut medlemmar och lägg till eller ta bort medlemmar.
- **Öppettider:** ändra köns öppettider.
- **Statistik:** se en snabb översikt. Stjärnmarkera två värden för att visa dem i widgeten.
- **Favorit:** markera kön som favorit så hamnar den överst i listan på fliken Växel.

Ärendehantering (Tickets)

Här kan du slå på ärendehantering för kön.

Kräver tillval. Ärendehantering (Tickets) ingår i Kundkontakt Plus och Kundkontakt Pro.

Skriftliga meddelanden

Här skapar du automatiska textsvar till kunder som kontaktar kön via WhatsApp.

Kräver tillval. WhatsApp-ärenden kräver Kundkontakt Omni, som i sin tur kräver Kundkontakt Plus eller Kundkontakt Pro.

Fler inställningar för köer hittar du i adminportalen under **Växeltjänster**.

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-koinstallningar-softphone

Metabeskrivning: Ändra namn, välkomstmeddelande, väntmusik, medlemmar och öppettider för en kö direkt i Softphone.

Kategori: 3Koppla > Softphone

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/vaxeltjanster-softphone/hantera-koinstallningar

Att verifiera:

- Kontrollera rubrikerna i köinställningarna i 3Koppla (t.ex. 'Uppringarupplevelse', 'Väntande ljud', 'Skriftliga meddelanden', 'Biljetter'/'Tickets').
- Bekräfta att WhatsApp-autosvar under 'Skriftliga meddelanden' kräver Kundkontakt Omni.
- Skärmbild att lägga till: köinställningarna i Softphone.
- Ringstrategi för köer är bekräftad i adminportalen (Admin - Strategisk köstyrning i 3Koppla.pdf). Kontrollera om den också kan ändras här i Softphone.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Engelska rester: 'Written messages' och 'PBX Inställningar' i köinställningarna samt namnen på väntljuden. Bilden visar också raden Ringstrategi – kontrollera om den finns i 3Koppla Softphone. Några kö-namn i vänsterlistan är tomma i Telavox-bilden.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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