

# Callback i lista

## Sammanfattning

Tjänsten möjliggör för inringande att vid kö välja mellan att vänta kvar i kö tills man är på tur att bli betjänad eller att istället lägga på och bli uppringd vid valbart tillfälle. Tjänsten underlättar för handläggare när man har låg bemanning, då samtal kan ringas vid senare tillfälle eller av annan personal.

## Specifikation av Tjänsten

Listan har följande rubriker som är sorterbara:

- Samtal ankom
- Önskat återkopplingsintervall
- Kö namn
- Om kund gjort inmatning, ex. kundnummer eller personnummer
- Handläggare (Om tidigare handläggare försökt att nå personen)
- Status (Ej hanterad, återköad)
- Senaste loggtext

För inringande

- När en kö har Callback i lista aktiverad erbjuds inringande att bli uppringd om det är kö
- Inringande kan välja att bli uppringd mellan tidsinternall
- Inringande erbjuds att bli uppringd på sitt visningsnummer men kan byta återringningsnummer om så önskas.

För handläggare

- Handläggare arbetar på mina sidor som är webbaserad
- Inloggning krävs för att bemanna en eller flera listor
- Sortering kan ske på listans rubriker
- Handläggaren klickar på ringknappen för att ringa upp en person i listan
- Efter samtalet krävs en kort beskrivning av samtalet
- Vid ej svar kan samtal återköas för senare kontakt

För administratör

- Kundunika ljudfiler spelas in för tjänsten
- Valbara intervaller för val av återkopplingstider spelas in
- Aktivering kan ske med automatik och aktuell genomsnittlig väntetid i kö är mer än X minuter
- Intervall av tid från och till klockslag kan ställas in för när erbjudande om Callback i lista ska gälla

## Förutsättningar för tjänsten

- Grundtjänsten iCentrex Företagstelefoni (en per företag/Organisation)
- Tjänsten är ett tillägg till Kö Plus och Kö Telefonist

## Omfattning av leverans

- Tjänsten anses levererad när den är aktiverad i Mina Sidor. Därefter påbörjas fakturering av Tjänsten.
- Anpassning av tjänsten görs av iCentrex efter beställning och debitering för hantering faktureras efter löpande timma.

## Debitering

- Tjänsten debiteras per kö och månad en (1) månad i förskott enligt gällande avtal. Startavgifter debiteras vid aktivering

