

Användarmanual Softphone och Telefonist

Tele2 Växel

Innehållsförteckning

1.	Kom igång	4
1.1	Installera Tele2 Växel Softphone.....	4
1.1.1	Aktivering.....	4
1.2	Välj telefonistvy	8
1.3	Logga in.....	9
1.4	Logga ut.....	9
1.5	Inställningar i applikationen	9
1.6	Ljudinställningar	10
1.6.1	Ljudenheter för högtalarläge (fliken Högtalare)	10
1.6.2	Ljudenheter för headsetläge (fliken Headset).....	11
1.7	Övriga inställningar	12
1.7.1	Snabbknappar	13
1.8	Avancerade inställningar	16
1.8.1	Konfigurera externa applikationer	19
1.8.2	Editera meddelandemallarna	23
2.	Lär känna applikationen.....	24
2.1	Vyer i applikationen	24
2.1.1	Normalvyn.....	24
2.1.2	Telefonistvyn	25
2.2	Ikoner	26
2.2.1	Närvaroikoner	26
2.2.2	Samtalsikoner	27
2.3	Nummervisning (Roll)	28
2.3.1	Ställ in Roll.....	28
2.4	Kontakter	29
2.4.1	Lägg till en extern kontakt:	29
3.	Sökning.....	30
3.1	Hitta andra på samma avdelning	30
4.	Hantera samtal	32
4.1	Mina Samtal	32
4.2	Besvara samtal	32
4.3	Sök kontakt	33
4.4	Koppla samtal.....	33
4.5	Bevakad koppling.....	33
4.6	Misslyckad koppling.....	34

4.7	Avsluta/Neka samtal.....	34
4.8	Ställ samtal på kö till upptagen kontakt.....	34
4.9	Väntkoppla samtal.....	36
4.10	Parkera samtal.....	37
4.11	Byte av enhet under pågående samtal.....	37
4.12	Sänd tonval.....	38
4.13	Utgående samtal.....	39
4.14	Flerpartssamtal.....	40
4.15	Spela in samtal.....	42
4.16	Volymkontroll.....	43
4.17	Samtalslogg.....	43
4.18	Grupplogg.....	43
5.	Frånvarobesked.....	45
5.1	Om frånvarobesked.....	45
5.2	Ändra aktivitet.....	45
5.2.1	Ange sluttid.....	46
5.2.2	Lägg till en anteckning.....	47
5.2.3	Ändra aktivitet för annan kontakt.....	48
5.3	Framtida hänvisning och kalenderintegration.....	49
5.3.1	Skapa och redigera framtida hänvisning.....	50
5.3.2	Synkronisering av kalenderhändelser.....	51
6.	Meddelanden.....	52
6.1	Skicka e-post under pågående samtal.....	52
6.2	Skicka e-post utan mall.....	53
6.3	Skicka SMS under pågående samtal.....	53
6.4	Skicka SMS utan mall.....	54

1. Kom igång

1.1 Installera Tele2 Växel Softphone

Ditt företag kan redan ha installerat applikationen på din dator. Om så är fallet kan du direkt starta applikationen från datorns start-menyn.

Applikationen finns att hämta på Min Sida på <https://tele2vaxel.se>. Tänk på att du behöver administratörsrättigheter på din dator för att installera programmet.

Logga in med ditt användarnamn och lösenord som du får från er företagsadministratör och klicka sedan på Applikationer i vänster sidomeny.

Tele2 eller din företagsadministratör kan också hjälpa dig att komma igång genom att skicka ett välkomstmeddelande via e-post med en nedladdningslänk.

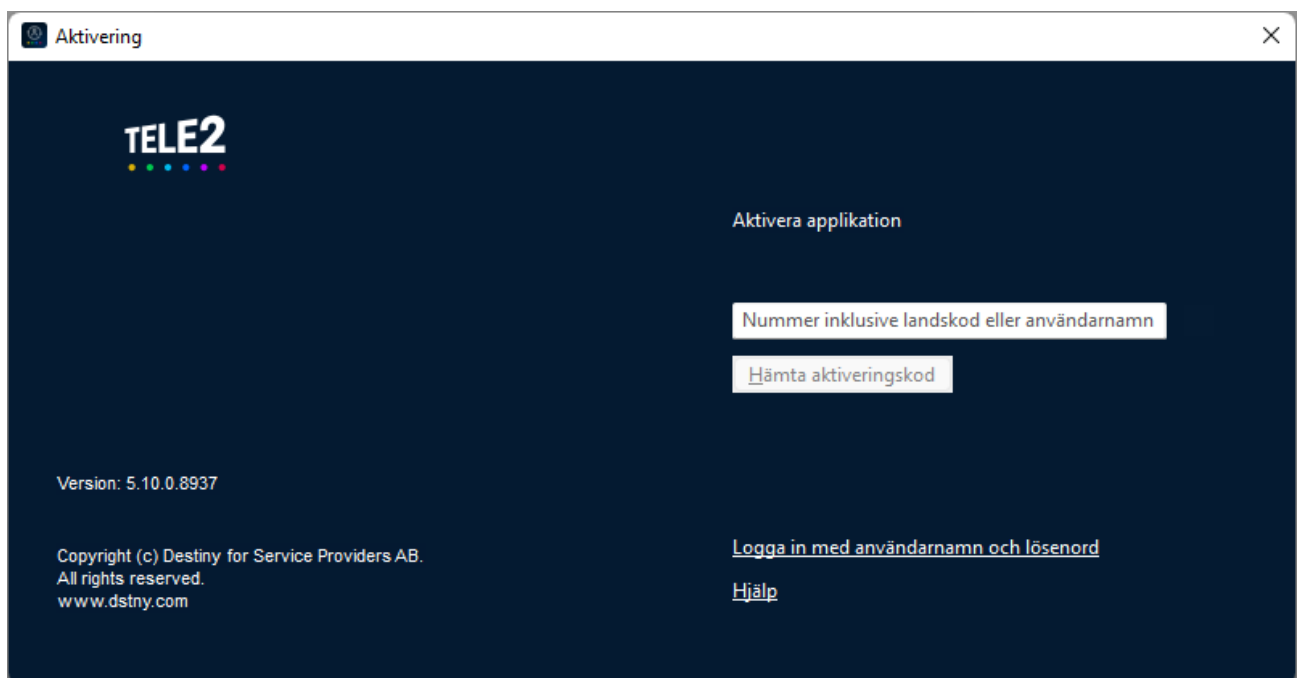
1. Klicka på den version av applikationen du önskar ladda ner, Tele2 Växel för Windows eller Mac.
2. Filen softphone.exe laddas ned.
3. Applikationen installeras på liknande sätt som de flesta andra applikationer. Vanligen kan du trycka *Nästa* på alla installationsprogrammets sidor och sedan *Slutför*.

För detaljerade instruktioner – se manualen **Guide för nedladdning och uppgradering av Tele2 Växel Softphone** som finns på www.tele2.se/foretag.

1.1.1 Aktivering

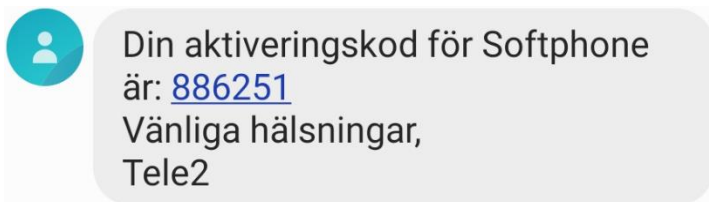
1. Starta applikationen genom att klicka på Start -> Tele2 -> Tele2 Vxl.

Första gången applikationen startas behöver du aktivera den med ditt användarkonto:



Ange ditt telefonnummer med landskod, t.ex. *+46701234567* eller ditt användarnamn i Tele2 Växel, som kan se ut som en e-postadress t.ex. *mitt.namn@foretaget.se*. Klicka sedan *Hämta aktiveringskod*.

Du får nu en aktiveringskod skickad via e-post och/eller SMS till din Tele2 Växel-anslutna mobiltelefon:



Ange koden i kodfältet som visas i aktiveringsrutan och klicka *Aktivera*.

A screenshot of a web browser window titled "Aktivering". The window has a green header bar with a blue information icon and the text "Vi skickar en aktiveringskod till dig. Kontrollera dina meddelanden." Below the header is a dark blue area with the "TELE2" logo on the left. On the right, under the heading "Aktivera applikation", there are two input fields: the first contains "+46765113509" with a checkmark icon to its right, and the second contains "527063". Below these fields is a button labeled "Aktivera". At the bottom left, it says "Version: 5.10.0.8937" and "Copyright (c) Destiny for Service Providers AB. All rights reserved. www.dstny.com". At the bottom right, there are three links: "Skicka kod igen", "Logga in med användarnamn och lösenord", and "Hjälp".

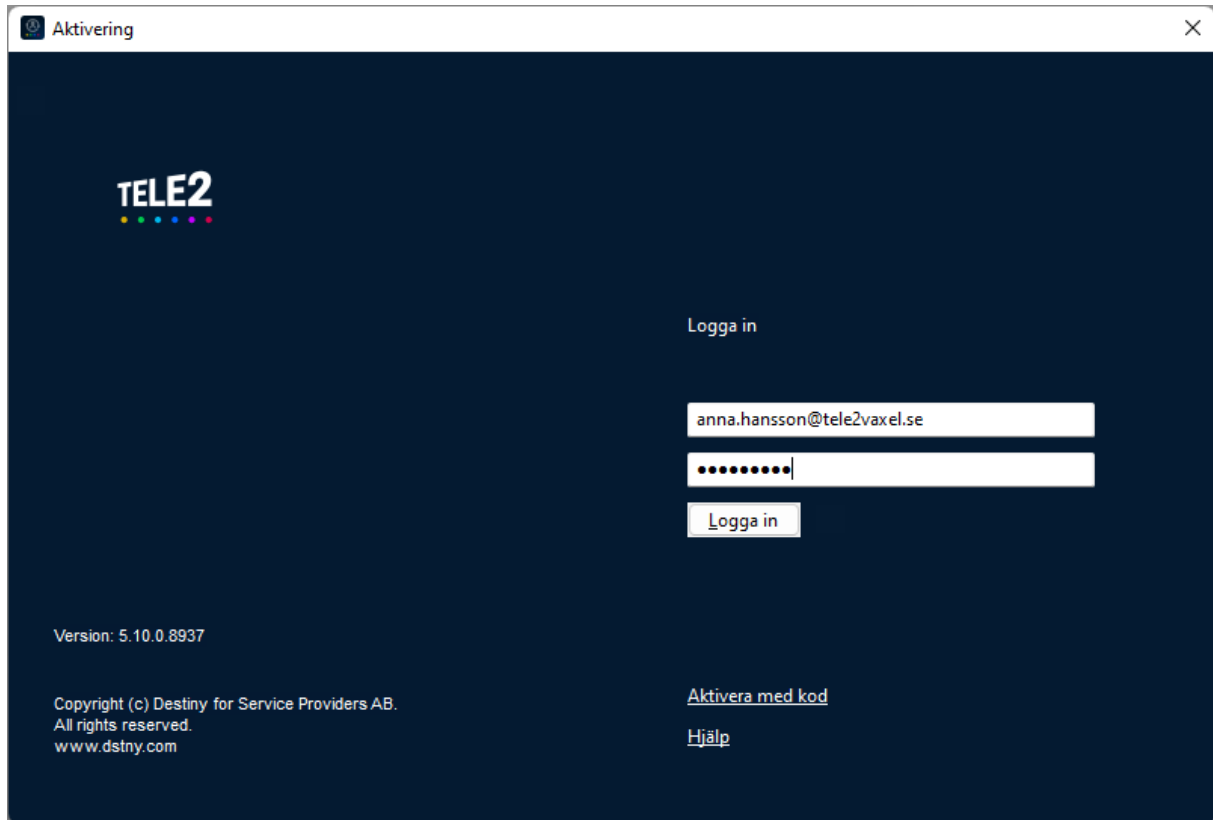
Du får nu ett bekräftelsemeddelande via e-post och SMS, om att applikationen har aktiverats. Applikationen startar.

Aktivering med användarnamn och lösenord

Genom att trycka *Logga in med användarnamn och lösenord* kan du logga in med ditt användarnamn och lösenordet som är angett för ditt användarkonto i Tele2 Växel. När du loggar in med lösenord används tvåfaktoraутентисering, det betyder att du också får ett sms till din mobiltelefon med en engångskod som används vid inloggningen. Vid aktivering med telefonnummer och engångskod till mobilen sker ingen extra autentisering.

Om du inte har en mobiltelefon i växeln kan en administratör hjälpa dig att lägga till ett annat mobilnummer, till exempel till din privata telefon, som du får engångskoden till.

Ange ditt telefonnummer med landskod, t.ex. +46701234567 eller ditt användarnamn i Tele2 Växel, som kan se ut som en e-postadress t.ex. mitt.namn@foretaget.se.

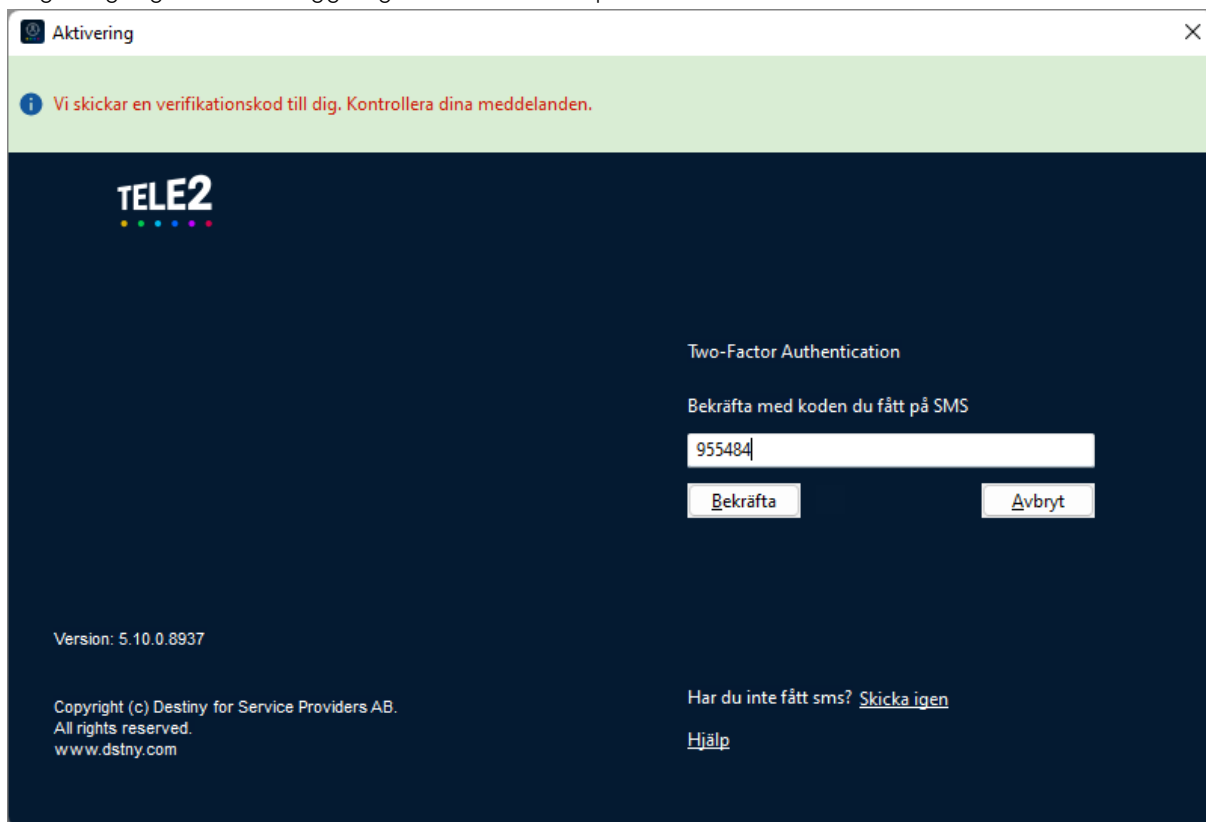


A screenshot of a web browser window titled "Aktivering". The page has a dark blue background with the "TELE2" logo in the top left. In the center, there is a "Logga in" section with two input fields: the first contains "anna.hansson@tele2vaxel.se" and the second contains masked characters ".....". Below the fields is a "Logga in" button. At the bottom left, it says "Version: 5.10.0.8937" and "Copyright (c) Destiny for Service Providers AB. All rights reserved. www.dstny.com". At the bottom right, there are links for "Aktivera med kod" and "Hjälp".

När du angett rätt användarnamn och lösenord skickas ett sms till din mobiltelefon med en engångskod.



Ange engångskoden i inloggningsskärmen för softphonen:



Aktivering

Vi skickar en verifikationskod till dig. Kontrollera dina meddelanden.

TELE2

Two-Factor Authentication

Bekräfta med koden du fått på SMS

955484

Bekräfta Avbryt

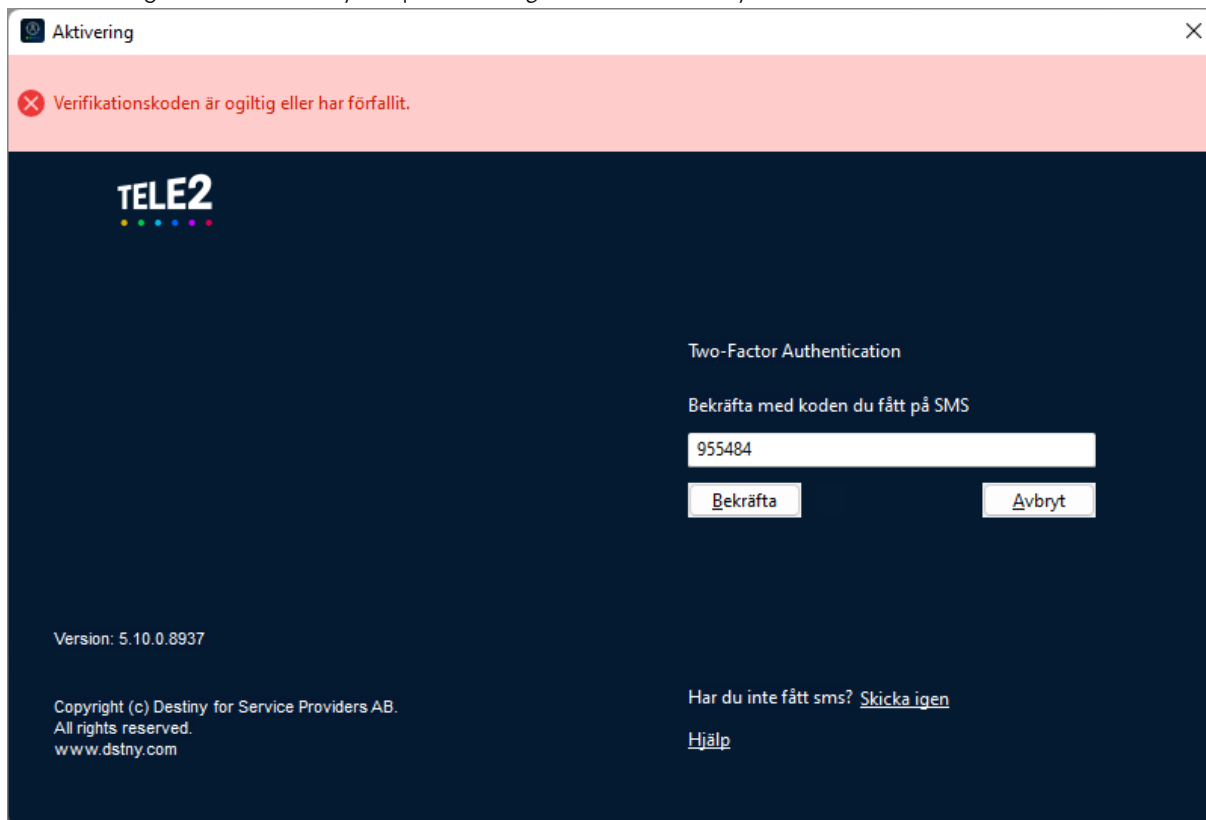
Version: 5.10.0.8937

Copyright (c) Destiny for Service Providers AB.
All rights reserved.
www.dstny.com

Har du inte fått sms? [Skicka igen](#)

[Hjälp](#)

Om du väntat för länge, eller om det tar för lång tid för koden att anlända till din mobiltelefon, behöver du försöka igen. Då kan du trycka på *Skicka igen* för att få en ny kod utskickad direkt.



Aktivering

Verifikationskoden är ogiltig eller har förfallit.

TELE2

Two-Factor Authentication

Bekräfta med koden du fått på SMS

955484

Bekräfta Avbryt

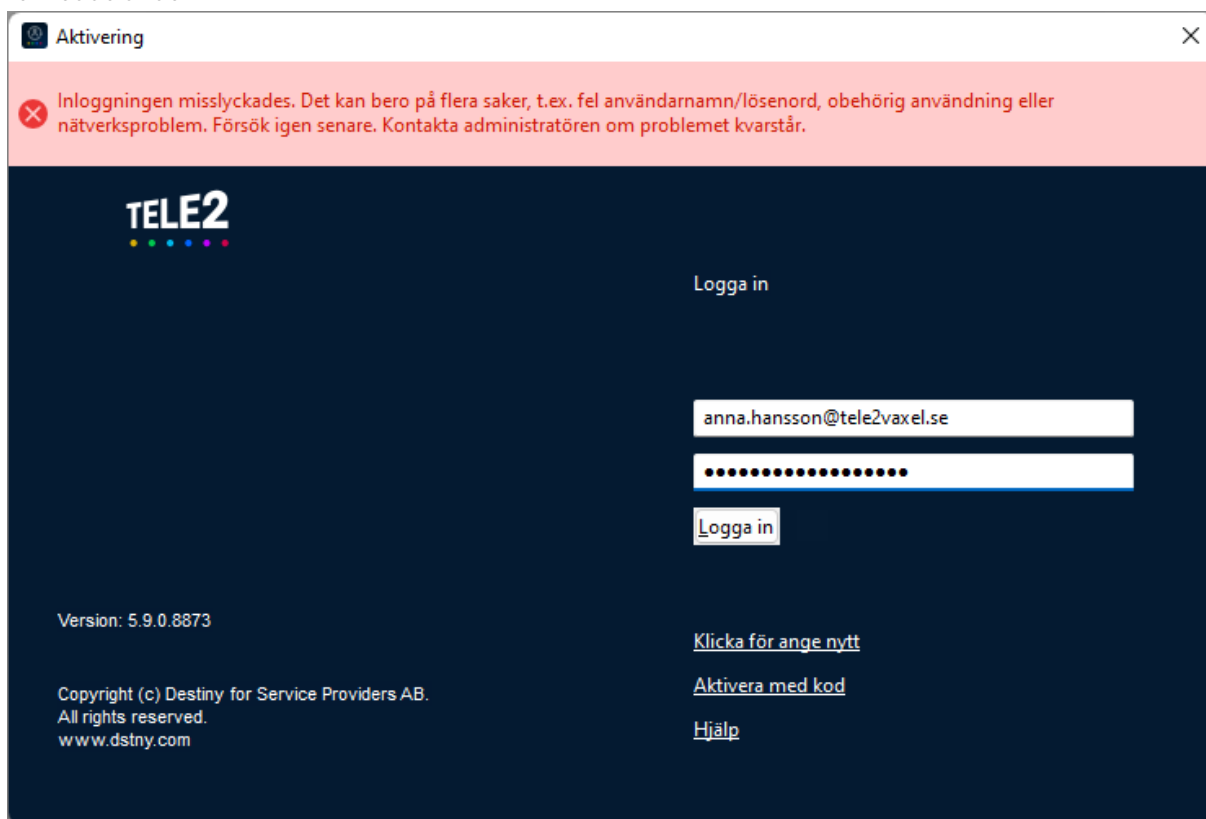
Version: 5.10.0.8937

Copyright (c) Destiny for Service Providers AB.
All rights reserved.
www.dstny.com

Har du inte fått sms? [Skicka igen](#)

[Hjälp](#)

Om du har en för gammal softphone fungerar inte tvåfaktorsautentiseringen, då får du följande felmeddelande:

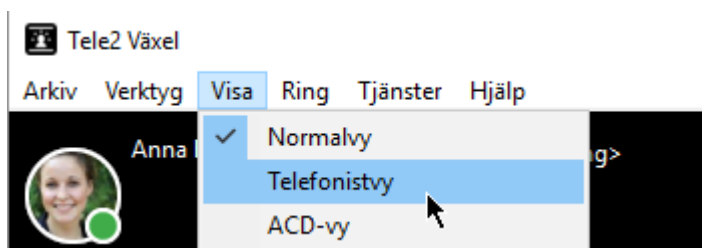


När du har angett rätt kod aktiveras softphonen på din dator. Nästa gång du startar softphonen behöver du inte logga in igen.

1.2 Välj telefonistvy

Eventuellt visas nu Normalvyn i Tele2 Växel Softphone, en kompakt vy med endast kontaktlista.

Om du har tillgång till telefonistvyn kan du byta till den genom att klicka på Visa och Telefonistvy i applikationens menyrad.

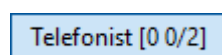


1.3 Logga in

Längst ned i programmets högra hörn finns de telefonistgrupper och andra svarsgrupper som du är medlem i.



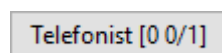
För att kunna ta emot samtal från en telefonistgrupp, klicka på inloggningsknappen med gruppens namn.



När du är inloggad är inloggningsknappen blå och om du håller musen över knappen får du information om antal samtal i kö, antal inloggade telefonister samt antal lediga telefonister.

1.4 Logga ut

Logga ut genom att klicka på inloggningsknappen, den blir då grå och är inte längre aktiv.



När du inte är inloggad i en telefonistgrupp får du inga inkommande samtal från den utan de styrs då enligt inställningarna på telefonistgruppen. Samtal till ditt direktnummer kommer fram som vanligt.

Avsluta programmet genom att klicka Arkiv -> Avsluta i applikationens menyrad.

1.5 Inställningar i applikationen

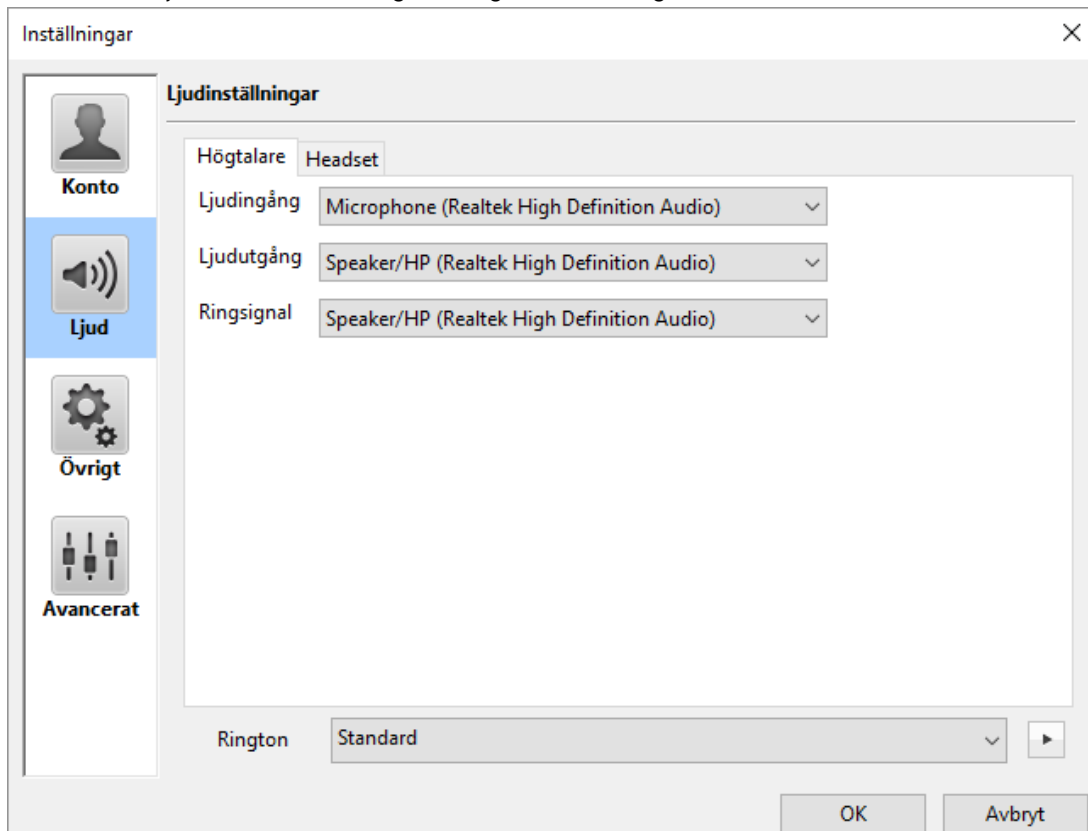
Du når alla inställningar för Tele2 Växel Softphone genom att klicka Verktyg -> Inställningar i applikationens menyrad. Här har du möjlighet att när som helst ändra dina inställningar och anpassa programmet enligt dina och företagets behov och önskemål.

1.6 Ljudinställningar

Applikationen har ett högtalarläge och ett headsetläge, så du kan växla mellan att använda olika ljudenheter med ett klick. Gå gärna igenom inställningar för högtalare och headset innan du börjar hantera samtal.

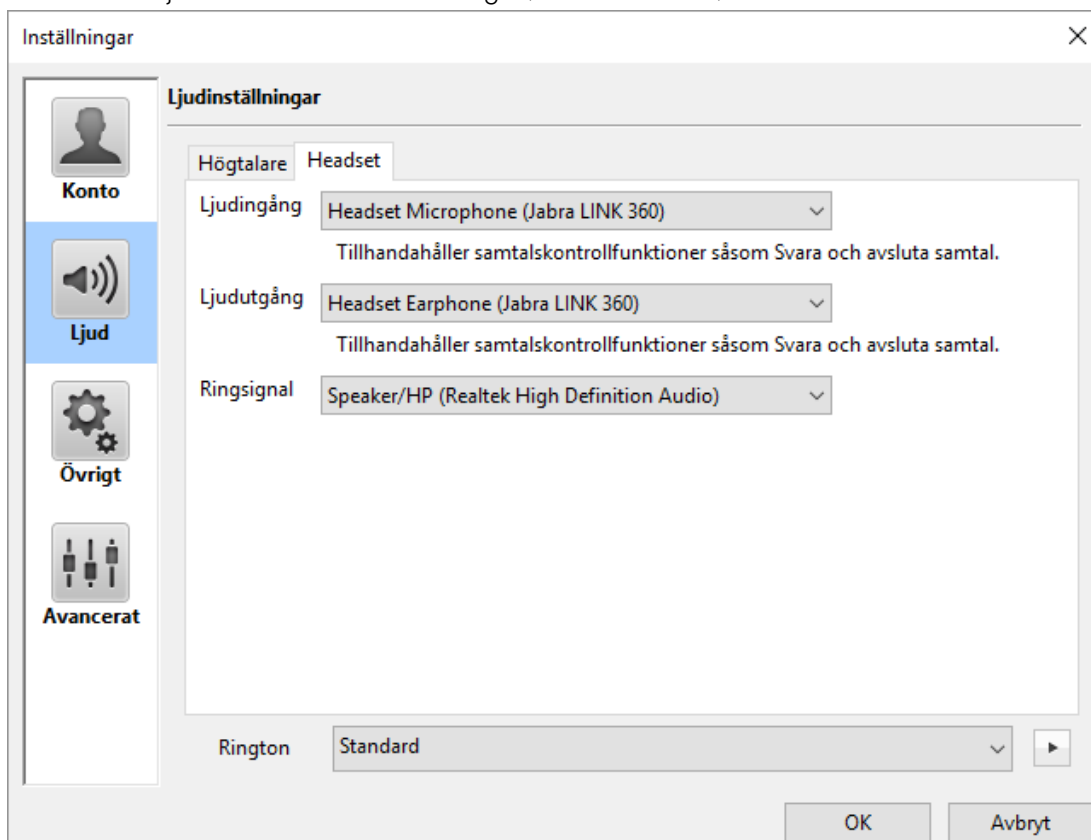
Följande inställningar kan göras:

1.6.1 Ljudenheter för högtalarläge (fliken Högtalare)



Ljudingång	Ange den ljudenhet som den mikrofon du använder vid högtalarläge är ansluten till.
Ljudutgång	Ange den ljudenhet som högtalaren är ansluten till.
Ringsignal	Ange den ljudenhet som ska användas för att spela upp ringsignalen.

1.6.2 Ljudenheter för headsetläge (fliken Headset)



Ljudingång	Välj ditt headset om det finns i listan. Om inte ditt headset visas, välj Systemstandardenhet.
Ljudutgång	Välj ditt headset om det finns i listan. Om inte ditt headset visas, välj Systemstandardenhet.
Ringsignal	Ange den ljudenhet som ska användas för att spela upp ringsignalen.
Observera Ljudenheten för ringsignal bör inte vara ditt headset eftersom du då riskerar att missa ringsignalerna om du inte har ditt headset på dig, eller om det t.ex. gått i viloläge, stängts av eller inte är anslutet.	

1.7 Övriga inställningar

Under fliken Övrigt har du möjlighet att hantera funktioner som underlättar i det dagliga arbetet.

Inställningar

Övriga inställningar

☒ Starta automatiskt när datorn startas

☐ Minimal kontaktlista

☐ Besvara inkommande samtal automatiskt

☒ Integrera med Microsoft Outlook

☒ Använd utökad sökning med Microsoft Outlook

☒ Popup för inkommande samtal

☐ Svara med Retur-tangenten

Meddelanden vid händelser

Chattmeddelanden ☒ Ljud ☒ Ljud i samtal ☒ Synlig

Övriga samtal ☐ Ljud ☐ Ljud i samtal ☐ Synlig

Ställ in snabbknappar:

Starta automatiskt när datorn startas	Denna funktion gör att programmet startas automatiskt när datorn startas.
Minimal kontaktlista	Kontaktlistan får ett mer kompakt format så att du ser fler kontakter samtidigt på skärmen.
Besvara inkommande samtal automatiskt	Funktionen gör att programmet automatiskt svarar på inkommande samtal. Du får höra en ringsignal innan samtalet besvaras. Är du redan upptagen i samtal så placeras nästa samtal i kö tills du är ledig.
Integrera med Microsoft Outlook	Denna funktion gör att du får tillgång till dina kontakter i Outlook när du söker på namn och nummer i applikationens sökfält. Fungerar med vissa versioner av Outlook.
Använd utökad sökning med Microsoft Outlook	Din kontaktsökning i Outlook söker i fler fält, som t.ex. mellannamnsfältet i adressboken samt i visitkort som du fått via mejl. Detta gör att sökningen kan upplevas långsammare, men du hittar mer information. Outlook kontrollerar hur sökningen sker och vilka resultat du får.

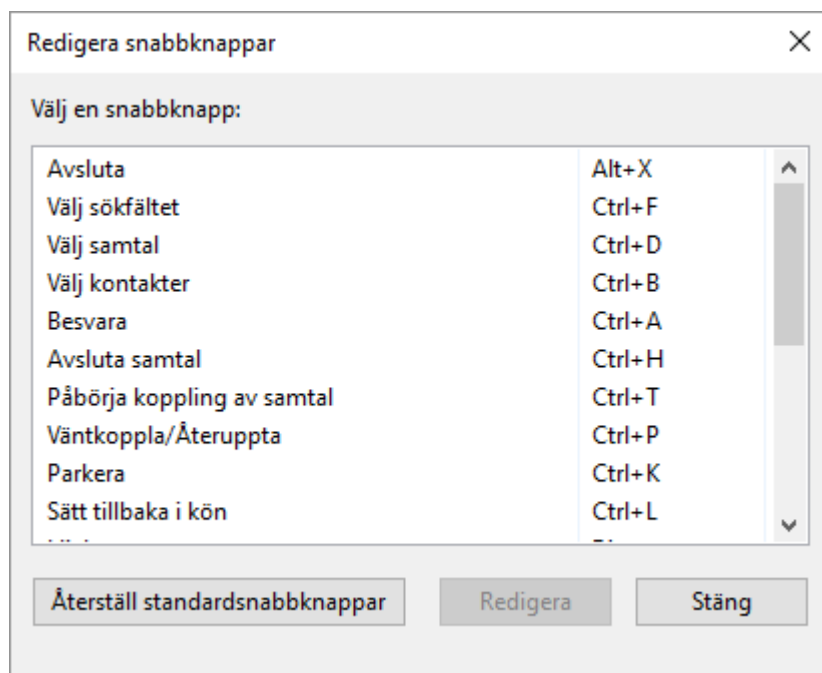
Pop-up för inkommande samtal	Med den här funktionen aktiverad placeras programmet främst på skärmen vid inkommande samtal. Om den är avaktiverad blinkar Softphonen istället i datorns aktivitetsfält.
Svara med Retur-tangenten	Du kan alltid svara med Enter på den numeriska delen av tangentbordet. Genom att bocka i denna ruta kan du även besvara samtal med Retur-tangenten på den alfanumeriska delen. Detta är tillgängligt om du inte klickar någon annanstans i applikationen när ett nytt samtal kommer in.

Meddelanden vid händelser

Här kan du ange vilka notifieringar du vill ta emot vid olika typer av händelser.

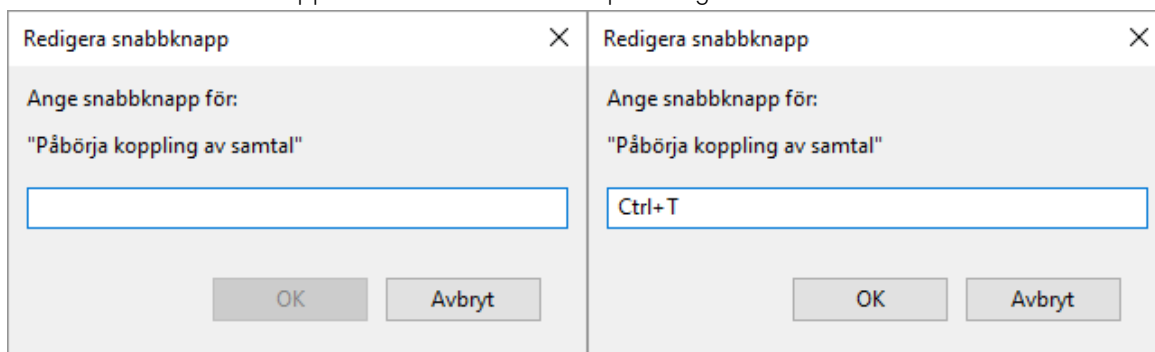
1.7.1 Snabbknappar

Ställ in snabbknappar: Anpassa tangentbordet så att programmets funktioner kan utföras med de tangenttryckningar som passar dig bäst. Klicka på knappen Snabbknappar för att öppna dialogrutan.



För att redigera en snabbknapp:

1. Markera den snabbknapp du vill ändra och klicka på Redigera.



2. Tryck på den tangent eller tangentkombination du vill ange som snabbknapp. Den kombination som fångas upp visas i dialogrutan.

3. Klicka på OK för att spara och stänga dialogrutan.

Tips

Du kan enkelt återställa inställningarna till standardknapparna genom att klicka på - Återställ standardsnabbknappar.

1.7.1.1 Valbara snabbknappar

Avsluta	Avslutar Tele2 Växel Softphone.
Välj sökfältet	Aktiverar eller flyttar markören till sökfältet.
Välj samtal	Flyttar markören till samtalsfältet.
Välj kontakter	Flyttar markören till kontaktlistan.
Besvara	Besvarar det inkommande samtalet. Du kan alltid besvara ett inkommande samtal genom att trycka Enter på det numeriska tangentbordet.
Avsluta samtal	Avslutar det pågående samtalet.
Påbörja koppling av samtal	Parkerar det pågående samtalet och gör det möjligt att trycka på kopplingsknappen på en kontakt eller ett nummer i sökresultatet.
Väntkoppla/Återuppta	Väntkopplar det pågående samtalet och återupptar det
Parkera	Parkerar det pågående samtalet.
Sätt tillbaka i kön	Återför ett tidigare kösatt samtal i mottagarens personliga kö.
Hjälp	Öppnar användarmanualen för Tele2 Växel Softphone
Påbörja koppling av samtal, kringgå samtalsstyrningsregler	Parkerar det pågående samtalet och gör det möjligt att trycka på kopplingsknappen på en kontakt eller ett nummer i sökresultatet. Det kopplade samtalet ringer igenom eventuella hänvisningar hos mottagaren. Om mottagaren är vidarekopplad (Omstyrningsnummer/Aktivitetssomstyrning) ringer dock samtalet enligt vidarekopplingen.
Direktkoppling	Kopplar samtalet direkt till kontakten eller ett nummer i sökresultatet.
Bevakad koppling	Ringer upp kontakten eller ett nummer i sökresultatet så att du kan lämna information om det innan koppling.

Skicka SMS	Öppnar dialogen för att skicka SMS till en vald kontakt.	
Starta chatt	Öppnar en chattdialog för en vald, tillgänglig kontakt.	
Flytta samtal uppåt	Bläddrar uppåt bland samtalen i samtalsfältet/kölistan i telefonistvyn.	När du tryckt på någon av dessa snabbknappar kan du använda Pil upp och ned för att fortsätta bläddra bland samtalen.
Flytta samtal nedåt	Bläddrar nedåt bland samtalen i samtalsfältet/kölistan i telefonistvyn.	Tryck Pil vänster på tangentbordet för att markera plocka upp-knappen och sedan Enter för att besvara samtalet.
Flytta kontakter uppåt	Bläddrar uppåt bland kontakterna i kontaktlistan.	När du tryckt på någon av dessa snabbknappar kan du använda Pil upp och ned för att fortsätta bläddra bland kontakterna. Tryck Mellanslag för att expandera kontakten och se mer kataloginformation. Tryck Pil vänster eller höger på tangentbordet för att växla mellan Ring-knappen, SMS-knappen med flera och Enter för att t.ex. ringa upp.
Flytta kontakter nedåt	Bläddrar nedåt bland kontakterna i kontaktlistan.	

Tips

Genom att byta snabbknappen för Besvara (standard Ctrl+A) till annan kombination går det att snabbt rensa en sökning genom att trycka Ctrl+F och Ctrl+A för att direkt skriva en ny sökning. Står du redan i sökfältet kan du bara trycka Ctrl+A för att skriva in en ny sökning.

1.8 Avancerade inställningar

Under fliken avancerat kan du göra följande inställningar:

Inställningar [X]

Avancerade inställningar

Ställ in hantering för tel:- och callto:länkar **Konfigurera standardvärden**

- ☐ Använd F8 för att ringa det valda numret
- ☒ Visa köinformation i standardvy
- ☒ Automatisk justering av mikrofonens ljudnivå
- ☒ Visa utökad sökningsinformation
- ☒ Visa målinformation i telefonistvy
- ☒ Aktivera monitorering och samtalsstyrning
- ☐ Behåll direktkopplade samtal i Telefonistvy tills de har besvarats
- ☒ Spela upp ljud vid ett andra inkommande samtal

Tiden (millisekunder) efter senaste tangentbordstryckning, innan sökning av kontakter startar:

Konfigurera externa applikationer:


Editera meddelandemallarna:

E-postapplikation:


OK **Avbryt**


Ställ in hantering för tel:- och callto:länkar	Programmet stöder association med webblänkar av typerna callto: och tel: - Det innebär att om du är inne i ett annat program eller på en hemsida kan du klicka på ett telefonnummer för att ringa upp och påbörja ett samtal. Klicka på <i>Konfigurera standardvärden</i> för att skapa en association i datorn med Tele2 Växel Softphone för denna typ av länkar.
Använd F8 för att ringa det valda numret	Denna funktion gör det möjligt att markera ett nummer i vissa program och trycka F8 för att ringa upp.
Visa köinformation i standardvy	I telefonistvyn ser du alltid in-/urloggningsknapparna för en svarsgrupp med aktuell köinformation, men med denna funktion ser du knapparna och informationen i ett fält även i normalvyn.
Automatisk justering av mikrofonens ljudnivå	Denna funktion justerar automatiskt mikrofonens ljudnivå och kan förhindra rundgång.
Visa utökad sökningsinformation	Med denna funktion aktiverad blir resultatet av din sökning tydligare och ger dig mer information om hur kontakterna i träfflistan matchar sökningen. Träffarna markeras med blått om du är inloggad i en telefonistgrupp.


Kunds





Kontakter
















David Holm
Möte

avdelning **Kunds**ervice >
Titel **Kunds**ervicemedarbetare >




Ebba Dohna
Tillgänglig

avdelning **Kunds**ervice >




Emil Ekström
Möte

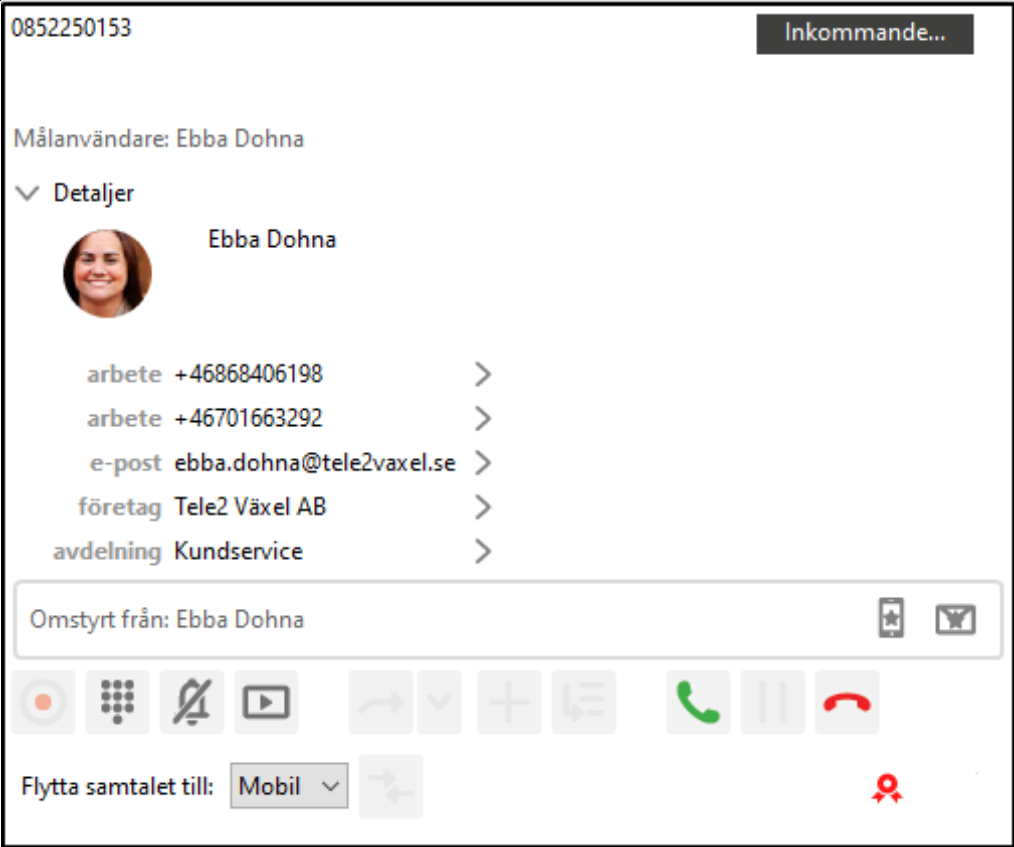
avdelning **Kunds**ervice >
Titel **Kunds**erviceagent >



Kundservice



Kundservice overflow

Visa målinformation i Telefonistvy	När ett samtal kopplas till telefonistgruppen från en användare i organisationen – t.ex. genom att inringaren hamnat i användarens röstbrevlåda och fått erbjudande att trycka 1 för att kopplas till telefonist eller har en hänvisning med val till telefonist – visas i samtalsfältet information om den användare samtalet kopplats från.
	
Aktivera monitorering och samtalsstyrning	Denna funktion låter dig styra de samtal du har i din mobiltelefon eller fasta telefon genom att samtalen visas i Tele2 Växel Softphone. Du kan exempelvis enkelt koppla ett samtal du har i mobilen med samma knapptryckningar som du använder som när du har samtalet i Softphone.
Behåll direktkopplade samtal i Telefonistvy tills de har besvarats	När den här funktionen är aktiverad hålls samtal som direktkopplas kvar hos telefonisten tills de besvarats. Om det behövs kan telefonisten återta samtalet vid behov. I annat fall kopplas samtalet över till mottagaren direkt och ringer på användaren till dess det t.ex. hamnar i röstbrevlådan. Samtalsstyrning som t.ex. hänvisning eller vidarekopplingar påverkar inte direktkopplingar om denna funktion är aktiverad.
Spela upp ljud vid ett andra inkommande samtal	När den här funktionen är aktiverad hör du en ringsignal när du pratar i telefon och får ett nytt inkommande samtal på något av dina direktnummer.

Tiden i (millisekunder) innan Softphonen börjar söka i kontaktdatabasen efter din senaste tangentbordstryckning. Softphonen väntar med att börja söka i kontakterna under den tid som är angiven, justera värdet så att det passar hur fort du brukar skriva på tangentbordet. 200 millisekunder är en femtedels sekund, 500 millisekunder är en halv sekund osv.

Tiden (millisekunder) efter senaste tangentbordstryckning, innan sökning av kontakter startar:

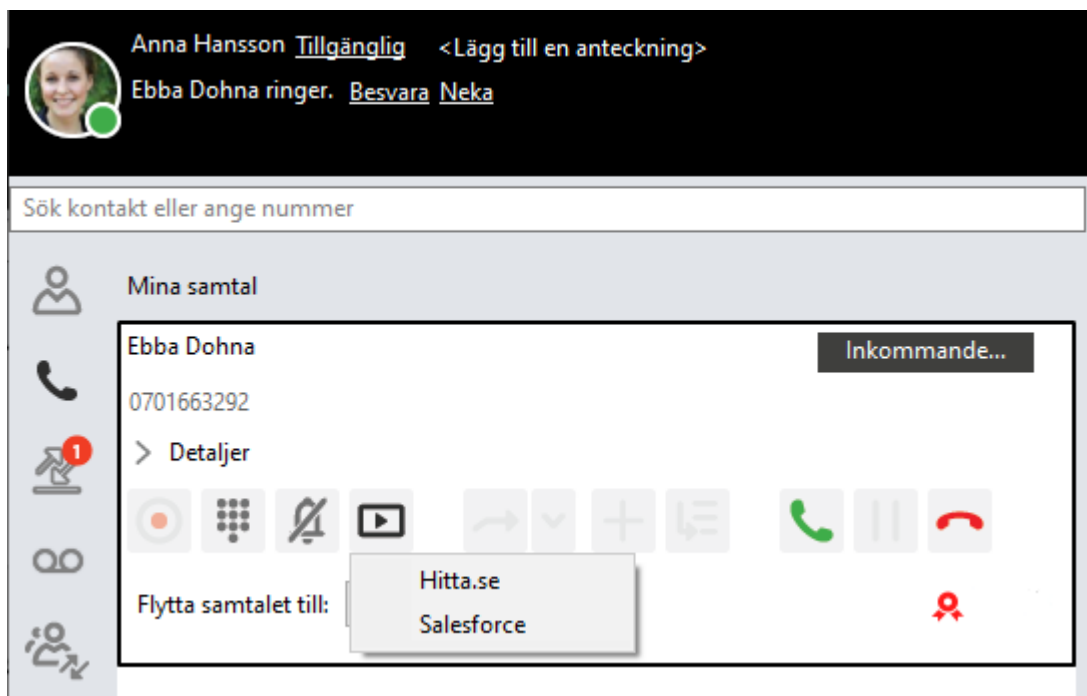
1.8.1 Konfigurera externa applikationer

Med denna funktion kan du skapa knappar för att trigga en extern applikation och skicka med samtalsinformation som telefonnummer. Detta kan användas för att t.ex. enkelt söka på ett inkommande telefonnummer i ett CRM-system eller på en extern nummersökningstjänst. Det är också möjligt att ställa in att detta ska ske automatiskt vid alla inkommande och utgående samtal.

Tips

Om en applikation klarar variabler i URI, t.ex. \$GET-input i webbapplikationer, kan denna metod användas för att söka på nummer och/eller namn samt för t.ex. ärendehantering också skicka med metadata (t.ex. vilken svarsgrupp samtalet kommit in på) och om samtalet blivit kopplat från någon annan.

Funktionen ser ut så här:



Genom att ha en knapp för en extern telefonbokstjänst och en knapp för ett internt system blir det enkelt att söka i den ena om det inte finns träff i den andra.

Vid klick på knappen öppnas t.ex. en telefonkatalog i datorns standardwebbläsare med numret i söksträngen. Vissa system kan stödja anpassningar av sökningen direkt i adressfältet genom att lägga till variabler, det skulle kunna se ut som &searchfield=phone för att söka bara i ett

telefonnummerfält och läggs ofta till efter adressen.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.hitta.se/sök?vad=0868406198>. The search results for the phone number 0868406198 are displayed. There are two tabs: 'Företag 1' (selected) and 'Personer 1'. Under the 'Företag 1' tab, the results show 'Tele2 Växel AB' with a warning icon, the address 'Telefonplan 1, 51203, Lyckan', and the phone number '08-684 06 Visa'.

1.8.1.1 Konfigurera applikation

När du trycker på knappen visas följande sida med översikt över applikationstriggers.

The screenshot shows a dialog box titled 'Redigera externa applikationer'. Inside, there is a section 'Konfigurera externa applikationer:' with a table. The table has a header 'Beskrivning' and two rows: 'Hitta.se' (highlighted in blue) and 'Salesforce'. At the bottom right of the table are minus and plus buttons. At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Avbryt' buttons.

Beskrivning
Hitta.se
Salesforce

Klicka på plustecknet för att lägga till en ny applikation

Klicka på en applikation och på minustecknet för att radera den.

Dubbeltklicka på en applikation för att redigera den

När du skapar eller redigerar en applikationstrigger visas följande ruta.

Lägg till/redigera konfiguration

Ange information för applikationen:

Ange en beskrivning:

Hitta.se

☐ Autostart ☒ Visa genväg

Ange start-URI:

https://www.hitta.se/vem-ringde/\$CALLINGNUMBER

Du kan använda \$CALLINGNAME, \$CALLINGNUMBER, \$METATEXT och \$TRANSFERREDBY och dessa värden ersätts av verkliga värden när du får ett samtal

Vanliga uttryck:

Du kan tillämpa vanliga uttryck med variablerna nedan. Använd testvärdeparametern för att testa URI. Resultatet visas i resultatfönstret nedan.

Variabel	Uttryck för matchning	Ersätt uttryck	Testvärde
\$CALLINGNAME			
\$CALLINGNUMBER			0868406186
\$METATEXT			
\$TRANSFERREDBY			

Din URI baserat på testvärdena:

https://www.hitta.se/vem-ringde/0868406186

OK

Avbryt

Ange en beskrivning	Ange vad applikationstriggern ska heta, detta styr vad eventuell genväg heter när applikationen ska triggas manuellt under pågående samtal.	
Autostart	Applikationen triggas automatiskt vid alla inkommande och utgående samtal.	
Visa genväg	Applikationen visas som ett val i menyn under pågående samtal.	
Ange start-URI	Här anger du till exempel en webbadress som ska öppnas. Här kan du använda följande variabler från samtalsinformationen:	
	\$CALLINGNAME	För- och efternamn vid en eventuell träff i kontaktlistan för numret som ringer in.
	\$CALLINGNUMBER	Numret som ringer in.
	\$METATEXT	Eventuell metadata för samtalet, vilket styrs av vilka svarsgrupper, menyval och liknande som samtalet passerat innan det besvarades.
	\$TRANSFERREDBY	Om samtalet blivit omstyrt från en svarsgrupp eller en annan användare innan det besvarades.
Vanliga uttryck	Om en applikation till exempel kräver att ett telefonnummer skickas i ett visst format kan vanliga uttryck (kan också kallas <i>reguljära uttryck</i> , <i>rational expressions</i> eller <i>regular expressions</i>) användas för att skriva om samtalsinformationen så att den går att använda.	
	Variabel	Vilken av variablerna som ska behandlas med vanliga uttryck

	Uttryck för matchning	Vilken information som ska skrivas om.
	Ersätt uttryck	Det värde som informationen ska ersättas med.

Exempel

För att byta ut inledande nolla mot +46 kan du ange \b0+\b som Uttryck för matchning och +46 i Ersätt uttryck. I fältet **Testvärde** kan du ange olika värden och se hur resultatet blir i fältet **Din URI baserat på testvärdena**. %2B är URI-formatet för plus-tecken.

Ange start-URI:

[http://crmsystem.com/?search=\\$CALLINGNUMBER](http://crmsystem.com/?search=$CALLINGNUMBER)

Du kan använda \$CALLINGNAME, \$CALLINGNUMBER, \$METATEXT och \$TRANSFERREDBY och dessa värden ersätts av verkliga värden när du får ett samtal

Vanliga uttryck:

Du kan tillämpa vanliga uttryck med variablerna nedan. Använd testvärdeparametern för att testa URI. Resultatet visas i resultatfönstret nedan.

Variabel	Uttryck för matchning	Ersätt uttryck	Testvärde
\$CALLINGNAME			
\$CALLINGNUMBER	\b0+\b	+46	0868406186
\$METATEXT			
\$TRANSFERREDBY			

Din URI baserat på testvärdena:

<http://crmsystem.com/?search=%2B46868406186>

Konfigurationen sparas i c:\Users\%Username%\AppData\Roaming\Tele2 Vxl\config.dat under external-launch-parameter vilket gör det möjligt att distribuera installationer till användares datorer med detta färdigkonfigurerat, om sådana rutiner finns på företaget.

1.8.2 Editera meddelandemallarna

Om du har tilläggstjänsten Telefonist kan du använda meddelandemallar för att snabbt kunna skicka mejl eller SMS till kollegor och kontakter om inkommande samtal. Du kan anpassa mallarna med den text du vill ha med och även använda variabler för att automatiskt skicka med samtalsinformation i meddelandet.

Här kan du justera innehållet i meddelandemallarna för e-post och SMS:

Editera meddelandemallarna

Meddelandemallar för samtal kan användas för att skicka e-post eller SMS om ditt samtal. Du kan välja vilket sätt du vill skicka meddelandet på under samtalet.

Du kan använda \$CALLINGNAME, \$CALLINGNUMBER, \$CALLINGTIME, \$CALLINGDATE, \$RECIPIENTNAME, \$CONTACTINFO och \$YOURNAME. Dessa värden ersätts av verkliga värden när du skickar ett meddelande med en mall.

Konfigurera dina mail- och smsmallar genom att editera fälten nedan.

E-postSMS

Ämne:

\$CALLINGNAME försökte att nå dig.

Meddelande:

Hej \$RECIPIENTNAME,
\$CALLINGNAME försökte nå dig \$CALLINGTIME \$CALLINGDATE.
Kontaktinformation för \$CALLINGNAME:
\$CONTACTINFO
Med vänliga hälsningar,
\$YOURNAME

Använd standardOKAvbryt

\$CALLINGNAME	För- och efternamn vid en eventuell träff i kontaktlistan för numret som ringer in.
\$CALLINGNUMBER	Numret som ringer in.
\$CALLINGTIME	Tidpunkt när samtalet kom in.
\$CALLINGDATE	Datum när samtalet kom in.
\$RECIPIENTNAME	För- och efternamn på den som meddelandet skickas till.
\$CONTACTINFO	Kontaktinformationen som finns i katalogen vid en eventuell träff i kontaktlistan för numret som ringer in.
\$YOURNAME	Ditt för- och efternamn.

2. Lär känna applikationen

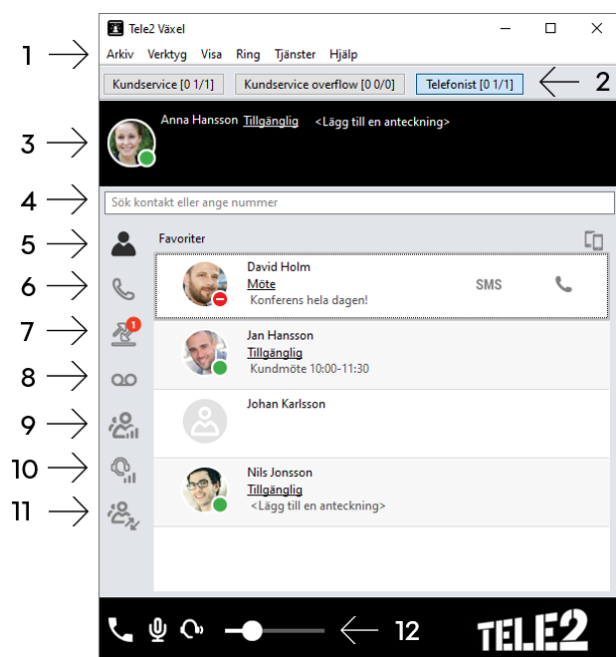
2.1 Vyer i applikationen

Du kan växla mellan olika vyer i applikationen genom att klicka Visa i menyn. Vilka vyer du har tillgång till beror på vilka typer av svarsgrupper som finns i företaget.

2.1.1 Normalvyn

Normalvyn är en kompakt vy där du växlar mellan olika flikar för att visa kontaktlista, samtalslista mm.

Grundbild

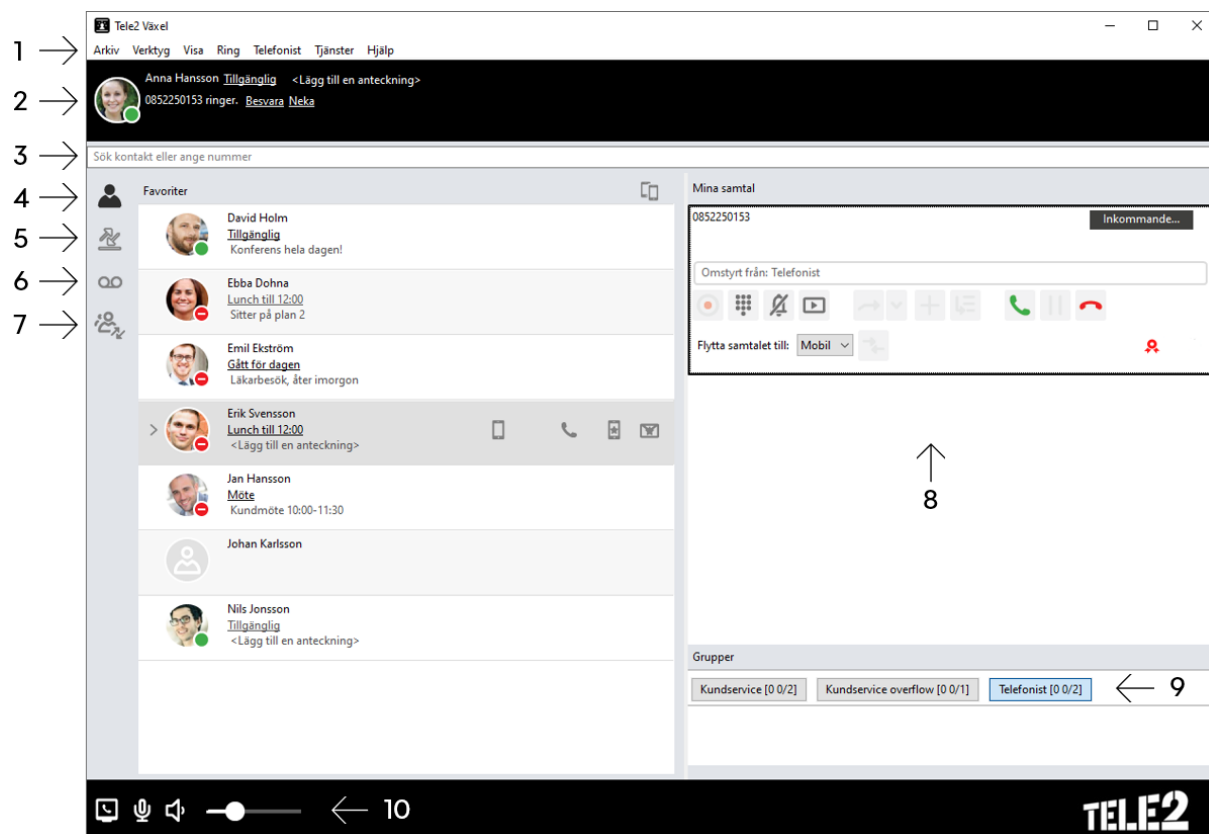


1. Verktysfält.
2. Dina gruppnummer.
3. Din personliga information.
4. Sökfältet.
5. Kontaktlista med aktuell information om dina kontakter.
6. Samtal, visar dina inkommande och utgående, pågående och väntkopplade samtal, samt samtal som väntar i kö.
7. Samtalsloggen. Visar dina inkommande-, missade- och utgående samtal.
8. Röstbrevlåda. Inkorgen innehåller alla dina meddelanden så som röstbrevlåda och eventuellt fax och inspelade samtal.
9. Köstatistik (Admin Avancerad svarsgrupp)
10. Handläggarsstatistik (Admin Avancerad svarsgrupp)
11. Gruppplogg.
12. Volympanelen

2.1.2 Telefonistvyn

I telefonistvyn visas kontaktlistan och dina pågående samtal sida vid sida för att förenkla samtalshantering, snabbt koppla samtal till kollegor med mera.

Grundbild
















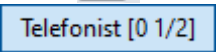
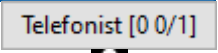







1. Verktögsfält.
2. Din personliga information.
3. Sökfältet.
4. Kontaktlista med aktuell information om dina kontakter.
5. Samtalsloggen. Visar dina inkommande-, missade- och utgående samtal.
6. Röstbrevlåda.
7. Grupplogg.
8. Kölistan.
9. Dina gruppnummer.
10. Volympanelen

2.2 Ikoner

Följande ikoner ger ytterligare information om samtal och tillgängliga funktioner.




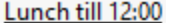
Ikoner Beskrivning

	Expandera kontaktinformation
	Klicka för att ringa ett samtal
	Klicka för att svara på ett samtal
	Tysta ringsignalen vid inkommande samtal
	Skicka SMS
	Skicka SMS om det inkommande samtalet
	Skicka e-post om det inkommande samtalet
	Inkommande samtal i samtalshistoriken
	Missat samtal i samtalshistoriken
	Utgående samtal i samtalshistoriken
	Redigera kontakt
	Lägg till kontakt
	Ta bort kontakt
	Nytt meddelande i röstbrevlådan
	Nytt missat samtal
	Inloggad i en svarsgrupp
	Utloggad från en svarsgrupp
	Mikrofonen är aktiv
	Mikrofonen är avstängd
	Högtalarläget är aktiverat
	Headsetläget är aktiverat
	En svarsgrupp är nattkopplad i schemat

2.2.1 Närvaroikoner









Följande närvaroikoner visas i kontaktfältet och ger information om kontaktens tillgänglighet.

Ikoner Beskrivning

	Kontakten är tillgänglig
	Kontakten är upptagen i samtal
	Kontakten har ett frånvarobesked
	Nuvarande aktivitet har en sluttid

2.2.2 Samtalsikoner

Följande samtalsikoner visas i samtalsfältet under ett pågående samtal och ger information om de funktioner du har tillgängliga.

Ikoner	Beskrivning
	Öppna knappsats för att skicka toner
	Starta inspelning av samtalet
	Stoppa inspelning av samtalet
	Påbörja koppling
	Lägg till samtalet till en konferens
	Parkera samtalet
	Återta ett parkerat samtal
	Återplacera samtal i kö
	Pausa (väntkoppla) samtalet
	Återuppta pausat (väntkopplat) samtal
	Avsluta samtalet
	Flytta samtalet till en annan enhet

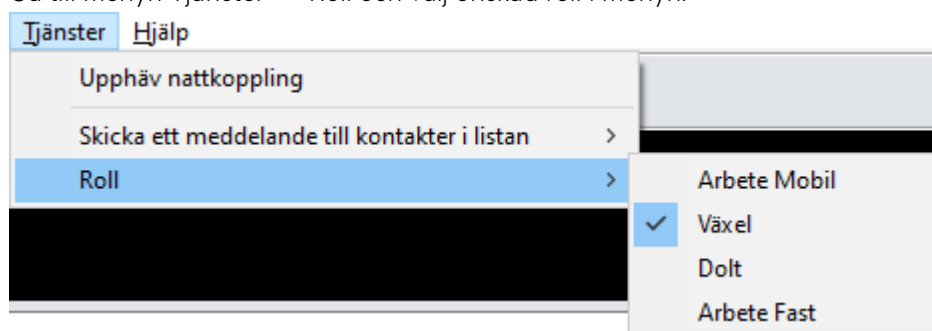
2.3 Nummervisning (Roll)

Med funktionen Roll kan du välja vilket nummer som ska visas hos den du ringer till vid utgående samtal. Följande roller finns som standard:

Arbete Mobil	Visar ditt mobilnummer.
Arbete Fast	Visar ditt fastnät nummer.
Växel	Visar företagets växelnummer.
Dolt	Visar dolt nummer.

2.3.1 Ställ in Roll

Gå till menyn Tjänster -> Roll och välj önskad roll i menyn.

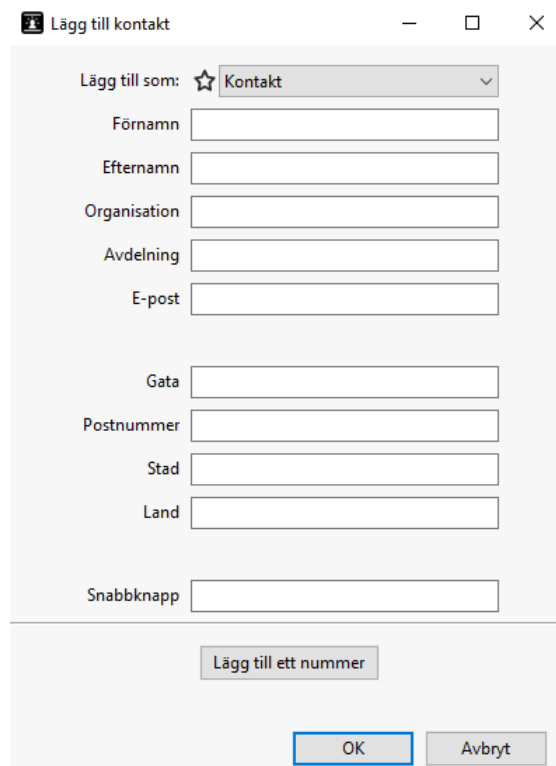


2.4 Kontakter

Alla kontakter i systemet är sökbara via sökfältet. De namn och nummer som matchar din sökning visas i kontaktlistan, detta gäller både interna och externa kontakter. Via Mina Sidor kan du lägga till och ta bort kontakter samt skapa genvägar till dina favoritkontakter, som får en fast placering i kontaktlistan.

2.4.1 Lägg till en extern kontakt:

1. Gå till menyn Verktyg -> Skapa kontakt.
2. Fyll i kontaktuppgifter och bocka i rutan om du vill ha kontakten som en genväg.
3. Klicka på Lägg till telefonnummer.
4. Fyll i telefonnummer och klicka på Verkställ för att lägga till telefonnumret.
5. Klicka på Spara för att spara kontakten och stänga dialogrutan.



Tips

Det är möjligt att lägga in flera telefonnummer till en extern kontakt. Upprepa steg 3–5 i beskrivningen ovan för att lägga till fler nummer till en kontakt.

2.4.1.1 Redigera en extern kontakt

1. Sök upp kontakten via sökfältet.
2. Klicka på > i kontaktfönstret för att expandera kontakten.
3. Klicka på ✎ i kontaktfönstret för att öppna kontakten i redigeringsläge.
4. Gör ändringarna i fälten.
5. Klicka på Spara för att spara kontakten och stänga dialogrutan.

Notera: Det är endast företagets administratör som kan redigera de interna kontakterna.

2.4.1.2 Ta bort en extern kontakt

1. Sök upp kontakten via sökfältet.
2. Klicka på > i kontaktfönstret för att expandera.
3. Klicka på 🗑 för att ta bort kontakten.
4. Klicka på Ja i dialogrutan som öppnas för att bekräfta att du vill ta bort kontakten.

3. Sökning

Sökfältet i övre delen av applikationen följer med på alla sidor. Du söker genom att skriva i sökfältet och flyttas då automatiskt till fliken Kontakter där sökresultatet visas.

Sökningen är en fritextsökning i följande fält:

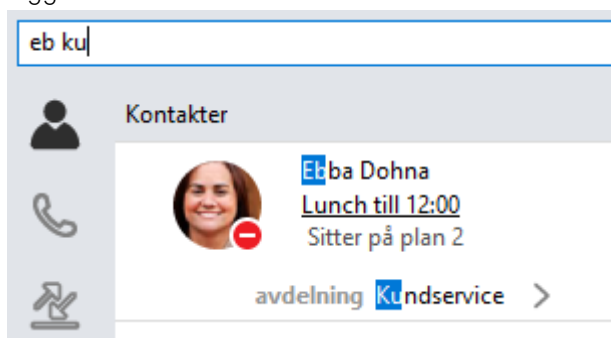
Förnamn, Efternamn, E-post och Avdelning, telefonnummer och kortnummer, samt katalogfält 1-3 och 7-20 i företagskatalogen.

Förnamn, Efternamn, Organisation, och Avdelning för externa kontakter.

Namn och telefonnummer för svarsgrupper.

I företagskatalogen finns också fält 4-6 där du inte får träff vid sökning. Dessa fält är exempelvis användbara för information som är lika på väldigt många användare och riskerar att bli en opraktisk sökträff i fel situation, till exempel kostnadsställe.

Du kan söka på hela eller delar av namn och sökord. För att t.ex. hitta Ebba på kundservice kan det räcka med att skriva "eb ku" och om du behöver förfina resultatet ytterligare är det bara att fortsätta lägga till fler kriterier.



För dig som är telefonist kan träffarna i sökresultatet markeras med blått för att göra det lättare för dig att se vad du fått träff på. Du kan aktivera funktionen via Inställningar. Se 1.8 Avancerade inställningar för mer information.

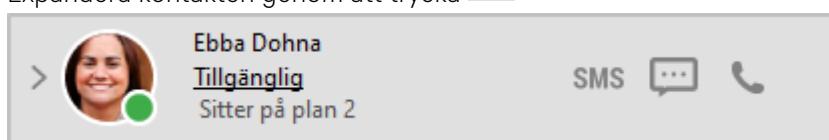
Du får max 25 sökträffar. För att hitta personer som inte visas bland dessa behöver du förfina sökningen, t.ex. genom att lägga till avdelning eller andra sökord.

Tips: Om du upplever att sökningen sker långsamt och du är snabb på tangentbordet kan du justera tiden i (millisekunder) innan Softphonen börjar söka i kontaktdatabasen efter din senaste tangentbordstryckning. Se 1.8 Avancerade inställningar för mer information.

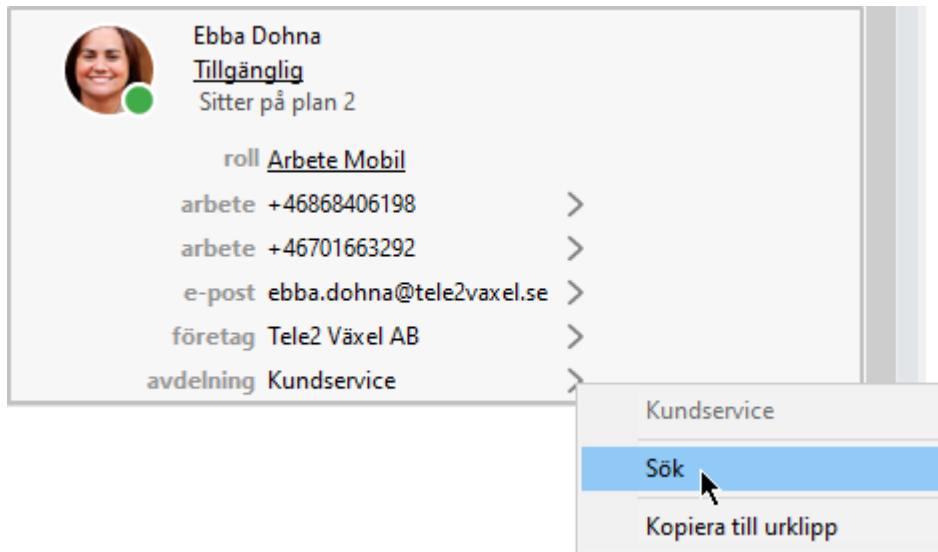
3.1 Hitta andra på samma avdelning

När du gjort en sökning men inte fått tag i den du tänkt kan du enkelt gå vidare och till exempel söka upp andra personer på samma avdelning.

Expandera kontakten genom att trycka 



Tryck på pilen vid respektive katalogfält för att visa sökalternativ:



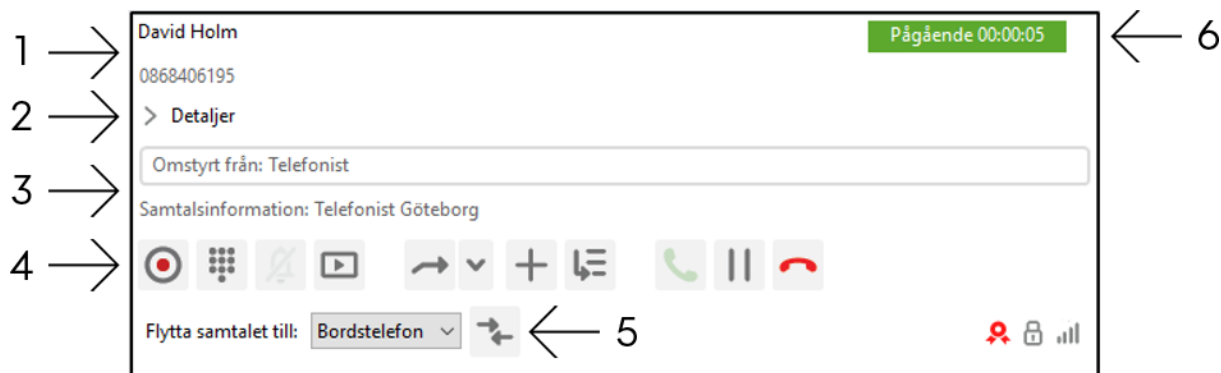
Genom att trycka Sök ersätts den tidigare sökningen med innehållet i katalogfältet, i det här fallet "Kundservice". Du kan också välja Kopiera till urklipp för att söka på innehållet i fältet i ett annat system, t.ex. företagets kunddatabas.

Om du tycker på pilen vid ett telefonnummer eller e-postadress får du förutom ovan också valen att ringa resp. mejla.

4. Hantera samtal

4.1 Mina Samtal

I Softphonen visar rutan **Mina samtal** information om inkommande och utgående samtal.




Mina Samtal:

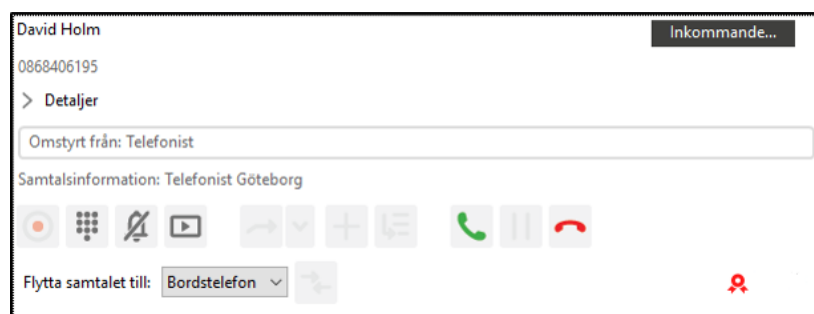
1. Inringandes namn och/eller telefonnummer.
2. Visa mer detaljer om kontakten som ringer
3. Visar vilken svarsgrupp inringade ringt in på, samt metadata (information) från denna eller tidigare grupp som passerats under samtalet.
4. Funktioner för samtalshantering.
5. Byte av enhet under pågående samtal.
6. Samtalsstatus och samtalstid.

I samtalsrutan finns ett verktygsfält med knappar. Olika knappar visas och är aktiva beroende på om samtalet är inkommande, utgående, besvarat, parkerat, väntkopplat och så vidare.

Samtalsikonerna förklaras på sidan 22 i manualen.

4.2 Besvara samtal

Klicka på  i samtalsrutan eller tryck på **enter/return** på ditt tangentbord för att besvara ett inkommande samtal. Information om samtalet visas i rutan **Mina samtal**.



Du kan stänga av ringsignalen för ett inkommande samtal genom att klicka på .

4.3 Sök kontakt

Via sökfältet kan du söka information om interna och externa kontakter i systemet. Resultatet av din sökning visas i rutan **Kontakter**. När ett inkommande samtal besvaras flyttas markören automatiskt till sökfältet.

1. Skriv in sökord.
2. Resultatet visas direkt i kontaktlistan.

4.4 Koppla samtal

För att koppla ett besvarat samtal börjar du med att söka upp den kontakt som samtalet ska kopplas till. Om sökresultatet resulterar i flera träffar kan du navigera i träfflistan med piltangenterna.


1. Besvara inkommande samtal.
2. Sök fram och markera den kontakt som samtalet ska kopplas till.
3. Tryck på Snabbknappen för **Direktkoppling** och samtalet kopplas till den markerade kontakten.


Ett annat sätt att koppla samtal är med funktionen drag and drop.

1. Besvara inkommande samtal.
2. Klicka på samtalet som ska kopplas i rutan **Mina samtal**.
3. Håll in vänster musknapp och dra muspekaren till den kontakt i rutan **Kontakter** som samtalet ska kopplas till.
4. Släpp musknappen och samtalet kopplas.

4.5 Bevakad koppling



Innan du kopplar ett inkommande samtal har du möjlighet att först tala med personen som du ska koppla samtalet till. Snabbknappen för denna funktion heter **Bevakad koppling**.

1. Besvara inkommande samtal.
2. Sök fram och markera den kontakt som samtalet ska kopplas till.
3. Klicka på  i kontakttrutan för att ringa upp. Den inringande parkeras.
4. Tala med personen du vill koppla till och tryck sedan på snabbknappen för **Bevakad koppling**

alternativt växla tillbaka till det inringande samtalet och klicka på  i samtalsrutan.


5. Klicka på  i kontakttrutan för att visa vart samtalet ska kopplas.

Om sökt person inte vill att samtalet ska kopplas fram:


1. Avsluta genom att klicka på  i samtalsrutan eller tryck på snabbknappen för **Avsluta samtal**.
2. Markera det ursprungliga samtalet genom att klicka på det i rutan **Mina samtal**.
3. Klicka på  i samtalsrutan för att återuppta samtalet.

4.6 Misslyckad koppling


Om en koppling eller avisering av samtal misslyckas får du information om det i rutan **Mina samtal**.

Klicka på  i **samtalsrutan** för att återuppta samtalet med den inringande och för vidare hantering av samtalet.

4.7 Avsluta/Neka samtal

Avsluta ett pågående samtal genom att klicka på  i samtalsrutan alternativt tryck på snabbknappen för **Avsluta samtal**.

Om du av någon anledning inte har möjlighet att besvara ett inkommande samtal har du möjlighet att

neka samtalet genom att klicka på  i samtalsrutan eller trycka på snabbknappen för **Avsluta samtal**. Samtalet parkeras och den inringande får höra aktuellt köbesked om det är aktiverat. Samtalet ringer upp aktiv telefonist på nytt efter en förutbestämd tid.

4.8 Ställ samtal på kö till upptagen kontakt

Denna funktion finns endast tillgänglig när samtalet du ska koppla kommer från en svarsgrupp för Telefonist.

Du kan placera ett samtal på kö till en upptagen kontakt. När kontakten blir ledig kopplas nästa samtal automatiskt fram.

1. Besvara inkommande samtal.
2. Sök fram den kontakt som samtalet ska kopplas till. Visar det sig att personen är upptagen i samtal har du möjlighet att placera ett samtal i kö till personen.

3. Klicka på  i **samtalsrutan** för att påbörja koppling.



4. Klicka på  i **kontaktrutan** för att placera samtalet i kö.



Alternativt:

1. Besvara inkommande samtal.
2. Sök fram den kontakt som samtalet ska kopplas till. Visar det sig att personen är upptagen i samtal har du möjlighet att placera ett samtal i kö till personen.
3. Klicka på snabbknappen för **Direkt koppling**, samtalet köas till upptagen person.

Det går även att ställa ett samtal på kö med funktionen drag and drop.

1. Besvara inkommande samtal.
2. Klicka på samtalet som ska kopplas i rutan **Mina samtal**.
3. Håll in vänster musknapp och dra muspekaren till den upptagna kontakten i rutan **Kontakter**.
4. Släpp musknappen och samtalet placeras i kö.

Återta ett samtal på kö till upptagen kontakt

Som telefonist kan du följa ett samtal som är satt på kö till en upptagen kontakt via rutan Mina samtal.

1. Klicka på  för att återuppta ett parkerat samtal.

+46852250153

Ebba Dohna


Kösatt

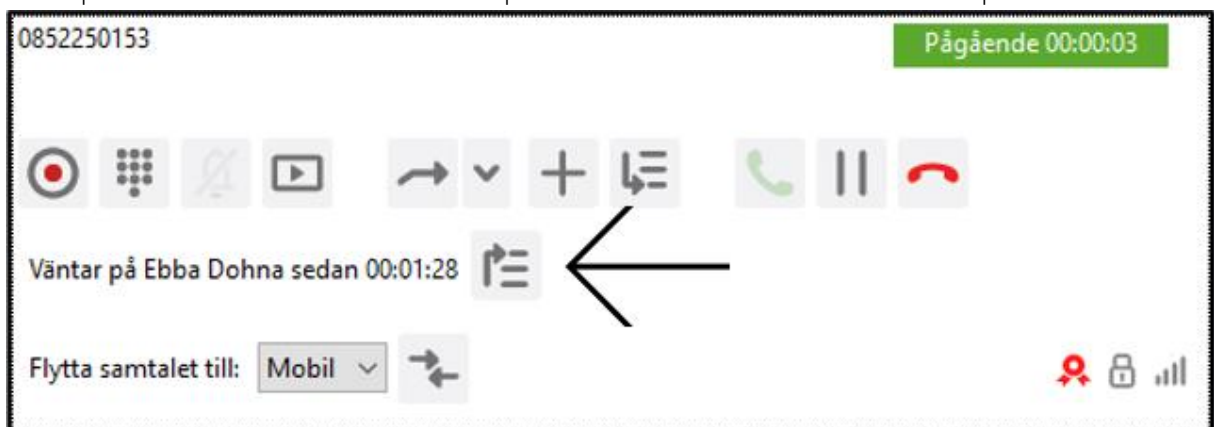
Externt

ebba.dohna@tele2vaxel.se

Internt




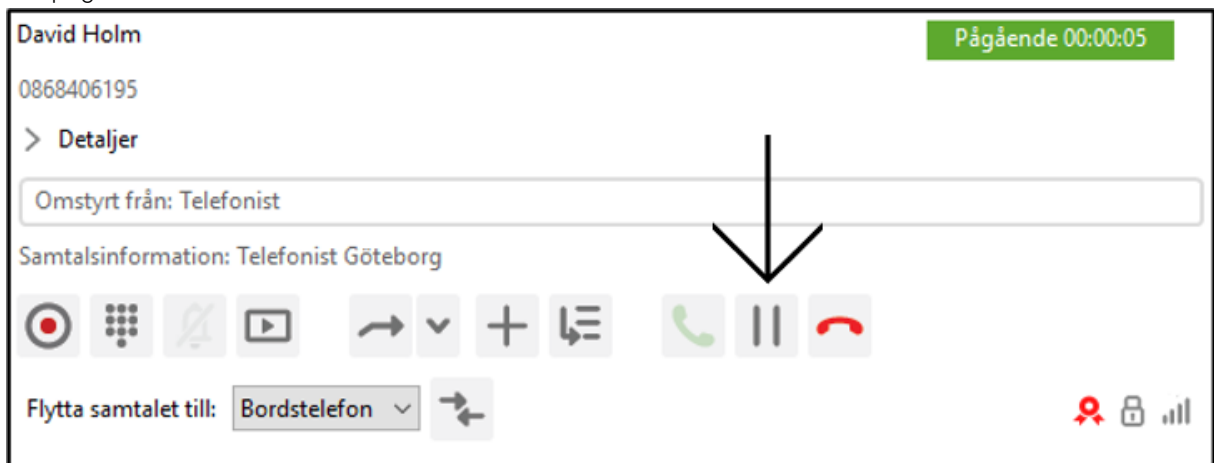
2. Klicka på  i **samtalsrutan** för att åter placera samtalet i kön med bibehållen köplats.




4.9 Väntkoppla samtal

Med funktionen **Väntkoppla samtal** har du möjlighet att pausa ett samtal. Samtalet ligger kvar i rutan **Mina Samtal** och du kan när som helst återuppta samtalet för fortsatt hantering. Den inringande får information om att samtalet är parkerat under tiden samtalet är pausat (väntkopplat).


1. Klicka på  i **samtalsrutan** eller ring ett nytt samtal. När du ringer ett nytt samtal väntkopplas det pågående samtalet automatiskt.

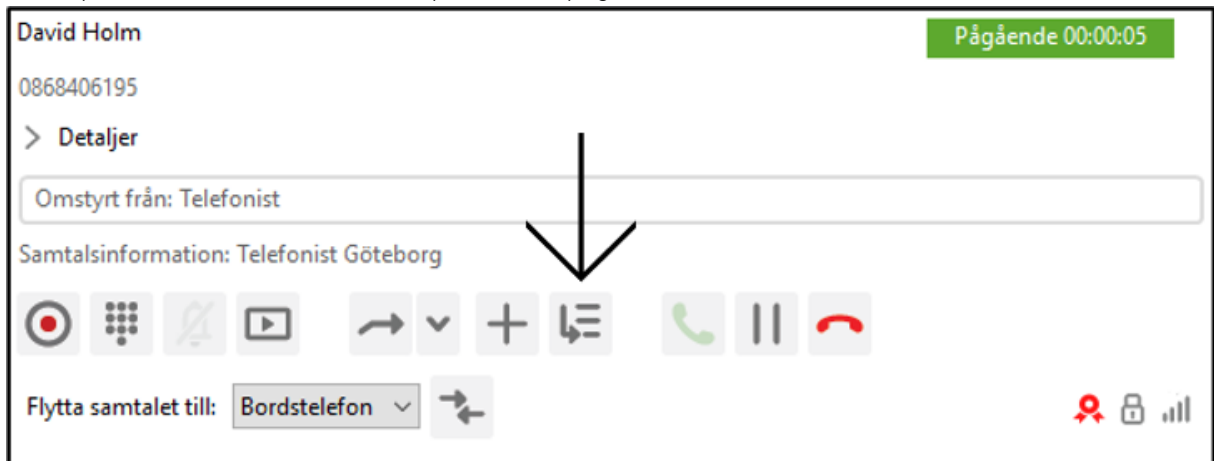


2. Klicka på  i **samtalsrutan** för att återuppta det väntkopplade samtalet.




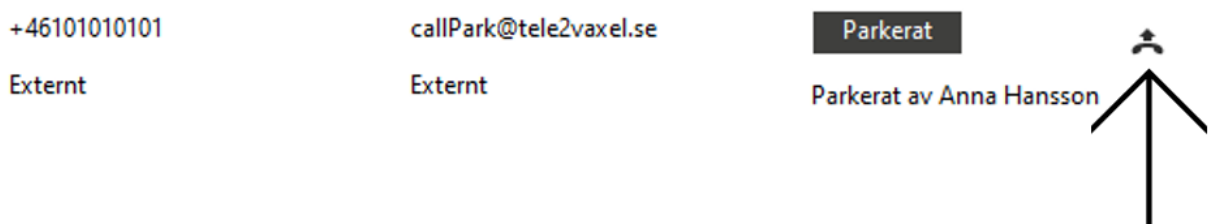
Med funktionen **Parkera samtal** kan du parkera ett eller flera samtal i din personliga kö. Då har du möjlighet att besvara andra inkommande samtal för att sedan återgå till det parkerade samtalet. Den som blir parkerad får information om att samtalet är placerat i kö.

1. Klicka på  i samtalsrutan för att parkera ett pågående samtal.



Samtalet ligger kvar i rutan **Mina samtal** i Telefonistvyn och i **fliken Samtal** i Normalvyn.

2. Klicka på  för att återuppta ett parkerat samtal.




4.11 Byte av enhet under pågående samtal

Du har möjlighet att flytta ett pågående samtal till en annan telefon, till exempel till din mobiltelefon.



1. Välj en enhet i menyn **Flytta samtalet till**.



2. Klicka på  i samtalsrutan för att påbörja flytten av samtalet.
3. Den enhet du har valt blir nu uppringd. Svara för att genomföra samtalsflytten.

4.12 Sänd tonval

Om du ringer till en röstbrevlåda eller en talsvarstjänst där du ska göra val via knappsatsen, sända så kallade **DTMF-toner**, öppnar du knappsats via samtalsrutan i **Mina samtal**.



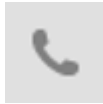
1. Klicka på [icon] i samtalsrutan.
2. Klicka på siffrorna i knappsatsen eller siffrorna på den numeriska delen av tangentbordet, under samtalets gång.



4.13 Utgående samtal

Via kontakter

1. Sök i sökfältet efter önskad kontakt.
2. Markera kontakten.



3. Tryck **Retur** alternativt klicka på i kontaktrutan för att ringa kontaktens primära nummer.

Via sökfältet

1. Skriv in önskat nummer, internt eller externt, i sökfältet.


The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the number '0701234567'. Below the search bar is a list of contacts. The first contact is highlighted with a dashed border and contains a person icon, the number '0701234567', the text 'SMS', and a phone icon. Below this list is a section titled 'Kontakter' (Contacts). At the bottom of the interface, a message states: 'Tyvärr, ingen träff för din sökning '0701234567'' (Unfortunately, no results for your search '0701234567').

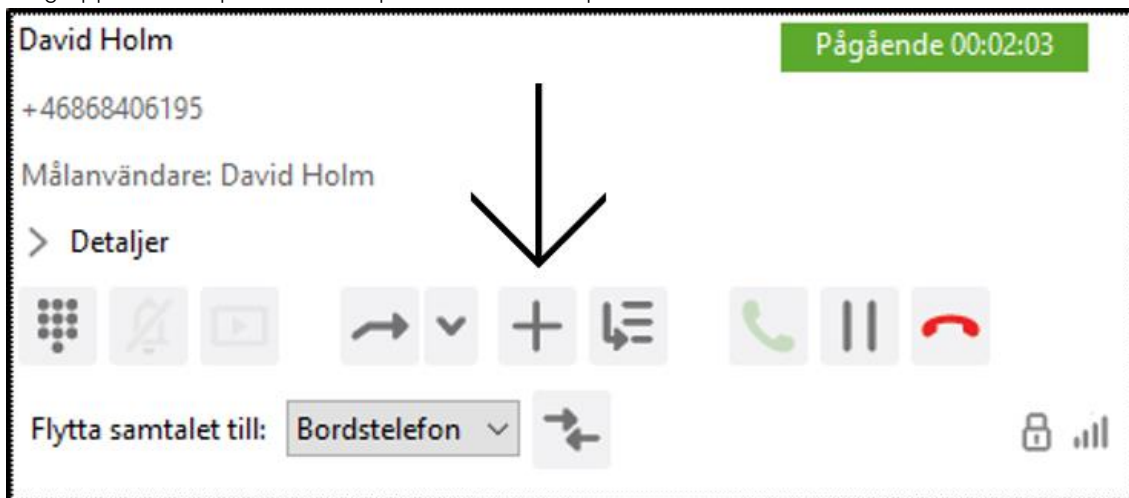
2. Tryck **Retur** på ditt tangentbord för att ringa numret, eller klicka .



4.14 Flerpartssamtal


Det finns möjlighet att prata med flera samtidigt. För att göra ett flerpartssamtal gör på följande sätt:

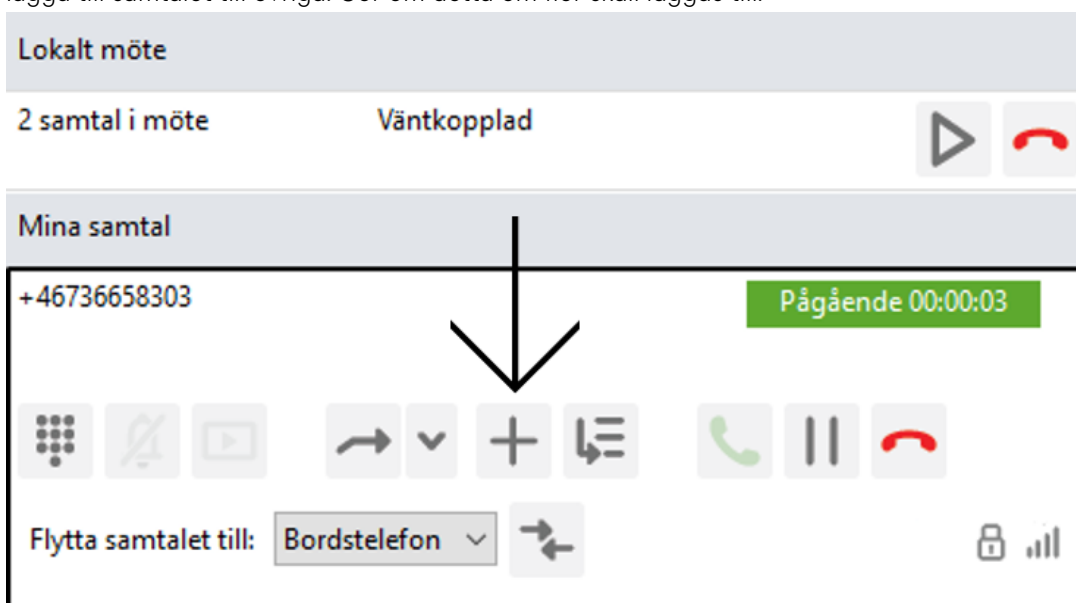
1. Ring upp den ena parten du vill prata med. Klicka på  i samtalsrutan:



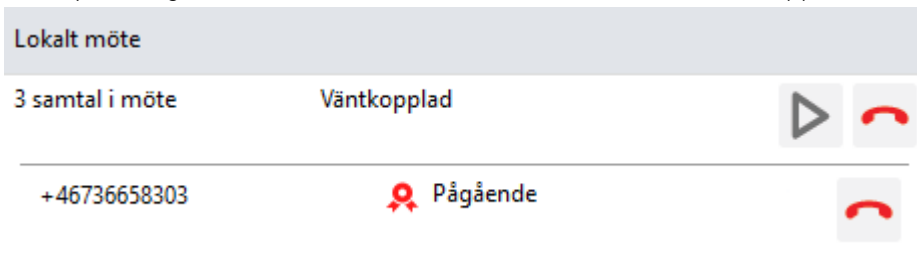
2. Mötet startar:




3. Ring upp nästa deltagare, mötet blir satt på vänt. När den parten svarat trycker du på  för att lägga till samtalet till övriga. Gör om detta om fler skall läggas till.





4. Den nya deltagaren är nu med i mötet, mötet är fortfarande väntkopplat.

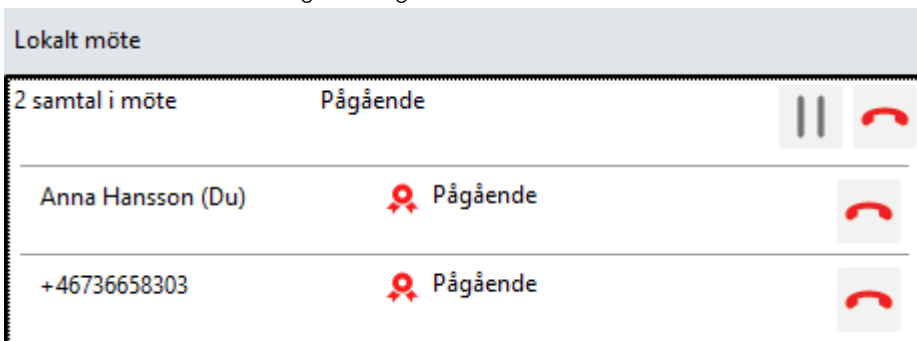


5. Klicka på  för att starta flerpartssamtalet. Nu visas alla som är med i samtalet.




6. Klicka på  i den översta raden för att avsluta flerpartssamtalet.

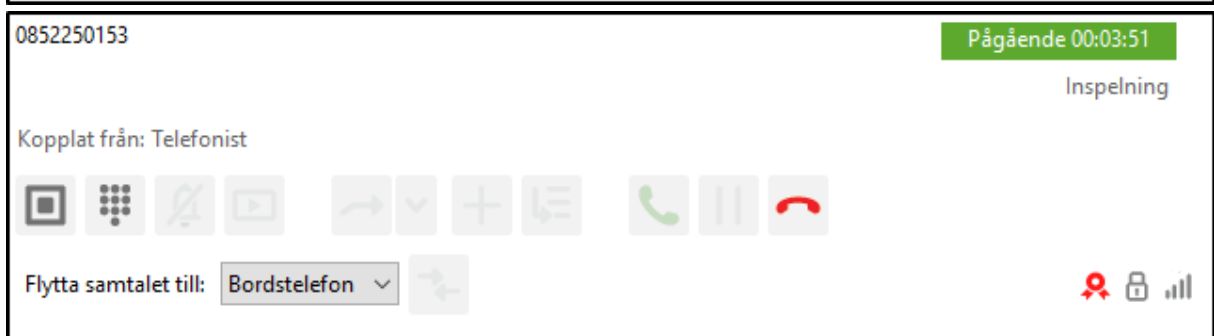
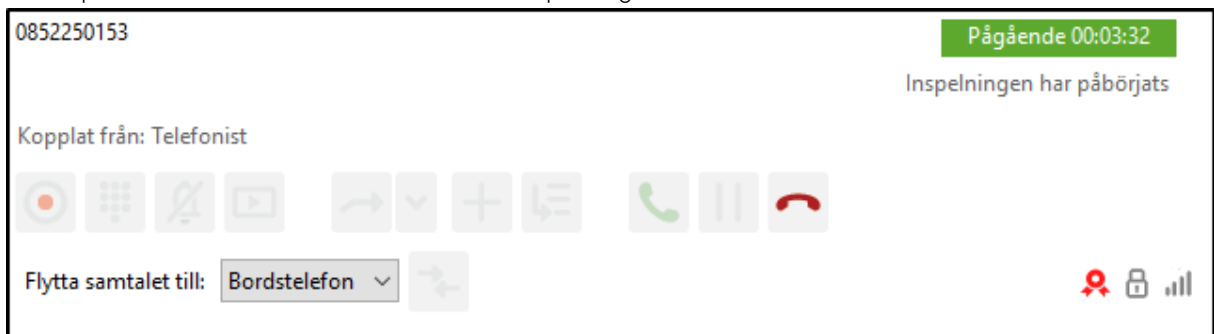
7. Skall bara en part lämna samtalet och övriga fortsätta, klicka på  vid den personen. Mötet fortsätter med övriga deltagare:




4.15 Spela in samtal


Med funktionen **Spela in samtal** har du möjlighet att spela in ett pågående samtal.

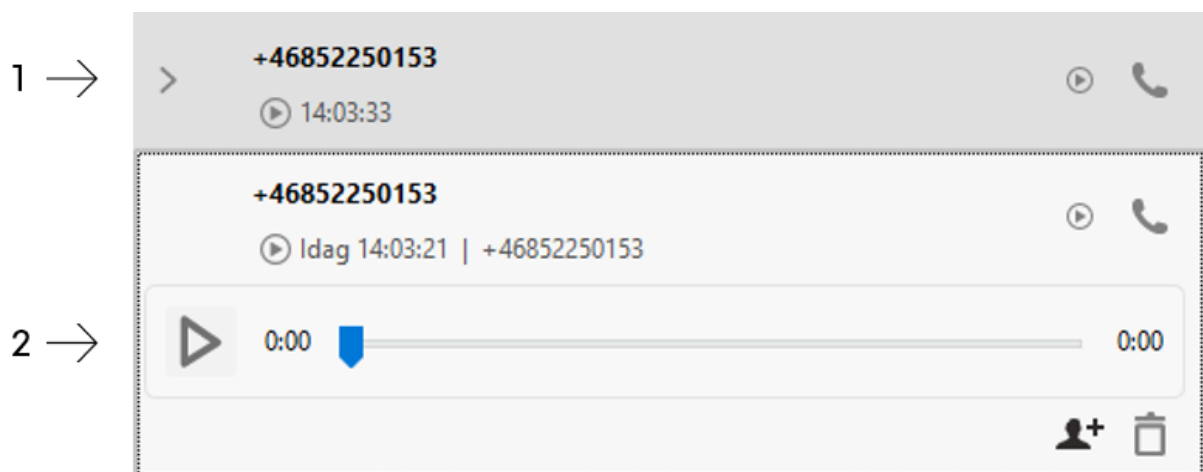
1. Klicka på  i samtalsrutan för att starta inspelningen.



2. Klicka på  i samtalsrutan för att avsluta inspelningen.

Inspelningen skapar en ljudfil som sparas i din personliga inkorg. För att lyssna på inspelningen gå till inkorgen genom att trycka **Verktyg -> Inkorg** eller gå till samtalsloggen och Inkorg.

Expandera en inspelning och klicka på  för att spela upp.




4.16 Volymkontroll

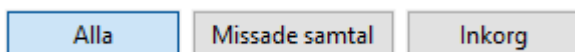
Via volympanelen kan du justera volymen för dina samtal.



Klicka på mikrofonsymbolen för att stänga av din mikrofon. Symbolen ändras till

4.17 Samtalslogg

Via samtalsloggen  kan du se din samtalshistorik för din personliga anknnytning. Loggen visar ringda, mottagna och missade samtal. Loggen visar även tidpunkt för samtalet och samtalslängd.

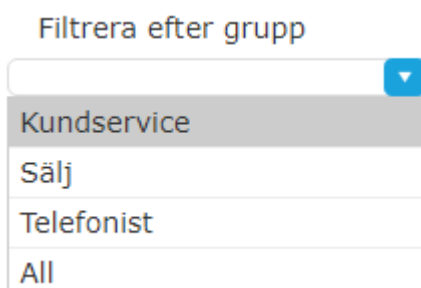


4.18 Gruppplogg

Gruppploggen visar ca 14 dagars samtalshistorik för de gruppnummer där du är medlem.



I vänsterspalten visas grafer för en snabb översikt över andelen samtal som besvarats, missats eller vidarekopplas. Genom att klicka på någon av de fyra graferna filtreras samtalslistan för att visa Alla samtal eller endast Missade, Vidarekopplade eller Besvarade.



Gruppploggen visar normalt samtal för alla grupper där användaren är medlem i en lista. I rullgardinsmenyn Filtrera efter grupp kan loggen visa samtal för en grupp i taget.

<<	Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
▶	+46701234567 (2)	Kundservice	Anna Hansson			11:06:36 torsdag
▶	+46701234567 (1)	Kundservice	Ebba Dohna			10:53:51 torsdag
▶	+46856264000 (7)	Kundservice	Anna Hansson			16:24:20 onsdag
▶	+45246813579 (1)	Kundservice	Anna Hansson			09:44:52 2021-11-22
▶	+46709876543 (1)	Kundservice	Anna Hansson			09:43:53 2021-11-22

Samtalslistan visar Uppringare, den grupp samtalet behandlats av, samt vilken agent som tagit emot samtalet.


Typ anger om samtalet besvarats, vidarekopplats eller missats.

▼	+46701234567 (2)	Kundservice	Anna Hansson			11:06:36 torsdag
	Kundtjänst	Samtalskö : 00:00:09				
		Kundservice				11:04:48 torsdag
	Kundtjänst	Samtalskö : 00:00:29				

Varje rad kan expanderas genom att klicka någonstans på raden.

I den expanderade vyn visas metadata för samtalet, hur länge det väntat i kö samt samtalslängden hos telefonisten för besvarade samtal. Du ser också andra samtal från samma nummer de senaste ca 14 dagarna. Genom att hovra muspekaren över fälten visas dess innehåll i hela sin längd.

Filtrera efter handläggare

Alla handläggare
 

Alla handläggare

Samtal tilldelade mig

5. Frånvarobesked

5.1 Om frånvarobesked

Alla användare i Tele2 Växel har möjlighet att lägga in ett **frånvarobesked**, en så kallad aktivitet, för att ge information till medarbetare och inringande. Aktiviteten visar om kontakten är tillgänglig och kan besvara samtal, eller om personen har stängt för inkommande samtal via en **frånvaroorsak**.

Informationen som visas i kontaktlistan.

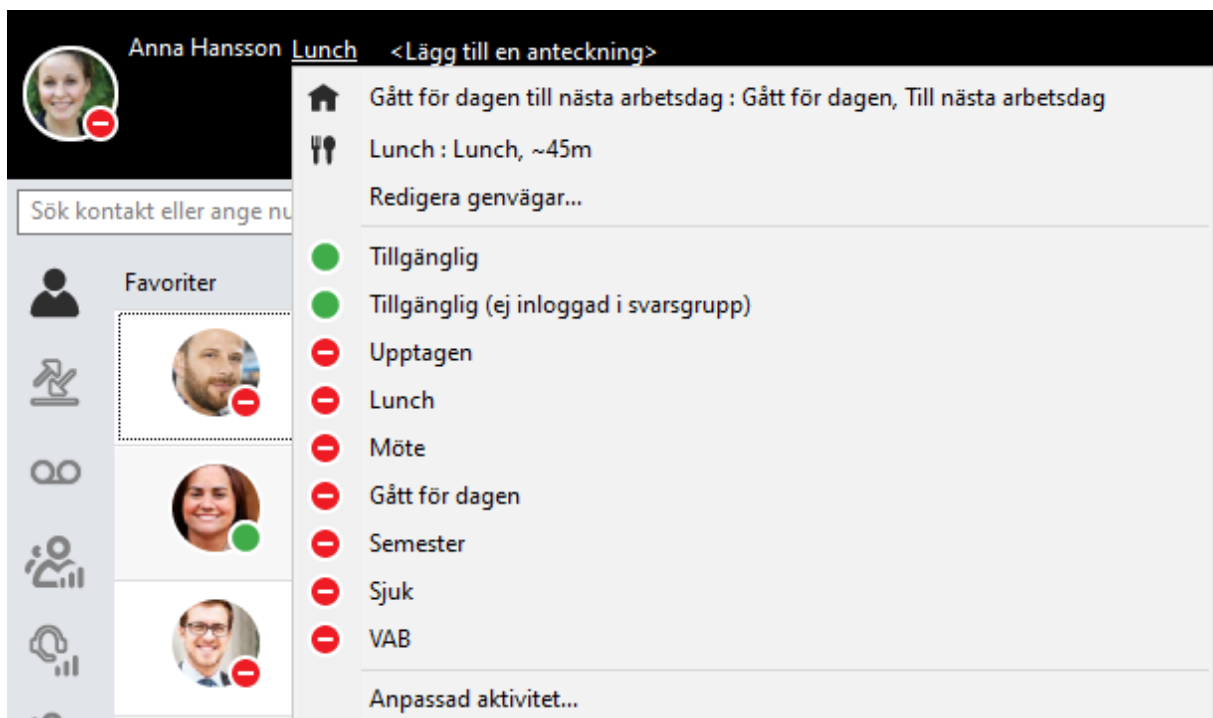


Följande aktiviteter är standard:

Tillgänglig
Tillgänglig, ej inloggad i svarsgrupp
Upptagen
Lunch
Möte
Frånvarande
Semester
Sjuk
VAB

5.2 Ändra aktivitet

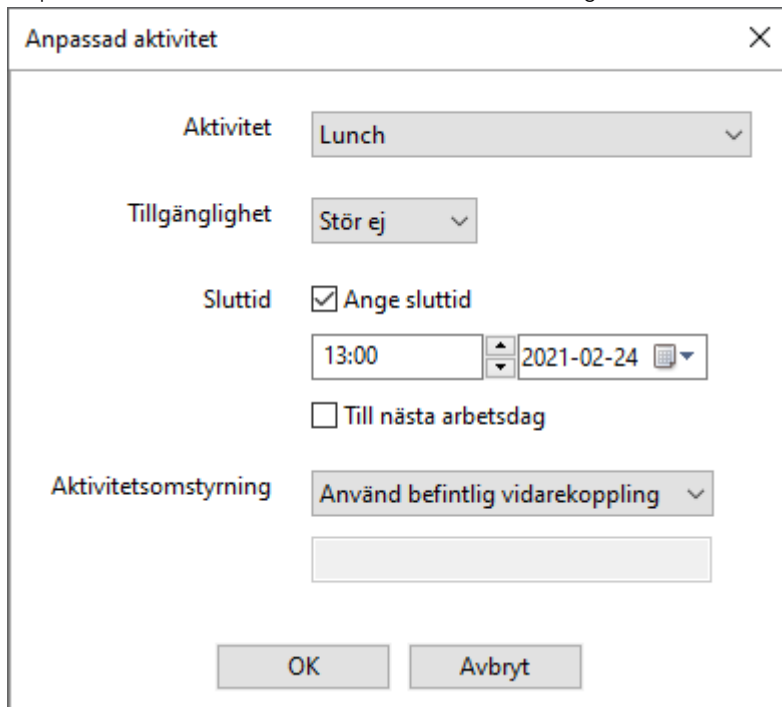
1. För att ändra din egen aktivitet, klicka på aktuell aktivitet i rutan med din personliga information.



2. Klicka på önskad ny aktivitet i listan som öppnas.

5.2.1 Ange sluttid

Det är alltid bra att ange en sluttid när aktiviteten förväntas upphöra. Detta gör du genom att välja Anpassad aktivitet. Då är det lättare för dina kollegor att se när du förväntas vara tillbaka.



The screenshot shows a dialog box titled "Anpassad aktivitet" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and controls:

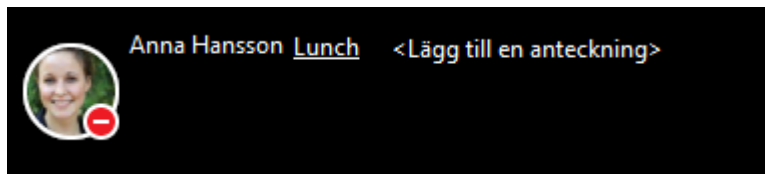
- Aktivitet:** A dropdown menu with "Lunch" selected.
- Tillgänglighet:** A dropdown menu with "Stör ej" selected.
- Sluttid:** A section containing:
 - A checked checkbox labeled "Ange sluttid".
 - A time input field showing "13:00" with up and down arrows.
 - A date input field showing "2021-02-24" with a calendar icon.
 - An unchecked checkbox labeled "Till nästa arbetsdag".
- Aktivitetsomstyrning:** A dropdown menu with "Använd befintlig vidarekoppling" selected, followed by an empty text input field.
- At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Avbryt".

1. Fyll i önskad information i rutan som öppnas.
2. Klicka på **OK** för att bekräfta aktiviteten och stänga rutan.

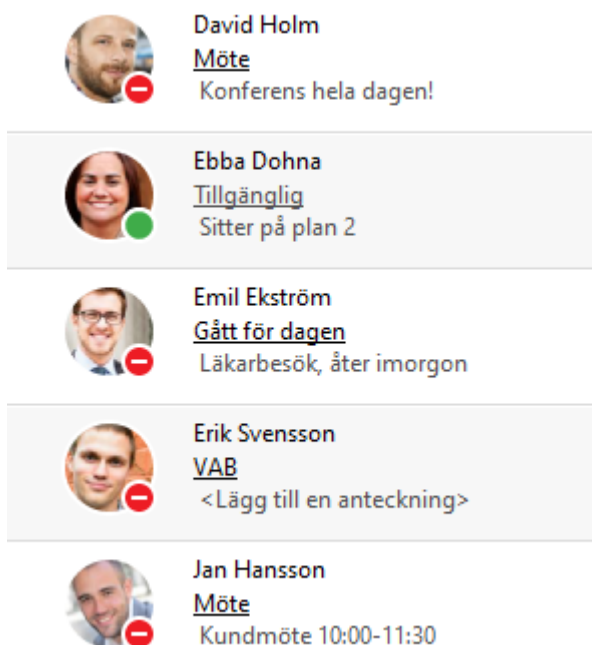
När sluttiden har passerat återgår aktiviteten till **Tillgänglig**.

5.2.2 Lägga till en anteckning

Finns det ytterligare information som du vill delge dina medarbetare på företaget kan du skriva in den i fältet Lägga till en anteckning.



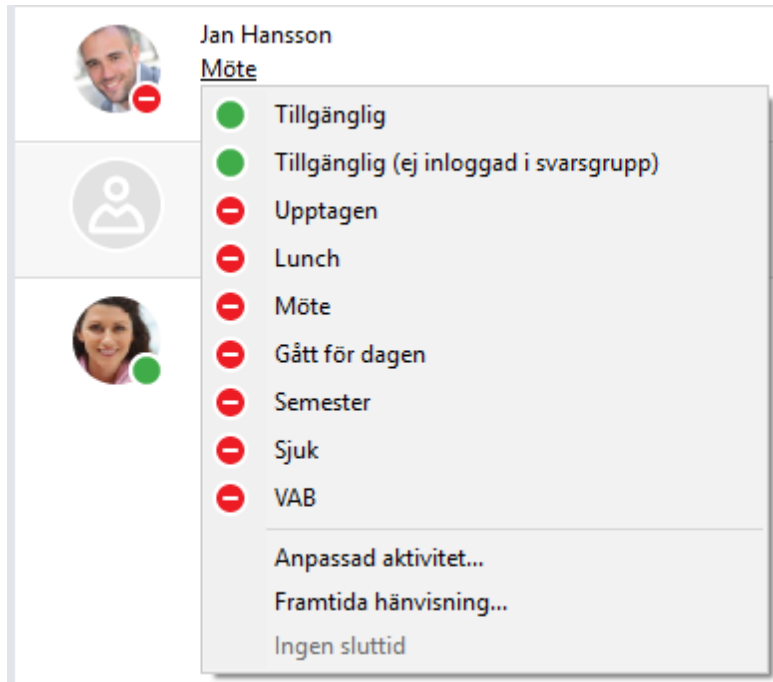
Du kan eventuellt ha behörighet att skriva in information i fältet **Lägg till en anteckning** på andra kontakter i systemet, om detta aktiverats av din administratör.



5.2.3 Ändra aktivitet för annan kontakt

Beroende på behörighet kan du ha rätt att ange/ändra aktivitet för en annan kontakt.

1. Sök upp kontakten du vill ändra aktiviteten för i sökfältet.
2. Klicka på aktuell aktivitet och välj en ny från listan som visas.



Ange sluttid

Det är alltid bra att ange en **sluttid** när aktiviteten förväntas **upphöra**. Detta gör du genom att välja **Anpassad aktivitet**. Då är det lättare för kollegor att se när användaren förväntas vara tillbaka.

Anpassad aktivitet

Aktivitet: Möte

Tillgänglighet: Stör ej

Sluttid: ☒ Ange sluttid
15:00 2021-02-24

☐ Till nästa arbetsdag

OK Avbryt

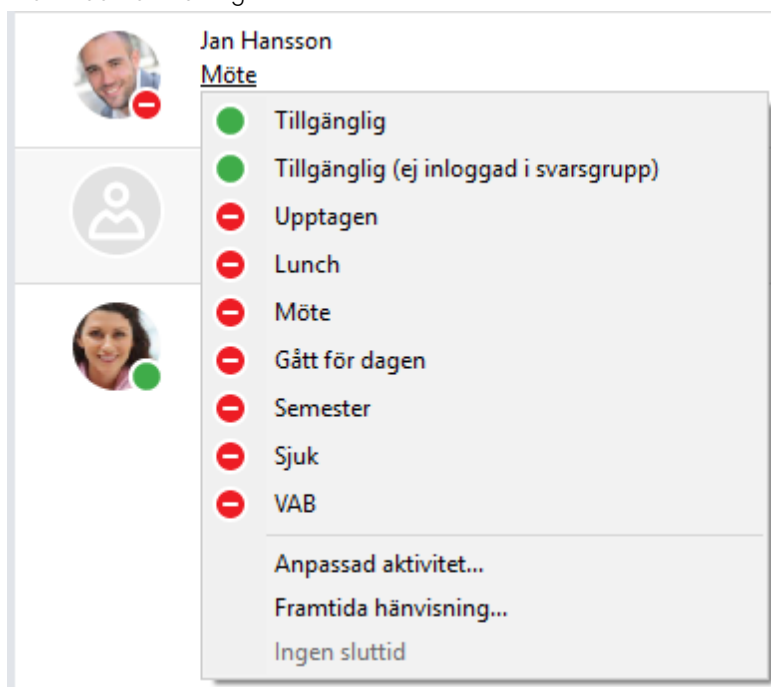
1. Fyll i önskad information i rutan som öppnas.
 2. Klicka på **OK** för att bekräfta aktiviteten och stänga rutan.
- När sluttiden har passerat återgår aktiviteten till **Tillgänglig**.

5.3 Framtida hänvisning och kalenderintegration


Beroende på behörighet kan du ha rätt att ange/ändra en framtida hänvisning för annan kontakt.


Funktionen Framtida hänvisning används för att schemalägga aktiviteter, till exempel för att styra hänvisning eller för att schemalägga vilket nummer du visar vid utgående samtal. Det kan vara stående aktiviteter som lunch varje vardag, enskilda som möten, eller semester och annan frånvaro. Om företaget har kalenderkoppling visas även användarens synkroniserade kalenderhändelser i Framtida hänvisning.


Du ser din egen framtida hänvisning genom att gå till Verktyg och Framtida hänvisning. För att se framtida hänvisning för en annan användare, klicka på användarens hänvisningsaktivitet och välj Framtida hänvisning.

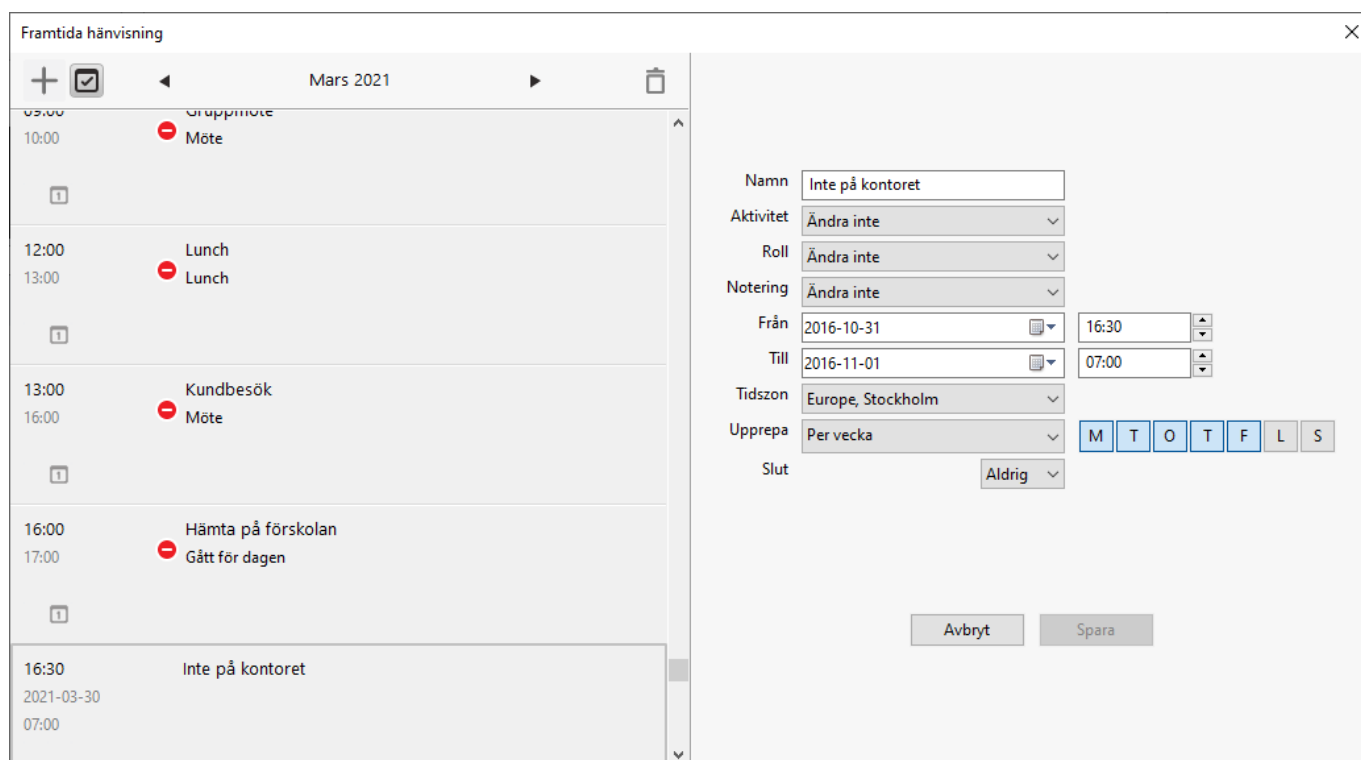


5.3.1 Skapa och redigera framtida hänvisning

Skapa en ny framtida händelse genom att trycka på  eller klicka på en befintlig händelse för att redigera den.

Om du bläddrat från dagens datum i kalendern kan du trycka på  för att återgå till idag.

Händelser som synkroniserats från Exchange-kalendern indikeras med ikonen  – dessa händelser kan inte ändras från Tele2 Växel.



Ange om den schemalagda händelsen ska ändra användarens hänvisningsaktivitet, roll och/eller anteckning (Notering). Välj Ändra inte om något av värdena inte ska ändras vid just denna händelse.

Ange tidsinställningar och eventuell upprepning.

Om du anger Per vecka får du ange vilka veckodagar händelsen ska inträffa.

Tryck Spara när du är klar.

5.3.2 Synkronisering av kalenderhändelser

Kalenderhändelser som skapat framtida hänvisningar i exemplet under rubrik 4.3.1.

07:00	
08:00	
09:00	Gruppmöte
10:00	Tidrapportera
11:00	
12:00	Lunch
13:00	Kundbesök
14:00	
15:00	
16:00	Hämta på förskolan
17:00	

Företaget kan ha olika inställningar för vilka kalenderhändelser som skapar vilka hänvisningar. Vanligen styrs hänvisningen i första hand av matchning på ord i ämnesraden som möte, lunch och semester. I andra hand styrs hänvisningen av kalenderbokningens status, som Upptagen eller Inte på kontoret. Om användaren har satt status till Ledig, satt en bokning som Privat eller lagt till ## någonstans i ämnesraden skapas ingen framtida hänvisning av kalenderbokningen, se bokningen "Tidrapportera" i exemplet, som har status Ledig och därför inte visas bland framtida hänvisningar.


6. Meddelanden

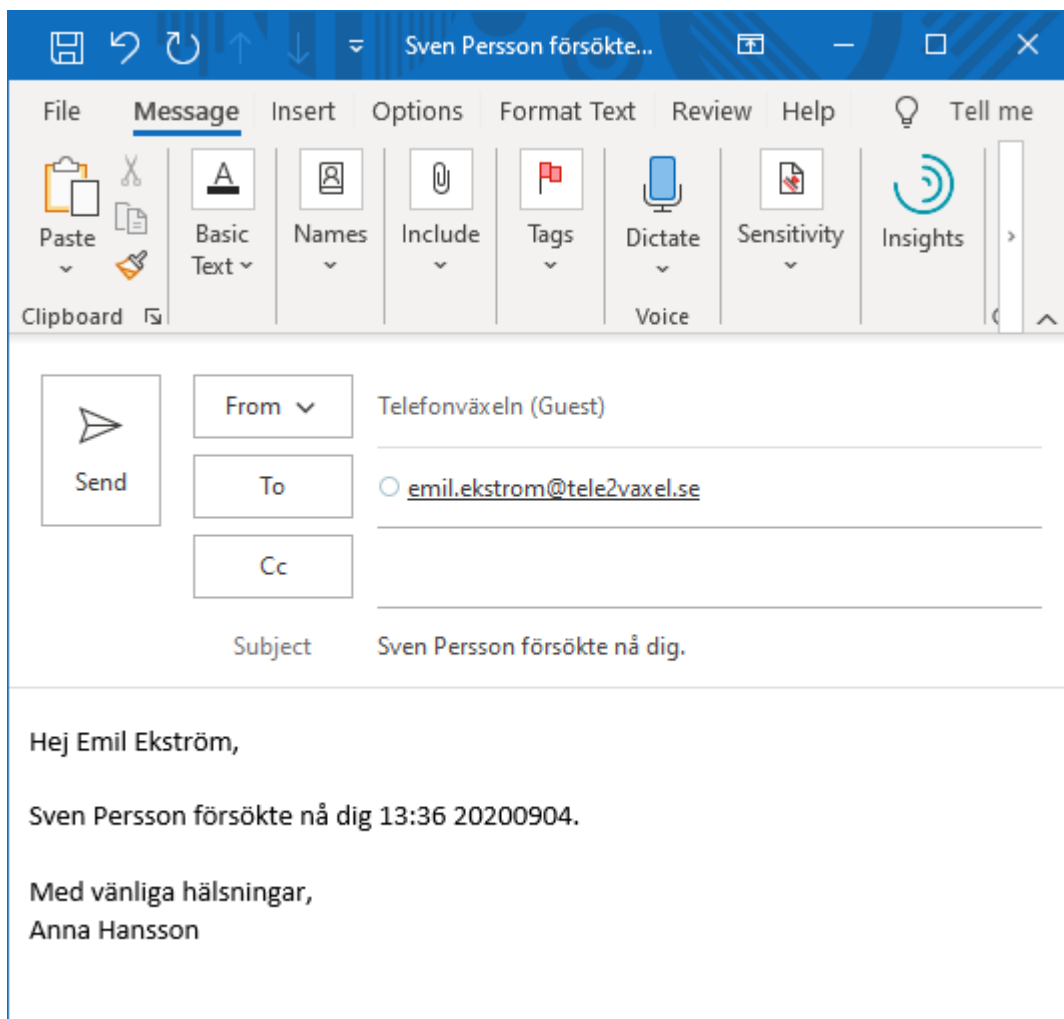
Du kan via applikationen skicka **e-post** och **SMS** till kontakterna i systemet.

6.1 Skicka e-post under pågående samtal

Funktionen är endast tillgänglig för dig som är inloggad i en svarsgrupp för Telefonist.

Under ett pågående samtal kan du skicka information om samtalet via e-post med hjälp av meddelandemall. Du kan med mallen ersätta värden som namn, nummer, tid, datum, kontaktuppgifter och avsändare mot önskade värden.

1. Klicka på  i kontaktrutan för att skapa ett nytt meddelande.
2. Meddelandet skapas med det innehåll som är angett i meddelandemallen. Du kan också ändra på innehållet i meddelandet innan du skickar.
3. Klicka på **Skicka** för att skicka e-postmeddelandet.

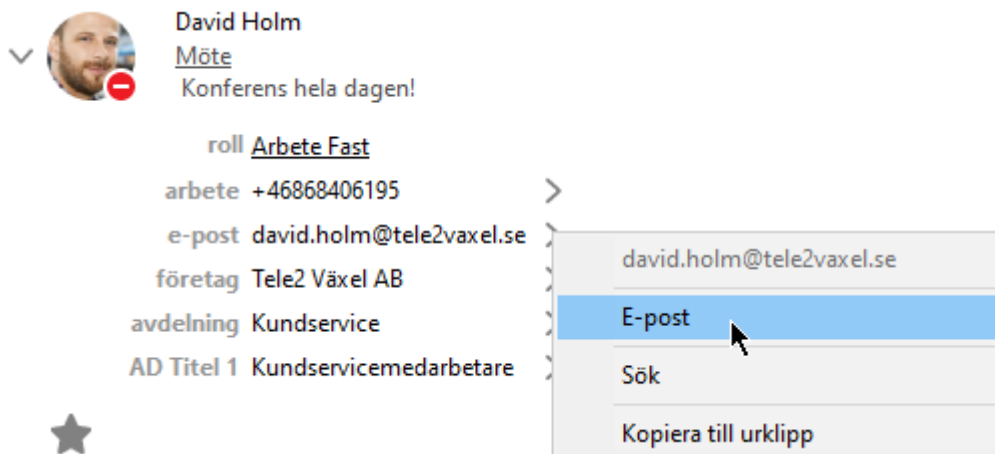


Meddelandemallarna skapas i menyn **Verktyg/Inställningar -> Avancerat -> Editera meddelandemallarna**.

6.2 Skicka e-post utan mall

För att skicka e-post till en kontakt utan att använda mallen gör du följande.

1. Sök upp kontakten du vill skicka e-post till.
2. Expandera kontakten genom att klicka på > .
3. Klicka på > vid höger sida om e-postadressen och välj e-post.



6.3 Skicka SMS under pågående samtal

Funktionen är endast tillgänglig för dig som är inloggad i en svarsgrupp för Telefonist.

Under ett pågående samtal kan du skicka information om samtalet via SMS med hjälp av meddelandemallen. Precis som när du skickar e-post under ett pågående samtal kan SMS-mallen ersättas med andra värden.

1. Klicka på **SMS** i kontaktrutan för att skapa ett nytt SMS.
2. Meddelandet skapas med det innehåll som är angett i meddelandemallen.
3. Ange vilket nummer du vill skicka meddelandet till. Förvalt är kontaktens mobilnummer. I rullisten vid kontaktens namn och nummer finns fler val.
4. Ange vilket nummer du vill skicka meddelandet från. Förvalt vid Från är att det skickas från Jag, men det finns fler val i rullisten
5. Klicka på **Skicka** för att skicka SMS.


The screenshot shows a window titled "SMS Emil Ekström". Below the title bar is a tab labeled "Arkiv". A blue banner contains an information icon and the text "Svar på detta SMS tas inte emot här". Below this is a dropdown menu showing "Emil Ekström arbete +46868406194". The main area is a large text input field. To the right of the input field is a "Från:" label and a dropdown menu showing "Jag". Below the input field is a "Skicka" button. The text "Sven Persson försökte nå dig 13:40 20200904." is visible in the input field.

Obs! Det går endast att skicka och ta emot SMS på ett mobilnummer.

6.4 Skicka SMS utan mall

För att skicka SMS till en kontakt utan att använda mallen gör du följande.

1. Sök upp kontakten du vill skicka SMS till.

2. Markera kontakten. Följande symbol visas . Klicka på symbolen.

3. Fyll i text och klicka på **Skicka**.