



Lathund för menyval i växeln

Införs 1 februari 2020

Cecilia Lindh

2020-01-22



Hur fungerar menyvalet?

Menyvalet i växeln kommer att vara inkopplat under telefontiden 9:00-11:30. Före och efter den tiden kommer samtalen att gå direkt till telefonist, precis som tidigare.

Den som ringer till SULF under tiden 9:00-11:30 kommer att få två val, ett till medlemsrådgivningen och ett till medlemsregistret. Om man inte gör något val utan dröjer kvar så hamnar man hos telefonist som kan koppla samtalet vidare.

Info finns även på engelska om man väljer att trycka 9.

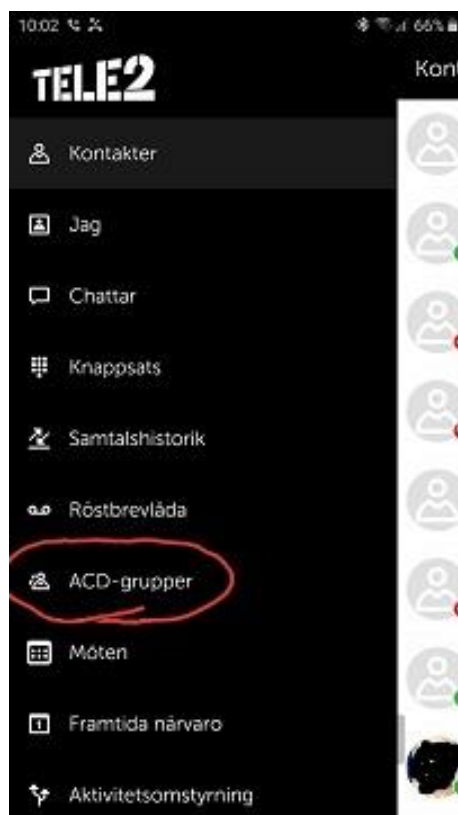
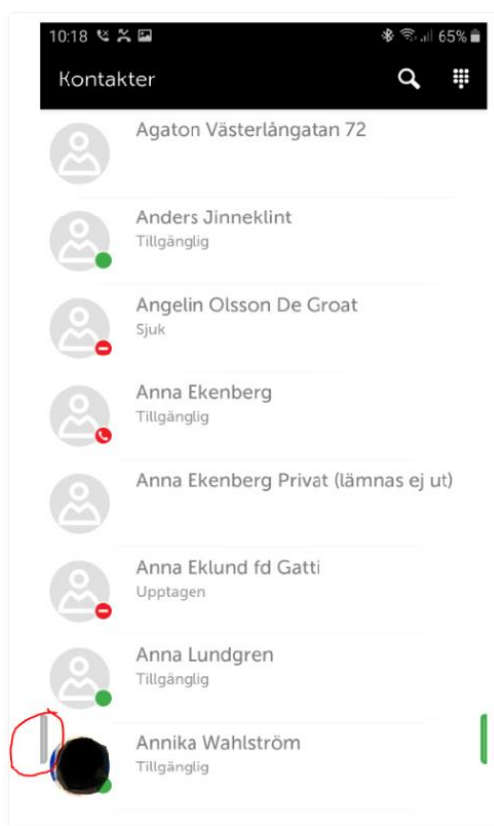
Vad är en ACD-grupp?

Det är en grupp som man loggar in på när man har sin telefontid och dit samtalen kommer när den som ringer har gjort sitt val.

Om man någon dag är fler som ska bemanna telefontiden så loggar alla berörda in i ACD-gruppen. Samtalen kommer då att fördelas till den handläggare som är ledig.

Vart hittar jag ACD-gruppen i Tele2 appen?

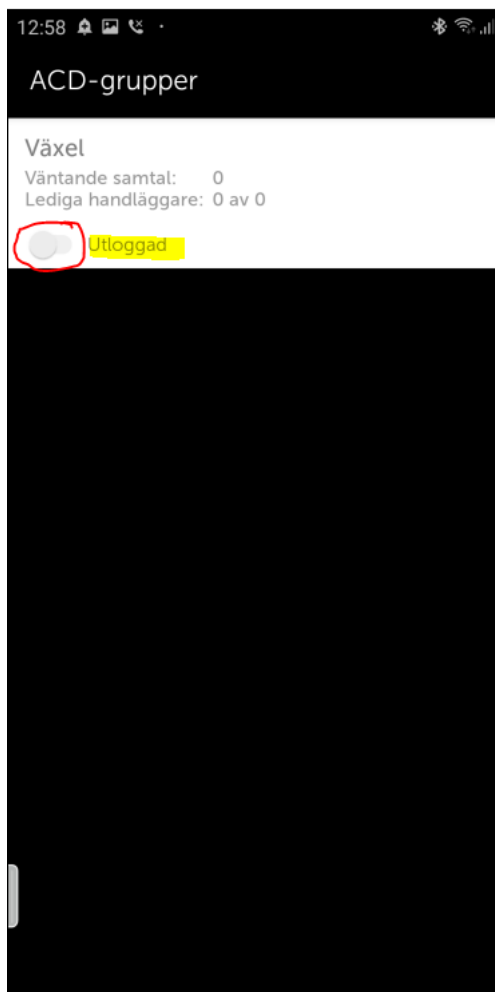
När du går in i Tele2 appen så får du upp alla kontakter. Ner till vänster finns en grå liten markering (bild 1). Dra den till högre så kommer du till meny över appen., där hittar du ACD-grupper (bild 2)



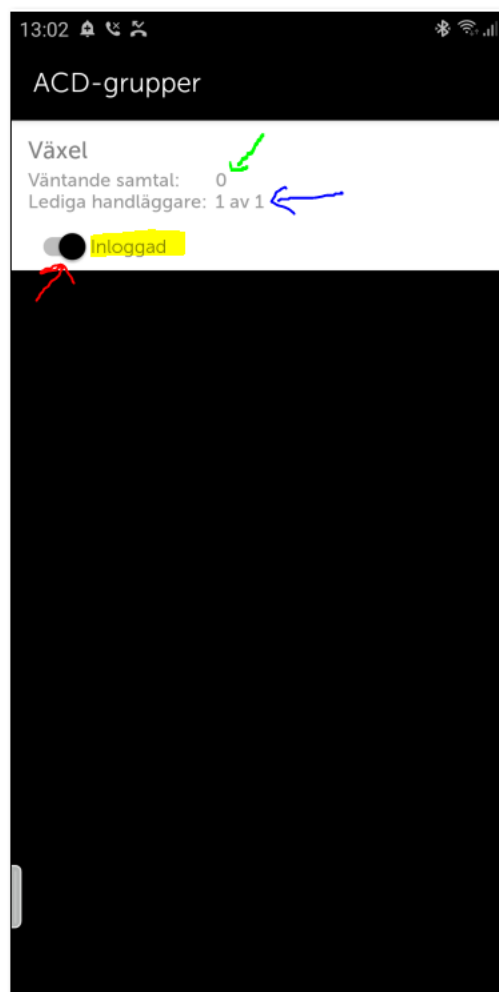
Logga in i ACD-grupper genom att dra den grå knappen åt höger. (bild 3)
Knappen blir nu svart och det står att du är inloggad. Du kan även se hur många handläggare som är inloggade i din grupp. (bild 4, blå pil)

Här kan du även se hur många som står i kö under samtalet. (bild 4, grön pil)

För att *logga ut* drar du tillbaka knappen åt vänster så att den blir grå. Samtalen tas nu emot som vanligt i din telefon via direktsamtal eller via växeln.



3



4

Köhantering

När vi har menyvalet igång kan vi ha 5 personer i kö till respektive svarsgrupp. Det kommer finnas ett meddelande som talar om att man står i kö samt med hänvisning till vår hemsida där man kan hitta svar på de vanligaste frågorna.

Om det är samtal i kö när telefontiden är slut och menyvalet upphör, kommer de som står i kö att finnas kvar och vänta på att bli besvarade. Inga nya samtal kommer att komma in till kön.

Det går inte att välja att bli uppringd istället för att vänta kvar i kön.