

# Medlyssning

3Växel Medlyssning är en tilläggstjänst som gör det möjligt för exempelvis en coach att lyssna på samtal som görs av medlemmar i en svarsgrupp.

Det är endast möjligt att medlyssna från Softphone-programmet i datorn eller i bordstelefon, inte från mobilen.

För att kunna använda 3Växel Medlyssning behöver du:

- Både den som ska lyssna på samtalet och minst en av de som deltar i samtalet ska vara användare i 3Växel.
- Den som ska lyssna på ett annat samtal, till exempel en coach, behöver ha 3Växel samt de extra tillvalen Medlyssning och Softphone.
- Den som deltar i samtalet (som till exempel en coach ska lyssna på) behöver inte ha något extra tillval utöver att vara med i 3Växel.
- Tjänsten 3Växel Medlyssning behöver aktiveras i 3Växel.

<b>Aktivera Medlyssning .....</b>	<b>2</b>
<b>Skapa användargrupper för Lyssnare och Lyssnas på.....</b>	<b>3</b>
<b>Ringa medlyssningssamtal .....</b>	<b>5</b>
<b>Förbereda för enklare medlyssning .....</b>	<b>5</b>
<b>Medlyssna på medarbetare i Softphone .....</b>	<b>7</b>
Markera kontakt som favorit.....	7
Medlyssna på samtal .....	8



## Aktivera Medlyssning

Den som ska lyssna på medarbetare behöver först skaffa tillvalen 3Växel Softphone och 3Växel Medlyssning, genom att exempelvis kontakta en säljare eller kundservice på Tre. Därefter behöver tjänsten aktiveras:

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb (3vaxel.tre.se).
- 2 Välj **Användare** under **Användaradministration**.
- 3 Klicka på telefonnumret för den användare som ska kunna lyssna på andras samtal, till exempel en coach.
- 4 Bläddra ner till rubriken **Tillåtna applikationer**.
- 5 Markera **Aktivera Premiumövervakning**.
- 6 Klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The user is logged in as 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. The main content area is titled 'Användaradministration' and 'Användare'. A search bar and a dropdown menu for 'Alla användare' are visible. A table lists users with columns for 'Användarnamn', 'Förnamn', 'Efternamn', and 'Primär linje'. The first user, Lisa Larsson (46735143331), is selected. A modal window titled 'Tillåtna applikationer' is open, showing configuration options for the selected user. The modal includes sections for 'Premiumövervakning', 'Teams', 'Kalendersynkronisering med Exchange', 'Integrering med UC-analys', and 'Tvåfaktorsautentisering'. The 'Aktivera Premiumövervakning' checkbox is checked. The 'Spara' button is highlighted with a red circle.

## Skapa användargrupper för Lyssnare och Lyssnas på

Tres support sätter upp användargrupperna Lyssnare och Lyssnas på.

Namn	Schemaadministratör	ACD-övervakare	Sammansatt
[Inkommande] Aktivitet   Fastnr -> Medd	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet   Fastnr -> Omstyrningsnr	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diversion bypass	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekonomi	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyssnare	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyssnas på	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapporter	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-avisering	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistik Direkt	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisor	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sälj	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonist	Visa användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klicka på Visa användare för att se vilka som är medlemmar i gruppen.

De användare som är medlemmar i gruppen Lyssnare får möjlighet att lyssna på följande samtalstyper:

- Möjlighet att lyssna på direktsamtal till och från användarna i gruppen Lyssnas på.
- Möjlighet att lyssna på samtal som görs till och från växelnummer. (Med växelnummer menas svarsgrupperna ACD Light och ACD Premium samt Telefonistnummer.)
  - Inkommande samtal till användarna i gruppen Lyssnas på som kommer in via växelnummer.
  - Utgående samtal från användarna i gruppen Lyssnas på som görs när växelnummer används som nummerpresentation (Samtals-ID).

Företagets administratör styr sedan vilka som får lyssna på vilka, genom att lägga in lyssnare och de som ska lyssnas på i dessa användargrupper.

- 1 Logga in på 3Växel adminwebb (3vaxel.tre.se).
- 2 Välj **Användare** under **Användaradministration** för att visa alla användare.
- 3 Markera de användare som ska kunna lyssna, till exempel coacher.
- 4 Klicka på knappen **Inställningar** och välj **Lägg till användare i grupper**.
- 5 Markera gruppen **Lyssnare** och klicka på **Lägg till**. Bekräfta meddelandet genom att klicka på **OK**.
- 6 Markera sedan de användare som ska lyssnas på, till exempel säljare. Upprepa punkt 4–5 för att lägga till dem i gruppen **Lyssnas på**.

The screenshot displays the 3Växel admin interface. The main menu on the left is highlighted with a red circle '2' pointing to the 'Användare' option. The main content area shows a table of users with columns for 'Användarnamn', 'Förnamn', 'Efternamn', and 'Primär linje'. A red circle '3' points to the checkbox for the first user (46735143331). A red circle '4' points to the 'Lägg till användare i grupper' option in the context menu. A red circle '5' points to the 'Lyssnare' group in the 'Lägg till användare i grupper' dialog. A red circle '6' points to the checkbox for the third user (46735179310) in the main table.

Användarnamn	Förnamn	Efternamn	Primär linje
46735143331	Lisa	Larsson	+46735143331
46735143332	Pelle	Persson	+46735143332
46735179310	Anders	Andersson	+46735179310
			+46735194685

Lägg till användare i grupper

Lägg till användare i grupper - 1 användare valda

Användargrupper

- Ekonomi
- Lyssnare
- Lyssnas på
- Rapporter
- SMS-avisering
- Spärrat 118-nummer (nummerupplysning m m)
- Spärrat betaltjänster
- Spärrat externa samtal

Lägg till Avbryt

## Ringa medlyssningsamtal

När du vill starta medlyssning av en medarbetare ringer du ett samtal där du anger en kod tillsammans med medarbetarens telefonnummer (medlyssningsnumret) i stället för det vanliga telefonnumret.

- 1 Ring **\*67\***medarbetarens telefonnummer#, till exempel  
\*67\*0735143332#

Då det är ganska krångligt att slå in denna kodsträng varje gång du ska lyssna på en medarbetare, föreslår vi att ni skapar speciella kontakter för de medarbetare som ni för tillfället ska lyssna på, se nedan.

## Förbereda för enklare medlyssning

För att göra det lättare att använda medlyssning kan ni skapa speciella kontakter för de medarbetare som ni för tillfället ska lyssna på. Den nya kontakten (medlyssningskontakten) kan till exempel få tillägget Medlyssna i sitt namn och som telefonnummer lägger du in kodsträngen och telefonnumret.

När du sedan vill medlyssna på en medarbetare som har ett pågående samtal kan du enkelt välja medlyssningskontakten och klicka på **Ring upp**. Då kopplas du in i samtalet och hör båda parter.

Gör så här för att skapa så kallade medlyssningskontakter:

- 1 Logga in på 3Växel-webben (3vaxel.tre.se) som administratör.
- 2 Välj **Kontaktlistor** under **Tjänster**.
- 3 Markera **Lyssnare** i listan **Användargrupp** så att medlyssningskontakten bara skapas och visas för den användargrupp som ska lyssna.

The screenshot shows the 3Växel administrative interface. At the top left, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. Below this is a breadcrumb trail: 'Hem > Tjänster > Organisation > Användaradministration > Funktionsnummer > Enheter'. The main content area is titled 'Kontaktlistor' and contains a description: 'Kontakter kan finnas på organisations-, grupp- eller användarnivå. Användare ärver kontakter som är definierade för organisationen och alla grupper där användaren tillhör.' There are two tabs: 'Organisation' and 'Användargrupp'. The 'Användargrupp' tab is active, showing a list of groups. The group 'Lyssnare' is highlighted with a red circle '3'. The left sidebar has a 'Tjänster' menu with 'Kontaktlistor' highlighted by a red circle '2'. The top left corner has the 3Växel logo and a red circle '1'.

- 4 Klicka på **Skapa ny kontakt** under **Externa kontakter**.
- 5 Skriv namnet på kontakten, till exempel **Pelle Medlyssna**.
- 6 Öppna listrutan **Kontakttyp** och välj **Favorit**.
- 7 Klicka på **Lägg till telefonnummer**.
- 8 I rutan **Telefonnummer** skriver du teckensträngen **\*67\*** som aktiverar medlyssning när du ”ringer” medlyssningskontakten, ange sedan medarbetarens telefonnummer följt av #.  
Det kan till exempel se ut så här: **\*67\*0735143332#**  
Telefonnumret skrivs med internationellt format som 00467xxxxxxx eller med nationellt format som 07xxxxxxx. Formatet +467xx fungerar inte.
- 9 Klicka på **Verkställ** följt av **Spara**.
- 10 Fortsätt att skapa fler medlyssningskontakter om du enkelt vill medlyssna på fler medarbetare.

The image shows a sequence of three overlapping screenshots from a web application, illustrating the steps to create a contact with a voicemail feature. Red circles with numbers 4 through 9 point to specific UI elements.

- Step 4:** Points to the "Skapa ny kontakt" button in the "Externa kontakter" section of the "Obligatoriska kontakter" page.
- Step 5:** Points to the "Förnamn" field containing "Pelle" and the "Efternamn" field containing "Medlyssna" in the "Skapa ny kontakt" form.
- Step 6:** Points to the "Kontakttyp" dropdown menu set to "Favorit" in the "Skapa ny kontakt" form.
- Step 7:** Points to the "Lägg till telefonnummer" button in the "Telefonnummer" section of the "Skapa ny kontakt" form.
- Step 8:** Points to the "Telefonnummer" input field containing "\*67\*0735143332#" in the "Telefonnummer" sub-form.
- Step 9:** Points to the "Spara" button in the "Telefonnummer" sub-form.

## Medlyssna på medarbetare i Softphone

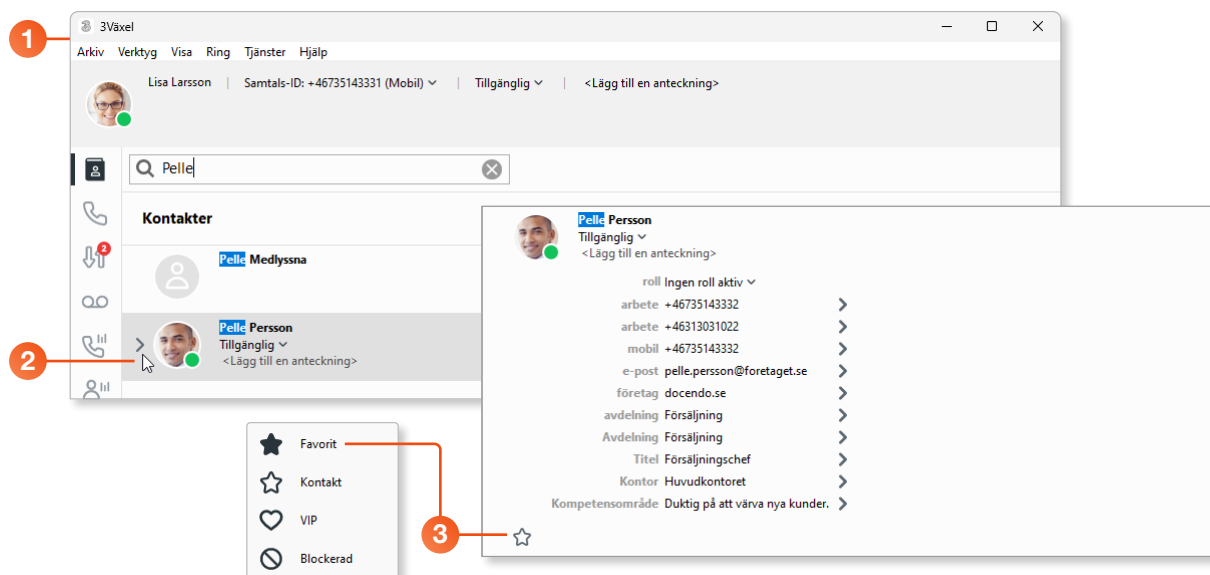
När inställningarna är gjorda kan du enkelt gå in på ett samtal och medlyssna. Vi föreslår att ni jobbar enligt nedan:

- 1 Öppnar 3Växel Softphone och visa fliken **Kontakter** med dina favoriter.

### Markera kontakt som favorit

För att göra det lättare att medlyssna kan du markera de som du ska lyssna på samt motsvarande medlyssningskontakter som favoriter. Favoriter visas alltid i Kontakter utan att du behöver söka.

- 2 Sök efter kontakten och visa dennes information genom att klicka på pilen till vänster om namnet.
- 3 Klicka på stjärnan längst ner till höger och välj **Favorit**.



## Medlyssna på samtal

- 4 När du ser en röd lur på kontakten har den ett samtal, till exempel Pelle Persson i bilden nedan.
- 5 Peka på medlyssningskontakten för den kontakt som har ett samtal och klicka på knappen **Ring**, telefonluren, för att ”ringa upp” kontakten.

Nu kopplas du in i samtalet och kan lyssna på båda parter. Kontakten i er växel hör en signal (två svaga och snabba tonstötter) så att den vet att du lyssnar på samtalet.

Du kan prata med kontakten i er växel som hör dig och du kan coacha medarbetaren i samtalet. Den andra parten hör dig inte.

- 6 Nu visas fliken **Samtal** med det aktiva samtalet. Klicka på **Avsluta samtal** om du vill avsluta medlyssningen.

