

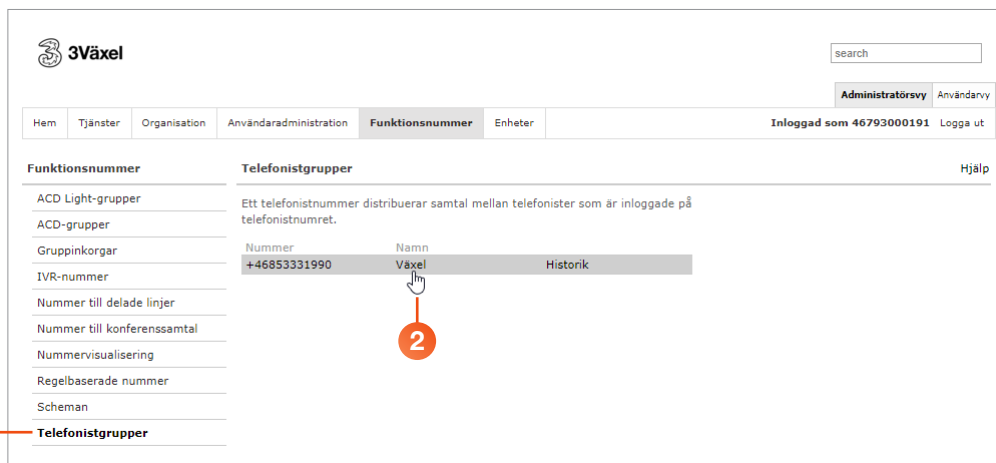
# Telefonistnummer inställningar

Telefonistgrupp är en typ av växelnummer som passar bra när man vill använda klassiska telefonistfunktioner för att ge personlig service och hantera stora mängder samtal till företaget. Som telefonist är det till exempel extra smidigt att söka efter kontakter och koppla samtal.

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Öppna inställningar för önskat nummer</b> .....                   | <b>2</b>  |
| Ändra inställningar.....                                             | 2         |
| Nummer till telefonistgruppen .....                                  | 3         |
| <b>Visa köstatus</b> .....                                           | <b>4</b>  |
| Logga in och ut medlemmar .....                                      | 4         |
| <b>Allmänna inställningar</b> .....                                  | <b>5</b>  |
| <b>Distribution av samtal (ringordning)</b> .....                    | <b>6</b>  |
| Parallell påringning och grundinställningar.....                     | 6         |
| Distribution efter prioritet.....                                    | 7         |
| Distribution efter kompetens .....                                   | 8         |
| Distribution enligt Ledig längst.....                                | 9         |
| <b>Hantera samtal i kö</b> .....                                     | <b>9</b>  |
| Innan samtal kommer in i kö .....                                    | 9         |
| Hantering av samtal i kö .....                                       | 10        |
| Kömeddelanden .....                                                  | 11        |
| Återuppringning (call back).....                                     | 12        |
| <b>Nummerpresentation</b> .....                                      | <b>13</b> |
| Unikt suffix för telefonistgruppen efter inkommande nummer .....     | 13        |
| <b>Koppla användargrupper till telefonistgrupper</b> .....           | <b>14</b> |
| <b>Hantera spärrgrupper för numret</b> .....                         | <b>15</b> |
| <b>Telefonistinställningar</b> .....                                 | <b>15</b> |
| <b>Camp-on – sätta samtal på kö mot upptagen anknytning</b> .....    | <b>16</b> |
| <b>Öppettider och välkomstmeddelande för telefonistgruppen</b> ..... | <b>16</b> |

## Öppna inställningar för önskat nummer

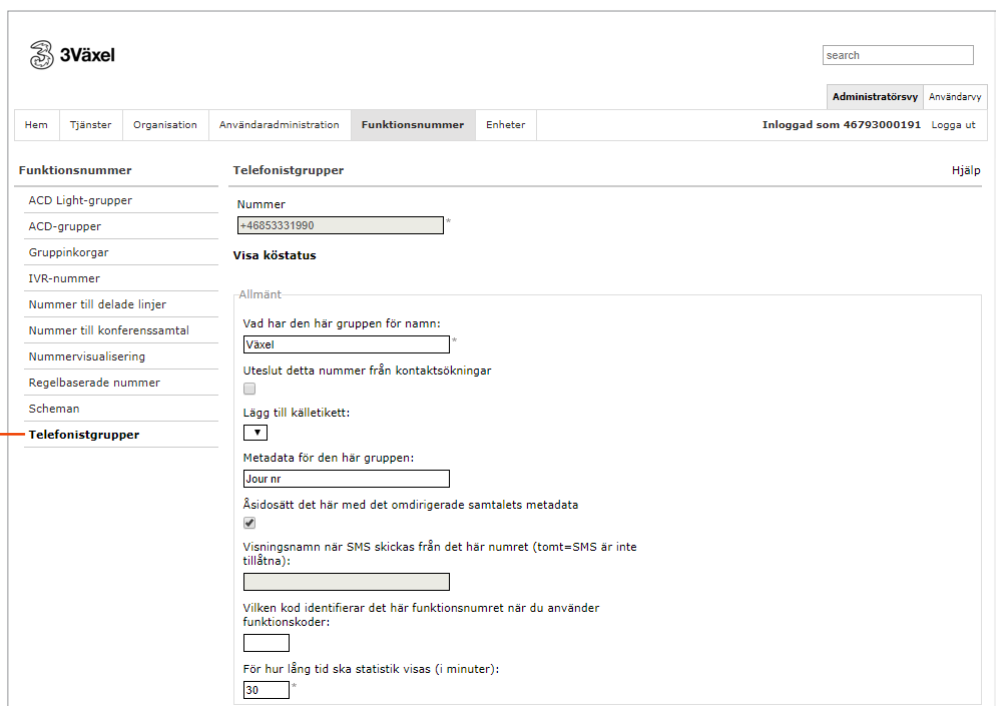
- 1 Välj **Telefonistgrupper** under **Funktionsnummer**.
- 2 Klicka på den telefonistgrupp som du vill administrera.



## Ändra inställningar

När du gör ändringar i en telefonistgrupp gör du på följande sätt:

- 1 Välj **Telefonistgrupper** under **Funktionsnummer** och öppna den telefonistgrupp som du ska administrera.



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

| Användar-ID                                                                         | Namn | Nivå | Ta bort |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|
| <b>3</b> <input type="button" value="Spara"/> <input type="button" value="Avbryt"/> |      |      |         |

## Nummer till telefonistgruppen

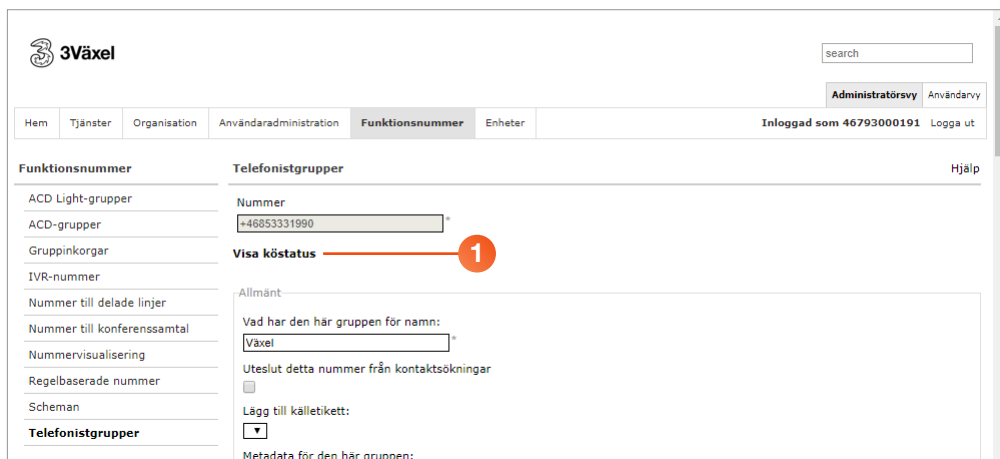
- 1 Numret som visas högst upp på sidan är numret som man ringer för att komma till telefonistgruppen.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The user is logged in as '46793000191'. The main content area is titled 'Telefonistgrupper' and contains several sections: 'ACD Light-grupper', 'ACD-grupper', 'Gruppinkorgar', 'IVR-nummer', 'Nummer till delade linjer', 'Nummer till konferensamtal', 'Nummervisualisering', 'Regelbaserade nummer', 'Scheman', and 'Telefonistgrupper'. The 'Telefonistgrupper' section is expanded, showing a 'Nummer' field with the value '+46853331990' and a red circle with the number '1' pointing to it. Below this are sections for 'Visa köstatus' and 'Allmänt', which includes a name field with 'Växel', a checkbox for 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar', a dropdown for 'Lägg till källetikett', and a 'Jour nr' field.

## Visa köstatus

Via telefonistgruppens sida kan du visa status för gruppens kö i realtid samt få en översikt över medlemmarna i gruppen. Endast de som är med i supervisor/övervakar-gruppen ser detta alternativ.

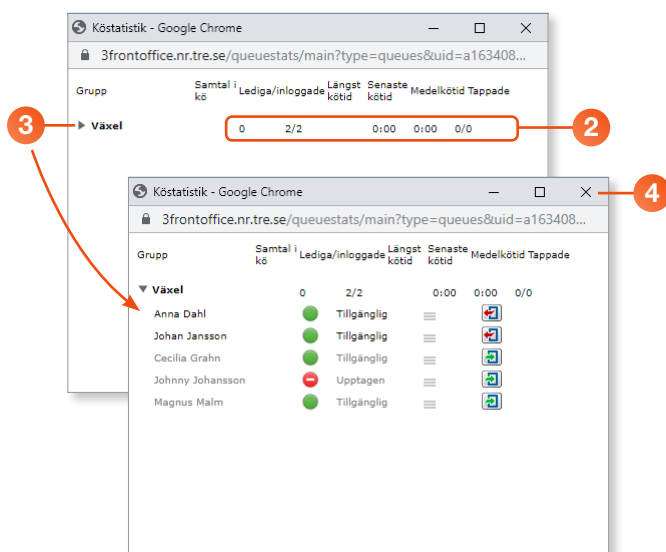
- 1 Öppna telefonistgruppen och klicka på **Visa köstatus**.



- 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 telefonistgruppen. Här får du information om inloggningsstatus för medlemmarna i gruppen och kan även logga in/ut dem.
- 4 Stäng fönstret när du är klar.



## 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 telefonistgruppens namn ska visas i sökresultat.
- 4 Inställningen för kalletikett 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.
- 9 I rutan **För hur lång tid ska statistik visas** anger du det antal minuter som statistiken ska visas för. Den tid (period) du anger här används vid beräkning av vissa värden i agent- och köstatistik, till exempel medelkötid under perioden och tappade samtal under perioden.

Telefonistgrupper Hjälp

Nummer  
+46853331990

Visa köstatus

1 Allmänt

2 Vad har den här gruppen för namn:  
Vaxel

3 Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

4 Lägg till kalletikett:  
▼

5 Metadata för den här gruppen:  
Jour nr

6 Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata

7 Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtna):

8 Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

9 För hur lång tid ska statistik visas (i minuter):  
30

## Distribution av samtal (ringordning)

### Parallell påringning och grundinställningar

- 1 Visa rutan **Distribution av samtal**.
- 2 I rutan **Hur många telefonister ska ringas upp samtidigt** anger du hur många telefonister 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 telefonister rings upp parallellt.
- 3 Under **Vilka telefoner kan en telefonist använda till att besvara samtal** markerar du de telefontyper som kan användas för att ta emot samtal. Om en användare har flera olika telefontyper till ett abonnemang, ringer telefonistgruppen bara upp de telefontyper som är aktiverade här.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunder av ringsignaler ska samtalet gå till nästa telefonist** bestämmer du hur länge det ska ringa hos en telefonist innan samtalet kopplas till nästa telefonist.
- 5 Markera rutan **Ska telefonisters närvarostatus påverka distributionen av samtal** om du inte vill att telefonisten ska få samtal när denne är upptagen och har valt en aktivitet.
- 6 Markera rutan **När telefonister 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.

1 Distribution av samtal

2 Hur många telefonister ska ringas upp samtidigt:  
1

3 Vilka telefoner kan en telefonist använda till att besvara samtal:  
 Softphone  
 Stationär telefon  
 Mobiltelefon  
 Analog telefon  
 Extern växeltelefon

4 Efter hur många sekunder av ringsignaler ska samtalet gå till nästa telefonist?  
20

5 Ska telefonisters närvarostatus påverka distributionen av samtal:

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

## Distribution efter prioritet

I rutan **Användarkompetens** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå. Dessa inställningar hittar du längst ner på webbsidan.

- 1 Visa rutan **Användarkompetens** längst ner på sidan.
- 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.

Användarkompetens

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:

| Order | Användar-ID                 | Namn             |
|-------|-----------------------------|------------------|
|       | a163408415@orjansandahl.com | Anna Dahl        |
|       | a163408416@orjansandahl.com | Cecilia Grahn    |
|       | a163408685@orjansandahl.com | Johan Jansson    |
|       | a163408414@orjansandahl.com | Johnny Johansson |
|       | a163408606@orjansandahl.com | Magnus Malm      |

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:

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| a163408415@orjansandahl.com | Anna Dahl |
|-----------------------------|-----------|

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

Användarkompetens

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:

| Order | Användar-ID                 | Namn          | Ta bort                  |
|-------|-----------------------------|---------------|--------------------------|
| ▲▼    | a163408415@orjansandahl.com | Anna Dahl     | <input type="checkbox"/> |
| ▲▼    | a163408685@orjansandahl.com | Johan Jansson | <input type="checkbox"/> |
| ▲▼    | a163408416@orjansandahl.com | Cecilia Grahn | <input type="checkbox"/> |

## Distribution efter kompetens

I rutan **Användarkompetens** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå. Dessa inställningar hittar du längst ner på webbsidan.

Standardnivån för kompetens är 3. De som har lägst kompetens får flest samtal.

- 1 Visa rutan **Användarkompetens** längst ner på sidan.
- 2 Markera **Distribuera samtal efter kompetensnivå**.
- 3 För att välja de som ska ingå i den 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.

Användarkompetens

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

|                  |                             |
|------------------|-----------------------------|
| Anna Dahl        | a163408415@orjansandahl.com |
| Cecilia Grahn    | a163408416@orjansandahl.com |
| Johan Jansson    | a163408685@orjansandahl.com |
| Johnny Johansson | a163408414@orjansandahl.com |
| Magnus Malm      | a163408606@orjansandahl.com |

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:

Anna Dahl a163408415@orjansandahl.com

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

Anna Dahl

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.

Användarkompetens

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 |          | Ta bort                          |
|-----------------------------|---------------|------|----------|----------------------------------|
| a163408415@orjansandahl.com | Anna Dahl     | 1    | Redigera | <input type="button" value="X"/> |
| a163408685@orjansandahl.com | Johan Jansson | 2    | Redigera | <input type="button" value="X"/> |
| a163408606@orjansandahl.com | Magnus Malm   | 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.

Köspill när samtal inkommer

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

5

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

00:10

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

Vidarebefordran till annat nummer

Skicka upptagetton

Vidarebefordran till annat nummer

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

+46840887252

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 telefonister** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till om det inte finns några inloggade och tillgängliga telefonister. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 5 I rutan **Hur många distributionsförsök till telefonister är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga telefonister är tillgängliga** anger du hur många utringningsförsök som ska göras innan samtalet kopplas till det nummer som gäller då det inte finns några tillgängliga telefonister.

Observera att antalet utringningsförsök i gruppen är samma oavsett hur många telefonister 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 callouts 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)):' with the value '2'.
- 3: The dropdown menu for 'När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:' showing a list of phone numbers and names.
- 4: The dropdown menu for 'Nummer för vidarekoppling vid inga telefonister (dit samtal vidarekopplas om inga telefonister är inloggade och har statusen Tillgänglig):'.
- 5: The input field for 'Hur många distributionsförsök till telefonister är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga telefonister är tillgängliga:'.

The dropdown menu for point 3 shows the following list of phone numbers and names:

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

## 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-signalen 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 samtal som har gjorts till telefonistgruppen.

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 callouts 1 through 5 point to the following elements:

- 1: The title 'Röstmeddelanden'.
- 2: The dropdown menu 'Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö' with '(inget meddelande)' selected.
- 3: The dropdown menu 'Vad ska uppringaren höra under väntan i kön' with 'Silence' selected.
- 4: The dropdown menu 'Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra' with '(inget meddelande)' selected.
- 5: The section 'Ska information om köpositionen spelas upp? Köinformation spelas upp efter förloppsmeddelandet.' which includes checkboxes for 'Spela upp köposition:', 'Spela upp uppskattad väntetid:', and 'Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:'.

## 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 telefonist 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 telefonist 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 telefonist för återuppringning** kan du ställa in vilken information som ska synas för ett sådant samtal i Softphone.
- 5 I listrutan **Uppmaning om att spela upp för telefonist 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 telefonist för återuppringning:  
Uppmaning om att spela upp för telefonist för 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 telefonistgruppens eller den uppringande partens telefonnummer ska visas vid samtal till telefonistgruppen.

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 telefonistgruppen 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 telefonistgruppen. 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 telefonistgrupper

- 1 Bläddra till nedre delen av sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal** ser du de användargrupper som kan svara på samtal till telefonistgruppen.
- 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:  
Växel

Lägg till grupp

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:

- ACD Light
- ACD Premium
- Admin
- Alla
- Support
- Vi vill ha SMS-aviseringar
- Vi vill ha e-postaviseringar
- [Inkommande] Aktivitet -> Fastnr Mobil -> Medd -> Telefonsvar
- [Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Medd
- [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 -> Medd -> 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 | 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/ut telefonister)** ser du de användargrupper som har behörighet att övervaka telefonistgruppen 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:  
Växel  
Support

Lägg till grupp

Vilka spärrgrupper gäller:

Lägg till grupp

Vilka grupper kan övervaka (logga in och ut telefonister):  
Support  
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 telefonistgruppen.
- 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 telefonistnumret till utländska nummer. I detta exempel kan heller inte återuppringning till utländska nummer ske. På så vis kan man minska risken för oönskade kostnader.

## Telefonistinställningar

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

1 Telefonistinställningar

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

3 Efter hur många missade samtal ska en telefonist loggas ut (tom=aldng):

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

## Camp-on – sätta samtal på kö mot upptagen anknytning

- 1 Visa rutan **Camp-on**.
- 2 Markera rutan **Aktivera camp-on** för att aktivera funktionen.
- 3 I rutan **Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering** kan du ange hur många sekunder det tar innan telefonisten får en visuell avisering.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering** kan du ange hur många sekunder det tar innan alla telefonister i gruppen får en visuell avisering.

1 Camp-on  
OBS! Om camp-on ska fungera ordentligt måste telefonisten ha behörighet att övervaka samtal för de aktuella användarna

2 Aktivera camp-on

3 Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering:  
30

4 Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering:  
30

Sätt tillbaka samtalet i telefonistkön om camp-on misslyckas:

Antal sekunder att försöka nå samma telefonist om camp-on misslyckats:  
0

## Öppettider och välkomstmeddelande för telefonistgruppen

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

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

3Växel

Administratörsvy Användarvy

Hem Tjänster Organisation Användaradministration Funktionsnummer Enheter Inloggad som 46793000191 Logga ut

Funktionsnummer Scheman Hjälp

ACD Light-grupper Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser.

ACD-grupper Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser.

Gruppinkorgar Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.

IVR-nummer Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gruppnummer, IVR-nummer, sökggruppsnummer och nummer för delade linjer.

Nummer till delade linjer

Nummer till konferenssamtal

Nummervisualisering

Regelbaserade nummer

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

1 Scheman

2 Växel