

Vidarekoppla svarsgrupp till annat nummer

När ni inte har möjlighet att svara i en svarsgrupp, till exempel i en ACD Light, ACD Premium eller i en Telefonistgrupp kan ni vidarekoppla gruppens nummer till ett annat nummer.

Ni kan till exempel vidarekoppla vid följande situationer;

1. När numret ska vara tillfälligt stängt.
2. Vidarekoppla inkommande samtal när det redan är för många i kön.
3. När ett samtal har väntat den maximala tiden i kö eller ingen är inloggad.

Vanligtvis vill man att vidarekoppling för punkt 2 och 3 vidarekopplas till samma nummer.

1. När numret ska vara tillfälligt stängt

- 1 Logga in på 3vaxel.tre.se och visa fliken **Administratörsvy**.
- 2 Klicka på **Funktionsnummer** följt av **Scheman**.
- 3 Välj numret som ska vara stängt och som ska vidarekopplas.
- 4 Klicka på **Lägg till en ny schemahändelse**.
- 5 Skriv namnet på händelsen, till exempel **Tillfälligt stängt** eller **Konferens**.
- 6 Välj den period när numret ska vara tillfälligt stängt, till exempel från 2021-12-13 00:01 till 2021-12-13 24:00.
- 7 Välj om ni vill ha ett meddelande som hörs innan samtalet vidarekopplas. Se annan guide om hur ni spelar in ett meddelande.
- 8 Välj **Vidarekoppla** vid **Åtgärd** och skriv numret dit ni vill vidarekoppla, ange numret på formatet +46735xxxxxx.
- 9 Klicka på **Spara**.
- 10 På sidan **Schema** för numret drar du den nya händelsen högst upp i listan (peka på de tre horisontella linjerna, håll ner musknappen och dra uppåt).

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Tillfälligt stängt

Upprepa: Aldrig

Från: 2021-12-13 00:01

Till: 2021-12-13 24:00

För alltid

Meddelande: Ingen

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd: Vidarekoppla 355

Spara Stäng

Se annan guide för hur ni ställer in regelbundna öppettider för numret.

2. Vidarekoppla inkommande samtal när det redan är för många i kön

Här kan ni ställa in att inkommande samtal, till exempelvis en svarsgrupp, vidarekopplas till ett annat nummer om ni redan har för många samtal i kö eller om samtalen i kön har lång väntetid.

- 1 Logga in på 3vaxel.tre.se och visa fliken **Administratörsvy**.
- 2 Skriv namnet eller numret för gruppen i sökrutan upp till höger och klicka på **Sök**.
- 3 Klicka på **Funktionsnummer** följt av det nummer som du vill vidarekoppla.
- 4 Bläddra ner till rubriken **Köspill när samtal inkommer**.
- 5 I översta rutan anger du max tillåtet antal samtal i kö, till exempel 5 samtal.
- 6 I nästa ruta, anger du max tillåten väntetid i kö, till exempel 2 minuter.
- 7 Välj **Vidarebefordran till annat nummer**.
- 8 Skriv numret dit ni vill vidarekoppla, ange numret på formatet +46735xxxxxx.
- 9 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

Köspill när samtal inkommer

Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):

Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):

Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskrids:

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:

3. När ett samtal har väntat maximal tid i kö eller när ingen är inloggad

Här kan ni ställa in att samtal som väntar i kön, till exempelvis en svarsgrupp, vidarekopplas till ett annat nummer om max väntetid uppnås eller om det inte finns några lediga agenter.

- 1 Logga in på 3vaxel.tre.se och visa fliken **Administratörsvy**.
- 2 Skriv namnet eller numret för gruppen i sökrutan upp till höger och klicka på **Sök**.
- 3 Klicka på **Funktionsnummer** följt av det nummer som du vill vidarekoppla.
- 4 Bläddra ner till rubriken **Hantering av samtal i kö**.
- 5 I översta rutan anger du maximal tillåten väntetid i kö, till exempel 2 minuter.
- 6 I andra rutan skriver du det nummer dit samtalet ska vidarekopplas efter maxtid i kö, ange numret på formatet +46735xxxxxx.
- 7 I tredje rutan skriver du det nummer dit samtalet ska vidarekopplas om ingen är inloggad, ange numret på formatet +46735xxxxxx.
- 8 Den sista rutan kan vara tom (då kommer inte den parametern att användas).
- 9 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

Hantering av samtal i kö

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

välj

Nummer för vidarekoppling vid inga lediga handläggare (dit samtal vidarekopplas om inga handläggare är inloggade och tillgängliga):

välj

Hur många distributionsförsök till handläggare är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för vidarekoppling vid inga lediga handläggare: