

Köinställningar för Svarsgrupp Start/Max

Här beskriver vi hur du gör inställningar för svarsgruppens kö och för kömeddelanden. Du bestämmer till exempel hur många samtal som kan stå i kö, vart samtal vidarekopplas när ni inte hinner svara, vilka meddelanden som ska spelas när samtalen väntar i kö med mera.

Observera att välkomstmeddelandet för svarsgruppen som inringaren får höra när numret är öppet eller stängt, väljs på fliken Öppettider (schema).

Visa svarsgrupp	2
Köinställningar för Svarsgrupp.....	3
Inställningar för samtal i kö.....	3
Inställningar för samtal som inkommer till kön	4
Kömeddelanden	5
Kömeddelanden för Svarsgrupp Start	5
Kömeddelanden för Svarsgrupp Max och Premium	6



Visa 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 ett nummer som har typen **Svarsgrupp**, det kan vara Svarsgrupp Start, Svarsgrupp Premium eller Svarsgrupp Max.

Namn	Telefonnummer	Typ	Status
Support	+46113384840	Svarsgrupp Start	Öppen
Sälj	+4611391337	Svarsgrupp Premium	Öppen
Knappval	+4649181337	Knappval	Öppen
Telefonist	+4627821337	Svarsgrupp Max	Öppen
Sportföretaget	+46102146248	Knappval Max	Öppen

- 4 Klicka på **Köinställningar** i vänstermenyn för växelnumret.

Svarsgrupp Support

I kö

Maximal väntetid. ?

Obegränsat

Specificerad

5 minuter 0 sekunder

När samtalet har väntat för länge

Koppla till Svarsgrupp Röstbrevlåda Växel (355)

När inga agenter är tillgängliga (Krävs) ?

Koppla till Svarsgrupp Röstbrevlåda Växel (355)

Köinställningar för Svarsgrupp

- 1 Öppna numret du vill göra köinställningar för och visa fliken **Köinställningar**.

Köinställningarna är indelade i två delar:

- Inställningar för samtal ”I kö”, det vill säga för samtal som redan finns i kön och som väntar på att bli besvarade.
- Inställningar för samtal som ”Inkommer till kön”, det vill säga hantering av nya inkommande samtal som ännu inte har placerats i kö

Inställningar för samtal i kö

- 2 Under **Maximal väntetid** väljer du hur länge ett samtal kan stå i kö. Om du markerar **Obegränsat** kan samtalen vänta i kö hur länge som helst. Om du markerar **Specificerad** kan samtalen maximalt stå en viss tid i kö. När maxtiden har uppnåtts vidarekopplas samtalet. Ange önskad maxtid i minuter och sekunder i rutorna nedanför.
- 3 I rutan **När samtalet har väntat för länge** väljer du vart samtalet ska vidarekopplas när det har stått hela den maximala tiden i kö.
- 4 I rutan **När inga agenter är tillgängliga** väljer du vart samtalet ska vidarekopplas när det inte finns några agenter tillgängliga i svarsgruppen.
- 5 Under **Antal distributionsförsök** väljer du hur många utringningsförsök som ska göras till medlemmar i svarsgruppen. När max antal utringningsförsök har gjorts, kommer samtalet vidarekopplas enligt inställningarna för **När inga agenter är tillgängliga**.

Inställningar för samtal som inkommer till kön

- Under **Max antal samtal i kö** anger du hur många samtal som maximalt kan stå i kö.

För Svarsgrupp Start är fem samtal det högsta möjliga värdet.

För Svarsgrupp Max och Premium kan du sätta ett valfritt värde.

- Under **Maximal väntetid** anger du hur länge ett samtal kan stå i kö. Du kan välja mellan **Obegränsat** och **Specificerad** på samma sätt som beskrivs på föregående sida.

- Under **När något av ovan överskrids** bestämmer du vart samtalet ska vidarekopplas när något av Max antal och Maximal väntetid uppnåtts.

- Klicka på **Spara**.

Öppettider (schema)

Inställningar

Köinställningar

Medlemmar

Kömeddelanden

Svarsgrupp Support

Antal distributionsförsök (Krävs) ?

20

Köregler när samtal inkommer till kön

Max antal samtal i kö (Krävs) ?

5

Maximal väntetid. ?

Obegränsat

Specificerad

2 minuter

0 sekunder

När något av ovan överskrids ?

Koppla till Svarsgrupp

Röstbrevlåda Växel (355)

Avbryt

Spara

Kömeddelanden

Kömeddelanden för Svarsgrupp Start

- 1 Öppna numret du vill göra inställningar för och visa fliken **Kömeddelanden**.
- 2 Öppna listrutan **Återkommande meddelande** och välj det meddelande som ska upprepas för den som väntar i kö.
Har du inte redan spelat in ett meddelande kan du klicka på **Lägg till ny ljudfil**.
- 3 Under **Hur ofta ska ovanstående spelas** väljer du hur många sekunders tystnad det ska vara mellan att kömeddelandet spelas upp.
- 4 Om du vill att den som ringer in ska få höra ringsignaler när samtalet kopplas fram till den som svarar, markerar du rutan **Ska användaren höra ringsignaler vid framkoppling**.
- 5 Klicka på **Spara**.

Öppettider (schema)

Inställningar

Köinställningar

Medlemmar

Kömeddelanden

Svarsgrupp Support

Återkommande meddelande

Välkomstmeddelande

+ Lägg till ny ljudfil

Hur ofta ska ovanstående spelas

20

Ska användaren höra ringsignaler vid framkoppling

Avbryt Spara

Kömeddelanden för Svarsgrupp Max och Premium

- 1 Öppna numret du vill göra inställningar för och visa fliken **Kömeddelanden**.
- 2 Öppna listrutan **När samtal placeras i kö** och välj det meddelande som ska spelas upp när samtalet placeras i kön.
Har du inte redan spelat in ett meddelande kan du klicka på **Lägg till ny ljudfil**.
- 3 Öppna listrutan **När samtal är i kö** och välj det meddelande som ska spelas upp kontinuerligt för den som står i kö, till exempel musik eller ringsignaler.
- 4 Öppna listrutan **Återkommande meddelande** och välj det meddelande som ska upprepas för den som väntar i kö.
- 5 Under **Hur ofta ska ovanstående spelas** väljer du hur många sekunders tystnad det ska vara mellan att det återkommande meddelandet spelas upp.
- 6 Om du vill att den som ringer in ska få höra ringsignaler när samtalet kopplas fram till den som svarar, markerar du rutan **Ska användaren höra ringsignaler vid framkoppling**.
- 7 Markera **Köplats** om du vill att den som står i kön får höra sin köplats, till exempel ”Du har plats nummer fyra i kön”.
- 8 Om du vill att den som står i kön ska få höra den beräknade väntetiden innan samtalet besvaras, markerar du **Spela den uppskattade väntetiden**.
- 9 Klicka på **Spara**.