

Telefonist One X

Användarguide

V1.9

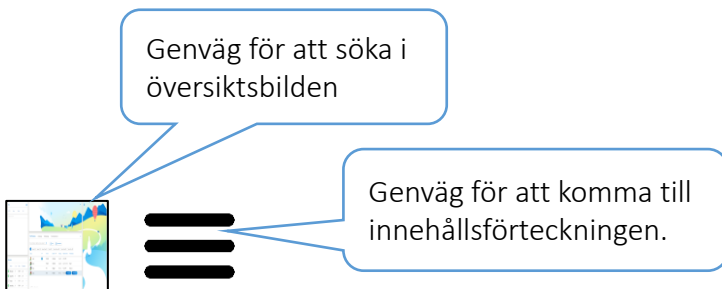


Inledning

Telefonist One X är en webbaserad lösning för företag som har Telenor One X. Så länge datorn har tillgång till internet och en webbläsare går det att logga in som agent och hantera företagets samtal. Lösningen har testats för att fungera optimalt i webbläsare Chrome, Edge, Safari och Firefox.

För att hitta information om Telefonisttjänsten kan du:

- klicka på aktuellt område i [översiktsskärmen](#) (se genväg nere till vänster)
- använda **Ctrl+F** och söka efter ord i den här handboken
- gå till [innehållsförteckningen](#) och klicka på olika kapitel (se genväg nere till vänster)
- se en Snabbguide för Telefonistgränssnittet [här](#)
- se guide för Statistikmodulen [här](#)



Innehållsförteckning

[Översiktsbild](#) - sök efter information genom att klicka på skärmen

[Vyer](#)

[Aktivt samtalsfält](#)

[Företagskatalog](#)

[Samtalshistorik](#)

[Kö-modulen](#)

[Mina köer-moduler](#)

[Aktivitetsloggen](#)

[Meddelanden](#)

[Meny](#)

[Notiser, Paus och Logga ut](#)

[Kontaktkort - Kontaktinformation](#)

[Inställningar](#)

[Tips](#)

[Synonymer](#)

[Applikationslogg](#)



I kö

VIP	Namn	Kötid	Kö
	073-307 34 04	00:46	Växeln

Mina köer

Namn	Samt	Kötid	Agenter
☒ Växeln	1	00:46	1/2



Maja-Lena Norrmark (073-805 72 27)

00:25

Via: Växeln

Senaste: 2024-08-20 vid 12:58: Besvarad av Lisa Larsson

Adress Campus Gräsvik 12

Postort Karlskrona

E-post majalena@swap.nu

Företag Swap AB

Lägg på(esc)

Parkera(F4)

VIP

Företagskatalog Samtalshistorik

Framkant Filter

Status	Förnamn	Efternamn	Nummer	Avdelning	Fast nr	Ti
	Lisa	Larsson	070-285 02 91	IT	010-204 06 26	M
	Johan	Rust	Dolt nummer		010-204 03 06	Va
	Maja-Lena	Norrmark	073-805 72 27	Ekonomi	010- Meddelande(F8)	Re

Aktivitetslogg for Maja-Lena Norrmark

Idag



Maja-Lena Norrmark

Inkommande samtal

Idag 12:58

Besvarad av Lisa Larsson i kö Växeln



Maja-Lena Norrmark

Inkommande samtal

Idag 12:56

Obesvarat samtal i kö Växeln

Notering | Lisa Larsson

Idag 12:56

Viktigt! glöm inte resväsken.

Ändrat av Lisa Larsson 2024-08-20 12:56



Maja-Lena Norrmark

Inkommande samtal

Idag 12:43

Besvarad av Lisa Larsson i kö Växeln



Maja-Lena Norrmark

Inkommande samtal

Idag 12:42

Obesvarat samtal i kö Växeln



Maja-Lena Norrmark

Inkommande samtal

Idag 12:04

Besvarad av Lisa Larsson i kö Växeln



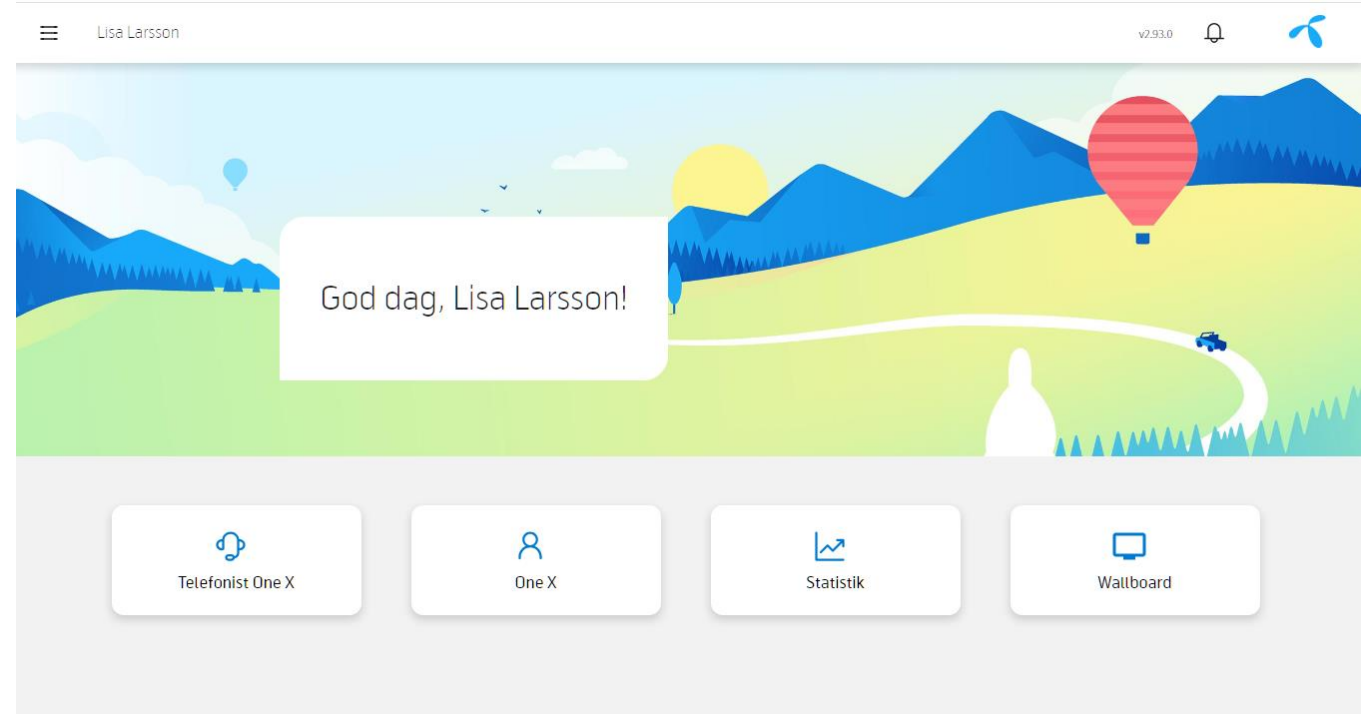
Vyer – Telefonist (Växel) eller slutanvändare (One X)

När du loggar in i Telefonist One X möts du först av en startmeny.

Startmenyn har två val: Telefonist One X och One X.

För en telefonist med administratörsrättigheter finns fler alternativ: Telefonist One X, One X, Statistik och Wallboard.

När du loggat in kan du enkelt växla mellan telefonist och slutanvändar vyn för One X. Det görs genom att toggla högst upp i gränssnittet mellan Växel för telefonist och One X för just One X.



Aktivt samtalsfält,

Det här fältet visar information om uppringare, samtalshantering och tjänster som är kopplade till uppringaren.

The screenshot displays the 'Aktivt samtalsfält' (Active Call Field) interface. At the top, a header bar shows the caller's name 'Anna Andersson (073-305 97 68)' and a green status bar with a phone icon and '00:00'. Below the header, the interface is divided into two main sections. The left section contains call details: 'Via: Vxl 0455-20445 (kopplat) → Växeln', 'Senaste: 2024-06-02 vid 12:28: Besvarad av Karin Nilsson', and three buttons: 'Besvara' (blue), 'Avvisa(esc)' (red), and 'Ringer...' (grey). The right section displays contact information: 'Adress: Utmarksvägen 34', 'Postort: Norreby', 'E-post: anna.andersson@framkant.se', and 'Företag: Framkant AB'. Below the contact information, there are three circular icons: a blue 'VIP' icon, a blue speech bubble icon, and a blue document icon. At the bottom, there are three buttons: 'Besvara samtalet mer... Avsluta besvarat samtal.' (blue), 'Parkera ett besvarat samtal. Mer...' (blue), and 'Parkera(F4)' (blue). The interface is annotated with several callouts explaining the functionality of various elements.

Namnet på den som ringer. [Mer...](#)

Namnet på kön som har ringts. [Mer...](#)

Information om vem uppringaren talade med senast. [Mer...](#)

Besvara samtalet [mer...](#)
Avsluta besvarat samtal. [Lägg på\(esc\)](#)

Parkera ett besvarat samtal. [Mer...](#)
[Parkera\(F4\)](#)

Öppna kontaktkort för uppringare. [Mer...](#)

Samtalslängd

Inställningar för aktivt samtalsfält. [Mer...](#)

Markera uppringare som VIP. [Mer...](#)

Skicka meddelande till uppringare. [Mer...](#)

Lägg till notering på uppringare. [Mer...](#)

Information om uppringare. [Mer...](#)



One X Softphone



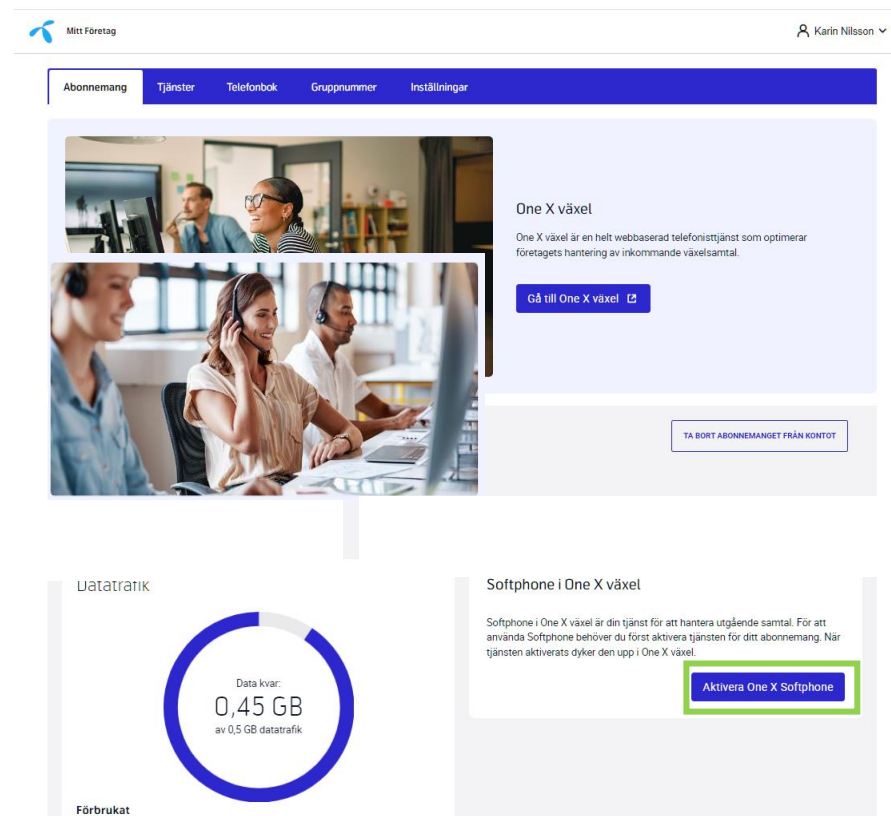
Med One X Softphone kan alla samtal hanteras i webbgränsnittet. Både samtal till de köer du är inloggade i för Telefonist One X, samt samtal till ditt One X abonnemang. Besvara och initiera samtal direkt via webben.

Aktivera One X Softphone i [Mitt Företag](#).

Efter aktivering tänds en ny ikon  på slutanvändarvyn i samtalsfältet i webbgränsnittet.

För samtalshantering med One X Softphone rekommenderas att du har minst följande version av webbläsare för PC:

- Chrome Version 127.0.6533.100
- Edge Version 127.0.6533.100
- Firefox Standard: version 123, Extended Support Release (ESR): version 115.11 (för Windows krävs Windows 11 ihop med Firefox)
- Safari Version 17.5



The screenshot shows the 'Mitt Företag' (My Company) web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mitt Företag' and a user profile 'Karin Nilsson'. Below this is a menu with 'Abonnemang' (Subscriptions), 'Tjänster' (Services), 'Telefonbok' (Phonebook), 'Gruppnummer' (Group numbers), and 'Inställningar' (Settings). The 'Abonnemang' tab is active, showing a list of subscriptions. The first subscription is 'One X växel' (One X switch), which is described as a fully web-based telephony service that optimizes the company's handling of incoming calls. There's a button 'Gå till One X växel' (Go to One X switch) and a link 'TA BORT ABONNEMANGET FRÅN KONTO' (Remove subscription from account). Below this, there's a section for 'Datastatistik' (Data statistics) showing a donut chart with 'Data kvar: 0,45 GB av 0,5 GB datatrafik' (Data remaining: 0.45 GB of 0.5 GB data traffic). To the right, there's a section 'Softphone i One X växel' (Softphone in One X switch) with a button 'Aktivera One X Softphone' (Activate One X Softphone) highlighted with a green border.





Aktiv samtalsfält - Namn på uppringare

När ett inkommande samtal kommer till växeln görs en sökning på uppringaren baserat på telefonnummer. Sökningar görs i Företagskatalogen på både interna och externa kontakter

Om det inte finns någon sökträff på numret visas bara telefonnumret för den som ringer.

Under *Inställningar* -> *Namnvisning* kan agenten välja om han/hon vill att namnet ska visas som: <förnamn> <efternamn>, eller <efternamn>, <förnamn>.

Ikonen framför namnet indikerar om det är en intern användare eller en extern kontakt:

Extern uppringare
som inte är sparad:



Extern kontakt
i Företagskatalogen:



Intern kontakt:



[Tillbaka](#)



Aktivt samtalsfält - CRM-koppling

Med CRM-koppling kan du enkelt öppna en webbplats där uppringarens telefonnummer finns med i länken. Detta kan till exempel användas för att öppna uppringarens kontaktkort i företagets befintliga supportsystem. Webbsidan öppnas genom att klicka på länken, trycka på snabbtangenter (F9 är standard) eller automatiskt efter besvarat samtal.

För att lägga in en länk klickar man på "..." högst upp i det övre högra hörnet i det aktiva samtalsfältet, och väljer "URL för CRM-koppling". Då visas en ruta (se nedan). Man måste lägga in texten "<telefonnummer>" om man vill att uppringarens telefonnummer ska klistras in.

CRM-kopplingen är individuell för varje agent.

Ange vilken länk som ska öppnas

Kryssa i om du vill öppna länken automatiskt efter besvarat samtal.

Namnet på länken man vill visa i fältet Aktivt samtal

CRM-Länk

Med denna funktion så kan du göra uppslag i ditt eget CRM-system baserat på inkommande telefonnummer.

Skriv in den länk du vill skall öppnas. Lägg in texten <telefonnummer> i länken där du vill att det inkommande telefonnumret automatiskt skall läggas in.

Länk:

Namn:

☐ Öppna länken automatiskt när ett samtal har besvarats.

Avbryt OK

OBS: För att en länk ska öppnas automatiskt i en webbläsare måste man låta webbläsaren tillåta detta. I Chrome måste man t.ex. tillåta (lägga till) åtkomst för <https://onex.telenor.se/switchboard/> under *Inställningar-> Avancerat -> Sekretess och säkerhet -> Inställningar för Webbplatsen-> Pop-up och omdirigeringar*



[Tillbaka](#)

Aktivt samtalsfält - VIP

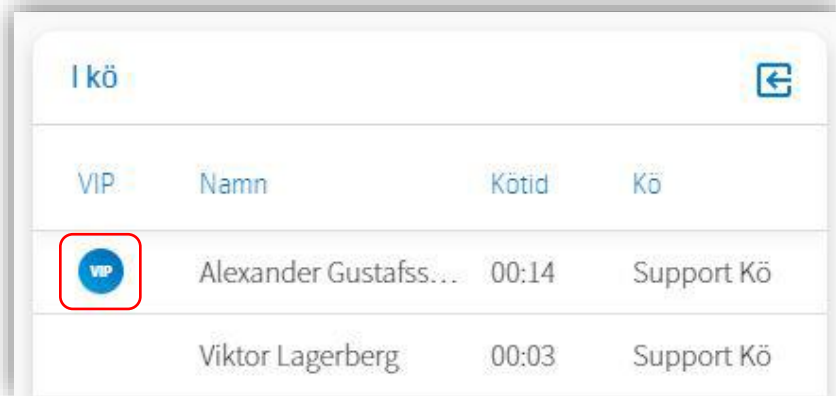
En kontakt kan anges som VIP för att visa att detta är en kontakt man måste vara särskilt uppmärksam på. Kontakten markeras som VIP genom att klicka på "VIP"-ikonen i det Aktiva samtalsfält under ett pågående samtal med aktuell person, eller genom att gå in på användarens kontaktkort.



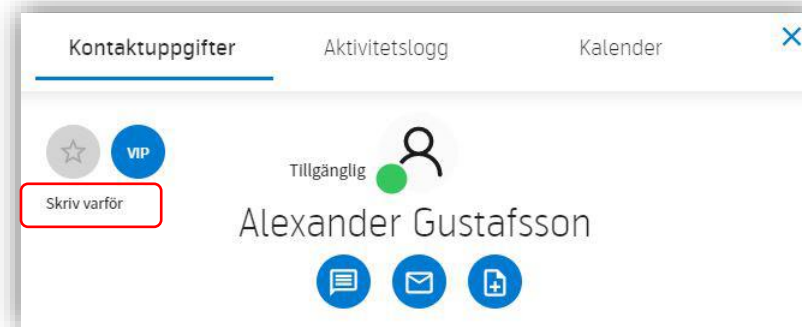
VIP-ikonen

VIP-markering kan t.ex. användas i kö-modulen där agenten kan prioritera "viktiga" samtal framför andra som väntar i kön, eller genom att sortera på missade samtal i samtalsloggen, om man vill ringa tillbaka till användare som är VIP.

På uppringarens kontaktkort går det att läsa och/eller lägga till en text som ger agenten information om varför den som ringer är VIP. Denna text visas också i det aktiva samtalsfältet när agenten tilldelas samtalet.



VIP	Namn	Kötid	Kö
	Alexander Gustafss...	00:14	Support Kö
	Viktor Lagerberg	00:03	Support Kö



Kontaktuppgifter Aktivitetslogg Kalender

Tillgänglig 

Alexander Gustafsson



Tillbaka

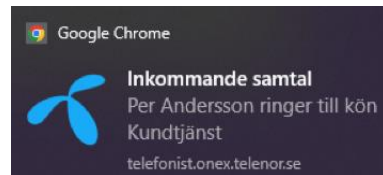
Aktiv samtalsfält - Inställningar

Om du klickar på "..." uppe till höger i det aktiva samtalsfältet öppnas inställningarna för fältet. Nedan finns information om vad de olika inställningarna kan användas till:

Här kan agenten lägga till en länk som öppnar en webbplats med uppringarens nummer som parameter, t.ex. ett kontaktkort företagets befintliga kundsystem. Detta beskrivs under "[CRM-koppling](#)".

URL för CRM koppling
Information om inringande
Samtalsnotifiering
Inställning för noteringar
Minimera samtalsvyn

För att ge mer utrymme för företagskatalogen kan det aktiva samtalsfältet visas i en smalare version. Du ser då inte detaljerad information om uppringaren eller vem som senast pratade med hen ("Information om inringande" och "Senaste händelse").



I vissa webbläsare kan samtalsinformation som namn och samtalskö presenteras som en notis. Om du klickar på notisen kommer du direkt till växelfönstret. Första gången notisen aktiveras visas ett meddelande i webbläsaren med en fråga om "telefonist.onex.telenor.se" får visa aviseringar. Du måste tillåta detta för att allt ska fungera.

Om du vill att noteringsrutan ska visas automatiskt när ett samtal besvaras gör du detta under "Inställningar för Noteringar".

Under "Information om inringande" kan agenten välja vilka fyra fält som ska visas i det aktiva samtalsfältet. Flytta upp de fält som skall visas genom att dra dem med musen.

Agenten kan enkelt se övriga fält under ett pågående samtal genom att klicka på Kontaktuppgifter i det aktiva samtalsfältet.



Tillbaka

Aktivt samtalsfält - Skicka ett meddelande till den som ringer



Genom att klicka på meddelandesymbolen går det att skicka ett sms eller e-post till den som ringer.



Meddelandeikon

Det går att skriva en egen text eller använda en meddelandemall. Man väljer om meddelandet ska skickas som sms och/eller e-post genom att kryssa i rutorna till höger (för att det ska gå att skicka e-post måste det finnas en e-postadress).

Klicka på "Skicka" för att skicka meddelande.
Läs mer om meddelanden [här](#).

Meddelande | Martin Håfström

Lägg till fler mottagare

Meddelandmall

Visa nummer: Telefonist

☒ SMS ☐ E-post

Hej Martin.....

Skicka



Aktivt samtalsfält - Lägg till notering på den som ringer

Noteringar om uppringaren är ett bra sätt att komma ihåg saker och ge information om uppringaren till andra agenter.

Du kan välja om noteringarna endast ska visas för de som arbetar med just denna samtalskö eller för alla samtalsköer.

Popup-rutan visas antingen [automatiskt efter besvarat samtal](#), genom att klicka på noteringsikonen i det aktivt samtalsfältet eller genom att du klickar på noteringsikonen på uppringarens kontaktkort.



Noteringsikon

Noteringarna visas i aktivitetsloggen under pågående samtal eller genom att öppna användarens kontaktkort.

Lagringstiden för noteringar är default en månad men kan förlängas på begäran.

Välj om noteringen ska vara synlig för de som arbetar med andra samtalsköer eller inte.

Notering | Alexander Gustafsson

Synlig för alla

Detta är en kund som handlar mycket genom oss och därav prioriterad och markerad som VIP.

Spara

Kontaktuppgifter Aktivitetslogg Kalender

Skriv varför Tillgänglig Alexander Gustafsson

Idag

Notering | David Teymur Idag 10:40

Detta är en kund som handlar mycket genom oss och därav prioriterad och markerad som VIP.

fredag

Alexander Gustafsson | Inkommande samtal fredag 11:38
Besvarad av David Teymur i kö Support Kö

Alexander Gustafsson | Inkommande samtal fredag 11:35
Obesvarat samtal i kö Support Kö

Tillbaka



Aktivt samtalsfält - Öppna kontaktkort

Kontaktkortet på den som ringer kan öppnas från det aktiva samtalsfältet genom att klicka på länken "kontaktdetaljer". Läs mer om kontaktkort [här](#).

Kontaktkortet består av 3 flikar (2 för externa kontakter):

[Kontaktinformation](#)

The 'Kontaktinformation' tab displays contact details for Alexander Gustafsson. It includes a star icon, a 'VIP' badge, and a 'Tillgänglig' status. Below the name, there are icons for chat, email, and a document. The contact information is organized into two columns: 'Om mig' (About me) and 'Kontaktuppgifter' (Contact information). The 'Om mig' section lists 'Monteringsexpert' with a phone number, company name, title, department, address, postal code, postal town, country, and email. The 'Kontaktuppgifter' section lists 'Intern-nummer', 'Företagsadress', 'Sökord', 'Synonym', and 'Kostnadsställe' with their respective values or instructions.

Om mig	Kontaktuppgifter
Monteringsexpert	073-307 27 95
Rezas Monteringsservice	Platschef
Byggarvägen	12244
Enskede	SWE
alexander.gustafsson@gmail.com	

[Aktivitetslogg](#)

The 'Aktivitetslogg' tab shows a log of activities for Alexander Gustafsson. It includes a star icon, a 'VIP' badge, and a 'Tillgänglig' status. Below the name, there are icons for chat, email, and a document. The log is organized into two columns: 'Idag' (Today) and 'Fredag' (Friday). The 'Idag' section shows a note from David Teymur at 10:40, stating that Alexander is a customer who has been prioritized and marked as VIP. The 'Fredag' section shows two incoming calls from Alexander Gustafsson at 11:38 and 11:35, both answered by David Teymur in the Support Queue.

Idag	Fredag
Notering David Teymur Idag 10:40 Detta är en kund som handlar mycket genom oss och därav prioriterad och markerad som VIP.	Alexander Gustafsson Inkommande samtal fredag 11:38 Besvarad av David Teymur i kö Support Kö
	Alexander Gustafsson Inkommande samtal fredag 11:35 Obesvarat samtal i kö Support Kö

[Kalender](#)

The 'Kalender' tab shows a calendar for Alexander Gustafsson. It includes a star icon, a 'VIP' badge, and a 'Tillgänglig' status. Below the name, there are icons for chat, email, and a document. The calendar is organized into two columns: 'JUL 2020' and 'Sätt hänvisning'. The 'JUL 2020' section shows a calendar grid with the date 9th highlighted. The 'Sätt hänvisning' section shows a time slot from 11:30 to 13:30.

JUL 2020	Sätt hänvisning
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	11:30 12:30 13:30 14:30 15:30 16:30



Tillbaka

Aktivt samtalsfält - Parkera samtal

Om agenten inte vill att den som ringer ska höra någonting går det att parkera samtalet. Detta görs genom att klicka på knappen "Parkera" eller välja snabbtangenten för detta (F4 är standard). Den som ringer hör en ringtoner när den här funktionen är aktiverad. För att fortsätta samtalet med uppringaren klickar man på "Återuppta" eller trycker på snabbtangenten (F4 är standard).

I samtal:

04:57

Per Nilsson

CRM test (F9)

Kopplat från:
Huvudnummer(0455-204 45) → Växeln

Senaste händelse: 2020-08-14 vid 15:23
Besvarad av Karin Nilsson

Telefon
073-305 97 56

Address
Campus Gräsvik 12

Postnummer
Karlskrona

E-post
per.nilsson@framka...

Företag
Framkant AB

Kontaktuppgifter >

Lägg på (F11)

Parkera (F4)

Samtal parkerat:

06:21

Per Nilsson

CRM test (F9)

Kopplat från:
Huvudnummer(0455-204 45) → Växeln

Senaste händelse: 2020-08-14 vid 15:23
Besvarad av Karin Nilsson

Telefon
073-305 97 56

Address
Campus Gräsvik 12

Postnummer
Karlskrona

E-post
per.nilsson@framka...

Företag
Framkant AB

Kontaktuppgifter >

Återuppta (F4)



Aktivt samtalsfält - Föregående händelse

När ett samtal kommer in från kön kan agenten se information om när den som ringer senast var i kontakt med växeln.

Agenten kan se:

- När den som ringer var i kontakt med företaget senast (tid och datum)
- Vilken agent som svarade på senaste samtalet
- Vem uppringaren eventuellt vidarebefordrades till. Om man klickar på namnet efter "kopplat över till" kommer man direkt till kontaktkortet

 **Viktor Holst**

→ Kö Support

Tidigare händelse: 02.07 2020 kl. 09:32
Besvarat av [Viktor Jakobsson](#), kopplat över till [Sven Larsson](#)

Lägg på (esc)

Parkera (F4)

Telefon070-827 34 22

Address[Garvis Carlssons Gata](#)

PostnummerSolna

E-post[Skriv här...](#)

Företag[Skriv här...](#)

[Kontaktuppgifter](#) >

01:00

VIP

Genom att klicka på "Visa senaste samtal" kan agenten ta fram kontaktkortet för den som var i kontakt med växeln senast för att eventuellt göra ändringar på kontaktkortet.

Inga pågående samtal

[Visa senaste samtal](#)

Tillbaka



Aktivt samtalsfält - Växelnummer

När ett samtal kommer in från kön kan agenten se information om vilket huvudnummer och vilken samtalskö samtalet kommer från. Detta kan vara viktig information om agent besvarar olika köer eller en kö med flera kopplade växelnummer.

 00:27

 **Alexander Gustafsson**

Huvudnummer 0913- 70 56 95 → Support

Senaste händelse: 2020-04-16 vid 15:09
Besvarad av David Teymur

 Lägg på (esc)  Parkera (F4)

Telefon073-307 27 95

AddressByggarvägen

PostnummerEnskede

E-postalexander.gustafso...

FöretagRezas Monteringsse...
Kontaktuppgifter >

...

VIP







Tillbaka

Företagskatalog

Företagskatalogen visar interna användare, samtalsköer, huvudnummer och externa kontakter

Sökfält. Sök efter namn, text eller nummer. [Mer...](#)

Filtrera för att söka efter poster och enheter. [Mer...](#)

Sortera kolumner i fallande eller stigande ordning.

Inställningar för Företagskatalog. [Mer...](#)

Kontakt - Status och typ [Mer ...](#)

Företagskatalog		Samtalshistorik					
Förnamn, Efternamn, Nummer, Avdelning...							
Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Avdelning	Titel	Nummer	Fast nr
 Tillgänglig		Viktor	Jakobsson	Marknad	UX design	070-827 34 23	
 Tillgänglig		Per	Nilsson		Tekniker	073-305 97 56	0380-157 66
 Tillgänglig		Per	Andersson	Sälj	Säljare	073-305 97 64	0380-167 21
 Tillgänglig		Kalle	Svensson	Sälj Nord	Säljare	073-305 97 63	0380-165 70
		Karl	Jonasson	Externa kontakter	Produktchef	070-961 41 36	
		Jukka	Lindmark	Externa kontakter	Inköpare	070-823 76 15	
 Tillgänglig		Viktor	Holst	Marknad	Copywriter	070-827 34 22	
Samtal (F2)		Koppla (F5)		Konsultera (F2)		Till röstbrevlåda (F10)	
						Meddelande (F8)	

Samtalshanteringsknappar. [Mer...](#)



Företagskatalog - Sökfält

I sökfältet kan du ange nummer, namn eller text för att få träffar i Företagskatalogen.

Genom att kombinera sökningar kan du snabbt hitta kontakter. Om du t.ex. söker på "ext lind" får du i detta exempel upp kontakten "Jukka Lindmark" på avdelning "Externa kontakter". Sökningen "ext" triggat de första bokstäverna i avdelningen "Externa kontakter" och "lind" på efternamnet "Lindmark". Får man upp för många sökträffar i en sökning kan man bara lägga till ett sökord till för att minska antalet träffar.

Företagskatalog Samtalshistorik

ext lind X Filter Standardfilter

Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Nummer	Avdelning	Fast nr	Titel
		Jukka	Lindmark	070-823 76 15	Externa kontakter		Inköpare

Inställningar för Företagskatalog.
[Mer...](#)

Det går att ange vilka fält som ska sökas, vilka fält som ska visas på skärmen och fältens ordningsföljd i Företagskatalogen.

Denna anpassning görs under inställningar för Företagskatalog. Klicka på "..." i det övre högra hörnet av katalogmodulen och välj "Kolumninställningar".



Tillbaka

Företagskatalog - Filter

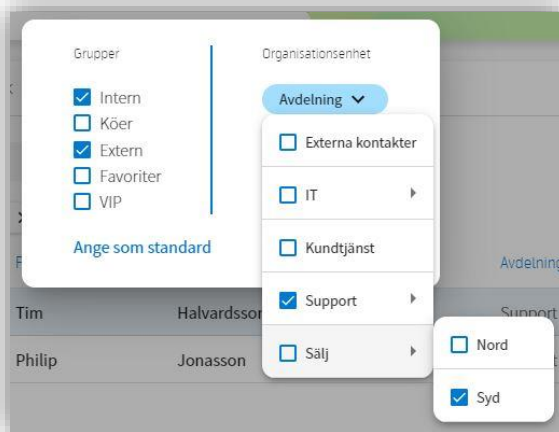
För att förfina sökträffar i Företagskatalogen kan du använda ett filter.



Med filtret kan du se träffar baserade på kombinationer av kontaktgrupper som: Interna kontakter, Köer, Externa kontakter, Favoriter eller kontakter markerade som VIP.

Det går också att förfina sökningen i Företagskatalogen baserat på avdelning/enhet. Det är företagsadministratören som delar upp Företagskatalogen i avdelningar/enheter.

I exemplet i figuren nedan kommer agenten se alla interna och externa kontakter i Företagskatalogen som är registrerade i avdelningen "Support" och underavdelningen "Syd".

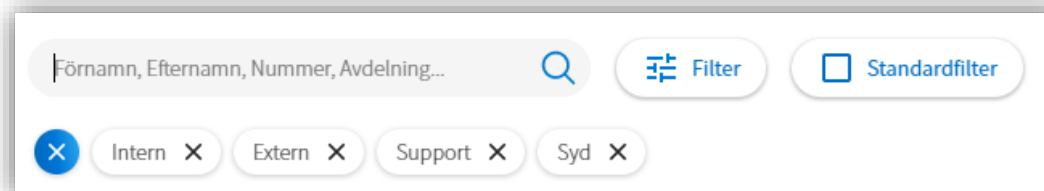


Om ett filter används ofta går det att ställa in detta som "Standardfilter" genom att klicka på "Ange som standard". När du gör det kommer applikationen att komma ihåg detta filter. Standardfiltret kan sedan snabbt aktiveras/inaktiveras:

Standardfilter På: ☒ Standardfilter

Standardfilter Av: ☐ Standardfilter

Vilka filter som är aktiva listas under sökfältet. Se exempel nedan:



Tillbaka



Företagskatalog - Samtalshanteringsknappar

Samtalshanteringsknapparna används för meddelanden och hantering av samtal. Vilka knappar som visas beror på vad man gör:

I ett samtal:

Samtal (F2)

Koppla (F5)

Konsultera (F2)

Till röstbrevlåda (F10)

Meddelande (F8)

Koppla samtal

Rådfråga tredje part
eller avisering

Koppla direkt till
röstbrevlåda

Skicka sms eller e-post till
den markerade kontakten

Ej i samtal:

Samtal (F2)

Koppla (F5)

Konsultera (F2)

Meddelande (F8)

Ring markerad kontakt

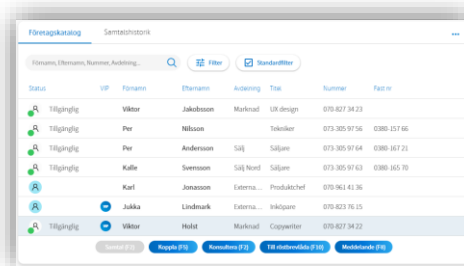
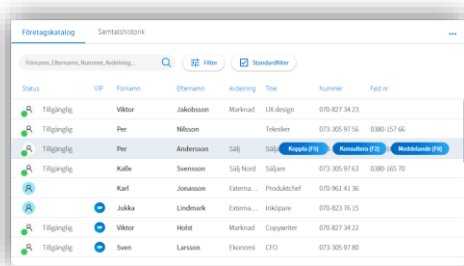
Skicka sms eller e-post till
den markerade kontakten

Samtalshanteringsknapparna i Företagskatalogen är kopplade till posten som är markerad. Det går att klicka med musen på knapparna eller använda snabbtangenter (aktuell snabbtangent visas inom parentes på knappen).

Snabbtangenterna ställs in under:



-> Telefonist One X -> Inställningar -> Genvägar. Mer information finns [här](#).



Default visar Samtalshanteringsknapparna "flytande" på aktuell markerad rad i Företagskatalogen. Vill man att de i stället skall visas på en fast position längst ner i Företagskatalogen så kan man ställa in detta under: "... (Inställningar) -> Samtalshanteringsknappar

Tillbaka

Företagskatalog - Inställningar

Bakom "..." uppe till höger i katalogmodulen finns inställningar för:

Ställ in gruppfrånvaro	→ Sätt frånvaro samtidig på flera kontakter.
Lägg till extern kontakt	→ Öppnar ett registreringsfönster för att skapa en ny extern kontakt i Företagskatalogen.
Automatisk filtrering	→ Med automatisk filtrering kan du avgränsa visningen av Företagskatalogen och endast visa kontakter som tillhör samma avdelning/enhet som samtalskön tillhör. Den här funktionen gör det lättare för agenten att hitta rätt kontakt i stora organisationer. Det är administratören som i förväg knyter en kö till önskad avdelning/enhet.
Kolumninställningar	→ Här kan du välja om Företagskatalogen ska visas automatiskt efter att samtalet har besvarats.
Visa Företagskontakter automatiskt	→ Här kan man välja om vill ha samtalshanteringsknapparna (<i>Koppla, Konsultera etc.</i>) fixerade längst ner i Företagskatalogen, eller om de ska flyta över posterna i Företagskatalogen när man flyttar musen (standard).
Samtalshanteringsknappar	

Kolumninställningar gör att agenten kan välja ordningsföljden, vilka som ska visas i Företagskatalogen och vilka som ska vara sökbara. (Påverkar bara inställningen för aktuell agent.)

10 av fälten är valfria extrafält vilkas namn kan redigeras (markerade med en penna) En ändring av namn påverkar alla agenter.

- Använd musen för att dra de kolumner i Företagskatalogen som du vill ska visas över strecket.
- Ordningen på kolumnnamnen över fältet bestämmer hur de visas i Företagskatalogen. Använd musen för att dra och släppa kolumner.
- Kryssa för de kolumner som du vill söka i (både ovan och under linjen).

Dessa visas i Företagskatalogen

SÖK	FÄLT
☐	Status
☐	VIP
☐	Teams
☒	Förnamn
☒	Efternamn
☒	Nummer
☒	Avdelning
☒	Fast nr
☒	Adress
☒	Titel
☒	Företag
☒	Land

Teams valet visas i tillägg om ert företag har tjänsten [Microsoft Sync Services](#)

Dessa visas inte i Företagskatalogen

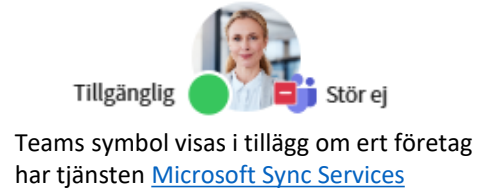
☐	Valfritt 0: Produkter
☐	Valfritt 1: Ersättare
☐	E-post
☐	Postnummer
☐	Postort
☐	Plats

Fälten ovan strecket visas i Företagskatalogen

Tillbaka

Företagskatalog - Status och typ

Statusikoner i Företagskatalogen och vad de betyder:



 Tillgänglig	Grön cirkel: Status Ledig. Användaren är inte i ett samtal eller satt frånvaro.
 konversation i samtal	Röd fyrkant: Status Upptagen. Användaren är upptagen i ett samtal
 Möte till 14:35	Orange triangel: Användaren har en aktiv frånvaro. Frånvaro kan vara endast information eller även vara stängt för inkommande samtal. Se mer under Kalender
 Huvudnummer	Grå hörlurar: Växelnummer/Huvudnummer som är kopplat till en kö.
 Kö	Bemannad kö. Dvs. en kö med inloggade agenter
 Kö	Obemannad kö Dvs. en kö utan inloggade agenter
 Kön är full Kö	Full samtalskö - inga köplatser tillgängliga eller vald längsta kötid uppnådd.
	Extern kontakt lagrad i Företagskatalogen



Samtalshistorik

Samtalshistoriken visar samtal som har kommit in eller ringts via samtalsköerna som agenten är medlem i

Sökfält. Sök efter namn, text eller nummer. [Mer...](#)

Filtrera för att söka efter typ, grupp och tidsintervall. [Mer...](#)

Samtalshanteringsknappar. Fungerar på samma sätt som i Företagskatalogen [Mer...](#)

Inställningar

Kontakt - Status och typ [Mer...](#)

Företagskatalog		Samtalshistorik						
Namn, nummer		Q	Filter					
Status		VIP	Namn	Samtalsstart	Kö	Besvarat av	Kopplad till	Vidarekopplad från
Besvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 11:38 2020-05-15	Support Kö	David Teymur		
Obesvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 11:35 2020-05-15	Support Kö			
Obesvarat Utgående samtal			0913-70 56 02 0913-70 56 02	vid 11:50 2020-04-24	Demo Kö			
Besvarat Inkommande samtal			Tim Halvardsson 073-307 27 98	vid 11:49 2020-04-24	Demo Kö	Lukas Birgersson		
Obesvarat Inkommande samtal			0320-553 49 0320-553 49	vid 10:34 2020-04-23	Demo Kö			

- Returanrop visas inte som ett nytt samtal i denna lista. Dessa kan hittas i Statistik -> Agentlogg.
- "Kopplat till" visas bara för samtal som besvarats.

Sortera kolumner i fallande eller stigande ordning.



Samtalshistorik - Sökfält

I sökfältet kan du ange nummer, namn eller text och träffar visas i samtalshistoriken

Genom att kombinera sökningar kan du snabbt hitta kontakter, t.ex. genom att söka efter "Alex Supp". Då får du träff på kontakten "Alexander" som har ringt Supporten (Support Kö).



Företagskatalog		Samtalshistorik						
Alex Supp		Filter						
Status	🚩	VIP	Namn	Samtalsstart	Kö	Besvarat av	Kopplad till	Vidarekopplad från
Besvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 11:38 2020-05-15	Support Kö	David Teymur	Samtal (F2)	Meddelande (F8)
Obesvarat Inkommande samtal	🚩	VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 11:35 2020-05-15	Support Kö			
Besvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 18:01 2020-04-16	Support Kö	David Teymur		
Besvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 15:09 2020-04-16	Support Kö	David Teymur		
Besvarat Inkommande samtal		VIP	Alexander Gustaf... 073-307 27 95	vid 12:35 2020-04-16	Support Kö	David Teymur		

Det går att sortera de olika kolumnerna genom att klicka på kolumnrubriken.

Om du klickar på en kolumn med en flagga 🚩 kan du ange om samtalet:

- måste följas upp - gul flagga: 🚩

- har hanterats - blå bock: ✓

Genom att tex. markera obesvarade/missade samtal med gul flagga så kan sedan en agent sätta denna till blå bock när denna är hanterad så att inte fler ringer tillbaka till samma person.

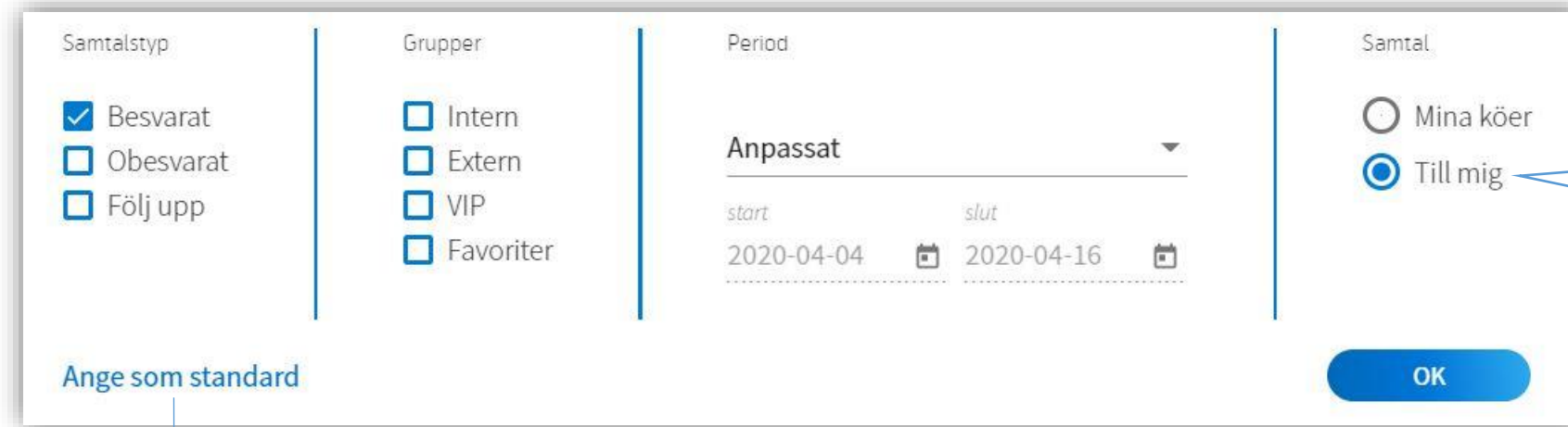
Tillbaka



Samtalshistorik - Filter

För att förfina sökträffar i Samtalshistoriken kan du använda filter.

Det går att skilja på besvarade/ obesvarade samtal samt samtal som är markerade med en flagga för uppföljning. Det går att filtrera på olika grupper eller bara söka inom ett visst tidsintervall. Du kan också välja att se alla samtal till samtalsköerna som du är med i, eller bara de samtal som distribuerats till dig.



Här kan du filtrera mellan samtal som har distribuerats till alla agenter och samtal som har distribuerats till dig ("Till mig")

Om ett filter används ofta går det att ställa in detta som "Standardfilter" genom att klicka på "Ange som standard". När du gör det kommer applikationen komma ihåg detta filter. Standardfiltret kan aktiveras/inaktiveras:

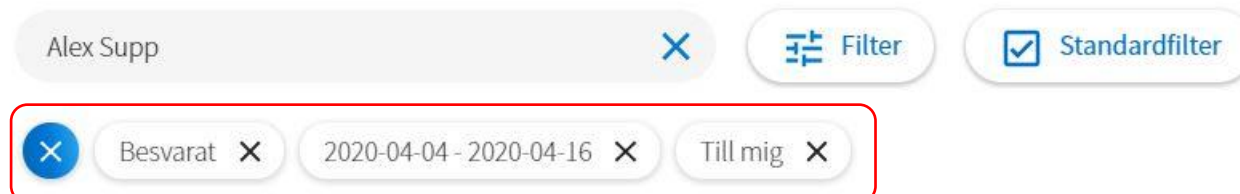
Standardfilter På:

☒ Standardfilter

Standardfilter Av:

☐ Standardfilter

Under sökfältet visas vilka filter som är aktiva för sökningen:



Tillbaka



Samtalshistorik - status

Samtalshistoriken har fyra statusnivåer:

 **Besvarat**
Inkommande samtal

Samtal som har kommit in och som har besvarats av en agent

 **Obesvarat**
Inkommande samtal

Samtal som har kommit in men som inte har besvarats, dvs. missat samtal.

 **Besvarat**
Utgående samtal

Samtal som en agent har ringt ut och som har besvarats. Samtal som besvaras av röstbrevlåda visas som besvarade.

 **Obesvarat**
Utgående samtal

Samtal som en agent har ringt men som inte har besvarats.



[Tillbaka](#)

Kö-modulen

I kö-modulen kan man se alla samtal som är placerade i de samtalsköer som agenten är inloggad på. Under Inställningar -> Telefonist One X -> Tröskelvärden går det att ange ett tröskelvärde för kötid som avgör när färgen på ett samtal i kö ska ändras från svart till röd text. (Ställs in per agent)

Kö-modulen kan minimeras för att spara utrymme på skärmen. När agenten klickar på ett fält får agenten tillfälligt en mer detaljerad översikt:

Klicka på kolumnrubrikerna för att sortera efter kolumn

Samtal med svag text visar samtal som ringer på en agent. Dessa kan inte plockas/hämtas.

Visar att uppringaren är markerad som VIP i Företagskatalogen

Namnet på samtalskön som uppringaren har ringt.

Röd skrift indikerar att det inställda tröskelvärdet för kötid har överskridits

Genom att klicka på den här ikonen kan agenten se uppringarens kontaktkort

Plocka/Hämta samtalet när man är i Paus eller i Efterhanteringstid

Antal samtal i kö

Antal samtalsköer som agenten är inloggad på

VIP	Namn	Kötid	Kö
	Liza Kvarnholm	03:46	Kö Kundtjänst
	Emil Teodorsson	03:01	Kö Kundtjänst
	Viktor Holst	00:37	Hämta
	Viktor Jakobsson	00:18	Kö Support

Kö	I kö
Kö Kundtjänst	1
Kö Support	0
Kö Fakturatjänst	0





Mina köer-modulen

I Mina köer-modulen kan man logga in/ut i de enskilda samtalsköerna. Du får också en översikt över samtalsköns status.

En rad visas som röd om något av tröskelvärdena "Antal minuter i kö" eller "Antal samtal i kö" har överskridits. [Mer...](#)

Du är inloggad på samtalskön. Texten är röd eftersom tröskelvärdet har överskridits

Du är inte inloggad i den här samtalskön

Mina köer				
Namn	Samtal	Kötid	Agenter	
☒ Växeln	1	01:57	1/2	▼
☒ Kundtjänst	1	00:36	1/2	▼
☐ Support	0	00:00	1/3	▼

Se andra agenter i samtalskön genom att klicka på rullgardinsmenyn. [Mer...](#)

Antal samtal som står i respektive kö.

Längsta väntetid i kö.

Antal agenter som är inloggade i kön. Här 1 av 3.





Mina köer - Logga ut/in agenter

I Mina köer-modulen kan man andra agenter som är inloggade i samtalskön.

Karin har status upptagen

Klicka på namnet för att öppna kontaktkortet, t.ex. för att se status, skicka ett meddelande eller ringa personen direkt.

Karin är inloggad då reglaget står i högerläge.

Agenten Per Nilsson är inte inloggad då reglaget är i vänsterläge.

Agenter		Status ↓
 Karin Nilsson		
 Per Andersson		
 Anna Andersson		
 Per Nilsson		



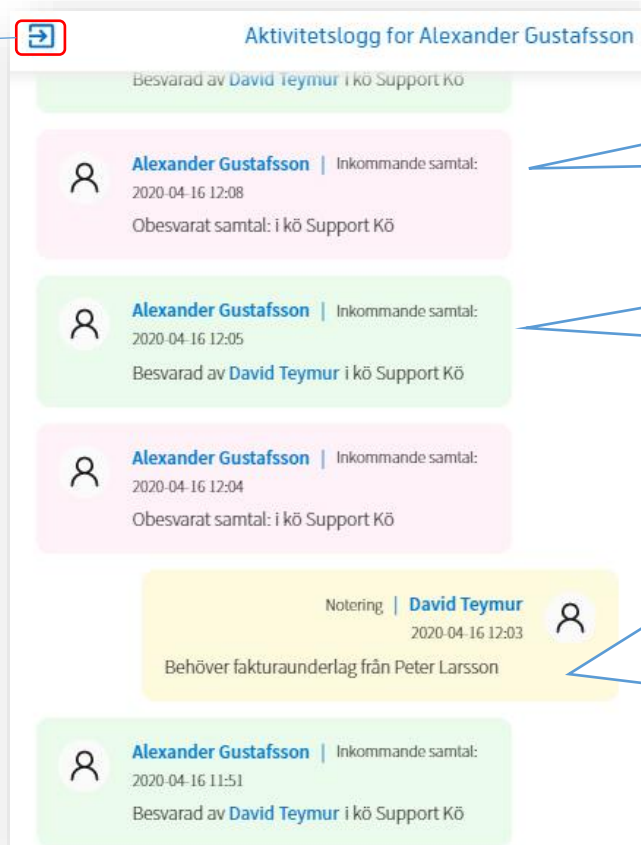
Aktivitetsloggen

Aktivitetsloggen ger agenten en översikt över tidigare aktiviteter för den som ringer. Aktiviteterna kan vara noteringar, inkommande samtal, missade samtal och utgående samtal. Aktivitetsloggen sparas default i en månad, men kan förlängas på begäran.

Aktivitetsloggen visas automatiskt när samtal kommer in till växeln men kan också hämtas upp via uppringarens kontaktkort.



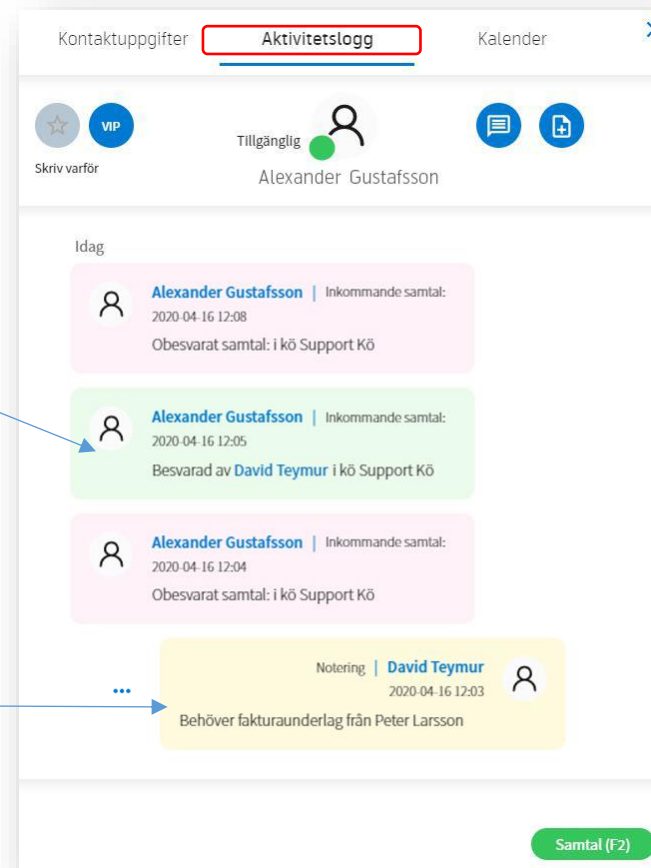
Minimera
Aktivitetslogg-fältet
för att skapa mer
plats på skärmen



Alexander Gustafsson har ringt Supportkö klockan 12:18, men fick inget svar.

Agenten David Teymur i Supportkö har svarat på ett samtal från Alexander Gustafsson klockan 12:05.

Noteringar för uppringare Alexander Gustafsson, skriven av agenten David Teymur kl. 12:03. Noteringar kan redigeras eller raderas genom att klicka på "..." till vänster om noteringsfältet, som visas när man håller pekaren över fältet.



Visning av aktivitetslogg som hämtats från kontaktkortet

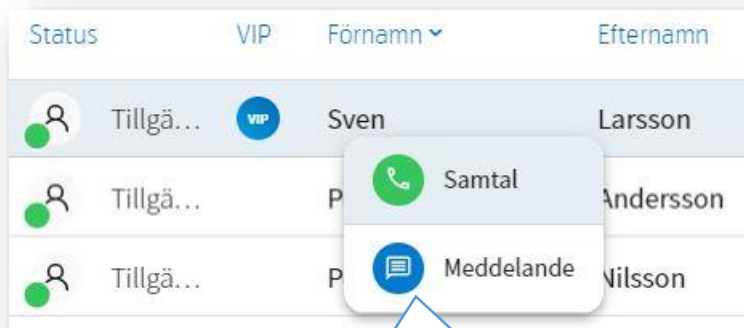


Visning av aktivitetslogg under samtalet

Meddelanden

Det går att skicka sms och e-postmeddelanden från växeln.
Meddelanderutan kan öppnas:

- genom att klicka på ikonen: 
- genom att klicka på "Meddelande"-knappen: 
- genom att trycka på F8 efter att ha valt en kontakt (standardinställning)
- genom att högerklicka på en kontakt och välja "Meddelande".
Detta fungerar från både Företagskatalogen och Samtalsloggen



Högerklicka på posten och välj "Meddelande" så öppnas meddelanderutan



Välj en meddelandemall för att skicka meddelanden snabbt och enkelt. [Mer...](#)

Välj om "Telefonist" eller ditt agentnummer ska sättas som avsändare i SMS.

Klicka på namnet för att öppna kontaktkortet

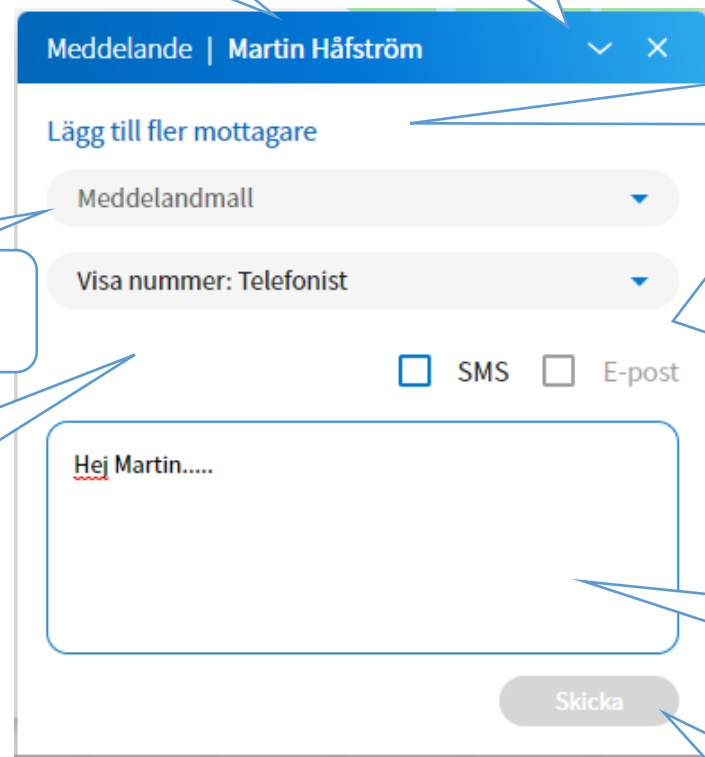
Minimera/Maximera meddelanderutan

Skicka ett Gruppmeddelande. [Mer...](#)

Välj om du vill skicka meddelandet som sms och/eller e-post (e-postadressen måste vara registrerad på användaren).

Fält för meddelande.

Meddelandet skickas genom att klicka på "Skicka"



A screenshot of the 'Meddelande' (Message) form. The title bar says 'Meddelande | Martin Håfström'. Below the title bar is a button 'Lägg till fler mottagare'. There are two dropdown menus: 'Meddelandemall' and 'Visa nummer: Telefonist'. Below these are checkboxes for 'SMS' and 'E-post'. The main text area contains 'Hej Martin.....'. At the bottom right is a 'Skicka' button.

Meddelanden - Gruppmeddelande

Gruppmeddelanden gör det möjligt att skicka meddelanden till flera mottagare samtidigt. Gruppmeddelandet öppnas genom att klicka på "Lägg till fler mottagare" i meddelanderutan. Ett nytt fönster öppnas där det går att välja mottagare:

Antal mottagare

Här ser du mottagarna

Filtrera för att söka efter användare baserat på grupp och enhet/avdelning.

Du kan välja att använda ditt standardfilter.

Sök efter mottagare med hjälp av namn, avdelning, nummer etc.

Aktivt filter

Markera alla i aktuell sökning

Markera de enskilda kontaktera

Se mottagarna av meddelanden genom att hålla muspekaren över gruppmeddelandet och klicka för att lägga till fler mottagare.

Meddelande | Gruppmeddela... X

Lägg till fler mottagare

Ring till

☒ SMS ☐ E-post

Hej!

Välkomna ned på fika i receptionen klockan 13:00!

Hälsningar,
Jukka

Skicka

Tillbaka

Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Nummer	Avdelning
☒ Tillgänglig	☒	Viktor	Holst	070-827 34 22	Marknad
☒ Tillgänglig	☒	Sven	Larsson	073-305 97 80	Ekonomi
☒ Tillgänglig	☒	Jukka	Lindmark	070-823 76 15	

Meddelanden - Meddelandemallar

För att göra det lättare för agenten går det att definiera standardmeddelanden där information om uppringarens namn, uppringarens telefonnummer och aktuellt kö-namn kan klistras in automatiskt. En mall "Ring till" finns redan upplagd som exempel.

Mallarna skapas och ändras under *Hamburgermeny -> Telefonist One X -> Inställningar > Meddelandemallar*.

För att klistra in information i meddelandet automatiskt finns det tre parametrar som kan anges i malltexten:

- Skriv in texten: <namn> för att infoga namnet (om det finns ett sådant) för en uppringare.
- Skriv in texten: <nummer> för att infoga telefonnumret (om det finns ett sådant) för en uppringare.
- Skriv in texten: <könamn> för att ange namnet på aktuell kö.

Exempel:

1

Välj namnet på en ny mall

Namn

Meddelandetext

Ring till

Ring till med avsändare

+ Lägg till ny mall

Hej!
Kan du ringa till <namn> på telefonnummer <nummer> när du blir ledig?
Mvh <könamn>

Radera mall

Spara

2

Skriv in valfri text och lägg in parametrar om du vill det

1 Välj mall



Blir så här

Information om uppringaren klistras in automatiskt

2

Meddelande | Per Andersson

Lägg till fler mottagare

Meddelandmall: Ring till avsändaren

Visa nummer: Telefonist

☒ SMS ☒ E-post

Hej!
Kan du ringa till Lisa Bengtsson på telefonnummer 076512598 när du blir ledig?
Mvh Växeln

Skicka

3

Skicka meddelandet

Tillbaka

Meny

Menyikon

Agentens
namn



Karin Nilsson 073-305 97 49

I skärmens övre vänstra hörn visas en hamburgermeny (tre horisontella streck). Om du klickar på ikonen öppnas en meny där du kan välja mellan ett antal funktioner:

- Telefonist One X
 - Inställningar Klicka för att gå tillbaka till Telefonistgränssnittet
 - Hjälp Inställningar för applikationen. Läs mer [här](#).
Användarguide för Telefonistapplikationen.
- One X
 - Inställningar Inställningar för slutanvändar applikationen
 - Hjälp Användarguide för One X
- Statistik
 - Statistik Detaljerad statistik för köer och agenter.
 - Samtalshistorik Detaljerad information om alla inkommande och utgående samtal.
 - Hjälp Användarguide för statistikmodulen.
- Wallboard Realtidsstatistik som kan visas på storskärm.
- Logga ut Loggar ut användaren från applikationen.

Genom att klicka på pilen vid "Min profil" kan agenten ändra sitt eget kontaktkort, visa sin egen aktivitetslogg och ange sin frånvaro.



**Min profil** →

- **Telefonist One X**
 - Inställningar
 - Hjälp
- One X**
 - Inställningar
 - Hjälp
- Statistik**
 - Köstatistik
 - Samtalshistorik
 - Hjälp
- Wallboard**
- Logga ut**



Notiser, Paus och Logga ut

Överst till höger på skärmen visas knappar med följande funktioner:

v2.95.2



Logga ut



Meddelandeikon - här ser du nyheter och händelser från Telenor. Läst artiklar får vit bakgrund. Klicka på ikonen för att se lästa och olästa meddelanden. En röd bubbla visar antalet olästa artiklar och du ser om det finns en ny artikel.



Om man klickar på "Paus"-ikonen hamnar agenten i Paus i alla köer. Om man sedan klickar på "play"-ikonen blir man aktiv i alla samtalsköer igen.

Tänk på att om du är den sista inloggad agenten som är i Paus i en samtalskö, kommer uppringarna att se samtalskön som stängd.

Logga ut

Om man klickar på den här knappen avslutas växeltjänsten. Ett popup-fönster frågar om man är säker på att man vill logga ut.



Kontaktkort - Kontaktinformation

Användarnas kontaktkort ger agenten mer information om kontakten och tillgång till olika funktioner som beskrivs här:

Ange varför användaren ska vara VIP. Detta kan vara användbar information innan agenten väljer/prioriterar samtal i samtalskön.

Markera kontakter som ofta rings upp eller vidarebefordras som **favorit**. Då kan du t.ex. välja att endast visa dessa i Företagskatalogen, vilket för det lättare att hitta kontakten

Markera kontakten som **VIP** för att kunna prioritera kontakten i kö, filtrera i sökningar eller sortera.

Aktivitetslogg. [Mer...](#)

Kalender. [Mer...](#)

Status för kontakt. [Mer...](#)

Skriv sms, e-post eller gör en notering.

Visas när kontakten har en medflyttning till ett annat nummer

Kontaktinformation. Klicka på Adress för att öppna kartor i Google Maps.
Klicka på E-post för att skicka e-postmeddelande.

Valfria extra fält. Lägg till ytterligare information i fälten. Namnen på fälten kan redigeras i kolumninställningar (läs [mer här](#)).

Addera sökord till Kontaktkortet

Samtalshanteringsknapp

Kontaktkort

Karin Nilsson

Status: Tillgänglig (grön cirkel), Tillgänglig (blå cirkel)

Åtgärder: Favorit (stjärna), VIP (VIP-beskrivning), SMS (SMS-ikon), E-post (E-post-ikon), Notering (Notering-ikon)

Om mig

Nummer	Produktutveckling One X 073-305 97 49 ↳ Vidarekopplad till Anna Andersson
Fast nr	0380-140 57
Avdelning	Business
Adress	Minervavägen 12
Postnummer	37141
Postort	Karlskrona
Land	Sverige
E-post	karin.nilsson@telenor365.se
Företag	Framkant AB
Plats	Karlskrona
Titel	Produktmanager

Produkter

Ersättare	Vaniljglass Anna Andersson
-----------	-------------------------------

Sökord

strössel x smaker x specialist x +

Samtal(F2)



Kontaktkort - Kalender

Fliken *Kalender* är endast tillgängligt för interna kontakter. Här går det att lägga till olika typer av frånvaro på aktuell kontakt. Man kan ställa in frånvaroorsak och hur länge den skall vara.

Det finns två typer av frånvaro.

På alla användare kan en agent lägga upp information om frånvaro som visas i Telefonistklienten och för kollegor som använder One X klienter. Den andra typen är en Hänvisning. En hänvisning påverkar även inkommande samtal som blir kopplade till ett frånvarobesked som talar om orsak och återkomsttid. Det är bara användare som har tjänsten hänvisning på sitt abonnemang som har denna möjlighet.

De gula cirklarna i kalendern indikerar att det finns en frånvaro ett visst datum. Om man klickar på ett datum visas frånvaron för dagen och genom att placera muspekaren över frånvaron visas varaktighet och orsak.

En ny frånvaro anges genom att först klicka på önskat datum och sedan klicka på knappen "Sätt Hänvisning". Du får då upp en ruta där du först väljer orsaken till frånvaron, hur länge frånvaron varar (tid/datum), om den är återkommande och om denna skall skapas som ingen vidarekoppling, hänvisning eller öppen hänvisning.

Kontakttuppgifter Aktivitetslogg **Kalender** x

Koppla igenom extra viktiga samtal

till 15:15 ! Stör ej
Anna Andersson

☆ VIP

< DEC. 2025 >

M	T	O	T	F	L	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Sätt hänvisning Editera hänvisning Ta bort hänvisning

12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00

Frånvaro-orsak	Från	Till	Kopplade
Lunch	2025-12-18 13:55	2025-12-18 14:55	Hänvisningsbesked
Möte	2025-12-18 14:45	2025-12-18 15:15	Öppen Hänvisning
Gått för dagen	2025-12-18 16:30	2025-12-19 08:00	Ingen vidarekoppling

Samtal(F2)

Visar att det finns en frånvaro detta datum.

Knapp för att ändra på en befintlig frånvaro.

Knapp för att radera en befintlig frånvaro.

Visning av aktiv frånvaro för det angivna datumet. Placera muspekaren över frånvaron för mer information. Om du klickar på frånvaron kan du redigera

Hänvisning
Öppen hänvisning

Frånvaro

Tillbaka

Inställningar

Under menyn högst upp till vänster  kan du klicka på kontrollpanelens övergripande inställningar

Tillbaka till Telefonistklienten

 Inställningar

Språk: Välj mellan svenska och engelska.

Språk

Tröskelvärden

Namnvisning: Välj om den som ringer ska visas med <efternamn>, <förnamn> eller <förnamn>, <efternamn>

Namnvisning

Visat nummer

Visningsnummer: Här anges reglerna för vilket nummer som ska visas hos den som rings upp från växeln. [Mer...](#)

Snabbtangenter: Här kan du se och ändra snabbtangenter för olika funktioner. [Mer...](#)

Snabbtangenter

Meddelandemallar

Meddelandemallar: Ändra, ta bort eller skapa nya meddelandemallar. [Mer...](#)

Illustrationer: Illustrationer kan stängas av vid inaktivitet och/eller Paus.

Illustrationer

Synonymer

Synonymer: Få träff på sökningar där namnet kan ha en annan stavning. En standardlista med de vanligaste synonymerna finns default på ditt bolag. [Mer...](#)

Applikationslogg: Här kan du se och ändra snabbtangenter för olika funktioner. [Mer...](#)

Applikationslogg

Tillbaka

Tillbaka till Telefonistklienten

Tröskelvärden: Används för att uppmärksamma agenten på att ett samtal har stått länge i kö eller att det är många samtal i en kö. Detta visas genom att ett samtal i "Kö-modulen" eller en kö i "Mina köer modulen" visas som röd. Värde kan sättas för antal minuter i kö och antal samtal i kö. Denna sättning gäller enbart lokalt för denna agent.



Inställningar – Visat nummer



Under inställningen Visat nummer kan du ange regler för vilket telefonnummer mottagaren av samtalet ska se när en agent ringer ut från Telefonistapplikationen. (Varje kö kan knytas till ett default växelnummer i administrationsgränssnittet.)

Klicka här om du vill visa det nummer som är knutet till den kö som samtalet kom in på när du ringer tillbaka från samtalshistoriken. Detta val kommer att åsidosätta de två alternativen nedan.

Klicka här och ange vilket könummer du vill visa om du vill att alla utgående samtal skall visa ett och samma nummer. OBS: Man måste vara inloggad i samtalskön för att kunna välja dess nummer som visningsnummer.

Klicka här om du vill välja visningsnummer separat för varje utgående samtal. OBS: Man måste vara inloggad i samtalskön för att kunna välja nummer som visningsnummer.

Visat nummer

Här kan du välja vilket nummer som skall visas när du gör utgående samtal från applikationen.



Det könummer som samtalet ringdes in via används som visat nummer för samtal som rings ut från Samtalshistoriken.



Visa samma nummer för alla utgående samtal:

Kö Support 0455-204 17



Välj visat nummer manuellt för varje utgående samtal



Inställningar - Snabbtangenter

Snabbtangenter gör att agenter kommer åt en rad funktioner med funktionstangenterna (F2 - F12, ESC och Home) på tangentbordet. De aktuella snabbtangenter visas på knapparna inom parentes. Det gör att agenten kan använda applikationen utan att behöva använda musen. Det finns en standardinställning för funktionstangenterna men denna inställning kan ändras.

Olika kommandon där det går att använda funktionstangenter

Återställ funktionstangenterna till standardinställningen.

Välj vilka snabbtangenter du vill använda för att hantera funktioner direkt via tangentbordet

Besvara, ringa eller konsultera :	F2
Visa/Dölj kontaktuppgifter :	F6
Byt flik :	F7
Avsluta pågående samtal :	Escape
Parkera/Återta/Köa :	F4
Skapa notering :	F12
Sök :	Home
Öppna CRM :	F9
Skicka meddelande :	F8
Till röstbrevlåda :	F10
Paus av/på :	F3
Koppla samtal :	F5

Återställ

Spara

F11
F12

Klicka på rullgardinsmenyn för att se tillgängliga funktionstangenter. Rensa fältet om du vill att funktionstangenten ska användas för ett annat kommando.



Tillbaka

Tips

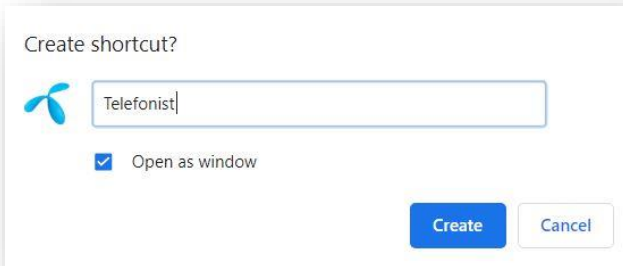
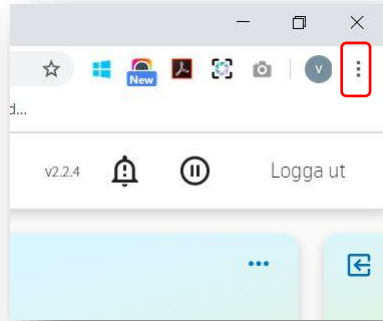
Det är bra idé att spara Webbadressen till Telefonist One X som en genväg.

Detta ger följande fördelar:

- Ikon på skrivbordet för att öppna applikationen
- Växeln kan öppnas i helskärm vilket ger plats för Företagskatalogen
- Växeln blir kvar som ett separat program i aktivitetsfältet
- Det är lättare att "hoppa" till applikationen med Alt+Tab-knapparna

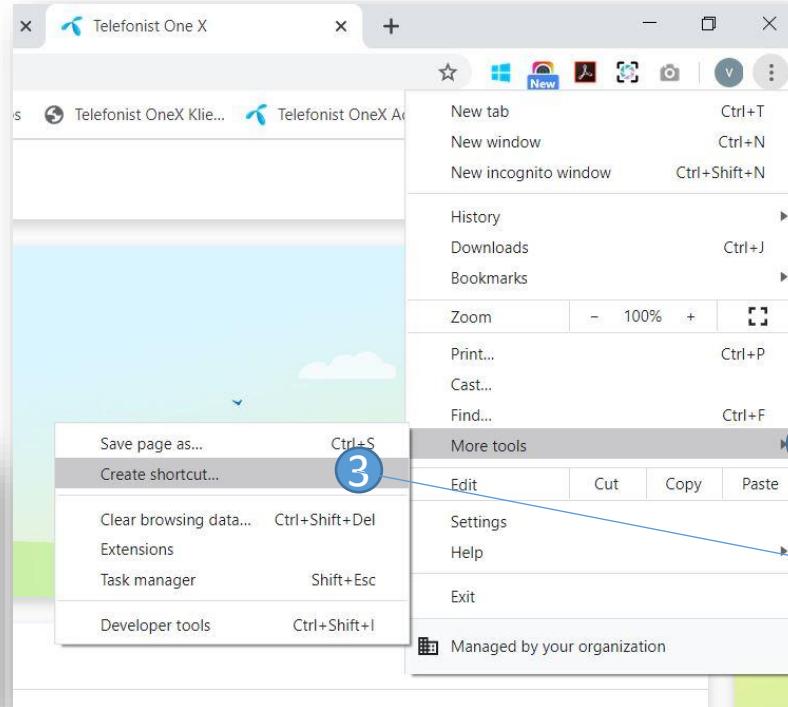
1

Tryck på
inställningar
i Chrome.



4

Namn ge genväg och
tryck på skapa.

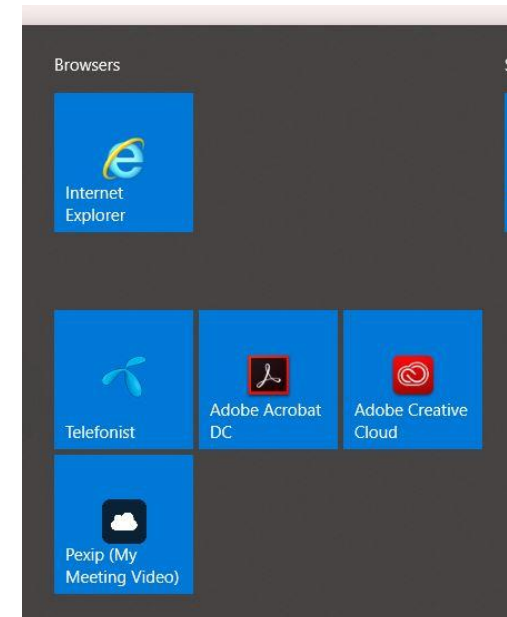
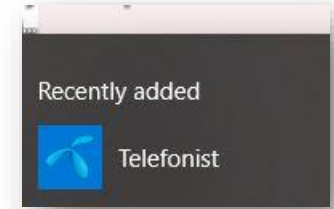


2 Välj *Fler verktyg.*
(More tools)

Välj *Skapa genväg.*
(Create shortcut)

Fäst genvägen på
aktivitetsfältet
för snabb
åtkomst till
Telefonist One X.

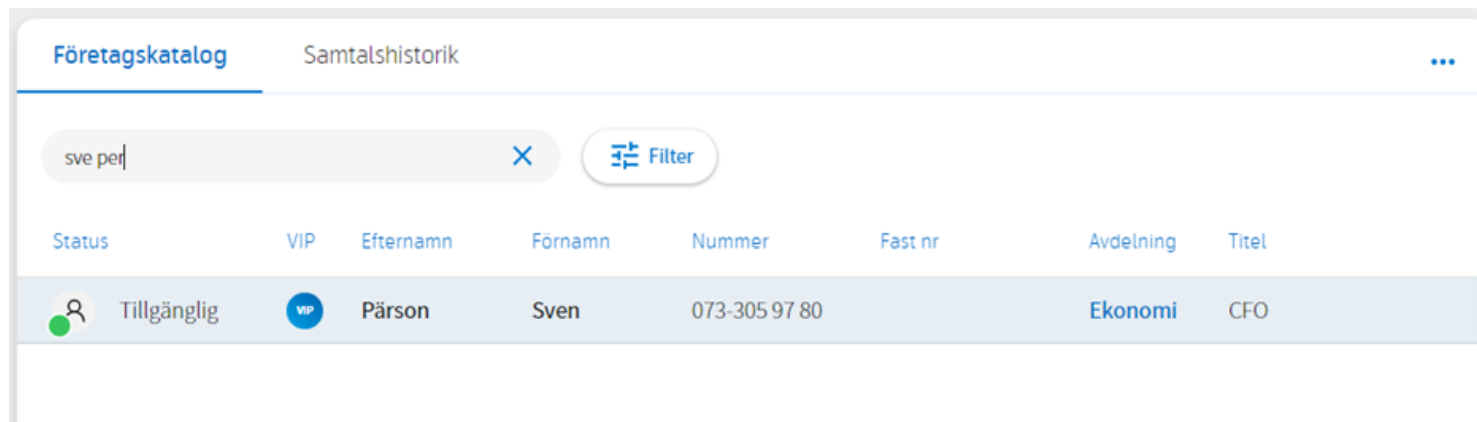
5



Synonymer

Med synonymer förbättras dina sökningar, nu får du även träff på en kontakt där namnet har en annan stavning än den som du skriver i sökfältet. Tex Karlsson kan stavas både med K och C och med ett eller två S.

Vid sökning på en person som heter Sven Persson, "sve per", ger det träff även om personen visar sig stava sitt efternamn som "Pärson"



The screenshot shows a web interface for a business directory. At the top, there are two tabs: 'Företagskatalog' (selected) and 'Samtalshistorik'. Below the tabs is a search bar containing the text 'sve per' and a 'Filter' button. The search results are displayed in a table with the following columns: Status, VIP, Efternamn, Förnamn, Nummer, Fast nr, Avdelning, and Titel. A single result is shown for 'Pärson', 'Sven', with the phone number '073-305 97 80', department 'Ekonomi', and title 'CFO'.

Status	VIP	Efternamn	Förnamn	Nummer	Fast nr	Avdelning	Titel
 Tillgänglig		Pärson	Sven	073-305 97 80		Ekonomi	CFO



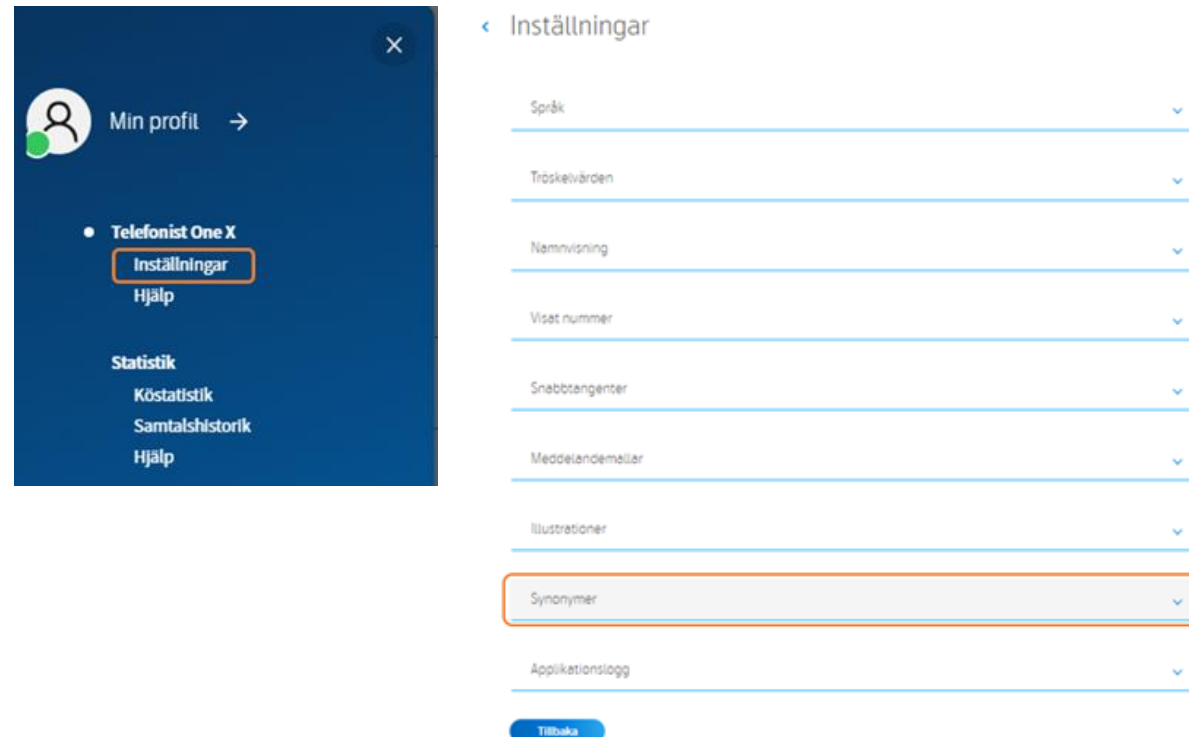
Tillbaka

Synonymer

En standard-lista med några av de vanligaste synonymerna är tillagt på ditt bolag. Du kan addera egna Synonymer till den listan.

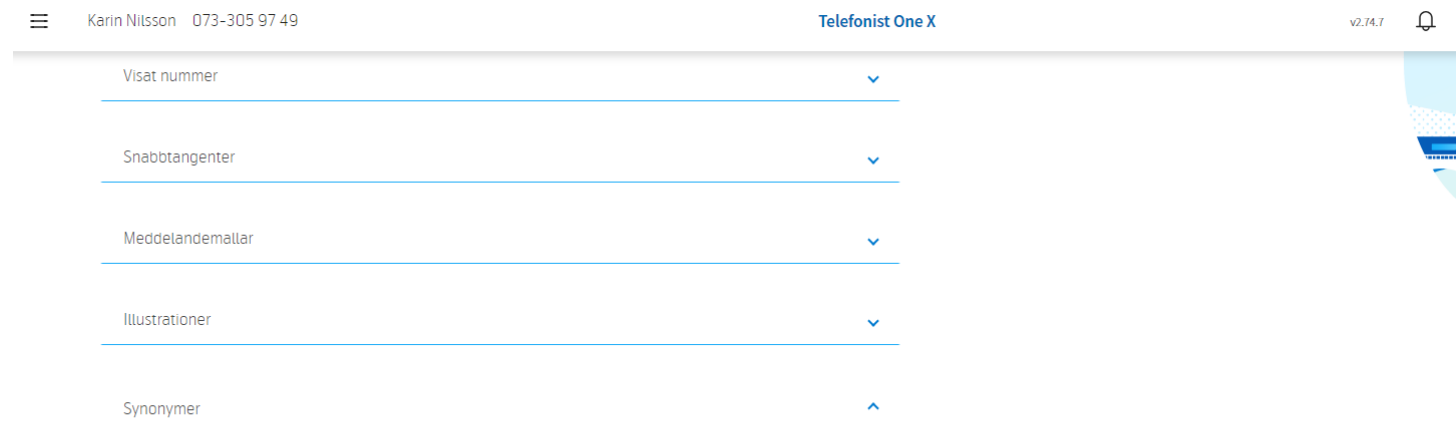
Klicka på de tre strecken uppe till vänster (hamburgermenyn) i telefonistklienten och sedan på Inställningar.

Klicka på Synonymer.



Synonymer

Du kan se alla befintliga synonymer som finns inlagda. De är listade som för- respektive efternamn och har ett gruppnamn som måste vara unikt.



Använd *sökfunktionen* för att hitta befintliga synonymer.

Sök synonym

+ Ny grupp

Klicka på [Ny grupp](#) för att skapa en helt ny grupp

Typ	Gruppnamn	Synonymer		
Förnamn	Lars-Erik	Lars-Eric, Lars-Erik, Larseric, Larserik		
Efternamn	Fransen	Fransen, Franzen		
Förnamn	Thorbjörn	Thorbjörn, Torbjörn		
Förnamn	Nicklas	Nicke, Nicklas, Niclas, Niklas		
Förnamn	Christoffer	Christofer, Christoffer, Christopher, Cristofer, Cristoff...		
Förnamn	Anna-Lena	Anna-Lena, Annalena		
Förnamn	Catarina	Catarina, Catharina, Katarina, Katharina		
Förnamn	Sverker	Sverker, Swerker		

Klicka på [penn-ikonen](#) för att redigera en redan befintlig grupp

Klicka på [papperskorgen](#) för att radera en hel grupp



Synonymer- skapa ny grupp

Tryck på "Ny grupp" för att skapa en ny synonymgrupp.

Synonymer

Isa

+ Ny grupp

Typ	Gruppenamn	Synonymer		
Förnamn	Elisabet	Elisabet, Elisabeth		
Förnamn	Isak	Isac, Isack, Isak		

Gruppenamnet för synonymer är valfritt men måste vara unikt. Tänk också på att alltid inkludera gruppenamnet som en av synonymerna om du vill att det ska ge träff vid en sökning.

Ny grupp

Gruppenamn: Udda Smeknamn

Typ: Förnamn

Synonymer:

Limpan

Roddarn

Sejer

Hejarn

Starker

Glader

Ny synonym...

Avbryt

Spara

När du är klar, tryck på "Spara".



Addera Synonymer

Tryck på Penn symbolen för att addera fler synonymer in en befintlig grupp, addera och tryck sedan Enter.

Synonymer

Isa ✕ + Ny grupp

Typ	Gruppenamn	Synonymer	
Förnamn	Elisabet	Elisabet, Elisabeth	 
Förnamn	Isak	Isac, Isack, Isak	 

Editera grupp ✕

Gruppenamn: Elisabet

Typ: Förnamn ▼

Synonymer:

Elisabet ✕ Elisabeth ✕ Lisa ✕

Ny synonym...

Avbryt Spara

När du är klar tryck på "Spara".

Typ	Gruppenamn	Synonymer	
Förnamn	Elisabet	Elisabet, Elisabeth, Lisa	 

En sökning på "beth" som är en del av Elisabeth, ger nu träff även på Lisa. Detta då Lisa är tillagd som synonym i gruppen Elisabet.

Företagskatalog Samtalshistorik

beth ✕ Filter

Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Nummer
		Elisabeth	Nilsson	074-456 23 89
		Lisa	Bengtsson	070-334 52 61



Applikationslogg

Vid en eventuell felsökning kan man behöva skicka in loggar från Telefonist klienten. Din Applikationslogg hittar du i inställnings menyn. Klicka högst upp i vänstra hörnet på hamburgermenyn för att hitta dit.



Applikationslogg



Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en dag. Syftet är att ge dig bättre support när du skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inaktivera den här loggen.



Aktivera loggning

[Skickalogg](#)

[Visalogg](#)

[Kopiera till urklipp](#)

[Radera logg](#)

Det är viktigt att "Aktivera loggning" är påslagen för att loggar ska lagras.

Loggarna används av Telenors support vid felsökning. Loggarna är aktuella 24 h, använd gärna [Visa logg](#) och [Kopiera till utklipp](#) för att säkra att felet är loggat som du precis upplevt. Har du kontakt med Telenor Support inom 24 h eller och kan återskapa felet använd [Skicka logg](#).



Tillbaka

Applikationslogg – Skicka logg

Din Applikationslogg kan skickas direkt från telefonistklienten. Klicka på ”Skicka logg”, fyll i en detaljerad felbeskrivning. Inkludera ärendenummer, fås av Telenor support, tryck på ”Skicka”.

The screenshot shows a web interface for a support agent named Karin Nilsson with the phone number 073-305 97 49. The main menu includes 'Synonymer' and 'Applikationslogg'. Below the menu, there is a note: 'Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en... skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inakt...'. There are three buttons: 'Aktivera loggning' (checked), 'Skicka logg' (highlighted with a black box), and 'Visa logg'. At the bottom left is a 'Tillbaka' button. A modal window titled 'Skicka logg' is open, featuring a text area with the instruction 'Beskriv felscenariot inkludera tidpunkter och telefonnummer.' Below this, a message states: 'Du behöver kontakta Telenors support innan du skickar in loggar för en felrapport. För att loggarna skall knytas till rätt felrapport behöver du uppge aktuellt ärendenummer.' There is a text input field for 'Ärendenummer:' containing 'CASE- 1245783'. At the bottom of the modal are 'Avbryt' and 'Skicka' buttons, with the 'Skicka' button highlighted by a black box.

Karin Nilsson 073-305 97 49

Synonymer

Applikationslogg

Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en... skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inakt...

☒ Aktivera loggning **Skicka logg** Visa logg Ko

Tillbaka

Skicka logg

Beskriv felscenariot inkludera tidpunkter och telefonnummer.

Du behöver kontakta Telenors support innan du skickar in loggar för en felrapport. För att loggarna skall knytas till rätt felrapport behöver du uppge aktuellt ärendenummer.

Ärendenummer: CASE- 1245783

Avbryt **Skicka**



Applikationslogg- Visa logg

Välj "Visa logg" för att ladda ner loggarna för Telefonist One X. Textfilen **log.txt** sparas lokalt på din dator och kan sedan vid behov bifogas i ett email vid kontakt med Telenor support.

 Karin Nilsson 073-305 97 49 Telefonist One X

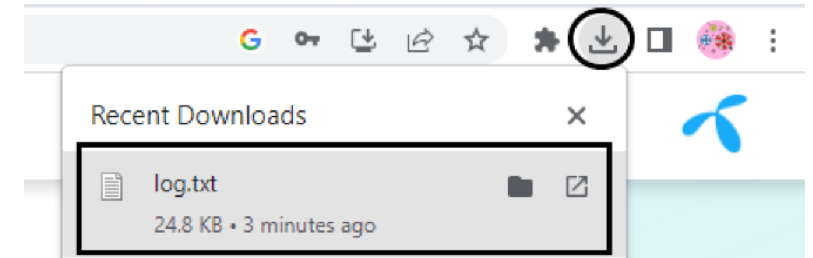
Synonymer

Applikationslogg

Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en dag. Syftet är att ge dig bättre support när du skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inaktivera den här loggen.

☒ Aktivera loggning [Skicka logg](#) [Visa logg](#) [Kopiera till urklipp](#) [Radera logg](#)

Tillbaka



Applikationslogg – Kopiera till utklipp

För att kopiera Applikationslogg klicka på ”Kopiera till urklipp”. Öppna en text editor som Word eller liknade, tryck CTRL + V för att klistra in loggarna, döp filen och spara den.
Alternativt, vid redan kontakt med Telenor Support, tryck CTRL + V i ett nytt email och skicka till helpdesk@telenor.se.

 Karin Nilsson 073-305 97 49 Telefonist One X

Synonymer 

Applikationslogg 

Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en dag. Syftet är att ge dig bättre support när du skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inaktivera den här loggen.

☒ Aktivera loggning [Skicka logg](#) [Visa logg](#) [Kopiera till urklipp](#) [Radera logg](#)

[Tillbaka](#)

Kopierad! [Stäng](#)

