



wx3 Köhantering

- För samtal och kömedlemmar

Växelkö

För att behålla samtal i växelsystemet t.ex. vid många påringningar krävs en växelkö som oftast används på huvudnummer och/eller mot gruppnummer. Inringande kan få besked om att sökta personer är upptagna och att samtalet blir besvarat inom kort. Det går att välja på vanlig telefonpåringning (toner) eller kömusik.

Plats i kö

Information om plats-i-kö ingår i växelsystemet (t.ex. "Du har plats 4 i kön, vi tar strax emot ditt samtal"). Givetvis går denna funktion att avaktivera för de som önskar och detta även på könivå. Köplatsnummer kan lämnas för inringande på huvudnummer men inte för samtal till en supportavdelning.

Kömusik

Per automatik rullar tre olika spår i systemet som ingår kostnadsfritt. Om kund önskar använda egen personlig väntmusik, ska det meddelas wx3 innan installation då det krävs annan teknisk handpåläggning. Om den väntmusik som ska spelas upp är upphovsrättsskyddad ska det anmälas till STIM för licensteckning. STIM-avgift tillkommer.

Personlig kö

För inkommande samtal till sökt person/anknytning och där denne sitter i telefon, finns det även möjlighet att genom funktionen "personlig kö" låta inringande vänta kvar i kö på den sökta persons anknytning. Varje anknytning kan själv ställa in hur länge den inringande ska kunna vänta, innan något annat ska ske med samtalet, kopplas till telefonist, röstbrevlåda eller annat. Det går att välja om kömusik ska spelas eller inte.

Dynamisk inloggning i kö

Valfri anknytning i växeln kan logga in i valfri kö och hjälpa till att besvara samtal vilket kan göras oavsett vart i världen denne befinner sig. T.ex. kan hemmakontor både besvara direktsamtal och kösamtal precis som att användare satt på kontoret.

Multipla samtalsköer

Det finns ingen begränsning i antalet köer eller hur många köer en användare kan vara inloggad i. Det finns inga begränsningar i hur många agenter som samtidigt kan vara inloggade.

Köalternativ

Svarsstrategier kan sättas för olika anknytningar, grupper etc. och prioriteringar utifrån händelser. Ett inkommande samtal kan vidarekopplas från kö eller anknytning till annat valfritt svarsställe med olika kriterier för vid ej svar, upptagen, i möte mm. Svarsstället kan vara internt eller externt.

Det går också bra att låta samtal som ej får svar inom viss tid i en kö, att automatiskt dirigeras över till annan kö som växelns huvudkö eller skickas till ett alternativt nummer vilket kan vara en svars-tjänst om sådan finns. Väntande samtal kan då få höra sin kö-status med aktuell köplats och där flera olika och valfria periodiska meddelanden kan lämnas, såsom "Senaste nytt", "Hänvisa till information på webben" etc.

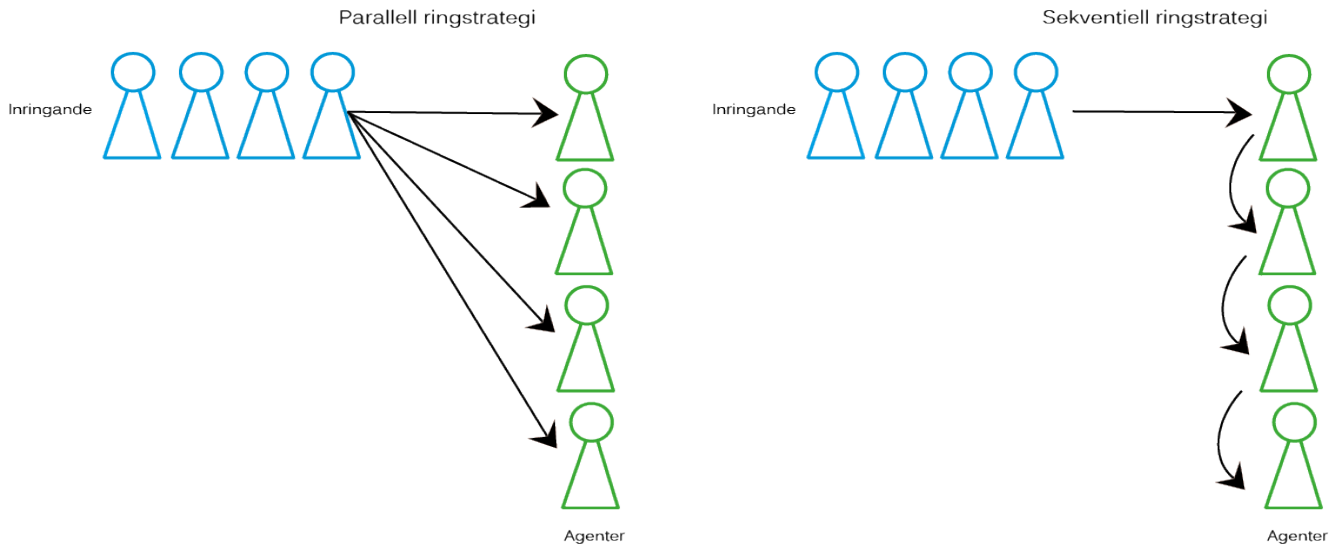
Varje agent kan också plocka valfritt väntande samtal i köer de har behörighet till

Parallell och sekventiell ringstrategi

För att hantera inkommande samtal väntande i en kö kan man ställa in olika ringstrategier - parallell eller sekventiell ringstrategi.

Ett samtal i kön hanteras och det ringer på samtliga i kön inloggade och lediga agenter samtidigt (parallellt). Därefter ringer nästa samtal i kön till samtliga lediga agenter. Alternativt kan man

använda sekventiell ringstrategi där ett samtal i taget ringer först ringer agent 1 därefter agent 2 etc. i den ordning det finns lediga agenter. Till sekventiell ringstrategi kan man välja med eller utan minne så att växeln fördelas samtalen cyklist jämt mellan agenterna.



Tilläggfunktioner köer:

- Wx3 automatisk callback med bibehållen köplats: För inringande som inte önskar vänta i telefonen utan hellre blir uppringda vid sin tur.
- Wx3 avancerad köhantering: Parallell fördelning med sekventiell ringstrategi, wrap up paushantering, automatisk urloggning av inaktiva agenter samt kompetenstyrt ringmönster
- Wx3 Tele-Kö: Automatisk tidsbokning av återuppringning ärenden.
- Wx3 multipla köer: Flera köer för hantering av olika samtal. Individuell schemaläggning av köer.

Beroende på vad ni har för behov på ert företag erbjuder wx3 ett flertal tilläggfunktioner. Hittar du inte det du söker? Kontakta oss så hjälper vi dig.