

AVOKI CONNECT MANUAL

# Avoki Connect Admin portal – lilla lathunden

2025-03-17

## 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



2

## 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 <u>https://selfservice.avoki.com</u>



#### 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.

Û	MOKI «	Användare				Expertläge Förenklad vy Avoki AB	•
Po	Användare	anders kasberg test Q		E-post X 🔻	Status: Alla	Lägg till användare	rändare
S	Knappvalsmenyer	Namn ¢	E-post \$	Telefonnummer 🗘	Mobiltelefon \$	Administrationsroll 🗢	∷∃
<i>f</i>	Ljudfiler	anders Kasberg Test	anders.kasberg@hotmail.com	+46108584149	+46704267749		:
ģ	Svarsgrupper					Skicka konfigurations-SMS f mobilapplikationen	ör
	Organisationsinställni >	Visar 1 till 1 av 1		$\langle \langle 1 \rangle \rangle$		<ul> <li>Skicka välkomstmeji för soft</li> <li>Skicka provisionerings-email</li> </ul>	phone
ŝ	Kundinfo >					Skicka konfigurationsmedde Web Softphone	lande till
ll co	Administratör >					Redigera användare     Ta bort	

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 operatörsportal. Välj Operatör samt om numret är en mobil anknytning 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.

nn (loäva) Efternamn (loäva) in är tomt (loäva) (?) + Generera lösenord tsnummer (loäva) (?) (illigångigt nummer	nn (Kölvej Efternamn (Kölvej ) nn är tomt (Kölves) (Gäves) (Gä		Extrafält Bjud in Sammanfattning
nn är tomt (Köäva)  Lösenord (Köäva)  + Generera lösenord  tsnummer (Käva)  (  illigångigt nummer	nn är tomt (öäva) Lösenord (öäva) () + Generera lösenord tsnummer (öäva) () tsnummer (öäva) () tsnummer () (öäva) () Användarticens (öäva) Användarticens (öäva) ()	örnamn (Krävs)	Efternamn (Krävs)
(Kake)     Lösenord (Kake) (?)       + Generera lösenord       Issummer (Kake) (?)       Issummer (Kake) (?)	(Kara)       Lisenord (Kara) (?)         + Generera lösenord         tsnummer (Kara) (?)         (tilgångligt nummer         •         Sat användarnamn (?)         Användarticens (Köärs)         Användare	örnamn är tomt	
+ Generera lösenord Isnummer (röziva) ③ illigångligt nummer	+ Generera lösenord	-post (Krävs)	Lösenord (Krävs) 🕐
tsnummer (Kölvo) 🛞	tsnummer (kūžva) ③ tlāgānglīgt nummer sat anvāndarnamn ③ Anvāndarticens (kūžva) Anvāndarticens (kūžva)		+ Generera lösenord
♥ Vilgångligt nummer	sat användarisens (Köles) Användarie 👻	astnätsnummer (Krävs) 💿	
	sat användarnamn ⑦ Användarlicens (%3%)	Välj tillgängligt nummer	
	Sat användarnamn ⑦ Användarticens (%2%)	lias	
Kortnummer	sat användarnamn (?) Användarticens (103x5) Användare 👻		Kortnummer (?)
sat användarnamn (2) Användarlicens (6/3/v/s)	Användare 👻	npassat användarnamn 🕐	Användarticens (Krävs)
Användare			Användare •
Avbryt Nästa	Avbeut Nijeta		Avbryt Nästa
	Avoryt Nasta		
			~
Användarleens (Kävs) Användarle   Avbryt Niista	Aukrut Nijeta	npassat användarnamn 🕜	Kortnummer 🕜 Användarlicens (köäva) Användare Avbryt Niista
Avbryt Nästa	Avbrut		Avbryt Nästa
	Avoryt		
	Avolyt Nasta		

+4670123456

Lägg till nytt numme

Tele? Micloud Me

nvändarinformation Mobilnummer	Extrafält Bjud in Sammanfattning
Avdelning ⑦	_
Accounting -	Visa alla katalogfält
Titel	Chef
Sökord	Field 4
Field 5	Field 6
Arbetsplats	Företag
Affärsområde	Funktion



## **MOKI**

#### 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, [Ej 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

Användare	Redigera a	nders Kasberg Test ×
Nummer	Tredje Part	
Användargrupper	Användarinformation	
Status	Förnamn (Krävs)	Efternamn (Krävs)
Avancerade inställningar	anders	Kasberg Test
	E-post (Krāvs)	Lösenord (Krāvs)
	anders.kasberg@hotmail.com	••••••
	Språk	+ Generera lösenord
	Svenska	•
	Avdelning ⑦	
	Sales Stockholm	✓ Visa alla katalogfält
	Licens	
	Användarlicens	
	Användare	Användaren ska vara en administratör i
		Avbryt Spara

Användare Nummer	Redigera ande Aktiv Tredje Part	ers Kasberg Test ×
Användargrupper	••••	
Avancerade inställningar	+ Generera PIN Aktiva API: er	
	Call Control API Linjestatus API	Cloud control CTI API admin
	Enheter	
	Mobil VolP Softphone	Web softphone
	Aktiva tjänster	
	Synlighet i katalog	3rd party CRM connector
	Medlyssning	Telefonist Premium
	Telefonintegration     Närvaro synkronisering (LyncSFB)	CRM-anslutning
		Avbryt Spara



#### 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

🛛 ANOKI 👌	Knappvalsmenyer		E	xpertläge Förenklad vy	Avoki AB 👻
Användare	Sök efter namn eller telefonnummer	Q	Nummer X V	ig till auto menyval	till knappvalsmeny
🖑 Knappvalsmenyer	Namn \$	Nummer ≑	Typ ¢	G€ Status ≑	
C <sup>EE</sup> Ljudfiler	Stängtmeddelande	7000	Knappvalsmeny	Öppet	:

Redigera knappvalsmeny Kundservice

#### Skapa ditt flöde

1) Skapa ett namn för ditt	Schema Allmänt	
menyval	Namn (Krävs)	Faktureringsid (?)
	Kundservice 1	+46108585000
2) \(äli vilket meddelende	Röstmeddelande (Krävs)	Nummer (Krävs)
	Office Management - Välkommen SWE	+46108585000
som ska spelas upp nar	Lägg till ny ljudfil	
nagon ringer till menyvalet	Förlängningsuppringning	
	Route till destination	
3) Välj vilket telefonnummer	Expandera för att se mer information och hantera inställningar.	🛟 Expandera alla
som galler for detta menyval	0 Inte kopplad	~
	1 Koppla till destination Vidarebefordra till: Reskontra (+46108584380)	4
4) Välj vad som ska hända när kunden väljer de olika	2 Koppla till destination Vidarebefordra till: Demo Stockholm (+46108585	5700) ~
alternativen om erbjuds, dvs	3 Koppla till knappvalsmeny	^
tryck 1 för Reskontra etc.		
	Välj en destination att vidarebefordra till	
	1est auto (+46108584309)	
5) Klicka på Spara när du är		
klar		Avbryt Spara
		6

#### 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 knappvalsmeny.

Börja med att skapa ett standardschema. Under vilka tider i veckan ska din knappvalsmeny 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.





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

Skriv in tider knappvalsmenyn 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.

2025-03-17



#### 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).

and (Krävs)	Â	r (Krāvs)					
Sverige	•	2025	•	nānna helgo	lagar och evenemang	. Dessa poster har hög	re prioritet än veckans schema.
) Om du vill lägga till poster in för alla allmänna heloda	i listan av avvikande poster v idar som standard.	äljer du och spara. Stat	lus Stängd kommer att ställas				Lägg till intervall
Sök helgdagar	Q			< :	2025-02-24 - 2025-	03-02 🛄 >	Lägg till helgdagar 2
Lokalt namn 🌻	Namn ¢	Datum 🗘	Veckodag 🌻	Fre	Lör	Sön	Ingen aktivitet hittas för den valda perioden
<ul> <li>Nyårsdagen</li> </ul>	New Year's Day	2025-01-01	Onsdag			<b>^</b>	
<ul> <li>Trettondedag jul</li> </ul>	Epiphany	2025-01-06	Måndag				
<ul> <li>Långfredagen</li> </ul>	Good Friday	2025-04-18	fredag				
<ul> <li>Påskdagen</li> </ul>	Easter Sunday	2025-04-20	Söndag				
<ul> <li>Annandag påsk</li> </ul>	Easter Monday	2025-04-21	Måndag				
risar 1 till 5 av 16	« < 1 2 3	4 → » Av	Abryt Spara				
	17:00			1			

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).

chema Avvikande poster				
Här kan du lägga till tillfällen som inte passar ditt standa	ardschema, till exempel allmänna helgdagar och evenem	ang. Dessa poster har högre	prioritet än veckans schema.	
Kalender 🔘 Lista			Lägg till i	ntervall 1
	Visa som 🔷 Vecka	Månad 🔘 År	Lägg till h	eladagar
ök Q	< 2025	÷ >		190990
Flytta poster för att ställa in prioritet.			Kick off	2 🗄 ×
Nyårsafton-sv-2025-12-31		0 🗇	Namn (Krävs)	•
răn : 2025-12-31 00:00 Fill : 2026-01-01 00:00	Status: Stängt		Kick off	
💠 Annandag jul-sv-2025-12-26		<i>1</i> m	Upprepas 🕐	
Från: 2025-12-26 00:00	Status: Stängt		Högtid / Aldrig	•
Fill: 2025-12-27 00:00				
💠 Juldagen-sv-2025-12-25		0 🗇	Startdatum för schemahändelsen (Krävs)	Slutdatum för schemahändelsen (Krävs)
Från: 2025-12-25 00:00	Status: Stängt		2025-04-11	2025-04-11
			Start- och sluttid för schemahän	idelsen (Krävs)
⇔ Julafton-sv-2025-12-24		∅ 前	12:00	17:00
ran: 2025-12-24 00:00 Fill: 2025-12-25 00:00	Status: Stångt			
*		<u>م</u>	Status	
Från: 2025-06-20 00:00	Status: Stänot		Öppet 💽 Stängt	Vidarekoppla samtal
Till: 2025-06-21 00:00			Spela prompt	
Visar 1 till 5 av 12				

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.

Användare       Sök efter namn eller telefonnummer       Nummer × •       Lägg till auto menyval       Lägg till knappval         Knappvalsmenyer       Namn ÷       Nummer *       Typ ÷       Status ÷	OKI < Knappvalsmenyer	Expertiläge Förenklad v	vy Avoki AB 🗸
Knappvalsmenyer     Namn <ul> <li>Namn              <li>Nummer              <li>Typ              <li>Status              </li> </li></li></li></ul> Status <ul> <li>Status              </li> </ul>	Sök efter namn eller telefonnummer Q Nummer	X V Lägg till auto menyval	Lägg till knappvalsmeny
Namn ⇔ Nummer ⇔ Typ ⇔ Status ⇔	menyer		Exportera till CSV
👹 Ljudfiler	Namn \$ Nummer \$	Typ 🗘 Status	÷

#### 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 menyn (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 menyvalsrad, klicka på sparaikonen (2).

Minst två tecken i	kraws för : Q 🕈	I↔I Passa	11 ÷	÷	₽ŝ	Namn (Kräus) Supportföddet
						Ristmeddelande (Valed ① Nummer (Valed ⑦
						Welcome • (b) +46101298/96 •
						C Lägg till ny ljudfi
	-					Antal gånger prompten ska spelas
ſ						- 1 +
	Spela röstmed	idelande	Ø			Route till destination
	namn:	Supportflö	idet			<ul> <li>Dipandera l         i         i         i</li></ul>
I	siffra:	+46101298	796			0 Inte kopplad
I	Spela prompt:	Welco	ome			
						1 Koppla till destination
						Vaj en destinanci at vicarderorata tili Avtal (A (+45108584381) *
						2         Koppla till destination         •
J Vertikal			Q	150%	æ	Väli en destination att vidarebefordra till
						Heskontra (+46108584380)
						Barmony •
						Röstmeddelande (903vs) ⑦
						Activity_menu_555 *

#### 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.



0 Inte kopplad		
1 Koppla till destination	•	
Välj en destination att vidarebefordra Telefoni (+46108584440)	til T	
2 Koppia till externt	•	
Välj en destination att vidarebefordra +46104567800		
3 Barnmony	•	
Röstmeddelande (Kohes) (?) Aktivitetsstyming	• 0	



## **ANOKI**

#### 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 knappvalsmeny i start menyn. 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,

Svargrupp Standard	Bas funktionalitet för en svarslinga 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.

tit Liens ficked   vetStoriger Saragupp Pernium   demmar Servicedesk   struckdelondon Gruppeummer (video)   +40101633000    • Dig gruppen från kontaktiskiningar   • Tilki att vise gruppnumert vid samtal ⑦   Visiningsnummer   +40101633000   Visiningsnummer   • Opig ruppen från kontaktiskiningar   • Dig gruppen från kontaktiskingar   • Oppnummer   • Oppnummer   • Oppnummer   • Oppnummer   • Oppnummer   • Oppnummer	:
Svargupp Premium         readstikningar         dommar         Servicedesk         Servicedesk         Strucedolandon         Gruppnummer (Klains)         +46101633000         Dólig gruppen från kontaktsökningar         Titlik att visa gruppnummer vid samtal (?)         Visningsnummer         +46101633000         Visningsnummer         +46101633000         Visningsnummer         -         Sing gitt prefix ?         Guppnummer         -         Sing gitt prefix ?         Gig till seffix ?         Ød	
Namo Dobrol     Patureringsid       struccidentaria     Struccidentaria       struccidentaria     Gruppnummer (Klavs)       +461016333000     •       Diblig gruppen från kontaktsökningar     •       Tillak att visa gruppnumret vid samtal ⑦     •       Visningsnummer     •       +46101633000     •       Utilitäging till suffix     •       •     Utilitäging till suffix       •     Utilitäging till suffix       •     Uppingare       •     Jupingare       •     Jupingare       •     Jupingare	
downarie     Servicedesk:     Väl tilligängligt nummer       stmeddelanden     Gruppnummer (klavs)       +4610/833000     •       Dölij gruppen från kontaktsökningar     •       Dölij gruppen från kontaktsökningar     •       Tillikt att vise gruppnumret vid samtal ⑦     •       Visninganumer     •       • 4610/1933000     •       Visninganumer     •       • 4610/1933000     •       • Uppnummer     •       • 4610/1933000     •       • Visninganumer     •       • 4610/1933000     •       • Uppnummer     •       • 0 ig gli prefer. ⑦     Lågg til suffix ⑦       • 0 ig     •       Interview     •	
crucddelardon     Gruppnummer (k3as)       back     Dôlig gruppon från kontaktsökninger       Dillig gruppon från kontaktsökninger       Tillikt att visa gruppnumret vid samtal ⑦       Visninganummer       +46101633000       Visninganummer       • 46101633000       Visninganummer       • 46101633000       Ligg till perfur       © Ongepnummer       © Uppringare       Ising till perfur       gel	•
**40101633000       •         D6ig gruppen från kontaktsökninger       •         Tillak att viss gruppnumret vid samtal ③       •         Vaningsnummer       •         **40101633000       •         Visker nummer ska vissa når du tær emot ett samtal från gruppen? ③       •         ① Oruppnummer       •         ④ Uppringære       •         Lågg till perfix ③       •         øl       •         øl       •         øl       •         Ølg	
Obig gruppen från kontaktsökninger         Tillå att visa gruppnumret vid samtal ③         Vinningsnummer         *40101633000         Vilket nummer ska visas når du tar emot ett samtal från gruppen? ③         Onppnummer         ④ Uppringære         Lägg till sveffx ③         Jog till prefix ④         Øsl	
Tilkå att visa gruppnumret vid samtal ③         Vinningsnummer         *46101633000         Vikket nummer ska visas når du tar emot ett samtal från gruppen? ③         © Oroppnummer         ④ Uppringære         Lägg till prefix ③         Øsl         Avtryt	
Vinningsnummer	
Vaningsaummer -40101633000 Vikket nummer ka vissa när du tar emot ett samtal från gruppen? (*) Orupprummer (*) Uppringare Lägg till perfix (*) søl Avbryt	
*40101633000 Viiket nummer ska visas när du tar emot ett samtal från gruppen? ③ Gruppnummer ④ Uppringare Lägg till suffix ③ 9d Avbryt	
Viket nummer ska visse når du tar emot ett samtal från gruppen? (*) Gruppnummer (*) Ligg till perfix (*) ell ell Avbryt	
Oruppringere         Ligg till perfix (*)         std         Avbryt	
Ligg till suffix ③	
Ligg till suffix (2)	
eej	
Avbryt	
Avbryt	
	Spara



#### 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 öppen. 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.



#### Distributionslista inställningar Supervi Anders Kasberg (Business Support) X Daniel Henriksson (Sales Stockholm SMB) × anders Kasberg Test (Sales Stockholm) × Daniel Henriksson (Sales Stockholm SMB) × 1 2 3 4 5 Distribuera efter prioritet ? Distribuera efter skill ? Medlemmar (0) Skill Namn Användartvp 1 Medlem Anders Kasberg 3 anders Kasberg Tes Medlem 3 Daniel Henrikssor Medlem Supervisor





#### 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.



Allmänt	Lägg till svarsgrupp
Köinställningar	Inställningar för samtal i kö
Mediemmar	Maximal viintetid i kõ ⑦ Obegriinsat
Röstmeddelanden	Specificend     - 4 seinuter +     O seiunder +
	Varia ska hånda när maximat vändetid inträffar? (Koland) Koppla till externit * * * * * * * * *
	Nic loga sporter & Higkengligs (Kränd (*)) Kopols till arknyming • (*) Niklas Hummunshöm (*46106555073) •
	Avia distributionaliferatik (100x0) ① - 2 +
	Vid högt tryck på kön kan nya samtal till kön styras om till overflow alt. ett meddelande istället för att hamna I kön. Nedan inställningar specificerar när det ska ske Maximit und samtal ikin samtidigt. (Zivid) (?)
	− 5 + Manimul väntetid lä8 ⑦ ● Obegrinat
	Avbryt Spara



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

mänt	Lägg till svarsgrupp				×
öinställningar	Distributionslista inställningar				
edlemmar	inställningar				
Östmeddelanden	Vilka enheter används av medlemmen (Kävis) Softphone Mobil IP-telefon Externt system Hur linge ska det ringa innan samtalet distribueras till nästa medlem ? 20 sekunder +	Hur många ska det	ringa på samtidigt 2 +	a (Kaws)	

#### 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 öppen. 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.

Alimänt	Lägg till svarsgrupp	×
Köinställningar	Ställ in ett återkommande kö-meddelande	
Medlemmar	Welcome	
Röstmeddelanden	Hur ofta ska det återkommande kö-meddelandet spelas upp?	
	- 20 +	
	Ringsignaler vid koppling till medlem (?)	

Andra	a medlemmar (2)			
				Exportera till CSV
#	Namn	Inloggningsstatus	Användartyp	Prioritet
	Anders Kasberg		Medlem	÷
	Niklas Hammarström		Medlem	¢





#### 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.

5

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



Ð

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.

Τŧ

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.



Språk X • Kö ins	tällningar Lägg till ljudfil
Lägg till ljudfil	×
Namn (Krävs)	Beskrivning (Krävs)
Julhälsning 2025	Julhälsning 2025
Ditt meddelande	つ 🗋 む 🛍
Tt It	
Språk för ljudfiler (Krävs)	Manus
Standard	Þ
	1
🚯 Lägg till nytt språk	
_	
Lägg till ljudfil	×
lulhälsning 2025	Julhälsning 2025
Summining 2020	
< Ditt meddelande : Text till röst	n 🗇 🗍
Språk för röst	Röst (Krävs)
Forst till röct. (Kring)	Swedish - Agnes
Välkommen till Avoki. Vi hjälper dig så fort vi kan.	
	0
	C Konvertera text till tal
Språk för ljudfiler <i>(Krävs)</i>	C Konvertera text till tal
Språk för ljudfiler (Kravs) Standard 🗸 🗸	C Konvertera text till tal
Språk för tjudfiler (K:dvs) Standard 🛛 👻	© Konvertera text till tal Manus 4
Språk för ljudfiler (Kdlvs) Standard 🗸 🗸	C Konvertera text till tal Manus
Språk för ljudfiler (Krävs) Standard 🔹	C Konvertera text till tal
Språk för ljudfiler (Krävs) Standard 🔹	Convertera text till tal
Språk för ljudfiler (Kravs) Standard • ägg till ljudfil amn (Kravs)	C Konvertera text till tal Manus 4
Språk för ljudfiler (Kdavs) Standard • .ägg till ljudfil amn (Kdavs) Juhålsning 2025	C Konvertera text till tal Manus 4 Beskrivning (Kävs) Julhäisning 2025
Språk för ljudfiler (Kdvs) Standard	C Konvertera text till tal Manus 4
Språk för tjudfiler (Kravs) Standard	C Konvertera text till tal Manus 4 Beskrivning (Krävs) Julhätsning 2025 C T C C
Språk för ijudfiler (Kdavs) Standard • .ägg till ljudfil amn (Kdavs) Juhälsning 2025 ( Dit meddelande : Text till röst ) (ext.lo.speech_2025-02-27T13:45:0	C Konvertera text till tal Manus A Beskrivning (Kävs) Julhäisning 2025 C C C C C C C C C C C C C C C C C C C



## Övrigt

		Externa kontakter					
		Visa alla grupper					
<	Organisationsinställni	Sök efter kontaktiista Q					
ß	Bordstelefoner						
2	Externa kontakter	Namn 🗢	Beskrivning ≑				
ß	Gruppröstbrevlåda	COMMUNICATION - KONTAKTER	Kontaktlista				
۳	Inställningar	Visar 1 till 1 av 1		~~ <	1	>	»
8 8	Konferensnummer						
9	Röstbrevlåda						
£33	Tillägg						
ţ,	Vidarekopplade num						

#### 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.

## Kontakt

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