

Svarsgrupp avancerad (ACD Premium)

ACD Premium är en avancerad ACD-grupp (svarsgrupp) som passar företag som har större volymer inkommande samtal i call center-lösningar för till exempel support och försäljning. Här finns en mängd funktioner för att hantera samtal effektivt och kundvänligt.

Öppna inställningar för önskat nummer	2
Ändra inställningar.....	2
Nummer till ACD-gruppen.....	3
Visa köstatus	4
Logga in och ut medlemmar	4
Allmänna inställningar	5
Inställningar för handläggare (agenter)	6
Distribution av samtal (ringordning)	7
Parallell påringning och grundinställningar.....	7
Distribution efter prioritet.....	8
Distribution efter kompetens	9
Distribution enligt Ledig längst.....	9
Hantera samtal i kö	10
Innan samtal kommer in i kö	10
Hantering av samtal i kö.....	11
Kömeddelanden	12
Återuppringning (call back).....	13
Nummerpresentation	14
Unikt suffix för ACD-gruppen efter inkommande nummer.....	14
Koppla användargrupper till ACD-grupper	15
Hantera spärrgrupper för numret	16
Öppettider och välkomstmeddelande för ACD-gruppen	16



Öppna inställningar för önskat nummer

- 1 Välj **ACD-grupper** under **Funktionsnummer**.
- 2 Klicka på den ACD-grupp som du vill administrera.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. The 'Funktionsnummer' menu is open, and 'ACD-grupper' is selected. A table displays ACD groups with columns for 'Nummer' and 'Namn'. The row for '+46853331986' and 'Försäljning' is highlighted. A red circle '2' points to the 'Försäljning' name.

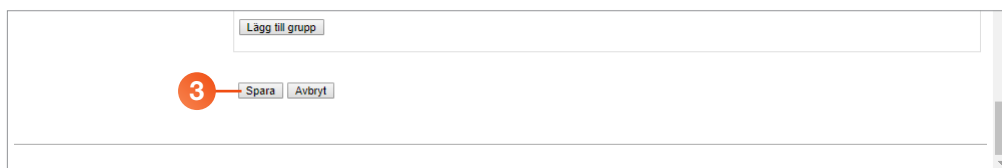
Ändra inställningar

När du gör ändringar i en ACD-grupp gör du på följande sätt:

- 1 Välj **ACD-grupper** under **Funktionsnummer** och öppna den ACD-grupp som du ska administrera.

The screenshot shows the configuration page for the ACD group '+46853331986'. The 'ACD-grupper' menu is selected. The configuration form includes fields for 'Nummer', 'Visa köstatus', 'Allmänt', 'Vad har den här gruppen för namn:', 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar', 'Lägg till källetikett:', 'Metadata för den här gruppen:', 'Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata', 'Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtet):', and 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:'.

- 2 Gör önskade ändringar enligt beskrivningarna i följande avsnitt.
- 3 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

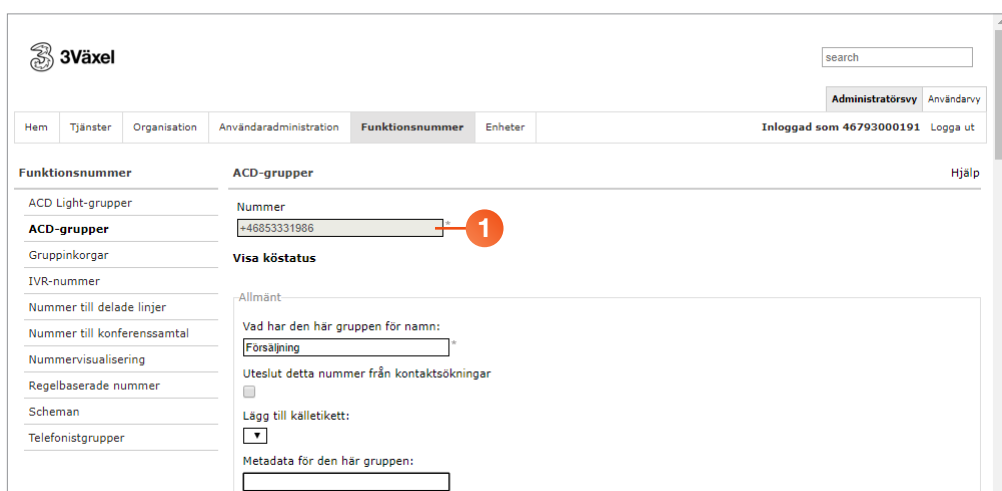


Lägg till grupp

3 Spara Avbryt

Nummer till ACD-gruppen

- 1 Numret som visas högst upp på sidan är numret som man ringer för att komma till ACD-gruppen.



3Växel

search

Administratörsvy Användarvy

Hem Tjänster Organisation Användaradministration Funktionsnummer Enheter Inloggad som 46793000191 Logga ut

Funktionsnummer ACD-grupper Hjälp

ACD Light-grupper

ACD-grupper

Gruppinkorgar

IVR-nummer

Nummer till delade linjer

Nummer till konferensamtal

Nummervisualisering

Regelbaserade nummer

Scheman

Telefonistgrupper

Nummer

+46853331986 1

Visa köstatus

Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Försäljning

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

Lägg till källetikett:

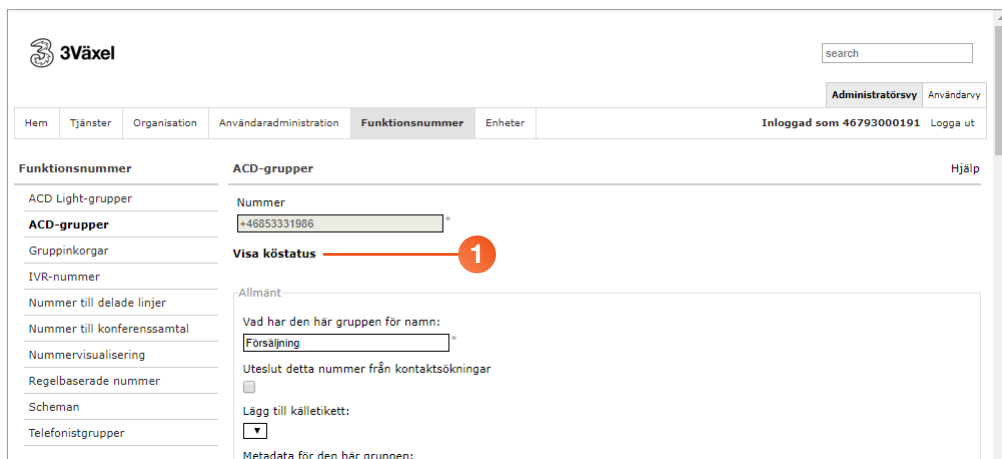
▼

Metadata för den här gruppen:

Visa köstatus

Via ACD-gruppens sida kan du visas status för gruppens kö i realtid. Endast de som är med i supervisor/övervakar-gruppen ser detta alternativ.

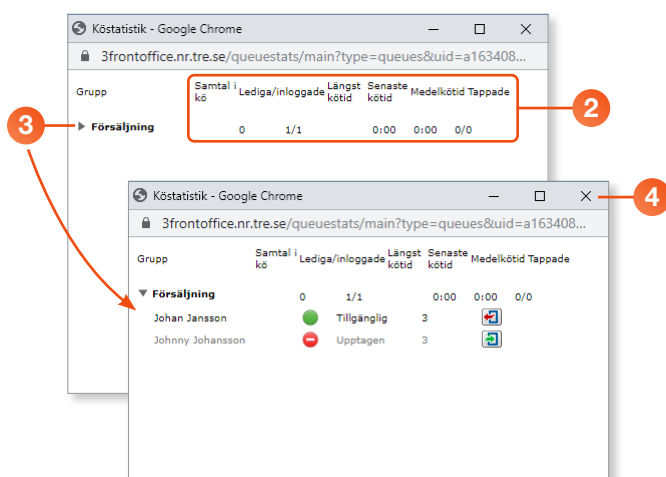
- 1 Öppna ACD-gruppen och klicka på **Visa köstatus**.



- 2 I fönstret som öppnas visas en översikt av köstatistiken. Här får du bland annat information om antal samtal i kö, hur många lediga respektive inloggade medlemmar det finns och hur lång den längsta kötiden är.

Logga in och ut medlemmar

- 3 Klicka på pilen framför gruppens namn för att visa de personer som är medlemmar i ACD-gruppen. Här får du information om inloggningsstatus för medlemmarna i gruppen och kan även logga in/ut dem.
- 4 Stäng fönstret när du är klar.



Du kan också logga in och ut medlemmar i ACD-gruppen i 3Växel-appen i mobilen eller i 3Växel Softphone på datorn om du har fått rättighet att övervaka gruppen.

Allmänna inställningar

- 1 Visa rutan **Allmänt**.
- 2 Ange önskat namn på gruppen i rutan **Vad har den här gruppen för namn**.
- 3 Markera **Uteslut detta nummer från kontaktsökningar** om du inte vill att ACD-gruppens namn ska visas i sökresultat.
- 4 Inställningen för källetikett används inte.
- 5 Ange önskade metadata för gruppen i rutan **Metadata för den här gruppen**. Metadatainformationen visas i Softphone i datorn vid inkommande samtal.
- 6 Låt **Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata** vara markerad om du vill att metadata för ett vidarekopplat samtal ska ersätta detta nummers metadata.
- 7 Du kan använda ett namn, till exempel "Receptionen" som avsändare när du skickar SMS från gruppen. För att aktivera denna funktion kontaktar du 3s kundservice som lägger in önskat avsändarnamn. Namnet visas då i rutan **Visningsnamn när SMS skickas från det här numret**. Avsändarnamnet kan maximalt bestå av elva bokstäver eller siffror och får inte innehålla å, ä eller ö. Övriga tecken fungerar inte.
- 8 I rutan **Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder** anger du önskad kod.

The screenshot shows the 'ACD-grupper' configuration page. At the top, there is a 'Nummer' field containing '+46853331986'. Below it is a section titled 'Visa köstatus' with a sub-section 'Allmänt'. The 'Allmänt' section contains several fields: 'Vad har den här gruppen för namn:' with the value 'Försäljning', a checkbox for 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar', a dropdown for 'Lägg till källetikett:', a text field for 'Metadata för den här gruppen:', a checkbox for 'Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata', a text field for 'Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtna):', and a text field for 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:'. Red callout numbers 1 through 8 are placed to the left of the form, pointing to these specific elements.

Inställningar för handläggare (agenter)

- 1 Visa rutan **Inställningar för handläggare**.
- 2 I rutan **Hur många sekunder är minsta vilotid för handläggare mellan samtal** kan du ange en vilotid för handläggare mellan samtal.
- 3 I rutan **Efter hur många missade samtal ska en handläggare loggas ut** kan du ange att en handläggare ska loggas ut efter ett visst antal missade samtal. Lämnar du rutan tom loggas handläggaren inte ut även om denne missar flera samtal.
- 4 I rutan **På vilket nummer kan en handläggare få hjälp** kan du ange ett telefonnummer som handläggaren kan få hjälp på. Detta nummer rings upp när handläggaren klickar på en hjälpknapp i Softphone.

1 Inställningar för handläggare

2 Hur många sekunder är minsta vilotid för handläggare mellan samtal:
0

3 Efter hur många missade samtal ska en handläggare loggas ut (tomt=aldrig):

4 På vilket nummer kan en handläggare få hjälp (t.ex. från en handledare):
välj

Distribution av samtal (ringordning)

Parallell påringning och grundinställningar

- 1 Visa rutan **Distribution av samtal**.
- 2 I rutan **Hur många handläggare ska ringas upp samtidigt** anger du hur många handläggare som ska ringas upp parallellt. När ett nytt samtal kommer in ringer det samtidigt på så många som du valt. Vi rekommenderar att maximalt 20 handläggare rings upp parallellt.
- 3 Under **Vilka telefoner kan en handläggare använda för att ta emot samtal** markerar du de telefontyper som kan användas för att ta emot samtal. Om en användare har flera olika telefontyper till ett abonnemang, ringer ACD-gruppen bara upp de telefontyper som är aktiverade här.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa handläggare** bestämmer du hur länge det ska ringa hos en handläggare innan samtalet kopplas till nästa person.
- 5 Markera rutan **Ska handläggares närvarostatus påverka distributionen av samtal** om du inte vill att handläggaren ska få samtal när denne är upptagen och har valt en aktivitet.
- 6 Markera rutan **När handläggare har samma kompetens, ska samtalen distribueras efter längsta passiva tid** om du vill att samtalen distribueras till den telefonist som varit ledig längst om flera telefonister har samma kompetens. Avmarkera rutan om samtalen ska distribueras slumpvis när man har samma kompetens.

Distribution av samtal

Hur många handläggare ska ringas upp samtidigt:

1

Vilka telefoner kan handläggare använda för att ta emot samtal:

3 Softphone
 Stationär telefon
 Mobiltelefon
 Analog telefon
 Extern växeltelefon

Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa handläggare:

4

Ska handläggares närvarostatus påverka distributionen av samtal:

5

När handläggare har samma kompetens, ska samtalen distribueras efter längsta passiv tid? (distribuera annars slumpvis):

6

Distribution efter prioritet

I rutan **Distributionsinställningar** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå.

- 1 Visa rutan **Distributionsinställningar**.
- 2 Markera **Distribuera samtal efter prioritet**.
- 3 För att välja de som ska ingå i den prioriterade ringlistan klickar du på **Sök** och väljer den användare som ska läggas till i listan. Du kan bara välja de användare som finns med i en grupp som är vald att svara på numret.

Distributionsinställningar

Obs! Om du sparar ändringar i en distribution baserad på kompetensnivå försvinner användarnas strikta prioritetsordning.

Distribuera samtal efter prioritet
 Distribuera samtal efter kompetensnivå

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Ordning	Användar-ID	Namn
	a163408416@orjansandahl.com	Cecilia Grahn
	a163408685@orjansandahl.com	Johan Jansson
	a163408414@orjansandahl.com	Johnny Johansson

Om det finns många användare i växeln kan du skriva ett namn i sökrutan innan du klickar på **Sök**.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Cecilia Grahn a163408416@orjansandahl.com

- 4 Vill du ändra svarsordning på användarna som ingår i ringlistan klickar du på upp- eller nedpilen i kolumnen **Ordning**.
- 5 För att ta bort en användare klickar du på knappen **Ta bort** till höger om namnet.

Distributionsinställningar

Obs! Om du sparar ändringar i en distribution baserad på kompetensnivå försvinner användarnas strikta prioritetsordning.

Distribuera samtal efter prioritet
 Distribuera samtal efter kompetensnivå

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Ordning	Användar-ID	Namn	Ta bort
▲▼	a163408685@orjansandahl.com	Johan Jansson	<input type="checkbox"/>
▲▼	a163408416@orjansandahl.com	Cecilia Grahn	<input checked="" type="checkbox"/>
▲▼	a163408414@orjansandahl.com	Johnny Johansson	<input type="checkbox"/>

Distribution efter kompetens

I rutan **Distributionsinställningar** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå. Standardnivån för kompetens är 3. De som har lägst kompetens får flest samtal.

- 1 Visa rutan **Distributionsinställningar**.
- 2 Markera **Distribuera samtal efter kompetensnivå**.
- 3 För att välja de som ska ingå i ringlistan klickar du på **Sök** och väljer den användare som ska läggas till i listan. Du kan bara välja de användare som finns med i en grupp som är vald att svara på numret.

Distributionsinställningar

Obs! Om du sparar ändringar i en distribution baserad på kompetensnivå försvinner användarnas strikta prioritetsordning.

Distribuera samtal efter prioritet

Distribuera samtal efter kompetensnivå

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Ordning	Användar-ID	Namn
	a163408416@orjansandahl.com	Cecilia Grah
	a163408685@orjansandahl.com	Johan Jansson
	a163408414@orjansandahl.com	Johnny Johansson

Om det finns många användare i växeln kan du skriva ett namn i sökrutan innan du klickar på **Sök**.

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Cecilia Grah a163408416@orjansandahl.com

- 4 Ange användarens kompetensnivå i listrutan och klicka på **OK**.

Cecilia Grah

Användarens kompetensnivå:

1

- 5 För att ändra kompetensnivå på en användare klickar du på **Redigera** till höger om namnet.
- 6 För att ta bort en användare klickar du på knappen **Ta bort** till höger om namnet.

Distributionsinställningar

Obs! Om du sparar en ändring i en prioritetsbaserad distribution försvinner de kompetensnivåer som har kopplats.

Distribuera samtal efter prioritet

Distribuera samtal efter kompetensnivå

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Användar-ID	Namn	Nivå	Redigera	Ta bort
a163408416@orjansandahl.com	Cecilia Grah	1	Redigera	<input type="button" value="X"/>
a163408685@orjansandahl.com	Johan Jansson	2	Redigera	<input type="button" value="X"/>
a163408414@orjansandahl.com	Johnny Johansson	3	Redigera	<input type="button" value="X"/>

Distribution enligt Ledig längst

De medlemmar som inte omfattas av distribution enligt parallell påringning eller distribution efter prioritet eller kompetensnivå får samtal enligt **Ledig längst**. Det betyder att den medlem som har varit ledig längst får nästa samtal. Om ni endast vill ha distribution efter Ledig längst ska inställningar för andra distributionssätt lämnas helt tomma.

Hantera samtal i kö

Innan samtal kommer in i kö

- 1 Visa rutan **Köspill** när samtal inkommer.
- 2 I rutan **Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt** anger du hur många samtal som kan vara placerade i kö samtidigt.
- 3 I rutan **Överflöde när längsta väntetid överskrids** anger du maximal tid som ett samtal får stå i kö för att nya samtal ska tas emot i gruppen. Om denna väntetid överskrids för de samtal som redan står i kön kommer inte nya samtal att tas emot i gruppens kö. I rutan nedanför bestämmer man om dessa nya samtal i så fall ska vidarekopplas till annat nummer eller höra upptagetton.
- 4 Öppna listrutan **Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits** och välj om uppringaren ska höra en upptagetton eller om samtalet ska vidarebefordras till ett annat nummer.
- 5 Om du har valt att vidarebefordra samtalen anger du önskat nummer i rutan nedanför. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.

1 Köspill när samtal inkommer

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

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

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

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

Sticka upptagetton

Vidarebefordran till annat nummer

Välj

- +46793000173 Johnny Johanss...
- +46793000174 Anna Dahl
- +46793000175 Cecilia Grahn
- +46793000190 Magnus Malm
- +46793000191 Johan Jansson
- +46840887252 Testresponda
- +46853331080 Magnus Malm
- +46853331081 Johan Jansson
- +46853331983 Anna Dahl
- +46853331984 Johnny Johanss...
- +46853331985 Cecilia Grahn
- +46853331986 Förskälning

Hantering av samtal i kö

- 1 Visa rutan **Hantering av samtal i kö**.
- 2 I rutan **Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än** anger du efter hur många minuter ett samtal i kö ska kopplas vidare. Observera att den händelse som uppnås först av inställningen för tid i kö (punkt 2) och inställningen för antal utringningsförsök (punkt 5) kommer att gälla.
- 3 I rutan **När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 4 I rutan **Nummer för vidarekoppling vid inga lediga handläggare** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till om det inte finns några inloggade och tillgängliga handläggare. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 5 I rutan **Hur många distributionsförsök till handläggare är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för vidarekoppling vid inga lediga handläggare** anger du hur många utringningsförsök som ska göras innan samtalet kopplas till det nummer som gäller då det inte finns några tillgängliga handläggare.

Observera att antalet utringningsförsök i gruppen är samma oavsett hur många handläggare som är inloggade, det vill säga om du har angett 3 utringningsförsök, ringer det tre gånger på gruppen oavsett om två eller tio medlemmar är inloggade. Observera också att den händelse som uppnås först av inställningen för tid i kö (punkt 2) och inställningen för antal utringningsförsök (punkt 5) kommer att gälla.

1 Hantering av samtal i kö

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

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

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

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

+46793000173 Johnny Johanssi
+46793000174 Anna Dahl
+46793000175 Cecilia Grahn
+46793000190 Magnus Malm
+46793000191 Johan Jansson
+46840887252 Testresponda
+46853331080 Magnus Malm
+46853331081 Johan Jansson
+46853331983 Anna Dahl
+46853331984 Johnny Johanssi
+46853331985 Cecilia Grahn
+46853331986 Förskälning

Kömeddelanden

Under **Röstmeddelanden** väljer du om uppringaren ska höra något meddelande om samtalet placeras i kö och vad uppringaren ska höra under väntan i kön. Här gör du även inställningar för hur ofta förloppsmeddelanden ska spelas upp och om uppringaren ska få information om köposition samt uppskattad väntetid.

- 1 Visa rutan **Röstmeddelanden**.
- 2 I rutan **Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö** kan du välja ett kömeddelande som uppringaren får höra om samtalet placeras i kö. Du kan till exempel välja det förinspelade meddelandet **Placed in queue** eller något av era egna inspelade meddelanden som visas i samma lista. Välj **(inget meddelande)** om inget meddelande ska spelas upp.
- 3 I rutan **Vad ska uppringaren höra under väntan i kön** väljer du till exempel alternativet **Ringning** så att den som ringer får höra ring-sig-naler mellan kömeddelanden.
- 4 I rutan **Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra** väljer du vilket meddelande som uppringaren ska höra när han/hon väntar i kö. I rutan nedanför anger du hur ofta meddelandet ska spelas upp.
- 5 Under rubriken **Ska information om köpositionen spelas upp** kan du välja om uppringaren ska få höra vilken plats i kön han/hon har och om uppringaren ska få veta den uppskattade väntetiden. Den uppskattade väntetiden baseras på de tio senaste samtalerna som har gjorts till ACD-gruppen.

Du kan även ange om förloppsmeddelandet och information om köposition/väntetid ska alterneras, samt ange att väntetiden inte ska spelas upp om väntetiden är kortare eller längre än en viss tid.

The screenshot shows the 'Röstmeddelanden' configuration page. It contains several sections with dropdown menus and checkboxes. Red callout boxes with numbers 1 through 5 point to specific elements:

- 1: Points to the 'Röstmeddelanden' title.
- 2: Points to the dropdown menu for 'Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö', which is set to 'Placed in queue'.
- 3: Points to the dropdown menu for 'Vad ska uppringaren höra under väntan i kön', which is set to 'Placed in queue'.
- 4: Points to the dropdown menu for 'Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra', which is set to 'Ringning'.
- 5: Points to the 'Ska information om köpositionen spelas upp?' section, which includes checkboxes for 'Spela upp köposition:', 'Spela upp uppskattad väntetid:', and 'Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:'. Below these are input fields for 'Spela inte upp väntetiden om den är kortare än (minuter):' (set to 1) and 'Spela inte upp väntetiden om den är längre än (minuter):' (set to 2).

Återuppringning (call back)

Under **Inställningar för återuppringning** kan du aktivera och göra inställningar för funktionen **Återuppringning**. Funktionen innebär att den som hamnar i kö erbjuds att bli automatiskt uppringd när någon handläggare blir ledig i stället för att vänta i kö.

Återuppringningsfunktionen aktiveras för de som hamnar i kö genom att du anger ett värde som är större än noll i de två översta rutorna. Uppringningen sker när en handläggare blir ledig. Den som står i kö aktiverar återuppringning genom att trycka siffran 5.

- 1 Visa rutan **Inställningar för återuppringning**.
- 2 I rutan **Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen** anger du hur länge återuppringning ska pågå. Vi rekommenderar en utringningstid på cirka 30–40 sekunder.
- 3 I rutan **Hur många gånger ska återuppringningen göras** anger du hur många återuppringningsförsök som ska göras. Vi rekommenderar att man upprepar utringningsförsöken minst 3–4 gånger.
- 4 I fältet **Metadata som skickas till handläggare vid återuppringning** kan du ställa in vilken information som ska synas för ett sådant samtal i Softphone.
- 5 I listrutan **Meddelande att spela för handläggare för återuppringning** väljer du vad som ska spelas upp. Detta meddelande måste spelas in genom att gå in under rubriken **Organisation** och välja **Röstmeddelanden**.

1 Inställningar för återuppringning

2 Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen (i sekunder):
0

3 Hur många gånger ska återuppringningen göras (ignoreras vid återuppringning som besvaras):
0

4 Hur länge ska en återuppringning vara giltig (minuter):
0

5 Metadata som skickas till handläggare vid återuppringning:
Meddelande att spela för handläggare vid återuppringning:

Ange valfritt nummer för återuppringning

När uppringaren har valt att bli återuppringd får den valet att bli uppringd på numret som den ringer från eller att ange ett annat nummer att bli uppringd på. Uppringningsnumret kan vara svenskt, norskt, danskt eller finskt. Återuppringning till andra länder fungerar inte.

Nummerpresentation

- 1 Visa rutan **Nummerpresentation**.
- 2 Välj om ACD-gruppens eller den uppringande partens telefonnummer ska visas vid samtal till ACD-gruppen.

1 Nummerpresentation

2

Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering

När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)

Visa gruppnumret som avsändare

Visa uppringande parts nummer

Unikt suffix för ACD-gruppen efter inkommande nummer

Det här är en bra funktion om ni tar emot samtal till gruppen i en mobiltelefon och vill se att samtalet kommer från gruppen.

Kontakta 3s kundservice om ni har valt att visa den uppringande partens nummer, men även vill kunna se i mobilens display att samtalet kommer från ACD-gruppen. Då kan ni välja att en sifferkombination, till exempel 1111, visas direkt efter den uppringande partens telefonnummer när samtal kommer in. På så vis ser ni i telefondisplayen både den uppringandes nummer och att samtalet kommer in från gruppen.

Koppla användargrupper till ACD-grupper

- 1 Bläddra längst ner på sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal** ser du de användargrupper som kan svara på samtal till ACD-gruppen.
- 3 För att lägga till en användargrupp klickar du på **Lägg till grupp**.
- 4 Markera de användargrupper som ska läggas till.
- 5 Klicka på **Lägg till** längst ner i rutan.

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:
ACD Premium

Lägg till grupp

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:

- ACD Light
- Admin
- Alla
- Support
- Vi vill ha SMS-aviseringar
- Vi vill ha e-postaviseringar
- Växel
- [Inkommande] Aktivitet -> Fastnr Mobil -> Medd -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Medd -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Omstyrningsnr
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Växel
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr_Mobil -> Medd_Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Medd
- [Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Omstyrningsnr
- [Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Växel
- [Inkommande] Ej svar 20 sek | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Ej svar 20 sek | Fastnr -> Växel
- [Inkommande] Ej svar 20 sek | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Ej svar 20 sek | Mobilnr -> Växel
- [Inkommande] Ej svar 30 sek | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Ej svar 30 sek | Fastnr -> Växel
- [Inkommande] Ej svar 30 sek | Fastnr_Mobil -> Telefonsvar
- [Inkommande] Ej svar 30 sek | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Ej svar 30 sek | Mobilnr -> Växel
- [Inkommande] Tidsstyrt Vk | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Tidsstyrt Vk | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Tidsstyrt Vk | Fastnr -> Växel
- [Inkommande] Tidsstyrt Vk | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Tidsstyrt Vk | Mobilnr -> Växel
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Kö
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Mobil -> Telefonsvar
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Telefonsvar (Ej Samtal vänt)
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Växel
- [Inkommande] Upptaget | Fastnr_Mobil -> Telefonsvar
- [Inkommande] Upptaget | Mobilnr -> Kö
- [Inkommande] Upptaget | Mobilnr -> Telefonsvar
- [Inkommande] Upptaget | Mobilnr -> Telefonsvar (Ej Samtal vänt)
- [Inkommande] Upptaget | Mobilnr -> Växel
- [Utgående] Nummervisning | Dolt nr kontorstid
- [Utgående] Nummervisning | Fastnr kontorstid
- [Utgående] Nummervisning | Mobilnummer Internt
- [Utgående] Nummervisning | Mobil nr kontorstid
- [Utgående] Nummervisning | Växel kontorstid

Lägg till Avbryt

- 6 För att ta bort en användargrupp klickar du på knappen **Ta bort** till höger om gruppnamnet.
- 7 Under rubriken **Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut handläggare)** ser du de användargrupper som har behörighet att övervaka ACD-gruppen och som kan logga in respektive logga ut användare. För att lägga till en användargrupp gör du på samma sätt som ovan.

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:
ACD Premium
Support

Lägg till grupp

Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut handläggare):
Admin

Lägg till grupp

Hantera spärrgrupper för numret

- 1 Bläddra längst ner på sidan till rubriken **Vilka spärrgrupper gäller**.
- 2 Under rubriken **Vilka spärrgrupper gäller** ser du de spärrgrupper som är aktiverade för ACD-gruppen.
- 3 För att lägga till en spärrgrupp klickar du på **Lägg till grupp**.
- 4 Markera de spärrgrupper som ska läggas till.
- 5 Klicka på **Lägg till** längst ner i rutan.

Om ni till exempel har aktiverat **Spärrat internationella samtal** kan samtal inte vidarekopplas från ACD-numret till utländska nummer. I detta exempel kan heller inte återuppringning till utländska nummer ske. På så vis kan man minska risken för oönskade kostnader.

Öppettider och välkomstmeddelande för ACD-gruppen

Du kan bestämma välkomstmeddelande och öppettider för ACD-gruppen via kategorin Funktionsnummer/Scheman. Se annan guide som visar hur man administrerar scheman.

- 1 Välj **Scheman** under **Funktionsnummer**.
- 2 Klicka på den ACD-grupp som du vill visa schemat för.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with tabs for 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. Below the navigation, there are tabs for 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The 'Funktionsnummer' tab is active, and the 'Scheman' sub-tab is selected. The main content area is divided into two columns: 'Funktionsnummer' and 'Scheman'. The 'Scheman' column contains a table with the following data:

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Försäljning	+46853331986	ACD	●
Lager	+46853331991	ACD Light	●
Växel	+46853331990	Telefonist	●
Växel-IVR	+46853331987	IVR	●