

Gruppplogg för samtal till grupper

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.

Visa gruppplogg	2
Hantera samtal i gruppplogg	3
Filtrera gruppplogg	4
Lägga till notering och tilldela samtal.....	5
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.

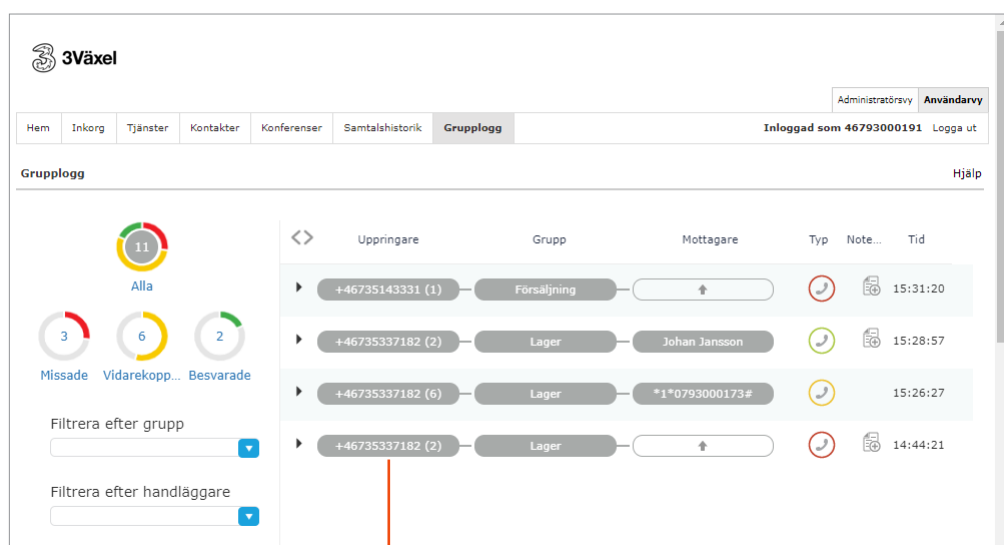
- 1 Klicka på **Visa samtalslogg för grupper** i rutan **Grupplagg** eller klicka på **Grupplagg** på menyraden.
- 2 Nu visas alla samtal till företagets gruppnummer och du ser hur många samtal som har missats, vidarekopplats samt besvarats.
- 3 Till höger i fönstret visas uppringarens nummer, vilken 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.

The screenshot displays the 3Växel web interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Inkorg', 'Tjänster', 'Kontakter', 'Konferenser', 'Samtalshistorik', and 'Grupplagg'. The user is logged in as '46793000191'. The main content area shows the 'Min sida' (My page) section with a 'Grupplagg' button labeled '1'. Below it, there are options to 'Logga in / logga ut från ACD- och telefonistgrupper' for 'Försäljning', 'Växel', and 'Lager'. To the right, there is a 'Din närvarostatus' (Your presence status) section with a 'Roll' dropdown set to 'Ingen roll aktiv' and an 'Aktivitet' dropdown set to 'Tillgänglig'. The bottom part of the screenshot shows the 'Grupplagg' view with a table of calls. The table has columns for 'Uppringare' (Caller), 'Grupp' (Group), 'Mottagare' (Receiver), 'Typ' (Type), 'Note...' (Notes), and 'Tid' (Time). The first row shows a call from '+46735143331 (1)' to 'Försäljning' at 15:31:20. The second row shows a call from '+46735337182 (2)' to 'Lager' by 'Johan Jansson' at 15:28:57. The third row shows a call from '+46735337182 (6)' to 'Lager' at 15:26:27. The fourth row shows a call from '+46735337182 (2)' to 'Lager' at 14:44:21. A '2' is placed over the call summary statistics (Alla, Missade, Vidarekoppp..., Besvarade) and a '3' is placed over the 'Lager' group in the fourth row of the table.

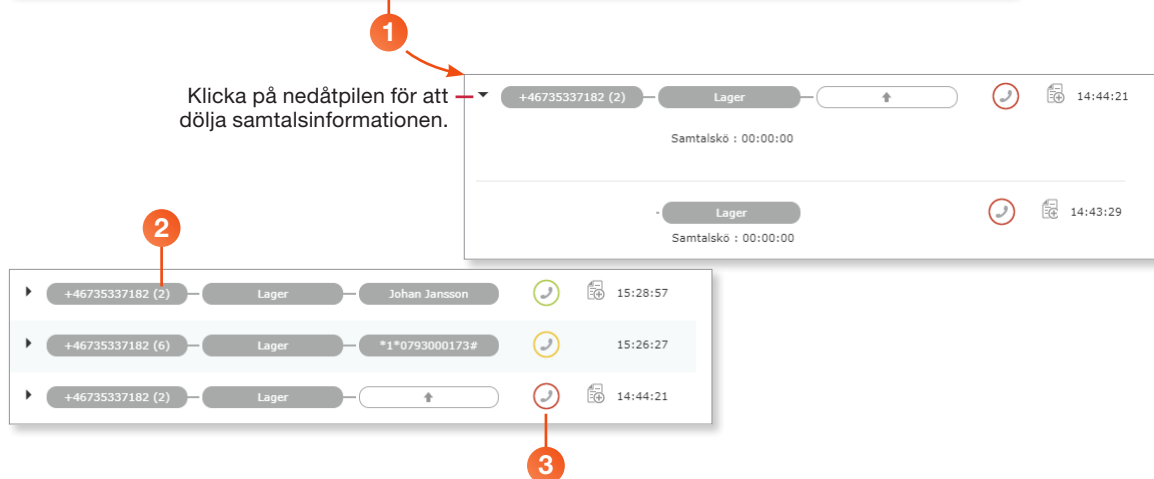
Hantera samtal i grupplagg

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

- 1 Visa sidan **Grupplagg** 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 grupplogg

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

- 1 Visa sidan **Grupplogg** 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 handläggare** 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.

The image shows two screenshots of the 'Grupplogg' (Call Log) interface. The first screenshot shows the 'Alla' filter selected in the 'Filtrera efter grupp' dropdown. The second screenshot shows the 'Lager' group selected in the 'Filtrera efter grupp' dropdown and 'Alla handläggare' selected in the 'Filtrera efter handläggare' dropdown. Red arrows and numbers 1, 2, and 3 indicate the steps.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46735143331 (1)	Försäljning				15:31:20
+46735337182 (2)	Lager				14:44:21

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 sidan **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 web interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Inkorg', 'Tjänster', 'Kontakter', 'Konferenser', 'Samtalshistorik', and 'Grupplagg'. The 'Grupplagg' page displays a list of calls with columns for 'Uppringare', 'Grupp', 'Mottagare', 'Typ', 'Note...', and 'Tid'. A call log entry is selected, and a modal window is open for adding a note. The modal contains a text input field and 'Spara' and 'Avbryt' buttons. Red numbered callouts (1-4) indicate the steps: 1. Clicking the note icon in the 'Note...' column. 2. The note input field appearing. 3. Clicking the 'Spara' button. 4. The note icon changing to a speech bubble icon, indicating the note is saved and visible.

Tilldela samtal

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

- 1 Visa sidan **Grupplagg** och klicka på den tomma rutan till höger om det samtal som du vill tilldela någon, i kolumnen **Mottagare**.
- 2 Välj **Tilldela mig** om du vill tilldela samtalet till dig själv.
Välj **Tilldela handläggare** 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.