Tre Företag

3Växel ACD Premium.

Avancerad svarsgrupp för call center.

Med tillvalet 3Växel ACD Premium (avancerad svarsgrupp) kan företaget hantera stora mängder samtal på ett effektivt och mer kundvänligt sätt. ACD Premium passar bra för företag med stora mängder inkommande samtal, t ex support, försäljning och annat som kräver en enklare call center-lösning.

Ni får möjlighet att skräddarsy samtalshanteringen med flexibla växelmeddelanden, kö-inställningar, valbar svarsordning, återuppringning mm. Ni kan också se realtidsstatistik för svarsgruppen med information om exempelvis kötider och antal samtal i kö.

Några av fördelarna med 3Växel ACD Premium.

Välj ett eller flera nummer till ACD Premium
Ett enkelt nummer, gärna med lokalt riktnummer, underlättar för potentiella kunder att lägga det på minnet. Ni kan också välja olika nummer till olika funktioner, t ex försäljning och support.

Automatisk öppning och stängning av svarsgruppen
I ett lättöverskådligt schema på 3Växels Adminwebb ställer ni själva 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 till ett meddelande om företagets öppettider.

Egna växelmeddelanden
Ge människor ett mer professionellt och vänligt bemötande genom att spela in egna välkomst- och kömeddelanden. Ni kan också välja mellan olika förinspelade ljudfiler. Alla meddelanden sparas i ett digitalt arkiv och kan återanvändas vid senare tillfälle.

Svarsordning
Välj själva 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- och agentstatistik
Visa kö- och agentstatistik i realtid med information om bland annat kötider och antal samtal i kö. Informationen hjälper er att snabbt planera om bemanningen vid plötsliga trafiktoppar. Kö- och agentstatistik visas i Softphone och på webben där ni också kan logga in och ut agenter. Med extra tillvalet Statistik Direkt kan ni dessutom se informationen på en lättöverskådlig webbsida och visa den på en TV-skärm, dator, surfplatta eller direkt i en mobil.

forts. sida 2.

Tre Företag

3Växel ACD Premium.

Forts. **Några av fördelarna med 3Växel ACD Premium.**

Köposition, väntetid och återuppringning

Ge den som väntar i telefonkö bättre service genom att spela upp köposition och beräknad väntetid. ACD Premium har också en enkel funktion för återuppringning där den som väntar kan välja att bli automatiskt uppringd istället för att vänta i kön.

Håll koll på svarsgruppen i mobilen

Som ansvarig för gruppen kan du i 3Växel-appen ha översikt över väntade samtal samt vilka som är inloggade i gruppen för att ta samtal. Du kan också logga in och ut medlemmar.

Ytterligare call center-funktioner

Förutom ACD Premium (avancerad svarsgrupp) så finns det fler call center-funktioner i 3Växel. Dessa funktioner gör att ni får bättre översikt på missade samtal, köer, service till kunder och värdefulla lärdomar om hur ni kan jobba mer effektivt.

- Click2call i Softphone – klicka på ett nummer på en webbsida och ring upp automatiskt via Softphone i datorn
- Visa automatiskt upp kontaktinformation från en webbsida. Exempelvis ett kundregister eller från hitta.se vid inkommande samtal i Softphone. Denna funktion finns färdigutvecklad för ett antal applikationer och ni kan enkelt göra samma anpassning i de program ni använder.
- Statistikrapporter (extra tillval) – 3Växels statistikrapporter på webben, i excel eller via e-post visar hur telefonin fungerar för alla nummer som är anslutna till 3Växel. Ta fram rapporter på webbsidan eller skapa rapporter som skickas ut automatiskt via e-post vid valfria tidpunkter