

Bredband2 Växel

Proffsigt kundmottagande och smidig intern kommunikation

Bredband2 Växel består av ett grundpaket med olika växelfunktioner och dels av användare. En användare kan antingen vara fast eller mobil.

Schemastyrning

Schemalägg och uppdatera enkelt öppettiderna i ett webbgränssnitt.

Stänger ni tidigare på fredagar? Har specifika öppettider under storhelger eller i semestertider? Då kan ni schemalägga detta. Växeln öppnar och stänger då automatiskt.

Ni kan schemalägga era öppettider ett helt år i förväg. Självklart kan ni lika enkelt ändra tillbaka detta om något skulle ändra sig.

Automatisk telefonist

Med automatisk telefonist väljer kunden genom en knapptryckning eller röststyrning vart de vill bli kopplade när de ringt in till huvudnumret.

Svarsgrupper

Våra svarsgrupper passar för alla typer av verksamheter: Allt ifrån det mer avancerade behovet hos ett callcenter till enmansföretaget som vill kunna hantera inkommande samtal professionellt.

Gemensam röstbrevlåda

En gemensam röstbrevlåda gör det möjligt för dina kunder att lämna meddelanden som flera personer kan lyssna av. Det går att välja vem eller vilka som ska kunna lyssna av dessa meddelanden. Röstbrevlådan kan vara kopplad till stängning eller då ni av annan anledning inte kan ta emot samtal.

När någon lämnar ett meddelande i den gemensamma röstbrevlådan får ni ett SMS eller mejl. Ni ser tydligt vilket nummer som har ringt samt datum och klockslag. I mejlet kan även meddelandet bifogas som en ljudfil.

I grundpaketet för växeln ingår

- 1 st huvudnummer
- Välkomstmeddelande
- Schemastyrning
- Automatisk telefonist
- Gemensam röstbrevlåda
- Administrationsgränssnitt
- Svarsgrupper
- Statistik

Vill man ha fler funktioner finns det en rad sådana att välja bland:

- Extra huvudnummer
- Tillbakaringning IVR
- Faxbrevlåda
- Telefonkonferens
- Avancerad administration
- Avancerade svarsgrupper
- Telefonist
- Avancerad statistik
- Contact center
- Skype integration
- AD-integration
- Kalender integration
- Teams Integration
- Kontinuerlig inspelning
- Röststyrd telefonist

Statistik

Med hjälp av statistikverktygen kan ni ta fram rapporter om köer och samtalsvolym. Ni kan antingen skapa dessa och se dem på webben, ladda ned dem eller få rapporterna till din e-post.

Telefonkonferens

Ni kan skapa en telefonkonferens direkt via mobilen, surfplattan eller datorn. Det tar bara några få knapptryckningar och ni bjuder enkelt in både interna och externa deltagare som får sina inbjudningar och påminnelser till e-post, SMS och kalender. Ni kan även schemalägga dina stående konferenser.

Vidarekoppla från kö eller utanför öppettider

Ni kan enkelt vidarekoppla samtal till externa nummer, svarsservice eller gemensamma röstbrevlådor när ni inte kan ta emot samtal, eller har stängt.

Kontinuerlig inspelning

Om ni vill att alla samtal ska spelas in så att dessa ska kunna lyssnas av via en webbsida finns detta som tilläggstjänst.

Microsoft Teams integration

Genom att integrera din växel med Microsoft Teams får ni ditt telefonnummer i din Teamsklient och kan då använda denna som Softphone och i mobilapp. Då synkar växel automatiskt med din närvarostatus. Inkommande samtal kan då ledas in i röstbrevlådan när ni inte har möjlighet att svara.

Skype integration

Om ni har Skype på företaget och vill använda Skype som Softphone kan vi integrera er Skype med växeln. Man kan då se status och aktivitet både i mobil, Softphone och Skype.

AD-integration

Med integration till ert AD kommer alla förändringar ni gör på en användare i AD även att synas i växeln.

Kalenderintegration

Med kalenderintegration kan man hänvisa sig i sin Outlook-kalender. Ni väljer själv vilka hänvisningar i kalendern som ska ändra aktivitet i växeln. Det kan ske med hjälp av närvarostatus i kalendern eller med hjälp av nyckelord i rubriker för händelser.

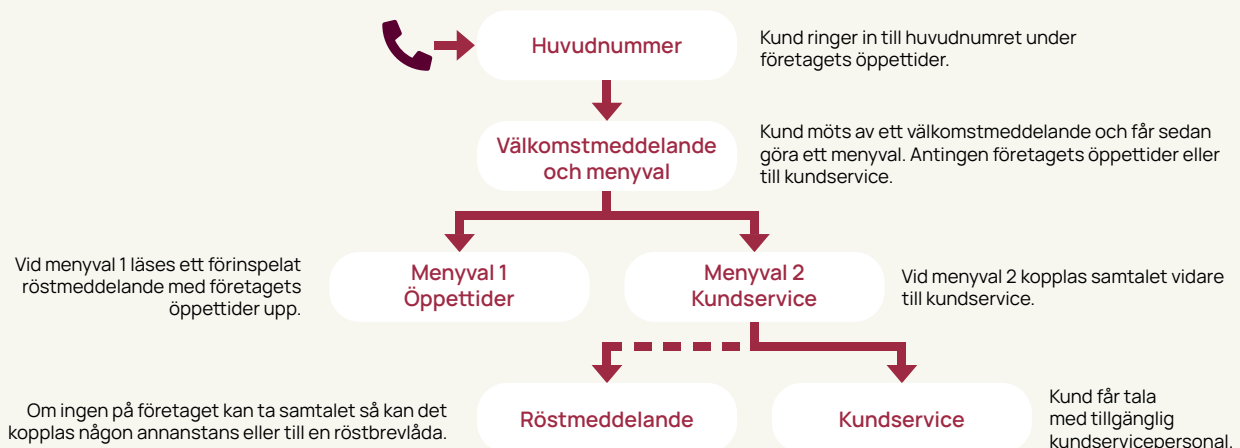
Contact center

Med full integration till Puzzel contact center erbjuder vi en av marknadens mest kompletta contact center och telefonistlösningar. För ytterligare funktionalitet där schemalagd återuppringning krävs, till exempel för vårdcentraler, integrerar vi även till Aurora teleQ.

Roll

Ni kan själva välja vilket nummer som ska visas när ni ringer till någon. Det kan vara exempelvis fastnätetsnummer, mobilnummer eller företagets huvudnummer.

Så här kan ett växelflöde se ut



Användare



Den mobila användaren är ett fullt integrerat mobilabonnemang i Telias nät. Det ingår en Mobilapp.



Den fasta användaren inkluderar en Softphone till datorn. Det går också att koppla ett externt mobilabonnemang från annan operatör till en fast användare.

I grundpaketet för användaren ingår:

- Mobil app
(Om ni väljer mobil användare)
- Softphone
(Om ni väljer fast användare)
- Personlig röstbrevlåda
- Personlig samtalskö eller samtal väntar
- Val av nummervisning
- Inspelning av samtal
- Nummerpresentation
- Personlig kontaktlista
- Statushänvisning
- Inspelning av samtal
- Användarwebb
- Koppla samtal
- Flerpartssamtal
- Vidarekoppling
- Aktivitetsstyrd vidarekoppling

Inspelning av samtal

Man kan när som helst under ett pågående samtal spela in detta med en enkel knapptryckning. Det går att spela in både från Softphone och från mobil.

Aktivitet (Hänvisning)

Att ändra sin aktivitet går lika bra att göra från din mobiltelefon, surfplatta eller dator. Hänvisningen ändras alltid i realtid. Om ni har en bemannad växel blir det dessutom mycket lättare för er receptionist att veta vilka personer på företaget som är tillgängliga för samtal och inte.

Aktiviteter är ett enkelt sätt att slippa störande telefoner under möten. Det kan också vara ett smidigt sätt att dela upp arbetsdagen efter när ni vill vara tillgänglig eller behöver tid att jobba ostört.

Det går att sätta olika regler för samtal som kommer in till mobilnumret eller till eventuellt fastnät nummer (Man måste inte ha ett fastnät nummer på en mobil användare). Till exempel om ni vill vara nåbar på mobilnumret men inte på det fastnät nummer.

Status

Status, d.v.s. om ni är upptagen i samtal, syns oavsett om ni pratar i mobil, bordstelefon eller Softphone.

Det innebär att ni alltid har full koll på kollegorna och deras status. Det gör att ni, eller receptionisten, alltid ser i realtid om personen är i samtal eller inte innan ett samtal kopplas.

Personlig röstbrevlåda

Ni väljer själv när och om din röstbrevlåda ska vara aktiv och vilka meddelanden ni vill lyssna på, spara eller radera – och i vilken ordning.

När ni får ett nytt meddelande kan ni få en notis direkt i mobilappen och Softphone, eller ett SMS eller mejl. Ni ser också tydligt vilket nummer som har ringt dig samt datum och klockslag. Röstbrevlådan är synkad över dina olika enheter.

Vidarekoppling

Vidarekoppla dina samtal till någon annan, när ni vill, från datorn eller mobilen.

Aktivitetsstyrd vidarekoppling

Ni kan i förväg lägga upp ett nummer som dina samtal ska vidarekopplas till när ni väljer en viss aktivitet. Detta kan göras både från mobilappen och från Softphone.

Vill ni veta mer?

Ring 0770 - 811 020 eller besök bredband2.com/foretag