

Admin Portal.

Sköt företagets växel själv — användare, knappvalsmenyer, svarsgrupper, öppettider och talsvar, direkt i webbläsaren.



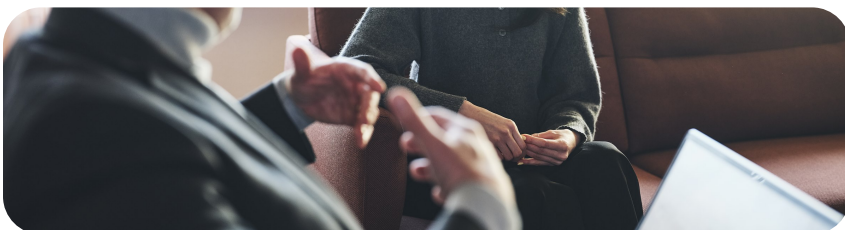
Innehåll

01 Kom igång	3	05 Auto attendant	15
Det här är administratörsportalen		Menyträd i flera nivåer · Bygga flödet	
02 Användare	4	06 Svarsgrupper	18
Användare i växeln · Lägga upp en ny · Redigera		Fyra typer · Premium · Standard	
03 Knappvalsmenyer	9	07 Ljudfiler	25
Enkelt menyträd · Standardschema · Helgdagar		Spela in och ladda upp · Text till tal	
04 Öppettider i efterhand	13	08 Övriga inställningar	27
Ändra veckans tider · Undantag för en enskild dag		Bordstelefoner · Externa kontakter · Röstbrevlåda	

Om den här manualen

Administratörsportalen når du på selfservice.avoki.com, förutsatt att du är upplagd som behörig användare. Varje kapitel inleds med en kort förklaring av vad funktionen gör och när den används, därefter följer instruktionerna som numrerade steg.

Det finns också en **lathund** som bara täcker de vanligaste uppgifterna — användare, öppettider och ljudfiler. Behöver du bara göra något av det, räcker den. Ladda ner båda på avoki.com eller hör av dig till din säljkontakt.



Ändringarna gäller direkt

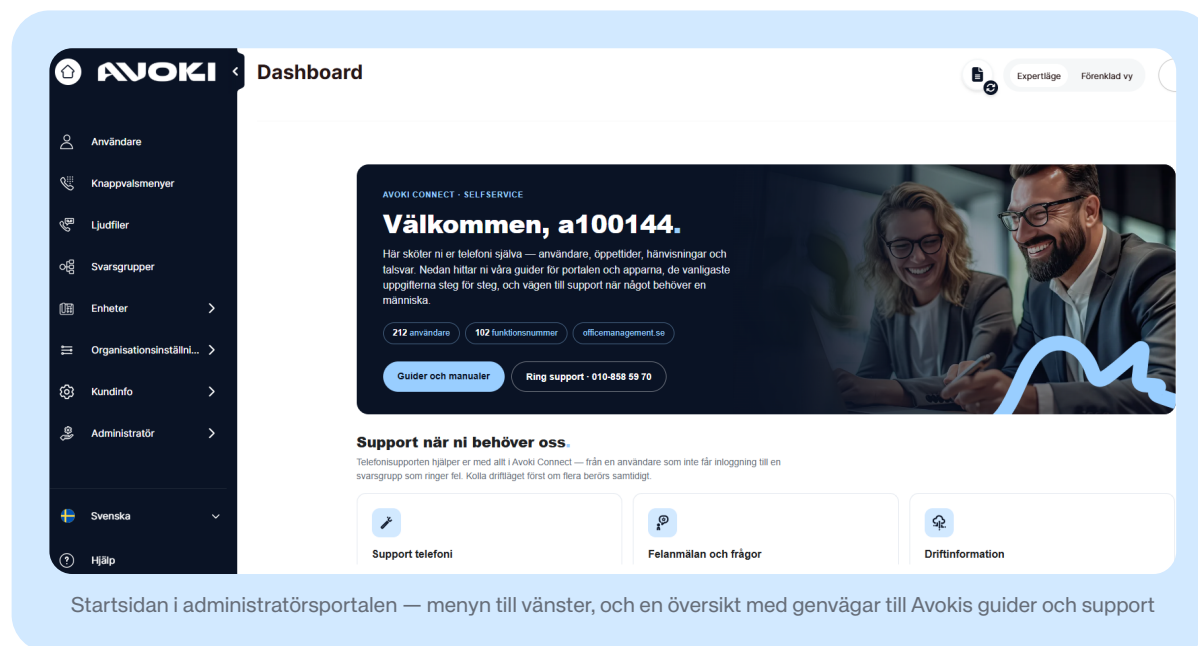
Allt du sparar i portalen slår igenom i växeln omgående — ingen beställning, ingen väntetid.

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 and labels: 'Användare', 'Knappvalsmenyer', 'Ljudfiler', 'Svarsgrupper', 'Enheter', 'Organisationsinställni...', 'Kundinfo', and 'Administratör'. The main area has a header with a search bar containing 'anders kasberg', filters for 'E-post' and 'Tele', a 'Status: Alla' dropdown, and buttons for 'Lägg till användare' and 'Lägg till flera användare'. Below the header is a table with columns: 'Namn', 'E-post', 'Telefonnummer', 'Mobiltelefon', and 'Administrationsroll'. One user, 'Anders Kasberg', is listed with email 'anders.kasberg@avoki.com' and phone numbers '+46108585440' and '+46726005440', with the 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. At the bottom of the table area, it says 'Visar 1 till 1 av 1'.

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 **Plats ?**

Välj alternativ 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.

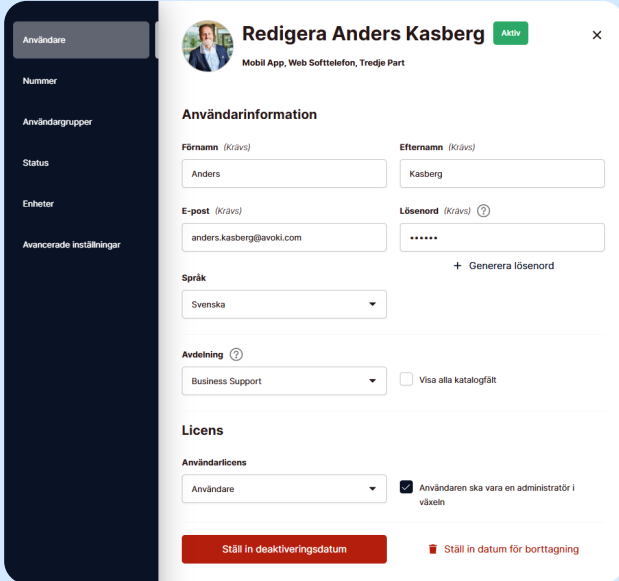
Nummer — fastnät nummer och mobilnummer, med MEX-status.

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

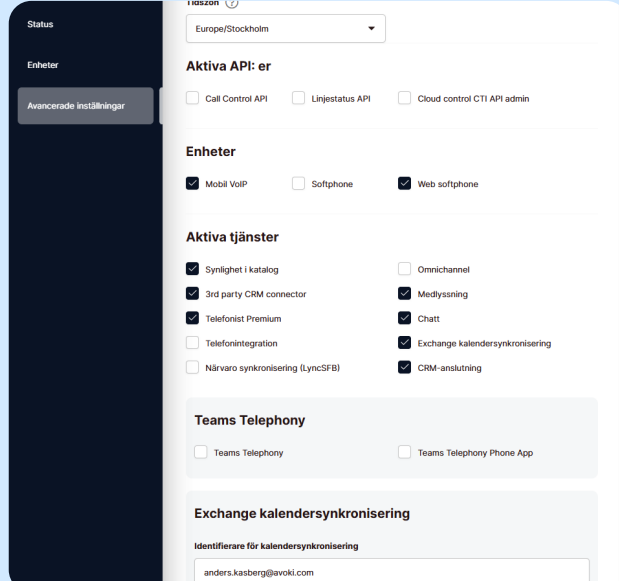
Avdelning (?) Business Support ☐ Visa alla katalogfält

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 ☐ Unijust 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

Ett enkelt menyträd

Med en knappvalsmeny låter du den som ringer välja själv — tryck 1 för fakturafrågor, tryck 2 för support — och samtalet kopplas dit direkt. Ett tonval kan gå till en anknytning, en svarsgrupp eller ett annat nummer. Till menyn kopplas ett tidsschema med öppet- och stängningstider.

Rätt person första gången

Poängen är att den som ringer slipper bli kopplad vidare flera gånger. Håll antalet val **lågt** — fler än fyra eller fem alternativ blir svåra att minnas medan talsvaret läses upp.

1

Namnge menyvalet

Klicka **Knappvalsmeny** och sedan **Lägg till knappvalsmeny**. Ge menyn ett namn som säger vad den gör.

2

Välj välkomstmeddelande

Ljudfilen som spelas upp när någon ringer. Saknas den — se kapitlet om ljudfiler.

3

Välj telefonnummer

Numret som ska gå till den här menyn.

4

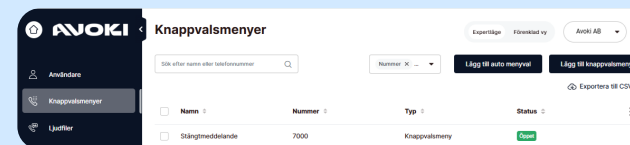
Koppla tonvalen

Under **Route till destination** anger du vad som ska hända vid varje knapptryckning: koppla till destination, till en svarsgrupp eller till ett externt nummer.

5

Spara

Klicka **Spara** när alla val är satta.



Knappvalsmeny i menyn — listan över befintliga menyer

Fliken Allmänt — namn, röstmeddelande, nummer och tonvalens destinationer

Öppet eller stängt.

Ett schema talar om när menyn är öppen och när den är stängd. Som standard är en ny knappvalsmeny **öppen dygnet runt**. Ska den ha öppettider börjar du därför i andra änden: sätt standardvärdet till **stängt** och lägg sedan in öppettiderna som undantag. Det ger färre poster att hålla reda på än motsatsen.

Varför stängt som utgångsläge?

De flesta verksamheter har öppet en mindre del av dygnet än de har stängt. Med **stängt som standard** behöver du bara beskriva öppettiderna — och en glömd lucka leder till stängningsmeddelandet i stället för till en telefon som ringer i ett tomt rum.

1

Öppna schemat för redigering

Klicka på redigeringsikonen i rutan för **Tidszon**.

2

Ändra standardvärdet till stängt

Byt status från öppet till stängt.

3

Välj stängningsmeddelande

Ljudfilen som spelas upp när någon ringer utanför öppettid.

4

Spara

Klicka på spara-ikonen. Schemat växlar från grönt till rött — hela veckan är nu stängd, och det är det du bygger öppettiderna ovanpå.

Redigera knappvalsmeny Kundservice

Schema Allmänt

Veckoschema Avvikande poster

① Här kan du konfigurera ditt standardschema och lägga till tillfällen som kommer att upprepas varje vecka. Klicka på en vardag för att redigera

Vad ska jag göra som standard med alla inkommande samtal?

Status: Öppet

Tidszon:

Europe/Stockholm

	Mån	Tis	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön
08:00	Öppet	Öppet	Öppet	Öppet	Öppet	Öppet	Öppet
09:00							

Utgångsläget — grönt betyder öppet. Redigeringsikonen ligger till höger i tidszonsrutan.

Schema Allmänt

① Här kan du konfigurera ditt standardschema och lägga till tillfällen som kommer att upprepas varje vecka. Klicka på en vardag för att redigera

Vad ska jag göra som standard med alla inkommande samtal?

☐ Släpp fram samtal☒ Öppet☐ Hoppa över samtal☐ Stängt☐ Vidarekoppla samtal☐ Vidarekoppla

Tidszon:

Europe/Stockholm

☐ Spela prompt

Röstmeddelande ?

Stängt

+ Lägg till ny ljudfil

Standardvärdet ändras här — och röstmeddelandet för stängt väljs i samma panel

Veckans öppettider.

Nu lägger du in när menyn ska vara öppen. Du kan göra det dag för dag eller veckovis — har ni samma tider alla vardagar är veckovis betydligt snabbare.

1 Lägg till intervall

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

2 Markera dagarna

Välj de dagar som ska öppnas — i exemplet måndag till fredag. Sätt **Upprepas** till **Veckovis**.

3 Skriv in tiderna

Ange daglig start- och sluttid, t.ex. 08.00–17.00.

4 Välj välkomstmeddelande

Ljudfilen som spelas när någon ringer under öppettid.

5 Spara

Spara intervallet ☒ och därefter hela sidan när alla dagar är klara.

Lägg till knappvalsmeny

Panelen Lägg till intervall — dagarna markeras som knappar, tiderna skrivs in och statusen sätts till Öppet

Applicera permanent

Välj **Applicera permanent** så gäller öppettiden tills du ändrar den. **Ange period** använder du bara när tiden ska gälla en begränsad tid.

Kontrollera resultatet

När du sparat ska veckovyn visa grönt på de dagar och tider ni har öppet, och rött i övrigt. Stämmer inte färgerna — öppna dagen igen och kontrollera tiderna.

Återkommande helgdagar.

Öppettiderna gäller vardagar — men verksamheten är stängd på helgdagar. I stället för att lägga in varje röd dag för sig kan du hämta hela årets helgdagar för valt land på en gång och kryssa i vilka som ska stänga menyn.

1

Öppna undantagen

Klicka på plusknappen **+** i schemat och välj **Lägg till helgdagar**.

2

Välj land och år

Listan fylls med helgdagarna för valt land — namn, datum och veckodag.

3

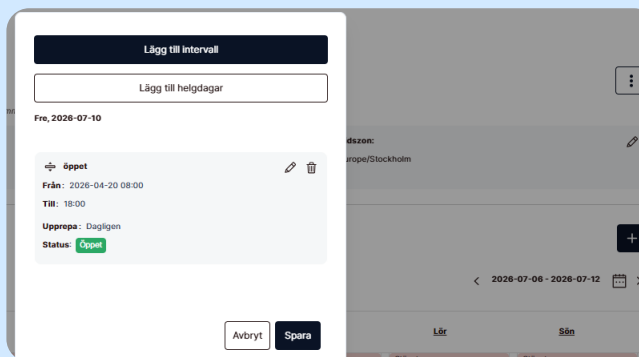
Kryssa i dagarna

Markera de helgdagar då menyn ska vara stängd. Har ni öppet på klämdagar — lämna dem omarkerade.

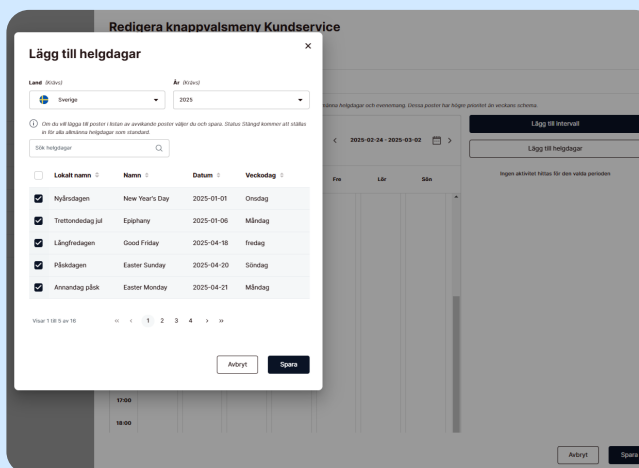
4

Spara två gånger

Klicka **Spara** i helgdagsrutan och sedan **Spara** på sidan.



De två sorterna undantag: **Lägg till intervall** för enskilda tillfällen och **Lägg till helgdagar** för årets röda dagar



Helgdagslistan för valt land och år — kryssa i de dagar som ska stänga menyn

Helgdagar läggs in per år

Listan hämtas för ett **valt år**. Rörliga helgdagar — påsk, Kristi himmelsfärd, midsommar — flyttar sig mellan åren, så lägg in nästa års helgdagar i god tid. Ett bra tillfälle är samtidigt som ni planerar nästa års semesterschema.

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

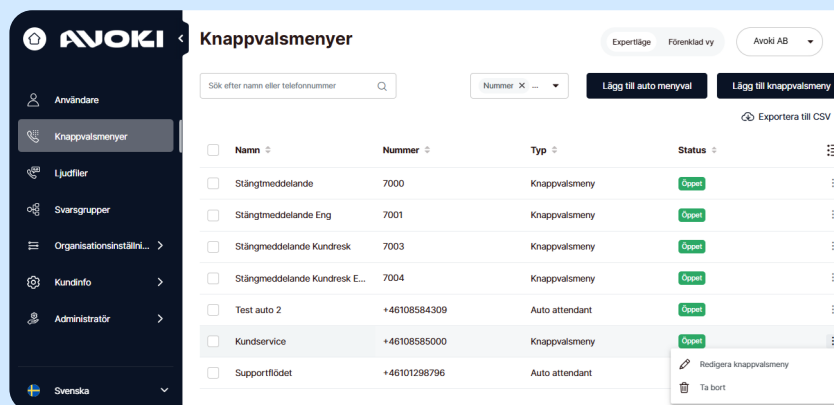
Klicka på den dag i schemat vars standardtider du vill ändra. Rutan för dagen öppnas.

3 Skriv in de nya tiderna

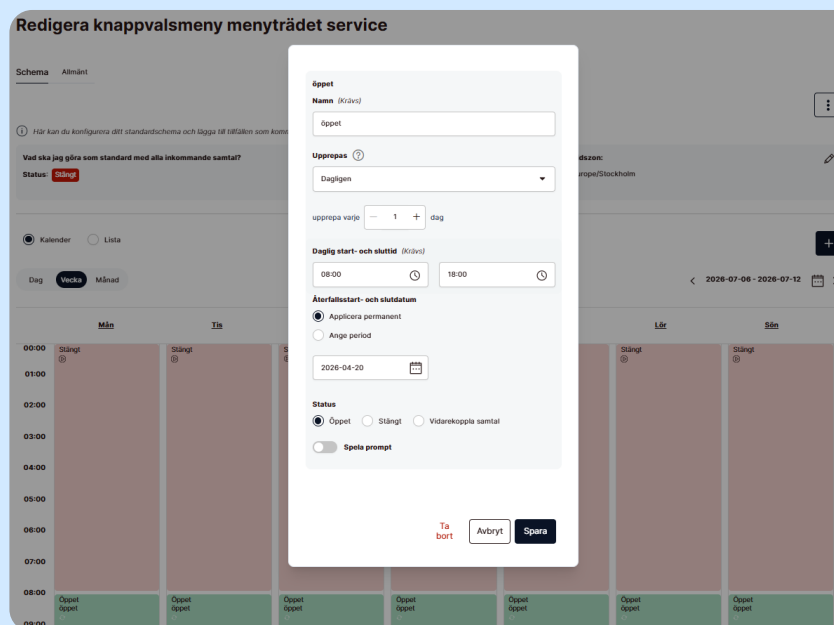
Ange den nya öppnings- eller stängningstiden.

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

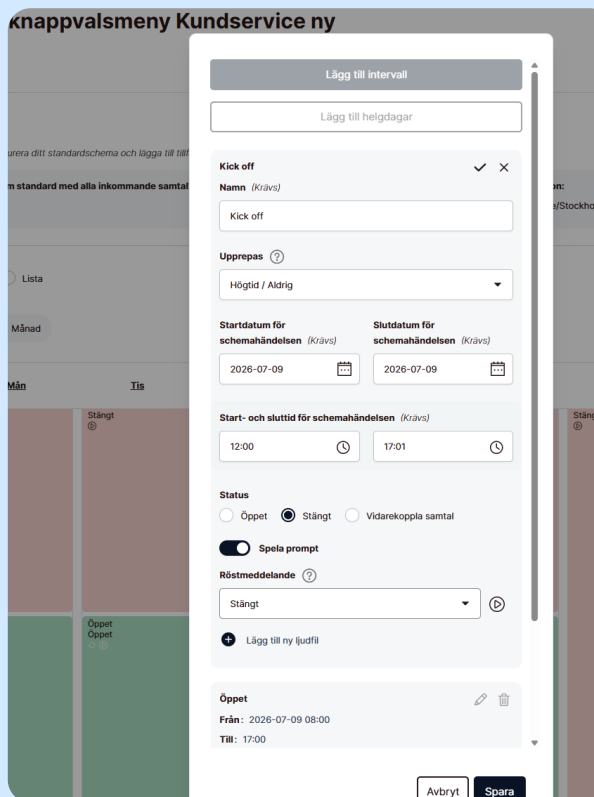
Namnge och tidsätt undantaget

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.

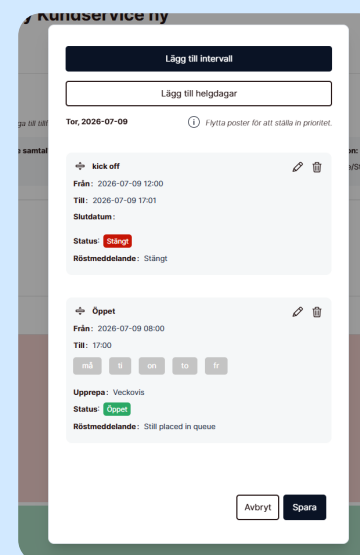
4

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.

Menyträd i flera nivåer.

Behöver den som ringer göra fler än ett val — tryck 3 för ekonomi, tryck sedan 1 för fakturafrågor — bygger du ett **auto menyval** i stället för en enkel knappvalsmeny. Skillnaden är att du får en grafisk vy över hela flödet och kan lägga val under val, så kallade barnmenyer.

Enkel meny eller auto attendant?

Räcker ett enda knappval — använd en **enkel knappvalsmeny**. Ska valen leda till nya val, eller vill du kunna överblicka flödet grafiskt, är **auto attendant** rätt verktyg.

- Lägg till ett auto menyval**
Klicka **Knappvalsmenyer** och sedan **Lägg till auto menyval**.
- Namn, meddelande och nummer**
Precis som för en enkel meny: ge menyn ett namn, välj välkomstmeddelande och telefonnummer. Här anger du också hur många gånger prompten ska spelas.
- Spara och sätt schemat**
Klicka **Spara** och lägg upp öppnings- och stängningstider på samma sätt som för en enkel knappvalsmeny — se kapitlet om knappvalsmenyer.
- Öppna menyvalet igen**
Välj **Redigera knappvalsmeny** i listan och klicka sedan på fliken **Allmänt**. Där ligger den grafiska vyn du bygger trädet i.

Lägg till auto menyval

Namn (krävs)
Supportflödet

Röstmeddelande (krävs) ⓘ
Welcome

Nummer (krävs) ⓘ
+46701238796

ⓘ Lägg till ny ljudfil

Antal gånger prompten ska spelas
1

Route till destination
ⓘ Expandera för att se mer information och hantera inställningar Expandera alla

- 0 Into kopplad
- 1 Into kopplad
- 2 Into kopplad
- 3 Into kopplad
- 4 Into kopplad

Avbryt Spara

Lägg till auto menyval — namn, röstmeddelande, nummer och tonvalens destinationer 0–4

Auto attendant Öppett

Redigera knappvalsmeny
Ta bort

Steg 4 — Redigera knappvalsmeny i listans trepunktsmeny

Schema Allmänt

Veckoschema Avvikande poster

ⓘ Här kan du konfigurera ditt standardschema och lägga till tillfällen som kommer att upprepas varje vecka. Klicka på en vardag för att redigera

Flikarna Schema och Allmänt — trädet byggs under Allmänt

Bygg trädet

Under **Allmänt** möts du av startnoden — den spelar upp välkomstmeddelandet. Därifrån bygger du flödet nivå för nivå genom att klicka på redigeringsikonen och välja vad varje tonval ska göra.

1 Öppna startnoden

Klicka på redigeringsikonen i noden för att börja bygga.

2 Sätt första nivåns val

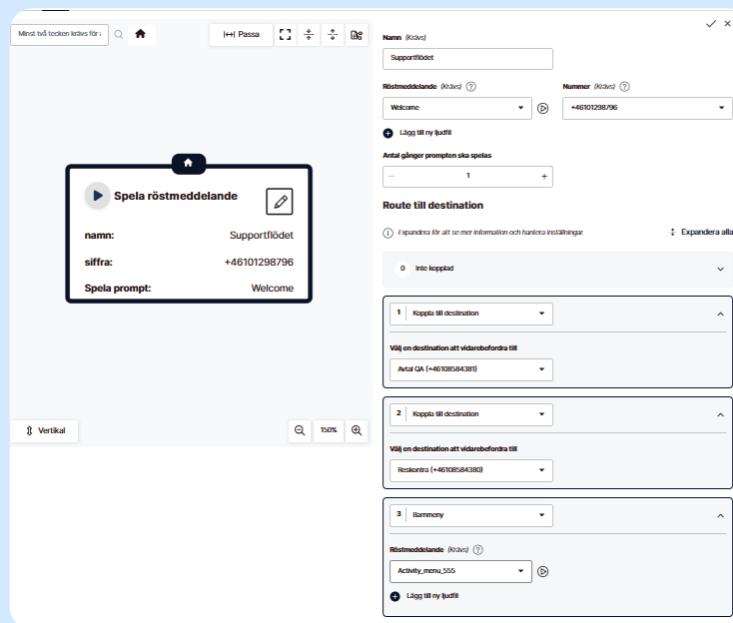
Välj i rullgardinerna vad som ska hända vid varje tonval: **Koppla till destination** för en svarsgrupp eller anknytning, **Koppla till externt** för ett nummer utanför växeln, eller **Barnmeny** för ett nytt menyval.

3 Spara nivå

Klicka på spara-ikonen  när raden är klar.

4 Bygg vidare i barnmenyn

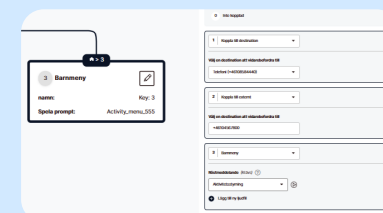
Klicka på redigeringsikonen för barnmenyn och sätt dess val på samma sätt. En barnmeny kan i sin tur leda till en ny barnmeny.



Första menyvalsnivån — tonval 1 och 2 kopplas till svarsgrupper, tonval 3 leder till en barnmeny



Startnoden med välkomstprompten



Andra nivå — barnmenyns egna tonval

Det färdiga trädet

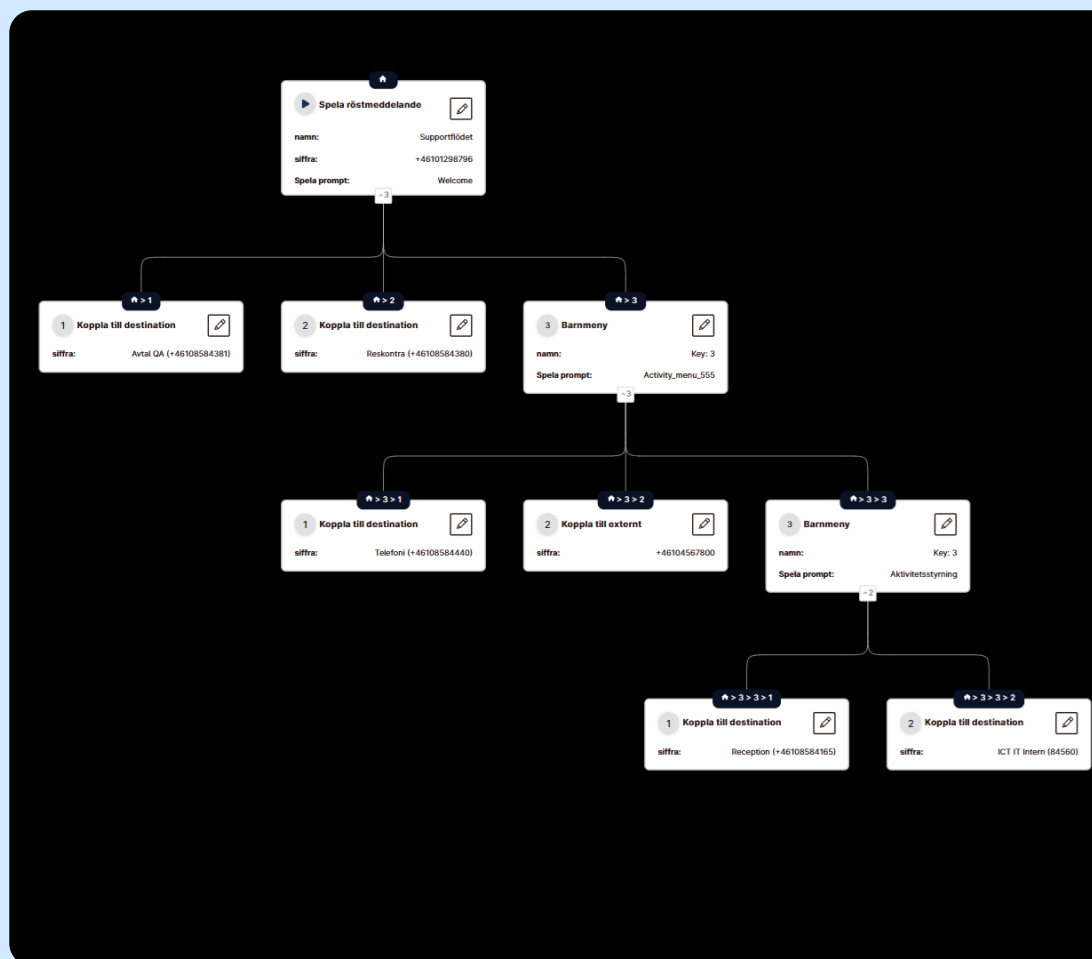
Fortsätt bygga tills hela flödet är på plats och klicka sedan på **Spara** längst ner på sidan. Den grafiska vyn är också ditt bästa kontrollverktyg: här ser du varje väg ett samtal kan ta, och vart den slutar.

Följ varje gren till slutet

Innan du sparar — läs trädet uppifrån och ner och kontrollera att **varje gren landar någonstans**. Ett tonval som pekar på Inte kopplad lämnar den som ringer i tomma luften.

Ändra i efterhand

Klicka **Redigera knappvals meny** i startmenyn, gå till fliken **Allmänt** och ändra flödet. Spara när du är klar — ändringen gäller omgående.



Ett färdigt auto attendant-träd i tre nivåer. Numren i noderna visar tonvalet och sökvägen dit — 3 > 3 > 1 betyder tryck 3, tryck 3, tryck 1.

Svarsgrupper.

En svarsgrupp är en kö där flera personer erbjuds samma inkommande samtal. Systemet väljer vem som får det efter en regel du bestämmer: högsta kompetens (**skill**), den som varit ledig längst, en prioriterad ringlista eller samtidig påringning till alla. Kan ingen svara direkt hamnar den som ringer i kö och får besked om sin status.

Välj typ först

Typen går inte att byta i efterhand utan att gruppen läggs upp på nytt. Behöver ni callback, efterbehandlingstid eller skillbaserad styrning — välj **Premium** från början.

Svarsgrupp Standard

Basfunktionalitet: samtidig påringning eller ringlista, med enklare kömeddelanden.

Svarsgrupp Premium

Avancerad kö med skillbaserad routing, callback, efterbehandlingstid och mer avancerade kömeddelanden.

Svarsgrupp Telefonist

Som Premium, med stöd för telefonistfunktioner — bland annat återringning vid kopplat samtal.

Huntgroup

Enkel köplatsfunktion.

Fliken Allmänt för en Premium-svarsgrupp — typ, namn, gruppnummer och nummervisning

Nummervisning

Välj om **A-nummer** (den som ringer) eller **B-nummer** (gruppens nummer) ska visas när samtalet kopplas till en medlem. I softphonen syns alltid svarsgruppens namn, oavsett val.

Prefix och suffix

En extrakod som visas vid samtalet — praktiskt för att skilja gruppsamtal från direktsamtal när man svarar i mobilen.

Statistikperiod

Anges i minuter och styr hur statistiken grupperas. Max är **720 minuter** (12 timmar).

Metadata

Ett eget textmeddelande som visas för agenten när samtalet kopplas fram.

Köinställningar

Köinställningarna avgör vad som händer när ingen kan svara direkt. Fyra frågor ska besvaras — och alla fyra handlar om samma sak: att den som ringer aldrig ska lämnas utan besked.

1

Max väntetid i kö

Finns det en maxtid innan samtalet ska skickas vidare — till en annan kö eller till en extern svarsservice? Sätt den här.

2

När inga agenter är inloggade

Vad ska hända om ingen är inloggad i kön? Vanliga val är att koppla till ett annat nummer eller spela upp ett meddelande.

3

Distributionsförsök och vidarekoppling

Hur många gånger ska varje agent ringas — och vad händer när ingen svarar?

4

Vidarekoppling vid högt tryck

Ange en kötid vid vilken den som ringer kopplas vidare direkt i stället för att ställas i kö.

Sätt inte maxtiden för högt

En lång maxtid känns generös men upplevs sällan så. Ett **tydligt besked** — eller ett erbjudande om callback — är nästan alltid bättre än ytterligare några minuter i kö. Klicka sedan på **Medlemmar** för att gå vidare.

Inställningar för samtal i kö — maxtider, distributionsförsök och överflödesregler

Medlemmar & enheter.

Här bestämmer du vem som ska svara och var det ska ringa.

Medlemmarna väljs i en sökbar lista, och du anger samtidigt vilka som ska ha supervisor-rättigheter.

1 Välj medlemmar och supervisors

Lägg till medlemmarna via rullgardinen. Supervisors får utökad behörighet att följa och styra kön.

2 Välj distributionsregel

Distribuera efter skill ger samtalet till den mest kompetenta lediga agenten, där **1** är högsta skill och **5** lägsta. Har alla samma skill går samtalet till den som väntat längst. Alternativet är **prioritetslista**, där agenterna söks i tur och ordning.

3 Sätt efterbehandlingstid

Tiden agenten är skyddad från nya samtal efter ett avslutat — för att hinna dokumentera.

4 Välj enheter

Ange på vilka enheter samtalen ska ringa. Ska körsamtal ringa både i mobilen och i softphonen — markera båda i listan.

Lägg till svarsgrupp

Distributionslista **Inställningar**

Supervisors

Daniel Henriksson (Sales Stockholm SMB) X

Medlemmar

Caj Hedlund (Delivery & Infra) X Catherine Rheborg X
 Daniel Prytz (Sales Stockholm SMB) X Erica Berlin (Service Desk) X
 Daniel Henriksson (Sales Stockholm SMB) X

1 2 3 4 5

☐ Distribuera efter prioritet ? ☒ Distribuera efter skill ?

Medlemmar (5)

Skill	Namn	Användartyp
1	Caj Hedlund	Medlem
1	Catherine Rheborg	Medlem
2	Daniel Prytz	Medlem
2	Erica Berlin	Medlem
3	Daniel Henriksson	Medlem Supervisor

Distributionslistan — medlemmar, supervisors och skill per medlem

Lägg till svarsgrupp

Distributionslista **Inställningar**

inställningar

☒ Ska telefonistens närvarostatus påverka samtalsfördelningen

☒ Längst ledig distribution (när medlemmar har samma skill) ?

Vilka enheter används av medlemmen (Krävs)

☒ Softphone ☒ Mobil

☐ IP-telefon ☐ Extern system ☐ Teams Telephony

Hur många ska det ringa på samtidigt? (Krävs)

— 1 +

Vilotid efter samtal

— 25 sekunder +

Maximalt antal missade samtal.

— 0 +

Hur länge ska det ringa innan samtalet distribueras till nästa medlem ?

— 20 sekunder +

Inställningar för enheter, samtidig påringning och efterbehandlingstid

Kömeddelanden & callback

Kömeddelandena är det enda den som ringer hör medan hen väntar. Här bestämmer du vad som spelas vid ankomst, vad som upprepas under väntan och om köplats eller förväntad kötid ska läsas upp.

- 1 Meddelande vid ankomst till gruppen
- 2 Meddelande som spelas medan man står i kö
- 3 Intervall — hur länge det går innan meddelandet upprepas
- 4 Vad som spelas mellan meddelandena: ringsignal eller väntmusik
- 5 Om köplats eller förväntad kötid ska läsas upp

Callback tömmer kön

Med callback lägger den som ringer på och blir uppringd när det är hens tur. Det kortar den upplevda väntetiden radikalt — och kön slutar växa av folk som ringer igen.

Callback-inställningarna

Samtalsdistribution — hur länge det ringer hos en bokad agent innan systemet tar nästa.

Antal försök — hur många gånger vi försöker ringa tillbaka.

Maximal kötid — hur länge ett callback-samtal är giltigt i kön innan det avbryts.

Inforuta — meddelandet agenten ser när callback-samtalet distribueras.

Uppspelad ljudfil — spelas för kunden innan samtalet kopplas fram till agenten.

Återuppringningsstart — när callback ska erbjudas.

Stäng callback före kön

De flesta slutar erbjuda callback en halvtimme innan kön stänger — annars bokas återuppringningar in som personalen inte hinner ta innan arbetsdagen är slut.

Kömeddelanden — ankomst, upprepning, intervall och köplatsbesked

Callback aktiveras och finjusteras i egen flik

Standard-svarsgrupp.

En Standard-svarsgrupp räcker långt när behovet är enkelt: några personer som ska dela på ett nummer. Du får samtidig påringning eller ringlista och enklare kömeddelanden — men ingen skillbaserad styrning, callback eller efterbehandlingstid.

1

Lägg till svarsgrupp Standard

Klicka **Svarsgrupper** och välj **Lägg till svarsgrupp Standard**.

2

Allmänt

Välj typ och ge gruppen ett namn. Välj gruppnummer, och om A-nummer eller B-nummer ska visas när samtalet kopplas till en medlem. Lägg till prefix eller suffix om gruppsamtal ska gå att skilja från direktsamtal.

3

Köinställningar

Samma fyra frågor som för Premium: max väntetid i kö, vad som händer när ingen är inloggad, antal distributionsförsök med vidarekoppling, och vidarekoppling vid högt tryck.

4

Klicka på Medlemmar

Nästa steg tas upp på följande sida.

Fliken Allmänt — typ, namn, gruppnummer och nummervisning

Köinställningarna för en Standard-grupp

Medlemmar & fördelning.

Välj medlemmarna i svarsgruppen och vilka som ska ha supervisor-rättigheter via den sökbara listan. För en Standard-grupp väljer du sedan mellan två sätt att fördela samtalen — och de ger olika upplevelse för både den som ringer och de som svarar.

Ringlista

Samtalen söker agenterna i den ordning de är prioriterade. Ger förutsägbarhet och låter en förstahandsmottagare ta det mesta.

Samtidig påringning

Alla agenter ringer samtidigt och den som svarar först får samtalet. Ger snabbast svar — men det ringer hos alla, varje gång.

Välj efter hur gruppen arbetar

Samtidig påringning passar en liten grupp som sitter med samma uppgift. Är gruppen större, eller har medlemmarna andra arbetsuppgifter mellan samtalen, blir **ringlista** mindre störande — alla slipper avbrytas av varje samtal.

Lägg till svarsgrupp

Distributionslista **inställningar**

Medlemmar

- Daniel Henriksson (Sales Stockholm SMB) X
- Adam Danielsson (Sales Malmö/Helsingborg) X
- Daniel Prytz (Sales Stockholm SMB) X
- Anders Kasberg (Business Support) X
- Anders Lundquist (CCC/Service desk) X

☒ Distribuera efter prioritet ?

Prioriterade medlemmar (0) [Exportera till CSV](#)

Prioritet	#	Namn	Användartyp
Inga resultat hittades.			

Andra medlemmar (5) [Exportera till CSV](#)

Prioritet	#	Namn	Användartyp
+		Adam Danielsson	Medlem
+		Daniel Henriksson	Medlem
+		Daniel Prytz	Medlem
+		Anders Kasberg	Medlem
+		Anders Lundquist	Medlem

Distributionslistan — medlemmar, prioritetsordning och användartyp

Enheter & röstmeddelanden

Sista stegen för en Standard-grupp: var det ska ringa, hur länge — och vad den som väntar får höra.

1 Välj enheter

Ange vilka enheter samtalen ska ringa på samtidigt. Ska kösamtal både ringa i mobilen och i softphonen — markera båda.

2

Aktivera samtidig påringning

Slå på om alla agenter ska ringas samtidigt. Lämnar du den av gäller prioritetsordningen i ringlistan.

3

Sätt ringtid per agent

Hur länge det ska ringa hos en agent innan samtalet går vidare till nästa.

4

Röstmeddelanden

Klicka vidare till **Röstmeddelanden**. Välj det återkommande kömeddelandet som spelas när någon ankommer till gruppen, och med vilket intervall i sekunder det ska upprepas. Spara.

Enheter, samtidig påringning och ringtid per agent

Det återkommande kömeddelandet och dess intervall

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



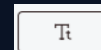
Ladda upp en fil

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

Namn (Krävs) **Beskrivning** (Krävs)

Julhälsning 2025 Julhälsning 2025

< Ditt meddelande : Text till röst

Språk för röst **Röst** (Krävs)

Svenska Swedish - Agnes

Text till röst (Krävs) ?

Välkommen till Avoki. Vi hjälper dig så fort vi kan.

Konvertera text till tal

Språk för ljudfiler (Krävs) **Manus**

Standard

Text till tal — språk, röst, texten och konverteringsknappen

Lägg till ljudfil

Namn (Krävs) **Beskrivning** (Krävs)

Julhälsning 2025 Julhälsning 2025

< Ditt meddelande : Text till röst

Språk för röst **Röst** (Krävs)

Svenska Swedish - Agnes

Text till röst (Krävs) ?

Välkommen till Avoki. Vi hjälper dig så fort vi kan.

Konvertera text till tal

Språk för ljudfiler (Krävs) **Manus**

Standard

Den färdiga filen — spela upp och lyssna av

Verktysraden

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



Övriga inställningar.

Under **Organisationsinställningar** ligger de funktioner som gäller hela organisationen snarare än en enskild användare. De används mer sällan, men är bra att veta var de finns — särskilt **Vidarekopplade nummer**, som löser problemet med gamla nummer som fortfarande ringer.

Ett gammalt huvudnummer som lever kvar

Har ni bytt huvudnummer men det gamla står kvar i tryckt material och på webben? Lägg upp det under **Vidarekopplade nummer** och styr det till svarsgruppen på det nya numret. Den som ringer det gamla numret kommer fram som vanligt.

Organisationsinställningar — undermenyn till vänster innehåller samtliga funktioner nedan. I vyn visas **Externa kontakter**.

Bordstelefoner

Konfigurera fasta bordstelefoner: vilka användare som ska nyttja dem och vad de fysiska funktionsknapparna ska göra.

Externa kontakter

En gemensam kontaktlista med externa kontakter som ska vara sökbara för organisationen. Här styr du också vilka användare som kommer åt listan.

Gruppröstbrevlåda

Skapa, ändra och ta bort röstbrevlådor som **flera medlemmar** kan lyssna av — till skillnad från en personlig brevlåda.

Röstbrevlåda

Generella regler för organisationens röstbrevlådor.

Konferensnummer

Ett gemensamt nummer som organisationen kan ange vid konferenssamtal.

Vidarekopplade nummer

Styr ett telefonnummer till ett befintligt nummer eller en funktion — t.ex. ett gammalt huvudnummer till en svarsgrupp på det nya.

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