

# Kö Premium

## Sammanfattning

Tjänst som möjliggör effektiv hantering av inkommande samtal via telefon i ett kombinerat telefonist- och agentgränssnitt. Tjänsten utgör också grundfunktionaliteten i iCentrex Multimedia Contact Center (MMCC).

## Specifikation av tjänsten

Huvudsakligen ingående funktioner i Tjänsten:

### Kontaktväg: Telefoni

- Tidsstyrda öppettider via kalender (schema)
- Välkomstmeddelande
- Menyval i flera nivåer
- Kömeddelanden:
  - Första kömeddelande, tex "Det är samtal före"
  - Upprepat kömeddelande, tex "du står fortfarande i kö". Möjlighet att ha flera, olika meddelanden
  - Plats i kö, tex "Din plats i kön är 1"
  - Uppskattad väntetid, tex "Beräknad väntetid 3 minuter"
  - Möjlighet att ha gemensamt köbesked för flera köer
- Samtalsfördelning (vid mer än 1 inloggad agent):
  - Sekventiell
  - Längst ledig
  - Konfigurerbar
  - Kompetensbaserad (skills-based routing)
- Distribution av samtal till samma agent när en kund ringer igen inom konfigurerbar tid
- Vidarekoppling (overflow) baserat på:
  - Tidsstyrning
  - Max kölängd
  - Max väntetid i kö (även för samtal som redan står i kö)
  - Ingen inloggad
- Efterbearbetningstid (clerical time/wrap-up time) efter avslutat samtal. Möjligt att manuellt avbryta efterbearbetningstiden för att snabbare kunna ta emot samtal igen
- Skicka SMS med gemensamt namn eller nummer som avsändare
- Callback/Återuppringning, tvingande eller frivillig
- Inmatning av uppgifter, tex person-/kundnummer, i kö
- Larm via mail/SMS vid uppnådda tröskelvärden, exempelvis för få inloggade agenter
- Stand-by agent som automatiskt loggas in vid uppnått tröskelvärde och automatiskt loggas ut när trafiksituationen återgått till definierat normalvärde
- Manuell paus med möjlighet till orsaksregistrering
- Möjlighet att klassificera besvarade samtal, tex beroende på vilken produkt eller vilken feltyp samtalet avhandlar.
- Samtalsinspelning, manuell eller kontinuerlig<sup>1</sup>

### Administration

- Ändra öppettider, ljudfiler etc via webbgränssnitt

### Statistik

- Realtidsinformation såsom kötid, inloggade agenter, agentstatus, SLA etc
- Rapporter med historisk statistik med allt från översiktsdata till mycket detaljerade rapporter. T ex
  - Logg över samtal
  - Samtalsstatistik: Tappade samtal, kötider, servicemål etc
  - Handläggarsstatistik: Antal besvarade samtal, inloggad tid, genomsnittlig samtalslängd etc

<sup>1</sup> Inspelning av inkommande samtal sker i MMCC. Finns det behov av att även spela in utgående samtal, krävs tjänsten iCentrex Passiv Inspelning. Inspelning av enskilda samtal kan göras via iCentrex Softphone Plus



- Bemanning: Hur många agenter har bemannat en viss kö vid ett visst tillfälle

#### Allmänna villkor

-Tjänsten anses levererad när agent lagts till som medlem i kö Premium.

#### Servicenivå

Tjänsten omfattas av Servicenivå enligt iCentrex Allmänna Servicenivåavtal.

#### Debitering

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

#### Begränsning

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

