

Svarsgrupp standard (ACD Light)

ACD Light är en enkel svarsgrupp där flera kan hjälpas åt att svara på samtal till företaget eller avdelningen. De som ska svara loggar in och aktiverar sig i ACD-gruppen genom inställning i app, Softphone eller webb. Om ni behöver fler funktioner i svarsgruppen eller om ni hanterar stora volymer samtal rekommenderar vi den avancerade svarsgruppen ACD Premium.

Öppna inställningar för önskat nummer.....	2
Ändra inställningar.....	3
Nummer till ACD-gruppen.....	3
Allmänna inställningar	4
Distribution av samtal (ringordning)	4
Parallell påringning och grundinställningar.....	4
Distribution efter prioritet.....	5
Distribution enligt Ledig längst.....	5
Hantera samtal i kö	6
Innan samtal kommer in i kö	6
Hantering av samtal i kö	7
Kömeddelanden	8
Nummerpresentation.....	8
Unikt suffix för ACD-gruppen efter inkommande nummer.....	8
Koppla användargrupper till ACD-grupper	9
Hantera spärrgrupper för numret.....	10
Öppettider och välkomstmeddelande för ACD-gruppen.....	10

Öppna inställningar för önskat nummer

- 1 Välj **ACD Light-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 Light-grupper' is selected. Below the menu, there is a table with the following columns: Nummer, Namn, and Historik. The first row in the table has the value '+46853331991' under 'Nummer' and 'Lager' under 'Namn'. A red circle with the number '2' points to the 'Lager' cell.

Nummer till ACD-gruppen

- 3 Numret som visas högst upp på sidan är numret som man ringer för att komma till ACD-gruppen. Detta nummer kan bara ändras av Tres kundservice.

The screenshot shows the settings page for the 'Lager' ACD group. The 'Nummer' field is highlighted with a red circle and the number '3'. The field contains the value '+46853331991'. Below the number field, there is a text input field for the group name, which contains 'Lager'. There are also checkboxes for 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar' and 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:' with a value of '10'.

Ändra inställningar

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

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

The screenshot shows the bottom of the admin interface. There is a 'Lägg till grupp' button at the top. Below it, there are 'Spara' and 'Avbryt' buttons. A red circle with the number '5' points to the 'Spara' button.

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, till exempel när användarna på företaget söker i kontaktlistan i appen och Softphone.
- 4 I rutan **Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder** anger du önskad kod. Denna tilläggsfunktion aktiveras av 3s kundservice.

The screenshot shows the 'ACD Light-grupper' configuration page. At the top left is the title 'ACD Light-grupper' and at the top right is a 'Hjälp' link. Below the title is a 'Nummer' field containing '+46853331991'. The main content area is titled 'Allmänt' and contains three sections: 'Vad har den här gruppen för namn:' with a text input field containing 'Lager', 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar' with an unchecked checkbox, and 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:' with a text input field containing '10'. Four red callout boxes with numbers 1 through 4 point to the 'Allmänt' title, the 'Lager' input field, the checkbox, and the '10' input field respectively.

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.
- 3 Under **Vilka telefoner kan 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.

1 Distribution av samtal

Hur många handläggare ska ringas upp samtidigt:

2

3 Vilka telefoner kan handläggare använda för att ta emot samtal:

- Softphone
- Stationär telefon
- Mobiltelefon
- Analog telefon
- Extern växeltelefon

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

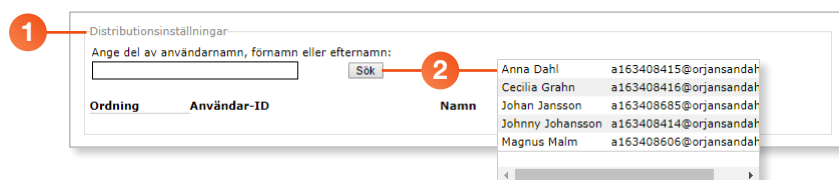
4

5 Ska handläggares närvarostatus påverka distributionen av samtal:

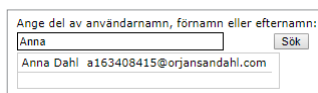
Distribution efter prioritet

I rutan **Distributionsinställningar** kan du välja att samtalen distribueras i en viss ordning. Du kan till exempel välja att det alltid först ringer på person A, därefter på person B, och så vidare. Det kan vara användbart om någon på företaget i första hand ska få alla samtal. Om du inte lägger till några namn i listan, distribueras samtalet automatiskt till den som har varit ledig längst.

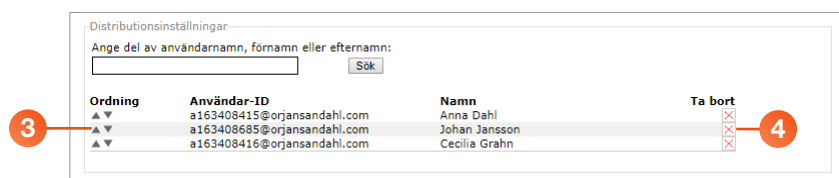
- 1 Visa rutan **Distributionsinställningar**.
- 2 För att välja de som ska ingå i den prioriterade ringlistan klickar du på **Sök** och väljer den användare som ska läggas till i listan. Du kan bara välja de användare som finns med i en grupp som är vald att svara på numret.



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



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



Distribution enligt Ledig längst

De medlemmar som inte omfattas av distribution enligt parallell påringning eller distribution efter prioritet 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:

Skicka 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 Försäljning

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.

The screenshot shows the 'Hantering av samtal i kö' configuration page. It contains several input fields and a dropdown menu. Red callout boxes with numbers 1 through 5 point to the following elements:

- 1: The title 'Hantering av samtal i kö'.
- 2: The input field for 'Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter{:sekunder}):', containing the value '2'.
- 3: The 'Välj' button next to the dropdown menu for 'När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:'. The dropdown menu is open, showing a list of phone numbers and names.
- 4: The 'Välj' button next to the input field for 'Nummer för vidarekoppling vid inga lediga handläggare (dit samtal vidarekopplas om inga handläggare är inloggade och tillgängliga):', containing the value '+1*0793000173#'.
- 5: The input field for 'Hur många distributionsförsök till handläggare är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för vidarekoppling vid inga lediga handläggare:', containing the value '10'.

The dropdown menu for point 3 contains the following items:

- +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 Färsälälinina

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 **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.
- 3 Markera rutan **Ska en extern uppringare höra en ringsignal när samtalet skickas till en handläggare?** om du vill att uppringaren ska få höra en ringsignal när denne kopplas fram till en handläggare.

Röstmeddelanden

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:

Placed in queue

Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:

30

Ska en extern uppringare höra en ringsignal när samtalet skickas till en handläggare? (i annat fall fortsätter kön)

Nummerpresentation

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

Nummerpresentation

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

Kontakta 3s kundservice om ni har valt att visa den uppringande partens nummer, men även vill kunna se 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.

- 6 För att ta bort en användargrupp klickar du på knappen **Ta bort** till höger om gruppnamnet.

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. The top navigation bar includes 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. The main content area is divided into 'Funktionsnummer' and 'Scheman'. The 'Scheman' section 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	●