

Extern telefonist

Sammanfattning

iCentrex Extern Telefonist kan agera som organisationens enda telefonist, i kombination med egen, internt placerad telefonist eller som overflow vid stora mängde inkommande samtal, utanför arbetstid eller vid förhinder och sjukdom. Tjänsten omfattar samtalshantering med katalog-, sök-, meddelande- och hänvisningsfunktioner på samma villkor, och med samma funktionsmöjligheter som egen, internt placerad telefonist.

Specifikation av Tjänsten

- Varje kund får ett eget unikt telefonnummer dit samtal kopplas för att besvaras av en extern telefonist.
- Telefonisten besvara samtalet efter ert önskemål och söker information för att hjälpa den inringande.
- Telefonisten förmedlar enbart samtal och skickar meddelande och max tid för hantering är 45 sekunder.
- Telefonisten kan koppla samtalen direkt eller förmedlar samtalet till den som eftersöks
- Telefonisten kan skicka meddelande via SMS eller e-post enligt önskemål
- Telefonisten ser aktuell hänvisningsinformation och kan söka på samtliga sökord som finns för användare.
- Följande tariffer och tider hanteras. Tariff 1 - Vardagar 7-18 (45 sek), Tariff 2 – Förmedling av samtal Vardag 7-18, Tariff 3 – Kväll/Helg (45 sek), Tariff 4 Förmedling av samtal Kväll/Helg, Tariff 5 - Kundtjänstssamtal vid samtalstid över 2 minuter Vardag 7-18, Tariff 6 - Kundtjänstssamtal vid samtalstid över 2 minuter Kväll/Helg

Administrationsmöjligheter

- Tjänsten hanteras på Mina sidor
- Allmän information – Hur ska vi svara?, Hur ska vi koppla? Hur ska vi meddela, Tillfällig information, Frågor och svar, Frågor och kontakt. All Allmän information kan anges unik per eftersökt gemensamt nummer som ex. Försäljning eller Support
- Kontorsinformation – Information till telefonister om adresser och unika kontorsuppgifter, portkoder.

Förutsättningar för att Tjänsten ska fungera

- Tjänsten iCentrex Företagstelefon
- Valfri användarplan

Kundens ansvar

Kund ansvarar för att tillhandahålla iCentrex med rätt information för att telefonisterna ska kunna göra så bra jobb som möjligt. Detta görs på Mina sidor.

Omfattning av leverans

Tjänsten anses levererad när samtal kopplats till kundens unika telefonnummer.

Debitering

Tjänsten har ingen månadskostnad utan debiteras per besvarat samtal enligt gällande prislista.

45 sekunder ingår för hantering av samtalet. Ärenden som kräver mera tid kan komma att extradebiteras vid återkommande långa hanteringstider.

