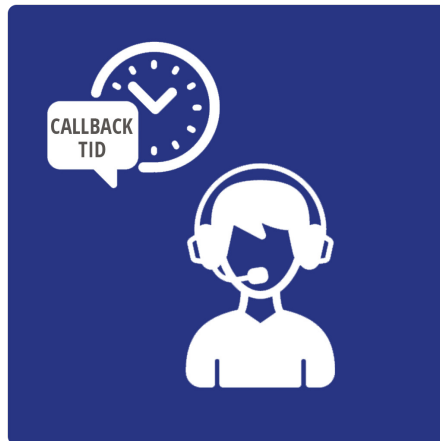


# WEBLINK CALLBACK TID - ANVÄNDARMANUAL



Tack för att du valt Callback Tid från InfraCom. Vi hoppas att denna instruktion ska göra upplevelsen enklare för dig som användare.



## Behöver du support?

Tel: 0770 - 99 11 99

Mail: [support.icc@infracom.se](mailto:support.icc@infracom.se)

Öppettider: Vardagar 08.00 - 17.00

## LOGGA IN

Gå till [callback.weblink.se](https://callback.weblink.se)

Ange användarnamn och lösenord, har du glömt ditt lösenord går det alltid att trycka på glömt lösenord för att återställa.

A screenshot of a web browser window showing the login page for Weblink Phone. The browser's address bar shows 'callback.weblink.se'. The page has a dark blue header with the 'Weblink Phone' logo and the tagline 'Smart telefoni till företag'. Below the header, there is a light blue area with the text 'Logga in med ditt användarnamn (e-post) och lösenord.' followed by a login form. The form contains three input fields: 'Användarnamn', 'Lösenord', and 'Tvåfaktorsautentiseringskod (om aktiverat)'. Below the input fields are two buttons: 'Logga in' and 'Glömt lösenord'. At the bottom of the page, there is a small note: 'Efter att du har loggat in kommer vi att aktivera "Google Analytics"-cookies för statistik.'

# WEBLINK CALLBACK TID - ANVÄNDARMANUAL

## Callback TID översikt

När du är inloggad får du som handläggare upp denna, en översikt av de samtal som ligger och väntar på att bli uppringda på bokad tid. Det är också här du kommer att se samt hantera alla samtal.

*OBS! Vyn eller namnen på kolumnerna kommer att variera beroende på vad ni valt att döpa dem till men utifrån denna vy kan du välja mellan följande alternativ.*

- 1 Datum och tid för det inkomna samtalet
- 2 I detta fall kan du få mer info om vem som ringt via "hitta.se"
- 3 Klicka på telnumret för att ringa upp
- 4 Du får en enkel översikt över misslyckade ärenden som du fortfarande måste hantera
- 5 Om det var upptaget vid uppringningsförsöket
- 6 Ta bort avslutat ärende manuellt, det tas bort automatiskt när man klickar på lyckat.
- 7 Du ser den bokade tiden för uppringning, en handläggare kommer att ringa upp på bokad tid.
- 8 Du kan läsa ev. anteckningar som lagts till, både per ärende och per uppringningsförsök
- 9 Välja vilken enhet du vill ringa ut med
- 10 Skapa ett nytt ärende manuellt
- 11 Här kan du välja att visa/dölja kategorier
- 12 Du ser vilka handläggare som är inkopplade för att hantera alla samtal
- 13 Tvinga profil, här kan du byta mellan redan programmerade profiler, t.ex. helg, lunch osv. Väljer man "Återställ tvingad profil" återgår den till den profil man använde sist.
- 14 Klicka för att visa tillgängliga luckor i realtid.

Callback Tidsbokning

1 2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 14

12 Callback Tidsbokning

13 Tvinga profil

Profil

- ✓ Återställ tvingad profil
- Distansarbete
- Hemma
- Lunch
- Möte
- Semester
- Sjukdom
- Softphone
- Stör ej
- Tillfälligt ute
- Tillgänglig
- Vård av barn

# WEBLINK CALLBACK TID - ANVÄNDARMANUAL

## Anteckning

För att läsa ev. anteckning så klickar du på anteckningsblocket så expanderas anteckningslistan och du kan läsa anteckningen samt se vem som skapade den. Ett bra hjälpmedel om ni är många handläggare som hanterar samtalen. Du kan även manuellt lägga till en ny anteckning genom att klicka på + tecknet. Klicka på anteckningsblocket igen för att stänga rutan. Röd ikon innebär inga anteckningar att visa.

The screenshot shows the 'Callback Tidsbokning' interface. The main area displays a table of call records with columns for 'Skapad', 'Hitta.se', 'Ring', 'Misslyckade', 'Upptaget', 'Ta bort', 'Bokad tid', and 'Anteckningar'. A red box highlights the 'Anteckningar' column header and a '+' icon in the first row. Below the table, there is a 'Försök' section with a 'Göm försök utan anteckningar' checkbox. The right sidebar contains a 'Handläggare' section with a list of users and a 'Tvinga profil' section with a dropdown menu.

Skapad	Hitta.se	Ring	Misslyckade	Upptaget	Ta bort	Bokad tid	Anteckningar
2019-06-12 17:25:18	0313014836	0313014836	0	0	✘	2019-06-12T17:30:00+02:00	[Anteckning]
Skapad		Skapare		Anteckning		[+]	
2019-06-12 22:29:49		Jakob Ljung		Testelitest			

**Handläggare**

- Läkarrådgivning
- Avbokningar
- Callback Standard
- Receptförnyelse
- Test Simone
- Jakob standard
- Callback Tidsbokning

**Jakob Ljung**

**Tvinga profil**

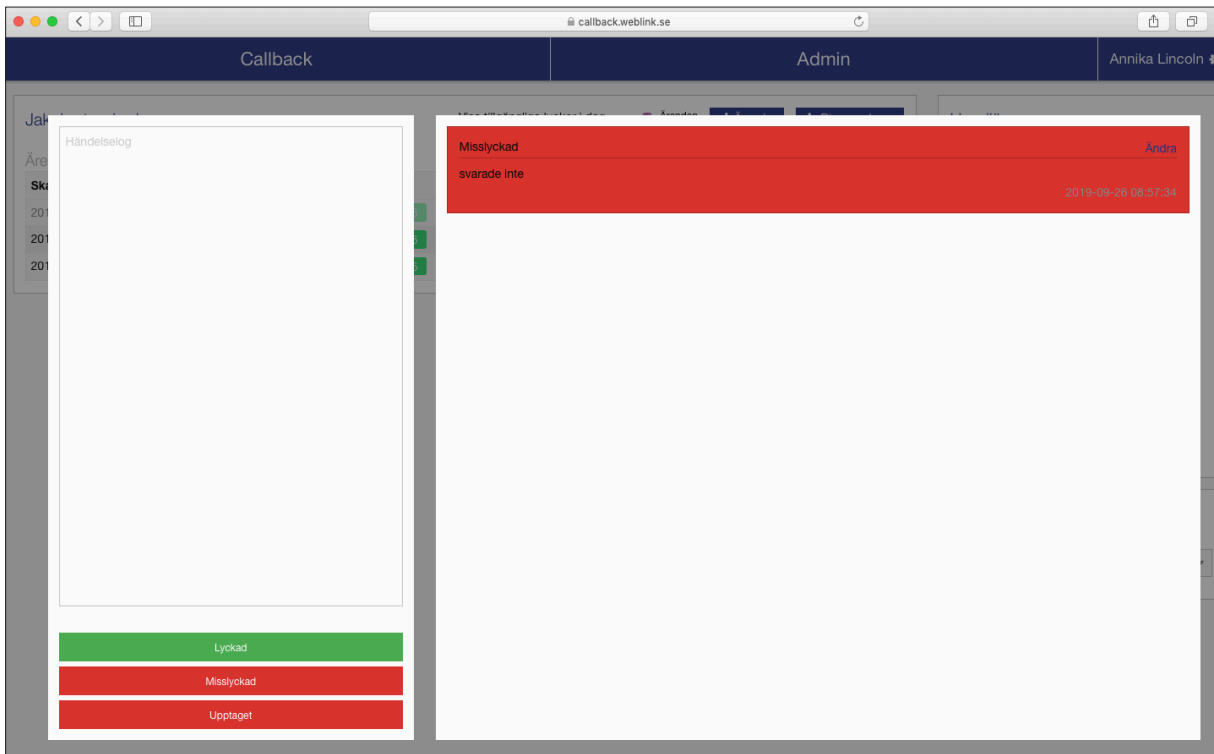
Profil

Återställ tvingad profil

# WEBLINK CALLBACK TID - ANVÄNDARMANUAL

## Vid uppringning

Vid uppringning poppar denna vyn upp. Här markerar du samtalet lyckat, misslyckat eller upptaget. Du kan också skriva in ev. anteckning i händelseloggen om ni är flera handläggare som hanterar samma kö.



OBS! Klickar du utanför den aktuella rutan så lägger sig samtalet längst ner på skärmen, för att återuppta och markera samtalet lyckat, misslyckat eller upptaget klicka på telefonnumret och gör din markering.

