

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

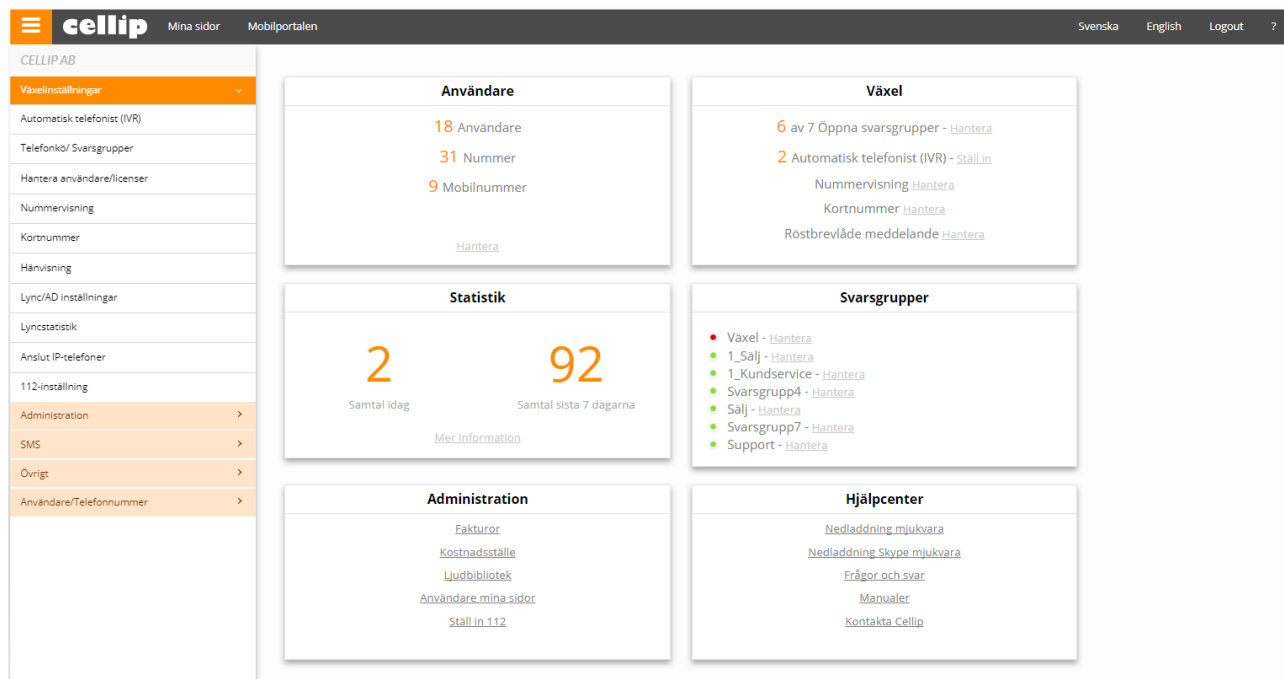
Innehållsförteckning	1
Manual – Cellip 365 Centrex.....	2
1. Startsidan.....	2
2. Ljudbibliotek	2
2.1 Spela in ljudfil	3
3. Automatisk telefonist (IVR).....	4
4. Svarsgrupper.....	9
4.1 Ändra namn på svarsgruppen	11
4.2 Hur samtal till svarsgruppen ska hanteras	11
4.3 Tid då svarsgrupp ska vara aktiv	12
4.4 Bestäm vad som ska hända när svarsgruppen är inaktiv	12
4.5 Bestäm vad som ska hända när ingen i svarsgruppen tar samtalet	13
4.6 Välj ljudfil som ska spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen	13
4.7 Ställ in vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknytningar	13
4.8 Kö på svarsgruppen	14
4.9 Övervakning av kö i realtid	15
4.10 Statistik för svarsgrupp och dess anknytningar/agenter	16
5. Nummervisning	18
6. Kortnummer	19

MANUAL – CELLIP 365 CENTREX

Manualen beskriver Cellips 365 Centrex funktionalitet och dess möjligheter att konfigurera växeln i nätet. Manualen beskriver de vanligaste inställningarna men special inställningar som t.ex. låta era kunder lämna personnummer/kundnummer finns i separata manualer.

1. STARTSIDAN

Startsidan innehåller övergripande information om växeln samt snabbänkar till de viktigaste inställningarna.



2. LJUDBIBLIOTEK

Ljudbiblioteket är centralt för att du ska kunna konfigurera din växel. I ljudbiblioteket väljs alla de ljudfiler som olika växelinställningar (som beskrivs senare i dokumentet) använder.

För att komma till ljudbiblioteket används med fördel snabbvalet på Admin start du kommer till när du loggar in.

Väl inne i ljudbiblioteket listas de ljudfiler som finns till hands. Från början finns det bara två ljudfiler som inte kan tas bort:

- Tom ljudfil. En tom ljudfil som kan användas vid behov när man inte vill att något skall spelas upp
- Den ni söker kan inte. Används till alla röstbrevlådor innan man lagt in personliga meddelanden. Hela meddelandet lyder "Den ni söker kan inte ta emot ert samtal. Vänligen lämna ett meddelande efter pipet."

Du kan ladda upp nya ljudfiler på sidan i au- eller wav-format.

Ladda upp ljudfiler

Godkända format au, wav, max 5MB styck, max 50MB totalt. Ljudfilen måste vara i mono inte stereo.

Fil Ingen fil har valts

Eventuell beskrivning av filen

Figur 1: Ladda upp ljudfiler

2.1 SPELA IN LJUDFIL

Vi har skapat en text till tal-funktion där du kan skriva in text och sen få det som en ljudfil. För att komma dit går du till Ljudbiblioteket och sen till avsnitt Hur kan jag skapa en ljudfil?.

Meddelandet kommer att läsas upp av en röstsyntes och ljudfilen kommer att sparas i ditt ljudbibliotek. Du betalar 1 kr per påbörjade 8 tecken. Om JavaScript är aktiverat så finns det en räknare under textfältet. Denna kan stå på 0 om pris inte har kalkylerats, men det är fortfarande kostnaden 1 kr per påbörjade 8 tecken som gäller. (Denna kostnad gäller oavsett om du är nöjd med ljudfilen eller inte.) Punkter och kommatecken ger små pauser, precis så som de fungerar i vanlig skrift. Utopstecken förändrar uttalet på ordet innan så att tonläget höjs lite.

Ord som inte finns på svenska eller vars stavning skiljer sig från hur de uttalas bör skrivas som de låter. Till exempel skriver vi "Sällip" istället för Cellip för att få ett bättre uttal.

Punkter läses upp som "punkt" om det inte finns mellanslag mellan två ord, t.ex. [www.cellip](http://www.cellip.com). Annars ger punkter en paus och en lite högre tonhöjd för att markera meningens slut. För att alltid vara säker, dock, så bör du alltid skriva ut allt precis så som du vill att det ska låta. Du kan t.ex. skriva "www punkt sällip punkt kom." för www.cellip.com.

Skapa ljudfiler ifrån text

Välj språk:

Beskrivning av ljudfil:

(ett ord med endast bokstäver och siffror (a-z 0-9))

Meddelande:

(0 kr)

Figur 2: Text till tal

Det finns 9 olika språk att välja mellan och varje språk har ett antal olika röster. T.ex. så finns Elin på svenska, vilken är den rösten som du hör i de flesta stora företags växlar.

Du kan även spela in en ljudfil på din dator med hjälp av en mikrofon och ett ljudinspelningsprogram eller genom att använda röstbrevlådan för inspelning. Lägg då till en e-postadress som meddelandena ska skickas till. Ring sedan upp ditt nummer och lämna ett meddelande. Du får då ett e-postmeddelande med en bifogad ljudfil som du kan ladda upp. Det är viktigt att du ställer in så att filen levereras i wav-format.

Tänk på att 22,05 kHz räcker för god ljudåtergivning av en talinspelning. Så om du har stora ljudfiler kan dessa nedsamlas vid behov.

Skall du använda ljudfilen till ett talsvar läggs en ton automatiskt till direkt vid slutet av inspelningen. Lägg därför till en eller ett par sekunder tystnad i slutet av din inspelning för att ge den uppringande personen möjlighet att avsluta samtalet innan röstbrevlådasinspelningen påbörjas.

Uppladdade filer :

Lyssna	Namn	Fil	Storlek	Upplagt av	Ta bort
	Tom ljudfil				
	Den ni söker kan inte				
	BachGavotteShort.mp3	BachGavotteShort.mp3	358kB	Administratör	
	voice_message_4687087084	voice_message_4687087084_	22kB	Administratör	
	ivr_Not Active_huvudmeny_	ivr_Not Active_huvudmeny_	108kB	Administratör	
	dd	voicesynth402.wav	26kB	Administratör	
	Test	test1.wav	401kB	Administratör	

Du använder just nu 915kB av ditt utrymme.

I figur 3 kan du se hur det ser ut när vi lagt till en ljudfil som heter Musik till svarsgruppen Support. Alla användare kan lägga upp ljudfiler men en användare kan bara ta bort ljudfiler de själva lagt till. Administratören kan ta bort alla ljudfiler, oavsett vem som har lagt till dem.

Figur 3: Lista ljudfiler

3. AUTOMATISK TELEFONIST (IVR)

En automatisk telefonist eller talsvar som vi nedan kallar IVR är ett talsvar som brukar presentera vilket företag man ringt till och sedan låta den inringande göra knappval med sin telefon för att komma vidare till rätt avdelning.

En IVR kan ha flera steg med undermenyer och du kan koppla valen till nya telefonnummer eller talsvar. En meny kan också vara tidsstyrd så att det gäller mellan vissa klockslag på vissa dagar.

För att skapa en IVR så klickar du på menyvalet Automatisk telefonist (IVR) under Växelinställningar.

Du kan sedan välja att aktivera en IVR på ett valfritt nummer.

När du aktiverat din IVR ser det ut som i figur 4.

Huvudmenyn kan inte tas bort och är alltid den som spelas upp först. Du kan från huvudmenyn spela upp andra menyer.

Om du klickar på ikonen för Ändra inställningar () så kan du börja skapa din första meny. Låt oss göra det.

Menyer

Namn	Aktiv tid	Ändra inställningar	Ta bort meny (går ej att ångra!)
Huvudmenyn	Alltid		
Support_1	Alltid		

Lägg till ny meny

Figur 4: IVR-men

IVR inställningar

Namn	Ljudfil	Förklaring	
Intro	voicesynth1241 ▼	Intro Meddelande som spelas först	▶
Meny	valkomcellip.au ▼	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	▶
Default	Tom ljudfil ▼	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapp-tryck	Val	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Vidarekoppla till Sälj ▼		dukopplas.au ▼	▶
1	Vidarekoppla till Support ▼		Tom ljudfil ▼	
2	Vidarekoppla ▼	0738833919	tryck2.au ▼	▶
3	Vidarekoppla till Växel ▼		tryck3.au ▼	▶
4	Vidarekoppla till 1_Kundservice ▼		▼	
5	Vidarekoppla ▼	0977400525	Du kopplas! ▼	▶
6	Vidarekoppla ▼	0738833919	▼	
7	Default ▼		Kundnummer 5 si ▼	▶
8	Default ▼		fel kundnummer ▼	▶
9	Koppla till menyn Support_1 ▼		▼	
Inget val	Koppla till menyn Huvudmeny ▼		dukopplas.au ▼	▶
Stängt	Default ▼		▼	

Spara

Figur 5: IVR-inställningar

Figur 5 visar hur menyn ser ut. Överst kan du ange vilket intromeddelande från ditt eget ljudbibliotek som ska spelas upp. Ljudbiblioteket och dess funktioner beskrivs i avsnittet Ljudbibliotek. Ljudfilen som väljs i Intromeddelande spelas upp en gång när man först kommer in till IVR:en. Notera att du kan välja att inte ha någon ljudfil där.

I IVR:en kan du sedan välja en ljudfil för Meny. Denna ljudfil kommer också spelas upp första gången man kommer in till IVR:en men du kan även välja att låta denna spelas upp vid val. T.ex. kan du låta knapptryck 9 vara ett menyval som spelar upp menyn på nytt.

Default-ljudfilen används om du låter något val (1-9) inte ha någon betydelse. Då kan du välja att lägga in en ljudfil på default som t.ex. säger "Ogiltigt val. Försök igen." Ett annat alternativ är att du skickar tillbaka den inringande till menyn på de val där du inte lägger in något annat. Det ger den inringande en chans till om den inte uppfattar menyvalet.

För varje knapptryck kan du sedan välja att:

- Vidarekoppla till en annan meny. T.ex. så kan du ha en huvudmeny och sedan vid val 1 skicka samtalet till en supportmeny och vid val 2 skicka det till en säljmeny.
- Vidarekoppla till ett nummer. Om du väljer att vidarekoppla till ett nummer används destinationsnummer-kolumnen. Telefonnummer måste specificeras med rätt riktnummer (och eventuella internationella nummer med 00 före landskod) och utan mellanslag, bindestreck, plus eller parentestecken, exempelvis: 0855801010
- Vidarekoppla till talsvar. Samtalet vidarekopplas till IVR:ens talsvar.
- Vidarekoppla till en svarsgrupp. Se nästa avsnitt för en beskrivning på hur svarsgrupper hanteras.

Det finns även två specialval:

- Timeout. Om kunden inte gör ett aktivt val på 10 sekunder efter att kunden har fått höra klart sin meny kan du välja hur samtalet skall kopplas. Normalt spelar du upp menyn igen för kunden.

- **Not Active.** Om menyn inte är aktiv nu så kan du skicka samtalet till en annan meny eller till Talsvar etc.
Exempel: Menyn gäller mellan 08:00-17:00 och du vill sedan att det ska gå till telefonsvararen. Låt period för menyn vara mellan 08:00-17:00 och specificera sedan att aktionen "Not Active" skall gå till talsvar.

Då kommer vi in på att man kan bestämma när en meny skall vara aktiv och att valet som finns i Not Active kommer att köras när den inte är aktiv. Notera att detta sker omedelbart d.v.s. inga ljudfiler, såsom Intro eller Meny, kommer spelas upp före.

Du kan välja att låta en speciell ljudfil spelas upp på ett specifikt val. T.ex. kan du låta val 8 vara "Få mer info om företaget". Klickar man då på 8 hör den inringande först en ljudfil med en presentation av företaget och skickas sedan tillbaka kunden till menyn i IVR:en.

Att välja tidpunkt när IVR:en är aktiv kan göras på två sätt. Antingen genom det grafiska gränssnittet (se figur 6) där vi valt att

IVR:en skall vara aktiv mellan 08:00-12:00 och 13:00-17:00 måndag till fredag.



Figur 6: Tidsinställning

Du kan även välja att använda regler för att sätta upp när IVR:en skall vara aktiv.

Du kan ha valfritt antal regler

Följande regler är uppsatta

Skapa regler för när IVR skall vara aktiv.

	Dag	Timma	Minut
Starttid	Måndag - Fredag ▼	00 ▼	00 ▼
Sluttid	Måndag - Fredag ▼	00 ▼	00 ▼

Lägg till regel

Vill du att en vidarekoppling skall gälla en heldag vänligen välj startid timma 00 och sluttid timma 24. Reglerna kan krocka. Systemet kommer ta reglerna från början till slutet och om den hittar en som tillåter vidarekoppling så kommer vidarekopplingen göras.

Spara reglerna för när din IVR meny skall vara aktiv.

Spara

Figur 7: Tidsinställning, regler

Figur 7 visar samma tidsregler som med det grafiska verktyget men uppsatt med regler istället. Regler är generellt mer kraftfullt eftersom du här också kan ställa in minuter.

Vi har nu gått igenom hur du skapar en meny. Du kan skapa flera menyer på samma sätt på ett och samma nummer och länka ihop dem genom vidarekopplingsfunktionen Vidarekoppla till en meny.

Vi skall nu visa genom ett exempel.

Vi har företag X som har två avdelningar, Sälj och Support. Båda dessa behöver egna undermenyer där den inringande får välja om man ringer från ett företag eller som privatperson.

Menyn skall vara öppen mellan 08-17 och ska om inte den är öppen spela upp ett meddelande med öppettider.

Kunden skall ha tre svarsgrupper. En för privat som både tar support- och säljrenden samt två stycken för företag, varav en ska vara för Support och en för Sälj.

Vi börjar med att skapa tre menyer, Huvudmeny, Säljmeny och Supportmeny.

Menyer 			
Namn	Aktiv tid	Ändra Inställningar	Ta bort denna mall (går ej att ångra!)
Huvudmenyn	kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar		
Säljmeny	kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar		
Supportmeny	Alltid		

Figur 8: Lista, menyer

Namn på menyn

Huvudmenyn (Huvudmenyn går ej att ändra namn på)

Tid när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar

[Ändra aktiv tid](#)

Ljud vid vidarekoppling

☐ Ringsignal

☒ Musik

Spara

IVR inställningar

Namn	Ljudfil	Förklaring	
Intro	Tom ljudfil	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Tom ljudfil	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	
Default	Tom ljudfil	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapptryck	Val	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Koppla till menyn Huvudmeny			
1	Koppla till menyn Säljmeny			
2	Koppla till menyn Supportmeny			
3	Koppla till menyn Huvudmeny			
4	Koppla till menyn Huvudmeny			
5	Koppla till menyn Huvudmeny			
6	Koppla till menyn Huvudmeny			
7	Koppla till menyn Huvudmeny			
8	Koppla till menyn Huvudmeny			
9	Koppla till menyn Huvudmeny			
Timeout	Koppla till menyn Huvudmeny			
Not Active	Default			

Figur 9: IVR, exempelmeny

Vi har i ljudbiblioteket skapat ljudfilerna, Intro företag, Huvudmeny, Säljmeny, Supportmeny och Öppettider. Vi börjar nu lägga upp ljudfilerna på rätt ställen och skapa rätt kopplingar för huvudmenyn. I figur 9 ser du resultatet.

Vi har valt att i varje felaktigt val spela upp menyn igen. Är inte menyn aktiv spelar vi upp öppettiderna. Nu skall vi göra klart säljmenyn och supportmenyn också. Till dessa behöver vi tre svarsgrupper, SG privat, SG företag support och SG företag sälj. (Hur du skapar dessa kan du läsa om i avsnitt 3.)

Namn på menyn

Säljmeny

Du ser resultatet för säljmenyn i figur 10. Vi har återigen bestämt att säljmenyn spelas upp om inget giltigt val gjorts. Om man väljer 1 skickar vi samtalet till svarsgruppen SG företag sälj och om man väljer 2 skickar vi det till svarsgruppen SG privat. Möjligen kan man tänka sig att ha ett val 9 som istället för säljmenyn går tillbaka till huvudmenyn och i säljmenyljudfilen ha "Tryck 9 för att komma tillbaka till huvudmenyn".

Nu gör vi även supportmenyn som ser ut exakt som säljmenyn men där svarsgrupperna är SG företag support och SG privat och filen Supportmeny används.

Vi har nu gjort klar en IVR-meny. Du kan välja att nästla menyerna ännu mer vid behov men så få val och menyer som möjligt bör eftersträvas för att inte göra det svårt för dina kunder att nå dig.

Tid när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar

[Ändra aktiv tid](#)

Ljud vid vidarekoppling ⓘ

● Ringsignal

● Musik

Spara

IVR inställningar ⓘ

Namn	Ljudfil	Förklaring	
Intro	Tom ljudfil	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Tom ljudfil	Meny meddelande spelas efter intro och kan spelas upp flera gånger via action se nedan	▶
Default	Tom ljudfil	Default meddelande spelas när ingen annan inställning har gjorts på det valet se nedan	

Knapptryck	Val	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Koppla till menyn Säljmeny			
1	Vidarekoppla till SG företag sälj			
2	Vidarekoppla till SG Privat23			
3	Koppla till menyn Säljmeny			
4	Koppla till menyn Säljmeny			
5	Koppla till menyn Säljmeny			
6	Koppla till menyn Säljmeny			
7	Koppla till menyn Säljmeny			
8	Koppla till menyn Säljmeny			
9	Koppla till menyn Säljmeny			
Timeout	Koppla till menyn Säljmeny			
Not Active	Default			▶

Figur 10: Säljmeny

4. SVARSGRUPPER

Svarsgrupper används för att ha en grupp anknytningar/agenter som kan svara på samtal. Svarsgruppen kan ha upp till 20 agenter och olika köfunktioner kopplade. Livemonitorering av svarsgruppen och avancerad statistik är också tillgänglig.

Vi börjar från början med att se hur man skapar en enkel svarsgrupp. När du köpt Cellip 365 så ingår en svarsgrupp. När du klickar på Telefonkö/Svarsgrupper i menyn under Växelinställningar så får du se de svarsgrupper du har och genom att klicka på en så kommer du till inställningssidan för en svarsgrupp.

Svarsgruppen är aktiv.

[Stäng av svarsgruppen](#)
[Övervaka flera svarsgrupper \(separat inloggning\)](#)
[Övervaka en svarsgrupp \(externt webbfönster\)](#)
[Realtidshistorik för alla inkomna svarsgruppsamtal](#)
[Statistik för svarsgruppen](#)
[Statistik för agenter i svarsgruppen](#)

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Beskrivning	Val	Admin	flytta
Lägg till anknytning som ska ingå i svarsgruppen Växel							
	46214444554 Rickard Arvec	Lägg till anknytningen till svarsgruppen					
	Extern nummer (tex 085580100)	Lägg till Externt nummer till svarsgruppen					
Tänk på att telefonsvarare/mobilsva på externa nummer kan svara på ett samtal så att svarsgruppen inte fungerar som tänkt.							

Ändra namn på svarsgruppen

[Ändra namn på svarsgruppen](#)

Figur 11: Svarsgrupp, start

Du kan stänga av eller sätta på svarsgruppen i webbgörnsnittet. Svarsgruppen kan också aktiveras genom att anknytningar som är administratörer i svarsgruppen ringer ett kortnummer på tre siffror. Svarsgruppen kan också stängas av genom att någon av de anknytningar som är administratörer i svarsgruppen ringer ett annat kortnummer på tre siffror.

Vi börjar med att lägga till en anknytning i en svarsgrupp. Antingen kan du välja att lägga till en anknytning som finns på samma konto eller så väljer du ett externt nummer (kanske en mobiltelefon).

Vi lägger till 46855801960 som anknytning. Som du ser visas alla nummer med landskod. Det är för att underlätta när man har nummer in många länder.

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Beskrivning	Val	Admin	flytta
Aktiv	Extern nummer	0855801960	Sven Andersson		Ta bort Logga ut	Nej	

Figur 12: Val av anknytning

Nedan följer en förklaring på vad de olika kolumnerna betyder.

- Aktiv anger om anknytningen är aktiv eller avstängd från svarsgruppen. Det är bara aktiva anknytningar som får samtal som kommer in i svarsgruppen
- Status/Typ är bara intressant om man har aktiverat hänvisning på sin anknytning. Om det är aktiverat så står det vilken hänvisningsstatus en anknytning har
- Nummer är själva numret på anknytningen
- Namn är namnet på anknytningen

- Val låter dig välja att stänga av, aktivera eller helt ta bort en anknytning från svarsgruppen
- Admin anger om anknytningen är en administratör eller vanlig användare. En administratör har rätt att stänga av en svarsgrupp genom att ringa ett kortnummer eller använda Cellips klient
- Flytta. Om man har flera anknytningar i svarsgruppen kan man här flytta dem upp och ner i listan. Var de ligger i listan är viktigt om du har valt att svarsgruppen skall ringas med Rak ringning (då samtalet slussas i tur och ordning enligt listan ovan)

Om vi klickar på Mer inställningar-symbolen så ser vi alla inställningar vi kan göra i svarsgruppen. Vi kommer gå igenom dem en efter en härnäst.

4.1 ÄNDRA NAMN PÅ SVARSGRUPPEN

Som rubriken säger kan du ändra namnet på svarsgruppen, vilket underlättar administrationen (t.ex. om vi väljer Vidarekoppla automatisk telefonist till svarsgruppen)

Ändra namn på svarsgruppen

Växel

Ändra namn på svarsgruppen

Figur 13: Ändra namn på svarsgruppen

4.2 HUR SAMTAL TILL SVARSGRUPPEN SKA HANTERAS

Under detta avsnitt bestämmer du hur man ska ringa på anknytningarna/agenterna i svarsgruppen. Man kan välja mellan:

- Parallell påringning då det ringer på alla samtidigt
- Rak ringning då det ringer enligt listan under Inlagda anknytningar
- Längst ledig i svarsgruppen

Här bestämmer du även hur länge det ska ringa på varje anknytning i svarsgruppen.

Hur samtal till svarsgruppen skall hanteras ⓘ

Parallell påringning (Ringer på alla samtidigt) ▼

Hur länge skall det ringa på anknytningar i svarsgruppen

60

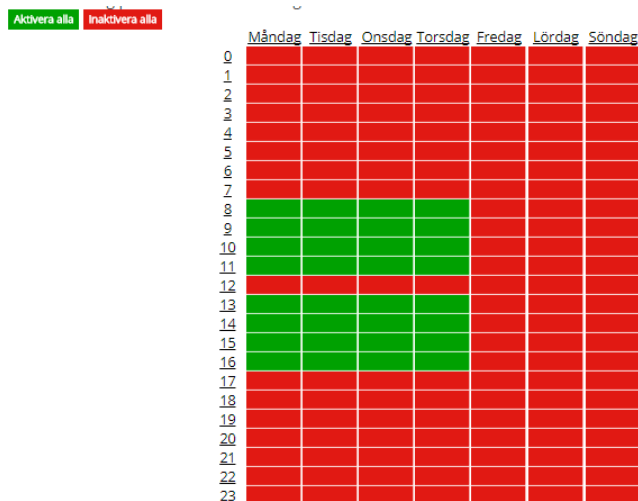
Spara

Figur 14: Hur samtal till svarsgrupp ska hanteras

4.3 TID DÅ SVARSGRUPP SKA VARA AKTIV

Du måste också kunna ställa in vilka tidpunkter en svarsgrupp skall vara aktiv. Detta kan göras via det grafiska gränssnittet. Om du vill kan du också lägga in regler för större möjlighet att även styra det på minutnivå. I figur 15 ser du hur det ser ut om man väljer det grafiska alternativet.

betydelse. Om svarsgruppen däremot är aktiv kommer den att vara öppen enligt den tid du angett här.



Det är viktigt att förstå att om svarsgruppen är avstängd kommer tidsinställningen inte ha någon

Figur 15: Tidsinställning, svarsgrupp

4.4 BESTÄM VAD SOM SKA HÄNDA NÄR SVARSGRUPPEN ÄR INAKTIV

Vart ska samtalen ta vägen när svarsgruppen är stängd? Det bestämmer du i detta avsnitt. Du kan välja mellan följande alternativ:

- Skicka alla samtal till Cellips passningstjänst (vilket kräver att du köpt den tjänsten)
- Vidarekoppla till valfritt nummer
- Vidarekoppla till en annan svarsgrupp
- Skicka samtalet till talsvar (du väljer ljudfil som spelas upp innan det skickas dit). Du väljer även vilken e-postadress som skall få alla röstmeddelande
- Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet

I figur 16 kan du se hur det ser ut om du valt att först skicka samtalet till Cellips passningstjänst. Om den är stängd väljer man att spela upp en ljudfil som innehåller öppetiderna och sedan stänger man ner samtalet.

1.
Skicka alla samtal till Cellips passningstjänst (orderservice).
Om Passningstjänsten är vald kommer samtal att kopplas dit först. Om Cellips passningstjänst är stängd kommer samtal skickas enligt nedan valda logik.

2.

☐ Vidarekoppla till nummer	
☐ Vidarekoppla till svarsgrupp	1_Sälj ▼
☒ Skicka samtalet till röstbrevlåda, välj ljudfil	Den ni söker kan inte ▼
☐ Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet	felaktig inmatning ▼

Om du väljer att skicka samtalet till röstbrevlåda vänligen skriv in vilken e-post ni vill ha era meddelanden skickade till:

Hantera ljudfiler i ert ljudbibliotek

Figur 16: Beteende vid inaktiv svarsgrupp

4.5 BESTÄM VAD SOM SKA HÄNDA NÄR INGEN I SVARSGRUPPEN TAR SAMTALET

Om ingen tar samtalet har du samma inställningsmöjligheter som om svarsgruppen inte är. (Notera att du kan välja att aktivera köfunktioner på en svarsgrupp. Vi återkommer senare till hur du ska göra för att detta inte ska kunna inträffa). Du behöver dock inte välja att samma sak skall hända som när svarsgruppen inte är aktiv, utan du är fri att styra samtalen på annat sätt om ingen svarar. T.ex. har du kanske en svarsgrupp för säljavdelningen som ibland inte är bemannad. Då kan du välja att skicka samtalen till en supportsvarsgrupp för att inte missa säljsamtal.

4.6 VÄLJ LJUDFIL SOM SKA SPELAS UPP INNAN SAMTALET SKICKAS TILL SVARSGRUPPEN

Du kan välja om du vill att en ljudfil skall spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen.

Välj ljudfil för välkomstsvar

▼

[Ljudfiler i ert ljudbibliotek](#)

Figur 17: Ljudfil innan svarsgrupp

4.7 STÄLL IN VILKET NUMMER SOM SKA VISAS NÄR SVARSGRUPPEN RINGER UPP ANKNYTNINGAR

Funktionen att välja vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknytningar är väldigt viktig om samma anknytning besvarar flera olika svarsgrupper och man behöver veta vilken svarsgrupp samtalet kommer från.

Du kan t.ex. välja funktionen Visa vem som ringer och svarsgruppens nummer, vilket innebär att du ser båda den som ringer och vilken svarsgrupp samtalet kommer in ifrån. Notera att denna funktion bara fungerar om du svarar via en fast IP-telefon eller via en telefon i datorn som t.ex. Bria. Svarar du i en mobiltelefon kommer du bara se vem som ringer eller svarsgruppens nummer, beroende på vad du ställt in. I figur 18 kan du se hur vi ställt in det i vår grupp.

Ställ in vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknytningar

Visa svarsgruppensnamn och vem som ringer ▼

Ställ in svarsgruppens nummer

46313135180 ▼ **Ändra nummer ut på svarsgruppen**

Figur 18: Nummer som ska visas när svarsgrupp ringer agent

4.8 KÖ PÅ SVARSGRUPPEN

Telefonkö på en svarsgrupp innebär att flera kan ringa in samtidigt och skulle ingen anknytning/agent svara så läggs samtalet i en kö och får vänta tills någon blir ledig.

För att ställa in kön exakt så man själv vill ha den finns följande alternativ:

- Välj om köpt musik, ringtoner eller egen musik ska spelas upp när kunden väntar på sin tur. Du kan lägga upp egen musik och här kan du välja att lägga in budskap som t.ex. "Ni vet väl om att ni kan gå till www.cellip.com för att läsa om våra produkter?" varvat med musik
- Köplatsinformation. Antingen så får kunden veta vilken plats man har i kön eller så får kunden höra att alla är upptagna just nu
- Språk som alla automatiska promptar skall ha. Det finns svenska, engelska, danska, norska, finska, holländska, franska, tyska och spanska att välja mellan
- Hur ofta köplatsen skall annonseras. Om du valt att inte aktivera Köplats kommer det annonseras att alla representanter är upptagna. Vill t.ex. har valt att ingen musik ska spelas då du har valt egen kömusik med meddelande i så sätter du värdet till 0. Tänk på att om du valt att agenterna ska ringa i t.ex. 30 sekunder så kommer inte meddelandet spelas upp för den som är först i kön förrän var 30:e sekund även om du valt 10 sekunder här. Vi rekommenderar 60 sekunder (alternativt 25 om du inte har någon kömusik). 10 sekunder är det lägsta värdet som accepteras
- Om ingen agent svarar, hur länge skall kön vänta innan den försöker igen
- Maxtid i kö för kunder. Maxtid i kö är bra att använda när du inte alltid kommer bemanna kön fullt ut. Tänk då på att inte välja ett för högt värde på maxtiden innan samtal skickas vidare. 5 minuter är ett bra riktvärde. 60 minuter är det högsta värde som kan väljas och det som används som default. Man kan alltså inte sitta i kö längre än 1 timme. Kontakta oss om du vill att man ska kunna vänta i kö mer än i en timma
- Urkopplingsnummer aktiverar möjligheten för kunden att trycka 9 för att gå ur kön och bli kopplad till urkopplingsnumret. Lämnas fältet blankt så är tjänsten avaktiverad. Detta kan användas till flera olika saker. Bland annat att du t.ex. kan aktivera talsvar på numret så att du ger kunden möjlighet att gå ut ur kön för att lämna ett talsvarsmeddelande. Eller så kan du ha en IVR aktiverad på numret eller att koppla kunden till en mobiltelefon, etc. Du behöver själv i din kömusik ge instruktioner till hur kunden ska använda tjänsten. T.ex. "Tryck 9 för att gå ut ur kön och lämna ett talsvar, så tar vi hand om ditt ärende så snart vi kan"
- Tryck 1 för att bli uppringd. Vill du att kunden som står i kö ska kunna trycka 1 för att bli uppringd? Kunden får då knappa in sitt nummer och du får ett mejl om att ringa kunden till det mejl du anger nedan

Mejlet kommer från adressen noreply@cellip.com med ämnet Queue Opt-out och meddelande enligt nedan:

En kund vill bli uppringd:

Svarsgrupp: NAMNET_PÅ_SVARSGRUPPEN

Nummer som kund skrev in: NUMRET KUNDEN LÄMNADE

Vi går nu tillbaka till sidan där man ser anknytningar och vi visar nu hur det kan se ut när man lagt till fem anknytningar. Du ser då även pilarna till höger där man kan flytta upp och ner anknytningar. Två av anknytningar är också avstängda d.v.s. får inga samtal av de som kommer in i svarsgruppen.

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Beskrivning	Val	Admin	flytta
Aktiv	Externt nummer	0855801960	Sven Andersson		Ta bort Logga ut	Nej	▼
Avstängd	Tillgänglig	0214444554	Rickard Arvedal		Ta bort Logga in	Nej	▲▼
Avstängd	Internt nummer	0313135180	test test1		Ta bort Logga in	Nej	▲▼
Aktiv	Internt nummer	0855001270	Pelle Andersson		Ta bort Logga ut	Nej	▲▼
Aktiv	Internt nummer	0313135185	Tom Eriksson		Ta bort Logga ut	Nej	▲

Figur 19: Anknytningar i svarsgrupp

4.9 ÖVERVAKNING AV KÖ I REALTID

Det är viktigt att kunna övervaka kön i realtid för att snabbt få en uppfattning hur kön ser ut just nu. Du kan ha ett fönster öppet hela tiden som visar kön i realtid (gå till svarsgruppen du vill övervaka och klicka på Övervaka svarsgruppen i en popup (externt webbfönster). Du kan bland annat se:

- Vilka som siter i kö och hur många det är
- Vilka agenter som är inloggade, upptagna, utloggade eller inte svarar
- Statistik över hur kön ser ut just nu. (För fullständig statistik så finns speciella statistiksidor som visar allt i efterhand. Mer om det i avsnitt 3.10)
- Statistik över hur agenterna har hanterat samtal under dagen

I figur 21 kan du se en supportvarsgrupp och dess agenter.

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Växel (3 av 5 inloggade)					
		0	0	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
		● +46855801960	2018-01-09 12:58:38	00:21:20	00:00:00	0	0
		● +46214444554	2018-01-09 13:18:52	00:01:36	00:00:00	0	0
		● +46313135180	2018-01-09 13:18:49	00:01:33	00:00:00	0	0
		● +46855001270	2018-01-09 13:18:38	00:01:20	00:00:00	0	0
		● +46313135185	2018-01-09 13:18:46	00:01:12	00:00:00	0	0
		● Ledig ● Upptagen i samtal ● Ej Svar ● Ej inloggad					
		Samtalshistorik					

Figur 20: Kö-monitorering

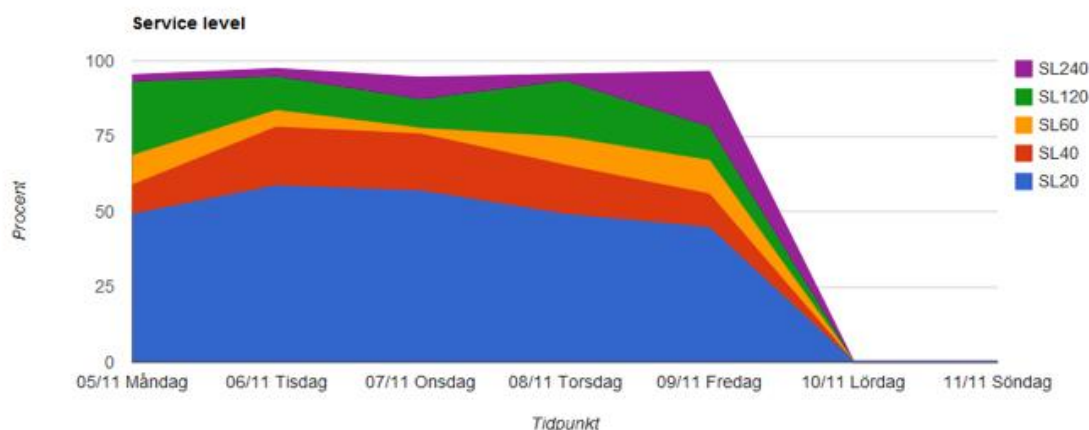
4.10 STATISTIK FÖR SVARSGRUPP OCH DESS ANKNYTNINGAR/AGENTER

Statistiken i svarsgruppen används för att kunna se hur samtal- och servicenivåerna fördelar sig under dagen så att du ska kunna bemanna olika svarsgrupper optimalt.

På svarsgrupps nivå finns följande statistik tillgänglig:

- SL20 (Service Level 20 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 20 sekunder
- SL40 (Service Level 40 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 40 sekunder
- SL60 (Service Level 60 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 60 sekunder
- SL120 (Service Level 120 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 120 sekunder
- SL240 (Service Level 240 sekunder). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 240 sekunder
- ABN (Abandon rate). Innebär att så många procent har lagt på innan de blir besvarade av en agent
- ABN 10 (Abandon rate 10 sekunder). Innebär att så många procent har lagt på innan de blir besvarade av en agent (de som lägger på inom 10 sekunder räknas inte)
- ASA (Average Speed Answer). Antal sekunder det tar i genomsnitt innan ett samtal har blivit besvarat
- LWT (Longest Wait Time). Den tid som samtal som väntat längst på att bli besvarat har fått vänta (i format hh:mm:ss)
- LWT 10 (Longest Wait Time 10). Den tid i genomsnitt som de 10 samtal som väntat längst på att bli besvarade har fått vänta (i format hh:mm:ss)
- Antal samtal. Antal samtal som inkommit till svarsgruppen
- Total samtalstid. Tiden som alla agenter suttit i samtal från svarsgruppen (i format hh:mm:ss)
- Snitt samtalstid. Genomsnittstiden ett samtal har varat (i format hh:mm:ss)

Det går att välja vilka tidsintervall man vill se statistiken och den presenteras med grafer på ett visuellt sätt. Du väljer vilken statistik du vill se i grafer.



För att se grafer för andra kolumner klicka på kolumnrubriken



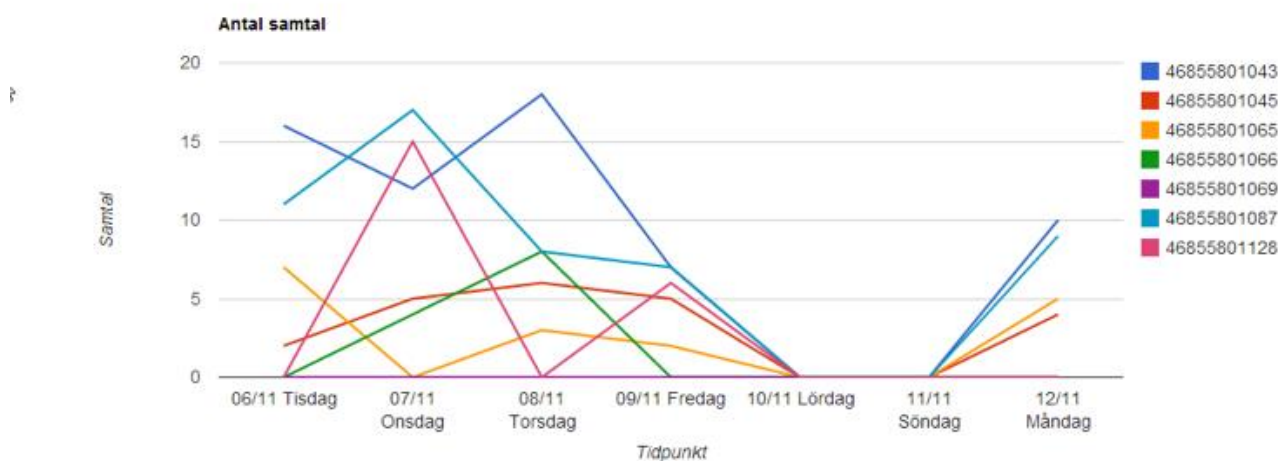
Tid	SL 20	SL 40	SL 60	SL 120	SL 240	ABN	ABN 10	ASA	LWT	LWT 10	Antal besvarade samtal	Tappade samtal	Total samtalstid	Genomsnittlig samtalstid
01/12 Måndag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00
02/12 Tisdag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00

Figur 21: Statistik för svarsgruppsanalys

Statistik finns även på agentnivå för att kunna följa hur olika agenter i svarsgruppen hanterar samtalen. Följande statistik finns tillgänglig för agenter i svarsgruppen:

- Antal samtal. Antal samtal som inkommit till svarsgruppen
- Total samtalstid. Tiden som alla agenter suttit i samtal från svarsgruppen (i format hh:mm:ss)
- Snitt samtalstid. Genomsnittstiden ett samtal har varat (i format hh:mm:ss)
- Längsta samtalstid. Samtalet med den längsta samtalstiden (i format hh:mm:ss)
- Längsta samtalstid 10. Genomsnittstiden på de 10 samtal som var längst (i format hh:mm:ss)
- Inget svar. Antal samtalsförsök som en agent inte besvarat
- Agent inloggad. Notera för att detta ska ge ett bra värde måste agenter logga in och ut ur svarsgruppen varje dag
- Samtalstid/inloggad. Procentsatsen agenten sitter upptagen i samtal i förhållande till hur länge agenten varit inloggad

Statistik för svarsgruppen Support



För att se grafer för andra kolumner klicka på kolumnrubriken

Statistik för agent 46855118751



Tid	Antal besvarade samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid	Längsta samtalstid	Längsta samtalstid 10	Inget svar	Agent inloggad	Samtalstid/inloggad
01/12 Måndag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
02/12 Tisdag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
03/12 Onsdag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
04/12 Torsdag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
05/12 Fredag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
06/12 Lördag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %

Figur 22: Statistik för agenter

5. NUMMERVISNING

Nummervisning finns som menyval under Växelinställningar.

På nummervisningssidan väljs vilka nummer som ska visas i alla utgående samtal för olika anknytningar. Du kan här ställa in om du vill att ett annat av dina nummer skall visas för den du ringer till när samtalet skickas ut i det vanliga telenätet i stället för varje enhets "egna" nummer.

Välj nummer som ska visas utåt

Välj här vilka nummer som ska visas i alla utgående samtal för olika anknytningar.

Du kan här ställa in om du vill att ett annat nummer av dina nummer skall visas för den du ringer till när samtalet skickas ut i det vanliga telenätet i stället för varje enhets "egna" nummer.

Ställ in så att valfritt växelnummer visas istället för det vanliga numret.

Nummer som ska visas utåt	Istället för nummer:
46214444554 Rickard Arvedal ▼	46214444554 Rickard Arvedal
▼	46313135180 test test1
46313135182 Per Hubinette ▼	46313135182 Per Hubinette
▼	46313135183 Arne Svensson
46313135184 Sven Gustavsson ▼	46313135184 Sven Gustavsson
46313135185 Tom Eriksson ▼	46313135185 Tom Eriksson
46313135181 IVR nummer ▼	46313135186 Vladimir Vlad
46313135187 Örne Andersson ▼	46313135187 Örne Andersson
46313135188 Användare 1 Användare 1 ▼	46313135188 Användare 1 Användare 1
▼	46313135189 test aftactsson

Figur 23: Nummervisning

6. KORTNUMMER

Kortnummer finns som menyval under Växelinställningar. På kortnummer-sidan kan du skriva alla kortnummer som du vill använda och till vilka nummer du vill koppla kortnummer. Kortnummer fungerar för alla användare på kontot,

vilket innebär att ni har en central plats ni kan sköta alla kortnummer för alla användare oberoende av vilka telefoner de använder.

I figur 25 ser du en bild på hur det ser ut i gränssnittet.

Kortnummer som gäller för alla era telefonnummer.

OBS! Kortnummer måste vara inom intervallen 10-99 eller 200-9999. Detta för att undvika krock med viktiga nummer. Dessa kortnummer kommer endast att fungera för ditt konto.

Du kan lägga upp 100 kortnummer.
Telefonnumret ska börja på riktnummer; 55801000 i Stockholm blir t.ex. 0855801000.

Spara inställningar

Kortnummer	Kommer att ringa
005184	0313135184
5184	0313135184

Figur 24: Kortnummer