

Tjänstebeskrivning och villkor

Kö Plus

Sammanfattning

Användningsområde för tjänsten kan vara för hantering av telefonnummer där många ringer in samtidigt och bemanning saknas för att besvara alla inringande. Tjänsten inkluderar köfunktion för inringande samtal och distributionsstyrning av samtal till inloggade agenter.

Specifikation av tjänsten

Öppettider

- Tidsstyrning av köns öppettider via schema (dagligen, veckovis, månadsvis, årligen)
- Tillfälliga schema för snabbstängningar av många köer samtidigt
- Hantering av allmänna helgdagar
- Stängningsbesked

Kö funktion

- Välkomstbesked före kö
- Första köbesked (tex. "Ditt samtal är placerat i kö..")
- Upprepat köbesked efter intervall (tex " Vi tar emot ditt samtal så fort vi kan")
- Uppläsning av köplats (tex. "Din plats i kön är nummer 2")
- Uppläsning av köns genomsnittliga väntetid (tex. "Beräknad väntetid i kön är 3 minuter")

Agentfunktioner

- In/utloggning för Agent via iCentrex applikation på dator/mobil/surfplatta.
- Information om antal inloggade/lediga agenter samt aktuell kölängd i iCentrex Applikation.
- Valbar samtalsdistribution till inloggade agenter: Rättvis fördelning till inloggade Agenter efter längst ledig eller Parallellringning på x antal agenter. Distribution efter kompetens.

Administration och Inställningar

- Webbaserad självadministration för administratör.
- Tilldela behörighet för agenter att se och logga in i kön.
- Inspelning av ljudfil via telefon eller import av ljudfil.
- Automatisk stängning av kö baserat på nuvarande kösituation (X antal kö längd eller Y minuters väntetid) Samtal till stängd kö kan vidarekopplas till alternativt nummer eller få upptaget.
- Möjlighet till automatiskt vidarekoppling till alternativt nummer om ingen agent är inloggad.
- Val av distributionsenhet för inloggad agent (softphone, mobil, bordstelefon)
- Möjlighet till efterbearbetningstid (clerical time/wrap-up time) efter avslutat samtal
- Möjlighet att bli automatiskt utloggad efter x antal ej besvarade tilldelade samtal

Allmänna villkor

- Tjänsten anses levererad när agent lagts till som medlem i kö Plus via Mina sidor självadministration.
- Agent kan vara inloggad i flera köer (Gäller Kö och Kö Plus), enbart en licens debiteras per användare.

Servicenivå

Tjänsten omfattas av Servicenivå enligt iCentrex Allmänna Servicenivåavtal.

Debitering

Tjänsten Kö Plus är en användarlicens och debiteras per användare och månad i förskott enligt gällande prislista.

Begränsning

För att kunna delta (logga in i Kö Plus) krävs någon av användarplanerna Pro, Business eller Enterprise.

