

Knappval Max

Här beskriver vi hur du bygger upp ditt Knappval, till exempel vart olika knapptryckningar ska gå. Knappvalet kan ses som ett träd som du kan bygga i en eller flera nivåer. Vi rekommenderar att du har högst 4–5 val per nivå, fler än så blir svårt att komma ihåg för den som ringer in.

Varje val i knappvalet kan gå till vilket nummer som helst, till en svarsgrupp, en kollega, ett externt nummer eller ett meddelande med exempelvis öppettider.

Visa knappval	2
Förbereda knappval	3
Röstmeddelanden	3
Ställa in knappval	4
Skapa knappval 1 – gå till Röstmeddelande med öppettider.....	5
Skapa knappval 2 – gå till Svarsgrupp	6
Skapa knappval 3 – gå till Användares nummer	7
Skapa knappval 4 – gå till Undermeny	8
Om inget val görs	10
Redigera knappval	12



Visa knappval

- 1 Logga in på webben för 3Växel Admin via webbsidan **admin.3vaxel.tre.se**.
- 2 Klicka på **Växelnummer** i navigeringsfältet till vänster för att visa listan med växelnummer.
- 3 Klicka på ett nummer som har typen **Knappval Max**.
- 4 Visa fliken **Inställningar** för att se eventuella inställningar för aktuellt knappval.

3Växel Växelnummer

Telefonnu... x ▾

Exportera till CSV

Namn	Telefonnummer	Typ	Status
Support	+46113384840	Svarsgrupp Start	Öppen
Sälj	+4611391337	Svarsgrupp Premium	Öppen
Knappval	+4649181337	Knappval	Öppen
Telefonist	+4627821337	Svarsgrupp Max	Öppen
Knappval Plus (IVR)	+46102146248	Knappval Max	Öppen

Knappval Knappval Plus (IVR)

Öppettider (schema) Inställningar

Minst två tecken krävs för att söka

Passa

Spela ljudfil

Namn: Knappval Plus (IVR)

Nummer: +46102146248

Spela ljudfil: Beep

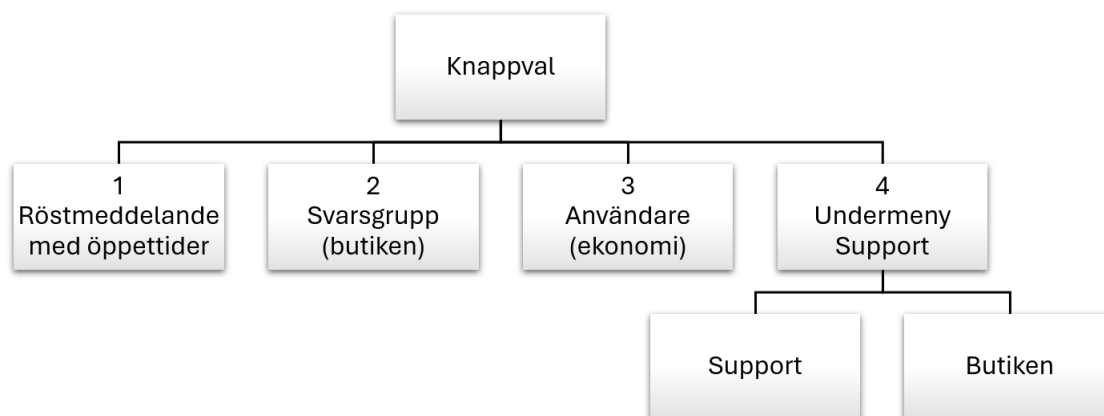
Vertikal

178%

Om knappvalet är helt nytt ser det ut som på bilden ovan.

Förbereda knappval

Innan du börjar göra inställningar för ett knappval rekommenderar vi att du först skissar på ett papper hur knappvalet ska byggas upp och till vilket nummer de olika valen ska gå.



I denna guide kommer vi att visa ett exempel där det finns fyra val på första nivån:

- Knappval 1 går till ett Röstmeddelande med öppettider.
- Knappval 2 går till en Svarsgrupp (för butiken).
- Knappval 3 går till en Användare (på ekonomiavdelningen).
- Knappval 4 går till en Undermeny i knappvalet. Denna undermeny har två val som båda går till Svarsgrupper.

Röstmeddelanden

Spela gärna in de röstmeddelanden som ska användas i knappvalet redan innan du ställer in knappvalet. Se guiden Skapa ljudfiler för mer information om hur du gör detta.

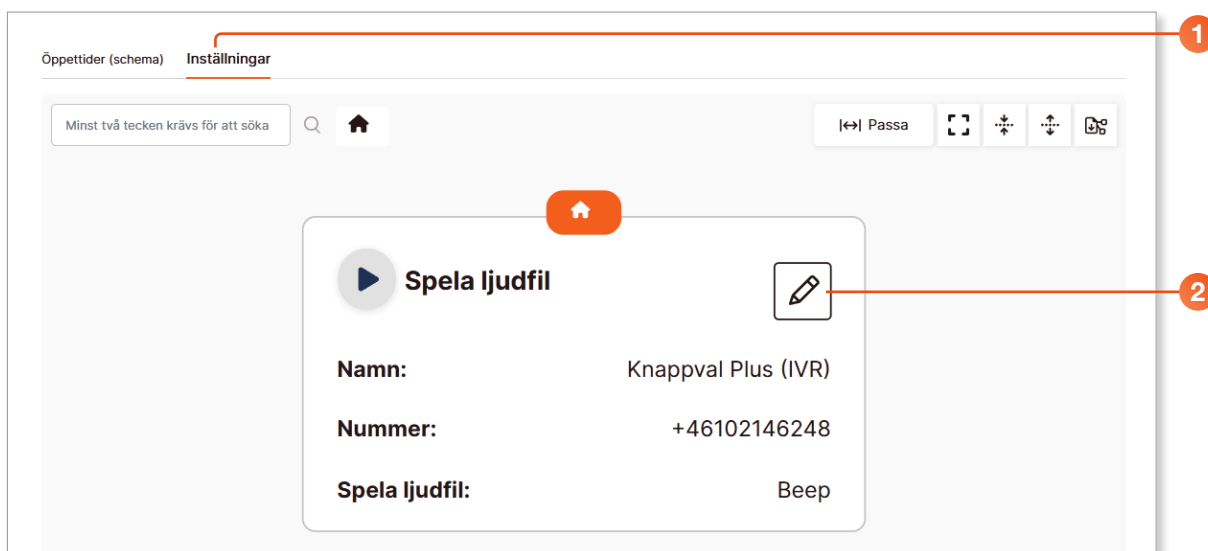
Välkomstmeddelandet kan till exempel innehålla följande information:

Välkommen till Företaget. Tryck 1 för öppettider, tryck 2 för butiken, tryck 3 för fakturafrågor eller tryck 4 för support.

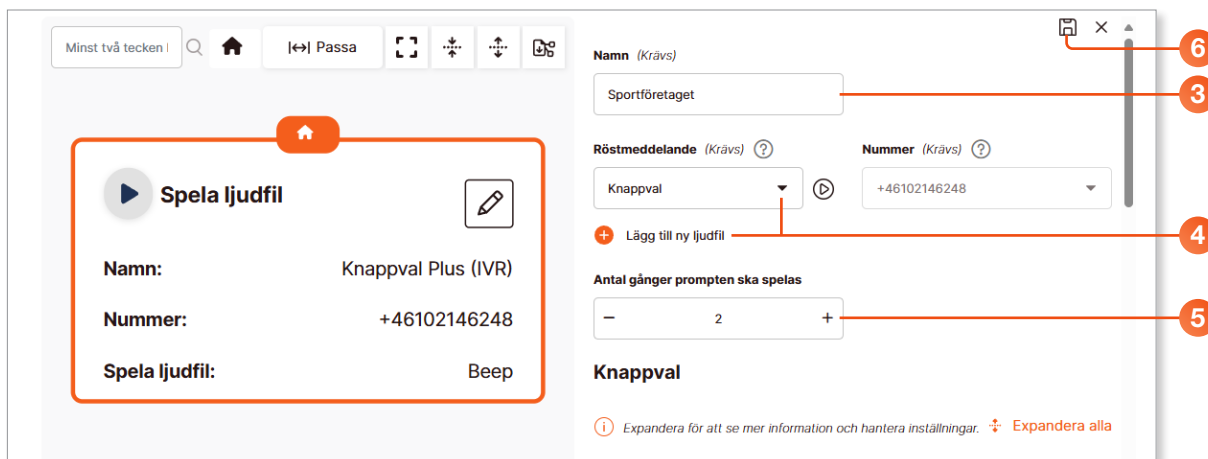
Ställa in knappval

Första gången du går in på ett knappvalsnummer finns inga inställningar, endast en ruta visas. Du behöver då bygga upp knappvalet från början.

- 1 Öppna numret du vill ställa in ett knappval för och visa fliken **Inställningar**.
- 2 Klicka på pennan i rutan.



- 3 Börja med att ange ett namn på knappvalet i rutan **Namn**.
- 4 Öppna listrutan **Röstmeddelande** och välj det meddelande som ska spelas upp.
Har du inte redan spelat in ett röstmeddelande kan du klicka på **Lägg till ny ljudfil**.
- 5 I rutan **Antal gånger prompten ska spelas** väljer du hur många gånger meddelandet ska spelas upp innan samtalet kopplas ner eller vidarekopplas till ett annat nummer.
- 6 Klicka på **Spara** för att spara de inställningar du har gjort.



Nu ska du fortsätta med att välja vart de olika knapptryckningarna i knappvalet ska gå.

Skapa knappval 1 – gå till Röstmeddelande med öppettider

- 1 Klicka på pennan igen för att fortsätta göra inställningar för knappvalet.
- 2 Bläddra nedåt så att du ser de olika knappvalen under rubriken **Knappval** och klicka på pilen vid **1** för att expandera gruppen.
- 3 Öppna listrutan och välj **Koppla till Röstmeddelande**.
- 4 Öppna listrutan **Röstmeddelande** och välj det meddelande som ska spelas upp.
- 5 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger för att spara de inställningar du har gjort.

The screenshots show the following steps:

- Step 1:** A card for 'Spela ljudfil' (Play audio file) with details: Namn: Sportföretaget, Nummer: +46102146248, Spela ljudfil: Knappval. A pencil icon is highlighted with a red circle and the number 1.
- Step 2:** A list of 'Knappval' items. Item 1 is highlighted with a red box and a red circle with the number 2. An arrow points from this box to the next screenshot.
- Step 3:** A dropdown menu for 'Koppla till Röstmeddel...' (Connect to voice message) is open, showing 'Röstmeddelande' as the selected option. A red circle with the number 3 is next to the dropdown.
- Step 4:** A dropdown menu for 'Röstmeddelande' is open, showing 'Öppettider' as the selected option. A red circle with the number 4 is next to the dropdown.
- Step 5:** A 'Spara' (Save) button is highlighted with a red circle and the number 5.

Nu kan du se hur knappvalet har byggts ut med en knapptryckning.

The final screenshot shows the 'Spela ljudfil' card with the following details: Namn: Sportföretaget, Nummer: +46102146248, Spela ljudfil: Knappval. Below the card, a link 'Koppla till Röstmeddelande' is visible, with 'Spela ljudfil: Öppettider' below it. A red circle with the number 1 is next to the link.

Skapa knappval 2 – gå till Svarsgrupp

- 1 Klicka på pennan i den översta rutan igen för att fortsätta göra inställningar för knappvalet.
- 2 Bläddra nedåt och expandera gruppen **2** under rubriken **Knappval**.
- 3 Öppna listrutan och välj **Koppla till Svarsgrupp**.
- 4 Öppna listrutan **Välj en destination att vidarebefordra till** och välj den svarsgrupp som samtalet ska kopplas till.
- 5 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger.

The screenshot shows the configuration interface for a 'Knappval' (button selection). It is divided into several sections:

- Top Section:** Contains a 'Spela ljudfil' (Play audio file) button and a pencil icon for editing. Below it are fields for 'Namn' (Sportföretaget), 'Nummer' (+46102146248), and 'Spela ljudfil' (Knappval).
- Knappval Section:** A central panel with a title 'Knappval' and an 'Expandera alla' (Expand all) button. It contains a list of options:
 - Option 0: Inaktiv
 - Option 1: Koppla till Röstmeddelande (with a play icon and 'Öppettider' label)
 - Option 2: Koppla till Svarsgrupp (highlighted with a red box and arrow 3)
- Destination Selection Section:** Titled 'Välj en destination att vidarebefordra till' (Select a destination to forward to), with a dropdown menu showing 'Säj (+4611391337)' (highlighted with a red box and arrow 4).
- Bottom Section:** A 'Spela ljudfil' button and a pencil icon. Below it are fields for 'Namn', 'Nummer', and 'Spela ljudfil'.

Red circles with numbers 1 through 5 indicate the sequence of actions described in the text above.

Nu kan du se hur knappvalet har byggts ut med ytterligare en knapptryckning.

This screenshot shows the final configuration of the 'Knappval'. The 'Knappval' section now contains two options:

- Option 1: Koppla till Röstmeddelande (with a play icon and 'Öppettider' label)
- Option 2: Koppla till Svarsgrupp (with a play icon and 'Säj (+4611391337)' label)

The 'Destination Selection' section is no longer visible, indicating that the configuration is complete.

Skapa knappval 3 – gå till Användares nummer

- 1 Klicka på pennan i den översta rutan igen för att fortsätta göra inställningar för knappvalet.
- 2 Bläddra nedåt och expandera gruppen **3** under rubriken **Knappval**.
- 3 Öppna listrutan och välj **Koppla till Användare**.
- 4 Öppna listrutan **Välj en destination att vidarebefordra till** och välj den svarsgrupp som samtalet ska kopplas till.
- 5 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger.

Nu kan du se hur knappvalet har byggts ut med ännu en knapptryckning.

Skapa knappval 4 – gå till Undermeny

- 1 Klicka på pennan i den översta rutan igen för att fortsätta göra inställningar för knappvalet.
- 2 Bläddra nedåt och expandera gruppen **4** under rubriken **Knappval**.
- 3 Öppna listrutan och välj **Undermeny**.
- 4 Öppna listrutan **Röstmeddelande** och välj det meddelande som ska spelas upp.
- 5 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger.

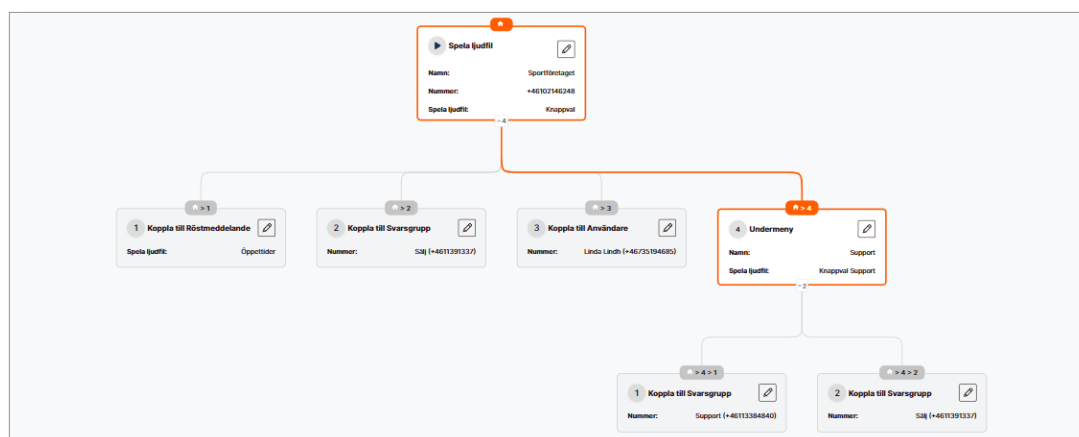
The screenshot shows the configuration interface for a button call. It features a main card for 'Spela ljudfil' and a list of actions. The '4' group is expanded to show 'Undermeny' as the selected action. The 'Röstmeddelande' dropdown is set to 'Knappval Support'. A save icon is highlighted in the top right corner.

- 6 Klicka på pennan för **Undermeny** för att lägga till val för undermenyn.

The screenshot shows the final configuration of the 'Undermeny' button call. The 'Spela ljudfil' card is now linked to the 'Undermeny' card, which has 'Key: 4' and 'Spela ljudfil: Knappval Support'. The save icon is highlighted in the top right corner.

- 7 Ange ett namn på knappvalet i rutan **Namn**.
- 8 Ange hur många gånger meddelandet ska spelas upp innan samtalet kopplas ner eller vidarekopplas till ett annat nummer.
- 9 Expandera grupp 1, öppna listrutan och välj vart samtalet ska kopplas enligt tidigare beskrivningar.
- 10 Expandera grupp 2, öppna listrutan och välj vart samtalet ska kopplas enligt tidigare beskrivningar.
- 11 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger.

Nu har undermenyn kompletterats med två knappval.



Om inget val görs

Slutligen ska du välja vad som ska hända om den som ringer inte gör någon knapptryckning.

- 1 Klicka på pennan i den översta rutan i knappvalet.
- 2 Bläddra längst ner i listan med knappval och expandera gruppen **Om inget val görs, ansluta till**.
- 3 Öppna listrutan och välj hur samtalet ska vidarekopplas, välj till exempel **Koppla till Svargrupp**. Välj därefter det nummer som samtalet ska kopplas till

Väljer du **Inaktiv** kommer samtalet att kopplas ner när den som ringer in inte gör något val.

- 4 Bläddra uppåt och klicka på **Spara** högst upp till höger.

The screenshot illustrates the configuration steps for handling calls when no button is pressed. It shows a list of call options, a configuration dialog, and a save button.

- 1**: A red box highlights the edit icon (pennan) in the top right corner of the 'Spela ljudfil' configuration card.
- 2**: A red box highlights the 'Om inget val görs, ansluta till: Inaktiv' option at the bottom of the list.
- 3**: A red box highlights the 'Koppla till Svargrupp' option in the 'Välj en åtgärd om inget val har gjorts' dropdown menu.
- 4**: A red box highlights the save icon (floppy disk) in the top right corner of the configuration dialog.

The configuration dialog shows the following fields:

- Namn (Krävs)**: Sportföretaget
- Röstmeddelande (Krävs) ?**: [Empty field]
- Nummer (Krävs) ?**: [Empty field]
- Om inget val görs, ansluta till:** Koppla till Svargrupp
- Välj en åtgärd om inget val har gjorts**: Koppla till Svargrupp
- Välj en destination att vidarebefordra till**: Telefonist 027821337 (+46...)

5 Klicka på **Spara** för att spara och aktivera knappvalet.

Knappval Knappval Plus (IVR)

Öppettider (schema) Inställningar

Minst två tecken krävs för att söka

Passa

Spela ljudfil

Name: Sportföretaget
Nummer: +46302146248
Spela ljudfil: Knappval

1 Koppla till Röstmeddelande
Spela ljudfil: Öppettider

2 Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Sjä (+461139133/)

3 Koppla till Användare
Nummer: Linda Lindh (+46730394683)

4 Undermeny
Name: Support
Spela ljudfil: Knappval Support

Om inget val
Nästa åtgärd: Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Telefonstöd 02/92133/ (+462782133/)

Vertikal

51%

Avbryt Spara 5

Nu är knappvalet färdigt! Öppnar du numret för knappvalet igen ser det ut så här:

Knappval Sportföretaget

Öppettider (schema) Inställningar

Minst två tecken krävs för att söka

Passa

Spela ljudfil

Name: Sportföretaget
Nummer: +46302146248
Spela ljudfil: Knappval

1 Koppla till Röstmeddelande
Spela ljudfil: Öppettider

2 Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Sjä (+461139133/)

3 Koppla till Användare
Nummer: Linda Lindh (+46730394683)

4 Undermeny
Name: Support
Spela ljudfil: Knappval Support

Om inget val
Nästa åtgärd: Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Telefonstöd 02/92133/ (+462782133/)

1 Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Support (+4611384848)

2 Koppla till Svarsgrupp
Nummer: Sjä (+461139133/)

Vertikal

50%

Avbryt Spara

Redigera knappval

Vill du senare redigera knappvalet öppnar du numret för knappvalet, visar sidan Inställningar och klickar på pennan i den översta rutan.

Vill du ta bort ett knappval expanderar du aktuellt knappval och väljer **Inaktiv** i listrutan. Spara sedan dina ändringar i knappvalet.

The screenshot shows the 'Knappval Sportföretaget' interface. The top part displays a tree view of call options. The 'Spela ljudfil' option is highlighted with a red box. Below it, a detailed view of the 'Spela ljudfil' option is shown, including a search bar, a list of options, and a dropdown menu with 'Inaktiv' selected. The detailed view also shows the name 'Sportföretaget', the number '+46102146248', and the file name 'Knappval'. The dropdown menu includes options like 'Koppla till Röstmeddelande...', 'Koppla till Användare', 'Koppla till Extern Nummer', and 'Koppla till Knappval'. The 'Inaktiv' option is highlighted with a hand cursor.

Observera! Tar du bort ett knappval eller gör andra ändringar i trädet, behöver du också tänka på att ändra knappvalsmeddelandet som spelas upp för den som ringer in.