

# Gruppplogg

Gruppploggen hjälper er att hålla koll på missade samtal till svarsgrupper (ACD Light och Premium) samt till telefonistnummer. Det gör att ni snabbt kan ringa tillbaka till kunder och kontakter när ni missar ett samtal till gruppen. När ni har beställt tjänsten är gruppploggen tillgänglig på alla grupper på företaget. Endast samtal som har tagits emot efter att ni har aktiverat tjänsten visas.

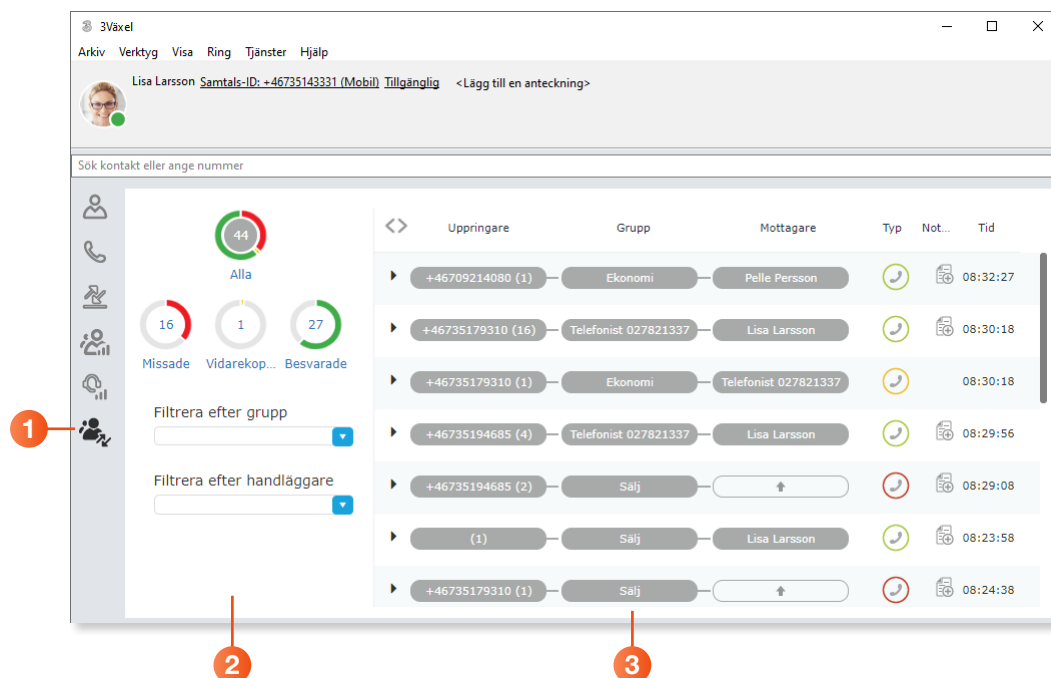
<b>Visa gruppplogg .....</b>	<b>2</b>
<b>Hantera samtal i gruppplogg .....</b>	<b>3</b>
<b>Filtrera gruppplogg .....</b>	<b>4</b>
<b>Lägga till notering och tilldela samtal.....</b>	<b>5</b>
Tilldela samtal.....	6



## Visa grupplagg

I grupplaggen ser du samtal för de grupper som du är medlem i. Samtalet visas i grupplaggen 15-30 sekunder efter att det har avslutats. Samtalsinformationen sparas i 14 dagar. Därefter raderas de automatiskt från loggen.

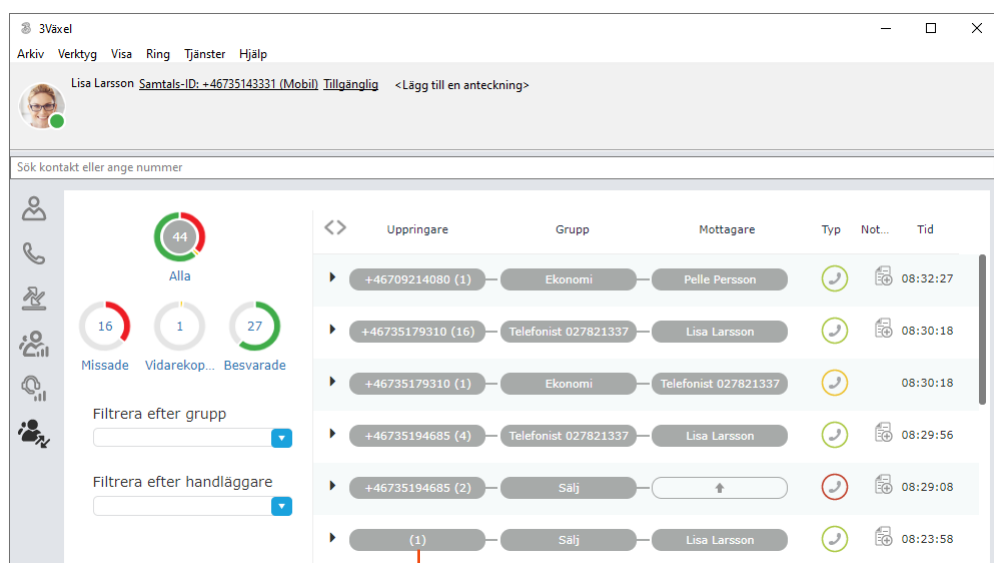
- 1 Visa fliken **Grupplagg**.
- 2 Nu visas alla samtal till företagets gruppnummer och du ser hur många samtal som har missats, vidarekopplats samt besvarats.
- 3 Till höger i fönstret visas uppringarens nummer, vilken grupp samtalet har gått till och vem som har besvarat samtalet. Om samtalet har vidarekopplats visas det vart det har vidarekopplats. Längst till höger visas tidpunkten för samtalet.



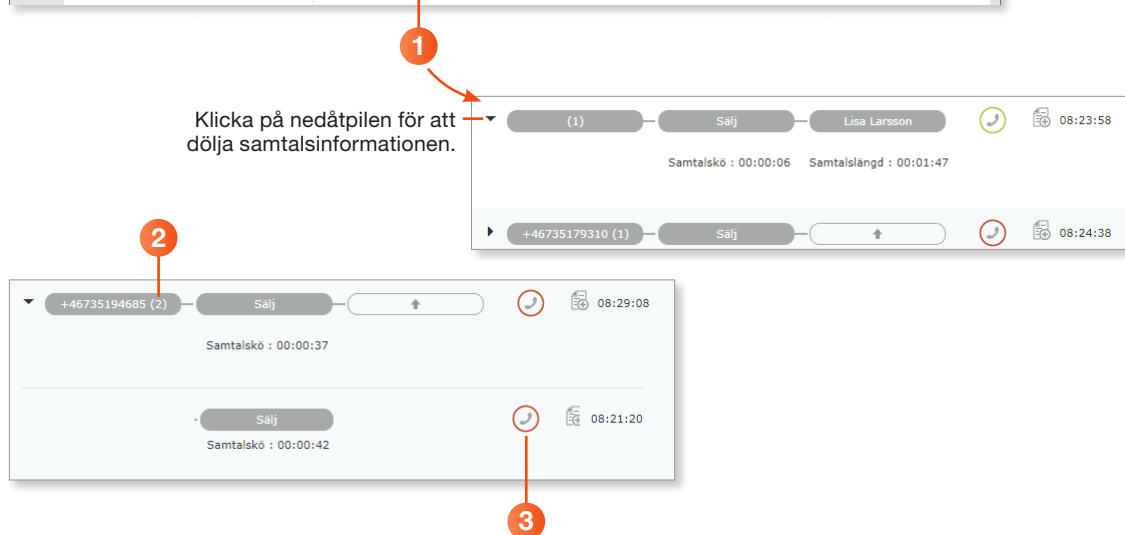
## Hantera samtal i grupplogg

Du kan visa mer information om samtalen i grupplaggen men också ringa upp missade och tidigare besvarade samtal.

- 1 Visa fliken **Grupplogg** och klicka på ett samtal för att visa mer information om det.
- 2 Siffran efter uppringarens nummer visar hur många samtal som kommit från aktuellt nummer. Klicka på raden för att visa information om respektive samtal.
- 3 Klicka på symbolen av en telefonlur för att ringa upp aktuellt nummer.



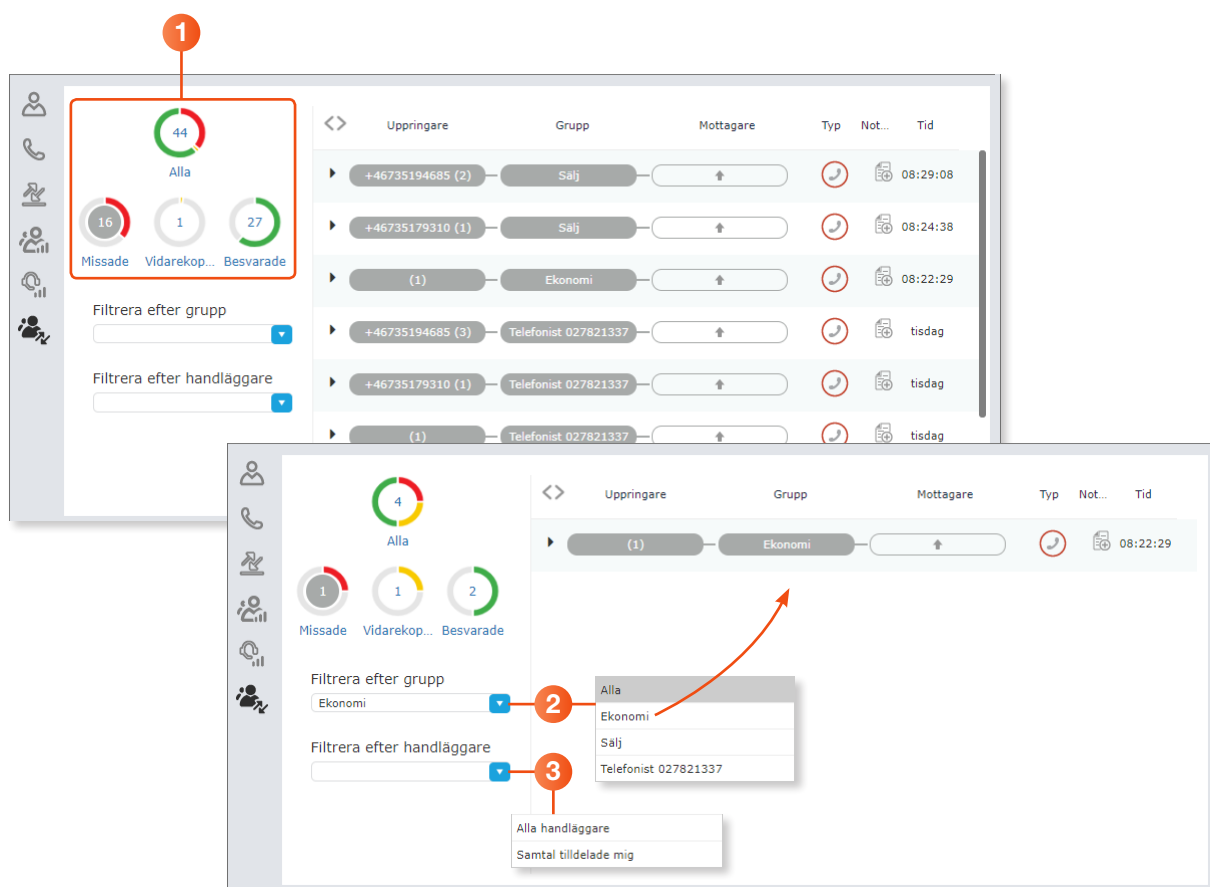
Klicka på nedåtpilen för att dölja samtalsinformationen.



## Filtrera grupplagg

Du kan filtrera grupplaggen och till exempel visa samtal till en viss grupp eller alla obesvarade samtal.

- 1 Visa fliken **Grupplagg** och klicka på den typ av samtal som du vill visa. Klicka på **Alla** för att åter igen visa alla typer av samtal.
- 2 Öppna listrutan **Filtrera efter grupp** och välj den grupp som du vill visa. Välj **Alla** för att åter igen visa samtliga grupper.
- 3 Öppna listrutan **Filtrera efter tilldelad person** och välj om du vill visa samtal till alla agenter eller bara samtal som har tilldelats dig. Välj **Alla agenter** för att åter igen visa alla samtal.



## Lägga till notering och tilldela samtal

Alla gruppmedlemmar kan göra noteringar för de besvarade och missade samtal som visas i loggen. Alla i gruppen ser samtliga noteringar, vilket gör det enklare att följa upp missade samtal.

- 1 Visa fliken **Grupplagg** och klicka på symbolen till höger om det samtal som du vill göra en notering för, i kolumnen **Notering**.
- 2 Skriv önskad anteckning i rutan som visas.
- 3 Klicka på **Spara**.
- 4 Nu ändrar symbolen utseende. Klicka på symbolen för att öppna och visa noteringen.

The screenshot shows the 3Växel interface with the 'Grupplagg' view. The interface includes a sidebar with navigation icons and a main content area. The main content area displays a list of calls with columns for 'Uppringare', 'Grupp', 'Mottagare', 'Typ', 'Not...', and 'Tid'. A call log entry is highlighted, and a modal window is open for adding a note. The modal contains a text input field with the placeholder 'Lägg till anteckning' and two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'. Red numbered callouts (1-4) indicate the steps: 1. Clicking the note icon in the 'Not...' column. 2. The note input field appearing. 3. Clicking the 'Spara' button. 4. The note icon changing to a document icon, indicating the note is saved.

## Tilldela samtal

Om ett samtal inte har besvarats kan du tilldela det till dig själv eller någon annan som ingår i gruppen.

- 1 Visa fliken **Grupplagg** och klicka på den tomma rutan till höger om det samtal som du vill tilldela någon, i kolumnen **Mottagare**.
- 2 Välj **Tilldela till mig** om du vill tilldela samtalet till dig själv. Välj **Tilldela till telefonist** om du vill tilldela samtalet till någon annan som ingår i gruppen. Markera den person som ska tilldelas samtalet och klicka på **Tilldela**. Att tilldela till någon annan fungerar endast för svarsgruppen ACD Premium och för Telefonistnummer.
- 3 Nu visas namnet på den person som har tilldelats samtalet. Klicka på namnet för att hantera tilldelningen. Du kan markera tilldelningen som slutförd, byta tilldelad person eller ta bort tilldelningen.

The screenshot illustrates the call transfer process in three steps:

- Step 1:** The user navigates to the 'Grupplagg' (Call Log) view. A table lists incoming calls with columns for 'Uppringare' (Caller), 'Grupp' (Group), 'Mottagare' (Receiver), 'Typ' (Type), 'Not...' (Notes), and 'Tid' (Time). A red arrow points to an empty dropdown box in the 'Mottagare' column for the first call.
- Step 2:** The user selects 'Tilldela handläggare' (Assign handler) from the dropdown menu. A dialog box titled 'Skriv för att söka handläggare' (Write to search for handler) appears, showing radio buttons for 'Pelle Persson', 'Anders Andersson', and 'Lisa Larsson'. A red arrow points to the 'Pelle Persson' option.
- Step 3:** The call log is updated to show 'Pelle Persson' as the receiver. A red arrow points to the name 'Pelle Persson' in the 'Mottagare' column. A second dialog box appears with a list of actions: 'Slutförd' (Completed), 'Tilldela mig' (Assign to me), 'Byt handläggare' (Change handler), 'Ta bort tilldelning' (Remove assignment), and 'Avbryt' (Cancel). A red arrow points to the 'Tilldela mig' option.