# Koppla och vidarekoppla samtal i Softphone

Vidarekoppla ett pågående samtal direkt eller aviserat, och ställ in automatisk vidarekoppling per profil i Softphone.

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

Du kan vidarekoppla ett pågående samtal till en kollega eller till ett externt nummer. Du kan också ställa in att inkommande samtal vidarekopplas automatiskt när en viss profil är aktiv.

## Vidarekoppla ett pågående samtal

Under ett aktivt samtal startar du vidarekopplingen på något av de här sätten:

- Klicka på telefonikonen bredvid kollegans namn.
- Klicka på **Överflytta** i samtalsmodulen.

Välj sedan direkt eller aviserad vidarekoppling.

Titta på kollegans status innan du kopplar. Röd status betyder att kollegan redan pratar i telefon.

### Direkt vidarekoppling

Samtalet skickas direkt till kollegan. Du kan inte ta tillbaka det.

### Aviserad vidarekoppling

Du ringer först upp kollegan, medan den du pratar med väntar.

- Kan kollegan ta samtalet, klicka på **Slutför överflyttning**.
- Svarar kollegan inte eller kan inte ta samtalet, klicka på **Avbryt**. Då tar du tillbaka samtalet.

### Vidarekoppla till ett externt nummer

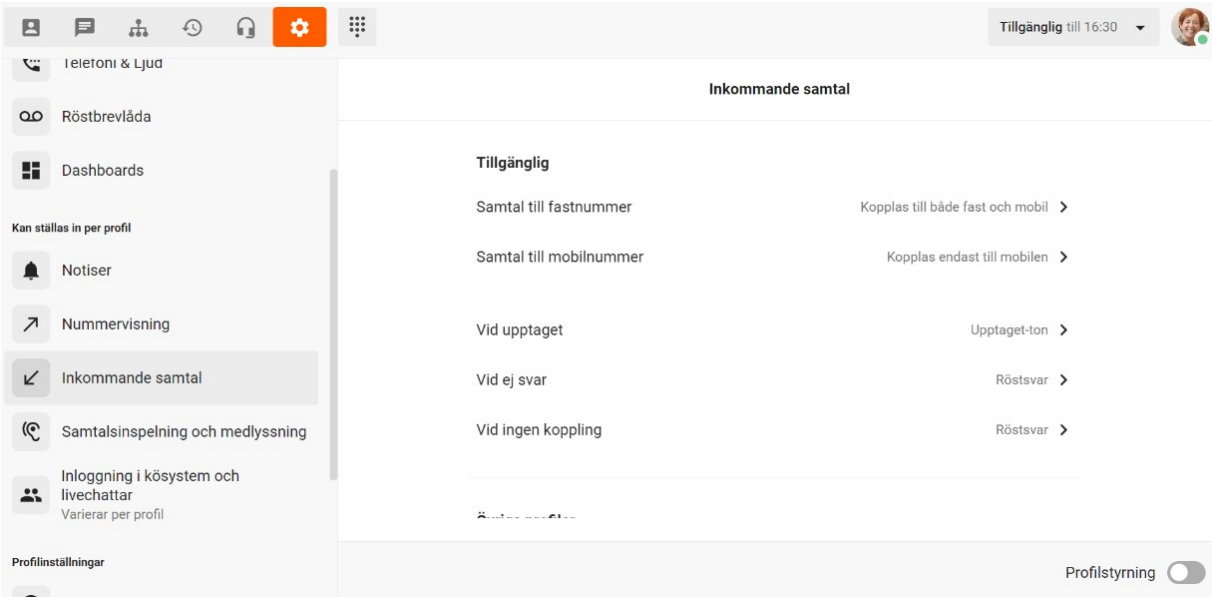
1. Skriv in numret du vill koppla till.
2. Klicka på den gröna knappen **Ring/Överflytta**.

## Vidarekoppla inkommande samtal automatiskt

Automatisk vidarekoppling ställer du in per profil.

1. Gå till **Inställningar** (kugghjulet) → **Profiler** och välj profilen.

2. Klicka på **Inkommande samtal**.
3. Under **Samtal till fastnummer** och **Samtal till mobilnummer** väljer du vad som ska hända med samtalen.
4. Klicka på **Efter hänvisning**.
5. Välj **Vidarekoppla till nummer** och ange numret.




Här väljer du vad som händer med inkommande samtal.

### Vidarekoppla bara i vissa lägen

Under samma meny kan du också ställa in vidarekoppling:

- **Vid upptaget**
- **Vid ej svar** – ange hur många sekunder det ska ringa innan samtalet kopplas vidare
- **Vid ingen koppling**

**Profilen måste vara aktiv.** Inställningarna börjar gälla först när du aktiverar profilen manuellt eller schemalägger den.

## 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:** /koppla-och-vidarekoppla-samtal-softphone

**Metabeskrivning:** Vidarekoppla ett pågående samtal direkt eller aviserat, och ställ in automatisk vidarekoppling per profil i Softphone.

**Kategori:** 3Koppla > Softphone

**Telavox-original:** https://support.telavox.com/sv_SE/kontakter1/vidarekoppla-samtal

**Att verifiera:**

- Bekräftat mot Tres interna guide: Appen - Vidarekoppling av samtal i 3Koppla.pdf
- Guiden beskriver vägen Inställningar → Profiler → Inkommande samtal; skärmbilden visar Inställningar → Inkommande samtal direkt (med reglaget Profilstyrning). Kontrollera att båda vägarna fungerar i Softphone.
- Skärmbild saknas: samtalsmodulen med Överflytta och valen direkt/aviserad vidarekoppling.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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