

MINIVOICE®



KÖFUNKTION



Minivoice Premium

Anslut svarsgrupper ni redan har i Telia Centrex eller lägg upp svarsgrupper i Minivoice Premium. Köplatsinformation, flexibla kömeddelanden, lämna kön via knappval, röstbrevlåda och CallBack är några av funktionerna.

Ge era kunder bättre valfrihet i telefonkön. Minivoice Premium är molnbaserad och fungerar för alla! Blanda mobiler, fasta telefoner och växlar – alla kan vara med och ta emot samtal från telefonkön i Minivoice Premium!

Prismodellen för valt Premiumpaket är fast och inkluderar valfritt antal medlemmar. Prispaket baseras på antalet inkommande samtal per dag.

Ta en kölapp!

Upprepade kömeddelanden, köplatsinformation och via knappval möjlighet att lämna kön kan vara ett och samma flöde genom hela kötiden eller anpassat efter väntetiden i kön. Exempelvis kan första kömeddelandet ge köposition och val att lämna kön via knappval ett. Efter till exempel 30 sekunders väntetid spelas ett annat kömeddelande upp där inte knappvalet erbjuds. Efter ytterligare 30 sekunder informeras köposition och erbjudande att lämna meddelande i röstbrevlåda.

Skapa spellistor

Köfunktionen aktiveras individuellt i de svarsgrupper som har ett behov av att ge köplatsinformation till den inringande. Köfunktionen är flexibel och byggs upp för respektive svarsgrupp med en spellista av kömeddelanden och alternativ. Kömeddelanden kan anpassas efter ert företags profil. Alternativt används standardmeddelanden som finns i tjänsten.

I spellistan anges tidsintervaller när och vilket kömeddelande som ska läsas upp. I tiden mellan

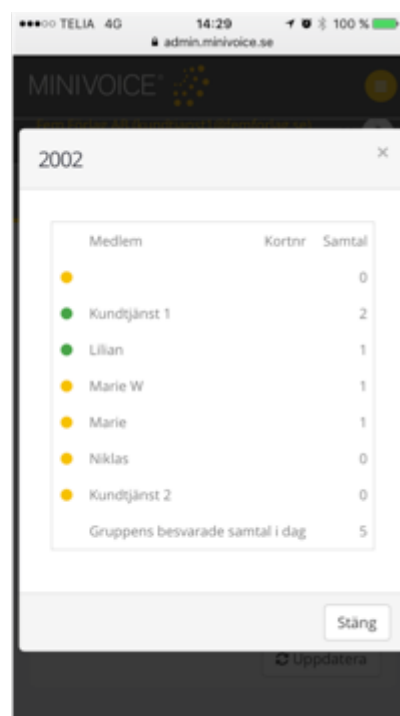
kömeddelanden hör den inringande vanlig påringtsignal. En sparad ljudfil spelas upp som ett alternativ, till exempel väntmusik. Direkt när en medlem besvarar samtalet avbryts påbörjad ljudfil och samtalet kopplas fram.

Lämna kön

Ett knappval kan erbjudas direkt vid kösituation och/eller efter en tid i kön. Valet ger möjlighet att stanna kvar i kön eller lämna sin plats. Knappvalet aktiverar en talsvarsmeny och i enklaste fallet startar den inbyggda röstbrevlådan som tar emot ett meddelande. Det är också möjligt att koppla samtal till passningsställe, ge menyval eller CallBack-funktion.

Kom-igångutbildning

Minivoice Premium är enkel att använda och för att snabbt komma igång rekommenderar vi vår kom-igångutbildning. Via telefon och webbmöte går vi igenom tjänsten och hur ni använder den på bästa sätt. Utbildningen pågår i ca 45 minuter.



Funktionerna aktiveras var för sig eller i kombination per svarsgrupp	Svarsgrupper konfigureras i:	
	Centrex/växel	Minivoice Premium
Flexibla kömeddelanden efter väntad tid	✓	✓
Valfria intervaller mellan kömeddelanden	✓	✓
Köplatsposition - uppläst	✓	✓
Lämna kö via knappval	✓	✓
Overflow vid upptagna/utloggade till valfritt svarställe eller talsvarsmeny	✓	✓
Röstbrevlåda & CallBack	✓	✓
Medlem som missar samtal: behåll inloggade eller automatutloggning	-	✓
Max antal i kö	✓	✓
Max tid i kö: aktiverar overflow till valfritt svarställe eller talsvarsmeny	✓	✓
Sökordning: Parallellringning, cirkulär, ledig längst & linjär	Ej parallell	✓
Väntmusik (ljudfil), Standard = påringtsignal	✓	✓
Nummerpresentation av inkommande samtal	✓	✓
Antal svarsgrupper (3st ingår i grundpaket)	Centrex max antal	Obegränsat
Grupp ID presenteras i telefon vid inkommande samtal ¹⁾	Centrex grupp#	Minivoice grupp#

Webbadministration

Lägga till/ta bort medlem och ändra telefonnummer	Centrex	✓
Logga in/ut medlemmar	Centrex	✓
Statistik: Antal samtal, samtalslängd per medlem, inkommande nummer. Export till Excel	Per grupp	✓

Webbapp för svarsgruppsmedlemmar

Status on-line och logga in/ut	-	✓
Kollegors status i gruppen (in/ut loggade)	-	✓
Översikt – Antal besvarade samtal i dag	-	✓
Lösenordsskydd	-	✓

1) Tella Centrex och svarsgrupper i Minivoice Premium: Medlemmarnas fastnåtsnummer registreras. Grupp ID kan i sporadiska fall inte visas för medlemmen på grund av telenätet.