

Ändra öppettider vid helg och annan händelse

I denna guide beskriver vi hur ni kan ändra öppettider för ett växelnummer i 3Växel vid helg eller annan händelse, till exempel för en svarsgrupp eller ett knappval. I exemplet beskriver vi ett nummer som har extrastängt under julhelgen 2019. Vi beskriver hur ni ändrar öppettiderna och spelar in ett speciellt Stängt-meddelande när det är extrastängt.

I exemplet har vi valt att ha stängt från måndag 23/12 15.00 till och med hela torsdag 26/12 24.00. Från och med fredag 27/12 gäller de ordinarie öppettiderna.

Tips: Om ni vill spela in ett nytt meddelande när ni har extrastängt följer ni guiden från början på sidan 2.

Om ni inte vill ändra meddelande när ni har stängt, eller redan har ett färdigt meddelande, kan ni börja direkt på sidan 5.

Spela in nytt växelmeddelande.....	2
Ändra öppettider (lägga till ny schemahändelse).....	5
Testa de nya öppettiderna	7
Ta bort schemahändelser.....	8
Ta bort röstmeddelanden.....	9

Spela in nytt växelmeddelande

- 1 Välj **Röstmeddelanden** under **Organisation**.
- 2 Klicka på underrubriken **Röstmeddelande**.
- 3 Klicka på **Nytt röstmeddelande** som du hittar längst ner på sidan.

3Växel

Administratörsvy Användarvy

Hem Tjänster **Organisation** Användaradministration Funktionsnummer Enheter Inloggad som 46793000191 Logga ut

Organisation Röstmeddelanden Hjälp

1 **Röstmeddelanden**

Röstmeddelanden

2

En lista med alla röstmeddelanden som spelas upp i organisationen. Varje meddelande kan ha olika varianter för de olika språken i organisationen. En del meddelanden behövs för funktioner i systemet och kan därför inte tas bort.

Namn	Beskrivning	Senaste ändring	Ta bort
Beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Business trip	Tjänsteresa	08/09/2017 09:33	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	04/06/2019 19:17	
Conference beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Invalid choice	Invalid choice.	04/06/2019 19:17	
Left for the day	Gått för dagen	06/09/2017 16:10	
Lunch greeting	The person you have called is currently on lunch.	04/06/2019 19:17	
Meeting greeting	The person you have called is currently in a meeting.	04/06/2019 19:17	
Midcall hold current	Your call has been put on hold. Please wait. [10 seconds silence]	04/06/2019 19:17	
Music - Broken Angels	Waiting Music	26/03/2015 12:25	
Music - Elements of Life	Waiting Music	26/03/2015 12:27	
Music - Time piece	Waiting Music	26/03/2015 12:27	
No answer greeting	Please leave a message after the tone.	04/06/2019 19:17	
Ooo greeting	The person is currently out of office.	04/06/2019 19:17	
Placed in queue	Your call is placed in queue.	04/06/2019 19:17	
Ringring	[ring tone]	04/06/2019 19:17	
Sick greeting	The person you have called is sick	04/06/2019 19:17	
Silence	[1 second of silence]	04/06/2019 19:17	
Silence halfsecond	[1/2 second of silence]	04/06/2019 19:17	
Still placed in queue	Thank you for waiting.	04/06/2019 19:17	
Stängt	Stängt	22/04/2015 18:14	✕
User unavailable	[three tone beep]	04/06/2019 19:17	
Vac greeting	The person you called is currently on vacation	04/06/2019 19:17	
Voicemail busy in call	The person you have called is busy in call	04/06/2019 19:17	
Välkommen	Välkommen	22/04/2015 18:07	✕
Välkommen till knappvalet!	Välkommen till knappvalet!	05/06/2017 11:18	✕
Welcome	Welcome	04/06/2019 19:17	
Wrong nr	Invalid number.	04/06/2019 19:17	
_Välkomstmeddelande	Test välkomstmeddelande	24/02/2017 13:53	

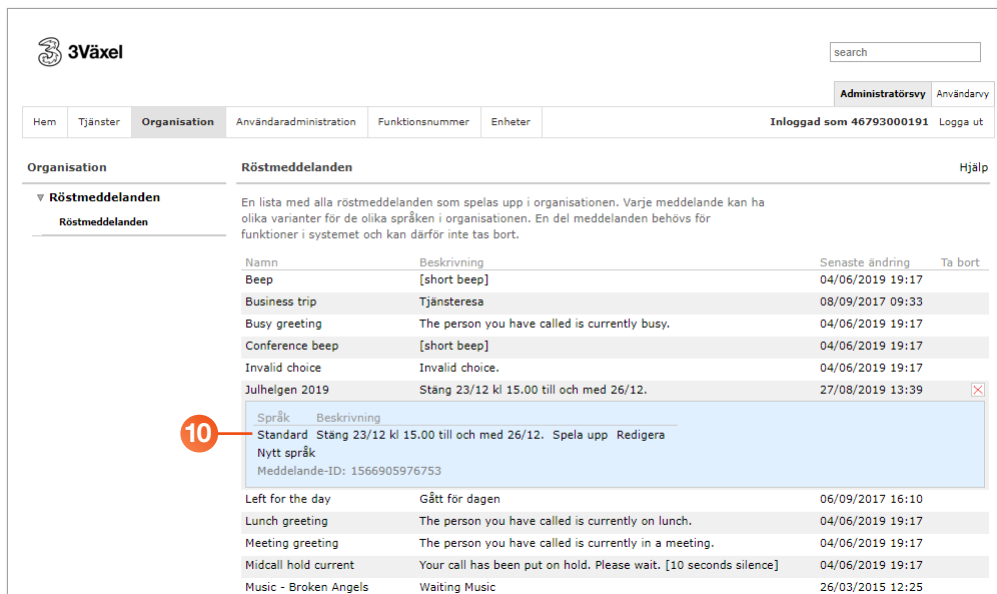
3 **Nytt röstmeddelande**

- 4 I rutan **Meddelandets namn** skriver du ett namn för meddelandet, till exempel **Julhelgen 2019**.
- 5 I rutan **Beskriv innehållet i meddelandet** rekommenderar vi att du skriver texten för ditt nya växelmeddelande (manus).
- 6 Klicka på **Spela in filen**.

- 7 Ange det telefonnummer som systemet ska ringa upp dig på i rutan **Telefonnummer** (använd formatet +467xxxxxxx). Telefonnumret måste finnas med i växeln. Du kan även klicka på **Välj** till höger om rutan och välja önskat telefonnummer.
- 8 Klicka på **Initiera samtal**.

- 9 Nu ringer växeln upp dig på det angivna telefonnumret för att du ska spela in meddelandet. Läs in önskat meddelande efter tonen. Lägg på när du har talat in röstmeddelandet. I webbfönstret visas ett meddelande om att inspelningen utfördes och att den sparas.

- 10 När röstmeddelandet har sparats visas det i listan. Klicka på **Spela upp** för att lyssna på röstmeddelandet. Du kan klicka på **Redigera** om du vill spela in röstmeddelandet på nytt.



The screenshot shows the 3Växel admin interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with 'Organisation' selected. Below the menu, there is a table of voice messages. The table has columns for 'Namn', 'Beskrivning', 'Senaste ändring', and 'Ta bort'. One message, 'Standard', is highlighted in blue, and a red circle with the number 10 points to its 'Spela upp' button. A tooltip for the 'Standard' message is visible, showing 'Standard Stäng 23/12 kl 15.00 till och med 26/12. Spela upp Redigera' and 'Meddelande-ID: 1566905976753'.

Namn	Beskrivning	Senaste ändring	Ta bort
Beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Business trip	Tjänsteresa	08/09/2017 09:33	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	04/06/2019 19:17	
Conference beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Invalid choice	Invalid choice.	04/06/2019 19:17	
Julhelgen 2019	Stäng 23/12 kl 15.00 till och med 26/12.	27/08/2019 13:39	X
Standard	Stäng 23/12 kl 15.00 till och med 26/12. Spela upp Redigera		
Nytt språk			
Meddelande-ID:	1566905976753		
Left for the day	Gått för dagen	06/09/2017 16:10	
Lunch greeting	The person you have called is currently on lunch.	04/06/2019 19:17	
Meeting greeting	The person you have called is currently in a meeting.	04/06/2019 19:17	
Midcall hold current	Your call has been put on hold. Please wait. [10 seconds silence]	04/06/2019 19:17	
Music - Broken Angels	Waiting Music	26/03/2015 12:25	

- 11 När du är klar finns meddelandet sparat i ert arkiv med röstmeddelanden och kan användas för ett eller flera växelnummer, nu och vid senare tillfällen. Växelmeddelanden spelas in på samma sätt oavsett om de ska användas som välkomstmeddelande, stängtmeddelande, kömeddelande och så vidare.

OBS! Ert nya meddelande måste aktiveras på ett växelnummer (funktionsnummer) innan det spelas upp för de som ringer. Läs nedan hur du aktiverar ert nya meddelande så att det spelas upp när ni har stängt under de ändrade öppettiderna.

Ändra öppettider (lägga till ny schemahändelse)

- 1 Välj **Scheman** under **Funktionsnummer**.
- 2 Klicka på det funktionsnummer som du vill lägga till en ny schemahändelse för.

3Växel

Administratörsvy Användarvy

Hem Tjänster Organisation Användaradministration **Funktionsnummer** Enheter Inloggad som 46793000191 Logga ut

Funktionsnummer **Scheman** Hjälp

ACD Light-grupper Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.

ACD-grupper

Gruppinkorgar Scheman kan skapas för telefonistgruppsnummer, ACD-gruppsnummer, IVR-nummer, sökggruppsnummer och nummer för delade linjer.

IVR-nummer

Nummer till delade linjer

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Försäljning	+46853331986	ACD	●
Lager	+46853331991	ACD Light	●
Växel	+46853331990	Telefonist	●
Växel-IVR	+46853331987	IVR	●
3Växel Sökggruppsnummer	100	Sökggrupp	●

Nummer till konferenssamtal

Nummervisualisering

Regelbaserade nummer

Scheman

Telefonistgrupper

- 3 Klicka på **Lägg till en ny schemahändelse**.

3Växel

Administratörsvy Användarvy

Hem Tjänster Organisation Användaradministration **Funktionsnummer** Enheter Inloggad som 46793000191 Logga ut

Funktionsnummer **Scheman (Växel, +46853331990)** Hjälp

ACD Light-grupper Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

ACD-grupper

Gruppinkorgar Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

IVR-nummer

Namn	Varaktighet	Åtgärd
Lägg till en ny schemahändelse		
Lunchstängt	Dagligen, 12:00 - 13:00	● Stängt
Öppettider	Dagligen, 08:00 - 17:00	● Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	● Stängt

Nummer till delade linjer

Nummer till konferenssamtal

Nummervisualisering

Regelbaserade nummer

Scheman

Telefonistgrupper Schematidszon: Europe/Stockholm ändra

- 4 Skriv ett namn på schemahändelsen, till exempel Julstängt, i rutan **Namn på händelse**.
- 5 I listrutan **Upprepa** väljer du **Aldrig** eftersom händelsen inte ska upprepas.
- 6 Klicka på kalendersymbolen vid **Från** och visa **December** månad, markera datumet **23**.
- 7 Klicka på klocksymbolen vid **Från** och markera tiden **15:00**.
- 8 I rutorna vid **Till** väljer vi **26 december** och **24:00**.

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Julstängt (4)

Upprepa: Aldrig (5)

Från: 2019-12-23 (6) 15:00 (7)

Till: 2019-12-26 (8) 24:00

För alltid

December 2019

Mo Tu We Th Fr Sa Su

1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30 31

13:30

14:00

14:30

15:00

15:30

16:00

16:30

17:00

- 9 Öppna listrutan **Meddelande** och välj meddelandet du precis skapade, **Julhelgen 2019**.
- 10 Öppna listrutan **Åtgärd** och välj **Stängt**.
- 11 Markera **Avsluta befintliga samtal i kön** om du vill att dessa ska avslutas så fort händelsetiden inträffar.
- 12 Klicka på **Spara**.

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Julstängt

Upprepa: Aldrig

Från: 2019-12-23 15:00

Till: 2019-12-26 24:00

För alltid

Meddelande: Julhelgen 2019 (9)

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd: Stängt (10) Avsluta befintliga samtal i kön (11)

Spara (12) Stäng

- 13 Schemahändelsen läggs in högst upp i prioriteringslistan då växeln utför den första händelsen i listan som stämmer med aktuell tidpunkt.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. The main content area is titled 'Scheman (Växel, +46853331990)'. On the left, there is a sidebar menu with items like 'ACD Light-grupper', 'ACD-grupper', 'Gruppinkorgar', 'IVR-nummer', 'Nummer till delade linjer', 'Nummer till konferenssamtal', 'Nummervisualisering', 'Regelbaserade nummer', 'Scheman', and 'Telefonistgrupper'. The main area contains a table with columns 'Namn', 'Varaktighet', and 'Åtgärd'. The table lists several scheduling events, with a red circle and the number 13 highlighting the '+ Lägg till en ny schemahändelse' button at the top of the table.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
Julstängt	2019-12-23 15:00 - 2019-12-27 00:00	Stängt
Lunchstängt	Dagligen, 12:00 - 13:00	Stängt
Öppettider	Dagligen, 08:00 - 17:00	Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	Stängt

Nu har öppettiderna ändrats för det här växelnumret. Tänk efter om ni behöver ändra öppettider för fler nummer. Då gör ni ändringen på precis samma sätt för de andra numren. Ni kan använda samma meddelande för flera nummer eller spela in nya.

Testa de nya öppettiderna

Vi rekommenderar att ni ringer in för att testa att de nya öppettiderna fungerar som ni vill. OBS! Om ändringen gäller för framtida datum behöver ni ringa in och testa det datum när ändringen gäller.

Ta bort schemahändelser

När helgen har passerat kan du ta bort schemahändelsen:

- 1 Välj **Scheman** under **Funktionsnummer** och klicka på det funktionsnummer vars schema ska tas bort.
- 2 Peka på den schemahändelse som ska tas bort.
- 3 Klicka på knappen **Ta bort** (krysset) längst till höger på händelse-raden.
- 4 Klicka på **Ta bort händelse** för att bekräfta att du vill ta bort den.

The screenshot shows the 3Växel admin interface. The sidebar on the left has 'Scheman' selected under the 'Funktionsnummer' section. The main content area displays a table of events. The table has three columns: 'Namn', 'Varaktighet', and 'Åtgärd'. The events listed are:

Namn	Varaktighet	Åtgärd
Lägg till en ny schemahändelse		
Julstängt	2019-12-23 15:00 - 2019-12-27 00:00	Stängt (with a red circle X)
Lunchstängt	Dagligen, 12:00 - 13:00	Stängt (with a red circle X)
Öppettider	Dagligen, 08:00 - 17:00	Öppna (with a green circle)
Redigera standardschemahändelse	Alltid	

A modal dialog box is open, asking 'Är du säker på att du vill ta bort den schemalagda händelsen?' with a 'Ta bort händelse' button and an 'Avbryt' button.

Ta bort röstmeddelanden

Du kan också ta bort röstmeddelandet när helgen är över.

- 1 Visa **Röstmeddelanden** under **Organisation**.
- 2 Klicka på knappen **Ta bort** (det röda krysset) till höger om det röstmeddelande som du vill ta bort.
- 3 Nu visas ett meddelande om att röstmeddelandet kommer att tas bort. Klicka på **OK** för att bekräfta.

The screenshot shows the 3Växel administration interface. The 'Organisation' tab is selected, and the 'Röstmeddelanden' section is expanded. A table lists various voice messages with columns for Name, Description, Last Change, and a 'Ta bort' (Delete) icon. A confirmation dialog box is displayed over the table, asking 'Vill du ta bort röstmeddelandet?' (Do you want to delete the voice message?).

Namn	Beskrivning	Senaste ändring	Ta bort
Beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Business trip	Tjänsteresa	08/09/2017 09:33	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	04/06/2019 19:17	
Conference beep	[short beep]	04/06/2019 19:17	
Invalid choice	Invalid choice.	04/06/2019 19:17	
Julhelgen 2019	Stäng 23/12 kl 15.00 till och med 26/12.	27/08/2019 13:39	<input type="checkbox"/>
Left for the day	Gått för dagen	06/09/2017 16:10	
Lunch greeting	The person you have called is currently on lunch.	04/06/2019 19:17	
Meeting greeting	The person you have called is currently in a meeting.		
Midcall hold current	Your call has been put on hold. Please wait. [10 sec		
Music - Broken Angels	Waiting Music		
Music - Elements of Life	Waiting Music		
Music - Time piece	Waiting Music		
No answer greeting	Please leave a message after the tone.		
Ooo greeting	The person is currently out of office.	04/06/2019 19:17	
Placed in queue	Your call is placed in queue.	04/06/2019 19:17	
Ringling	[ring tone]	04/06/2019 19:17	