

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.

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 Logga in på 3FrontOffice webb i Användarvyn och 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 3FrontOffice web interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Inkorg', 'Tjänster', 'Kontakter', 'Scheman', 'Konferenser', 'Samtalshistorik', and 'Grupplagg'. The 'Grupplagg' menu item is highlighted. Below the navigation bar, there are several sections: 'Min sida' (My page) with a 'Visa samtalslogg för grupper' button (marked with a red circle and '1'), 'Gruppindelning' (Grouping) with a 'Logga in / logga ut från ACD- och telefonistgrupper' button, and 'Din närvarostatus' (Your presence status) with a 'Roll' dropdown menu and an 'Aktivitet' dropdown menu. The 'Aktivitet' dropdown is set to 'Tillgänglig'. Below these sections, there are three circular progress indicators for 'Missade' (5), 'Vidarekoppl...' (2), and 'Besvarade' (6). The main content area shows a table of calls with columns for 'Uppringare' (Caller), 'Grupp' (Group), 'Mottagare' (Receiver), 'Typ' (Type), 'Note...' (Notes), and 'Tid' (Time). The table contains several rows of call data, including caller numbers, group names, receiver names, and call times. A red circle and '3' are placed at the bottom of the table, pointing to the 'Tid' column. A red circle and '2' are placed at the top left of the table, pointing to the 'Missade' indicator.

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.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	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
+46709214080 (3)	Sälj	Lisa Larsson			08:16:33
+46735194685 (1)	Sälj	Lisa Larsson			08:06:04

Klicka på nedåtpilen för att följa samtalsinformationen.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46735194685 (1)	Sälj	Lisa Larsson			fredag
Samtalskö : 00:00:07		Samtalslängd : 00:04:59			
+46735179310 (1)	Ekonomi	Pelle Persson			fredag

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46735179310 (2)	Ekonomi				fredag
Samtalskö : 00:00:26					
Ekonomi					fredag
Samtalskö : 00:00:21					

Filtrera grupplagg

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

- 1 Visa sidan **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 screenshots illustrate the steps to filter the call log. The top screenshot shows the 'Grupplagg' page with a red box highlighting the 'Alla' filter button. The bottom screenshot shows the 'Filtrera efter grupp' dropdown menu open, with a red arrow pointing to the 'Alla' option. The bottom screenshot also shows the 'Filtrera efter tilldelad person' dropdown menu open, with a red arrow pointing to the 'Alla agenter' option.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46723348518 (1)	Telefonist 027821337				lördag
+46735194685 (1)	Telefonist 027821337	Pelle Persson			fredag
+46735179310 (2)	Ekonomi				fredag
+46735194685 (1)	Sälj				fredag
+46317873390 (1)	Sälj				torsdag

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Note...	Tid
+46735194685 (1)	Sälj				fredag
+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 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 3FrontOffice web interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Inköp', 'Tjänster', 'Kontakter', 'Scheman', '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 with the placeholder 'Lägg till anteckning' and two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'. The call log entry shows a call from '+46723348518 (1)' to 'Telefonist 027821337' on 'fredag'. The modal is annotated with a red circle and the number '1' pointing to the call log entry, '2' pointing to the text input field, and '3' pointing to the 'Spara' button. A second screenshot below shows the same call log entry, but the modal now contains the note 'Pelle ringer upp på måndag förmiddag.' and is annotated with a red circle and the number '4' pointing to the 'Spara' button.

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 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 shows the 'Grupplagg' (Queue) interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Inkorg', 'Tjänster', 'Kontakter', 'Scheman', 'Konferenser', 'Samtalshistorik', 'Grupplagg', and 'Inloggad som 46735143331 Logga ut'. The main area displays a list of calls with columns: 'Uppringare', 'Grupp', 'Mottagare', 'Typ', 'Note...', and 'Tid'. A red circle '1' points to the empty 'Mottagare' column for a call. A red circle '2' points to the 'Tilldela till mig' and 'Tilldela till telefonist' options in a dropdown menu. A red circle '3' points to the 'Pelle Persson' name in the 'Mottagare' column, with a dropdown menu showing options like 'Slutförd', 'Tilldela till mig', 'Byt tilldelad person', 'Ängra tilldelning', and 'Avbryt'.