

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning	1
Manual Cellip 365 Kömonitor	2
1. Inställningar	2
2. Logga in på kömonitorn.....	3
3. Överblick av svarsgrupper	3

MANUAL CELLIP 365 KÖMONITOR

Cellip 365 Kömonitor låter dig övervaka köer och bli varnad om vissa tröskelnivåer uppnås. Är du administratör kan du även logga in och ut agenter ur svarsgrupper.

1. INSTÄLLNINGAR

För att börja använda kömonitorn måste du börja med att logga in som administratör på Mina sidor och gå till menyvalet Svarsgrupper.

Där ser du alla dina svarsgrupper och under dessa Användare för övervakning av svarsgrupper.

Där finns de användare du har tillgång till och du kan här ställa in hur kömonitorn ska bete sig, vilka svarsgrupper som skall övervakas och i vilken ordning de ska presenteras (t.ex. viktigaste överst), om användaren har rätt att logga in/ut agenter samt om användaren får ändra svarsgruppsinställningar.

Användare 29008_Olle1

Användarnamn: 29008_Olle

Lösenord: ****

Svarsgrupp: Växel

Ordning som svarsgrupperna skall presenteras i: 1

Får övervaka svarsgruppen:

Får logga in agenter:

Får ändra svarsgruppsinställningar:

Svarsgrupp: 1_Sälj

Ordning som svarsgrupperna skall presenteras i: 1

Får övervaka svarsgruppen:

Får logga in agenter:

Får ändra svarsgruppsinställningar:

Svarsgrupp: 1_Kundservice

Ordning som svarsgrupperna skall presenteras i: 1

Får övervaka svarsgruppen:

Får logga in agenter:

Får ändra svarsgruppsinställningar:

Ändra inställningar för Olle1

Figur 1: Användare för övervakning av svarsgrupper

När du ställt in användare så kan du gå in på varje svarsgrupp och gå till avsnittet Övervakning av svarsgrupp. Där kan du ställa in varningsnivå, kritisk nivå för antal i kö, aktuell genomsnittlig kötid samt om du vill få indikationer på när svarsgruppen uppnår dessa tröskelvärden.

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:

Kritisk nivå - antal i kö:

Varningsnivå - aktuell genomsnittlig kötid (sekunder):

Kritisk nivå - aktuell genomsnittlig kötid (sekunder):

Få varningar i din Teams eller Slack kanal. Kom igång

Teams Kopplingsadress:

Slack Webhook:

Få mail om tappade samtal

Email att skicka till:

Figur 2: Övervakning av svarsgrupp

2. LOGGA IN PÅ KÖMONITORN

När du har ställt in hur användare skall se svarsgrupperna loggar du in på

https://www.mypages1.cellip.com/sv/pass/login_submit_monitor.html

Figur 3: Logga in i svarsgruppsmonitorn

3. ÖVERBLICK AV SVARSGRUPPER

När du loggar in så får du en överblick av status på alla svarsgrupper som du valt att övervaka. Detta är normalläget för övervakning av köer. Du har hela tiden en bra överblick om hur läget ser ut i alla svarsgrupper. Du kan t.ex. se hur många som är inloggade i en svarsgrupp samt hur många samtal som svarsgruppen hanterar just nu.

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Sälj (0 av 6 inloggade)		
		0	0	00:00:00
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid
				00:00:00
				Aktuell max kötid

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Svarsgrupp4 (1 av 1 inloggade)		
		0	0	00:00:00
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid
				00:00:00
				Aktuell max kötid

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: 1_Kundservice (1 av 3 inloggade)		
		0	0	00:00:00
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid
				00:00:00
				Aktuell max kötid

Figur 4: Överblick av svarsgrupper

Om en svarsgrupp är avstängd eller inte är aktiv p.g.a. av tidsregler så syns även det.

Nummer	Tid i kö	Inaktiv p.g.a tidsregler Svarsgrupp: 1_Kundservice (1 av 3 inloggade)		

Figur 5: Indikation på avstängd samt inaktiv svarsgrupp

När samtal finns i svarsgrupper så ser du hela tiden statusen på köerna och om din satta tröskelnivå uppnås så får du indikationer på det och kan agera därefter.

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Växel (1 av 5 inloggade) Inställningar		
46738833919	00:00:08	1	0	00:00:10
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid
				00:00:10
				Aktuell max kötid

Figur 6: Varningsnivå för samtal i kö

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Växel (1 av 5 inloggade) Inställningar		
46738833919	00:01:04	1	0	00:01:07
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid
				00:01:07
				Aktuell max kötid

Figur 7: Varningsnivå för samtal i kö och kritisk nivå för aktuell max-kötid

Klickar du på den vita pilen längst till höger på en svarsgrupp så får du upp information om agenterna och vilka samtal som finns i kön.

Nummer	Tid i kö	Svarsgrupp: Växel (1 av 5 inloggade) Inställningar				
46738833919	00:01:25	1	0	00:01:27	00:01:27	
		Samtal i Kö	Tappade samtal	Aktuell genomsnittlig kötid	Aktuell max kötid	
Agent	Uppdaterades	Inaktivitet idag	Samtalstid idag	Ej Svarade	Mottagna samtal	
● +46855001270	2018-01-09 13:18:38	02:02:18	00:00:00	0	0	
● +46855801960						
● +46313135185						
● +46313135180						
● +46214444554						
● Ledig ● Upptagen i samtal ● Ej Svar ● Ej inloggad						Samtalshistorik

Figur 8: Ytterligare information om agenter i svarsgrupp

Fyll i beskrivningsfältet på svarsgruppsinställningen för att få namn på agenterna i listan. Om du har valt att användaren skall kunna logga in och ut agenter ut svarsgruppen går det att klicka på namnet/numret på agenten så får man en fråga om man verkligen vill logga in/ut agenten.

Varje agents status indikeras med en färgad cirkel intill agentens ikon.

- Grön – Ledig och kan ta samtal
- Gul – Inloggad i svarsgruppen men svarar inte på samtal som skickas till agenten (blir grön direkt igen efter att man svarat på ett samtal och avslutat det)
- Röd – Upptagen i samtal
- Grå – Ej inloggad i svarsgruppen

Följande värden kan ses på en agent (värdena nollställs varje natt):

- Uppdaterades – Tiden då värdena uppdaterades
- Inaktivitet idag – Tiden då agenten inte varit i samtal
- Samtalstid idag – Tiden agenten suttit i samtal i denna svarsgrupp
- Ej svarade – Samtalsförsök som agenten inte svarat på
- Mottagna samtal – Antalet samtal agenten svarat på under dagen

Om du tillåter användaren att göra inställningar i svarsgruppen så dyker inställningar uppe långt upp till höger i svarsgruppen. Inställningarna en användare får göra är samma som man kan göra på Mina sidor. Fördelen är att det enda en användare kan göra är inställningar i just de svarsgrupper du tillåter användaren att komma åt. Detta ger möjligheten att ha olika användare med olika rättigheter för att komma åt olika svarsgrupper.