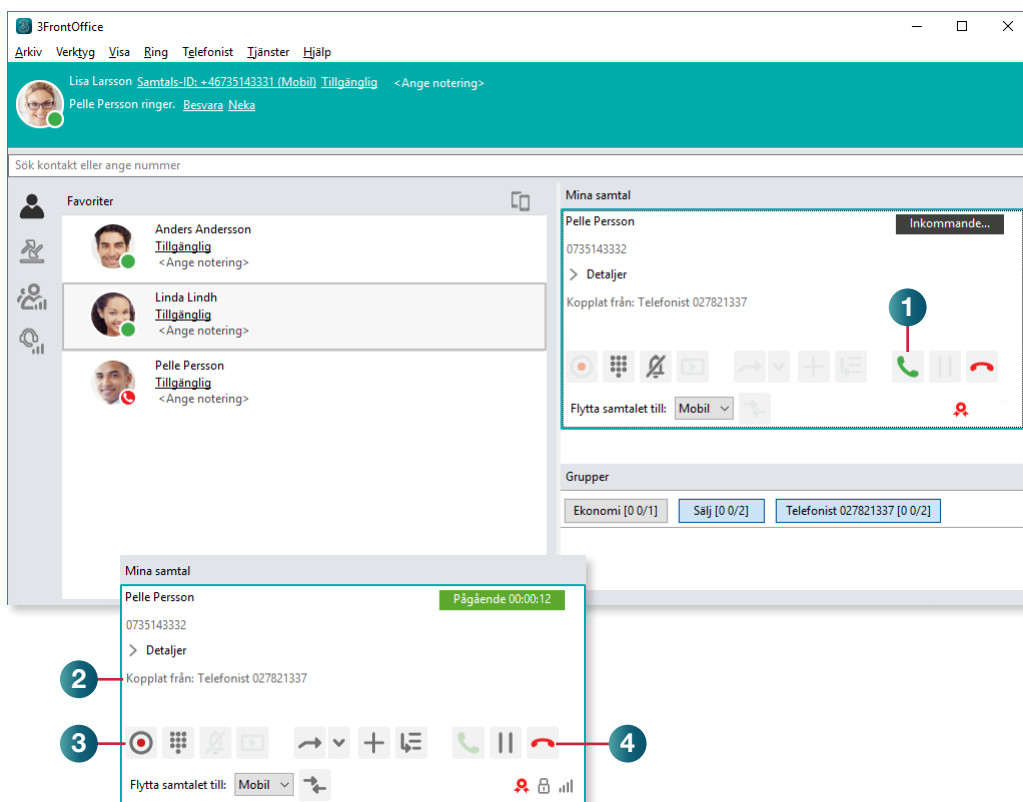


Telefonist – Hantera samtal

Ta emot samtal	2
Hantera samtal	3
Koppla direkt genom att dra och släppa	4
Koppla direkt med koppla-knappar	5
Koppla med avisering (dra och släpp)	6
Koppla med avisering (med koppla-knappar)	7
Koppla direkt till telefonsvarare	8
Kö	9
Skicka meddelanden	10

Ta emot samtal



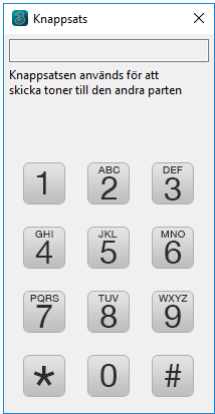








- 1 För att svara på ett inkommande samtal klickar du på **Besvara samtal** (den gröna luren). Du kan även trycka på **Enter** för att besvara samtalet.
- 2 I samtalsrutan ser du vilken telefonistgrupp som samtalet är kopplat från.
- 3 Du kan nu hantera samtalet med hjälp av knapparna som visas i samtalsrutan. 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.



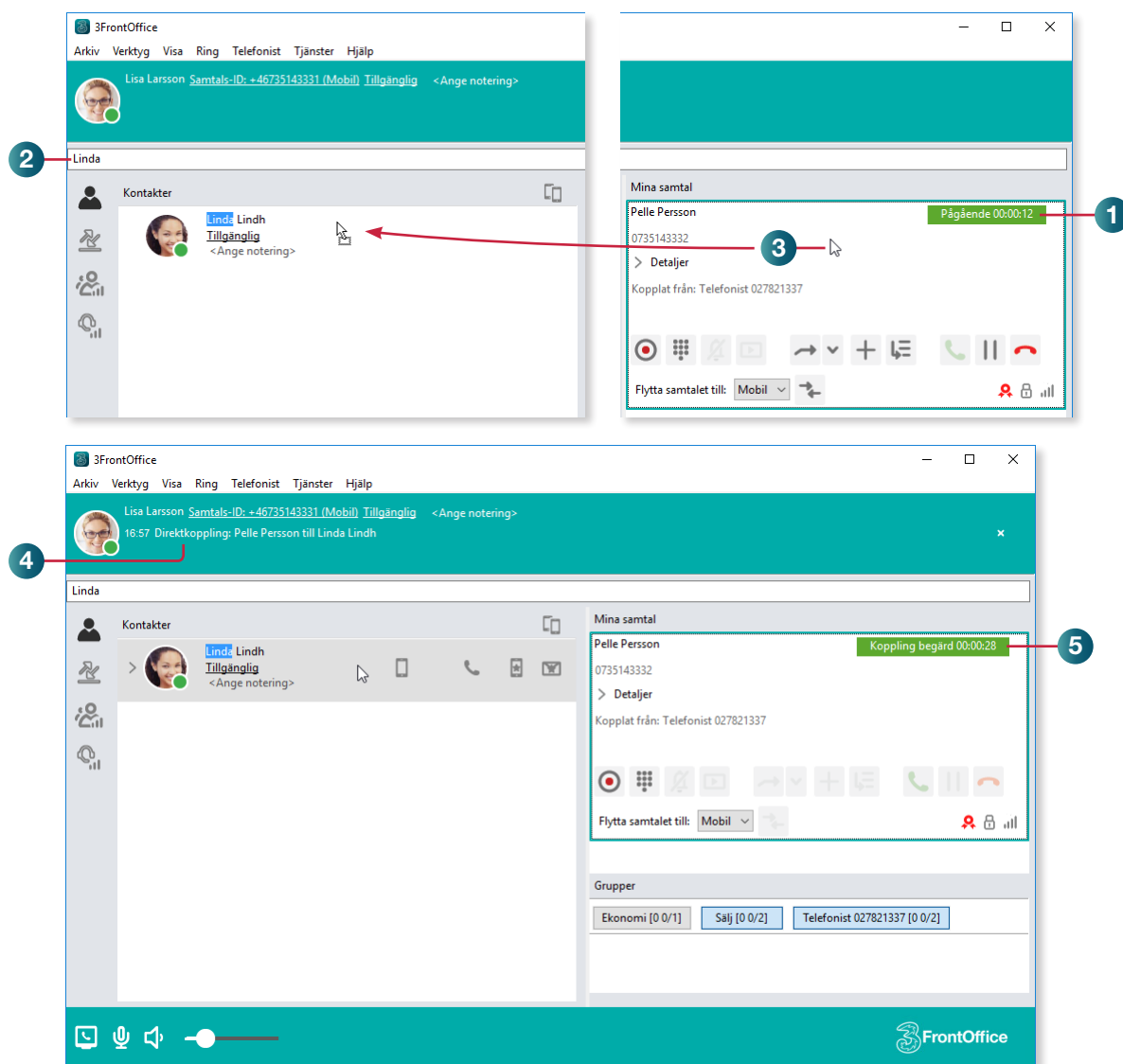
-  **1** Starta inspelning
Klicka på denna knapp för att spela in det pågående samtalet.
-  **2** Öppna knappsatsen
Öppnar knappsatsen i ett eget fönster.
Knappsatsen använder du för att kunna skicka toner till den andra parten, till exempel när du får välja en siffra för att kopplas till rätt avdelning.

-  **3** Ringsignal av
Denna knapp stänger av ringsignalen när det ringer in.
-  **4** 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** 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** Parkera samtal
Klicka på denna knapp för att parkera ett samtal. Samtalet flyttas till växelkön eller din personliga kö beroende på inställning i 3FrontOffice.
-  **8** Besvara samtal
Klicka på denna knapp för att besvara ett inkommande samtal.
-  **9** Väntkoppla samtal
Klicka på denna knapp för att väntkoppla ett samtal. Samtalet finns kvar hos dig och du kan återuppta det.
-  **10** Avsluta samtal
Klicka på denna knapp för att avsluta ett samtal eller avvisa ett inkommande samtal.

Koppla direkt genom att dra och släppa

I telefonistvyn kan du även koppla ett samtal genom att dra det till önskad kontakt på fliken **Kontakter**.

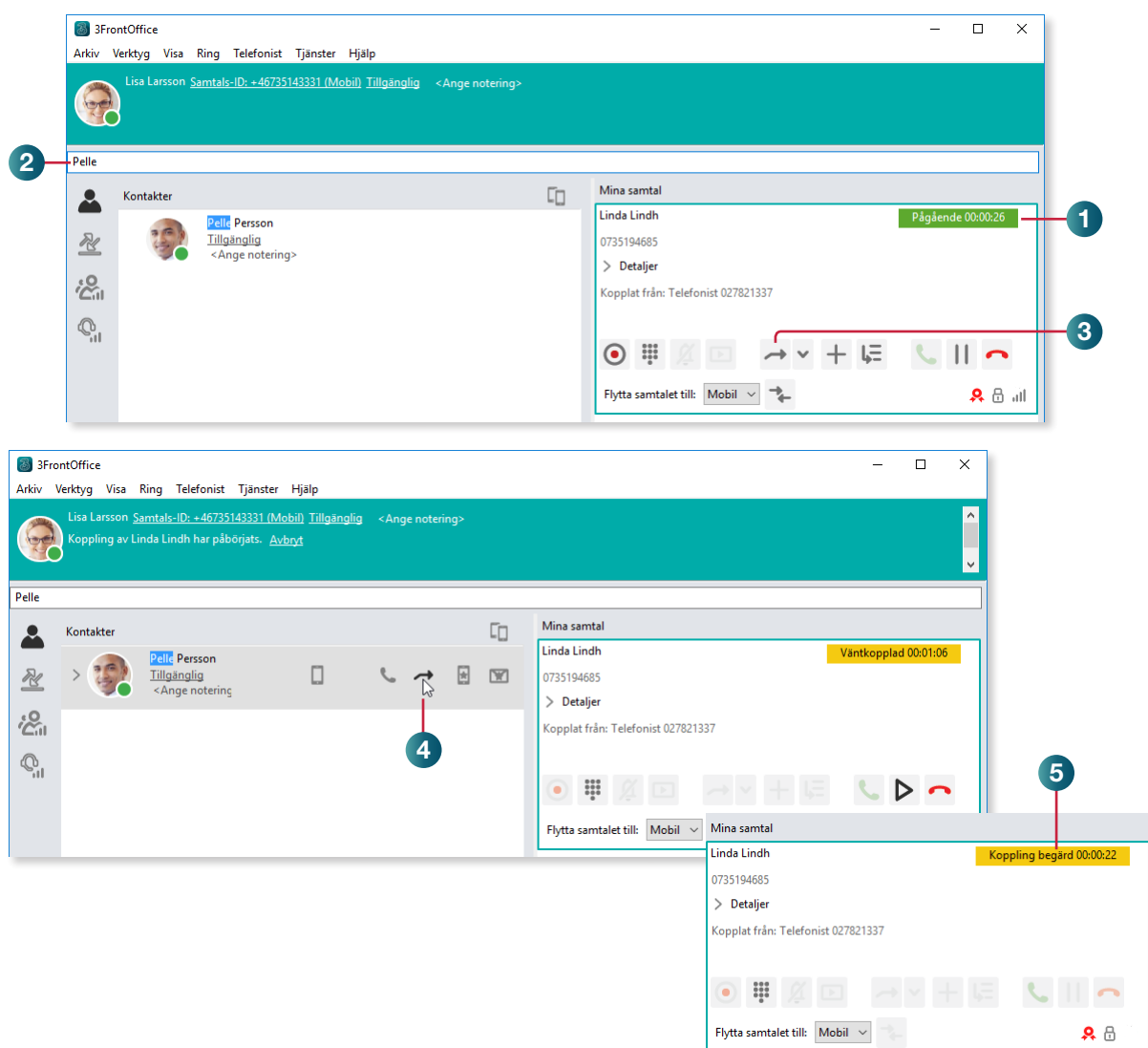
Här beskriver vi hur man kopplar över samtalet utan att först prata med den som du kopplar till.

- 1 Svara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Peka på samtalsrutan, håll ner musknappen och dra till den kontakt som du vill koppla samtalet till.
- 4 När du släpper musknappen visas ett meddelande i rutan högst upp.
- 5 I samtalsrutan visas sedan texten **Kopplar till** högst upp. När kollegan svarar försvinner samtalsrutan.



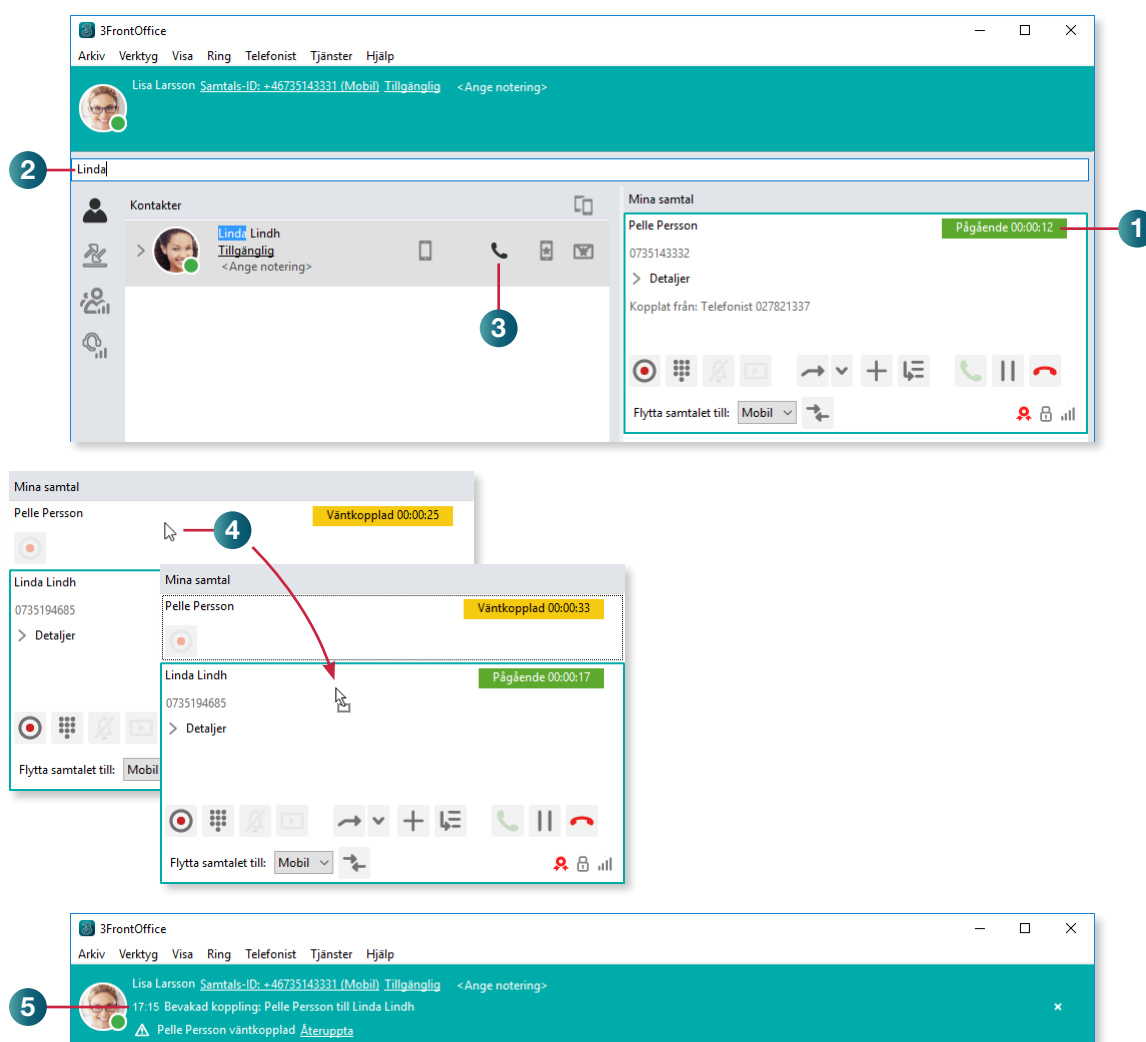
Koppla direkt med koppla-knappar

- 1 Svvara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Klicka på **Genomför koppling** i samtalsrutan.
- 4 Klicka på **Koppla hit**-knappen för kontakten för att koppla samtalet direkt. Om kontakten har flera telefonnummer klickar du på önskat telefonnummer i rutan som visas.
- 5 I samtalsrutan visas nu texten **Koppling begärd** en kort stund innan samtalsrutan försvinner.



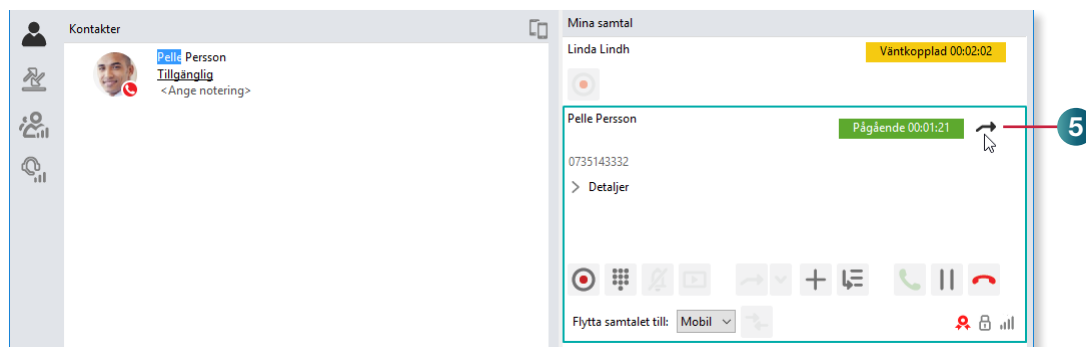
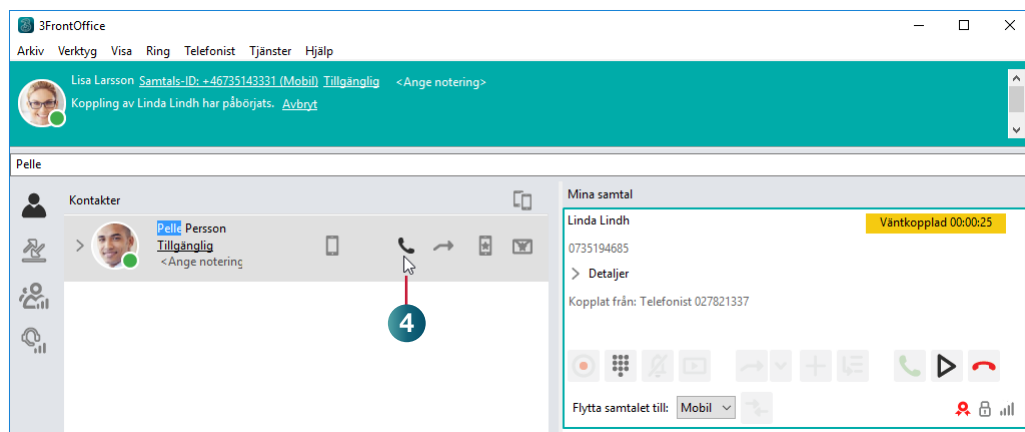
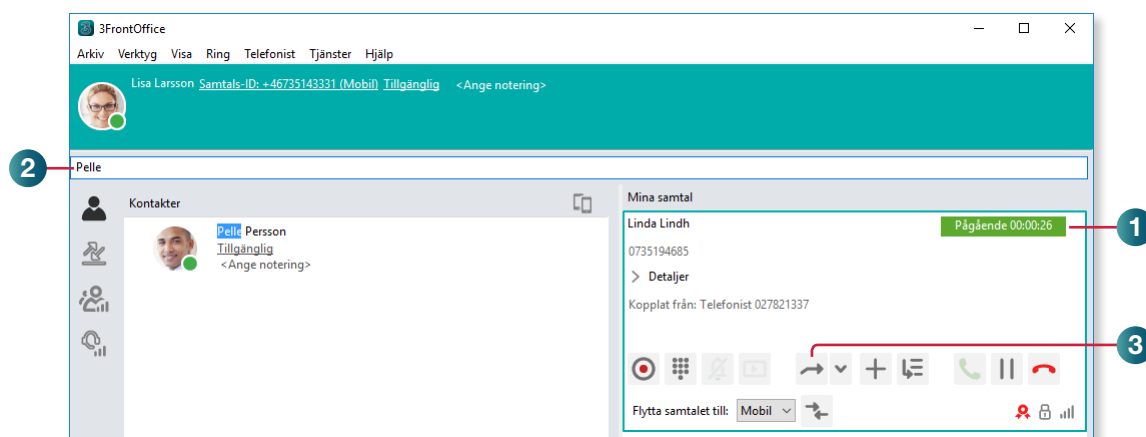
Koppla med avisering (dra och släpp)

- 1 Svara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Klicka på **Ring**-knappen för kontakten för att först prata med kollegan och tala om att du kopplar ett samtal.
- 4 Nu visas båda samtalen till vänster i fönstret och det nya samtalet är aktivt. Peka på samtalsrutan, håll ner musknappen och dra till den kontakt som du vill koppla samtalet till.
- 5 När du släpper musknappen visas meddelandet **Bevakad koppling** i rutan högst upp och samtalsrutorna försvinner.



Koppla med avisering (med koppla-knappar)

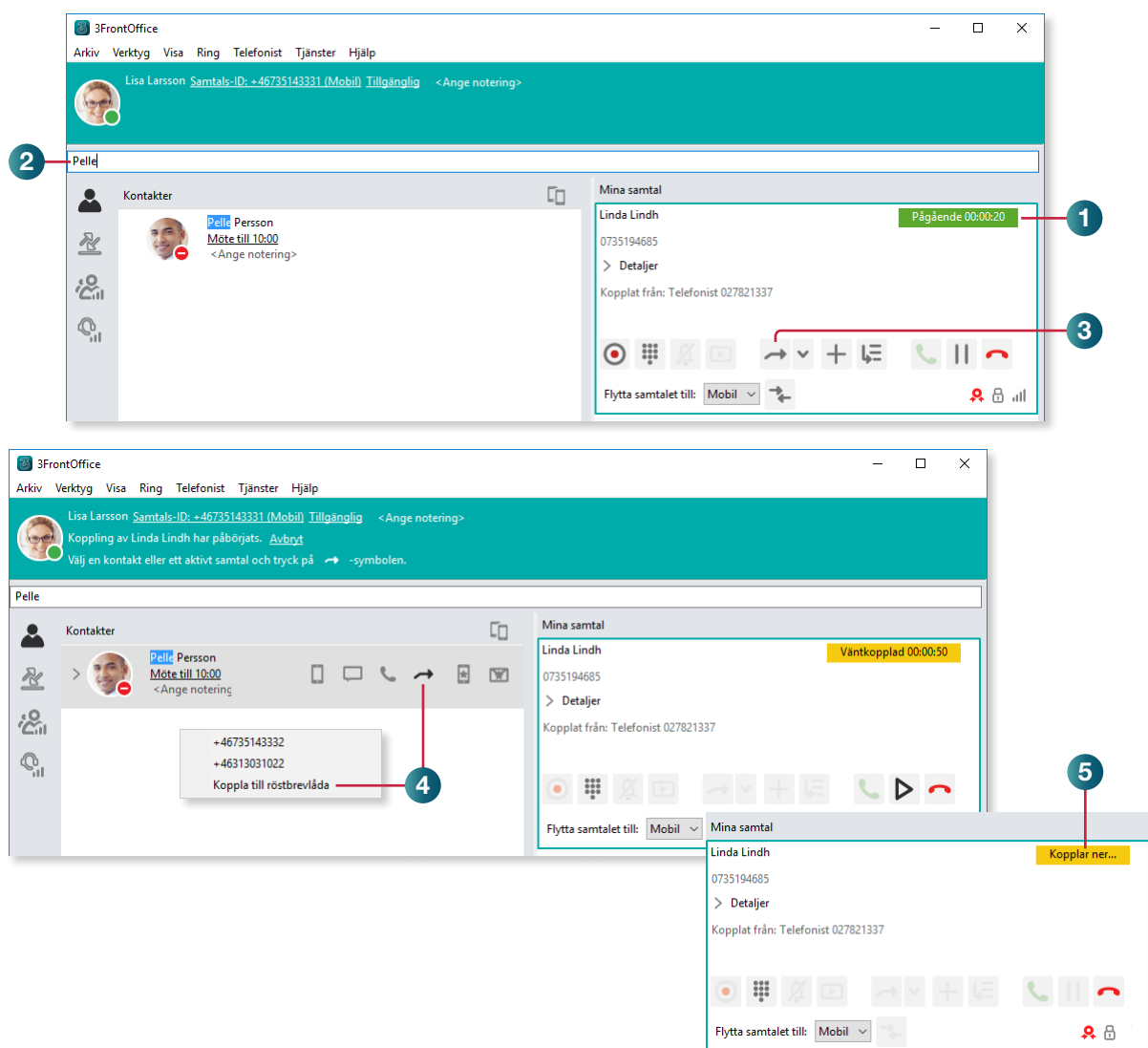
- 1 Svvara på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Klicka på **Genomför koppling** i samtalsrutan.
- 4 Klicka på **Ring**-knappen för kontakten för att först prata med kollegan och tala om att du kopplar ett samtal.
- 5 Nu visas båda samtalen till vänster i fönstret och det nya samtalet är aktivt. Klicka på **Koppla hit** för att koppla samtalet.



Koppla direkt till telefonsvarare

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

- 1 Svare på samtalet.
- 2 Sök efter den kontakt som du vill koppla samtalet till via sökrutan ovanför fliken **Kontakter**.
- 3 Klicka på **Genomför koppling** i samtalsrutan.
- 4 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.

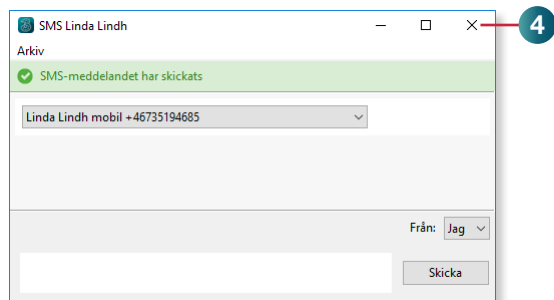
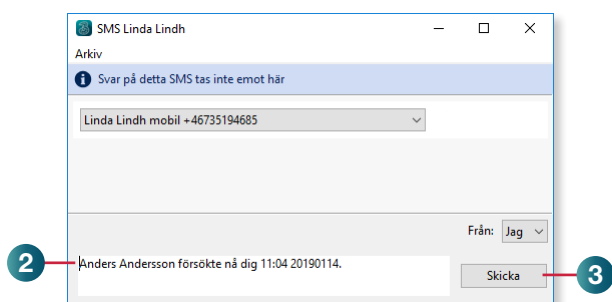
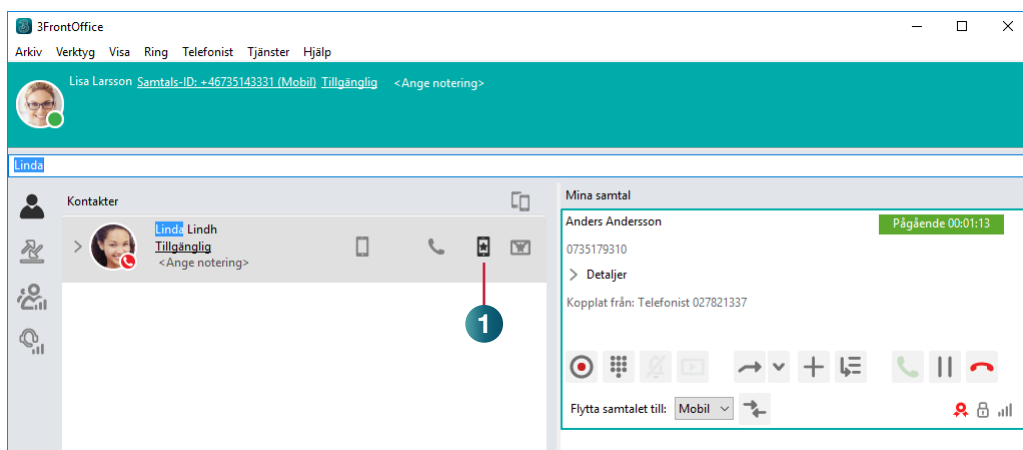
- 1 Längst ner i telefonistvyn ser du hur många väntande samtal det finns i respektive grupp.
- 2 Samtalen skickas automatiskt ut till de telefonister som är inloggade och du svarar på samtalet som vanligt. Om du inte svarar flyttas samtalet till kön efter en viss tid.
- 3 Vill du svara på något av samtalen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

The screenshot shows the 3FrontOffice softphone interface. At the top, there's a header with navigation options like 'Arkiv', 'Verktyg', 'Visa', 'Ring', 'Telefonist', 'Tjänster', and 'Hjälp'. Below that, a user profile for 'Lisa Larsson' is visible. The main area is split into 'Kontakter' (Contacts) on the left and 'Mina samtal' (My calls) on the right. The 'Mina samtal' section shows an incoming call from 'Linda Lindh' with a status of 'Inkommande...'. Below this, there's a section for 'Övriga samtal' (Other calls) which lists several calls with their status, such as 'Kosatt' (Handled). At the bottom, there's a 'Grupper' (Groups) section showing 'Telefonist 027821337' with 2 calls in the queue. A red circle with the number '1' points to the 'Grupper' section. A red circle with the number '2' points to the 'Inkommande...' status in the 'Mina samtal' section. A red circle with the number '3' points to a green plus icon in the 'Övriga samtal' section, which is used to pick up a call.

This is a close-up view of the 'Övriga samtal' (Other calls) section. It displays a list of calls with their status. A green plus icon is highlighted with a red circle and the number '3', indicating the action to pick up a call.

Skicka meddelanden

- 1 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.
- 4 När SMS:et har skickats visas ett meddelande om detta och du kan stänga fönstret genom att klicka på knappen **Stäng**.



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.

