

3Växel.

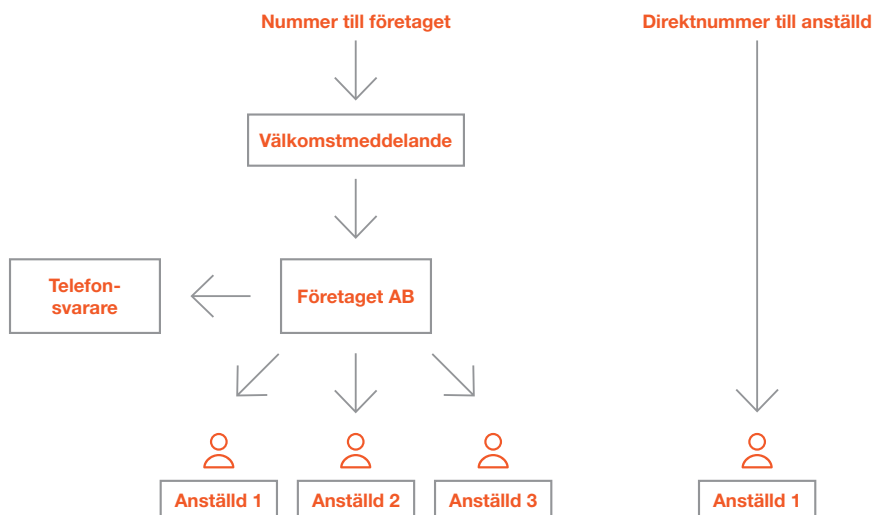
En flexibel växellösning för alla typer av företag.

3Växel hjälper er att jobba smartare, få bättre internkommunikation, ge bättre service till kunder och att ta hand om fler samtal. Tjänsten fungerar lika bra för enmansföretag som för större företag, och vi hjälper er att sätta samman precis de funktioner som passar er.

Så här fungerar grundpaketet.

I grundpaketet har ni ett växelnummer. Ni väljer mellan att använda ert nuvarande nummer eller att få ett nytt. De som ringer till växelnumret får höra ert egna välkomstmeddelande. Växelnumret går sedan till en svarsgrupp där flera på företaget hjälps åt att svara. Växelnumret har automatiska öppettider och när ni har stängt får de som ringer höra era öppettider, och ni kan välja att vidarekoppla samtal till företagets telefonsvarare eller ett journummer. Allt för att ge bästa service och ta hand om så många samtal som möjligt.

i Exempel på hur Tres mobila växellösning fungerar



Alla anslutna medarbetare på företaget kan hantera växelns viktigaste funktioner i 3Växel-appen. I kontaktlistan visas alla kollegor samt om de finns tillgängliga för samtal. Via appen ringer och SMSar ni till kontakterna, kopplar vidare samtal samt loggar in och ut från företagets växelnummer. I appen kan man också lyssna av sin telefonsvarare, vidarekoppla sin telefon, hålla koll på missade samtal och boka telefonkonferenser.



3Växel.

Funktioner i grundpaketet - för företaget

- Ett valfritt, lokalt fastnummer till företaget. Välj ett nytt eller ta med ert nuvarande
- Personligt välkomstmeddelande som ni enkelt spelar in själva
- En svarsgrupp standard (ACD Light) där alla på företaget eller en avdelningen hjälps åt att svara
- Automatisk öppning och stängning av växel
- En lättöverskådlig webbsida för att hantera växeln
- Fria samtal inom företaget
- Meddelande med info om öppettider när ni har stängt

Funktioner i grundpaketet - för företagets medarbetare

- 3Växel-appen där ni hanterar de viktigaste funktionerna i växeln
- Kontaktlista i appen där ni ser om kollegorna är tillgängliga för samtal
- Ställ in hänvisning och vidarekoppla ditt nummer när du är upptagen
- Koppla vidare samtal till kollegor
- Välj vilket nummer som ska visas vid utgående samtal
- Smart telefonsvarare i appen – se meddelanden i inkorgen och klicka för att lyssna
- Telefonkonferens – boka telefonkonferens direkt i appen och bjud in interna och externa deltagare
- Koll på missade samtal i appen

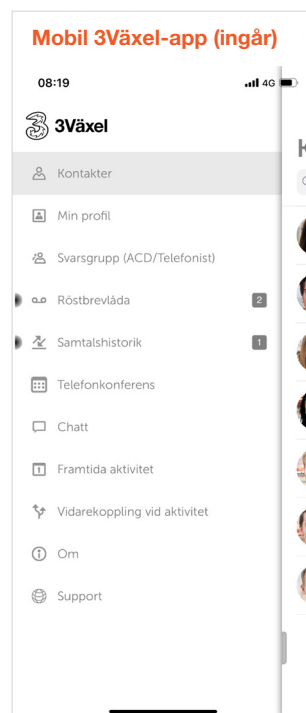
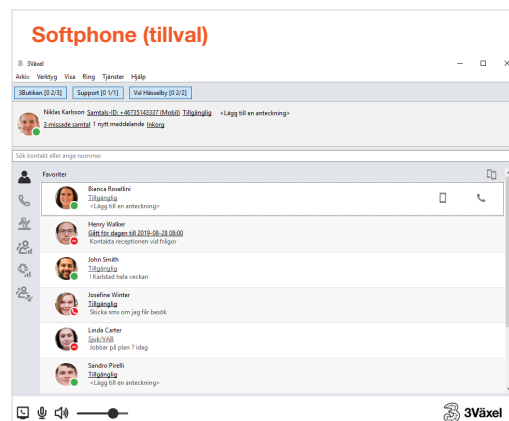
Priser:

3Växel

Från **49 kr/mån och användare** (inkluderar grundpaketet).
Se tre.se för priser på 3Växel Tillval.

Vill du veta mer?

Ring **020 - 33 33 33** för att boka rådgivning med en av våra företagsexperter.



3Växel.

Tillval

Knappval	Statistikrapporter Bas/Plus	Link Sverige/Danmark	AD-Synk
Svarsgrupp standard (ACD Light)	Faxnummer	Extra växelnummer	Fastnummer användare
Telefonistnummer	Gruplogg	Softphone	Avancerad svarsgrupp (ACD Premium)
Statistik Direkt (wall board)	Kalendersynk	3Svarsservice	



3Växel.

3Växel tillval – få en skräddarsydd lösning.

Tillsammans tar vi fram den lösning som passar just er verksamhet. Ni kan välja fritt antal nummer och just de funktioner som ni har behov av.

Fastnummer till mobilen

Ger er två olika nummer till ert abonnemang. Fastnumret kan visas och användas vid kontakt med jobbkontakter och mobilnumret för personliga kontakter. När ni är lediga kan ni vidarekoppla fastnumret till telefonsvarare eller en kollega medan mobilnumret kan vara öppet för samtal.

Softphone i datorn

Softphone i datorn ger enkel hantering av samtal, t ex när man jobbar i ett kundregister i datorn samtidigt som man pratar i telefon. Softphone passar extra bra för personal som jobbar med support, försäljning eller som telefonister. Medarbetare på företagets utlandskontor kan anslutas till den svenska växeln via Softphone oavsett var i världen de befinner sig.

Kalendersynk

Låt bokningar i Outlook och Google automatiskt styra din tillgänglighet för samtal. När du har en kalenderbokning kan inkommande samtal automatiskt vidarekopplas till din telefonsvarare. De som ringer får samtidigt höra när du blir ledig igen. Från och med att du är ledig i kalendern igen kopplas återigen dina samtal fram som vanligt.

Knappval (IVR-nummer)

Knappval innebär att de som ringer får välja vart de vill komma genom knapptryckningar, t ex "Välkommen till Företaget, tryck 1 för kundservice, tryck 2 för bokningar, o s v."

Extra svarsgrupp standard (ACD Light)

En svarsgrupp med alla grundläggande funktioner där alla på avdelningen kan hjälpas åt att svara. Svarsplatser ingår, liksom fastnummer till gruppen, kösystem och telefonsvarare. Det går att ha upp till fem samtal i kö. En svarsgrupp standard ingår i grundpaketet. Välj till så många ni behöver, t ex en per avdelning, kontor eller butik.

Avancerad svarsgrupp (ACD Premium)

En avancerad svarsgrupp med fastnummer för enklare call center-verksamhet. Här finns flera funktioner för att hantera större volymer samtal t ex obegränsad kölängd, meddelande om plats i kön, beräknad väntetid, återuppringningsfunktion, möjlighet för den ansvariga att logga in/ ut agenter i gruppen mm. Alla funktioner i Svarsgrupp Standard ingår. Ni köper så många svarsplatser som samtidigt ska vara inloggade.

Telefonistnummer

Växelnummer där telefonister svarar, hjälper till att hitta rätt medarbetare och koppla samtal. Flertal telefonistfunktioner, bl a softphone-layout för enklare koppling av samtal, ställa samtal på vänt till upptagen anslutning, gå förbi vidarekopplingar och mycket annat.

Faxnummer

Faxnummer för mottagning av faxmeddelanden som levereras som bilaga i mejl. OBS! Det går dock inte att koppla in en faxapparat i denna lösning. För att skicka dokument rekommenderar vi att dokumentet skannas och skickas via mejl.

Extra växelnummer

Extra växelnummer används om ni vill ha flera olika nummer som går till samma växel. T ex om ni vill ha olika riktnummer för olika regioner, men att alla samtal ska gå till samma svarsgrupp.

forts. sida 4.



3Växel.

Forts. **3Växel tillval – få en skräddarsydd lösning.**

Grupplogg

Grupploggen visar bl a missade samtal till företagets alla gruppnummer (ACD Light, ACD Premium och Telefonistnummer) nästan i realtid. Det gör att ni snabbt kan fånga upp missade samtal och ringa tillbaka och få en bra översikt över hur er svarsfrekvens ser ut. Grupploggen kan visas i mobil, i Softphone på datorn samt på webben.

Statistik Direkt (wall board)

Statistik Direkt är en webbsida som visar kö- och agentstatistik för ACD Premium-nummer och Telefonistnummer i realtid på TV-skärm, dator, surfplatta eller i mobilen. Sidan ger sekundaktuell information och kölängd, tillgängliga agenter och besvarade samtal. Informationen gör att man snabbt kan reagera på trafiktoppar och planera om bemanning. Statistik Direkt fungerar dock inte med ACD Light.

Statistik Bas och Plus

Statistik Bas och Plus är tjänster för att ta ut statistikrapporter för alla nummer i företagets 3Växel. Rapporterna visar t ex antal inkommande och utgående samtal per nummer, antal besvarade och antal missade. Rapporterna ger er överblick över er kundservice samt hur många samtal som missas och när. Detta ger er i sin tur ett bra underlag för att optimera 3Växel-lösningen och planera bemanning. Statistik Bas innehåller ett antal standardrapporter samt mer detaljerad samtals-specifikation som tas ut på en webbsida. Statistik Plus innehåller allt i Bas samt skräddarsydda rapporter, automatiska rapportutskick och rapporter som kan jämföra olika individer.

AD-Synk

Med AD-Synk kopieras information om företagets anställda från AD till kontaktlistan i 3Växel, t ex e-postadress, namn, avdelning och titel. På så vis blir AD master för denna information och ändrad info om anställda behöver bara uppdateras i AD.

Link

Link är en gemensam växelösning för företag med verksamhet i både Sverige och Danmark. I Link kan man sammanföra både svenska som danska nummer med 3Abonnemang. I lösningen kan man se svenska och danska medarbetare i samma kontaktlista, ringa fritt inom växeln samt använda samma funktioner som i en helt svensk 3Växel-lösning.

3Svarsservice

3Svarsservice hjälper er att aldrig missa ett samtal och hålla en högre servicenivå mot kunder och kontakter. Med 3Svarsservice vidarekopplas samtal till telefonisterna hos Responda AB när ni själva inte kan svara. Respondas telefonister svarar enligt era instruktioner och tar meddelanden som levereras via SMS och mejl. Telefonisterna kan också koppla samtal till medarbetare i företaget. Respondas telefonistlösning är väl integrerad med 3Växel och telefonisterna ser bl a när anställda blir tillgängliga igen. 3Svarsservice kräver direktavtal med Responda AB.

