

wx3...

wx3 Tele-kö

wx3 Tele-kö är en köhanteringstjänst i wx3 Telecoms växelsystem som kan kombineras med exempelvis Mobil växel och Telefonist. Tele-kö gör det enklare för verksamheter med inkommande telefontrafik att hantera kön, samordna och schemalägga samtal, automatisera tidsbokningar och ger möjlighet till videomöten.

Tele-kö gör arbetet effektivt

Genom att integrera Tele-kö i växelsystemet kan receptionen eller supportavdelningen få avlastning från ett högt samtalstryck. Tele-kö är nämligen talsvarsbaserat och tar hand om samtalen, den som ringer får själv välja ärende och en

tid då denne vill bli uppringd. Samtalen samlas sedan i en ärendelista i ett webbgränssnitt där handläggaren/receptionisten helt enkelt kan välja ärenden, sortera dem och sedan ringa upp i tur och ordning. Och eftersom man vet vilket ärende den inringande har valt kan man också ge dem snabbare och bättre service genom att koppla dem till rätt handläggare från början. Den som är administratör för systemet kan också skapa uppringningsschema för receptionisterna, samt sätta parametrar som styr tidsbokningen. Det kan underlätta att veta exempelvis hur många samtal som kan hanteras varje timme.

The screenshot displays the wx3 Tele-kö web interface. At the top, there is a navigation bar with various icons and a user profile for 'Pelle' with the time '13:00' and date '2015-08-01'. Below this is a table of cases (Ärenden) with columns for Id, Status, Kategori, Huvudkontakt, Referens, and Utgångsdatum. The table contains 16 rows of data. Below the table, there is a section for 'Ärende 451' with 'Info' and 'Kommentarer' tabs. The 'Info' tab shows details for case 451, including category, status, handler, reference, and dates. The 'Kommentarer' tab shows a comment from user 'BT' stating 'Har provat men får inget svar'.

Id	Status	Kategori	Huvudkontakt	Referens	Utgångsdatum
450	Hanteras	Ekonomi	0731127250	1575900	2015-05-27 15:30
451	Hanteras	Ekonomi	0731129755	1579402	2015-05-27 15:45 till 16:00
458	öppen	Ekonomi	0731147290	1603916	2015-05-28 13:00
459	öppen	Ekonomi	0731149795	1607418	2015-05-28 13:00
455	öppen	Ekonomi	0731139775	1593410	2015-05-28 13:00
456	öppen	Ekonomi	0731142280	1596912	2015-05-28 13:00
457	öppen	Ekonomi	0731144785	1600414	2015-05-28 13:00
461	öppen	Ekonomi	0731154805	1614422	2015-05-28 16:45
462	öppen	Ekonomi	0731157310	1617924	2015-05-28 16:45
463	öppen	Ekonomi	0731159815	1621426	2015-05-28 16:45
464	öppen	Ekonomi	0731162320	1624928	2015-05-28 17:00
465	öppen	Ekonomi	0731164825	1628430	2015-05-28 17:00
460	öppen	Ekonomi	0731152300	1610920	2015-05-28 18:00

Ärende 451

Info

Kategori: Ekonomi
 Status: Hanteras
 Hanterad av: Erik B
 Referens: 1579402
 Lämnats: 2015-05-27 15:22
 Utgångsdatum: 2015-05-27 15:45 till 16:00

Kommentarer

Skriv något

Lägg till kommentar

By: BT
 Har provat men får inget svar
 2015-08-01 12:59

By: BT
 Jag resignerar den så länge
 2015-08-01 12:59

Bild ovan visar hur webbgränssnittet ser ut.

Funktioner och användning

När den inringande har lämnat sitt referensnummer och vad ärendet gäller, kommer systemet försöka hitta en passande återuppringningstid för personen. Tiderna som då erbjuds är baserat på verksamhetens utringningsschema, samt en del andra inställningar. Ett exempel på en sådan in-

ställning är 'Beräknad tid per ärende'. På bilden nedan är utringningsschemat satt till 15 minuter som beräknad tid/ärende. Detta betyder att vi kan ta emot max 96 återuppringningsärenden, varje vardag, under kategorin 'Ekonomi'.

Titel	Växel	Startdatum	Start	Slut	Veckodagar	Antal agenter		
Utringningstider Ekonomi std	Stefans växel	2015-05-19	11:00	19:00	Mån-Fre	3	Ändra	Radera
Utringningstider Support std	Stefans växel	2015-06-02	08:00	12:00	Mån-Fre	3	Ändra	Radera

Max antal bokningar

Beräkningen baseras på aktuell schemaläggning

2015-06-02

Tid	Ekonomi	Support
00	0	0
01	0	0
02	0	0
03	0	0
04	0	0
05	0	0
06	0	0
07	0	0
08	0	12
09	0	12
10	0	12
11	12	12
12	12	0
13	12	0
14	12	0
15	12	0
16	12	0
17	12	0
18	12	0
19	0	0
20	0	0
21	0	0
22	0	0
23	0	0
Totalt	96	48

Anpassningsbara inställningar

Tele-kö och tidsbokningsprocessen går naturligtvis också att anpassa efter varje verksamhets specifika behov. Det finns en rad inställningar som går att variera för att verksamheten ska fungera så bra som möjligt. Några exempel följer nedan:

- Går att välja att systemet inte ska fråga den inringande efter referensnummer.
- Tillåt max en bokning åt gången/telefonnummer.
- Tillåt även bokningar framåt i tiden.
- Tillåt inringande att flytta fram föreslagna tider.
- Begränsa sökintervallet (ex. sök endast efter tider mellan '<inringningstid>+5 minuter' och '<inringningstid>+90 minuter')
- Felhantering: Om det inte finns några lediga tider:
 - Koppla vidare den som ringer.
 - Annonsera ut att tidsbokning ej är möjligt
 - Låt den som ringer boka ett icke-tidsatt återuppringningsärende.
- Alla standardljudfiler som Tele-kö använder går naturligtvis att anpassa efter verksamheten.
- Temporära scheman (ex om man vill ha ett annat utringningsschema i anknötning till röd dag)
- Möjlighet att endast erbjuda tidslös återringning (om verksamheten ej kan ange specifika scheman).

Lätt att koppla på, lätt att använda

Att integrera Tele-kö är inget komplicerat. Det kan anpassas efter varje företags specifika behov och integreras i antingen ett redan etablerat växelsystem eller wx3:s.

wx3 avancerad IP-telefoni

