

# SOLUS TALSVARSTJÄNSTER

## Få fram alla samtal – till rätt person

**SolusBC arbetar främst med tre huvudgrupper när det gäller talsvarstjänster: IVR och automatisk telefonist, Solus Callback samt TeleQ Callback funktion. Gemensamt för samtliga är att de styr samtalen till rätt personer och skapar en bra kundupplevelse.**

Genom att underlätta för personer som arbetar i en miljö med stora volymer av inkommande samtal – t. ex. en support, kundtjänst, vårdcentral eller liknande – skapas en bättre arbetsmiljö men också förutsättningar för en professionell kundupplevelse.

### IVR/AUTOMATISK TELEFONIST

**Talsvarsmeny som erbjuder samtalsstyrning utifrån den inringande personens önskemål.**

Byggs enligt nivåstruktur efter hur inkommande samtal skall hanteras och besvaras. Samtalen kan styras till enskilda anknytningar eller grupper. För bäst hantering rekommenderas svarsgrupper eller avancerade svarsgrupper.

Funktioner som tidsangivelse, plats i kö och pausmusik finns att tillgå.

Grupperna bemannas enligt kundönskemål. Vanligaste exemplet på automatisk telefonist är

”Hej och välkommen till NN.  
Tryck 1 för försäljning, Tryck 2 för lager, Tryck 3 för ekonomi...” etc.

På detta sätt undviks onödiga kopplingar och kunderna kommer till rätt avdelning eller person omgående.

### SOLUS CALLBACK

Funktionen är en utökad köfunktionalitet som ger kunden möjlighet att kunna lämna kösystemet, men ändå få behålla sin kö och istället bli uppringd när det blir kundens tur.

Efter förutbestämd tid i kö får kunden möjligheten genom talsvar att lämna kö och uppge sitt telefonnummer och e-post, varpå meddelande går vidare till den som hanterar callbackfunktionen. Viktigt är att inte kombinera funktion ”plats i kö” med denna callback.

### TELEQ CALLBACK

**Kärnan i TeleQ är systemet vi kallar TeleQ Callback. Det är förenklat sagt återuppringning som sker på en utsatt tid.**

Genom att ge systemet företagets arbetsschema räknar TeleQ ut när det finns möjlighet att betjäna det inkommande samtalet och TeleQ schemalägger en återuppringning.

- TeleQ Callback tar emot samtalen och ber den som ringer att knappa eller läsa in sitt telefonnummer.
- Baserat på antalet inkommande samtal, deras genomsnittliga längd och antalet handläggare räknar TeleQ Callback ut en schemalagd återuppringning.
- TeleQ Callback ger besked på en ungefärlig tid.
- Exempel på kunder i TeleQ är Västra Götalandsregionen, Karolinska universitetssjukhuset, BDx Sverige, Siljan Turism och Linköpings kommun.