

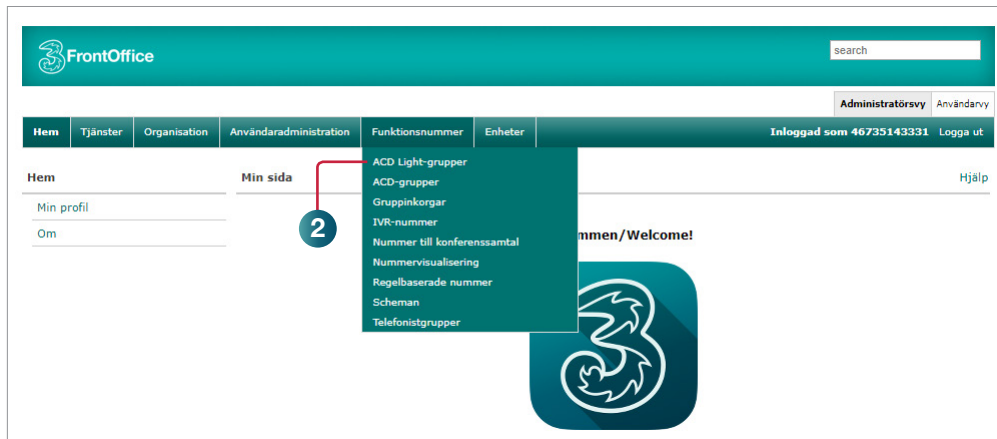
# ACD Light-grupper

ACD Light är en enkel svarsgrupp där flera kan hjälpas åt att svara på samtal till företaget eller avdelningen. De som ska svara loggar in i ACD-gruppen genom inställning i app, Softphone eller webb. Om ni behöver fler funktioner i svarsgruppen eller om ni hanterar stora volymer samtal rekommenderar vi den avancerade svarsgruppen ACD Premium.

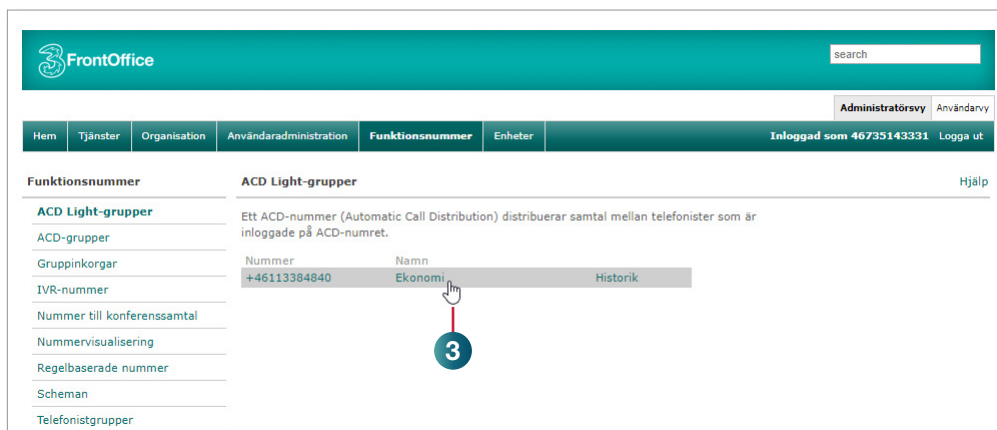
<b>Öppna inställningar för önskat nummer.....</b>	<b>2</b>
Ändra inställningar.....	3
Nummer till ACD-gruppen.....	3
<b>Allmänna inställningar.....</b>	<b>4</b>
<b>Distribution av samtal.....</b>	<b>4</b>
Parallell påringning och grundinställningar.....	4
Distribution efter prioritet.....	5
Distribution enligt Ledig längst.....	5
<b>Hantera samtal i kö.....</b>	<b>6</b>
Innan samtal kommer in i kö.....	6
Hantering av samtal i kö.....	7
Kömeddelanden.....	8
<b>Nummerpresentation.....</b>	<b>8</b>
Unikt suffix för ACD-gruppen efter inkommande nummer.....	8
<b>Koppla användargrupper till ACD-grupper.....</b>	<b>9</b>
<b>Hantera spärrgrupper för numret.....</b>	<b>10</b>
<b>Öppettider och välkomstmeddelande för ACD-gruppen.....</b>	<b>10</b>

## Öppna inställningar för önskat nummer

- 1 Logga in på 3FrontOffice-webben (3frontoffice.tre.se) som administratör.
- 2 Peka på **Funktionsnummer** på menyraden och välj **ACD Light-grupper** på menyn.



- 3 Klicka på den ACD-grupp som du vill administrera.



## Ändra inställningar

När du gör ändringar i en ACD-grupp gör du på följande sätt:

- 1 Välj **ACD Light-grupper** under **Funktionsnummer** och öppna den ACD-grupp som du ska administrera.

1

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

3

## Nummer till ACD-gruppen

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

1

## 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 ACD-gruppens namn ska visas i sökresultat, till exempel när användarna på företaget söker i kontaktlistan i appen och Softphone.
- 4 I rutan **Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder** anger du önskad kod. Denna tilläggsfunktion aktiveras av 3s kundservice.

ACD Light-grupper Hjälp

Nummer +46113384840

1 Allmänt

2 Vad har den här gruppen för namn:  
Ekonomi

3 Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

4 Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

## Distribution av samtal

### Parallell påringning och grundinställningar

- 1 Visa rutan **Distribution av samtal**.
- 2 I rutan **Hur många agenter ska ringas upp parallellt** 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 agent använda för att ta emot samtal** markerar du de telefontyper som kan användas för att ta emot samtal. Om en användare har flera olika telefontyper till ett abonnemang, ringer ACD-gruppen bara upp de telefontyper som är aktiverade här.
- 4 I rutan **Efter hur många sekunders ringtid ska samtalet gå till nästa agent** bestämmer du hur länge det ska ringa hos en agent innan samtalet kopplas till nästa person.
- 5 Markera rutan **Ska agenter närvarostatus påverka distributionen av samtal** om du inte vill att agenten ska få samtal när denne är upptagen och har valt en aktivitet.

1 Distribution av samtal

2 Hur många agenter ska ringas upp parallellt:  
1

3 Vilka telefoner kan en agent använda för att ta emot samtal:  
 Softphone  
 Stationär telefon  
 Mobiltelefon  
 Analog telefon  
 Extern växeltelefon

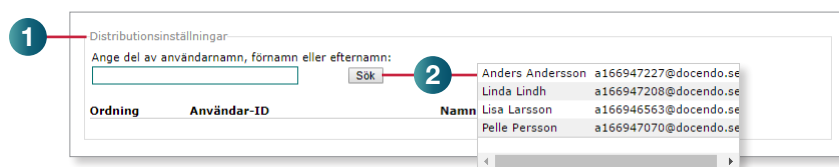
4 Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa agent?  
20

5 Ska agenter närvarostatus påverka distributionen av samtal:

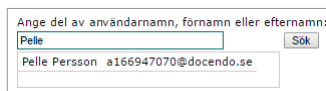
## Distribution efter prioritet

I rutan **Distributionsinställningar** kan du välja att samtalen distribueras i en viss ordning. Du kan till exempel välja att det alltid först ringer på person A, därefter på person B, och så vidare. Det kan vara användbart om någon på företaget i första hand ska få alla samtal. Om du inte lägger till några namn i listan, distribueras samtalet automatiskt till den som har varit ledig längst.

- 1 Visa rutan **Distributionsinställningar**.
- 2 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**.



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



## Distribution enligt Ledig längst

De medlemmar som inte omfattas av distribution enligt parallell påringning eller distribution efter prioritet 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 distributionsätt 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.

Köspill när samtal inkommer

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

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

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

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

Skicka upptagetton

Vadarebefordran till annat nummer

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 **Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga** anger du det nummer som samtalen ska vidarekopplas till om det inte finns några inloggade och tillgängliga agenter. Klicka på **Välj** om du vill välja något av numren som ingår i organisationen.
- 5 I rutan **Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga** anger du hur många utringningsförsök som ska göras innan samtalet kopplas till det nummer som gäller då det inte finns några tillgängliga agenter.

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.

The screenshot shows a configuration window titled "Hantering av samtal i kö" with five numbered callouts (1-5) pointing to specific fields and a dropdown menu. The fields are:

- 1: "Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(-:sekunder)):" with a text input field containing "0".
- 2: "När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:" with a "Välj" button.
- 3: "Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):" with a "Välj" button.
- 4: "Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:" with a text input field.

The dropdown menu for the "Välj" buttons is open, showing a list of phone numbers and names:

+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

## 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 **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.
- 3 Markera rutan **Ska uppringaren höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent?** om du vill att uppringaren ska få höra en ringsignal när denne kopplas fram till en agent.

Röstmeddelanden

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 agent? (i annat fall fortsätter kön)

## Nummerpresentation

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

Nummerpresentation

Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering

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

Visa gruppsnummer som avsändare

Visa uppringande parts nummer

## Unikt suffix för ACD-gruppen efter inkommande nummer

Kontakta 3s kundservice om ni har valt att visa den uppringande partens nummer, men även vill kunna se att samtalet kommer från ACD-gruppen. 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 ACD-grupper

- 1 Bläddra längst ner på sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal** ser du de användargrupper som kan svara på samtal till ACD-gruppen.
- 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.

The screenshot shows the 'Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:' section. A list of user groups is displayed with checkboxes for selection. The 'Telefonist' group is selected. The 'Lägg till' button is highlighted at the bottom of the list.

Numbered callouts indicate the steps:

- 1: Arrow pointing to the bottom of the page.
- 2: Arrow pointing to the 'Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:' header.
- 3: Arrow pointing to the 'Lägg till grupp' button.
- 4: Arrow pointing to the 'Telefonist' checkbox.
- 5: Arrow pointing to the 'Lägg till' button at the bottom of the list.

- 6 För att ta bort en användargrupp klickar du på knappen **Ta bort** till höger om gruppnamnet.

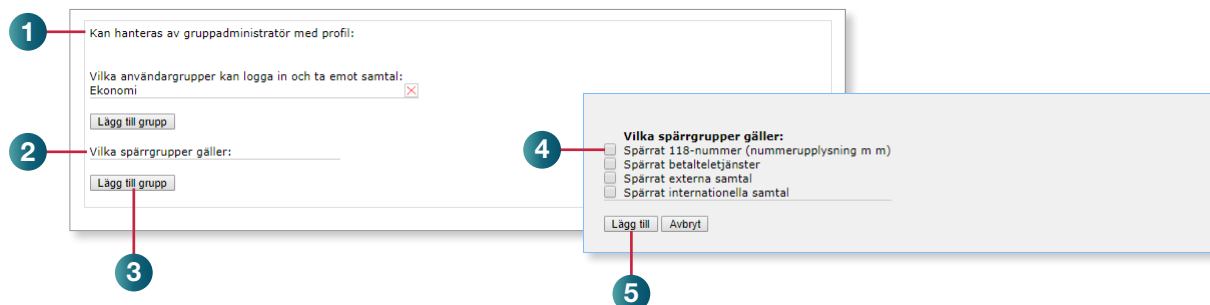
The screenshot shows the 'Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:' section. The 'Telefonist' group is selected. The 'Ta bort' button is highlighted next to the group name.

Numbered callout indicates the step:

- 6: Arrow pointing to the 'Ta bort' button next to the 'Telefonist' group name.

## Hantera spärrgrupper för numret

- 1 Bläddra längst ner på sidan.
- 2 Under rubriken **Vilka spärrgrupper gäller** ser du de spärrgrupper som är aktiverade för ACD-gruppen.
- 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 ACD-numret till utländska nummer. I detta exempel kan heller inte återuppringning till utländska nummer ske. På så vis kan man minska risken för oönskade kostnader.

## Öppettider och välkomstmeddelande för ACD-gruppen

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

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

