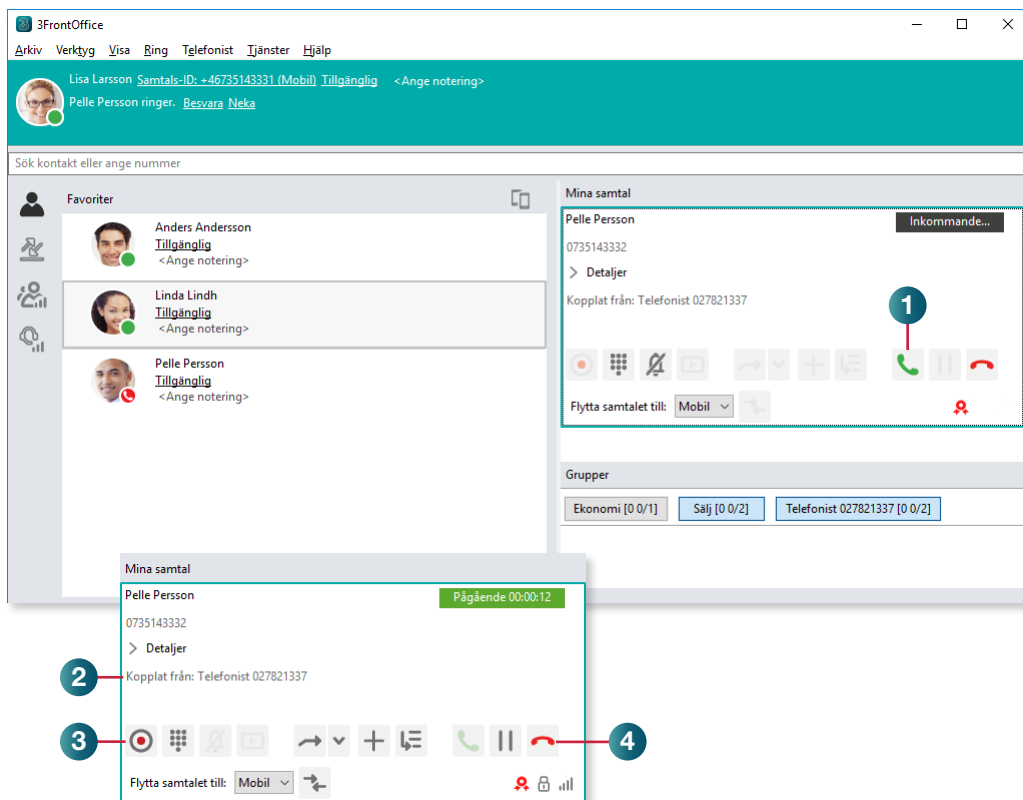


Telefonist – Avancerade funktioner

Ta emot samtal	2
Hantera samtal	3
Utökad målinformation	4
Väntkoppla samtal	5
Parkera samtal	5
Aktivera camp-on på Telefonistnummer	6
Placera samtal i kö på en användare (camp-on)	7
Placera samtal i kö på användare	7
Avisering till telefonist vid lång väntan	8
Inbrytning	8
Genombrytning	9
Kringgå samtalsomstyrringsregler – koppla förbi vidarekoppling ...	10
Koppla direkt	10
Koppla med avisering	11
Övervaka ACD-grupper	12
Övervakning av agenter	12

Ta emot samtal



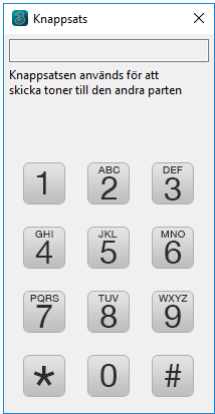







- 1 För att svara på ett inkommande samtal klickar du på **Besvara samtal** (den gröna luren). Du kan även trycka på **Enter** för att besvara samtalet.
- 2 I samtalsrutan ser du vilken telefonistgrupp som samtalet är kopplat från.
- 3 Du kan nu hantera samtalet med hjälp av knapparna som visas i samtalsrutan.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



Hantera samtal

I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar.

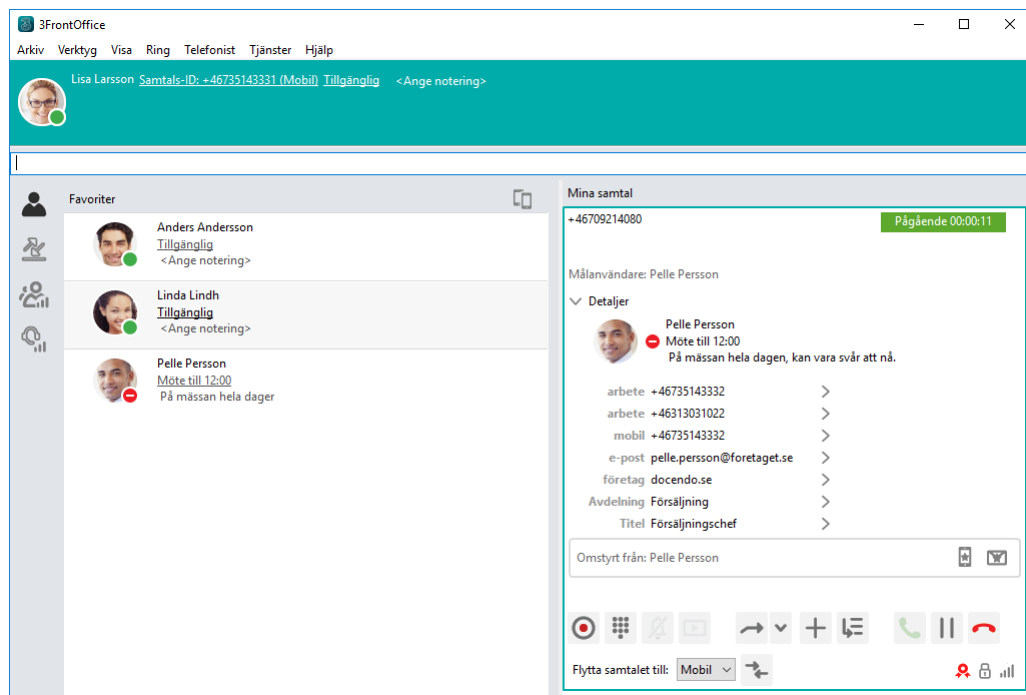


- | | |
|---|---|
| <p>1  Starta inspelning</p> | <p>Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.</p> |
| <p>2  Öppna knappsatsen</p> | <p>Öppnar knappsatsen i ett eget fönster.</p> <p>Knappsatsen använder du för att kunna skicka toner till den andra parten, till exempel när du får välja en siffra för att kopplas till rätt avdelning.</p> |
| <p>3  Ringsignal av</p> | <p>Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.</p> |
| <p>4  Starta applikation</p> | <p>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.</p> |
| <p>5  Genomför koppling</p> | <p>Klicka på denna knapp för att kunna koppla ett samtal till en kollega. Klicka på pilen för att välja Kopplingsalternativ.</p> |
| <p>6  Lägg till samtal i möte</p> | <p>Klicka på denna knapp för att skapa ett flerparts-samtal.</p> |
| <p>7  Parkera samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till växelkön eller din personliga kö beroende på inställning i 3FrontOffice.</p> |
| <p>8  Besvara samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.</p> |
| <p>9  Väntkoppla samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.</p> |
| <p>10  Avsluta samtal</p> | <p>Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.</p> |



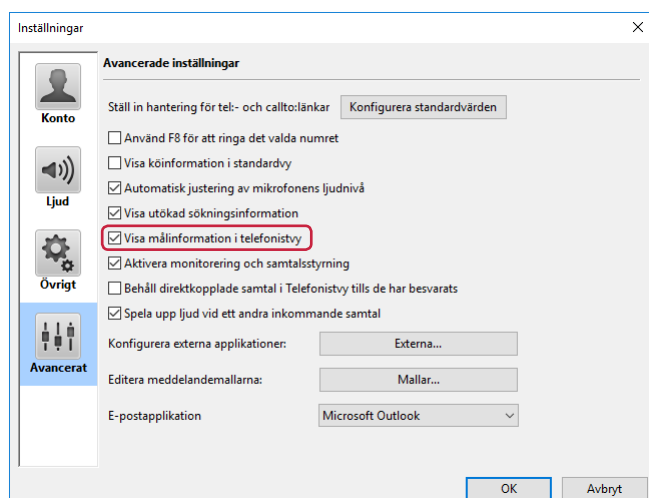
Utökad målinformation

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.



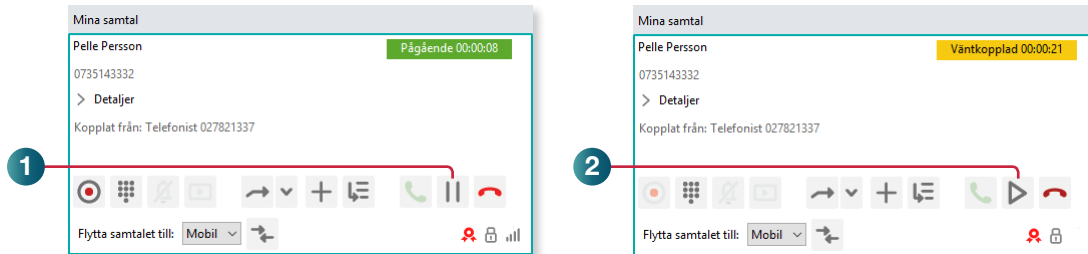
I samtalsrutan ser du detaljerad information om vem som ringer och vem denne har sökt. Användarens namn och bild visas tillsammans med information om aktivitet och sluttid samt eventuell notering.

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



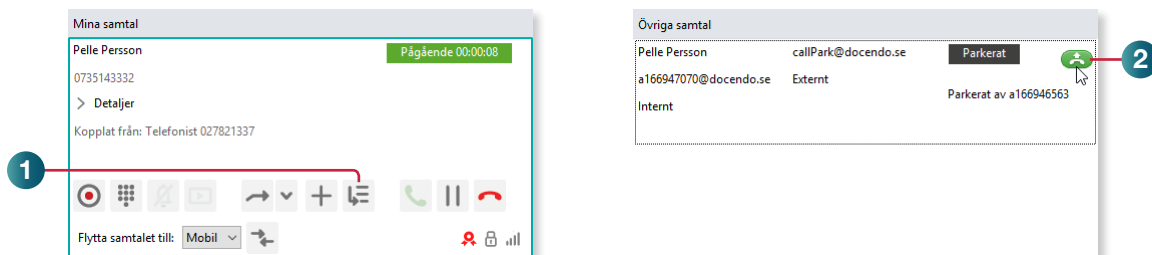
Väntkoppla samtal

- 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. Beroende på företagets inställning i 3FrontOffice placeras samtalet i växelnumrets kö eller i din personliga kö.
- 2 Klicka på **Plocka upp samtalet** för att återuppta samtalet.



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 3FrontOffice webb.

- 1 Logga in på 3FrontOffice webb (<https://3frontoffice.tre.se>) och visa administratörsvyn.
- 2 Välj **Telefonistgrupper** under **Funktionsnummer** och öppna den telefonistgrupp som du ska administrera.
- 3 Bläddra nedåt på sidan till rubriken **Camp-on** och markera rutan **Aktivera camp-on** för att aktivera funktionen.
- 4 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.
- 5 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.

1 FrontOffice

Administratörsvyn Användarvyn

Hem Tjänster Organisation Användaradministration Funktionsnummer Enheter Inloggad som 46735143331 Logga ut

Funktionsnummer Telefonistgrupper Hjälp

ACD Light-grupper
ACD-grupper
Gruppinkorgar
IVR-nummer
Nummer till konferenssamtal
Nummervisualisering
Regelbaserade nummer
Scheman

Telefonistgrupper

Nummer
+4627821337

Visa köstatus

Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:
Telefonist 027821337

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

Camp-on
OBS! Om camp-on ska fungera ordentligt måste telefonisten ha behörighet att övervaka samtal för de aktuella användarna

Aktivera camp-on

Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering:
30

Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering:
30

Användarkompetens
OBS! Om du sparar en ändring i en prioritetsbaserad distribution försvinner de kompetensnivåer som har kopplats.

Distribuera samtal efter prioritet
 Distribuera samtal efter kompetensnivå

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Användar-ID Namn Nivå Ta bort

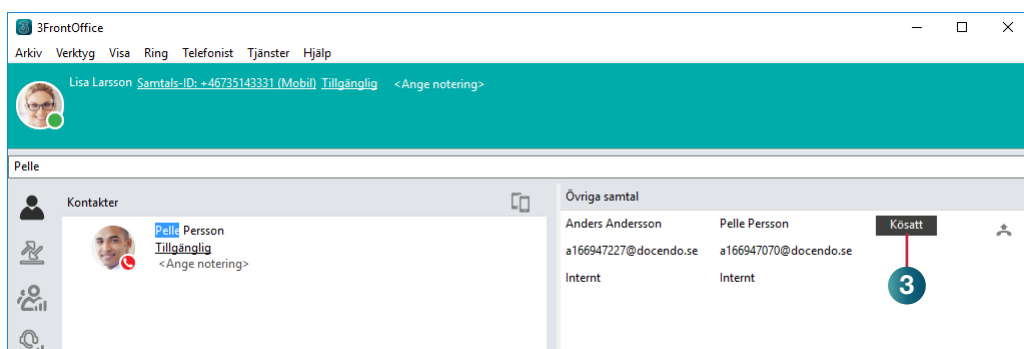
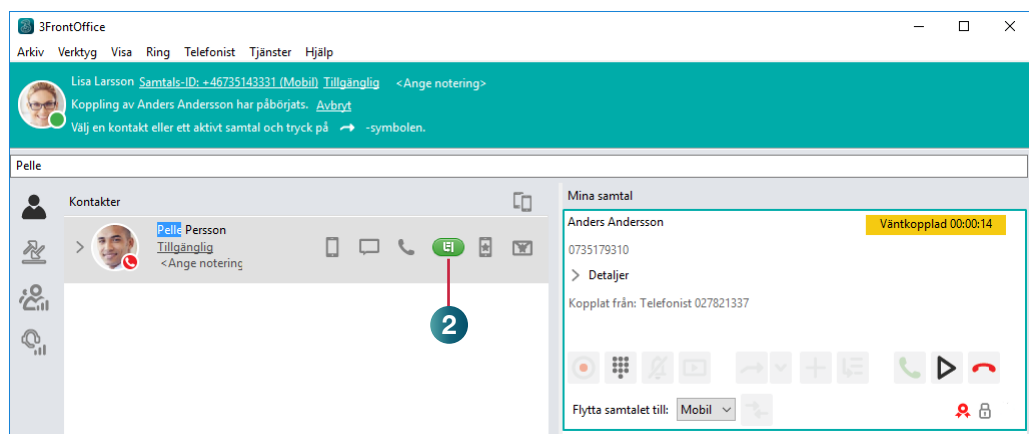
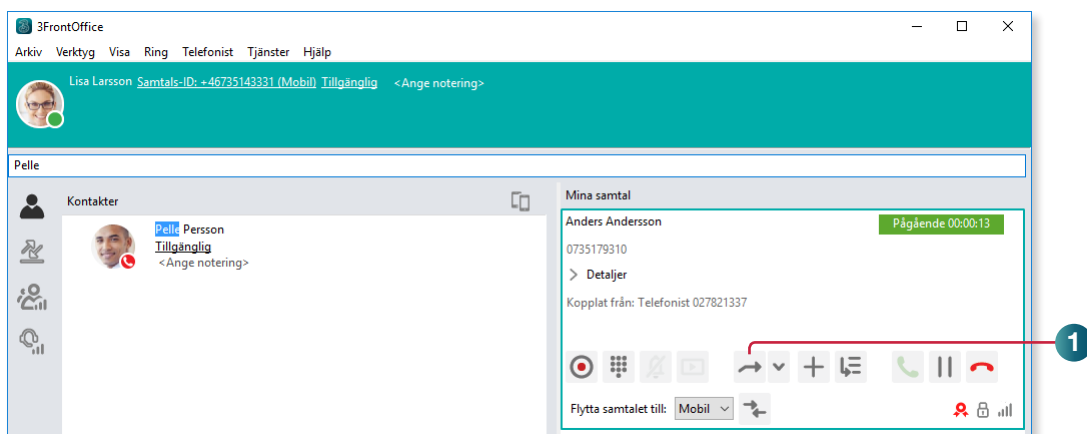
6 Spara Avbryt

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

Placera samtal i kö på användare

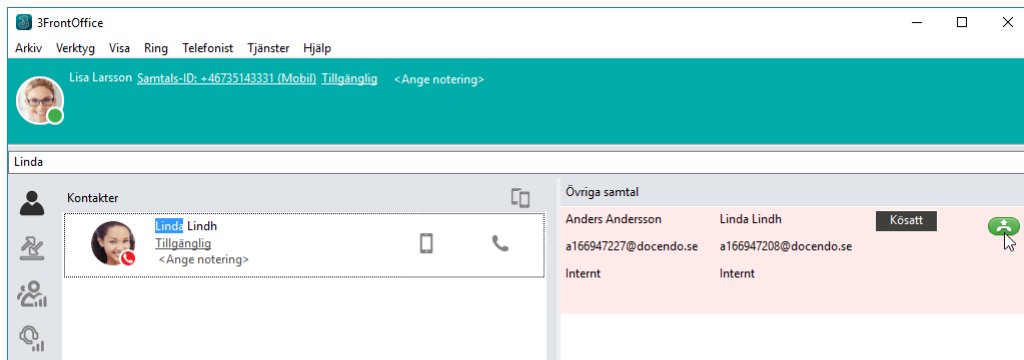
Om kollegan är upptagen i telefon kan du sätta samtalet i kollegans personliga kö.

- 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 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 3FrontOffice webb visas en visuell avisering i samtalsrutan. Klicka på **Plocka upp samtalet** om du vill prata med uppringaren igen.

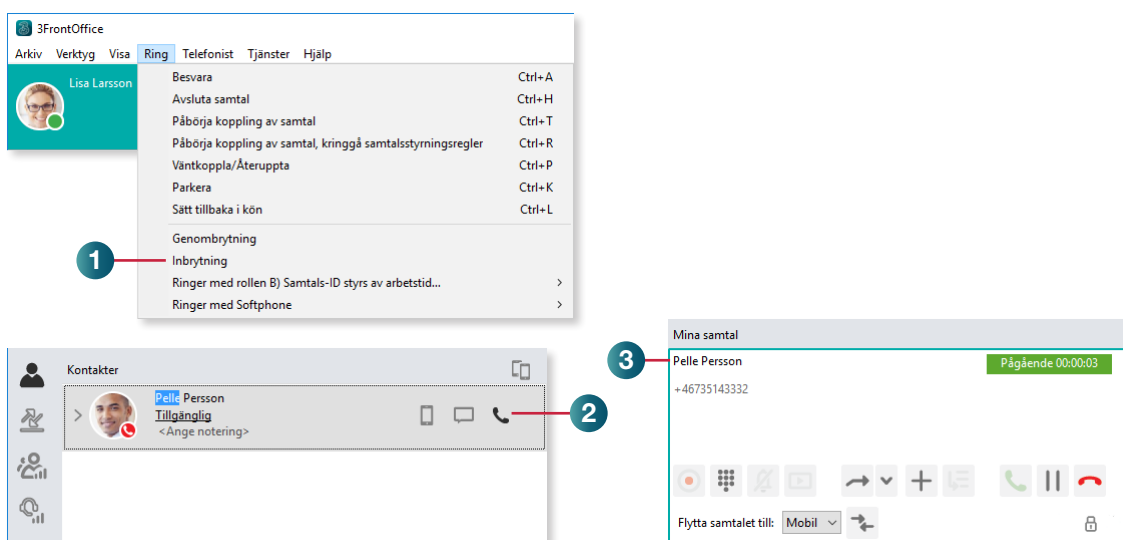


Om den sökta kollegan är upptagen i samtal längre än den andra inställningen på 3FrontOffice webb visas en visuell avisering för alla inloggade telefonister för Telefonistnumret. Alla andra telefonister har då möjlighet att plocka upp samtalet.

Inbrytning

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

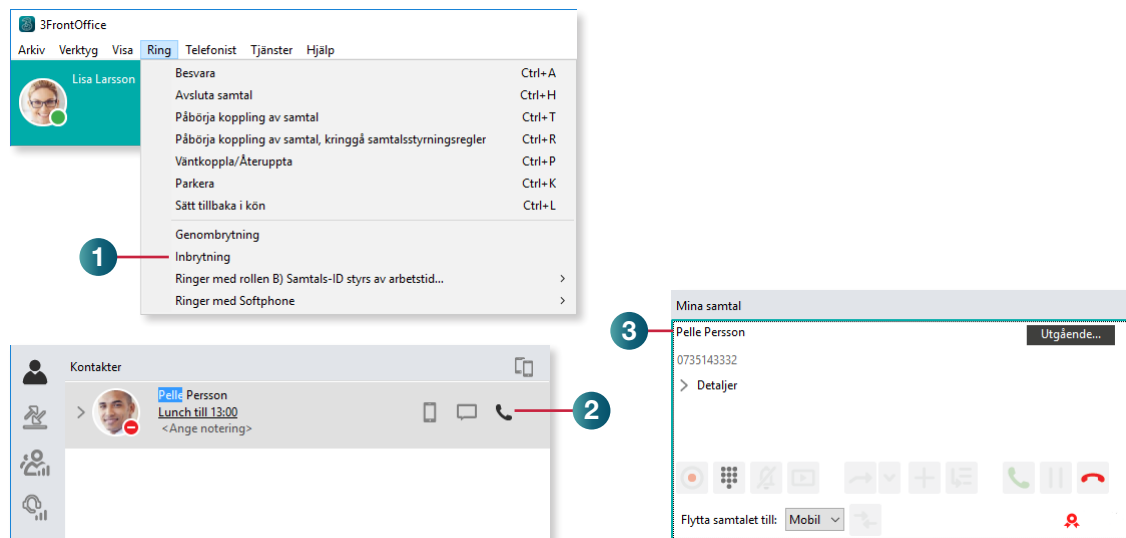
- 1 Öppna **Ring**-menyn och aktivera kommandot **Inbrytning**.
- 2 Klicka på **Ring** för att bryta in i kollegans samtal.
- 3 Du ansluts direkt till kollegan. Kollegans andra samtal parkeras och personen får höra att den blivit parkerad. När du lägger på kopplas kollegans samtal upp igen.



Genombrytning

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

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

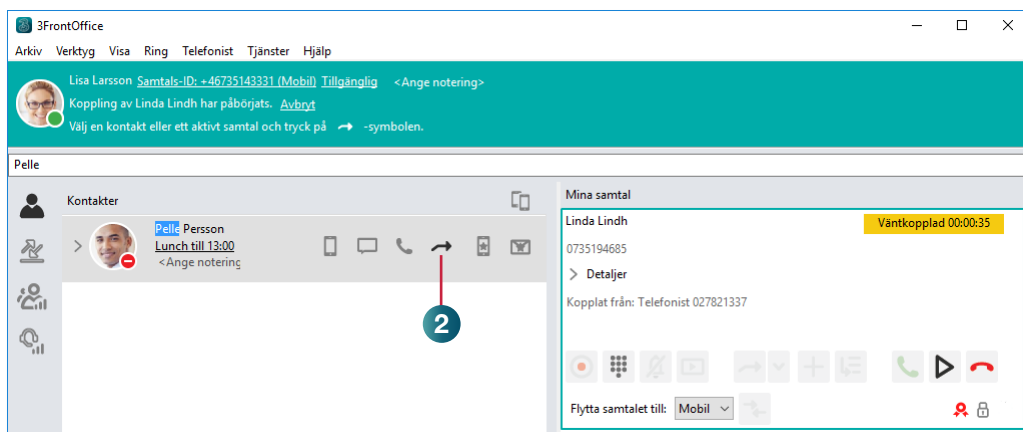
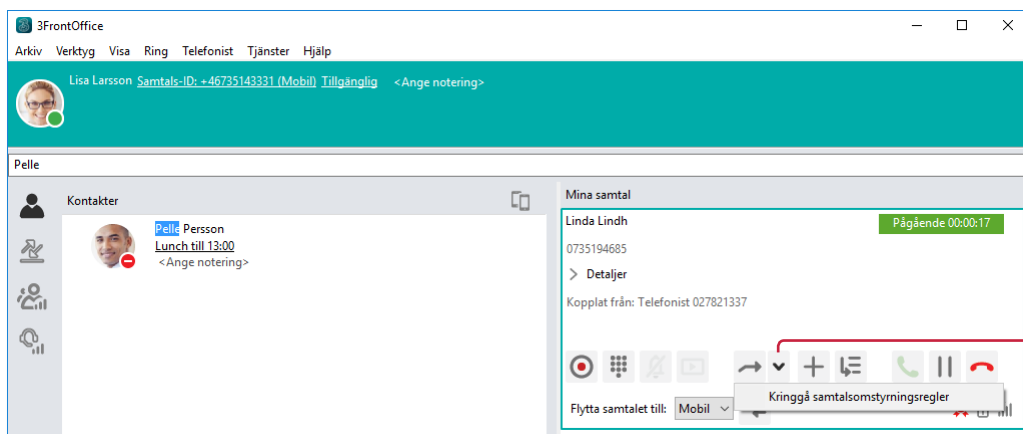


Kringgå samtalsomstyrningsregler – koppla förbi vidarekoppling

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

- 1 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.
- 3 Aktivera samtalsrutan för det första samtalet och klicka på knappen **Kopplingsalternativ** och välj **Kringgå samtalsomstyrningsregler**.
- 4 Klicka på **Koppla**-knappen för kontakten för att koppla samtalet. Du kan även koppla samtalet genom att dra och släppa.

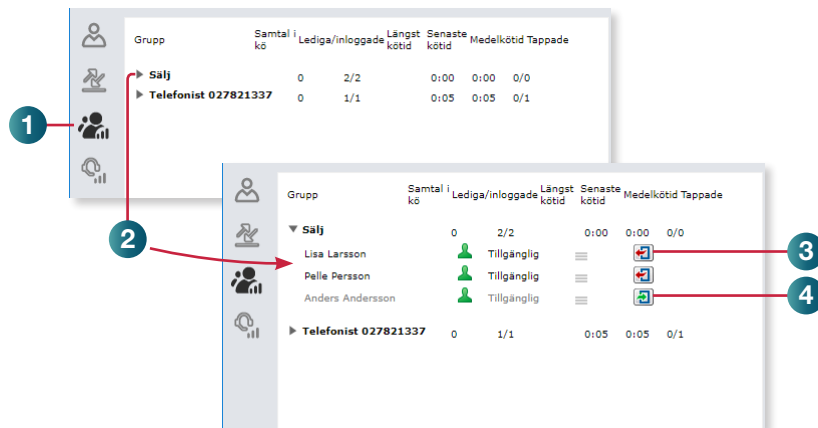
The image shows a sequence of four screenshots illustrating the process of connecting a call with notification in 3FrontOffice:

- Step 1:** The 'Ring' menu is open, showing options like 'Besvara', 'Avsluta samtal', and 'Genombrytning'. A red line connects the 'Genombrytning' option to the next screenshot.
- Step 2:** The contact 'Pelle Persson' is selected in the 'Kontakter' pane. A red circle with the number '2' is over the 'Ring' button. A red line connects this button to the next screenshot.
- Step 3:** The 'Mina samtal' pane shows a call from 'Anders Andersson' that is 'Väntkopplad' (waiting). A red circle with the number '3' is over the 'Kringgå samtalsomstyrningsregler' button in the call control bar. A red line connects this button to the next screenshot.
- Step 4:** The 'Mina samtal' pane shows the call from 'Anders Andersson' is now 'Pågående' (in progress). A red circle with the number '4' is over the 'Koppla' button. A red line connects this button to the final screenshot.

The final screenshot shows the 'Kopplingsalternativ' dialog box with 'Kringgå samtalsomstyrningsregler' selected, and the call from 'Pelle Persson' is now 'Pågående'.

Övervaka ACD-grupper

- 1 Visa fliken **Köststatistik** 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.

