

# 3Växel Gruppplogg.

Håll koll på missade samtal till företagets gruppnummer.

3Växel Gruppplogg ger er snabb och enkel översyn över alla missade samtal till företagets gruppnummer så att ni snabbt kan ringa tillbaka till kunder som inte har fått svar. Den hjälper er att ge kunderna bättre service och lämpar sig särskilt för företag som säljer eller ger support via telefon.

Gruppploggen kan ses i appen, via Softphone på datorn eller i användarvyn på 3Växel-webben. Tjänsten aktiveras för alla svarsgrupper (ACD Light och Premium) samt för alla telefonistnummer.

The screenshot shows the 3Växel web interface. At the top, there are navigation tabs: Arkiv, Verktyg, Visa, Ring, Tjänster, and Hjälp. Below these are buttons for different groups: 3Butiken [0 3/3], Support [0 1/1], and Vxl Hasselby [0 2/2]. A user profile for Niklas Karlsson is shown with contact information and a notification for missed calls. A search bar is present. The main area displays a table of missed calls with columns for Uppringare, Grupp, Mottagare, Typ, Not..., and Tid. The table contains five rows of missed calls, all from the number +46760029350, with two from Support and three from 3Butiken. A sidebar on the left shows call statistics: 6 Alla, 3 Missade, 0 Vidarekop..., and 3 Besvarade. There are also filters for group and handler.

Uppringare	Grupp	Mottagare	Typ	Not...	Tid
+46760029350 (2)	Support	Niklas Karlsson	Missade		tisdag
+46760029351 (1)	3Butiken	Niklas Karlsson	Missade		tisdag
+46760029351 (1)	3Butiken		Missade		tisdag
+46760029350 (1)	Support		Missade		tisdag
+46760029351 (1)	Support		Missade		tisdag



# 3Växel Gruppplogg.

## Exempel på fördelar.

- Inom 30 sekunder efter att ett samtal avslutats visas det i loggen
- Loggen visar de nummer man svarat på samt de nummer man är övervakare (supervisor) för
- Alla inkommande samtal delas upp mellan besvarade, missade eller vidarekopplade
- Ni ser vem som ringt till er, vilket nummer de ringt till, vid vilken tidpunkt, vem som har svarat alternativt vart det har vidarekopplats
- Samtalen sparas i loggen i 14 dagar. Därefter raderas de automatiskt
- För att underlätta uppföljning, t ex vem som ska ringa tillbaka på missade samtal, kan man göra en notering per samtal som alla i gruppen ser
- Samtliga företags gruppsnummer kan visas i gruppploggen

