

Knappval Standard

Här beskriver vi hur du ställer in ditt knappval i Knappval Standard som är den äldre varianten av knappval, du ställer till exempel in vart olika knapptryckningar ska gå.

I Knappval Standard kan du endast ha en nivå. Om du behöver flera nivåer rekommenderar vi Knappval Max. Du kan också skapa flera nivåer genom att koppla ihop flera Knappval Standard.

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

Visa knappval	2
Förbereda knappval	3
Röstmeddelanden	3
Ställa in knappval	4
Skapa knappval 1 – gå till Svarsgrupp	5
Skapa knappval 2 – gå till Användares nummer	6
Skapa knappval 3 – gå till Röstmeddelande med öppettider.....	7
Om inget val görs	8
Redigera knappval	9

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**.
- 4 Visa fliken **Inställningar** för att se eventuella inställningar för aktuellt knappval.

1 3Växel **Växelnummer**

2 Växelnummer

3 Knappval

Namn	Telefonnummer	Typ	Status
Support	+46113384840	Svarsgrupp Start	Öppen
Sälj	+4611391337	Svarsgrupp Premium	Öppen
Knappval	+4649181337	Knappval	Öppen
Telefonist	+4627821337	Svarsgrupp Max	Öppen
Öppettider	+46102146248	Knappval Max	Öppen

Knappvals meny Knappval

Öppettider (schema) **Inställningar**

4

Namn (Krävs) Faktureringsid

Knappval +4649181337

Röstmeddelande (Krävs) Nummer (Krävs)

Välkomstmeddelande +4649181337

+ Lägg till ny ljudfil

Uppringning till anknötning

Antal gånger prompten ska spelas

—

Knappval

Expandera för att se mer information och hantera inställningar.

0 Inaktiv

1 Inaktiv

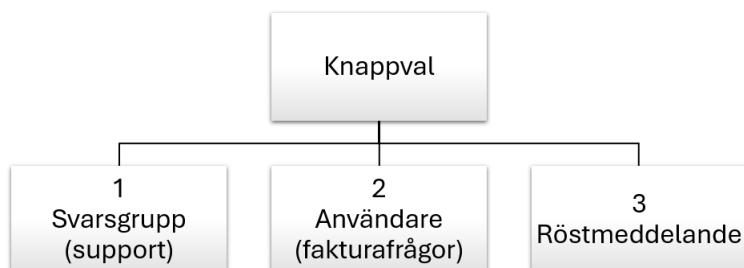
2 Inaktiv

3 Inaktiv

Om knappvalet är helt nytt är **Inaktiv** valt för alla knappval.

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:

- Knappval 1 går till en Svargrupp (support).
- Knappval 2 går till en Användare (fakturafrågor).
- Knappval 3 går till ett Röstmeddelande med öppettider.

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 support, tryck 2 för fakturafrågor eller tryck 3 för öppettider.

Ställa in knappval

Första gången du visar ett knappvalsnummer finns inga inställningar, alla knappval är inaktiva. Du behöver då bygga upp knappvalet från början.

- 1 Öppna numret du vill ställa in ett knappval för och visa fliken **Inställningar**.
- 2 Börja med att ange ett namn på knappvalet i rutan **Namn**.
- 3 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**.

- 4 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.

1 Öppettider (schema) **Inställningar**

2 **Namn** (Krävs) Sportföretaget **Faktureringsid** ? +4649181337

3 **Röstmeddelande** (Krävs) ? Välkomstmeddelande **Nummer** (Krävs) ? +4649181337

+ Lägg till ny ljudfil

Uppringning till anknytning

4 **Antal gånger prompten ska spelas** - 2 +

Knappval

Expandera för att se mer information och hantera inställningar. [Expandera alla](#)

Du kan strunta i **Uppringning till anknytning** då detta inte längre används.

Nummer är det telefonnummer som kontakter/kunder ringer för att komma till knappvalet, detta går inte att ändra. **Faktureringsid** går inte heller att ändra.

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

Skapa knappval 1 – gå till Svarsgrupp

- 1 Bläddra nedåt och expandera gruppen 1 under rubriken **Knappval**.
- 2 Öppna listrutan och välj **Koppla till Svarsgrupp**.
- 3 Öppna listrutan **Välj en destination att vidarebefordra till** och välj den svarsgrupp som samtalet ska kopplas till.

Knappval

Expandera för att se mer information och hantera inställningar. Expandera alla

0 Inaktiv

1 Inaktiv

Knappval

Expandera för att se mer information och hantera inställningar. Expandera alla

0 Inaktiv

1 Koppla till Svarsgrupp

Välj en destination att vidarebefordra till

Support (+46113384840)

2 Inaktiv

3 Inaktiv

Skapa knappval 2 – gå till Användares nummer

- 1 Expandera gruppen **2** under rubriken **Knappval**.
- 2 Öppna listrutan och välj **Koppla till Användare**.
- 3 Öppna listrutan **Välj en destination att vidarebefordra till** och välj den svarsgrupp som samtalet ska kopplas till.

0 Inaktiv

1 Koppla till Svarsgrupp

Välj en destination att vidarebefordra till

Support (+46113384840)

2 Inaktiv

Knappval

Expandera för att se mer information och hantera inställningar. Expandera alla

0 Inaktiv

1 Koppla till Svarsgrupp

Välj en destination att vidarebefordra till

Support (+46113384840)

2 Koppla till Användare

Välj en destination att vidarebefordra till

Anders Andersson (+46735179310)

Skapa knappval 3 – gå till Röstmeddelande med öppettider

I Knappval Standard behöver du använda ett extra, speciellt knappvalsnummer där man lägger meddelandet med öppettider.

- 1 Expandera gruppen 3 under rubriken **Knappval**.
- 3 Öppna listrutan och välj **Koppla till Knappval**.
- 3 Öppna listrutan **Välj en destination att vidarebefordra till** och välj numret för det knappval där meddelandet finns, exempelvis ett knappval med namnet Öppettider.

2 Koppla till Användare

Välj en destination att vidarebefordra till

Anders Andersson (+46735179310)

2 3 Koppla till Knappval

Välj en destination att vidarebefordra till

3 Öppettider (+46102146248)

4 Inaktiv

Avbryt Spara

Om inget val görs

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

- 1 Bläddra längst ner i listan med knappval och expandera gruppen **Om inget val görs, ansluta till**.
- 2 Öppna listrutan och välj hur samtalet ska vidarekopplas, välj till exempel **Koppla till Svarsgrupp**. 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.
- 3 Klicka på **Spara**.

The screenshot displays the configuration interface for handling calls when no button is pressed. The interface is divided into two main sections. The top section shows a list of options, with the 'Om inget val görs, ansluta till' option selected. The bottom section shows the configuration for this option, including a dropdown menu for selecting the action (set to 'Koppla till Externt Nummer') and a text input field for the destination number (set to '+46763333333'). At the bottom right, there are 'Avbryt' and 'Spara' buttons. Red callout boxes with numbers 1, 2, and 3 point to the dropdown arrow, the selected option, and the 'Spara' button respectively.

Nu är knappvalet klart att användas av kontakter och kunder.

Testa gärna att ringa till knappvalet och knappa er fram så att ni ser att allt fungerar som ni vill.

Redigera knappval

Vill du senare redigera knappvalet öppnar du numret för knappvalet, visar sidan Inställningar och gör önskade ändringar för respektive knappval.

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

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