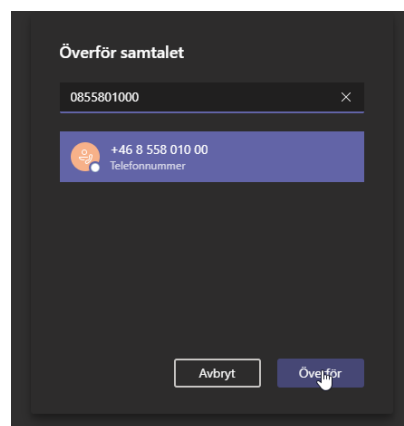
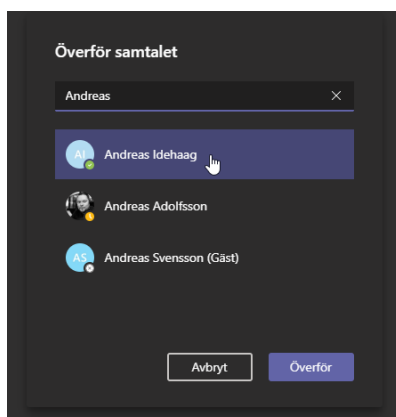
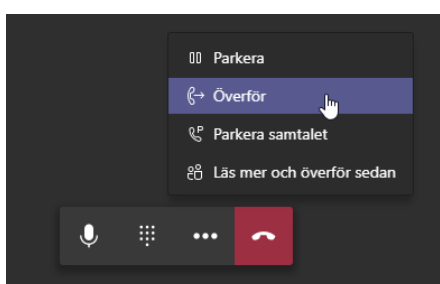


## TELEFONISTFUNKTIONER I MICROSOFT TEAMS

Guiden nedan går igenom de funktioner i Microsoft Teams som kan hjälpa en telefonist eller användare som ofta tar emot samtal som behöver hanteras av någon annan.

### VIDAREKOPPLA ETT PÅGÅENDE SAMTAL

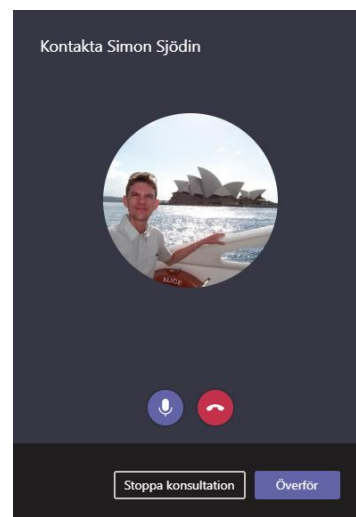
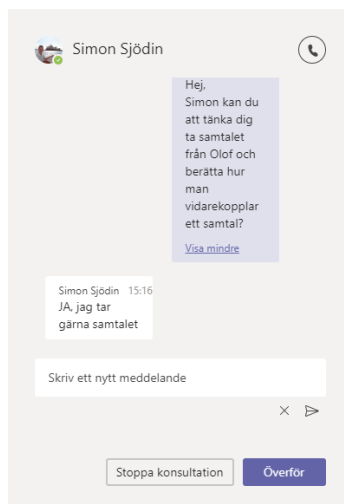
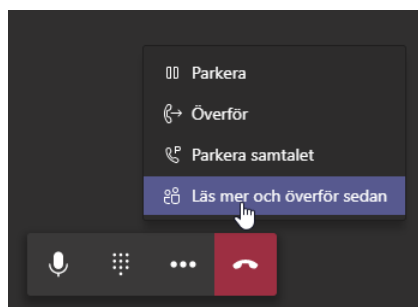
För att vidarekoppla ett pågående samtal, klicka på de tre punkterna och sedan på **Överför**. Du får då upp ett fönster där du kan söka och välja vem du vill överföra samtalet till. Du kan även skriva in ett externt nummer och när du får upp numret kan du överföra samtalet.



Vill du avisera ett samtal innan du vidarekopplar det gör du så här:

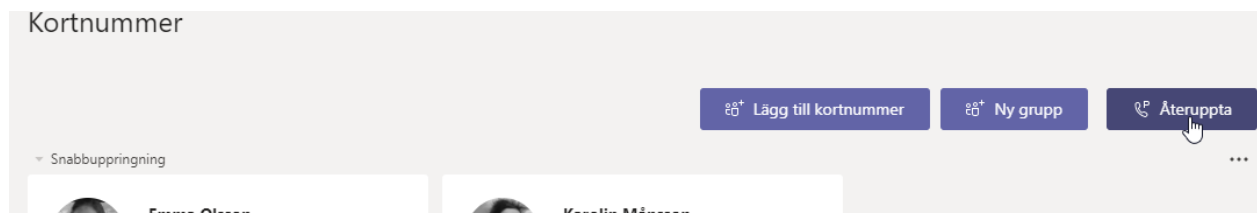
Klicka på de tre punkterna och sedan på **Läs mer och överför sedan**. Översättningen till svenska är inte helt rätt. Sök sedan upp personen du vill fråga om han/hon vill ta emot samtalet och klicka på **Fråga**

När du klickar på **Fråga** och valt en kollega som har Microsoft Teams kan du välja mellan att fråga personen via chatten eller klicka på luren för att fråga via ett röstsamtal. När du vill koppla samtalet klickar du på **Överför**.

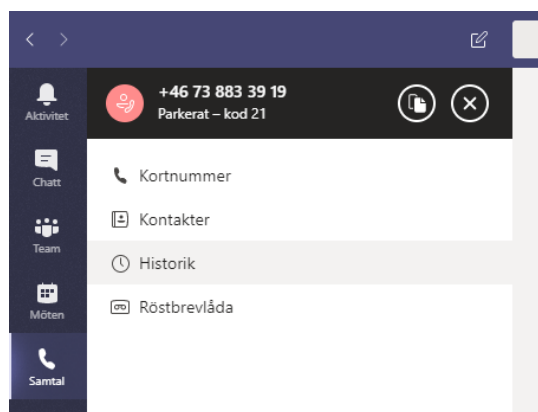
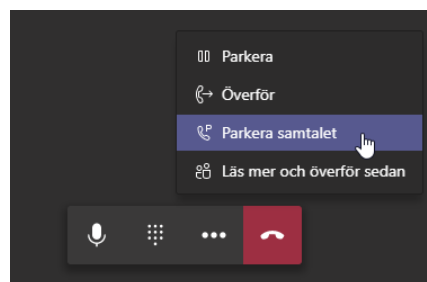


## PARKERA SAMTAL

Samtalsparkering innebär att ni kan parkera samtal och sedan skicka en tvåsiffrig kod till någon annan som kan återuppta samtalet. För att kunna parkera och återuppta samtal måste det vara tillåtet på användarnivå. Ni kan kontrollera om ni har fått tjänsten aktiverad på er användare genom att klicka på samtalsikonen och kontrollera om ni har **Återuppta-knappen** (Se avsnitt sist i guiden för hur en administratör aktiverar det på en användare).

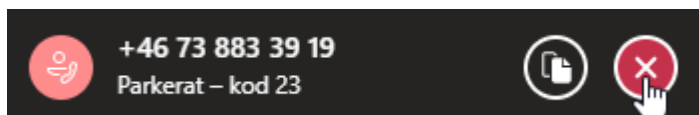


När ett nytt samtal kommer in, svarar ni på samtalet och kan sen trycka på de tre punkterna. Ni får då upp 4 val och kan välja att **Parkera samtalet**.

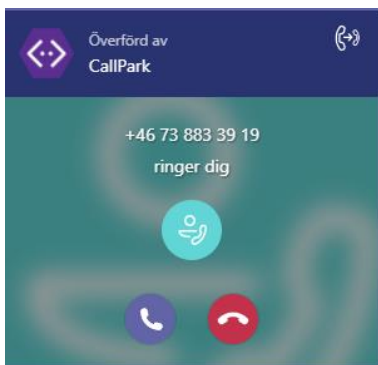


När ni väljer att parkera samtalet dyker det upp högst upp till vänster under samtalsmenyn. Ni ser även att samtalet har fått en kod 21. Det är med denna kod man kan återuppta samtalet och alla med funktionen **Parkera samtal** kan återuppta ett samtal. För att veta vilken kod som ska användas för att återuppta ett samtal måste den som parkerat samtalet skicka koden till den som skall återuppta samtalet.

Det parkerade samtalet som syns högst upp till höger syns bara för den som parkerat samtalet och bara i den klient man parkerar samtalet i.



Tänk även på att om man trycker bort samtalet avslutas det inte med automatik utan endast själva visningen i klienten. Det är också viktigt att förstå att visningen inte försvinner när någon återupptar samtalet utan det ligger kvar ändå i klienten. Efter 5 minuter försvinner samtalet om du själv inte har återupptagit det eller manuellt tagit bort visningen.



Om ingen återupptar samtalet inom 5 minuter kommer samtalet tillbaka till den personen som parkerat samtalet. Det står då i samtalstoasten att samtalet kommer från Callpark.

Om man väljer att inte ta samtalet kommer personen som ringde in fortfarande vänta, men man kan inte se det någonstans och måste återuppta samtalet med den ursprungliga koden.

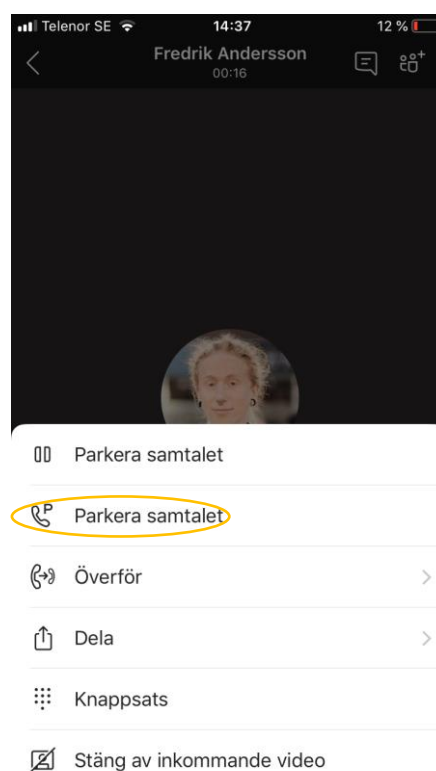
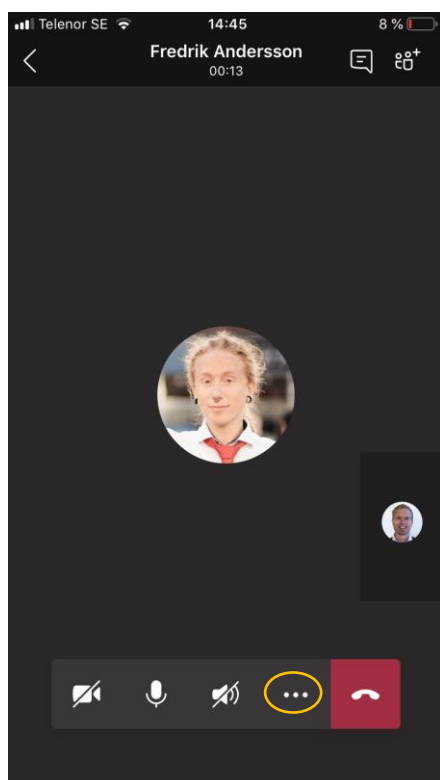
För att återuppta ett samtal så går man till samtalsfönstret där man har sina kortnummer och klickar på **Återuppta**. När man klickat på **Återuppta** kommer ett nytt fönster upp där man kan skriva in koden och klicka på **Besvara**. När koden är inskriven kopplas man genast ihop med samtalet som är parkerat.

A screenshot of a dialog box titled "Besvara ett parkerat samtal". It features a text input field containing the number "24". Below the input field are two buttons: "Avbryt" (Cancel) and "Besvara" (Answer).

Om ett parkerat samtal avbrutits för att personen i andra ändan lagt på, någon annan har tagit samtalet eller att det är en gammal kod, kan det låta som att du ringer upp med en signal men sen avbryts samtalet.

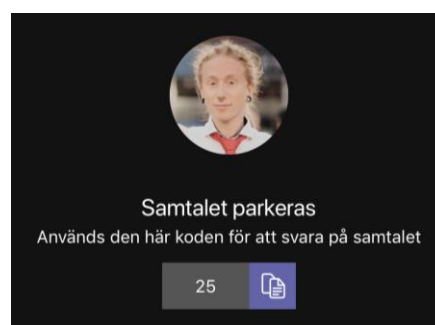
## HANTERA SAMTALSPARKERING I MOBIL

När ni vill parkera ett samtal från en mobil, tryck på de tre punkterna och välj sedan det andra valet: **Parkera samtalet**.

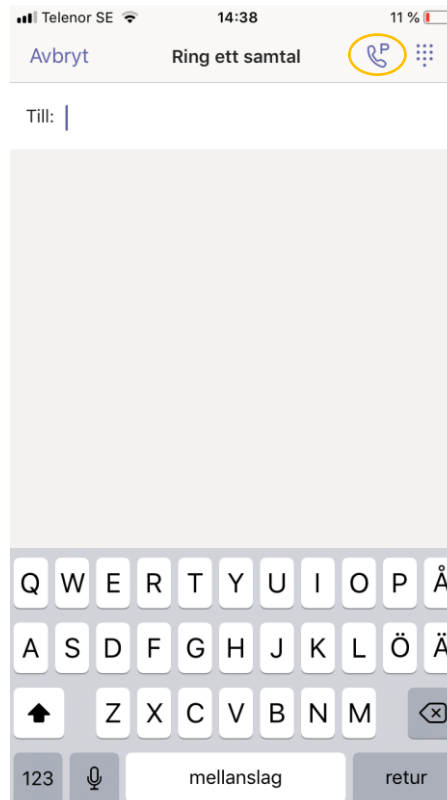
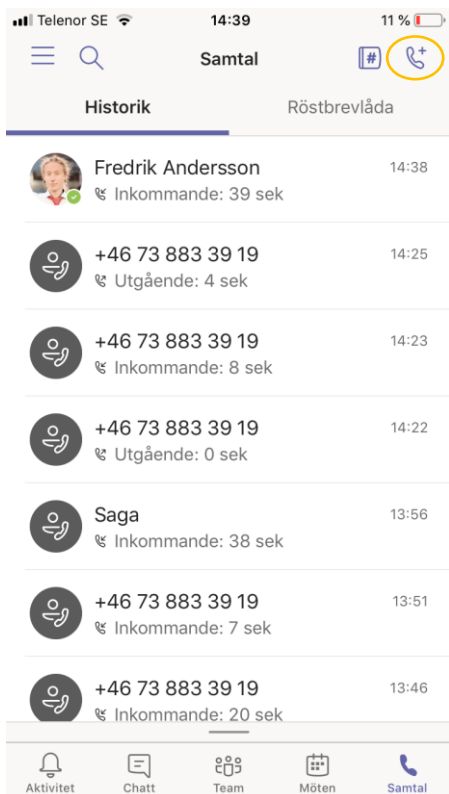


Samtalet parkeras och ni får se vilken kod som gäller. Samtalet parkeras men ni kommer inte att se det i klienten.

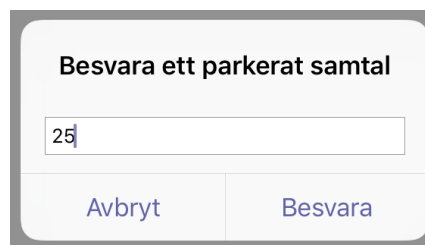
Samtalet kan nu återupptas i en mobil eller klient på PC eller MAC. Alla som har samtalsparkering aktiverat kan återuppta samtalet. Om inte samtalet återupptas inom 5 minuter kommer samtalet ringa tillbaka till den som parkerade samtalet.



För att återuppta samtalet i en mobil går ni till samtalsdelen. Klicka på luren och därefter luren med ett P.



Ni får då upp ett fönster och kan skriva in koden för att återuppta det parkerade samtalet genom att trycka på **Besvara**.



## AKTIVERA SAMTALSPARKERING I OFFICE 365 FÖR ADMINISTRATÖRER

Ni måste köra ett antal kommandon i Powershell för att aktivera samtalsparkering på en användare. Först och främst måste användaren vara i "Teams Only deployment mode". Detta sätter ni genom att köra följande kommando. Nedan visar hur man gör allt på en användare som heter nobody@cellip.se

```
Grant-CsTeamsUpgradePolicy -PolicyName UpgradeToTeams -Identity nobody@cellip.se
```

Ni skapar sen en ny samtalsparkerings policy med (detta behöver ni bara göra för första användaren sen använder ni denna för alla efterföljande som skall ha samtalsparkering)

```
New-CsTeamsCallParkPolicy -Identity "AllowCallParkPolicy" -AllowCallPark $true
```

Ni ser till att denna nya policy får parkera samtal

```
Grant-CsTeamsCallParkPolicy -PolicyName SalesPolicy -Identity nobody@cellip.se
```

Ni kan även aktivera samtalsparkering för alla som har default inställningen genom att köra

```
Set-CsTeamsCallParkPolicy -Identity Global -AllowCallPark $true
```

Då kommer alla användare som har "Teams Only deployment mode" att kunna använda samtalsparkering,