



## Call Back / Återuppringing / Ärendeagent

Här går vi igenom hur man hanterar Call Back ärenden ifrån vyn "Ärendeagent" i MBX Agent Mjukvaran.

Välkommen

Nu ska vi gå igenom hur ni använder Call Back ifrån Wx3, systemet har många möjligheter och tanken är att ni ska lära er och kunna använda systemet på kort tid. Här har vi ett lite saker som ni behöver veta för att komma igång.

The screenshot displays the MBX Agent Mjukvaran interface. On the left is a navigation menu with options like 'Ärenden', '21 jan - 27 jan', '2 Alla', '2 Pågående', '0 Stängda', '1 Mina', '2 Mina skapade', 'Sök ärende', 'Nytt ärende', and 'Ärendegrupper'. The main area shows a table of cases with columns for GRUPP, TID, TELEFON, STATUS, and REFERENS / PERSONNU... The first row shows a case with TID 13:00, TELEFON 0890510, STATUS 'Ej klar', and REFERENS 7312305753. The second row shows 'Ingen hanterar' and 'Avbokning' with TELEFON 90400 and REFERENS 3506035371. On the right, a detailed view for the selected case shows 'HANTERAS AV Rebecca Haller' with a 'Släpp ärendet' button. Below this, details include: GRUPP: Tidsbokning; PERSONNUMMER: 7312305753; SKAPADES: 24 jan 10:50; BOKAD TID: 24 jan 13:00; BERÄKNAD VARAKTIGHET: 10 min; NUMMER: 0890510; and SKAPADES AV: Rebecca Haller.

GRUPP	TID	TELEFON	STATUS	REFERENS / PERSONNU...
	13:00	0890510	Ej klar	7312305753
Ingen hanterar	Avbokning	90400	Ej klar	3506035371

**HANTERAS AV** Rebecca Haller  
Släpp ärendet

**GRUPP** Tidsbokning  
**PERSONNUMMER** 7312305753  
**SKAPADES** 24 jan 10:50  
**BOKAD TID** 24 jan 13:00  
**BERÄKNAD VARAKTIGHET** 10 min  
**NUMMER** 0890510  
**SKAPADES AV** Rebecca Haller



0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

## #2 Call Back / Ärenden

Här ser vi våra ärenden. Längst nere till höger kan du välja att visa chat/samtalslogg/kollegor/köer/telefonbok med ikonerna.

The screenshot shows the WX3 call center software interface. At the top, the user's name 'Rebecca Haller' and a search bar 'Sök / Ring' are visible. The main area displays a list of cases with columns for GRUPP, TID, TELEFON, STATUS, REFERENS / PERSONNU..., FÖRSÖK, and SKAPADES. The left sidebar contains navigation options like 'Ärenden', '21 jan - 27 jan', '2 Alla', '2 Pågående', '0 Stängda', '1 Mina', '2 Mina skapade', 'Sök ärende', 'Nytt ärende', and 'Ärendegrupper'. The bottom bar shows 'NS Rum 40' and several icons for chat, call log, colleagues, queues, and phone book.

GRUPP	TID	TELEFON	STATUS	REFERENS / PERSONNU...	FÖRSÖK	SKAPADES	
Rebecca Haller	Tidsbokning	13:00	0890510	Ej klar	7312305753	1	10:50
Ingen hanterar	Avbokning	90400		Ej klar	3506035371		10:51

0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

### #3 Meny

Överst i menyn väljer vi inom vilket intervall vi vill se ärenden.

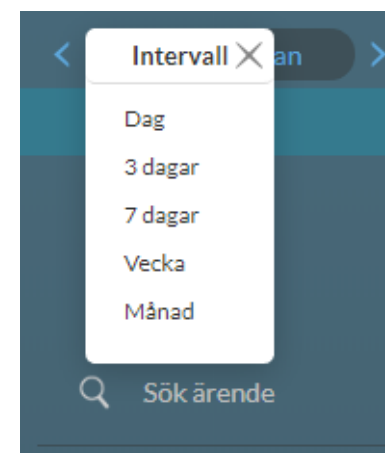
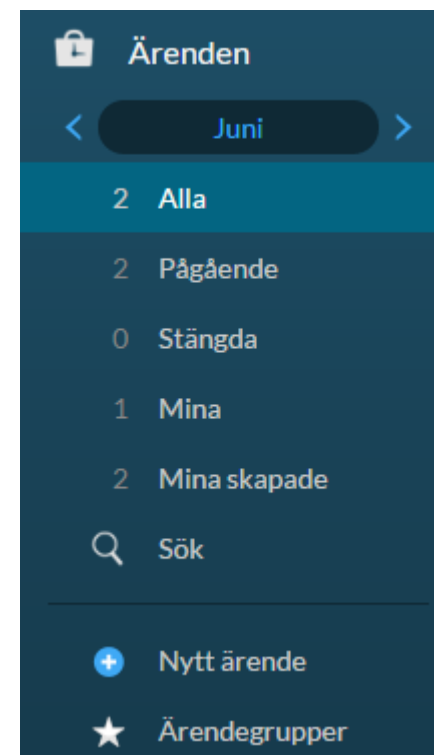
Klickar vi på "Juni" får vi välja **3 Dagar** (Igår, idag imorgon),

**7 Dagar** (3 dagar bakat, idag samt 3 dagar framåt,

**Dag, Vecka, Månad** sedan kan vi med pilarna stega

framåt och bakåt. Detta intervall påverkar alla ärenden vi ser samt även **Sök**.

<b>Alla</b>	Alla ärenden inom intervallet både öppna och stängda.
<b>Pågående</b>	Ärenden som ej är stängda.
<b>Stängda</b>	Stängda ärenden.
<b>Mina</b>	Ärenden som jag hanterar
<b>Mina Skapade</b>	Ärenden som jag själv skapat.
<b>Sök</b>	Här får du möjlighet att söka på ärenden inom intervallet.
<b>Nytt Ärende</b>	Skapa nya ärenden
<b>Ärendegrupper</b>	Välja vilka grupper man ska hantera samt ändra schema. Kallades tidigare "Kategorier"

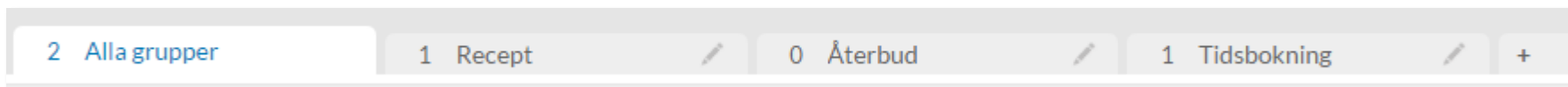


#### #4 Gruppfilter

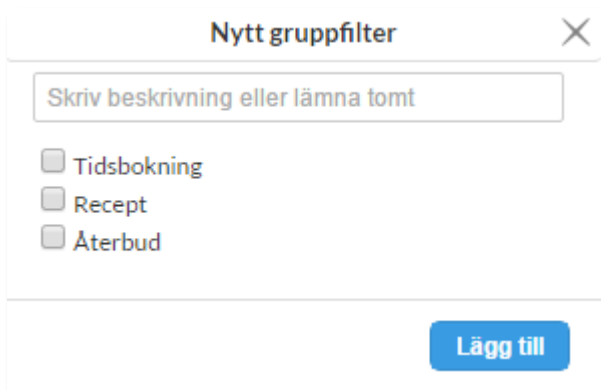
Man kan skapa grupper för att lättare för översikt för olika ärenden. Så man kan gruppera och skapa filter för ärenden.

I exemplet nedan har vi 3 Kategorier "Tidsbokning, Recept samt Återbud" som vi skapat gruppfilter för.

Men vi skulle t ex kunna skapa filter för "Telefoniärenden" och då inkludera alla ärendegrupper som hanterar telefoni samt en som vi kallar "Videoärenden" och där vi endast ser dessa ärenden.






Längst till höger finns ett + som man kan skapa nya filter. Skriver in ett namn samt väljer vilka Ärendegrupper man vill inkludera i gruppen.



0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

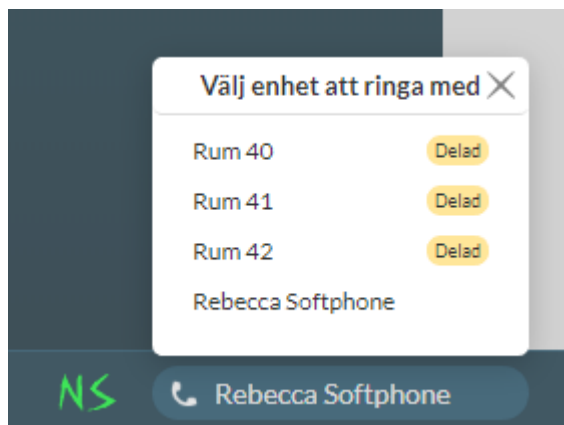
## #5 Ärenden

Här ser vi ärendelistan. Om man själv hanterar ett ärende blir hela raden ljusblå. Och om någon annan hanterar ser vi deras bild samt namn skrivet i lila. Om ett ärenden har en bokad tid syns den i "TID" kolumnen, annars har ärendet ingen tid. Finns det en 📧 symbol på ett ärende finns det även en ljudfil som går att lyssna av.

	GRUPP	TID	TELEFON	STATUS	PERSONNUMMER	FÖRSÖK	SKAPADES
 Greta Andersson	Tidsbokning	04 jun 13:45	07088888888	Ej klar	82444555666		03 jun 10:58
 Ingen hanterar	Recept		087034024802	Ej klar	82099293293		12:15
 Hans Vikberg	Återbud		0845555444	Ej klar	87999444222		16:51

## #6 Välj Telefon att ringa med

Vi behöver välja vilken telefon vi ska ringa ut med, om du sitter på din egen plats med din "egen" telefon, behöver du inte ändra något. Om du har både Softphone (Ringa i datorn) samt bordstelefon behöver du här välja vilken du vill använda att ringa med. Och om du inte har någon egen telefon behöver du välja en "Delad" telefon i listan för dina samtal.

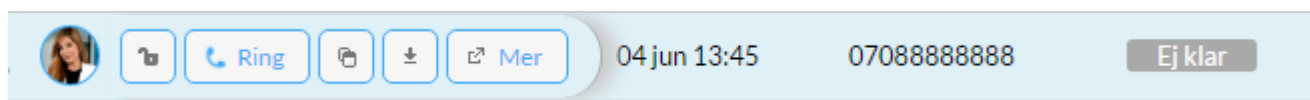


0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)


## #7 Hantera Ärenden

När vi håller muspekaren på ett ärende dyker det upp en meny. Det lilla låset betyder "Avsäg" och släpp ärendet. Ring är nästa val, sedan kopiera personnummer, sedan stäng ärendet. Klickar man på "Mer" får vi upp den stora vyn.

För att hantera ett ärende så det blir "mitt ärende" klickar man antingen på låsknappen, eller "Ring" då öppnas stora vyn samt ärendet hanteras nu av dig. När du är klar väljer du "Avsluta och klar". Man kan även lägga till kommentarer. Bredvid "NUMMER" finns även möjlighet att skicka SMS till vårdtagaren.



Ärende
✕



HANTERAS AV

Rebecca Haller ✎

Släpp ärendet

GRUPP Tidsbokning ✎

PERSONNUMMER 7312305753 📄 ✎

SKAPADES 24 jan 10:50

BOKAD TID 24 jan 13:00 ✎

BERÄKNAD VARAKTIGHET 10 min

NUMMER 0890510 ☎ ☰

SKAPADES AV Rebecca Haller

Ring
Skicka SMS

Klar
Ej klar
Misslyckad

ID 146

✓ Avsluta och klar
✕ Avsluta och misslyckad
🗓 Avboka tid

🕒 Historik

10:52 ☎ samtal av Rebecca Haller pågick 52 s

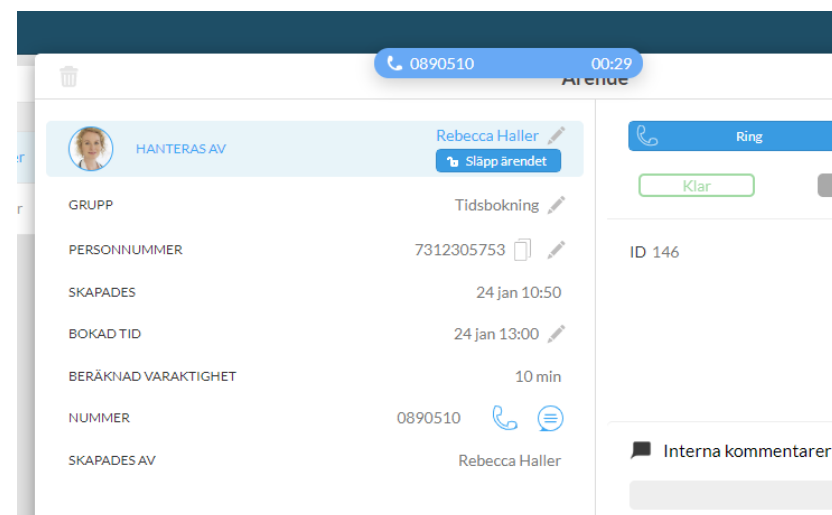
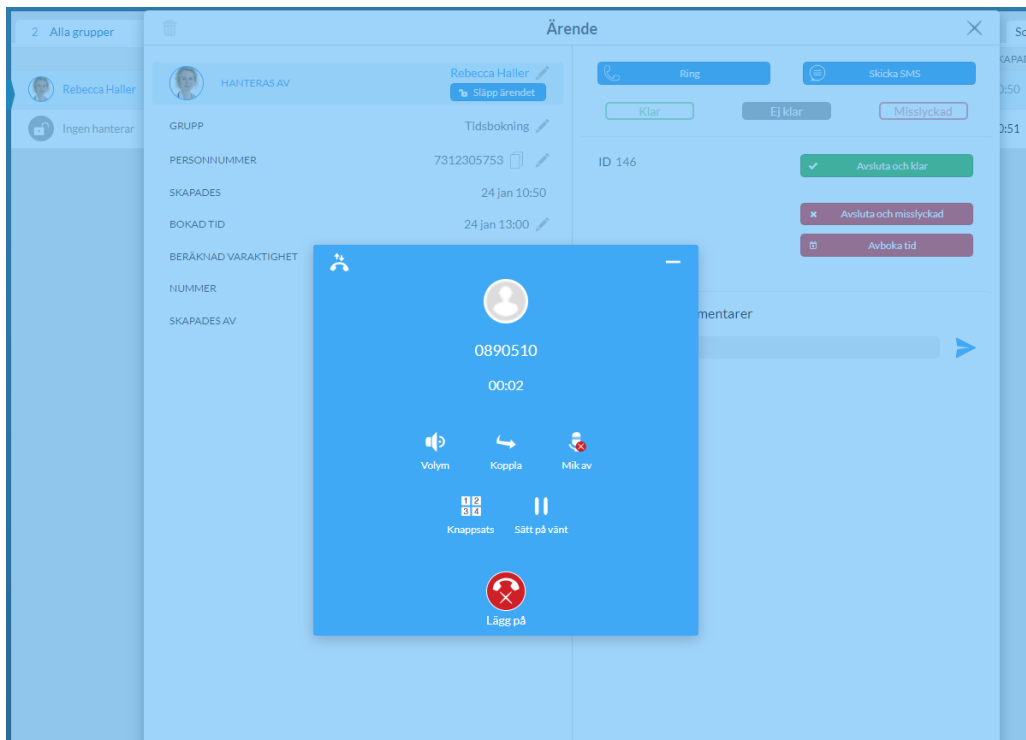
💬 Interna kommentarer

➤

0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

## #8 Hantera Ärenden Softphone

När man ringar på ett ärende med softphone öppnas själva "Samtalsrutan" i blått och lägger sig i förgrunden, för att bli komma tillbaka till att se själva ärendet måste man minimera samtalsrutan. Då blir samtalet endast en liten rad överst på skärmen, som på bilden till höger nedan. Om man vill se samtalsrutan igen klickar man på den blåa raden.

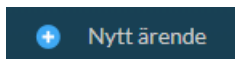


0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

## #9 Skapa ärenden

Om vi vill skapa ett ärende väljer vi "Nytt Ärende" samt i vilken grupp/kategori vi vill skapa vårt ärende.

Sedan behöver vi fylla i de uppgifter som behövs, telefonnummer för kontakt, tid (om vi vill välja en tid), samt vilket telefonnummer de har.



**Skapa ärende** ✕

Välj kategori

- Tidsbokning
- Receipt
- Avbokning

**Skapa ärende i Tidsbokning** ✕

**Kontakta på \***

**Inbokad tid**

**Referens**

*Obligatoriska fält är märkta med \**



0852508300 [helpdesk@wx3.se](mailto:helpdesk@wx3.se) [www.wx3.se](http://www.wx3.se)

## #10 Schemaläggning ifrån MBX Agent

Schemaläggning är tillgänglig från MBX Agent för slutkunder.

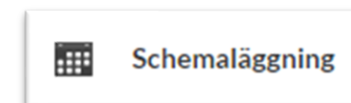
För att hantera andra användares schema behöver man ha rättighet för att ändra andra (Telefonist).

För att hantera ärendegrupper behöver man ha rättighet för att ändra "schema ärendegrupp".

För att hantera växlar/svarsgrupper behöver man ha adminrättighet.

Sedan är själva schemaläggningen exakt lika dan ifrån MBX Agent som ifrån Admin.

Det finns ett nytt val i menyn och snabbknapp för att komma åt alla schan.



## Schemaläggning Ärendegrupper

Man skapar händelser som har ett tidsintervall.

I detta fall 08:00-09:45 har vi valt 1 agent och 5 min per ärende.

Vilket betyder att vi kommer skapa 1 tid var 5:e minut i intervallet vilket

blir 21 möjliga tider och i detta fall är 0 bokade.

Ikonen nere till höger med rullande cirkeln är att denna är del av en återkommande regel.

Bilden till höger har vi ett veckoschema med återkommande regler.

Om man vill ändra en händelse en dag, kan man dra i början(slutet) för att ändra längd eller förskjuta tiden. Efter man gjort en ändring får man upp en meny där vi kan välja om vi vill ändra endast denna händelse eller alla händelser (Om vi vill ändra för alla kommande dagar och inte endast den här dagen). Vanligast är ju att man väljer "Ändra enskild händelse".

Alternativt klickar man på regeln utan att dra och då får man följande meny där man kan välja att visa tider eller ändra. Vi klickar på "Ändra enskild händelse"

Nu kan vi ändra, Tid, Agenter, Tid per ärende samt vilka ärendegrupper. Samt välja om vi ska ändra "upprepning" dvs ändra schemat permanent inte bara för detta tillfälle.

När vi skapar nya regler kan man antingen klicka på "Ny Händelse", "Ny återkommande händelse" eller markera i schemat för att välja tid för att skapa en ny regel.

08:00 - 09:45  
Standardschema  
0 / 21 ärenden  
1 agent, 5min

Ändrar återkommande händelse ✕

- Ändra enskild händelse
- Ändra alla händelser
- Avbryt ändringar

0 / 21 ärenden

Ändra återkommande regel ✕

- Visa tider för 20 apr
- Ändra enskild händelse
- Ändra återkommande regel
- Ta bort enskild händelse

Ändra schemahändelse ✕

Titel  Är del av återkommande regel

Startar   ↻ Ändra upprepning

Slutar   ✓ Spara enskild händelse

Antal agenter

Tid per ärende  minuter

Ärendegrupper

Avbryt