

# Gruppplogg i Softphone

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.

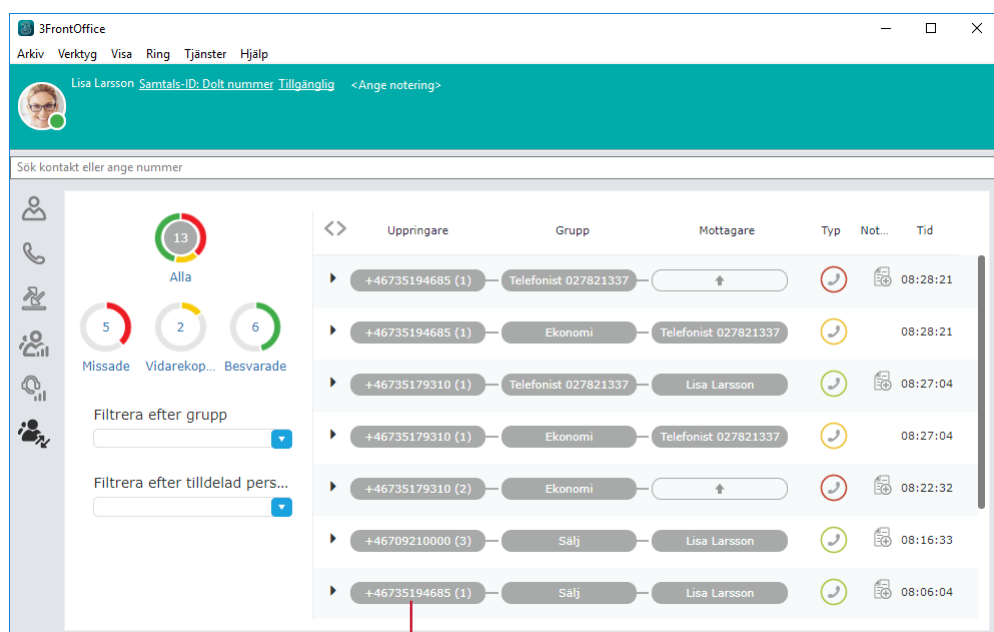
The screenshot shows the 3FrontOffice interface. At the top, there's a header with the user's name 'Lisa Larsson' and a search bar. Below the header, there's a sidebar with navigation icons. The main area displays a call log table with columns for 'Uppringare', 'Grupp', 'Mottagare', 'Typ', 'Not...', and 'Tid'. The table contains several rows of call records. Three numbered callouts are present: 1 points to the 'Grupplagg' icon in the sidebar, 2 points to the summary statistics (Alla, Missade, Vidarekop..., Besvarade), and 3 points to the call record table.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Not...	Tid
+46735194685 (1)	Telefonist 027821337				08:28:21
+46735194685 (1)	Ekonomi	Telefonist 027821337			08:28:21
+46735179310 (1)	Telefonist 027821337	Lisa Larsson			08:27:04
+46735179310 (1)	Ekonomi	Telefonist 027821337			08:27:04
+46735179310 (2)	Ekonomi				08:22:32
+46709210000 (3)	Sälj	Lisa Larsson			08:16:33
+46735194685 (1)	Sälj	Lisa Larsson			08:06:04

## Hantera samtal i grupplagg

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

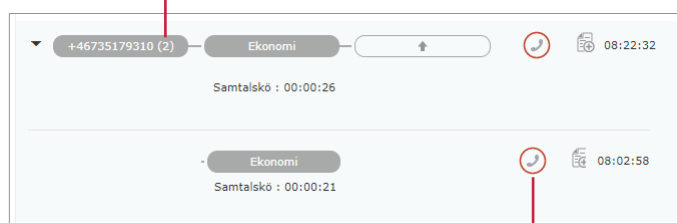
- 1 Visa fliken **Grupplagg** och klicka på ett samtal för att visa mer information om det.
- 2 Siffran efter uppringarens nummer visar hur många samtal som kommit från aktuellt nummer. Klicka på raden för att visa information om respektive samtal.
- 3 Klicka på symbolen av en telefonlur för att ringa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



1

Klicka på nedåtpilen för att dölja samtalsinformationen.

2



3

## 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.

The screenshot illustrates the 'Grupplagg' (Group Log) interface in 3FrontOffice. It is divided into two main sections: a left sidebar with navigation icons and a main content area.

**Top Section (Initial State):**

- A circular progress indicator shows 13 calls in the 'Alla' category.
- Other categories shown: Missade (5), Vidarekop... (2), Besvarade (6).
- Filters: 'Filtrera efter grupp' and 'Filtrera efter tilldelad pers...' are both set to 'Alla'.
- Call list table:

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Not...	Tid
+46735194685 (1)	Telefonist 027821337				08:28:21
+46735179310 (2)	Ekonomi				08:22:32
+46735194685 (1)	Sälj				07:49:35
+46317873390 (1)	Sälj				torsdag

**Bottom Section (Filtered State):**

- The 'Filtrera efter grupp' dropdown is open, showing options: 'Alla', 'Ekonomi', and 'Sälj'. A red arrow points to 'Sälj'.
- The 'Filtrera efter tilldelad pers...' dropdown is open, showing options: 'Alla agenter' and 'Samtal tilldelade till mig'. A red arrow points to 'Alla agenter'.
- The circular progress indicator now shows 6 calls in the 'Alla' category.
- Other categories shown: Missade (2), Vidarekop... (0), Besvarade (4).
- The call list table is filtered to show only 'Sälj' type calls:

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Not...	Tid
+46735194685 (1)	Sälj				07:49:35
+46317873390 (1)	Sälj				torsdag

## 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 3FrontOffice interface with the 'Grupplagg' (Group Log) view. The interface displays a list of calls with columns for 'Uppringare', 'Grupp', 'Mottagare', 'Typ', 'Not...', 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 circles with numbers 1, 2, 3, and 4 indicate the steps: 1. Clicking the note icon in the 'Not...' column. 2. Typing the note 'Pelle ringer upp på måndag formiddag.' in the modal. 3. Clicking the 'Spara' button. 4. Clicking the updated note icon in the 'Not...' column to view the note.

## 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.

