

Lathund för uppladdning och inspelning av röstprompt som gruppadministratör i Touchpoint plus

Inspelning av röstprompt

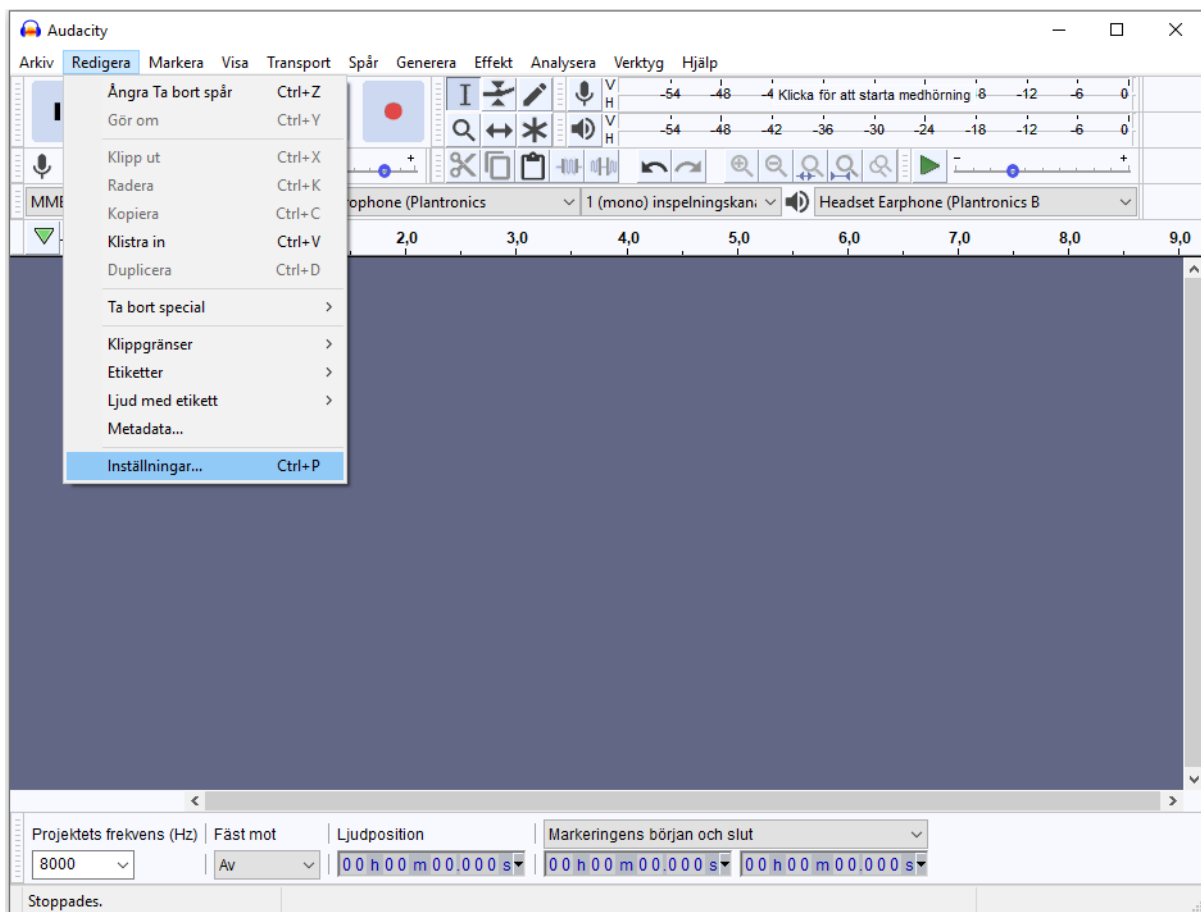
De möjligheter som finns att själva spela in röstprompt i Touchpoint plus är att använda en app i mobiltelefonen eller att använda ett program i datorn. I denna lathund finner du exempel på olika sätt att utföra det på. Det viktiga är filformatet när man skapar sin röstprompt. För att den ska kunna laddas in i Touchpoint Plus måste filformatet vara **wav, 8kHz, 16 bit mono**. Alla program eller appar stöder inte detta format, så se till att använda något som sparar i detta format.

Inspelning via dator

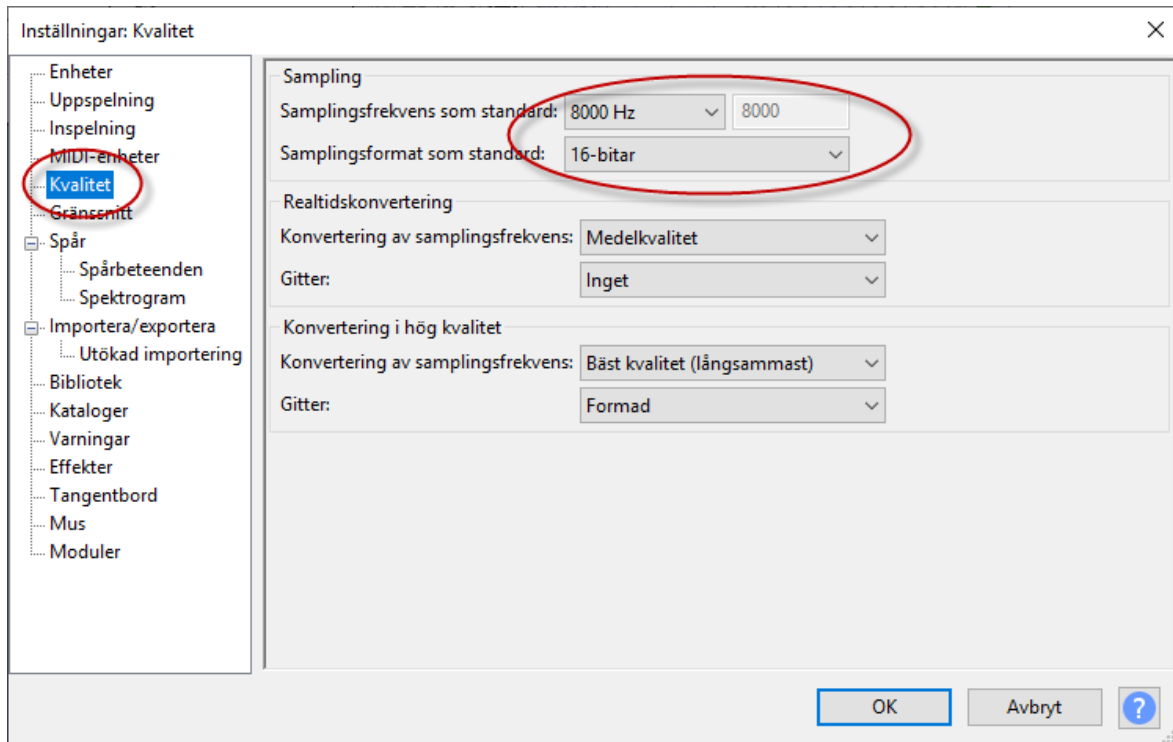
Detta är ett exempel på hur du spelar in en röstprompt med hjälp av programvaran Audacity. Du kan använda valfri annan programvara.

I Audacity behöver du ange inställningar för ljudinspelningen, så att filformatet blir korrekt.

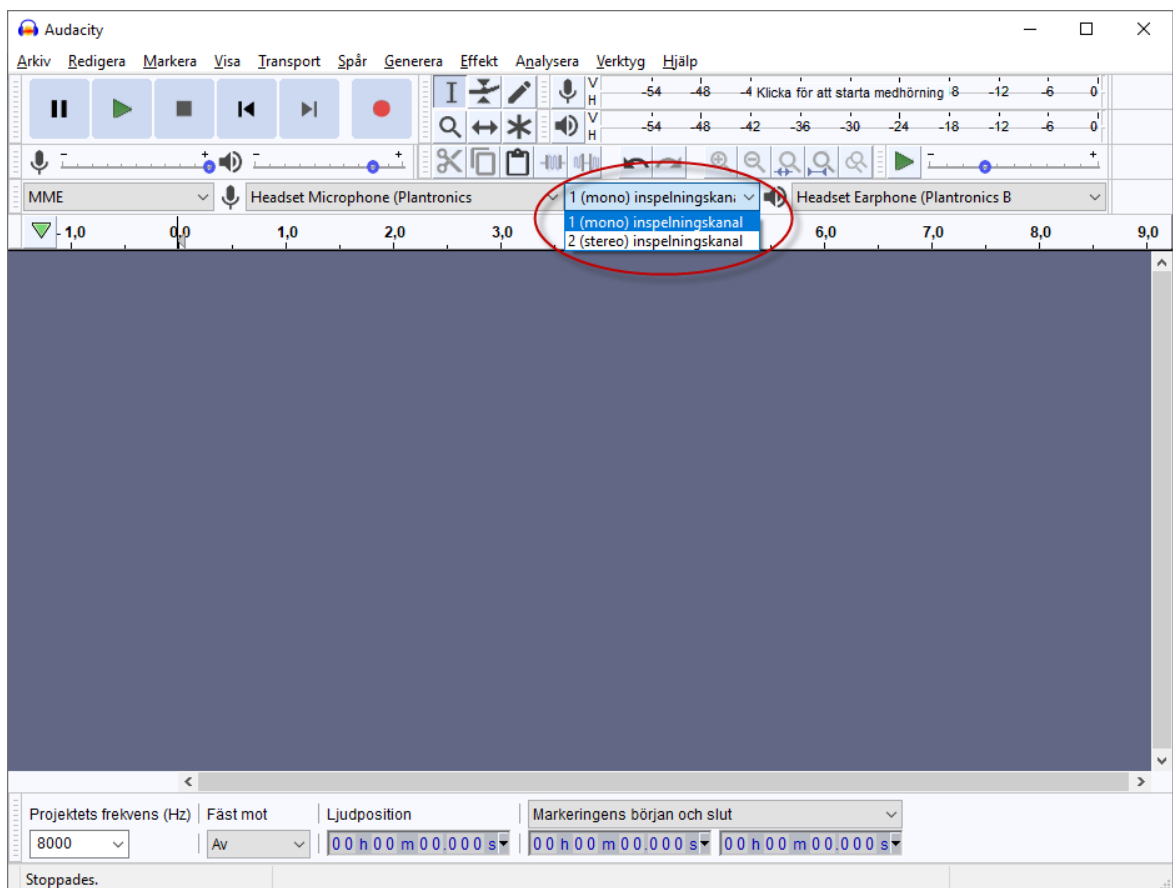
Under Redigera, välj **Inställningar...**



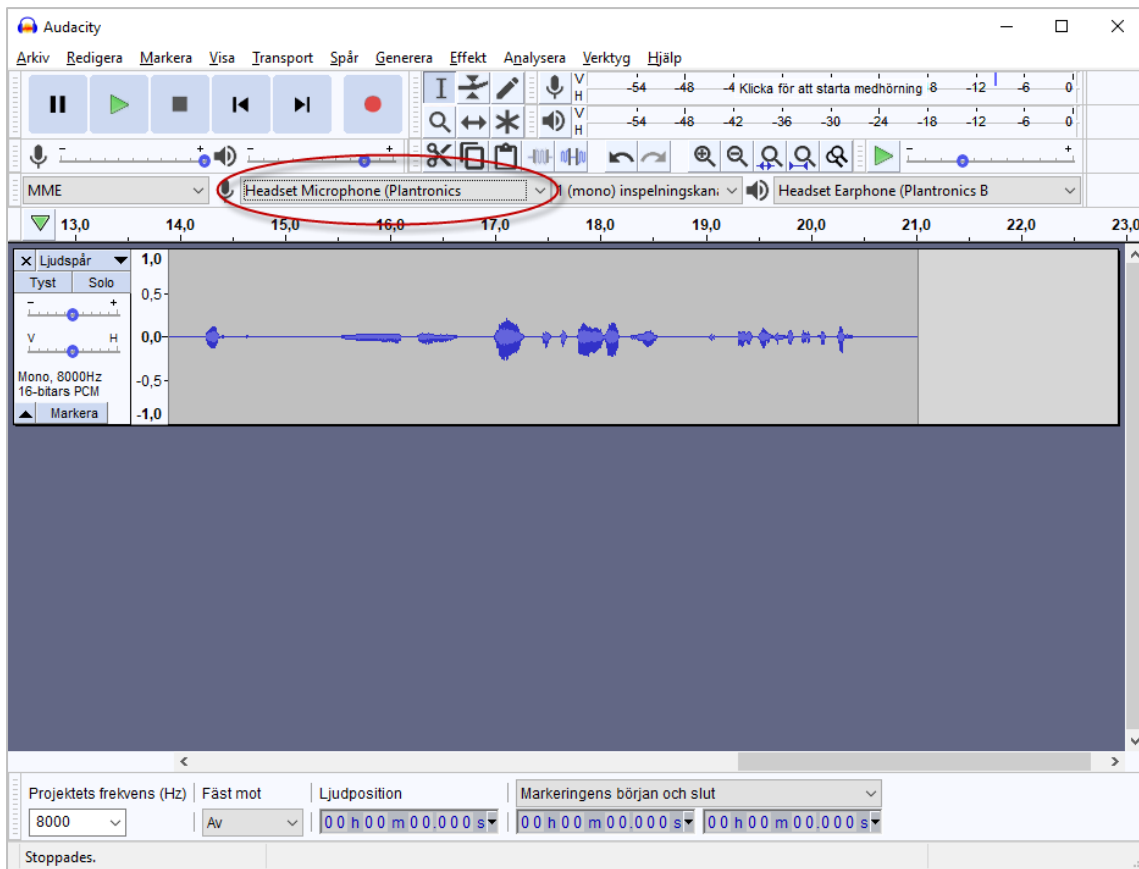
Under Inställningar, välj **Kvalitet** och under området **Sampling** ange du **Samplingsfrekvens 8000 Hz** och **Samplingsformat 16-bitar**. Tryck **OK**.



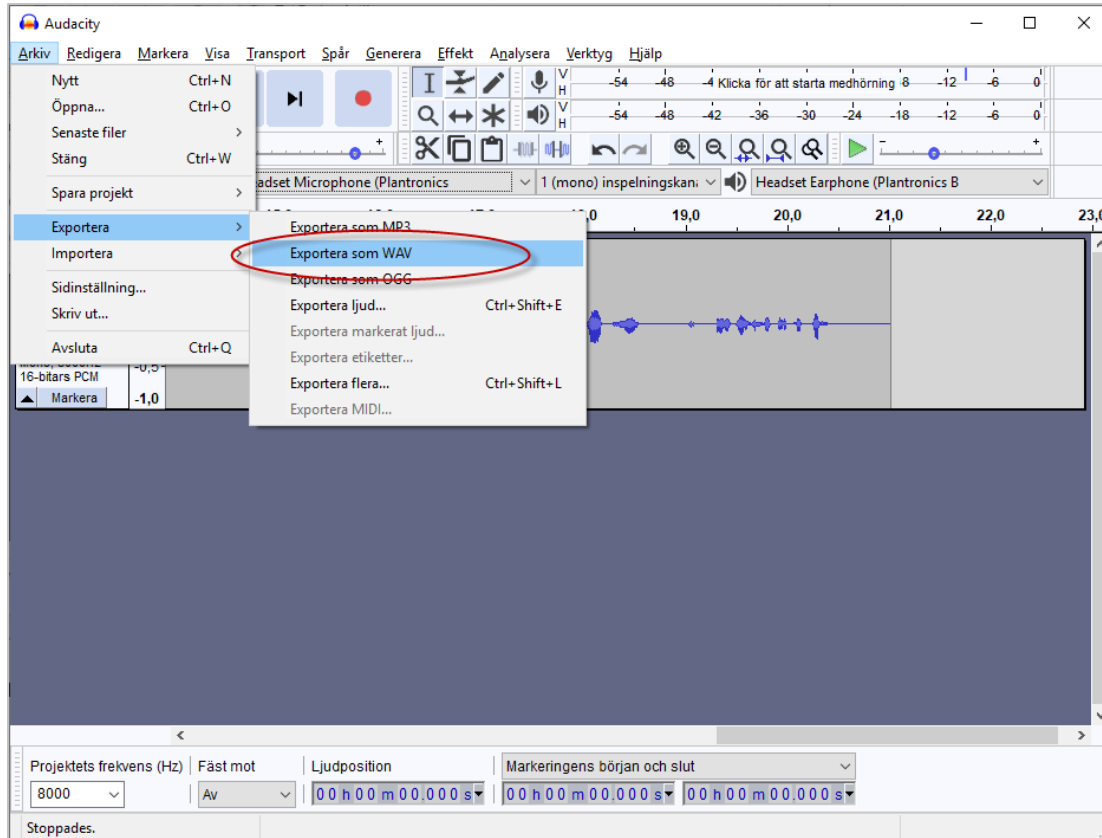
Innan inspelningen startas, välj **1 (mono) inspelningskanal**.



Anslut en **mikrofon** eller ett **headset** till datorn och se till att det är valt som mikrofoningång.

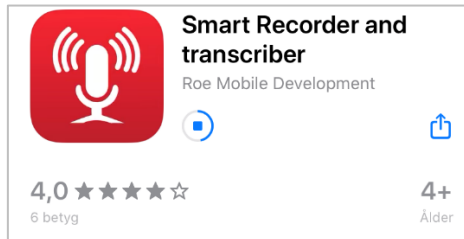


Nu kan du spela in din röstprompt och lyssna på den så att den låter bra. För att spara inspelningen välj Arkiv, Exportera och välj **Exportera som WAV**. Notera vilken mapp som filen sparas i och ditt filnamn.

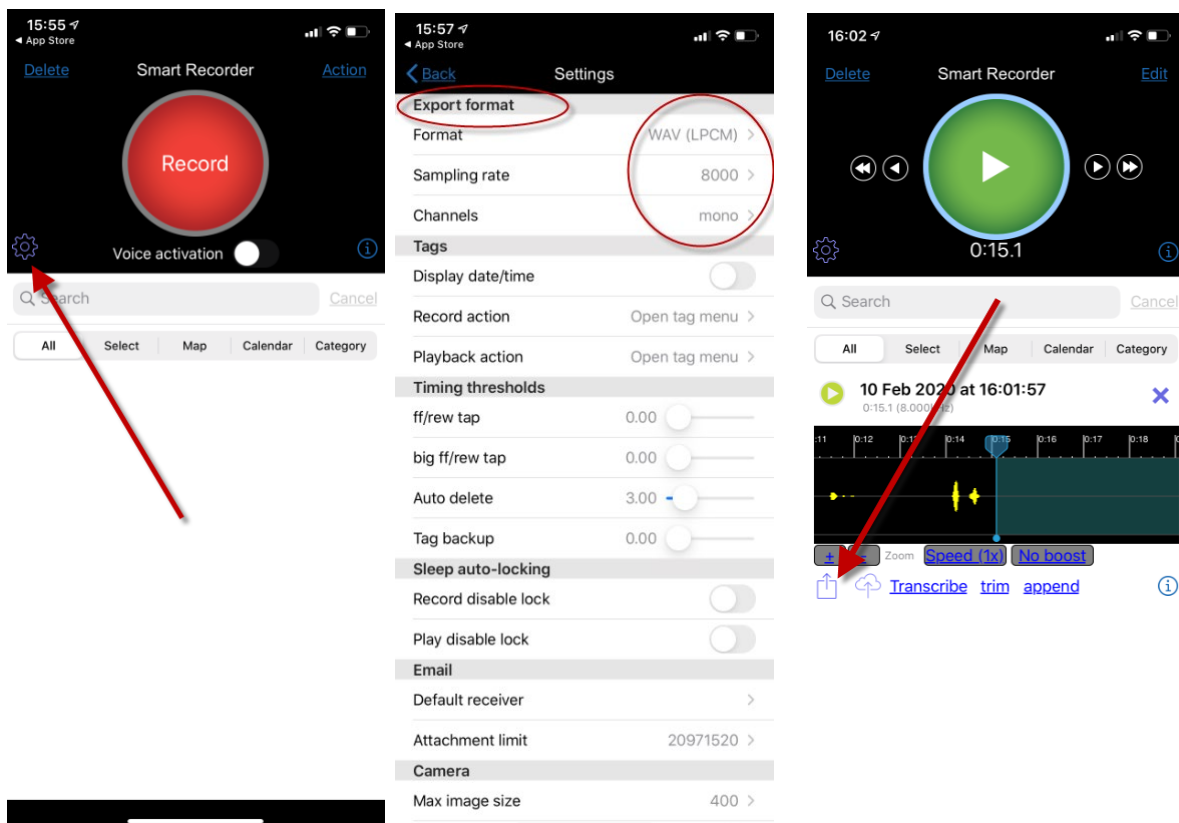


Inspe­ling via mobiltelefon – iPhone

Här visas exempel på appen **Smart recorder and transcriber**. Du kan använda valfri annan app. Tänk dock på att filformatet blir korrekt.



I appen, välj **Inställningar**. Under Export format, välj **Format WAV**, **Sampling rate 8000**, **Channels mono**.

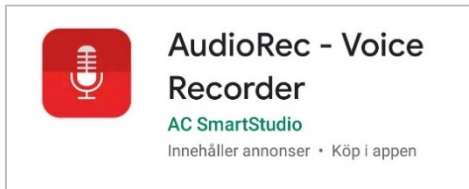


Starta inspe­lingen genom att trycka på stora röda knappen Record.

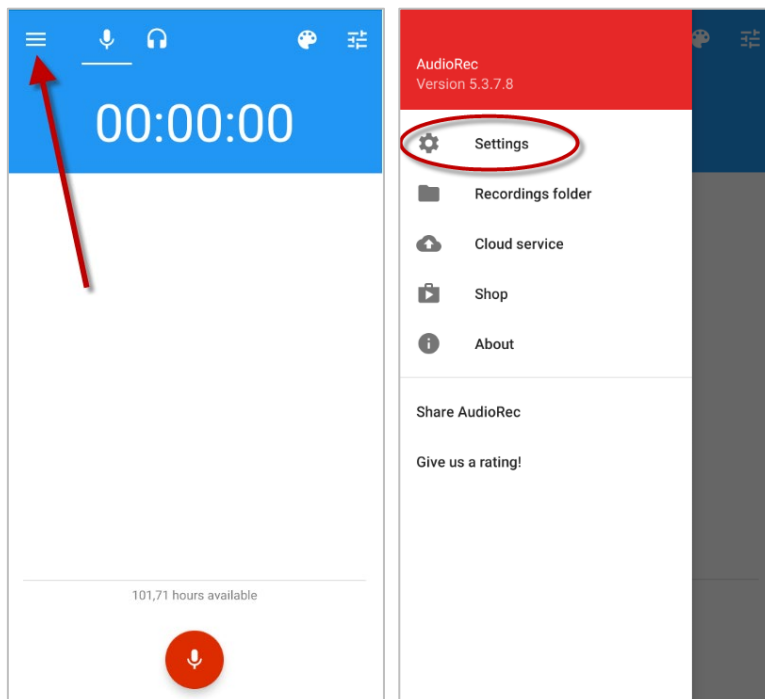
Efter avslutad inspe­ling, klicka på symbolen för att **dela inspe­lingen** och välj lämpligt sätt för att få över filen till datorn, exempelvis skicka via e-post.

Inspelning via mobiltelefon – Android

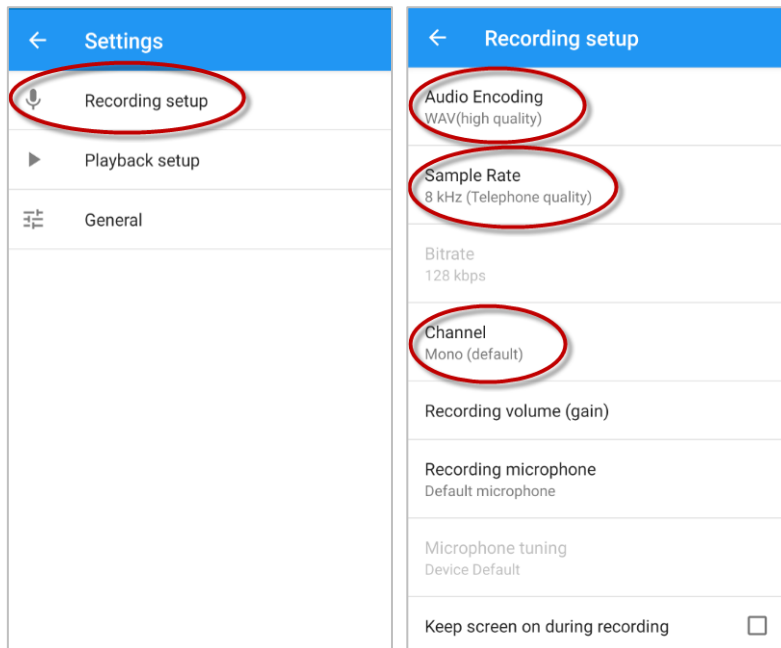
Här visas exempel på appen **AudioRec – Voice Recorder**. Du kan använda valfri annan app. Tänk dock på att filformatet blir korrekt.



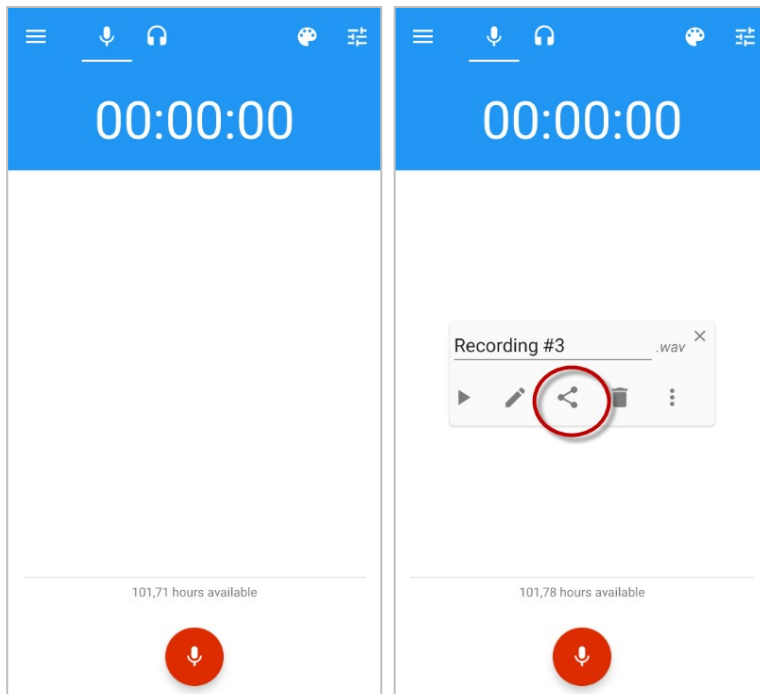
I appens meny högst upp till vänster välj **Settings**.



Välj **Recording setup** och ange **Audio Encoding WAV**, **Sample Rate 8 kHz** och **Channel Mono**.



Spela in genom att trycka på röda inspelningssymbolen. Efter avslutad inspelning, klicka på symbolen för att **dela inspelningen** och välj lämpligt sätt för att få över filen till datorn, exempelvis skicka via e-post.



Uppladdning av röstprompt

Logga in till administratörswebben som gruppadministratör. Välj i meny **Funktionsnummer** och därefter **Scheman**.

The screenshot shows the 'Funktionsnummer' menu in the administrator interface. The top navigation bar includes 'Hem', 'Support', 'Användaradministration', and 'Funktionsnummer' (highlighted). The user is logged in as '0730303560'. The main content area is titled 'Funktionsnummer' and contains a list of menu items on the left and a 'Scheman' section on the right. The 'Scheman' section includes a description and a table of existing schemas.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
ACD	+46101221410	ACD	●
ACD Light	+46101221420	ACD Light	●
Attendant	+46101221400	Telefonist	●
Gerold Test	+46101221414	IVR	●
IVR Demo	+46101221450	IVR	●

Välj den grupp du ska ändra meddelande för. I detta exempel visas inställningar för en ACD-gruppen men du ska välja den grupp som du ska ändra meddelande för.

The screenshot shows the configuration page for 'Scheman (ACD, +46101221410)'. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Scheman (ACD, +46101221410)' and contains a list of menu items on the left and a 'Scheman' section on the right. The 'Scheman' section includes a description and a table of existing schemas. A yellow highlight is placed on the 'Lägg till en ny schemahändelse' button.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
+ Lägg till en ny schemahändelse		
Jul	Varje år 2019-12-24 00:00 - 2019-12-27 00:00	Stängt
Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	Stängt



Välj **Lägg till en ny schemahändelse**.



Namnge schemahändelsen med beskrivning om vad det handlar om, t ex öppettider.

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse

Upprepa Aldrig ▾

Från 2020-01-29  00:00 

Till 2020-01-29  24:00 

För alltid

Meddelande Ingen ▾ ▶

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd Öppna ▾

Spara [Stäng](#)

För att ladda upp en ny röstprompt klicka på **Lägg till nytt meddelande**.

Lägg till nytt meddelande

Meddelandenamn

Meddelandebeskrivning

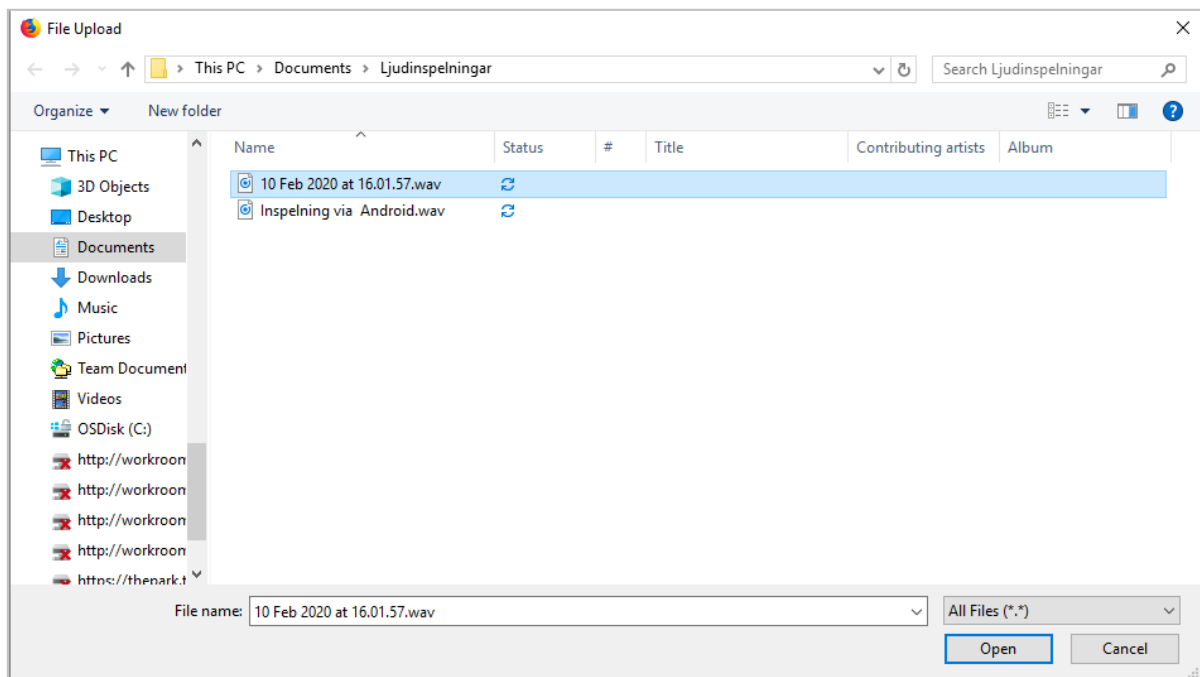
Meddelanden efter språk Engelska Browse...

Svenska Browse...


Spara [Avbryt](#)

Ange ett namn för meddelandet enligt Svenska kyrkans namnstandard som är **# ABC Svarsgrupp Beskrivning av meddelandet**. T ex # VXO expedition öppettider. Viktigt är att inte glömma era tre bokstäver som ni har för er församling/pastorat.

Ladda upp meddelandet till systemet från en plats på din dator. Klicka på **Browse** och leta upp filen du vill använda. Nedan är ett exempel på hur det kan se ut.



Välj filen du vill använda och tryck på **Open** (eller motsvarande beroende på språk och webbläsare).



Ljudfilen måste ladda upp både under **Engelska** och **Svenska**. Om du inte har filen inspelad på engelska och inte har någon anledning till det, så laddar du upp den svenska på båda platserna. I exemplet ovan har samma fil laddats upp på båda platserna.

När allt är ifyllt och alla filer är angivna så är det bara att trycka på **Spara**.



Denna vy kommer att presenteras om allt gått bra:



Lägg till en ny schemahändelse ✕

i Meddelandefilerna har överförts.

Namn på händelse

Upprepa **Aldrig** ▼

Från  

Till  

För alltid

Meddelande **# ABC Öppettider** ▼ ▶

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd **Öppna** ▼

[Stäng](#)

Nu är den nya röstprompten uppladdad i systemet och kan väljas i alla grupper. Tryck sedan på Stäng.

Nedan är ett exempel där du ser den nya röstprompten.

Röstmeddelanden

Vad ska uppringaren höra om samtalet placeras i kö

köbesked

(inget meddelande)

ABC öppelider

gerold temp

Beep

Busy greeting

Closed

Conference beep

General greeting

Gerold test

Invalid choice

IVR meddelande

Julstängt

köbesked

Lavinmeddelande IT-system

Lavinmeddelande Vattenläcka

Lavinmeddelande-Engelska

Lunch greeting

Meeting greeting

Midcall hold current

er väntan i kön:

uppringaren höra:

psmeddelanden spelas upp:

en ringsignal när samtalet skickas till en
ätter kön)

n spelas upp? Köinformation spelas upp efter

Spela upp uppskattad väntetid:

Alternera mellan förloppsmeddelande och köposition/väntetid:

Spela inte upp väntetiden om den är kortare än (minuter):

Spela inte upp väntetiden om den är längre än (minuter):