

LATHUND · VERSION 1.0

Admin Portal — lathund.

De uppgifter våra kunder gör oftast: lägga upp och ändra användare, styra öppettider och spela in talsvar.



Innehåll.

01 Kom igång	3	03 Öppettider	9
Det här är administratörsportalen		Ändra veckans tider · Undantag för en enskild dag	
02 Användare	4	04 Ljudfiler	11
Användare i växeln · Lägga upp en ny · Redigera		Spela in och ladda upp · Text till tal	

Om den här lathunden

Det här är en kortversion som täcker de tjänster våra kunder efterfrågar oftast: lägga upp och ändra användare, styra öppettider och spela in talsvar. Du når portalen på selfservice.avoki.com, förutsatt att du är upplagd som behörig användare.

Behöver du bygga knappvalsmenyer, auto attendant eller svarsgrupper finns allt det i den [kompletta manualen](#) — ladda ner den på avoki.com eller kontakta din säljkontakt på Avoki.



Ändringarna gäller direkt

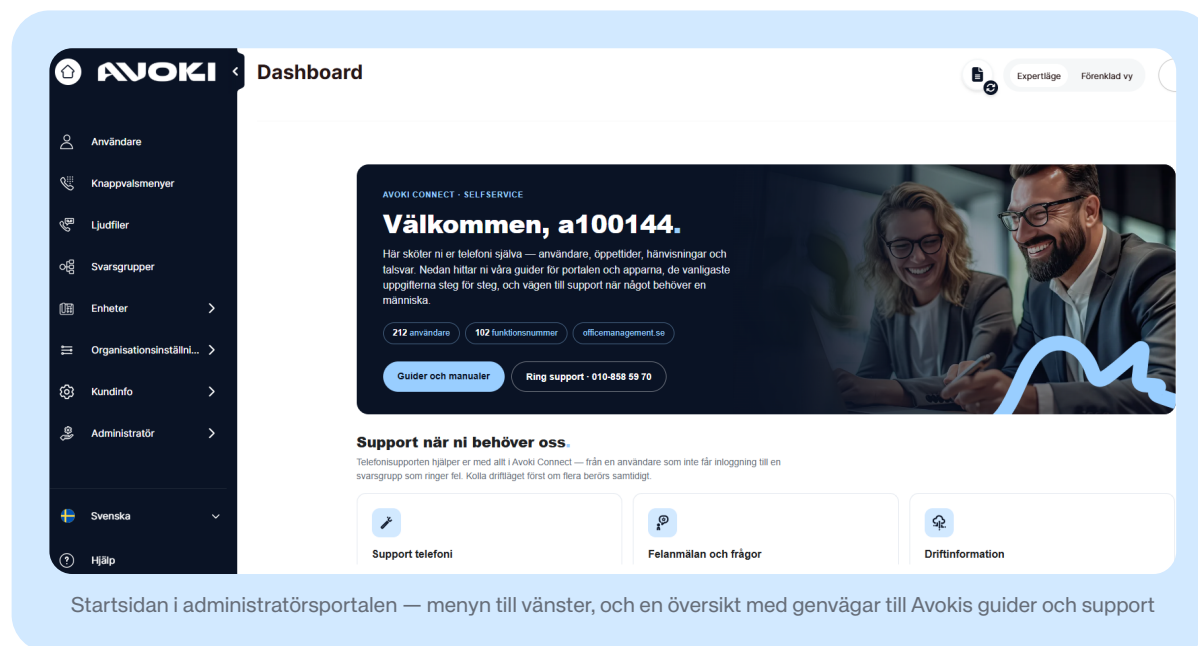
Allt du sparar i portalen slår igenom i växeln omgående — ingen beställning, ingen väntetid.

Det här är portalen.

Avoki Connects administratörsportal är helt webbaserad — du loggar in på selfservice.avoki.com och sköter företagets växel själv. Här lägger du upp och ändrar användare, bygger knappvalsmenyer och svarsgrupper, sätter öppettider och spelar in de talsvar som möter den som ringer.

Du behöver vara behörig

Portalen kräver att du är upplagd som **administratör** i växeln. Saknar du inloggning — hör av dig till Avokis Servicedesk eller till en kollega som redan är administratör; behörigheten sätts på användaren under **Redigera användare**.



Startsidan i administratörsportalen — menyn till vänster, och en översikt med genvägar till Avokis guider och support

Det här hittar du i menyn

Användare

Skapa, ändra och ta bort användare. Importera flera på en gång via Excel.

Knappvalsmenyer

Tonvalsmenyer som styr den som ringer vidare till rätt funktion.

Ljudfiler

Alla talsvar i växeln. Spela in, ladda upp eller använd text till tal.

Svarsgrupper

Köer där flera personer erbjuds samma inkommande samtal.

Organisationsinställningar

Bordstelefoner, externa kontakter, röstbrevlådor och konferensnummer.

Kundinfo

Uppgifterna om ert abonnemang och er organisation.

Användare i växeln.

Under **Användare** ser du alla som är upplagda i växeln. Här skapar du nya, tar bort dem som slutat och redigerar dem som redan finns. Ska många läggas upp samtidigt — vid en nyanställningsomgång eller en migrering — kan du importera dem från Excel i stället för att mata in en och en.

Hjälp användaren igång direkt

När användaren är upplagd kan du skicka igång-hjälpen därifrån: ett **SMS** med installationslänk till Mobilappen, och ett **e-postmeddelande** för att komma igång med Connect Softphone eller MyConnect Web Softphone. Användaren behöver då inte leta upp något själv.

Importera från Excel

Vid större omgångar: fyll i Avokis importmall och läs in alla användare på en gång. Kontakta Servicedesk om du behöver mallen.

The screenshot displays the 'Användare' (Users) management interface in the Avoki Admin Portal. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Användare', 'Knappvalsmenyer', 'Ljudfiler', 'Svarsgrupper', 'Enheter', 'Organisationsinställni...', 'Kundinfo', and 'Administratör'. The main area features a search bar with 'anders kasberg' and filters for 'E-post', 'Tele', and 'Status: Alla'. Two buttons, 'Lägg till användare' and 'Lägg till flera användare', are visible. Below is a table with one user entry: Anders Kasberg, with email anders.kasberg@avoki.com, phone numbers +46108585440 and +46726005440, and role Selfservice Admin. A context menu is open over the first user, offering actions like sending SMS, welcome email, provisioning email, configuration message, copying fields, editing, and deleting.

Användarlistan — namn, e-post, telefonnummer och administratörsbehörighet. Menyn till höger innehåller åtgärderna för den markerade användaren, bland annat utskick av SMS och e-post.

Lägg upp en ny användare.

Guiden tar dig genom sex steg. Fält märkta **(Krävs)** måste fyllas i innan du kommer vidare — resten kan du komplettera senare under **Redigera användare**.

Välj licensen Användare

Det finns två licenstyper — **välj alltid Användare**. Enkel användare saknar hänvisningar och API:er och kan bara ringa och ta emot samtal.

Mobilnummer — landsnummer och rätt operatör

Ange **alltid +46** framför numret. Operatören du väljer är den **företaget har för växeln** — inte den användaren själv har. Har användaren ett privat abonnemang hos Tre och företaget Tele2 för växeln, väljer du alltså **Tele2 micloud ej mex**. **MEX** gäller bara när abonnemanget är en mobil anknytning i växeln; ett privatabonnemang är alltid **EJ MEX**.

1 Användarinformation

Förnamn och Efternamn

E-post — användarens e-postadress

Lösenord — eller tryck Generera lösenord

Användarlicens — välj **Användare**

Aktivering — nu eller ett datum framåt

Land, Plats och Tidszon

Lägga till användare

Användarinformation Nummer Extrafält Tillbehör Bjud in Sammanfattning

Förnamn (Krävs)

Efternamn (Krävs)

Förnamn är tomt

E-post (Krävs)

Lösenord (Krävs) ?

+ Generera lösenord

Användarlicens (Krävs)

Användare

Aktivering (Krävs)

Aktivera nu

Land

Välj alternativ

Plats ?

Default location

Tidszon ?

Europe/Stockholm

Steg 1 — obligatoriska fält är märkta (Krävs)

2 Nummer

Alias — ett extra nummer till samma linje

Kortnummer — gör aliaset till ett kortnummer, t.ex. 4402

Fastnätsnummer — välj ur listan över lediga nummer

Faktureringsid — samma nummer som fastnätsnumret

Anpassat användarnamn — ange e-postadressen; det blir inloggningen

Mobilnummer — se den blå rutan till vänster

Lägga till användare

Användarinformation Nummer Extrafält Tillbehör Bjud in Sammanfattning

Alias

☐ Kortnummer ?

Fastnätsnummer (Krävs) ?

+46108584856

Faktureringsid

Välj tillgängligt nummer

Anpassat användarnamn ?

Mobilnummer ?

Tele2 Micloud Mex

+46726004005

+ Lägg till nytt nummer

Steg 2 — fastnätsnummer, mobilnummer och operatör

Katalog & tillbehör

Steg 3 och 4 avgör hur användaren syns och vad hen får tillgång till. Extrafälten styr sökbarheten i telefonkatalogen — tomma fält gör personen svårare att hitta för kollegorna.

Tillbehör kräver licens

Integrationerna under Tillbehör är **licensierade funktioner**. Kryssa bara i det ni faktiskt har avtal för — hör av dig till din säljkontakt om du är osäker.

3 Extrafält

Fyll i de uppgifter som ska vara **synliga och sökbara** i telefonkatalogen: avdelning, titel, chef, sökord, arbetsplats, företag, affärsområde och funktion.

Kryssa i **Visa alla katalogfält** för att se hela uppsättningen.

Kommentar till Telefonist syns för den som svarar i växeln.

Steg 3 — katalogfälten som gör användaren sökbar

4 Tillbehör

Ska användaren nå någon av Avoki Connects integrationer anger du det här:

Omnichannel — kontaktcenter i flera kanaler

CRM-anslutning — koppling mot ert CRM-system

Teams Telephony — Teams som softphone

Steg 4 — integrationer som kräver egen licens

Bjud in & spara.

De två sista stegen är snabba. **Bjud in** kan du hoppa över helt — klicka bara **Nästa** utan att fylla i något. Under **Sammanfattning** kontrollerar du att uppgifterna stämmer och sparar. Därefter är användaren upplagd i växeln.

5

Bjud in

Här kan ett automatiskt välkomstmejl skickas till användaren vid ett valt datum och klockslag. Behöver du inte det — klicka **Nästa** och gå vidare. Du kan alltid skicka igång-hjälpen i efterhand från användarlistan.

6

Sammanfattning

Gå igenom uppgifterna en sista gång. Ser allt rätt ut — klicka **Spara**. Den nya användaren är nu upplagd och kan logga in.

Något fel i sammanfattningen?

Klicka dig tillbaka i stegraden längst upp i guiden. Inget sparas förrän du trycker Spara, så du kan gå fram och tillbaka fritt.

Lägga till användare

Användarinformation Nummer Extrafält Tillbehör Bjud in Sammanfattning

En mall måste väljas innan du kan lägga till innehåll, förhandsgranska det eller skicka e-post till användare.

Provisioneringsmall

Avsnitt

Lägg till nytt innehåll

☒ HTML

1

Ta bort e-postmall

Lägg till ny e-postmall

Välj datum

2026-07-09

Välj tid

13:15

☐ Förhandsgranska email

Steg 5 Bjud in — här kan ett välkomstmejl schemaläggas. Fältet kan lämnas tomt.

Avbryt

Nästa

Knapparna längst ner i guiden. **Nästa** tar dig vidare ett steg — **Avbryt** stänger guiden utan att spara något.

Redigera en användare.

Markera användaren i listan, klicka på ikonen med tre punkter ⋮ och välj **Redigera användare**. Inställningarna ligger i sex flikar till vänster.

Mobilappen behöver ingen aktivering

Softphone och kalenderintegration måste slås på under Avancerade inställningar — men **Mobilappen kräver ingen aktivering** på användaren. Den fungerar så snart användaren är upplagd.

Användare — namn, e-post, sökord och lösenord. Här kryssar du också i om personen ska vara **administratör** och komma åt den här portalen.

Nummer — fastnät nummer och mobilnummer, med MEX-status.

Användargrupper — lägg till eller ta bort de svarsgrupper och användargrupper personen ska tillhöra.

Status — se användarens status i sina svarsgrupper och logga in eller ut personen ur en grupp. Pilknappen tar dig direkt till gruppens inställningar.

Enheter — vilka enheter samtal ska ringa på.

Avancerade inställningar — vilka tjänster användaren kommer åt, t.ex. softphone, chatt, medlyssning och kalenderintegration.

Redigera Anders Kasberg Aktiv

Mobil App, Web Softtelefon, Tredje Part

Användarinformation

Förnamn (Krävs) Anders Efternamn (Krävs) Kasberg

E-post (Krävs) anders.kasberg@avoki.com Lösenord (Krävs) ***** + Generera lösenord

Språk Svenska

Avdelning (?) Business Support Visa alla katalogfält

Licens

Användarlicens Användare

☒ Användaren ska vara en administratör i växeln

Ställ in deaktiveringsdatum Ställ in datum för borttagning

Fliken Användare — här sätts även administratörsbehörigheten

Avancerade inställningar

Status Europe/Stockholm

Aktiva API: er

☐ Call Control API ☐ Unijustatus API ☐ Cloud control CTI API admin

Enheter

☒ Mobil VoIP ☐ Softphone ☒ Web softphone

Aktiva tjänster

☒ Synlighet i katalog ☐ Omnichannel

☒ 3rd party CRM connector ☒ Medlyssning

☒ Telefonist Premium ☒ Chatt

☐ Telefonintegration ☒ Exchange kalendersynkronisering

☐ Närvaro synkronisering (LyncSFB) ☒ CRM-anslutning

Teams Telephony

☐ Teams Telephony ☐ Teams Telephony Phone App

Exchange kalendersynkronisering

Identifierare för kalendersynkronisering anders.kasberg@avoki.com

Avancerade inställningar — enheter, aktiva tjänster och API:er

Ändra veckans öppettider.

Både knappvalsmenyer och svarsgrupper har ett schema kopplat till sig som styr när tjänsten är öppen respektive stängd. Ska ni ändra de ordinarie tiderna — öppna en halvtimme tidigare, stänga tidigare på fredagar — gör du det direkt i veckoschemat. Ändringen gäller från och med att du sparar.

1 Leta fram tjänsten

Gå till **Knappvalsmenyer** eller **Svarsgrupper**, hitta rätt post, klicka på ikonen med tre punkter  och välj **Redigera**.

2 Klicka på dagen

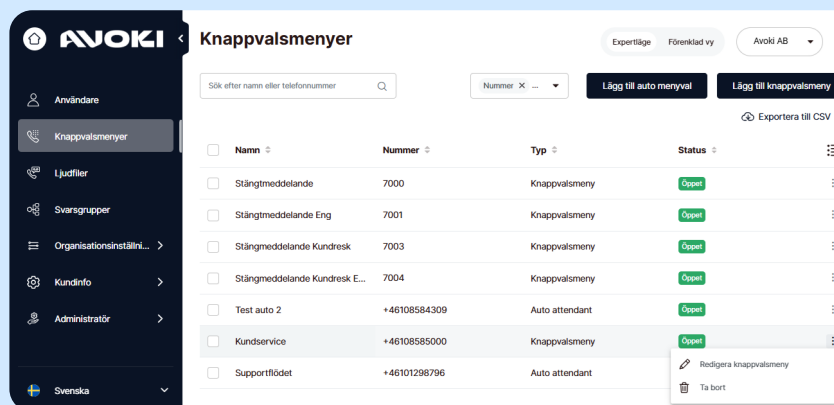
Klicka på den dag i schemat vars standardtider du vill ändra. Rutan för dagen öppnas.

3 Skriv in de nya tiderna

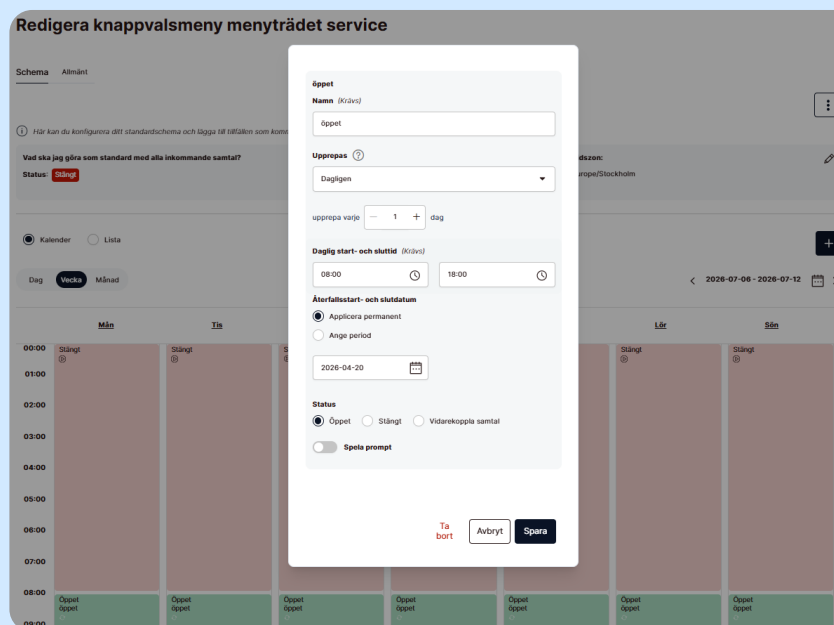
Ange den nya öppnings- eller stängningstiden.

4 Spara

När alla dagar är ändrade klickar du **Spara**.



Listan med knappvalsmenyer — menyn med tre punkter innehåller **Redigera knappvalsmeny**



Veckoschemat — klicka på en dag för att ändra dess tider

Undantag för en enskild dag.

Ibland gäller inte de vanliga tiderna: personalen har kick-off, en utbildningsdag ligger inbokad eller ni stänger tidigare inför en helg. Då lägger du in ett undantag för just det tillfället — de ordinarie öppettiderna påverkas inte, och undantaget upphör av sig självt när perioden är över.

1

Öppna tjänstens schema

Leta fram knappvalsmenyn eller svarsgruppen, klicka på ikonen med tre punkter  och välj **Redigera**.

2

Lägg till intervall

Klicka på plusknappen  och välj **Lägg till intervall**.

3

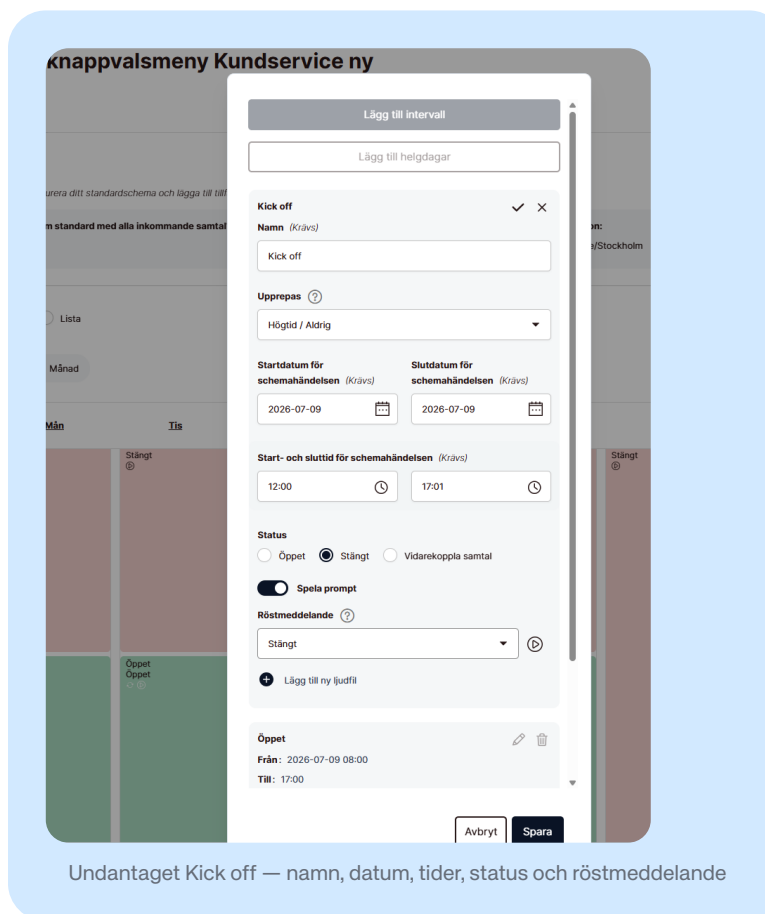
Namnge och tidsätt undantaget

Ge undantaget ett namn du känner igen — Kick off, Utbildning. Sätt datum och klockslag, välj om tjänsten ska vara **öppen** eller **stängd**, och vilken ljudfil som ska spelas upp för den som ringer under perioden.

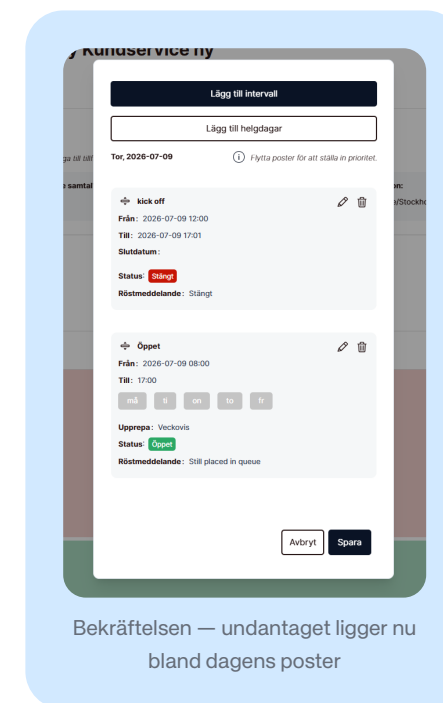
4

Spara undantaget, sedan sidan

Spara med spara-ikonen . Du får en grafisk bekräftelse i schemat — ser den rätt ut klickar du **Spara** på sidan.



Undantaget Kick off — namn, datum, tider, status och röstmeddelande



Bekräftelsen — undantaget ligger nu bland dagens poster

Undantag går före

Ett undantag **tar över** standardschemat för den tid det gäller. Överlappar två poster styr ordningen i listan — dra posterna för att ändra prioritet.

Talsvaren i växeln.

Under **Ljudfiler** ligger alla inspelade ljudpromptar i er växel — välkomstmeddelanden, stängningsbesked och kömeddelanden. Det är härifrån du hämtar dem när du sätter upp en knappvalsmeny eller en svarsgrupp, och här du lägger till nya.

1 Lägg till ljudfil

Klicka på **Ljudfiler** och välj **Lägg till ljudfil**.

2 Namn och beskrivning

Ge ljudfilen ett namn och en beskrivning. Namnet är det du senare väljer i rullgardinerna — så gör det talande, t.ex. Välkommen kundtjänst snarare än Ljudfil 3.

3 Lägg till språk

Klicka på plustecknet framför **Lägg till nytt språk** och välj sedan metod nedan.

Verktygsraden — **Lägg till ljudfil** ligger till höger

Lägg till ljudfil

Namn (Krävs)

Julhälsning 2025

Beskrivning (Krävs)

Julhälsning 2025

Ditt meddelande



Språk för ljudfiler (Krävs)

Standard

Manus

+ Lägg till nytt språk

Ny ljudfil — de tre metoderna ligger som knappar under Ditt meddelande



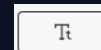
Ladda upp en fil

Har ni redan en inspelning — ladda upp den. Filen ska vara i **Wav-format**. Enkelt och självinstruerande.



Spela in via datorn

Anslut ett **headset** och spela in direkt i portalen. Ger en personlig röst — men blir olika varje gång någon spelar in på nytt.



Text till tal

Skriv texten och låt systemet läsa upp den. Fördelen är att det **alltid är samma röst** som pratar — även när du ändrar i ett gammalt meddelande ett år senare. Se nästa sida.

Text till tal

Text till tal är det smidigaste sättet att skapa era ljudfiler. Du skriver meddelandet, väljer språk och röst, och systemet läser upp det. Eftersom rösten är densamma varje gång blir talsvaren enhetliga — och att ändra en formulering tar sekunder i stället för en ny inspelningssession.

Lyssna innan du sparar

Uppläst text låter inte alltid som skriven text. Hör igenom meddelandet — och justera **texten** eller byt **röst** om betoningen blir fel. Punkter och kommatecken styr pauserna.

1

Välj språk

Språket meddelandet ska läsas på.

2

Välj röst

Rösten som ska läsa upp texten.

3

Skriv texten

Skriv det meddelande som ska bli ljudfil.

4

Konvertera text till tal

Klicka på **Konvertera text till tal**.

5

Testa och lyssna

Lyssna på resultatet. Låter det inte bra — justera texten eller byt röst och konvertera igen.

6

Spara

Nöjd? Klicka på spara-ikonen ✓ och därefter på den stora **Spara**-knappen.

Lägg till ljudfil

Text till tal — språk, röst, texten och konverteringsknappen

Den färdiga filen — spela upp och lyssna av

Verktysraden

Ikonerna över meddelandet: ångra, spara, ladda upp och ta bort.



SUPPORT & KONTAKT

Vi finns här.

För mer information om Avoki Connect, kontakta oss via vår hemsida — eller hör av dig till Avokis Servicedesk när du behöver hjälp i vardagen.

avoki.se

AVOKI