

# 3Växel ACD Light – svarsgrupp standard.

## Hjälps åt att svara och missa inga samtal.

3Växel ACD Light inkluderar ett fastnummer till företaget, en svarsgrupp där alla kan hjälpas åt att svara, en telefonkö med personligt välkomstmeddelande, automatisk öppning och stängning av numret samt en telefonsvarare. Den hjälper er att ge kunderna ett mer professionellt bemötande och att hantera samtalen på ett mer effektivt sätt. En ACD Light ingår i 3Växel Grundpaket. Sen kan ni skaffa fler t ex om ni har fler avdelningar, butiker, kontor, o s v.

## Några viktiga funktioner i ACD Light.

### Valfritt fastnummer

Ta med ert nuvarande fastnummer eller välj ett nytt lokalnummer som är enkelt att komma ihåg. När kunderna ringer in till växeln kommer de direkt till svarsgruppen.

### Eget välkomstmeddelande för gruppen

För att bemöta de som ringer till er på ett professionellt sätt kan ni spela in ett eget välkomstmeddelande. Meddelandet kan enkelt ändras när ni vill.

### Automatisk öppning och stängning av svarsgruppen

I ett lättöverskådligt schema på 3Växels webb ställer ni in vilka öppettider svarsgruppen ska ha. Ni väljer också vad som ska hända med samtal när svarsgruppen har stängt, t ex vidarekoppling till annat nummer eller meddelande om företagets öppettider.

### Svarsgrupp där alla kan hjälpas åt och svara

Alla på företaget kan vara med i svarsgruppen och hjälpas åt att svara på samtal. Man kan svara i sin mobil, i softphone på datorn eller i en bordstelefon. Man kan dessutom enkelt koppla samtal vidare till en kollega.

### Svarsordning

Välj vilken svarsordning ni vill ha inom svarsgruppen. Parallell påringning samtidigt till alla, i en förutbestämd ordning, till den som varit ledig längst eller baserat på kompetens.

### Kö till gruppen

Om det är många som ringer samtidigt kan upp till fem samtal vänta i kö till svarsgruppen och ni väljer själva vilket kömeddelande som de ska mötas av.

### Vidarekoppling

Om ni inte hinner svara kan ni välja att samtal vidarekopplas till ett annat nummer eller till gruppens telefonsvarare efter en viss tid.

