

# 3Växel Knappval (IVR-nummer)

## Låt kunderna välja vart de vill bli kopplade

Med 3Växel Knappval kan kunderna själva välja avdelning när de ringer till er, t ex "Välkommen till Företaget, tryck 1 för kundservice, tryck 2 för bokningar, tryck 3 för butik och tryck 4 för övriga frågor". De som ringer till er kommer direkt fram till rätt person och ni slipper koppla samtal inom företaget.

## Exempel på funktioner med 3Växel Knappval

### Valfritt fastnummer

Ta med ert nuvarande fastnummer eller välj ett nytt lokalnummer som är enkelt att komma ihåg. När kunderna ringer in till växeln möts de direkt av knappvalet.

### Skräddarsy kundernas val

Det maximala antalet val i första steget är 12, men för enkelhetens skull brukar vi rekommendera 4-5 st. Därefter lämpar det sig bra att bygga knappvalet i nivåer så att kunderna får välja mellan mellan 4 st ytterligare alternativ på nästa nivå. Antalet nivåer som ni kan använda är obegränsat.

Ni spelar själva in de olika meddelandena i knappvalet. Därefter väljer ni vart respektive val ska gå; till en svarsgrupp, till ett internt eller externt telefonnummer eller till ett ytterligare val. Om den som ringer inte gör något val alls kan ni välja mellan att den vidarekopplas till valfritt nummer eller att det första meddelandet repeteras.

### Automatisk öppning och stängning av knappvalet

I 3Växel adminwebb finns ett överskådligt schema där ni ställer in vilka öppettider växeln ska ha. Där väljer ni också vad som ska hända med inkommande samtal utanför era öppettider t ex vidarekoppling till ett annat nummer eller till ett meddelande om era öppettider.

