

Anpassa samtalshantering/Samtalsregler

Man kan anpassa samtalshantering och vidarekoppling per användare genom att aktivera olika användargrupper på användaren. Gruppen aktiverar då ett antal regler för samtalshantering. Man kan till exempel välja att vissa användare har vidarekoppling till röstbrevlådan vid ej svar och för andra kan man välja att samtal vidarekopplas till receptionen vid ej svar.

Företagets 3FrontOffice-administratör aktiverar de olika grupperna på användarna i 3FrontOffice webb.

Standardgrupper för samtalshantering för användare	2
Visa/ändra medlemskap i användargrupper	3
Grupper som ger anpassad samtalshantering och vidarekoppling ...	4
Anpassad samtalshantering vid Aktivitet (hänvisning).....	4
Anpassad samtalshantering vid Upptaget	5
Anpassad samtalshantering vid Ej svar.....	7
Tidsstyrd vidarekoppling (baserad på Arbetstid).....	8
Ställa in Arbetstid	9
Tidsstyrd nummerpresentation (baserad på Arbetstid).....	10
Mobil nummerpresentation inom företaget	11

Standardgrupper för samtalshantering för användare

När en användare får 3FrontOffice-tjänsten läggs användaren automatiskt in i några standardgrupper för samtalshantering. Det är tre grupper som är standard:

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Aktivitet Fastnr_Mobil -> Medd_Telefonsvvar	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till ett meddelande som talar om varför användaren är upptagen, till exempel i Möte och när den kommer tillbaka. Därefter kan den som ringer lämna ett meddelande i användarens Röstbrevlåda.	Både fast och mobilt
[Inkommande] Ej svar 30 sek Fastnr_Mobil -> Telefonsvvar	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Både fast och mobilt
[Inkommande] Upptaget Fastnr_Mobil -> Telefonsvvar	När användaren är redan upptagen i ett samtal vidarekopplas nya inkommande samtal till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande. Samtal väntar fungerar med denna grupp.	Både fast och mobilt

Välj **Användargrupper** under **Användaradministration** för att visa de användargrupper som finns.

The screenshot shows the 'Användargrupper' (User Groups) page in the 3FrontOffice administration system. The page title is 'Användargrupper' and it includes a 'Hjälp' (Help) link. Below the title, there is a brief description: 'Användargrupper används till att gruppera användare efter någon gemensam egenskap. En användare kan tillhöra flera användargrupper.' The main content is a table with the following columns: 'Namn', 'Schemaadministratör', 'ACD-övervakare', and 'Sammansatt'. The table lists several groups, all of which are 'Visa användare' (Visible users) and have checkboxes for 'Schemaadministratör', 'ACD-övervakare', and 'Sammansatt'. The groups listed are:

Namn	Schemaadministratör	ACD-övervakare	Sammansatt
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Medd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Medd -> Telefonsvvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Telefonsvvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Växel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Fastnr_Mobil -> Medd_Telefonsvvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Medd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Medd -> Telefonsvvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Telefonsvvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Växel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I guiden Användargrupper (administratör) kan du läsa mer om användargrupper. Här beskrivs bland annat hur du lägger till och tar bort användare i grupperna.

Visa/ändra medlemskap i användargrupper

Gör så här för att se vad vilka aktiva grupper en specifik användare har i 3FrontOffice webb:

- 1 Välj **Användare** under **Användaradministration** och öppna den användare som du vill kontrollera.
- 2 Under rubriken **Medlemskap i användargrupper** ser du vilka grupper som användaren är medlem i.
- 3 För att lägga till användaren i fler grupper markerar du rutan framför användargruppens namn. Bekräfta ändringen genom att klicka på **Spara** längst ner på sidan.

The screenshot displays the 3FrontOffice user administration interface. The top navigation bar includes 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. The main menu has 'Användaradministration' selected. The interface is divided into two main sections: 'Användaradministration' on the left and 'Användarinformation' on the right. A red circle '1' points to the 'Användare' link in the left sidebar. The 'Användarinformation' section contains various fields for user details, including name, ID, PIN, and language. A red circle '2' points to the 'Medlemskap i användargrupper' section, which is expanded to show a list of roles and group memberships. A red circle '3' points to a checkbox in the 'Medlemskap i användargrupper' list, indicating the selection of a group for the user.

Användaradministration

- Användare
- Användargrupper
- Katalogfält
- Moderering av katalogfält

Användarinformation

Användarnamn: a166946563
Anpassad användaridentifikator: 46735143331
Lösenord: *****
Skriv lösenordet igen: *****
Återställ lösenord

PIN-kod: *****
Bekräfta PIN-kod: *****
Återställ PIN-kod

Kostnadsställe
Språk: Svenska
Tidszon: Europe Stockholm (+01:00)
Synlighet: Visa alltid

Användarnärvaro

Roll: [A] Aktivitet påverkar bara fastnr
Aktivitet: Tillgänglig
Ange när aktiviteten upphör ...
Ställ in framtida närvaro...
Personlig anteckning: [Klicka om du vill lägga till en personlig ar]
Status för gruppinloggning ...

Nummerpresentation
Nummerpresentation

Omstyrning
Vidarekoppling
Aktivitetstämning

Foto

Medlemskap i användargrupper

✓ Administratör

✓ Sajj
✓ Telefonist
[Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Medd
[Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Medd -> Telefonsvar
[Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Telefonsvar
[Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Växel
[Inkommande] Aktivitet | Fastnr_Mobil -> Medd_Telefon:
[Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Medd
[Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Medd -> Telefonsva
[Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Telefonsvar
[Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Växel

Grupper som ger anpassad samtalshantering och vidarekoppling

Anpassad samtalshantering vid Aktivitet (hänvisning)

Om man vill ha en annan hantering vid Aktivitet än vad standardgruppen ger, kan man avmarkera standardgruppen för Aktivitet och markera andra grupper, se nedan. Välj grupp både för fast och mobilt nummer. Man kan till exempel kombinera att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och det mobila numret vidarekopplas till Meddelande och Röstbrevlåda.

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Medd -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till ett meddelande som talar om varför användaren är upptagen, till exempel i Möte och när den kommer tillbaka. Därefter kan den som ringer lämna ett meddelande i användarens Röstbrevlåda.	Fast nummer
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Medd -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till ett meddelande som talar om varför användaren är upptagen, till exempel i Möte och när den kommer tillbaka. Därefter kan den som ringer lämna ett meddelande i användarens Röstbrevlåda.	Mobilt nummer
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande. Användaren kan aktivera/deaktivera uppspelning av meddelande om Aktivitet i Inställningar för röstmeddelanden.	Fast nummer
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande. Användaren kan aktivera/deaktivera uppspelning av meddelande om Aktivitet i Inställningar för röstmeddelanden.	Mobilt nummer
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Växel	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Fast nummer
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Växel	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Mobilt nummer

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Aktivitet Fastnr -> Medd	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till ett meddelande som talar om varför användaren är upptagen, till exempel i Möte och när den kommer tillbaka. Den som ringer kan INTE lämna meddelande i Röstbrevlådan.	Fast nummer
[Inkommande] Aktivitet Mobilnr -> Medd	Samtal som ringer till användaren vid Aktivitet vidarekopplas till ett meddelande som talar om varför användaren är upptagen, till exempel i Möte och när en kommer tillbaka. Den som ringer kan INTE lämna meddelande i Röstbrevlådan.	Mobilt nummer

Exempel: Olika vidarekopplingar för fast och mobilt nummer vid Aktivitet

För en användare som vill att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och att det mobila numret vidarekopplas till Röstbrevlåda vid Aktivitet väljs följande grupper:

För det fasta numret:

[Inkommande] Aktivitet | Fastnr -> Växel

För det mobila numret:

[Inkommande] Aktivitet | Mobilnr -> Medd -> Telefonsvar

Anpassad samtalshantering vid Upptaget

Om man vill ha en annan hantering vid Upptaget än vad standardgruppen ger kan man avmarkera standardgruppen för Upptaget och markera andra grupper, se nedan. Välj grupp både för fast och mobilt nummer. Man kan till exempel kombinera att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och det mobila numret vidarekopplas till Meddelande och Röstbrevlåda.

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Upptaget Fastnr -> Växel	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Fast nummer
[Inkommande] Upptaget Mobilnr -> Växel	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Mobilt nummer

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Upptaget Fastnr -> Kö	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till en Personlig kö.	Fast nummer
[Inkommande] Upptaget Mobilnr -> Kö	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till en Personlig kö.	Mobilt nummer
[Inkommande] Upptaget Fastnr -> Telefonsvar (Ej Samtal vänt)	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande. För denna grupp slipper man att det ringer i softphone när man redan är upptagen i mobilen. Samtal väntar fungerar inte med denna grupp.	Fast nummer
[Inkommande] Upptaget Mobilnr -> Telefonsvar (Ej Samtal vänt)	Samtal som ringer till användaren vid Upptaget vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande. För denna grupp slipper man att det ringer i softphone när man redan är upptagen i mobilen. Samtal väntar fungerar inte med denna grupp.	Mobilt nummer
[Inkommande] Upptaget Fastnr -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren när den redan är Upptagen i samtal vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Fast nummer
[Inkommande] Upptaget Mobilnr -> Telefonsvar	Samtal som ringer till användaren när den redan är Upptagen i samtal vidarekopplas till Röstbrevlåda där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Mobilt nummer

Exempel: Olika vidarekopplingar för fast och mobilt nummer vid Upptaget

För en användare som vill att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och att det mobila numret vidarekopplas till Röstbrevlåda vid Upptaget väljs följande grupper:

För det fasta numret:

[Inkommande] Upptaget | Fastnr -> Växel

För det mobila numret:

[Inkommande] Upptaget | Mobilnr -> Telefonsvar

Anpassad samtalshantering vid Ej svar

Om man vill ha en annan hantering vid Ej svar än vad standardgruppen ger kan man avmarkera standardgruppen för Ej svar och markera andra grupper, se nedan. Välj grupp både för fast och mobilt nummer. Man kan till exempel kombinera att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och det mobila numret vidarekopplas till Meddelande och Röstbrevlåda.

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Ej svar 20 sek Fastnr -> Telefonsvar	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Röstbrevlåda efter 20 sekunder där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Fast nummer
[Inkommande] Ej svar 20 sek Mobilnr -> Telefonsvar	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Röstbrevlåda efter 20 sekunder där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Mobilt nummer
[Inkommande] Ej svar 30 sek Fastnr -> Telefonsvar	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Röstbrevlåda efter 30 sekunder där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Fast nummer
[Inkommande] Ej svar 30 sek Mobilnr -> Telefonsvar	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Röstbrevlåda efter 30 sekunder där den som ringer kan lämna ett meddelande.	Mobilt nummer
[Inkommande] Ej svar 20 sek Fastnr -> Växel	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Växelnummer efter 20 sekunder. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Fast nummer
[Inkommande] Ej svar 20 sek Mobilnr -> Växel	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Växelnummer efter 20 sekunder. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Mobilt nummer
[Inkommande] Ej svar 30 sek Fastnr -> Växel	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Växelnummer efter 30 sekunder. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Fast nummer
[Inkommande] Ej svar 30 sek Mobilnr -> Växel	Samtal som ej besvaras av användaren vidarekopplas till Växelnummer efter 30 sekunder. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Mobilt nummer

Exempel: Olika vidarekopplingar för fast och mobilt nummer vid Ej svar

För en användare som vill att det fasta numret vidarekopplas till Växelnummer och att det mobila numret vidarekopplas till Röstbrevlåda vid Ej svar väljs följande grupper:

För det fasta numret:

[Inkommande] Ej svar 30 sek | Fastnr -> Växel

För det mobila numret:

[Inkommande] Ej svar 30 sek | Mobilnr -> Telefonsvar

Tidsstyrd vidarekoppling (baserad på Arbetstid)

Man kan låta arbetstiden styra vidarekoppling av en användares fasta och mobila nummer. Till exempel om arbetstiden är 8–17 så låter man användarens nummer vara öppet för samtal under denna tid, men efter 17 låter man ett schema i 3FrontOffice för arbetstid automatiskt vidarekoppla det fasta numret till Röstbrevlåda eller Växelnummer.

Det är företagets 3FrontOffice-administratör som ställer in arbetstid för hela företaget, per grupp eller per anställd på 3FrontOffice-webben. För att tidsstyrd vidarekoppling ska fungera behöver användaren vara med i någon av grupperna nedan. Välj grupp för fast och mobilt nummer.

Man kan välja att aktivera tidsstyrd vidarekoppling för bara fast eller mobilt nummer genom att bara aktivera användaren i gruppen för fast nummer eller bara i gruppen för mobilt nummer.

Grupp	Samtalshantering för användaren	För fast eller mobilt nummer?
[Inkommande] Tidsstyrt Vk Fastnr -> Telefonsvar	Samtal som kommer till användaren utanför arbetstiden vidarekopplas till Röstbrevlåda.	Fast nummer
[Inkommande] Tidsstyrt Vk Mobilnr -> Telefonsvar	Samtal som kommer till användaren utanför arbetstiden vidarekopplas till Röstbrevlåda.	Mobilt nummer
[Inkommande] Tidsstyrt Vk Fastnr -> Växel	Samtal som kommer till användaren utanför arbetstiden vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Fast nummer
[Inkommande] Tidsstyrt Vk Mobilnr -> Växel	Samtal som kommer till användaren utanför arbetstiden vidarekopplas till Växelnummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare.	Mobilt nummer

Ställa in Arbetstid

Vill du kontrollera eller ändra arbetstiden för organisationen gör du så här:

- 1 Välj **Arbetstid** under **Tjänster**.
- 2 Klicka på **Konfigurera för alla användare i organisationen**.
- 3 Ange arbetstider för respektive dag och klicka på **Spara**.

The screenshot shows the 3FrontOffice administration interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', 'Enheter', and 'Inloggad som 46735143331 Logga ut'. The 'Tjänster' sidebar is expanded to show 'Arbetstid'. The main content area is titled 'Arbetstid' and contains a configuration form. A modal window is open, showing the 'Normal arbetstid' table. The table has the following data:

Dag	Från	Till
Mån	08:00	17:00
Tis	08:00	17:00
Ons	08:00	17:00
Tor	08:00	17:00
Fre	08:00	17:00
Lör		
Sön		

Below the table are sections for 'Undantag' and 'Tilllägg', each with a 'Lägg till' button. At the bottom of the modal, there is a 'Spara' button and an 'Avbryt' button. A red box highlights the 'Normal arbetstid' table, and red lines with numbers 1, 2, and 3 point to the 'Arbetstid' menu item, the 'Konfigurera för alla användare i organisationen' button, and the 'Spara' button respectively.

I guiden Administrera arbetstid kan du läsa mer.

Tidsstyrd nummerpresentation (baserad på Arbetstid)

Man kan låta arbetstiden styra vilket nummer som visas när man ringer. Till exempel om arbetstiden är 8–17 låter man ett schema i 3FrontOffice för arbetstid automatiskt ställa in så att det fasta numret visas när man ringer samtal under arbetstiden. Utanför arbetstiden visar man sen automatiskt mobilt nummer.

Det är företagets 3FrontOffice-administratör som ställer in arbetstid för hela företaget, per grupp eller per anställd på 3FrontOffice-webben. För att tidsstyrd nummerpresentation ska fungera måste användaren vara med i någon av grupperna nedan samt ställa in rollen Tidsstyrd nummerpresentation i app, softphone eller på webb.

Grupp	Nummerpresentation för användaren
[Utgående] Nummervisning Fastnr kontorstid	Under Arbetstid visas automatiskt användarens fasta nummer när den ringer utgående samtal. Utanför arbetstid visas användarens mobila nummer. OBS! Användaren måste även aktivera Rollen Tidsstyrd nummerpresentation i app, softphone eller webb.
[Utgående] Nummervisning Växel kontorstid	Under Arbetstid visas automatiskt Växelnummer när användaren ringer utgående samtal. Utanför arbetstid visas användarens mobila nummer. Alla nummer i 3FrontOffice kan definieras som Växelnummer, till exempel numret till företagets reception. Man kan definiera Växelnummer för hela företaget, per grupp eller per användare. OBS! Användaren måste även aktivera Rollen Tidsstyrd nummerpresentation i app, softphone eller webb.
[Utgående] Nummervisning Mobilt nr kontorstid	Under Arbetstid visas automatiskt det mobila numret när användaren ringer utgående samtal. Utanför arbetstid visas användarens mobila nummer. OBS! Användaren måste även aktivera Rollen Tidsstyrd nummerpresentation i app, softphone eller webb.
[Utgående] Nummervisning Dolt nr kontorstid	Under Arbetstid ringer användaren med dolt (hemligt) nummer när den ringer utgående samtal. Utanför arbetstid visas användarens mobila nummer. OBS! Användaren måste även aktivera Rollen Tidsstyrd nummerpresentation i app, softphone eller webb.

Mobil nummerpresentation inom företaget

Man kan ställa in så att användaren alltid visar mobilt nummer när den ringer inom företaget, även användaren har valt exempelvis Växelnummer som nummerpresentation.

Grupp	Nummerpresentation för användaren
[Utgående] Nummervisning Mobilnummer Internt	När användaren ringer ett internt nummer inom företagets 3Front-Office visas alltid det mobila numret, även om användaren har ställt in en annan nummerpresentation, till exempel Växelnummer. För samtal till nummer utanför företaget, gäller användarens inställda nummerpresentationen.