

Weblink Callback



Inga missade samtal = Inga förlorade kunder



Användarmanual

Version 16.001

Logga in

time.weblink.se

Din Callback finns på Time.weblink.se

Skriv in företagsnamn, anknötning och lösenord som du har fått av er återförsäljare

Callback light

Företag

4819

...

Huvudmeny

När du har loggat in kommer du in i huvudmenyn.

Uppe i vänstra hörnet ser du att du är inloggad som rätt person. I detta fallet Marcus Sjosten.

Under detta ser du vilket nr som blir uppringt (hos dig). Om ni har en extern växel, inte Weblink-kopplad.

Under inställningar väljer du vilket nummer som skall bli uppringt.

Handläggare

- Stefan Mex
- Oscar Civill
- CallBackDemo
- Matts Eliasson
- Christer Hedin
- Mats Pahlsson
- Thomas Nyquist
- Johannes Stahl
- Marcus Sjosten
- Jonas Fotelstrom

Mina bevakade ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-05-14 14:21:42	Service	90510	Ring	4	2	0
2014-05-21 10:58:27	Försäljning	90510	Ring	1	0	0

Ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-04-08 11:49:18	Service	0106013815	Ring	0	0	0
2014-04-09 14:51:13	Försäljning	0705180247	Ring	1	0	1
2014-04-11 10:16:53	Försäljning	23652598	Ring	0	0	0
2014-04-28 13:55:39	Service	0701990010	Ring	0	0	0
2014-04-29 13:39:39	Försäljning	113	Ring	2	0	0
2014-05-21 10:58:27	Försäljning	90510	Ring	2	0	2

Manuellt ärende

Köer

Till höger har ni era köer, i detta fallet Försäljning och Service. Genom att klicka på respektive kö så inaktiverar du den, och ser då bara den andra köns ärenden.

I mitten på sidan har ni två delar. Den övre visar bevakade ärenden och den nedre visar ärenden som inte är behandlade. Här ligger inkomna samtal som har tagits av callbacktjänsten. Vilka klockslag och datum de inkommit samt på vilken kö det ringt.

På varje rad visas följande (från vänster till höger): Tid och datum på samtalen, vilken kö som personen har ringt in på samt från vilket nummer de har ringt. Sedan kommer Logg där handläggaren kan skriva noteringar om ärendet. Nästa fält är telefon (Ring-fältet). Trycker du här så ringer du upp kunden. Nästa fält är hur många gånger ni har försökt kontakta kunden, ej svar hos kund och upptaget hos kund. Längst till höger visas om deras Voicemail (röstbrevlåda) tog samtalet.

Statistik

Uppe till vänster mellan Hem och Inställningar finns enkel statistik som visar vad som har gjorts och när, i kronologisk ordning.

Statistik

operatorName	operatorSurname	operatorExtension	operatorCallbackTime	operatorCallbackStatus	queueName	queueNumber	callerTime	callerNumber
CallBackDemo		4905	2013-10-11 10:12:13	success	Försäljning	0406882005A	2013-18-11 10:09:50	0313014821
CallBackDemo		4905	2013-10-11 11:05:55	no-answer	Service	0406882005B	2013-18-11 10:13:57	0406882001
CallBackDemo		4905	2013-11-06 23:17:11	success	Försäljning	0406882005A	2013-18-11 10:14:28	0406882001
Stefan Mex		6901	2013-10-11 11:07:06	busy	Försäljning	0406882005A	2013-18-11 10:14:28	0406882001

Ring upp

När du skall följa upp dina Callback-ärenden utgår du från huvudmenyn. Klicka bort den kö du inte vill jobba med. I detta fallet Försäljning. Alla Servicekö-ärenden syns då.

Weblink IPPhone

Mina bevakade ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-05-14 14:21:42	Service	90510	4	2	0	0

Ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-04-08 11:49:18	Service	0105013815	0	0	0	0
2014-04-28 13:55:39	Service	0701990010	0	0	0	0

Manuell ärendelista

Man väljer den man vill ringa och trycker på Ring-symbolen, kunden rings då upp.

Om ni har IP-telefoner från Weblink så rings kunden upp omedelbart. Har ni så kallad Extern växel rings ni upp först och när ni lyfter luren rings kunden upp.

Huvudskärmen ändra då skepnad, du ser vilken kund du valt att ringa upp (grön) du har då sex val att göra beroende på resultatet av din ringning. Väljer du Grön (klar) så försvinner ärendet. Väljer du något annat så kommer ärendet att finnas kvar under mina bevakade ärenden. Du kan också göra notifieringar på kunden under det gråa fältet, loggmeddelande!

Så här betar ni av ärende efter ärende.

Hem Statistik (beta) Inställningar

Inloggad som: Marcus Sjosten
Uppringt nr: 0701990012
Logga ut

Weblink IPPhone

Mina bevakade ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-05-14 14:21:42	Service	90510	4	2	0	0

Ärenden

Tid	Kö	Nummer	Ringd	Ej svar	Upptaget	Vm
2014-04-08 11:49:18	Service	0106013815	0	0	0	0
2014-04-28 13:55:39	Service	0701990010	0	0	0	0

Manuell ärendelista

Loggmeddelande

Upptaget Ej svar Bevakat Ringmeddelande

Minlyskad Klar

Handläggare

- Stefan Mex
- Oscar Civill
- CallBackDemo
- Matts Eliasson
- Christe Hedin
- Mats Pahlsson
- Thomas Nyquist
- Johannes Stahl
- Marcus Sjosten**
- Jonas Fofelstrom

Notera att Handläggaren (Marcus Sjosten) och ärendet grönmarkerats. Detta ser alla inloggade handläggare och syftet är att inte flera ska ringa tillbaka på samma ärende.

Bevakade ärenden (blå knapp) syns endast för den handläggare som valt att bevakat ett ärende.

Ärendet försvinner för övriga handläggare och läggs sig överst i en egen lista hos den aktuella handläggaren.



Weblink IP Phone

Sveriges snabbast växande teleoperatör med ett komplett sortiment!

Alla tjänster på egen telefoniplattform

Weblink IP Phone AB är en svensk telefonioperatör med kompletta kommunikationstjänster. Med en egen telefoniplattform levererar vi IP-centrex, SIP-anslutningar, mobiltelefoni tillsammans med användbara tjänster som Callback, Samtalsstatistik, Telekonferens, Faxbrevlåda och mycket mer.

Sedan starten 2004 har vi vuxit och idag har vi kunder över hela världen. Vår målsättning är att vara det naturliga valet för alla företag när det gäller kommunikationstjänster.

Tack vare vår egen telefoniplattform kan vi erbjuda kostnadseffektiv och stabil telefoni med snabb support. Kontakta oss gärna så berättar vi mer.

Weblink Unified 2.0
ISDN via (S)IP
SIP-anslutning
Samtalsstatistik

Weblink MEX
Mobile Företag
Mobilt Bredband
Telekonferens

Weblink Callback
Aktiv Telefonist
FAXBrevlåda
Hotell App

Weblink IP Phone

Smart telefoni till företag

Weblink IP Phone AB

Gamlestadsvägen 1
415 02 Göteborg

Tel: 031-301 48 10
www.weblink.se