

3Växel Telefonistnummer.

Hantera och koppla samtal – enkelt och kundvänligt.

3Växel Telefonistnummer innehåller en rad kraftfulla telefonistfunktioner för att hantera och koppla stora mängder samtal på ett enkelt och kundvänligt sätt. Dessutom ingår alla funktioner från svarsgruppen ACD Premium.

Telefonisterna jobbar direkt i datorn med 3Växel Softphone och kan enkelt ta emot samtal, överblicka samtalsköer, söka efter kontakter, hjälpa kunder att hitta rätt i företaget och koppla samtal vidare. Tack vare 3Växel-appen finns såklart också möjligheten att sköta det hela på distans via mobilen.

Några av de viktigaste funktionerna för 3Växel Telefonistnummer.

Välj ett eller flera nummer

Om telefonisterna ska jobba åt flera avdelningar och företag kan ni använda flera olika nummer till samma växel. På så vis ser telefonisterna direkt i Softphone vilken funktion eller vilket företag som den som ringer vill komma i kontakt med.

Tydlig översikt i Softphone

Telefonisterna har en speciell vy i Softphone som gör det enklare att koppla samtal då de samtidigt ser både samtalskö och kontaktlista.

Samtalskö

Telefonisterna ser samtalskön med information om vem som ringer och kan därför välja att svara på det samtal som är mest prioriterat.

Utförlig kontaktinformation

I katalogen med företagets kontakter finns sökbar information om avdelning, titel, ansvarsområde etc så att telefonisterna snabbt kan hitta rätt person på företaget.

forts. sida 2.



3Växel Telefonistnummer.

Forts. Några av de viktigaste funktionerna för 3Växel Telefonistnummer.

Koppla samtal direkt eller med avisering

Telefonister kan koppla samtal direkt, utan att först prata med sin kollega. Men de kan också välja att först prata med kollegan och därefter koppla samtalet vidare. Båda dessa sätt fungerar både i datorn och i mobilen. I Softphone i datorn kan telefonisten också välja olika typer av kommandon för att koppla, t ex med drag and drop (inkommande samtal dras till sökt kontakt), med snabbtangenter eller med en kopplingsknapp.

Väntkoppling mot upptagen kontakt

Om en person är upptagen i ett samtal kan telefonisten erbjuda den som ringer att vänta på att kollegan blir ledig. Samtalet kopplas då automatiskt fram när kollegan blir ledig.

Fler kopplingsmöjligheter

Om så krävs har telefonisterna kraftfulla funktioner för att hjälpa de som ringer att nå sökt person, t ex kan telefonisten gå förbi aktiva vidarekopplingar, gå in i aktiva samtal och koppla samtal direkt till Röstbrevlåda.

Ursprungligen sökt kontakt

När ett samtal vidarekopplas från en anställd till växeln visas information om vem som ursprungligen söktes så att telefonisten kan svara i stil med "Jag ser att ni sökt Hanna Larsson. Kan jag hjälpa er istället?".

Logga in och ut telefonister

Telefonistansvariga kan se inloggningsstatus för samtliga telefonister och både logga in och ut dem via 3Växel-appen, genom Softphone eller 3Växel-webben.

Visa kö- och agentstatistik för telefonistgruppen i realtid

Här finns info om kötider, antal samtal i kö, antal inloggade agenter, o s v. Det gör att man snabbt kan planera om bemanning vid t ex trafiktoppar. Lägg till Statistik Direkt för att presentera denna realtidsstatistik på en TV-skärm, dator, surfplatta eller mobil.



3Växel Telefonistnummer.

Ytterligare funktioner med 3Växel Telefonistnummer.

Automatisk öppning och stängning av telefonistnumret

I ett överskådligt schema på 3Växels Adminwebb kan ni ställa in vilka öppettider växeln ska ha. Ni väljer också vad som ska hända med samtal när växeln är stängd, t ex vidarekoppling till annat nummer eller till ett meddelande med öppettider.

Växelmeddelanden

Ge dem som ringer till er ett proffsigt och kundvänligt bemötande med välkomstmeddelanden och informativa kömeddelanden. Ni väljer mellan att spela in egna eller använda förinspelade ljudfiler. Meddelanden sparas i ett arkiv och kan återanvändas och aktiveras vid senare tillfällen.

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.

Väntetid och uppringning

Den som väntar i kö kan få höra både sin köplats och beräknad väntetid. Dessutom kan man få välja att bli uppringd istället för att vänta i telefonkö.

