

Svarsgrupper

På fliken Svarsgrupper hittar du alla svarsgrupper som du är medlem i. Du kan vara medlem i en svarsgrupp för att antingen svara på samtal till gruppen eller för att du är arbetsledare (supervisor) i gruppen.

Du kan logga in och ut i svarsgrupperna och får en bra översikt över medlemmar i gruppen och ser deras inloggningsstatus.

Du ser samtal som väntar på att besvaras i köer till de olika svarsgrupperna.

Dessutom finns det en enkel statistik för gruppen.

Visa Svarsgrupper och Köer – översikt	2
Visa Svarsgrupp – detaljinfo och funktioner	3
KPI-statistik	3
Samtal och kö	4
Visa och hantera agenter.....	5
Samtalshistorik.....	6



Visa Svarsgrupper och Köer – översikt

När du klickar på fliken **Svarsgrupper** i vänstermenyn ser du en översikt över alla de svarsgrupper som du är medlem i samt om det finns väntande samtal i olika köer.

- Under rubriken **Svarsgrupper** ser du dina svarsgrupper. Du ser direkt i översikten per svarsgrupp om du är inloggad, antal tillgängliga agenter samt om det finns samtal i kö.
- Logga in och ut dig själv genom att klicka på knappen för varje svarsgrupp.
 - När knappen är röd får du samtal från gruppen.
 - Observera att du också måste ha aktiviteten Tillgänglig för att få samtal.
- Under rubriken **Övervakade samtal** ser du Väntande samtal i olika köer som väntar på att besvaras, Parkerade samtal som du kan plocka upp och besvara samt Upplockade samtal som du kan plocka upp och besvara genom ”pick up”-funktionen.

The screenshot displays the 3Växel softphone interface. On the left is an orange sidebar with navigation icons for Samtal, Kontakter, Röstbrevlåda, Kalender, Chatt, Svarsgrupper (highlighted), Hjälp, and Inställningar. The main area is divided into two columns. The left column, titled 'Svarsgrupper', lists three groups: 'Sälj (Arbetsledare)' with 2 available and 1 waiting agent, 'Telefonist (Arbetsledare)' with 2 available and 3 waiting agents, and 'Support' with 1 available agent. Each group has a status toggle. The right column, titled 'Övervakade samtal', shows 'Väntande samtal (4)' with a list of four calls: +46 70 940 40 40 (00:32), VIP Pelle Persson (00:28), Anders Andersson (00:30), and Linda Lindh (00:31). Below this are sections for 'Parkerade samtal (0)' and 'Upplockade samtal (0)'. At the top right, there are controls for 'Tillgänglig' status and a phone number '+46 73 514 33 31'.

Visa Svarsgrupp – detaljinfo och funktioner

När du klickar på ett gruppnamn under Svarsgrupper blir den markerad och detaljerad information och funktioner för svarsgruppen visas till höger i fönstret.

KPI-statistik

När du har markerat en Svarsgrupp Max eller Svarsgrupp Premium visas ikoner med KPI-statistik högst upp till höger.

The screenshot shows the 3Växel interface. On the left is a navigation menu with options: Samtal, Kontakter, Röstdrevlåda, Kalender, Chatt, Svarsgrupper (highlighted), Hjälp, and Inställningar. The main area is titled 'Svarsgrupper' and lists three groups: 'Sälj (Arbetsledare)' with 2 available and 0 unavailable agents; 'Telefonist (Arbetsledare)' with 2 available, 0 unavailable agents, and 1 waiting; and 'Support' with 1 available and 0 unavailable agents. To the right, under 'Telefonist (Arbetsledare)', are three KPI cards: 'Kölängd' (1), 'Genomsnittlig väntetid' (19 sekunder), and 'Tappade samtal' (1, senaste 24 timmarna). Below these are statistics for 'Samtal: 1', 'Agenter: 2', and 'Samtalshistorik'. A list of agents is shown: 'Du' (available, level 3), 'Linda Lindh' (available, level 3, with a 'Logga ut' button), and 'Pelle Persson' (available, level 3, with a 'Logga ut' button and a '1 samtal' indicator).

De olika ikonerna visar följande:

- Kölängd – visar hur många samtal som står i kö just nu.
- Genomsnittlig väntetid – genomsnittlig väntetid hittills för samtal som stått i kö.
- Tappade samtal – hur många samtal som inte har besvarats de senaste 24 timmarna.

Samtal och kö

- Markera rubriken **Samtal** för att visa en översikt över väntande samtal i aktuell svarsgrupp.
- **Väntande samtal** – här visas samtal i svarsgruppens kö som väntar på att bli besvarade.
- **Parkerade samtal** – här visas de samtal som har blivit parkerade av dig eller av någon annan. Peka på ett samtal och klicka på luren för att plocka upp det.
- **Upplockade samtal** (call pick up) – här finns samtal som du har möjlighet att besvara med hjälp av funktionen ”call pick up”.

The screenshot displays the 3Växel interface for managing call queues. On the left, under 'Svarsgrupper', three groups are listed: 'Sälj (Arbetsledare)' with 2 available and 0 unavailable agents, 'Telefonist (Arbetsledare)' with 2 available and 0 unavailable agents (highlighted with a red border), and 'Support' with 1 available and 0 unavailable agents. On the right, the 'Telefonist (Arbetsledare)' group is detailed with three statistics: 'Kö längd' (1), 'Genomsnittlig väntetid' (7 sekunder), and 'Tappade samtal' (1, senaste 24 timmarna). Below these are summary statistics: 'Samtal: 1', 'Agenter: 2', and 'Samtalshistorik'. The 'Väntande samtal (1)' section shows a call from 'VIP Pelle Persson' (Telefonist) with a duration of 00:01. The 'Parkerade samtal (1)' section shows a call from 'Anders Andersson' (Parkerad av Lisa Larsson) with a duration of 03:57 and a 'Plocka upp samtal' button. The 'Upplockade samtal (0)' section is currently empty.

Visa och hantera agenter

- Markera rubriken **Agenter** för att visa medlemmarna i gruppen.
- Här ser du vilka av dina kollegor som är inloggade och vilka som är utloggade. Observera att bara agenter med status Tillgänglig kan ta emot samtal.
- Om du är arbetsledare eller Supervisor för någon av svarsgrupperna Premium och Max (Telefonistnummer) kan du logga in och ut medlemmarna i gruppen i Softphone. För svarsgrupp Start (ACD Light) är detta dock inte möjligt, för denna grupp kan du bara göra det från 3Växel Admin.

The screenshot displays the 'Svarsgrupper' (Answering Groups) management interface. On the left, there are three groups: 'Sälj (Arbetsledare)', 'Telefonist (Arbetsledare)', and 'Support'. Each group has a toggle switch and a status indicator showing the number of available and unavailable agents. The 'Sälj' group is currently selected and highlighted with an orange border, showing 2 available and 0 unavailable agents. The right side of the interface shows the 'Sälj (Arbetsledare)' dashboard with three key metrics: 'Kö längd' (Queue length) at 0, 'Genomsnittlig väntetid' (Average wait time) at 0 seconds, and 'Tappade samtal' (Lost calls) at 0 in the last 24 hours. Below these metrics, there are statistics for 'Samtal: 0', 'Agenter: 2', and 'Samtalshistorik'. The 'Inloggade (2/2 tillgängliga)' (Logged in) section lists 'Du' (You) and 'Pelle Persson' (Pelle Persson), both with 'Logga ut' (Log out) buttons. The 'Utloggade (1/1 tillgängliga)' (Logged out) section lists 'Anders Andersson' (Anders Andersson) with a 'Logga in' (Log in) button.

Samtalshistorik

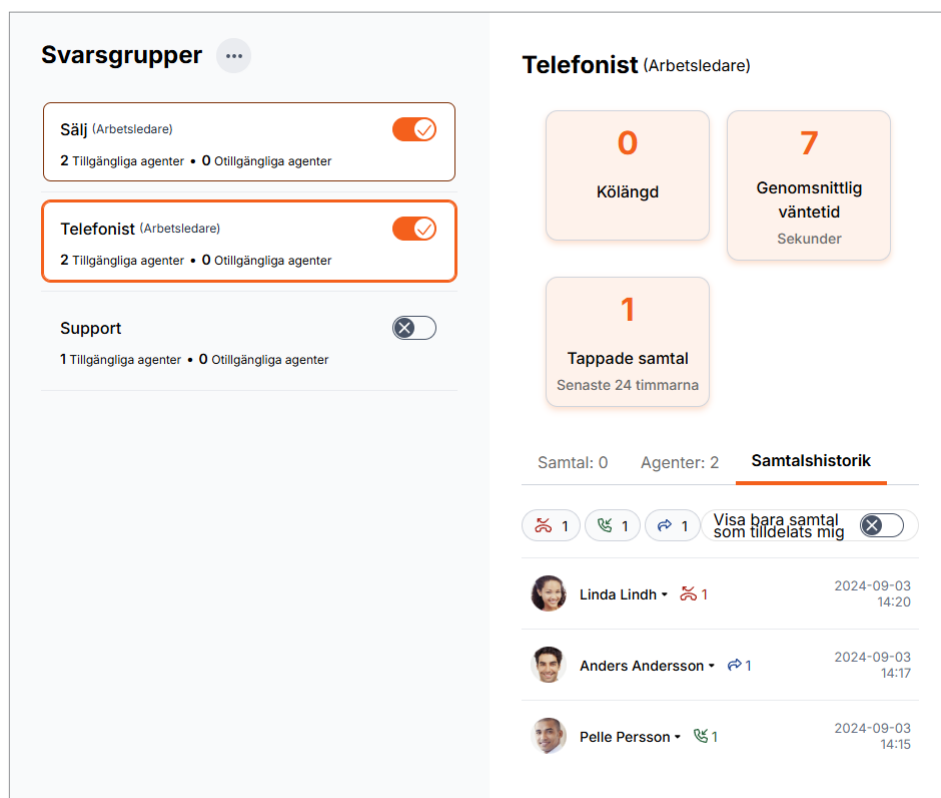
- Markera rubriken **Samtalshistorik** för att visa samtalshistoriken för aktuell svarsgrupp.
- Klicka på de olika symbolerna för att filtrera listan och bara visa en viss typ av samtal.

Röd lur – Ej besvarade samtal. Du ser numret för den som ringt.

Grön lur – Besvarade samtal. Du ser vem som ringt och vem som besvarade det.

Blå pil – Vidarekopplade samtal. Du ser vem som ringt och vart samtalet vidarekopplades.

- Använd reglaget **Visa bara samtal som tilldelats mig** om du bara vill se samtal som har kopplats till dig.



Svarsgrupper ...

Sälj (Arbetsledare)
2 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter

Telefonist (Arbetsledare)
2 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter

Support
1 Tillgängliga agenter • 0 Otillgängliga agenter

Telefonist (Arbetsledare)

0 Kölängd

7 Genomsnittlig väntetid
Sekunder

1 Tappade samtal
Senaste 24 timmarna

Samtal: 0 Agenter: 2 **Samtalshistorik**

1 1 1 Visa bara samtal som tilldelats mig

Linda Lindh ▾ 1 2024-09-03 14:20

Anders Andersson ▾ 1 2024-09-03 14:17

Pelle Persson ▾ 1 2024-09-03 14:15

- Du kan också göra en notering som visar för dina kollegor att du åtgärdar ett missat samtal genom att tilldela det till dig själv, för att till exempel ringa upp kunden. Klicka på samtalet för att visa mer information. Klicka på **Redigera**, tilldela samtalet till dig själv och lägg eventuellt till en anteckning.

The image shows a screenshot of the 3Växel interface. At the top, a call card for Linda Lindh is shown with the date 03/09/2024 and time 14:20. The call is marked as 'OBEHANDLAD' (unhandled) and 'Ej tilldelad' (not assigned). A dropdown menu shows 'Ingen anteckning' (no note). A red arrow points from the 'Redigera' (edit) button on the call card to the 'Redigera samtal' dialog box below.

Redigera samtal

Det här samtalet har inte tilldelats någon än

Tilldela en agent

- Pelle Persson
- Linda Lindh
- Lisa Larsson (Du)**

Status

HANTERAD ▾

Lägg till en anteckning (Valfri)

Skriv anteckning

Avbryt Tilldela