



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Bruksanvisning

06/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Innehållsförteckning

1 Förändringshistorik	7
1.1 Historik över förbättringar.....	9
2 Om denna dokumentation	11
2.1 Tematyper.....	11
2.2 Textformat som används i dokumentationen.....	11
3 Introduktion	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Element i användargränssnittet.....	12
4 Installera och starta myAgent	17
4.1 InstallationmyAgent.....	17
4.2 StartmyAgent.....	18
4.3 Avinstallerar myAgent.....	19
4.4 Automatiska uppdateringar.....	20
4.4.1 Utföra automatiska uppdateringar.....	20
5 Komma igång	21
5.1 Logga in till en kö.....	21
6 Funktioner för agenter	22
6.1 Köer.....	22
6.1.1 Logga in till en kö.....	22
6.1.2 Logga ut från en kö.....	22
6.2 Live-samtal.....	23
6.2.1 Öppna eller stänga panelen Live-samtal.....	24
6.2.2 Sortera pågående samtal.....	24
6.2.3 Gruppera pågående samtal.....	25
6.3 Samtalshantering.....	25
6.3.1 Besvara ett samtal.....	26
6.3.2 Redigera kontaktuppgifter för den aktuella uppringaren.....	27
6.3.3 Lägg till en anteckning för den aktuella uppringaren.....	27
6.3.4 Redigera en anteckning för den nuvarande uppringaren.....	27
6.3.5 Visa uppringarhistorik.....	27
6.3.6 Avsluta ett samtal.....	27
6.3.7 Ange en anledning till avslutning.....	28
6.3.8 Bli tillgänglig efter ett missat samtal.....	28
6.4 Bearbetning av fax och e-post.....	28
6.4.1 Visa ett fax.....	30
6.4.2 Acceptera ett e-postmeddelande.....	30
6.4.3 Svvara på ett fax.....	30
6.4.4 Svvara på ett e-postmeddelande.....	30
6.4.5 Slutföra ett fax.....	30
6.4.6 Fylla i ett e-postmeddelande.....	31
6.4.7 Schemalägga ett fax för uppföljning.....	31
6.4.8 Schemalägga ett e-postmeddelande för uppföljning.....	31
6.4.9 Visar historiken för den aktuella faxavsändaren.....	31
6.4.10 Visar historiken för den aktuella e-postavsändaren.....	32
6.4.11 Ange ett avslutningsskäl för ett fax.....	32
6.4.12 Ange ett avslutningsskäl för ett e-postmeddelande.....	32
6.4.13 Vidarekoppla ett fax till en kö.....	33

Innehållsförteckning

6.4.14 Skicka ett e-postmeddelande på från en kö.....	33
6.5 Arbetstid.....	33
6.5.1 Utöka Arbetstid.....	33
6.5.2 Avsluta Arbetstid.....	34
6.6 Rast.....	34
6.6.1 Starta en rast.....	34
6.6.2 Avsluta Rast.....	34
6.7 Agentåteruppringning.....	34
6.7.1 Återuppringning.....	35
6.7.2 Avsluta en återuppringning.....	35
6.7.3 Boka om motringning.....	35
6.8 Samtalsfunktioner.....	36
6.8.1 Initiera ett samtal.....	36
6.8.2 Ringa ett samtal från Samtalslista.....	37
6.8.3 Ringa ett samtal från den interna telefonboken.....	37
6.8.4 Ringa ett samtal med en telefonistknapp.....	37
6.8.5 Parkering av samtal.....	38
6.8.6 Överföra ett samtal till en agent.....	38
6.8.7 Vidarekoppla ett samtal till en kö.....	39
6.8.8 Överföra ett samtal med en telefonistknapp.....	39
6.8.9 Svara på ett samtal för en agent.....	39
6.8.10 Svara på ett samtal med en telefonistknapp.....	40
6.8.11 Spela in samtal.....	40
6.8.12 Begär hjälp från behörighetsnivån mellan eller hög.....	41
6.9 Samtalslista.....	42
6.9.1 Öppna eller stänga panelen Samtalslista.....	43
6.9.2 Filtrera samtalslista.....	43
6.9.3 Visa historiken för en uppringare.....	45
6.9.4 Visa historiken för en faxavsändare.....	45
6.9.5 Visa historiken för en e-postavsändare.....	45
6.9.6 Lyssna på en uppringares inspelning.....	45
6.10 Uppringarhistorik.....	46
6.11 Väggtavla med ködetaljer.....	47
6.11.1 Visa panelen Väggtavla.....	47
6.12 Servicegrad.....	48
6.12.1 Visar diagram över servicegrad.....	48
6.13 Genomsnittstider.....	48
6.13.1 Visar diagram för genomsnittstider.....	48
7 Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög.....	50
7.1 Visuellt wallboard.....	50
7.1.1 Visa panelen Visuellt wallboard.....	50
7.1.2 Konfigurera Visuellt wallboard.....	50
7.2 Agenttilldelning (bindning).....	51
7.2.1 Tilldela agenter till en kö.....	54
7.2.2 Redigera agenttilldelningar.....	55
7.2.3 Flytta agenter mellan köer.....	56
7.2.4 Ta bort agenter från köer.....	57
7.2.5 Ändra agentens status.....	57
7.2.6 Anpassa visningen av agentbindningslista.....	57
7.2.7 Visa fönstret Agent Kö tillhörighet.....	57
7.3 Övervaka samtal och begära assistans.....	58
7.3.1 Spela in samtal som handledare eller administratör.....	59
7.3.2 Spara inspelningen av ett samtal.....	59
7.3.3 Skicka inspelningen av ett samtal via e-post.....	59
7.3.4 Spara ett fax.....	60

7.3.5 Skicka ett fax per e-post.....	60
7.3.6 Spara ett e-postmeddelande i EML-format.....	61
7.3.7 Skicka ett e-postmeddelande via e-post.....	61
7.3.8 Övervakningssamtal (landsberoende).....	61
7.3.9 Åsidosätta ett samtal.....	61
7.3.10 Ändra ett samtals köposition.....	62
7.3.11 Acceptera begäran om assistans.....	62
7.4 Övervaka köer.....	63
7.4.1 Aktivera eller inaktivera popup för larm på skärmen.....	63
7.4.2 Aktivera eller inaktivera varningston.....	64
7.5 Övriga funktioner.....	64
7.5.1 Ta bort samtalsanteckningar.....	64
8 Kataloger.....	65
8.1 Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok.....	67
8.2 Söka i telefonböcker.....	67
8.3 Sortering av interna telefonboken.....	68
8.4 Filtrering av interna telefonboken.....	69
9 Snabbmeddelanden.....	70
9.1 Öppna eller stänga snabbmeddelanden.....	70
9.2 Skicka ett snabbmeddelande.....	70
9.3 Skicka ett snabbmeddelande från Ring/Sök.....	71
9.4 Skicka ett snabbmeddelande från den interna telefonboken.....	71
9.5 Skicka ett snabbmeddelande från telefonistknapparna.....	72
9.6 Radera ett snabbmeddelande.....	72
9.7 Lämna en snabbmeddelandekonversation.....	73
10 Telefonistknappar.....	74
10.1 Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar.....	74
10.2 Sortera telefonistknappar.....	75
10.3 Tilldela en deltagare till en telefonistknapp.....	75
10.4 Ta bort en deltagare från en telefonistknapp.....	75
10.5 Visa användarbilder på telefonistknappar.....	76
11 Rapporter.....	77
11.1 Skapar rapporter.....	80
12 Närvarostatus.....	82
12.1 Ändra en deltagares närvarostatus.....	83
12.2 Ändra en abonnents närvarostatus till Kontor.....	84
12.3 Ändra en deltagares köstatus.....	84
12.4 CallMe-tjänst.....	84
12.4.1 Aktivera CallMe-tjänst.....	85
13 Panelfunktioner.....	87
13.1 Frigöra en panel.....	87
13.2 Sätta in en panel.....	87
13.3 Byta paneler.....	88
13.4 Zooma in eller zooma ut på en panel.....	89
13.5 Öppna menyn Alternativ för panelen.....	89
14 Konfiguration.....	91
14.1 MyPersonal-detaljer.....	92
14.1.1 Ställa in ett ytterligare telefonnummer.....	92
14.1.2 Ange e-postadress.....	93
14.1.3 Ändra lösenord.....	93
14.2 Min bild.....	94

Innehållsförteckning

14.2.1 Ladda upp en bild.....	94
14.2.2 Radering av en bild.....	94
14.3 Utseende.....	95
14.3.1 Ändra språk för användargränssnittet.....	95
14.3.2 Ändra färg för användargränssnittet.....	95
14.3.3 Visa användarbilder på telefonistknappar.....	95
14.4 Notiser.....	96
14.4.1 Popuper för applikationsfönster/köskärm.....	96
14.4.1.1 Aktivera eller avaktivera popup-fönstret för inkommande samtal.....	97
14.4.1.2 Aktivera eller inaktivera skärm-popup när du accepterar ett samtal.....	97
14.4.1.3 Aktivera eller inaktivera huvudfönstret vid samtalsavslut.....	97
14.4.1.4 Minimera huvudfönstret när du avslutar ett samtal.....	98
14.4.1.5 Aktivera eller inaktivera att en skärm-popup tar fokus.....	98
14.4.2 Larm.....	98
14.4.2.1 Aktivera eller inaktivera huvudfönstret för larmtillstånd.....	98
14.4.2.2 Spelar upp Larmsignaler för Larmtillstånd.....	99
14.4.3 Brödrostaviseringar (popup i verktygsfältet).....	99
14.4.3.1 Visa popup i verktygsfältet vid inkommande samtal.....	99
14.4.3.2 Visa popup i verktygsfältet vid utgående samtal.....	100
14.4.3.3 Visa popup i verktygsfältet vid missat samtal.....	100
14.4.3.4 Visa popup i verktygsfältet för mottagna chattmeddelanden.....	101
14.4.3.5 Visa verktygsfältspopup vid begäran om hjälp.....	101
14.5 Telefonistknappar.....	101
14.5.1 Omordning av flikar för telefonistknappar.....	102
14.5.2 Lägg till flikar för telefonistknappar.....	102
14.5.3 Radera flikar för telefonistknappar.....	102
14.5.4 Tilldela telefonistknappar.....	103
14.5.5 Kopiera telefonistknappar från en användare.....	103
14.5.6 Ändra nummer för telefonistknappar.....	104
14.6 Kösynlighet.....	105
14.6.1 Anpassa visning av köer.....	105
14.7 Snabbtangenter.....	105
14.7.1 Aktivera eller inaktivera globala snabbvalsknappar.....	106
14.7.2 Konfiguration av snabbvalsknappar för program.....	106
14.7.3 Återställning av snabbvalsknappar för program.....	106
14.8 Känslighet.....	107
14.8.1 Tillåta användare att kopiera din BLF-layout.....	107
14.8.2 Tillåter användare att se information om uppringaren.....	107
14.9 Övrigt.....	107
14.9.1 Konfigurera en överföringsmetod.....	107
14.9.2 Aktivera eller inaktivera Live Search.....	108
15 Starta VSAdmin.....	109
16 Appendix.....	110
16.1 Agentfunktioner som är oberoende av behörighetsnivån.....	110
16.2 Anvisningar för samtidig användning av myAgent- och UC Suite-klienter.....	111
16.3 Information om användning av DECT-telefoner.....	112
16.4 Begränsningar i användningen av systemfunktionerna.....	113
16.5 Telefonnummerformat.....	114
16.6 Visning av systembrister.....	115
Index.....	116

1 Förändringshistorik

Ändringar som nämns i följande lista är ackumulativa.

Ändringar i V3R1 FR2

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
–	Uppdateringar för meddelanden om design av UI – Alla underkapitel

Ändringar i V3R3 FR1

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Visa popup i verktygsfältet för mottagna chattmeddelanden	Nytt kapitel
Kataloger	Lagt till information om användarinställningar och licensuppdatering.
InstallationmyAgent StartamyAgent	Lade till värddnamnet under installationsprocessen.
Samtalslista	I kolumnen agent/status visas om samtalet överfördes.
Boka om motringning	Tillagt steg där en specifik agent kan väljas för att utföra återuppringningen.
Väggstavla med ködetaljer	Uppdaterade kolumnnamn.
Snabbtangenter Övrigt	Konfigurationen migreras inte vid systemuppdateringen.
Närvarostatus Telefonistknappar	Uppdateringar för användarbilder med närvarostatus.

Ändringar i V3R3

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Närvarostatus Ändra en deltagares köstatus	Uppdateringar och nytt kapitel om myAttendant-licens och användarstatus.

Förändringshistorik

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
<p>Öppna eller stänga panelen Live-samtal</p> <p>Sortera pågående samtal</p> <p>Gruppera pågående samtal</p> <p>Vidarekoppla ett fax till en kö</p> <p>Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok</p> <p>Filtrering av interna telefonboken</p> <p>Öppna eller stänga snabbmeddelanden</p> <p>Skicka ett snabbmeddelande från den interna telefonboken</p> <p>Skicka ett snabbmeddelande från Ring/Sök</p> <p>Skicka ett snabbmeddelande från telefonistknapparna</p> <p>Visa användarbilder på telefonistknappar</p> <p>Aktivera CallMe-tjänst</p> <p>Panelfunktioner</p> <p>Aktivera eller inaktivera huvudfönstret vid samtalsavslut</p> <p>Visa popup i verktygsfältet vid inkommande samtal</p> <p>Visa popup i verktygsfältet vid utgående samtal</p> <p>Aktivera eller inaktivera att en skärm-popup tar fokus</p> <p>Aktivera eller inaktivera huvudfönstret för larmtillstånd</p> <p>Spelar upp Larmsignaler för Larmtillstånd</p>	<p>Nytt kapitel</p>
<p>Element i användargränssnittet</p> <p>Komma igång</p> <p>Funktioner för agenter</p> <p>Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög</p> <p>Kataloger</p> <p>Snabbmeddelanden</p> <p>Telefonistknappar</p> <p>Panelfunktioner</p> <p>Närvarostatus</p> <p>Konfiguration</p>	<p>Uppdatering av UI i kapitel och underkapitel.</p>
<p>Tematyper</p>	<p>Uppdaterade alla kapiteltitlar till gerund form.</p>
<p>Bearbetning av fax och e-post</p>	<p>Ändrade namn på fax och e-post till fax respektive e-post, i alla relaterade kapitel.</p>
<p>Historik över förbättringar</p>	<p>Introduktion till kapitlet om förbättringar.</p>
<p>Bearbetning av fax och e-post</p>	<p>Ta bort omnämmandet av OS Office.</p>

Ändringar i V3R2

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Radera ett snabbmeddelande Lämna en snabbmeddelandekonversation	Nya kapitel för att ta bort snabbmeddelanden och lämna en konversation.
Element i användargränssnittet	Omdöpt till tillgängligt och status för radbrytning.

Ändringar i V3R1 FR1

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Kopiera telefonistknappar från en användare	Tillagd anteckning för att inte tillåta att kopiera personliga kontakter.

Ändringar i V3R1

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Kopiera telefonistknappar från en användare	Nytt kapitel
Uppringarhistorik	Nytt kapitel

Ändringar i V2R7

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Hur man installerar myAgent	Uppdaterade installationsproceduren
Visar ködetaljer Så här visar du köinformation (Wallboard)	Tillagd information om visuell väggplatta

Ändringar i V2R6

Kapitel som påverkas	Ändringsbeskrivning
Kataloger	Support för gruppnamn
Närvarostatus	Notis om att dölja "sjuk"-status

1.1 Historik över förbättringar

Förändringar i V3R4

Serviceärende-ID	Datum för ändring	Beskrivning av ändring	Kapitel som påverkas
PRB000081463	24 jan 2025 – 5 feb 2025	Tog bort tidigare uppdatering av arbetstid för övergivna och missade samtal.	Arbetstid

Förändringshistorik

Ändringar i V3R3 FR1

Serviceärende-ID	Datum för ändring	Beskrivning av ändring	Kapitel som påverkas
PRB000072382	19 mars 2024	La till anmärkning om konfiguration av snabbtangenter över applikationer.	Snabbtangenter

Ändringar i V3R3

Serviceärende-ID	Datum för ändring	Beskrivning av ändring	Kapitel som påverkas
PRB000064662, PRB000065829	5 Jul 2023	Tillagd information om begränsning av myAgent hot desking.	StartamyAgent
PRB000064157	17 juli 2023	Tillagda bildformat som stöds.	Ladda upp en bild
PRB000072484	25 januari 2024	La till förklaring om funktion för snabbsök.	Kataloger

2 Om denna dokumentation

Här får du utförlig information om denna dokumentation.

2.1 Tematyper

Tematyperna omfattar koncept och arbetsuppgifter:

Tematyp	Innehåll	Titel
Koncept	Förklarar "Vad".	Utan ett verb som i "Ködetaljer" eller med en gerund som i <i>Visar ködetaljer</i> .
Steg-för-steg instruktioner	Beskriver hur man gör, steg för steg, för uppgiftsorienterade användningsfall – dvs. "Hur" – och förutsätter kunskap om de tillhörande koncepten.	Börjar med en gerund som i <i>Byta paneler</i> .

2.2 Textformat som används i dokumentationen

I den här dokumentationen används olika sätt att visa olika typer av information.

Typ av information	Visas som	Exempel
Element i användargränssnittet	fetstil	Klicka på OK .
Ordningsföljd i menyer	>	Arkiv > Avsluta
Framhävs särskilt	fetstil	Radera inte Namn.
Korsreferens	kursiverat	Du hittar mer information under ämnet <i>Nätverk</i> .
Utdata	Typsnitt med fast bredd, t. ex. Courier	Kommandot hittades inte.
Inmatning	Typsnitt med fast bredd, t. ex. Courier	Ange LOCAL som filnamn.
Tangentkombination	Typsnitt med fast bredd, t. ex. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduktion

Detta dokument vänder sig till den som använder myAgent och beskriver installation, konfiguration och användning.

3.1 myAgent

myAgent är ett smidigt program för distribution och hantering av samtal, fax och e-post till och av agenter för ett Contact center.

myAgent erbjuder följande funktioner:

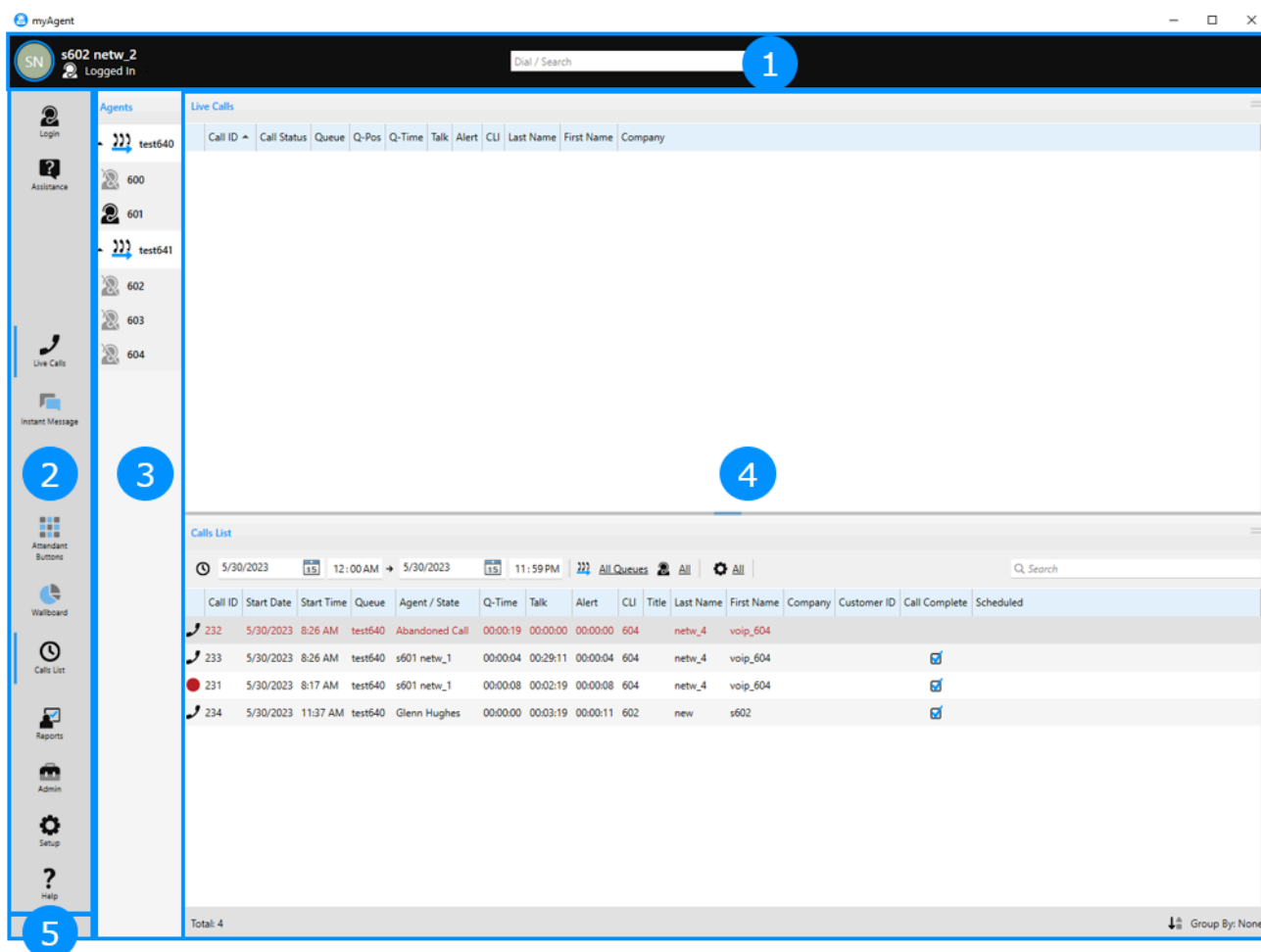
- Bearbetning av
 - Samtal
 - Fax
 - e-post
- Återuppringningsfunktion för agenter
- Visa och ändra agentstatus
- Visa och ändra närvarostatus för interna deltagare i kommunikationssystemet
- Visning av köer i realtid
- Inspelning av samtal, om det är aktiverat i kommunikationssystemet
- Snabbmeddelanden
- Begäran om assistans genom
 - Samtalsövervakning (beroende på vilket land det gäller)
 - Åsidosätta samtal
 - Snabbmeddelanden
- Integrering av den interna telefonboken, den externa telefonboken, den externa offlinetelefonboken (LDAP) och Outlook-kontakter för sökningar efter namn
- Skapande av rapporter baserade på fördefinierade rapportmallar

Beroende på behörighetsnivån som tilldelats en Contact Center-agent är antingen en standarduppsättning av funktioner (låg nivå) eller en avancerad uppsättning funktioner (mellannivå eller hög nivå) tillgänglig för agenterna i myAgent (se [Agentfunktioner som är oberoende av behörighetsnivån](#)).

3.2 Element i användargränssnittet

Användargränssnittet för myAgent består av huvudfönstret med olika ikoner och listor.

Huvudfönstret består av följande element:













1) Övre fältet visar:

- Agentens profilbild, förnamn, efternamn och aktuell status.
- Fältet Ring/Sök.

2) Sidofält med de följande alternativen:

Symbol	Åtgärd	Beskrivning
	Inloggning	Logga in till köer
	Logga ut	Logga ut från köer
	Assistans	Öppna fönstret Assistans för att begära assistans
	Arbetstid	Begär arbetstid (i steg om 60 sekunder)
	Rast	Tagit en paus
	Ta emot samtal	Bli tillgänglig för att ta emot samtal på nytt
	Live-samtal	Öppna eller stänga panelen Live-samtal :

Symbol	Åtgärd	Beskrivning
	Snabbmeddelande	Öppnar fönstret Snabbmeddelande .
	Intern telefonbok	Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok
	Telefonistknappar	Öppna eller stänga panelen Telefonistknappar
	Väggtafla	Öppna eller stänga panelen Väggtafla
	Samtalslista	Öppna eller stänga panelen Samtalslista
	Rapporter (Endast för agenter med behörighetsnivån för mellan eller hög)	Öppnar fönstret Rapporter för att skapa rapporter för samtal, köer, agenter, servicegrad (GOS) och anledning till avslutning i myAgent
	Administratör (Endast för agenter med behörighetsnivån för mellan eller hög)	Öppna WBM
	Inställning	Öppna fönstret Inställning för att konfigurera myAgent
	Hjälp	Öppna online-hjälpen

När det inte finns tillräckligt med utrymme för att visa alla alternativ i sidofältet visas den dubbla ellipsikonen  och undedelen av sidofältet. Du kan klicka på den här ikonen för att visa en lista med de alternativ som inte fick plats.

En blå vertikal linje till vänster om ett sidofältsalternativ indikerar att den panelen är öppen i huvudfönstret för myAgent.

En ljusblå vertikal linje till vänster om ett sidofältsalternativ indikerar att den panelen är öppen i ett separat programfönster.

3) Agentbindningslistan: Visar tilldelningen av agenter till köer samt aktuell status för agenterna.

4) Panelområdet: Visar upp till två av följande paneler:

- **Live-samtal**

Visar information om det aktuella samtalet, faxet och e-postmeddelandet i realtid.

- **Snabbmeddelande**

Möjliggör utbyte av texter som snabbmeddelanden där skickade och mottagna meddelanden visas som konversationer i fönstret **Snabbmeddelande**.

- **Intern telefonbok**

Visar detaljer för kontakter i den interna telefonboken.

- **Telefonistknappar**

Ger knappar för snabb åtkomst till interna deltagare.

- **Väggtavla**

Visar något av följande (kan bytas ut via Alternativ för panelen):

- **Väggtavla** (standard): Samtals-, fax- och e-poststatistik för aktuell dag i tabellform.
- Diagrammet **Servicegrad**: Samtals-, fax- och e-poststatistik för aktuell dag i grafisk form.
- Diagrammet **Genomsnittstider**: Statistisk information om väntetider och prat-/lästider för de köade samtalen, fax och e-post för den aktuella dagen i ett grafiskt diagram.

- **Samtalslista**

Visar information om tidigare samtal, fax och e-post.

5) Systemfält med information om programvaruversionen av myAgent.

När myAgent startar upp visar panelområdet panelerna **Live-samtal** och **Väggtavla**.

Paneler kan öppnas eller stängas efter behov. Panelområdet i huvudfönstret för myAgent kan däremot inte visa fler än två paneler åt gången.

Om panelområdet redan visar två paneler kommer varje ny panel som öppnas i huvudfönstret för myAgent att ersätta en befintlig panel i panelområdet. Den panel som ersätts är den som har lägst visningsprioritet. Visningsprioriteten för en panel anges av den ordning i vilken en panels ikon visas i sidofältet. Panelen **Live-samtal** har högsta visningsprioritet och kan inte automatiskt ersättas av någon annan panel i huvudfönstret för myAgent.

Om du vill ha fler än två paneler öppna samtidigt måste några av dem öppnas i ett separat programfönster. Som standard öppnas panelen **Intern telefonbok** i ett separat fönster. Du kan även öppna en panel som för närvarande visas i panelområdet och öppna den i ett separat programfönster, enligt beskrivningen i [Sätta in en panel](#).

Verktygstips

Knappbeskrivningar är små fönster där myAgent visar mer information om vissa objekt i det grafiska användargränssnittet, t.ex. ikoner. Ett verktygstips visas när du låter muspekaren vila över motsvarande objekt en stund.

Närliggande begrepp

[Samtalshantering](#)

Samtalsfunksjoner
Telefonistknappar

4 Installera och starta myAgent

Det här avsnittet ger information om procedurerna för installation och uppstart av myAgent och för uppdateringar och uppgraderingar.

Anm:

Anvisningarna i filen `ReadMe first` som finns i samma mapp som installationsfilerna är obligatoriska.

4.1 InstallationmyAgent

Innan du börjar

Installationsfilen `CommunicationsClients.exe` är tillgänglig för dig.

Anm: Anvisningarna i filen `ReadMe first` är obligatoriska.

Arbetsordning

- 1) Kör installationsfilen `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Om fönstret **Kontroll av användarkonto** visas med meddelandet **Ett oidentifierat program vill komma åt datorn** klickar du på **Tillåt**.
- 3) Ange Openscape Business-servers IP-adress eller DNS-namn och klicka sedan på **Nästa**.
- 4) När IP-adressen har validerats kontrollerar installationsprogrammet om .NET 4.8 eller senare är tillgängligt – annars installeras det.
- 5) Klicka på **myAgent** för att markera det för installation.

När du klickar på ett program växlar du mellan följande åtgärder:

Symbol	Funktion
	Installera
	Reparera
	Ta bort

- 6) Om du vill ändra du installationsmappen i fältet **Installera till**.
- 7) Klicka på **Installera**.
- 8) Följ installationsprogrammets övriga instruktioner.

Närliggande uppgifter

[StartamyAgent](#)

[Avinstallerar myAgent](#)

4.2 StartamyAgent

Innan du börjar

myAgent är installerat på din dator.

Du är konfigurerad som agent i samtalssystemet.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Starta > Programfiler > Samtalsklienter > myAgent**. Därefter visas inloggningsfönstret.
- 2) Ange ditt användarnamn i fältet **Inloggningsnamn**. Det är vanligtvis ditt telefonnummer. Om du har några frågor kan du kontakta administratören för kommunikationssystemet.

Anm: En känd begränsning i systemet är att när man använder hot desking bör inga andra klienter användas för båda de anknötningar som deltar i hot desking.

- 3) Ange lösenordet, som bara får bestå av siffror, i fältet **Lösenord**. Standardlösenordet för första inloggningen är 1234. Om du har några frågor kan du kontakta administratören för kommunikationssystemet.

Anm: Efter fem felaktiga lösenordsinmatningar spärras din åtkomst till alla Contact Center- och UC Suite-klienter. Spärrningen kan endast hävas av samtalssystemets administratör.

- 4) Om du vill att myAgent ska komma ihåg dina inloggningsuppgifter i framtiden, kryssa i kryssrutan **Spara lösenord**.

Anm: Använd bara automatisk inloggning om det är uteslutet att någon annan har tillgång till ditt Windows-användarkonto. Annars kan obehöriga användare exempelvis komma åt dina röst- och faxmeddelanden eller vidarekoppla ditt telefonnummer till externa betalnummer.

- 5) Mata in applikationsserverns IP-adress eller DNS-namn i fältet **Serveradress**.
- 6) Om du vill ändra användargränssnittets språk, klicka på nuvarande språk längst ner på inloggningsskärmen och välj ett nytt från listan.
- 7) Klicka på **Inloggning**.

Tips: Första gången du startar myAgent uppmanas du ändra lösenordet. Uppmaningen uteblir om du redan ändrat

lösenordet via myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook eller via röstbrevlådans telefonmeny.

Ange ditt nuvarande lösenord i fältet **Gammalt lösenord** (standardlösenordet när du loggar in för första gången är 1234).

Ange ditt nya, minst sexsiffriga lösenord bestående av endast siffror i fälten **Nytt lösenord** och **Bekräfta lösenord**.

Lösenordet gäller för myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal för OpenStage, myPortal för Outlook och Fax Printer samt telefonåtkomst till din röstbrevlåda.

Och sedan då?

Logga in i kön/köerna för att bli tillgänglig för samtal, fax och e-post.

Närliggande uppgifter

[InstallationmyAgent](#)

[Logga in till en kö](#)

4.3 Avinstallerar myAgent

Arbetsordning

1) Stäng myAgent.

Anm: Anvisningarna i filen `ReadMe first` är obligatoriska.

2) Välj ett av följande alternativ:

- Windows XP: Klicka på **Program** i **Kontrollpanelen**.

Klicka på objektet för **Communications Clients** och sedan på **Redigera**.

- Windows Vista: Dubbelklicka på **Program och funktioner** i **Kontrollpanelen**.

Klicka på **Redigera** i snabbmenyn för **CommunicationsClients**.

- Windows 7: Klicka på **Program** i **Kontrollpanelen**.

Klicka på **Program och funktioner**.

Klicka på **Redigera** i snabbmenyn för **Communications Clients**.

3) Markera alternativet **Ändra** och klicka på **Nästa**.

4) Välj den **myAgent**-funktion som du vill avinstallera och klicka på **Nästa**.

5) Följ avinstallationsprogrammets övriga instruktioner.

När ett meddelande om att radera delade filer visas, klicka på **Nej till alla**.

Närliggande uppgifter

[InstallationmyAgent](#)

4.4 Automatiska uppdateringar

Automatiska uppdateringar säkerställer att myAgent alltid är av senaste version.

Om myAgent registrerar att det finns en nyare version av applikationsservern, visas ett motsvarande meddelande. När myAgent avslutats sker uppdateringen automatiskt.

4.4.1 Utföra automatiska uppdateringar

Innan du börjar

Du har fått ett meddelande som detta: Klientuppdatering tillgänglig. Vänta medan uppdateringen utförs. Stäng de följande programmen för att fortsätta med uppdateringen: [...].

Arbetsordning

Avsluta de program som anges.

Och sedan då?

Starta om myAgent efter den automatiska uppdateringen.

5 Komma igång

Att komma igång beskriver de saker du bör börja med att göra.

Logga in i till köer

Logga in i kön/köerna för att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post.

Individuell konfiguration

Du kan konfigurera myAgent efter dina behov, t.ex. anpassa dess beteende för samtal. För information om de olika konfigurationsalternativen, se [Konfiguration](#).

5.1 Logga in till en kö

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inloggning** i sidofältet.
- 2) I listrutan **Välj din anknytning** väljer du stationsnumret för den telefon som du tänker använda som agent och klickar på **Inloggning**.

Anm: Om du är inloggad i en annan applikation utöver myAgent kan du logga in till en kö endast med det telefonnummer som du loggat in till myAgent med (egen anknytning).

6 Funktioner för agenter

Ett antal praktiska funktioner för hantering av samtal, fax och e-post erbjuds till Contact Center-agenter med behörighetsnivån Agent via Contact Center-klienten myAgent.

6.1 Köer

En kö staplar upp inkommande samtal, fax och e-postmeddelanden sekventiellt baserat på deras ankomsttid och distribuerar dem till tillgängliga agenter.

Ett inkommande samtal, fax eller e-postmeddelande till en kö vidarebefordras normalt till den agent som har längst tid utan samtal. Det är också möjligt att definiera andra distributionsregler (till exempel, baserat på agenternas olika kompetensnivåer). Om alla agenter är upptagna läggs eventuella ytterligare samtal, fax och e-post till i kön och distribueras sedan till nästa lediga agent baserat på deras prioritet och väntetid.

Statistikinformation

Diagrammen **Väggtafla**, **Servicegrad** och **Genomsnittstider** ger statistisk information om köer. Agenter med låg behörighetsnivå kan hämta information om de köer som de är tilldelade.

6.1.1 Logga in till en kö

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inloggning** i sidofältet.
- 2) I listrutan **Välj din anknytning** väljer du stationsnumret för den telefon som du tänker använda som agent och klickar på **Inloggning**.

Anm: Om du är inloggad i en annan applikation utöver myAgent kan du logga in till en kö endast med det telefonnummer som du loggat in till myAgent med (egen anknytning).

Närliggande uppgifter

[StartamyAgent](#)

6.1.2 Logga ut från en kö

Arbetsordning

Välj ett av följande alternativ:

- Om du inte deltar i ett samtal för närvarande och inte får ett kontaktcentersamtal klickar du på **Utloggning** i sidofältet.

- Om du för närvarande deltar i ett samtal eller får ett Contact center-samtal stänger du myAgent.

Anm: Alla pågående Contact center-samtal för dig kommer att återgå till kön när du stänger myAgent.

6.2 Live-samtal

Panelen **Live-samtal** visar detaljer om aktuella samtal, fax och e-post i realtid.

Som agent kan du se samtal, fax och e-post för varje kö som du för närvarande är tilldelad. Följande information visas:

- **Samtals ID**

Ett unikt nummer som identifierar ett samtal, fax eller e-postmeddelande. Det ökas med ett för varje samtal, fax och e-post.

- **Samtalsstatus**

- För ett samtal: visar om uppringaren fortfarande väntar eller är upptagen i telefon (pratar).
- För fax eller e-post: visar om faxet eller e-postmeddelandet redan har lästs.

- **Kö**

Namn på kön.

- **Köplats**

Position i kön.

- **Kötid**

Väntetid i sekunder.

- **Prata**

- För ett samtal: Tid för prat i sekunder
- För ett fax eller e-postmeddelande: tid som förflyter i sekunder från att faxet eller e-postmeddelandet öppnades tills popupen på skärmen stängdes

- **Avisering**

- Tid som samtalet stått i kö innan det besvarats av en agent.

- **CLI**

- För ett samtal: inkommande Contact center-samtal matchas mot de olika systemkatalogerna
- För fax eller e-post: inkommande Contact center-e-post matchas mot de olika systemkatalogerna

- **Efternamn**

- För ett samtal: Uppringarens efternamn, om tillgängligt, med telefonnumret i den externa telefonboken
- För fax eller e-post: Efternamn på avsändaren, om tillgängligt, med faxnummer eller e-postadress i den externa telefonboken

- **Förnamn**
 - För ett samtal: Uppringarens förnamn, om tillgängligt, med telefonnumret i den externa telefonboken
 - För fax eller e-post: Förnamn på avsändaren, om tillgängligt, med faxnummer eller e-postadress i den externa telefonboken
- **Företag**
 - För ett samtal: företagsnamn för uppringaren, om tillgängligt, med telefonnumret i den externa telefonboken
 - För fax eller e-post: företagsnamn för uppringaren, om tillgängligt, med faxnumret eller e-postadressen i den externa telefonboken

Listan över **Live-samtal** kan sorteras.

Samtal och e-post där väntetiden i kön har överskridit larmtröskelvärdet visas i rött på panelen **Live-samtal**.

6.2.1 Öppna eller stänga panelen Live-samtal

Detaljer om aktuella samtal, fax och e-postmeddelanden visas i panelen **Live-samtal**.

Den här uppgiften

När myAgent startar upp är panelen öppen som standard.

Arbetsordning

- 1) Stänga panelen **Live-samtal**:
 - a) Om panelen är öppen i huvudfönstret för myAgent klickar du på **Live-samtal** i sidofältet.
 - b) Om panelen är öppen i ett separat fönster klickar du på x uppe till höger.
- 2) Öppna panelen **Live-samtal** genom att klicka på **Live-samtal** i sidofältet. Panelen öppnas i huvudfönstret för myAgent.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

6.2.2 Sortera pågående samtal

Innan du börjar

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#).

Den här uppgiften

En pil bredvid en kolumnrubrik på panelen **Pågående samtal** indikerar att kolumnen används för att sortera listan över pågående samtal. Det anger också om listan sorteras i stigande eller fallande ordning.

Arbetsordning

- 1) Om du vill ändra kolumnen som används för sortering klickar du på kolumnrubriken som du vill använda, t.ex. **Efternamn**.
- 2) Om du vill sortera i omvänd ordning, klickar du igen på kolumnrubriken.

6.2.3 Gruppera pågående samtal

Innan du börjar

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#).

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren över **Pågående samtal**-panelen.
Ett verktygsfält visas.
- 2) Öppna Panelens verktygsfält, se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).
- 3) Välj ett av följande sökalternativ:
 - **Inget**
 - **Typ**
 - **Kö**
 - **Samtalsstatus**
 - **CLI**
 - **Förnamn**
 - **Efternamn**
 - **Företagsnamn**

Resultat

Pågående samtal grupperas enligt det valda alternativet.

6.3 Samtalshantering

Du kan använda myAgent för att besvara ett samtal, för att ange eller söka information om den som ringer och för att tilldela ett samtal till en specifik kategori (t.ex. beställningar, reklamationer, service etc.) efter att samtalet avslutats.

Under samtalshantering kan du:

- Lägg till kontaktinformation för en uppringare:
Du kan spara följande kontaktuppgifter för en uppringare för samtal med ett överfört uppringande nummer: **Titel**, **Förnamn**, **Efternamn** och **Företag**. Dessa uppgifter sparas i den externa telefonboken och visas sedan i poppen på skärmen för myAgent inkommande samtal för samtal från samma nummer så snart som den externa telefonboken har uppdaterats i klienten. Uppringarens telefonnummer är i det här fallet fast tilldelat **Företagstelefon 1**.
- Visa anteckningar om den aktuella uppringaren eller spara anteckningar själv för framtida samtal.

- Visa uppringarhistorik:

Uppringarhistoriken visar detaljer om alla tidigare samtal från samma uppringare med **Inkommande samtalsnummer, Uppringarens telefonnummer, Startdatum, Starttid, Typ av samtal och Könummer**. Typen av samtal representeras av en symbol (inkommande samtal, inspelat samtal etc.).

- Utför en avslutning:

Under efterarbete (perioden för arbetstid) kan du tilldela inkommande samtal till en specifik kategori (t.ex. beställningar, reklamationer, service etc.). Tilldelningen görs efter avslutat samtal (under perioden för arbetstid) genom att välja en anledning till avslutandet. En agent med behörighetsnivån mellan eller hög kan definiera skälen för avslutning som är avsedda att anges för en kö i WBM och organisera skälen i grupper. När det görs går det även att definiera om specifikationen av en avslutningsanledning är obligatorisk eller inte. Du kan även ange flera avslutningsanledningar för ett samtal. Genom att utvärdera de angivna skälen för avslutning kan agenter med behörighetsnivån mellan eller hög spåra hur framgångsrik en kampanj är.

De primära hjälpmedlen för behandling av samtal är popup-skärmen myAgent inkommande samtal och listan över **Live-samtal**.

Popup på skärmen för samtal

När ett inkommande samtal når en agent öppnas poppen automatiskt för den agenten, förutsatt att en agent med behörighetsnivån mellan eller hög har konfigurerat den här funktionen i WBM. Dessutom kan agenten även öppna poppen på skärmen för tidigare samtal i samtalslistan. Popup-skärmen för ett inkommande myAgent-samtal innehåller följande poster för behandling av samtal utöver knapparna för samtalsfunktioner:

Information om samtalet:

- **Kö, Telefonnummer** för den som ringer (om det skickas), **Samtals-ID** och möjligen ett **Återuppringningsnummer**.
- Fält för kontaktuppgifter.
- Alternativet **Assistans**
- Knappen **Spela upp**
- **Efterarbetskod**
- **Anteckningar** från agenter om tidigare samtal från samma uppringare
- **Uppringarhistorik**

Närliggande begrepp

[Element i användargränssnittet](#)

[Samtalsfunktioner](#)

6.3.1 Besvara ett samtal


Arbetsordning

Välj ett av följande alternativ:

- Klicka på **Acceptera och börja arbeta med detta samtal** i popup-skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- Klicka på **Svara** i popup-fönstret för det inkommande myAgent-samtalet.

6.3.2 Redigera kontaktuppgifter för den aktuella uppringaren

Arbetsordning

- 1) Klicka på  **Byta namn** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Gå till **Titel, Förnamn, Efternamn** och **Företag**.
- 3) Klicka på **Spara**.

6.3.3 Lägga till en anteckning för den aktuella uppringaren

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Anteckningar** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Ange önskad text i fältet **Lägg till anteckning**.
När du har skrivit in en anteckning är knappen **+ Lägg till anteckning** aktiverad.
- 3) Klicka på **+ Lägg till anteckning**.

6.3.4 Redigera en anteckning för den nuvarande uppringaren

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Anteckningar** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Sök efter eller hitta den anteckning som du vill redigera och dubbelklicka på den.
- 3) Redigera anteckningen och tryck på **Enter**.


6.3.5 Visa uppringarhistorik

Arbetsordning

Klicka på **Uppringarhistorik** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.

6.3.6 Avsluta ett samtal

Arbetsordning

- 1) Välj ett av följande alternativ:
 - Klicka på  **Lägg på** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
 - Klicka på **Lägg på** i popupfönstret för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Om det är relevant anger du ett avslutningsskäl. Se [Ange en anledning till avslutning](#).

- 3) Klicka på **Stänga** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
Samtalet markeras som avslutat i kolumnen **Samtalet avslutat** på panelen **Samtalslistor**.

6.3.7 Ange en anledning till avslutning

Innan du börjar

Användning av en eller flera avslutningar har aktiverats för den relevanta kön.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Efterarbetskod** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Välj ett av följande alternativ:

Om	sedan
Enkel wrapup är aktiverad för den relevanta kön.	Markera kryssrutan för önskad anledning till avslutning.
Flera wrapup har aktiverats för den relevanta kön.	Klicka på önskad grupp av anledning till avslutning. Markera kryssrutan/kryssrutorna för önskad(e) anledning(ar) till avslutning. Om du vill ange en anledning till avslutning för en annan grupp upprepar du de två stegen.

- 3) Klicka på **Stänga**.

6.3.8 Bli tillgänglig efter ett missat samtal

Arbetsordning

Klicka på **Ta emot samtal** i popupen på skärmen **Missade samtal**.

6.4 Bearbetning av fax och e-post

Du kan använda myAgent för att ta emot e-post och fax och för att tilldela dem till specifika kategorier (beställningar, klagomål, service, etc.).

När du bearbetar fax och e-post kan du

- Se avsändarhistoriken i samtalshistorik.

Alla tidigare fax och e-postmeddelanden från avsändaren visas med **Datum/Tid** och **Ämne**.

- Gör efterarbete:

Under efterarbetet kan du tilldela det mottagna faxet och e-postmeddelandet till specifika kategorier (beställningar, klagomål, service, etc.). Tilldelningen görs under efterarbetsperioden genom att välja en anledning för avslutning.

En agent med behörighetsnivån Mellan eller Hög kan definiera anledningar för efterarbete avsedda för en kö i WBM och organisera dem i grupper. När han eller hon gör det definieras också om det är obligatoriskt att specificera en anledning för efterarbete. Du kan ange flera anledningar för efterarbete för mottagna fax och e-post. Genom att utvärdera anledningar för efterarbete kan agenter med behörighetsnivå Mellan eller Hög exempelvis spåra hur bra en kampanj lyckades.

- Flagga ett fax eller e-post för uppföljning.

Du kan ställa in en tid efter vilken faxet eller e-postmeddelandet ska levereras till dig igen.

De primära hjälpmedlen för att behandla fax och e-post är panelerna **Live-samtal** och **Samtalslista**, popuperna **Inkommande fax** och **Mottagen e-post** visas på skärmen tillsammans med **Live-samtal**.

Popup på skärmen för fax

När ett inkommande fax når en agent, öppnas popup **Inkommande fax** automatiskt på agentens skärm, förutsatt att någon agent med behörighetsnivån Mellan eller Hög har konfigurerat den här funktionen i WBM. Popup **Inkommande fax** på skärmen innehåller följande poster för att bearbeta fax:

- Information om faxet:
 - Kö**, avsändarens **Telefonnummer** (om överfört), **Datum/tid**, **CC** (ytterligare mottagare av faxet, om det finns) och **Ämne**.
- Knapp **efterarbete**
- Knapp **Ringa**
- Knapp **Boka om**
- **Besvara**
- **Svar**
- **Historik**

Faxet visas på skärmen som en PDF- eller TIFF-fil. Din administratör kan konfigurera om faxmeddelandet lagras som en PDF- eller en TIFF-fil.

Popup på skärmen för e-post

När ett inkommande samtal når en agent, öppnas popup **Mottaget e-post** automatiskt på agentens skärm, förutsatt att någon agent med behörighetsnivån Mellan eller Hög har konfigurerat den här funktionen i WBM. Popup **Mottaget e-post** på skärmen innehåller följande poster för att bearbeta e-post:

- Information om e-postmeddelandet:
 - Kö**, **Från** (avsändarens e-postadress), **Datum/Tid**, **CC** (ytterligare mottagare av e-postmeddelandet, om det finns) och **Ämne**.
- E-postens innehåll
- **Bifogade filer**
- Knapp **efterarbete**
- Knapp **Ring**
- Knapp **Boka om**
- **Besvara**
- **Svar**
- **Historik**

6.4.1 Visa ett fax

Innan du börjar

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Acceptera och börja arbeta med detta samtal** i popup-skärmen för faxmeddelandet.
- 2) Klicka på fliken **Faxmeddelande**.
Innehållet i faxmeddelandet visas.

6.4.2 Acceptera ett e-postmeddelande

Arbetsordning

Klicka på **Acceptera och börja arbeta med detta samtal** i popup-skärmen för det inkommande e-postmeddelandet.

6.4.3 Svara på ett fax

Innan du börjar

Du har accepterat faxet men bearbetningen har inte avslutats ännu.

Arbetsordning

- 1) Klicka på fliken **Svara** i popup-fönstret för faxmeddelandet.
- 2) Sök efter önskade kontakter i fältet **Mottagare** och klicka på **OK**.
- 3) Om tillgängligt, väljer du ett försättsblad från listrutan **Försättsblad**.
- 4) Tryck på **Skicka**.
Du får bekräftelsemeddelandet **Ditt fax har köats**.

6.4.4 Svara på ett e-postmeddelande

Arbetsordning

Klicka på fliken **Svara** i popup-fönstret i e-postmeddelandet.

6.4.5 Slutföra ett fax

Innan du börjar

Du har avslutat behandlingen av faxet.

Arbetsordning

- 1) Markera kryssrutan **Detta samtal har slutförts** i popupsken på skärmen i faxet.
- 2) Välj en avslutningsanledning från listrutan i fliken **Efterarbetskod**.
- 3) Klicka på **Stäng**.

6.4.6 Fylla i ett e-postmeddelande

Innan du börjar

Du har avslutat behandlingen av e-postmeddelandet.

Arbetsordning

- 1) Markera kryssrutan **Det här e-brevet är slutfört** i popupen på skärmen i e-postmeddelandet.
- 2) Klicka på **Stäng**.

6.4.7 Schemalägga ett fax för uppföljning

Innan du börjar

Du har accepterat faxet men inte avslutat behandlingen ännu.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Boka om detta samtal till ett senare tillfälle** i faxmeddelandets popup på skärmen.
- 2) Kryssa i kryssrutan **Boka om till en annan gång** i **Slutför eller boka om samtal** popup-fönstret.
- 3) Välj datum, tid, kö och agent för att hantera faxmeddelandet. Om du ska hantera faxmeddelandet, klicka på **Tilldela mig**.
- 4) Klicka på **OK**.

6.4.8 Schemalägga ett e-postmeddelande för uppföljning

Innan du börjar

Du har accepterat e-postmeddelandet men bearbetningen har inte avslutats ännu.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Boka om** i popup-fönstret för e-postmeddelandet.
- 2) Välj **Datum** och **Tid**.
- 3) Klicka på **OK**.
- 4) Klicka på **Stäng**.

6.4.9 Visar historiken för den aktuella faxavsändaren

Arbetsordning

Klicka på fliken **Uppringarhistorik** i popup-fönstret i faxmeddelandet.

6.4.10 Visar historiken för den aktuella e-postavsändaren

Arbetsordning

Klicka på fliken **Uppringarhistorik** i popup-fönstret i e-postmeddelandet.

6.4.11 Ange ett avslutningsskäl för ett fax

Innan du börjar

Användning av en eller flera avslutningar har aktiverats för den relevanta kön.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Efterarbetskod** i popup-fönstret i faxmeddelandet.
- 2) Välj ett av följande alternativ:

Om	sedan
Enkel wrapup är aktiverad för den relevanta kön.	Markera kryssrutan för önskad anledning till avslutning.
Flera wrapup har aktiverats för den relevanta kön.	Klicka på önskad grupp av anledning till avslutning. Markera kryssrutan/kryssrutorna för önskad(e) anledning(ar) till avslutning. Om du vill ange en anledning till avslutning för en annan grupp upprepar du de två stegen.

- 3) Klicka på **Stäng**.

6.4.12 Ange ett avslutningsskäl för ett e-postmeddelande

Innan du börjar

Användning av en eller flera avslutningar har aktiverats för den relevanta kön.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Efterarbetskod** i popup-fönstret i e-postmeddelandet.
- 2) Välj ett av följande alternativ:

Om	sedan
Enkel wrapup är aktiverad för den relevanta kön.	Markera kryssrutan för önskad anledning till avslutning.
Flera wrapup har aktiverats för den relevanta kön.	Klicka på önskad grupp av anledning till avslutning. Markera kryssrutan/kryssrutorna för önskad(e) anledning(ar) till avslutning.

Om	sedan
	Om du vill ange en anledning till avslutning för en annan grupp upprepar du de två stegen.

- 3) Klicka på **Stäng**.

6.4.13 Vidarekoppla ett fax till en kö

Den här uppgiften

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Vidarebefordra detta samtal till en annan kö**.
- 2) Välj en kö från listrutan.

6.4.14 Skicka ett e-postmeddelande på från en kö

Innan du börjar

En **E-postadress för retur** måste anges i köinställningarna.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Agenter** i huvudfönstret för myAgent.
- 2) Högerklicka på kön i myAgent och klicka på **Skicka epost**.
Systemet kommer att öppna upp ett nytt e-postmeddelande som är redo att fyllas i och skickas av agenten.

6.5 Arbetstid

Med arbetstiden kan du slutföra alla administrativa uppgifter som kan krävas efter att du har avslutat ett samtal eller läst ett fax eller e-postmeddelande innan du får nästa samtal, fax eller e-post.

När du avslutar ett samtal (fax eller e-post) och stänger det tillhörande skärmfönstret visas automatiskt standardarbetstid. När denna tidsperiod har gått ut återgår du automatiskt till det inloggade tillståndet.

Du kan eventuellt förlänga arbetstiden, mer än en gång om det behövs. För att vara tillgänglig för nya samtal, fax och e-post måste du avsluta den pågående arbetstid eller vänta tills den löper ut.

Maximal arbetstid som stöds är cirka 16 minuter (999 sekunder).

6.5.1 Utöka Arbetstid

Arbetsordning

Klicka på **Arbetstid** i sidofältet.

Anm: Om det behövs kan du upprepa detta steg så många gånger som behövs för att få ytterligare arbetstid.

Arbetstiden som ställts in för dig i denna kö ökar.

6.5.2 Avsluta Arbetstid

Arbetsordning

Klicka på **Ta emot samtal** i sidofältet.

6.6 Rast

När du börjar ta rast anger du typen och schemalagd längd på din rast. För att bli tillgänglig för samtal, fax och e-post igen måste du avsluta pågående rast.

Rast visas inte som standard i sidofältet. Den måste konfigureras av en agent med behörighetsnivån Mellan eller Hög, via VSAdmin i WBM.

Rasters typ och längd konfigureras också av en agent med behörighetsnivån Mellan eller Hög, via VSAdmin i WBM. Maximal rastlängd som stöds är 90 minuter.

6.6.1 Starta en rast

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Rast** i sidofältet.
Popup-fönstret **Välj Paus-typ** visas.
- 2) Klicka på nedåtpilen och välj önskad typ av rast från listan.
- 3) Ange önskad längd för rasten i fältet **minut(er)**.
- 4) Klicka på **OK**.

6.6.2 Avsluta Rast

Arbetsordning

Klicka på **Ta emot samtal** i sidofältet.

6.7 Agentåteruppringning

Agentåteruppringning gör det möjligt för en uppringare i kön att lämna ett röstmeddelande (begäran om återuppringning) till agenter. Röstbrevlådan behåller den ursprungliga uppringarens position i kön. Så snart en lämplig agent blir ledig tar den agenten emot ett samtal, hör röstmeddelandet som lämnats av uppringaren och kan sedan ringa tillbaka till den uppringaren.

Om agenten når uppringaren kan han eller hon flagga återuppringningen som avslutad. Om uppringaren inte kan nås kan agenten schemalägga en

tidsinställd påminnelse om att upprepa återuppringningen. Vid tidpunkten för utförandet placeras samtalet tillbaka i kön.

För att en agent ska kunna ta emot återuppringningar måste den här funktionen vara aktiverad i agenttilldelningen.

Om en föredragen agent har ställts in för en uppringare görs först ett försök att dirigera förfrågningarna om återuppringning från den uppringaren till den prioriterade agenten. Om den föredragna agenten inte är tillgänglig vidarebefordras förfrågningar om återuppringning till någon tillgänglig agent.

6.7.1 Återuppringning

Innan du börjar

Du har accepterat återuppringningssamtalet och lyssnat på meddelandet från uppringaren.

Arbetsordning


Klicka på **Ring** och därefter på **Ring**.

6.7.2 Avsluta en återuppringning

Innan du börjar

Du har ringt ett återuppringningssamtal och nått den som ringde upp.

Arbetsordning

- 1) Klicka på  **Lägg på** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Om det är relevant anger du ett avslutningsskäl. Se [Ange en anledning till avslutning](#).
- 3) Klicka på **Stänga** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.

6.7.3 Boka om motringning

Innan du börjar

Du har ringt tillbaka till uppringaren men ännu inte nått honom eller henne.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Lägg på** i popup för det inkommande myAgent-samtalet.
- 2) Klicka på **Boka om**.
- 3) Välj önskat **Datum** och önskad **Tid**.
- 4) Välj (valfritt) den agent som ska utföra motringningen och klicka på **OK**.
Om ingen agent väljs kommer den ombokade motringningen att dirigeras slumpmässigt till en tillgänglig agent.
- 5) Klicka på **Stäng**.

6.8 Samtalsfunktioner

Du kan använda myAgent för att ringa samtal, parkera samtal eller överföra samtal.

Du kan vanligtvis utföra samtalsfunktioner på skärmen myAgent inkommande samtal samt i fältet Ring/Sök i huvudfönstret för myAgent.

Parkering av samtal

Den parkerade parten får höra pausmusik eller ett meddelande tills samtalet återupptas.

Överföra ett samtal

Du kan konfigurera följande metoder för överföring av ett samtal till en agent, en kö eller en deltagare:

- Blind överföring (även kallad en okontrollerad överföring):
Du kan överföra samtalet utan att det krävs något svar från deltagaren på destinationen för överföringen.
- Övervakad överföring (konsultation överföring):
 - Popupen: Vill den andra parten ta emot samtalet? visas.
 - Om deltagaren svarar och accepterar överföringen av samtalet klickar du på **Ja**.
 - Annars klickar du på **Nej**. Samtalsöverföringen avbryts och du fortsätter samtalet.

Överföra ett samtal till en kö eller agent

Agenten som svarar på samtalet kan läsa och redigera informationen för den aktuella uppringaren och kan även utföra avslutningen.

Svara på ett samtal

Det är möjligt att svara på ett samtal som signaleras för en annan agent. Till exempel om någon agent lämnar sitt skrivbord utan att ändra sin status (rast etc.).

Närliggande begrepp

[Element i användargränssnittet](#)


[Samtalshantering](#)



[Samtalslista](#)

6.8.1 Initiera ett samtal

Arbetsordning

I fältet **Ring/Sök** i huvudfönstret för myAgent gör du något av följande:

- Ange telefonnumret i slagbar eller kanonisk form och tryck sedan på **Enter** eller klicka på  **Ring** för en post i listan Sökresultat.

- Ange de första bokstäverna för ett namn (minst 3 tecken). I en lista med sökresultat visas då alla namn som börjar med de inmatade bokstäverna. Klicka på  **Ring** för önskad post.
Om du vill visa alla resultat trycker du på `Enter` och väljer sedan önskad post i sökresultaten och gör något av följande:
 - Klicka på önskat telefonnummer i snabbmenyn.
 - Klicka på  **Ring**.

Närliggande begrepp

[Telefonnummerformat](#)

6.8.2 Ringa ett samtal från Samtalslista

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på önskat samtal i **Samtalslista**.
- 2) Klicka på **Ring** i snabbmenyn för detta samtal och välj önskat telefonnummer.

Närliggande uppgifter


[Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#)

6.8.3 Ringa ett samtal från den interna telefonboken

Innan du börjar

Panelen Intern telefonbok är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Intern telefonbok** i sidofältet.
- 2) Välj ett av följande alternativ:
 - Välj relevant katalogpost och klicka på  **Ring**.
 - Klicka på önskat telefonnummer i snabbmenyn för relevant post i telefonboken.

6.8.4 Ringa ett samtal med en telefonistknapp

Innan du börjar

Panelen Telefonistknappar är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#).

Arbetsordning

Klicka på relevant Telefonistknapp.

Närliggande begrepp

[Telefonistknappar](#)

6.8.5 Parkering av samtal

Arbetsordning

1) Välj ett av följande alternativ:

- Klicka på **|| Parkera** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- Klicka på **|| Parkera** i popupen för det inkommande myAgent-samtalet.

2) När du vill återuppta samtalet har du följande alternativ:

- Klicka på **▶ Återta** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- Klicka på **▶ Återta** i popupen för det inkommande myAgent-samtalet.

6.8.6 Överföra ett samtal till en agent

Innan du börjar

Du har accepterat ett samtal.

Arbetsordning

1) Välj ett av följande alternativ:

- Klicka på **▶ Överföra** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- Klicka på **▶ Överföra** i popupen för det inkommande myAgent-samtalet.

2) Markera eller avmarkera kryssrutan **Visa endast tillgängliga användare**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Välj önskad agent och klicka på **Överföra**.
- Ange numret för den önskade agenten i fältet **Destination** och klicka på **Överföra**.

4) Om du får en popup på skärmen med uppmaningen: Vill den andra parten ta emot samtalet? klickar du på **Ja**.

5) Klicka på **Stänga**.

Resultat

Agenten som svarar på samtalet kan läsa och redigera informationen för den aktuella uppringaren och kan även utföra avslutningen.



6.8.7 Vidarekoppla ett samtal till en kö

Innan du börjar

Du har accepterat ett samtal.

Arbetsordning

1) Välj ett av följande alternativ:

- Klicka på  **Vidarebefordra detta samtal till en annan kö** i popupen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
- Klicka på  **Vidarebefordra detta samtal till en annan kö** i popupen för det inkommande myAgent-samtalet.

2) Klicka på önskad kö från listan för att överföra samtalet.

3) Om du får en popup på skärmen med uppmaningen: Vill den andra parten ta emot samtalet? klickar du på **Ja**.

4) Klicka på **Stänga**.

Resultat

Agenten som svarar på samtalet kan läsa och redigera informationen för den aktuella uppringaren och kan även utföra avslutningen.

6.8.8 Överföra ett samtal med en telefonistknapp

Innan du börjar

Du har accepterat ett samtal.

Panelen Telefonistknappar är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

1) Klicka på telefonistknappen för önskad deltagare.

2) Om du får en popup på skärmen med uppmaningen: Vill den andra parten ta emot samtalet? klickar du på **Ja**.

Tips:

Efter överföringen behandlas samtalet inte längre som ett Contact Center-samtal.

Närliggande begrepp


[Telefonistknappar](#)

6.8.9 Svara på ett samtal för en agent

Innan du börjar

Panelen **Intern telefonbok** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#)

Arbetsordning

- 1) På panelen **Intern telefonbok** klickar du på  och markerar kryssrutan **Visa bara agenter**.
- 2) Klicka på **Plocka samtal** i snabbmenyn för den agent för vilken samtalet signaleras.

Efter att ha tagit samtalet kan du läsa och redigera informationen för den aktuella uppringaren och även utföra avslutningen.

6.8.10 Svara på ett samtal med en telefonistknapp

Innan du börjar

Panelen Telefonistknappar är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Samtalet signaleras hos en agent som du har tilldelat en telefonistknapp.

Arbetsordning

Klicka på **Plocka samtal** i snabbmenyn för telefonistknappen.

Efter att ha tagit samtalet kan du läsa och redigera informationen för den aktuella uppringaren och även utföra avslutningen.

Närliggande begrepp

[Telefonistknappar](#)

6.8.11 Spela in samtal

Innan du börjar



Inspelning av samtal är aktiverad i kommunikationssystemet och du har accepterat ett samtal.

Den här uppgiften

Under inspelningen hörs en varningston (pip) som upprepas med jämna mellanrum. Om kommunikationssystemet är konfigurerat för exempelvis Frankrike får parterna ett meddelande i början av inspelningen som indikerar att samtalet spelas in. När inspelningen är klar läggs den till i samtalslistan för den agent som spelar in.

Arbetsordning

- 1) Välj ett av följande alternativ:
 - Klicka på  **Klicka för att starta inspelning av ditt aktiva samtal** i popup-skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
 - Klicka på  **Spela in** i popupsen för det inkommande myAgent-samtalet.

- 2) Om du vill stoppa inspelningen innan samtalet avslutats väljer du ett av följande alternativ:
 - Klicka på  **Klicka för att starta inspelning av ditt aktiva samtal** i popup-skärmen för det inkommande myAgent-samtalet.
 - Klicka på  **Stoppa insp.** i popup-fönstret för det inkommande myAgent-samtalet.

Närliggande uppgifter

[Lyssna på en uppringares inspelning](#)

6.8.12 Begär hjälp från behörighetsnivån mellan eller hög


Innan du börjar

Du har accepterat ett samtal.

Den här uppgiften

Under ett samtal kan du begära hjälp från en agent med behörighetsnivån mellan eller hög. När du gör det kan du ange orsaken och vilken typ av hjälp du behöver: Snabbmeddelanden, samtalsövervakning eller åsidosättande. Du kan ange hur brådskande din begäran är genom att välja önskad svarstid.

Arbetsordning

- 1) Klicka på  **Assistans** i sidofältet för popupsen på skärmen för det inkommande myAgent-samtalet. Popup-fönstret **Assistans** visas.
- 2) Klicka på den understrukna texten uppe till höger i fönstret **Assistans** och välj ett av de tillgängliga alternativen:
 - a) Om du vill få assistans genom snabbmeddelanden från en agent med behörighetsnivå mellan eller hög väljer du **Text assistans begärd**.
 - b) Om du vill få assistans genom åsidosättande från en agent med behörighetsnivå mellan eller hög väljer du **Samtalsinbrytning begärd**.
 - c) Om du vill få assistans genom samtalsövervakning från en agent med behörighetsnivå mellan eller hög väljer du **Samtalsövervakning begärd**.
- 3) Ange din anledning till begäran i fältet **Begär information** och klicka sedan på **Begär**.

Anm: Om du vill avsluta din begäran om assistans i förtid klickar du på **Stoppa** och stänger fönstret **Assistans**.

Om din begäran om assistans inte accepteras inom den valda tidsperioden kan du initiera en ny begäran genom att klicka på **Begär**.






- 4) Efter att du har fått meddelandet ... assisterar dig i ditt samtal kan du utbyta ytterligare snabbmeddelanden genom att skriva in ditt snabbmeddelande i det nedre fältet i fönstret och trycka på **Enter**.

6.9 Samtalslista

Samtalslistan visar detaljer om tidigare samtal, fax och e-post. Om så önskas kan du filtrera dessa samtal efter tidsperiod, kö, agent och andra kriterier. Det är också möjligt att gruppera posterna efter exempelvis typ, datum, kö och agent. Du kan söka i samtalslistan efter förnamn, efternamn och företagsnamn.

För varje samtal, fax och e-post innehåller samtalslistan följande information:

- Typ av samtal (symbol)

Symbol	Typ av samtal
	Inkommande samtal
	Motringning
	Inspelat samtal
	Fax
	E-post

- **Samtals-ID**
Börjar med 1 och ökas med 1 för varje nytt samtal, fax och e-post.
- **Startdatum**
- **Starttid**
- **Kö**
- **Agent/status** (Samtalsnummer för agenten, samtalsstatus, fax eller e-post, t.ex. avbrutet samtal. För samtal som har transfererats utanför contact center visar den information om transferering och destination).
- **Kötid**
- **Prata**
- **Avisering**
- **CLI**
- **Titel** för uppringaren eller avsändaren
- **Efternamn** för uppringaren eller avsändaren
- **Förnamn** för uppringaren eller avsändaren
- **Företag** för uppringaren eller avsändaren
- **Kund-ID**
- **Samtalet avslutat**
- **Schemalagd**

För varje samtal i samtalslistan finns det också en samtalshistorik med följande information om tidigare samtal från samma uppringare:

- **Typ av samtal (symbol)**
- **Samtals-ID**
- Uppringarens **Telefonnummer**
- **Datum/tid**
- **Kö**
- **Agent/Status** (Agentens samtalsnummer/status för samtal, fax eller e-post, t.ex. Avbrutet samtal. Vid överförda samtal visar den information om att samtalet har transfererats tillsammans med överföringsdestinationen).

För varje fax och e-postmeddelande i samtalslistan finns det också en samtalshistorik med följande information om föregående fax och e-post från samma avsändare:

- **Typ av samtal (symbol)**
- **Datum/tid**
- **Ämne**

Närliggande begrepp

[Samtalsfunktioner](#)

6.9.1 Öppna eller stänga panelen Samtalslista

Detaljer om besvarade samtal, mottagna fax och e-postmeddelanden samt övergivna samtal och e-postmeddelanden visas i panelen **Samtalslista**.

Arbetsordning

- 1) Öppna panelen **Samtalslista** genom att klicka på **Samtalslista** i sidofältet. Panelen öppnas i ett popup-fönster.
- 2) Stänga panelen **Samtalslista**:
 - a) Om panelen är öppen i huvudfönstret för myAgent klickar du på **Samtalslista** i sidofältet.
 - b) Om panelen är öppen i ett separat fönster klickar du på **x** uppe till höger.

Närliggande uppgifter

[Ringa ett samtal från Samtalslista](#)

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)


[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)








6.9.2 Filtrera samtalslista

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** klickar du på  för att välja något av följande alternativ: **Idag**, **Igår**, **Denna vecka**, **Denna månad**, **Detta år**.
- 2) Välj önskad tidsperiod från listrutorna **Startdatum**, **Starttid**, **Slutdatum** och **Sluttid**.
- 3) Välj önskad kö i listrutan för kö.
- 4) Välj önskad agent i listrutan för agenter.

- 5) Välj något av följande alternativ för inkommande samtal genom att klicka på :
 - Om du vill visa dina inkommande samtal aktiverar du reglaget **Inkommande samtal**.
 - Om du inte vill visa dina inkommande samtal flyttar du reglaget **Inkommande samtal**.
- 6) Välj något av följande alternativ för e-post genom att klicka på :
 - Om du vill visa e-post aktiverar du reglaget **Epost samtal**.
 - Om du inte vill visa någon e-post inaktiverar du reglaget **Epost samtal**.
- 7) Välj något av följande alternativ för återuppringning för fax genom att klicka på :
 - Om du vill visa fax aktiverar du reglaget **Fax samtal**.
 - Om du inte vill visa fax inaktiverar du reglaget **Fax samtal**.
- 8) Välj något av följande alternativ för återuppringning för samtal genom att klicka på :
 - Om du vill visa dina återringningssamtal aktiverar du reglaget **Återringningssamtal**.
 - Om du inte vill visa dina återringningssamtal inaktiverar du reglaget **Återringningssamtal**.
- 9) Välj något av följande alternativ för avslutade samtal genom att klicka på :
 - Om du vill visa dina avslutade samtal aktiverar du reglaget **Avslutat**.
 - Om du inte vill visa dina avslutade samtal inaktiverar du reglaget **Avslutat**.
- 10) Välj något av följande alternativ för ofullständiga samtal genom att klicka på :
 - Om du vill visa dina ofullständiga samtal aktiverar du reglaget **Ofullständig**.
 - Om du inte vill visa dina ofullständiga samtal inaktiverar du reglaget **Ofullständig**.
- 11) Välj något av följande alternativ för schemalagda samtal genom att klicka på :
 - Om du vill visa dina schemalagda samtal aktiverar du reglaget **Endast schemalagda samtal**.
 - Om du inte vill visa schemalagda samtal inaktiverar du reglaget **Endast schemalagda samtal**.
- 12) Om du vill sortera samtalslistan i alfanumerisk stigande ordning klickar du på titeln för önskad kolumn. Klicka på nytt om du vill sortera om i fallande ordning.
- 13) Om du vill gruppera samtalen klickar du på listrutan **Gruppera efter** och väljer om posterna ska grupperas och i så fall efter vilket kriterium.
Om du inte markerar minst en av kryssrutorna **Inkommande samtal**, **Epost samtal**, **Fax samtal**, **Återringningssamtal**, **Avslutat**, **Ofullständig** och **Endast schemalagda samtal** så visas inget samtal.

6.9.3 Visa historiken för en uppringare

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) Dubbelklicka på önskat samtal i samtalslistan.
- 2) Klicka på **Uppringarhistorik** i popupen på skärmen.

6.9.4 Visa historiken för en faxavsändare

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) Dubbelklicka på önskat fax i samtalslistan.
- 2) Klicka på **Uppringarhistorik** i popupen på skärmen.

6.9.5 Visa historiken för en e-postavsändare

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning


- 1) Dubbelklicka på önskat e-postmeddelande i samtalslistan.
- 2) Klicka på **Uppringarhistorik** i popupen på skärmen.

6.9.6 Lyssna på en uppringares inspelning

Innan du börjar

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på önskat samtal i **Samtalslista**. Samtal med inspelningar har symbolen  **Spela in**.
- 2) Klicka på **Spela upp** i snabbmenyn för detta samtal. Inspelningen spelas upp med systemets standardapplikation.

Närliggande uppgifter

[Spela in samtal](#)

[Spela in samtal som handledare eller administratör](#)

6.10 Uppringarhistorik

I popup-fönstret för ett inkommande samtal visar fliken **Uppringarhistorik** historiken för uppringaren.

I uppringarhistoriken representerar varje post ett samtal. Varje rad visar den kö som samtalet först tilldelats, den agent som besvarade samtalet samt start-/slutdatumet som samtalet hanterades av denna agent från denna kö.

Om en samtalspost har flera segment (vilket betyder att samtalet överfördes mellan olika agenter) visas en nedpil bredvid samtalsposten. Du kan klicka på den här pilen för att visa alla segment för detta samtal.

I en samtalspost med segment visar varje segment den kö som samtalet tilldelats, den agent som hanterade samtalet samt start-/slutdatumet som samtalet hanterades av denna agent från denna kö.

I exemplet nedan hanterades samtalet med **Samtals ID 275** av två agenter och det samtalet har följaktligen två segment.

Det första segmentet:

- Samtals ID 275
- Uppringare 603
- Startdatum och tid 30/5/2023 kl. 03:30:12
- Agenten som avslutade samtalet 602
- Kö test641

Det andra segmentet:

- Startdatum och tid 03:30:12
- Slutdatum och tid 03:30:47
- Agent som först svarade på samtalet s601 netw_1
- Kö test640

Inbound Call: 275 ()

test641
Extension: 603

603

Wrapup code Notes Caller History

Start Date	End Date	Agent	Queue
10/7/2023 3:30:12 μμ	10/7/2023 3:30:47 μμ	s601 netw_1	test640

275 603 10/7/2023 3:30:12 μμ
test641 s602 netw_2

269 603 26/6/2023 2:53:28 μμ
test641 s602 netw_2

6.11 Väggstavla med ködetaljer

Statistisk information om köer visas på **Väggstavlan**.

Väggstavla



Väggstavlan innehåller samtals-, fax- och e-poststatistik för nuvarande dag i tabellform.

Som agent med behörighetsnivån Låg kan du se varje kö som du för närvarande är tilldelad. Som agent med behörighetsnivå Mellan eller Hög kan du se alla köer samt deras totala värden. Följande värden visas:

- **Kö**
- **Samtal i kö**
Antal samtal, fax och e-postmeddelanden.
- **Inloggade agenter**
Antal inloggade agenter
- **Samtal längst i kö**
Väntetid i sekunder för det äldsta samtalet, faxet eller e-postmeddelandet.
- **Agent med längst tid som inaktiv**
Tid som förflutit i sekunder sedan det senaste samtalet, faxet eller e-postmeddelandet mottogs.
- **Besvarade samtal idag**
Totalt antal besvarade samtal, mottagna fax och e-postmeddelanden idag.
- **Avbrutna samtal idag**
Totalt antal avbrutna samtal och e-postmeddelanden idag.
- **Totala samtal**
Totalt antal besvarade samtal, mottagna fax och e-postmeddelanden, samt avbrutna samtal och e-postmeddelanden (utom samtal, fax och e-postmeddelanden som står i kö för närvarande).

6.11.1 Visa panelen Väggstavla

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Väggstavla** i sidofältet om väggstavlepanelen inte är öppen.
Om det behövs klickar du på  för att visa den här knappen.
- 2) Öppna panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).
- 3) Klicka på  **Alternativ**.
- 4) Välj **Väggstavla** från listrutan.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

6.12 Servicegrad

Diagrammet **Servicegrad** visar i realtid ett balkdiagram med statistisk information om servicekvaliteten i köerna för den aktuella 24-timmarsperioden.

Som agent med behörighetsnivån agent ser du alla köer du är tilldelad. Som agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör ser du alla köer.

Agenter med behörighetsnivå övervakare eller administratör kan sätta börvärden för servicekvaliteten i WBM. Genom att jämföra börvärdena med de faktiska kötiderna för samtalen kan kvalitetsbedömningar göras.

6.12.1 Visar diagram över servicegrad

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Väggta** i sidofältet om väggta-panelen inte är öppen.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Öppna panelens verktygsfält. Se [Öppna meny Alternativ för panelen](#).
- 3) Klicka på **Alternativ**.
- 4) Välj **Servicegrad** i listrutan.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

6.13 Genomsnittstider

Grafen **Genomsnittstider** visar ett stapeldiagram i realtid med statistisk information om väntetider i köer och samtalstider för den innevarande 24-timmarsperioden.


Som agent med låg behörighetsnivå kan du se varje kö som du för närvarande är tilldelad till. Som agent med behörighetsnivå mellan eller hög kan du se alla köer. Följande värden visas:

- **Genomsnittlig tid i kö** (sekunder)
Uppdateras vid slutförandet av varje nytt inkommande samtal och varje nytt inkommande fax och e-postmeddelande.
- **Genomsnittlig samtalstid** (sekunder)
Uppdateras vid slutförandet av varje nytt inkommande samtal och varje nytt inkommande fax och e-postmeddelande.

6.13.1 Visar diagram för genomsnittstider

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Väggta** i sidofältet om väggta-panelen inte är öppen.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Öppna panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).
- 3) Klicka på  **Alternativ**.
- 4) Välj **Genomsnittstider** i listrutan.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

7 Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög

En agent med behörighetsnivån mellan eller hög har utökade behörigheter. Förutom de vanliga funktionerna som är tillgängliga för behörighetsnivån låg kan agenter med behörighetsnivån mellan eller hög komma åt ytterligare funktioner i myAgent. Till exempel kan en eller flera agenter tilldelas till köer, tas bort från köer och även flyttas mellan köer. Agenttilldelningen (bindning) kan användas för att definiera egenskaperna för en agent inom en kö.

7.1 Visuell wallboard

Den visuella väggstavlan är endast tillgänglig för agenter med behörighetsnivån Mellan eller Hög.

Den visar följande alternativ:

För varje kö:



- **Aktiva samtal**
- **Totala samtal**
- **Tillgängliga agenter**
- **Totalt antal agenter**
- **Servicegrad (procentbaserat)**
- **Besvarade/Avbrutna samtal (procentbaserat)**
- **Tid/Rotationsintervall**

För varje agent:

- **Agentstatus**
- **Genomsnittlig samtalstid**
- **Avg. Aviseringstid**
- **Total**

7.1.1 Visa panelen Visuell wallboard

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Väggtavla** i sidofältet om väggstavlepanelen inte är öppen.
Om det behövs klickar du på  för att visa den här knappen.
- 2) Öppna panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).
- 3) Klicka på  **Alternativ**.
- 4) Välj **Visuell wallboard** från listrutan.

7.1.2 Konfigurera Visuell wallboard

Den här uppgiften

Visuell wallboard kan konfigureras att rotera med specifika intervall mellan tillgängliga köer och totalt.

Arbetsordning

- 1) Öppna panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).
- 2) Håll muspekaren över **Visuell wallboard** för att visa menyn med alternativ.
- 3) Under **Visa köer** markerar du eller avmarkerar en kö att visa eller dölja.
- 4) Markera eller avmarkera **Visa totalt antal** för att visa eller dölja information om alla köer (totalt).
- 5) Ställ in ett värde mellan 5 och 180 sekunder i inmatningsfältet för alternativet **Rotera var [] sekunder**.

7.2 Agenttilldelning (bindning)

Agenttilldelningen (bindning) definierar egenskaperna för en agent inom en kö.

Agenttilldelning (bindning)

En agent med behörighetsnivån mellan eller hög kan tilldela agenter till en eller flera köer, ta bort agenter från köer eller flytta agenter mellan köer. Dessutom kan denna agent definiera följande egenskaper för agenttilldelning:

- **Huvud Agent** eller **Overflow Agent**

Samtal, fax och e-post distribueras enhetligt till huvudagenter. En overflow-agent får däremot ett samtal, fax eller e-post endast när ett angivet antal eller en specificerad väntetid överskrids.

- **Aktivera Agent återringning**

Agentåteruppringning gör det möjligt för en uppringare i kön att lämna ett röstmeddelande till agenter. Så snart en lämplig agent blir ledig tar den agenten emot ett samtal, hör röstmeddelandet som lämnats av uppringaren och kan sedan ringa tillbaka till den uppringaren.

- **Kunskapsnivå**

Kunskapsnivåer kan reglera distributionen av samtal, fax och e-post till agenter. Agenter med högre kunskapsnivå ges företräde vid distributionen. I de fall då alla agenter har samma kunskapsnivå får den agent som har varit ledig längst nästa samtal, fax eller e-post.

- **Arbetstid**

Varaktighet för standardarbetstiden i sekunder. Arbetstid gör det möjligt för agenter att utföra de administrativa uppgifter som kan vara nödvändiga efter att ha avslutat ett samtal eller läst ett fax eller ett e-postmeddelande innan de tar sig an nästa samtal, fax eller e-postmeddelande.

- **Overflow efter antal samtal i kön.**

Samtal, fax och e-post som överskrider detta maximala antal tas emot av en overflow agent.

- **Overflow efter antal sekunder i kön.**










Samtal, fax och e-post som överskrider denna vänteperiod tas emot av en overflow agent.

Området **Agentbindningslista** visar vilka agenter som har tilldelats vilka köer. Du kan välja om dessa tilldelningar ska visas för alla köer eller endast för vissa köer.






Agentstatus

Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög

I området **Agentbindningslista** ger symbolen för en agent information om agentens status.

Symbol	Status	Tillgänglig för samtal, fax och e-postmeddelanden
	Inloggad, huvudagent Agenten är inloggad i köerna och är huvudagent i denna kö. Sådana agenter kan välja och logga in från valfri ledig telefon för att ta emot Contact center-samtal.	X
	Inloggad, overflow-agent Agenten är inloggad i köerna och är overflow-agent i denna kö. Sådana agenter kan välja och logga in från valfri ledig telefon för att ta emot Contact center-samtal.	X
	Utloggad, huvudagent Agenten är inte inloggad till köerna. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post måste agenten först logga in till köerna.	–
	Utloggad, overflow-agent Agenten är inte inloggad till köerna. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post måste agenten först logga in till köerna.	–
	Inkommande samtal (innan telefonen ringer)	–
	Telefonen ringer	–
	Agenten ringer upp	–
	Agenten talar i telefonen	–
	Efterbehandling efter ett samtal, fax eller e-postmeddelande Efter att ha avslutat ett samtal eller läst ett fax eller e-postmeddelande har agenten fortfarande popupen på skärmen öppen. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post på nytt måste agenten stänga popupen på skärmen.	–

Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög

Symbol	Status	Tillgänglig för samtal, fax och e-postmeddelanden
	<p>Försenad efter samtal, fax eller e-postmeddelande</p> <p>Efter att ha slutfört ett samtal eller läst ett fax eller e-postmeddelande har agenten lämnat den tillhörande skärmen öppen för länge. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post på nytt måste agenten stänga popupen på skärmen. Tiden för försening börjar efter att agenten har stängt popuoen och tiden på skärmen har löpt ut.</p>	–
	<p>Arbetstid, med indikation eller återstående tid (i sekunder)</p> <p>När ett samtal avslutas (fax eller e-post) och den tillhörande skärmbilden stängs startar standardarbetstiden automatiskt för agenten. Efter avslutad arbetstid ändras agenten automatiskt till tillgängligt läge. Agenten kan välja att förlänga arbetstiden, mer än en gång om det skulle behövas. För att vara tillgänglig för nya samtal, fax och e-postmeddelanden måste agenten först avsluta den pågående arbetstiden eller vänta tills den löpt ut.</p>	–
	<p>På rast, med angivande av tidpunkt för återkomst</p> <p>Agenten anger typ och schemalagd varaktighet i början av rasten. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post på nytt måste agenten avsluta den pågående rasten.</p>	–
	<p>Försenad efter rast</p> <p>Agenten har inte avslutat sin rast även om den schemalagda rasttiden har gått ut. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post på nytt måste agenten avsluta den pågående rasten.</p>	–
	<p>Ej för permanent tillgängliga agenter:</p> <p>Missat samtal, fax eller e-postmeddelande</p> <p>Agenten har inte accepterat ett samtal, fax eller e-postmeddelande. Popup på skärmen Missat samtal visas med meddelandet: Du har missat ett samtal. För att förtsätta ta emot samtal, klicka på knappen nedan. För att vara tillgänglig för samtal, fax och e-post på nytt måste klicka på popupen Ta emot samtal på skärmen.</p>	–

En agent med behörighetsnivån mellan eller hög kan ändra statusen för en agent. Det kräver att relevant agent redan har startat myAgent.

Till exempel, om en agent inte har accepterat ett samtal, fax eller e-postmeddelande tilldelas agenten statusen "Inte tillgänglig". Agenter med behörighetsnivån mellan eller hög kan ändra denna status för att göra agenten tillgänglig på nytt för samtal, fax och e-postmeddelanden.

Dessutom kan en agent loggas in i en kö eller loggas ut från den.

Anm: Närhelst en inloggad agent ändrar sin närvarostatus i myPortal for Desktop, myPortal for Outlook och myPortal @Work loggas den agenten automatiskt ut från kön.

7.2.1 Tildela agenter till en kö

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

1) Välj ett av följande alternativ för att välja agenten:

- Gör så här om du vill välja agent via den interna telefonboken:
Klicka på **Intern telefonbok** i sidofältet.

Klicka på  i popup-fönstret **Intern telefonbok** som visas.

Markera kryssrutan **Visa bara Agenter**.

Dra relevant agent från den interna telefonboken till önskad kö i **Agentbindningslistan**.

- Om du vill välja agenten via telefonistknapparna, gör du så här:
Klicka på **Telefonistknappar** i sidofältet.

Dra relevant agent från agentbindningslistan till önskad kö i **Agentbindningslistan**.

Popup-fönstret **Agent Kö tillhörighet** visas för denna agent.

2) Välj ett av följande alternativ:

- Om agenten ska ta emot samtal, fax och e-post utan hänsyn till belastningen i kön väljer du **Huvud Agent** från listrutan **Typ**.
- Om agenten bara ska ta emot samtal, fax och e-post då kön är överbelastad väljer du **Overflow Agent** från listrutan **Typ**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om agenten ska tillåtas ta emot återuppringningar markerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.
- Om agenten ska förhindras från att ta emot återuppringningar avmarkerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.

4) Ange ett procentvärde för **Kunskaps nivå** för agenten.

Med hjälp av kunskapsnivåer går det att reglera distributionen av samtal, fax och e-post till olika agenter från en kö. Agenter med högre kunskapsnivå ges företräde under distributionen. I de fall då alla agenter har samma kunskapsnivå får den agent som har varit ledig längst nästa samtal, fax eller e-post.

- 5) Ange den automatiska arbetstiden i sekunder för agenten i denna kö i fältet **Arbetstid**.
- 6) Om du har valt **Overflow Agent**:
 - a) Ange det maximala antalet samtal, fax och e-post i fältet **Overflow efter antal samtal i kön**. Samtal, fax och e-post som överskrider detta maximala antal tas emot av en overflow agent.
 - b) Ange den tid efter vilken ett inkommande samtal, fax eller e-post ska vidarebefordras till en overflow agent i fältet **Overflow efter antal sekunder i kön**.
- 7) Klicka på **OK**.

Närliggande uppgifter

[Redigera agenttilldelningar](#)

[Flytta agenter mellan köer](#)

[Ta bort agenter från köer](#)

7.2.2 Redigera agenttilldelningar

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Välj ett av följande alternativ:
 - Klicka på relevant agent eller klicka på **Egenskaper** i snabbmenyn för den agenten i den kön i området **Agentbindningslista**.
Fönstret Agent Kö tillhörighet visas för denna agent.
- 2) Välj ett av följande alternativ:
 - Om agenten ska ta emot samtal, fax och e-post utan hänsyn till belastningen i kön väljer du **Huvud Agent** från listrutan **Typ**.
 - Om agenten bara ska ta emot samtal, fax och e-post då kön är överbelastad väljer du **Overflow Agent** från listrutan **Typ**.
- 3) Välj ett av följande alternativ:
 - Om agenten ska tillåtas göra återuppringningar markerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.
 - Om agenten ska förhindras från att göra återuppringningar avmarkerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.
- 4) Ange ett procentvärde för **Kunskaps nivå** för agenten.

Med hjälp av kunskapsnivåer går det att reglera distributionen av samtal, fax och e-post till olika agenter från en kö. Agenter med högre kunskapsnivå ges företräde under distributionen. I de fall då alla agenter har samma kunskapsnivå får den agent som har varit ledig längst nästa samtal, fax eller e-post.
- 5) Ange den automatiska arbetstiden i sekunder för agenten i denna kö i fältet **Arbetstid**.

- 6) Om du har valt **Overflow Agent**:
 - a) Ange det maximala antalet samtal, fax och e-post i fältet **Overflow efter antal samtal i kön**. Samtal, fax och e-post som överskrider detta maximala antal tas emot av en overflow agent.
 - b) Ange den tid efter vilken ett inkommande samtal, fax eller e-post ska vidarebefordras till en overflow agent i fältet **Overflow efter antal sekunder i kön**.
- 7) Klicka på **OK**.

Närliggande uppgifter

[Tilldela agenter till en kö](#)

7.2.3 Flytta agenter mellan köer

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Dra den önskade agenten från den befintliga kön och släpp till önskad annan kö i området för **agentbindningslista**. Fönstret **Agent Kö tillhörighet** visas för denna agent.
- 2) Välj ett av följande alternativ:
 - Om agenten ska ta emot samtal, fax och e-post utan hänsyn till belastningen i kön väljer du **Huvud Agent** från listrutan **Typ**.
 - Om agenten bara ska ta emot samtal, fax och e-post då kön är överbelastad väljer du **Overflow Agent** från listrutan **Typ**.
- 3) Välj ett av följande alternativ:
 - Om agenten ska tillåtas göra återuppringningar markerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.
 - Om agenten ska förhindras från att göra återuppringningar avmarkerar du kryssrutan **Aktivera Agent återringning**.
- 4) Ange ett procentvärde för **Kunskaps nivå** för agenten.

Med hjälp av kunskapsnivåer går det att reglera distributionen av samtal, fax och e-post till olika agenter från en kö. Agenter med högre kunskapsnivå ges företräde under distributionen. I de fall då alla agenter har samma kunskapsnivå får den agent som har varit ledig längst nästa samtal, fax eller e-post.
- 5) Ange den automatiska arbetstiden i sekunder för agenten i denna kö i fältet **Arbetstid**.
- 6) Om du har valt **Overflow Agent**:
 - a) Ange det maximala antalet samtal, fax och e-post i fältet **Overflow efter antal samtal i kön**. Samtal, fax och e-post som överskrider detta maximala antal tas emot av en overflow agent.
 - b) Ange den tid efter vilken ett inkommande samtal, fax eller e-post ska vidarebefordras till en overflow agent i fältet **Overflow efter antal sekunder i kön**.
- 7) Klicka på **OK**.

Närliggande uppgifter

[Tilldela agenter till en kö](#)

7.2.4 Ta bort agenter från köer

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

I området **Agentbindningslista** hittar du relevant agent för lämplig kö och klicka på snabbmenyn för **Ta bort**.

Närliggande uppgifter

[Tilldela agenter till en kö](#)

7.2.5 Ändra agentens status

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Agenten i fråga har startat myAgent.

Arbetsordning

I området **Agentbindningslista** hittar du relevant agent för lämplig kö och väljer ett av följande alternativ från snabbmenyn.


- Om du vill logga in en utloggad agent i en kö klickar du på **Logga in i köer**.
- Om du vill logga ut en inloggad agent från en kö klickar du på **Logga ut**.
- Om du vill göra en otillgänglig agent (till exempel efter ett missat samtal) tillgänglig igen för samtal, fax och e-post klickar du på **Ta emot samtal**.

7.2.6 Anpassa visningen av agentbindningslista

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren över **Agenter** i området **Agentbindningslista** och klicka på .
- 2) Flytta reglagen för de köer som du vill ska visas i området **Agentbindningslista** till PÅ.
- 3) Flytta reglagen för de köer som du inte vill ska visas i området **Agentbindningslista** till AV.

7.2.7 Visa fönstret Agent Kö tillhörighet

Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög

Övervaka samtal och begära assistans

Den här uppgiften

Arbetsordning

I **agentbindningslistan** håller du muspekaren över den agent som du vill visa information om.

Popfönstret Agent Kö tillhörighet visar den följande informationen om agenten:

- **Namn**
- **Kö**
- **Agenttyp**
- **Åtterringsnings agent**
- **Kunskapsnivå**
- **Arbetstid**

7.3 Övervaka samtal och begära assistans

Du kan spela in samtal för övervakning, spara dem som WAV-filer eller skicka dem per e-post. Agenter kan få assistans genom att snabbmeddelanden, tyst övervakning av samtal eller till och med ett åsidosättande av ett samtal.

Spela in samtal

Under inspelningen hörs en varningston (pip) som upprepas med jämna mellanrum. Om kommunikationssystemet är konfigurerat för exempelvis Frankrike får parterna ett meddelande i början av inspelningen som indikerar att samtalet spelas in. När inspelningen är klar läggs den till i samtalslistan för den agent som spelar in.

Samtalsövervakning (landsberoende)

Du kan lyssna på en annan agents samtal obemärkt (samtalsövervakning).

För tyst övervakning av ett samtal måste tjänsten Samtalsövervakning eller Tyst övervakning finnas i kommunikationssystemet.

Åsidosätta ett samtal

Du kan även åsidosätta ett samtal för att ge anvisningar till agenten utan att uppringaren lägger märke till det. Under en inbrytning kan ett samtal avbrytas under upp till två sekunder.

För åsidosättande av ett samtal måste tjänsten Discreet Call finnas i kommunikationssystemet.

Placering av ett samtal i en kö

Du kan flytta ett väntande samtal till den första positionen i kön så att det snabbare kan besvaras av nästa tillgängliga agent.

Assistans

Poppen **Assistans** på skärmen visar en lista över alla agenter som för närvarande begär assistans. Listan inkluderar **Anledning**, **Tid kvar** för ett svar, **Förnamn**, **Efternamn** och **Företag** för uppringaren samt vilken typ av

assistans som önskas: **Text assistans begärd** (snabbmeddelande), **Åsidosätt begärd** eller **Samtalsövervakning begärd**. Snabbmeddelanden är tillgängligt för alla typer av assistans. Du kan svara på en begäran om assistans eller avslå begäran. Om du inte behandlar en begäran inom svarstiden avbryts den. Endast *en* agent med behörighetsnivå mellan eller hög kan acceptera en begäran om assistans.

Spara och skicka fax och e-post

fax kan sparas i PDF- eller TIFF-format och skickas per e-post.

e-post kan sparas i EML-format och skickas som EML-fil per e-post.

7.3.1 Spela in samtal som handledare eller administratör

Innan du börjar

Inspelning av samtal är aktiverat i kommunikationssystemet.

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#) .

Arbetsordning

- 1) På **Aktiva samtal**-panelen letar man reda på det aktuella samtalet och klickar på **Spela in** i snabbmenyn för detta samtal.
- 2) Om du vill stoppa inspelningen innan samtalet avslutas klickar du på **Stoppa insp.** i snabbmenyn för detta samtal.

Närliggande uppgifter

[Lyssna på en uppringares inspelning](#)

7.3.2 Spara inspelningen av ett samtal

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du det relevanta samtalet och klickar på **Spara som** från snabbmenyn för det samtalet.
- 2) Välj den katalog där filen ska sparas.
- 3) Ange önskat namn i fältet **Filnamn** och klicka på **Spara**.

7.3.3 Skicka inspelningen av ett samtal via e-post

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du inspelningen för det relevanta samtalet och klickar på **Skicka i e-postmeddelande** från snabbmenyn för detta samtal.

Systemets standardprogram för e-post öppnas. Kontaktens namn, telefonnummer och agentinformationen inkluderas i brödtexten för e-postmeddelandet.

- 2) Ange e-postadressen till önskad(e) mottagare i fälten **Till** och **Kopia**.
- 3) Ange önskad text i fältet **Ämne**.
- 4) Klicka på **Skicka**.

Inspelningen av samtalet skickas som en bilaga till e-postmeddelandet som WAV-fil.

7.3.4 Spara ett fax

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du det relevanta faxmeddelandet och klickar på **Spara som** i snabbmenyn för det faxmeddelandet.
- 2) Välj den katalog där filen ska sparas.
- 3) Ange önskat namn i fältet **Filnamn** och klicka på **Spara**.

7.3.5 Skicka ett fax per e-post

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du det relevanta faxmeddelandet och klickar på **Skicka i e-postmeddelande** från snabbmenyn för det faxmeddelandet. Systemets standardprogram för e-post öppnas. Kontaktens namn, telefonnummer och agentinformationen inkluderas i brödtexten för e-postmeddelandet.
- 2) Ange e-postadressen till önskad(e) mottagare i fälten **Till** och **Kopia**.
- 3) i fältet **Ämne** ändrar du den förkonfigurerade texten om det skulle behövas. Som standard anges nummer för **Kö** och **Samtals ID**.
- 4) Klicka på **Skicka**.

Faxet skickas som PDF- eller TIFF-filer i e-postbilagan.

7.3.6 Spara ett e-postmeddelande i EML-format

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du det relevanta e-postmeddelandet och klickar på **Spara som** i snabbmenyn för det e-postmeddelandet.
- 2) Välj den katalog där filen ska sparas.
- 3) Ange önskat namn i fältet **Filnamn** och klicka på **Spara**.

7.3.7 Skicka ett e-postmeddelande via e-post

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Samtalslista** väljer du det relevanta e-postmeddelandet och klickar på **Skicka i e-postmeddelande** från snabbmenyn för det e-postmeddelandet.
- 2) Klicka på **Skicka i e-postmeddelande** i snabbmenyn för detta e-postmeddelande.
- 3) Ange e-postadressen till önskad mottagare i fältet **Till**.
- 4) Ange önskad text för **Ämne**.
- 5) Klicka på **Skicka**.

E-postmeddelandet skickas som en EML-fil i e-postbilagan.

7.3.8 Övervakningssamtal (landsberoende)

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#).

Arbetsordning

På **Aktiva samtal**-panelen letar man reda på det aktuella samtalet och klickar på **Övervaka detta samtal** i snabbmenyn för samtalet.

7.3.9 Åsidosätta ett samtal

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#).

Arbetsordning

På **Aktiva samtal**-panelen letar man reda på det aktuella samtalet och klickar på **Gå in på samtalet** i snabbmenyn för samtalet.

Tips: Under en åsidosättning kan ett samtal avbrytas med upp till två sekunder.

7.3.10 Ändra ett samtals köposition

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Aktiva samtal-panelen är öppen; se [Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#).


Arbetsordning

På **Aktiva samtal**-panelen letar man reda på det aktuella samtalet och klickar på **Flytta till topposition** i snabbmenyn för samtalet.





7.3.11 Acceptera begäran om assistans

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

 visas uppe till höger i huvudfönstret för myAgent.

Arbetsordning

- 1) Klicka på .
Popup-fönstret **Assistans** visas.
- 2) Håll muspekaren över posten för en agent för att visa alternativen för konfiguration av begäran. Du kan antingen assistera genom att svara på begäran eller välja att avslå den.
- 3) Om du vill avslå begäran klickar du på **Avvisa** och hoppar över de återstående stegen. Om du inte vill avslå begäran fall hoppar du över detta steg och fortsätter med steg 4.
- 4) Beroende på typen av begäran visas olika assistansikoner. Assistera:
 - Om samtalsinbrytning begärs klickar du på  för att åsidosätta agentens samtal.
 - Om textassistans efterfrågas klickar du på  för att utbyta snabbmeddelanden med agenten.
 - Om samtalsövervakning begärs klickar du på  för att lyssna på agentens samtal.

Snabbmeddelanden kan även utbytas med en agent efter att agentens samtal har åsidosatts.

Skriv in ditt snabbmeddelande i det nedre fältet i fönstret och tryck på **Enter**.



- 5) Om du vill avsluta assistansen klickar du på **Stoppa**.

7.4 Övervaka köer

Statusen för en kö kan övervakas baserat på antalet väntande samtal och väntetiden för ett samtal.

Övervakning av antalet väntande samtal, fax och e-postmeddelande

I området **Agentbindningslista** ger symbolen för en kö information om dess status.

Symbol	Status
	Normal
	Larm för antal väntande samtal, fax och e-postmeddelande Antalet väntande samtal, fax och e-postmeddelande i denna kö har överskridit tröskelvärdet. För varje kö kan ett larmtröskelvärde för antalet väntande samtal konfigureras i WBM av en agent med behörighetsnivån mellan eller hög.

Övervaka väntetiden för samtal och e-post

Samtal och e-post där väntetiden i kön har överskridit larmtröskelvärdet visas i rött för **Live-samtal**. För varje kö kan ett larmtröskelvärde för tid konfigureras i WBM av en agent med behörighetsnivån mellan eller hög.

Larmmeddelande

En agent med behörighetsnivån mellan eller hög kan aktivera följande funktioner, som till exempel varningar för larm i myAgent:


- myAgent alltid överst för larm
- Larnton

7.4.1 Aktivera eller inaktivera popup för larm på skärmen

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på  för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Aviseringar**.
- 3) Välj ett av följande alternativ om antalet väntande samtal, fax och e-post i en kö har överskridit tröskelvärdet för larm:
 - Om du vill att myAgent ska visas automatiskt i förgrunden under larmförhållanden markerar du kryssrutan **Popupfönster när samtal uppfyller larmvillkor**.
 - Om du inte vill att myAgent ska visas automatiskt i förgrunden under larmförhållanden avmarkerar du kryssrutan **Popupfönster när samtal uppfyller larmvillkor**.

Funktioner för behörighetsnivån mellan eller hög

Övriga funktioner

- 4) Klicka på **Spara**.

7.4.2 Aktivera eller inaktivera varningston

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Aviseringar**.
- 3) Välj ett av följande alternativ om antalet väntande samtal, fax och e-post i en kö har överskridit tröskelvärdet för larm:
 - Om du vill aktivera alarmtonen markerar du kryssrutan **Spela upp signal när samtalen når larmnivå**.
 - Om du vill inaktivera alarmtonen avmarkerar du kryssrutan **Spela upp signal när samtalen når larmnivå**.
- 4) Klicka på **Spara**.

7.5 Övriga funktioner

Du kan ta bort samtalsanteckningar i poppen på skärmen.


7.5.1 Ta bort samtalsanteckningar

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Samtalslista** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#).






Arbetsordning


- 1) På panelen **Samtalslista** dubbelklickar du på önskat samtal.
Popup-fönstret **Inkommande samtal** visas.
- 2) Klicka på **Anteckningar** i poppen på skärmen.
- 3) Klicka på den önskade deltagaren i anteckningslistan och därefter på .

8 Kataloger

Dina kontakter organiseras i kataloger.

myAgent erbjuder följande telefonböcker som stödjer dessa funktioner:

Symbol	Telefonbok	Ring samtal	Söka på namn	Ändra närvarostatus	Skicka subbmeddelande
	<p>Intern telefonbok</p> <p>Innehåller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Användare, specifikt interna deltagare och MULAP-grupper som har visning aktiverad i systemet, med deras Närvarostatus (endast systemtelefoner). Om en deltagare är frånvarande visas planerad återkomsttid i kolumnen Returtid, om deltagaren tillåtit visning av sin närvaro för dig. Dessutom visas eventuell informationstext som deltagaren matat in. • Virtuella användare, markerade med ikonen . • Grupper, markerade med ikonen . • UCD-grupper, vilket innebär grupper av abonnenter som kan nås med ett enda telefonnummer. De är markerade med ikonen . <p>Som standard visar den interna katalogen endast Användare. Du kan filtrera den interna katalogen för att visa Användare, Virtuella användare, Grupper eller UCD-grupper genom att aktivera motsvarande kryssruta.</p> <p>Genom att aktivera Visa endast agenter-kryssrutan, den interna katalogen visar bara abonnenter som är agenter.</p>	X	X	X	X
	<p>Extern telefonbok:</p> <p>Innehåller kontakter från en företagskatalog och konfigureras av agenter med behörighetsnivå övervakare eller administratör i WBM.</p>	X	X	–	–

Symbol	Telefonbok	Ring samtal	Söka på namn	Ändra närvarostatus	Skicka snabbmeddelande
	Extern offlinetelefonbok (LDAP): Innehåller kontakter från en företagskatalog offline och konfigureras av agenter med behörighetsnivå övervakare eller administratör i WBM. Den externa offlinetelefonboken används uteslutande vid sökningen.	X	X	–	–
–	Snabbuppringning: Innehåller alla systemnummer, UC- och icke-UC-användare. Icke-UC-användare inkluderar stationer utan UC-licenser och virtuella stationer, som Fax, AutoAttendant.	x	x	–	–

Anm: Telefonnummer som lagras i användarinställningar och kataloger ska anges i kanonformat för att kunna nås både från UC och enhet. Linjeprefixet ska inte vara i numret.

Sökning i telefonböckerna

Du kan välja om sökning ska ske i interna telefonboken och/eller i externa telefonboken och/eller i externa offline-telefonboken (LDAP).

Sökningar i interna externa kataloger och kortnummer är snabbare. Därför visas träffar i dessa telefonböcker först. Visningen av träffar i extern offline-telefonbok (LDAP) kommer med en kort fördröjning.

Observera att dialogrutan enkel (snabb) sökning avgör om den ska använda ett helt ord eller en partiell ordmatchning, baserat på inställningen i huvudsökfönstret. För båda scenarierna, *ELLER* används som operator för frågorna; om *någon* av nyckelorden (avgränsade med ett mellanslag " ") finns i ett kontaktfält, det är en matchning och resultatet returneras.

Detaljer om kontakterna i interna telefonboken

Listvyn över kontakterna visar följande detaljer bredvid närvarostatus: **Anknytning, Returtid, Efternamn, Förnamn, Mobil, Kollega, Externt 1, Externt 2, Privat, Fax, E-postadress, Avdelning, Plats**. Bredden kan varieras på alla kolumner.

Sortering av kontakterna i interna telefonboken

Du kan sortera kontakterna i den interna telefonboken i alfanumeriskt stigande eller fallande ordning efter en kolumn. Triangeln vid kolumnrubriken visar om det är stigande eller fallande sortering.

Zooma in en post i interna telefonboken

Du kan "zooma in" till en post tecken för tecken i sorteringskolumnen. Till exempel kan du hoppa till det första Efternamn som börjar med "Sen", en bokstav i taget. Metoden fungerar också i sökresultat.

Överföring av kontakter till den externa telefonboken

Agenter kan spara (kopiera), redigera och radera kontaktuppgifterna från ett samtal (**Titel**, **Förnamn**, **Efternamn** och **Företag**) i den externa telefonboken via en popup på skärmen. Uppringarens telefonnummer är i det här fallet fast tilldelat **Företagstelefon 1**.

Anm: När licensstatusen ändras behålls dina användarkonfigurationer, förutom från inställningarna för Röstmeddelanden.

Närliggande begrepp

[Närvarostatus](#)

8.1 Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok

Detaljer för kontakterna i den interna telefonboken visas i panelen **Intern telefonbok**.

Arbetsordning

- 1) Öppna panelen **Intern telefonbok** genom att klicka på **Intern telefonbok** i sidofältet.
Panelen öppnas i ett popup-fönster.
- 2) Stänga panelen **Intern telefonbok**:
 - a) Om panelen är öppen i huvudfönstret för myAgent klickar du på **Intern telefonbok** i sidofältet.
 - b) Om panelen är öppen i ett separat fönster klickar du på x uppe till höger.

Närliggande uppgifter

[Sätta in en panel](#)

8.2 Söka i telefonböcker

Arbetsordning

- 1) I fältet **Ring/Sök** i huvudfönstret för myAgent anger du en sökterm och trycker på **Enter**.
Popup-fönstret **Sök** visas med en lista över sökresultat.

Anm: Om söktermen matchar ett telefonnummer i slagbar eller kanonisk form och du trycker på **Enter** så påbörjas ett samtal till det telefonnumret.

- 2) Om det behövs klickar du på **Alternativ** för att visa sökalternativen.

3) Välj ett av följande sökalternativ:

- Om du vill söka på hela ord, markerar du kryssrutan **Matcha hela ordet**.

Anm: När **Matcha hela ordet** är aktiverat får söktermen inte innehålla mellanslag.

- Om du vill söka på delar av ord, avmarkerar du kryssrutan **Matcha hela ordet**.

Anm: Sökbegrepp med mellanslag gäller bara för **förnamn** och **efternamn**.

4) Välj vilka telefonböcker sökningen ska omfatta genom att markera eller avmarkera kryssrutorna **Intern telefonbok**, **Snabbuppringningar**, **Extern telefonbok**, **Extern offlinetelefonbok** och **Outlook-kontakter**.

Alla telefonboksalternativ är markerade som standard.

Sökningar i interna och externa telefonböcker och snabbuppringningar är snabbare. Därför visas träffar i dessa telefonböcker först. Visningen av träffar i extern offline-telefonbok (LDAP) kommer med en kort fördröjning.

5) Om du har valt **Intern telefonbok** kan du välja ett eller flera av de följande filteralternativen:

- **Användare**
- **Virtuella användare**
- **Grupper**
- **UCD-grupper**

6) Om du vill göra en avancerad sökning klickar du på **Avancerade**, anger sökbegrepp i respektive fält och klickar på **Sök**.

Om sökningen ger resultat visar myAgent en lista med sökresultat. Dessutom kan du begränsa längden på sökresultaten genom att välja någon av alternativknapparna **Max antal: 50, 100, 200, 300** eller **Alla**

7) Om du vill avbryta en pågående sökning, klickar du på **Stoppa**.

8.3 Sortering av interna telefonboken

Innan du börjar

Panelen **Intern telefonbok** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#)

Arbetsordning

- 1) På panelen **Intern telefonbok** klickar du på en av kolumntitlarna i den interna telefonboken, t.ex. **Efternamn**, för att sortera kontakterna efter detta villkor i stigande alfanumerisk ordning.
- 2) Om du vill sortera i omvänd ordning klickar du på kolumnrubriken på nytt. Den interna telefonboken sorteras baserat på valet. Den kolumn som används för sorteringen är markerad med en pil som pekar uppåt eller nedåt beroende på sorteringsordningen.


8.4 Filtrering av interna telefonboken

Du kan filtrera den interna telefonboken så att den visar användarna, virtuella användare, grupper eller UCD-grupper och även för att visa endast agenter eller alla deltagare i var och en av dem.

Innan du börjar

Panelen **Intern telefonbok** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#)

Arbetsordning

- 1) På panelen **Intern telefonbok** klickar du på  för att visa alternativen för telefonbok.
- 2) Välj ett eller flera av följande filteralternativ:
 - **Användare**
 - **Virtuella användare**
 - **Grupper**
 - **UCD-grupper**Alla alternativ är markerade som standard.
- 3) Om du bara vill visa agenter markerar du kryssrutan **Visa bara Agenter**. Avmarkera annars kryssrutan **Visa bara Agenter**.

9 Snabbmeddelanden

Snabbmeddelanden möjliggör utbyte av texter som snabbmeddelanden med en intern deltagare.

Skickade och mottagna snabbmeddelanden visas som dialog hos dig och den du kommunicerar med i fönstret **Snabbmeddelande**.

Fönstret **Snabbmeddelande** visar även aktuell status för den relevanta interna deltagaren.

Till exempel, för deltagaren John Doe:

- **John Doe är offline**

Prenumeranten John Doe är utloggad (offline). I detta fall sparar kommunikationssystemet snabbmeddelandet och visar det vid deltagarens nästa inloggning.

- **John Berg**

Deltagaren John Doe är inloggad (online). Deltagaren kan ta emot och skicka snabbmeddelanden.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

[Sätta in en panel](#)

9.1 Öppna eller stänga snabbmeddelanden

Detaljer om samtalen med interna deltagare visas i fönstret **Snabbmeddelande**.

Arbetsordning

1) Öppna fönstret **Snabbmeddelande** genom att klicka på **Snabbmeddelande** i sidofältet.

Popup-fönstret **Snabbmeddelande** visas.

2) Stäng fönstret **Snabbmeddelande** genom att klicka på **x** uppe till höger.

9.2 Skicka ett snabbmeddelande

Innan du börjar

Skickande av snabbmeddelanden har inte spärrats av kommunikationssystemets administratör.

Popup-fönstret **Snabbmeddelanden** är öppet. Se [Öppna eller stänga snabbmeddelanden](#)

Arbetsordning

1) I popup-fönstret **Snabbmeddelande** klickar du på **Nytt samtal** och sedan den användare som du vill chatta med.

- 2) Om du vill lägga till fler kommunikationspartners till chatten (för att skapa en gruppchatt), drar du dem från **Intern telefonbok**, **Telefonistknappar** eller **Sök** till popup-fönstret **Snabbmeddelande**.
Om du vill visa popup-fönstret **Sök**, se [Söka i telefonböcker](#).
- 3) Skriv in texten i inmatningsområdet **Skriv meddelande**.
- 4) Tryck på tangenten `Enter`.


9.3 Skicka ett snabbmeddelande från Ring/Sök

Innan du börjar

Skickande av snabbmeddelanden har inte spärrats av kommunikationssystemets administratör.

Popup-fönstret **Sök** är öppet efter att ha utfört en sökning genom fältet **Ring/Sök**. Se [Söka i telefonböcker](#).

Arbetsordning

- 1) Välj något av nedanstående alternativ på fliken **Sök**:
 - Välj den relevanta sökposten och klicka på .
 - Klicka på **Skicka snabbmeddelande** från snabbmenyn för den relevanta sökposten.Popup-fönstret **Snabbmeddelande** visas.
- 2) Om du vill lägga till fler kommunikationspartners till chatten (för att skapa en gruppchatt), drar du dem från **Intern telefonbok**, **Telefonistknappar** eller **Sök** till popup-fönstret **Snabbmeddelande**.
Om du vill visa popup-fönstret **Sök**, se [Söka i telefonböcker](#).
- 3) Skriv in texten i inmatningsområdet **Skriv meddelande**.
- 4) Tryck på tangenten `Enter`.


9.4 Skicka ett snabbmeddelande från den interna telefonboken

Innan du börjar

Skickande av snabbmeddelanden har inte spärrats av kommunikationssystemets administratör.

Panelen **Intern telefonbok** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#)

Arbetsordning

- 1) Välj något av följande alternativ på panelen **Intern telefonbok**:
 - Välj relevant katalogpost och klicka på  **Skicka snabbmeddelande**.
 - Klicka på **Skicka snabbmeddelande** från snabbmenyn för den relevanta katalogposten.Popup-fönstret **Snabbmeddelande** visas.

Snabbmeddelanden

Skicka ett snabbmeddelande från telefonistknapparna

- 2) Om du vill lägga till fler kommunikationspartners till chatten (för att skapa en gruppchatt), drar du dem från **Intern telefonbok**, **Telefonistknappar** eller **Sök** till popup-fönstret **Snabbmeddelande**.
Om du vill visa popup-fönstret **Sök**, se [Söka i telefonböcker](#).
- 3) Skriv in texten i inmatningsområdet **Skriv meddelande**.
- 4) Tryck på tangenten `Enter`.

9.5 Skicka ett snabbmeddelande från telefonistknapparna

Innan du börjar

Skickande av snabbmeddelanden har inte spärrats av kommunikationssystemets administratör.

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Telefonistknappar** klickar du på **Chat** i snabbmenyn för den relevanta telefonistknappen.
Popup-fönstret **Snabbmeddelande** visas.
- 2) Klicka på **Nytt samtal** och sök efter en kontakt.
- 3) Om du vill lägga till fler kommunikationspartners till chatten (för att skapa en gruppchatt), drar du dem från **Intern telefonbok**, **Telefonistknappar** eller **Sök** till popup-fönstret **Snabbmeddelande**.
Om du vill visa popup-fönstret **Sök**, se [Söka i telefonböcker](#).
- 4) Skriv in texten i inmatningsområdet **Skriv meddelande**.
- 5) Tryck på tangenten `Enter`.

9.6 Radera ett snabbmeddelande

Du kan ta bort ett enskilda meddelande eller alla meddelanden som du har skickat i en konversation.


Innan du börjar

Popup-fönstret **Snabbmeddelanden** är öppet. Se [Öppna eller stänga snabbmeddelanden](#)

Arbetsordning

Popup-fönstret **Snabbmeddelande** väljer du en konversation och:

- a) Om du vill radera ett enskilt meddelande som du har skickat håller du muspekaren över det meddelandet och klickar på knappen **X**. Meddelandet raderas för alla deltagare.

- b) Om du vill radera alla dina meddelanden i konversationen klickar du på knappen  och väljer **Radera meddelanden**.

Alla dina meddelanden raderas för alla deltagare.

Anm: Alternativet **Radera meddelanden** kan även väljas genom att högerklicka på konversationen i konversationslistan.

9.7 Lämna en snabbmeddelandekonversation

Du kan lämna konversationen när som helst.

Innan du börjar

Popup-fönstret **Snabbmeddelanden** är öppet. Se [Öppna eller stänga snabbmeddelanden](#)


Den här uppgiften

När du lämnar en konversation med endast en person raderas den konversationen permanent för er båda.

När du lämnar en konversation med flera personer tas konversationen bort från din konversationslista men de andra deltagare kan fortsätta att använda den.

Innan du lämnar en konversation kan du radera alla dina meddelanden i den.

Arbetsordning

- 1) I popup-fönstret **Snabbmeddelande** väljer du den konversation som du vill lämna, klickar på knappen  och väljer **Ledighet**. Ett popup-fönster visas.
- 2) Om konversationen är med endast en person klickar du på **Ja**.
- 3) Om konversationen är med flera personer gör du något av följande:
 - a) Klicka på **Ja** om du vill radera alla dina meddelanden i konversationen innan du lämnar.
 - b) Klicka på **Nej** om du vill att dina meddelanden ska finnas kvar i konversationen.

Resultat

Anm: Alternativet **Ledighet** är också tillgängligt från snabbmenyn för konversationen i konversationslistan.

Telefonistknappar

Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar

10 Telefonistknappar

Medföljande knappar visar namn och närvarostatus för interna abonnenter. De erbjuder ett snabbt sätt att ringa dessa abonnenter eller överföra samtal till dem.

Du kan ställa in flera flikar för medföljande knappar, t.ex. för olika avdelningar.

Skötareknappar kan konfigureras för att visa bilden av en användare, om den är tillgänglig. Om användaren inte har någon bild visas en icke-konfigurerbar färg som genereras baserat på användarens namn.

De visar också status för interna abonnenter (cirkelgränsfärg):

- Blå: Tillgänglig eller inaktiv
- Gul: Ringer
- Röd: Upptagen

Dessutom kan de visa användarnas närvarostatus om statusen är upptagen (röd), se [Närvarostatus](#).

Upp till 300 medföljande knappar finns tillgängliga på en flik (100 som standard). Om inget namn finns visas telefonnumret.

Skötareknapparna på en flik sorteras efter efternamn i alfanumerisk stigande ordning som standard. Stationer utan namn sorteras efter de stationer för vilka ett namn kan visas. Externa kontakter sorteras alltid till slutet av listan.

De flesta konfigurationerna för medföljande knappar finns också i verktygsfältet panelfunktioner, se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

Närliggande begrepp

[Element i användargränssnittet](#)

[Närvarostatus](#)

Närliggande uppgifter

[Ringa ett samtal med en telefonistknapp](#)

[Överföra ett samtal med en telefonistknapp](#)

[Svara på ett samtal med en telefonistknapp](#)

10.1 Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar

De konfigurerade telefonistknapparna visas i panelen **Telefonistknappar**.

Arbetsordning

- 1) Öppna panelen **Telefonistknappar** genom att klicka på **Telefonistknappar** i sidofältet.
Panelen öppnas i huvudfönstret för myAgent.
- 2) Stänga panelen **Telefonistknappar**:
 - a) Om panelen är öppen i huvudfönstret för myAgent klickar du på **Telefonistknappar** i sidofältet.
 - b) Om panelen är öppen i ett separat fönster klickar du på **x** uppe till höger.

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)
[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

10.2 Sortera telefonistknappar

Innan du börjar

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på önskad flik på panelen **Telefonistknappar**.
- 2) Välj ett av följande alternativ i snabbmenyn för önskad telefonistknapp:
 - **Sortera > Sortera efter förnamn**
 - **Sortera > Sortera efter efternamn**

Anm: Externa kontakter fylls på i slutet.

- 3) Du kan även sortera telefonistknappar genom att välja **Alternativ > Sortera** i panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

10.3 Tilldela en deltagare till en telefonistknapp

Innan du börjar

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på önskad flik på panelen **Telefonistknappar**.
- 2) Klicka på **Intern telefonbok** i sidofältet.
Popup-fönstret **Intern telefonbok** visas.
- 3) Dra önskad deltagare från den interna telefonboken till en telefonistknapp.
- 4) Om du vill tilldela ytterligare deltagare till en knapp upprepar du steg 3.
- 5) Du kan också söka efter en kontakt att lägga till genom att högerklicka inuti en telefonistknapp och klicka på **Lägg till kontakt**.
- 6) Alternativt kan du dra en deltagare till en telefonistknapp från **agentbindningslistan**.

10.4 Ta bort en deltagare från en telefonistknapp

Innan du börjar

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på önskad flik på panelen **Telefonistknappar**.

Telefonistknappar

Visa användarbilder på telefonistknappar


- 2) Klicka på **Ta bort** i snabbmenyn för den aktuella telefonistknappen.

10.5 Visa användarbilder på telefonistknappar

Innan du börjar

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på  **alternativ** i panelens verktygsfält. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#)
- 2) Klicka på **Visa användarbilder på telefonistknappar**.
Användarbilden (om tillgänglig) visas på motsvarande ikon för alla flikar i panelen för telefonistknappar.

11 Rapporter

Som agent med behörighetsnivån mellan eller hög kan du använda fördefinierade rapportmallar för att skapa rapporter för samtal, köer, agenter, servicegrad (GOS) och anledning till avslutning i myAgent.

Innan du skapar en rapport måste rapportparametrar anges för att bestämma perioden (datum, tid) och vad som ska mätas (agenter, köer etc.). Rapporterna visas i webbläsaren som PDF-filer och kan sedan sparas eller skrivas ut.

Att utföra följande funktioner från en agenttelefon kan leda till en förvrängning av informationen i rapporter:

- Plockning av Contact Center-samtal av andra än agenter
- Vidarekoppling (t.ex. via DSS-knappen) för Contact Center-samtal till andra än agenter
- I konferens
- Växla
- Parkering

Tips: Funktionen "förfrågan" är transparent för presentation av Contact Center-samtal i rapporter och kan användas av agenter, oavsett destination av förfrågan.

Dataskydd

Om myReports-administratören aktiverade dataskydd vid konfigurering av myReports kommer de fyra sista siffrorna i telefonnumren (kolumnen CLI) att ersättas med **** i alla relevanta rapporter.

Om abonnenten har markerat sitt privata nummer, mobilnummer, externt nummer 1 och/eller externt nummer 2 som osynligt kommer dessa telefonnummer inte att visas i alla relevanta rapporter.

Rapportmallar

Följande rapportmallar finns tillgängliga:

Rapportmall	Beskrivning
Avbrutna samtal (Timme)	<p>Tabell med antal och procentandel av samtal som övergivits av uppringare innan de nått fram till en agent, per kö. Det filtrerar de övergivna samtalen där kötiden plus svarstiden är lika med eller större än det konfigurerade tröskelvärdet för övergivna samtal för kön.</p> <p>Kötider för uppringare med 30 sekunders intervall per kö</p> <p>Totala siffror för alla samtal, fax och e-post</p>
Avbrutna samtals detaljer	<p>Stapeldiagram och tabell med antal och procentandel av samtal som övergivits av uppringare innan de nått fram till en agent, per timme.</p> <p>Valfritt endast under konfigurerade kontorstider</p>

Rapportmall	Beskrivning
Procent av Agent samtalsfördelning (Alla Köer)	Stapeldiagram och tabell med antal och procentandel av besvarade samtal, fax och e-post och procentandel för prat-/lästid per agent Totala siffror för alla agenter
Procent av Agent samtalsfördelning (Per Kö)	Stapeldiagram och tabell med antal och procentandel av besvarade samtal, fax och e-post och procentandel för prat-/lästid per agent för den valda kön Totala värden för alla agenter för den valda kön
Agentprestationsuppgifter	Tabell med starttid, svarstid, prat-/lästid och GOS (servicegrad) för varje samtal, fax och e-post för den valda agenten Totala värden per kö och totala värden för alla köer
Samtalsbelastning Agent (Per Kö)	Stapeldiagram och tabell med antal och procentandel av samtal, fax och e-post per kö för den valda agenten Totala siffror för alla köer
Genomsnitts servicegrad per agent	Linjediagram med genomsnittlig servicegrad för den valda agenten per timme.
Genomsnittlig servicegrad per agent - dagligen	Linjediagram med genomsnittlig servicegrad för den valda agenten per timme och dag.
Genomsnitts Servicegrad per Kö (Timvis)	Linjediagram med genomsnittlig servicegrad för den valda kön per timme.
Genomsnittlig servicegrad per kö - dagligen	Linjediagram med genomsnittlig servicegrad för den valda kön per timme och dag.
Missade samtal (Lista)	Tabell med samtalstid, samtals-ID, telefonnummer, kundnamn och företagsnamn för missade samtal, fax och e-post för utvalda köer per dag Valfritt endast under konfigurerade kontorstider
Missade samtal (Kö)	Cirkeldiagram och tabell med antal och procentandel av missade samtal, fax och e-post per kö Totala siffror för alla köer Valfritt endast under konfigurerade kontorstider

Rapportmall	Beskrivning
Contact Center-samtal	<p>Tabell med samtals-ID, samtalstid, agent, kö, kötid, CLI (telefonnummer/faxnummer/e-postadress) och kundnamn/företagsnamn för alla samtal, fax och e-post som klassificeras som missade, övergivna samt besvarade samtal, fax och e-post per dag</p> <p>Valfritt endast under konfigurerade kontorstider</p> <p>INFO: Ett missat samtal, ett missat fax eller ett missat e-postmeddelande för en agent kan även visas som ett mottaget samtal, mottagna fax eller mottagna e-postmeddelanden hos en annan agent eller som ett övergivet samtal, fax eller e-post.</p>
Samtalslista per Agent	<p>Tabell med starttid, sluttid, kö, kötid, prat-/lästid, CLI (telefonnummer/faxnummer/e-postadress) och GOS (servicegrad) för varje samtal, fax och e-post för den valda agenten</p> <p>Valfritt endast under konfigurerade kontorstider</p>
Besvarade samtals detaljer	<p>Tabell med antal samtal, fax och e-post, andel besvarade samtal, fax och e-post, maximal kötid samt antal och procentandel besvarade samtal, fax och e-post beroende på kötid per kö</p> <p>Totala siffror för alla samtal, fax och e-post</p>
Contact Center trafik per timme (Per kö)	<p>Linjediagram och tabell med antal och procentandel för alla samtal, fax och e-post per timme</p> <p>INFO: Detta är ett användbart hjälpmedel för att tillhandahålla ett tillräckligt antal agenter under toppbelastningsperioder för att upprätthålla en specifik servicegrad.</p>
Contact Center - Trafik per timme (per dag)	<p>Linjediagram och tabell med antal och procentandel för alla samtal, fax och e-post per timme per dag</p> <p>INFO: Detta är ett användbart hjälpmedel för att tillhandahålla ett tillräckligt antal agenter under toppbelastningsperioder för att upprätthålla en specifik servicegrad.</p>
Contact Center - Trafik i kö per timme - dagligen	<p>Linjediagram och tabell med antal och procentandel för alla samtal, fax och e-post per timme per dag för den valda kön</p> <p>INFO: Detta är ett användbart hjälpmedel för att tillhandahålla ett tillräckligt antal agenter under toppbelastningsperioder för att upprätthålla en specifik servicegrad.</p>
Kö trafik procent	<p>Cirkeldiagram och tabell med antal och procentandel av hanterade samtal, fax och e-post per kö</p> <p>Totala siffror för alla köer</p> <p>Valfritt endast under konfigurerade kontorstider</p>

Rapportmall	Beskrivning
Contact Center kö summering	Stapeldiagram och tabell med antal besvarade och avbrutna samtal, fax och e-post, antal återstående samtal, högsta, lägsta och genomsnittliga kötid för besvarade och övergivna samtal, fax och e-post samt maximal, lägsta och genomsnittlig prat-/lästid för besvarade samtal, fax och e-post för den valda kön Genomsnittlig servicegrad för den valda kön INFO: Återstående samtal är samtal som t.ex. hanterats av någon som inte är agent.
Contact Center summering	Tabell med antal samtal, fax och e-post, genomsnittlig svarstid, genomsnittlig prat-/lästid och genomsnittlig kötid, antal återuppringningar och total kötid, per kö Totala siffror för alla köer Valfritt endast under konfigurerade kontorstider
Contact Center summering detaljer	Tabell med antal besvarade samtal, fax och e-post, genomsnittlig svarstid, genomsnittlig prat-/lästid och genomsnittlig kötid per kö Totala siffror för alla köer Valfritt endast under konfigurerade kontorstider
Ofullständiga samtal	Tabell med antal öppna samtal, fax och e-post per kö Totala siffror för alla köer
Avslutningskod användning (Alla köer)	Cirkeldiagram och tabell med antal och procentuell användning, genomsnittlig prat-/lästid, total prat-/lästid och genomsnittlig kötid per avslutningsanledning Valfritt endast för de konfigurerade öppettiderna
Avslutningskod användning (Per kö)	Stapeldiagram och tabell med antal och procentuell användning, genomsnittlig prat-/lästid, total prat-/lästid och genomsnittlig kötid per avslutningsanledning för den valda kön. Valfritt endast för de konfigurerade öppettiderna
Besvarade samtal (efterbearbetning)	Tabell med samtals-ID, samtalstid, agent, avslutningsanledning, telefonnummer/faxnummer/ e-postadress och kundnamn/företagsnamn för varje besvarat samtal, fax och e-post för de valda köerna per dag Valfritt endast för de konfigurerade öppettiderna

11.1 Skapar rapporter

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Rapporter** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Leta reda på önskad rapportmall och klicka på den.
- 3) Använd rapportparametrarna för att ställa in vilken period som ska mätas och, om nödvändigt, vad som ska mätas (köer, agenter).

Tips: Rapportparametrarna beror på den valda rapportmallen.

- 4) Om kryssrutan **Endast kontorstid** visas väljer du ett av följande alternativ:

- Om du vill begränsa rapporteringsperioden till kontorstid markerar du kryssrutan **Endast kontorstid**.
- Om du inte vill begränsa rapporteringsperioden till kontorstid avmarkerar du kryssrutan **Endast kontorstid**.

- 5) Klicka på **Visa**.

- 6) Klicka på **Stänga**.

Och sedan då?

Spara eller skriv ut PDF-filen om det behövs.

12 Närvarostatus

Närvarostatus ger information om interna deltagares tillgänglighet (inklusive Mobility Entry-stationer). Den visas i den interna telefonboken och på telefonistknapparna.

Som agent (behörighetsnivå Låg, Mellan, Hög) med aktiv myAttendant-licens kan du ändra andra deltagares närvarostatus via den interna telefonboken eller via telefonistknapparna.

Vid varje ändring av närvarostatus utom för **Kontor** anger du när du planerar att återkomma till **Kontor**.

Om närvarostatusen för en agent ändras kommer agenten automatiskt att loggas ut från alla köer. För att åter kunna ta emot samtal måste agenten manuellt logga tillbaka in i kön eftersom det inte finns någon automatisk inloggningsfunktion tillgänglig, såvida inte agenten loggar in i kön via sin telefon.





Du kan tilldela en deltagare någon av följande närvarostatusar:

Symbol	Närvarostatus	Tillgänglighet
	Kontor	Nåbar på vanliga arbetsplatsen
	CallMe	Nåbar på annan arbetsplats
	Möte	Upptagen, kanske inte kan svara
	Sjuk	Frånvarande
	Rast	Frånvarande
	Borta från kontoret	Frånvarande
	Semester	Frånvarande
	Lunch	Frånvarande
	Hemma	Frånvarande
	Stör ej	Stör ej

Anm: Närvarostatusen 'Sjuk' kanske inte är tillgänglig, beroende på vilka systeminställningar administratören gjort.

I interna telefonboken och på telefonistknapparna finns dessutom följande symboler:

Symbol	Närvaro- eller förbindelsestatus
	Deltagare får ett samtal
	Deltagaren är upptagen i telefon

Symbol	Närvaro- eller förbindelsestatus
	Mobility-Entry-deltagare får ett samtal eller ringer
	Mobility-Entry-deltagaren är upptagen i telefon
	Närvarostatus visas inte
	Telefonen är inte ansluten

Anm: För deltagare utan systemtelefon (till exempel deltagare med ISDN- eller analog telefon) visar den interna telefonboken och telefonistknapparna bara anslutningsstatus.

Närliggande begrepp

[Kataloger](#)

[Telefonistknappar](#)

12.1 Ändra en deltagares närvarostatus

Innan du börjar

Du är en agent (behörighetsnivå Låg, Mellan, Hög) med en aktiv myAttendant-licens.

Panelen **Telefonistknappar** är öppen; se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

1) I panelen **Telefonistknappar** väljer du önskad närvarostatus under **Ändra status** i snabbmenyn på telefonistknappen för önskad deltagare.

Popup-fönstret **Ändra status** visas.

- **Anm:** Om ingen myAttendant-licens är aktiv när du högerklickar på en användares telefonistknapp kommer alternativet **Ändra status** att vara nedtonat.

2) Om så önskas kan du ange en informationstext till deltagarens närvarostatus i fältet **Dela något med dina kollegor..**

3) Välj något av följande alternativ för att ange datum och tid när du återkommer:

- Klicka på någon av de fyra knapparna med önskad frånvarotid.
- Välj datum och tid för deltagarens återkomst i vallistan.

4) Klicka på **OK**.

Närvarostatus

Ändra en abonnents närvarostatus till Kontor

12.2 Ändra en abonnents närvarostatus till Kontor

Innan du börjar

Du är agent (behörighetsnivå Låg, Mellan, Hög) med en aktiv myAttendant-licens.

Panelen **Telefonistknappar** är öppen; se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) På panelen **Telefonistknappar**, välj **Kontor** under **Ändra status** i snabbmenyn på telefonistknappen för önskad deltagare.
Popup-fönstret **Ändra status** visas.
- 2) Välj radioknappen **Tillbaka till kontoret**.
- 3) Om så önskas kan du skriva information i fältet **Dela något med dina kollegor**.
- 4) Klicka på **OK**.

12.3 Ändra en deltagares köstatus

Köstatus (eller agentstatus) beskriver tillståndet för en agent i kön och tillgängligheten för att ta emot samtal.

Innan du börjar

Användare med behörighet Mellan eller Hög som inte har en aktiv myAttendant-licens kan bara ändra köstatusen för en annan agent från **Agentbindningslistan**.

Arbetsordning

- 1) På **Agentbindningslistan**, välj relevant köstatus i snabbmenyn för den önskade agenten.
- 2) Välj ett av följande alternativ för att ange agentens köstatus:
 - Från **Utloggad** till **Inloggad i köer**
 - Från **Arbetstid, Rast, Missat samtal** till **Ta emot samtal**
 - Från varje köstatus till **Utloggad**

12.4 CallMe-tjänst

Med den CallMe-tjänsten kan en agent konfigurera en valfri telefon på en annan arbetsplats som CallMe-destination där agenten kan nås på agentens interna telefonnummer. Agenten kan använda UC-klienten på en annan arbetsplats på samma sätt som på kontoret och därmed även ringa utgående samtal från CallMe-destinationen.

Ingående samtal

Inkommande samtal till agentens anknyningsnummer vidarekopplas till CallMe-destinationen. Agentens anknyningsnummer visas för den som ringer. Obesvarade samtal kopplas vidare till röstbrevlådan efter 60 sekunder.

Utgående samtal

När agenten ringer ett telefonnummer i UC-klienten så ringer kommunikationssystemet först upp agenten på CallMe-destinationen. När agenten svarar ringer kommunikationssystemet upp det önskade målet och kopplar agenten till det samtalet. Hos målet visas agentens interna telefonnummer (One Number Service).

Närvarostatus

Med CallMe-tjänsten aktiverad visas "CallMe aktiv" i displayen på agentens telefon (inte på analoga telefoner och DECT-telefoner). Andra deltagare kommer att se agentens närvarostatus som **Kontor** medan agenten automatiskt loggas ut från alla köer.

Aktivering

Agenter med behörighetsnivån mellan eller hög kan aktivera CallMe-tjänsten för en agent manuellt. Dessutom aktiveras CallMe-tjänsten på nytt genom automatisk återställning av agentens närvarostatus efter frånvaro, om den var aktiv tidigare. Följande typer av CallMe-destinationer stöds inte:

- Grupp
- vidarekopplad telefon

Avaktivering

CallMe-tjänsten förblir aktiv tills agentens närvarostatus ändras manuellt till **Kontor**.

12.4.1 Aktivera CallMe-tjänst

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Panelen **Telefonistknappar** är öppen. Se [Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#).

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Ändra status** > **Kontor** i snabbmenyn för telefonistknappen för den önskade agenten.
Popup-fönstret **Ändra status** visas.
- 2) Välj alternativknappen **Aktivera CallMe-tjänst**.


3) Ställ in telefonnumret till CallMe-destinationen på ett av de följande sätten:

- Klicka på nedåtpilen och välj ett av telefonnumren från listan.
- Ange ett telefonnummer i slagbar eller kanonisk form.

Anm: Ange ingen grupp eller vidarekopplad telefon som CallMe-destination.

4) Om så önskas anger du en informationstext i **Dela något med dina kollegor**.

5) Klicka på **OK**.

Agentens status ändras automatiskt till  **Utloggad**.

13 Panelfunktioner

Du kan flytta ut, sätta in och byta plats på paneler i panelområdet i myAgent. Dessutom kan du zooma in och ut på en panel. Håll muspekaren över panelens övre del om du vill visa panelfunktioner.

13.1 Frigöra en panel


Du kan flytta ut en panel från huvudfönstret för myAgent och ha panelen öppen i ett separat fönster.

Innan du börjar

Minst en av följande paneler är öppen i huvudfönstret för myAgent:

- **Live-samtal**
- **Snabbmeddelande**
- **Intern telefonbok**
- **Telefonistknappar**
- **Väggstavla**
- **Samtalslista**

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren högst upp på panelen.
Ett verktygsfält visas.
- 2) I panelens verktygsfält klickar du på  **Poppa ut**.
Panelens popup-fönster visas.

Närliggande begrepp

[Snabbmeddelanden](#)

Närliggande uppgifter

[Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#)

[Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#)

[Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#)

[Visa panelen Väggstavla](#)

[Visar diagram över servicegrad](#)

[Visar diagram för genomsnittstider](#)

[Sätta in en panel](#)

13.2 Sätta in en panel

Du kan flytta in ett separat fönster till huvudfönstret för myAgent och få det att visas på en av de två panelplatserna.

Innan du börjar

Minst en av följande paneler är öppen i ett separat fönster:


- **Live-samtal**
- **Snabbmeddelande**

Panelfunktioner

Byta paneler

- **Intern telefonbok**
- **Telefonistknappar**
- **Väggtavla**
- **Samtalslista**

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren högst upp i panelens popup-fönster.
Ett verktygsfält visas.
- 2) I panelens verktygsfält klickar du på  **Sätt in**.
Panelen sätts in i panelområdet i huvudfönstret för myAgent.

Närliggande begrepp

[Snabbmeddelanden](#)

Närliggande uppgifter

[Frigöra en panel](#)

[Byta paneler](#)

[Zooma in eller zooma ut på en panel](#)

[Öppna eller stänga panelen Intern telefonbok](#)

13.3 Byta paneler


Du kan byta de övre och nedre panelerna i myAgents panelområde.

Innan du börjar

MyAgents panelområde visar två av följande paneler:

- **Live-samtal**
- **Snabbmeddelande**
- **Intern telefonbok**
- **Telefonistknappar**
- **Väggtavla**
- **Samtalslista**

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren över panelens översta del.
Ett verktygsfält visas.
- 2) Klicka på  **Byt paneler** i panelens verktygsfält.
Panelerna i myAgents huvudfönster byter plats.

Närliggande begrepp

[Snabbmeddelanden](#)

Närliggande uppgifter

[Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#)

[Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#)

[Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#)

[Visa panelen Väggtavla](#)

[Visar diagram över servicegrad](#)

[Visar diagram för genomsnittstider](#)
[Sätta in en panel](#)

13.4 Zooma in eller zooma ut på en panel



Du kan zooma in eller ut på en panel i myAgents panelområde.

Innan du börjar

Minst en av följande paneler är öppen:

- **Live-samtal**
- **Snabbmeddelande**
- **Intern telefonbok**
- **Telefonistknappar**
- **Väggstavla**
- **Samtalslista**

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren över panelens översta del.
Ett verktygsfält visas.
- 2) Välj ett av följande alternativ:
 - För att zooma in, flytta  skjutreglaget till höger.
 - För att zooma ut, flytta  skjutreglaget till vänster.
- 3) Alternativt, klicka på nuvarande zoomnivå och välj ett fördefinierat värde från listan.

Närliggande begrepp

[Snabbmeddelanden](#)

Närliggande uppgifter

[Öppna eller stänga panelen Live-samtal](#)

[Öppna eller stänga panelen med telefonistknappar](#)

[Öppna eller stänga panelen Samtalslista](#)

[Visa panelen Väggstavla](#)

[Visar diagram över servicegrad](#)

[Visar diagram för genomsnittstider](#)

[Sätta in en panel](#)

13.5 Öppna menyn Alternativ för panelen


Du kan konfigurera olika alternativ för en panel i panelområdet för myAgent.

Innan du börjar

Minst en av följande paneler är öppen:

- **Live-samtal**
- **Telefonistknappar**
- **Väggstavla**

Arbetsordning

- 1) Håll muspekaren högst upp på panelen.
Ett verktygsfält visas.
- 2) Klicka på  **Alternativ** i panelens verktygsfält.
Alternativen för den specifika panelen visas.

14 Konfiguration

Du kan konfigurera myAgent efter dina behov, t.ex. anpassa dess beteende för samtal.

Mina personliga uppgifter

Utöver ditt kontorstelefonnummer (anknytning) kan du ange ditt mobiltelefonnummer, två olika externa nummer och ditt hemtelefonnummer. För vart och ett av dessa nummer kan du ange om de ska visas i den interna telefonboken eller inte.

Du kan ange din e-postadress om du vill kunna nås per e-post.

Om du vill kunna använda e-post måste administratören av ert kommunikationssystem ha konfigurerat skickande av e-post.

Min bild

Du kan tillhandahålla en bild av valfri filstorlek. Kommunikationssystemet sparar en kopia begränsad till 200 pixlars bredd och höjd.

Denna bild visas för andra deltagare när de sätter muspekaren på din post i den interna telefonboken (kolumnen Anknytning).

Utseende

Du kan anpassa utseendet för myAgent genom att välja mellan två olika gränssnittsfärger, visa användarbilder i telefonistknappar och visa statistik i verktygstips för agentbinding.

Aviseringar

Du kan anpassa skärmen så att den bara visar de områden som du verkligen vill visa.

Telefonistknappar

Anpassa telefonistknapparna genom att lägga till, byta namn på, fylla på telefonistgrupper automatiskt, kopiera från en annan användare eller ställa in ett antal telefonistknappar.

Kösynlighet

Som agent kan du välja vilka köer som ska visas i agentbindningslistan.

Snabbvalsknappar

Med hjälp av snabbtangenter kan du påskynda ditt arbete med myAgent.

- **Globala snabbvalsknappar**

Du kan använda funktionstangenterna F1-F12 på tangentbordet på klientdatorn tillsammans med tangentkombinationerna Ctrl+Skift, Ctrl+Alt eller Skift+Alt som snabbvalsknappar för de följande funktionerna:

- Svara/stäng av samtal
- Överför
- Visa popupfönster

Förutsättningen för det är att den önskade funktionstangenten eller tangentkombinationen inte redan används av någon annan applikation.

- **Snabbvalsknappar för applikationer**

Du kan tilldela följande funktioner till funktionstangenterna F1 till F12 och/eller tangenterna på sifvertangentbordet på klientdatorn:

- **Hjälp** (öppnar online-hjälpen)
- **Inställning**
- **Intern telefonbok**
- **Samtalslista**
- **Sök**
- **Svara/stäng av samtal**
- **Parkera / fortsätt**
- **Samtalsöverföring**
- **Boka om**
- **Ring**
- **Spela in**

Känslighet

Gör att du kan konfigurera om andra användare ska kunna se uppringaren du pratar med och om de kan kopiera din BLF-layout.

Övrigt

Konfigurera överföringsmetoden genom att välja ett av de två alternativen: Blind överföring, Övervakad överföring. Aktivera eller inaktivera även Live Search samt exportkonfiguration.

14.1 MyPersonal-detaljer

Utöver ditt kontorstelefonnummer (anknytning) kan du ange ditt mobiltelefonnummer, två olika externa nummer och ditt hemtelefonnummer.

14.1.1 Ställa in ett ytterligare telefonnummer

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på  för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Mina personliga uppgifter**.

- 3) Ange ytterligare ett telefonnummer i slagbar eller kanonisk form i något av följande fält: **Mobilnummer**, **Externt nummer 1**, **Externt nummer 2**, **Hemnummer** eller **Assistentnummer**.
- 4) Välj ett av följande alternativ:
 - Om du inte vill att **Mobilnummer**, **Externt nummer 1**, **Externt nummer 2** eller **Hemnummer** ska visas i interna telefonboken avmarkerar du kryssrutan **Synbarhet** bredvid telefonnumret.
 - Om du vill att **Mobilnummer**, **Externt nummer 1**, **Externt nummer 2** eller **Hemnummer** ska visas i interna telefonboken markerar du kryssrutan **Synbarhet** bredvid telefonnumret.
- 5) Klicka på **Spara**.

14.1.2 Ange e-postadress

Innan du börjar

Administratören för kommunikationssystemet har konfigurerat e-postsändningen.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Mina personliga uppgifter**.
- 3) Skriv e-postadressen i fältet **E-postadress**.
- 4) Klicka på **Spara**.

14.1.3 Ändra lösenord

Den här uppgiften

Anm: Du kan även ändra lösenordet via telefonmenyn för röstbrevlådan.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Mina personliga uppgifter**.
- 3) Klicka på knappen **Ändra** i fältet **Lösenord**.
- 4) Ange ditt aktuella lösenord i fältet **Gammalt lösenord**.

Anm:

Efter fem felaktiga lösenordsinmatningar blockeras din åtkomst till alla Contact Center- och UC Suite-klienter. Spärrningen kan endast hävas av kommunikationssystemets administratör.

5) Ange ditt nya lösenord i fälten **Nytt lösenord** och **Bekräfta lösenord**.

- a) Lösenordet måste bestå av endast siffror och innehålla minst sex siffror.
- b) Maximalt antal upprepade tecken är två och maximalt antal tecken i följd är tre.
- c) Kontonamnet (omvänt eller inte) får inte vara en del av lösenordet.
- d) Användaren tvingas att ändra standardlösenordet efter första gången det används.
- e) Maximalt antal felaktiga inloggningsförsök är fem.

Anm: Lösenordet gäller för alla UC Suite-klienter och för åtkomst till din röstbrevlåda via telefon.

6) Klicka på **OK** och därefter på **Spara**.

14.2 Min bild

Du kan tillhandahålla en bild av valfri filstorlek. Kommunikationssystemet sparar en kopia begränsad till 200 pixlars bredd och höjd.

14.2.1 Ladda upp en bild

Innan du börjar

Du har en bildfil med din bild i något av följande filformat: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

Storleken på bildfilen överstiger inte 10 MB.

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Min bild**.

3) Klicka på **Välj**.

4) Välj önskad fil och klicka på **Öppna**.

5) Klicka på **Spara**.

14.2.2 Radering av en bild

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Min bild**.

3) Klicka på **Rensa**.

4) Klicka på **Spara**.

14.3 Utseende

Du kan anpassa utseendet för myAgent genom att välja mellan två olika gränssnittsfärger.

14.3.1 Ändra språk för användargränssnittet

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Utseende**.
- 3) Välj önskat språk genom att klicka på det språket högst upp i fönstret.
- 4) Klicka på **Spara**.

14.3.2 Ändra färg för användargränssnittet

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Utseende**.
- 3) Välj ett av de två alternativen för färg på användargränssnittet.
- 4) Klicka på **Spara**.

14.3.3 Visa användarbilder på telefonistknappar

Den här uppgiften

Visa användarbilder på telefonistknappar:

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Utseende**.
- 3) Klicka på **Visa användarbilder på telefonistknappar**.
- 4) Klicka på **Spara**.

Resultat

Du kan även visa användarbilder på telefonistknappar genom att öppna **Alternativ** för panelen och välja **Visa användarbilder på telefonistknappar**.
Se [Öppna meny Alternativ för panelen](#).

14.4 Notiser

Du kan anpassa meddelandeinställningarna för att effektivt styra huvudfönstret, det tillgängliga facket öppnas och larm när du använder myAgent.

Du kan anpassa följande meddelandeinställningar:

- **Popup-program för inkommande samtal:**

När ett samtal ringer på användarens anknötning söker myAgent efter ett skärmmeddelande som är kopplat till det här samtalet. Om skärmen dyker upp, kommer den att föras fram. Om inget popup-fönster hittas visas huvudfönstret istället.

- **Popup-program vid samtalsterminering:**

På samma sätt som **Popup-program för inkommande samtal** och **Skärmmeddelande vid svar** visas det lösta fönstret när användaren avslutar ett samtal.

- **Minimera vid hangup:**

Detta minimerar huvudfönstret för myAgent när samtalshandlingen är klar. Det är viktigt att detta endast utlöses när agenten inte har några samtal kopplade till dem. Om agenten till exempel arbetar med ett e-postmeddelande och startar ett röstsamtal, kommer det här samtalet inte att minimera programmet eftersom de fortfarande arbetar med e-postmeddelandet.

- **Visa popupmeddelande för inkommande och utgående samtal:**

Med den här inställningen kan användaren aktivera eller avaktivera meddelande för samtalshandling.

- **Visa meddelande om missat samtal via verktygspopup:**

Om funktionen är aktiverad och agenten missar ett samtal visas ett meddelande om att ett fack har tagits bort. Om den är avaktiverad visas istället en meddelanderuta i huvudfönstret i myAgent-programmet.

- **Verktygsfältspopup tar fokus när den visas:**

Används för popup-programmet för inkommande samtal, skärmmeddelande vid svar och popup-program vid samtalsterminering. Om detta är markerat flyttas fönstrets fokus till det fönster som visas.

- **Verktygsfältsmeddelande visas vid svar:**

På samma sätt kommer skärmpop på svar att upptäcka vilket fönster som ska föras fram, men kommer istället att utlösas när agenten svarar ett samtal.

- **Verktygsfältsmeddelande när samtal uppnår larmtillstånd:**

När larm utlöses kommer myAgent-huvudfönster till förgrunden.

- **Spela upp larmsignaler när samtal uppnår larmtillstånd:**

När larm utlöses fortsätter en larmton att spelas upp för användaren tills alla larm har raderats.

- **Visa verktygsfältsmeddelanden för assistentförfrågningar:**

Om rutan är markerad visas ett rostat meddelande till en arbetsledare när begäran om assistans är aktiv.

14.4.1 Popuper för applikationsfönster/köskärm

14.4.1.1 Aktivera eller avaktivera popup-fönstret för inkommande samtal

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att huvudfönstret i myAgent ska visas automatiskt i förgrunden för inkommande samtal markerar du kryssrutan **När jag ringer, för huvudfönstret till framsidan om samtalet inte har ett skärmfönster**.
- Om du inte vill att huvudfönstret i myAgent ska visas automatiskt i förgrunden för inkommande samtal avmarkerar du kryssrutan **När jag ringer, för huvudfönstret till framsidan om samtalet inte har ett skärmfönster**.

4) Klicka på **Spara**.

14.4.1.2 Aktivera eller inaktivera skärm-popup när du accepterar ett samtal

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att skärmen ska öppnas när du tar emot inkommande samtal väljer du kryssrutan **När jag svarar på ett samtal, tar fram skärmen samtal om det är tillgängligt, annars visas huvudfönstret**.
- Om du inte vill att skärmen ska öppnas när du tar emot inkommande samtal avmarkerar du rutan **När jag svarar på ett samtal, tar fram skärmen samtal om det är tillgängligt, annars visas huvudfönstret**.

4) Klicka på **Spara**.

14.4.1.3 Aktivera eller inaktivera huvudfönstret vid samtalsavslut

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att huvudfönstret i myAgent ska visas automatiskt i förgrunden när du slutför ett samtal markerar du kryssrutan **När jag är klar med ett samtal, ta fram skärmbilden Samtal om den är tillgänglig, annars huvudfönstret**.

Konfiguration

- Om du inte vill att huvudfönstret i myAgent ska visas automatiskt i förgrunden när du slutför ett samtal avmarkerar du kryssrutan **När jag är klar med ett samtal, ta fram skärmbilden Samtal om den är tillgänglig, annars huvudfönstret**.
- 4) Klicka på **Spara**.

14.4.1.4 Minimera huvudfönstret när du avslutar ett samtal

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Klicka på **Notiser**.

- 3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att huvudfönstret i myAgent ska minimeras när du slutför ett samtal markerar du kryssrutan **När jag är klar med ett samtal, dölj skärmbilden samtal om de är tillgängligt annars visa huvudfönstret**.
- Om du inte vill att huvudfönstret i myAgent ska minimeras när du slutför ett samtal avmarkerar du kryssrutan **När jag är klar med ett samtal, dölj skärmbilden samtal om de är tillgängligt annars visa huvudfönstret**.

- 4) Klicka på **Spara**.

14.4.1.5 Aktivera eller inaktivera att en skärm-popup tar fokus

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Klicka på **Notiser**.

- 3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att en skärmpopup ska fokuseras när de visas markerar du kryssrutan **När ett skärmfönster visas tar den tangentbordsfokus**.
- Om du inte vill att en skärmpopup ska fokuseras när den visas avmarkerar du kryssrutan **När en skärmruta visas tar den tangentbordsfokus**.

- 4) Klicka på **Spara**.

14.4.2 Larm

14.4.2.1 Aktivera eller inaktivera huvudfönstret för larmtillstånd

Arbetsordning**1) Klicka på Inställning.**

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på Notiser.**3) Välj ett av följande alternativ:**

- Om du vill att skärmen ska öppnas när samtal uppnår ett larmtillstånd markerar du kryssrutan **När ett samtal eller en kö når larmtillstånd visas huvudfönstret.**
- Om du inte vill att skärmen ska öppnas när samtal uppnår ett larmtillstånd avmarkerar du kryssrutan **När ett samtal eller en kö når larmtillstånd.**

4) Klicka på Spara.**14.4.2.2 Spelar upp Larmsignaler för Larmtillstånd****Arbetsordning****1) Klicka på Inställning.**

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på Notiser.**3) Välj ett av följande alternativ:**

- Om du vill att larmsignaler ska spelas upp när samtal uppnår ett larmtillstånd markerar du kryssrutan **Spela upp larmsignaler när ett samtal eller en kö når larmtillstånd.**
- Om du inte vill att larmsignaler ska spelas upp när samtal träffar ett larmtillstånd avmarkerar du kryssrutan **Spela upp larmsignaler när ett samtal eller en kö når larmtillstånd.**

4) Klicka på Spara.**14.4.3 Brödrostaviseringar (popup i verktygsfältet)****14.4.3.1 Visa popup i verktygsfältet vid inkommande samtal****Den här uppgiften****Arbetsordning****1) Klicka på Inställning.**

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på Notiser.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill visa en popup i verktygsfältet för inkommande samtal, fax eller e-post markerar du kryssrutan **När jag tar emot ett inkommande samtal, visas en popup i verktygsfältet.**
- Om du inte vill visa en popup i verktygsfältet för inkommande samtal, fax eller e-post avmarkerar du kryssrutan **När jag tar emot ett inkommande samtal, visas en popup i verktygsfältet.**

4) Klicka på **Spara**.

14.4.3.2 Visa popup i verktygsfältet vid utgående samtal

Den här uppgiften

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill visa en popup i verktygsfältet för utgående samtal markerar du kryssrutan **När jag ringer ett utgående samtal, visas en popup i verktygsfältet.**
- Om du inte vill visa en popup i verktygsfältet för utgående samtal avmarkerar du kryssrutan **När jag ringer ett utgående samtal, visas en popup i verktygsfältet.**

4) Klicka på **Spara**.

14.4.3.3 Visa popup i verktygsfältet vid missat samtal

Den här uppgiften

Tips: Skärmmeddelande för missade samtal, fax eller e-post visas inte för agenter som är permanent tillgängliga.

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill visa fack för missade samtal, fax eller e-post markerar du kryssrutan **När jag missar ett samtal, visa ett verktygs-popupmeddelande.**
- Om du inte vill visa fack för missade samtal, fax eller e-post avmarkerar du kryssrutan **När jag missar ett samtal, visa ett verktygs-popupmeddelande.**

4) Klicka på **Spara**.

14.4.3.4 Visa popup i verktygsfältet för mottagna chattmeddelanden

Den här uppgiften

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill visa ett meddelande i verktygsfältet när du tar emot chattmeddelanden markerar du kryssrutan **När jag får ett chattmeddelande, visa ett popup-meddelande i verktygsfältet**.

Facket visas bara när tangentbordsfokus är på ett annat program och fönstret snabbmeddelande kan därför inte visas.

- Om du inte vill visa ett meddelande i verktygsfältet när du tar emot chattmeddelanden avmarkerar du kryssrutan **När jag får ett chattmeddelande, visa ett popup-meddelande i verktygsfältet**.

4) Klicka på **Spara**.

14.4.3.5 Visa verktygsfältspopup vid begäran om hjälp

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Notiser**.

3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill att meddelanden ska visas för begäran om hjälp markerar du kryssrutan **När en agent ber om hjälp, visa en popup i verktygsfältet**.
- Om du inte vill att meddelanden ska visas för begäran om hjälp avmarkerar du kryssrutan **När en agent ber om hjälp, visa en popup i verktygsfältet**.

4) Klicka på **Spara**.

14.5 Telefonistknappar

Knappar för snabb åtkomst till interna abonnenter.

Från telefonistknapparna kan du utföra många åtgärder, inklusive följande:

- Lägga till eller ta bort kontakter
- Skapa nya grupper och fylla i dem automatiskt
- Ringa samtal
- Chatta
- Sortera knappar efter för- eller efternamn
- Ändra användarstatus

- Ändra antal knappar
- Visa användarbilder

14.5.1 Omordning av flikar för telefonistknappar

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Telefonistknappar**.
- 3) Klicka på den flik som du vill flytta i fältet **Gruppnamn**.
- 4) Välj ett av följande alternativ:
 - Klicka på **Flytta upp**.
 - Klicka på **Flytta ned**.
- 5) Upprepa steg 3 till 4 efter behov.
- 6) Klicka på **Spara**.

14.5.2 Lägga till flikar för telefonistknappar

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Telefonistknappar**.
- 3) Klicka på **Lägga till**.
- 4) Skriv ett namn för den nya fliken och klicka på **OK**.
- 5) Klicka på **Spara**.

Resultat

Du kan även lägga till en ny flik genom att öppna **Alternativ** för panelen och välja **Ny grupp**. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

14.5.3 Radera flikar för telefonistknappar

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Telefonistknappar**.
- 3) Klicka i fältet som du vill radera i kolumnen **Gruppnamn**.
- 4) Klicka på **Ta bort**.
Fönstret för bekräftelse av **Radera** visas
- 5) Klicka på **Ja**.
- 6) Klicka på **Spara**.

Resultat

Du kan även ta bort en flik genom att öppna **Alternativ** för panelen och välja en av de tillgängliga flikarna under **Ta bort**. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

14.5.4 Tilldela telefonistknappar**Arbetsordning**

1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Telefonistknappar**.

3) Klicka på den önskade gruppen under **Gruppenamn**.

4) Klicka på **Fyll på Attendant-grupper automatiskt**

Popup-fönstret **Fyll på Attendant-grupper automatiskt** visas

5) Välj ett av följande alternativ i listrutan **Skapa grupper baserat på**:

- Om du vill att en flik ska skapas för varje avdelning klickar du på **Avdelning**.
- Om du vill att en flik ska skapas för varje plats klickar du på **Plats**.

6) Välj ett av följande alternativ i listrutan **Sortera grupper efter**:

- **Förnamn**
- **Efternamn**

7) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill behålla dina befintliga flikar utöver de som skapas automatiskt klickar du på alternativknappen **Lägg till de nya grupperna efter mina befintliga grupper** och klicka sedan på **OK**.
- Om du vill ersätta dina befintliga flikar med de som skapas automatiskt klickar du på alternativknappen **Återskapa min gruppstruktur** och klicka sedan på **OK**.

8) Klicka på **Spara**.

Resultat

Du kan även tilldela telefonistknappar automatiskt genom att öppna panelen **Alternativ** och välja **Fyll på Attendant-grupper automatiskt**. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

14.5.5 Kopiera telefonistknappar från en användare**Innan du börjar**

Tillåt andra användare att kopiera min BLF-layout måste vara aktiverat av den användare som du vill kopiera telefonistknapparna från.

Den här uppgiften

Du kan kopiera telefonistknapparna för en annan användare.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Klicka på **Telefonistknappar**.

- 3) Klicka på den önskade gruppen under **Gruppenamn**.

- 4) Klicka på **Kopiera från användare**.

Popup-fönstret **Kopiera från användare** visas.

- 5) Klicka på nedåtpilen och välj den användare som har de knappar som du vill kopiera från listan.

När du väljer användare visas en sammanfattning av grupperna.

Anm: Användare som saknar grupper kan inte väljas och kommer inte att visas i listrutan.

Om det inte finns några tillgängliga användare att kopiera från kommer detta meddelande att visas: **Tyvärr har inga användare gett behörighet för att deras knapplayout ska kopieras.**

- 6) Klicka på **Spara**.

Resultat

BLF:s grupper och knappar kopieras till den lokala användaren, vilket åsidosätter de gruppkonfigurationer som den lokala användaren har gjort tidigare.

Anm: Du har inte möjlighet att kopiera användarens personliga kontakter.

Du kan även tilldela telefonistknappar automatiskt genom att öppna **Alternativ** för panelen och välja **Kopiera från användare**. Se [Öppna meny Alternativ för panelen](#).

14.5.6 Ändra nummer för telefonistknappar

Den här uppgiften

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Klicka på **Telefonistknappar**.

- 3) Välj ett nummer från listrutan i fältet **Antal assistentknappar**.

- 4) Klicka på **Spara**.

Resultat

Du kan även ändra antalet telefonistknappar genom att öppna **Alternativ** för panelen och välja **Antal assistentknappar**. Se [Öppna menyn Alternativ för panelen](#).

14.6 Kösynlighet

Som agent kan du välja vilka köer som ska visas i agentbindningslistan.

14.6.1 Anpassa visning av köer

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.

2) Klicka på **Kösynlighet**.

3) Flytta skjutreglagen för de köer som ska visas i agentbindningslistan till PÅ. Alternativt kan du klicka på **Visa alla** om du vill visa alla köer.

4) Flytta skjutreglagen för de köer som inte ska visas i agentbindningslistan till AV. Alternativt kan du klicka på **Dölj alla** om du vill dölja alla köer.

5) Klicka på **Spara**.

14.7 Snabbtangenter

Genom att använda snabbtangenter kan du påskynda ditt arbete med myAgent.

Globala snabbtangenter migreras inte när myAgent uppdateras.

Anm: Konfigurerade snabbtangenter måste vara unika och fungera globalt i alla applikationer, till exempel myPortal For Desktop, myPortal for Outlook och myAgent. Den första applikationen som gör anspråk på snabbtangenter behåller exklusiv åtkomst; alla efterföljande applikationer som försöker använda samma konfigurerade snabbtangenter kommer inte att binda den. För att prioritera en annan applikation för snabbtangenter, starta om alla relevanta applikationer och se till att den föredragna startar först. Alternativt kan du stänga det motstridiga programmet, öppna installationen igen och klicka på "Spara" för att uppdatera snabbtangentsjänsterna.

14.7.1 Aktivera eller inaktivera globala snabbvalsknappar

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Snabbvalsknappar**.
- 3) Klicka på **Snabbvals knapp aktiverad** bredvid något av följande alternativ: **Svara/stäng av samtal**, **Överföra**, **Visa popupfönster**.
- 4) Om du vill inaktivera en snabbvals knapp avmarkerar du kryssrutan **Snabbvals knapp aktiverad** bredvid den snabbvals knappen.
- 5) Tryck på tangentkombinationen **Ctrl+Skift**, **Ctrl+Alt** eller **Skift+Alt** tillsammans med någon av funktionstangenterna **F1–F12**. Om den tryckta tangenten eller tangentkombinationen kan användas för myAgent så visas det.
- 6) Klicka på **Spara**.

14.7.2 Konfiguration av snabbvalsknappar för program

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Snabbvalsknappar**.
- 3) Om du vill tilldela en funktionstangent till en av de tillgängliga snabbvals knapparna för programmet väljer du den från listrutan för den funktionen (kolumnen **Funktionstangenter**).
- 4) Om du vill tilldela en nummertangent till en av de tillgängliga snabbvals knapparna för programmet väljer du den från listrutan för den funktionen (kolumnen **Nummertangentbord**).
- 5) Klicka på **Spara**.

Tips:

Om du råkat välja en upptagen tangent bland funktionstangenterna eller från sifvertangentbordet, så visas ett felmeddelande efter att du sparar, och du kan korrigera det.

14.7.3 Återställning av snabbvalsknappar för program

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Snabbvalsknappar**.
- 3) Klicka på **Återställ snabbvalsknappar**.
- 4) Klicka på **Spara**.

14.8 Känslighet

Gör att du kan konfigurera om andra användare ska kunna se uppringaren du pratar med och om de kan kopiera din BLF-layout.

14.8.1 Tillåta användare att kopiera din BLF-layout

Den här uppgiften

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Känslighet**.
- 3) Markera kryssrutan **Tillåt andra användare att kopiera min BLF-layout**.

14.8.2 Tillåter användare att se information om uppringaren

Den här uppgiften

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning** i sidofältet.
Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
- 2) Klicka på **Känslighet**.
- 3) Markera kryssrutan **Tillåt andra användare att se vem jag pratar med**.

14.9 Övrigt

Du kan konfigurera en standardmetod för samtalstransferering och aktivera eller avaktivera funktionen för Live Search.

Övriga inställningar migreras inte vid uppdatering av myAgent.

14.9.1 Konfigurera en överföringsmetod

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning**.
- 2) Klicka på **Övrigt**.
- 3) Välj ett av följande alternativ i listrutan **Överföringsmetod**:
 - Om du vill använda blind (d.v.s. oskärmad) överföring väljer du **Blind överföring**.
 - Om du vill använda konsultationsöverföring (d.v.s. skärmad överföring) väljer du **Övervakad överföring**.

- 4) Klicka på **Spara**.

14.9.2 Aktivera eller inaktivera Live Search

När Live Search är avaktiverat måste användarna klicka på **Sök** i sökfönstret för att hitta kontakter. När Live Search är aktiverat visas sökresultat när användare skriver i sökfältet.

Arbetsordning

- 1) Klicka på **Inställning**.

Om det behövs, klicka på ☰ för att visa den här knappen.

- 2) Klicka på **Övrigt**.

- 3) Välj ett av följande alternativ:

- Om du vill aktivera sökning vid namninmatning markerar du kryssrutan **Aktivera Live Search**.
- Om du vill avaktivera sökning vid namninmatning avmarkerar du kryssrutan **Aktivera Live Search**.

- 4) Klicka på **Spara**.

15 Starta VSAdmin

Innan du börjar

Du är en agent med behörighetsnivå övervakare eller administratör.

Arbetsordning

Klicka på knappen **Administratör** i sidofältet.

Om det behövs klickar du på ☰ för att visa den här knappen.
VSAdmin öppnas i WMB.

16 Appendix

Appendix informerar om de olika behörigheterna för Contact Center-agenter, eventuella begränsningar i användningen av systemfunktionerna och om de olika telefonnummerformaten. Därutöver finns anvisningar för samtidig användning av myAgent och andra UC Suite-klienter via ett UC Suite-användarkonto.

16.1 Agentfunktioner som är oberoende av behörighetsnivån

När en agent konfigureras av administratören för kommunikationssystemet definieras agentens behörigheter genom att välja en behörighetsnivå (låg, mellan eller hög). En agent med behörighetsnivån mellan eller hög har utökade behörigheter.

Skillnaderna mellan behörighetsnivåerna sammanfattas i den följande tabellen.

myAgent: Åtgärd	Auktoriseringsnivå (serviceklass)		
	Agent	Mellan	Hög
Tilldela en agent till en kö	–	X	X
Flytta en agent till en annan kö	–	X	X
Ta bort en agent från kön	–	X	X
Ändra status för en agent	–	X	X
Visa/dölj agentbindningslistan	Tilldelade köer	Alla köer	Alla köer
Redigera en agenttilldelning	–	X	X
Visa en lista över Contact center-samtal	Tilldelade köer	Alla köer	Alla köer
Aktivera automatisk popup för larm på skärmen för myAgent	–	X	X
Aktivera larmsignal	–	X	X
Visa väggtavla	Tilldelade köer	Alla köer	Alla köer
Visa diagrammet Servicegrad	Tilldelade köer	Alla köer	Alla köer
Visa diagrammet Genomsnittstider	Tilldelade köer	Alla köer	Alla köer
Flytta samtalet till första positionen i en kö	–	X	X

myAgent: Åtgärd	Auktoriseringsnivå (serviceklass)		
	Agent	Mellan	Hög
Spela in ett samtal	Nuvarande samtal	Alla samtal	Alla samtal
Spara inspelningen av samtal som WAV-fil eller skicka som WAV-fil via e-post	–	X	X
Spara fax som en fil eller skicka via e-post	–	X	X
Spara e-post som EML-fil eller skicka som EML-fil via e-post.	–	X	X
Samtalsövervakning (landsberoende)	–	X	X
Åsidosätta ett samtal	–	X	X
Acceptera en begäran om hjälp	–	X	X
Skapa rapporter	–	X	X
Öppna WBM	–	X	X

16.2 Anvisningar för samtidig användning av myAgent- och UC Suite-klienter

Vid samtidig användning av myAgent och andra UC Suite-klienter via ett UC Suite-användarkonto kan det inte uteslutas att de påverkar varandra.

Begreppet myPortal får i det här avsnittet täcka både myPortal for Desktop, myPortal for Outlook och myPortal to go.

Exempel på ömsesidig påverkan:

Appendix

Information om användning av DECT-telefoner

- Ändring av närvarostatus via myPortal

Exemplen gäller för standardinställningen **Röstbrevlåda** för alla destinationer för vidarebefordran.

- myAgent: Agenten är inloggad.

myPortal: Automatisk återställning av närvarostatus till Kontor är inaktiverad.

Ändring av närvarostatus via myPortal medför omedelbar utloggning av agenten från kön eller köerna. Efter att agenten loggat in via myAgent sätts närvarostatus i myPortal till **Kontor** igen.

Ändring av agentstatus via myAgent (till exempel **Rast**) registreras av myportal, med undantag för **Logga in**, **Logga ut** och **Arbetstid**.

- myAgent: Agenten är inloggad.

myPortal: Automatisk återställning av närvarostatus till Kontor är aktiverad.

Ändrar agenten sin status via myAgent till **Rast** sätts agenten automatiskt som tillgänglig på nytt när rasttiden löpt ut.

Ändras närvarostatus via myPortal till **Rast** loggas agenten omedelbart ut från kön eller köerna.

- myAgent: Agenten är inloggad.

Ändras närvarostatus via myPortal till **Stör ej** loggas agenten omedelbart ut från kön eller köerna.

- Utgående samtal via myPortal

Deltagarens närvarostatus syns via myAgent.

Samtalen visas uteslutande i samtalsloggen på myPortal. Detta registreras inte i Contact centrets statistik, eftersom det inte handlar om Contact center-samtal.

- Inkommande samtal till agentens ankytningsnummer

Deltagarens närvarostatus syns via myAgent.

Samtalen visas uteslutande i samtalsloggen på myPortal. Detta registreras inte i Contact centrets statistik, eftersom det inte handlar om Contact center-samtal.

- Spela in samtal

Inspelning av samtal via myPortal registreras inte av myAgent. myAgent erbjuder funktionen även om samtal redan spelas in via myPortal.

16.3 Information om användning av DECT-telefoner

DECT-telefoner kan användas som telefoner för callcenter-agenter. Skillnader i handhavandet gentemot sladdbundna telefoner måste då beaktas.

Förutsättningar för användning av DECT-telefoner

- Endast de DECT-telefoner som för närvarande är godkända för drift med HiPath Cordless Office och OpenScape Business Cordless får användas.
- Området där callcenter-agenterna rör sig måste ha radiotäckning utan luckor.

- Antalet basstationer måste vara så tilltaget att tillräckligt många B-kanaler finns för callcenter-agenternas DECT-telefoner.
- En callcenter-agent bör om möjligt inte lämna radiotäckningen medan denna är inloggad i en kö.

Skillnader i handhavandet gentemot sladdbundna telefoner

- Inloggning i en kö i callcentret kan bara ske via myAgent.
- I en DECT-telefons display visas inga meddelanden, som till exempel **Ta emot samtal** eller **Paus**.
- DECT-telefoner kan inte styras via myAgent (till exempel via området **Telefoni** i myAgents huvudfönster eller i dess popup-fönster för inkommande samtal).
- Inkommande samtal kan endast tas emot på DECT-telefonen.
- Utgående samtal måste göras från DECT-telefonen.

Effekter att ta hänsyn till när DECT-telefoner används:

- Söktid

Vid inkommande samtal kan tiden fram tills DECT-telefonen hittas uppgå till flera sekunder (i värsta fall upp till 20 sekunder), innan det ringer på DECT-telefonen. Under söktiden hör uppringaren ringtonen.

Callcentret utvärderar denna tid som Svarstid. Den egentliga svarstiden för en callcenter-agent sätts därmed samman av söktiden och tiden det ringer.

Om callcenter-agenten lämnar radiotäckningen med sin DECT-telefon kan söktiderna bli längre.

- DECT-telefon kan inte hittas

Om ett callcenter-samtal överskrider den fördefinierade svarstiden för agenten (callcenter-agenten befinner sig till exempel utanför radiotäckningen), så loggas agenten automatiskt ut från köerna. Återinloggning kan endast ske via myAgent.

16.4 Begränsningar i användningen av systemfunktionerna

När callcentret är i drift finns det begränsningar i agenters användning av systemfunktionerna.

Systemfunktionerna nedan kan inte användas av agenter, eller kan bara användas begränsat av agenter. Funktionerna är dock inte helt nödvändiga för agenter, eftersom samtalstilldelningen sker automatiskt via callcentret. Tilldelningen beror på de inställda reglerna och agenternas tillgänglighet.

- Spärrade funktioner

När en deltagare i kommunikationssystemet konfigureras som agent, är följande funktioner inte tillgängliga längre.

- Samtal väntar
- Återkoppling på
- Inbrytning i ett agentsamtal (undantag: agenter med behörighetsnivå övervakare eller administratör)
- Gruppsamtal
- Stör ej (för inloggade agenter)

- Funktioner med effekter på samtalsrouting

Följande funktioner kan medföra ändringar i callcentrets samtalsrouting och bör därför inte utföras av agenter.

- Vidarekoppling

Om en inloggad agent aktiverar vidarekoppling, loggas den ut.

En vidarekoppling avaktiveras när en agent loggar in till en kö.

- Stör ej

Aktiverar en inloggad agent Stör ej via en UC Suite-klient, loggas den ut.

Stör ej avaktiveras när en agent loggar in till en kö.

- Relocate

Genom att en telefon flyttas (Relocate) ändras den logiska allokeringen av telefonnummer. Den nya nummertilldelningen träder i kraft först efter att callcentret startats om.

- Grupper

Agenter får inte vara medlemmar i en grupp (Ringgrupp, Turordning) eller en MULAP. Denna begränsning gäller också för de systemfunktioner som används tillsammans med MULAP, "Teamkoppling (team-grupp)", "Chef/ sekreterare (toppgrupp)" och "Mobility Entry".

16.5 Telefonnummerformat

Det finns olika format som telefonnummer kan anges i.

Format	Beskrivning	Exempel
Kanoniskt	Börjar med + och innehåller alltid landsriktnummer, riktnummer och hela resten av telefonnumret. Blanksteg och specialtecknen + () / - : ; är tillåtna.	+49 (89) 7007-98765
Slagbart	Så som du skulle slå numret på systemtelefon på kontoret, alltid med linjeprefix.	<ul style="list-style-type: none"> • 321 (internt) • 0700798765 (lokala telenätet) • 0089700798765 (främmande lokalt telenät) • 0004989700798765 (utland)

Tips: Använd kanoniska nummerformatet överallt där det går. På så sätt är telefonnumren alltid fullständiga och entydiga och konsekventa för nätverksbrygging och mobila deltagare.

Vid manuell nummerslagning (slagbart format) av ett externt telefonnummer måste linjeprefix alltid slås med. Även vid manuell inmatning av telefonnummer (slagbart format) för CallMe-tjänsten (UC Suite) i UC-klienter måste linjeprefix alltid slås med.

Vid slagning av ett externt nummer i slagbar form från en telefonbok (samt med vissa UC-klienter vid Uppringning via Desktop och uppringning via

urklipp) kompletterar kommunikationssystemet automatiskt med linjeprefixet (Route 1). Den automatiska kompletteringen av linjeprefix sker också när ett telefonnummer från de egna personliga data väljs som målnummer för CallMe-tjänsten (UC Suite) (**Mobilnummer, Privat nummer**, osv.).

Anm: Vid samtal inom USA via CSTA till telefonnummer med kanoniskt format konverteras telefonnumret till det slagbara formatet.

Närliggande uppgifter

[Initiera ett samtal](#)

16.6 Visning av systembrister

Openscape Business använder en digital signalprocessor (DSP) för omkodning av nyttolasten från ISDN / TDM till IP och vice versa. De tillgängliga DSP-resurserna hanteras dynamiskt av Openscape Business. Mängden DSP-kanaler som krävs beror på de anslutna enheterna å ena sidan och på samtalstrafiken å andra sidan.

DSP kanalresurser

Om Openscape kontaktcenter inte kan överföra ett samtal till en agent på grund av att DSP-resursen saknas tre gånger, kommer följande larmmeddelande att visas i ett popup-fönster på agentens skrivbordet:

Ett samtal kan inte hanteras just nu på grund av begränsade systemresurser. Kontakta teknisk support.

Om detta meddelande visas, är agenten tillfälligt diskvalificerad för det speciella samtalet. Andra samtal kommer att skickas till agenten som vanligt. Samtalet som inte kunde levereras skickas till andra tillgängliga agenter inom kön. Om samtalet skickas till alla medel utan framgång, skickas det till den första agenten igen. Popupfönstret stängs automatiskt på agentens skrivbord, så snart som samtalet levereras framgångsrikt till en annan agent. DSP-kanalens brist kan åtgärdas antingen genom att ansluta en extra DSP-modul till Openscape Business moderkort (endast X-modellerna), eller genom att undvika TDM/IP-omkodningen. Detta kan åstadkommas genom att ersätta agenternas TDM-telefoner med IP-telefoner.

Index

A

- agent [110](#)
 - flytta till en annan kö [56](#)
 - inloggning i kö av arbetsledare/administratör [57](#)
 - statusändring av arbetsledare/administratör [57](#)
 - ta bort från kön [57](#)
 - tilldela till en kö [54](#)
 - utloggning från kön av arbetsledare/administratör [57](#)
- agent återuppringning [35](#)
 - avsluta en återuppringning [35](#)
 - utföra en återuppringning [35](#)
- agentfunktioner
 - auktoriseringsnivån Agent (serviceklass) [22](#)
 - behörighetsnivån mellan/hög [50](#)
- agents motringning
 - boka om motringning [35](#)
- agentstatus [51](#)
- agenttilldelning [51](#)
 - redigera [55](#)
- agenttilldelning (bindning)
 - anpassa visningen av listan [57](#)
- agenttilldelning (bindning):anpassa visning av köer [105](#)
- alarm [63](#)
- Anvisningar för samtidig användning av myAgent- och UC Suite-klienter [111](#)
- Användargränssnitt
 - element [12](#)
 - välj språk [95](#)
 - ändra färg [95](#)
 - ändra tema [95](#)
- arbetstid
 - slut [34](#)
 - utöka [33](#)
- arbetstid för samtal [26](#)
- auktoriseringsnivå (serviceklass) [110](#), [110](#)
- automatiska uppdateringar
 - utföra [20](#)
- Automatiska uppdateringar [20](#)
- avslutning för e-post
 - ange orsak [32](#)
- avslutning för samtal
 - ange orsak [28](#)

B

- bearbeta e-post [28](#)
- bearbeta fax [28](#)
- Begränsningar av systemfunktioner [113](#)

C

- call
 - spela in (som handledare/administratör) [59](#)

- tyst övervakning [61](#)
- åsidosätta [61](#)
- Callcenter
 - användning av DECT-telefoner [112](#)
- CallMe [84](#)
- CallMe-tjänst [84](#)

D

- dataskydd [77](#)
- Distansarbete [84](#)

E

- e-post
 - acceptera [30](#)
 - flagga för uppföljning [31](#)
 - fullständig [31](#)
 - skicka per e-post [61](#)
 - spara som e-post [61](#)
 - svara [30](#)
- e-posthistorik [43](#)
- e-posthistorik för avsändaren
 - visa från samtalslista [45](#)
- efterarbete för e-post [28](#)
- efterarbete för fax [28](#)
- Extern offlinetelefonbok (LDAP) [66](#)
- Extern telefonbok [65](#)

F

- fax
 - acceptera [30](#)
 - flagga för uppföljning [30](#)
 - skicka per e-post [60](#)
 - spara [60](#)
- faxhistorik [43](#)
- faxhistorik för avsändaren
 - visa från samtalslista [45](#)
- funktioner för agenter [22](#)
- funktionsknapp [91](#)

G

- genomsnittstider [48](#)

H

- hjälp från handledare/administratör [58](#)
 - acceptera begäran [62](#)
 - begäran [41](#)
- hög [110](#)

I

information om uppringaren [25](#)
 radera [64](#)
 inspelning av samtal
 skicka per e-post [59](#)
 Spara som WAV-fil [59](#)
 inställning [91](#)
 Intern telefonbok [65](#)

K

Kanoniskt telefonnummerformat [114](#)
 komma igång [21](#)
 kontakt [66](#)
 kontaktinformation för uppringare [25](#)
 kö [22](#)
 agent [21](#), [22](#)
 anpassa visningen [105](#)
 bildskärm [63](#)
 flytta agent [56](#)
 logga ut [22](#)
 tilldela agent [54](#)
 ändra position för ett samtal [58](#), [62](#)
 ködetaljer [47](#)
 visa [47](#), [48](#), [48](#), [50](#)

L

larmmeddelande [63](#)
 larmton
 aktivera och inaktivera [64](#)
 LDAP-katalog [66](#)
 lista över agenttilldelningar, agentbindningslista [51](#), [57](#)
 Live-samtal [23](#)
 visa [24](#)

M

mellan [110](#)
 myAgent [12](#)
 avinstallation [19](#)
 Installation [17](#)
 starta [18](#)

N

närvarostatus [82](#)
 ändra status för en deltagare [83](#), [84](#), [85](#)

P

popup
 ange position [100](#)
 popup på skärmen
 för e-post [29](#)
 för fax [29](#)

för samtal [26](#)

Pågående samtal
 grupp [25](#)
 sortera [24](#)

R

rapport [77](#)
 skapa [80](#)
 rapportmallar [77](#)
 rast
 slut [34](#)
 starta [34](#)

S

samtal
 besvara [26](#)
 fullständig [27](#)
 parkera [36](#)
 spela in (med nivån mellan/hög) [58](#)
 spela in (som agent) [40](#)
 tyst övervakning [58](#)
 åsidosätta [58](#)
 ändra position i kön [58](#)
 överför till kö [36](#), [39](#)
 överföra till agent [38](#)
 överföra till deltagare [36](#)
 samtal:ta emot för agent [40](#)
 samtal:överföring till deltagare [39](#)
 samtalshantering [25](#)
 samtalshistorik
 av uppringaren från samtalslistan, visa [43](#), [45](#)
 Samtalshistorik [42](#)
 samtalslista [42](#)
 Samtalslista
 visa [43](#)
 Servicegrad [48](#)
 Skicka snabbmeddelande [70](#), [71](#), [71](#), [72](#)
 Slagbart telefonnummerformat [114](#)
 snabbmeddelande [70](#)
 Snabbmeddelande
 visa [70](#)
 Snabbmeddelanden [70](#)
 snabbvals knapp [91](#)
 aktivera eller inaktivera [106](#)
 konfigurera [106](#)
 återställa helt [106](#)
 spela in [40](#), [58](#)
 statistikinformation [22](#)
 Sök [66](#)

T

tangent på siffertangentbordet [92](#)
 Telefonbok [65](#)
 sortera [67](#), [68](#)

Sök [67](#)

Telefonistknappar

automatisk tilldelning [103](#)

kopiera från användare [104](#)

lägg till flik [102](#)

radera flik [95](#), [102](#)

sortera [75](#)

ta bort användare [75](#)

tilldela användare [75](#)

visa [74](#)

ändra ordning på flikarna [102](#), [104](#)

Telefonnummerformat [114](#)

Textformat som används i dokumentationen [11](#)

tidigare e-post

för aktuell avsändare, visa [32](#)

tidigare fax

för aktuell avsändare, visa [31](#)

tyst övervakning [58](#), [61](#)

U

uppringningsfunktioner [36](#)

utseende [91](#)

V

väggstavla [47](#)

W

WBM

starta [109](#)

Å

åsidosätta [58](#), [62](#)

Ä

Ändra lösenord [93](#)

ändra position i kö [62](#)

Ö

överföringsmetod [36](#)

konfigurera [107](#)

övervaka samtal [59](#)

