



## CC

Contact Center för avancerad hantering av inkommande samtal, E-mail, fax och SMS - i samma kö.

### ■ I korthet

FlexiContactCenter(CC) är ett klientbaserat system för avancerad hantering av olika typer av inkommande kontakter såsom samtal, Email, fax och SMS. Samtliga kontakter oavsett typ presenteras i ett gemensamt grafiskt gränssnitt för Agenten.

De olika kontakterna prioriteras med avseende på kund, typ av kontakt samt kompetens hos inloggade Agenter. Flexi CC har allt man kan förvänta sig av ett modernt CC, inkl Callback, flera språk, Back-office, Overflow mm. Flexi CC är utvecklat med .NET.

### ■ 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.



Flexi CC 5.6 med helt ny grafik



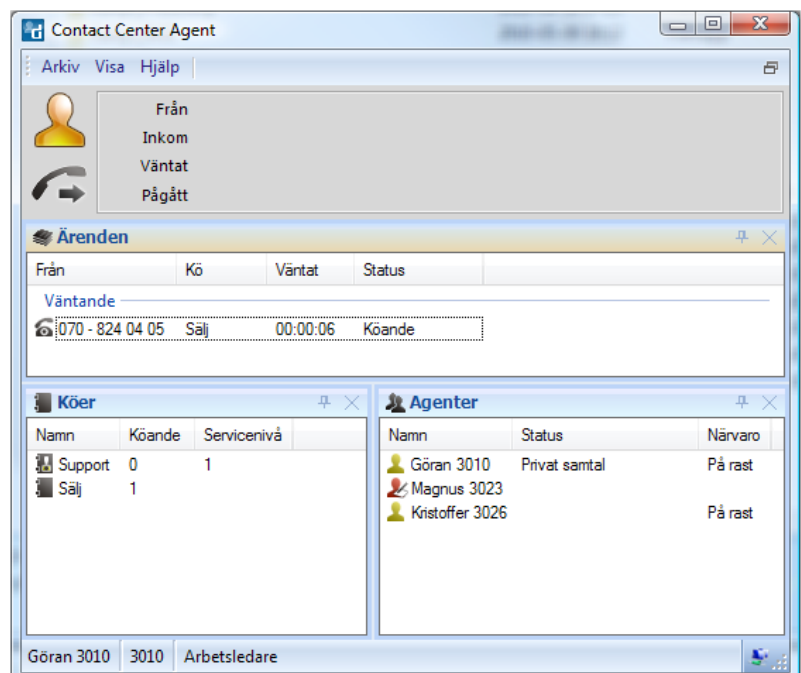
### ■ Så här fungerar Flexi CC

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

Är alla Agenter upptagna registreras ärendet och får en köplats. Så snart ett ärende hamnat som nummer ett i kön ringer systemet ut till Agenten och samtalet kopplas fram så snart svar erhållits. Är det ett Email, Fax eller SMS öppnas automatiskt en inbyggd mailklient upp istället för att telefonen ringer. I samma fönster kan Agenten besvara ärendet samt sända detta till kunden.

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.



## ■ Mängder av fördelar

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

## ■ Flexi har massor att erbjuda...

- Flexi Presentity – *komplett hänvisnings- och röstbrevlådesystem med talad hänvisning, webbgränssnitt, fax, konferens, röststyrd telefonist mm*
- Flexi Voice – *komplett system för talad hänvisning med integrerad röstbrevlåda, fax, röststyrd telefonist mm*
- Flexi Conference – *telefonkonferenssystem*
- Flexi CC – *Contact Center för avancerad hantering av samtal, Epost, SMS samt fax, med grafiskt gränssnitt samt integration med CRM*
- Flexi Tid – *talsvarsbaserad tidbokning*
- Flexi Fax – *Fax2Mail och Mail2Fax*

## ■ Tekniska data

Operativsystem server - *Windows 2003/2008*

Operativsystem Agent - *Windows XP/Vista*

Databasmotor - *MS SQL*

Gränssnitt tele - *PRI, BRI, IP*

Protokoll tele - *QSIG, DSS1, SIP*

Gränssnitt CTI - *TAPI, CSTA, Sopho CTI, Corba*

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

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

Röstkort/SIP - *Dialogic*

Antal talkanaler - *2-480 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*

Blandning av olika kontakter - *Ja, i samma kö*

Stöd för olika kontakt - *Samtal, Email, Fax och SMS*

Prioritet per kö - *Ja, per kö och kontakttyp*

CallBack - *Ja*

Back-office - *Ja*

Varningsfunktion vid urlagning - *Ja, om sista Agenten*

Kompetens per agent - *Ja, per media*

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 "väntemusik" - *Nej*

Arbetsledarfunktion - *Ja, licensstyrt i Agent klienten*

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

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

## ■ Datatal som leverantör

Datatal, med säte i Visby, utvecklar sedan 1991 system för datorstödd telefoni och har idag 16 medarbetare. Över 600 system har levererats till stora som små företag och organisationer inom olika branscher. Produktfamiljen Flexi erbjuder en mängd lösningar baserade på Dialogic röst- och faxkort för Windows miljö. För mer information besök [www.datatal.se](http://www.datatal.se).