# Telefonistfunktioner

Telefonistfunktionerna i 3Växel passar bra om ni tar emot många inkommande samtal som sedan ska kopplas till rätt person på företaget. Telefonistfunktionerna gör det enkelt att söka efter rätt kontakt och sedan koppla över samtalet.

För att få tillgång till alla telefonistfunktioner behöver man använda tillvalet Telefonistnummer för inkommande samtal.

Telefonistvy2
Ta emot samtal
Hantera samtal4
Utökad målinformation5
Väntkoppla samtal 6
Parkera samtal 6
Koppla direkt till telefonsvarare7
Kö8
Skicka meddelanden9
Aktivera camp-on på Telefonistnummer10
Placera samtal i kö på en användare (camp-on)
Inbrytning12
Genombrytning13
Kringgå samtalsomstyrningsregler – koppla förbi vidarekoppling 14 Koppla direkt
Övervaka ACD-grupper16
Övervakning av agenter16
Telefonistinställningar i Softphone17





### Telefonistvy

**1** Öppna **Visa**-menyn och välj **Telefonistvy**.

2 Klicka på ett gruppnamn för att logga in eller logga ut ur telefonistgruppen. En blå ruta visar att du är inloggad i gruppen och en grå ruta att du är inte är inloggad ur gruppen.

	Ų				
3Växel	+		1		
Arkiv Verkty	g Visa	Ring Tjänster Hjälp			
Lisa	La 🖌	Normalvy			
		ACD-vv			
	_	Väli sökfältet Ctrl+F			
		Välj samtal Ctrl+D			
		Välj kontakter Ctrl+B			
3Växel			1.5.4		– 🗆 X
Arkıv Verkty	g Visa	King lelefonist ljanster	Hjalp		
Lisa	Larsson	Samtals-ID: +46/35143331 (N	lobil) <u>Tillgänglig</u>	4 <lägg ante<="" en="" p="" till=""></lägg>	eckning>
Sök kontakt e	ler ange	nummer			
Fave	oriter			[n	Inga aktiva samtal
		Anders Andersson			
2	25	<u>Tillgänglig</u> ≺Lägg till en antecknin		<u> </u>	
.0					
Cit		Tillgänglig			
Q.		<ul> <li><lägg antecknin<="" en="" li="" till=""> </lägg></li></ul>			
:0	3ES	Pelle Persson Tillgänglig			
·C72	30	<lägg antecknin<="" en="" td="" till=""><td></td><td></td><td></td></lägg>			
					2
					Grupper
					Ekonomi (0.0/1) Sili (0.0/2) Telefonict 027821337 (0.0/2)
50	сŀ				🖏 3Växel



### Ta emot samtal

- För att svara på ett inkommande samtal klickar du på Besvara samtal (den gröna luren). Du kan även trycka på Enter för att besvara samtalet.
- 2 I samtalsrutan ser du vilken telefonistgrupp som samtalet är kopplat från.
- 3 Du kan nu hantera samtalet med hjälp av knapparna som visas i samtalsrutan. Knapparna och de olika funktionerna beskrivs längre fram i denna guide.

4 För att avsluta samtalet klickar du på Avsluta samtal (den röda luren).

3Växel Arkiv Vorkt	va Vico Dina Telefonist Tišastas Hišla	X				
	yy vaa kung helefonist ganste rijaip sa Larsson <u>Samtals-ID: +46735143331 (Mobil) Tillgänglig</u> <lägg en<br="" till="">Ille Persson ringer. <u>Besvara</u> Neka</lägg>	1 anteckning>				
Sök kontakt	eller ange nummer					
E Fav	voriter	Mina samtal				
~~~ ? <sup>2</sup> © <sup>-</sup> ? <sup>2</sup>	Image: Andersson Image: Ima	Pelle Persson     Inkommande       0735143332     >       > Detaljer     1       Kopplat från: Telefonist 027821337     1       Image: State of the second seco				
<	Mina samtal Pelle Persson 0735143332 > Detaljer Kopplat från: Telefonist 027821337   Flytta samtalet till: Mobil v	Pågående 00:00:37				





### Hantera samtal

I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar.

0	2 3		
1	•	Starta inspelning	Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.
2		Öppna knappsatsen	Öppnar knappsatsen i ett eget fönster. Knappsatsen använder du för att kunna skicka toner till den andra parten, till exempel när du får välja en siffra för att kopplas till rätt avdelning.
3	Å	Ringsignal av	Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.
4	Þ	Starta applikation	Om du har en extern applikation som exempelvis hitta.se som har aktiverats mot Softphone, kan du klicka på denna knapp för att hämta information om den inringande personen.
5	<b>*</b> *	Genomför koppling	Klicka på denna knapp för att kunna koppla ett samtal till en kollega. Klicka på pilen för att välja Kopplingsalternativ.
6	+	Lägg till samtal i möte	Klicka på denna knapp för att skapa ett flerparts- samtal.
7	l,≡	Parkera samtal	Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till växelkön eller din personliga kö beroende på inställning i 3Växel.
8	5	Besvara samtal	Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.
9	Ш	Väntkoppla samtal	Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.
10	<b>^</b>	Avsluta samtal	Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.



# Utökad målinformation

Som telefonist kan du få utförlig information då ett samtal har vidarekopplats till telefonisten från ett nummer inom växeln, till exempel då en anställd är upptagen i möte.

3Väx	el					-		×	
Arkiv \	rkiv Verktyg Visa Ring Telefonist Tjänster Hjälp								
9	Lisa Larsson <u>S</u>	amtals-ID: +46735143331 (Mobil) Tillg.	änglig <lägg antec<="" en="" th="" till=""><th>kning&gt;</th><th></th><th></th><th></th><th></th></lägg>	kning>					
Sök kont	takt eller ange nu	ummer							
	Favoriter			Mina samtal					
N	6	Anders Andersson <u>Tillgänglig</u> <lägg antec<="" en="" th="" till=""><th></th><th>+46709214080</th><th></th><th>Pågåend</th><th>e 00:00:11</th><th></th></lägg>		+46709214080		Pågåend	e 00:00:11		
<b>.</b> С		Linda Lindh <u>Tillgänglig</u> <lägg antec<="" en="" th="" till=""><th></th><th>Målanvändare: Pelle Persson V Detaljer Pelle Persson Mate till 12:00</th><th></th><th></th><th></th><th></th></lägg>		Målanvändare: Pelle Persson V Detaljer Pelle Persson Mate till 12:00					
:2°272	-	Pelle Persson <u>Möte till 12:00</u> På mässan hela dager		På mässan hela dagen arbete +46735143332	ı, kan vara svår att nå. >				
				arbete +46313031022	>				
				mobil +46735143332	>				
				e-post pelle.persson@foretaget.s	se >				
				företag docendo.se	>				
				Avdelning Försäljning	>				
				Titel Försäljningschef	>				
				Omstyrt från: Pelle Persson					
				● ₩ % □ → ∨	·+ ⊫ 《	.    ^			
				Flytta samtalet till: Mobil 🗸 🕻			88	ail	

I samtalsrutan ser du detaljerad information om vem som ringer och vem denne har sökt. Användarens namn och bild visas tillsammans med information om aktivitet och sluttid samt eventuell notering.

För att denna information ska visas öppnar du dialogrutan **Inställningar** och klicka på **Avancerat**. Markera alternativet **Visa målinformation i telefonistvy** och klicka på **OK**.

Inställningar				×
	Avancerade inställningar			
Konto	Ställ in hantering för tel:- och callto:länk	ar Konfigurera standardv	ärden	
lionto				
⊲ນ)	Visa köinformation i standardvy			
	Automatisk justering av mikrofonens	ljudnivå		
Ljua	Visa utökad sökningsinformation			
405	Visa målinformation i telefonistvy			
*	Aktivera monitorering och samtalsst	yrning		
Övrigt	Behåll direktkopplade samtal i Telefo	nistvy tills de har besvarats		
	Spela upp ljud vid ett andra inkomm	ande samtal		
T O T	Konfigurera externa applikationer:	Externa		
Avancerat	Editera meddelandemallarna:	Mallar		
	E-postapplikation	Microsoft Outlook	$\sim$	
			OK	Avbryt





# Väntkoppla samtal

- Visa samtalsrutan och klicka på knappen Väntkoppla samtal för att parkera samtalet hos dig själv.
- 2 Klicka på Återuppta samtal för att återuppta samtalet.

Mina samtal			Mina samtal			
Pelle Persson	Pågående 00:00:37		Pelle Persson	Väntkopplad 00:02:10		
0735143332			0735143332			
> Detaljer			> Detaljer			
Kopplat från: Telefonist 027821337		2	Kopplat från: Telefonist 027821337			
● ₩ % 🖻 → • + ⊑ 📞			● ₩ % ▷ → • +			
Flytta samtalet till: Mobil 🗸 🐾	🔒 🗄 🗐		Flytta samtalet till: Mobil 🗸 🐾	😣 🖯 🔐		

# Parkera samtal

- Visa samtalsrutan och klicka på knappen Parkera samtal för att flytta samtalet till kön. Beroende på företagets inställning i 3Växel placeras samtalet i växelnumrets kö eller i din personliga kö.
- 2 Klicka på **Plocka upp samtalet** för att återuppta samtalet.

Mina samtal		Övriga samtal				
Pelle Persson	Pågående 00:00:37	Pelle Persson	callPark@docendo.se	Parkerat	Ø	-2
0735143332		a166947070@docendo.se	Externt	Deduced an a166046562	3	
> Detaljer		Internt		Parkerat av a 100940305		
Kopplat från: Telefonist 027821337						
● ⋕ ∅ ⊡ → ∨ + ⊯ ∿						
Flytta samtalet till: Mobil 🗸 🔧	🔒 🗄 🗐					



### Koppla direkt till telefonsvarare

Om en användaren inte är tillgänglig, utan har angett någon aktivitet, kan du koppla ett samtal direkt till telefonsvararen.

- Svara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken Kontakter.
- 8 Klicka på Genomför koppling i samtalsrutan.
- Peka på kontakten och klicka på Koppla hit, nu visas en meny där du klickar på Koppla till röstbrevlåda.
- 5 Samtalet kopplas ner och samtalsrutan försvinner.





## Kö

När det kommer flera samtal till telefonistgruppen placeras de i kö.

- Längst ner i telefonistvyn ser du hur många väntande samtal det finns i respektive grupp.
- 2 Samtalen skickas automatiskt ut till de telefonister som är inloggade och du svarar på samtalet som vanligt. Om du inte svarar flyttas samtalet till kön efter en viss tid.
- Vill du svara på något av samtalen som väntar i kön klickar du på Plocka upp samtalet.





## Skicka meddelanden

- För att skicka ett SMS till en kollega angående det aktuella samtalet klickar du på Skicka ett SMS om samtalet.
- 2 Nu öppnas ett fönster med ett standardmeddelande. Komplettera eventuellt texten.
- 3 Klicka på **Skicka** för att skicka SMS:et.
- När SMS:et har skickats visas ett meddelande om detta och du kan stänga fönstret genom att klicka på knappen Stäng.

3Väx	el										-		×
Arkiv \	Verktyg Visa	Ring Telefonist Tjänster Hj	älp										
9	Lisa Larsson <u>S</u>	amtals-ID: +46735143331 (Mobil	) <u>Tillgänglig</u>	<lägg e<="" td="" till=""><td>en anteckni</td><td>ing&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></lägg>	en anteckni	ing>							
Linda													
	Kontakter					Mina san	ntal						
-		<mark>Linda</mark> Lindh Tillaänalia	п	e.	R	Anders A	ndersson			Pa	igående	00:00:42	
	020	<lägg antec<="" en="" td="" till=""><td>kal</td><td>6</td><td></td><td>07351793</td><td>310 lier</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></lägg>	kal	6		07351793	310 lier						
°C						Kopplat f	från: Telefonist 02	27821337					
Q					Y	•	<i>%</i> 🖻	<i>→</i> ×	+ 15	<u>с</u> П	•		
;e						Flytta sa	emtalet till: Mot	bil 🗸 🔸				88	ail
~ <u>K</u>													
					_								
	8 SMS Line	da Lindh		-		×							
	Arkiv												
	1 Svar på o	detta SMS tas inte emot här											
	Linda Lindł	h mobil +46735194685		$\sim$									
					Från:	Jag 🗸							
2-	Anders And	ersson försökte nå dig 10:46 2019	0813.		Skir	ka -							
					560	.Ku							
	<ul> <li>SMS Lind</li> <li>Arkiv</li> </ul>	da Lindh		_		~ 7	-4						
	SMS-me	ddelandet har skickats											
	Linda Lindł	h mobil +46735194685		~									
					Från:	Jag 🗸							
						5							
					Skie	:ka							

Vill du hellre skicka ett e-postmeddelande till kollegan klickar du på **E-posta om samtalet**. Även här visas ett standardmeddelande som du kan redigera innan du skickar det.







### Aktivera camp-on på Telefonistnummer

För att kunna sätta samtal på kö mot upptagen anknytning behöver du aktivera funktionen camp-on, vilket du gör på 3Växel webb.

- Logga in på 3Växel webb (https://3vaxel.tre.se) och visa administratörsvyn.
- 2 Välj **Telefonistgrupper** under **Funktionsnummer** och öppna den telefonistgrupp som du ska administrera.
- Bläddra nedåt på sidan till rubriken Camp-on och markera rutan Aktivera camp-on för att aktivera funktionen.
- I rutan Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering kan du ange hur många sekunder det tar innan telefonisten får en visuell avisering.
- I rutan Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering kan du ange hur många sekunder det tar innan alla telefonister i gruppen får en visuell avisering.



6 Klicka på **Spara** längst ner på sidan för att spara inställningarna.



# Placera samtal i kö på en användare (camp-on)

#### Placera samtal i kö på användare

Om kollegan är upptagen i telefon kan du sätta samtalet i kollegans personliga kö.

- Klicka på Genomför koppling i samtalsrutan.
- 2 Klicka på Sätt samtalet i kö för att sätta samtalet i kollegans personliga kö.
- **3** I samtalsrutan visas nu texten **Kösatt** högst upp.
- 4 När kollegan blir ledig försvinner samtalsrutan och samtalet kopplas fram till kollegan.





#### Avisering till telefonist vid lång väntan

Om den sökta kollegan är upptagen i samtal längre än den första inställningen på 3Växel webb visas en visuell avsiering i samtalsrutan. Klicka på **Plocka upp samtalet** om du vill prata med uppringaren igen.

🛞 3Väx	el				_		×			
Arkiv V	Arkiv Verktyg Visa Ring Telefonist Tjänster Hjälp									
Lisa Larsson <u>Samtals-ID: +46735143331 (Mobil)</u> <u>Tillgänglig</u> <lägg anteckning="" en="" till=""></lägg>										
Pelle										
	Kontakter	[]	Övriga samtal							
a.	Pelle Persson	<b>_</b> •	Anders Andersson	Pelle Persson	Kösatt		6			
	Sector State St		a166947227@docendo.se	a166947070@docendo.se			3			
2	Innenningeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringeneringener		Internt	Internt						
Q.I										

Om den sökta kollegan är upptagen i samtal längre än den andra inställningen på 3Växel webb visas en visuell avisering för alla inloggade telefonister för Telefonistnumret. Alla telefonister har då möjlighet att plocka upp samtalet.

## Inbrytning

Om kollegan är upptagen i telefon kan du bryta in i samtalet.

- Öppna Ring-menyn och aktivera kommandot Inbrytning.
- 2 Klicka på **Ring** för att bryta in i kollegans samtal.
- Ou ansluts direkt till kollegan. Kollegans andra samtal parkeras och personen får höra att den blivit parkerad. När du lägger på kopplas kollegans samtal upp igen.





### Genombrytning

Om kollegan är upptagen i någon aktivitet kan du göra en genombrytning så att ditt samtal går fram till kollegan.

Oppna Ring-menyn och aktivera kommandot Genombrytning.

2 Klicka på **Ring** för att ringa till kollegan.





### Kringgå samtalsomstyrningsregler – koppla förbi vidarekoppling

Om kollegan är upptagen i någon aktivitet eller har en aktiv vidarekoppling kan du välja att gå förbi vidarekopplingen och koppla samtalet till kollegan. Denna funktion aktiveras av företagets administratör eller genom att kontakta 3s kundservice.

#### Koppla direkt

Klicka på knappen Kopplingsalternativ och välj Kringgå samtalsomstyrningsregler.

2 Visa sedan kontakten och klicka på knappen Koppla för att koppla samtalet direkt utan avisering. Om kontakten har flera telefonnummer klickar du på önskat telefonnummer i rutan som visas.





#### Koppla med avisering

**1** Svara på samtalet och aktivera genombrytning via **Ring**-menyn.

- 2 Klicka på Ring-knappen för kontakten för att först prata med kollegan och tala om att du kopplar ett samtal.
- Aktivera samtalsrutan för det första samtalet och klicka på knappen Kopplingsalternativ och välj Kringgå samtalsomstyrningsregler.
- Klicka på Koppla-knappen för kontakten för att koppla samtalet. Du kan även koppla samtalet genom att dra och släppa.





# Övervaka ACD-grupper

- Visa fliken Köstatistik för att se de olika ACD-grupperna.
- 2 Klicka på pilen för den grupp som du vill administrera. Nu ser du vilka som är medlemmar i gruppen.
- 3 Klicka på **Logga in** för att logga in en medlem i gruppen.
- 4 Klicka på Logga ut för att logga ut en medlem ur gruppen.



# Övervakning av agenter

- 1 Visa fliken **Agentstatistik** för att se de olika agenterna.
- 2 Klicka på pilen för den användare som du vill administrera. Nu ser du vilka grupper denne är medlem i.
- 3 Klicka på **Logga in** för att logga in användaren i en grupp.
- 4 Klicka på Logga ut för att logga ut användaren ur en grupp.





# Telefonistinställningar i Softphone

I dialogrutan Inställningar kan du ändra telefonistinställningar i Softphone.

- 1 Öppna Verktyg-menyn och välj Inställningar. Klicka på Ljud.
- 2 Under Ljudinställningar bestämmer du vilka enheter som ska användas för ljudets ingång och utgång samt om ringsignalen ska komma i ditt headset eller via datorns högtalare.

Välj ditt headset för alla tre val under **Högtalare** och för alla tre val under **Headset**. Då kommer allt ljud, både samtal och ringsignal gå via ditt headset. Om du vill att ringsignalen ska höras i datorn väljer du datorns högtalare under **Högtalare** och **Ringsignal**.

- 8 Klicka på Övrigt.
- 4 Markera Svara med Retur-tangenten för att kunna svara på ett samtal genom att trycka på Retur (Enter).
- 6 Klicka på Snabbknappar om du vill ange vilka snabbknappar som ska användas.
- 6 Klicka på **Avancerat**.
- Markera Visa målinformation i telefonistvy för att visa detaljerad information om vem som ringer och vem denne har sökt.
- 8 Markera Behåll direktkopplade samtal i Telefonistvy tills de har besvarats om du vill att samtalet ska ligga kvar i samtalsrutan tills kollegan har svarat på det. Om du inte aktiverar denna inställning försvinner samtalet från samtalsrutan så fort du har gjort kopplingen.
- 9 Klicka på **OK**.



