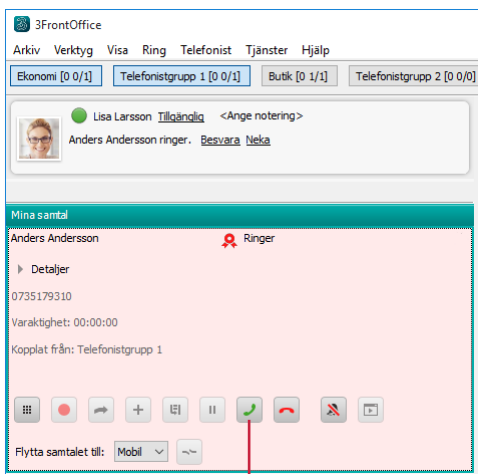


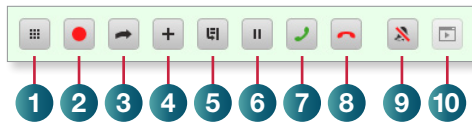
# Telefonist – Avancerade funktioner


## Ta emot samtal

- 1 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).



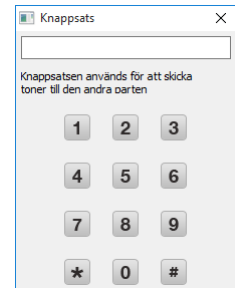
I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar.



1  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.



2  Starta inspelning

Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.

3  Genomför koppling

Klicka på denna knapp för att kunna koppla ett samtal till en kollega.

4  Lägg till konferens

Klicka på denna knapp för att skapa ett flerparts-samtal.

5  Parkera samtal

Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till växelkön.

6  Väntkoppla samtal

Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.

7  Besvara samtal

Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.

8  Avsluta samtal

Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.

9  Ringsignal av

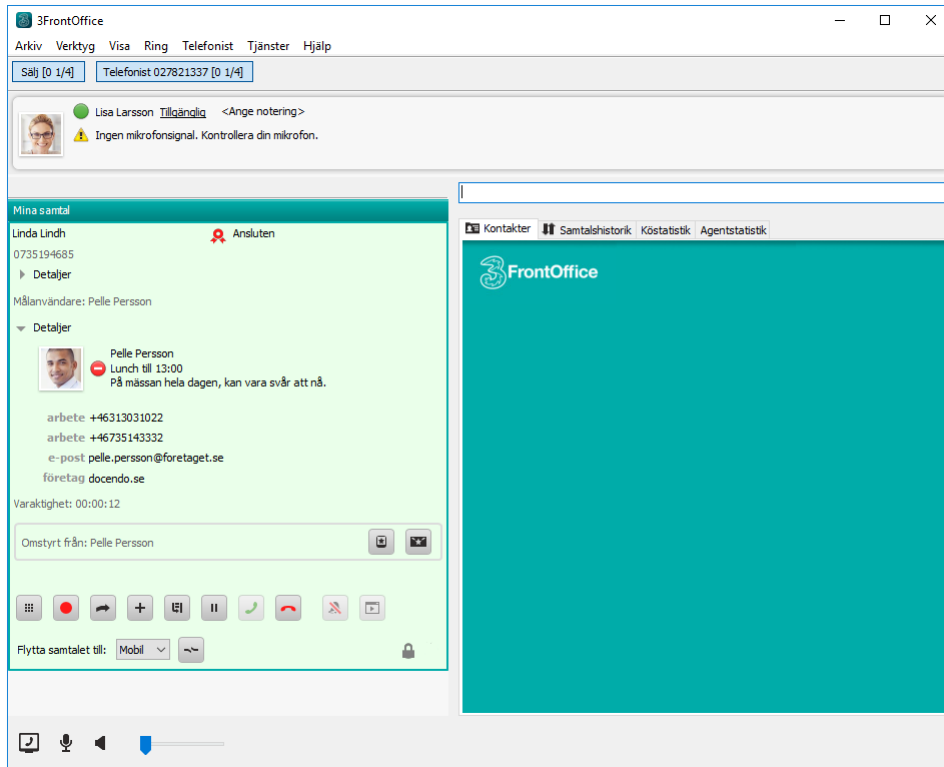
Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.

10  Extern applikation

Om du har en extern applikation som exempelvis hitta.se, kan du klicka på denna knapp för att hämta information om den inringande personen.

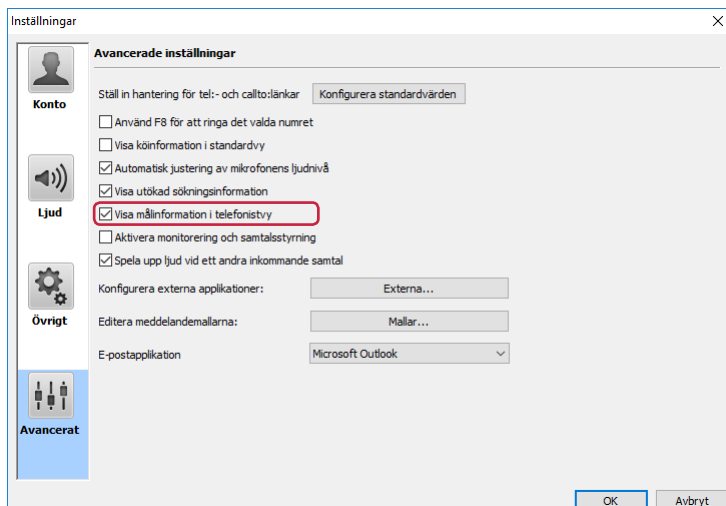
## Utökad målinformation

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.



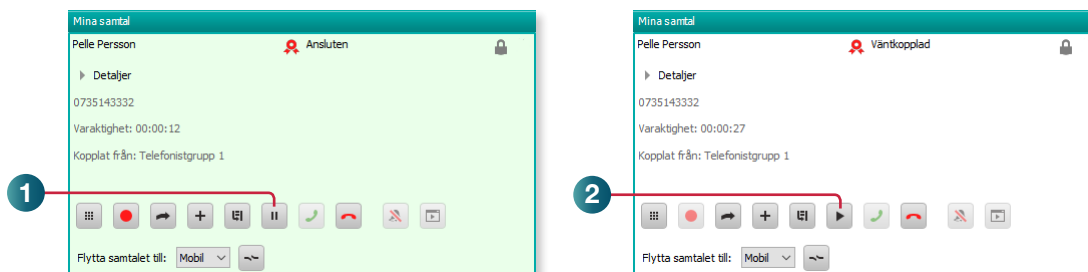
I samtalsrutan ser du detaljerad information om vem som ringer och vem denne har sökt. Användarens namn och bild visas tillsammans med information om aktivitet och sluttid samt eventuell notering.

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



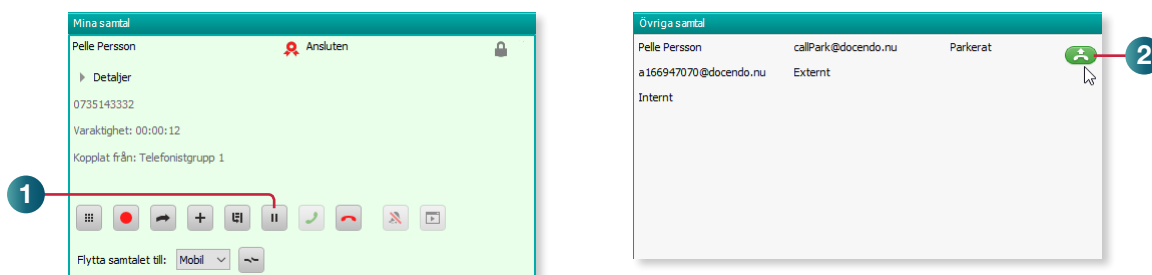
## Väntkoppla samtal

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



## Parkera samtal

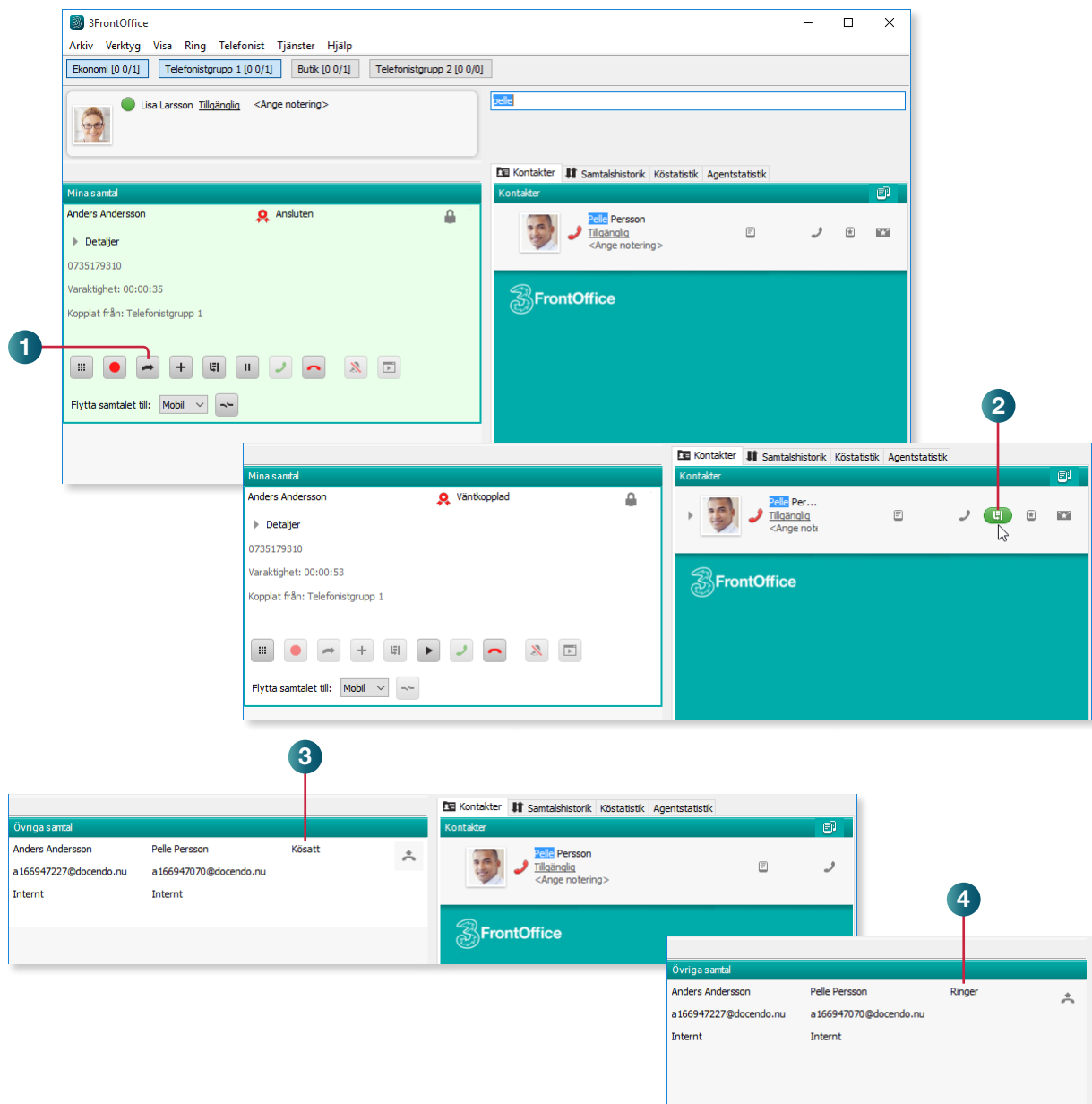
- 1 Visa samtalsrutan och klicka på knappen **Parkera samtal** för att flytta samtalet till kön.
- 2 Klicka på **Plocka upp samtalet** för att återuppta samtalet.



## Placera samtal i kö på en användare

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

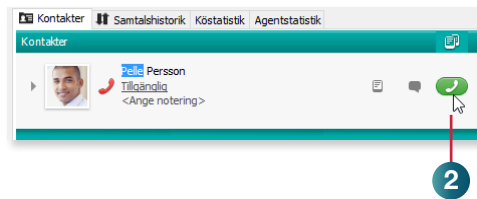
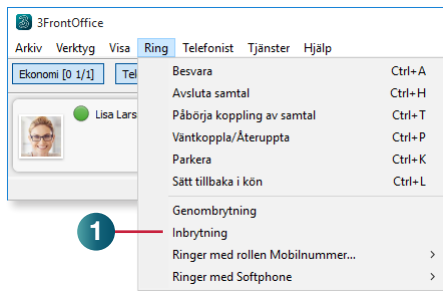
- 1 Klicka på **Genomför koppling** i samtalsrutan.
- 2 Klicka på **Sätt samtalet i kö** för att sätta samtalet i kollegans personliga kö.
- 3 I samtalsrutan visas nu texten **Kösatt** högst upp.
- 4 När kollegan blir ledig ändras texten till **Ringer** och när kollegan svarar försvinner samtalsrutan.



## Inbrytning

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

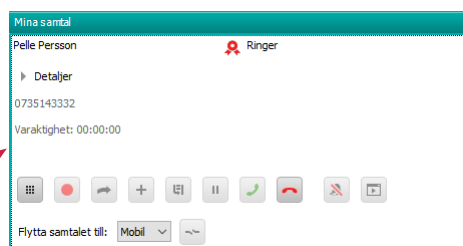
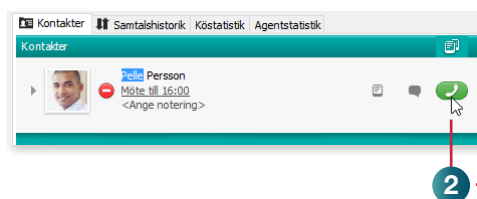
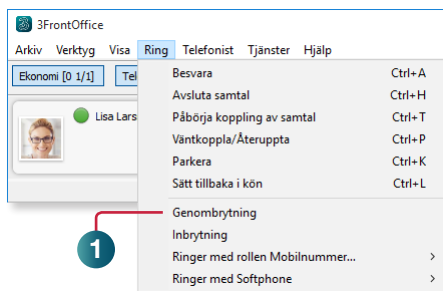
- 1 Öppna **Ring**-menyn och aktivera kommandot **Inbrytning**.
- 2 Klicka på **Ring** för att bryta in i kollegans samtal.
- 3 Du ansluts direkt till kollegan. Kollegans andra samtal parkeras och personen får höra att den blivit parkerad.



## Genombrytning

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

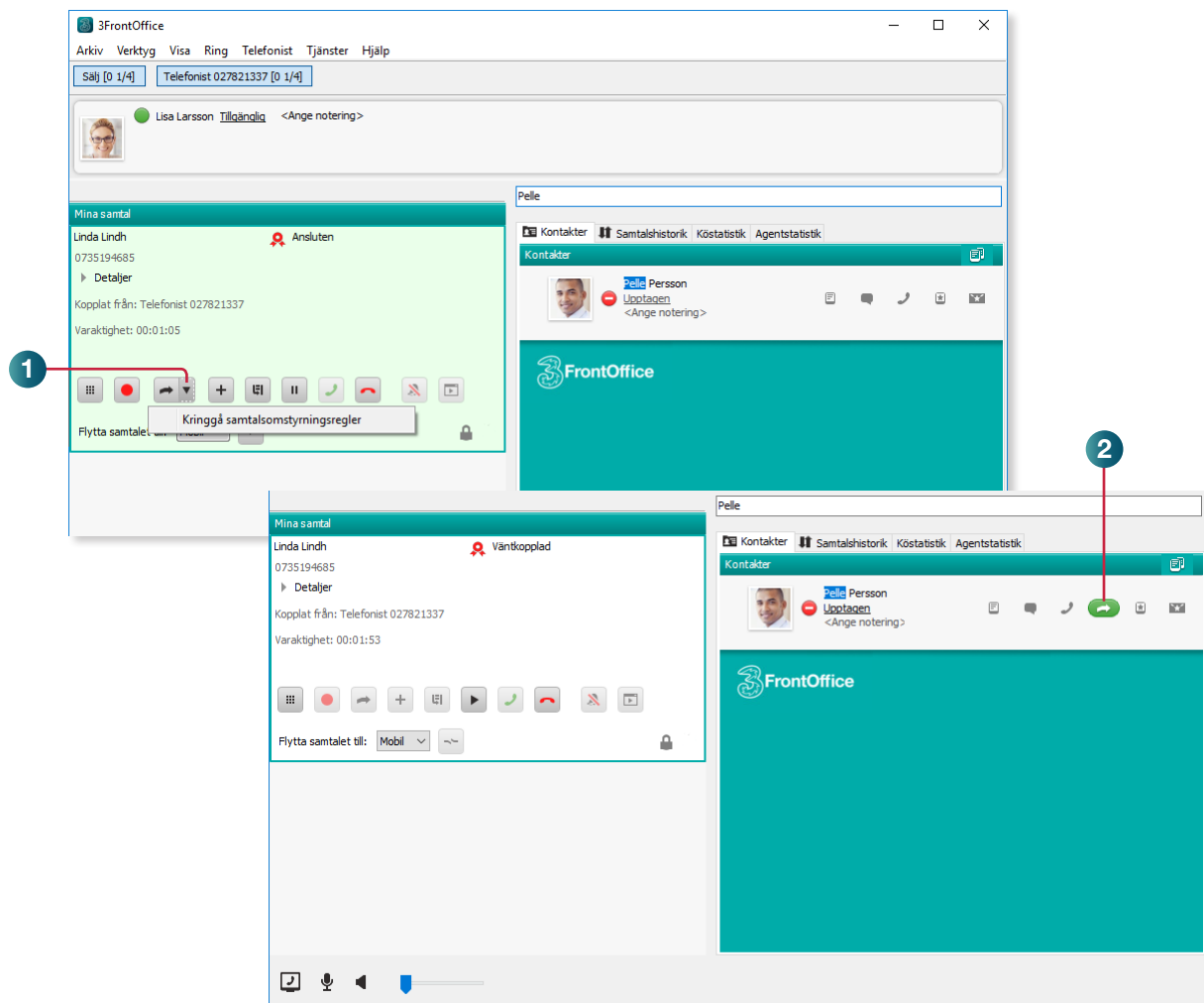
- 1 Öppna **Ring**-menyn och aktivera kommandot **Genombrytning**.
- 2 Klicka på **Ring** för att ringa till kollegan.



## Kringgå samtalsomstyrningsregler

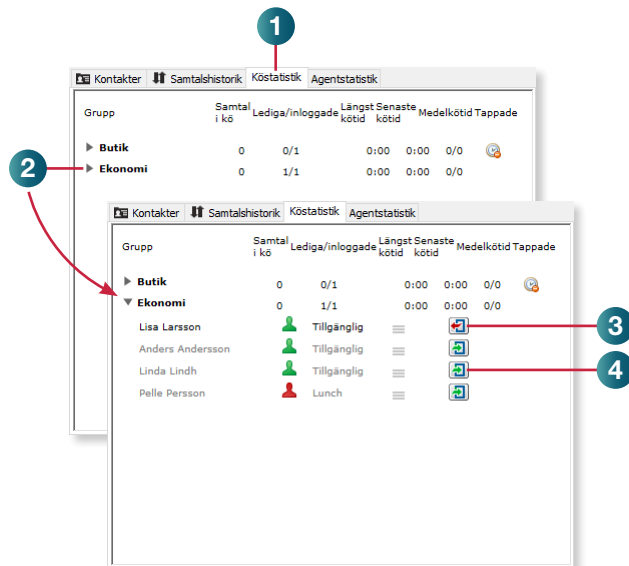
Om kollegan är upptagen i någon aktivitet kan du välja att gå förbi vidarekopplingen vid direkt koppling utan avisering. Denna funktion aktiveras av företagets administratör eller genom att kontakta 3s kundservice.

- 1 Klicka på listpilen vid knappen **Koppla** 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.



## Övervaka ACD-grupper

- 1 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.

