



## Tid

Ett återuppringningssystem - samtalsbokning istället för kö

### I korthet

Flexi Tid är ett talsvarsbaserat system för tidbokning, istället för att köa inkommande samtal bokar systemet in tider för återuppringning. Den inringande bestämmer själv tidpunkt för uppringning, vilken sedan sker från ett webbgränssnitt.

### Flexi Tid ger avlastning

Genom att "vända på kön" och istället ringa kunden på en i förväg inbokad tid avlastas din telefonväxel. Köande samtal innebär hög belastning på inkommande telefonledningar, helt i onödan. Uppringning på planerad tid ger ett effektivt nyttjande av telefonväxeln men även av din personals och kundens tid. Många som ringer under en kort tid ger naturligt en kö, med Flexi Tid kan du planera samtalen med kunderna och slipper köbildning.

### Slut på ständigt ringande telefoner

Eftersom Flexi Tid tar emot alla inkommande samtal slipper du ständigt ringande telefoner. Det blir helt enkelt tyst, du ringer istället upp kunden vid en i förväg bokad tidpunkt. Kunden sköter själv sin bokning utan att ditt arbete påverkas eller att du blir störd.

### Så här fungerar det

Flexi Tid är talsvarsbaserat, vilket innebär att kunderna kan ringa dygnet runt, långt innan du börjat för dagen. Det innebär även att flera kunder kan ringa samtidigt, betydligt fler än du kan hantera manuellt, med andra ord ökad service mot kunden.

Du kopplar in Flexi Tid mot din telefonväxel och styr inkommande telefonnummer till systemet. Kunden ringer samma telefonnummer som tidigare men får nu, via en talsvarsdialog, möjlighet att boka en tid för uppringning istället för att hamna i telefonkö. Bokningarna kunderna



gör lagras i en databas och du som handläggare ansluter dig till systemet via en vanlig webbläsare. Logga in och du ser samtalslistan med de inbokade samtalen, tidpunkt för uppringning samt det telefonnummer kunden angivit. Har du aktiverat personnummer/kundnummer funktionen visas även denna uppgift i samtalslistan.

Klicka på "Ring" och systemet kopplar automatiskt upp samtalet åt dig, enkelt, bekvämt och utan risk för felringning. Om kunden inte svarar eller är upptagen kan du "lägga tillbaka" samtalet i samtalslistan för att försöka senare. Får du kontakt med kunden försvinner samtalet från samtalslistan så snart du avslutat samtalet. Systemet loggar automatiskt alla lyckade och misslyckade samtal i en historiklogg. Du kan även själv skriva anteckningar för varje samtal, vilka även de sparas i historikloggen. Du administrerar Flexi Tid via det gemensamma webbgränssnittet AdmiTal Web, där du kan lägga upp bemanningsschema, ange olika egenskaper för svarsstället, lägga till eller ta bort handläggare, ta fram statistik mm.

### Enkelt att installera

Flexi Tid kan installeras hos dig mot din telefonväxel eller hyras som en tjänst. Du behöver inte göra några installationer av program eller utrustning vid din arbetsplats, det enda du behöver är en dator och en vanliga telefon. Du är inte bunden av en viss arbetsplats utan väljer helt fritt. Du kan således även arbeta från t.ex. bostaden.

Bokade samtalstider idag - onsdag 17 oktober								
Antal bokningar i listan: 4								
<a href="#">Visa samtalshistorik</a>			<a href="#">nästa dag &gt;</a>			<a href="#">nästa vecka &gt;&gt;</a>		
<a href="#">&lt; föregående dag</a>						<a href="#">&lt;&lt; föregående vecka</a>		
Ring	Tid	Ärende	Telefon	Personnummer	Anteckning	Bokning	Sign	Utr.
Svara	15:20	recept	(8334)					
Ring	15:40	recept	0498454545			Ändra		
Lyssna	16:40	provsvvar		451212-1313	Talat med MK	Ändra	TB	
Ring	16:45**	provsvvar	(8332)			Ändra		1
Ring	16:50	provsvvar	0498123456			Ändra		

## ■ Mängder av fördelar

- Ansluts till bef. telefonväxel eller hyrs som tjänst
- Central installation – *ingen utrustning vid arbetsplatsen, befintliga telefoner kan användas*
- Talsvarsbaserat – *öppet dygnet runt*
- Integrerad köfunktion – *boka eller vänta*
- Webbgränssnitt – *både för handläggare och admin.*
- Helt digitalt – *snabbt och exakt*
- Skalbart – *passar alla behov*
- Arbeta från valfri arbetsplats
- Automatisk uppringning
- Stöd för nummerpresentation
- Stöd för person-/kundnummer
- Kunden bokar själv tidpunkt för återuppringning
- Inbyggd röstbrevlåda om kunden saknar tonval
- Inbyggt bemanningsschema – *vecko-/helgdagar*
- Inbyggt statistik- och historikfunktion
- Ärendeval – *med prioritering*
- VIP-funktion – *integrerat*

## ■ Tekniska data

- Operativsystem server - *Windows 2003/2008*
- Operativsystem arbetsplats - *Windows XP/Vista/7*
- Databasmotor - *MS SQL*
- Integration med växel - *Ja, CSTA, Sopho CTI, TAPI, Mitai och Corba*
- Telegränssnitt växel - *SIP/PRI/BRI*
- SIP/Röstkort - *Dialogic*
- Antal talkanaler- *2-480 per system*
- Webbgränssnitt för administration - *Ja*
- Webbläsare - *Explorer/Mozilla Firefox/Chrome*
- Web-teknik för Handläggare Web - *AJAX*
- Gränssnitt inringande kund - *Tonval*
- Inbyggd röstbrevlåda - *Ja, obegränsat antal medd.*
- Inbyggd hjälp - *Ja, för handläggare och admin.*
- Stöd för A-nummer - *Ja*
- Stöd för personnummer - *Ja*
- Antal svarsställen - *Obegränsat*

- Antal handläggare/svarsställe - *Obegränsat*
- Stöd för automatisk uppringning - *Ja, via CTI*
- Bemanningsschema - *Ja*
- Stöd för om-/avbokning - *Ja*
- Köfunktion - *Ja, integrerad*
- Ärendeval - *Ja, med prioritering*
- Stöd för framtida bokningar - *Ja*
- Max antal bokningar/A-nr - *1-99 st*
- Max antal bokningar/person-nr - *1-99 st*
- Max antal dagar framtida bokning - *0-28 dagar*
- Begränsning av framtida bokningar - *Ja, 0-100%*
- Statistik-/Historikfunktion - *Ja*
- Rättighetshantering användare - *Ja*
- VIP-funktion - *Ja, med förtur*
- Systemmeddelande - *Ja*

## ■ 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*

## ■ 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 såväl 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).