

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning.....	1
Introduktion.....	2
1. Mina Sidor.....	2
2. Microsoft Teams.....	3
3. Slack	6

INTRODUKTION

När du sätter varningsnivåer för en svarsgrupp i Cellip's Mina sidor kan du ställa in så att du får varningar postade till Microsoft Teams eller Slack när en svarsgrupp nått den angivna varningsgränsen. På så sätt vet du och dina kollegor i kanalen när det är dags för fler agenter att logga in för att kunna hantera samtalen.

Nu får du och dina kollegor också vet när en inringande har lämnat kö utan att lämna någon information, på så sätt kan du och dina kollegor hålla eran service nivå och ta kontakt med kunder som lämnar men också snabbt förstå ringmönster till era svarsgrupper.

1. MINA SIDOR

Logga in på [Mina sidor](#) som din organisations administratör. Välj vilken av dina svarsgrupper du vill ska skicka varningsnotiser genom att klicka på svarsgruppen på första sidan av Mina sidor eller via menyvalet **Telefonkö/ Svarsgrupper**.

Klicka på Mer inställningar och skrolla ner till rubriken Övervakning av svarsgrupp.

Övervakning av svarsgrupp

Hantera användarprofiler till Cellip 365 Monitor tjänsten

Här ställer du in när kömonitorn ska varna (endast applicerbart om du har kö aktiverad).

Det finns två nivåer: en varningsnivå och en kritisk nivå.

Om varningsnivån uppnås så markeras det gult. Om det kritiska värdet uppnås så markeras det rött i monitorn.

Om du inte vill använda ett värde så du sätta det till 0.

Varningsnivå - antal i kö:	1
Kritisk nivå - antal i kö:	2
Varningsnivå - aktuell genomsnittlig kötid (sekunder):	3
Kritisk nivå - aktuell genomsnittlig kötid (sekunder):	4

Få varningar i din Teams eller Slack kanal.

Teams Kopplingsadress:	avaktiverad
Slack Webhook:	avaktiverad

Spara kömonitor inställningar

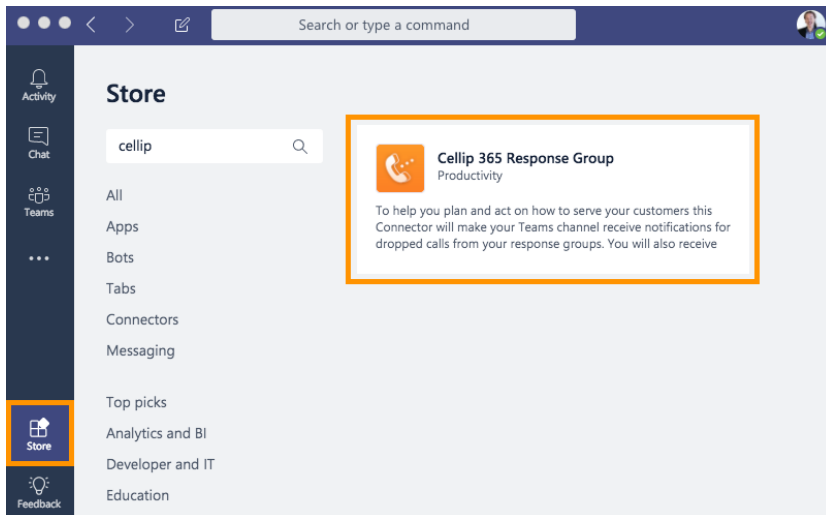
Fyll i vilka varningsnivåer som ska gälla för respektive svarsgrupp.

Du som använder Microsoft Teams ska sedan fylla i en speciell kopplingsadress i fältet Teams Kopplingsadress, se punkt **2**. Microsoft Teams längre ner i detta dokument för mer information om hur du skapar den adressen.

Du som använder Slack ska fylla i en speciell Webhook-adress i fältet Slack Webhook, se punkt **3**. Slack längre ner i detta dokument för mer information om hur du skapar den adressen.

Glöm inte att klicka på Spara-knappen.


2. MICROSOFT TEAMS



Öppna och logga in i din organisations Microsoft Teams-miljö. Klicka på Butik knappen och leta rätt på Cellip 365 Response Du kan enkelt söka efter den i sök fältet, skriv bara in Cellip och klicka sedan på applikationen.




Välj vilket Team som ska få notiser och klicka på Installera.

 **Cellip 365 Response Group är nu tillgängligt för Support** ×

Välj först den kanal där du vill använda appen

Supportkö ▾

Ställ därefter in de funktioner du vill använda

 **Anslutningsprogram**
Få meddelanden direkt i en kanal









Konfigurera

Välj vilken kanal i det Team du valt som ska få notiserna, vill du skapa en ny kanal gör du det först innan du går till butiken.

Kopplingar för kanalen "Supportkö" i teamet "Support" ×

Håll din grupp uppdaterad om innehåll och uppdateringar från andra tjänster.

Sök Alla Sortera efter Popularitet ▾

HANTERA	 Bugsnap Spåra fel i webb- och mobilprogram.	Konfigurera
Konfigurerat		
Mina Konton	 Buildkite Hantera verktyg och kör tester på den egna infrastrukturen.	Konfigurera
KATEGORI		
Alla	 CATS Applicant Tracking System Arbeta effektivare och rekrytera snabbare med uppföljningssystemet och rekryteringsprogramvaran CATS.	Konfigurera
Analys		
CRM	 Cellip 365 Response Group Get notifications when respons	Konfigurera
Kundsupport		
Utvecklarverktyg	 Chatra Chatta med kunder i realtid.	Konfigurera
HR		
Marknadsföring	 CheckMarket Genomföra kundundersökningar.	Konfigurera
Nyheter Och Socialt		
Projektledning	 CircleCI Skapa, testa och distribuera programvara kontinuerligt.	Konfigurera
Andra	 Cloud 66 Skapa, distribuera och hantera program.	Konfigurera

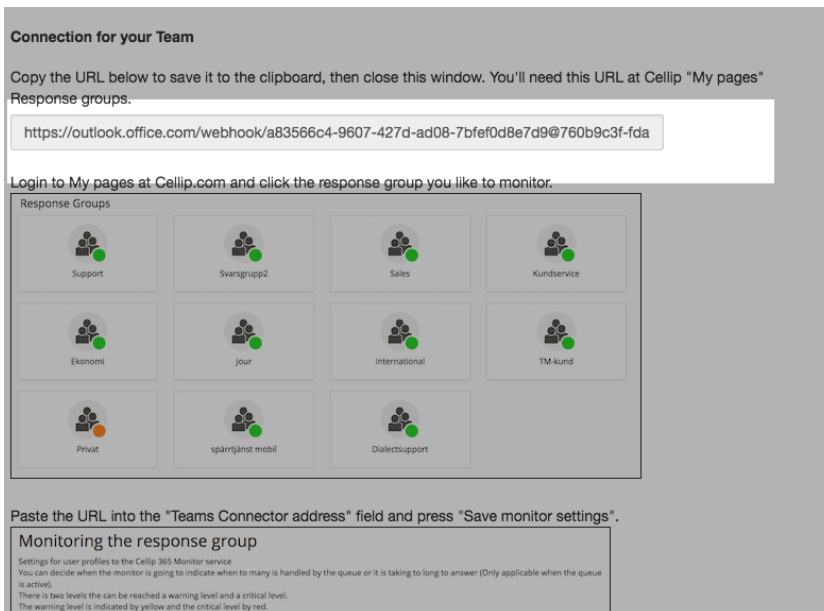
Välj kopplingen som heter Cellip 365 Response Group.



Thank you for showing interest for Cellip's "Response Groups". You'll need to be customer at Cellip and have Response groups to use this connection. Please find more information at Cellip.com.
To continue installation please hit the Connect to Office 365 button.

Connect to  Office 365

Klicka på Connect to Office 365 knappen för att komma vidare i installationen.



Connection for your Team

Copy the URL below to save it to the clipboard, then close this window. You'll need this URL at Cellip "My pages" Response groups.

<https://outlook.office.com/webhook/a83566c4-9607-427d-ad08-7bfef0d8e7d9@760b9c3f-fda>

Login to My pages at Cellip.com and click the response group you like to monitor.

Response Groups

Support	Svarsgrupp2	Sales	Kundservice
Ekonomi	Jour	International	TM-kund
Privat	spärrjänst mobil	Dialektstöd	

Paste the URL into the "Teams Connector address" field and press "Save monitor settings".

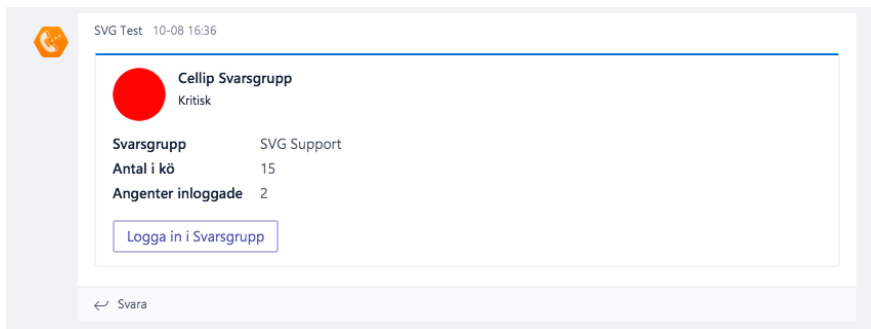
Monitoring the response group

Settings for user profiles to the Cellip 365 Monitor service
You can decide when the monitor is going to indicate when too many is handled by the queue or it is taking too long to answer (Only applicable when the queue is active).
There is two levels that can be reached a warning level and a critical level.
The warning level is indicated by yellow and the critical level by red.

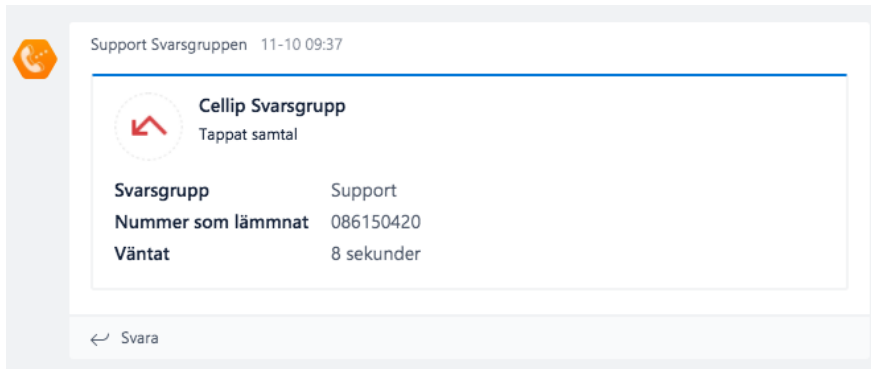
Kopiera den länk som din kanal får för att sedan lägga in den på Cellip's Mina sidor enligt instruktioner tidigare i denna manual, se punkt 1. Mina Sidor

Stäng fönstret och klicka på Klar.

Ett exempel på hur det kan se ut i din kanal när det fungerar:

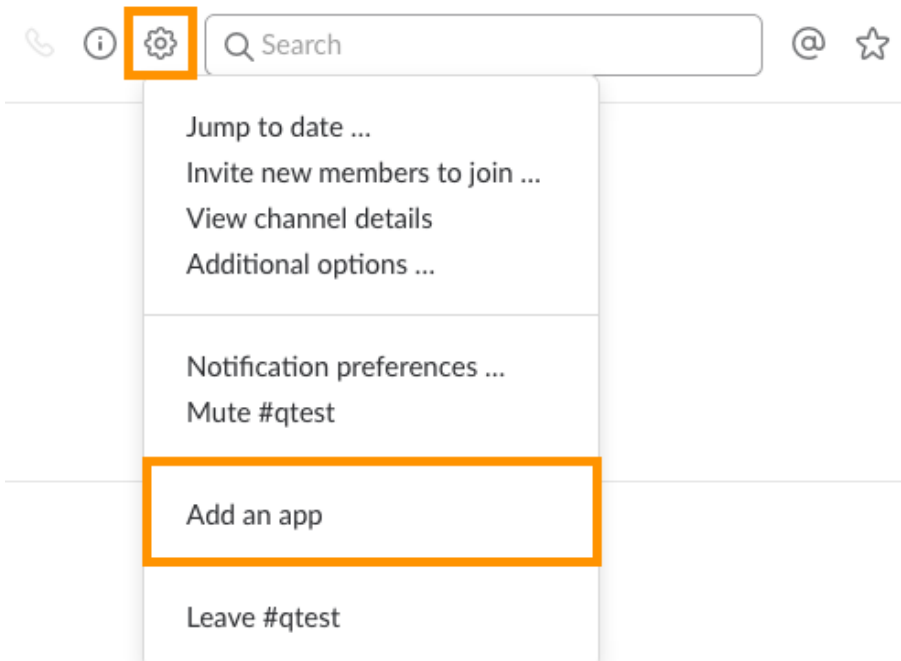


På samma sätt får du notis på ett tappat samtal.

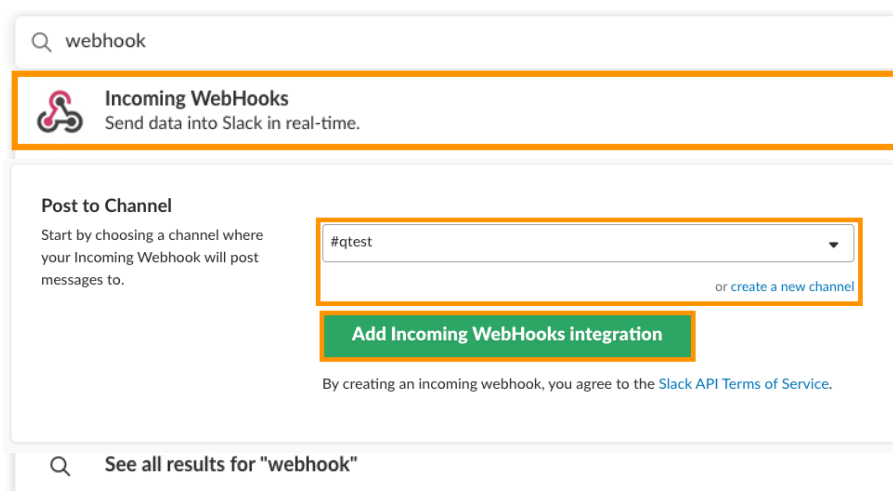


3. SLACK

Öppna och logga in i din organisations Slack-miljö, gå till inställningar genom att klicka på kugghjulet. Klicka sedan på Add an app.



Sök efter "webhook" och välj appen Incoming WebHooks genom att klicka på den.

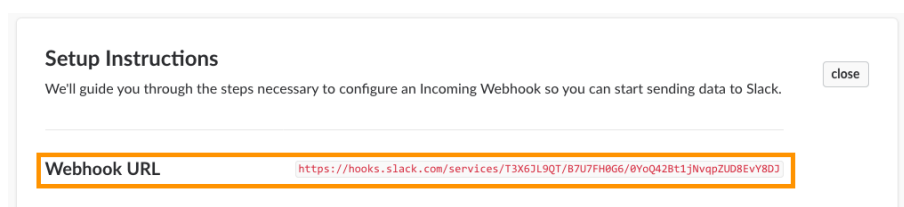


The screenshot shows a search for 'webhook' in Slack. The top result is 'Incoming WebHooks' with the description 'Send data into Slack in real-time.' Below this is a configuration form titled 'Post to Channel'. It includes a dropdown menu for selecting a channel, currently set to '#qtest', and a green button labeled 'Add Incoming WebHooks integration'. A note below the button states: 'By creating an incoming webhook, you agree to the Slack API Terms of Service.' At the bottom of the search results, there is a link to 'See all results for "webhook"'. Orange boxes highlight the app name, the channel dropdown, and the integration button.

Välj vilken kanal du vill att varningarna ska skickas till eller skapa en ny kanal för enbart svarsgruppens notiser.

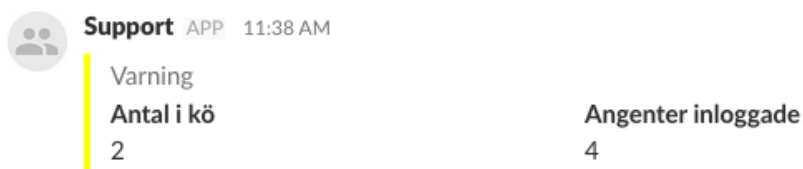
Ge din WebHook ett namn och spara dina inställningar. Har du flera svarsgrupper kan det vara bra att använda samma namn som svarsgruppen har på Cellip's Mina sidor.

Kopiera den länk som din kanal får för att sedan lägga in den på Cellip's Mina sidor enligt instruktioner tidigare i denna manual, se punkt 1. Mina Sidor



The screenshot shows a 'Setup Instructions' dialog box. It contains the text: 'We'll guide you through the steps necessary to configure an Incoming Webhook so you can start sending data to Slack.' Below this is a text input field labeled 'Webhook URL' containing the URL: 'https://hooks.slack.com/services/T3X6JL9QT/B7U7FH0G6/@YoQ428t1jlvqpZU08EvY8D3'. A 'close' button is visible in the top right corner. An orange box highlights the Webhook URL field.

Ett exempel på hur det kan se ut i din kanal när det fungerar:



The screenshot shows a Slack message from the 'Support' app, timestamped '11:38 AM'. The message content is as follows:

Varning	Angenter inloggade
Antal i kö	4
2	

Med ett exempel på hur ett tappat samtal ser ut i din kanal.



Svarsgruppen Test APP 8:54 AM

Tappat samtal

Nummer som lämnat

0737272415

Väntat

5 sekunder