

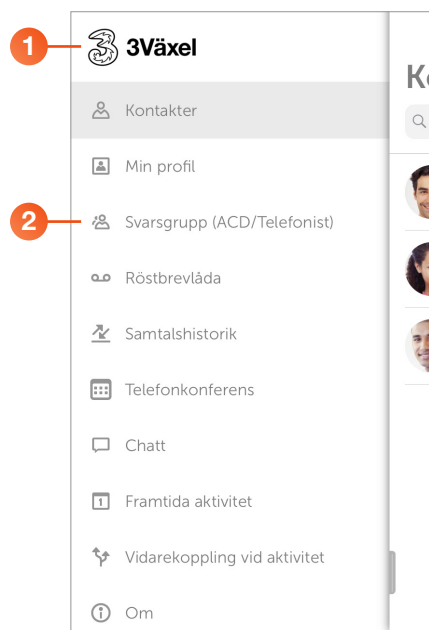
Gruppplogg

Gruppploggen hjälper er att hålla koll på missade samtal till svarsgrupper (ACD Light och Premium) samt till telefonistnummer. Det gör att ni snabbt kan ringa tillbaka till kunder och kontakter när ni missar ett samtal till gruppen. När ni har beställt tjänsten är gruppploggen tillgänglig på alla grupper på företaget. Endast samtal som har tagits emot efter att ni har aktiverat tjänsten visas.

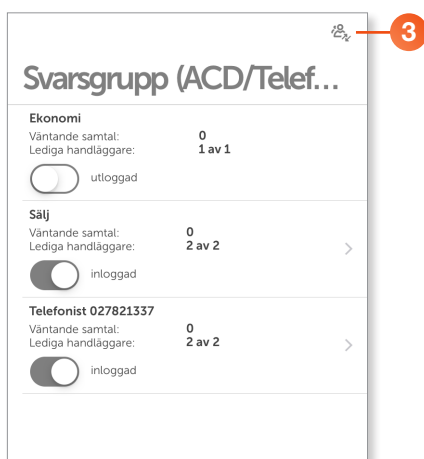
Visa gruppplogg	1
Hantera samtal i gruppplogg	3
Filtrera gruppplogg	4
Lägga till notering och tilldela samtal.....	5
Tilldela samtal.....	6

Visa gruppplogg

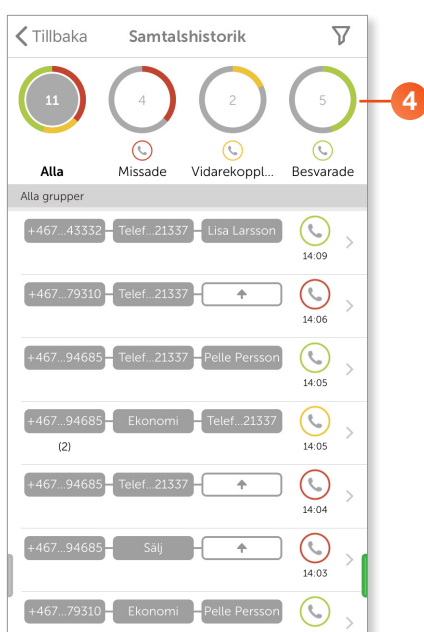
I gruppploggen ser du samtal för de grupper som du är medlem i. Samtalet visas i gruppploggen 15-30 sekunder efter att det har avslutats. Samtalsinformationen sparas i 14 dagar. Därefter raderas de automatiskt från loggen.



- 1 Öppna appen 3Växel och visa menyn.
- 2 Klicka på **Svarsgrupp (ACD/Telefonist)**.



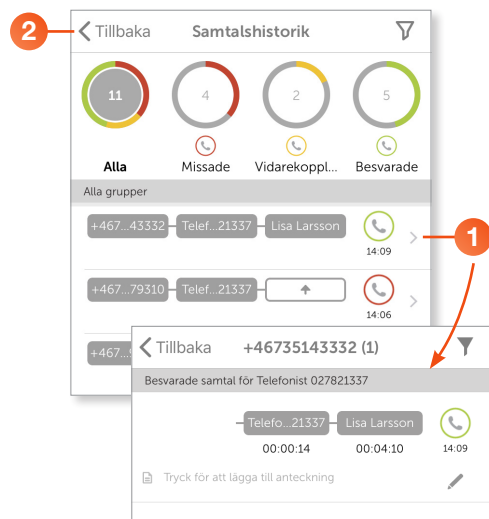
- 3 Klicka på **Samtalshistorik** högst upp till höger.



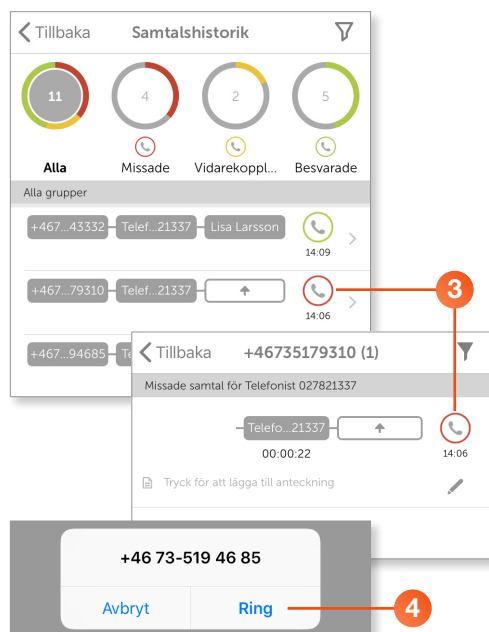
- 4 Nu visas alla samtal till företagets gruppnummer och du ser hur många samtal som har missats, vidarekopplats samt besvarats. I listan visas uppringarens nummer, vilken grupp samtalet har gått till och vem som har besvarat samtalet. Om samtalet har vidarekopplats visas det vart det har vidarekopplats. Till höger visas tidpunkten för samtalet.

Hantera samtal i grupplagg

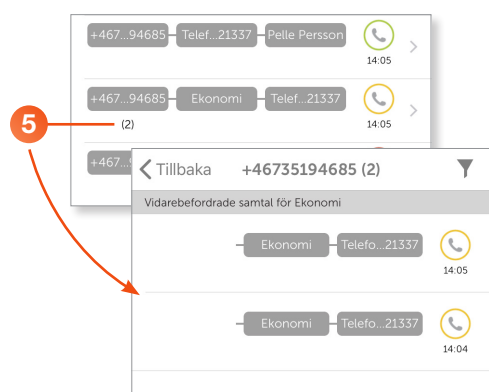
Du kan visa mer information om samtalen i grupplaggen men också ringa upp missade och tidigare besvarade samtal.



- 1 Visa grupplaggen och klicka på ett samtal för att visa mer information om det.
- 2 Klicka på **Tillbaka** för att återgå till föregående sida.



- 3 Klicka på symbolen av en telefonlur för att ringa upp aktuellt nummer.
- 4 Bekräfta genom att klicka på **Ring**.



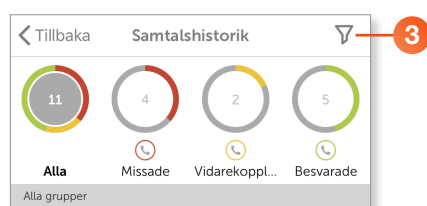
- 5 Siffran under uppringarens nummer visar hur många samtal som kommit från aktuellt nummer. Klicka på raden för att visa information om respektive samtal.

Filtrera grupplagg

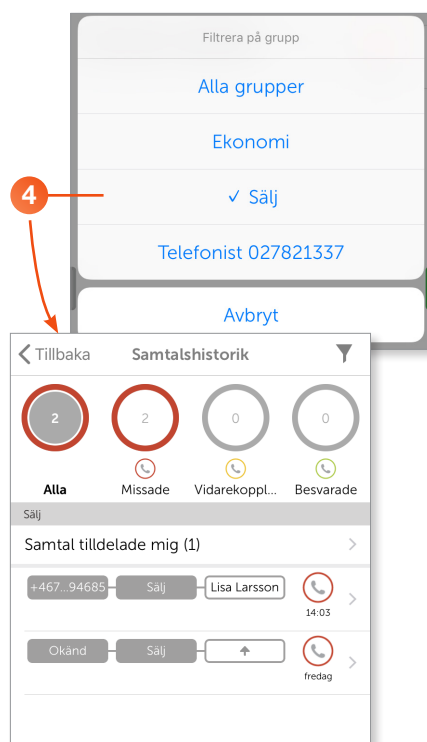
Du kan filtrera grupplaggen och till exempel visa samtal till en viss grupp eller alla obesvarade samtal.



- 1 Visa grupplaggen och klicka på den typ av samtal som du vill visa.
- 2 Klicka på **Alla** för att åter igen visa alla typer av samtal.



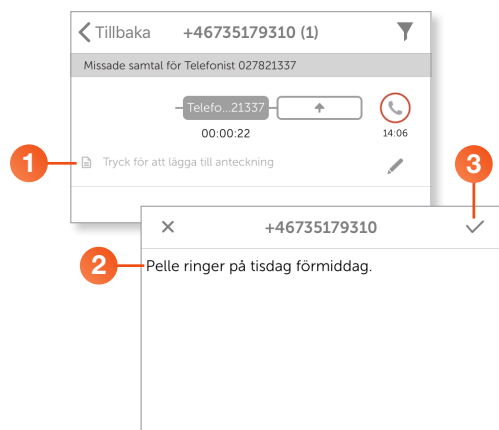
- 3 Klicka på knappen **Filter** högst upp till höger.



- 4 Klicka på den grupp som du vill visa.
Välj **Alla grupper** på menyn för att åter igen visa samtliga grupper.

Lägga till notering och tilldela samtal

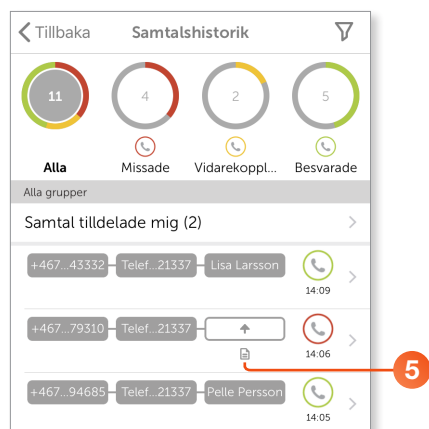
Alla gruppmedlemmar kan göra noteringar för de besvarade och missade samtal som visas i loggen. Alla i gruppen ser samtliga noteringar, vilket gör det enklare att följa upp missade samtal.



- 1 Öppna ett samtal i grupplaggen och klicka på raden för anteckning.
- 2 Skriv önskad anteckning i fönstret som visas.
- 3 Klicka på boken för att spara.



- 4 Nu visas anteckningen i samtalsrutan.



- 5 I grupplaggen visas en symbolen vid samtalet. Klicka på samtalet för att visa informationen och se noteringen.

Tilldela samtal

Om ett samtal inte har besvarats kan du tilldela det till dig själv eller någon annan som ingår i gruppen.

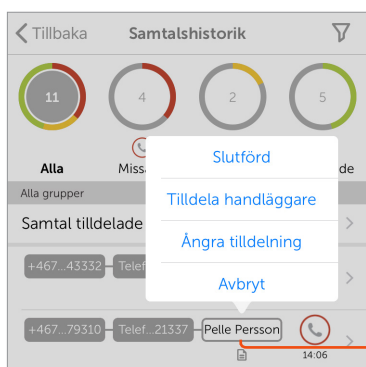


- 1 Visa grupploggen och klicka på den tomma rutan till höger om det samtal som du vill tilldela någon.



- 2 Välj **Tilldela mig** om du vill tilldela samtalet till dig själv.

Välj **Tilldela handläggare** om du vill tilldela samtalet till någon annan som ingår i gruppen. Markera den person som ska tilldelas samtalet och klicka på **Klar**. Att tilldela till någon annan fungerar endast för svarsgruppen ACD Premium och för Telefonistnummer.



- 3 Nu visas namnet på den person som har tilldelats samtalet. Klicka på namnet för att hantera tilldelningen. Du kan markera tilldelningen som slutförd, byta tilldelad person eller ta bort tilldelningen.