

# Tillval



# Tillval, utkoppling och statistik:

---

## Utkoppling

Vi kopplar ut samtalen till den sökta personens/ funktionens anknytning, mobiltelefon eller annat nummer, helt enligt era önskemål.

Utkoppling: **150:-/månad**  
Per hanterat samtal: **1:-/st**

## Utkoppling med presentation

Förutom att vi kopplar ut samtalen till önskat nummer presenterar vi först samtalet för mottagaren. Denna kan då välja att ta emot samtalet eller låta oss lämna ett besked till den inringande. Om inget svar erhålls på utkopplat nummer kan vi även söka personen på ett annat nummer eller leverera ett meddelande om vem som ringt och vad ärendet gällde.

Utkoppling: **150:-/månad**  
Per hanterat samtal: **4:-/st**

## Statistikpaket

Vårt statistikpaket innehåller information om hur många samtal vi har hanterat, hur många meddelanden vi har tagit emot, antal utkopplingar, svarstider etc. Detta ger en samlad bild över hur er inkommande samtalstrafik ser ut och hur samtalen fördelar sig över veckodagar och timmar på dygnet.

Statistikpaket: **150:-/månad**

# Tillval, integrationer:

---

## Kalenderintegration

Vi skapar en integration mot organisationens kalendersystem som innebär att vår telefonisten alltid kan lämna ut exakta besked till inringande om möten, semestrar, tjänsteresor etc. som finns inlagda kalendern. All replikering i realtid och via en grafisk bild kan ni själva få en överblick över medarbetarnas kalendrar. Det finns en mängd olika konfigurationsalternativ för standardinställningar som kan göras för organisationen. Det finns även möjlighet för användarna att ändra inställningar för enskilda aktiviteter. Exempelvis att privatbokningar inte ska visa för telefonisten.

**Kalenderintegrationen kan göras mot de vanligaste kalendersystemen på marknaden såsom:**  
Microsoft Exchange • Lotus Domino/Notes • Novell GroupWise • FirstClass

**Pris offereras**

## PAM-integration

Genom en integration av ert hänvisning system (PAM) säkerställer vi att våra telefonister alltid har samma information som er egna. De inringande får snabbt och effektivt aktuellt inlagt frånvarobesked. Integrationen är dubbelriktad och sker i realtid vilket innebär att vår telefonist kan lägga in hänvningar som omgående kan ses av er telefonist och vise versa. Detta innebär även att informationen säkras upp i dubbla system.

**PAM-integration kan göras mot de ledande och vanligast förekommande hänvisningssystem på marknaden t ex:** Vision 80/20 • DNA • Netwise • Trio Present Office • CMG

**Pris offereras**

## PBX-integration

Med vår PBX-integration kan vår telefonist hantera inkommande växelsamtal på precis på samma sätt som en telefonist på plats hos er.

**Detta innebär att:**

Samtal kan "sättas på vänt" vid upptaget på ankytning. Återanrop sker automatiskt vid ej svar eller stängd ankytning. Stängning av ankytning kan göras av vår telefonist. Samtal kopplas ut direkt från er växel utan omvägar oavsett om det kopplats ut av vår telefonist eller er egna.

PBX-integration skapar en komplett, kostnadseffektiv och säker lösning för högsta möjliga tillgänglighet och service till era kunder och inringande. **Integrationen kan göras mot de flesta ledande växelfabrikaten på marknaden.**

**Pris offereras**

# Tillval, automatiserade tjänster:

---

## IVR

Med en IVR-lösning från oss kan vi se till att samtal, via knapptryckningar eller röststyrning, kopplas till rätt person eller avdelning beroende på samtalets ärende. Det kan gälla att fördela samtal mellan växel, kundservice och support eller att slussa samtal till rätt geografiska kontor. Vi kan även "broadcasta" meddelanden till de inringande och på så sätt snabbt lämna besked eller informera inringande om att t ex besöka er webbsida. En IVR-lösning förbättrar samtalsflödet och förenklar hanteringen både för era inringande och för er organisation.

**Pris offereras**

## Voice Attendant

Voice Attendant, eller röststyrd telefonist, innebär att samtal hanteras av en automatiserad lösning där den inringande styr var de vill bli kopplade genom röstkommandon. Vi rekommenderar detta för t ex hanteringen av interna samtal där samtal inte behöver hanteras personligt. Voice Attendant är en mycket kostandseffektiv lösning som med fördel kombineras med t ex Kalender-, PAM- och PBX integration.

**Pris offereras**