

Redigera svarsgrupp

Version 4.01a



NOTIS

Informationen i detta dokument anses vara korrekt i alla avseenden men garanteras inte av Com7 AB. Informationen kan ändras utan förvarning och ska inte på något sätt tolkas som ett åtagande från Com7 AB eller något av dess dotterbolag. COM7 AB och dess dotterbolag tar inget ansvar för eventuella fel eller utelämnanden i detta dokument. Revideringar av detta dokument eller nya upplagor av det kan komma ut för att reflektera ändringar.

© Copyright 2023, COM7 AB All rights reserved

1. Redigera Schema

För att lägga till händelser i schema tryck

Avvikande poster

Bocka i Visa kombinerad (visar alla inlagda schemahändelser i samma vy)

Tryck Lägg till intervall

Namn: Namnge händelsen

Upprepas

Dagligen: Varje dag inkluderat helg

Veckovis: Välj vilka dagar i veckan det ska gälla

Månadsvis: Gäller varje månad vid utsatt datum/tid

Årligen: Upprepas en gång per år på utsatt datum/tid

Högtid/Aldrig: Gäller endast en gång vid utsatt datum/tid

Status

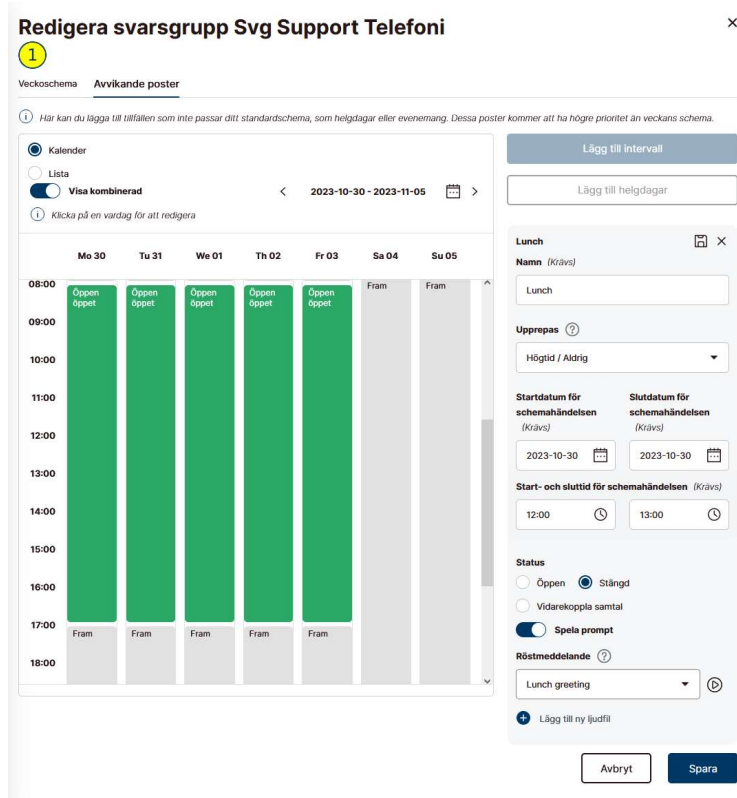
Öppen: Växeln är öppen och tar emot samtal

Stängt: Växeln är stängd och avvisar samtal

Vidarekoppla samtal: Växeln vidarekopplar alla inkommande samtal till inlagt nummer

Spela prompt: Välj en ljudfil som spelas upp vid inkommande samtal

Lägg till ny ljudfil: Spela in en ny ljudfil. Se separat guide



Redigera svarsgrupp Svg Support Telefoni

Veckoschema Avvikande poster

Här kan du lägga till tillfällen som inte passar ditt standardschema, som helgdagar eller evenemang. Dessa poster kommer att ha högre prioritet än veckans schema.

Kalender (vald)
 Lista
 Visa kombinerad (vald)

2023-10-30 - 2023-11-05

Klicka på en vardag för att redigera

Mo 30	Tu 31	We 01	Th 02	Fr 03	Sa 04	Su 05
Öppen öppet	Öppen öppet	Öppen öppet	Öppen öppet	Öppen öppet	Fram	Fram
Fram	Fram	Fram	Fram	Fram		

Lunch

Namn (Krävs)
 Lunch

Upprepas
 Högtid / Aldrig

Startdatum för schemahändelsen (Krävs)
 2023-10-30

Slutdatum för schemahändelsen (Krävs)
 2023-10-30

Start- och sluttid för schemahändelsen (Krävs)
 12:00 - 13:00

Status
 Öppen Stängd
 Vidarekoppla samtal
 Spela prompt

Röstmeddelande
 Lunch greeting

Lägg till ny ljudfil

Avbryt Spara

2. Redigera Allmänt

Type: Typ av svarsgrupp

Svarsgrupp: Avancerad svarsgrupp med kömeddelanden, kötid, köplats

Svarsgrupp+: Avancerad svarsgrupp med callback, kömeddelanden, kötid, köplats, camp-on

Huntgroup: Väldigt enkel svarsgrupp utan köfunktion

Acd light: Enkel svarsgrupp med köfunktion och meddelande

Namn: Gruppens namn

Faktureringsid: Nummer som alla externa kopplingar faktureras till

Gruppnummer: Gruppens nummer

Exkludera numret från kontaktsökningar:

Urbockad är gruppen sökbar i appen

Ibockad är gruppen inte sökbar

Tillåt att visa som nummerpresentation:

Om gruppens nummer ska kunna visas ut av behöriga personer

Visningsnummer: Ett nummer som visas vid utgående samtal

Vilket nummer ska visas när du tar emot ett samtal från gruppen?

Gruppnummer: Gruppens nummer visas

Uppringare: Uppringarens nummer visas

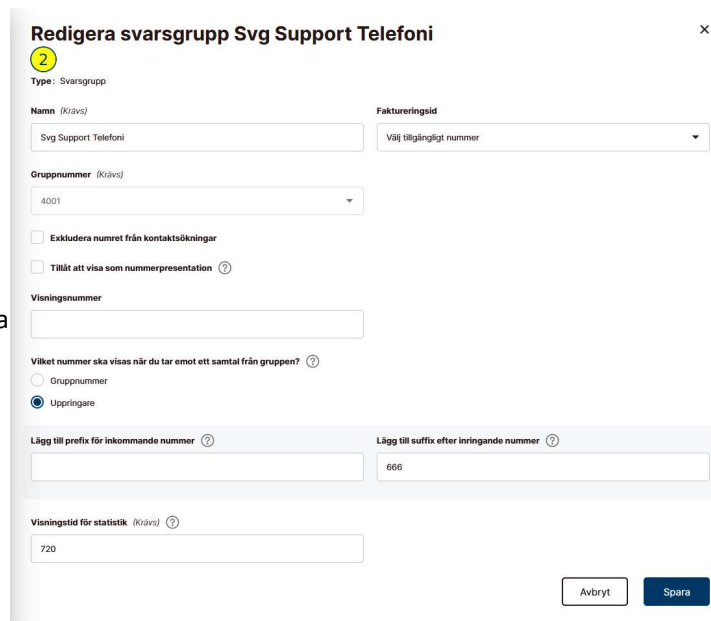
Lägg till prefix för inkommande samtal:

En sifferkombination som visas innan uppringarens nummer

Lägg till suffix för inkommande samtal:

En sifferkombination som visas efter uppringarens nummer

Visningstid för statistik: Tid i minuter som statistik ska visas. Max 720 minuter



3. Redigera Köinställningar

Max samtidiga samtal i kö: Max antal samtal som kan köas i gruppen. Nästa inringande får upptaget

Max väntetid: Maximal väntetid innan svarsgruppen agerar

Oändlig: Ingen maximal väntetid. Inringande väntar tills någon svarar eller lägger på

Specificerad: Antal minuter och sekunder som inringande maximalt väntar om ingen svarat

När något överskrids: Vad som ska hända när maximal väntetid nåtts

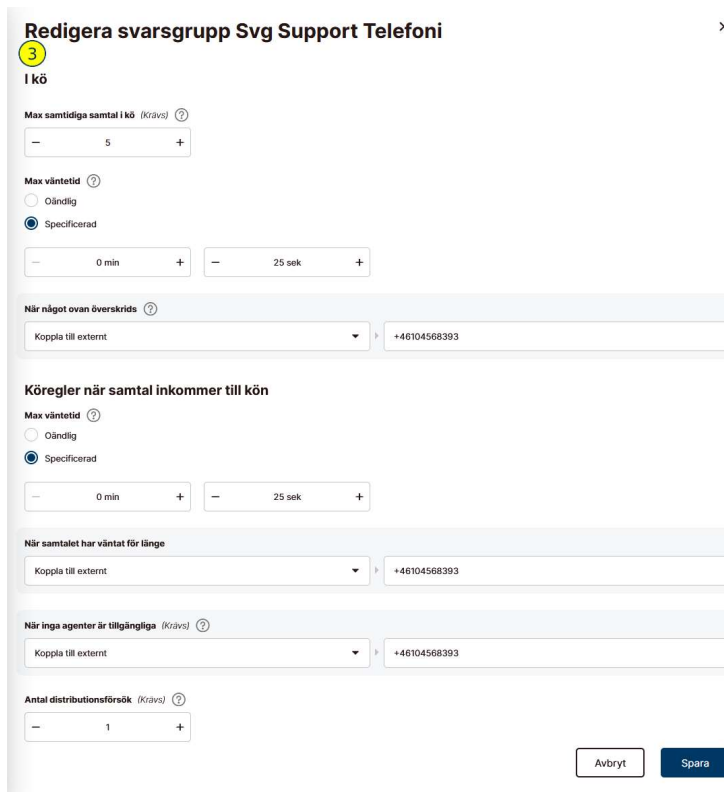
Inte kopplad: Samtalet fortsätter vänta

Koppla till destination: Samtalet kopplar till en annan grupp. Exempelvis en overflow grupp eller ett svarsmeddelande

Koppla till knappvals meny: Samtalet kopplar till ett menyval

Koppla till anknytning: Samtalet kopplar till en person i växeln

Koppla till externt: Samtalet kopplar till ett specifikt nummer utanför växeln, tex till vår Besvarat.se svarstjänst



Köregler när samtal inkommer till kön

Max väntetid: Maximal väntetid innan svarsgruppen agerar

Oändlig: Ingen maximal väntetid. Inringande väntar tills någon svarar eller lägger på

Specificerad: Antal minuter och sekunder som inringande maximalt väntar om ingen svarat

När samtalet väntat för länge: Vad som ska hända när maximal väntetid nåtts

Inte kopplad: Samtalet fortsätter vänta

Koppla till destination: Samtalet kopplar till en annan grupp. Exempelvis en overflow grupp eller ett svarsmeddelande

Koppla till knappvals meny: Samtalet kopplar till ett menyval

Koppla till anknytning: Samtalet kopplar till en person i växeln

Koppla till externt: Samtalet kopplar till ett specifikt nummer utanför växeln, tex till vår Besvarat.se svarstjänst

När inga agenter är tillgängliga: Vad som ska hända när ingen är inloggad i svarsgruppen

Inte kopplad: Samtalet fortsätter vänta

Koppla till destination: Samtalet kopplar till en annan grupp. Exempelvis en overflow grupp eller ett svarsmeddelande

Koppla till knappvals meny: Samtalet kopplar till ett menyval

Koppla till anknytning: Samtalet kopplar till en person i växeln

Koppla till externt: Samtalet kopplar till ett specifikt nummer utanför växeln, tex till vår Besvarat.se svarstjänst

Antal distributionsförsök: Hur många gånger ska växeln försöka koppla till en ledig agent innan regeln


När inga agenter är tillgängliga slår in.

4. Redigera Medlemmar

Distributionslista


Distribuera efter prioritet: Samtal kopplas enligt inlagd lista


Distribuera efter skicklighet: Samtal kopplas enligt skicklighet. 1 är högsta skicklighet

Tips: Distribuera efter prioritet har drag-and-drop funktion av användare. Håll in  och dra personen upp eller ner

Välj användare att lägga till:

Välj person i listan och tryck
Lägg till användare för att lägga till personen i svarsgruppen.

Personer med  i Prioritet är ACD Supervisor. ACD Supervisor kan administrera användare i svarsgrupp.

Växel admin kan logga in och ut användare med 

5. Inställningar

Vilka enheter används av agenten

Vilka enheter det ringer på via svarsgruppen

Softphone: Telefoniappen till dator

Mobil: Mobiltelefonen

SIP-Telefon: Trådlös eller fast telefon

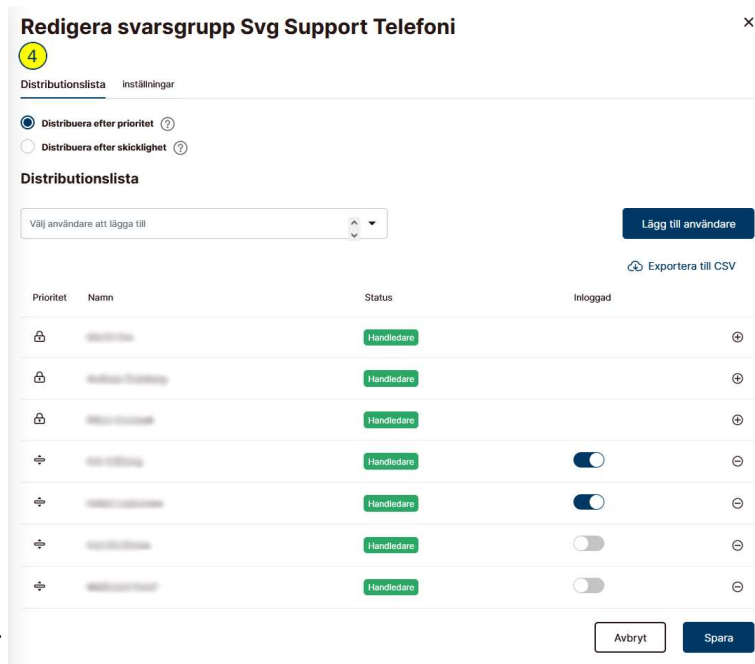
Extern PBX: Ett externt system

Tips: Bocka i Softphone, Mobil och SIP-telefon fast ni inte har alla 3 för tillfället

Hur många agenter ringer det hos samtidigt:

1 om det ska ringa på en person i taget i turordning
2 eller fler om det ska ringa på fler personer samtidigt

Distribuera efter: Antal sekunder det ringer per inloggad agent




Redigera svarsgrupp Svg Support Telefoni


4















Distributionslista inställningar

Distribuera efter prioritet ?
 Distribuera efter skicklighet ?

Distributionslista

Välj användare att lägga till  Lägg till användare

 Exportera till CSV

Prioritet	Namn	Status	Inloggad
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	
	[Redacted]	Handledare	

Avbryt Spara



Redigera svarsgrupp Svg Support Telefoni

5

Distributionslista inställningar

inställningar

Vilka enheter används av agenten (Krävs)

Softphone
 Mobil
 SIP-telefon
 Extern PBX

Hur många agenter ringer det hos samtidigt (Krävs)

Distribuera efter ?

Avbryt Spara

6. Redigera Röstmeddelanden

När besökaren placeras i kö:

(Endast Svargrupp och Svargrupp+)
Välj ljudfil att spela upp när inringade hamnar i kön

När besökaren är i kö:

(Endast Svargrupp och Svargrupp+)
Välj ljudfil att spela upp medans inringande väntar i kö

Återkommande meddelande:

Välj ljudfil att spela upp med jämna mellanrum

Hur ofta ska ovanstående spelas:

Intervall i sek där Återkommande meddelande spelas upp

Redigera svargrupp Svg Support Telefoni

6

När besökaren placeras i kö

Placed in queue

När besökaren är i kö (Krävs)

Ringing

Lägg till ny ljudfil

Lägg till ny ljudfil

Återkommande meddelande

Still placed in queue

Lägg till ny ljudfil

Hur ofta ska ovanstående spelas

45

Ska användaren höra ringsignaler vid framkoppling

Köplats

Spela uppskattad väntetid

Avbryt Spara

7. Redigera Fördelning av samtal

(Endast Svargrupp och Svargrupp+)

Minsta vilotid efter samtal:

Hur mycket tid en agent får efter avslutat samtal innan nästa samtal kan koppla fram

Max antal missade samtal:

Hur många samtal kan agenten missa innan de blir automatiskt utloggade

Redigera svargrupp Svg Support Telefoni

7

Minsta vilotid efter samtal

0 sek

Max antal missade samtal

0

Avbryt Spara



Mina Sidor:

Ni kan själva logga in på Mina Sidor för att administrera användare och viktig information!

Om ni inte har ett konto, eller glömt inloggningsuppgifterna, kontakta support@com7.se

Kontakt:

Via er kontaktperson

epost: support@com7.se (support frågor)

Support Tel: 0771-102010

Com7 - Hela kontorets kommunikation. Välkommen till helhetslösningen!

