

Instruktion

Inloggning i telefonisystemet CC Bridge

Syftet är att beskriva hur medarbetare på Koncerninköp och Verksamhetssystem och digitala processer (VSDP) loggar in i CC Bridge

Våra knappval

[Kontakt och öppettider Marknadsplatsen - Koncernkontoret \(vgregion.se\)](#)

Så här loggar du in

1. Öppna webbläsare och klistra in länk <http://vgvp0030/cc-bridge.jnlp>
2. Ange Agent och lösenord

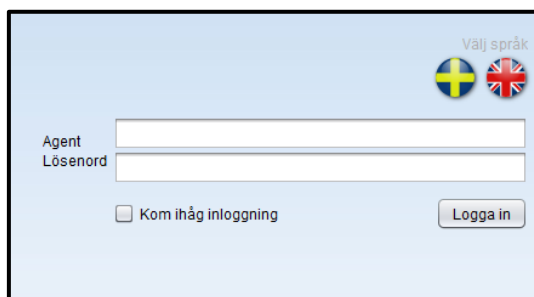
Agenter för Koncerninköp

Agent 1: Knappval 2 1

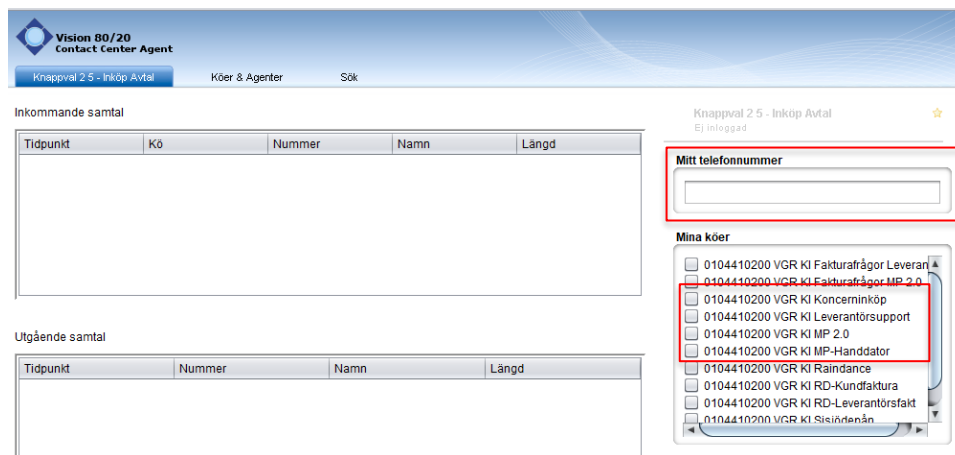
Agent 2: Knappval 2 2

Agent 3: Knappval 2 3

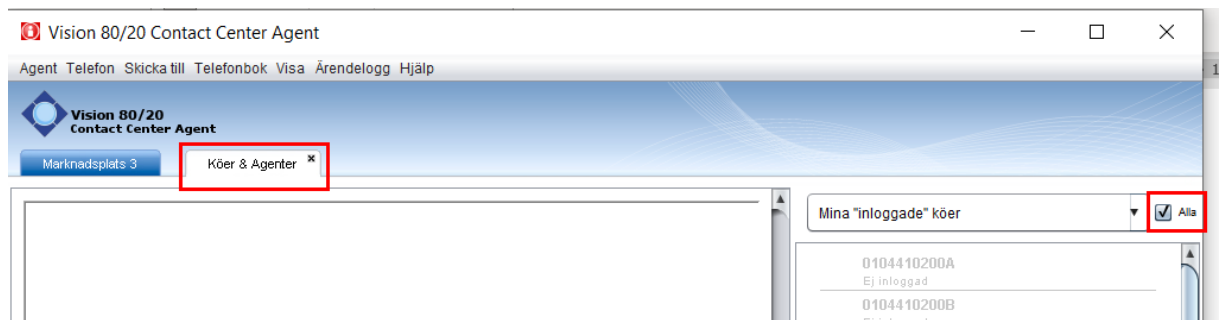
Lösenord: 1234



När du loggat in skriver du i ditt telefonnummer under ”mitt telefonnummer”, samt bockar i de knappval som ska bemannas.



Klicka sedan på Köer & Agenter och bocka ur ”alla” under ”Mina inloggade” köer.



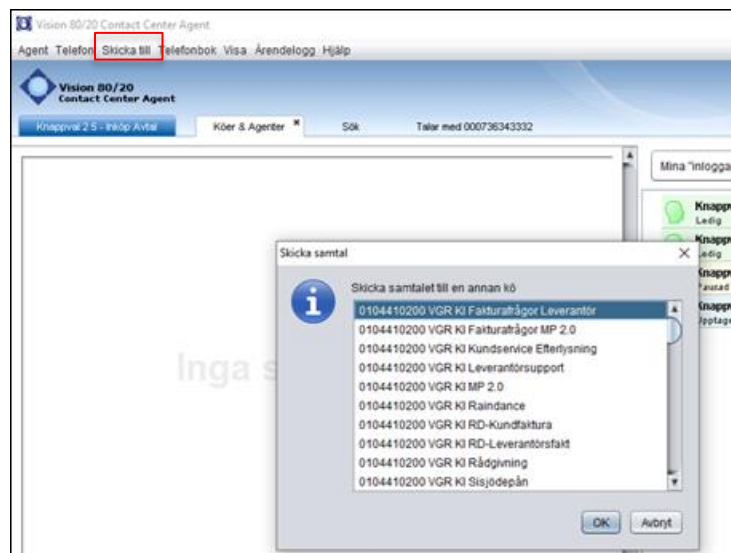
Efter avslutat samtal

Efter varje samtal har man en handläggningstid innan nästan samtal kopplas fram. Om man vill ta bort handläggningstiden tryck på knappen ”handläggning” och nästa samtal kan tas emot.

Vidarekoppla samtal till annan enhet

I de fall kunden har valt fel knappval vidarekoppla till rätt instans.

Klicka på Skicka till - Kö eller tryck F5 och välj rätt alternativ enligt bilden nedan och klicka på OK, så kopplas samtalet vidare.



Koppla till en annan agent eller medarbetare

För att koppla ditt samtal till en annan agent tryck på fliken ”skicka till” och ”agent privata kön” eller tryck F6. Välj sedan vilken av agenterna du vill koppla samtalet till och tryck på OK.

Ringa ut från CC-Bridge

Ange telefonnumret i CC-Bridge genom siffrorna på tangentbordet. För att ringa tryck på tangentbordets + tecken. Det ringer då i din telefon och du svarar som vanligt och samtalet kopplas.



Paus

För att pausa tycker man på texten ”Paus”, alternativt F3. För att ta bort paus-läget trycker du på ”Paus” eller F3 igen.

Logga ur och stänga cc-Bridge

Tänk på att alltid logga ur CC-Bridge när knappvalet är stängt så att inte andra knappval kan koppla över samtal och bilda kö.

Stäng CC-Bridge med hjälp av krysset längst upp till höger.

Relaterade dokument:

[Inkommande samtal till supporttelefoner](#)

[Bemanning telefon.docx](#)

[Marknadsplatssupporten - Schemat - Alla dokument \(sharepoint.com\)](#)