



ServIT eHelpdesk Svarstjänst

Tjänsten som ger er nöjda kunder

Översikt

Detta dokument beskriver översiktligt funktionerna som finns för att använda tjänsten i syfte att agera som svarsservice åt andra företag.

Med tjänsten kan ni agera telefonist eller kundtjänst för er egen eller för era kunders räkning. Tjänsten innehåller funktioner för att ta emot samtal, chatt, mail och annat för olika kunder på ett effektivt och flexibelt sätt. Via ett webbgränssnitt ges handläggarna den information som krävs för att hantera ärendet på ett bra sätt. Utförlig loggning skapas på det som sker och bra underlag för fakturering tas enkelt fram, antingen automatiskt eller vid behov.

ServIT eHelpdesk är ett system med stor flexibilitet att ha agenter aktiva var som helst: på jobbet, lokalkontoret, mobilt eller i hemmet. Man har möjlighet till ett integrerat system för ärendehantering/CRM med screen popup och ifyllda kunduppgifter för att effektivisera arbetet.

Vi tar helhetsansvar för all teknik som krävs för att hantera era behov. Det enda ni behöver är personal som bemannar lösningen.

Vi har full kontroll på vår produkt och anpassar den gärna efter Era önskemål. T.ex kan man integrera den med befintliga system för kalender, hänvisning, ärendehantering/CRM mm..

Gränssnitt telefonist

Innan en handläggare svarar så presenteras en webbsida med relevant information så att den som ringer får snabb och relevant hjälp.

Sidan som visas har 2 flikar (se exempel nedan):

Företag

Här visas information om det företag som samtalet gäller. Hur samtal skall besvaras, basuppgifter för företaget och registrerad personal på företaget.

Telefonisten kan skicka meddelande till växeln och leta fram information om företag och personal.

Person

Här visas detaljinformation om den person på företaget som ärendet gäller. Om personen har vidarekopplat sin telefon till tjänsten så kan detta visas automatiskt, annars visas detta efter att telefonisten har valt "aktiv" person från företaget. Utifrån denna information kan meddelande tas, samtal kopplas, mail/SMS skickas och data ang. samtalet kan loggas.

Allmänt

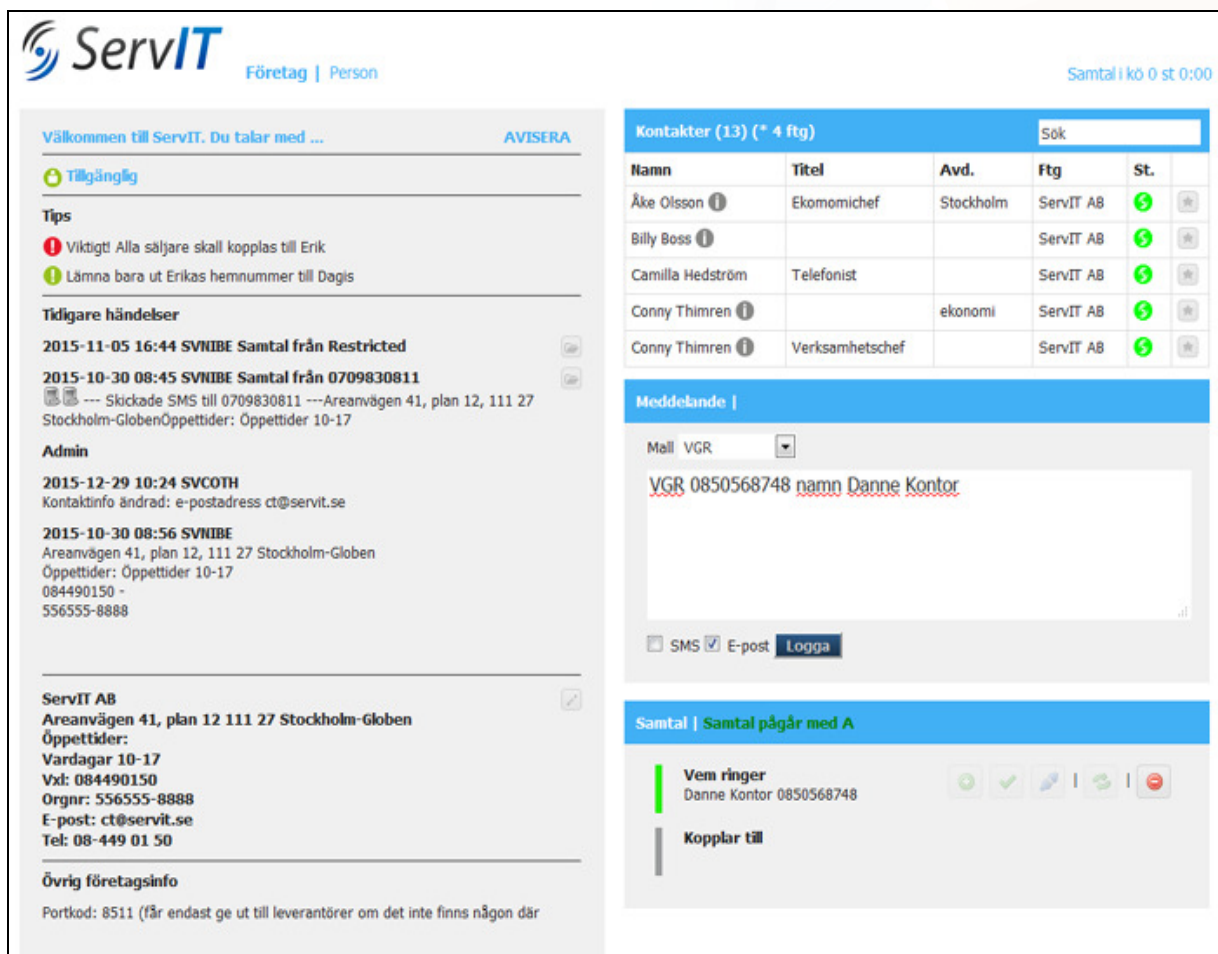
Det finns snabbtangenter för att utföra de vanligaste sakerna via tangentbordet så att man normalt inte behöver använda musen.

Man kan fördefiniera ett antal mallar som underlättar för handläggarna att föra statistik och att ge välformulerade svar.

Exempel gränssnitt

På företagsidan visas information om företaget och dess anställda.

Viktiga tips som telefonisten behöver veta presenteras tillsammans med annat företagsinformation. Telefonisten kan ta meddelande till växeln eller söka efter rätt person som efterfrågas, för att sedan ta meddelande eller koppla samtal vidare.



ServIT Företag | Person Samtal i kö 0 st 0:00

Välkommen till ServIT. Du talar med ... AVISERA

Tillgänglig

Tips

- Viktigt! Alla säljare skall kopplas till Erik
- Lämna bara ut Erikas hemnummer till Dagis

Tidigare händelser

2015-11-05 16:44 SVIÖBE Samtal från Restricted

2015-10-30 08:45 SVIÖBE Samtal från 0709830811
--- Skickade SMS till 0709830811 ---Areanvägen 41, plan 12, 111 27 Stockholm-GlobenÖppettider: Öppettider 10-17

Admin

2015-12-29 10:24 SVCOTH
Kontaktinfo ändrad: e-postadress ct@servit.se

2015-10-30 08:56 SVIÖBE
Areanvägen 41, plan 12, 111 27 Stockholm-Globen
Öppettider: Öppettider 10-17
084490150 -
556555-8888

ServIT AB
Areanvägen 41, plan 12 111 27 Stockholm-Globen
Öppettider:
Vardagar 10-17
Vxi: 084490150
Orgnr: 556555-8888
E-post: ct@servit.se
Tel: 08-449 01 50

Övrig företagsinfo
Portkod: 8511 (får endast ge ut till leverantörer om det inte finns någon där)

Kontakter (13) (* 4 ftg) Sök

Namn	Titel	Avd.	Ftg	St.
Åke Olsson	Ekonomichef	Stockholm	ServIT AB	🟢
Billy Boss			ServIT AB	🟢
Camilla Hedström	Telefonist		ServIT AB	🟢
Conny Thimren		ekonomi	ServIT AB	🟢
Conny Thimren	Verksamhetschef		ServIT AB	🟢

Meddelande |

Mall: VGR

VGR 0850568748 namn Danne Kontor

SMS E-post Logga

Samtal | Samtal pågår med A

Vem ringer
Danne Kontor 0850568748

Kopplar till

Uppföljning

En viktig del av tjänsten är den statistik som kan tas fram och som utgör faktureringsunderlag gentemot kunderna.

Statistik kan tas fram manuellt (via webben) för önskad period eller så kan man prenumerera på en rapport som visar all statistik t.ex. varje månad. Den kommer då till utvalda e-postadresser i excel-format.

Exempel på statistik

2015-04-01 - 2015-04-30; Svarsställe: OPTIK

Selektering						Resultat						Detaljer						
Beskr.						Tot	Mobil	Utl.	SIP	Övr.		Beskr.						Antal
Samtal												Ärenden						
Totalt antal samtal in						12						Totalt antal						6
Besvarade samtal						6	2	0	4	0		Per mall						
Samtalstid						25:32	0:48	0:00	24:44	0:00		-- ingen --						6
Kopplade samtal (blint)						0	0	0	0	0		Per källa						
Kopplade samtal (konf.)						2	2	0	0	0		från telefoni						6
Kopplad tid						0:26	0:26	0:00	0:00	0:00								
Samtal ut						0	0	0	0	0								
Samtal ut tid						0:00	0:00	0:00	0:00	0:00								
Övrigt																		
Upplagda kontakter						6												
Skickade SMS						4												