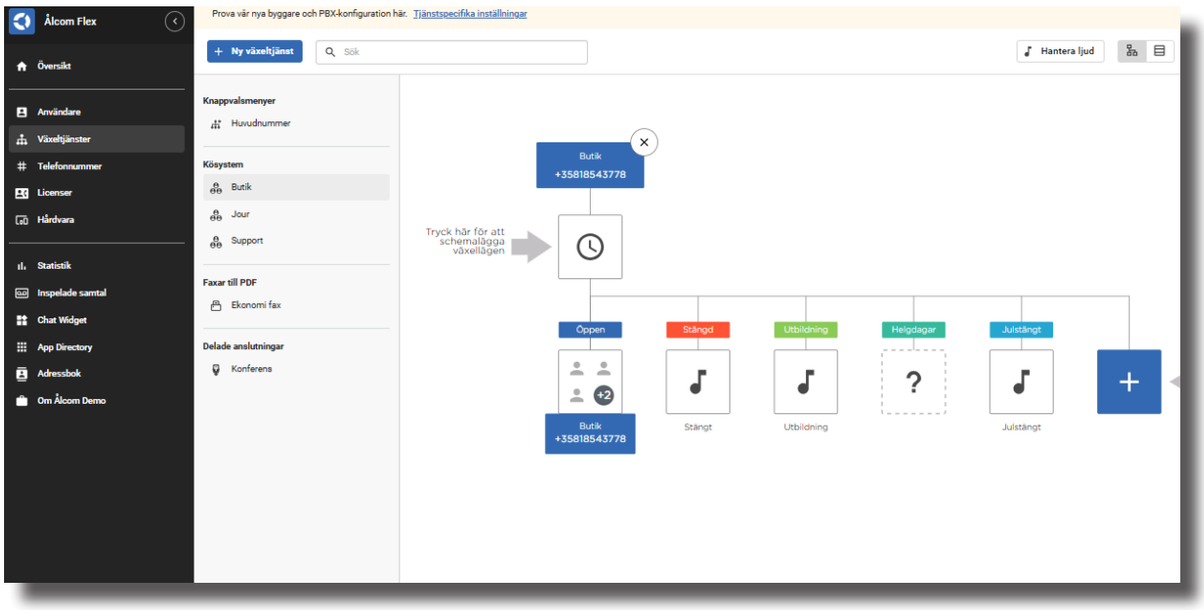
Så här konfigurerar du dina Växeltjänster

Som administratör kan du skapa och ändra ditt företags växeltjänster i Ålcom Flex administratörsportal, under fliken Växeltjänster. På vänster sida av sidan ser du alla dina växeltjänster (se punkt 1 i bilden nedan), och du har möjlighet till att hantera alla ljud du har skapat som du kan använda för dina olika växeltjänster genom att klicka på Hantera ljud (se punkt 2 i bilden nedan).



En växeltjänst kan vara ett kösystem, knappval, delad röstbrevlåda, fax till PDF och delad anknytning.

Kösystem

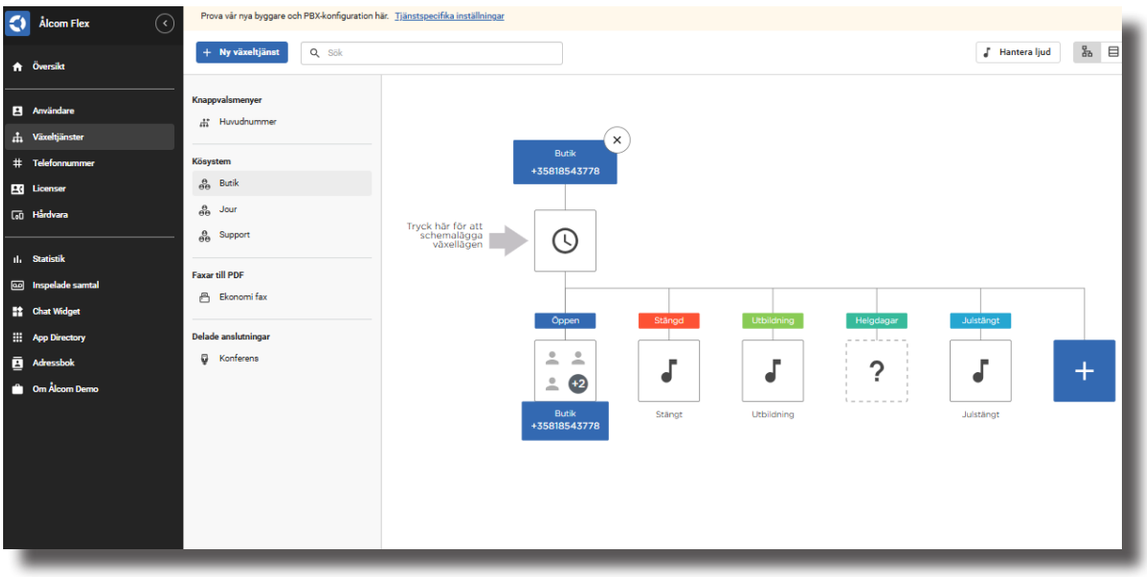
Ett kösystem är den mest använda växeltjänsten där användare tar emot samtal som bestäms av den inställda samtalsstrategin – så en grupp användare tar emot samtal som kommer in i kön baserat på en inställd strategi.

Hur man skapar en kö

För att skapa en kö...

1	Klicka på plustecknet i det övre vänstra hörnet och välj sedan Kösystem
2	Namnge din kö, välj dess land och välj ett nummer för den (och en faktureringsplats, om det behövs)
3	Klicka på Skapa växeltjänst
4	Och kön är skapad!

Hur man ställer en kö



När kön väl har skapats finns det fortfarande några inställningar du behöver konfigurera för att kön ska fungera, så låt oss se hur det fungerar!

1. Högst upp i kön kan du se köns namn och nummer (punkt 1 i bilden ovan)
2. Om det behövs kan du redigera din kös öppettider genom att klicka på klockikonen (punkt 2 i bilden ovan). När du lägger till öppettider i en kö, ange de timmar då kön är stängd. Observera att du måste ställa in öppettider för en framtida tid; tidigare tider är inte tillåtna.

   Om vi antar att den här kön är öppen från 8:00 till 18:00, börja med att klicka på 18:00 i kalendern. Bekräfta att växelläge Stängt är valt och ange sedan önskad starttid för detta läge. Du kan konfigurera återkommande öppettider, till exempel från 18:00 idag till 8:00 imorgon. Dessa tider kan upprepas dagligen, veckovis eller alla vardagar, med undantag för helger. När systemet sparar kommer dessa öppettider automatiskt att tillämpas för alla kalenderår, med början från aktuellt datum.

3. När ett samtal kommer in, om kön är öppen, kommer det att dirigeras hit. Klicka på panelen för att komma åt köns inställningar (punkt 3 i bilden ovan).

   Medlemmar behövs för att svara på samtal i den här kön, så klicka på Lägg till medlemmar och välj de användare du vill lägga till i kön.

   Beskriv samtalsstrategin genom att klicka på fliken Hantering av samtal till kösystemet. Detta avgör hur samtal fördelas mellan kömedlemmarna.

   Samtalslängden anger hur länge ett samtalsförsök varar. Till exempel, med en slumpmässig samtalsstrategi försöker systemet nå en kömedlem i 22 sekunder. Om det inte finns något svar dirigeras samtalet sedan till nästa tillgängliga kömedlem.

ÅLCOM Flex

Om det behövs kan du också definiera en maximal väntetid , vilket innebär att det finns en gräns för hur länge en uppringare väntar innan deras samtal antingen besvaras eller vidarekopplas.

I avsnittet För uppringare kan du konfigurera välkomstmeddelanden och andra informativa inspelningar för uppringare.

För medlemmar i kösystemet finns det andra inställningar, t.ex. kan du välja vilket nummer som visas för dem när ett samtal kommer in.

I Avancerade inställningar har du till exempel möjlighet att aktivera detta nummer som visningsnummer för kömedlemmarna.

4. Om kön är stängd kommer samtalet att följa en förutbestämd väg (se punkt 4 i bilden ovan). Genom att klicka på not-ikonen kan du konfigurera samtalets destination och efterföljande åtgärder när det anländer till en stängd kö.

Knappval

Med ett knappval kan dina kunder välja vilken kö samtal ska omdirigeras till genom att välja ett specifikt nummer – och numret avgör vart samtalet dirigeras till. Se steg-för-steg-guiden nedan!

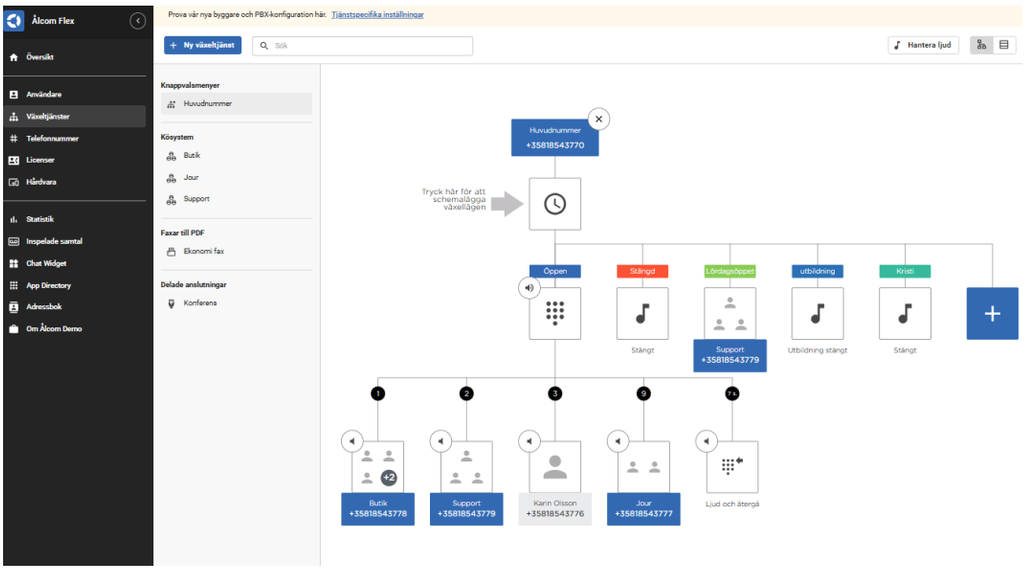
Hur man skapar ett knappval

För att skapa ett knappval...

1	Klicka på plustecknet i det övre vänstra hörnet och välj sedan knappval
2	Namnge din knappval, välj dess land och välj ett nummer för den (och en faktureringsplats, om det behövs)
3	Klicka på Skapa växeltjänst
4	Och knappvalet är skapat!

ÅLCOM Flex

Hur man konfigurerar knappval



När du konfigurera ett knappval finns det några grundpelare att tänka på. Låt oss se hur man konfigurerar en knappval:

1. Överst kan du se namnet och numret på knappvalet (punkt 1 i bilden ovan)
2. Om det behövs kan du redigera din knappvals öppettider genom att klicka på klockikonen (punkt 2 i bilden ovan). När du lägger till öppettider i ett knappval, ange de timmar då knappvalet är stängt. Observera att du måste ställa in öppettider för en framtida tid; tidigare tider är inte tillåtna.

   Om vi antar att det här knappvalet är öppet från 8:00 till 18:00, börja med att klicka på 18:00 i kalendern. Bekräfta att växelläget Stängt är valt och ange sedan önskad starttid för detta läge. Du kan också konfigurera återkommande öppettider samtidigt.

3. Klicka på panelen för att komma åt knappvalets inställningar för när knappvalet är öppet (punkt 3 i bilden ovan)

   Här är det viktigt att lägga till en inspelning i sektionen Ljud före knappval, och det betyder att denna inspelning kommer att spelas upp för den som ringer. Här föreslår vi att du förklarar de olika alternativen inom talsvaret dit samtal kan dirigeras.

      Välj helt enkelt en inspelning från listan eller lägg till ett nytt ljud genom att klicka på Lägg till ljud.

4. När knappvalen är inställda kan du välja vad som ska hända med samtal som dirigeras till de olika destinationerna (punkt 4 i bilden ovan). Genom att klicka på en ruta kan du välja mellan olika alternativ gällande vad som ska hända med samtalet och vart det omdirigeras.
5. Om knappvalet är stängt kommer samtalet att följa en förutbestämd väg. Genom att klicka på not-ikonen kan vi konfigurera samtalets destination och efterföljande händelser när det anländer till ett stängt knappval.

Delad röstbrevlåda

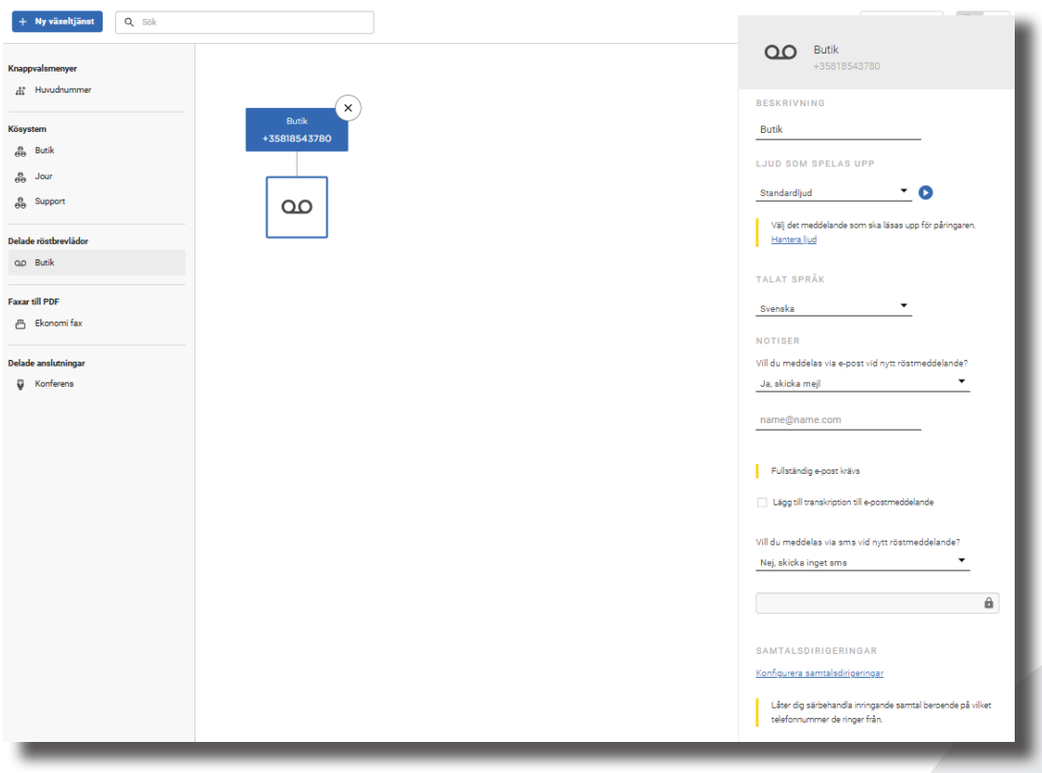
Delad röstbrevlåda är en röstbrevlåda som kan läggas till i dina växeltjänster. Genom att göra det kan dina kunder lämna ett meddelande direkt i växeltjänsten. Se steg-för-steg-guiden nedan!

Hur man skapar en delad röstbrevlåda

För att skapa en delad röstbrevlåda...

1	Klicka på plustecknet i det övre vänstra hörnet och välj sedan Delad röstbrevlåda
2	Namnge din delade röstbrevlåda, välj land och ett nummer till den (samt ett fakturaställe, om det behövs)
3	Klicka på Skapa växeltjänst
4	Och det delade röstbrevlådan är skapad!

Så här konfigurerar du en delad röstbrevlåda



Därefter skapar systemet automatiskt en delad röstbrevlåda och genom att klicka på rutan kan du börja konfigurera dess inställningar:

- Beskrivningen är det faktiska namnet på den delade röstbrevlådan
- Ljudet som spelas upp är den inspelning som spelas upp för personen som lämnar ett röstmeddelande. Här rekommenderar vi att lägga till en inspelning som informerar användaren om att lämna ett meddelande.
- Språk är det språk du kan ställa in för den delade röstbrevlådan
- Aviseringar här kan du välja att få ett e-postmeddelande om varje nytt röstmeddelande som lämnas i den delade röstbrevlådan, och här kan du också lägga till e-postadressen som dessa e-postmeddelanden ska skickas till. Alternativt kan du också få automatisk transkription av röstmeddelandet tillagt i e-postmeddelandet.
- Du kan också välja att få ett SMS för varje nytt röstmeddelande – fyll bara i mobilnumret här.
- Samtalsdirigeringar – genom att klicka här kan du skapa och konfigurera samtalsdirigeringar för specifika nummer som inkommer till den delade röstbrevlådan.

Fax till PDF

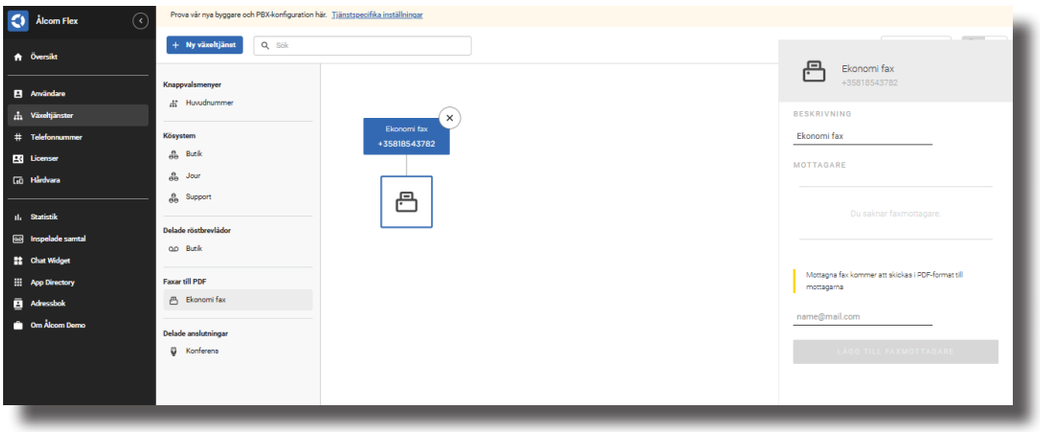
Fax till PDF är en tjänst där du kan ta emot dina fax som PDF-filer till en vald e-postadress. Se steg-för-steg-guiden nedan!

Hur man skapar en fax till PDF-tjänst

För att skapa en fax till PDF-tjänst...

1	Klicka på plustecknet i det övre vänstra hörnet och välj sedan Fax till PDF
2	Namnge din fax till PDF-tjänst, välj dess land och välj ett nummer för den (och ett fakturaställe, om det behövs)
3	Klicka på Skapa växeltjänst
4	Och fax till PDF-tjänsten är skapad!

Så här konfigurerar du en fax till PDF-tjänst



När fax till PDF-tjänsten har skapats kan du börja konfigurera dess inställningar genom att klicka på noden:

1	Under Beskrivning kan du ändra namnet på fax till PDF-tjänsten
2	Under Mottagare kan du lägga till användare som ska ta emot nya fax som PDF-filer. Lägg bara till mottagarens e-postadress i fältet och klicka på Lägg till faxmottagare.

Bra att veta

Vår fax till PDF-tjänst innebär att du bara kan ta emot fax, men inte skicka dem. Vi rekommenderar att du tittar på guiden delad anknytning om du önskar att skicka fax via Ålcom Flex.

Delad anknytning
Delad anknytning är en tjänst för att ansluta dina analoga telefoner och faxar till Ålcom Flex via en ATA-box. Se steg-för-steg-guiden nedan!

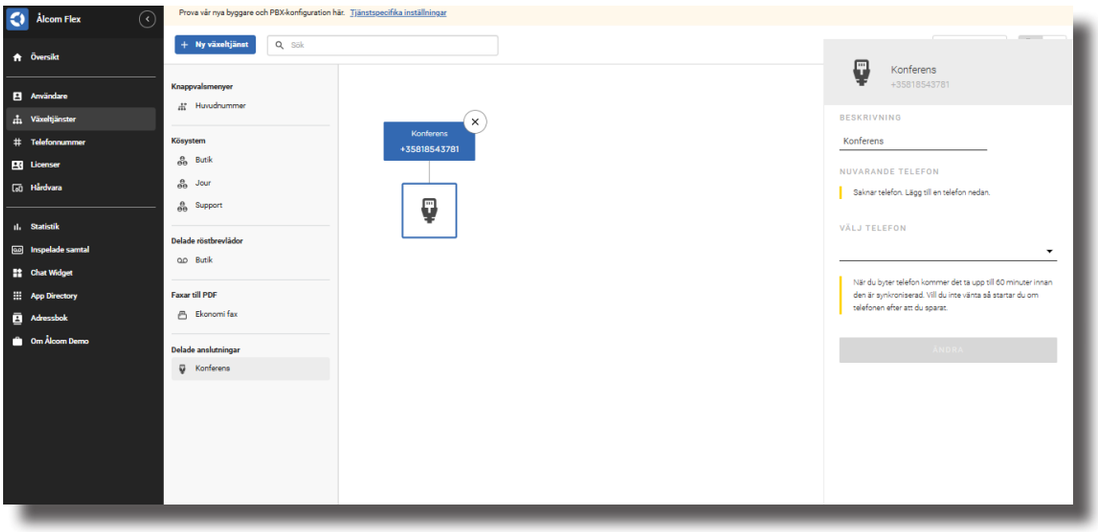
Hur man skapar en delad anknytning

För att skapa en delad anknytning...

1	Klicka på plustecknet i det övre vänstra hörnet och välj sedan delad anknytning
2	Namnge din delade anknytning, välj dess land och välj ett nummer för den (och en faktureringsplats, om det behövs)
3	Klicka på Skapa växeltjänst
4	Och den delade anknytningen är skapad!

ÅLCOM Flex

Så här konfigurerar du en delad anknytning



När växeltjänsten har skapats kan du tilldela en terminal till den delade anknytningen och börja använda terminalen med den. Observera att du måste ha lagt till terminalen via fliken Hårdvara innan du kan tilldela den till den delade anknytningen.

Hur man lägger till en ny terminal via administratörsportalen

1	Gå till fliken Hårdvara
2	Klicka på Lägg till hårdvara och sedan Lägg till hårdvara
3	Välj märke och modell från rullgardinsmenyn och lägg sedan till din terminals MAC-adress i textfältet och klicka på Nästa.
4	Välj vem som ska ha behörighet att göra ändringar på enheten – antingen bara administratören eller användaren som använder terminalen och administratören – och klicka på Nästa.
5	Välj den användare som ska använda terminalen, samt en beskrivning av enheten, till exempel var den används, och klicka på Nästa.
6	Det sista du behöver göra är att kontrollera att den ifyllda informationen är korrekt – och sedan helt enkelt bekräfta informationen och klicka på Lägg till terminal . Då läggs terminalen till i din terminallista och kan användas för att anslutas till en delad anknytning.

ÅLCOM Flex