

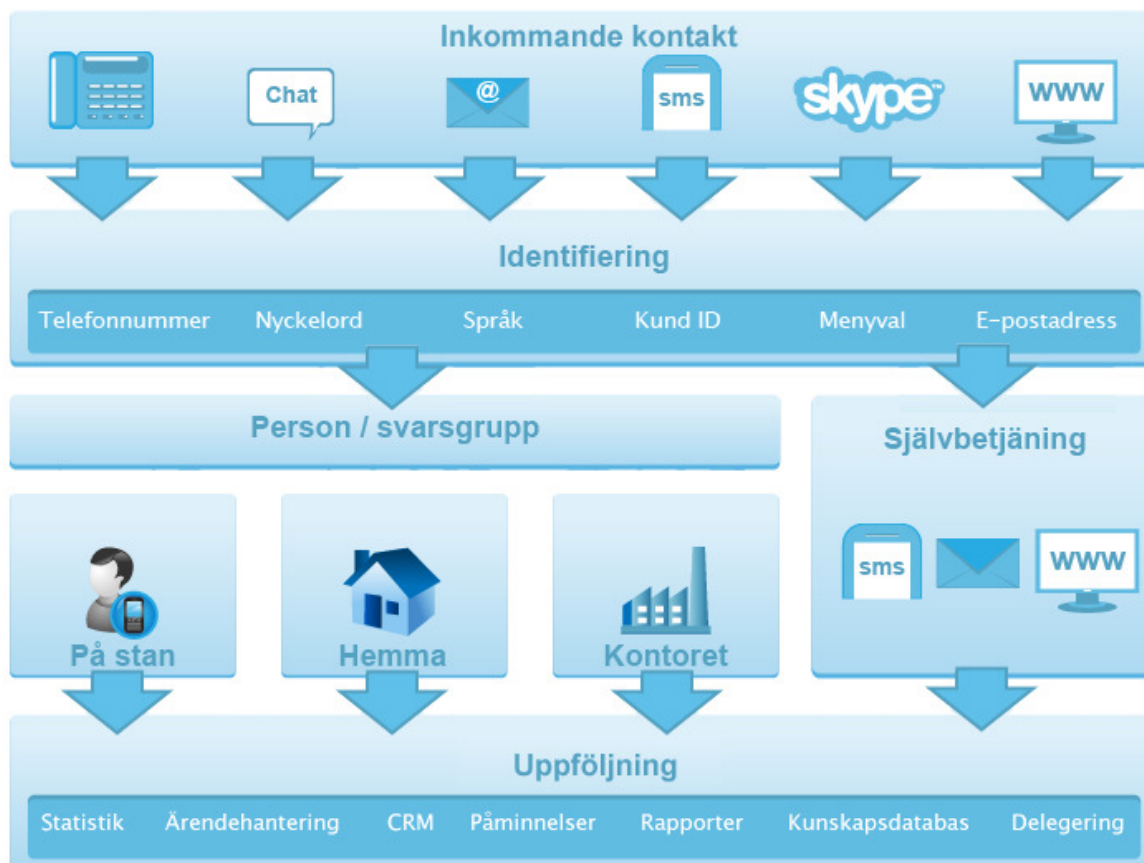
## Systembeskrivning

### Översikt

ServIT CallCenter är en lättanvänd lösning för Call- och Contact Center, kundtjänst, supportavdelning, ordermottagning mm. Det hanterar inkommande kundkontakter via flera olika medier:

- Telefoni är oftast grunden för ett CallCenter
- Återuppringning kan erbjudas antingen i telefon eller via webbgränssnitt
- Chat – användare kan via ett webbgränssnitt chatta med handläggare
- Även e-post, fax och SMS kan hanteras

Telefonsamtal kopplas till handläggare via publika telefonnätet, Skype, SIP eller annan IP telefoni. Handläggare styr sin status från en Windows klient, på webben eller via sin mobiltelefon. Har man bara en fast telefon, mobiltelefon eller IP telefon (SIP/Skype) kan man sätta upp ett sitt eget CallCenter på 10 minuter. För nya kunder finns en guide på ServITs hemsida för utvärdering, test och uppstart. I systemet finns även enklare integrerade moduler för ärendehantering, CRM och ringlistor.



Kontakta oss för mer  
information och demonstration  
**Tel: 08 - 449 01 50**

E-post: [info@servit.se](mailto:info@servit.se) | Internet: [www.servit.se](http://www.servit.se)

## Köfunktioner

För inkommande kundkontakter finns ett köscript som styr vad som sker med ärendet. Detta script kan ändras dynamiskt i realtid. Här exempel på vad man kan:

- Köbesked med beräknad kötid och/eller köplats om så önskas
- Extra hälsningsmeddelande (s.k. *hotprompt*) vid tex driftstörningar
- Menyval och inmatning av t.ex. kundnummer
- Overflow, dvs. sökning i flera svarsgrupper beroende på köläge
- Erbjudand om återuppringning
- Röstmeddelande till valfri e-post adress
- Prioritet (absolut eller viktad)
- Overflow till extern enhet
- Flerspråkiga köer
- Hantering av kalender
- mm mm (se funktionslista längst ned)

Hur, var och när dessa funktioner aktiveras programmeras in valfritt beroende på olika faktorer såsom antal inloggade handläggare, tid på dagen, prioritet, kötid etc.

## Identifiering

En viktig komponent är att identifiera kundkontakten så långt som möjligt. För telefoni hämtas uppgift om kundens telefonnummer, det uppringda numret, eventuellt menyval eller inmatat kundnummer. Man kan också enkelt integrera med sökning i extern kunddatabas.

## Handläggare

Handläggare jobbar med att besvara kundkontakter. De deltar genom att logga på systemet, antingen från en Windows klient, på webben eller via sin mobiltelefon. De väljer status (redo/paus) samt svarsgrupp(er). De får information om kunden, t.ex. kundens telefonnr, ev. inknappat kundnummer, språkval, kötid mm

---

Kontakta oss för mer  
information och demonstration  
**Tel: 08 - 449 01 50**

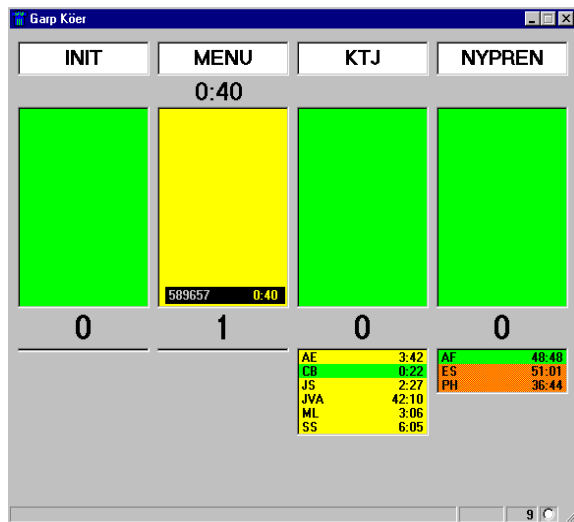
E-post: [info@servit.se](mailto:info@servit.se) | Internet: [www.servit.se](http://www.servit.se)

## Handläggarens verktyg

### Windows klienten



Med detta verktyg kommunicerar handläggaren med ServIT i realtid. Man meddelar när man är ledig för att svara. Vid inkommande kontakt skickar systemet information till handläggaren om kunden. Verketet är förberett för att enkelt integreras med olika CRM system (ärendehanteringssystem) för screen pop-up på handläggarens skärm. Idag finns ServIT integrerat med många sinsemellan helt olika system. Verketet kan minimeras och styras från aktivitetsfältet så att det inte tar plats på skärmen.



### Köer/handläggare

Köstatus bilden till vänster visa 4 st. telefonköer (4 staplar). Övre rutan innehåller köade samtal, nedanför syns inloggade handläggare. De olika färgerna anger status. Grönt betyder ledig, gul upptagen, orange pausad.

I "MENU" kön ligger ett samtal köat och man ser att kunden knappat in "589657".

Kön "KTJ" betjänas av 6 handläggare vara 5 är upptagna i samtal med kund..

Exempel på övriga funktioner:

- **Köstatus** Visar samlad köstatus i realtid. Alla samtal i kö visas i samma stapel
- **Nuläge** Visar utvalda nyckeltal. Data visas för innevarande dygn och för en vald period (default senaste 15 min.)
- **Köer (kompakt)** Visar köstatus i realtid i komprimerad form. Antal samtal i kö och inloggade handläggare visas
- **Servicegrad** Visar löpande (och historiskt) uppfyllnad av uppsatt servicemål (svar inom viss tid)

Kontakta oss för mer  
information och demonstration  
**Tel: 08 - 449 01 50**

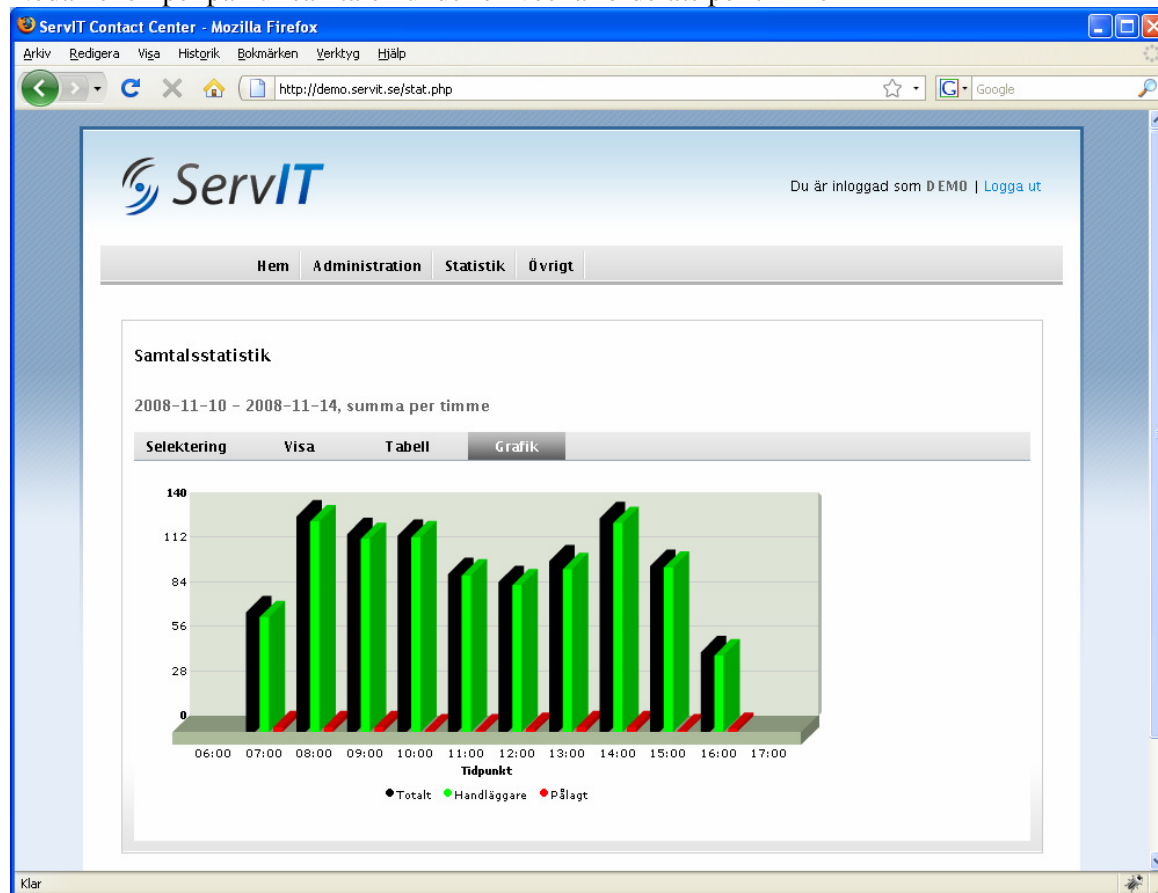
E-post: [info@servit.se](mailto:info@servit.se) | Internet: [www.servit.se](http://www.servit.se)

## Administration via webbgränssnittet

Man administrerar och hämtar statistik och annan information från ServIT systemet via ett webbgränssnitt. Här några exempel:

- **Handläggare** Lägg till, ändra information om eller avaktivera handläggare. Man kan också sätta upp SIP konton för handläggare så dom kan ringa direkt ut/in med eget publikt nummer.
- **Kalender** Ställ in ordinarie öppettider, helgdagar och avvikelser
- **Köer** Ställ in parametrar för kölogik
- **Ljudfiler** Hantera promptar, dvs spela in eller ladda upp ljudfiler och aktivera dom i köscript
- **Samtalsstatistik** Visa summerad statistik i tabellform och grafiskt för de samtal som matchar ditt urval.
- **Samtalslogg** Visa en enkel lista med inkommande samtal som matchar ditt urval.
- **Handläggarsstat.** Visa summerad statistik för handläggarna. T.ex. antal besvarade samtal etc.
- **Bemanning** Visa historiskt i grafisk form hur ditt system har bemannats.

Nedan exempel på hur samtalen under en vecka fördelats per timme



Kontakta oss för mer  
information och demonstration  
**Tel: 08 - 449 01 50**

E-post: [info@servit.se](mailto:info@servit.se) | Internet: [www.servit.se](http://www.servit.se)

## Sammanfattning funktioner

- **Telefoni** Inkommande PSTN telefoni, koppla till handläggare via fastnät/mobil/SIP/Skype, egna SIP konton (för både inkommande och utgående telefoni), music on hold, valfri nummerpresentation, distansinloggning (togglenummer), "one klick dial" vid integrerad softphone, inspelning av samtal, dialler från ringlista
- **Handläggare** Windowsklient, webbinloggning, distansinloggning (mobiltelefon), hantering behörighet, förvalda svarsgrupper, utringning från ringlista, personliga nummer, hantering "autoready", vidarekoppla samtal, geografiskt oberoende
- **Windowsklient** Val svarsgrupper, inställningar presentation, bild köer o handläggare i realtid, rullande köbild, nuläge, servicegrad, screen popup externa system, koppla eller återköa samtal, olika pausstatus, server TAPI, minimera i aktivitetsfältet
- **Kalender** Ställ in ordinarie öppettider, allmänna helgdagar och avvikelser,
- **Köer** Programmerbart scriptspråk, menyval, begär nummer, callback, inspelning röstmeddelande, egna kommandon, fallback, köplats, beräknad kötid, spela nummer, spela belopp, utökad kömatchning (slå i ServIT CRM), återköa samtal, hantering servicemål, matcha tidigare handläggare (tid), egen kalender, overflow, "Nöjd kund undersökning" efter samtal
- **Ljudfiler** Inspelningstjänst, ladda upp, provlyssna, aktivera/avaktivera, hantera hotprompts, katalogisera, hantering olika språk, spela kundspecifika promptar
- **Statistik** Dagsrapporter, samtalsstatistik, samtalslogg, handläggarsstatistik, bemanning, direktsamtal, Nöjd kund undersökning, flexibelt urval, grafisk presentation, tabellform, export till excel
- **Chat** Egna chattexter, multisession, utveckling pågår ....
- **Säkerhet** Krypterade lösenord, spärr IP adresser (klient/SIP konto/webb)
- **CRM** Se eget dokument

---

Kontakta oss för mer  
information och demonstration  
**Tel: 08 - 449 01 50**

E-post: [info@servit.se](mailto:info@servit.se) | Internet: [www.servit.se](http://www.servit.se)