



CC

Call Center för avancerad hantering av inkommande samtal till en eller flera grupper.

■ I korthet

Flexi Call Center (CC) är ett klientbaserat system för avancerad hantering av inkommande samtal till en eller flera grupper. Inkommande samtal prioriteras med avseende på kund och kompetens hos inloggade Agenter. Flexi CC har allt man kan förvänta sig av ett modernt CC, inkl Callback, flera språk, Wallboard, Back-office, Overflow mm.

■ Flexi CC och CRM

Flexi CC erbjuder stora integrationsmöjligheter mot valfritt CRM-system för att identifiera kunden när samtal registreras i kön. Detta kan ske via nummerpresentation eller genom att kunden knappar in t.ex. kundnummer. När kunden är identifierad visas namnet i kölistan som samtliga Agenter ser. När en Agent tilldelats ett samtal skickas en sk pop-up till dennes dator så att rätt kundformulär automatiskt visas, vilket kan kombineras med en lämplig förbearbetningstid så att Agenten hinner förbereda sig inför samtalet.

■ Kunden får alltid besked

Flexi CC erbjuder en mängd olika funktioner för att göra köhanteringen så smidig som möjligt. Den köande får alltid ett sk "upptagetbesked", dvs klart och tydligt besked att det är många som ringer, köplats samt beräknad väntetid. Under kötiden spelas olika "köbesked" upp för den väntande, i form av förinspelad information, öppettider mm. Under kötiden spelas, med jämna mellanrum köplatsen upp.



■ Så här fungerar Flexi CC

Så snart ett samtal kommer in i kön kontrolleras om någon av de inloggade Agenterna är lediga. Är flera Agenter lediga distribueras samtalet Agent som har högst kompetens. Har alla samma kompetens får den Agent som varit ledig längst ärendet.

Är alla Agenter upptagna registreras samtalet och får en köplats. Så snart ett samtal hamnat som nummer ett i kön ringer systemet ut till Agenten och samtalet kopplas fram så snart svar erhållits.

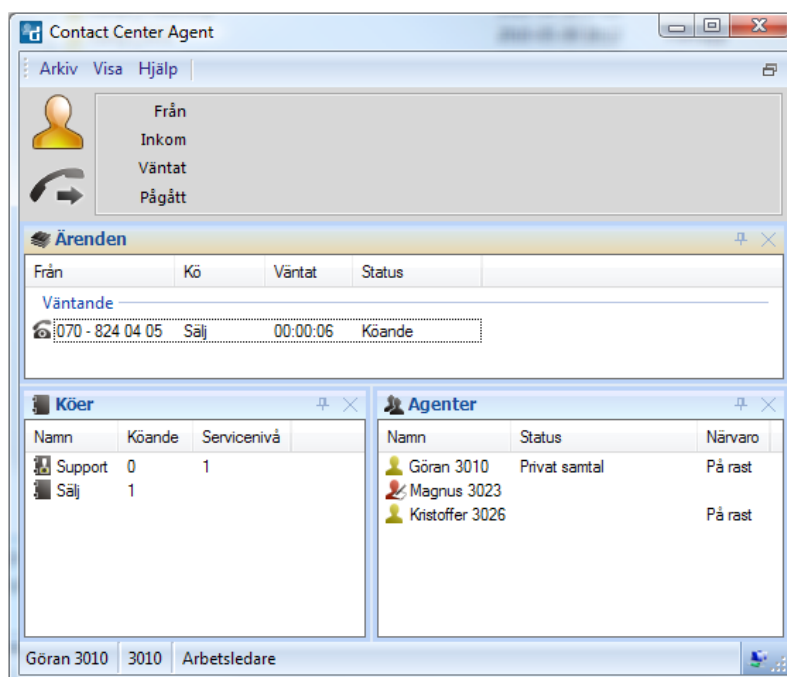
Flexi CC kan erbjuda den köande att lägga på luren och istället vänta på att bli uppringd av en Agent när den köande kommit först i kön, sk Callback.

En kö kan konfigureras med sk Back-office, vilket innebär att vissa inloggade Agenter får samtal först när väntetiden eller antal köande överstiger ett inställt värde.

En kund som ringer tillbaka inom en inställbar tid, t.ex. 2 timmar kopplas automatiskt till samma Agent som det första samtalet.



Flexi CC med helt ny grafik



■ Mängder av fördelar

- Passar de flesta telefonväxlar
- Wallboard
- Webbgränssnitt för administration
- SIP-baserat
- CallBack
- Inbyggd Chat funktion
- Spelar köplats och beräknad väntetid
- Kommer ihåg tidigare samtal
- Supervisor funktion
- Skalbart - *passar alla behov, kan byggas ut*
- Avancerad statistik
- Stöd för flera språk
- Kan konfigureras under drift

■ Flexi har massor att erbjuda...

- Flexi Presentity – *komplett hänvisnings- och röstbrevlådesystem med talad hänvisning, webbgränssnitt, Appar, Telekonferens, PC-Telefonist mm*
- Flexi Tid – *talsvarsbaserad tidbokning*

■ Tekniska data

Operativsystem server - *Windows 2012*

Operativsystem Agent - *Windows 7/8*

Databasmotor - *MS SQL*

Abonnentväxlar - *Aastra 400, Aastra MX-One och Avaya IPO*

Gränssnitt tele - *SIP*

Gränssnitt CTI - *TAPI, CSTA och Corba*

Gränssnitt CRM - *http, xml, ODBC, TCP/IP mfl*

Gränssnitt Pop-up - *http, xml, TCP/IP, SOAP mfl*

Antal talkanaler - *2-250 per system*

Webbgränssnitt för administration - *Ja*

Integration med hänvisning - *Ja, Flexi Presentity*

Grafiskt gränssnitt för Agent - *Ja, klient*

Miniläge av klient - *Ja*

Inbyggd Chat - *Ja*

Kan kombineras med Flexi ACD - *Ja (i samma kö)*

Max antal köer - *Obegränsat*

Max antal samtidiga köande = *Antal talkanaler*

Prioritet per kö - *Ja, per kö*

CallBack - *Ja*

Back-office - *Ja*

Varningsfunktion vid urloggnings - *Ja, om sista Agenten*

Kompetens per agent - *Ja*

Prioritet per kund inom en kö - *Ja*

Automatisk ändring av prioritet - *Ja, i 3 steg*

För- och Efterbehandlingstid - *Ja, per Agent*

Max väntetid - *Ja, kan begränsas*

Upptagetbesked - *Ja*

Upprepat köbesked - *Ja, upp till 8 olika*

Köplats och beräknad väntetid - *Ja*

Möjlighet att lämna kön - *Ja*

Overflow funktion - *Ja*

Stöd för anslutning av "väntmusik" - *Nej*

Arbetsledarfunktion - *Ja, licensstyrt i Agent klienten*

Realtidsövervakning - *Ja, via sep klient (Wall Board)*

Flera språk - *Svenska/Engelska/Norska/Finska*

■ Datatal som leverantör

Datatal AB, med säte i Visby, utvecklar sedan 1991 system för datorstödd telefoni och har idag 12 medarbetare. Över 1 000 system har levererats till såväl stora som små företag och organisationer inom olika branscher. Produktfamiljen Flexi är helt egenutvecklad och erbjuder en mängd olika telefonlösningar. För mer information besök www.datatal.se.