

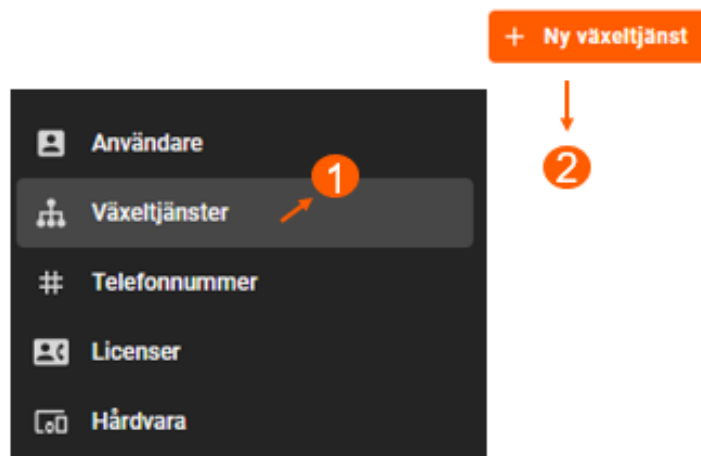
Skapa och hantera växeltjänster i 3Koppla

Syfte

Den här guiden beskriver hur du som administratör skapar och hanterar växeltjänster i 3Koppla adminportal. Den är avsedd för intern användning av personal som arbetar med telefoni, support eller systemadministration.

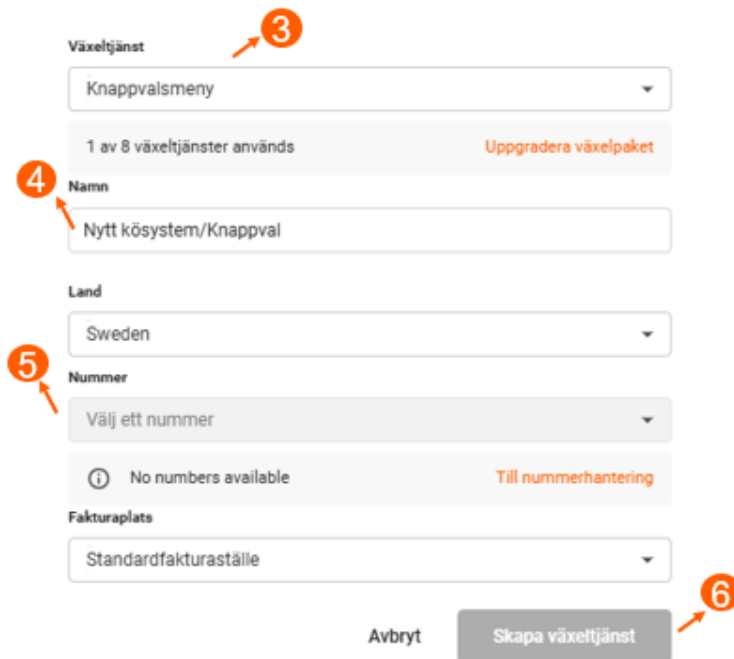
Skapa en ny växeltjänst

1. Gå till fliken **Växeltjänster** i 3Koppla adminportal.
2. Klicka på **ny växeltjänst** i det övre vänstra hörnet.



3. Välj typ av växeltjänst:
 - Spela upp ljud och lägg på
 - Kösystem
 - Delad röstbrevlåda
 - Annan knappvals meny
 - Kollega
 - Externt nummer
4. Namnge växeltjänsten.

5. Välj ett tillgängligt nummer från rullgardinsmenyn.
6. Klicka på **Skapa växeljänst**.



The screenshot shows a web form for creating an exchange service. It includes several dropdown menus and buttons. Numbered annotations are as follows:

- 3**: Points to the 'Växeljänst' (Exchange Service) dropdown menu, which currently shows 'Knappvalsmeny'.
- 4**: Points to the 'Namn' (Name) text input field, which contains 'Nytt kösystem/Knappval'.
- 5**: Points to the 'Nummer' (Number) dropdown menu, which shows 'Välj ett nummer'.
- 6**: Points to the 'Skapa växeljänst' (Create Exchange Service) button.

Other visible elements include: '1 av 8 växeljänster används' (1 of 8 exchange services used), 'Uppgradera växelpaket' (Upgrade package), 'Land' (Sweden), 'Fakturaplats' (Standardfakturaställe), 'Avbryt' (Cancel), and a message 'No numbers available' with a link 'Till nummerhantering'.

Kom ihåg vid skapande av växeljänst

- Lägg till öppettider.
- Aktivera rätt inställningar för tjänsten.
- Definiera vad som ska hända med inkommande samtal.
- **Glöm inte att spara dina ändringar!**



Knappval

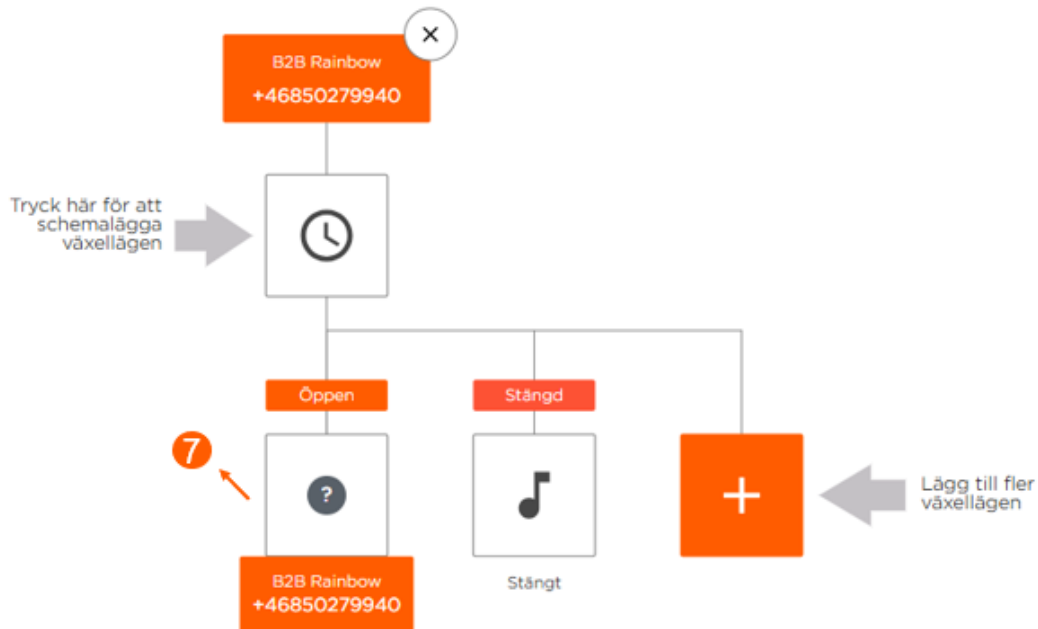
Knappval låter inringare välja mellan olika alternativ.

Inställningar:

1. **Lägg till ljud** som informerar om valmöjligheterna.
2. Klicka på **knappsatsikonen** under "Öppen"-rutan.
3. Välj **Lägg till ljud**, markera ljudet och klicka på **Spara ändringar**.
4. Ange antal knappsatsalternativ och **timeout** (hur länge inringaren har på sig att välja).
5. För varje knappval, välj vad som ska hända med samtalet.
6. Glöm inte att konfigurera **timeout-åtgärden**.

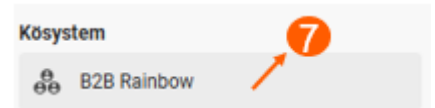


The screenshot shows the 'Knappvals meny' (Keypad menu) interface. At the top, there's a header with a grid icon and the text 'Knappvals meny'. Below this, a section titled 'LJUD INNAN KNAPPVAL' (Sound before keypad) contains a note: 'Ljuden spelas upp i den ordning de är listade. [Hantera ljud](#)' (Sounds are played up in the order they are listed. [Manage sound](#)). An orange button labeled 'LÄGG TILL LJUD' (Add sound) is highlighted with a red arrow and the number 3. Below this is a section titled 'MÖJLIGA KNAPPVAL' (Possible keypad) showing a numeric keypad (0-9) with a red arrow and the number 4 pointing to the '4' key. A note below the keypad says: 'De knappval som påringaren kan göra. Lägg till och ta bort val genom att klicka på önskad knapp.' (The keypad options that the caller can make. Add and remove options by clicking on the desired keypad). At the bottom, a section titled 'TID TILL TIMEOUT' (Time to timeout) shows a numeric keypad with minus, 7, and plus buttons. A note below says: 'Den tid som påringaren har på sig att göra ett val.' (The time the caller has to make a choice).



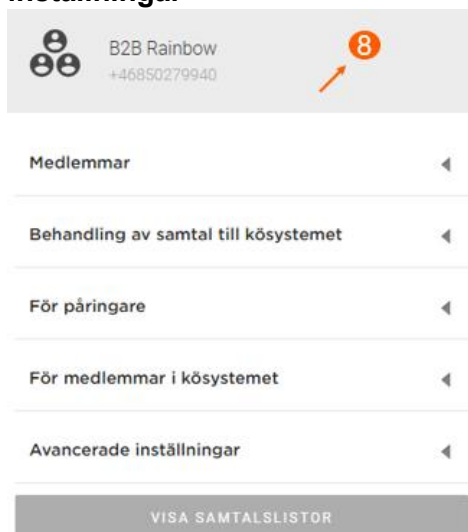
Kösystem

Kösystem är den vanligaste växeltjänsten.



Redigera kö:

7. Klicka på kön i vänstermenyn eller på brickan under "Öppen"-rutan.
8. Välj sedan mellan **Medlemmar**, **Behandling av samtal till kösystemet**, **För påringare**, **För medlemmar i kösystemet** och **Avancerade inställningar**



Medlemmar:

- Lägg till medlemmar
- Lägg till grupp
- Välj koppling av inkommande samtal till medlemmen

Medlemmar

Örjan Rainbow

Parallellringning

+ Lägg till medlemmar

+ Lägg till grupp

Behandling av samtal till kösystemet:

- Ringstrategi – Välj hur inkommande samtal till kösystemet ska fördelas mellan dess medlemmar
- Ringlängd – Välj hur länge varje utringningsförsök ska pågå
- Vidarekoppla samtal – Om alla medlemmar är utloggade eller när max väntetid har uppnåtts

För påringare:

- Välkomstmeddelande – välj vad kund ska höra när de ringer in
- Väntljud – ska kund höra något medan de väntar?
- Köljud – tex plats i kön, tack för att du väntar, förväntad väntetid
- Extrameddelande

För medlemmar i kösystemet

- Visa påringarens nummer (med eller utan suffix)
- Visa kösystemets nummer
- Behandlingstid
- Spela upp väntetid för den som tar samtalet

Avancerade inställningar

- Visningsnummer
- Samtalsdirigeringar för inkommande samtal
- Knappvals meny – kund kan själv välja att bli vidarekopplad
- Maximalt antal samtal i kö