

Inställningar Användare

Här beskriver vi hur du hanterar inställningar för användarna i växeln.

Visa användare i växeln	2
Inställningar för en användare	3
Redigera användarinformation.....	4
Redigera nummerinformation.....	6
Nummervisning	7
Ställa in roll	8
Visa användargrupper	9
Inställningar för samtalshantering	10
Svarsgrupper.....	10
Ställa in aktivitet (hänvisning).....	11
Framtida aktivitet	11
Vidarekoppling.....	12
Avancerade inställningar.....	14



Visa användare i växeln

- 1 Logga in på webben för 3Växel Admin via webbsidan **admin.3vaxel.tre.se**.
- 2 Klicka på **Användare** i navigeringsfältet till vänster för att visa listan med alla användare.
- 3 Vill du välja vilka kolumner som ska visas öppnar du listrutan och markerar/avmarkerar önskade kolumner.
- 4 Du kan sortera listan efter namn eller avdelning. Klicka på den rubrik som du vill att listan sorteras efter.
- 5 I rutan högst upp kan du söka efter en användare genom att skriva en del av namnet. Du kan också bläddra igenom listan för att hitta rätt person.
- 6 Vill du ringa till en person som visas i listan klickar du på telefonnumret.
- 7 Vill du skicka e-post till en person som visas i listan klickar du på e-postadressen.
- 8 Klickar du på de tre prickarna till höger om en användare kan du skicka konfigurations-SMS för mobilapplikationen samt skicka ett välkomstmejl för Softphone.
- 9 Du kan exportera den information som visas i användarlistan genom att klicka på **Exportera till CSV**. Öppna sedan filen i exempelvis Excel.

The screenshot shows the 'Användare' (Users) page in the 3Växel Admin interface. The sidebar on the left contains navigation options: 'Användare', 'Växelnummer', 'Ljudfiler', 'Gruppöstbrevlåda', 'Externa kontakter', and 'Tillägg'. The main content area features a search bar (5), a column selection dropdown (3) with options for E-post, Telefonnummer, Mobilnummer, and Avdelning, and a status filter (Status: Alla). Below these is a table of users with columns: Namn, E-post, Telefonnummer, Mobilnummer, and Avdelning. The table lists four users: Anders Andersson, Linda Lindh, Lisa Larsson, and Pelle Persson. At the bottom right, a dialog box offers actions: 'Skicka konfigurations-SMS för mobilapplikationen', 'Skicka välkomstmejl för softphone', and 'Redigera användare'.

Namn	E-post	Telefonnummer	Mobilnummer	Avdelning
Anders Andersson	anders@foretaget.se	+46735179310	+46790529088	Support
Linda Lindh	linda@foretaget.se	+46735194685	+46735194685	Kundservice
Lisa Larsson	lisa@foretaget.se	+46735143331	+46735143331	Ekonomi
Pelle Persson	pelle@foretaget.se	+46735143332	+46735143332	Försäljning

Inställningar för en användare

- 1 Klicka på **Användare** i navigeringsfältet.
- 2 Klicka på ett namn för att visa alla inställningar för den användaren.
- 3 Nu visas användarens information i ett eget fönster. Inställningarna är uppdelade i olika kategorier som visas till vänster i fönstret:
 - **Användare** – Grundläggande information om användaren.
 - **Nummer** – Nummerinformation om användaren.
 - **Grupper** – Se användargrupper som användaren är medlem i (detta går dock inte att ändra något via denna vy).
 - **Samtalshantering** – Inställningar för samtal och närvarostatus.
 - **Avancerade inställningar** – Inställningar som används sällan.
- 4 Klicka på **Avbryt** eller knappen **Stäng** för att stänga fönstret utan att spara några ändringar.

The image shows two screenshots of the 3Växel user management interface. The top screenshot shows the 'Användare' (Users) list page. A sidebar on the left contains navigation items: 'Användare', 'Växelnummer', 'Ljudfiler', and 'Gruppröstbrevlåda'. The main area displays a table of users with columns for 'Namn', 'E-post', 'Telefonnummer', 'Mobilnummer', and 'Avdelning'. Two users are listed: Anders Andersson and Linda Lindh. A search bar and filters for 'E-post' and 'Status' are at the top. A red circle '1' points to the 'Användare' menu item, and a red circle '2' points to the 'Anders Andersson' row in the table.

The bottom screenshot shows the 'Redigera Anders Andersson' (Edit Anders Andersson) modal window. The sidebar on the left lists categories: 'Användare', 'Nummer', 'Grupper', 'Samtalshantering', and 'Avancerade inställningar'. The main area is titled 'Redigera Anders Andersson' and 'Aktiv'. It contains sections for 'Användarinformation' (User Information) and 'Licens' (License). The 'Användarinformation' section includes fields for 'Förnamn' (Anders), 'Efternamn' (Andersson), 'E-post' (anders@foretaget.se), and 'Lösenord' (password field with a 'Generera lösenord' button). There is also a 'Språk' (Language) dropdown set to 'Svenska' and an 'Avdelning' (Department) dropdown set to 'Support'. A checkbox 'Visa alla katalogfält' is also present. At the bottom, there are 'Avbryt' (Cancel) and 'Spara' (Save) buttons. A red circle '3' points to the 'Användare' menu item in the sidebar, and a red circle '4' points to the 'Avbryt' button.

Redigera användarinformation

På fliken Användare kan du visa och redigera grundläggande information om användaren.

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Användare**.
- 2 Vill du lägga till eller ta bort användarens foto klickar du på profilbilden. Klicka sedan på **Ladda upp ett foto** och följ instruktionerna för att ladda upp en ny profilbild, eller klicka på **Ta bort foto** för att ta bort fotot.
- 3 I rutorna **Förnamn** och **Efternamn** kan du redigera användarens namn.
- 4 I rutan **E-post** kan du redigera användarens e-postadress.
- 5 I rutan **Lösenord** kan du ge användaren ett nytt lösenord. Klicka på **Generera lösenord** om du vill skapa ett säkert lösenord.

Observera att användaren måste kunna ta emot en engångskod via SMS i sin mobil för att kunna logga in i exempelvis Softphone. Se avsnittet Nummer för att ange ett valfritt mobilnummer för engångskoden.

- 6 Öppna listrutan **Språk** och välj det språk som ska användas för 3Växel, till exempel i Softphone.
- 7 Öppna listrutan **Avdelning** och välj den avdelning som användaren arbetar på.

1 Användare

2

3

4

5

6

7

Redigera Anders Andersson Aktiv

Tredje Part

Användarinformation

Förnamn (Krävs) Anders

Efternamn (Krävs) Andersson

E-post (Krävs) anders@foretaget.se

Lösenord (Krävs) ?

+ Generera lösenord

Språk Svenska

Avdelning Support

Visa alla katalogfält

Licens

Avbryt Spara

1 Notice that by uploading or incorporating Content into the Service, represents and warrants that it owns, or otherwise has all necessary licenses and authorizations to upload, use and distribute the Service Provider Content.

Ladda upp ett foto

Ta bort foto

- 8 Markera eventuellt **Visa alla katalogfält** och fyll i ytterligare information om användaren.
- 9 Markera **Användaren är administratör i växeln** om användaren ska ha administratörsrättigheter och kunna göra ändringar i växels inställningar och i inställningar för användare.
- 10 Klicka på **Spara** för att spara ändringarna.

The screenshot shows a user configuration form. The 'Avdelning' section includes a dropdown menu with 'Support' selected and a checked checkbox 'Visa alla katalogfält'. Below are four input fields: 'Avdelning', 'Titel', 'Kontor', and 'Kompetensområde'. The 'Licens' section has a dropdown menu with 'Användare' selected and a checked checkbox 'Användaren är administratör i växeln'. At the bottom right are 'Avbryt' and 'Spara' buttons. Red callouts 8, 9, and 10 highlight the 'Visa alla katalogfält' checkbox, the 'Användaren är administratör i växeln' checkbox, and the 'Spara' button.

I 3Växel använder vi inte licens, du kan bortse från denna ruta.

Redigera nummerinformation

På fliken Nummer kan du visa och redigera information om användarens nummer som exempelvis nummervisning och roll.

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Nummer**.
- 2 Högst upp på sidan visas användarens primära nummer (mobilnummer) och sekundära nummer (fastnummer om man har det).
- 3 Du kan ange ett kortnummer på fyra siffror för användaren. Fyll då i kortnumret i rutan **Alias** och markera **Kortnummer** för att aktivera aliaset som ett kortnummer.
- 4 Under **Mobilnummer** visas mer information om mobilnumret. Denna information kan du bortse ifrån.
- 5 Om användaren ska använda en bordstelefon av IP-typ och det finns en tillgänglig i växeln, kan du välja den här.
- 6 I rutan **Tvåfaktorautentiseringsnummer** kan du ange ett annat mobilnummer som ska ta emot tvåfaktorautentiseringstoken via SMS.
- 7 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

The screenshot displays the 'Redigera Anders Andersson' user settings page. The left sidebar has a 'Nummer' tab selected. The main content area shows the following fields and settings:

- Primärnummer (Krävs):** +46735179310
- Sekundärnummer:** +46851514002
- Alias:** 1234 (with Kortnummer checked)
- Mobilnummer:** SE_EXT (+46790529088) and 3SE (+46735179310)
- Bordstelefon:** Läggtill bordstelefon
- Växelnummer:** Växelnummer
- Nummervisning (Krävs):** Mobile (+46735179310)
- Roll:** A) Aktivitet påverkar bara fastnr
- Tvåfaktorautentiseringsnummer:** (empty field)

Buttons at the bottom are 'Avbryt' and 'Spara'.

Nummervisning

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Nummer**.
- 2 Under **Nummervisning** kan du välja vilket nummer som ska visas vid utgående samtal. Som standard kan man välja att visa Mobilnummer, Fast nummer (om man har det), Nummer för någon av de svarsgrupper man är medlem i, Numret som man valt under inställningen Växelnummer eller om man vill ringa anonymt, utan att visa nummer.
- 3 Under **Växelnummer** kan du välja vilket nummer i växeln som ska vara ditt växelnummer. Ditt växelnummer kan du använda som nummervisning eller för vidarekopplingar efter arbetstid. Om du till exempel vill använda ett knappvalsnummer i nummervisning kan du välja det som ditt växelnummer.
- 4 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

The screenshot shows the user settings interface for 'Anders Andersson'. On the left, a navigation menu has the 'Nummer' tab selected, indicated by a red circle '1'. The main content area shows the user's profile and settings. The 'Nummervisning (Krävs)' dropdown is open, showing a list of options: 'Mobile (+46735179310)', 'Business (+46851514002)', 'Anonymous', and 'Sälj (+4611391337)'. A red circle '2' points to this dropdown. The 'Växelnummer' dropdown is also visible, with a red circle '3' pointing to it. At the bottom right, there are 'Avbryt' and 'Spara' buttons, with a red circle '4' pointing to the 'Spara' button.

Ställa in roll

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Nummer**.
- 2 Under **Roll** kan du välja vilken roll du vill aktivera för att påverka aktiviteter och nummerpresentation.

Välj **Ingen roll aktiv** om du inte vill aktivera någon roll.

Välj **A) Aktivitet påverkar bara fastnr** om din aktivitetsstatus bara ska gälla när någon ringer till ditt fasta nummer (om du har fler nummer). Ditt mobila nummer är fortfarande öppet och du kan ta emot samtal.

Välj **B) Samtals-ID styrs av arbetstid** om din nummervisning ska styras av ett schema för din arbetstid (se annan guide för alla inställningar för denna funktion).

Väljer du **Båda rollerna (A & B) aktiva** är båda alternativen ovan aktiva.

- 3 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

The screenshot shows the user settings page for 'Redigera Anders Andersson' (Tredje Part). The left sidebar has a 'Nummer' tab selected, indicated by a red circle '1'. The main content area shows the 'Roll' dropdown menu, which is open and shows three options: 'Ingen roll aktiv', 'A) Aktivitet påverkar bara fastnr', and 'B) Samtals-ID styrs av arbetstid'. The 'A) Aktivitet påverkar bara fastnr' option is selected, indicated by a red circle '2'. At the bottom right, the 'Spara' button is highlighted with a red circle '3'. Other fields visible include 'Bordstelefon', 'Växelnummer', 'Nummervisning (Krävs)', and 'Tvåfaktorautentiseringsnummer'.

Visa användargrupper

På fliken Grupper kan du se de användargrupper som användaren är medlem i. Du bör dock inte ta bort några grupper eller göra några ändringar via denna vy.

- 1 Visa den användare som du vill se inställningar för och klicka på fliken **Grupper**.
- 2 I listan under **Användargrupsnamn** ser du vilka grupper användaren är medlem i, samt vilken typ av medlem användaren är.
- 3 Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret.

The screenshot shows the user settings interface for Anders Andersson. The left sidebar has the 'Grupper' tab selected. The main content area displays a list of groups the user is a member of. The groups are listed with their names and types. The 'Support' group has two roles: 'ACD-handledare' and 'Schemaadministratör'. At the bottom of the page, there are 'Avbryt' and 'Spara' buttons. A red circle with the number 3 points to the close button (X) in the top right corner of the settings window.

Användargrupsnamn	Typ
[Inkommande] Aktivitet Fasi	
[Inkommande] Upptaget Fa:	
Alla	
CDS-Telefonist 027821337 (4)	ACD-handledare
Ekonomi	ACD-handledare
Lyssnas på	
SMS-avisering	
Statistik Direkt	ACD-handledare
Support	ACD-handledare, Schemaadministratör

Inställningar för samtalshantering

På fliken Samtalshantering kan du göra inställningar för svarsgrupper, aktivitetsstatus (hänvisning) och vidarekopplingar.

Svarsgrupper

Under Svarsgrupper på fliken Samtalshantering kan du logga in/ut användaren i de svarsgrupper som användaren är medlem i. Se fler inställningar för svarsgrupper i guiderna Svarsgrupp Start och Svarsgrupp Max.

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Samtalshantering**.
- 2 Visa sidan **Svarsgrupper**.
- 3 Klicka på reglaget under **Inloggningsstatus** för att logga in respektive logga ut användaren i aktuell grupp. När reglaget visas med orange färg är användaren inloggad i gruppen.
- 4 Klicka på pilen för att öppna sidan för aktuell svarsgrupp.
- 5 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

The screenshot shows the user settings page for 'Redigera Anders Andersson' (Active). The left sidebar has 'Samtalshantering' highlighted (1). The main content area shows the 'Svarsgrupper' tab (2). A search bar is present. Below is a table with columns 'Grupp namn', 'Användartyp', and 'Inloggningsstatus'. The first row is for 'Säj' with 'Handledare' and 'Medlem' roles, and the login status toggle is turned on (orange) (3). The second row is for 'Telefonist 027821337' with 'Handledare' role, and the login status toggle is turned off (grey) (4). At the bottom right, there are 'Avbryt' and 'Spara' buttons (5).

Ställa in aktivitet (hänvisning)

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Samtalshantering**. Observera att du just nu inte kan ändra vidarekoppling för aktivitet.
- 2 Visa sidan **Aktivitetsstatus**.
- 3 Öppna listrutan **Aktivitetstyp** och välj önskad aktivitet, till exempel **Möte**.
- 4 Via rutorna under **Utgångsdatum och tid** anger du datum och tid för när aktiviteten automatiskt avslutas och användarens status återgår till Tillgänglig.
- 5 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

The screenshot shows the 'Redigera Anders Andersson' settings page. On the left, a navigation menu has 'Samtalshantering' highlighted with a red circle '1'. The main content area has 'Aktivitetsstatus' selected with a red circle '2'. Below this, the 'Aktivitetstyp' dropdown is open, showing options like 'Tillgänglig', 'Lunch', and 'Möte', with 'Möte' selected and circled in red with a '3'. To the right, the 'Utgångsdatum och tid' field is set to '2024-05-21 11:00' and is circled in red with a '4'. At the bottom, the 'Spara' button is circled in red with a '5'.

Framtida aktivitet

Under rubriken **Framtida aktivitet** kan du se eventuella framtida aktiviteter för användaren. Just nu kan du bara se framtida aktiviteter för användaren, du kan inte göra några inställningar.

Du kan välja att visa aktiviteterna som en kalender eller som en lista.

The screenshot shows the 'Framtida aktivitet' section with the 'Kalender' view selected. The calendar displays a week from Monday, May 20th to Sunday, May 26th. A green meeting block is visible on Friday, May 22nd, from 08:00 to 13:00, labeled 'Frd Möte'.

Vidarekoppling

Under Vidarekoppling kan du aktivera vidarekopplingar för användaren. Du kan aktivera vidarekoppling för tre olika samtalsfall:

- **Alla samtal** innebär att alla samtal direkt kopplas vidare till ett annat nummer.
 - **Vid upptaget** innebär att samtalet kopplas vidare när användaren är upptagen i ett annat samtal.
 - **Vid ej svar och ej nåbar** innebär att samtalet kopplas vidare när användaren inte svarar på 30 sekunder, eller då telefonen är avstängd.
- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Samtalshantering**.
 - 2 Visa sidan **Vidarekoppling**.
 - 3 Klicka på pilen för att öppna gruppen för det nummer som ska vidarekopplas.

The screenshot shows the user settings for 'Redigera Anders Andersson' (Tredje Part). The 'Vidarekoppling' tab is active. The sidebar on the left has 'Samtalshantering' selected. The main area shows a list of numbers with dropdown arrows. A callout box for the selected number '+46735179310 - Mobilnummer (0 Aktiv regel)' shows the following settings:

- Alla samtal: Inaktiv
- Vid upptaget: Inaktiv
- Vid ej svar och ej nåbar: Inaktiv

At the bottom of the callout box, there is a link: [Ta bort vidarekopplingar](#).

- Öppna listrutan för den typ av samtal som du vill göra inställningar för och välj hur samtalen ska vidarekopplas. Välj till exempel **Koppla till Användare** för att koppla samtalen till en kollega.

Om du väljer **Inaktiv** kommer samtalet som standard att vidarekopplas till röstbrevlådan.

- Öppna listrutan nedanför och välj det nummer (den användare) som samtalen ska kopplas till.
- Vill du ta bort vidarekopplingarna för det aktuella numret klickar du på **Ta bort vidarekopplingar**.

+46735179310 - Mobilnummer (1 Aktiv regel)

Alla samtal
Inaktiv

Vid upptaget
Inaktiv

Vid ej svar och ej nåbar
Koppla till Användare
Pelle Persson (+46735143332)

× Ta bort vidarekopplingar

- Om användaren har både mobilt och fast nummer kan du välja olika vidarekopplingar för de olika numren.
- Vill du ta bort alla vidarekopplingarna för användaren klickar du på **Ta bort alla vidarekopplingar**.
- Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

Svarsgrupper Aktivitetsstatus Vidarekoppling

Vidarekoppling × Ta bort alla vidarekopplingar

① Här kan du aktivera vidarekoppling av dina direktnummer till valfria nummer. Du kan ha olika vidarekopplingar för fast och mobilt nummer.

+46735179310 - Mobilnummer (1 Aktiv regel)

+46851514002 - Fastnummer (0 Aktiv regel)

Avbryt Spara

Avancerade inställningar

- 1 Visa den användare som du vill göra inställningar för och klicka på fliken **Avancerade inställningar**.
- 2 Ditt användarnamn för att logga in i 3Växel är ditt mobilnummer på formatet 46735xxxxxx, det visas under **Användarnamn**. Observera att du inte kan ändra ditt Användarnamn eller Användarnamnsformat.
- 3 I listrutan **Kostnadscenter** kan du lägga till ett kostnadscentrum.
- 4 I rutan **PIN** kan du ange en fyrsiffrig kod som ska användas när användaren lyssnar av sin röstbrevlåda. Klicka på **Generera PIN** om du vill få hjälp att skapa en kod.
- 5 Markera **Synlighet i katalog** om användaren ska visas i 3Växel-katalogen.
- 6 Om rutan **Chatt** är markerad har användaren tillgång till chatt-funktionen i 3Växel. Du kan inte ändra tillgång till funktionen här, det görs av Tres kundservice.
- 7 Klicka på **Spara** för att spara inställningarna.

Anders Andersson **Redigera Anders Andersson** Aktiv ×
Tredje Part

Användarnamnformat [?] Vänlig
Användarnamn 46735179310
46735179310

Kostnadscenter [?] Välj eller lägg till kostnadscentrum
Faktureringsid +46735179310

PIN (Krävs) [?] ****
[+ Generera PIN](#)

Aktivtjänster
 Synlighet i katalog Chatt

Avbryt Spara