

Knappval (IVR) inställningar

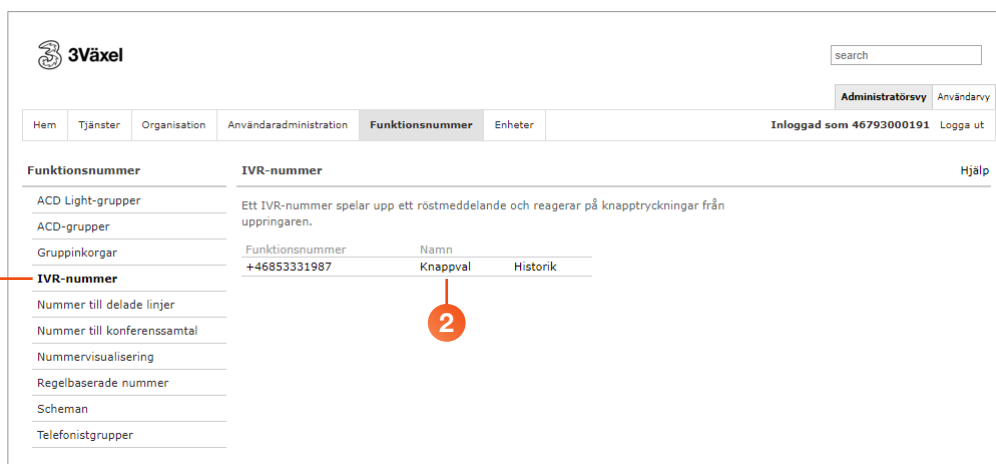
Med ett knappval kopplat till företagets växelnummer kan kunderna själva knappa sig fram till rätt avdelning. Tänk på att alltid ställa in knappvals-meddelandet direkt på IVR-numret och inte i schemat.

Röstmeddelandet som används som IVR-meddelande måste innehålla både ett välkomstmeddelande och de olika alternativen för knappval.

- Öppna inställningar för önskat nummer..... 1
- Konfigurera IVR-nummer 2

Öppna inställningar för önskat nummer

- 1 Välj IVR-nummer under Funktionsnummer.
- 2 Klicka på det IVR-nummer som du vill administrera.



- 3 I rutan **Vad har den här gruppen för namn** anger du önskat namn på IVR-numret. Detta knappvalsnamn är sökbart i katalogen.

The screenshot shows the 'Redigera IVR-nummer' form. The 'Vad har den här gruppen för namn:' field is highlighted with a red circle '3' and contains the text 'Knappval'. Other fields include 'Nummer:' with '+46853331987', 'Kan hanteras av gruppadministratör med profil:', 'Uppringning av anknötningar' (checkbox), 'Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot:' with a dropdown menu showing 'Välkommen till knappvalet!', and 'Behåll metadata om det omdirigerade samtalet' (checkbox).

Konfigurera IVR-nummer

- 1 Välj **IVR-nummer** under **Funktionsnummer** och öppna det IVR-nummer som du ska administrera.
- 2 Öppna listrutan **Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot** och välj det meddelande som ska spelas upp när någon ringer till knappvalet. I listan visas de meddelanden som finns under Röstmeddelanden.

I guiden Spela in och importera röstmeddelanden beskriver vi hur du lägger till egna röstmeddelanden.

The screenshot shows the 3Växel admin web interface. The navigation menu includes 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The user is logged in as 'Administratörsvy' with the ID '46793000191'. The main content area is titled 'Redigera IVR-nummer' and contains several sections: 'Vad har den här gruppen för namn:' with a text input 'Knappval'; 'Nummer:' with a text input '+46853331987'; 'Kan hanteras av gruppadministratör med profil:' with a checkbox; 'Uppringning av anknytningar' with a checkbox; 'Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot:' with a dropdown menu showing 'Välkommen till knappvalet!'; 'Behåll metadata om det omdirigerade samtalet' with a checkbox; 'Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:' with a text input; and 'Vilka spärrgrupper gäller för det här IVR-numret:' with four checkboxes: 'Spärrat 118-nummer (nummerupplysning m m)', 'Spärrat betalteletjänster', 'Spärrat externa samtal', and 'Spärrat internationella samtal'. A dropdown menu is open on the right, listing various audio messages, with 'Välkommen till knappvalet!' selected.

När du har valt ett meddelande ska du ange hur samtalen ska kopplas för de olika knappvalen som uppringaren kan välja mellan. Ni skulle till exempel kunna välja att knappval 1 går till kundservice, knappval 2 går till catering och så vidare.

- 3 Klicka på **Välj** till höger om det fält som du ska konfigurera och välj önskad ACD-grupp eller person inom organisationen i listan som visas. Om exempelvis knappval 1 går till kundservice, väljer du eller skriver du in numret för kundservice i fältet bredvid siffran 1.

Du kan även skriva ett telefonnummer direkt i fältet (använd formatet +467xxxxxxx).

- 4 Upprepa för att lägga till resterande knappval.

Om du lämnar ett fält tomt blir det valet ogiltigt för uppringaren.

- 5 I fältet **Tidsgräns** kan du välja ett telefonnummer som samtalet ska kopplas till om uppringaren inte trycker på någon knapp. Om det inte finns något nummer i fältet **Tidsgräns**, kommer knappvalsmeddelandet att upprepas fem gånger innan samtalet kopplas ner.

- 6 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

Spärrat 118-nummer (nummerupplysning m m)
 Spärrat betalteletjänster
 Spärrat externa samtal
 Spärrat internationella samtal

När meddelandet spelas upp kan uppringaren trycka på en knapp på telefonen. Ange nedan var samtalet ska dirigeras för olika knapptryckningar. Om du lämnar ett fält tomt är det valet ogiltigt för uppringaren.

Knapplyssnare (DTMF) Dirigera till destination

Knapp	Dirigera till destination
# (fyrkant)	<input type="text" value=""/>
* (stjärna)	<input type="text" value=""/>
0	<input type="text" value=""/>
1	<input type="text" value=""/>
2	<input type="text" value=""/>
3	<input type="text" value=""/>
4	<input type="text" value=""/>
5	<input type="text" value=""/>
6	<input type="text" value=""/>
7	<input type="text" value=""/>
8	<input type="text" value=""/>
9	<input type="text" value=""/>
Tidsgräns*	<input type="text" value=""/>

* uppringaren trycker inte på någon knapp

När meddelandet spelas upp kan uppringaren trycka på en knapp på telefonen. Ange nedan var samtalet ska dirigeras för olika knapptryckningar. Om du lämnar ett fält tomt är det valet ogiltigt för uppringaren.

Knapplyssnare (DTMF) Dirigera till destination

# (fyrkant)	<input type="text" value=""/>
* (stjärna)	<input type="text" value=""/>
0	<input type="text" value=""/>
1	<input type="text" value="0793000191"/>
2	<input type="text" value="*1*46793000191"/>
3	<input type="text" value="*1*46793000191#"/>
4	<input type="text" value="+46840887252"/>
5	<input type="text" value="+46853331986"/>
6	<input type="text" value=""/>
7	<input type="text" value=""/>
8	<input type="text" value=""/>
9	<input type="text" value=""/>
Tidsgräns*	<input type="text" value=""/>

* uppringaren trycker inte på någon knapp