

CELLIP 365 VÄXEL TILL OFFICE 365

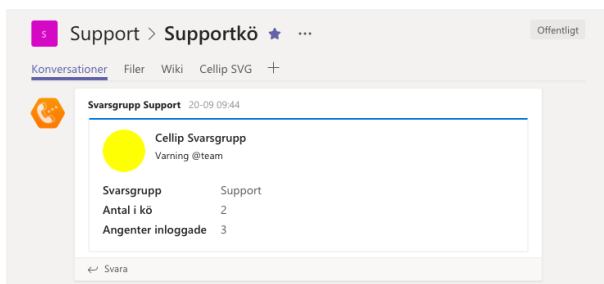
Ni har krav på växeln som inte Office 365 Auto Attendant och Call Queues kan uppfylla - Välkommen till Cellip 365 växeln! Ni får en fullfjädrad växel med kö-monitor, call back och mycket mer. Vi kommer beskriva själva kopplingen till Microsoft Teams och rekommenderade inställningar.

CELLIP 365 SVARSGRUPP

Komplett svarsgrupp med flera olika ringmönster, möjlighet till callback, externa mobiltelefoner i svarsgruppen.

Historik för alla samtal till svarsgrupp (Max 1000)

Svarsgrupp	Tid	Från	Information lämnad	Tid i kö	Kö position	Agent som besvarat samtalet	Samtalslängd
Support	2018-10-01 08:43:57	086150420		00:00:09	1	Tappat samtal	00:00:00
Support	2018-10-01 08:43:17	086150420		00:00:09	1	Tappat samtal	00:00:00
Support	2018-10-01 08:33:40	0738833919		00:00:10	1	+46855801019	00:01:18
Support	2018-10-01 08:31:56	086150420		00:00:12	1	+46855801019	00:00:54



Ni kan ställa in olika larmnivåer för att i Microsoft Teams till era kanaler få varningar när det är många samtal i kön eller ni inte uppfyller era servicenivåer. Se våra separata guider för alla funktioner.

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Support (2 av 3 inloggade)				
		0	12	00:00:00	00:00:00	
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid	Aktuell max kötid	
		Agent	Uppdaterades	Inaktivitet idag	Samtalstid idag	Ej Svarade Mottagna samtal
		● +46855801019	2018-10-01 08:43:35	00:38:46	00:04:14	8 11
		● +442033185190	2018-09-28 14:19:12	00:00:00	00:00:00	0 0
		● +46738833919	Loggas in			
		● Ledig ● Upptagen i samtal ● Ej Svar ● Ej inloggad				Samtalshistorik

CELLIP 365 SVARSGRUPP OCH MICROSOFT TEAMS

Röstbrevlåda - När ni använder Microsoft Teams som en agent i en kö så vill ni inte att Röstbrevlådan skall kunna ta samtalen från svarsgruppen. För att undvika det finns det två möjligheter. Ni kan välja att inte använda röstbrevlåda eller så kan ni ställa in att ni måste bekräfta samtal från svarsgruppen. När ni väljer att ni skall bekräfta samtal, kommer ni för varje samtal från svarsgruppen få ett meddelande som säger: "Detta är ett samtal från en svarsgrupp, för att svara - tryck 1". Väljer ni att trycka 1, kopplas ni ihop med det inringande samtalet. Trycker ni inte 1 kommer inte samtalet kopplas till dig utan ringer istället ut på nästa tillgängliga agent. **Bekräfta Samtal** passar även utmärkt då ni väljer att vidarekoppla samtal till er mobil då mobilsvaret inte kan ta dessa samtal.

Se vilken svarsgrupp samtalet kommer från – Microsoft Teams kan inte idag presentera både vem som ringer in och vilken svarsgrupp samtalet kommer ifrån. Detta är dock något som är under utveckling men det finns ingen kommunicerad tidpunkt när det ska finnas. Cellip har därför tagit fram följande lösning så länge:

Ni kan välja att för varje svarsgruppsamtal lägga på två siffror efter den inringandes nummer. Det innebär att samtal kommer presenteras med de två siffrorna som "ext. DD". I exemplet ovan kan ni se hur vi på en svarsgrupp valt 88 som siffror att visa sist. Det fungerar både via Teamsklienten i datorn och på Teamsklienten i mobilen.



För att ställa in att visa svarsgruppen med två siffror, logga in som administratör på Mina Sidor via www.cellip.com och välj den svarsgrupp ni vill aktivera det på. Gå till **Kö på svarsgruppen** och klicka på **Ställ in kö funktioner**, längst ner på sidan kan ni sen ställa in vilka två nummer som ska presenteras när man

Lägg 2 siffror sist på det numret som presenteras när samtalet går till mobil eller Microsoft Teams klient.

ringer till svarsgruppen. Ni kan ha olika nummer på olika svarsgrupper.

TÄNK PÅ!

Vidarekopplar ni ut ett samtal där ni fått in ext. kommer det numret med om ni vidarekopplar inom Microsoft Teams. Väljer ni att vidarekoppla ut till en annan telefon kommer numret bli okänt.

LOGGA IN OCH UT AGENTER?

Logga in och ut agenter görs enkelt med kortnummer! Varje svarsgrupp får ett eget kortnummer för in- och utloggning. Användaren kan t.ex. ringa 160 i sin Microsoft Teams-klient eller Microsoft Teams i mobilen för att logga in i en Svarsgrupp och 161 för att logga ut. Är man medlem i flera finns förutom kortnummer för varje svarsgrupp kortnummer för att logga in och ut ur alla svarsgrupper på en gång.

KAN DET BLI ENKLARE?

Ja, inom kort kommer Cellip släppa en bot och app till Microsoft Teams för att logga in och ut ur Svarsgrupper!

