

Hantera medlemmar i Svargrupp

Här beskriver vi hur du hanterar medlemmarna i en svargrupp. Du kan lägga till och ta bort medlemmar samt bestämma i vilken ordning samtalen ska ringa ut på medlemmarna.

| | |
|--|----------|
| Visa medlemmar i svargrupp | 2 |
| Lägga till och ta bort medlemmar | 3 |
| Välj Handledare/Supervisor | 4 |
| Logga in och ut medlemmar i svargruppen..... | 5 |
| Välj ringordning för samtal (samtalsdistribution) | 6 |
| Grundinställningar | 6 |
| Extra grundinställningar för Svargrupp Max och Premium..... | 7 |
| Distribuera efter Prioritet (ringa i viss bestämd ordning) | 8 |
| Distribuera efter Ledig längst | 10 |
| Ring samtidigt till ett visst antal medlemmar (parallellt) | 11 |
| Distribuera efter skicklighet (Svargrupp Max och Premium) | 12 |



Visa medlemmar i svarsgrupp

- 1 Logga in på webben för 3Växel Admin via webbsidan **admin.3vaxel.tre.se**.
- 2 Klicka på **Växelnummer** i navigeringsfältet till vänster för att visa listan med växelnummer.
- 3 Klicka på önskat nummer.

1 **3Växel** < **Växelnummer**

2 Växelnummer

3 Support

| Namn | Telefonnummer | Typ | Status |
|------------|---------------|--------------------|--------|
| Support | +46113384840 | Svarsgrupp Start | Öppen |
| Sälj | +4611391337 | Svarsgrupp Premium | Öppen |
| Knappval | +4649181337 | Knappval | Öppen |
| Telefonist | +4627821337 | Svarsgrupp Max | Öppen |

- 4 Klicka på **Medlemmar** i navigeringsfältet till vänster för att visa medlemmarna i aktuell svarsgrupp.

4 **Medlemmar**

Svarsgrupp Support

Distributionslista Inställningar

Medlemmar

Lisa Larsson (Ekonomi) X
Anders Andersson (Support) X

Distribuera efter prioritet ?

Prioriterade medlemmar (0)

Exportera till CSV

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|-------------------------|------|-------------------|-------------|-----------|
| Inga resultat hittades. | | | | |

Andra medlemmar (2)

Exportera till CSV

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|------------------|-------------------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Lisa Larsson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |
| 2 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |

Lägga till och ta bort medlemmar

Du kan enkelt lägga till och ta bort de medlemmar som ska svara på samtal till gruppen. Alla personer som finns i växeln kan vara med och svara på samtal.

- 1 Öppna numret som du vill hantera medlemmar för och se till att **Medlemmar** och fliken **Distributionslista** visas.
- 2 Klicka någonstans i rutan **Medlemmar** högst upp på sidan för att expandera rutan.
- 3 I rutan högst upp kan du söka efter en kollega, du kan också bläddra igenom listan för att hitta rätt person.
- 4 Klicka i en tom ruta framför kollegans namn för att lägga till denne som en medlem i gruppen.
- 5 Klicka i en markerad ruta framför kollegans namn för att ta bort denne som medlem i gruppen.
- 6 Klicka på **Spara**.

Svargrupp Support

Distributionslista Inställningar

Medlemmar

Lisa Larsson (Ekonomi) X

Anders Andersson (Support) X

Medlemmar

Lisa Larsson (Ekonomi) X

Anders Andersson (Support) X

Anders Andersson (Support)

Linda Lindh (Kundservice)

Lisa Larsson (Ekonomi)

Pelle Persson (Försäljning)

Inga resultat hittades.

Andra medlemmar (2)

Exportera till CSV

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|------------------|-------------------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Lisa Larsson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |
| 2 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |

Avbryt Spara

Välj Handledare/Supervisor

Du kan utse ett antal personer till handledare i Svargrupp Max och Premium. En handledare kan logga in och ut medlemmar i dessa svargrupper via Softphone och mobilen.

- 1 Öppna numret som du vill hantera medlemmar för och se till att **Medlemmar** och fliken **Distributionslista** visas.
- 2 Klicka någonstans i rutan **Handledare** högst upp på sidan för att expandera rutan.
- 3 I rutan högst upp kan du söka efter en kollega, du kan också bläddra igenom listan för att hitta rätt person.
- 4 Klicka i en tom ruta framför kollegans namn för att lägga till denne som en handledare i gruppen.
- 5 Klicka i en markerad ruta framför kollegans namn för att ta bort denne som handledare.
- 6 Klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 'Svargrupp Sälj' interface. On the left is an orange sidebar with navigation options: Öppettider (schema), Inställningar, Köinställningar, Medlemmar (highlighted), Kömeddelanden, and Återuppringning. The main content area has two tabs: 'Distributionslista' (active) and 'Inställningar'. Below the tabs are two dropdown menus for 'Medlemmar' and 'Handledare'. The 'Medlemmar' dropdown contains 'Lisa Larsson (Ekonomi)', 'Pelle Persson (Försäljning)', and 'Anders Andersson (Support)'. The 'Handledare' dropdown contains 'Lisa Larsson (Ekonomi)' and 'Pelle Persson (Försäljning)'. Below these are radio buttons for distribution: 'Distribuera efter prioritet' and 'Distribuera efter skicklighet'. A table titled 'Medlemmar (3)' lists the members with their status and roles. At the bottom right are 'Avbryt' and 'Spara' buttons.

| Skicklighet | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp |
|-------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| ③ | Lisa Larsson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem Handledare |
| ③ | Pelle Persson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem Handledare |
| ③ | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem |

Logga in och ut medlemmar i svargruppen

- 1 Öppna numret som du vill hantera medlemmar för och se till att **Medlemmar** och fliken **Distributionslista** visas.
- 2 Klicka på reglaget under **Inloggningsstatus** till höger om medlemmens namn för att växla mellan inloggad och utloggad. Orange färg innebär att medlemmen är inloggad.
- 3 Klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 'Svargrupp Sälj' interface. On the left is an orange sidebar with navigation options: Öppettider (schema), Inställningar, Köinställningar, Medlemmar (highlighted), Kömeddelanden, and Återuppringning. The main area has a title 'Svargrupp Sälj' and a close button. Below the title are tabs for 'Distributionslista' and 'Inställningar'. The 'Distributionslista' tab is active, showing a list of members and handlers. The 'Medlemmar' section has a dropdown menu with three items: Lisa Larsson (Ekonomi), Pelle Persson (Försäljning), and Anders Andersson (Support). The 'Handledare' section has a dropdown menu with two items: Lisa Larsson (Ekonomi) and Pelle Persson (Försäljning). Below these are radio buttons for distribution: 'Distribuera efter prioritet' and 'Distribuera efter skicklighet' (selected). A table titled 'Medlemmar (3)' lists the members with columns for 'Skicklighet', 'Namn', 'Inloggningsstatus', and 'Användartyp'. The table has three rows: Pelle Persson (Inloggningsstatus: ON), Lisa Larsson (Inloggningsstatus: ON), and Anders Andersson (Inloggningsstatus: OFF). At the bottom right are buttons for 'Avbryt' and 'Spara'. A callout box shows a close-up of the 'Inloggningsstatus' toggle for Pelle Persson, with an arrow pointing to the 'ON' position.

| Skicklighet | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp |
|-------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Pelle Persson | ON | Medlem Handledare |
| 3 | Lisa Larsson | ON | Medlem Handledare |
| 3 | Anders Andersson | OFF | Medlem |

| Skicklighet | Namn | Inloggningsstatus |
|-------------|------------------|-------------------|
| 1 | Pelle Persson | OFF |
| 3 | Lisa Larsson | ON |
| 3 | Anders Andersson | OFF |

Välj ringordning för samtal (samtalsdistribution)

Du kan välja hur inkommande samtal ska ringa ut i gruppen. Du kan välja något av dessa sätt eller blanda dem:

- Distribuera efter prioritet (ringa i viss bestämd ordning)
- Ringa till den som har varit ledig längst
- Ringa samtidigt till ett visst antal medlemmar
- Distribuera efter skicklighet (Svarsgrupp Max och Premium)

Grundinställningar

Innan du ställer in ringordning behöver du göra några grundinställningar:

- 1 Öppna numret som du vill göra inställningar för, visa **Medlemmar** och klicka på fliken **Inställningar**.
- 2 Välj vilka enheter som det ska ringa på hos medlemmarna. Som standard är **Softphone** och **Mobil** markerade.
Du kan också välja **SIP-telefon** (bordstelefon) och **Extern PBX** (Teams).
- 3 Ställ in hur länge det ska ringa på en medlem, innan det går vidare till nästa. Den vanligaste inställningen är 20 eller 30 sekunder.
- 4 Välj hur många medlemmar det ska ringa på samtidigt. Välj **1** om det bara ska ringa på en person i taget, och så vidare.
- 5 Klicka på **Spara**.

Extra grundinställningar för Svarsgrupp Max och Premium

För Svarsgrupp Max och Premium kan du göra ytterligare ett par grundinställningar.

- 1 Öppna numret som du vill göra inställningar för, visa **Medlemmar** och klicka på fliken **Inställningar**.
- 2 Ställ in hur lång tid det minst måste gå innan en medlem får ett nytt samtal i rutan **Minsta vilotid efter ett samtal**.
- 3 Välj hur många samtal en medlem får missa innan denne blir utloggad, i rutan **Maximalt antal missade samtal**.
- 4 Klicka på **Spara**.

Svarsgrupp Sälj

Distributionslista **Inställningar**

Inställningar

Använd längst ledig distribution, när agent har lika färdigheter

Vilka enheter används av agenten (Krävs)

Softphone

Mobil

IP telefon

Extern PBX

Distribuera efter

20 sekunder

Hur många agenter ringer det hos samtidigt (Krävs)

1

Minsta vilotid efter samtal

0 sekunder

Maximalt antal missade samtal.

0

Avbryt Spara

Distribuera efter Prioritet (ringa i viss bestämd ordning)

- 1 Visa fliken **Distributionslista**.
- 2 Gör du inställningar för Svarsgrupp Max eller Premium behöver du markera **Distribuera efter prioritet**. (Detta alternativ är redan markerat för Svarsgrupp Start.)
- 3 Dra upp alla medlemmar till listan under rubriken **Prioriterade medlemmar** genom att peka på ikonerna till höger om medlemmen under rubriken **Prioritet**. Håll ner musknappen och dra upp medlemmen till listan **Prioriterade medlemmar**, släpp musknappen.

The screenshot illustrates the process of distributing tickets by priority. It shows two panels: 'Svarsgrupp Support' and 'Svarsgrupp Sälj'. In the 'Svarsgrupp Support' panel, the 'Distributionslista' tab is active, and the 'Distribuera efter prioritet' option is selected. The 'Prioriterade medlemmar (0)' list is empty. In the 'Svarsgrupp Sälj' panel, the 'Distribuera efter prioritet' option is also selected. Below these panels, a detailed view of the 'Prioriterade medlemmar (1)' list is shown. This list contains one member, Anders Andersson, with a priority icon. A red arrow points from this icon to the 'Prioriterade medlemmar (1)' list in the lower panel, which also contains one member, Pelle Persson. A red circle with the number '3' is placed over the priority icon in the lower panel, indicating the step of dragging members to the priority list.

Svarsgrupp Support

Distributionslista Inställningar

Medlemmar

Pelle Persson (Försäljning) X
Anders Andersson (Support) X

Distribuera efter prioritet ?
 Distribuera efter skicklighet ?

Prioriterade medlemmar (0)

Svarsgrupp Sälj

Distributionslista Inställningar

Medlemmar

Lisa Larsson (Ekonomi) X
Pelle Persson (Försäljning) X
Anders Andersson (Support) X

Distribuera efter prioritet ?
 Distribuera efter skicklighet ?

Prioriterade medlemmar (1)

Exportera till CSV

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|-----------------------------------|--------------------------|------------------|-----------|
| 1 | Anders Andersson Pelle Persson | <input type="checkbox"/> | Medlem Medlem | |

Andra medlemmar (1)

Exportera till CSV

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|---------------|--------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Pelle Persson | <input type="checkbox"/> | Medlem | |

- 4 Du drar sedan på samma sätt för att få medlemmarna i rätt ordning.
- 5 Klicka på **Spara**.

The screenshot shows a web interface for managing members. It is divided into two sections: 'Prioriterade medlemmar (2)' and 'Andra medlemmar (0)'. The 'Prioriterade' section contains a table with columns for '#', 'Namn', 'Inloggningsstatus', 'Användartyp', and 'Prioritet'. Two members are listed: Anders Andersson and Pelle Persson. Red callout boxes with numbers 4 and 5 point to the drag handles in the 'Prioritet' column and the 'Spara' button, respectively.

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|------------------|--------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ☰ |
| 2 | Pelle Persson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ☰ |

Andra medlemmar (0)

Inga resultat hittades.

Avbryt Spara

Nu kommer det att ringa på medlemmarna i den valda ordningen med början uppifrån.

Samtal till medlemmar under rubriken Andra medlemmar ringer ut enligt principen Ledig längst.

Distribuera efter Ledig längst

Om du vill att alla i svarsgruppen ska få lika många samtal kan du välja att den som har varit ledig längst får nästa samtal.

- 1 Visa fliken **Distributionslista**.
- 2 Dra ner alla medlemmar till listan under rubriken **Andra medlemmar** genom att peka på ikonen till höger om medlemmen under rubriken **Prioritet**. Håll ner musknappen och dra ner medlemmen till listan **Andra medlemmar**, släpp musknappen.

Svarsgrupp Support

Distributionslista Inställningar

Prioriterade medlemmar (1) [Exportera till CSV](#)

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|---------------|--------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Pelle Persson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |

Andra medlemmar (1) [Exportera till CSV](#)

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|------------------|--------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |

- 3 Klicka på **Spara**.

Andra medlemmar (2) [Exportera till CSV](#)

| # | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp | Prioritet |
|---|------------------|--------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |
| 2 | Pelle Persson | <input type="checkbox"/> | Medlem | ⇅ |

Avbryt Spara

När du har lagt alla medlemmar under rubriken **Andra medlemmar** kommer samtalen att spridas jämnt till medlemmarna i gruppen.

Ring samtidigt till ett visst antal medlemmar (parallellt)

- 1 Visa fliken **Inställningar**.
- 2 Välj hur många medlemmar det ska ringa på samtidigt under **Hur många agenter ringer det hos samtidigt?**. Väljer du till exempel **3** kommer det att ringa hos tre medlemmar samtidigt.
- 3 Klicka på **Spara**.

Distribuera efter skicklighet (Svargrupp Max och Premium)

För Svargrupp Max och Premium kan du välja att distribuera samtalet till den medlem som är tillgänglig och som har högst skicklighet.

- 1 Visa fliken **Distributionslista**.
- 2 Markera **Distribuera efter skicklighet**.
- 3 Klicka på siffran under **Skicklighet** vid den medlem som du vill ändra nivå för. Klicka på önskad siffra, 1 är högst skicklighet.
- 4 Klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 'Svargrupp Sälj' interface. On the left is a navigation menu with items: Öppettider (schema), Inställningar, Köinställningar, Medlemmar (highlighted), Kömeddelanden, and Återuppringning. The main area has two tabs: 'Distributionslista' (active) and 'Inställningar'. Under 'Distributionslista', there are dropdown menus for 'Medlemmar' and 'Handledare', both containing 'Lisa Larsson (Ekonomi)', 'Pelle Persson (Försäljning)', and 'Anders Andersson (Support)'. Below these are radio buttons for 'Distribuera efter prioritet' (unselected) and 'Distribuera efter skicklighet' (selected). A table titled 'Medlemmar (3)' lists members with columns for 'Skicklighet', 'Namn', 'Inloggningsstatus', and 'Användartyp'. The 'Skicklighet' column has a dropdown menu with options 1, 2, 3, 4, 5. The 'Användartyp' column has buttons for 'Medlem' and 'Handledare'. At the bottom right are 'Avbryt' and 'Spara' buttons. Red circles with numbers 1-4 point to the 'Medlemmar' menu item, the 'Distribuera efter skicklighet' radio button, the 'Skicklighet' dropdown menu, and the 'Spara' button respectively.

| Skicklighet | Namn | Inloggningsstatus | Användartyp |
|-------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 3 | Lisa Larsson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem Handledare |
| 1 2 3 4 5 | Pelle Persson | <input checked="" type="checkbox"/> | Medlem Handledare |
| 3 | Anders Andersson | <input type="checkbox"/> | Medlem |

Nu kommer det alltid att först ringa på den medlem som har högst skicklighet, under förutsättning att denne är tillgänglig.