### INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning	1
Användarmanual Cellips webbgränssnitt	2
1. Lync 365 telefonnummer	2
1.1 Vidarekoppling	2
1.2 Telefoniinställningar	3
1.3 Röstbrevlåda	3
1.4 Samtalsspecifikation	4
2. Mobilabonnemang	5
2.1 Vidarekoppling	5
2.2 Telefoniinställningar	6
2.3 Röstbrevlådan	6
2.4 Spärrtjänster	6
3. Övriga funktioner	7
3.1 Statistik	7
3.2 Lync-statistik	8
3.3 Blockera samtal	8
3.4 Administrera kunduppgifter	9
4. Ljudbiliotek	9
4.1 Spela in ljudfil	10
5. Automatisk telefonist (IVR)	11
6. Svarsgrupper	19
6.1 Externa nummer som anknytningar i svarsgrupper	21
6.2 Använda ring samtidigt i Lync Tillsammans med Svarsgrupp	21
6.3 Ändra namn på svarsgruppen	22
6.4 Hur samtal till svarsgruppen ska hanteras	22
6.5 Tid då svarsgruppen ska vara aktiv	22
6.6 Bestäm vad som ska hända när svarsgruppen är inaktiv	23
6.7 Bestäm vad som ska hända när ingen i svarsgruppen tar samtalet	24
6.8 Välj ljudfil som ska spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen	24
6.9 Ställ in vilket nummer som ska visas när svarsgruppen ringer upp anknytningar	25
6.10 Kö på svarsgruppen	25
6.11 Övervakning av kön i realtid	28
6.12 Statistik för svarsgruppen och dess anknytningar/agenter	28

### ANVÄNDARMANUAL CELLIPS WEBBGRÄNSSNITT

Manualen beskriver tjänsten Lync 365 Telefoni och dess funktionalitet som innefattar både mobilabonnemang och fasta telefonnummer.

Med Lync 365 telefoni kan du antingen ha Exchange UM som röstbrevlåda eller Cellip röstbrevlåda.

Har du Exchange UM gäller inte avsnitt **1.3**, utan Exchange UM läser du om i Microsofts dokumentation om Exchange UM och Office 365.

Du som har valt att använda Cellips svarsgrupper kan i **avsnitt 6** läsa om hur dessa fungerar. Se manualen för Lync-administration via Cellips Lync-kontrollpanel för att konfigurera Lyncs interna svarsgrupper och IVR.

#### 1. LYNC 365 TELEFONNUMMER

Ett nummer som är ett IP-telefoninummer har bl.a. följande menyval:



#### Figur 1: Menyval för Lync365 telefonnummer

#### 1.1 VIDAREKOPPLING

Under Vidarekopplingsalternativet kan du välja att ställa in om du vill vidarekoppla ditt nummer. Det finns ett val för en enkel vidarekoppling där du bara vidarekopplar till ett nummer.

Du kan välja att vidarekoppla då ingen svarar (du ställer då in hur många sekunder det ska ringa på numret innan det vidarekopplas vidare) eller att vidarekopplingen alltid ska gälla.

# Administrera telefoniinställningar 46855801985

Välj vilket nummer som skall presenteras när ni ringer med numret.

46855801985 🗘 Byt nummer som visas när du ringer ut med trunken

### Vidarekoppla numret direkt

Alla samtal till ditt nummer skickas till Lync 365 Telefoni som standard. Du kan här välja att vidarekoppla numret direkt. Aktivera vidarekoppling till externt nummer. (Notera att inga samtal skickas längre till din Lync 365 Telefoni tjänst.)

Figur 2: Vidarekopplingsinställningar

### 1.2 TELEFONIINSTÄLLNINGAR

Under telefoniinställningar ställer du in:

- Skyddat nummer. Välj om du ska visa ditt nummer eller om du vill att det ska presenteras som skyddat nummer
- Visa växelnummer när du ringer. Ställ in så att valfritt växelnummer visas istället för det vanliga numret

### 1.3 RÖSTBREVLÅDA

Du kan välja att antingen ha en röstbrevlåda på ditt nummer eller att låta den vara avstängd.

Du kan ställa in hur många sekunder det ska ringa på telefonen innan röstbrevlådan ska ta samtalet. Samma inställning gäller även för vidarekoppling om en IP-telefonienhet är inloggad och du har ställt in **Vidarekoppla** då ingen svarar. Timeouten gäller även om röstbrevlådan är avstängd d.v.s. den specificerar då hur länge det ska ringa innan det blir upptaget.

Du kan välja språk som din telefonmeny ska ha när du ringer och lyssnar av röstbrevlådan. Följande språk är tillgängliga:

- engelska
- franska
- italienska
- spanska
- svenska
- tyska

Du kan även välja att få meddelandena skickade till valfri e-postadress istället. Väljer du att få dem skickade till e-post kan du få dem i mp3-format, vilket vi rekommenderar då du kan lyssna av dem i de flesta mobiler.

Som standard får alla svenska nummer röstbrevlådemeddelandet "Den du söker kan inte ta emot ditt samtal. Lämna ett meddelande efter tonen."

Ej svenska nummer får röstbrevlådemeddelandet "The person you are trying to reach is not available. Please leave a message."

För att ändra detta kan du via webbgränssnittet lägga in en ljudfil.

Gör följande för att komma åt ditt talsvar från vilken telefon som helst: 1. Ring **010-10 13 133** 

2. Slå ditt nummer med landskod (så som det är listat på Mina sidor i menyn), avsluta med #

3. Slå sedan din **PIN-kod**: XXXX följt av **#** och så kommer du åt ditt talsvar

Din pinkod ser du på Mina sidor under valet Röstbrevlåda.

### 1.4 SAMTALSSPECIFIKATION

Följande kan du se under menyvalet Samtalsspecifikation:

- Utgående samtal
- Mottagna samtal
- Missade samtal

Är det huvudnumret kan man även se alla avgifter som dragits.

#### För utgående samtal kan du se fälten

- Tidpunkt
- Från nummer
- Till nummer
- Tid
- Summa (kr exkl. moms)

#### För mottagna samtal kan du se fälten

- Tidpunkt
- Från nummer
- Tid

#### För missade samtal kan du se fälten

- Tidpunkt
- Från nummer

Du kan välja att få listorna nedladdade som Excelfiler.

Mer komplett statistik för alla nummer finns på en samlingssida för statistik. (Se 3.1 Statistik)

### 2. MOBILABONNEMANG

Har du ett mobilabonnemang kan följande val ses under mobilnumret i menyn:

Vidarekoppling Telefoniinställningar Information om abonnemanget Röstbrevlåda Spärr av simkort Spärr av tjänster

Figur 3: Menyval mobilabonnemang

### 2.1 VIDAREKOPPLING

Under vidarekoppling kan du bara ange ett nummer i listan och endast valen **Vidarekoppla alltid** samt **Vidarekoppla då ingen svarare finns**.

Du kan välja tidpunkt när vidarekopplingen ska vara aktiv.

Nedan ser du hur det ser ut på Mina sidor:

Ställ in vidarekoppling	
När:	
Vidarekoppla alltid	$   \mathbf{\bullet} $
Vidarekoppla då ingen svarar	$\sim$
(Ställ in hur många sekunder det ska dröja innan första vidarekopplingen påbörjas)	$\bigcirc$

#### Telefonnummer att vidarekoppla till 🕦



Du måste klicka på spara för att spara dina inställningar! Spara Ta bort alla vidarekopplingar

#### Pris 🕦

Figur 4: vidarekopplingsschema

### 2.2 TELEFONIINSTÄLLNINGAR

Dolt nummer innebär att när du ringer så visas inte ditt telefonnummer. Du kan också göra denna inställning direkt i din telefon. Notera att om du ställt in att det ska vara skyddat nummer i telefonen så kan du inte ta bort det med inställningen här.

Har du tjänsten **Visa fastnätsnummer** på ditt mobilabonnemang kan du välja vilket nummer du vill visa när du gör utgående samtal med din mobiltelefon.

### 2.3 RÖSTBREVLÅDAN

Du kan stänga av och sätta på din röstbrevlåda från Mina sidor.

Du ringer 133 från din mobil för att komma åt röstbrevlådan.

För att nå din röstbrevlåda från annan telefon ringer du 0708-222 888.

Vill du ringa din röstbrevlåda från utlandet? Ring: +46 708-222 888.

För att använda ovanstående tjänster behöver du en personlig kod (den kan ändras via 133).

Röstbrevlådan svarar åt dig när du inte kan och skickar SMS till dig när du har nya meddelanden. Skulle ditt textminne på telefonen vara fullt får du dock inget nytt meddelande när någon sökt dig.

Meddelanden som du inte lyssnat av sparas i fem dygn. De meddelanden du har lyssnat av sparas i 24 timmar från det de kom in.

SMS från röstbrevlådan ersätter varandra i telefonminnet, så att de aldrig upptar mer än en plats. Du kommer således alltid ha det sista SMS-meddelandet i telefonminnet, vilket informerar dig om hur många olästa meddelanden du har samt vilket avsändarnummer det sista röstmeddelandet är från.

När du tar bort ett SMS är det bara SMS:et du raderar, inte själva röstmeddelandet.

### 2.4 SPÄRRTJÄNSTER

Om du behöver spärra ditt SIM-kort ringer du vår spärrtjänst på 08-55 80 19 02 som är öppet dygnet runt.

Spärra betalsamtal - Spärrar alla samtal till betaltjänster. Detta kan göras vi Mina sidor.

Spärra datatrafik utomlands - Spärrar alla datatrafik utomlands med mobilen. Detta kan göras via Mina sidor.

**Spärra samtal och datatrafik utomlands** - För att spärra alla samtal och datatrafik för ett SIM-kort. Om du är utomlands kontaktar du Kundservice.

Spärra samtal utomlands - För att spärra samtal till utlandet kontaktar du Kundservice.

**Spärra all datatrafik** - Spärrar all datatrafik (3G, GPRS) i Sverige och utomlands. Du behöver kontakta vår kundservice för att lägga på denna spärr.

### 3. ÖVRIGA FUNKTIONER

### 3.1 STATISTIK

Det finns fler olika statistikval. När du först kommer in på sidan så får du se en sammanställning av alla samtal som går via trunken.

Du får se samtalsfördelningen mellan samtal till fasttelefoni, mobiltelefoni och utlandssamtal presenterade i grafer.



#### Figur 5a: Statistik

Information nedan presenteras i en tabell. Följande information presenteras:

- Antal samtal till fasttelefoni
- Total samtalstid till fasttelefoni
- Snittlängd på samtal till fasttelefoni
- Antal samtal till mobiltelefoni
- Total samtalstid till mobiltelefoni
- Snittlängd på samtal till mobiltelefoni
- Antal samtal till utlandet
- Total samtalstid till utlandet

Du kan välja vilka nummer som ska finnas med i statistiken. Du kan även välja mellan vilka tidsperioder du vill ha statistik.

Utlandssamtal grupperas ytterligare i en egen tabell för att det ska gå och se vilka volymer du har till andra länder.

#### Utlandssamtal

Destination	Antal	Tid
Belgium - Mobile - Proximus	1	00:01:25
Germany	1	00:00:47
Ireland	335	09:44:46
Ireland - Dublin	97	01:54:12
Ireland - Mobile	10	00:09:35
Ireland - Mobile - H3G	15	00:11:31
Ireland - Mobile - Meteor	175	04:13:36

#### Figur 6: Utlandssamtal

Du kan även välja att få ner alla CDR:er för en tidsperiod som en Excellista för att själv kunna presentera och analysera samtalsflöden. Det går även prenumerera på Excellistor av CDR:er och få dem mejlade till sig en gång per dag, vecka eller månad.

### 3.2 LYNC-STATISTIK

Under Lync-statistik kan du se vilken typ av trafik som du använder.

- Antal interna utgående Lync-samtal
- Antal utgående Lync-samtal
- Antal inkommande Lync-samtal
- Antal videosamtal
- Antal IM mellan olika klienter



Figur 5b: Lync-statistik

#### 3.3 BLOCKERA SAMTAL

Du kan både blockera inkommande och utgående samtal.

Om du vill blockera inkommande samtal kan du skapa listor med de nummer du vill blockera.

För utgående samtal så finns följande val:

- Jag vill att alla samtal till mobilnummer ska blockeras
- Jag vill att alla samtal till betalnummer ska blockeras inklusive 118-nummer och Telia Megacall
- Jag vill att alla samtal till utlandsnummer ska blockeras

### 3.4 ADMINISTRERA KUNDUPPGIFTER

För alla typer av nummer så finns valet **Administrera kunduppgifter**. Här kan du ändra användarens uppgifter såsom

- Företagsnamn
- Namn
- Avdelning
- Titel
- E-post
- Mobilnummer

Du kan även här välja hur numret ska synas i olika katalogtjänster. Alla operatörer är skyldiga att utlämna uppgifter om sina abonnenter. Vi skickar uppgifter till Eniro och Hitta.se (Teleadress). Det är även Teleadress som sköter SOS Alarms uppgifter.

Väljer du valet **Hindra telefonnumret** att listas i telefonnummerregister Eniro, Hitta etc. så kommer uppgifter endast skickas till SOS Alarm.

På huvudnumret kan du under **Administrera kunduppgifter** fylla i adressuppgifter och vid behov ange en separat fakturaadress samt välja om du vill ha en faktura som PDF mejlad till dig. Det är även här du kan byta lösenord till webbgränssnittet.

#### 4. LJUDBILIOTEK

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

För att komma till ljudbilioteket 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 ska 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 (au, wav, max 5MB styck, max 50MB totalt) o

Fil	Välj fil ingen fil vald	
Eventuell beskrivning av filen		
	Spara	
Figur 7: Ladda upp ljudfiler		

### 4.1 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 sedan till avsnitt Hur kan jag skapa en ljudfil.

## Skapa ljudfiler ifrån inmatad text

Välj språk	Swedish (Elin, F)	¢
Beskrivning av ljudfil	(ett ord med endast bokstäver och siffror (a-z 0-9))	
Meddelande		
	(0 kr)	//
	Skapa ljudfil	

#### Figur 8: Text till tal

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. Utropstecken 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). Annars ger punkter en paus och en lite högre tonhöjd för att markera meningens slut. För att alltid vara säker 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.

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 waw-format.

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

Ska 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.

I figur 9 kan du se hur det ser ut när vi lagt till olika ljudfiler. Alla användare kan lägga upp ljudfiler men en användare kan endast ta bort de ljudfiler den själv lagt till. Administratören kan ta bort alla ljudfiler, oavsett vem som har lagt till dem.

# Hantera ljudfiler

#### Uppladdade filer:

Lyssna	Namn	Fil	Storlek	Upplagt av	Ta bort
	Tom ljudfil				
	Den ni söker kan inte				
	voicemail_46855801985	voicemail_46855801985.au	39kB	Administratör	8

Du använder just nu 39kB av ditt utrymme.

#### Figur 9: Lista ljudfiler

### 5. AUTOMATISK TELEFONIST (IVR)

Du som har valt att använda Cellips svarsgrupper kan läsa nedan (**avsnitt 6**) hur dessa fungerar. Se manual för Lync administration för att konfigurera Lyncs interna svarsgrupper och 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 den 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 10.

# Här kan du se dina IVR inställningar och ändra dessa.

### Menyer

Menynamn	Aktiv period	Ändra Inställningar	Ta bort
Huvudmenyn	Alltid	0	
Kundtjänst	Alltid	0	0
Support	Alltid	•	0
Ekonomi	Alltid	0	0



#### Spara mall/säkerhetskopiera 🌖

Mallnamn

(a-ö, 0-9, inga mellanslag etc)

Spara

#### Figur 10: IVR-meny

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.

### Här kan du se dina IVR inställningar och ändra dessa.

Tillbaka till alla menyer

### Namn på menyn

Huvudmenyn (Huvudmenyn går ej att ändra namn på)

### Period när menyn skall vara aktiv

Alltid Ändra aktiv period

### Ljud vid vidarekoppling 0

Ringsignal

💿 Musik



### IVR Inställningar 0

Namn	ljudfil	Förklaring	Lyssna
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	

Knapp- tryck	Aktion	Destinationsnummer	Spelas före val	Lyssna
0	Default 🗘		\$	
1	Default \$		\$	
2	Default \$		\$	
3	Default \$		\$	
4	Default \$		\$	
5	Default \$		\$	
6	Default 🗘		\$	
7	Default \$		\$	
8	Default 🗘		\$	
9	Default \$		\$	
Timeout	Default \$		\$	
Not Active	Default \$		\$	

Spara

För att hantera ljudfiler i ert ljudbibliotek gå hit.

Figur 11: IVR-inställningar

Figur 11 visar hur menyn ser ut. Överst kan du ange vilket intromeddelande från ditt eget ljudbibliotek som ska spelas upp. Ljudbilioteket och dess funktioner beskrivs i avsnittet **Ljudbiliotek**. 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. Telefonnumret 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 avsnitt 6 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 ska 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 ska gå till talsvar.

Då kommer vi in på att man kan bestämma när en meny ska 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 automatiskt 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 12) där vi valt att IVR:en ska vara aktiv mellan 08:00-12:00 och 13:00-17:00 måndag till fredag.



#### Figur 12: Tidsinställning

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

# Här kan du skapa regler för när vidarekopplingen skall gälla.



#### Figur 13: Tidsinställningar regler

Figur 13 visar samma tidsregler som med det grafiska verktyget men är 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 ska 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 ska vara öppen mellan 08:00 och 17:00. Om den inte är öppen ska det spelas upp ett meddelande med öppettider.

Kunden ska ha tre svarsgrupper. En för privat som både tar support- och säljärenden 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

Menynamn	Aktiv period	Ändra Inställningar	Ta bort
Huvudmenyn	Alltid	۲	
Säljmeny	Alltid	0	Θ
Supportmeny	Alltid	0	0

### Menyer 🕕

#### Figur 14: Lista menyer

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 15 ser du resultatet.

#### Namn på menyn

Huvudmenyn (Huvudmenyn går ej att ändra namn på)

#### Period när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar Ändra aktiv period

#### IVR Inställningar \, 🕕

Namn	ljudfil	Förklaring	Lyssna
Intro	Intro företag	Intro Meddelande som spelas först	
Meny	Huvudmeny 💌	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	Aktion	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 💌		Öppettider 💌	

Figur 15: IVR exempelmeny

Vi har valt att i varje felaktigt val spela upp menyn igen. Är inte menyn aktiv spelar vi upp öppettiderna. Nu ska 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 6**.)

#### Namn på menyn

Säljmeny

#### Period när menyn skall vara aktiv

kl 8:00 till 17:00 Måndagar till Fredagar Ändra aktiv period

#### IVR Inställningar \, 🕕

Namn	ljudfil			Förklaring		Lyssna	
Intro	Tom ljudfil		•	Intro Medde spelas förs	elande som t		
Meny	Säljmeny		•	Meny medd efter intro o upp flera gâ se nedan	lelande spelas ch kan spelas ånger via action		
Default	Tom ljudfil		•	Default me när ingen a har gjorts p nedan	ddelande spelas nnan inställning å det valet se		
Knapp- tryck	Aktion		Destination	nsnummer	Spelas före val		Lyssna
0	Koppla till menyn Säljmeny	•				•	
1	Vidarekoppla till SG företag sälj	•				•	
2	Vidarekoppla till SG privat	•				•	
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	•			Öppettider	•	

Figur 16: Säljmeny

Du ser resultatet för säljmenyn i figur 16. 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 för att inte göra det svårt för dina kunder att nå dig bör så få val och menyer som möjligt.

#### 6. 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.

När du klickar på **Administrera svarsgrupper** så får du se de svarsgrupper du har och genom att klicka på en så kommer du till inställningssidan för en svarsgrupp. (Om du behöver fler svarsgrupper så kan du beställa det av oss.)

## Administrera svarsgruppen Svarsgrupp 1

Svarsgruppen är aktiv					
Stäng av svarsgruppen ()					
<ul> <li>Statistik för svarsgruppen (</li> <li>Statistik för agenter i svarsg</li> </ul>	ruppen				
Aktiv Status/Typ	Nummer	Namn	Val	Admin	Flytta
Lägg till anknytning/svarsgrupp	o/externnummer som ska	ingå i svarsgrupper	n Svarsgrup	o 1	
\$	Lägg till anknytningen till s	varsgruppen			
Externt nummer (tex 0855801000	Lägg till Externt nummer ti	ll svarsgruppen			
💮 Mer inställningar					
Figur 17: Svarsgrupp start					

Du kan stänga av eller sätta på svarsgruppen i webbgränssnittet. 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).

Ur rullisten väljer vi 4631313143838 som anknytning. Som du ser visas alla nummer med landskod. Det är för att underlätta när man har nummer i många länder.

Aktiv	Status/Typ	Nummer	Namn	Val	Admin	Flytta
Aktiv	Internt nummer	0855801985	Test Peter	Ta bort / Stäng av	Ja	

#### Figur 18: Val för 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 visar om ett nummer är externt eller internt
- 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 ska ringas med Rak ringning (då samtalet slussas i tur och ordning enligt listan ovan)

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

Varje anknytning kan sen logga in och ut ur svarsgruppen genom att ringa ett kortnummer. Är du medlem i många svarsgrupper kan du antingen ringa ett kortnummer t.ex. 160 (exakt vilket nummer det är står på administrationssidan och beror på hur många svarsgrupper du har) för att logga in i en specifik svarsgruppe eller 161 för att logga ut. Vill du logga in i alla svarsgrupper du är medlem i kan du använda 170 och vill du logga ur alla svarsgrupper du är medlem i kan du ringa 171.

L	Microsoft Lync -					×
Vad händ	ler i dag?					
	Per Hubinet Tillgänglig 🔻 Ange din plats					
•	<b>.</b>				¢	•
170	6				1	×
	4	0	0			
	1 00	2 ABC	3 DEF			
	4 сні	5 JKL	6 MNO			
	7 pqrs	8 TUV	9 wxyz			
	*	0 +	#			
	Ring upp igen	C.	Ring			
	III F	ÄST 🕑 Kontro	ollera			

#### Figur 19: Ringa 170 med Lync-klienten för att logga in i alla svarsgrupper man är medlem i

#### 6.1 EXTERNA NUMMER SOM ANKNYTNINGAR I SVARSGRUPPER

Det finns vissa saker du bör tänka på när du bestämmer dig för att lägga till externa nummer i en svarsgrupp. Finns det en röstbrevlåda på det externa numret så kommer den kunna ta samtalet och förstöra logiken i en svarsgrupp. Detta gäller även mobilnummer där mobilsvar även kan gå igång när du stänger av telefonen eller tappar täckning vilket skulle innebära att alla samtal som går till mobilanknytningen skulle gå till mobilsvar.

Detta gäller dock inte Cellips mobilabonnemang. Om ett mobilabonnemang som tillhör Cellip läggs in i svarsgruppen känner systemet av det och ringer ut till mobiltelefonen på ett sätt som gör att mobilsvar aldrig kan ta samtalet. Vi rekommenderar därför att du köper Cellips mobilabonnemang om du vill att de ska vara medlemmar i svarsgrupper.

#### 6.2 ANVÄNDA RING SAMTIDIGT I LYNC TILLSAMMANS MED SVARSGRUPP

Använder du funktionen Ring samtidigt i din Lync-klient samtidigt som du är med i en svarsgrupp så kan samma sak som beskrivs i avsnitt 6.1 hända, d.v.s. mobilsvaret tar samtalet från svarsgruppen.

Även Cellips mobilabonnemang är drabbade av detta men det finns en lösning för Cellips mobilabonnemang. Om du har nummer 0738833900 så kan du istället för +46738833900 lägga in det som +9992738833900. Prefixet +9992 gör att samtalet aldrig kommer att gå till mobilsvar.

### 6.3 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

Svarsgrupp 1

Ändra namn på svarsgruppen

Figur 20: Ändra namn på svarsgrupp

### 6.4 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 0



Figur 21: Hur samtal till svarsgrupp ska hanteras

#### 6.5 TID DÅ SVARSGRUPPEN SKA VARA AKTIV

Du måste också kunna ställa in vilka tidpunkter en svarsgrupp ska 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 21 ser du hur det ser ut om man väljer det grafiska alternativet.

Tidsinställning per timm	a och veckoda	ag			
Aktivera alla Inaktivera alla					
	Måndag Tisda	ag Onsdag Tors	dag Fredag Lörd	ag Söndag	
0					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
/					
8					
9					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

#### Figur 22: Tidsinställning svarsgrupp

Det är viktigt att förstå att om svarsgruppen är avstängd kommer tidsinställningen inte ha någon betydelse. Om svarsgruppen däremot är aktiv kommer den att vara öppen enligt den tid du angett här.

### 6.6 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 ska få alla röstmeddelande
- Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet

I figur 22 kan du se hur det ser ut om du valt att först skicka samtalet till Cellips passningtjänst. Om den är stängd väljer man att spela upp en ljudfil som innehåller öppetiderna och sedan stänger man ner samtalet.

## Ändra beteende då svargruppen är i läget: inaktiv

4	

Skicka alla samtal till Cellips passningtjänst 🗌

(Här ställer du in vad våra telefonister skall säga när dom tar emot samtalet)

Om Passningtjänst är valt kommer samtal att kopplas dit först. Om Cellips passningtjänst är stängd kommer samtal skickas enligt nedan valda logik.

2	
~	•

●Ej valt/Nollställ.	
Vidarekoppla till nummer.	
Vidarekoppla till svarsgrupp.	\$
Skicka samtalet till talsvar, välj ljudfil här.	Tom ljudfil \$
Spela upp en ljudfil och avsluta samtalet.	Tom ljudfil +

Om du väljer att skicka samtalet till talsvar vänligen skriv in vilken emailadress ni vill ha talsvaren skickade till.

<< Tillbaka Spara inställningarna >>

För att hantera ljudfiler i ert ljudbiblotek gå hit

Figur 23: Beteende vid inaktiv svarsgrupp

### 6.7 BESTÄM VAD SOM SKA HÄNDA NÄR INGEN I SVARSGRUPPEN TAR SAMTALET

Om ingen tar samtalet har du samma inställningsmöjligheter som när svarsgruppen inte är aktiv. (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 ska 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.

### 6.8 VÄLJ LJUDFIL SOM SKA SPELAS UPP INNAN SAMTALET SKICKAS TILL SVARSGRUPPEN

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

# Välj ljudfil som ska spelas upp innan samtalet skickas till svarsgruppen

Den ni söker kan inte

÷

Välj ljudfil

För att ladda upp mer ljudfiler i ert ljudbibliotek gå hit.

Figur 24: ljudfil innan svarsgrupp

### 6.9 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 från. 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 24 kan du se hur vi ställt in det i vår grupp.

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

Visa vem som ringer	\$
Ställ in svarsgruppens nummer	
46855801985	\$
Andra nummer ut nå prommer uppen	

Figur 25: Nummer som ska visas när svarsgrupp ringer agent

#### 6.10 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 som 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 ska ha. Det finns svenska, engelska, danska, norska, finska, holländska, franska, tyska och spanska att välja mellan
- Hur ofta köplatsen ska annonseras. Om du valt att inte aktivera Köplats kommer det annonseras att alla representanter är upptagna. 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 väntmusik). 10 sekunder är det lägsta värdet som accepteras
- Om ingen agent svarar. Här anger du hur länge kön ska 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 samtalen 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, bl.a. 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 den epostadress 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"

I figur 25 ser du en skärmbild hur inställningarna ser ut.

# Hantera telefonkö på svarsgruppen Svarsgrupp 1.

Köfunktionen är aktiv. Stäng av köfunktionen

Förklaring	Val
Man kan välja mellan musik eller rington (med långt mellanrum) för de som väntar i kön Man kan även välja att ladda upp egen musik. Ni är ansvariga för att ni inte bryter mot upphovsrätten.	Musik  • Rington (med långt mellanrum) Egen musik Tom ljudfil
Köplats information 👔	Ja_ Nej•
Vilket språk vill ni att köns promptar har	Danska 🛟
Hur ofta ska köplats annonseras? 🕦	60
Annonsera köplats endast en gång?	
Maxtid i kö, minuter (styr vad som händer sedan med 'ändra beteende vid upptaget' på föregående sida) 1	60
Om ingen agent svarar, hur länge skall kön vänta innan den försöker igen (Lägsta värde 10)?	30
Urkopplingsnummer 🕧	
Tryck 1 för att bli uppringd 🕦	0
Email att skicka till när kund begär att bli uppringd:	
<< Tillbaka	Spara inställningarna >>

#### Figur 26: Köinställningar

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	Val	Admin	Flytta
Aktiv	Hanvisning inaktiv	0313131438	Test Test	Ta bort / Stäng av	Nej	~
Avstängd	Externt nummer	0701234567		Ta bort / Aktivera	Nej	<b>~ ~</b>
Avstängd	Externt nummer	085580123456		Ta bort / Aktivera	Nej	~~
Aktiv	Externt nummer	031123456789		Ta bort / Stäng av	Nej	<b>~ ~</b>
Aktiv	Hanvisning inaktiv	0855801985	Test Peter	Ta bort / Stäng av	Nej	^

Figur 27: Anknytningar i svarsgrupp

### 6.11 ÖVERVAKNING AV KÖN 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 webfönster**). 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 6.10**)
- Statistik över hur agenterna har hanterat samtal under dagen

•				Kli	ent - Supp	ort				×
celli	ip	Support	Si	amtal i kö	1 1	opade samtal	Gend	omsnitlig kötid 0.5	Väntat läng	stikö <b>0.6</b>
<b>Agentstatus</b> Agent		Uppdaterades	Agent inaktiv	lnaktivitet idag	Samtalstid idag	Missade	Besvarade	Köstatus Nummer	Tid	
46855801087	C	2013-07-16	0.0	0.0	0.0	6	0	55801019	0.6	
46855801128	0	2013-07-16	0.0	30.0	6.3	6	2			
46855801043	0	2013-06-16	0.0	35.1	50.0	1	6			
	🐣 In	loggad 👗 Utlog	ggad 🧭 Up	ptagen 🌈 I	nget svar	Mina sidor	r Öve	rvaka annan kö	Logg	ga ut

I figur 27 kan du se en supportsvarsgrupp och dess agenter.

#### Figur 28: Kömonitorering

### 6.12 STATISTIK FÖR SVARSGRUPPEN 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, blå i figur 28). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 20 sekunder
- **SL40** (Service Level 40 sekunder, röd i figur 28). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 40 sekunder

- **SL60** (Service Level 60 sekunder, gul i figur 28). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 60 sekunder
- **SL120** (Service Level 120 sekunder, grön i figur 28). Innebär att så många procent samtal har blivit besvarade inom 120 sekunder
- **SL240** (Service Level 240 sekunder, lila i figur 28). 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 samtalen 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.



```
sl abn asa lwt tot avg num
```

Tid	SL 20	SL 40	SL 60	SL 120	SL 240	ABN	ABN 10	ASA	LWT	LWT 10	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid
05/11 Måndag	48.78%	58.54%	68.29%	92.68%	95.12%	7.32%	4.88%	49.20	00:04:33	00:02:14	41	05:24:48	00:07:55
06/11 Tisdag	58.33%	77.78%	83.33%	94.44%	97.22%	0.00%	0.00%	33.75	00:04:32	00:01:32	36	04:13:36	00:07:02
07/11 Onsdag	56.60%	75.47%	77.36%	86.79%	94.34%	15.09%	11.32%	49.66	00:05:38	00:03:08	53	06:06:02	00:06:54
08/11 Torsdag	48.84%	65.12%	74.42%	93.02%	95.35%	13.95%	6.98%	44.23	00:04:59	00:02:07	43	04:25:16	00:06:10
09/11 Fredag	44.44%	55.56%	66.67%	77.78%	96.30%	3.70%	3.70%	64.81	00:04:26	00:02:26	27	03:32:21	00:07:51
10/11 Lördag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
11/11 Söndag	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00

Figur 29: Statistik på svarsgruppsanknytningar

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 samtalen som var längst (i format hh:mm:ss)
- Inget svar. Antal samtalsförsök som en agent inte besvarat
- **Agent inloggad**. Notera att agenter måste logga in och ut ur svarsgruppen varje dag för att detta ska ge ett bra värde måste
- **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 kolumprubriken



Statistik för Agent 46	855801065							
Tid	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid	Längsta samtalstid	Längsta samtalstid 10	Inget svar	Agent inloggad	Samtaltid/inloggad
06/11 Tisdag	7	00:26:55	00:03:50	00:08:08	00:03:50	5	18:45:52	2.39 %
07/11 Onsdag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	09:18:38	0.00 %
08/11 Torsdag	3	00:24:12	00:08:04	00:12:12	00:08:04	9	02:57:34	13.63 %
09/11 Fredag	2	00:18:49	00:09:24	00:09:59	00:09:24	1	00:28:15	66.61 %
10/11 Lördag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	
11/11 Söndag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	
12/11 Måndag	5	00:22:19	00:04:27	00:07:32	00:04:27	3	09:02:16	4.12 %
Statistik för Agent 46	855801045							
Tid	Antal samtal	Total samtalstid	Snitt samtalstid	Längsta samtalstid	Längsta samtalstid 10	Inget svar	Agent inloggad	Samtaltid/inloggad
06/11 Tisdag	2	00:05:17	00:02:38	00:04:06	00:02:38	6	10:14:32	0.86 %
07/11 Onsdag	5	00:27:57	00:05:35	00:08:47	00:05:35	13	13:55:12	3.35 %
08/11 Torsdag	6	00:50:51	00:08:28	00:15:13	00:08:28	12	11:50:51	7.15 %
09/11 Fredag	5	00:56:19	00:11:15	00:29:42	00:11:15	12	22:30:24	4.17 %
10/11 Lördag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %
11/11 Söndag	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	24:00:00	0.00 %

Figur 30: Statistik för agenter