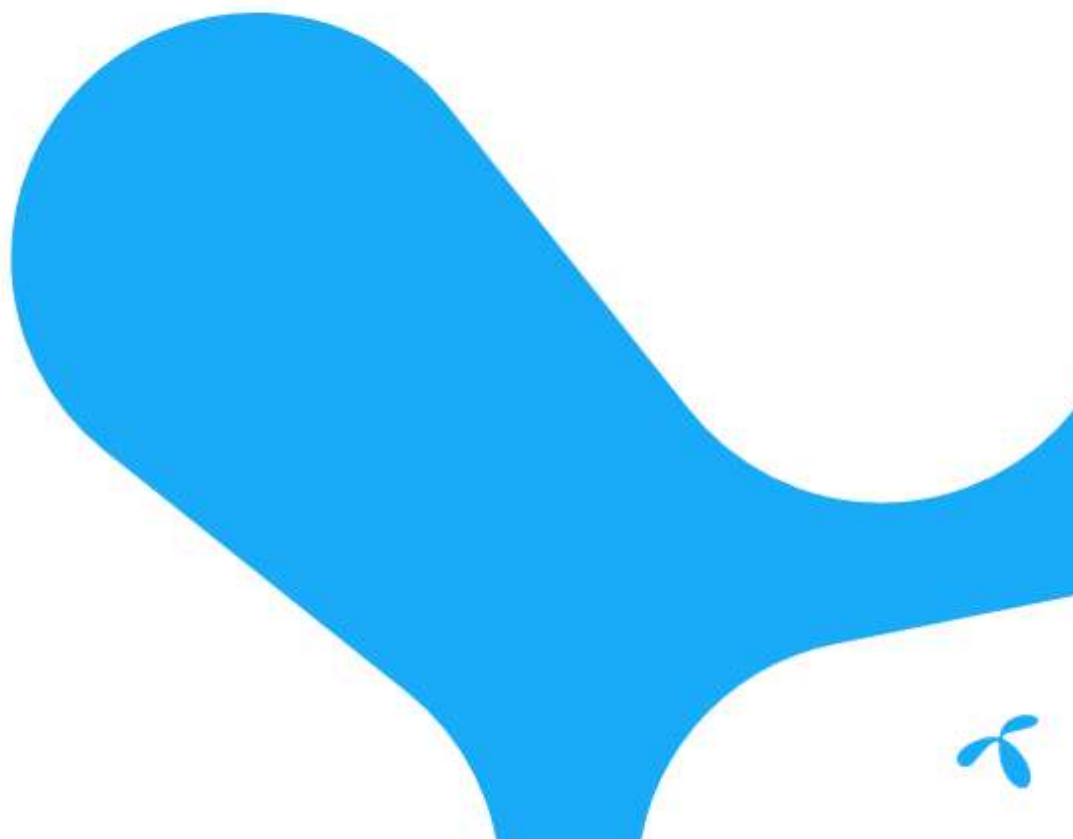


# Instruktion

Hur du använder Kontaktcenterkö Agent - Telefonist



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Introduktion .....</b>	<b>3</b>
1.1	Instruktioner för övriga tjänster .....	3
<b>2</b>	<b>Så här loggar du in. ....</b>	<b>4</b>
2.1	2. Automatisk inloggning till kontaktcenterkö - SSO .....	4
2.3	Inloggning utan SSO .....	5
2.4	Vad betyder de olika anknäringstyper för MiCCE agent? .....	5
2.5	MiCCE agents utseende och innehåll.....	6
2.5.1	Skapa nya flikar .....	6
<b>3</b>	<b>När du är inloggad .....</b>	<b>8</b>
3.1	Att göra dig tillgänglig för att besvara samtal .....	8
3.2	Att göra dig otillgänglig för att besvara samtal .....	9
<b>4</b>	<b>Så här besvarar du samtal. ....</b>	<b>10</b>
4.1	Efterbehandlingstid/Paus/Clerical-tid .....	11
<b>5</b>	<b>Så här kopplar du samtal. ....</b>	<b>12</b>
5.1	Koppla med avisering .....	12
5.2	Koppla utan avisering .....	12
<b>6</b>	<b>Kösök.....</b>	<b>13</b>
6.1	Koppla med Kösök .....	14
<b>7</b>	<b>Snabbväg för Telefonistfunktioner .....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Så här ringer du ut ett samtal från agenten.....</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Så här visar du köer och händelser. ....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Några extra bra tips och råd på vägen.....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar .....</b>	<b>18</b>

# 1 Introduktion

Välkommen som användare av MiCCE Kontaktcenterkö Agent.  
Du kommer att arbeta i applikationen MiCCE Agent.

Denna instruktion beskriver de vanligaste och mest förekommande uppgifter du utför i **MiCCE Agent**:

- ✓ Hur du loggar in.
- ✓ Applikationens utseende, fönster och navigation.
- ✓ Hur du besvarar samtal.
- ✓ Hur du ringer ut.
- ✓ Hur du kopplar samtal vidare.
- ✓ Hur du ser köer och händelser i dina flöden.
- ✓ Några tips och råd.

Hur hanteras kommunikation i din organisation?

För att få veta hur det fungerar i din organisation kontakta närmaste chef eller Telefoniansvarig.

## 1.1 Instruktioner för övriga tjänster

Du som användare av MiCCE Agent kan ha nytta av flera instruktioner, för andra tjänster du använder. Det gäller exempelvis din telefon.

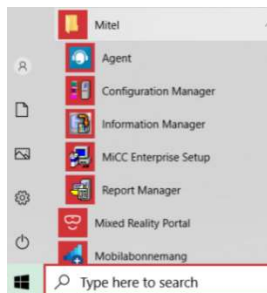
- ✓ Hur du använder CMG Web
- ✓ Hur du använder MEX/Mobil anknötning
- ✓ Hur du använder Röstbrevlåda

## 2 Så här loggar du in.

Du kan spara en genväg eller annan snabbväg att logga in i Agenten.

När du loggar in behöver du ha ditt användar ID och unika lösenord. Detta är samma du har haft tidigare om du är agent. Om du är ny agent tilldelas du uppgifter från din teleansvariga.

Åtkomst finns alltid via sökvägen:



### 2.1 2. Automatisk inloggning till kontaktcenterkö - SSO

Du är redan inloggad i din dator. Starta agenten. Nu loggas du automatiskt in med ditt användar-ID och lösenord. Dock öppnas inloggningsrutan för dig att fylla i (första gången) di 4-siffriga anknyningsnummer och val av anknyningsstyp, se vidare *Vad betyder de olika anknyningsstyperna.*

Välj enligt bild:

<p><b>Anknyningsnummer =</b></p> <p>Ditt 4-siffriga anknyningsnummer.</p>	
<p><b>Anknyningsstyp =</b></p> <p>Välj Integrerad Soft Phone Se förklaring vidare kapitel.</p>	

Avsluta genom att trycka OK.

## 2.3 Inloggning utan SSO

När du har startat datorn och därefter öppnar Agenten visas nedan inloggningsruta:

InloggningsID = Samma som agentens AD-konto.  
Lösenord = Du ska tilldelas ett unikt lösenord.  
Anknytningsnummer = Ditt eget anknytningsnummer.

Anknytningstyp = Se nedan, Vad de olika anknytningstyperna betyder.




Tryck OK

Om du vill byta lösenord:

Byta lösenord – välj  - ändra lösenordfönster visas:  - fyll i uppgifter

## 2.4 Vad betyder de olika anknytningstyper för MiCCE agent?

Hantera samtal med MiCCE agent utförs med ett av nedanstående val:

Skrivbordstelefon=	 Välj när du loggar in med MEX.
Integrerad Soft phone =	Välj när du loggar in som Soft Phone. Du hanterar samtalen med ditt integrerade headset och tangentbordet/Datorn. Du har ingen ytterligare enhet som t ex mex.

## 2.5 MiCCE agents utseende och innehåll

MiCC agent består av ett antal flikar med olika funktioner. Varje flik korresponderar med det nedre fönstret i agenten. Nedan bild är det som är standard. Du kan ha blivit tilldelad ytterligare flikar av konfiguration eller av

dig själv. Du kan komma åt ytterligare inställningar och möjligheter genom att välja:



- Sessioner:** Samtalsbild och snabbknappar för olika funktioner. Ställ markören på ikon = förklaring visas.
- Kontakter:** Visar alla de andra inloggade MiCCE-agenterna och telefonister.
- Katalog:** Katalogdata. Du söker i katalogen med olika sökkriterier.
- Samtalslogg:** Visar alla dina egna; *inkommande, uppringda och tappade samtal*

När du ställer markören för en ikon visas förklaringen. Vilka ikoner och inställningar du kan göra beror på din behörighet i inloggningen.

### 2.5.1 Skapa nya flikar

Till dessa flikar kan du själv lägga till egna flikar.



Markera - välj Alternativ – Flikar – fyll i uppgifterna.

Dubbelklicka i fältet – fyll i uppgift för namn respektive URL.

Flikar			
Användardefinierade flikar			
	Namn	URL	Synlig
▶	Salesforce	www.telenor.se	<input type="checkbox"/>
*			<input checked="" type="checkbox"/>

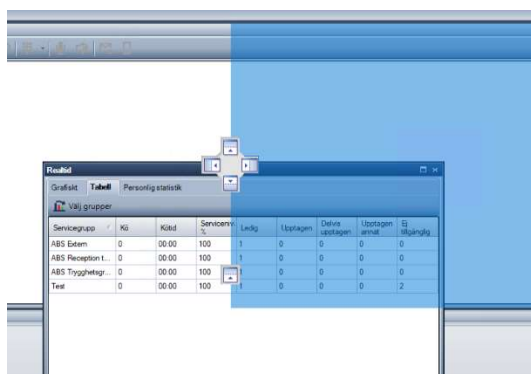
## 2.3.2 Fästa fönster

Du kan från sessionsfliken välja att lägga till fönster som exempelvis realtidsstatistik.



Servicegrupp	Kö	Kötid	Serviceniv. %	Ledig	Upptagen	Delvis upptagen	Upptagen annat	Ej tillgänglig
ABS Extern	0	00:00	100	1	0	0	0	0
ABS Reception t...	0	00:00	100	1	0	0	0	0
ABS Trygghetsgr...	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Test	0	00:00	100	1	0	0	0	2

Dessa fönster kan anpassas genom att dra och släppa dem på olika ställen och ändra storleken på de olika delarna. Du klickar på titelraden. Då visas en ikon med fyra pilar. Håll kvar klicksen – styr runt i applikationen med musen. Ställ fypilsikonen över den plats/pil där du vill fästa fönstret – släpp klicksen. Fönstret fästs då i den rutan.




Utseende sparas tills du ändrar nästa gång.

Servicegrupp	Kö	Kötid	Serviceniv. %	Ledig	Upptagen	Delvis upptagen	Upptagen annat	Ej tillgänglig
ABS Extern	0	00:00	100	1	0	0	0	0
ABS Reception t...	0	00:00	100	1	0	0	0	0
ABS Trygghetsgr...	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Test	0	00:00	100	1	0	0	0	2

### 3 När du är inloggad

När du är inloggad loggas data och du har möjlighet att göra dig tillgänglig för att besvara samtal. Samtal styrs till dig baserat på din inloggningsID = konfigurerad med dina behörigheter och profil för samtal.

#### Tips!


Om du vill kontrollera vilka samtal du besvarar – klicka .

Du ser nu vilka tilldelade "skills" = egenskaper/Svarsgrupper/CC-grupper du besvarar.

Det är de som visas i högra fältet = Markerade. Den vänstra = Definierade är de andra som du inte besvarar för nu. Men kan välja genom att markera – klicka högerpil alternativt dubbelklicka på.



#### 3.1 Att göra dig tillgänglig för att besvara samtal


1. Du klickar på ikonen  eller trycker F11 på ditt tangentbord, alternativt se nedan Tips!  
Du är nu tillgänglig för att besvara samtal, från de olika köer du ska besvara. Samtal kommer att erbjudas till dig automatiskt.
2. Om du inte besvarar erbjudet samtal från kön inom cirka 20 sekunder = blir du automatiskt otillgänglig/röd för samtal från köerna.  
Du ska då markera dig tillgänglig manuellt.


#### Kom ihåg!

Du får inte vara hänvisad eller ha vidarekopplingar på din anknötning när du ska vara inloggad och besvara samtal från kontaktcenter.

#### Tips!

Längst ner till höger i statusfältet på din skärm visas/du kan välja att visa en "snabbknapp"


Du kan välja att dubbelklicka istället för använda F11/ 

Om inte symbolen visas. Klicka på pilen =visar dolda ikoner. Dra symbolen in till statusfältet. Detta görs en gång. .



## 3.2 Att göra dig otillgänglig för att besvara samtal

När du inte vill ta emot samtal från köerna:

1. Tryck F11 eller klicka  knappen igen = du blir otillgänglig för köerna.
2. Om du är sista personen i någon kontaktcentergrupp visas varningsinformation:



3. Varningsruta visas också om du är den sista personen när du ska logga ut = stänger din applikation från Kontaktcenter:




### Notera!

När du är röd/otillgänglig för köerna kan samtal ringa igenom till, ditt eget direktnummer.  
Om du inte vill ha samtal till ditt direktnummer. Hänvisa dig via CMG-Web,  
Se instruktion: *Så här använder du CMG-Web.*

### Tips!

Längst ner till höger i statusfältet på din skärm visas/du kan välja att visa en "snabbknapp"

Du kan välja att dubbelklicka istället för använda F11/ 

Om inte symbolen visas. Klicka på pilen =visar dolda ikoner. Dra symbolen in till statusfältet. Detta görs en gång



## 4 Så här besvarar du samtal.


Beroende på configurationen och vilken telefon du använder kan handhavandet variera.  
Kom ihåg!

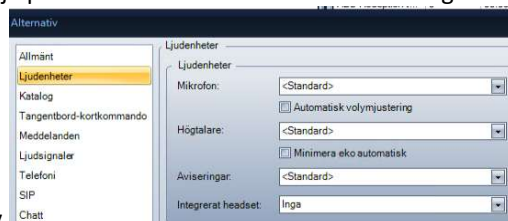
Om du använder headset behöver det vara konfigurerat med din telefon.

1. **Använder du IP eller Soft Phone:** Svara i klienten genom att acceptera samtalet:  
Enter, klicka svara eller trycka grön lur.
2. **Använder du MEX:** Svara i telefonen när det ringer.

### Notera om headset!

Om du använder headset, se till att det är integrerat/konfigurerat att svara med. Det utför du via menyer i ip-telefonen eller i din mobiltelefon. För hjälp: Ta kontakt med din telefonisansvariga.

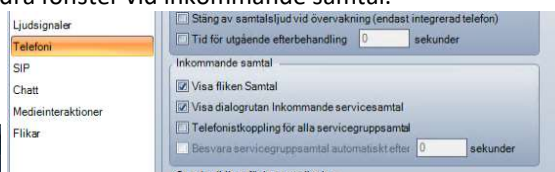
Är du inloggad med Soft Phone – se  Alternativ.



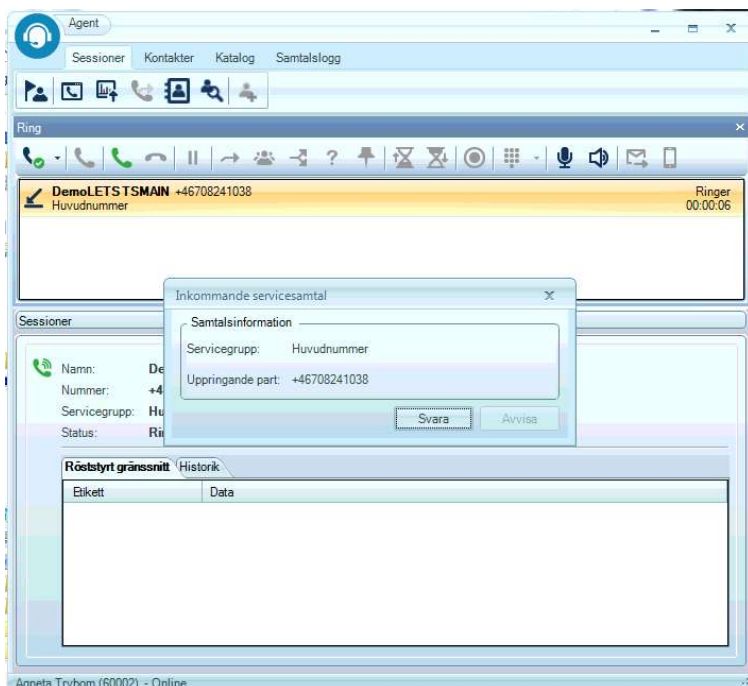
Bilden visar hur det ser ut när samtal kommer in från kön till MiCC agent, se nästa sida.

Samtalsrutan "poppar" alltid upp ovanpå andra fönster vid inkommande samtal.

Inställning du kan välja bort. Du ändrar 



3. Du besvarar genom att trycka Enter, klicka Svara eller Trycka F3 på ditt tangentbord.  
**OBS!** Är du inloggad med mex – då svarar du på mobilens svara-knapp.



## 4.1 Efterbehandlingstid/Paus/Clerical-tid

Är efterbehandlingstid konfigurerad aktiveras denna när samtalet är avslutat. Det innebär att du inte blir tilldelad nya samtal inom den tiden, från köer. *Det kan ringa till dig direkt/din egen anknytning.* Denna tid kan vara olika för olika köer eller inte användas alls.

Du kan avbryta eller förlänga genom att trycka:



**Avbryt** – högerklicka välj *Avbryt efterbearbetningstid* - **Alt C** (cancel)



**Förläng** – högerklicka välj *Förläng efterbearbetningstid* - **Alt E** (extend)  
OBS! Behörighet krävs.

### **Notera!**


Samtal till ditt direktnummer kan tilldelas under denna tid.

## 5 Så här kopplar du samtal.

Du kan välja att koppla samtal med avisering eller direkt. När du kopplar med avisering ges du ytterligare möjligheter; pendla och tre-parts konferens.

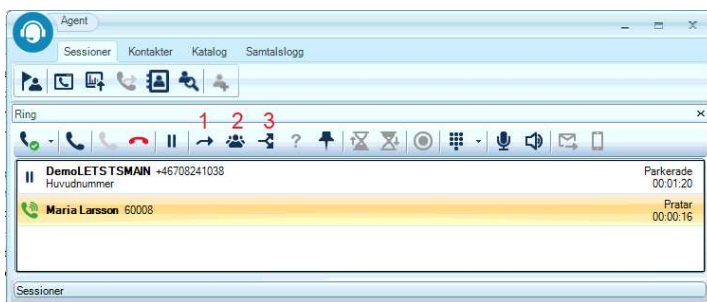
### 5.1 Koppla med avisering.

Du har du ett pågående samtal tryck Parkera/F5  - ring nästa samtal = det första samtalet parkeras. Hur du ringer upp samtal två, se *Så här ringer du ut ett samtal från agenten*.



Ikonen ändras till /F5.

#### Notera!

Detta gäller som agent med telefonistbehörighet. Du kan sätta samtal på vänt, få återanrop och sätta hänvisningar för andra, med mera. Detta kan inte agenter utan de behörigheterna.



Välj hur du vill koppla samtalet:

1. Transportera samtalet till samtal två. Tryck  eller
2. Sätt upp en tre-parts konferens med dig själv och de två parterna. Tryck  eller
3. Om du vill pendla tillbaka till föregående = dubbelklicka på den posten. Samtalskontakt med det andra samtalet parkeras/pausas automatiskt.

Du kan närsomhelst skifta till vilken part du talar med genom att dubbelklicka på raden i samtalsfönstret.

### 5.2 Koppla utan avisering

Om du inte vill avisera samtal till den du ska koppla till och har sökt post du ska koppla till i Telefonboken. Välj Enter när du har sökt upp posten i Telefonboken. Detta är samma som när du besvarar återanrop:



Du kan också välja **Kösök**, se *nästa sida* eller enligt nedan.


Du har ett pågående samtal. Tryck . Ny ruta visas där du ges två val:

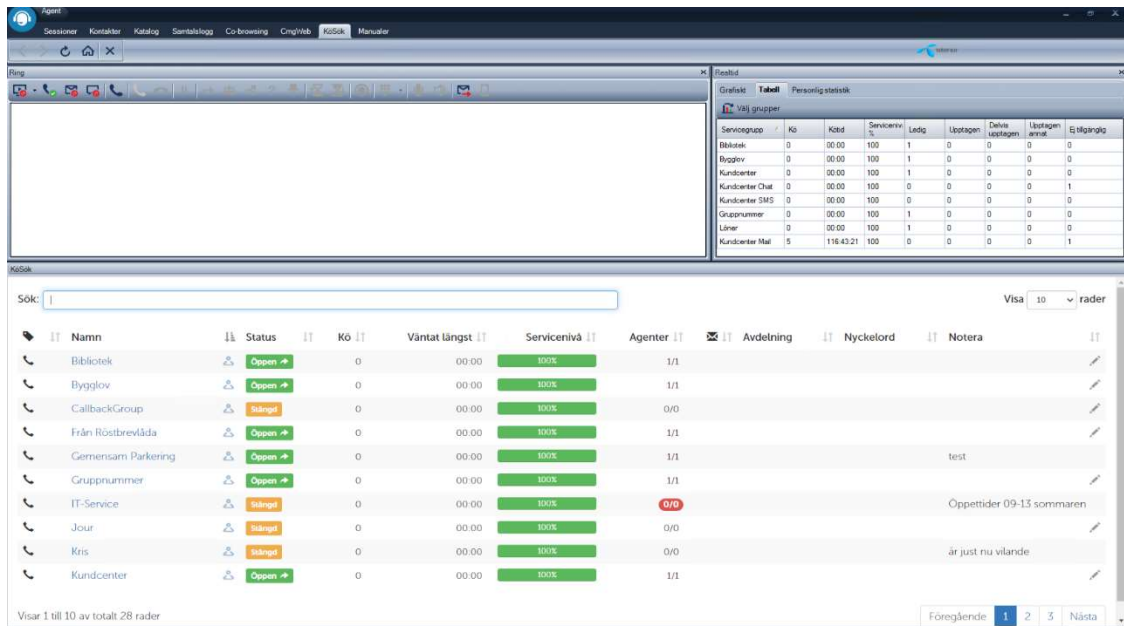
1. Fyll i nummer eller
2. Välj servicegrupp från droplist.
3. Tryck Ok efter ditt val.

## 6 Kösök

Funktionen Kösök ger dig möjlighet att från fliken Kösök komma åt:

- Söka på alla kontaktcentergrupper
- Se realtidsinformation om kontaktcentergrupperna
- Se köer och handläggarnas realtidsstatus
- Koppla från Kösökningen

1. Välj fliken Kösök . Nedre fönstret i agenten visar Kösök. I startvyn visas namnen för kontaktcentergrupperna, realtidsinformation om handläggare, köer, tider, med mera:



Servicegrupp	Kö	Kötid	Servicenivå %	Ledig	Uppstapel	Delvis upptagen	Uppstapel anstäl	Ej tillgänglig
Bibliotek	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Bygglov	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Kundcenter	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Kundcenter Chat	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Kundcenter SMS	0	00:00	100	0	0	0	0	0
Gruppnummer	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Löner	0	00:00	100	1	0	0	0	0
Kundcenter Mail	5	1:16:43:21	100	0	0	0	0	1

Namn	Status	Kö	Väntat längst	Servicenivå	Agenter	Avdeltning	Nyckelord	Notera
Bibliotek	Öppen	0	00:00	100%	1/1			
Bygglov	Öppen	0	00:00	100%	1/1			
CallbackGroup	Stängd	0	00:00	100%	0/0			
Från Röstbrevlåda	Öppen	0	00:00	100%	1/1			
Gemensam Parkering	Öppen	0	00:00	100%	1/1		test	
Gruppnummer	Öppen	0	00:00	100%	1/1			
IT-Service	Stängd	0	00:00	100%	0/0			Öppettider 09-13 sommaren
Jour	Stängd	0	00:00	100%	0/0			
Kris	Stängd	0	00:00	100%	0/0			är just nu vilande
Kundcenter	Öppen	0	00:00	100%	1/1			

- Bilden visar kontaktcentergrupper. Du kan klicka mellan de olika sidorna med valen längst ner i

fönstret: Föregående 1 2 3 Nästa

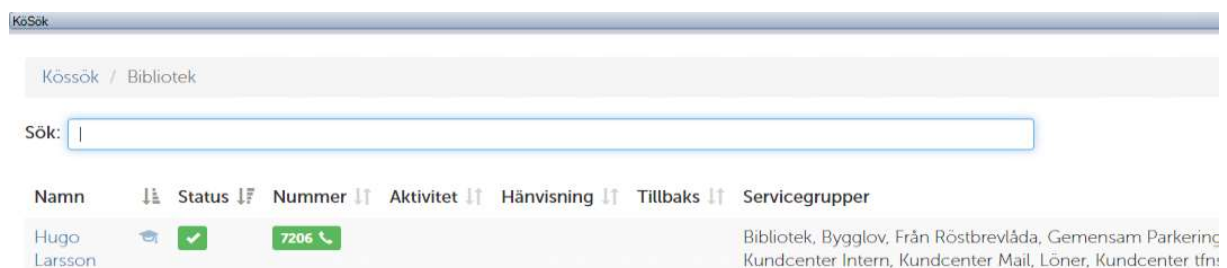
- Du kan söka med:

Sök:

- Du väljer hur många kontaktcentergrupper som ska visas per sida:

Visa  rader

- Om du markerar kontaktcentergruppen visas utökad information:




KöSök / Bibliotek

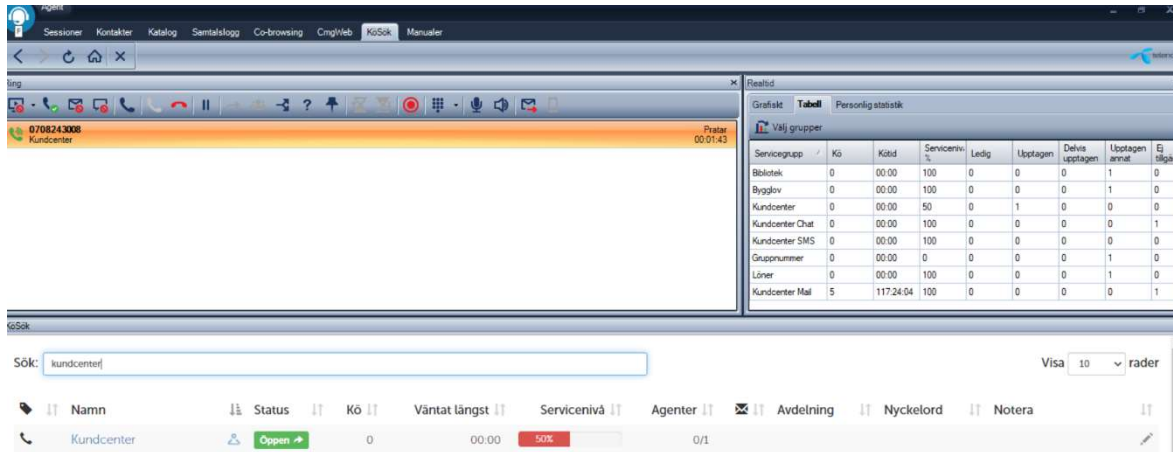
Sök:

Namn	Status	Nummer	Aktivitet	Hänvisning	Tillbaks	Servicegrupper
Hugo Larsson		7206				Bibliotek, Bygglov, Från Röstbrevlåda, Gemensam Parkering, Kundcenter Intern, Kundcenter Mail, Löner, Kundcenter tfrn

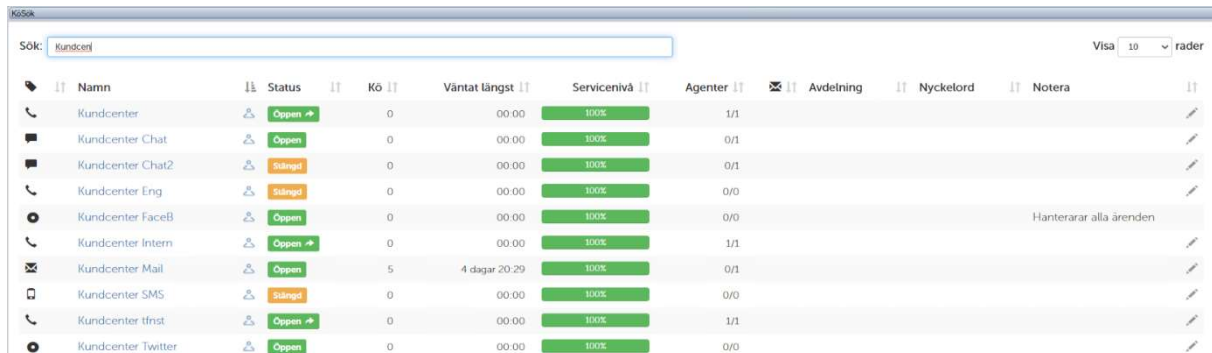
## 6.1 Koppla med Kösök

När du har ett pågående samtal och ska koppla till annan kontaktcenterkö med Kösök.

1. Du har pågående samtal i agenten. Du har sökt kontaktcentergrupp. Informationen visar om nuvarande köstatus, närvaro av agenter/handläggare, med mera.
2. Klicka  /Skicka. Ditt pågående samtal kopplas till vald kontaktcentergrupp. Om pågående kö kommer ditt kopplade samtal ställas i kö och valda kömeddelanden eller annan hantering, enligt konfiguration kommer att utföras.







Nedan bild visar en sökning i Sök-fältet:



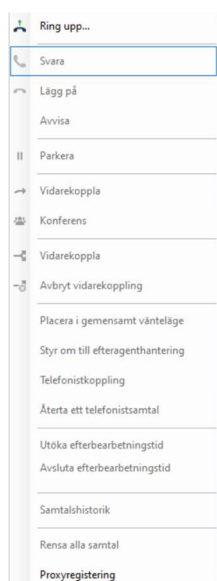
## 7 Snabbväg för Telefonistfunktioner

När du har utfört en sökning i Katalogen. Nedan vallista visas:

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ringa personen</li><li>2. När någon är hänvisad – du kan tillfälligt ringa igenom utan att ta bort hänvisningen. OBS! Om du har ett pågående samtal kom ihåg att parkera pågående samtal innan du väljer.</li><li>3. Koppla direkt till någons röstbrevlåda</li><li>4. Om e-post adress finns på personen kan du maila.</li><li>5. Lägga till posten till en egen adressbok. Adressboken/fönstret öppnar du under fliken  session, symbol:</li><li>6. Du kan få träff på andra som har samma sökord.</li><li>7. Du kan få träff på andra som har samma sökord.</li><li>8. Du kan få träff på andra som tillhör samma avdelning.</li><li>9. Visa separat fönster för alla hänvisningar som finns på posten, gällande, framtida, dåtida och schemalagda.</li><li>10. Du kan här välja Lägg till aktivitet för att skapa ny till den markerade posten.</li><li>11. Här väljer du Telefonist e-post/SMS-meddelande för att använda någon av de fördefinierade mallarna eller skriva eget till den markerade posten.</li><li>12. Aktivera vidarekoppling. Här kan du skapa en vidarekoppling för den markerade posten, till ett annat nummer, internt eller externt. OBS! Gäller det externt nummer behöver du fylla i 00 först = linje ut.</li></ol>	 Ring Arbete: 7293 Ring igenom hänvisning Koppla till röstbrevlåda	 E-post	 Lägg till i min adressbok Samma nyckelordsök Samma avdelningsök Visa aktivitetslista Lägg till aktivitet Telefonist e-post/SMS-meddelande Aktivera vidarekoppling
--	---	--	---

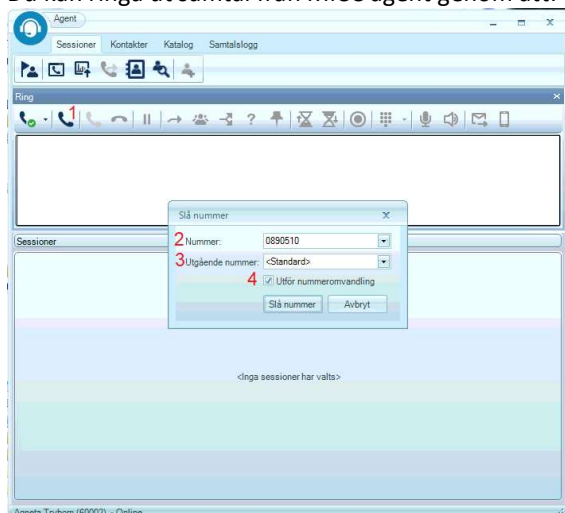
### Tips!

Du har också tillgång till en del snabbkommandon när du har ett pågående samtal. Högerklicka på samtalet och välj.



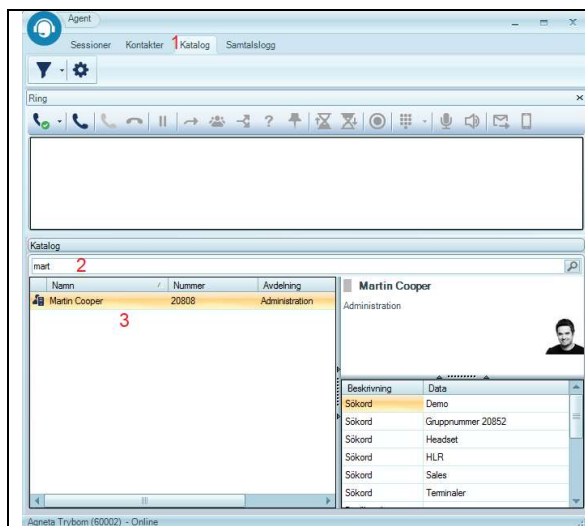
## 8 Så här ringer du ut ett samtal från agenten.

Du kan ringa ut samtal från MiCC agent genom att:



1. Tryck lur alternativ F2
2. Ange nummer
3. Utgående nummer:  
Är det konfigurerat för dig kan du välja vilket nummer som visas när du ringer ut= Utgående nummer. Klicka droplist och välj vilket nummer som visas ut.  
*Default är samma som den egna anslutningen.*

Ringa från **katalogen**:



1. Välj katalogfliken
2. Sök personen du vill ringa
3. Tryck enter, högerklicka eller dubbelklicka på sökresultatet

### Notera!

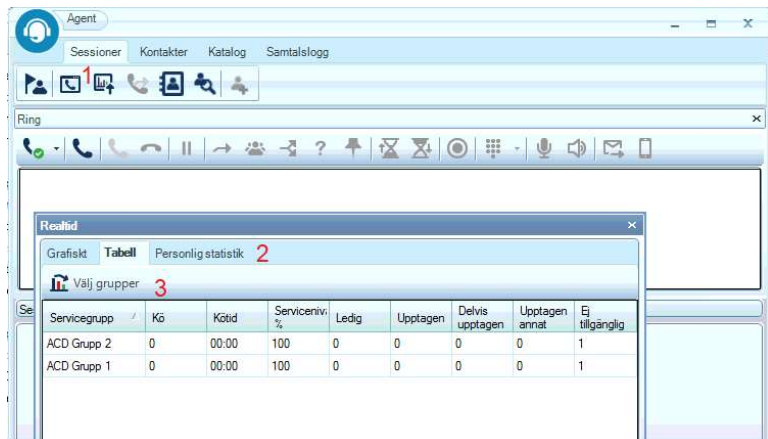
Beroende på typ av terminal kan handhavandet bli olika. Använder du en MEX kommer växelns först ringa upp din mobil och när du svarar rings det nummer upp som du vill nå.


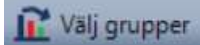
Du behöver alltså trycka svara för att uppringning ska ske!



## 9 Så här visar du köer och händelser.

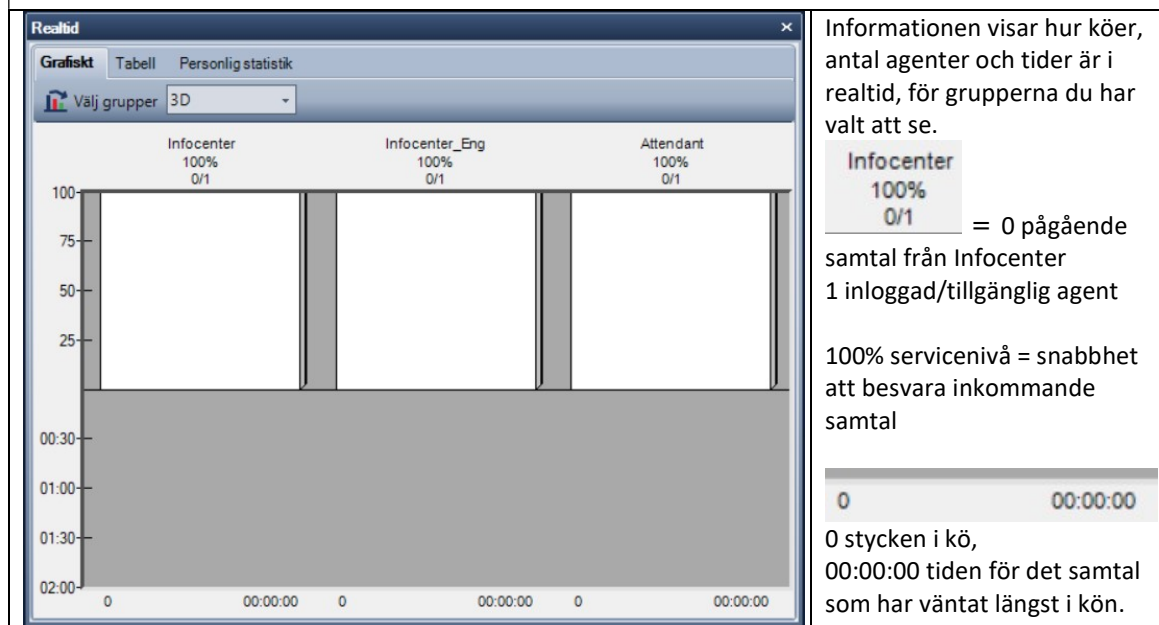
För att visa köer kan du aktivera detta genom att:



1. På sessionsfliken klicka på ikonen=  för statistik/realtid.
2. I fönstret kan du välja om informationen ska visas grafiskt, som text eller din personliga statistik.
3. Första gången du öppnar fönstret är det tomt och du får välja vilka grupper du vill ha statistik för (upp till 20 stycken). Du gör det genom att klicka och välja: 

Du kan dra och släppa fönstret där det passa och på så sätt visa det i samma yta som resten av informationen.

Förklaring realtids-fönster:



## 10 Några extra bra tips och råd på vägen.

- Tänk på att handhavandet skiljer sig åt. Med en MEX måste du alltid svara i telefonen. Samt när du ska ringa upp ett nummer. Då kommer du behöva trycka ringa-knappen.
- Du kan inte vara **vidarekopplad/medflyttad** till något annat nummer eller **hänvisad** när du ska vara **tillgänglig/grön** för att ta emot samtal i köerna. Är du hänvisad eller vidarekopplad/medflyttad blir du satt ej redo och ikonen för att sätta dig redo blir utgråad tills hänvisningen är borta.
- Skulle ett samtal brytas av någon anledning kan du hitta det i samtalsloggen och ringa tillbaka.
- Du kan välja individuella anpassningar som färger i applikationen, öppna ytterligare fönster, välja alternativ för att olika snabbkommandon, skapa nya flikar, skapa flera flikar, med mera. Alla dessa



inställningar och val hittar du genom att Klicka ikonen: . Du hittar ikonen längst upp i vänstra hörnet i applikationen.

## 11 Kontakt frågor, beställningar, support eller felanmälningar

Kontaktvägar för dina frågor, beställningar, support och felanmälningar.  
Nedan ser du vilka olika kontaktvägar beroende vilken kommun du tillhör.

### SÖDERKÖPING

Telefon: IT-Support Söderköping 0121-184 99  
Självservice: Easit självservice: support.soderkoping.se  
Växeln: Söderköping 0121-181 00

### VALDMARSVIK

Telefon: IT-Support Valdemarsvik 0123-193 80  
Självservice: Easit självservice: support.soderkoping.se  
Växeln: Valdemarsvik 0123-191 00