

Tele2 Växel

Kom igång med användarportalen

Innehållsförteckning

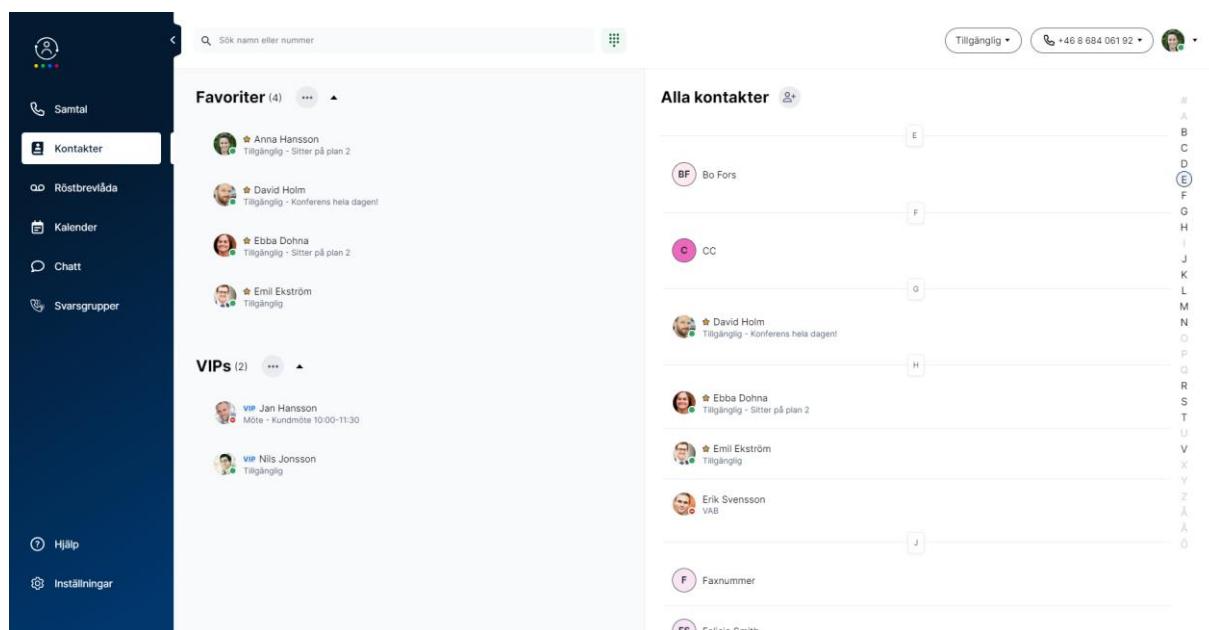
Logga in och kom igång.....	4
Välj vilket nummer som visas när du ringer.....	6
Samtalshantering.....	7
Ringa och ta emot samtal.....	7
Flerpartssamtal.....	8
Koppla samtal.....	10
Koppling med dra- och släpp.....	11
Flytta samtal mellan telefoner.....	12
Samtalshistorik.....	13
Kontakter.....	15
Lägg till en favorit eller VIP-kontakt.....	16
Skapa en ny kontakt.....	17
Röstbrevlåda och gruppröstbrevlåda.....	18
Hänvisning och Kalender.....	20
Kalenderintegration.....	25
Chatt.....	27
Svarsgrupper.....	29
Inställningar.....	34
Installera användarportalen på datorn.....	39

I användarportalen för Tele2 Växel kan du söka efter och se status för dina kollegor.

Du kan hänvisa dig så att kollegorna vet om de kan få kontakt med dig – och de som ringer dig får höra varför, när du inte kan svara.

Du kan välja vilket nummer du presenterar när du ringer ut, se dina meddelanden i röstbrevlådan, och logga in och ut ur grupper.

Användarportalen är i första hand anpassad för att använda på din dator, men du kan också öppna den i en webbläsare i din mobiltelefon eller surfplatta.



Logga in och kom igång

Du hittar användarportalen genom att gå till app.tele2vaxel.se i din webbläsare. Du kan också ha fått en inbjudan via mejl.

Första gången du ska logga in, eller om du inte vet ditt lösenord, trycker du **Glömt lösenord**.



The screenshot shows the Tele2 login page. At the top is the Tele2 logo with the word 'FÖRETAG' below it. The main heading is 'Välkommen till Tele2 Växel'. Below this is a 'Logga in' button with a language dropdown set to 'Svenska'. There are two input fields: 'Användarnamn eller e-post' and 'Lösenord'. A 'Glömt lösenord?' link is positioned below the password field. A 'Logga in' button is at the bottom.

Skriv ditt användarnamn, oftast ditt mobilnummer. Har du bara ett fastnummer skriver du det. Här kan du också oftast använda din mejladress som användarnamn. Tryck **Återställ lösenord**.

Återställ lösenord

Svenska ▾

Användarnamn eller e-post

+46765113509

Återställ lösenord

[« Tillbaka till inloggningen](#)

Nu får du ett mejl med en länk.

När du klickar på den öppnas en ny flik där du får skapa ett nytt lösenord. Lösenordet måste vara minst 12 tecken och innehålla stora, små bokstäver och siffror. När du skapat lösenordet loggas du direkt in i användarportalen.

Nästa gång du loggar in anger du ditt användarnamn och lösenord, sen får du ett SMS till din mobiltelefon med en engångskod som du anger vid inloggningen. Därefter loggas du in i växeln.



Logga in

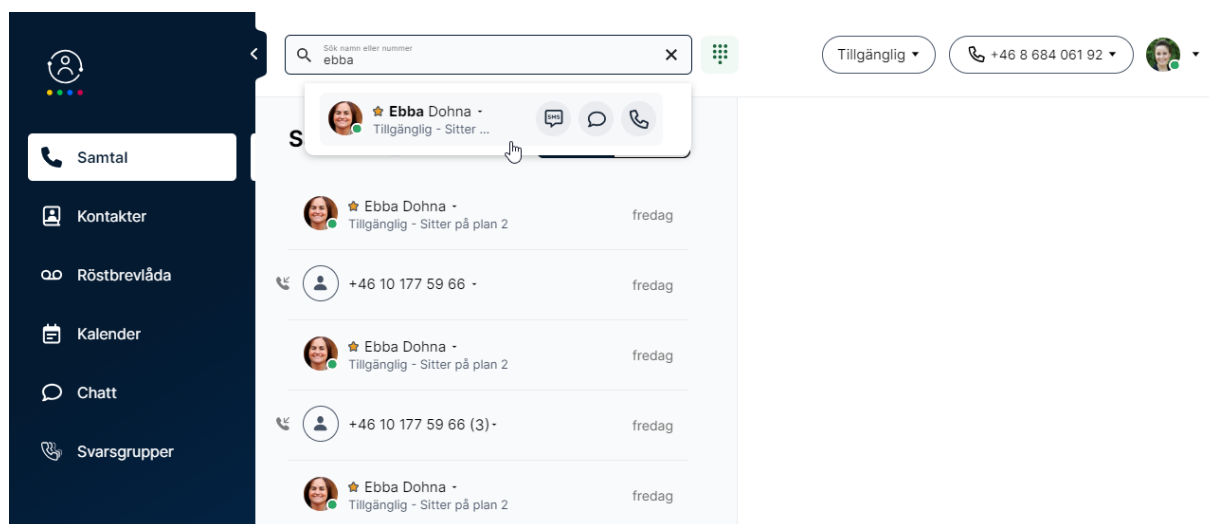
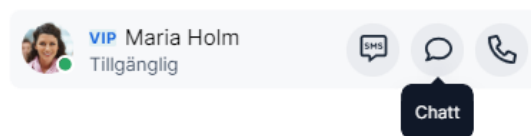
Svenska ▾

Engångskod

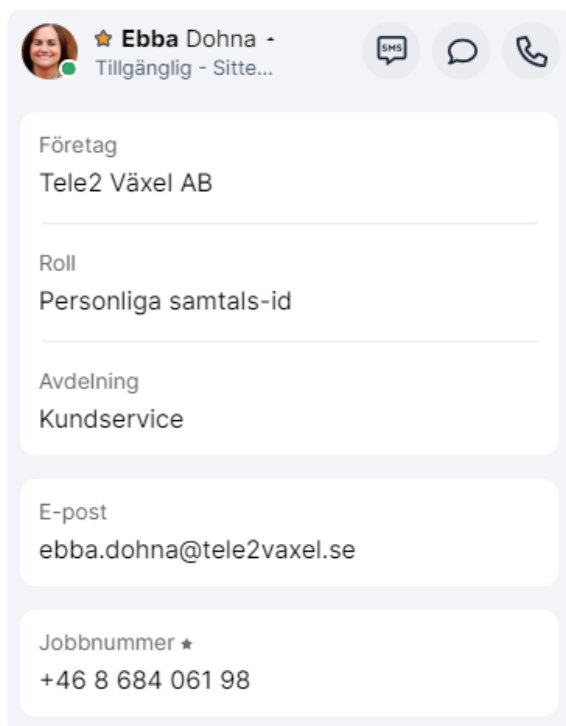
Logga in

Längst upp på skärmen ser du alltid sökfältet där du kan söka efter kollegor, externa kontakter och andra nummer i din växel.

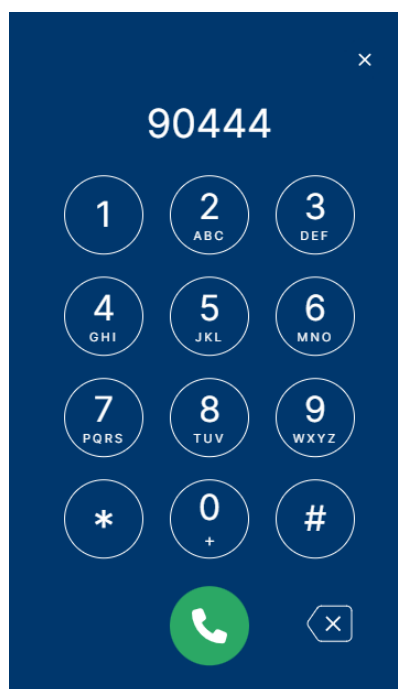
Om du håller muspekaren över en sökträff kan du snabbt se på vilka sätt du kan kontakta personen, det kan vara SMS, chatt eller telefonsamtal.



Om du trycker på sökträffen ser du mer information om kontakten.

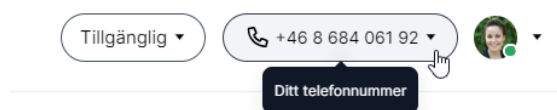


Bredvid sökfältet hittar du knappsatsen, tryck på knappen för att öppna knappsatsen och slå ett nummer. Du kan också använda knappsatsen för att skicka knapptryckningar under ett pågående samtal.



Välj vilket nummer som visas när du ringer

Här ställer du in vilket av dina nummer du vill presentera för mottagaren när du ringer ett samtal.

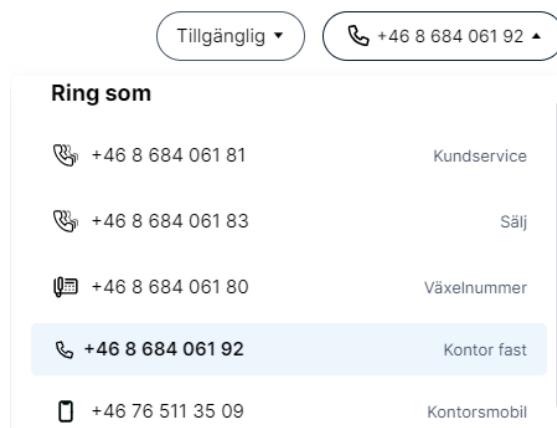


På knappen med telefonnummer ser du vilket nummer du visar just nu.

När du trycker på knappen ser du vilka nummer du har möjlighet att välja mellan.

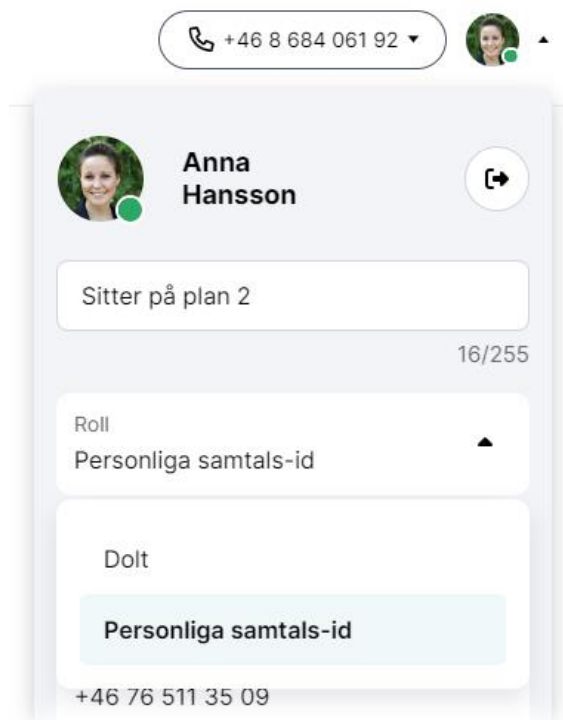
Du kan välja mellan dina egna nummer eller företagets Växelnummer eller huvudnummer.

Du kan också ha möjlighet att välja numret för en eller flera svarsgrupper som du är med och svarar i.

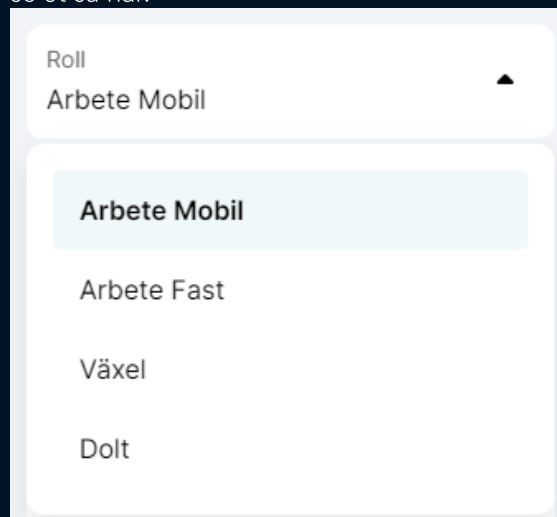


Om du vill ringa med dolt nummer använder du en roll.

Tryck på din bild och på Roll. Här kan du välja Dolt, eller Personliga samtals-id för att visa det nummer du valt tidigare.



Det kan också vara så att ditt företag bara styr nummervisning genom att byta roll, då kan det se ut så här:



Arbete mobil och Arbete fast är då dina personliga nummer. Växel kan t.ex. vara företagets huvudnummer.

Samtalshantering

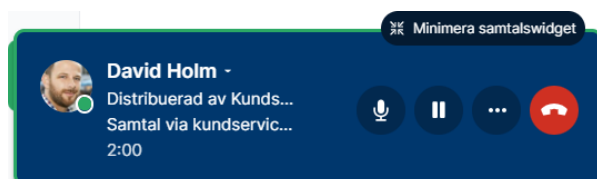
Om det ingår i ditt abonnemang kan du ringa och ta emot samtal i användarportalen. Under pågående samtal kan du bland annat avaktivera och aktivera mikrofonen, parkera samtal, bjuda in en part till i samtalet, koppla samtalet vidare och om du har flera telefoner kan du enkelt föra över samtalet från den ena telefonen till den andra.



Ringa och ta emot samtal

När du ringer ett samtal eller någon ringer till dig visas en blå ruta där du ser numret som ringer eller om det ringer från en av dina kontakter. Om det ringer från en svarsgrupp visas det också.




Svara genom att trycka på den gröna luren eller neka med den röda.



När du har ett pågående samtal kan du slå av mikrofonen  och parkera samtalet .

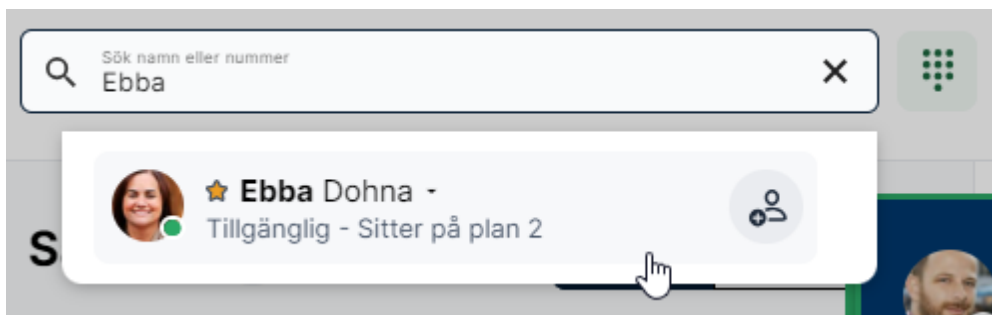
Genom att trycka på menyknappen med de tre prickarna  visas fler samtalsfunktioner:


Du kan öppna knappsatsen  för att till exempel använda en knappvals meny eller snabbt skicka ett SMS till numret du talar med .

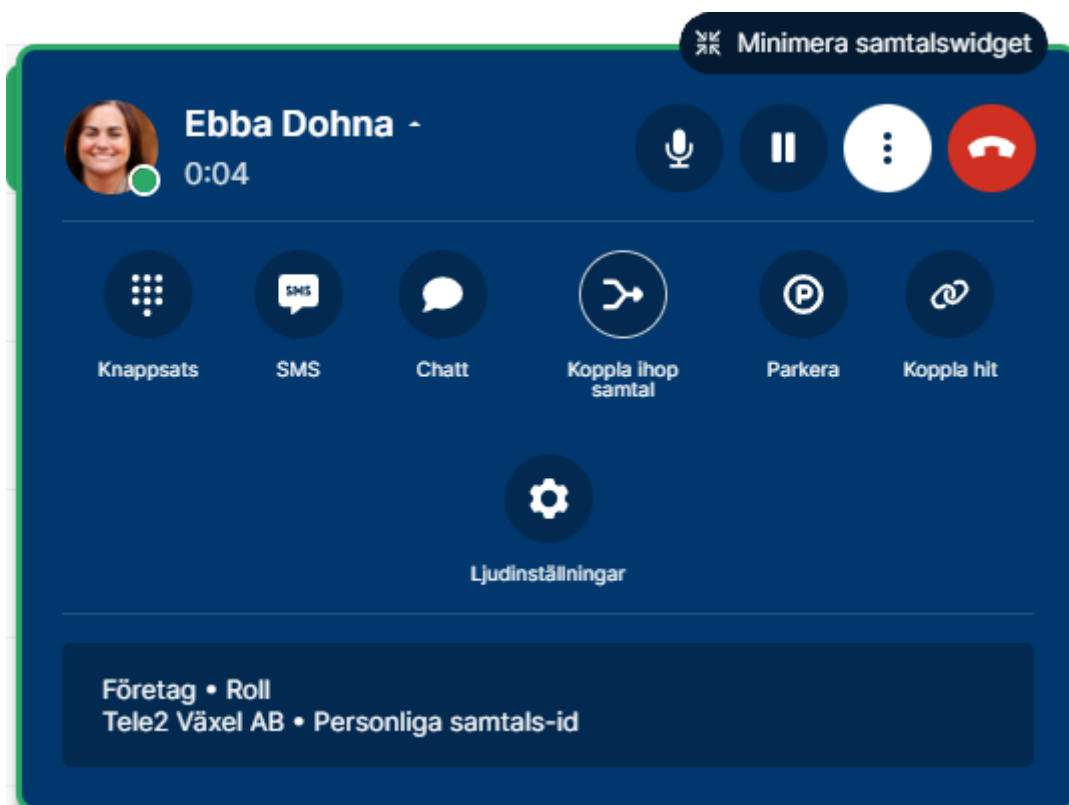
Flerpartssamtal


Knappen  Bjuda in startar ett flerpartssamtal.

Du söker upp kontakter eller skriver telefonnummer i sökfältet.

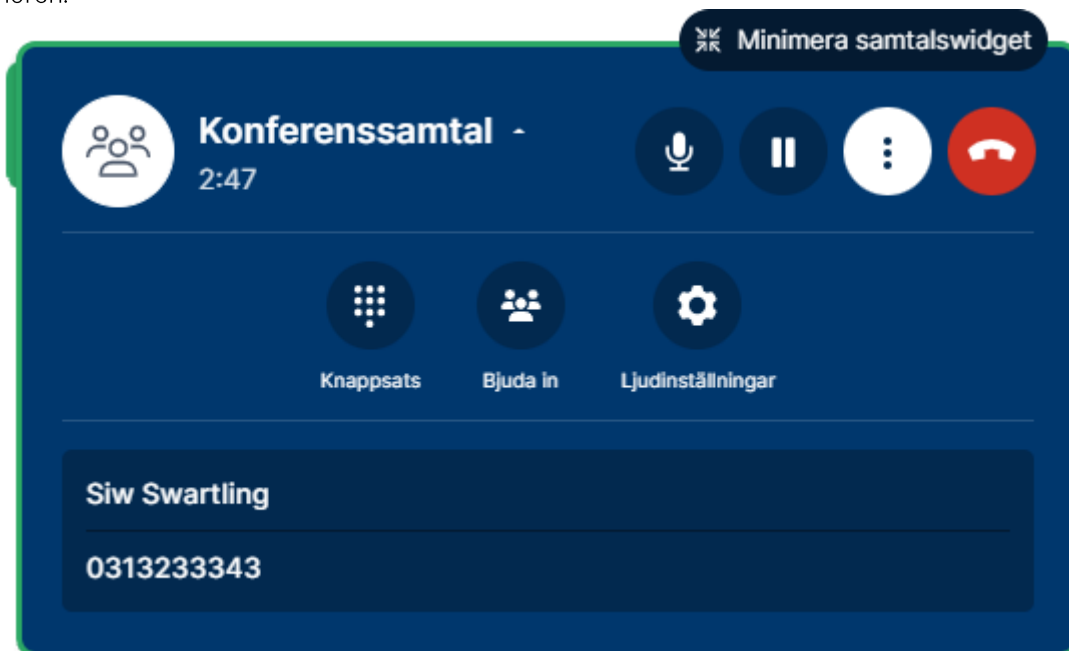


Ring upp genom att trycka på knappen . Varje gång du lägger till en deltagare visas en ny samtalsruta, den gröna ramen visar att du pratar i detta samtal.



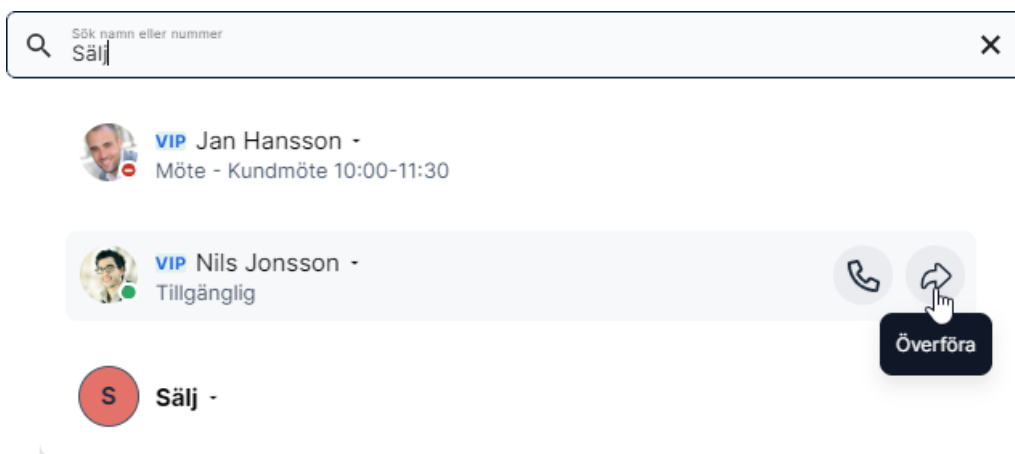
Tryck  för att lägga till samtalet i flerpartssamtalet.

När du lagt till deltagare visas de i en lista i samtalsrutan, för att avsluta flerpartssamtalet lägger du på luren.




Koppla samtal

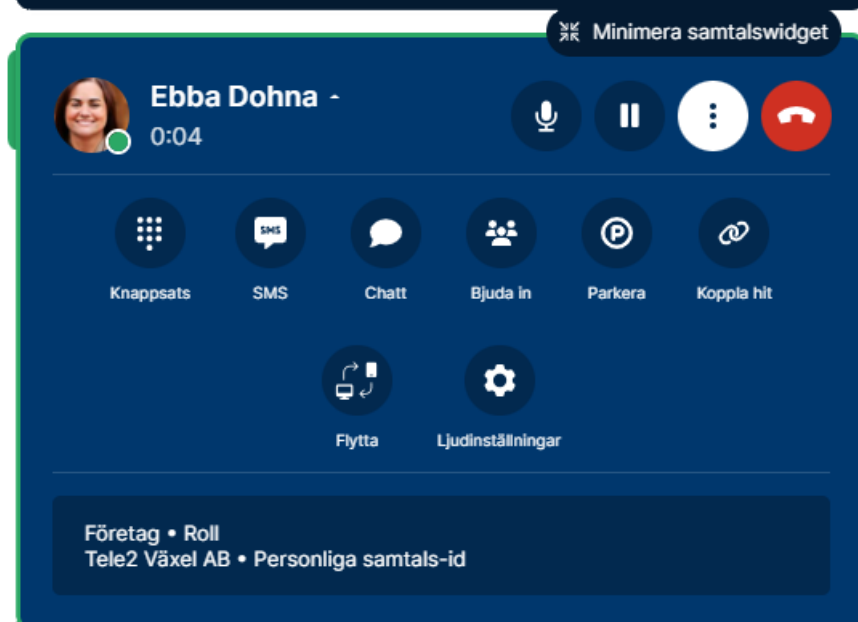
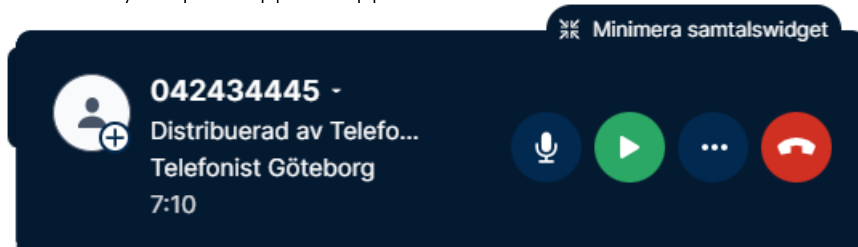
För att koppla samtalet till någon annan kan du under ett pågående samtal söka efter ett nummer i sökfältet, eller gå direkt till Kontakter och välja en kollega.



Du kan trycka på koppla-knappen  för att överföra samtalet direkt. Du kan också ringa upp först

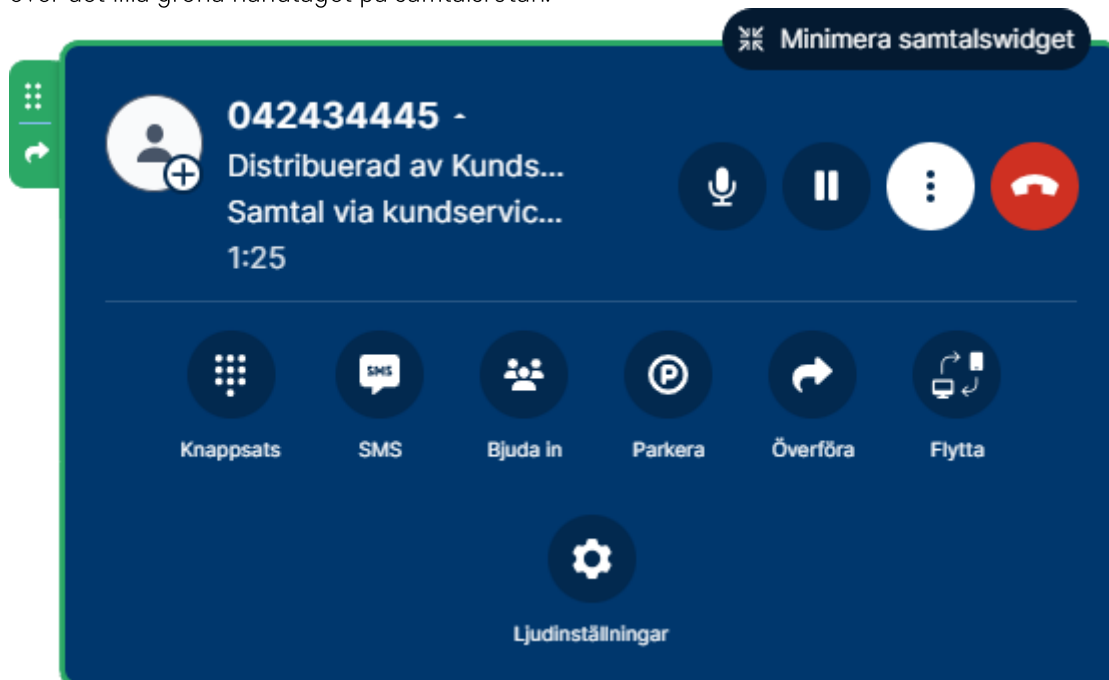
 och prata med den du ska koppla till, växla  fram och tillbaka mellan samtalen om du vill,

och sen trycka på knappen Koppla hit  i samtalsrutan när du är redo att skicka över samtalet.

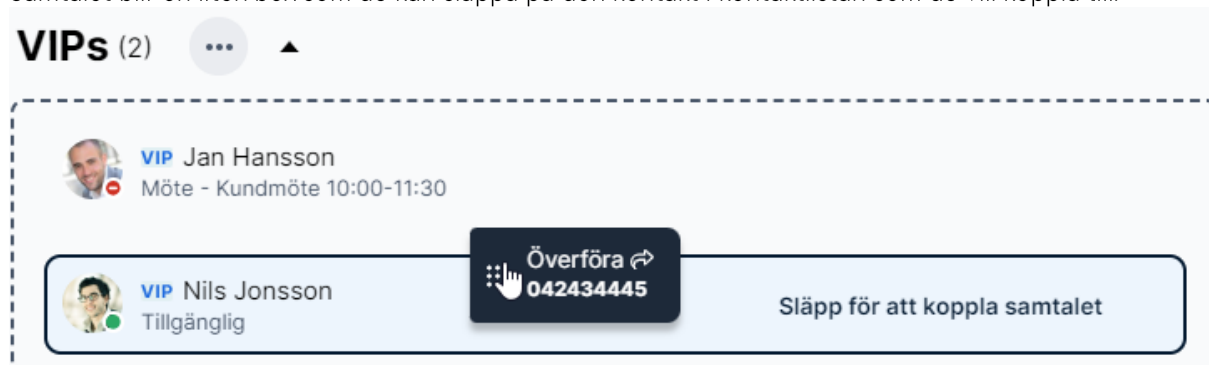


Koppling med dra- och släpp

Du kan också dra samtalsrutan och släppa den på en kontakt för att koppla samtalet. Håll muspekaren över det lilla gröna handtaget på samtalsrutan.



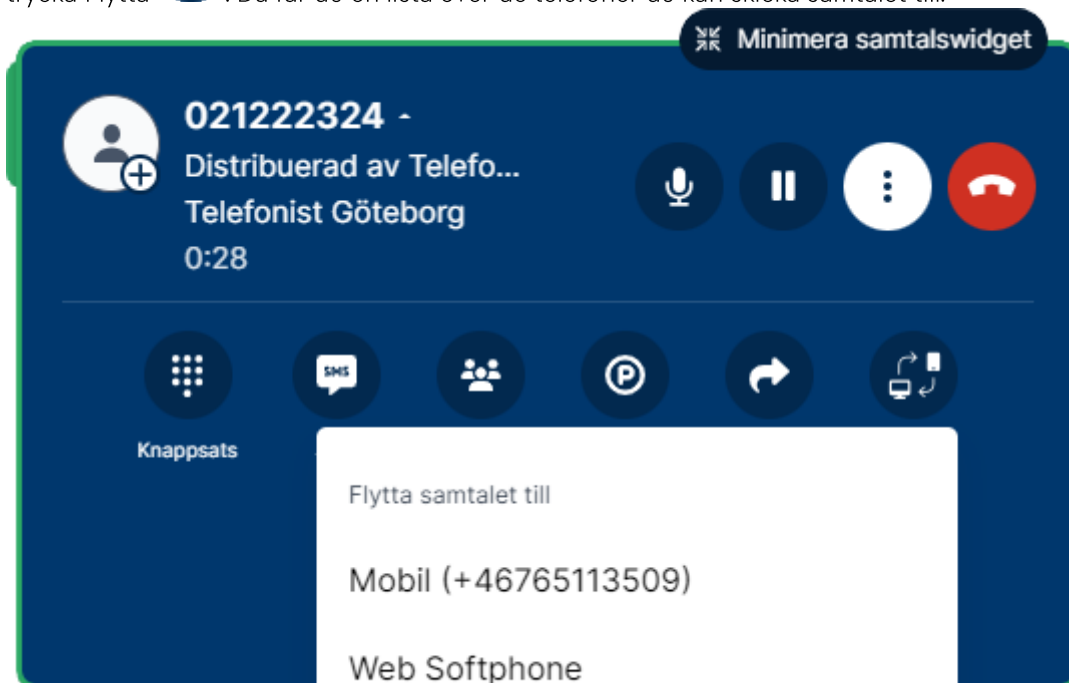
Samtalet blir en liten box som du kan släppa på den kontakt i kontaktlistan som du vill koppla till.



Samtalet kopplas över direkt när du släpper. Om du ångrar dig, släpp samtalet i ett område utanför kontaktlistan för att ha kvar det.

Flytta samtal mellan telefoner

Om du har flera telefoner kan du enkelt flytta över samtalet till en annan av dina telefoner genom att trycka Flytta . Då får du en lista över de telefoner du kan skicka samtalet till.



Om du har användarportalen aktiv på mer än en dator, eller både i webbläsaren och installerad visas den som Web Softphone. Om du skickar samtalet till användarportalen flyttas det över omedelbart. Skickar du samtalet till din mobil behöver du först svara på samtalet i mobilen innan det skickas över.

Om du kommer till datorn och t.ex. har ett pågående samtal i mobilen kan du trycka Återta för att flytta samtalet till datorn.



Samtalshistorik

Under Samtal finns din samtalshistorik där du kan växla mellan att se alla samtal och bara dina missade samtal.

Samtal ... **Alla** Missade

+46 21 22 23 24 (6) - 13:39

+46 8 684 061 81 - 13:15 ●

+46 10 177 59 66 (2) - 13:06 ●

+46 42 43 44 45 - 12:59

★ Ebba Dohna - Tillgänglig - Sitter på plan 2 12:52

Du kan trycka på menyknappen med de tre prickarna  för att redigera och ta bort rader ur

samtalshistoriken. Du kan radera alla samtidigt eller ta bort enskilda rader med .

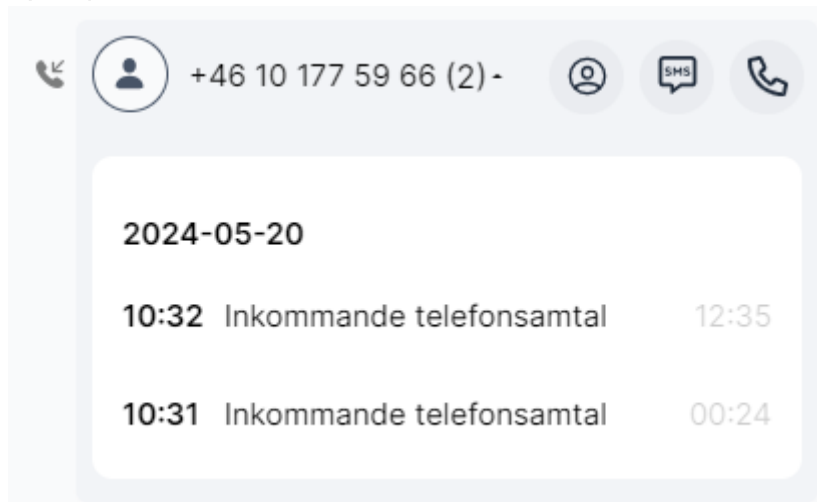
Radera alla **Klar**

+46 21 22 23 24 (6) - 

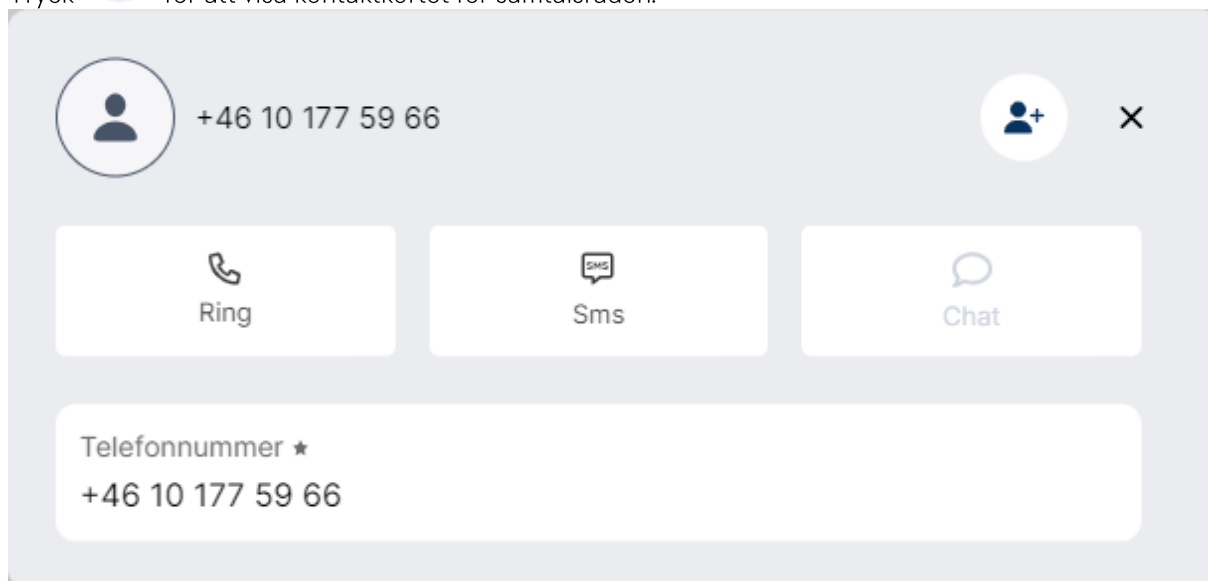
+46 8 684 061 81 - 

Tryck Klar när du tagit bort önskade rader.

Om du trycker på en rad i samtalshistoriken ser du om det varit flera samtal i rad till eller från samma nummer.



Tryck  för att visa kontaktkortet för samtalsraden.



För nummer som inte finns i din kontaktlista kan du enkelt skapa en ny kontakt genom att trycka 

Kontakter

Effektivisera ditt arbete genom att lägga till de kollegor du ofta kontaktar som favoriter i Tele2 Växel. Det gör att du snabbt och enkelt kan se om de pratar i telefon eller har en aktiv hänvisning innan du ringer dem.


The screenshot displays the contact management interface in Tele2 Växel. It is divided into two main sections: 'Favoriter' (Favorites) and 'Alla kontakter' (All contacts).

Favoriter (4): This section lists four favorite contacts, each with a profile picture, a star icon, and their name and status. The contacts are: Anna Hansson (Tillgänglig), David Holm (Möte - Konferens hela dagen!), Ebba Dohna (Tillgänglig - Sitter på plan 2), and Emil Ekström (VAB). A three-dot menu icon is visible next to the title.

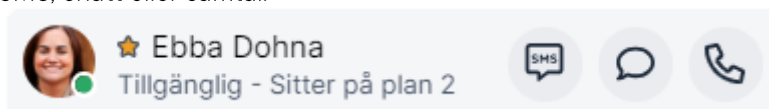
VIPs (2): This section lists two VIP contacts: Jan Hansson (Möte - Kundmöte 10:00-11:3...) and Nils Jonsson (Tillgänglig). A three-dot menu icon is also present.

Alla kontakter: This section shows a list of all contacts in the company, categorized by initial letters. The contacts listed are: VAB, Erik Svensson (VAB), Faxnummer, Felicia Smith, Gruppbrevlåda Kundservice, and Hedda Davidsson. A vertical alphabetical index on the right side of the list allows for quick navigation, with the letter 'E' highlighted.

På vänster sida finns dina favoriter och VIP-kontakter.

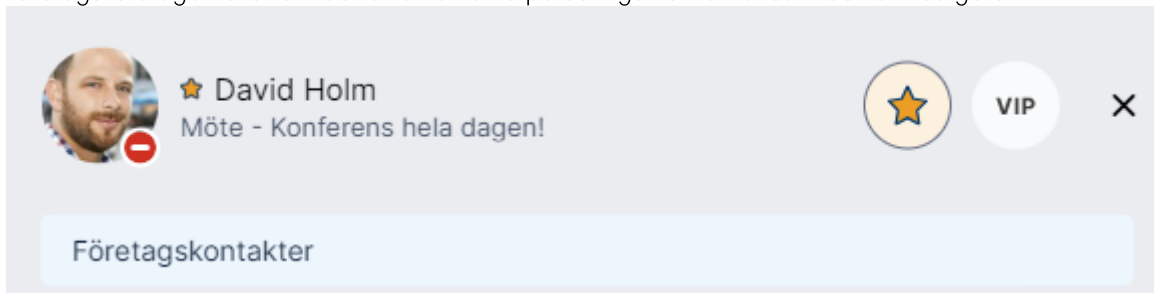
Du kan trycka på menyknappen med de tre prickarna  för att sortera i listorna och ta bort kontakter ur dem.

När du håller muspekaren över en kontakt ser du på vilka sätt du kan kontakta personen, det kan vara SMS, chatt eller samtal.



Om du trycker på SMS öppnas en ruta där du kan skriva och skicka ett meddelande. Om du trycker på chatt kommer du till chatt-fliken och din tråd med den kontakten öppnas.

Om du trycker på en kontakt öppnas kontaktkortet. Här kan du se om kontakten kommer från företagskatalogen eller om det är en av dina personliga kontakter som du kan redigera.

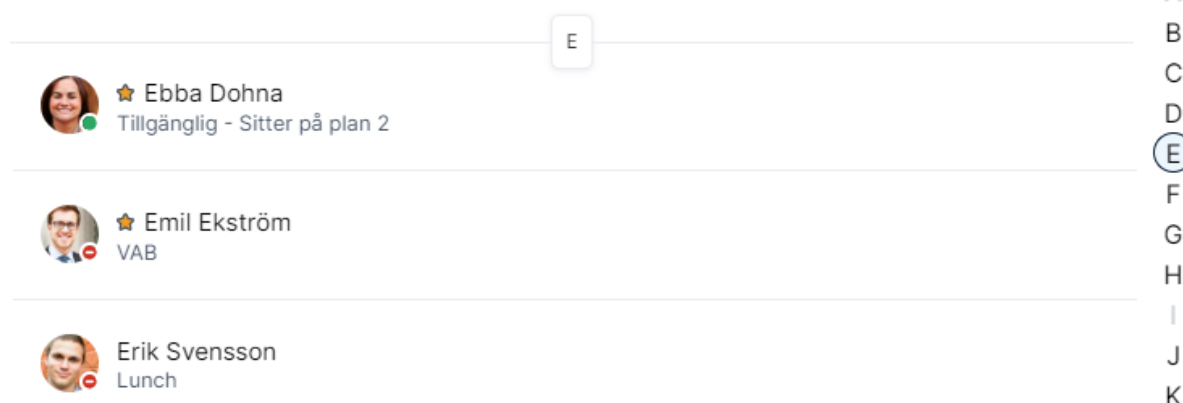



Lägg till en favorit eller VIP-kontakt

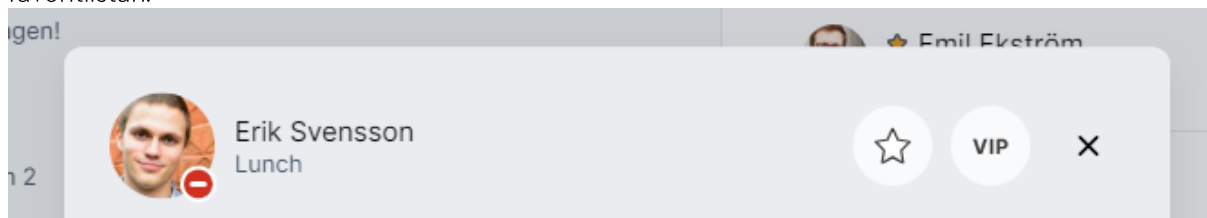
För att lättare komma åt de du ofta kontaktar kan du lägga dem som favoriter. Du kan ha både interna företagskontakter och dina egna personliga kontakter som favoriter och VIP-kontakter.

Bläddra till en kontakt i Alla kontakter.


Alla kontakter



Tryck på kontakten och sen på stjärnan i övre högra hörnet . Du ser att kontakten hamnar i favoritlistan.



För att ta bort en favorit, tryck på personen och tryck på stjärnan igen.

Du lägger till och tar bort VIP-kontakter på samma sätt, men trycker på  på kontaktkortet i stället. För VIP-kontakter kan det vara inställt att samtal t.ex. ringer igenom till dig när du är hänvisad eller upptagen.

Skapa en ny kontakt


Samla gärna dina kontakter utanför företaget i Tele2 Växel, de syns i alla dina enheter, i appen och i användarportalen. Du kan också lägga till en kontakt från ett samtal i samtalshistoriken.


Tryck på knappen för att lägga till en ny kontakt




Alla kontakter

E

 ★ Ebba Dohna
Tillgänglig - Sitter på plan 2

 ★ Emil Ekström
VAB


 Erik Svensson
Lunch


J

Fyll i önskade uppgifter. Du måste ange både förnamn och efternamn, eller ange ett företagsnamn.

Om kontakten har flera telefonnummer anger du typ av nummer för vart och ett:

Nummer 1

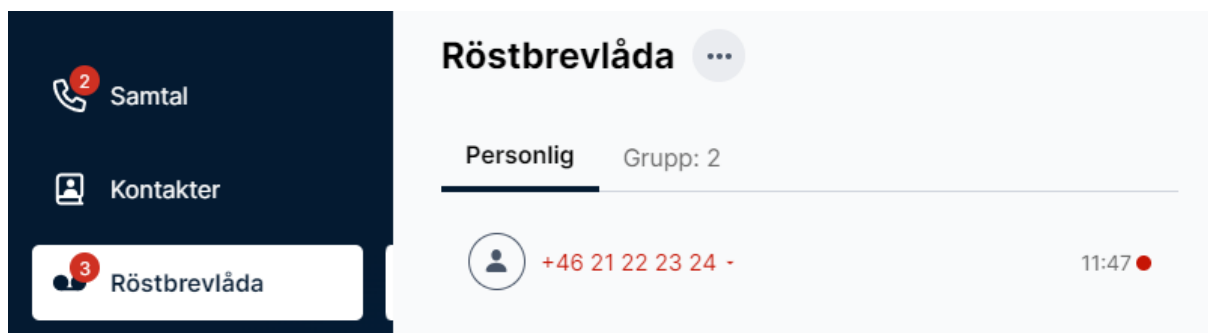
Arbete  ×


- Arbete 
- Mobil
- Hem
- Primär
- Fax (arbete)
- Fax
- Personsökare
- Övrigt

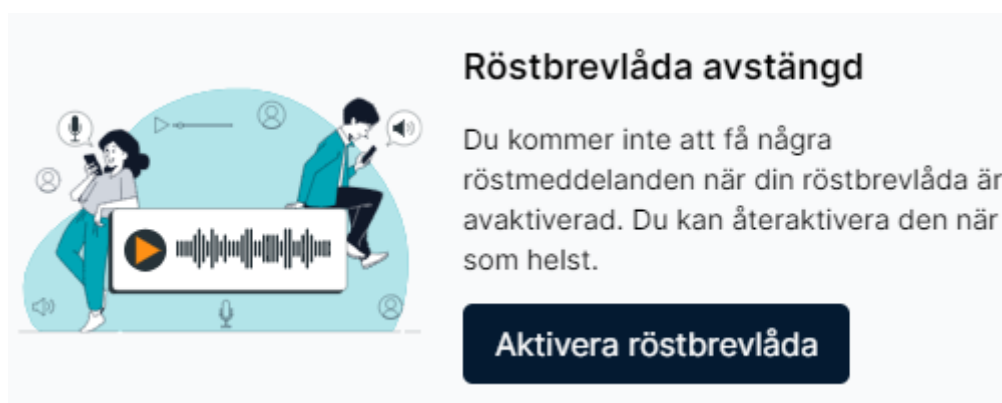
Tryck på **Spara** när du är klar.

Röstbrevlåda och gruppröstbrevlåda

I fliken Röstbrevlåda finns dina personliga röstmeddelanden och meddelanden i eventuella grupp-brevlådor som du har möjlighet att lyssna på. När du har meddelanden i någon av lådorna visas en röd indikator på knappen i menyn.

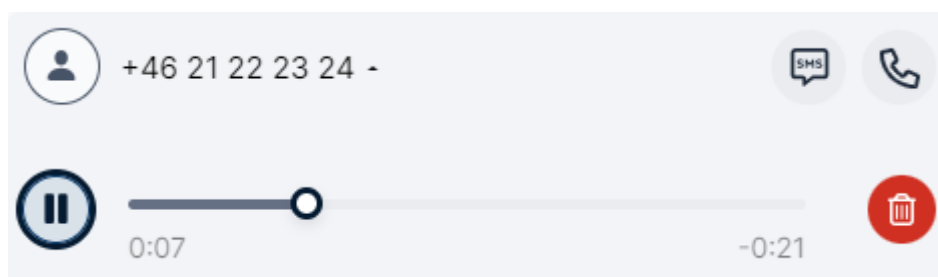


Du kan trycka på menyknappen med de tre prickarna  för att stänga av möjligheten att lämna meddelanden till dig. Då visas detta i röstbrevlådan och du kan enkelt aktivera det igen när du önskar.



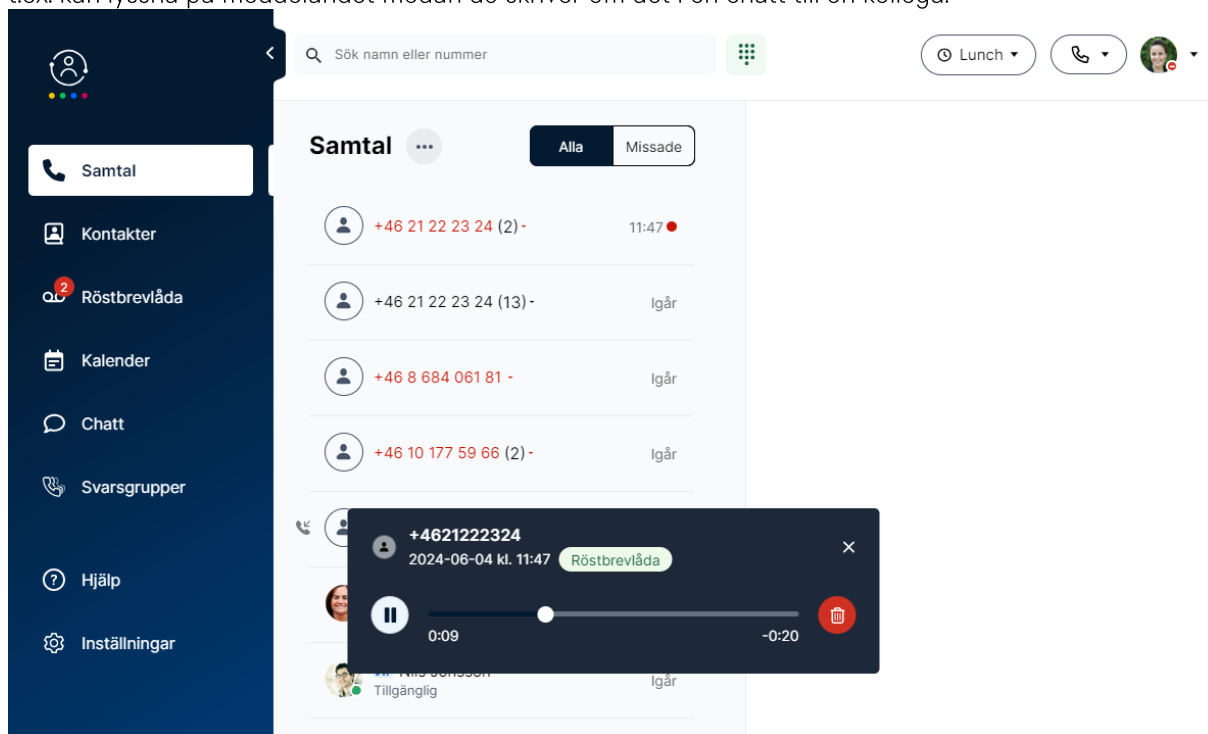
Meddelanden som du inte har lyssnat på indikeras med en röd prick vid klockslaget  11:49

Om du trycker på ett meddelande visas en liten mediaspelare där du kan spela upp meddelandet.

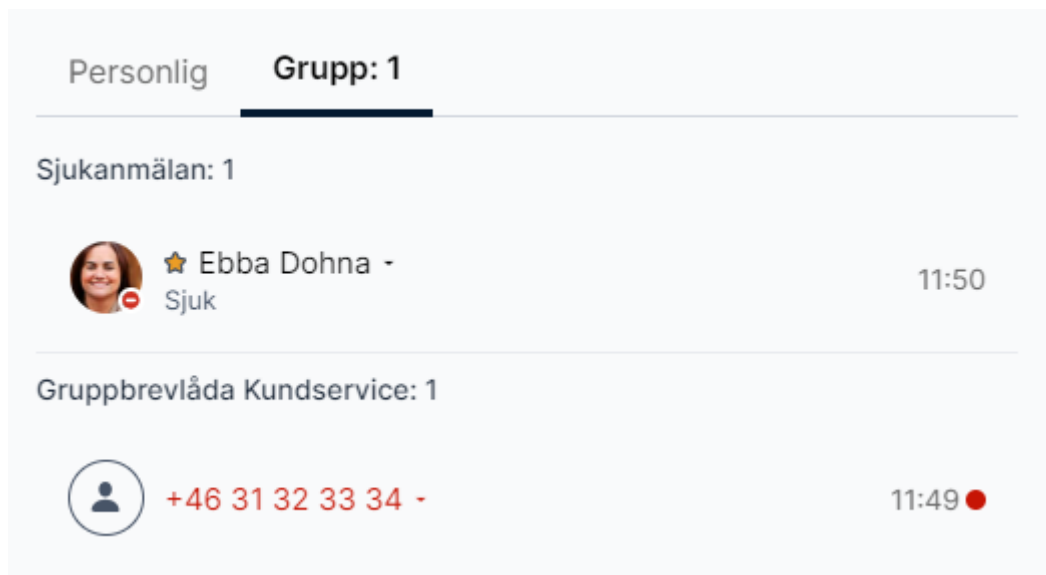


Om du vill ta bort meddelandet trycker du på papperskorgen .

Om du lämnar fliken medan du lyssnar på ett meddelande visas mediaspelaren i en liten ruta, så att du t.ex. kan lyssna på meddelandet medan du skriver om det i en chatt till en kollega.



När du tittar på dina gruppbrevlådemeddelanden grupperas meddelandena per brevlåda.

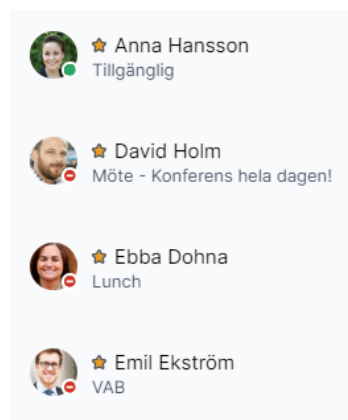


Du lyssnar av och raderar meddelanden på samma sätt som i din vanliga röstbrevlåda.

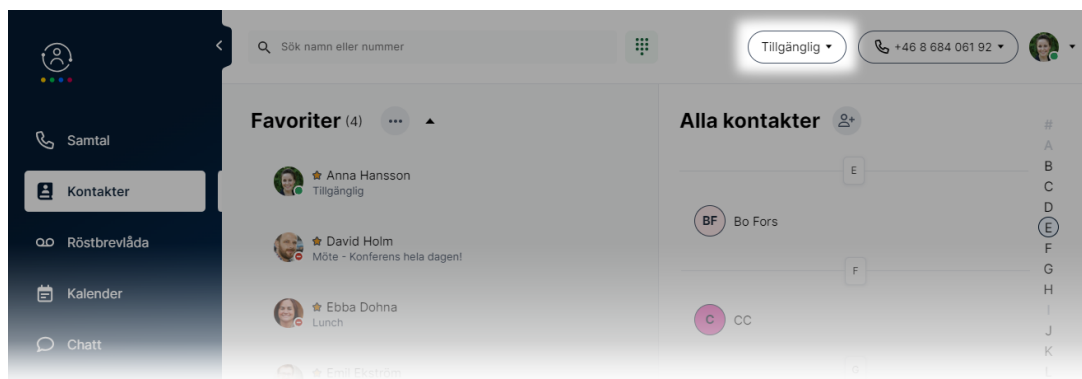
Hänvisning och Kalender

Genom att lägga en hänvisning i växeln visar du på ett enkelt sätt för dina kollegor att du inte har möjlighet att svara i din telefon och ger bättre service till dina kunder genom att de får höra varför du inte kan svara och när du är nåbar nästa gång.

Om du är hänvisad kan det också vara så att dina svarsgrupper inte skickar samtal till dig.



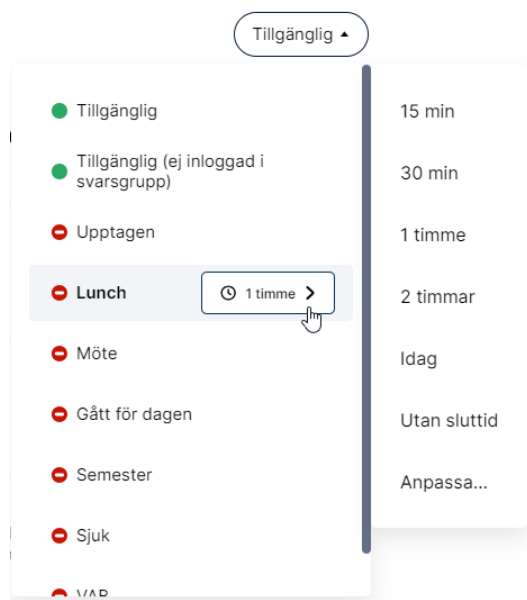
Du ser din egen status längst upp till höger på skärmen.



Tryck på statusknappen för att ändra din status.

När du anger en ny status får du ett förslag hur länge den ska gälla. Om förslaget passar kan du bara trycka på statusnamnet så ändras din status direkt.

Om du vill sätta en annan sluttid trycker du på knappen med sluttid och väljer en ny sluttid i menyn som visas.





Kalender

Du kan också planera en hänvisning genom att gå till

Kalender

Idag



Juni 2024 • Vecka 24

Vecka ▾

	10 MÅN	11 TIS	12 ONS	13 TORS	14 FRE
09:00				Telefontid 09:00 - 11:00	
10:00	Gruppmöte 10:00 - 11:00				
11:00	Lunch 11:00 - 12:00	Lunch 11:00 - 12:00	Lunch 11:00 - 12:00	Lunch 11:00 - 12:00	Lunch 11:00 - 12:00
12:00					

Du kan bläddra i kalendern med knapparna

Idag



och ändra kalendervy.

Kalender

Idag



Juni 2024

Månad ▾

MÅN	TIS	ONS	TORS	FRE
27	28	29		
3	4	5	6	7
10:00 Gruppmöte 11:00 Lunch 16:00 Hämta barnen		11:00 Lunch	09:00 Telefontid 11:00 Lunch	11:00 Lunch 16:00 Hämta barnen
10	11	12	13	14
10:00 Gruppmöte 11:00 Lunch 16:00 Hämta barnen	11:00 Lunch	11:00 Lunch	09:00 Telefontid 11:00 Lunch	11:00 Lunch 16:00 Hämta barnen

Månad ✓

Vecka

Visa helger

För att skapa en ny framtida statusändring trycker du någonstans i kalendern.

Ange en titel för händelsen, vilken status som ska användas, och när den ska börja och sluta.

Tryck **Spara** när du är klar..

The screenshot shows a calendar interface with a time slot from 16:00 to 19:00. A modal form is open for creating an event titled 'Hämta barnen'. The form includes a status dropdown set to 'Gått för dagen', start and end time dropdowns (both set to 'Idag'), a checkbox for 'Heldag(ar)', a recurrence dropdown set to 'Upprepas ej', an 'Anteckning' field, and a 'Roll' dropdown. At the bottom of the form are 'Avbryt' and 'Spara' buttons. In the background, a calendar card for 'Hämta barnen' is visible, showing the time 16:00 - 16:30.

Om du vill skapa en händelse som upprepas kan du välja det här.

Upprepas ej ^

The screenshot shows a dropdown menu with the following options: 'Upprepas ej', 'Varje vardag', 'Varje dag', 'Varje vecka', 'Varje månad', 'Varje år', and 'Anpassa...'. The 'Upprepas ej' option is currently selected.

Du kan till exempel välja Varje vardag eller trycka Anpassa för att ställa in mer.

Anpassad upprepning

Upprepa Varje vecka v

Upprepa varje

M T O T F L S

Slutar



Aldrig

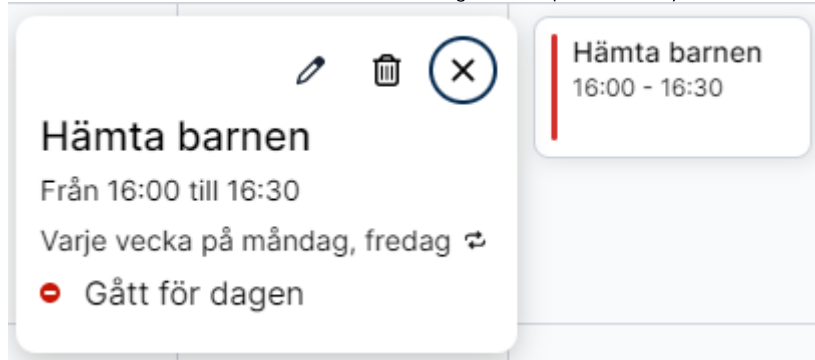
Slutar den

2024-07-31 v

Avbryt

Bekräfta

För att ändra eller ta bort en hänvisning, klicka på den. Tryck  för att ändra,  för att ta bort.

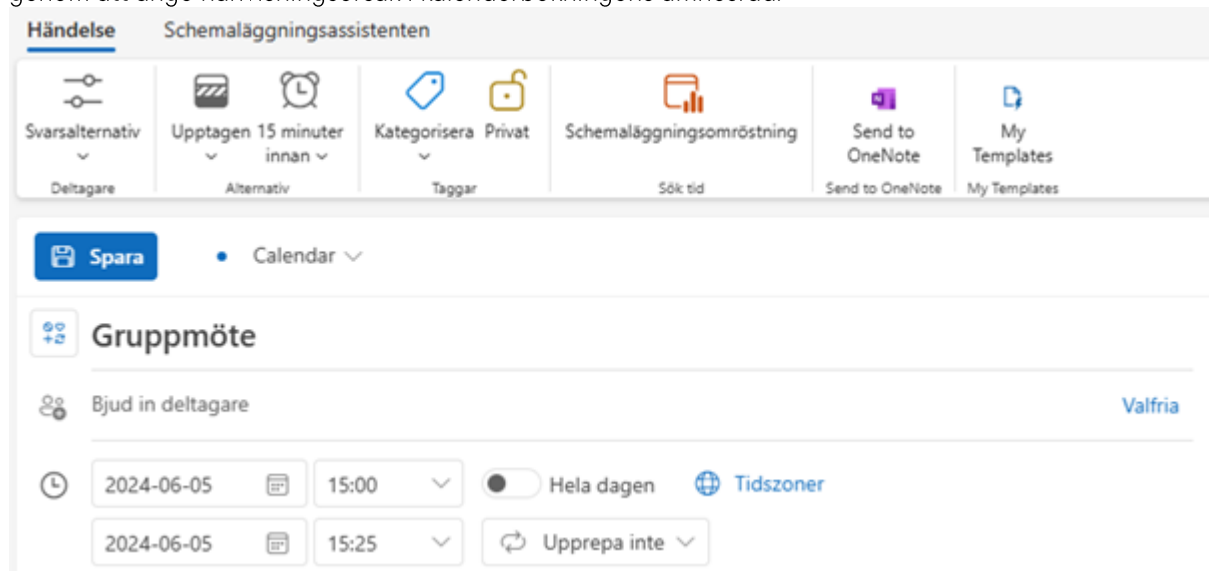


The screenshot shows a calendar event titled "Hämta barnen" (Pick up the children) with a time slot of 16:00 - 16:30. A tooltip is displayed over the event, providing more details: "Från 16:00 till 16:30", "Varje vecka på måndag, fredag" (Every week on Monday, Friday), and a status "Gått för dagen" (Passed for the day) with a red minus sign. The tooltip also contains three icons: a pencil for editing, a trash can for deleting, and a circled 'X' for closing the tooltip.

Kalenderintegration

Tele2 Växel Kalenderintegration underlättar i din vardag genom att automatiskt hänvisa din telefon när du t.ex. har ett möte, lunch eller har gått för dagen, baserat på dina händelser i Outlook.

Om ditt företag har kalenderintegration kan du styra vilken hänvisningsorsak som visas och spelas upp genom att ange hänvisningsorsak i kalenderbokningens ämnesrad.

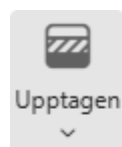


För att göra det skriver du något av följande ord i ämnesraden: Semester, Sjuk, VAB, Möte, Lunch, Upptagen, eller Frånvarande. Växeln matchar på det som står i ämnesraden även om ordet står som en del av ett annat ord, t ex skapas en hänvisning för Möte om du har skrivit Gruppmöte i ämnesraden.

Det skapas också en hänvisning oavsett vad du har skrivit i ämnesraden om mötet har status Upptagen eller Frånvarande.

Upptagen ger hänvisning Möte.

Frånvarande ger Gått för dagen.



- Tillgänglig
- Arbetar på annan plats
- Preliminärt
- Upptagen
- Frånvarande

Du ser dina hänvisningar i Kalender-vyn i användarportalen. Dina kollegor ser dina kalenderstyrda hänvisningar precis som andra hänvisningar i sin app och i sin användarportal.

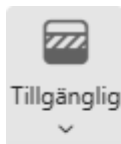
Hänvisningen avaktiveras per automatik när tiden för kalenderbokningen har tagit slut och din anknnytning återställs till tillgänglig om du inte har något annat planerat.

Om du inte vill att din kalenderbokning ska skapa en hänvisning kan du göra på flera sätt.



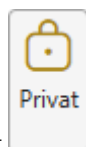
Gruppmöte

Du kan skriva två fyrkanter (##) i ämnesraden



- Tillgänglig
- Arbetar på annan plats
- Preliminärt
-

Du kan välja status Tillgänglig

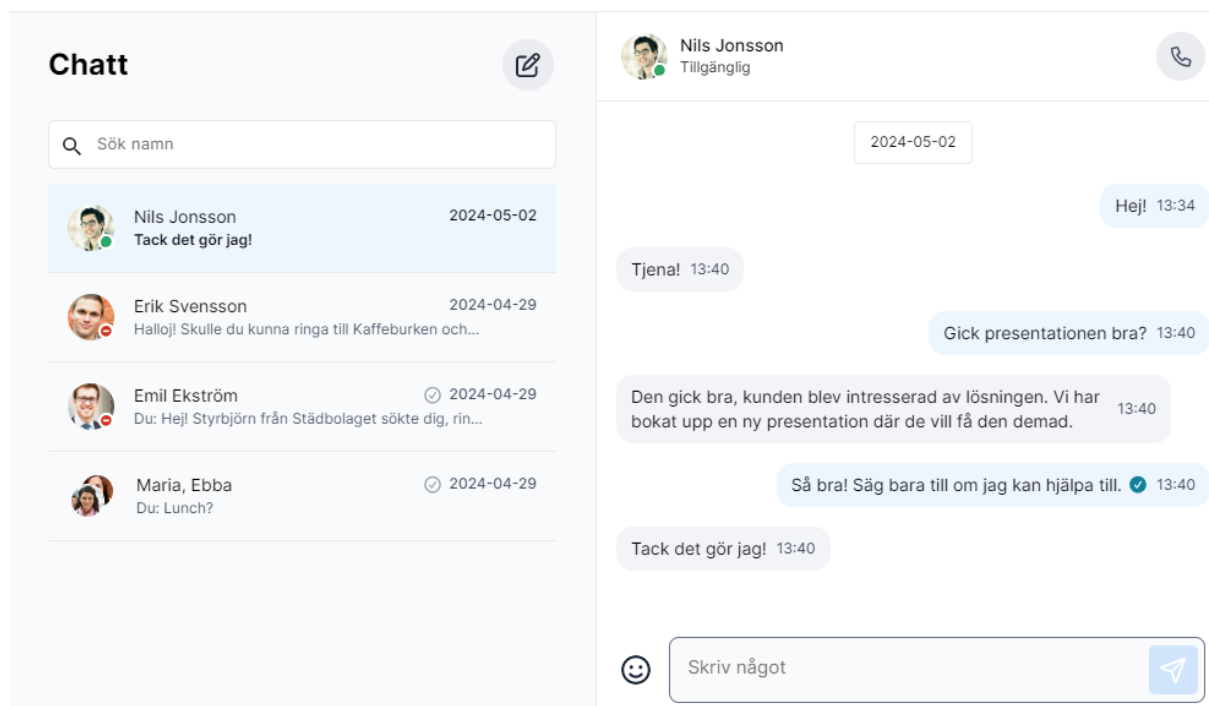
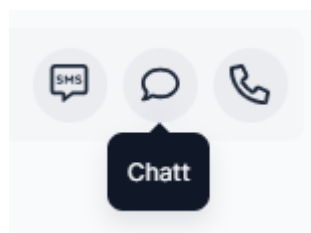


Du kan tagga bokningen som Privat

Chatt

Du kan chatta med dina kollegor enskilt och i grupp om ditt företag aktiverat chattfunktionen.

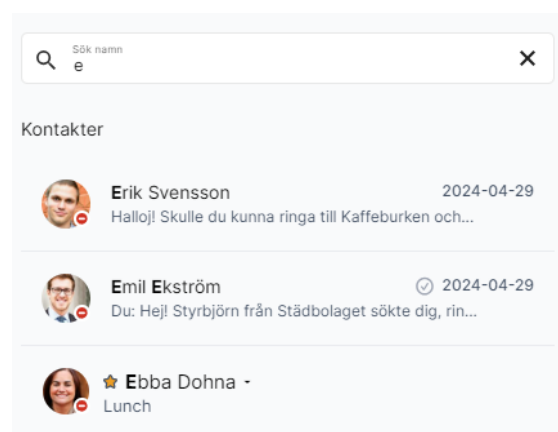
Chatt fungerar med de kollegor som du hittar när du söker under fliken Chatt, eller när chattsymbolen visas vid en kontakt i kontaktlistan

Chatt-skärm som visar en lista över chattkonversationer till vänster och en detaljerad chattkonversation till höger. Den vänstra listan har en sökfält 'Sök namn' och visar konversationer med Nils Jonsson, Erik Svensson, Emil Ekström och Maria, Ebba. Den högra sidan visar en chatt med Nils Jonsson från den 2024-05-02, med meddelanden som 'Hej!', 'Tjena!', 'Gick presentationen bra?' och 'Den gick bra, kunden blev intresserad av lösningen...'. En textfält för att skriva något finns i botten.

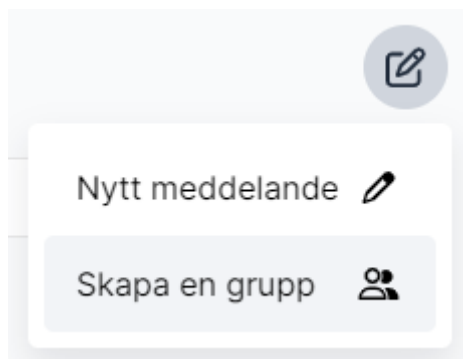
Om du ser chatt-fliken kan du chatta med dina kollegor, du kan ha chattar med enskilda kollegor eller gruppchattar med flera kollegor samtidigt.

När du söker efter dina kollegor i sökfältet får du träffa bland dem som du kan chatta med.

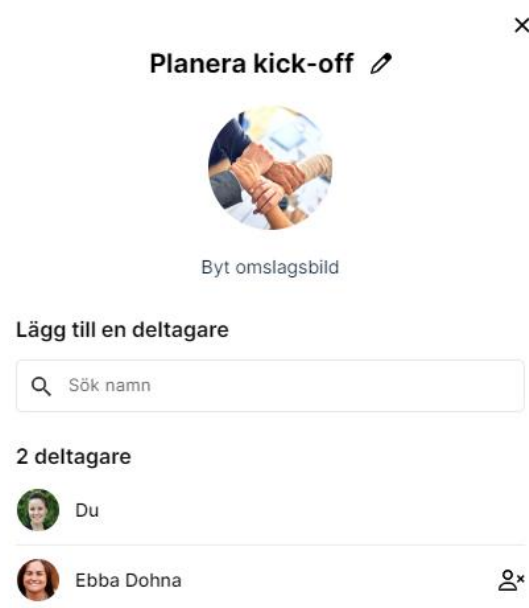
Om du inte får en träff på en kollega kan det bero på att den kollegan inte har chatt-tjänsten aktiv på sitt abonnemang.

Sökfältet för chatt, som visar 'Sök namn' och 'e' i fältet. Under sökfältet finns en lista över kontakter med namn, senaste meddelanden och datum: Erik Svensson (2024-04-29), Emil Ekström (2024-04-29) och Ebba Dohna (Lunch).


Genom att trycka på  ovanför sökfältet kan du skapa en gruppchatt.



Ange ett namn och välj en bild för gruppen om du vill. Därefter kan du söka upp och lägga till deltagare bland dina kollegor.



När du är inne i en gruppchatt kan du

trycka på  för att redigera chattrummet.

Här kan du söka upp och lägga till fler






deltagare, ta bort deltagare med  eller lämna gruppen.

Om du vill ta bort ett chattrum helt tar du först bort alla deltagare och lämnar sen rummet själv.

Alla deltagare i gruppen kommer åt samma inställningar.

Lägg till en deltagare

3 deltagare

-  Du
-  Ebba Dohna 
-  Erik Svensson 

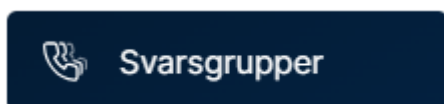
Bekräfta

Lämna grupp

Svarsgrupper

I en svarsgrupp kan flera personer hjälpa till att svara på samma nummer. Det kan till exempel vara numret för kundservice eller företagets huvudnummer. Varje svarsgrupp har ett schema som bestämmer om det är öppet, stängt eller kopplar samtalen till ett annat nummer. Gruppen kan vara inställd att ringa ut till den som varit ledig längst eller välja agenter slumpvis, vilka sorters telefoner gruppen ska ringa ut till, och om du får en paus efter att du lagt på luren innan nästa samtal kopplas ut.

När du får ett samtal från svarsgruppen i användarportalen ser du både numret på den som ringer och information om att samtalet kommer från svarsgruppen.



I fliken **Svarsgrupper** ser du de grupper som du är medlem i och grupper som du har möjlighet att övervaka.

Svarsgrupper ⋮

Kundservice (Arbetsledare)

1 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter 1 väntar

Kundservice overflow

1 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter

Sälj

1 Tillgängliga agenter • 2 Otillgängliga agenter

Telefonist

1 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter

Övervakade samtal

Väntande samtal (1) ▲

👤 +46 10 177 59 66 📞 00:22

Kundservice

Parkerade samtal (0) ▼

Upplockade samtal (0) ▼

Om du är medlem i en svarsgrupp loggar du in eller ut genom att trycka på inloggningsreglaget . Här ser du också antalet inloggade och tillgängliga agenter och om det just nu är någon kö i gruppen. Om ingen är tillgänglig i gruppen markeras den med rött i listan.

Under Övervakade samtal kan du se samtal som väntar i dina grupper och parkerade samtal som du har behörighet att se. Du kan välja att besvara ett väntande samtal genom att hålla muspekaren över det

och trycka

Om du trycker på en svarsgrupp kan du se vilka som är medlemmar i gruppen, om de är inloggade eller utloggade, vilken status de har och vilken kompetensnivå som är inställd för dem i den aktuella gruppen.

Gruppen försöker nå medlemmar med skill 1 i första hand, skill 2 i andra hand och så vidare.

Om du trycker på fliken Samtal här visas samtal som väntar just i den här gruppen.

Om du har möjlighet att övervaka gruppen kan du också logga in och ut medlemmar. Då ser du också en Dashboard längst upp med olika mätvärden för gruppen. Dashboarden uppdateras med jämna mellanrum.


Kundservice overflow

Samtal: 0 **Agenter: 1** Samtalshistorik

Inloggade (1/1 tillgängliga)

 Du
Tillgänglig - Kompetensnivå 2

Utloggade (1/2 tillgängliga)

 ★ Maria Holm
Tillgänglig - Kompetensnivå 2

 Jan Hansson
Möte - Kompetensnivå 3

1

Inloggade agenter

0

Genomsnittlig väntetid
Sekunder

0

Missade samtal
Statistikperiod

Samtal: 0 **Agenter: 1** Samtalshistorik

Inloggade (1/1 tillgängliga)

 Du
Tillgänglig - Kompetensnivå 3

Utloggade (1/5 tillgängliga)

 Ebba Dohna
Tillgänglig - Kompetensnivå 3


 Logga in

 David Holm
Möte - Kompetensnivå 3

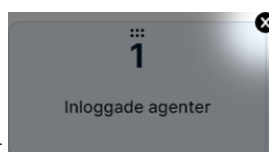
 Logga in

 Emil Ekström
VAB - Kompetensnivå 3

 Logga in

Du kan redigera vad som ska visas i dashboarden för dig genom att trycka på menyknappen med de tre prickarna  ovanför listan med grupper och Redigera dashboard.

Nu kan du ta bort kort genom att trycka på det lilla krysset och lägga till andra



kort genom att trycka



Tryck **Spara ändringar** när du är klar.

I fliken Samtalshistorik visas ca 14 dagars historik över samtal till gruppen.

Samtal: 0 Agenter: 1 **Samtalshistorik**

6 14 0 All assignees ▼ Denna månad ▼ Alla ▼

+46734567891 (2) ▼ 1 1

+46101775966 (1) ▼ 1


Anna Hansson (1) ▼ 1

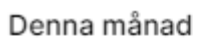
Siw Swartling (2) ▼ 1 1


+4621222324 (1) ▼ 1

Genom att klicka på någon av de tre knapparna överst 6 14 0 filtreras samtalslistan för att visa Alla samtal eller endast Missade, Vidarekopplade eller Besvarade. Knapparna lyser grönt när du aktiverat dem, du kan tända mer än en knapp samtidigt. Om ingen knapp lyser grönt visas alla samtal i listan.

Du kan också filtrera på ett samtal som är tilldelat till en viss person, till exempel till dig själv, samtal under en viss period och samtal som har en viss status:




 All assignees ▼

 Denna månad ▼


 Alla ▼

- Alla
- OBEHANDLAD
- PÅGÅENDE
- HANTERAD


Om du klickar på ett nummer visas alla samtal från det numret under perioden.


 +46734567891 (2) ▼  1  1

10/06/2024


13:30 - 11s I kön  OBEHANDLAD

Ej tilldelad

 Ingen anteckning


 Redigera


07/06/2024

14:59 - 40s I kön 

Tilldelad till Anna Hansson

Besvarad av Anna Hansson - 17s

 Ingen anteckning

 Redigera






 Redigera

Genom att trycka på ett obesvarat samtal kan du tilldela samtalet till en agent, ändra status för samtalet eller skriva ett meddelande. För besvarade samtal kan du endast skriva ett meddelande.

Redigera samtal

Det här samtalet har inte tilldelats någon än

Tilldela en agent

-  Anna Hansson (Du)
-  **Ebba Dohna**
-  David Holm
-  Emil Ekström
-  Erik Svensson

Status

OBEHANDLAD ▼

Lägg till en anteckning (Valfri)

Kan du kontakta den här kunden, Ebba?

Avbryt

Tilldela

Status

OBEHANDLAD ▼

Lägg till en anteckning

Kan du kontakta den här kunden, Ebba?

OBEHANDLAD

PÅGÅENDE

Avbryt HANTERAD

Dina ändringar visas för samtalet:

10/06/2024

13:30 - 11s I kön



OBEHANDLAD

Ej tilldelad

 Kan du kontakta den här kunden, Ebba?

 Redigera

Inställningar

I fliken Inställningar kan du ändra och ställa in hur din växel ska fungera för dig. Här ser du några flikar med olika inställningar.

Profil

Under **Profil** kan du se din profilinformation, byta din profilbild och skriva ett meddelande som visas vid din status när dina kollegor visar dig i kontaktlistan.

För att byta profilbild, tryck på pennan



Uppladdning av profil



Anna Hansson

Du kan här ta bort bilden, ladda upp en egen bild eller välja en av standardbilderna.

Om du laddar upp en egen bild behöver den vara i JPEG-format (*.jpg, *.jpeg *.jpe), och mindre än 10 MB

För bästa kvalitet, ladda upp en bild på 400 x 400 pixlar.



Ta bort bild

Ladda upp en bild

Eller välj en bild



Du kan också ändra den anteckning som visas när dina kollegor tittar på dig i appen eller användarportalen.

Dela min notering

Sitter på plan 2

16/255



★ Anna Hansson

Tillgänglig - Sitter på plan 2



★ David Holm

Möte - Konferens hela dagen!

Du kan också ändra din roll, det använder du till exempel för att ringa med dolt nummer, men det kan också finnas andra roller i ditt företag som ger olika funktioner. Väljer du rollen Personliga samtals-id visas det nummer du valt under Samtals-id längst upp i toppraden på sidan. Se Välj vilket nummer som visas när du ringer för mer information.

Roll

Personliga samtals-id ▲

Dolt

Personliga samtals-id

Status

Under kan du ställa in att dina samtal automatiskt ska vidarekopplas när du väljer olika status-aktiviteter, till exempel att dina samtal kopplas till ett grupnummer när du är på semester.

^ - Gått för dagen

Vidarekoppling aktiv

Vidarekoppla alla samtal till


 **Telefonist**
+46868406182

×

Eller

 Röstbrevlåda

När du aktiverar en hänvisning med en vidarekoppling visas det i användarportalen:

 **Status ändrades till Semester**
Statusen slutar imorgon

 **Vidarekoppling aktiv** ×
Samtal kommer att vidarekopplas till Kundservice : +46 8 684 061 81

Språk och tidszon

Tryck på för att ändra språk till engelska eller ändra din tidszon. Ditt språk ändras både i användarportalen och i växeln, så att till exempel meddelande om att du är hänvisad spelas upp på ditt angivna språk om en extern person ringer till dig.

Ljud

Under **Ljud** ställer du in vilken mikrofon, och högtalare du vill använda i samtal, och i vilken högtalare din ringsignal ska spelas.

Min mikrofon

Ändra

Microphone Array (Intel® Smart Sound Technology for Digit...

Högtalarkonfiguration stöds inte av din webbläsare

Avbryt

Standard - Headset Earphone (Jabra Link 380) (0b0e:24c8) ▾

[Testa högtalare](#)**Spara**

Enhet för ringsignal stöds inte av din webbläsare


Ändra

Standard - Headset Earphone (Jabra Link 380) (0b0e:24c8)

Standard eller Kommunikation innebär att datorns inställningar används.

Standard - Headset Earphone (Jabra Link 380)
(0b0e:24c8) ✓Kommunikation - Headset Earphone (Jabra Link 380)
(0b0e:24c8)

Genvägar

Tryck på  för att ändra eller ställa in egna snabbkommandon för samtalsfunktioner.

Ring

Svara

NumpadEnter

Redigera

Lägg på

Ctrl + Shift + U

Redigera

För att ändra en genväg, tryck på Redigera, håll sedan den tangentkombination du vill ställa in som snabbkommando:

Blind överföring

Påbörja en blind överföring

Ctrl + K



Klicka på  när du är klar.

Observera att du inte kan använda snabbkommandon som är reserverade av din webbläsare, t.ex. Ctrl+T som ofta används för att öppna en ny flik eller Ctrl+F som ofta används för att öppna webbläsarens sökfunktion.

Om du vill återgå till standardinställningarna kan du trycka på Återställ standardgenvägar högst upp på sidan.

Installera användarportalen på datorn

Applikationer

Under **Applikationer** kan du ladda ner installationsprogram för att installera användarportalen på din dator.

Det kan också vara så att portalen är förinstallerad på din dator, då kan du vanligen hitta den där du startar dina appar.

När du använder en installerad användarportal kan du här se om du har den senaste versionen av applikationen installerad, och ladda ner installationsprogrammet på nytt:



Du är uppdaterad

Hämta applikation