

# Flexibla väntköer ger ditt företag nöjdare kunder och bättre arbetsmiljö

Det ska vara enkelt att erbjuda dina kunder en bra service. Med modulen Väntkö kan du och dina kollegor, tack vare den flexibla svarsgruppen, sitta utspritt och samarbeta. De enda hjälpmedel var och en behöver är en dator med internetanslutning och en telefon.

Väntkö är en växeloberoende modul som tar emot alla inkommande samtal och ordnar dessa i en telefonkö. Samtalen presenteras omedelbart på handläggarens bildskärm. Handläggaren kan därefter själv plocka samtalen och koppla fram dem till valfri telefon.

## Enkelt att komma igång

Tjänsten är webbaserad, lätt att använda och enkel att komma igång med. Svarsgruppen behöver inte knytas till specifika telefoner eller arbetsplatser. Det är enkelt att koppla flera enheter till samma telefonkö för att underlätta samarbetet inom verksamheten. Personalen loggar in Aurora teleQ och kan omedelbart börja besvara samtal i en eller flera svarsgrupper.

## Full koll på samtalen

Handläggaren har full översikt på hur många som försöker komma fram och hur länge de stått i kö och kan själv bestämma vilket samtal som ska betjänas och när. Samtalslistan är ständigt tillgänglig för handläggarna, som därmed får en god överblick på de inkommande samtalen. För att underlätta bemanningen av svarsgruppen finns ett lättanvänt analysverktyg. Modulen kan bland annat visa vid vilka tidpunkter ni får in flest samtal.

## Växel- och operatörsoberoende

Det krävs ingen gemensam växel eller gemensam operatör, vilket gör att handläggare på olika arbetsplatser kan betjäna samma telefonkö. För att göra systemet extra effektivt kan du be kunderna ange vad ärendet gäller samt knappa in kundnummer eller personnummer. På så vis vet handläggarna i förväg vad ärendet handlar om och flera kan betjäna samma telefonkö oavsett vilken huvudkompetens de har.

**För mer info: 018-19 44 40,  
info@aurorainnovation.com,  
www.aurorainnovation.com**



## Fördelar med Väntkö:

- Full koll på alla inkommande samtal.
- Dator och telefon, enda hjälpmedlen du behöver.
- Den inringande kan knappa in information om sitt ärende.
- Du kopplar själv fram samtalen till valfri telefon.
- Enklare att schemalägga företagets bemanning.
- Lätt att koppla samman flera enheter till samma telefonkö.
- Underlättar det interna samarbetet.