

Kö Telefonist

Sammanfattning

Användningsområde för tjänsten kan vara för hantering av företagets huvudnummer. De som loggar in i denna kö för att besvara samtal får hjälpmedel att snabbt hitta rätt person att koppla samtal. Meddelande kan skickas snabbt och enkelt via mallar.

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")

Telefonistfunktioner

- In/utloggning för Telefonist via iCentrex applikation på dator/mobil/surfplatta.
- Information om antal inloggade/lediga telefonister samt aktuell kölängd i iCentrex Applikation.
- Valbar samtalsdistribution till inloggade Telefonister: Rättvis fördelning till inloggade, längst ledig eller Parallellringning på x antal Telefonister. Distribution efter kompetens.
- Möjlighet att ställa samtal på vänt mot upptagen användare samt återringning till den som kopplade samtalet efter tidsgränser eller ej svar.

Administration och Inställningar

- Webbaserad självadministration för administratör, behörighetstyrning för att se och logga in i en kö.
- Inspejning 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 Telefonist är inloggad.
- 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 Telefonist lagts till som medlem i kö Telefonist via Mina sidor självadministration.
- Telefonist 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 Telefonist är en användarlicens och debiteras per användare och månad i förskott enligt gällande prislista.

Begränsning

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

