

# Telefonist One X

## Användarguide

V1.5

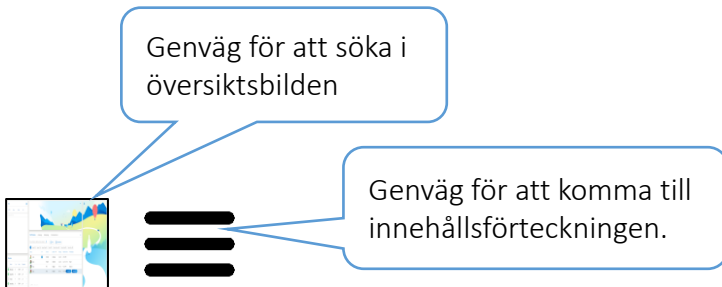


# Inledning

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

För att hitta information om Telefonisttjänsten kan du:

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



# Innehållsförteckning

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

[Aktivt samtalsfält](#)

[Företagskatalog](#)

[Samtalshistorik](#)

[Kö-modulen](#)

[Mina köer-moduler](#)

[Aktivitetsloggen](#)

[Meddelanden](#)

[Meny](#)

[Notiser, Paus och Logga ut](#)

[Kontaktkort - Kontaktinformation](#)

[Inställningar](#)

[Tips](#)

[Synonymer](#)

[Applikationslogg](#)



I kö

VIP	Namn	Kötid	Kö
	Angelica Titel	04:41	Kundtjänst

Mina köer

Namn	Samt:	Kötid	Agenter
<input checked="" type="checkbox"/> Växeln	0	00:00	2/4
<input checked="" type="checkbox"/> Kundtjänst	1	04:41	1/3
<input checked="" type="checkbox"/> Telenors växel	0	00:00	1/5

09:01

**Per Andersson (073-305 97 64)**

Via: Ktj 0455-20422 (kopplat) → ...  
 Senaste: 2023-07-18 vid 11:21: Besv: ...

Adress: Västra Varvgatan 13  
 Postort: KARLSKRONA  
 E-post: per.andersson@framkant.se  
 Företag: Framkant AB

Lägg på(esc) Parkera(F4)

Företagskatalog Samtalshistorik

Förnamn, Efternamn, Nummer, Avdelning, Adres...

Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Nummer	Avdelning
konversation		Per	Andersson	073-305 97 64	Sälj Syd
Tillgänglig		Anna	Andersson	073-305 97 68	Support
		Lisa	Bengtsson	070-334 52 61	
		Emma	Carlsson	073-307 01 67	Marknad
		Stefan	Christensson	070-827 31 60	Sälj
		Supporten	Gruppnummer	0380-103 83	
Tillgänglig		Viktor			
Tillgänglig		Martin	Håfström	073-400 72 70	Sälj Syd
		Sverre	Håkansson	070-000 00 00	Externa k
Tillgänglig		Viktor	Jacobsson	070-827 34 23	Växeln
Tillgänglig		Oskar	Jansson	073-400 72 75	Marknad
		Bengt	Johannasson	073-400 76 39	

Aktivitetslogg for Per Andersson

Notering | Karin Nilsson Idag 11:21

Informera om nya matsalen.  
 Ändrat av Karin Nilsson 2023-07-18 11:21

Idag

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 Idag 11:21  
 Besvarad av Karin Nilsson i kö Kundtjänst

30. jan

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 30. jan 15:22  
 Obesvarat samtal i kö Kundtjänst

29 december 2022

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 29 december 2022 15:00  
 Obesvarat samtal i kö Kundtjänst

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 29 december 2022 14:18  
 Besvarad av Karin Nilsson i kö Kundtjänst

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 29 december 2022 14:16  
 Obesvarat samtal i kö Kundtjänst

**Per Andersson** | Inkommande samtal  
 29 december 2022 14:14  
 Besvarad av Karin Nilsson i kö Kundtjänst

**Per Andersson** | Inkommande samtal



# Aktivt samtalsfält,

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



Namnet på den som ringer. [Mer...](#)

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

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

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

Samtalslängd

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

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

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

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

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

Avsluta samtal.

Parkera samtal. [Mer...](#)

Via: Kontaktuppgifter (at) → Kundtjänst  
Senaste: 2023-07-18 vid 11:21. Besvarad av Karin Nilsson

Adress Västra Varvsgatan 13  
Postort KARLSKRONA  
E-post per.andersson@framkant.se  
Företag Framkant AB

Lägg på(esc) Parkera(F4)






# Aktiv samtalsfält - Namn på uppringare


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


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

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

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

Extern uppringare  
som inte är sparad: 

Extern kontakt  
i Företagskatalogen: 

Intern kontakt: 



[Tillbaka](#)



# Aktivt samtalsfält - CRM-koppling

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

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

CRM-kopplingen är individuell för varje agent.

The screenshot shows a dialog box titled "CRM-Länk" with a close button (X) in the top right corner. The text inside the dialog reads: "Med denna funktion så kan du göra uppslag i ditt eget CRM-system baserat på inkommande telefonnummer." Below this, it says: "Skriv in den länk du vill skall öppnas. Lägg in texten <telefonnummer> i länken där du vill att det inkommande telefonnumret automatiskt skall läggas in." There are two input fields: "Länk:" with the text "http://yourcrm.com/index.html?phonenumber=<telefonnummer>" and "Namn:" with the text "Ange namn som skall visas för funktionen i klienten". At the bottom, there is a checkbox labeled "Öppna länken automatiskt när ett samtal har besvarats." which is currently unchecked. At the bottom right of the dialog are two buttons: "Avbryt" and "OK".

Callouts from the image:

- "Ange vilken länk som ska öppnas" points to the "Länk:" field.
- "Kryssa i om du vill öppna länken automatiskt efter besvarat samtal." points to the checkbox.
- "Namnet på länken man vill visa i fältet Aktivt samtal" points to the "Namn:" field.

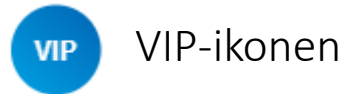
**OBS:** För att en länk ska öppnas automatiskt i en webbläsare måste man låta webbläsaren tillåta detta. I Chrome måste man t.ex. tillåta (lägga till) åtkomst för <https://telefonist.onex.telenor.se> under *Inställningar*-> *Avancerat* -> *Sekretess och säkerhet* -> *Inställningar för Webbplatsen*->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



[Tillbaka](#)

# Aktivt samtalsfält - VIP

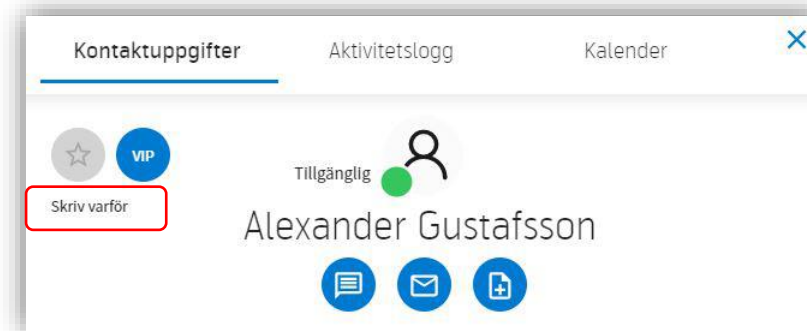
En kontakt kan anges som VIP för att visa att detta är en kontakt man måste vara särskilt uppmärksam på. Kontakten markeras som VIP genom att klicka på "VIP"-ikonen i det Aktiva samtalsfält under ett pågående samtal med aktuell person, eller genom att gå in på användarens kontaktkort.



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

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

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





# Aktiv samtalsfält - Inställningar

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

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

**Information om inringande** → Under "Information om inringande" kan agenten välja vilka fyra fält som ska visas i det aktiva samtalsfältet. Flytta upp de fält som skall visas genom att dra dem med musen. Agenten kan enkelt se övriga fält under ett pågående samtal genom att klicka på Kontaktuppgifter i det aktiva samtalsfältet.

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

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

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





# Aktivt samtalsfält - Skicka ett meddelande till den som ringer

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



Meddelandeikon

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

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

Meddelande | Martin Håfström

Lägg till fler mottagare

Meddelandemall

Visa nummer: Telefonist

SMS  E-post

Hej Martin.....

Skicka



Tillbaka

# Aktivt samtalsfält - Lägg till notering på den som ringer

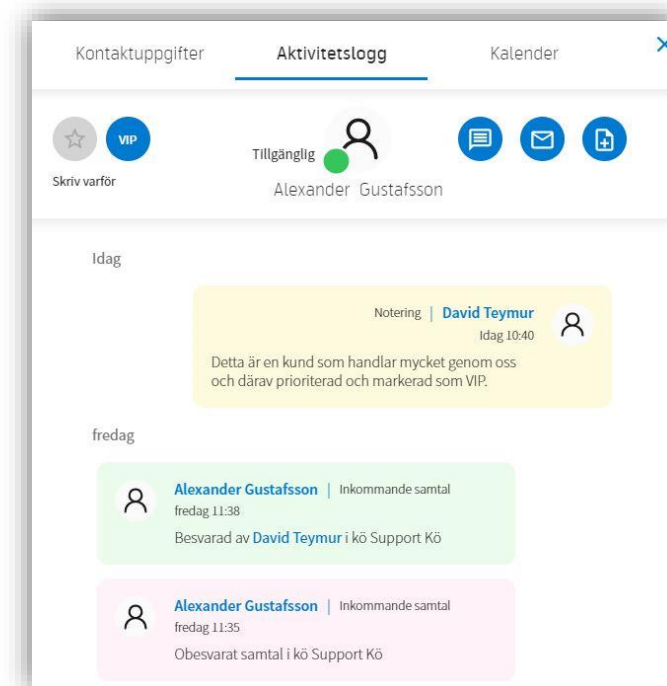
Noteringar om uppringaren är ett bra sätt att komma ihåg saker och ge information om uppringaren till andra agenter.

Du kan välja om noteringarna endast ska visas för de som arbetar med just denna samtalskö eller för alla samtalsköer. Popup-rutan visas antingen [automatiskt efter besvarat samtal](#), genom att klicka på noteringsikonen i det aktivt samtalsfältet eller genom att du klickar på noteringsikonen på uppringarens kontaktkort.



Noteringarna visas i aktivitetsloggen under pågående samtal eller genom att öppna användarens kontaktkort. Lagringstiden för noteringar är default en månad men kan förlängas på begäran.

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

A screenshot of a 'Notering' (Note) popup window. The title bar reads 'Notering | Alexander Gustafsson'. Below the title bar is a dropdown menu set to 'Synlig för alla'. The main text area contains the note: 'Detta är en kund som handlar mycket genom oss och därav prioriterad och markerad som VIP.' At the bottom right of the note area is a blue 'Spara' (Save) button.

Tillbaka

# Aktivt samtalsfält - Öppna kontaktkort

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

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

## Kontaktinformation

Kontaktuppgifter Aktivitetslogg Kalender

Skriv varför

Tillgänglig

Alexander Gustafsson

Om mig Monteringsexpert  
Telefonnummer 073-307 27 95  
Fast nr  
Företag Rezas Monteringservice  
Titel Platschef  
Avdelning  
Adress Byggarvägen  
Postnummer 12244  
Postort Enskede  
Land SWE  
E-post alexander.gustafsson@gmail.com

Intern-nummer Ej definierad för detta avtal  
Företagsadress Skriv här...

Sökord Kund  
Synonym Skriv här...  
Kostnadsställe Skriv här...

Samtal (F2)

## Aktivitetslogg

Kontaktuppgifter Aktivitetslogg Kalender

Skriv varför

Tillgänglig

Alexander Gustafsson

Idag

Notering | David Teymur  
Idag 10:40

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

fredag

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

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

16. apr

Alexander Gustafsson | Inkommande samtal  
16. apr 18:01

## Kalender

Kontaktuppgifter Aktivitetslogg Kalender

Skriv varför

Tillgänglig

Alexander Gustafsson

JUL 2020

må ti on to fr lö sö

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

Sätt hänvisning

08:30 09:30 10:30 11:30 12:30 13:30 14:30 15:30 16:30



Tillbaka



# Aktivt samtalsfält - Parkera samtal

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

I samtal:

**Per Nilsson** CRM test (F9) 04:57

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

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

Telefon: 073-305 97 56  
Address: Campus Gräsvik 12  
Postnummer: Karlskrona  
E-post: per.nilsson@framka...  
Företag: Framkant AB  
Kontaktuppgifter >

Lägg på (F11) **Parkera (F4)**

Samtal parkerat:

**Per Nilsson** CRM test (F9) 06:21

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

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

Telefon: 073-305 97 56  
Address: Campus Gräsvik 12  
Postnummer: Karlskrona  
E-post: per.nilsson@framka...  
Företag: Framkant AB  
Kontaktuppgifter >

**Återuppta (F4)**



Tillbaka

# Aktivt samtalsfält - Föregående händelse

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

Agenten kan se:

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

**Viktor Holst** 01:00

→ Kö Support

Tidigare händelse: 02.07 2020 kl. 09:32  
Besvarat av **Viktor Jakobsson**, kopplat över till **Sven Larsson**

Lägg på (esc) Parkera (F4)

Telefon 070-827 34 22  
Address [Garvis Carlssons Gata](#)  
Postnummer Solna  
E-post [Skriv här...](#)  
Företag [Skriv här...](#)  
[Kontaktuppgifter](#)

VIP  
Messages  
Add

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

Inga pågående samtal

[Visa senaste samtal](#)

Tillbaka





# Aktivt samtalsfält - Växelnummer

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

The screenshot shows a contact information card for Alexander Gustafsson. At the top right, there is a green call duration indicator showing '00:27'. The contact's name 'Alexander Gustafsson' is displayed in blue. Below the name, the main number 'Huvudnummer 0913- 70 56 95 → Support' is highlighted with a red rectangular border. To the right of the name, there is a vertical list of contact details: 'Telefon 073-307 27 95', 'Address Byggarvägen', 'Postnummer Enskede', 'E-post alexander.gustafso...', and 'Företag Rezas Monteringsse...'. Below the contact details, there are two buttons: a red button with a telephone icon and the text 'Lägg på (esc)', and a blue button with a pause icon and the text 'Parkera (F4)'. On the far right, there are three blue circular icons: 'VIP', a chat icon, and a plus sign icon. At the bottom left of the card, there is a small text line: 'Senaste händelse: 2020-04-16 vid 15:09' and 'Besvarad av David Teymur'.



# Företagskatalog

Företagskatalogen visar interna användare, samtalsköer, huvudnummer och externa kontakter



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

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

Sortera kolumner i fallande eller stigande ordning.

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

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

Företagskatalog Samtalshistorik

Förnamn, Efternamn, Nummer, Avdelning...

Filter Standardfilter

Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Avdelning	Titel	Nummer	Fast nr
Tillgänglig		Viktor	Jakobsson	Marknad	UX design	070-827 34 23	
Tillgänglig		Per	Nilsson		Tekniker	073-305 97 56	0380-157 66
Tillgänglig		Per	Andersson	Sälj	Säljare	073-305 97 64	0380-167 21
Tillgänglig		Kalle	Svensson	Sälj Nord	Säljare	073-305 97 63	0380-165 70
		Karl	Jonasson	Externa kontakter	Produktchef	070-961 41 36	
		Jukka	Lindmark	Externa kontakter	Inköpare	070-823 76 15	
Tillgänglig		Viktor	Holst	Marknad	Copywriter	070-827 34 22	

Samtal (F2) Koppla (F5) Konsultera (F2) Till röstbrevlåda (F10) Meddelande (F8)

Samtalshanteringsknappar. [Mer...](#)

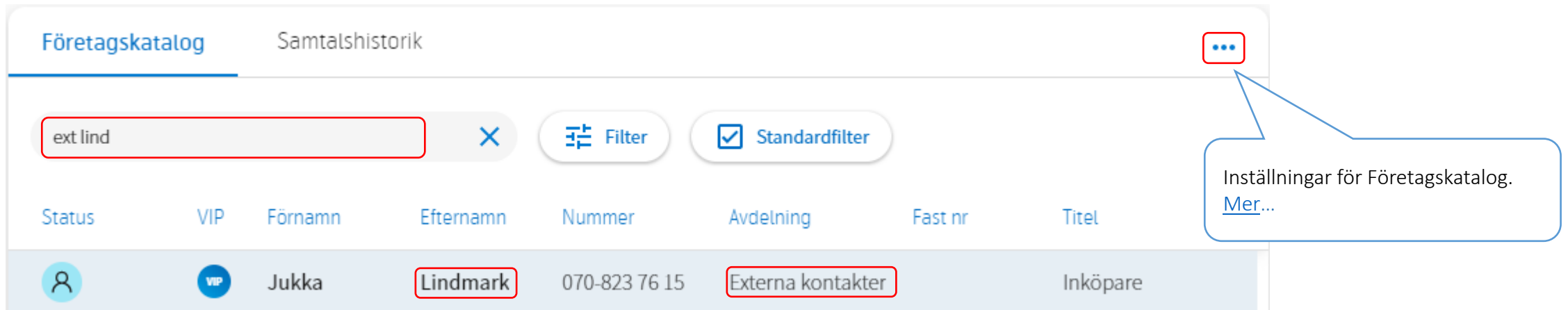




# Företagskatalog - Sökfält

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

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



The screenshot shows the 'Företagskatalog' interface. At the top, there are two tabs: 'Företagskatalog' (selected) and 'Samtalshistorik'. Below the tabs is a search bar containing the text 'ext lind'. To the right of the search bar are buttons for 'Filter' and 'Standardfilter'. Below the search bar is a table with the following columns: Status, VIP, Förnamn, Efternamn, Nummer, Avdelning, Fast nr, and Titel. The table contains one row of data: a person icon, a 'VIP' badge, the name 'Jukka', the surname 'Lindmark', the phone number '070-823 76 15', the department 'Externa kontakter', and the title 'Inköpare'. A callout box points to a menu icon (three dots) in the top right corner of the interface, with the text 'Inställningar för Företagskatalog. Mer...'

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

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

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



Tillbaka

# Företagskatalog - Filter

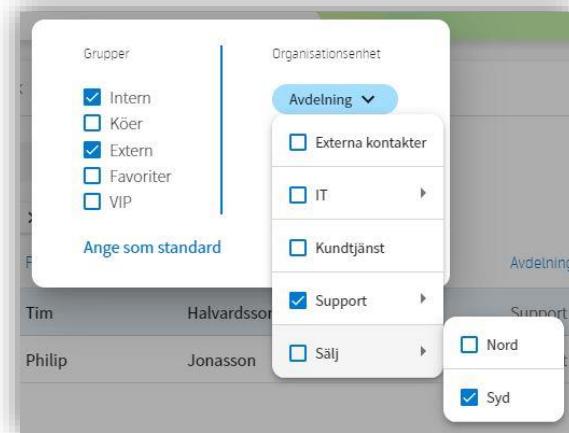
För att förfina sökträffar i Företagskatalogen kan du använda ett filter.

 Filter

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

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

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



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

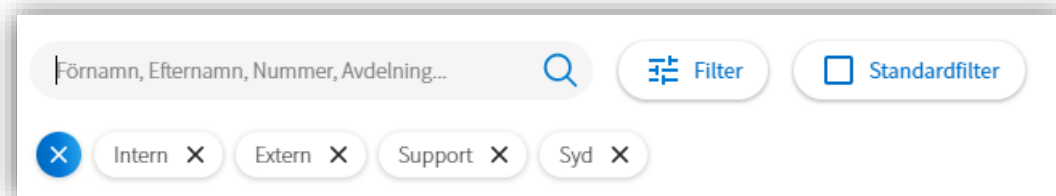
Standardfilter På:

Standardfilter

Standardfilter Av:

Standardfilter

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



Tillbaka



# Företagskatalog - Samtalshanteringsknappar

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

I ett samtal:



Ej i samtal:

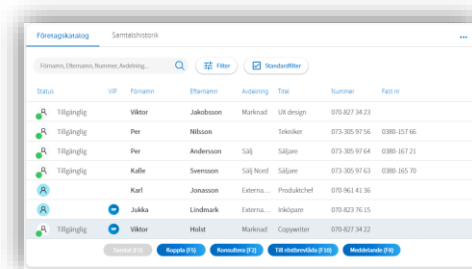
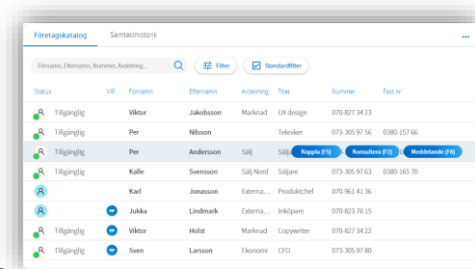


Samtalshanteringsknapparna i Företagskatalogen är kopplade till posten som är markerad. Det går att klicka med musen på knapparna eller använda snabbtangenter (aktuell snabbtangent visas inom parentes på knappen).

Snabbtangenterna ställs in under:



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



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



# Företagskatalog - Inställningar



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

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

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

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

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

SÖK	FÄLT
<input type="checkbox"/>	Status
<input type="checkbox"/>	VIP
<input checked="" type="checkbox"/>	Förnamn
<input checked="" type="checkbox"/>	Efternamn
<input checked="" type="checkbox"/>	Nummer
<input checked="" type="checkbox"/>	Avdelning
<input checked="" type="checkbox"/>	Fast nr
<input checked="" type="checkbox"/>	Titel
<input checked="" type="checkbox"/>	Land
<input type="checkbox"/>	Intern nr
<input type="checkbox"/>	E-post
<input type="checkbox"/>	Företag

Dessa visas i Företagskatalogen

Dessa visas inte i Företagskatalogen




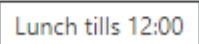





Linjen

Tillbaka



# Företagskatalog - Status och typ

Statusikoner i Företagskatalogen och vad de betyder:

 Tillgänglig	Grön cirkel: Status Ledig. Användaren är inte i ett samtal eller hänvisad.
 konversation	Röd fyrkant: Status Upptagen. Användaren är upptagen i ett samtal
 Lunch tills 12:00 	Orange triangel: Användaren har en aktiv frånvaro. Håll muspekaren över ikonen för mer information om inte all information får rum att visas i statuskolumnen.
 Huvudnummer	Grå hörlurar: Växelnummer/Huvudnummer som är kopplat till en kö.
	Bemannad kö. Dvs. en kö med inloggade agenter
	Obemannad kö Dvs. en kö utan inloggade agenter
	Full samtalskö - inga köplatser tillgängliga eller vald längsta kötid uppnådd.
	Extern kontakt lagrad i Företagskatalogen



# Samtalshistorik

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

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

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

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

Inställningar

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

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

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

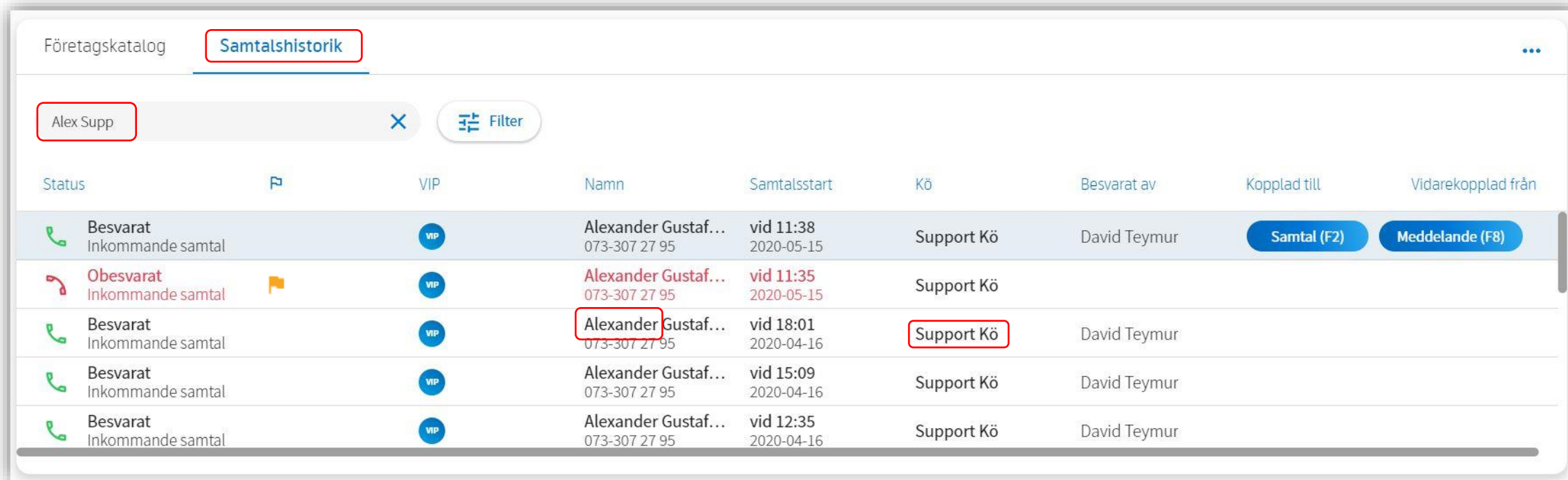
Sortera kolumner i fallande eller stigande ordning.



# Samtalshistorik - Sökfält

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

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



Företagskatalog **Samtalshistorik**

Alex Supp X Filter

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

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

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

- måste följas upp - gul flagga: 🚩

- har hanterats - blå bock: ✓

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

Tillbaka

# Samtalshistorik - Filter

För att förfina sökträffar i Samtalshistoriken kan du använda filter.

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

The screenshot shows a filter dialog box with four sections: 'Samtalstyp' (Call type) with checkboxes for 'Besvarat' (checked), 'Obesvarat', and 'Följ upp'; 'Grupper' (Groups) with checkboxes for 'Intern', 'Extern', 'VIP', and 'Favoriter'; 'Period' (Period) with a dropdown set to 'Anpassat' and date pickers for 'start' (2020-04-04) and 'slut' (2020-04-16); and 'Samtal' (Calls) with radio buttons for 'Mina köer' and 'Till mig' (selected). There is an 'Ange som standard' link at the bottom left and an 'OK' button at the bottom right.

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

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

Standardfilter På:

Standardfilter

Standardfilter Av:

Standardfilter

Under sökfältet visas vilka filter som är aktiva för sökningen:

The screenshot shows a search bar with the text 'Alex Supp' and a close button. To the right of the search bar are three buttons: 'Filter' (with a filter icon), 'Standardfilter' (with a checked checkbox), and a button with a close icon. Below the search bar, a red box highlights three active filters: 'Besvarat', '2020-04-04 - 2020-04-16', and 'Till mig', each with a close button.

Tillbaka








# Samtalshistorik - status


Samtalshistoriken har fyra statusnivåer:

 **Besvarat**  
Inkommande samtal

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

 **Obesvarat**  
Inkommande samtal

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

 **Besvarat**  
Utgående samtal

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

 **Obesvarat**  
Utgående samtal

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





# Kö-modulen

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

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

Klicka på kolumnrubrikerna för att sortera efter kolumn

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

Visar att uppringaren är markerad som VIP i Företagskatalogen

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

Namnet på samtalskön som uppringaren har ringt.

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

Röd skrift indikerar att det inställda tröskelvärdet för kötid har överskridits

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

Antal samtal i kö

Antal samtalsköer som agenten är inloggad på

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





# Mina köer-modulen

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

**Mina köer**

Namn	Samtal	Kötid	Agenter
<input checked="" type="checkbox"/> Växeln	1	01:57	1/2
<input checked="" type="checkbox"/> Kundtjänst	1	00:36	1/2
<input type="checkbox"/> Support	0	00:00	1/3

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

Du är inte inloggad i den här samtalskön

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

Antal samtal som står i respektive kö.

Längsta väntetid i kö.

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

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









# Mina köer - Logga ut/in agenter

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

Karin har status upptagen

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

Agenter	Status ↓
 Karin Nilsson	<input checked="" type="checkbox"/>
 Per Andersson	<input checked="" type="checkbox"/>
 Anna Andersson	<input type="checkbox"/>
 Per Nilsson	<input type="checkbox"/>

Karin är inloggad då reglaget står i högerläge.

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



# Aktivitetsloggen

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

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



Minimera  
Aktivitetslogg-fältet  
för att skapa mer  
plats på skärmen

**Aktivitetslogg for Alexander Gustafsson**

Besvarad av David Teymur i kö Support Kö

- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:08  
Obesvarat samtal: i kö Support Kö
- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:05  
Besvarad av David Teymur i kö Support Kö
- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:04  
Obesvarat samtal: i kö Support Kö

Notering | David Teymur 2020-04-16 12:03  
Behöver fakturaunderlag från Peter Larsson

- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 11:51  
Besvarad av David Teymur i kö Support Kö

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

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

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

Kontaktuppgifter **Aktivitetslogg** Kalender

Skriv varför Tillgänglig Alexander Gustafsson

Idag

- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:08  
Obesvarat samtal: i kö Support Kö
- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:05  
Besvarad av David Teymur i kö Support Kö
- Alexander Gustafsson** | Inkommande samtal: 2020-04-16 12:04  
Obesvarat samtal: i kö Support Kö

Notering | David Teymur 2020-04-16 12:03  
Behöver fakturaunderlag från Peter Larsson

Samtal (F2)

Visning av aktivitetslogg som hämtats från kontaktkortet

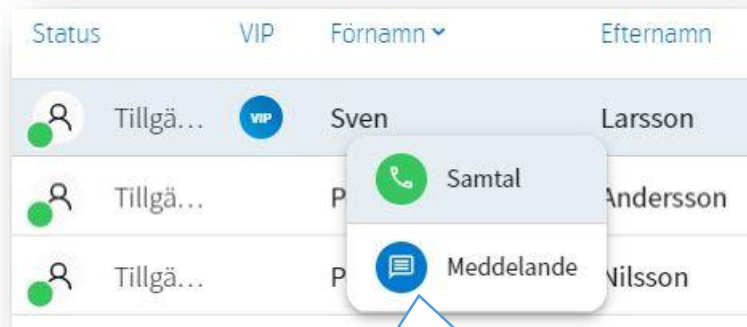


Visning av aktivitetslogg under samtalet

# Meddelanden

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

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



Högerklicka på posten och välj "Meddelande" så öppnas meddelanderutan

Klicka på namnet för att öppna kontaktkortet

Minimera/Maximera meddelanderutan

Skicka ett Gruppmeddelande. Mer...

Välj en meddelandemall för att skicka meddelanden snabbt och enkelt. Mer...

Meddelande | Martin Håfström

Lägg till fler mottagare

Meddelandemall

Visa nummer: Telefonist

SMS  E-post

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

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

Hej Martin.....

Fält för meddelande.

Meddelandet skickas genom att klicka på "Skicka"

Skicka

Meddelanderuta

# Meddelanden - Gruppmeddelande

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

Antal mottagare

Här ser du mottagarna

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

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

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

Aktivt filter

Markera alla i aktuell sökning

Markera de enskilda kontakterna

Du kan välja att använda ditt standardfilter.

Välj mottagare (3)

Viktor Holst × Sven Larsson × Jukka Lindmark ×

swe × Filter Standardfilter

<input checked="" type="checkbox"/>	VIP ×	Status	VIP	Förnamn	Efternamn	Nummer	Avdelning
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tillgänglig	<input checked="" type="checkbox"/>	Viktor	Holst	070-827 34 22	Marknad
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tillgänglig	<input checked="" type="checkbox"/>	Sven	Larsson	073-305 97 80	Ekonomi
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Jukka	Lindmark	070-823 76 15	

Meddelande | Gruppmeddelande (5) ✓ ×

Lägg till fler mottagare

Meddelandmall: Ring till avsändaren ▾

Visa nummer: Telefonist ▾

SMS  E-post

Skicka

OK

Tillbaka

# Meddelanden - Meddelandemallar

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

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

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

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

## Exempel:

The screenshot shows the 'Meddelandemallar' (Message Templates) configuration screen. On the left, under 'Namn', the template 'Ring till med avsändare' is selected. The 'Meddelandetext' (Message Text) field contains the following text: 'Hej! Kan du ringa till <namn> på telefonnummer <nummer> när du blir ledig? Mvh <könamn>'. A blue arrow labeled 'Blir så här' points from the template editor to the right, showing the resulting message preview. The preview shows the text with the placeholders replaced by actual data: 'Hej! Kan du ringa till Lisa Bengtsson på telefonnummer 076512598 när du blir ledig? Mvh Växeln'. The interface includes buttons for 'Radera mall' (Delete template) and 'Spara' (Save). A blue arrow labeled '3 Spara mallen' points to the 'Spara' button.

1 Välj namnet på en ny mall

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

1 Välj mall

2 Information om uppringaren klistras in automatiskt

3 Spara mallen

3 Skicka meddelandet

Tillbaka

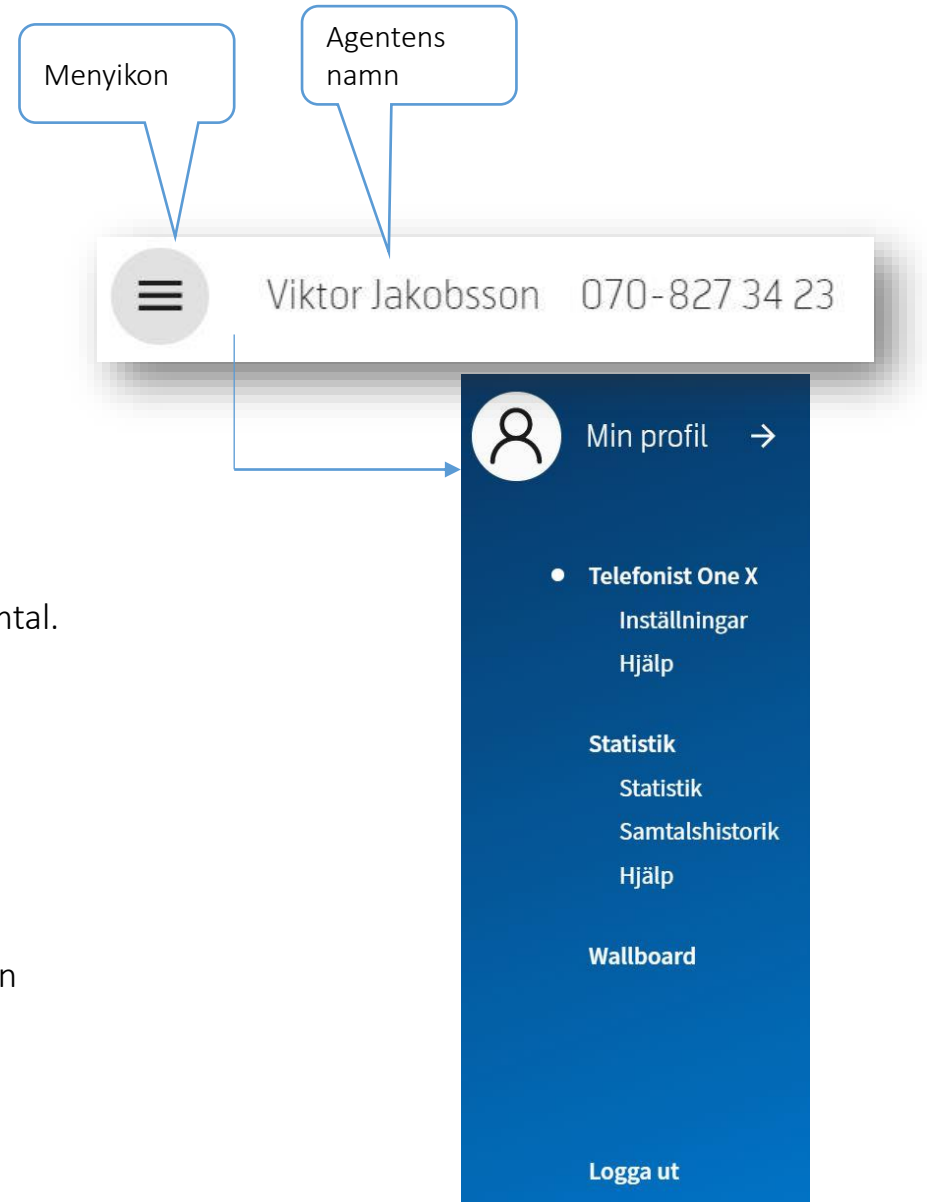


# Meny

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

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

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



# Notiser, Paus och Logga ut

Överst till höger på skärmen visas knappar med följande funktioner:



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



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

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

Logga ut

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



# Kontaktkort - Kontaktinformation

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

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

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

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

Aktivitetslogg. [Mer...](#)

Kalender. [Mer...](#)

Status för kontakt. [Mer...](#)

Skriv sms, e-post eller gör en notering.

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

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

Addera sökord till Kontaktkortet

Samtalshanteringsknappar

**Kontaktuppgifter** Aktivitetslogg Kalender

Skriv varför **VIP** Tillgänglig Anna Andersson

Om mig	Skriv här...
Telefonnummer	073-305 97 68
Fast nr	<b>0380-189 42</b>
Företag	Framkant AB
Titel	Administratör
Avdelning	Support
Adress	<b>Västra Varvsgatan 17</b>
Postnummer	21177
Postort	Malmö
Land	SWE
E-post	<a href="mailto:anna.andersson@framkant.se">anna.andersson@framkant.se</a>

Produkter	PSU
Delad anknnytning	Nej
Ersättare	Lisa Eriksson

Sökord: expert x mekaniker x admin x siteresponse x nytt x +

**Samtal(F2)**



# Kontaktkort - Kalender

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

Det finns två typer av frånvaro. På alla användare kan en agent lägga upp information om frånvaro som bara visas i Telefonistklienten. Den andra typen är en Hänvisning som inte bara visas i telefonistklienten utan också som status för användaren i One X apparna och datorsystemets telefonbok. En hänvisning påverkar även inkommande samtal som blir kopplade till ett frånvarobesked som talar om orsak och återkomsttid. Det är bara användare som har tjänsten hänvisning på sitt abonnemang som har denna möjlighet.

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

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

Kontaktuppgifter   Aktivitetslogg   **Kalender** ✕

Skriv varför   VIP   Lunch tills 13:39   Sven Larsson

< JUL 2020 >

må	ti	on	to	fr	lö	sö	
			1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

Sätt hänvisning   Editera hänvisning   Ta bort hänvisning

11:30 12:30 Lunch 11:39 - 13:39 Koppla samtal till: Ingen vidarekoppling 18:30 19:30

Samtal (F2)

Visar att det finns en frånvaro detta datum.

Knapp för att ändra på en befintlig frånvaro.

Knapp för att radera en befintlig frånvaro.

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

Hänvisning

Frånvaro utan hänvisning

[Tillbaka](#)



# Inställningar

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

Tillbaka till Telefonistklienten

 Inställningar

**Språk:** Välj mellan svenska och engelska.

Språk

Tröskelvärden

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

Namnvisning

Visat nummer

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

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

Snabbtangenter

Meddelandemallar

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

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

Illustrationer

Synonymer

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

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

Applikationslogg

Tillbaka

Tillbaka till Telefonistklienten

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



# Inställningar – Visat nummer



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

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

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

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

Visat nummer ▲

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

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

Visa samma nummer för alla utgående samtal: Kö Support 0455-204 17 ▼

Välj visat nummer manuellt för varje utgående samtal



# Inställningar - Snabbtangenter

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

Olika kommandon där det går att använda funktionstangenter

Återställ funktionstangenterna till standardinställningen.

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

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

Återställ Spara

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



Tillbaka

# Tips

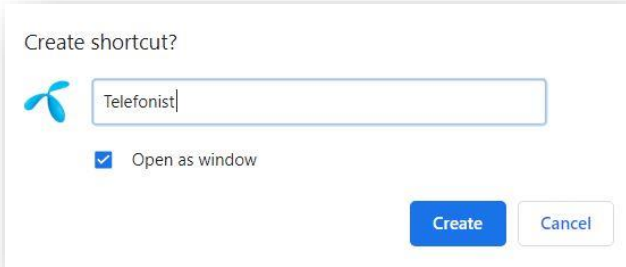
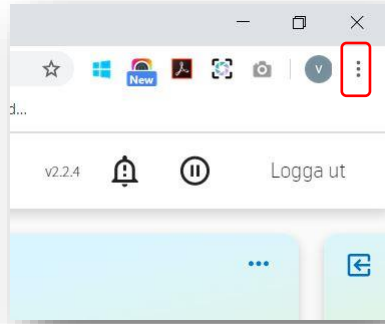
Det är bra idé att spara Webbadressen till Telefonist One X som en genväg.

Detta ger följande fördelar:

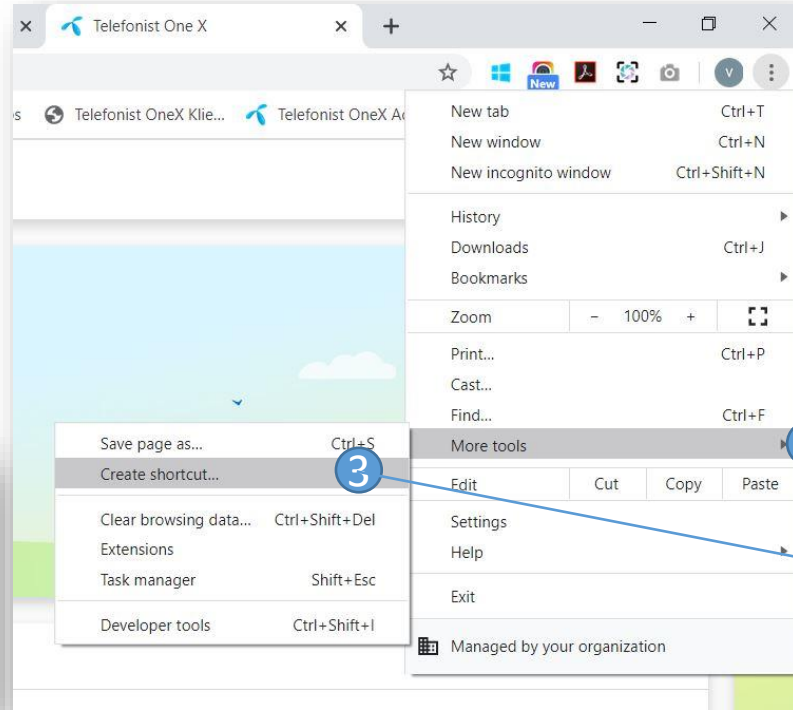
- Ikon på skrivbordet för att öppna applikationen
- Växeln kan öppnas i helskärm vilket ger plats för Företagskatalogen
- Växeln blir kvar som ett separat program i aktivitetsfältet
- Det är lättare att "hoppa" till applikationen med Alt+Tab-knapparna

1

Tryck på inställningar i Chrome.

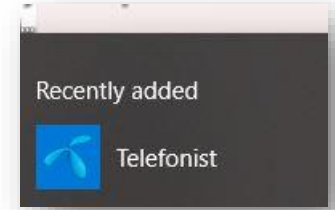


4 Namnge genväg och tryck på skapa.



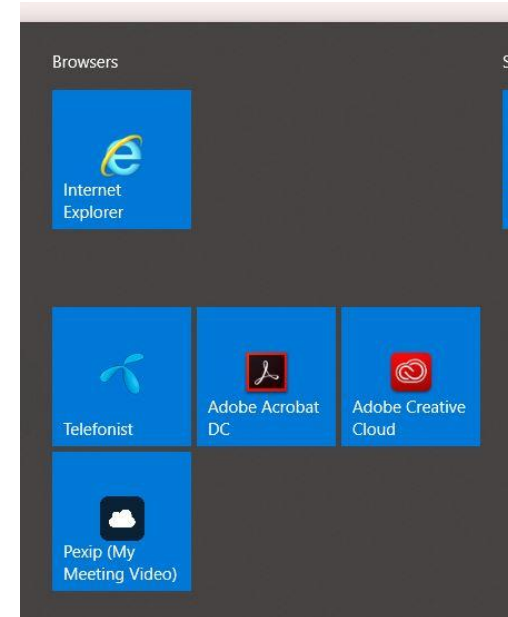
2 Välj Fler verktyg. (More tools)

Välj Skapa genväg. (Create shortcut)



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

5

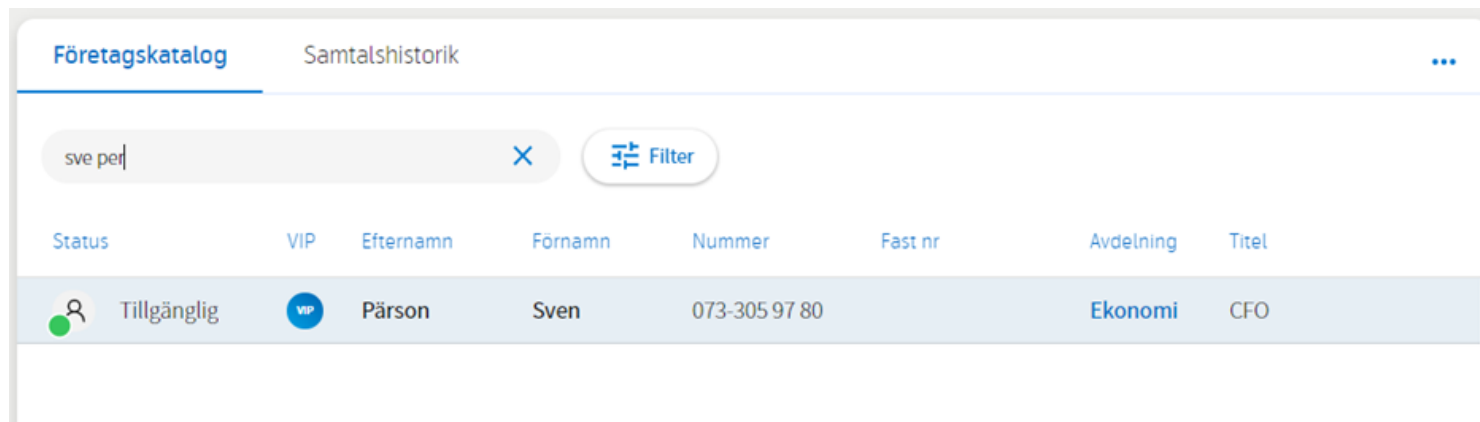






# Synonymer

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

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



The screenshot shows a search interface for a business directory. At the top, there are two tabs: "Företagskatalog" (selected) and "Samtalshistorik". Below the tabs is a search bar containing the text "sve per" and a "Filter" button. Below the search bar is a table with the following columns: Status, VIP, Efternamn, Förnamn, Nummer, Fast nr, Avdelning, and Titel. The table contains one row of results:

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

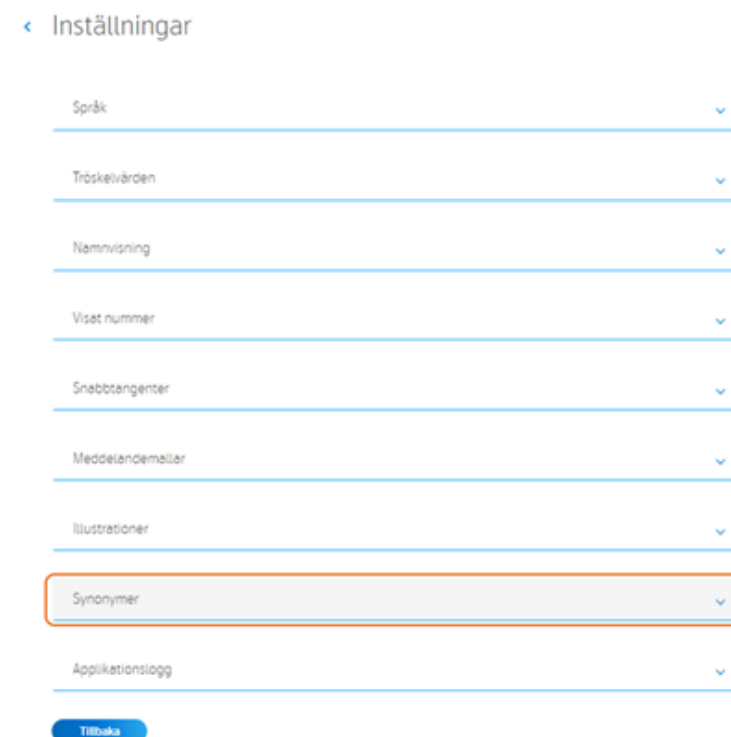
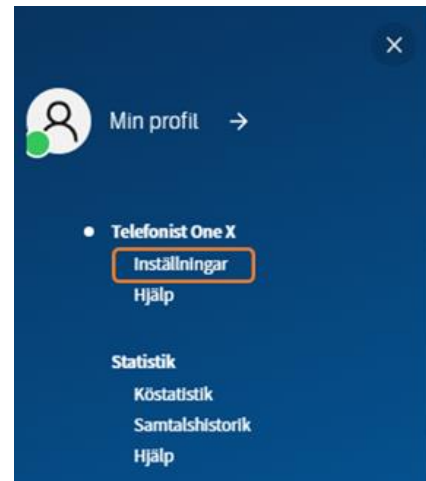


# Synonymer

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

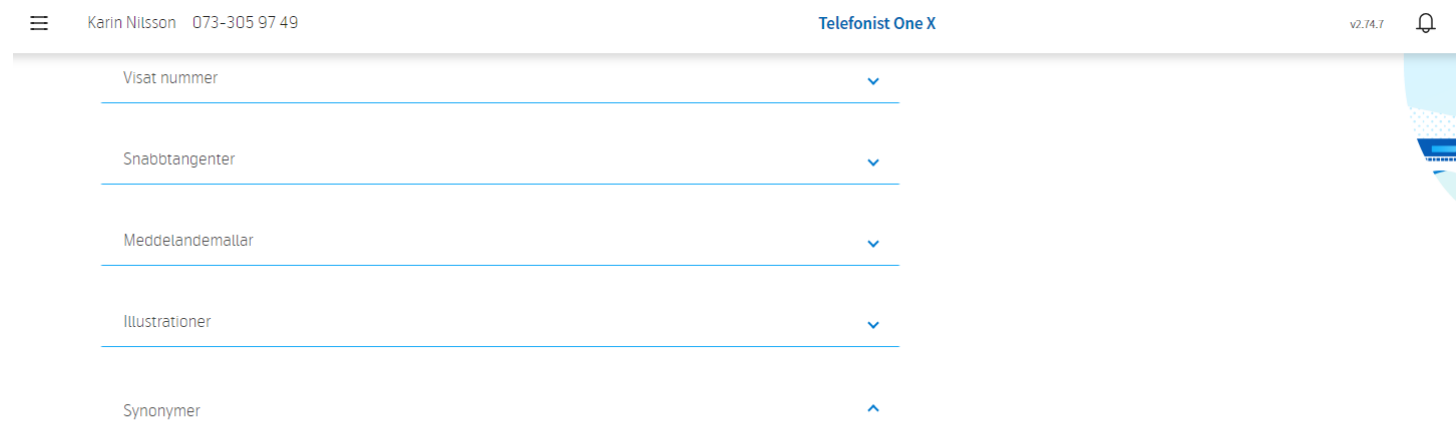
Klicka på de tre strecken uppe till vänster (hamburgermenyn) i telefonistklienten och sedan på Inställningar.

Klicka på Synonymer.



# Synonymer

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



Använd *sökfunktionen* för att hitta befintliga synonymer.

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

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

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

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

Tillbaka

# Synonymer- skapa ny grupp

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

Synonymer

isa

+ Ny grupp

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

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

Ny grupp

Gruppenamn: Udda Smeknamn

Typ: Förnamn

Synonymer:

Limpan × Roddarn × Seger × Hejarn ×

Starker × Glader × Ny synonym...

Avbryt Spara

När du är klar, tryck på "Spara".







# Addera Synonymer

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

Synonymer

Isa × + Ny grupp

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

Editera grupp ×

Gruppenamn:



Typ:

Synonymer:

Ny synonym...



Avbryt Spara

När du är klar tryck på "Spara".

Typ	Gruppenamn	Synonymer	
Förnamn	Elisabet	Elisabet, Elisabeth, Lisa	 

Företagskatalog Samtalshistorik

× Filter

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

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



# Applikationslogg

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



Applikationslogg



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

Aktivera loggning

[Skicka logg](#)

[Visa logg](#)

[Kopiera till utklipp](#)

[Radera logg](#)

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

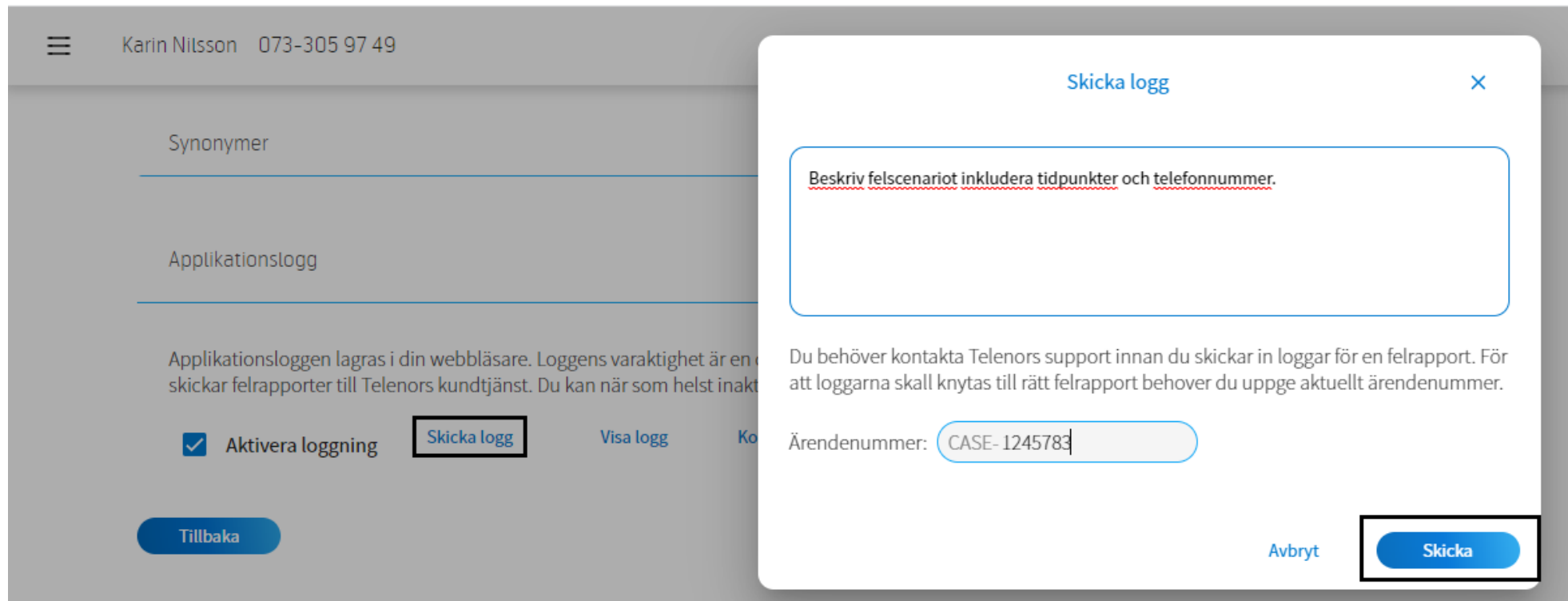
Loggarna används av Telenors support vid felsökning. Loggarna är aktuella 24 h, använd gärna [Visa logg](#) och [Kopiera till utklipp](#) för att säkra att felet är loggat som du precis upplevt. Har du kontakt med Telenor Support inom 24 h eller och kan återskapa felet använd [Skicka logg](#).



Tillbaka

# Applikationslogg – Skicka logg

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

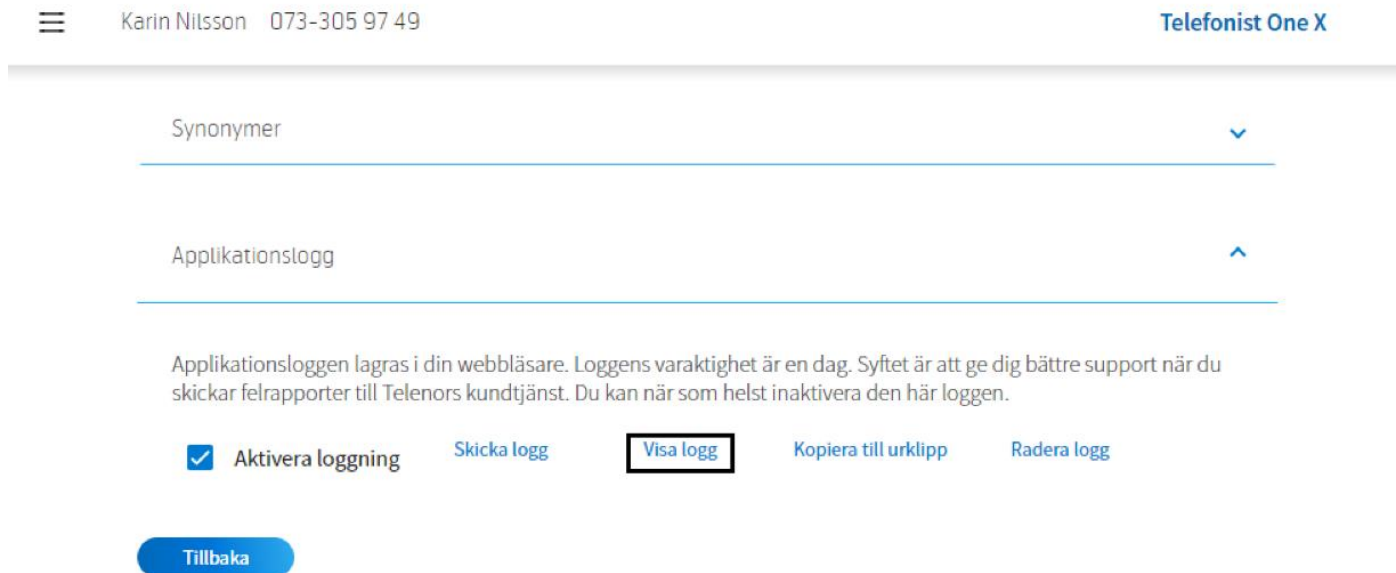


The screenshot shows a user interface for a support agent named Karin Nilsson (073-305 97 49). The main area is titled 'Applikationslogg' and contains a text input field for 'Synonymer'. Below this, there is a section for 'Applikationslogg' with a checkbox for 'Aktivera loggning' (checked) and a 'Skicka logg' button. A 'Tillbaka' button is also visible. A modal dialog box titled 'Skicka logg' is open, featuring a text input field with the placeholder text 'Beskriv felscenarioet inkludera tidpunkter och telefonnummer.' Below the input field, there is a warning message: 'Du behöver kontakta Telenors support innan du skickar in loggar för en felrapport. För att loggarna skall knytas till rätt felrapport behöver du uppge aktuellt ärendenummer.' The 'Ärendenummer:' field contains the text 'CASE-1245783'. At the bottom of the dialog, there are 'Avbryt' and 'Skicka' buttons.

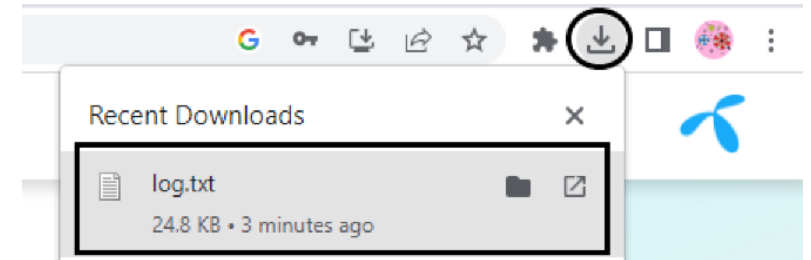


# Applikationslogg- Visa logg

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



The screenshot shows the 'Telefonist One X' web interface. At the top, the user's name 'Karin Nilsson' and phone number '073-305 97 49' are displayed. Below this, there are two expandable sections: 'Synonymer' (collapsed) and 'Applikationslogg' (expanded). Under the 'Applikationslogg' section, there is a paragraph of text: 'Applikationsloggen lagras i din webbläsare. Loggens varaktighet är en dag. Syftet är att ge dig bättre support när du skickar felrapporter till Telenors kundtjänst. Du kan när som helst inaktivera den här loggen.' Below the text are five buttons: 'Aktivera loggning' (checked), 'Skicka logg', 'Visa logg' (highlighted with a red box), 'Kopiera till urklipp', and 'Radera logg'. At the bottom left of this section is a blue 'Tillbaka' button.



The screenshot shows a browser's 'Recent Downloads' window. The window title is 'Recent Downloads'. It contains one entry: a file named 'log.txt' with a size of '24.8 KB' and a download time of '3 minutes ago'. The download icon in the browser's address bar is circled in red.





# Applikationslogg – Kopiera till utklipp

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

☰ Karin Nilsson 073-305 97 49 Telefonist One X

Synonymer



Applikationslogg



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

Aktivera loggning

Skicka logg

Visa logg

Kopiera till urklipp

Radera logg

Tillbaka

Kopierad!

Stäng

