Vidarekoppla samtal

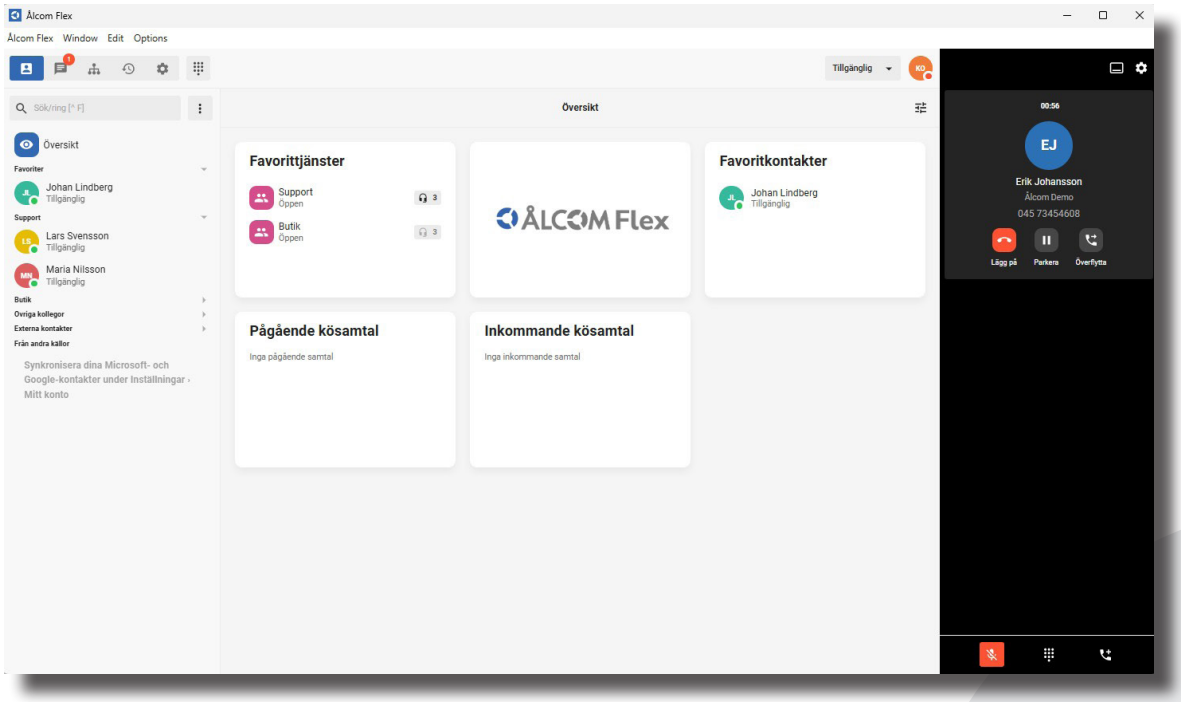
Med hjälp av Ålcom Flex desktop app eller webapp så har du möjligheten att vidarekoppla samtal, antingen medan du befinner dig i ett pågående samtal eller så man kan ställa in automatiska vidarekopplingar vid inkommande samtal för specifika profiler och situationer.

Vidarekoppla pågående samtal

När du sitter i ett pågående samtal i antingen din Ålcom Flex softphone, webapp eller din mobilapp, så kan du vidarekoppla samtalet på två olika sätt.
Du kan göra detta genom att:

A	Klicka på telefonikonen bredvid dina kollegors namn
B	Klicka på överflytta-knappen i samtalsmodulen

När du klickar här så får möjligheten att antingen göra en direkt eller aviserad vidarekoppling. Tänk på att även hålla ett öga på kollegans status innan du gör vidarekopplingen, är det t.ex. rött så sitter kollegan redan i ett pågående samtal.



En direkt vidarekoppling är när du skickar över samtalet direkt till din kollega. När du gör detta har du ingen chans att ta tillbaka samtalet om där inte skulle bli något svar.

Använder du dig av aviserad vidarekoppling så kommer samtalet att sättas på vänt för den andra parten och du kommer att ringa upp din kollega. Skulle du inte få något svar hos din kollega eller om den inte har tid för tillfället så kan du alltid ta tillbaka samtalet genom att trycka på Avbryt och ta tillbaka samtalet, annars är det bara för dig att klicka på Slutför överflyttning.

Skulle du behöva koppla vidare samtalet till ett externt nummer så funkar det på samma sätt, den enda skillnaden är att du då skriver in det externa numret uppe i sökfältet varpå du kommer att kunna klicka på den gröna Ring/Överflytta-knappen som dyker upp. Även här kommer du få valet om du vill göra en aviserad eller en direkt vidarekoppling.

Automatisk vidarekoppling av inkommande samtal

(för specifika profiler)

Om du önskar att ställa in så att inkommande samtal automatiskt vidarekopplas vid specifika situationer/profiler så kan du göra detta via dina profilinställningar.

1	Börja med att antingen skapa en helt ny profil, eller hitta en befintlig profil där du önskar att ställa in vidarekopplingen. För att hitta dina profilinställningar går du till Inställningar (kugghjulet) > Profiler.
2	Välj en profil i listan eller skapa en ny och klicka därefter på Inkommande samtal.
3	Under Samtal till fastnummer och Samtal till mobilnummer kan du ställa in vad som ska hända när du får ett inkommande samtal till respektive nummer. Välj det alternativ som är relevant för dig.
4	Klicka därefter in dig på Efter hänvisning.
5	Här inne väljer du sedan Vidarekoppla till nummer och anger numret undertill.

ÅLCOM Flex

Om du önskar att ställa in vidarekopplingar specifikt för om du är upptagen i telefon eller ej kan besvara samtal på en utsatt tid så följer du guiden ovan till steg 2 och kommer i denna menyn att kunna ställa in dessa under vid upptaget, vid ej svar och vid ingen koppling. Specifikt för vid ej svar så kan du även ställa in efter hur många sekunder du önskar att vidarekopplingen görs.

Glöm inte att du antingen måste aktivera profilen som du ställde in ovan i manuellt eller schemalägga den för att dessa inställningarna ska gälla.

Vidarekoppla reserverat nummer

Om ni har reserverade fastnummer på er kundsida (nummer som inte är kopplade mot en aktiv tjänst för tillfället men som ligger vilande) så har ni även möjlighet till att vidarekoppla dessa.

För att göra detta behöver du vara en Administratör och logga in på Ålcom Flex Adminportal. När du har loggat in går du till Telefonnummer > Befintliga nummer och letar sedan fram det reserverade numret i listan. Det går även att söka efter nummer i sökfältet längst upp. När du har markerat numret klickar du sedan på Konfigurera vidarekoppling och kommer därefter att kunna ange numret som du önskar att samtliga inkommande samtal vidarekopplas till.

Notera att det ej går att vidarekoppla reserverade mobilnummer då man behöver en aktiv mobiltjänst med ett aktivt simkort för att vidarekopplingen ska fungera.

ÅLCOM Flex