

# ACD-ringegrupper

## Automatisk opkaldsstyring

## Få bedre kundeservice med intelligent og decentral opkaldshåndtering

v.2.1 06-02-24

Presence, transparens, automatik og dynamisk ringegruppe-styring er nøglen

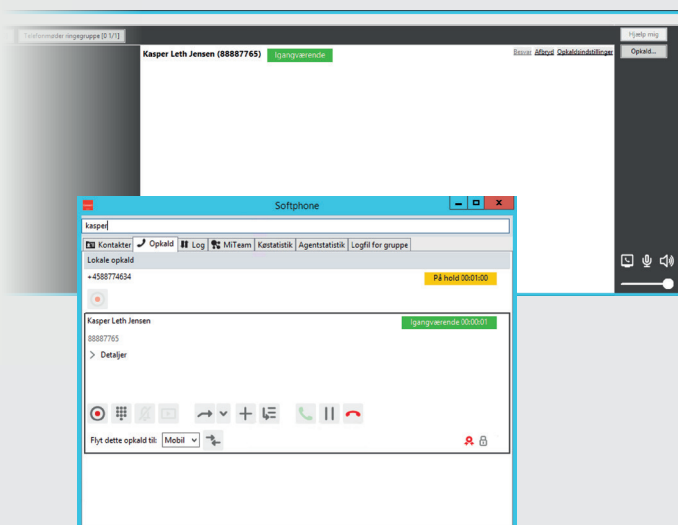
ACD-ringegrupper er løsningen, når din virksomhed har behov for at yde en bedre og hurtigere kundeservice, men ikke nødvendigvis har en reception eller et call center dedikeret til betjening af opkald. Med en ACD-ringegruppe udstyres medarbejderne med brugergrænseflader og smidige funktioner, der gør dem i stand til at ekspedere opkald nemmere og hurtigere. Konfigurationer optimerer processerne i opkalds-afviklingen. Medarbejderne kan se kollegastatus og ændre på den, når det er relevant, så alle kan

modtage og omstille opkald på et aktuelt og informeret grundlag.

Virksomheden kan etablere decentrale ringegrupper, hvis medlemmer hjælpes ad med at håndtere opkald. IVR-menu og call-flows kanaliserer opkald til de rette ringegrupper. Udmelding og indmelding af ringegrupper sker nemt – og automatisk under visse omstændigheder. Tildeling af opkald indenfor ringegrupperne sker p.b.a den valgte ringestrategi.

### Fordele med ACD-ringegrupper

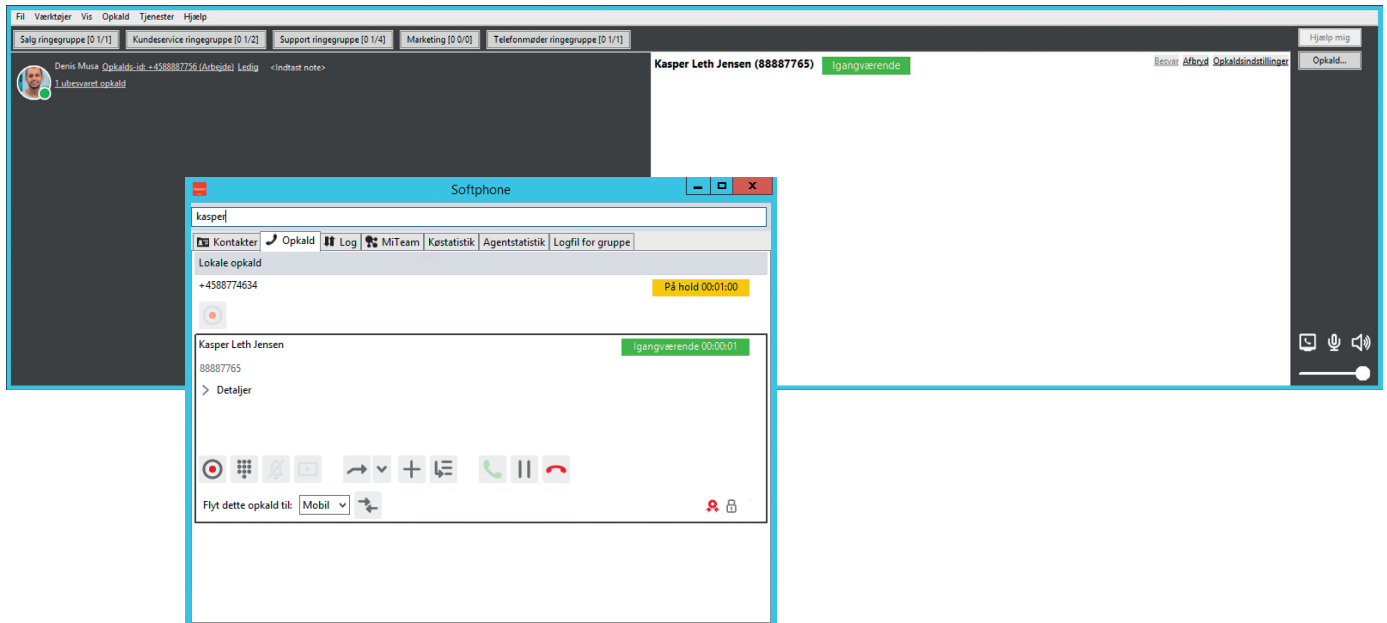
- Dirigerer automatisk opkald til de kompetente ringegrupper, hvis medlemmer hjælpes ad med at betjene opkaldene
- Alle standardfunktioner til opkaldshåndtering, presence og visning af kalender-status for kolleger sikrer sammen med ringegruppe-SMS-konfigurationer, at opkald klares nemmere og hurtigere
- Nem ind- og udmelding af ringegrupper, kick-out og regel-baseret opkaldstildeling sikrer en dynamisk optimering af medarbejderkapaciteten til at håndtere opkald



Ring på **8888 7777** eller se mere på [dstny.dk/acd-ringegrupper](https://dstny.dk/acd-ringegrupper)

## ACD-ringegruppe view og featureoversigt

### ACD-ringegruppe brugerskærbillede



### ACD-ringegruppe featureoversigt

#### Funktioner for agenter\*

- Omstilling med/uden præsentation
- Parker opkald/Sæt i vente-position
- Gruppe SMS
- Ad hoc opkaldsoptagelse
- Se kalender-status for kolleger
- Ændre aktivitet/status på kolleger
- Visning af ringegruppenavn på indgående kald
- Automatisk udmelding af ringegruppe (kickout)
- SMS-afsendelse fra ringegruppenummer

#### Generel funktionalitet

- Velkomstbesked
- Ventemusik
- Nummer i kø besked
- Kø-besked med estimeret ventetid
- Antal kald i kø
- Callback

#### Opkaldsdistribution

- Lineær og parallelet ringning
- Ringning i prioriteret rækkefølge
- Skill based ringning
- Ringning efter længst ledige agent
- Overflow\*\*

\* Adgang til funktionaliteten kræver klient/softphone.

\*\* Overflow-scenarier: Ved for mange opkald i kø, ved maksimal ventetid overskredet, ved ingen ledige agenter og ved nye opkald med x minutters ventetid.