

# Telefonistgrupper

Telefonistgrupp är en typ av växelnummer som passar bra när man vill använda klassiska telefonistfunktioner för att ge personlig service och hantera stora mängder samtal till företaget. Som telefonist är det till exempel extra smidigt att söka efter kontakter och koppla samtal.

<b>Öppna inställningar för önskat nummer.....</b>	<b>2</b>
Ändra inställningar.....	3
Nummer till telefonistgruppen .....	3
<b>Visa köstatus .....</b>	<b>4</b>
Logga in och ut medlemmar .....	4
<b>Allmänna inställningar .....</b>	<b>5</b>
<b>Distribution av samtal.....</b>	<b>6</b>
Parallell påringning och grundinställningar.....	6
Distribution efter prioritet.....	7
Distribution efter kompetens .....	8
Distribution enligt Ledig längst.....	9
<b>Hantera samtal i kö .....</b>	<b>9</b>
Innan samtal kommer in i kö .....	9
Hantering av samtal i kö .....	10
Kömeddelanden .....	11
Återuppringning .....	12
<b>Nummerpresentation.....</b>	<b>13</b>
Unikt suffix för telefonistgruppen efter inkommande nummer .....	13
<b>Koppla användargrupper till telefonistgrupper .....</b>	<b>14</b>
<b>Hantera spärrgrupper för numret.....</b>	<b>15</b>
<b>Telefonistinställningar .....</b>	<b>15</b>
<b>Camp-on – sätta samtal på kö mot upptagen anknytning .....</b>	<b>16</b>
<b>Öppettider och välkomstmeddelande för telefonistgruppen.....</b>	<b>16</b>

## Öppna inställningar för önskat nummer

- 1 Peka på **Funktionsnummer** på menyraden och välj **Telefonistgrupper** på menyn.



- 2 Klicka på den telefonistgrupp som du vill administrera.



## Ändra inställningar

När du gör ändringar i en telefonistgrupp gör du på följande sätt:

- 1 Välj **Telefonistgrupper** under **Funktionsnummer** och öppna den telefonistgrupp som du ska administrera.

The screenshot shows the 3FrontOffice administrative interface. The top navigation bar includes 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. The main navigation menu has 'Funktionsnummer' selected. On the left, a sidebar lists various settings, with 'Telefonistgrupper' highlighted and circled in red with the number '1'. The main content area shows the configuration for a specific group, including fields for name, number, and various options.

- 2 Gör önskade ändringar enligt beskrivningarna i följande avsnitt.
- 3 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

This screenshot shows the bottom of the configuration page. It features a table with columns for 'Order', 'Användar-ID', 'Namn', and 'Ta bort'. Below the table are two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'. The 'Spara' button is circled in red with the number '3'. The footer indicates 'Powered by Mitel'.

## Nummer till telefonistgruppen

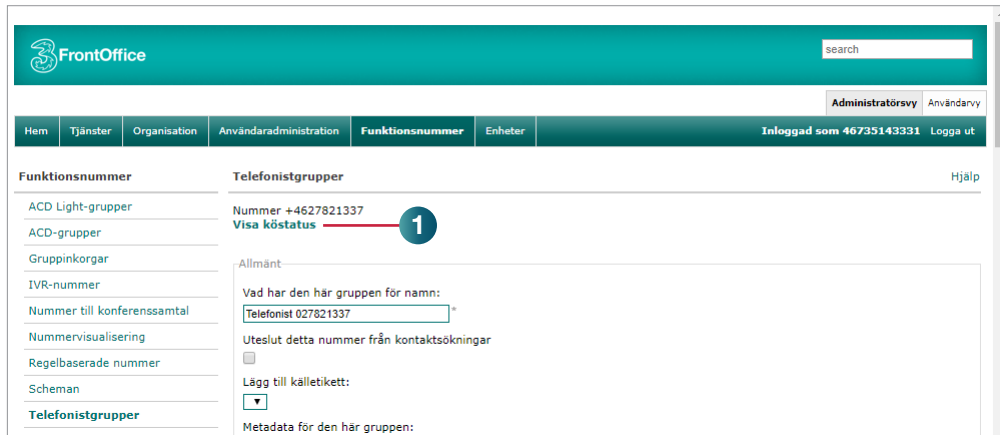
- 1 Numret som visas högst upp på sidan är numret som man ringer för att komma till telefonistgruppen.

This screenshot shows the same configuration page as above, but with a red circle and the number '1' highlighting the 'Nummer +4627821337' field at the top of the configuration area.

## Visa köstatus

Via telefonistgruppens sida kan du visa status för gruppens kö i realtid samt få en översikt över medlemmarna i gruppen.

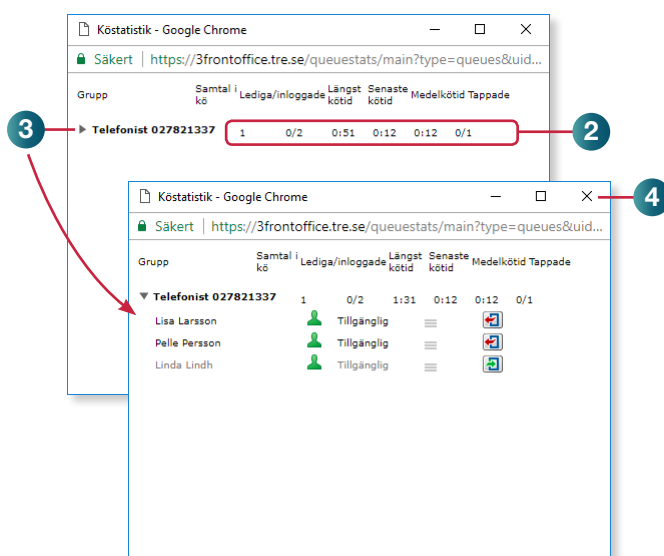
- 1 Öppna telefonistgruppen och klicka på **Visa köstatus**.



- 2 I fönstret som öppnas visas en översikt av köstatistiken. Här får du bland annat information om antal samtal i kö, hur många lediga respektive inloggade medlemmar det finns och hur lång den längsta kötiden är.

## Logga in och ut medlemmar

- 3 Klicka på pilen framför gruppens namn för att visa de personer som är medlemmar i telefonistgruppen. Här får du information om inloggningsstatus för medlemmarna i gruppen och kan även logga in/ut dem.
- 4 Stäng fönstret när du är klar.



## Allmänna inställningar

- 1 Visa rutan **Allmänt**.
- 2 Ange önskat namn på gruppen i rutan **Vad har den här gruppen för namn**.
- 3 Markera **Uteslut detta nummer från kontaktsökningar** om du inte vill att telefonistgruppens namn ska visas i sökresultat.
- 4 Inställningen för källetikett används inte.
- 5 Ange önskade metadata för gruppen i rutan **Metadata för den här gruppen**. Metadatainformationen visas i Softphone i datorn vid inkommande samtal.
- 6 Låt **Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata** vara markerad om du vill att metadata för ett vidarekopplat samtal ska ersätta detta nummers metadata.
- 7 Du kan använda ett namn, till exempel "Receptionen" som avsändare när du skickar SMS från gruppen. För att aktivera denna funktion kontaktar du 3s kundservice som lägger in önskat avsändarnamn. Namnet visas då i rutan **Visningsnamn när SMS skickas från det här numret**. Avsändarnamnet kan maximalt bestå av elva bokstäver eller siffror och får inte innehålla å, ä eller ö. Övriga tecken fungerar inte.
- 8 I rutan **Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder** anger du önskad kod.
- 9 I rutan **För hur lång tid ska statistik visas** anger du det antal minuter som statistiken ska visas för. Den tid (period) du anger här används vid beräkning av vissa värden i agent- och köstatistik, till exempel medelkötid under perioden och tappade samtal under perioden.

The screenshot shows the 'Telefonistgrupper' configuration page. At the top, it displays 'Telefonistgrupper' and 'Hjälp'. Below that, the phone number '+4627821337' is shown with a link to 'Visa köstatus'. The main configuration area contains several fields and checkboxes, each with a numbered callout:

- 1: 'Allmänt' section header.
- 2: Input field for 'Vad har den här gruppen för namn:' containing 'Telefonist 027821337'.
- 3: Checkbox for 'Uteslut detta nummer från kontaktsökningar' which is checked.
- 4: Dropdown menu for 'Lägg till källetikett:'.
- 5: Input field for 'Metadata för den här gruppen:'.
- 6: Checkbox for 'Åsidosätt det här med det omdirigerade samtalets metadata' which is checked.
- 7: Input field for 'Visningsnamn när SMS skickas från det här numret (tomt=SMS är inte tillåtna):'.
- 8: Input field for 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:'.
- 9: Input field for 'För hur lång tid ska statistik visas (i minuter):' containing '30'.

## Distribution av samtal

### Parallell påringning och grundinställningar

- 1 Visa rutan **Distribution av samtal**.
- 2 I rutan **Hur många telefonister ska ringas upp samtidigt** anger du hur många agenter som ska ringas upp parallellt. När ett nytt samtal kommer in ringer det samtidigt på så många som du valt. Vi rekommenderar att maximalt 20 agenter rings upp parallellt.
- 3 Under **Vilka telefoner kan en telefonist använda till att besvara samtal** markerar du de telefontyper som kan användas för att ta emot samtal. Om en användare har flera olika telefontyper till ett abonnemang, ringer telefonistgruppen bara upp de telefontyper som är aktiverade här.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunder av ringsignaler ska samtalet gå till nästa telefonist** bestämmer du hur länge det ska ringa hos en agent innan samtalet kopplas till nästa telefonist.
- 5 Markera rutan **Ska telefonisters närvarostatus påverka distributionen av samtal** om du inte vill att telefonisten ska få samtal när denne är upptagen och har valt en aktivitet.
- 6 Markera rutan **När telefonister har samma kompetens, distribuera efter längsta passiva tid** om du vill att samtalen distribueras till den telefonist som varit ledig längst om flera telefonister har samma kompetens. Avmarkera rutan om samtalen ska distribueras slumpvis när man har samma kompetens.

Distribution av samtal

Hur många telefonister ska ringas upp samtidigt:

1

Vilka telefoner kan en telefonist använda till att besvara samtal:

- Softphone
- Stationär telefon
- Mobiltelefon
- Analog telefon
- Extern växeltelefon

Efter hur många sekunder av ringsignaler ska samtalet gå till nästa telefonist?

20

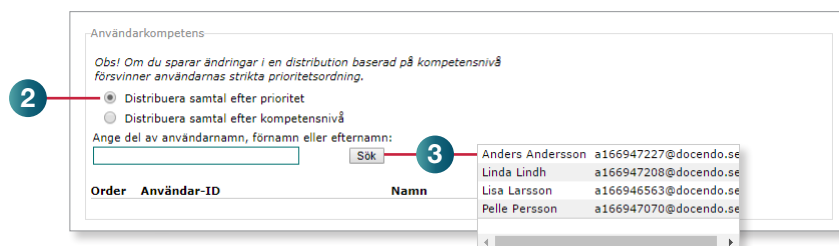
Ska telefonisters närvarostatus påverka distributionen av samtal:

När telefonister har samma kompetens, distribuera efter längsta passiv tid?  
(distribuera annars slumpvis):

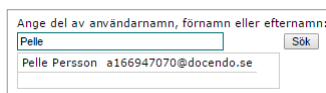
## Distribution efter prioritet

I rutan **Användarkompetens** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå. Dessa inställningar hittar du längst ner på webbsidan.

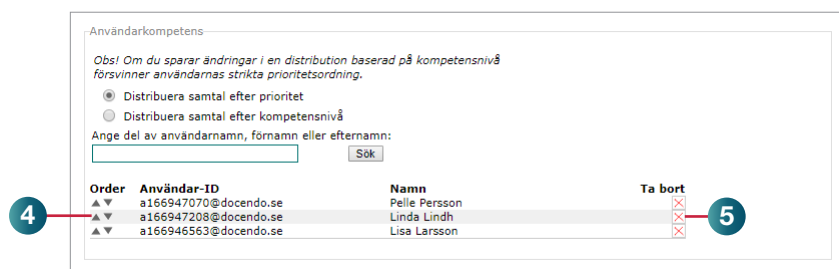
- 1 Visa rutan **Användarkompetens** längst ner på sidan.
- 2 Markera **Distribuera samtal efter prioritet**.
- 3 För att välja de som ska ingå i den prioriterade ringlistan klickar du på **Sök** och väljer den användare som ska läggas till i listan. Du kan bara välja de användare som finns med i en grupp som är vald att svara på numret.



Om det finns många användare i växeln kan du skriva ett namn i sökrutan innan du klickar på **Sök**.



- 4 Vill du ändra svarsordning på användarna som ingår i ringlistan klickar du på upp- eller nedpilen i kolumnen **Order**.
- 5 För att ta bort en användare klickar du på knappen **Ta bort** till höger om namnet.



## Distribution efter kompetens

I rutan **Användarkompetens** väljer du om samtalen ska distribueras efter prioritet eller kompetensnivå. Dessa inställningar hittar du längst ner på webbsidan.

Standardnivån för kompetens är 3. De som har lägst kompetens får flest samtal.

- 1 Visa rutan **Användarkompetens** längst ner på sidan.
- 2 Markera **Distribuera samtal efter kompetensnivå**.
- 3 För att välja de som ska ingå i den ringlistan klickar du på **Sök** och väljer den användare som ska läggas till i listan. Du kan bara välja de användare som finns med i en grupp som är vald att svara på numret.

Om det finns många användare i växeln kan du skriva ett namn i sökrutan innan du klickar på **Sök**.

- 4 Ange användarens kompetensnivå i listrutan och klicka på **OK**.

- 5 För att ändra kompetensnivå på en användare klickar du på **Redigera** till höger om namnet.
- 6 För att ta bort en användare klickar du på knappen **Ta bort** till höger om namnet.

Användar-ID	Namn	Nivå	Redigera	Ta bort
a166947070@docendo.se	Pelle Persson	1	Redigera	×
a166946563@docendo.se	Lisa Larsson	2	Redigera	×
a166947208@docendo.se	Linda Lindh	3	Redigera	×



## Distribution enligt Ledig längst

De medlemmar som inte omfattas av distribution enligt parallell påringning eller distribution efter prioritet eller kompetensnivå får samtal enligt **Ledig längst**. Det betyder att den medlem som har varit ledig längst får nästa samtal. Om ni endast vill ha distribution efter Ledig längst ska inställningar för andra distributionssätt lämnas helt tomma.

## Hantera samtal i kö

### Innan samtal kommer in i kö

- 1 Visa rutan **Köspill när samtal inkommer**.
- 2 I rutan **Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt** anger du hur många samtal som kan vara placerade i kö samtidigt.
- 3 I rutan **Överflöde när längsta väntetid överskrids** anger du maximal tid som ett samtal får stå i kö för att nya samtal ska tas emot i gruppen. Om denna väntetid överskrids för de samtal som redan står i kön kommer inte nya samtal att tas emot i gruppens kö. I rutan nedanför bestämmer man om dessa nya samtal i så fall ska vidarekopplas till annat nummer eller höra upptagetton.
- 4 Öppna listrutan **Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits** och välj om uppringaren ska höra en upptagetton eller om samtalet ska vidarebefordras till ett annat nummer.
- 5 Om du har valt att vidarebefordra samtalen anger du önskat nummer i rutan nedanför. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.

1 Köspill när samtal inkommer

2 Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):  
5

3 Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):

4 Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits:  
Skicka upptagetton

5 Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:  
Välj

+46113384840	Ekonomi
+4611391337	Sälj
+4627821337	Telefonist 027821337
+46313031022	Pelle Persson
+4649181337	Knappval 049181337
+46735143331	Lisa Larsson
+46735143332	Pelle Persson
+46735179310	Anders Andersson
+46735194685	Linda Lindh
+46850005204	Lisa Larsson

## Hantering av samtal i kö

- 1 Visa rutan **Hantering av samtal i kö**.
- 2 I rutan **Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än** anger du efter hur många minuter ett samtal i kö ska kopplas vidare. Observera att den händelse som uppnås först av inställningen för tid i kö (punkt 2) och inställningen för antal utringningsförsök (punkt 5) kommer att gälla.
- 3 I rutan **När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 4 I rutan **Nummer för vidarekoppling vid inga telefonister** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till om det inte finns några inloggade och tillgängliga telefonister. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 5 I rutan **Hur många distributionsförsök till telefonister är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga telefonister är tillgängliga** anger du hur många utringningsförsök som ska göras innan samtalet kopplas till det nummer som gäller då det inte finns några tillgängliga telefonister.

Observera att antalet utringningsförsök i gruppen är samma oavsett hur många agenter som är inloggade, det vill säga om du har angett 3 utringningsförsök, ringer det tre gånger på gruppen oavsett om två eller tio medlemmar är inloggade. Observera också att den händelse som uppnås först av inställningen för tid i kö (punkt 2) och inställningen för antal utringningsförsök (punkt 5) kommer att gälla.

1 Hantering av samtal i kö

2 Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(-:sekunder)):

3 När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

4 Nummer för vidarekoppling vid inga telefonister (dit samtal vidarekopplas om inga telefonister är inloggade och har statusen Tillgänglig):

5 Hur många distributionsförsök till telefonister är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga telefonister är tillgängliga:

+46113384840	Ekonomi
+4611391337	Sälj
+4627821337	Telefonist 027821337
+46313031022	Pelle Persson
+4649181337	Knäppval 049181337
+46735143331	Lisa Larsson
+46735143332	Pelle Persson
+46735179310	Anders Andersson
+46735194685	Linda Lindh
+46850005204	Lisa Larsson

## Kömeddelanden

Under **Röstmeddelanden** väljer du om uppringaren ska höra något meddelande om samtalet placeras i kö och vad uppringaren ska höra under väntan i kön. Här gör du även inställningar för hur ofta förloppsmeddelanden ska spelas upp och om uppringaren ska få information om köposition samt uppskattad väntetid.

- 1 Visa rutan **Röstmeddelanden**.
- 2 I rutan **Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö** kan du välja ett kömeddelande som uppringaren får höra om samtalet placeras i kö. Du kan till exempel välja det förinspelade meddelandet **Placed in queue** eller något av era egna inspelade meddelanden som visas i samma lista. Välj **(inget meddelande)** om inget meddelande ska spelas upp.
- 3 I rutan **Vad ska uppringaren höra under väntan i kön** väljer du till exempel alternativet **Ringing** så att den som ringer får höra ring-signalen mellan kömeddelanden.
- 4 I rutan **Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra** väljer du vilket meddelande som uppringaren ska höra när han/hon väntar i kö. I rutan nedanför anger du hur ofta meddelandet ska spelas upp.
- 5 Under rubriken **Ska information om köpositionen spelas upp** kan du välja om uppringaren ska få höra vilken plats i kön han/hon har och om uppringaren ska få veta den uppskattade väntetiden. Den uppskattade väntetiden baseras på de tio senaste samtalerna som har gjorts till telefonistgruppen.

Du kan även ange om förloppsmeddelandet och information om köposition/väntetid ska alterneras, samt ange att väntetiden inte ska spelas upp om väntetiden är kortare eller längre än en viss tid.

Röstmeddelanden

Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö  
(Inget meddelande)

Vad ska uppringaren höra under väntan i kön:  
Silence

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:  
(Inget meddelande)

Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:  
0

Ska uppringaren höra en ringsignal när samtalet skickas till en telefonist? (i annat fall fortsätter kön)

Ska information om köpositionen spelas upp? Köinformation spelas upp efter förloppsmeddelandet.

Spela upp köposition:

Spela upp uppskattad väntetid:

Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:

Spela inte upp väntetiden om den är kortare än (minuter):  
0

Spela inte upp väntetiden om den är längre än (minuter):  
0

## Återuppringning

Under **Inställningar för återuppringning** kan du aktivera och göra inställningar för funktionen **Återuppringning**. Funktionen innebär att den som hamnar i kö erbjuds att bli automatiskt uppringd när någon agent blir ledig i stället för att vänta i kö.

Återuppringningsfunktionen aktiveras för de som hamnar i kö genom att du anger ett värde som är större än noll i de två översta rutorna. Uppringningen sker när en agent blir ledig. Den som står i kö aktiverar återuppringning genom att trycka siffran 5.

- 1 Visa rutan **Inställningar för återuppringning**.
- 2 I rutan **Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen** anger du hur länge återuppringning ska pågå. Vi rekommenderar en utringningstid på cirka 30–40 sekunder.
- 3 I rutan **Hur många gånger ska återuppringningen göras** anger du hur många återuppringningsförsök som ska göras. Vi rekommenderar att man upprepar utringningsförsöken minst 3–4 gånger.
- 4 I fältet **Metadata som skickas till agent för återuppringning** kan du ställa in vilken information som ska synas för ett sådant samtal i Softphone.
- 5 I listrutan **Uppmaning om att spela upp för agent för återuppringning** väljer du vad som ska spelas upp. Detta meddelande måste spelas in genom att gå in under rubriken **Organisation** och välja **Röstmeddelanden**.

1 Inställningar för återuppringning

2 Hur länge ska en återuppringning pågå innan den ställs i kö igen (i sekunder):

3 Hur många gånger ska återuppringningen göras (ignoreras vid återuppringning som besvaras):

4 Metadata som skickas till agent för återuppringning:

5 Uppmaning om att spela upp för agent för återuppringning:

## Nummerpresentation

- 1 Visa rutan **Nummerpresentation**.
- 2 Välj om telefonistgruppens eller den uppringande partens telefonnummer ska visas vid samtal till telefonistgruppen.

1 Nummerpresentation

2

Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering

När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)

Visa gruppnumret som avsändare

Visa uppringande parts nummer

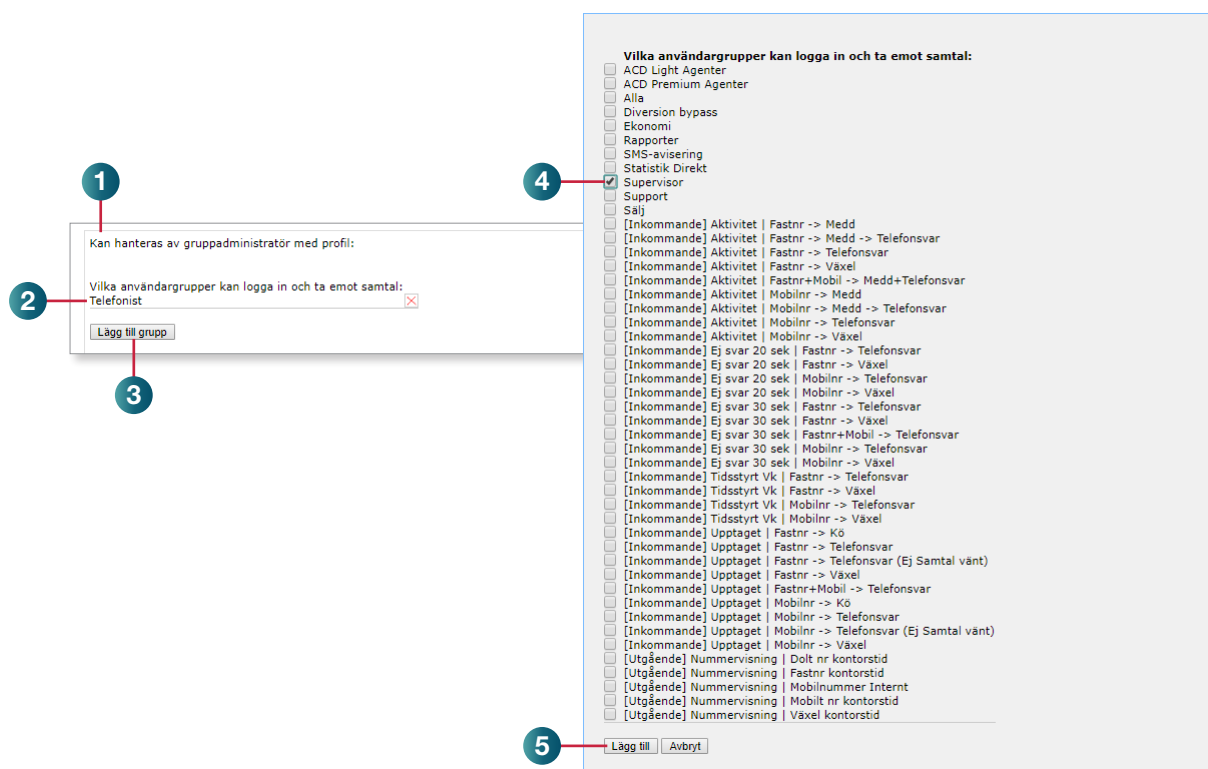
### Unikt suffix för telefonistgruppen efter inkommande nummer

Det här är en bra funktion om ni tar emot samtal till gruppen i en mobiltelefon och vill se att samtalet kommer från gruppen.

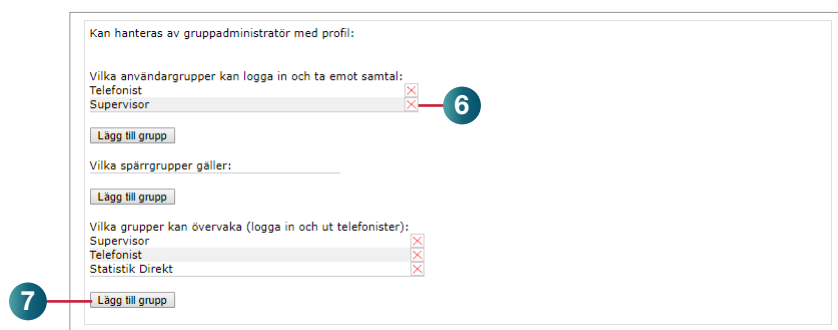
Kontakta 3s kundservice om ni har valt att visa den uppringande partens nummer, men även vill kunna se i mobilens display att samtalet kommer från telefonistgruppen. Då kan ni välja att en sifferkombination, till exempel 1111, visas direkt efter den uppringande partens telefonnummer när samtal kommer in. På så vis ser ni i telefondisplayen både den uppringandes nummer och att samtalet kommer in från gruppen.

## Koppla användargrupper till telefonistgrupper

- 1 Bläddra till nedre delen av sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal** ser du de användargrupper som kan svara på samtal till telefonistgruppen.
- 3 För att lägga till en användargrupp klickar du på **Lägg till grupp**.
- 4 Markera de användargrupper som ska läggas till.
- 5 Klicka på **Lägg till** längst ner i rutan.

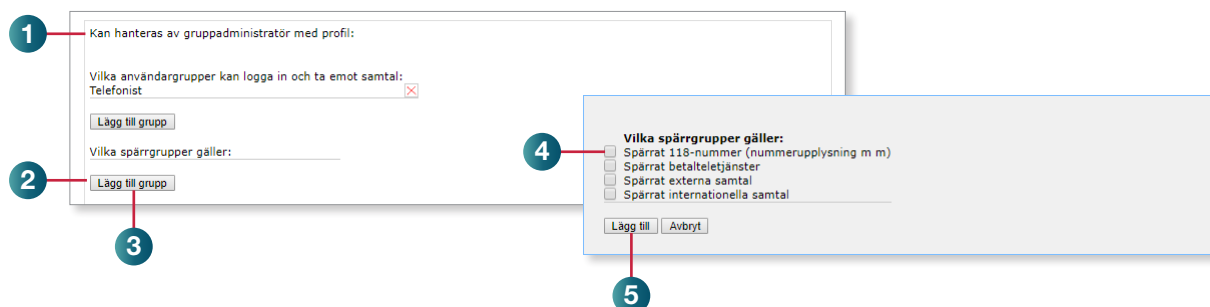


- 6 För att ta bort en användargrupp klickar du på knappen **Ta bort** till höger om gruppnamnet.
- 7 Under rubriken **Vilka grupper kan övervaka (logga in/ut telefonister)** ser du de användargrupper som har behörighet att övervaka telefonistgruppen och som kan logga in respektive logga ut användare. För att lägga till en användargrupp gör du på samma sätt som ovan.



## Hantera spärrgrupper för numret

- 1 Bläddra till nedre delen av sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka spärrgrupper gäller** ser du de spärrgrupper som är aktiverade för telefonistgruppen.
- 3 För att lägga till en spärrgrupp klickar du på **Lägg till grupp**.
- 4 Markera de spärrgrupper som ska läggas till.
- 5 Klicka på **Lägg till** längst ner i rutan.



Om ni till exempel har aktiverat **Spärrat internationella samtal** kan samtal inte vidarekopplas från telefonistnumret till utländska nummer. I detta exempel kan heller inte återuppringning till utländska nummer ske. På så vis kan man minska risken för oönskade kostnader.

## Telefonistinställningar

- 1 Visa rutan **Telefonistinställningar**.
- 2 I rutan **Hur många sekunder är minsta vilotid för telefonister mellan samtal** kan du ange en vilotid för agenter mellan samtal.
- 3 I rutan **Efter hur många missade samtal ska en telefonist loggas ut** kan du ange att en telefonist ska loggas ut efter ett visst antal missade samtal. Lämnar du rutan tom loggas telefonisten inte ut även om denne missar flera samtal.
- 4 I rutan **På vilket nummer kan en telefonist få hjälp** kan du ange ett telefonnummer som telefonisten kan få hjälp på. Detta nummer rings upp när telefonisten klickar på en hjälpknapp i Softphone.



## Camp-on – sätta samtal på kö mot upptagen anknytning

- 1 Visa rutan **Camp-on**.
- 2 Markera rutan **Aktivera camp-on** för att aktivera funktionen.
- 3 I rutan **Efter hur många sekunders camp-on ska telefonisten få en visuell avisering** kan du ange hur många sekunder det tar innan telefonisten får en visuell avisering.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunders camp-on ska alla telefonister i telefonistgruppen få en visuell avisering** kan du ange hur många sekunder det tar innan alla telefonister i gruppen får en visuell avisering.

## Öppettider och välkomstmeddelande för telefonistgruppen

Du kan bestämma välkomstmeddelande och öppettider för telefonistgruppen via kategorin Funktionsnummer/Scheman. Se annan guide som visar hur man administrerar scheman.

- 1 Välj **Scheman** under **Funktionsnummer**.
- 2 Klicka på den telefonistgrupp som du vill visa schemat för.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Sälj	+4611391337	ACD	●
Ekonomi	+46113384840	ACD Light	●
Telefonist 027821337	+4627821337	Telefonist	●
Knappval 049181337	+4649181337	IVR	●