

Användarguide för Svargrupp Enkel i 3Växel Admin 2.0

Inledning

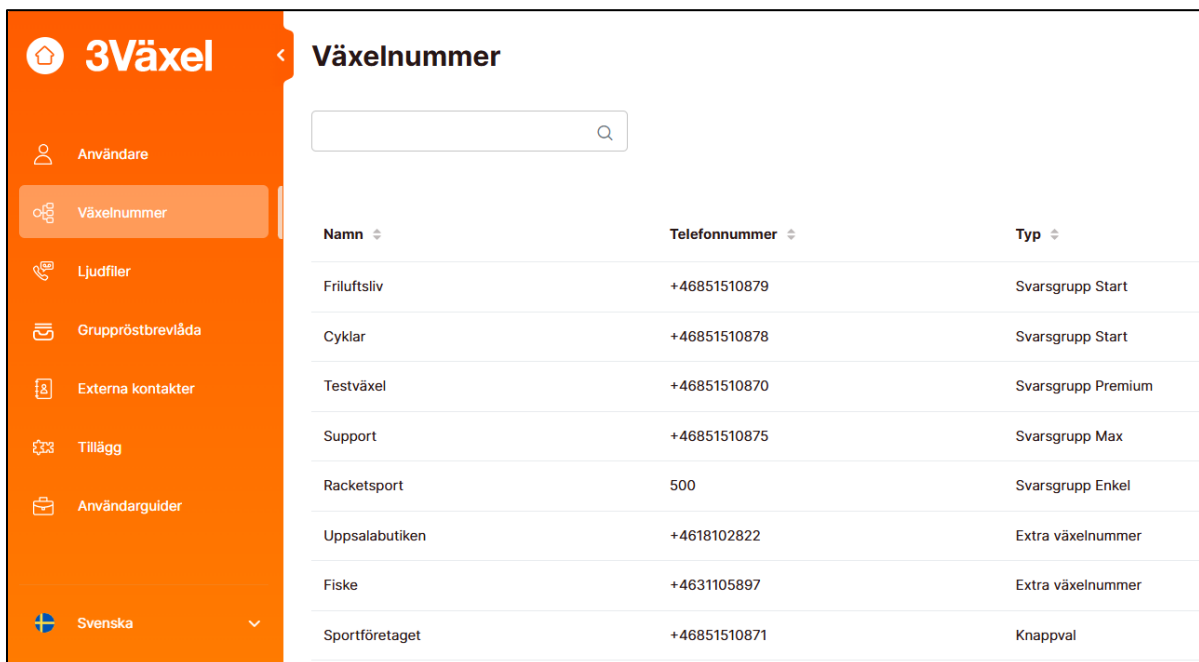
Denna användarguide hjälper dig att göra inställningar för Svargrupp Enkel i 3Växel Admin 2.0. Den här svargruppen är perfekt för dig som vill ha en enkel svargrupp utan kö och som vill använda funktionen Samtal Väntar när du får ett nytt samtal medan du redan är upptagen. För inställning av öppettider hänvisar vi till den generella guiden för öppettider.

Innehållsförteckning

1. Logga in
2. Grundinställningar
3. Köinställningar
4. Medlemmar
5. Fördelning av samtal

1. Logga in

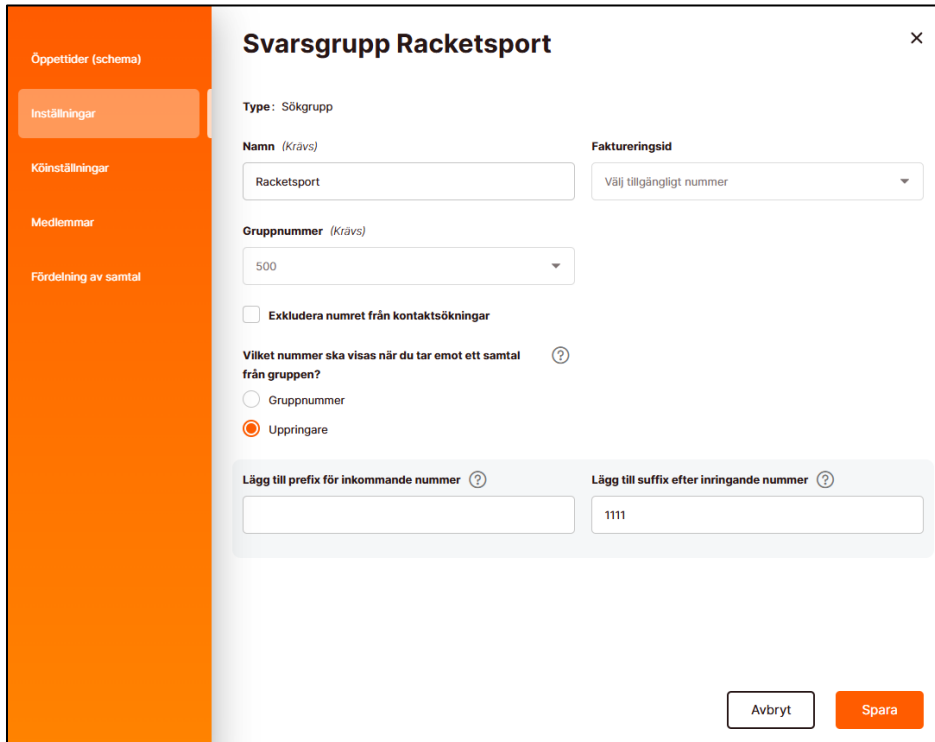
1. Gå in på webben för 3Växel Admin: admin.3vaxel.tre.se
2. Klicka på Växelnummer i vänstermenyn.
3. Välj ett nummer av typen Svarsgruppen Enkel.



Namn	Telefonnummer	Typ
Friluftsliv	+46851510879	Svarsgrupp Start
Cyklar	+46851510878	Svarsgrupp Start
Testväxel	+46851510870	Svarsgrupp Premium
Support	+46851510875	Svarsgrupp Max
Racketsport	500	Svarsgrupp Enkel
Uppsalabutiken	+4618102822	Extra växelnummer
Fiske	+4631105897	Extra växelnummer
Sportföretaget	+46851510871	Knappval

2. Grundinställningar

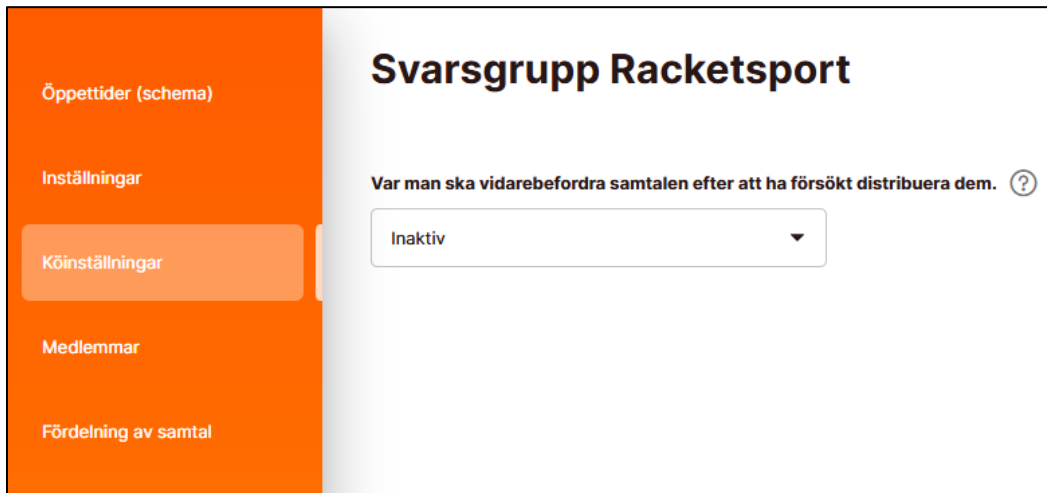
Klicka på Inställningar i vänstermenyn. Här hittar du generella inställningar för gruppen.



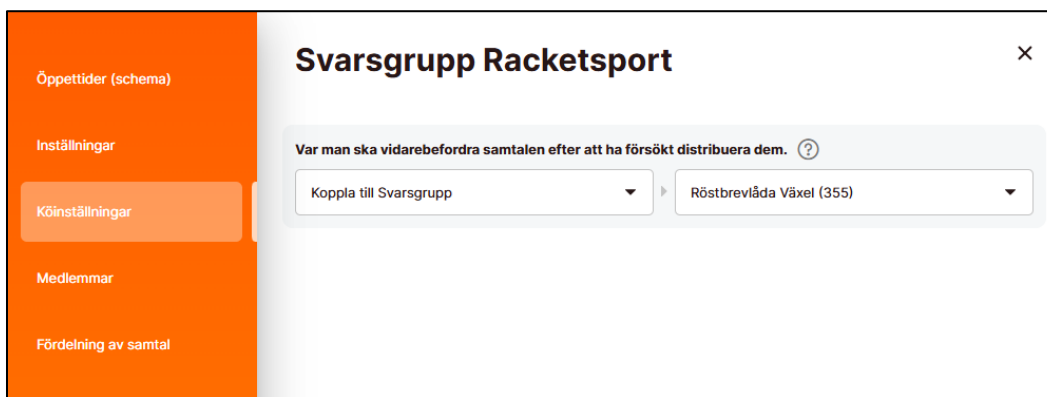
1. Under Namn kan du skriva in önskat namn för gruppen.
2. Faktureringsid kan inte ändras.
3. Under Gruppnummer ser du telefonnumret till gruppen. Detta kan ändras om du kontaktar Tres kundservice.
4. Klicka i “Exkludera numret från kontaktsökningar” om kollegor inte ska kunna söka efter numret i mobilapp och softphone.
5. Välj vilket nummer som ska visas i mobilen vid inkommande samtal från gruppen:
 - Gruppnummer – visar svarsgruppens nummer.
 - Uppringare – visar numret på den som ringer in.
6. Om du valt att visa uppringarens nummer kan du välja att en sifferkombination på 3-4 siffror visas tillsammans med numret. Fyll i sifferkombinationen i rutan “Lägg till prefix” eller “Lägg till suffix” för att visa det innan eller efter uppringarens nummer.
7. Kom ihåg att Spara dina inställningar.

3. Köinställningar

Klicka på Köinställningar i vänstermenyn. Eftersom Svarsgrupp Enkel inte har någon kö, hittar du här bara en inställning för inkommande samtal, d v s vad som ska hända när ni inte hinner svara.



1. Om du väljer Inaktiv avslutas samtalet om ingen kan svara.



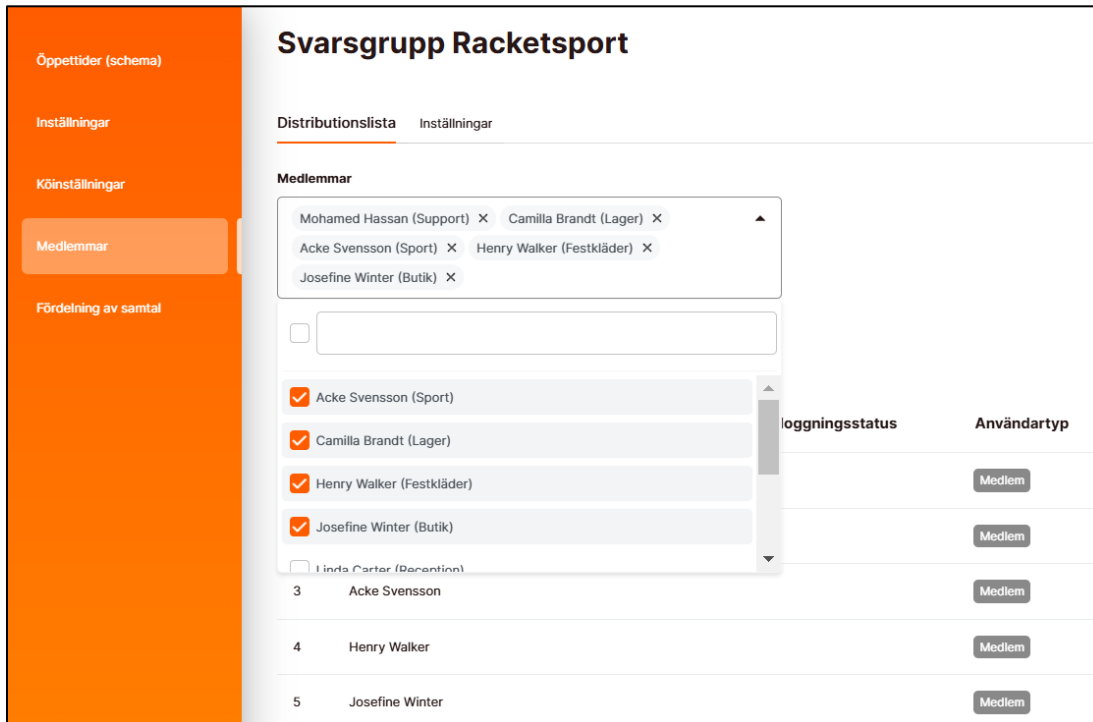
2. Välj Koppla till Svarsgrupp och välj nummer i högra rutan om du vill koppla till ett nummer inom er växel.

3. Välj Koppla till Externt nummer och skriv in valfritt nummer i högra rutan om du vill koppla till ett nummer utanför er växel.

4. Kom ihåg att Spara dina inställningar.

4. Medlemmar

Klicka på Medlemmar i vänstermenyn. Välj fliken Distributionslista. Här kan du välja vilka som ska svara på samtal till gruppen. Du kan också välja om medlemmarna ska få samtal bara när de är lediga eller även när de är upptagna i t ex Möte eller samtal.



Svarsgrupp Racketsport

Distributionslista | Inställningar

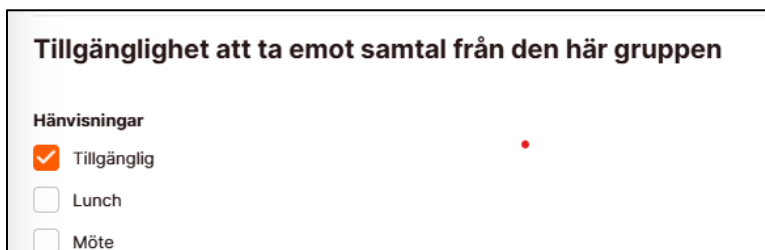
Medlemmar

Mohamed Hassan (Support) X Camilla Brandt (Lager) X
 Acek Svensson (Sport) X Henry Walker (Festkläder) X
 Josefine Winter (Butik) X

[Empty search box]

	loggningsstatus	Användartyp
<input checked="" type="checkbox"/> Acek Svensson (Sport)		Medlem
<input checked="" type="checkbox"/> Camilla Brandt (Lager)		Medlem
<input checked="" type="checkbox"/> Henry Walker (Festkläder)		Medlem
<input checked="" type="checkbox"/> Josefine Winter (Butik)		Medlem
<input type="checkbox"/> Linda Carter (Reception)		
3 Acek Svensson		Medlem
4 Henry Walker		Medlem
5 Josefine Winter		Medlem

1. Klicka i rutan Medlemmar för att söka efter kollegor och lägga till eller ta bort dem från att svara på samtal.
2. Under "Tillgänglighet att ta emot samtal..." väljer du när medlemmarna ska få samtal från gruppen. Bocka i de hänvisningar/aktivitetsstatusar där medlemmarna ska få samtal. Om du bockar i Tillgänglig får man bara samtal vid denna aktivitetsstatus.



Tillgänglighet att ta emot samtal från den här gruppen

Hänvisningar

Tillgänglig

Lunch

Möte

3. Bocka i de roller som ska få samtal.

Roller

Ingen roll aktiv

A) Aktivitet påverkar bara fastnr

B) Samtals-ID styrs av arbetstid

Båda rollerna (A & B) aktiva

Uteslut användare som redan är upptagna i ett samtal från gruppsamtal

4. Om du klickar i rutan “Uteslut användare som...” får medlemmarna inte samtal när de redan är upptagna i ett samtal. För att Samtal Väntar ska fungera ska rutan vara tom.

5. På fliken Inställningar kan du välja vilken typ av telefoner som det ska ringa i när det kommer samtal till gruppen, till exempel mobil och softphone.

Svarsgrupp Racketsport

Distributionslista **Inställningar**

Inställningar

Vilka enheter används av agenten

Softphone

Mobil

IP telefon

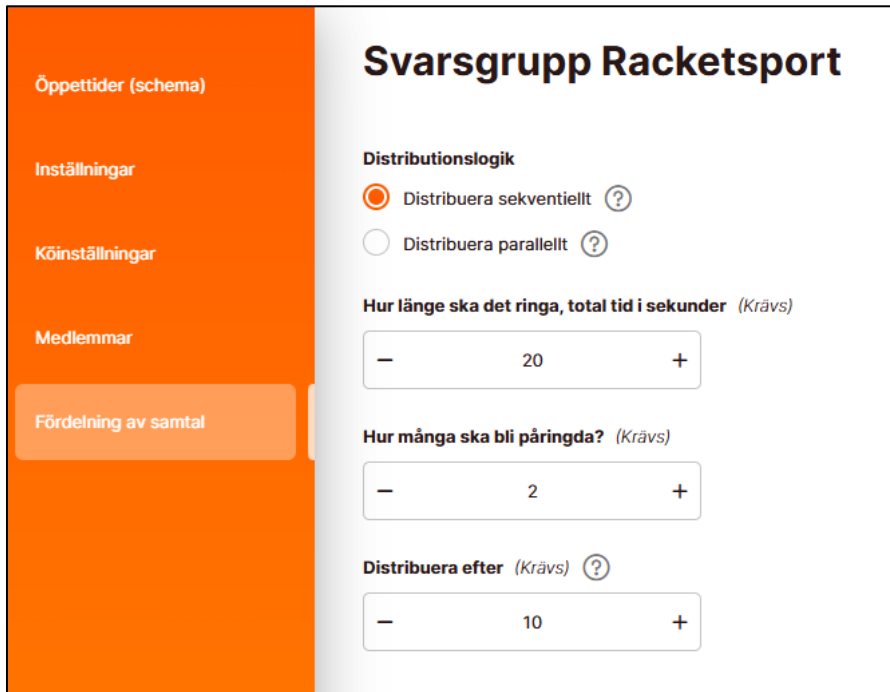
Analog

Extern PBX

6. Kom ihåg att Spara

5. Fördelning av samtal

Klicka på Fördelning av samtal i vänstermenyn. Här kan du ställa in hur inkommande samtal ska ringa ut på gruppen.



1. Välj Distribuera sekventiellt om det ska ringa på en medlem i taget. Om den första inte svarar ringer det på nästa. Systemet väljer slumpvis i vilken ordning som det ringer på medlemmarna.

2. Välj Distribuera parallellt om det ska ringa på flera medlemmar samtidigt.

3. Välj i rutan “Hur länge ska det ringa...”, hur länge det ska ringa på en medlem innan det slutar ringa.

4. Välj i rutan “Hur många ska bli påringda...”, hur många medlemmar som ska bli påringda innan samtalet avslutas eller kopplas vidare från gruppen.

5. I rutan “Distribuera efter...” väljer du hur länge det ska ringa på en medlem innan det börjar ringa på nästa medlem. Denna inställning gäller endast för Distribuera sekventiellt.

6. I kategorin Köinställningar ställer man in vad som ska hända om ingen i gruppen svarar på samtalet.

7. Kom ihåg att Spara