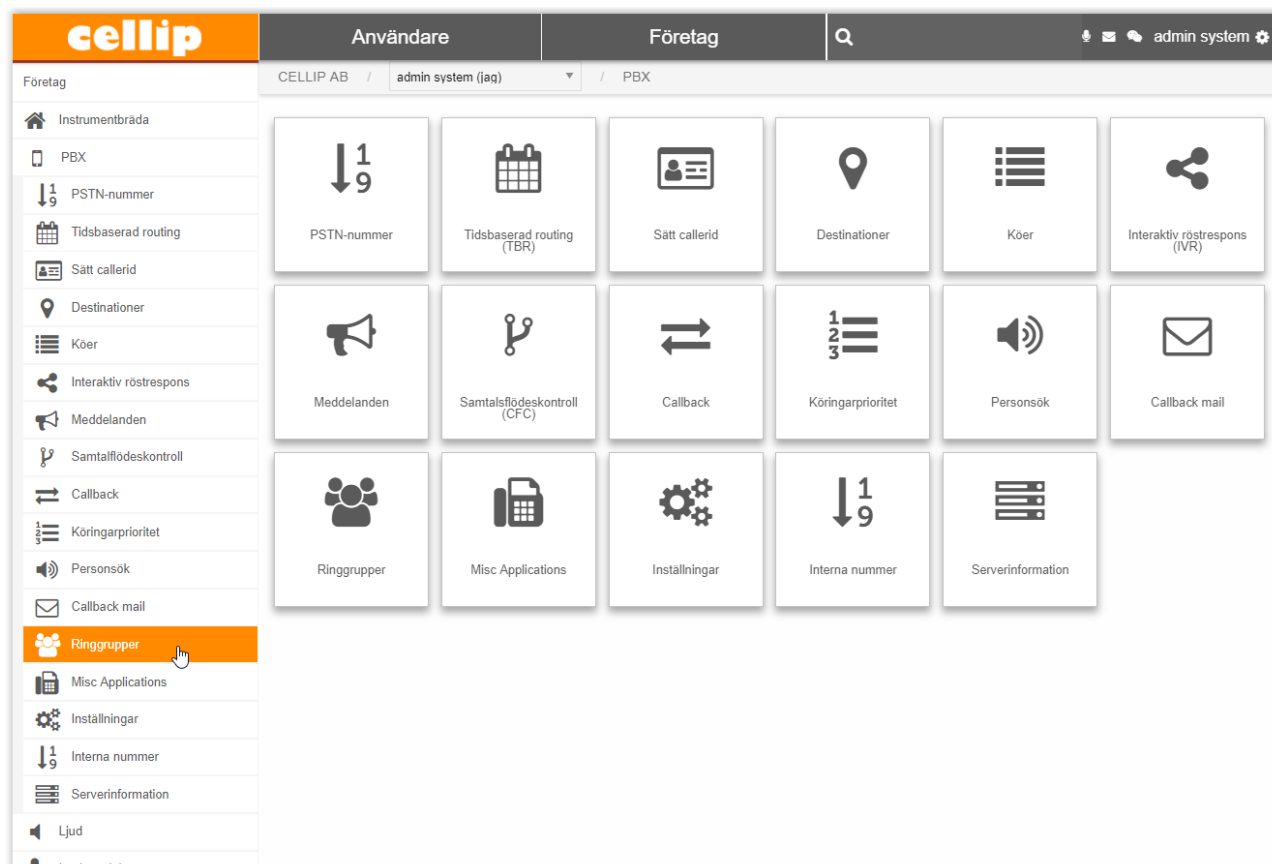


INTRODUKTION

En administratör till Cellip 365 UC får tillgång till en webbportal för att styra växeln. I portalen kan du bestämma exakt hur växeln ska se ut och vilka funktioner användare på företaget skall få tillgång till.

Cellip C 365 UC finns på <https://portal.cellip.com>



INNEHÅLL

Introduktion.....	1
1. Skapa en IVR med Öppettider	2
2. Skapa en ringgrupp.....	3
3. Skapa en kö	4
4. Hantera öppettider på helgdagar.....	5
5. Inställningar på användare	6
6. Kö fördjupning	8

1. SKAPA EN IVR MED ÖPPETTIDER

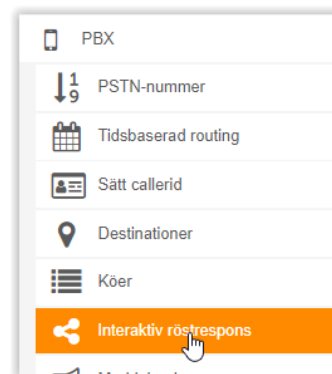
Vi ska nu skapa en IVR som våra kunder ringer in på och via knappval välja om de vill prata med Supporten eller en säljare.

Börja med gå in på PBX -> Interaktiv röstrespons

Välj sen att skapa en ny genom "+Skapa ny" sätt namnet till IVR-Support-Salj

Du kan sen bestämma vad som ska hända om ingen väljer ett val innan "timeout" har gått ut. Du kan även välja vad som ska hända om man väljer ett val som inte finns konfigurerat.

Ni väljer ljudfil som ska spelas upp när man kommer in i IVRen. Ni kan även välja hur många gånger den ska repeteras om man inte trycker något val.



Ni måste sedan skapa de val ni vill menyn skall ha och vart dessa ska skickas. Det gör ni under Destinationer skapa ny. Skapa två stycken 1 och 2 som vi senare skall skicka till Support och Sälj (nu kan ni ställa dom på "busy").

Se till att Spara era val.

Vi vill att menyn ska vara öppen mellan 08-17 på veckodagar för att få till det behöver vi gå till menyn "Tidsbaserad routing"

Välj namn vi kan kalla den TR_IVR-Support-Salj under "Destination om ingen matchning" kan ni ange ljudfil som anger era Öppettider (ni kan även med detta bygga mer komplicerade strukturer och skicka den till en annan IVR meny om ni vill).

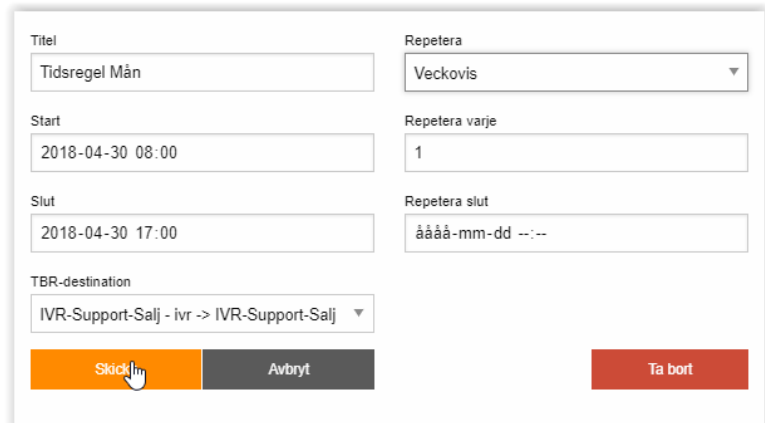
Viktigt är att nu lägga till en destination på tidsregeln så den vet vad den ska göra under öppettider vi lägger till en som skickar samtalet till vår IVR IVR-support-Salj

I kalendern lägger vi nu 5 tidsregler en för varje veckodag.

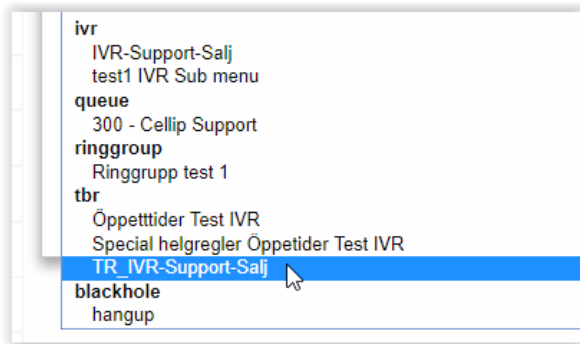
Först väljer vi Start och sen Slut

Vi väljer och repetera veckovis och att det ska repeteras varje vecka.

Vi gör en för varje dag.



När vi är klara så testar vi koppla ett nummer och ringer in för att se att vi hör rätt ljudfil.



Välj PBX -> PSTN Nummer och välj ett nummer i höger boxen när ni kopplar den tänk på att ni inte vill koppla den direkt till IVR utan till den tidsbaserade routinggen ni skapat så inte IVR alltid är öppen.

För att testa öppettider går det först att ringa in och kolla så man hör ljudfilen för IVR och sen ställa om tiden för idag och ringa igen för att kontrollera att ljudfilen för öppettider spelas upp. Tänk dock på att ställa tillbaka tiden såsom ni vill ha den sen. Vi går nu vidare att sätta upp Val 1 och 2.

2. SKAPA EN RINGGRUPP

För Val 2 skall det gå till säljarna. Vi har två säljare och de är inte alltid på plats så vi vill inte ha en kö utan en ringgrupp som ringer samtidigt på säljarna och sen går till en gemensam röstbrevlåda.

Gå till PBX -> Ringgrupper

Skapa Salj gruppen, välj ringtid (hur länge det ska ringa).

Följande val finns

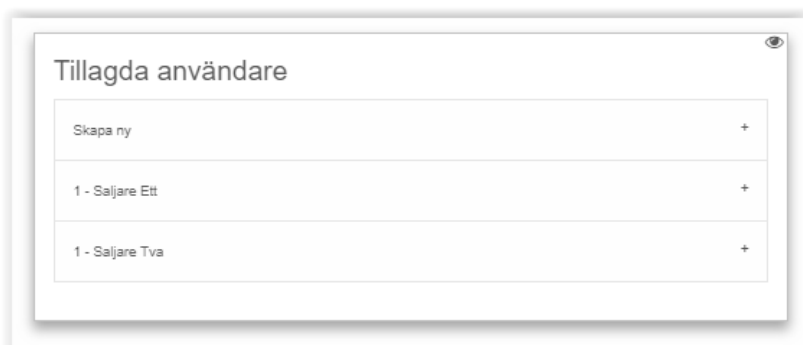
Bekräfta samtal, Skippa upptagen och Besvarat någon annanstans

Bekräfta samtal – säljaren som får samtalet måste bekräfta att den vill ta samtalet innan det kopplas fram.

Skippa upptagen - ring inte på en användare som är upptagen i annat samtal.

Besvarat någon annanstans -- Besvara någonstans, registrera inte missade samtal i telefonen (om den stödjer answered elsewhere i CANCEL)

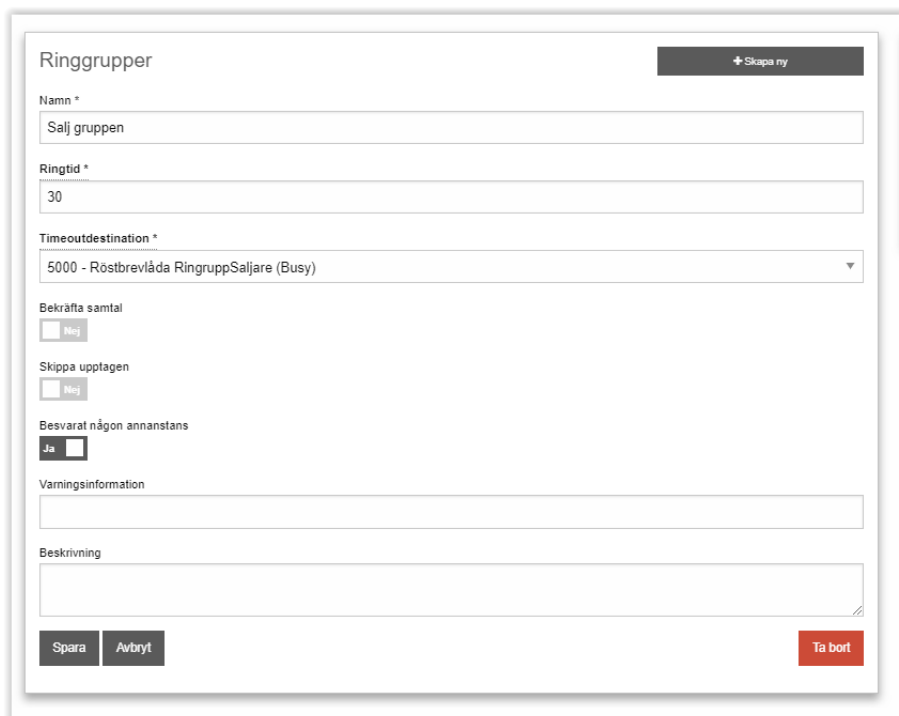
Under tillagda användare lägger vi till våra två säljare



Tillagda användare	
Skapa ny	+
1 - Saljare Ett	+
1 - Saljare Tva	+

Glöm inte spara. Gå tillbaka till IVR och välj nu att vid val två skall det skickas till den nya ringgruppen ni skapat.

Om vi nu ringer in till vår IVR och sedan väljer 2 skall samtalet gå till dessa två användare och sedan skickas till röstbrevlåda. Vi har skapat en röstbrevlåda till ringgruppen genom att skapa en ny användare som vi kallat Röstbrevlåda RinggruppSaljare. Vi skickar alla röstbrevlådemeddelanden till ringgruppsaljare@cellip.com som är ett e-post alias som pekar på de personer som skall ha de meddelanden som lämnas.



Ringgrupper + Skapa ny

Namn *
Salj gruppen

Ringtid *
30

Timeoutdestination *
5000 - Röstbrevlåda RingruppSaljare (Busy)

Bekräfta samtal
 Nej

Skippa upptagen
 Nej

Besvarat någon annanstans
 Ja

Varningsinformation

Beskrivning

Spara Avbryt Ta bort

3. SKAPA EN KÖ

För val 1 skall det gå till supporten. På supporten jobbar två medarbetare som skall svara på samtalen. De sitter alltid på plats och ringer man in skall man hamna i en kö som ringer på den som har väntat längst på samtal.

Gå till PBX -> Köer

Skapa en kö namnge det enligt Ko-Support. Skriv in 400 som könummer. För mer förklaringar kring detta och andra köval se avsnitt 6. Köfördjupning.

Köer	
Namn *	Ko-Support
Beskrivning	
Könummer *	400
Fälloverdestination *	

Under Köval -> Strategi väljer ni hur det ska ringa på kön.

Det finns många olika val för att få precis rätt beteende. Vi går inte igenom dessa i detta dokument.

Glöm inte lägga till de användare ni vill ska svara kön.

Vi går nu tillbaka till IVR-Support sälj och sparar.

Könummer

Använd detta nummer för att ringa in till kön eller föra över inringare till detta nummer för att placera dem i kö.

Agenter kommer slå detta könummer plus * för att logga in i kön , detta könummer plus ** för att logga ut ur kön och detta könummer plus *** för att besvara det första ringande samtalet i denna kö.

Exempelvis om könumret är 123:

123* = log in

123** = log out

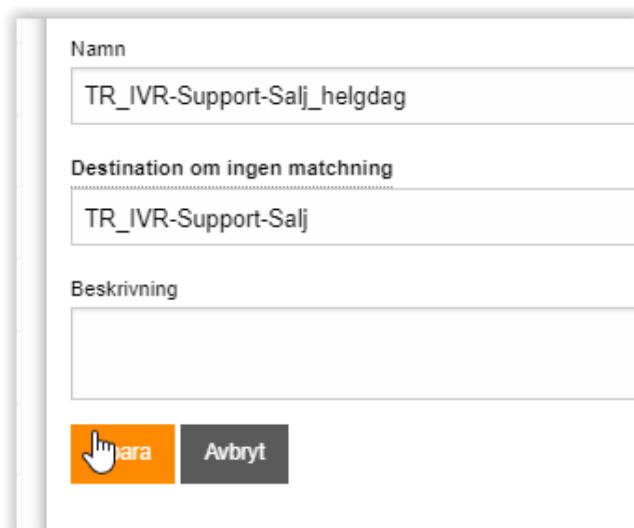
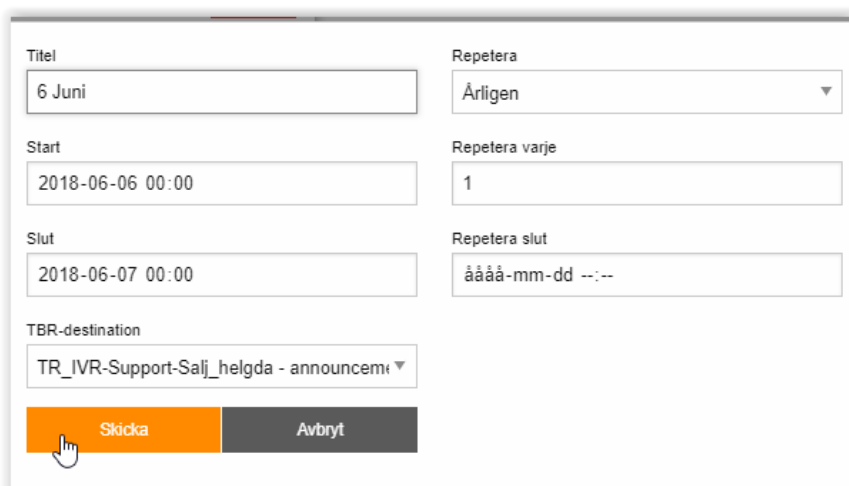
123*** = pickup.

4. HANTERA ÖPPETTIDER PÅ HELGDAGAR

Anta att man vill hantera vissa dagar på ett speciellt sätt t.ex. nationaldagen.

Man kan då gå till PBX -> Tidsbaserad routing

Skapa en ny TR_IVR-Support-Salj_helgdag och välj att vid ingen matchning skall det gå till tidsregeln för IVR-Support-Salj. Vi kommer sedan när vi är klara välja att låta vårt växelnummer gå till denna tidsregel först för att kontrollera om det är en helgdag och om det inte är det skickas det vidare till den tidsregel vi gjorde innan.

Ni kan i denna tidsregel lägga in olika destinationer för olika helgdagar om ni vill spela upp olika ljudfiler eller hantera det olika t.ex. för Jul och påsk.

5. INSTÄLLNINGAR PÅ ANVÄNDARE

Det finns ett antal inställningar som administratören bestämmer över och som en användare själv inte kan ändra.

Röstbrevlåda

Inställningar för om en röstbrevlåda skall vara aktiv på användaren, röstmeddelandelösenord, om röstmeddelande skall skickas via e-post, Mobilnummer att skicka sms notifiering till att ett nytt röstmeddelande har inkommit samt om röstmeddelandet automatiskt ska tas bort när det skickats via e-post.

Röstmeddelande
<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>
Röstmeddelandelösenord
<input type="text" value="1111"/>
Skicka röstmeddelande via e-post
<input type="text" value="per.hubINETTE@cellip.se"/>
Skicka SMS till nummer
<input type="text" value="07388XXXXX"/>
Ta bort röstmeddelande
<input type="checkbox"/> Nej

Spela in samtal

Som administratör kan ni bestämma om alla samtal alltid skall spelas in, om användaren själv ska kunna spela in samtal i t.ex. communicatorn eller om de aldrig skall spela in samtal. ni kan styra på inkommande, utgående, och kösamtal.

Spela in inkommande samtal
<input type="text" value="Alltid"/>
Spela in utgående samtal
<input type="text" value="Alltid"/>
Spela in inkommande kösamtal
<input type="text" value="Alltid"/>

Är du inloggad som administratör kommer du se och kunna hantera alla inspelningar som gjorts genom att gå till menyvalen, Int. inspelningar och Ext. Inspelningar.

Välj vilka nummer som användaren får visa utåt

Det gör ni genom att på användaren gå till Utgående nummer och välja vilka nummer som kunden skall få visa när han ringer ut. Användaren ställer sen själv in detta i communicator eller mobilappen.

Profiler - Hänvisning

Om ni skall jobba med profiler och hänvisning (lunch, möte o.s.v.) så rekommenderar vi att ni tar tiden att ställa in en användare på ett "default sätt" d.v.s. vill ni alltid att ni ska höra en röst "Personen ni söker är på möte åter XXX" och sen skicka det till röstbrevlåda. Ställ in valet på en användare och använd sen Kopiera profiler för att kopiera den default uppsättningen till alla användare. Användaren kan sen själv ändra om användaren vill ha något som skiljer sig från standard.

6. KÖFÖRDJUPNING

Köer kan styras på många olika sätt. Nedan kommer en förklaring av alla de olika val som kan göras.

6.1 Övergrepande

Könummer:

Använd detta nummer för att ringa in till kön eller föra över inringare till detta nummer för att placera dem i kön.

Agenter kommer slå detta könummer plus * för att logga in i kön, detta könummer plus ** för att logga ut ur kön och detta könummer plus *** för att besvara det första ringande samtalet i denna kö.

Exempelvis om könumret är 123:

123* = log in

123** = log out

123*** = pickup.

Failoverdestination

Destination när kön är full (max inringare, gå med i tom) eller efter timeout (max väntetid).

6.2 Köval

Strategi:

ringall: ring alla tillgängliga agenter till en svarar (standard)

leastrecent: ring den agent som var minst nyligen uppringd av denna kö

fewestcalls: ring den agent med minsta antal slutförda samtal från denna kö

random: ring slumpmässig agent

rrmemory: round robin med minne, kom ihåg var vi lämnade senast

rrordered: samma som rrmemory förutom att medlemsordningen från config-filen bevaras

linear: ring agenter i den specificerade ordningen, dynamiska agenter rings på i den ordning de loggade in

wrandom: slumpmässig som använder medlemsbestraffningen som en viktfaktor.

Max inringare:

Maximalt antal inringare som väntar i kön.

Max väntetid:

Maximalt antal sekunder en inringare kan vänta i en kö innan den blir utsparkad (0 för obegränsad).

Musik vid väntan:

Musik (MoH) spelad för inringaren medan de väntar på en tillgänglig agent. MoH spelar enbart musik tills en agent svarar. Agentringning spelar MoH tills en agents telefon får samtalet och ringer. Om de inte svarar så kommer MoH tillbaka. Ringning får inringarna att höra en rington istället för MoH. Musiken väljs i 'Music on hold'-menyn.

Vikt:

Ger köer ett viktval för att säkerställa att samtal som väntar i en högre prioriterad kö kommer att ge sina samtal först om en agent är medlem i flera köer.

Gå med i tom:

Bestämmer om nya inringare tillåts till kön, om inte kommer failoverdestinationen att användas. Dessa val inkluderar:

Ja, Tillåter alltid inringaren att gå med i kön.

Strikt, Samma som Ja men mer strikt. Enkelt sagt, om ingen agent kan besvara telefonen tillåt dem inte. Om agenter är inuse eller ringer någon annan, tillåts inringaren ändå.

Ultrastrikt, Samma som Strikt plus att en kömedlem måste kunna svara i telefon 'nu' för att låta dem komma in. Enkelt sagt, vilken 'tillgänglig' agent som helst som kan svara men som för närvarande är i telefon eller ringer på någon annan inringare kommer anses vara otillgänglig.

Nej, Inringare kommer inte tillåtas om alla agenter är pausade, visar ett otillåtet tillstånd för sin enhet eller har bestraffningsvärden mindre än QUEUE_MAX_PENALTY (för närvarande inte satt i FreePBX dialplan).

Lös, Samma som Nej förutom att inga inringare tillåts om det finns pausade agenter som skulle kunna bli tillgängliga.

Lämna när tom:

Bestämmer om inringare ska bli uteslutna för tidigt från kön i situationer där det verkar som att ingen är tillgänglig för att ta samtalet. Valen inkluderar:

Ja, Inringare lämnar om alla agenter är pausade, visar ett otillåtet tillstånd för sin enhet eller har bestraffningsvärde mindre än QUEUE_MAX_PENALTY

Strikt, Samma som ja men mer strikt. Enkelt sagt, om ingen agent kan svara i telefon gör att de lämnar kön. Om agenter är inuse eller ringer någon annan kommer inringaren fortfarande vara kvar.

Ultrastrikt, Samma som strikt plus att en kömedlem måste kunna besvara telefonen nu för att låta dem vara kvar. Enkelt sagt, vilken tillgänglig agent som helst som kan svara men som för närvarande är i telefon eller ringer på någon annan inringares bekostnad kommer antas vara otillgänglig.

Lös, Samma som Ja förutom att inringare kommer vara kvar i kön om det finns pausade agenter som kan bli tillgängliga.

Nej, Låt aldrig en inringare lämna kön förrän Max Wait Time har gått ut.

Skippa upptagna agenter:

När satt till 'ja' kommer agenter som är på en otillgänglig telefon skippas som om linjen går tillbaka till används. Detta betyder att Call Waiting eller multilinjetelefoner inte kommer att presenteras för samtalet och i de olika hunt style ring strategies kommer nästa agent att försökas.
När satt till 'ja med ring in use' blir uppträdandet att begränsa en agent som tillhör en eller flera köer till ett kösamtal. Om de är otillgängliga med andra samtal, som utgående samtal som de började, kommer kön att anse dem tillgängliga och ringa dem då enhetens tillstånd inte övervakas med detta alternativ.

Autofyll:

Om denna är ikryssad och multipla agenter är tillgängliga kommer växeln skicka ett samtal till varje väntande agent (beroende på ringstrategi). Annars kommer den hålla alla samtal medan den försöker hitta en agent för det översta samtalet och låter de andra samtalen vänta.

Ring in use:

Ring medlemmar när de redan är InUse (förhindrar multipla samtal till en agent).

Bekräfta samtal vid nya externa samtal:

Tvingar användaren att trycka på 1 efter samtal besvaras, innan samtalet ansluter. Stoppa röstmeddelande på mobiltelefoner från att besvara samtalet.

Servicenivå:

Används i statistik för att bedöma servicenivån av kön (samtal besvarade inom servicenivåtidstidsramen).

6.3 Agentval**Agenttimeout:**

Antal sekunder en agents telefon kan ringa innan vi anser att det är en timeout. Obegränsad eller annat timeoutvärde kan fortfarande begränsas av systemringtiden eller individuella anknypningsstandarder.

Agentåterförsök:

Antal sekunder vi väntar innan vi försöker ringa agenten igen.

Agentwrapuptime:

Efter ett framgångsrikt samtal, hur många sekunder att vänta innan vi ger en potentiellt ledig agent ett annat samtal (0 = ingen fördröjning).

Agentanslutningsfördröjning:

Om du önskar ha en fördröjning före medlemmen ansluter till inringaren (eller före medlemmen hör ett meddelande), sätt detta till antal sekunder att fördröja.

Timeoutomstart:

Om timeoutrestart är satt till ja kommer timeouten för en agent att svara att blir resettad om BUSY eller CONGESTION tas emot. Detta kan vara användningsbart om agenter kan avbryta ett samtal med reject eller liknande.

Besvarat någon annanstans:

Aktivering av detta val markeras alla samtal som 'besvarat någon annanstans' när de blir avbrutna. Effekten blir att missade kösamtal *inte* blir visade i telefonen (om telefonen stöder det).

Autopausa agent:

Autopausa en agent i denna kö (eller alla köer de är medlemmar i) om de inte besvarar ett samtal.

Agent autopausfördröjning:

Denna inställning kommer fördröja autopausning av en agent med 'auto pause delay' sekunder från när den senast besvarade ett samtal. Till exempel om denna är satt till 120 sekunder och ett nytt samtal presenteras

för agenten 90 sekunder efter att de senast tog ett samtal kommer de inte bli autopausade om de inte besvarar samtalet. Om de blir presenterade med ett samtal 120 sekunder eller senare efter senast besvarat samtal kommer de bli autopausade. Om de inte har besvarat några samtal har inte detta någon effekt.

Agent autopaus upptagen:

Om satt till ja kommer agentenheter som rapporterar busy vid ett samtalsförsök att få samtalet ansett som missat och autopausas på en gång eller efter autopausningsfördröjningen om konfigurerad.

Agent autopaus ej tillgängligt

Om satt till ja kommer agentenheter som rapporterar congestion vid ett samtalsförsök att få samtalet ansett som missat och autopausas på en gång eller efter autopausningsfördröjningen om den är konfigurerad.

Opausa autopausade agenter:

Opausa automatiska alla autopausade agenter när alla agenter är pausade. Detta kommer bara opausa autopausade agenter.

Opausa agenter vid nytt samtal:

När ett samtal anländer opausas alla pausade agenter.

Tillåt ej externa:

Enbart användare kan logga in i kön.

Callerid efterfix för externa samtal:

När ett externt nummer rings (inklusive MEX), lägg till detta i slutet av calleridnumret. Max 5 siffror.

6.4 Meddelanden

Frekvens:

Hur ofta vi meddelar köpositionen och beräknad hold time.

Meddela hold time:

Ska vi inkludera beräknad hold time i positionsmeddelanden? Antingen ja, nej eller enbart en gång. Hold time kommer meddelas som beräknad tid.

Meddela position:

Tillåtna värden är 'ja', 'nej', 'begränsning' eller 'mer'. Om satt till 'nej' så kommer inringarens position aldrig att sägas. Om 'ja' kommer inringarens position i kön att sägas till inringaren. Om satt till 'mer' och om antal inringare är mer än numret specificerat av announce-position-limit-valet så kommer inringaren höra att det är så många mer än så som väntar (exempelvis om en inringare nummer 6 är i en kö med announce-position-limit satt till 5 så kommer inringaren att höra att det är fler än 5 inringare som väntar). Om satt till 'begränsning' så kommer bara inringare inom begränsningen specificerat av announce-position-limit att få sina positioner meddelade.

Meddela positionsbegränsning:

Om du har specificerat 'begränsning' eller 'mer' för meddelandepositionsvalet så används det följande värdet till att bestämma vilket meddelande som skall spelas för väntande inringare. Om du har satt meddelandepositionsvalet till något annat så kommer detta inte ha någon betydelse för köfunktionaliteten.

Meddela första användaren:

Om aktiverad, spela meddelanden till den första väntande användaren i kön. Detta kan betyda att meddelanden spelas när en agent försöker ansluta till den väntande användaren vilket kan fördröja tiden innan agenten och användaren kan kommunicera.

Skippa ökad position (β):

Meddela enbart om positionen är likadan eller har minskat.

6.5 Periodiska meddelanden**Frekvens:**

Hur ofta meddelanden spelas upp för inringaren.

Slumpmässigt:

Spela meddelanden i slumpmässig ordning.

Relativt:

Definierar huruvida timern startar vid slutet av playback (ja) eller i början (nej).

Meddelande:

Meddelande att spela för inringaren.

6.6 Utbrytningsmeny**Siffror:**

Siffror man kan slå i kön för att skickas ut från kön

Destination:

Vart man ska skickas när man slår siffran

6.7 Avancerad meny**Ändra inringarens prioriteringstid (β):**

Efter hur många sekunder ska vi öka inringarens prioritering, detta händer tills samtalet besvaras eller max uppnås. 0 avaktiverar denna feature. Ökning kommer inte ändra positionen i kön, bara prioriteringen.

Ändra inringarens prioriteringssteg (β):

Öka prioriteringen med denna mängd (normalt 1) varje gång.

Ändra inringarens maxprioritet (β):

Öka prioritering upp till denna nivå.