

## CALL QUEUE I OFFICE 365

En Call Queue är en telefonkö där inkommande samtal placeras i en kö i väntan på att besvaras av en Teams-användare, en s.k. agent. Du bestämmer vem eller vilka som ska besvara samtalen genom att välja en grupp eller distributionslista i Office 365. Det går bra att använda en befintlig grupp eller lista, eller så skapar du en ny specifikt för din Call Queue vilket oftast är att föredra.

Du bestämmer också om de inkommande samtalen ska ringa ut på alla agenter samtidigt eller slumpas ut till en agent i taget. Detta är de två ringmönster som finns att tillgå. Här kan du också ställa in om agenterna får välja själva om de ska vara inloggade i kön eller inte. Detta förklaras närmare under rubriken om in- och utloggning på nästa sida. Du kan också aktivera en förinställd väntmusik, eller välja en egen musikfil, samt även lägga in en välkomstfras precis som på Auto Attendant.



Om du vill ha öppettider så behöver du ställa in dem i Auto Attendant, vilket har översatts till automatiska dirigeringar av Microsoft. En Call Queue kan du ringa in till antingen genom att slå dess telefonnummer eller via ett knappval i en Auto Attendant.

Samtal som kopplas till en agent från en Call Queue kommer INTE att följa den personens eventuella inställningar i Teams-klienten för vidarekoppling eller samtidigtringning på en annan telefon. Du kan alltså INTE ställa in att en Call Queue ska ringa ut på exempelvis ditt mobilnummer. Däremot går det bra att ta emot samtal på själva Microsoft Teams-klienten i mobilen.

**TÄNK PÅ!** När du gör förändringar i inställningarna så kan det ta tid för dem att slå igenom, och det är svårt att förutse när en ändring träder i kraft. Se till att ge det rejält med tid om det inte fungerar direkt.

## SERVICENUMMER

För att en Auto Attendant eller en Call Queue ska kunna ta emot samtal så behöver den ha ett telefonnummer, närmare bestämt ett s.k. servicenummer. Servicenumren är något som ligger i Office 365. Antingen väljer du telefonnummer från en lista som Office 365 tillhandahåller, eller så porterar du ett eget nummer till Office 365 genom en liten procedur. Vi rekommenderar att du väljer ett nummer i Office 365 och sedan vidarekopplar ett av Cellips nummer till servicenumret. Detta ger en större flexibilitet om något skulle gå fel i Office 365 Call Queues.

Antalet servicenummer som du kan ha baseras på antalet phone system-licenser som du har i Office 365. Det börjar på fem nummer, och har du exempelvis 100 till 149 licenser så får du 30 servicenummer.

Det finns både "vanliga" telefonnummer och avgiftsfria nummer att välja på (som 020-nummer). Till avgiftsfria nummer behöver du köpa s.k. communication credits i Office 365. Dessa täcker kostnaden för de inkommande samtalen.

## VÄLJ NUMMER I OFFICE 365-PORTALEN

För att komma igång så loggar du in i Office 365-portalen och klickar på **Admin centers**, och sedan **Teams & Skype**. Därefter loggar du in i den nya Teams och Skype-portalen, för att sedan klicka på **Legacy portal**. Logga in där och klicka på **Voice** för att välja servicenummer, och **Call routing** för att konfigurera **Auto Attendant** och **Call Queue**.

Principen är att du först väljer ett eller flera servicenummer. Sedan konfigurerar du en Auto Attendant och/eller en Call Queue, knyter dem till dina införskaffade servicenummer och ställer in dem så som du önskar.

## LOGGA IN OCH UT UR EN CALL QUEUE

Som administratör kan du bestämma om agenterna själva får logga in och ut ur de Call Queues som de tillhör, dvs välja om de ska få samtal från den kön eller inte. Detta ställer du in i Call Queue-konfigurationen med hjälp av valet **Agent Opt out option**.

Om du tillåter agenterna att logga in och ut så behöver du också visa dem hur de gör detta, då detta inte är helt självklart.

Du når inställningarna direkt via länken <https://mysettings.lync.com/lscp/usp/callqueues> där du loggar in med ditt Office 365-konto.

### Redigera samtalskö

Namn \*  
Cellip Teams Support

Telefonnummer  
+46 31 364 09 02

Hälsning  
VÄLJ  
Ljudformat MP3, WAV, WMA. Filen mindre än 5 MB.

Musik stoppad \*  
Använd standardljud vid parkering

Metod för samtalsdistribution \*  
 Assistent  Seriell  
Samtalet kommer att dirigeras till samtalsagenter en efter en.

Alternativ för att avanmäla agent  
Gör det möjligt för agenter att avanmäla sig från att få samtal från den här samtalskön

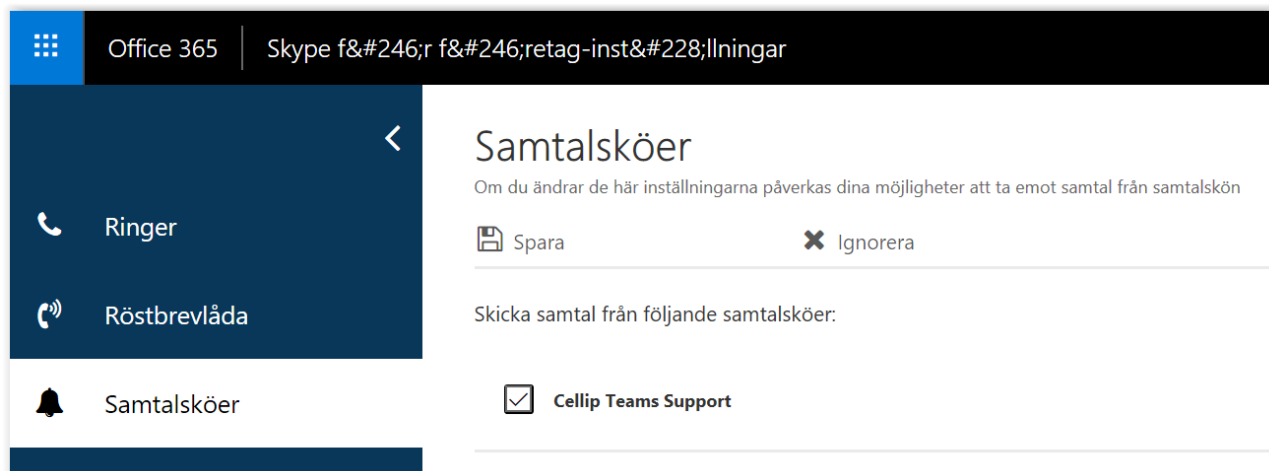
Samtalsagenter  
Sök efter en O365-grupp, distributionslista eller säkerhetsgrupp  
Skriv minst 3 tecken för att börja söka  
MSTeamsSWE  
Maximalt 50 agenter

Max samtal i kön \*  
50 samtal  
Max 200 samtal

När max antal samtal nås \*  
Koppla bort med upptagetsignal

Hur länge samtal kan vänta i kön \*  
20 minuter 0 sekunder  
Max 45 minuter

När ett samtal avbryts på grund av timeout \*  
Koppla bort



Under **Samtalsköer** väljer du ifall du vill få samtal eller ej från den eller de köer som du är med i.

## HUR DET FUNGERAR I VERKLIGHETEN

När vi har provkört detta så har vi märkt att det tar ganska lång tid för samtalen att kopplas fram till agenterna, vilket kan vara lite frustrerande när det är många samtal i kö. En bra sak är att Call Queues är i public preview, alltså en form av beta-version, så vi har goda förhoppningar att detta kommer rättas till.

Vi har även sett att vissa headset som fungerar bra när man ringer och tar emot samtal direkt till sitt nummer kan få problem när samtalet kommer från en Call Queue. Din mikrofon kan stängas av och du måste gå in och ändra i headsetinställningar. Det man kan testa då är byta sitt headset.

Tänk också på att alla som är med i en Call Queue och inte svarar på ett inkommande samtal får då ett missat samtal i sin historik när en annan agent besvarar samtalet, vilket kan bli ganska många missade samtal. Detta händer exempelvis om du har ställt in att det ska ringa på alla agenter samtidigt.

## FUNKTIONER VI VÄNTAR PÅ

- Att kunna se vilka som sitter i kö (kö-monitor)
- Att kunna ta emot samtal till mobilnummer i kö
- Att kunna vidarekoppla ut till vanliga telefonnummer
- Lite fler valmöjligheter runt hur det ringer på agenterna
- Att kunna logga in och ut ur kön på enkelt sätt
- Callback (d.v.s. tryck 1 för att lämna ditt telefonnummer och bli uppringd)

Med det sagt så kan detta ändå vara en intressant lösning för de som verkligen vill ha alla funktioner i Office 365, och kan leva med de begränsningar som finns. Microsoft har varit väldigt hemlighetsfulla när det gäller framtiden med Call Queues.

Vi rekommenderar Cellip 365 Växel kopplad till Teams för bättre funktionalitet (se separat manual för detta).