



2025-03-17

● AVOKI CONNECT MANUAL

Avoki Connect Admin portal – lilla lathunden

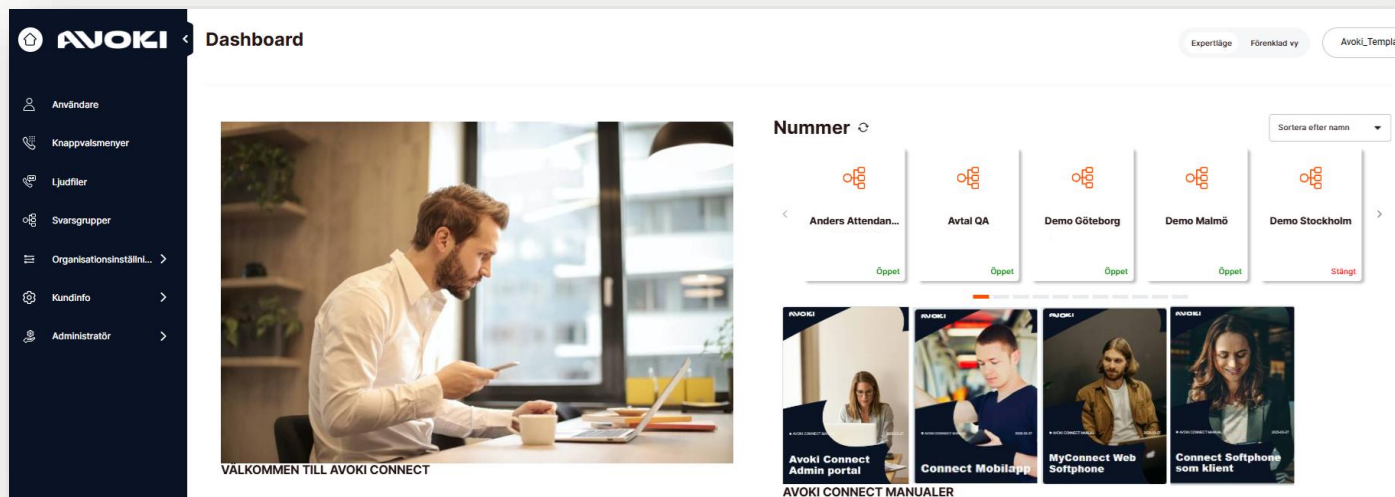
Innehåll

Kom i gång med Admin portalen	3
Konfigurera en ny användare	4
Redigera en användare.....	5
Skapa ett enkelt meny-träd	6
Skapa ett avancerat menyträd – Auto Attendant.....	10
Skapa en ny PREMIUM svarsgrupp	13
Skapa en ny STANDARD svarsgrupp	15
Spela in ljudfiler	17
Övrigt	
Bordstelefoner	18
Externa kontakter	18
Grupp- och Röstbrevlåda	19
Konferensnummer	19



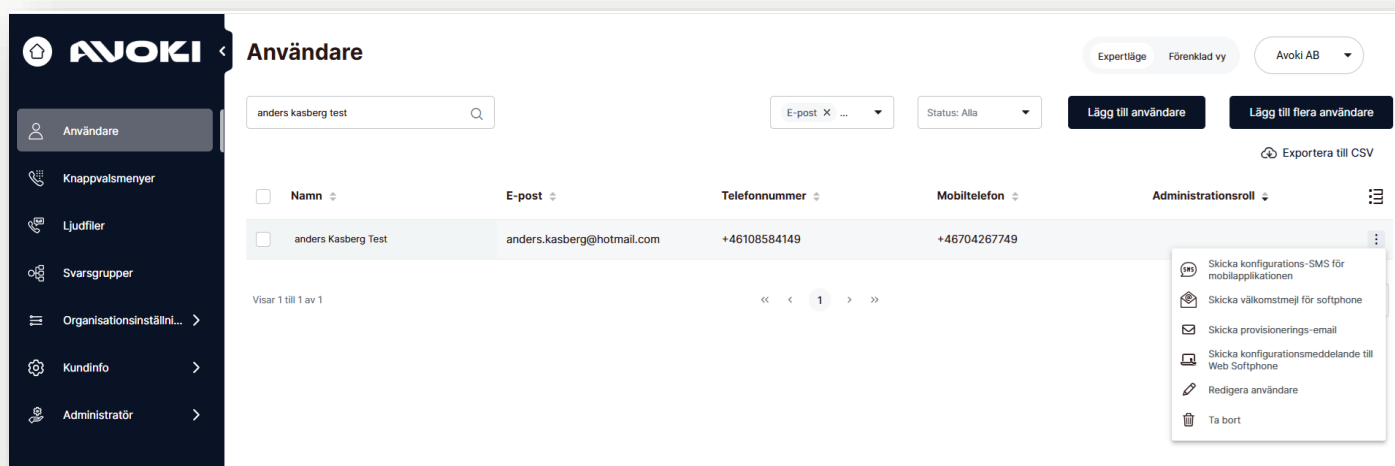
Avoki Connect Administratörsportal

Avoki Connects administratörsportal är helt webbaserad. Du når den genom att, givet att du är en behörig användare, gå in på adressen <https://selfservice.avoki.com>



Lägg upp eller administrera användare

Under användare kan du skapa nya och ta bort användare i växeln, importera in användare via excel eller redigera redan upplagda användare.



För en upplagd användare kan administratören skicka ett SMS till en användare för installation av Mobilappen samt e-post meddelande för att komma igång med Connect Softphone eller MyConnect Web Softphone

Konfigurera en ny användare.

Användarinformation

För en ny användare behöver du fylla i följande obligatoriska fält:

- Förnamn
- Efternamn
- E-post
- Lösenord
- Fastnummer (välj från listan)
- Användarlicens:
 - Användare (med tillgång till APIer och hänvisningar)
 - Enkel användare (utan tillgång till APIer och hänvisningar)
- Tryck **Nästa** för att gå vidare till nästa steg.

Mobilnummer

Skriv in det mobilnummer du beställt till användaren i din operatörportal. Välj Operatör samt om numret är en mobil anknötning eller ej (MEX). Fyll alltid i numret med landsnummer +46.

Extrafält

Fyll i alla uppgifter som ska vara synliga och sökbara i telefonkatalogen för den nya användaren. Klicka på nästa.

Bjud in

Klicka Nästa utan att fylla i någon information.

Sammanfattning

Kontrollera om uppgifterna stämmer under sammanfattning. Om Ok klicka på Spara. Den nya användaren är nu upplagd.

Redigera en användare.

Markera den användare du vill redigera. Klicka på ikonen och välj redigera användare

Användare

Här anges namn, e-postadress, sökord mm. Här kan även bockas i om användaren ska vara administratör och komma åt denna administratörsportal.

Nummer

Här syns fastnätsnummer och mobilnummer. Mobilnummer anges som [Mex] när mobilabonnemanget är fullt integrerat med växellösningen, [E] Mex] om det är till exempel ett privatabonnemang eller annan operatör än vad fastnätsnummer har.

Användargrupper

Här kan administratören lägga till eller ta bort svarsgrupper eller användargruppen som användaren ska vara medlem i.

Status

Här ser man användarens status för svarsgrupper och man kan här logga in/ut användaren från respektive grupp. Via pilknappen kan administratören komma vidare direkt till svarsgruppens inställningar.

Avancerade inställningar

Under avancerade inställningar definierar administratören vilka tjänster som användaren ska komma åt, som till exempel softphone. För mobilappen krävs ingen aktivering på användaren

The screenshot shows the 'Redigera användare' (Edit user) interface for 'anders Kasberg Test'. The user is marked as 'Aktiv' (Active) and is a 'Tredje Part' (Third Party). The interface includes a sidebar with navigation options: 'Användare', 'Nummer', 'Användargrupper', 'Status', and 'Avancerade inställningar'. The main content area is divided into sections: 'Användarinformation' with fields for 'Förnamn' (anderson), 'Efternamn' (Kasberg Test), 'E-post' (anders.kasberg@hotmail.com), and 'Lösenord' (password field with a 'Generera lösenord' button); 'Språk' (Svenska); 'Avdelning' (Sales Stockholm); and 'Licens' (Användare). There are 'Avbryt' and 'Spara' buttons at the bottom right.

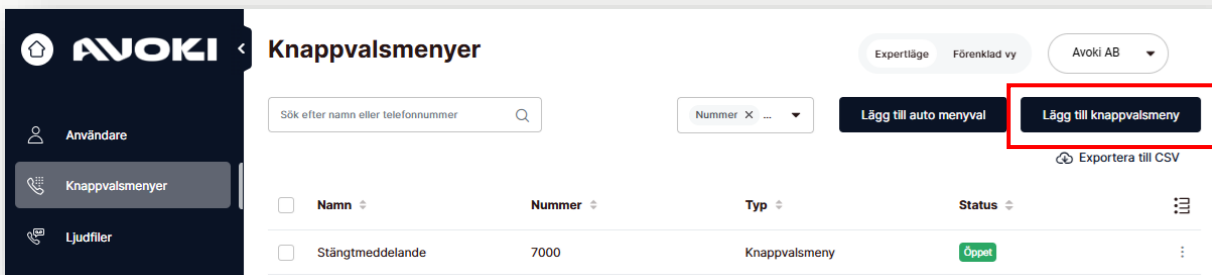
This screenshot shows the 'Avancerade inställningar' (Advanced settings) section of the 'Redigera användare' interface. It includes a 'PIN' field with a 'Generera PIN' button. The 'Aktiva API: er' (Active APIs) section has checkboxes for 'Call Control API', 'Linjestatus API', and 'Cloud control CTI API admin'. The 'Enheter' (Devices) section has checkboxes for 'Mobil VoIP', 'Softphone' (checked), and 'Web softphone' (checked). The 'Aktiva tjänster' (Active services) section has checkboxes for 'Synlighet i katalog' (checked), 'Medlyssning', 'Telefonintegration', 'Närvaro synkronisering (LyncSFB)', '3rd party CRM connector', 'Telefonist Premium', 'Exchange kalendersynkronisering', and 'CRM-anslutning'. 'Avbryt' and 'Spara' buttons are at the bottom right.

Knappvalsmenyer - Skapa ett enkelt meny-träd

Genom att skapa en knappvalsmeny kan du låta inringande kunder välja mellan olika alternativ för att kopplas rätt när de ringer in till er organisation. Med tonvalsknappar kan du koppla samtalen vidare till en anknytning, ACD/Svarsgrupp eller andra nummer. Till ett meny-träd kan du koppla ett tidsschema med öppet- och stängningstider.

Skapa en ny knappvalsmeny

För att skapa en ny knappvalsmeny klickar du på Knappvalsmenyer och sedan Lägg till knappvalsmeny



Skapa ditt flöde

- 1) Skapa ett namn för ditt menyval
- 2) Välj vilket meddelande som ska spelas upp när någon ringer till menyvalet
- 3) Välj vilket telefonnummer som gäller för detta menyval
- 4) Välj vad som ska hända när kunden väljer de olika alternativen om erbjuds, dvs tryck 1 för Reskontra etc.
- 5) Klicka på Spara när du är klar

The screenshot shows the 'Redigera knappvalsmeny Kundservice' form. It is divided into sections: 'Allmänt', 'Röstmeddelande', 'Route till destination', and 'Välj en destination att vidarebefordra till'. The form contains several input fields and dropdown menus, with numbered callouts (1-5) indicating the steps described in the text. Step 1 points to the 'Namn' field containing 'Kundservice'. Step 2 points to the 'Röstmeddelande' dropdown containing 'Office Management - Välkommen SWE'. Step 3 points to the 'Nummer' dropdown containing '+46108585000'. Step 4 points to the 'Route till destination' dropdown containing '1 Koppla till destination' with 'Vidarebefordra till: Reskontra (+46108584380)'. Step 5 points to the 'Spara' button at the bottom right.

Skapa öppning- och stängningstider för ditt menyval

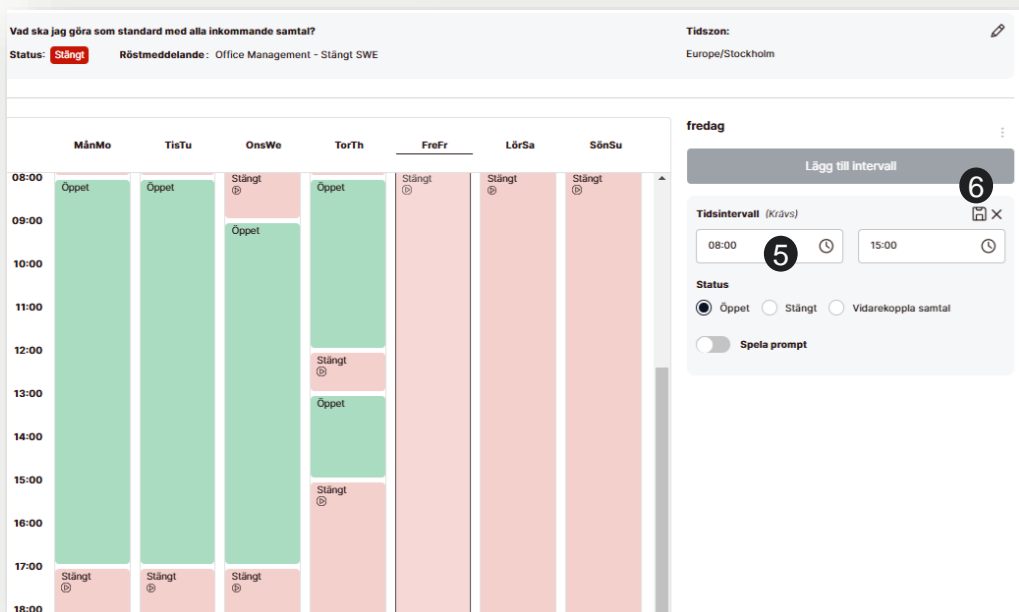
Vissa menyval ska alltid vara öppna, andra har öppettider där vi vill spela upp ett stängningsmeddelande när servicetjänsterna är stängda eller styra om samtalen efter olika klockslag. Detta sätter vi upp med att skapa ett schema för din knappvals meny.

Börja med att skapa ett standardschema. Under vilka tider i veckan ska din knappvals meny vara öppen eller stängd. Som standard är ett menyval satt som öppen, dygnets alla tider. Vill du skapa olika öppettider behöver du editera förslag och där kan du välja med att sätta standardvärdet som stängt för att sedan skapa undantag för öppettider eller tvärt om. I denna manual väljer vi att sätta stängt som standard och sedan bygga öppettider som undantag.

För att ändra ditt standardvärde från öppet till stängt, klicka på editera knappen som ligger i tidszon rutan (1)

Ändra standardvärde från öppen till stängt. (2) Välj sedan vilket meddelande som ska spelas upp när menyvalet är stängt (3).

Spara din ändring genom att klicka på spara ikonen (4)



Klicka på de dagar du vill ändra från stängt till öppet (i bilden är fredag markerat).

Skriv in tider knappvals meny ska vara öppen den dagen som standard (5).

När du är klar, tryck på sparaknappen (6)

När alla dagar i veckan är klar. Tryck på spara sidan.

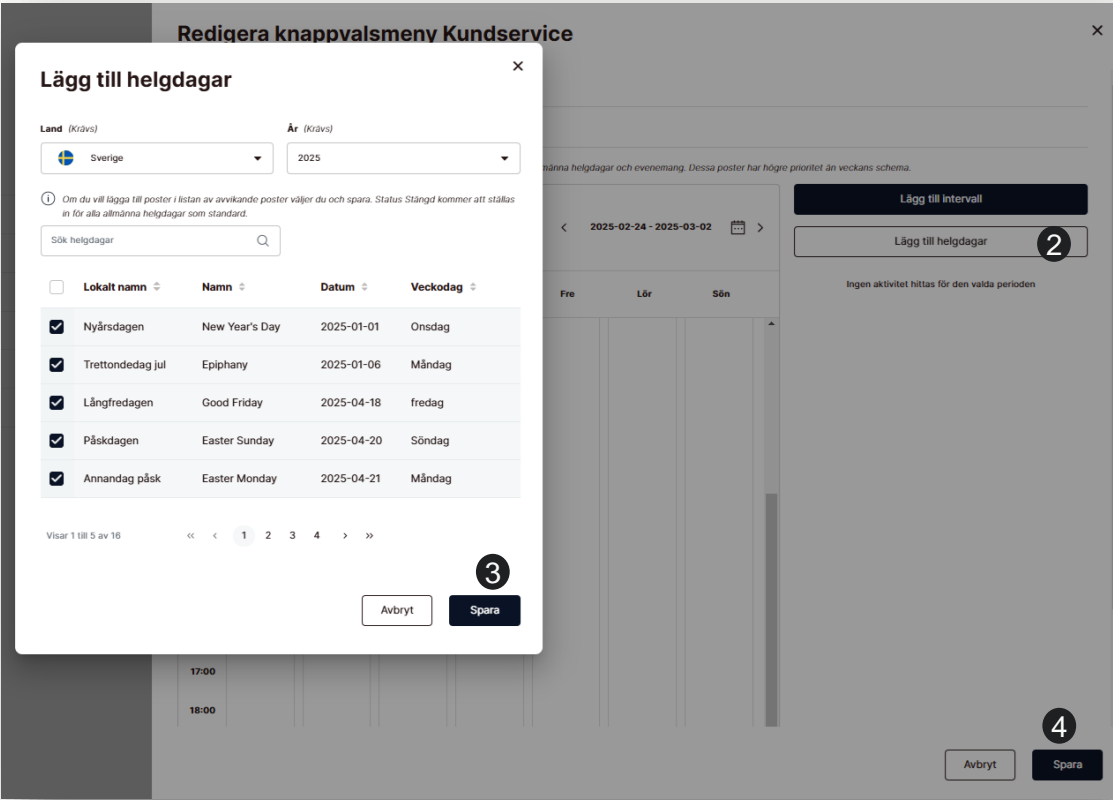
Skapa undantag för dina standardöppettider

Troligtvis har du flera undantag till standard öppnings- och stängningstiderna du vill få in. Till exempel att tjänsten ska vara stängs under olika helgdagar eller under ett viss datum. För att skapa dina undantag till standardschemat, klicka på avvikande poster (1)



Skapa undantag för dina standardöppettider för återkommande helgdagar

För att skapa dina återkommande helgdagsundantag till standardschemat, klicka på Lägg till Helgdagar (2).



Markera de helgdagar du vill att schemat ska vara stängt. Klicka på Spara (3) och sedan på Spara igen (4) .

Skapa enstaka undantag för dina standardöppettider

Utöver återkommande helgdagar kan det vara andra tider som er verksamhet inte har öppet de ordinarie tiderna. Till exempel vid utbildningstillfällen eller kick-off verksamhet. För att lägga till övriga undantag till standardöppettiderna, klickar du på Lägg till Intervall (1).

Redigera knappvalsmeny Kundservice

Schema Allmänt

Veckoschema **Avvikande poster**

Här kan du lägga till tillfällen som inte passar ditt standardschema, till exempel allmänna helgdagar och evenemang. Dessa poster har högre prioritet än veckans schema.

Kalender Lista

Visa som Vecka Månad År

Sök

Flytta poster för att ställa in prioritet.

- Nyårsafton-sv-2025-12-31**
Från: 2025-12-31 00:00
Till: 2026-01-01 00:00
Status: **Stängt**
- Annandag jul-sv-2025-12-26**
Från: 2025-12-26 00:00
Till: 2025-12-27 00:00
Status: **Stängt**
- Juldagen-sv-2025-12-25**
Från: 2025-12-25 00:00
Till: 2025-12-26 00:00
Status: **Stängt**
- Julafton-sv-2025-12-24**
Från: 2025-12-24 00:00
Till: 2025-12-25 00:00
Status: **Stängt**
- Midsommarafton-sv-2025-06-20**
Från: 2025-06-20 00:00
Till: 2025-06-21 00:00
Status: **Stängt**

Visar 1 till 5 av 12

Lägg till intervall 1

Lägg till helgdagar

Kick off 2

Namn (Krävs)
Kick off

Upprepas ?
Högtid / Aldrig

Startdatum för schemahändelsen (Krävs) 2025-04-11
Slutdatum för schemahändelsen (Krävs) 2025-04-11

Start- och sluttid för schemahändelsen (Krävs)
12:00 17:00

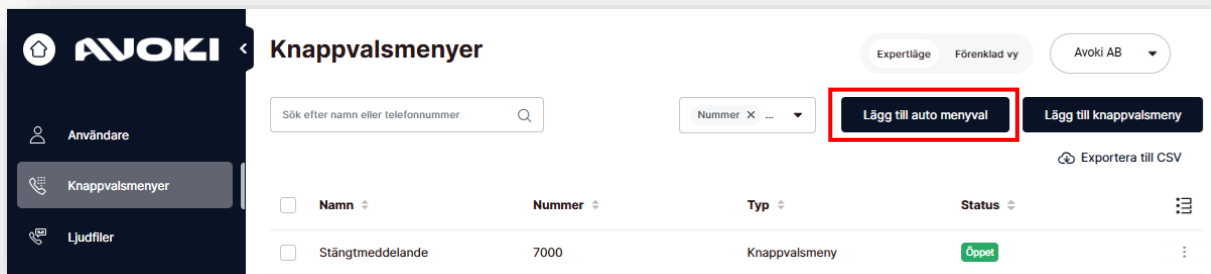
Status
 Öppet Stängt Vidarekoppla samtal
 Spela prompt

Avbryt **Spara** 3

Skapa ett namn för undantaget och definiera för vilka datum och tider undantaget gäller. Markera om undantaget ska vara öppna eller stäng tjänsten samt om du önskar en specifik ljudprompt som spelas under detta tillfälle. När du är klar, spara aktiviteten genom spara ikonen (2). Klicka sedan på spara när du är klar med alla dina undantag (3).

Knappvalsmenyer - Skapa ett **avancerat** menyträd – Auto Attendant

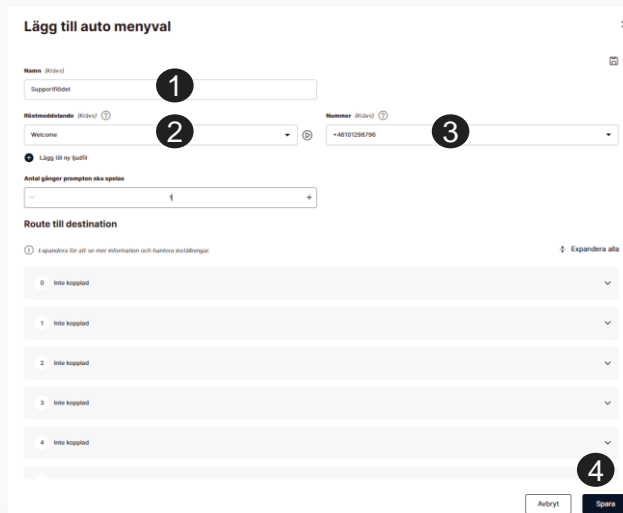
Önskar ni skapa ett menyträd med flera nivåer och en översiktlig grafisk layout så skapar ni ett menyträd bättre genom att välja **Lägg till ett auto menyval**.



Skapa ditt första nivåflöde

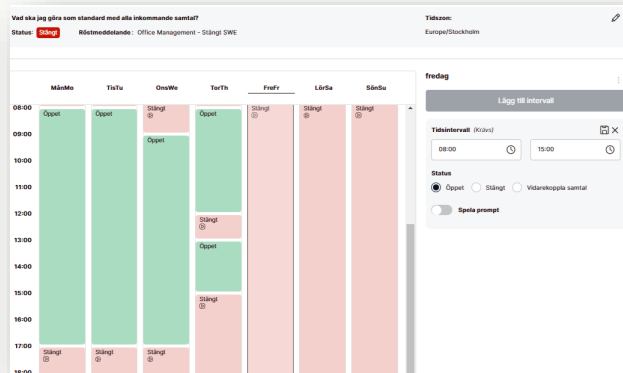
Initial följer du samma rutin som för att skapa en enkel knappvalsmeny förutom att konfigurera olika alternativ för tonvalsalternativen.

- 1) Skapa ett namn för ditt menyval.
- 2) Välj vilket meddelande som ska spelas upp när någon ringer till menyvalet
- 3) Välj vilket telefonnummer som gäller för detta menyval.
- 4) Klicka på Spara när du är klar



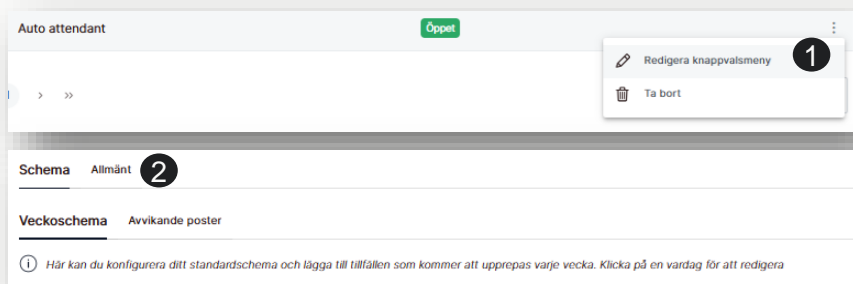
Skapa schema för öppnings och stängningstider

Skapa ditt schema för öppnings och stängningstider enligt beskrivning för ett schema med en enkel knappvalsmeny. Klicka på spara.



Öppna menyvalet igen

Öppna Auto Attendant Menyvalet igen genom att välj redigera knappvalsmeny i start meny (1). Klicka sedan på Allmänt (2)



Bygg ett Auto attendant menyträd

När du klickat på allmänt får du upp startikonen för ditt nya dialogträd. Klicka på editera ikonen (1) för att börja bygga ditt talsvarsflöde.



Första menyvalsnivå

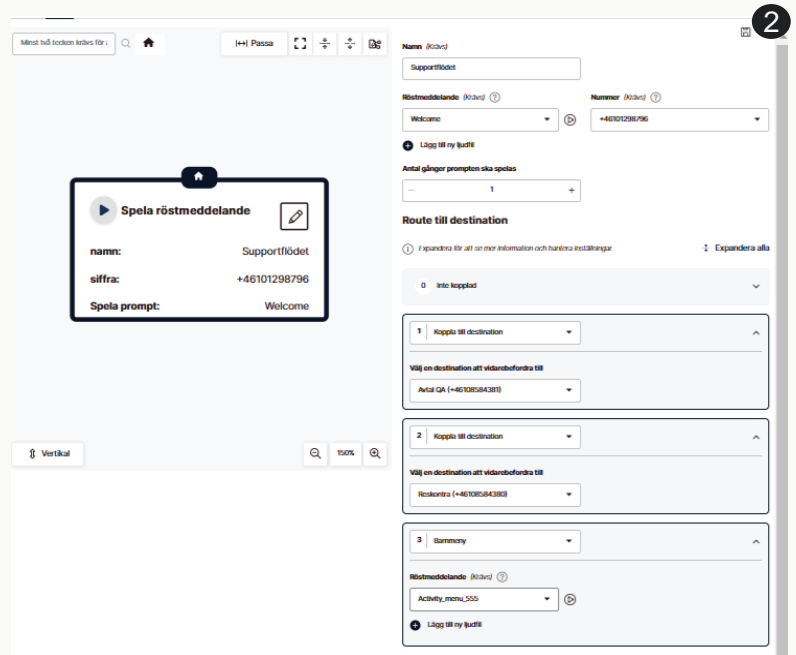
Genom drop down rutorna väljer du vad som ska ske vid ett tonval.

I exemplet bredvid går samtal där kunden trycker tonval1, till ACD gruppen Avtal QA.

Tonval 2 går till ACD gruppen Reskontra.

Tonval 3 går till ett nytt undermenyval (kallas barnmeny). Där vill vi att kunden ska få göra nya tonval.

När du är klar med din första menyvalsråd, klicka på sparaikonen (2).



Andra menyvalsnivå

Fortsätt enligt samma rutin för att bygga vidare på ditt menyträd. I detta exempel definierade vi att tonval 3 i första menyraden leder till ett nytt tonval via en så kallad barnmeny (även kallad andra menyvalsnivå).

Klicka på editera knappen för barnmenyn och välj vilka alternativ kunden ska kunna välja mellan.

Tonval 1 går till ACD gruppen Telefoni.

Tonval 2 kopplar samtalen vidare till en extern svarsservice.

Tonval 3 spelar upp en ytterligare barnmeny för nya kundval.

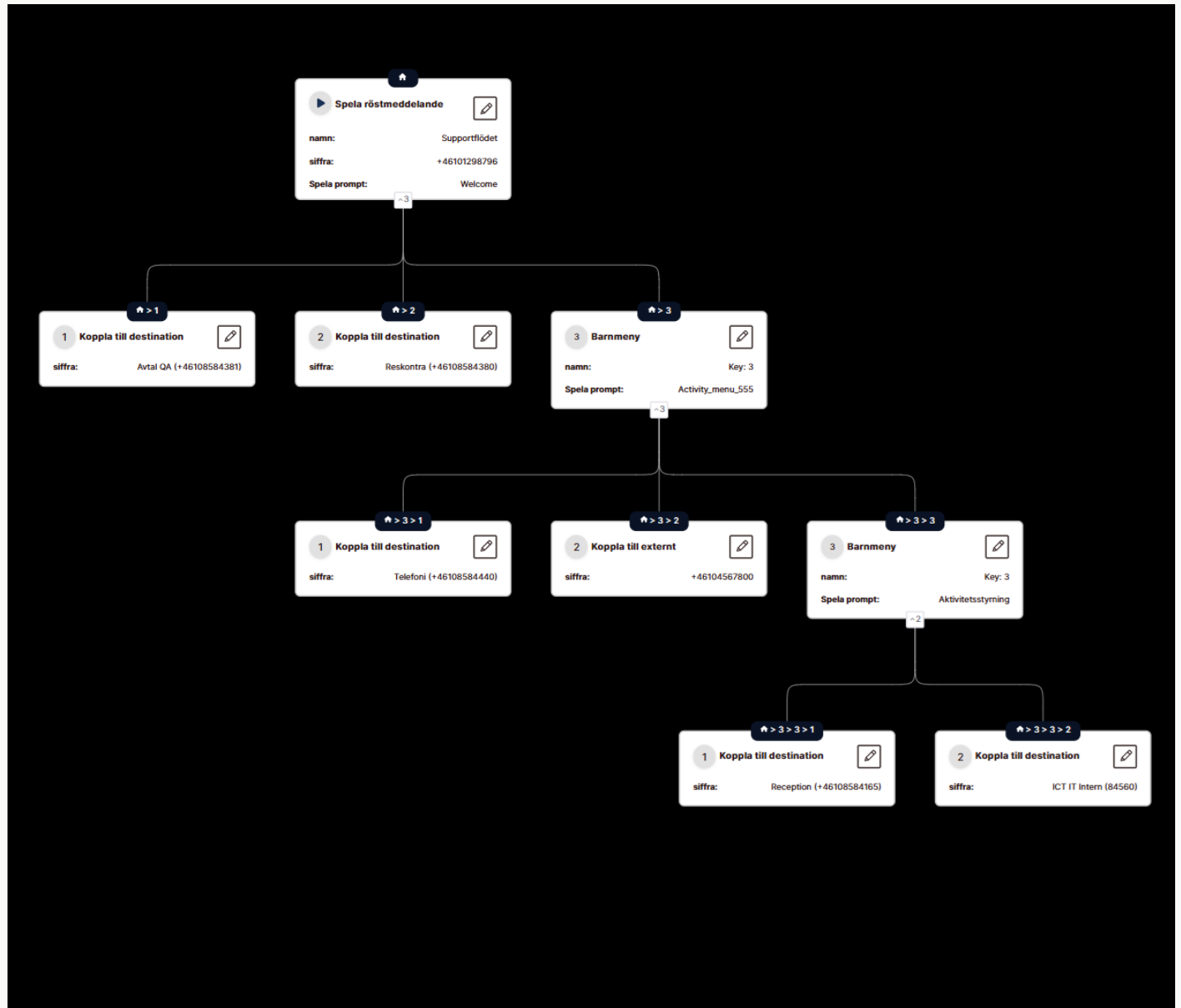
Klicka på sparaikonen när du är färdig.



Ditt färdiga Auto attendant menyträd

Fortsätt bygga ditt kompletta flöde till du är färdigt med hela menyvalet. Klicka därefter på Spara knappen längst ner på sidan.

Behöver du ändra i ditt menyvalsträd, är det bara att klicka på Redigera knappvals meny i start meny. Klicka sedan på Allmänt och ändra flödet enligt önskemål. Klicka på spara när du är klar.



Svarsgrupper - Skapa en ACD / Svarsslinga för samtal till flera medlemmar

En svarsgrupp är ett flöde där flera personer erbjuds samtal från en inringande person. System väljer vem som ska få samtalet efter olika regler som högsta kompetens (skill), vem som varit ledig längst, enligt en upplagd ringlista eller samtidig påringning. Om ingen kan besvara samtalet direkt hamnar personen i kö och får meddelande om status.

Avoki Connect erbjuder olika alternativ för svarsgrupper,

Svarsgrupp Standard

Bas funktionalitet för en svarsslinga med samtidig påringning eller ringlista med enklare kömeddelande

Svarsgrupp Premium

Avancerad köfunktion med skillbased routing, callback, efterbehandlingstid samt mer avancerade kömeddelanden

Svarsgrupp Telefonist

Som Premium med stöd för telefonistfunktioner som återringning vid kopplat samtal

Huntgroup

Enkel köplatsfunktion

Skapa en ny PREMIUM svarsgrupp

Klicka på svarsgrupper och välj Lägg till svarsgrupp

Allmänt

Välj typ av svarsgrupp (Premium) samt ge svarsgruppen ett namn.

Välj vilket nummer som gäller för din svarsgrupp.

Välj om A-nummer eller B-nummer ska visas när ett samtal kopplas till en medlem (i Softphone syns alltid namnet på Svarsgruppen oavsett).

Lägg till prefix eller suffix. En extrakod som visas om man tex svarar på ett svarsgrupp samtal i mobilen och vill kunna särskilja dessa samtal från vanliga direktsamtal.

Köinställningar

Definiera vilka regler som ska gälla för kö. Finns det en maxtid som kunder ska vänta innan vi skickar samtalet vidare (till exempel till en annan kö eller extern svarsservice.

Vad gör vi om det inte finns några medlemmar inloggade i kön.

Välj dina medlemmar i svarsgruppen

Välj dina medlemmar i svarsgruppen samt vilka som ska ha supervisor rättigheter via den sökbara drop-down listan.

Välj om samtalet ska distribueras efter skills, där 1 är högsta skill och 5 är lägsta eller utifrån en prioritetslista. Om alla agenter har samma skill vid distribuera efter skills blir det den agent som väntat längst som väljs.

Välj **inställningar** för att sätta efterbehandlingstid och andra regler för samtidig påringning.

Kömeddelanden och callback

Definiera vilka meddelande som ska spelas när kund ankommer till svarsgruppen samt vilka meddelande som ska spelas när kunden står i kö.

Om du vill erbjuda callback (dvs kunden lägger på men blir uppringd när det är kundens tur) aktiveras detta under Callback

Schema

Scheman för en svarsgrupp är som standard öppna. Definiera undantag till öppettider och klicka sedan på Spara.

Aktivera agenter.

Öppna Svarsgruppen igen. Välj fliken medlemmar och logga in dina användare.

Alternativt kan varje användare logga in själv via sin mobil app.

#	Namn	Inloggningsstatus	Användartyp	Prioritet
	Anders Kasberg	<input type="checkbox"/>	Medlem	⇅
	Niklas Hammarström	<input type="checkbox"/>	Medlem	⇅

Skapa en ny STANDARD svarsgrupp

Klicka på svarsgrupper och välj Lägg till svarsgrupp

Allmänt

Välj typ av svarsgrupp (Standard) samt ge svarsgruppen ett namn.

Välj vilket nummer som gäller för din svarsgrupp.

Välj om A-nummer eller B-nummer ska visas när ett samtal kopplas till en medlem (i Softphone syns alltid namnet på Svarsgruppen oavsett).

Lägg till prefix eller suffix. En extrakod som visas om man tex svarar på ett svarsgrupp samtal i mobilen och vill kunna särskilja dessa samtal från vanliga direktsamtal.

Köinställningar

Definiera vilka regler som ska gälla för kö. Finns det en maxtid som kunder ska vänta innan vi skickar samtalet vidare (till exempel till en annan kö eller extern svarsservice).

Vad gör vi om det inte finns några medlemmar inloggade i kön.

Välj dina medlemmar i svarsgruppen

Välj dina medlemmar i svarsgruppen samt vilka som ska ha supervisor rättigheter via den sökbara drop-down listan.

För standardgrupper kan du antingen skapa en ringlista, dvs samtalen söker efter agenter i den ordning de är prioriterade eller så aktiverar du samtidig påringning. Då ringer systemet alla agenter samtidigt och den som svarar först får samtalet.

Lägg till svarsgrupp

Licens (Krävs)
Svarsgrupp Standard

Name (Krävs)
Jougruppen Offentlig upphandling

Faktureringsid
Vilj tillgängligt nummer

Gruppenummer (Krävs)
+46108584790

Dölj gruppen från kontaktsökningar

Tillåt att visa gruppen vid samtal

Visningsnummer
+46108584790

Vilket nummer ska visas när du tar emot ett samtal från gruppen?
 Gruppenummer
 Uppringare

Lägg till prefix
Lägg till suffix

Avbryt Spara

Lägg till svarsgrupp

Inställningar för samtal i kö

Maximal väntetid i kö
 Obegränsat
 Specificerad
 4 minuter 0 sekunder

Vad ska hända när maximal väntetid inträffar?
 Koppla till externt +4684567800

När inga agenter är tillgängliga
 Koppla till anknötning Niklas Hammarström (+46108585073)

Antal distributionsförsök
2

Vid högt tryck på kön kan nya samtal till kön styras om till overflow alt. ett meddelande istället för att hanna i kön. Nedan inställningar specificerar när det ska ske

Maximalt antal samtal i kön samtidigt
5

Maximal väntetid i kö
 Obegränsat

Avbryt Spara

Lägg till svarsgrupp

Distributionslista **Inställningar**

Medlemmar
Niklas Hammarström X Anders Kasberg (Business Support) X

Distribuera efter prioritet

Prioriterade medlemmar (0)

Exportera till CSV

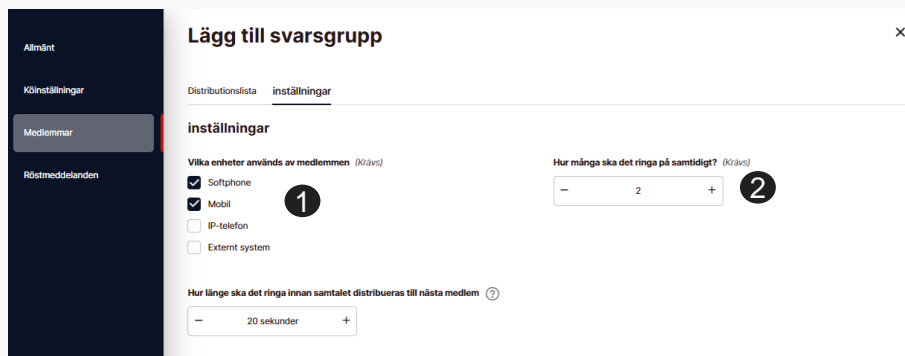
#	Namn	Användartyp	Prioritet
Inga resultat hittades.			

Andra medlemmar (2)

Exportera till CSV

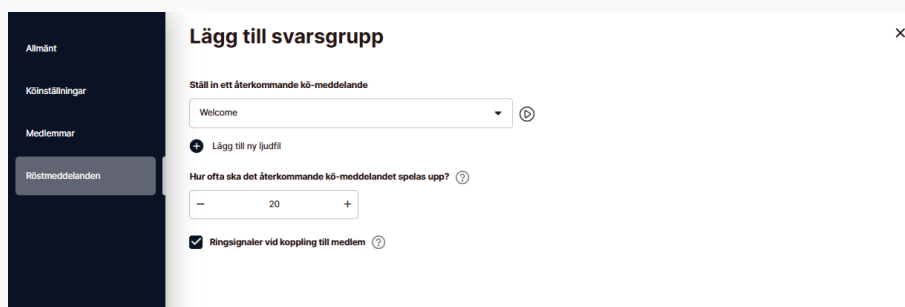
#	Namn	Användartyp	Prioritet
	Niklas Hammarström	Medlem	+
	Anders Kasberg	Medlem	+

Välj **inställningar** för att sätta regler för på vilka enheter samtalen ska ringa på samtidigt (1), samt om du vill aktivera samtidig påringning (2).



Kömeddelanden

Definiera vilket återkommande kö meddelande som ska spelas när kund ankommer till svarsgruppen samt med vilket intervall i sekunder som vi ska vänta innan meddelandet spelas igen.



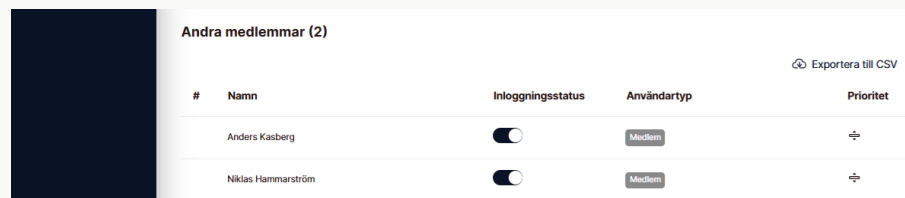
Schema

Scheman för en svarsgrupp är som standard öppna. Definiera undantag till öppettider och klicka sedan på Spara.

Aktivera agenter.

Öppna Svarsgruppen igen. Välj fliken medlemmar och logga in dina användare.

Alternativt kan varje användare logga in själv via sin mobil app.



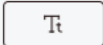


Spela in ljudfiler

Under ljudfiler hittar du alla inspelade ljudpromptar som finns upplagda i er växel. Du kan spela in nya meddelande via datorn (anslut ett headset), ladda upp en ljudfil eller använda Avoki Connects text till tal funktion.

Klicka på ljudfiler och välj Lägg till ljudfil


Ge den nya ljudfilen ett namn samt en beskrivning. Klicka sedan på + tecknet framför Lägg till nytt språk.

-  Ladda upp en redan inspelad ljudfil (Wav format)
-  Spela in en ljudfil via datorn
-  Skapa en ljudfil via text till tal

Att ladda upp eller spela in via datorn är enkelt och självinstruerande

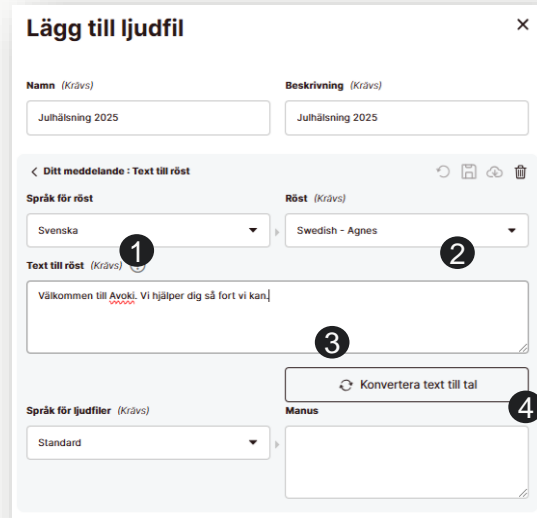
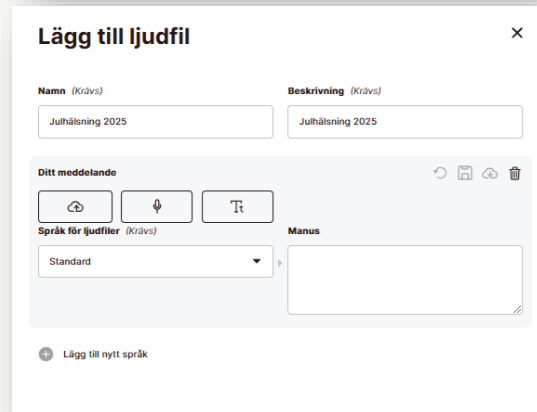
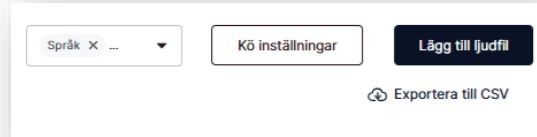
Spela in ljudfiler med Text till tal

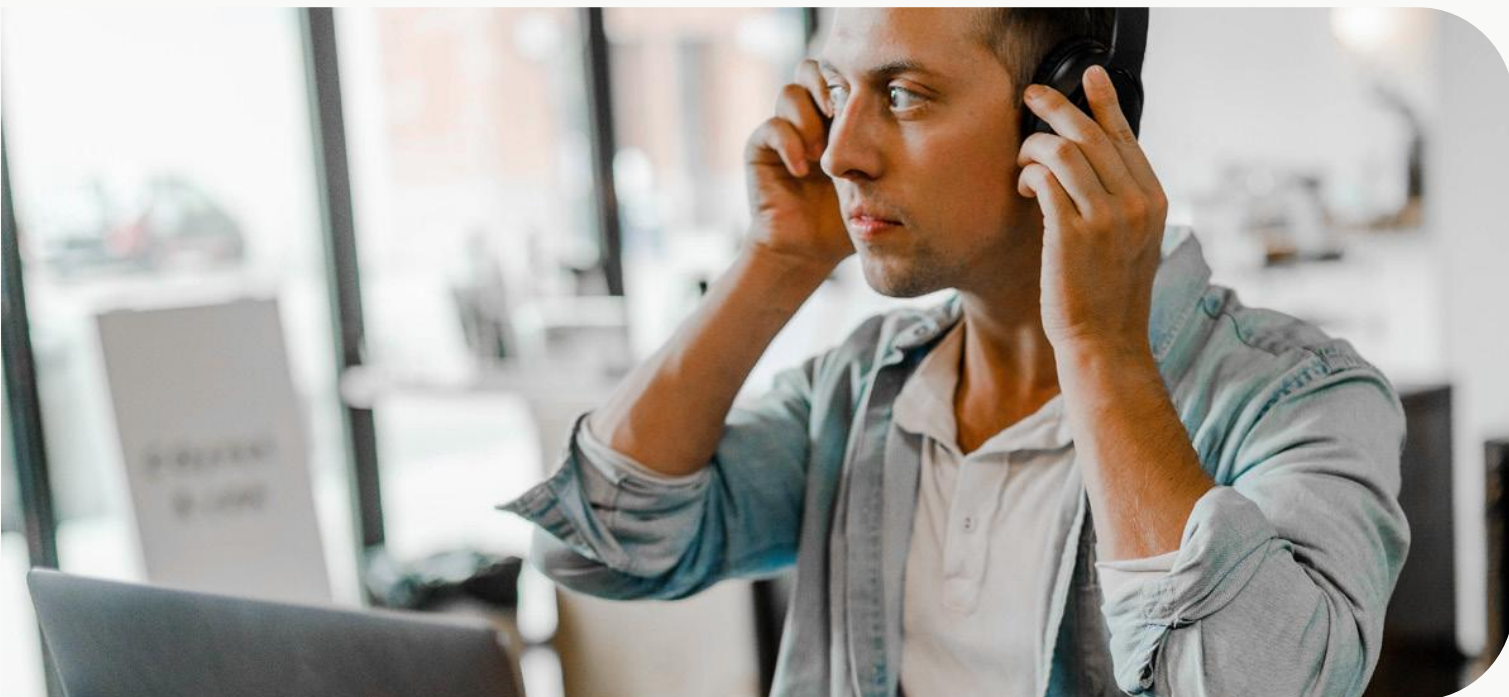
Text till tal är ett nyare och smart sätt att skapa din ljudfiler. Du kan säkerställa att det alltid är samma röst som pratar när du spelar in nya eller ändrar i gamla meddelanden.

Klicka på Text till tal ikonen 

- 1) Välj vilket språk som du vill använda
- 2) Välj vilken röst du vill använda
- 3) Skriv texten som du vill konvertera till ett ljudmeddelande
- 4) Klicka på konvertera text till tal
- 5) Testa och lyssna av ditt nya meddelande. Om det inte lät bra, prova justera text, byt röst och klicka sedan på konvertera text till tal igen.
- 6) Om du är nöjd med ditt meddelande, klicka på spara ikonen och klicka sedan på stora Sparaknappen.

Spara





Övrigt

⌂
AVOKI
<

- < Organisationsinställn...
- 📞 Bordstelefoner
- 📞 Externa kontakter
- 📧 Gruppöstbrevlåda
- 🔊 Inställningar
- 📞 Konferensnummer
- 📧 Röstbrevlåda
- ⚙️ Tillägg
- 📞 Vidarekopplade num...

Externa kontakter

Visa alla grupper

Sök efter kontaktlista 🔍

Namn ↕	Beskrivning ↕
COMMUNICATION - KONTAKTER	Kontaktlista

Visar 1 till 1 av 1 « < 1 > »

Bordstelefoner

Fasta bordstelefoner konfigureras här. Välj vilka användare som ska nyttja bordstelefonerna samt konfigurera eventuella fysiska funktionsknappar.

Externa kontakter

Här kan du skapa gemensam kontaktlista för er organisation med externa användare som ska vara sökbara och tillgängliga för er organisation. Här kan du även lägga till vilka användare som ska ha tillgång till kontaktlistan.



Gruppröstbrevlåda

Skapa, ändra och ta bort gruppröstbrevlådor. En gruppröstbrevlåda är en röstbrevlåda som flera medlemmar kan lyssna av.

Konferensnummer

Vid behov kan ni skapa ett gemensamt konferensnummer som organisationen kan ange vid konferenssamtal

Röstbrevlåda

Konfiguration av generella regler för organisationens röstbrevlådor.

Vidarekopplade nummer

Möjlighet att styra ett telefonnummer till ett redan befintligt nummer/funktion. T.ex. ett gammalt huvudnummer som ska styra till svarsgrupp på nytt huvudnummer.

AVOKI

Kontakt

För mer information kring
Avoki Connect kontakta oss via vår
hemsida.