

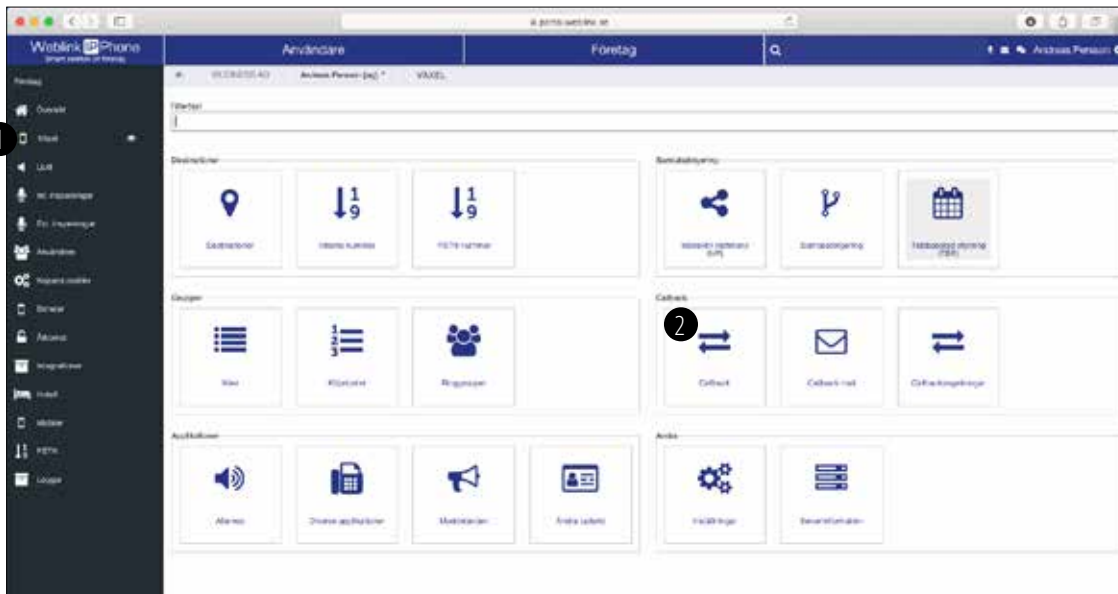
INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Callback Standard/Tid är en lösning som gör att dina kunder själva kan boka in en tid för återuppringning istället för att mötas av en upptagetton och sedan sitta i lång telefonkö. I denna manual hittar du både hur du sätter upp en callback med allt som dina kunder önskar.

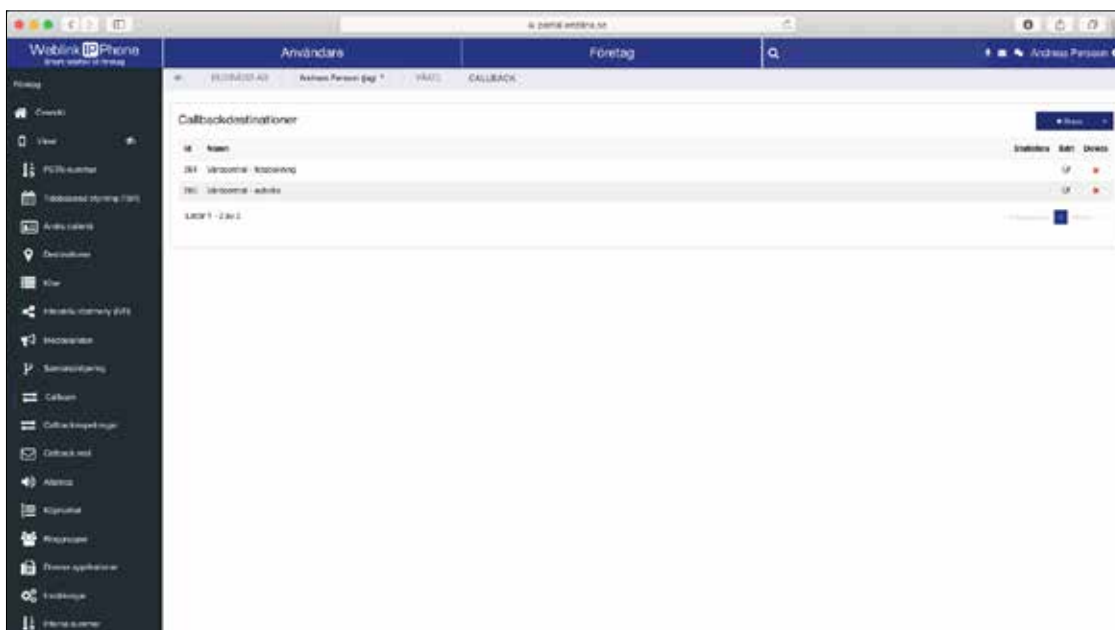
Uppsättningen av din callback fungerar så här:

Logga in i Weblinks portal. <https://portal.weblink.se/>

- 1 Under Företagsfliken klickar du på växel
- 2 Välj Callback.



- 3 Klicka på + skapa



INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Här sätter du upp vilken typ av callback du önskar.

Skapa ny - Här skapar du en ny callback standard/tid från grunden, se beskrivning nedan.

Du kan också välja att skapa från färdiga mallar:

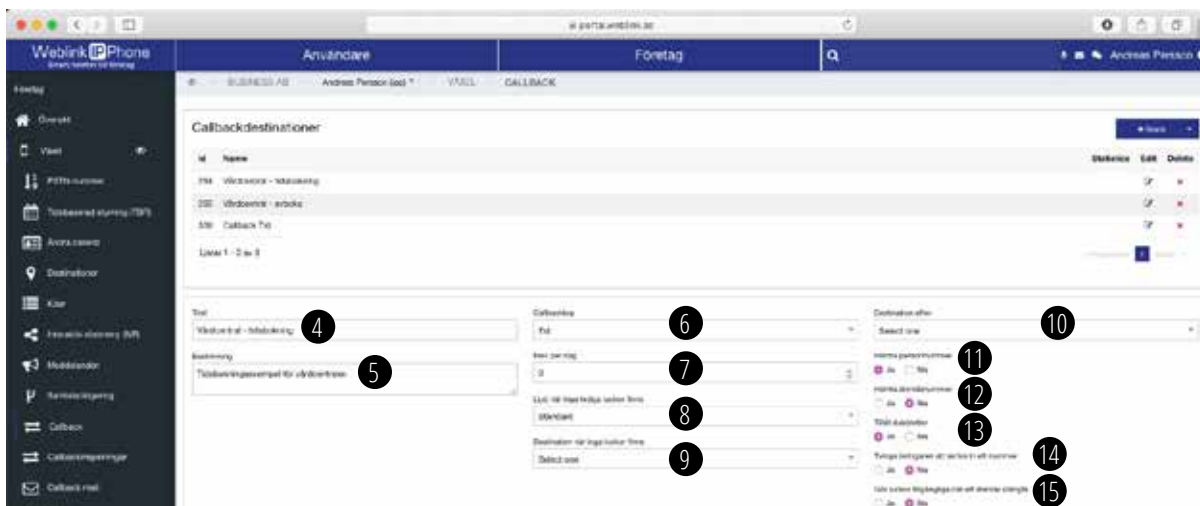
Callback Standard - där kunderna ringer in och hamnar i en kö som du sedan använder för att själv kontakta kunderna i turordning.

Callback Tid - låt kunderna välja att bli uppringda på en specifik tid. Antal tider som du vill ska finnas tillgängliga eller vilka agenter som ska besvara samtalen ställer du in här. Du kan även välja att låta kunden knappa in sitt personnummer så ni kan förbereda samtalet innan ni ringer tillbaka. Allt för att bli mer effektiva.



Skapa en ny kö

- 4 Namnet på kö
- 5 Beskrivning av kö
- 6 Här väljer du om du vill sätta upp callback vanlig eller tid
- 7 Max samtal att ta emot per dag
- 8 Samtalsbegränsning per dag - bestäm var samtalet ska hamna när max antalet är nått.
- 9 Välj destination när det inte finns några lediga tider/slottar
- 10 Ställ in vad som händer efter lyckat samtal, alltså vad händer efter kund lämnat nummer. Detta händer även om man ringer in en andra gång och "tillåt dubletter" är satt till "nej". Punkt 10 bestämmer var samtalet ska gå om antalet platser (punkt 8) inträffar.
- 11 Ska kunden knappa in sitt personnummer
- 12 Hämta ärendenummer
- 13 Tillåt dubletter, ska kunden kunna ringa in fler gånger
- 14 Ska kunden knappa in telefonnummer att bli uppringd på.
- 15 Gör luckor tillgängliga när ett ärende stängts
Glöm inte att spara, längst ner på sidan!

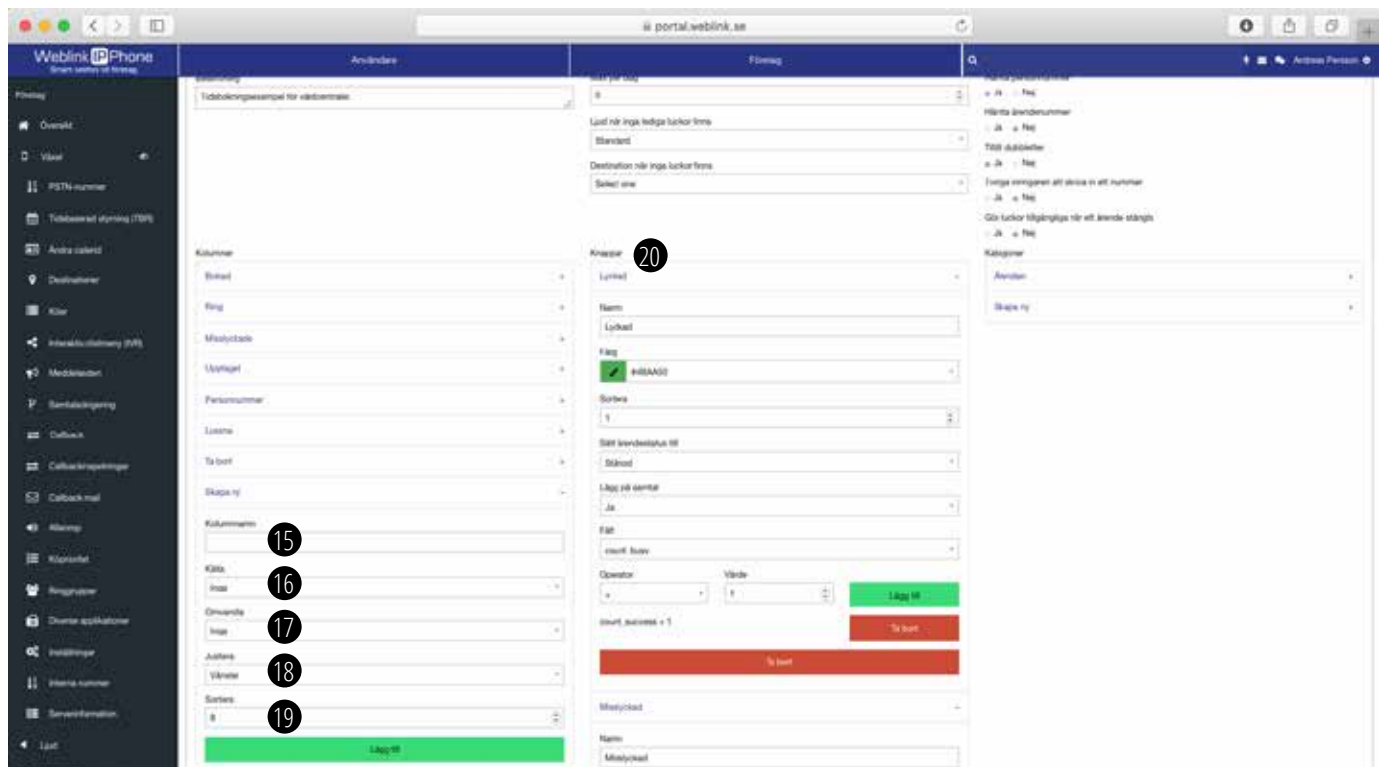


INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

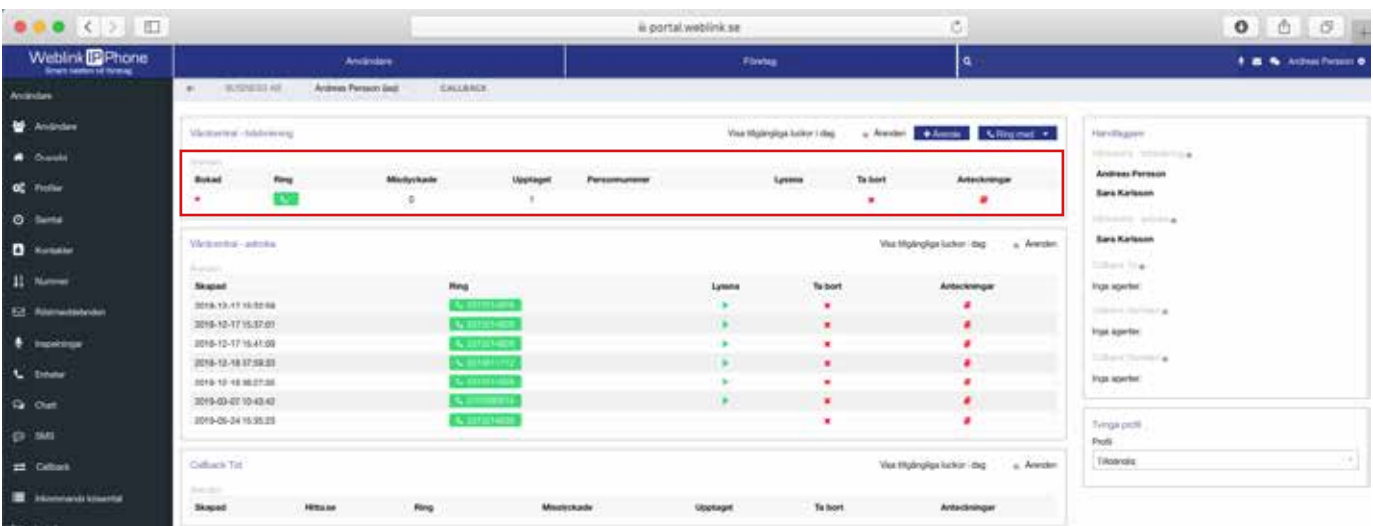
Skapa rubriker/kolumner

Här sätter du upp vilka kolumner/knappar du vill ska vara synliga vid hantering av samtalen som ringt in och bokad tid för uppringning. Här skapar du och döper dina egna kolumner t.ex tid för inkommande samtal, tid för uppringning. Längst ner på sidan ser du slutresultatet av det du just nu ska skapa.

- 15 Namn på rubrik, Här skapar du rubrikerna för kolumnerna för de samtal som kommer in. t.ex inkommande samtal, nummer, ärende, tid för uppringning mm.
- 16 Vilken information som ska visas
- 17 Omvandla har många funktioner varav en funktion är att göra numret "klickbart". Kan likaväl vara att göra om ett datum "YYYY-mm-dd HH:ii:ss" till enbart klockslag/datum.
- 18 Justera placering
- 19 Sorterar kolumner (byter plats på kolumnen).
- 20 Här väljer du vilka val som ska dyka upp när man klickat på uppringningsknappen. t.ex.
Lyckat - samtalet avslarat
Upptaget - det var upptaget vid uppringningsförsöket
Skapa nytt - Kunden behöver kontaktas igen



Så här ser de skapade kolumnerna ut i användarvyn.



INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Lägg till agenter

Lägg till agenter som ska vara med i gruppen som tar hand om samtalen.

- 21 Välj agenter i gruppen
- 22 Skapa nya agenter
- 23 Klicka på add
- 24 SPARA längst ner på sidan

The screenshot displays the Weblink Phone administration interface. On the left is a navigation menu with options like 'Översikt', 'Välj', 'FSTN-nummer', 'Tillbakaread styrning (TSP)', 'Användare', 'Destinations', 'Källa', 'Inställningar (RIS)', 'Meddelanden', 'Sambandsloggen', 'Callback', 'Callbackinställningar', 'Callback mail', 'Återkoppling', 'Kopierat', 'Ringningar', 'Diverse applikationer', 'Inställningar', 'Inlästa samtal', 'Svarshänvisningar', 'List', 'Inf. inställningar', 'Ext. inställningar', 'Användare', and 'Klientens profil'. The main area is divided into 'Användare' and 'Förstag'. Under 'Användare', there are fields for 'Kolumner' (with options: Bekad, Ring, Användarkode, Uppkopplad, Färdnummmer, LÖSTID, To Surf, Skapa ny) and 'Kroppar' (with options: Löstid, Måttkrad, Uppkopplad, Skapa ny). Below these are lists of 'Agenter' with names like Sara Karlsson, Andreas Persson, and Skapa ny. A green '+ Lägg till' button is highlighted with a circled '23'. At the bottom, a 'Spara' button is highlighted with a circled '24'. The bottom of the interface shows a calendar view for '24 - 30 jun 2019' with columns for 'Vardag' and 'Lördag' for each day, and a 'Callback 0815-0845' dropdown menu on the right with options like 'Callbak 1215-1200', 'Callbak 1215-1445', 'Callbak 1215-1815', 'Callbak fredage 1215-1530', 'Stängt', and 'Skapa ny'.

INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Skapa kalender för Callback Tid

I den högra kolumnen kan du skapa olika kalendrar, t.ex. vilka tider som gäller under normala öppettider eller halvdag. Du går sedan vidare med att schemalägga agenterna som ska ringa upp bokade tider.

- 25 Titel
- 26 Antal luckor/timme (default)
- 27 Välj antal luckor/timme
- 28 Välj antal agenter som ska svara.
- 29 Välj färg
- 30 Sätt prioritering
- 31 Lägg till

Ställ in tider för för uppringning

- 32 klicka på markeringen och skriv in start och stoppdatum/tid
- 33 Välj vilken kalender schemat ska gälla för
- 34 Välj hur inställningarna ska repeteras, För att repetera veckovis, ställ in en dag i taget och väl repetera veckovis.
- 35 Om ja, välj vilka intervaller
- 36 Repetera var X dag/vecka, repetera fram tills.
- 37 Spara!

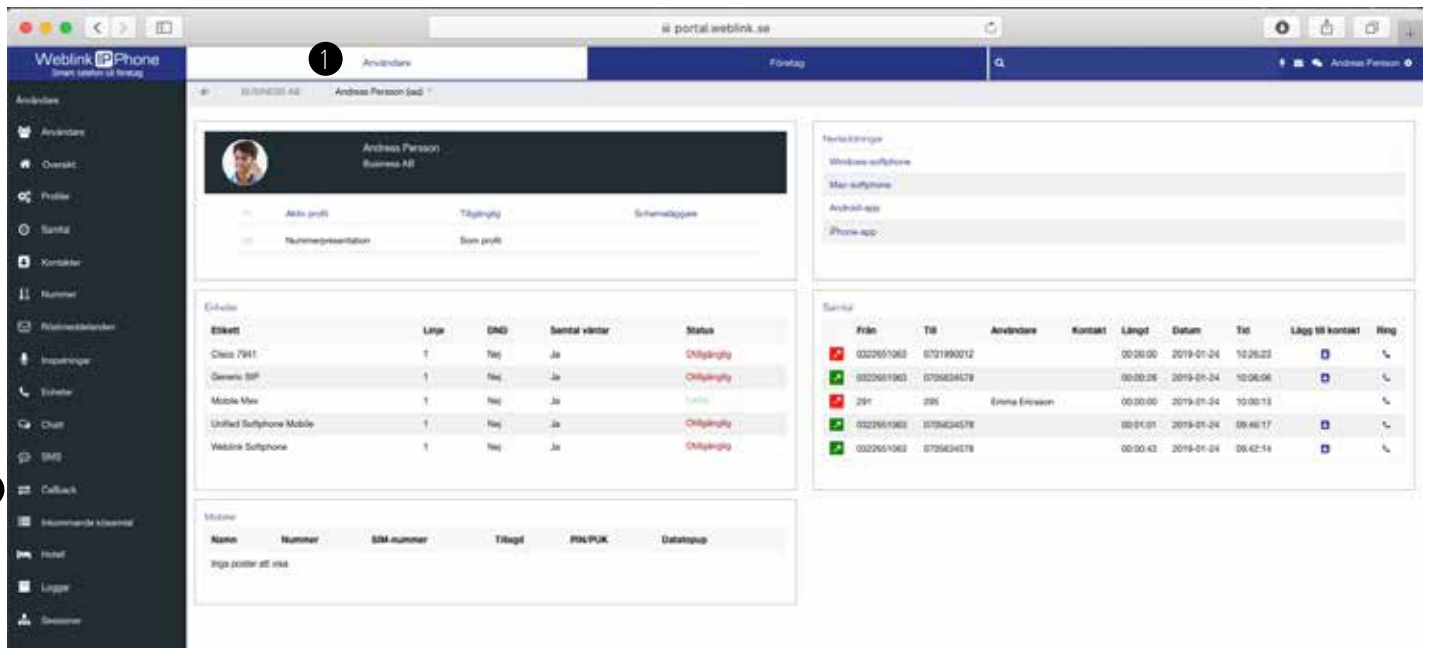
INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Nu har du satt upp din Callback Tid. Det finns två vägar att komma åt din Callback.

Via **portalen/callback** eller via **www.callback.weblink.se**. För admin rekommenderar vi att logga in via portalen. För användaren eller den enskilda handläggaren räcker det att dom loggar in via **www.callback.weblink.se**

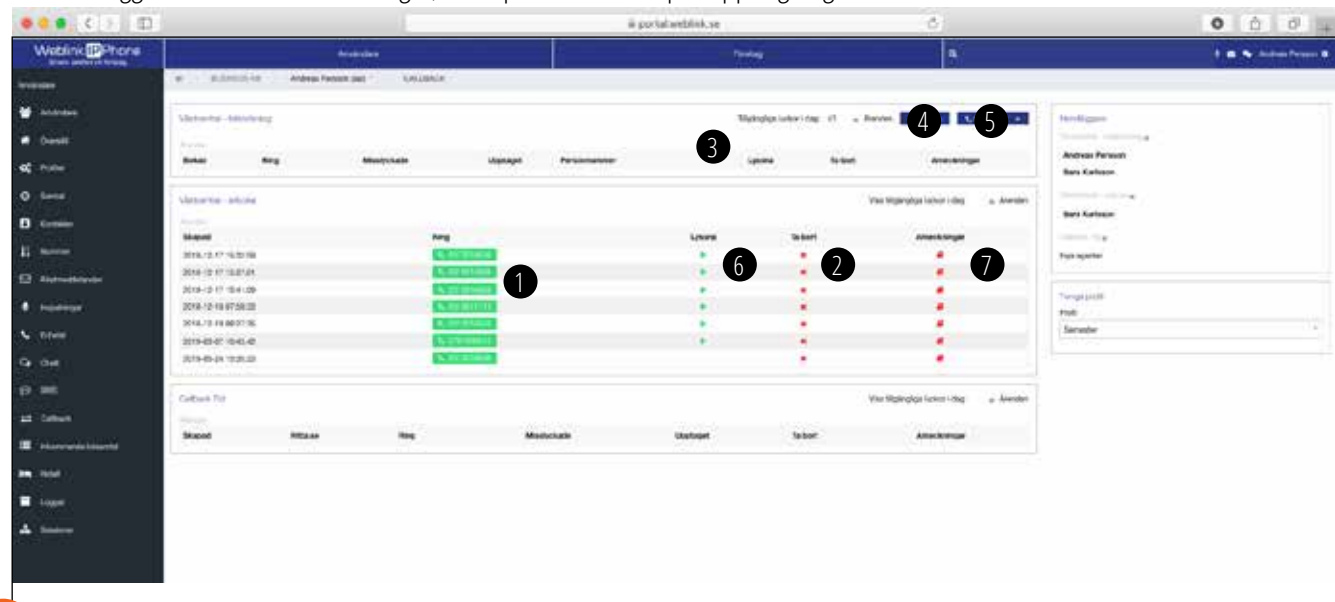
Logga in VIA PORTALEN

- 1 Klicka på användare
- 2 Välj Callback



Via portalen Under fliken användare/callback kan du nu se vad du har byggt upp. Här kommer de inkomna samtalen att läggas på kö. Du kommer att kunna se status på ärendet samt:

- 1 Klicka på telnumret och ringa upp vid bokad tid
- 2 Avsluta ärendet när personen är uppringd
- 3 Se tillgängliga luckor kvar idag
- 4 Skapa ett nytt ärende manuellt
- 5 Välja vilken enhet du vill ringa ut med
- 6 Om du adderat Callback inspelning kan du även här lyssna på dina inspelade samtal
- 7 läsa och lägga in eventuella anteckningar, både per ärende och per uppringningsförsök



INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Lägg till callback inspelning

Om du önskar att spela in samtalen så ställer du enkelt in det här

- 4 Klicka på callbackinspelningar
- 5 Fyll i namn, t.ex inspelning för avbokning
- 6 Välj vilken kö där samtalen skall spelas in
- 7 Läs den bokade tiden, välj endast "yes" vid callback tid för att få tillgängliga tider upplästa
- 8 Beskrivning, lägg till en mer detaljerad beskrivning
- 9 Spara

The screenshot shows the 'Weblink IPPhone' administration interface. On the left is a navigation menu with 'Callbackinspelningar' highlighted and a circled '4'. The main content area is titled 'CALLBACKINSPELNINGAR' and contains a form with the following fields and elements:

- 'Namn' field with a circled '5' pointing to it.
- 'Callbackbeskrivning' dropdown menu with 'Väbokat - infobokning' selected and a circled '6' pointing to it.
- 'Läs den bokade tiden' checkbox with a circled '7' pointing to it.
- 'Beskrivning' text area with a circled '8' pointing to it.
- 'Spara' and 'Avbryt' buttons at the bottom of the form, with a circled '9' pointing to the 'Spara' button.

On the right side of the interface, there is a search bar and a list of queues: 'Väbokat - aboka' and 'Väbokat - infobokning'.

INFRACOM CALLBACK STANDARD/TID - MANUAL ADMIN

Ändra callerID

Denna funktionen använder du som vill koppla två nummer till samma callbackkö men man vill kunna urskilja personens ärende ifrån varandra. T.ex en patient 1 ringer till vårdcentralen för att boka en tid för vaccinering och patient 2 ringer för att boka tid för provtagning. Patient 1 och 2 ringer in på två olika nummer men hamnar i samma kö. Om du vill kunna se att patient 1 gäller tidsbokning så skapar du ett unikt caller ID här, samma för patient 2 och provtagning.

- 1 Ändra caller id
- 2 Döp den t.ex. vaccinering
- 3 Välj numret som du vill ändra caller id på
- 4 Välj vilken text du vill visa, i detta fall vaccinering
- 5 Destination, här väljer du var samtalet skall hamna, t.ex callback
- 6 Här väljer du vilken callback kö t.ex callback tid
- 7 Lägg till en mer detaljerad beskrivning
- 8 Spara

Gör om samma procedur för provtagning



Behöver du support?

Tel: 0770 - 99 11 99

Mail: support.icc@infracom.se

Öppettider: Vardagar 08.00 - 17.00