

# FLEXFONES FUNKTIONER

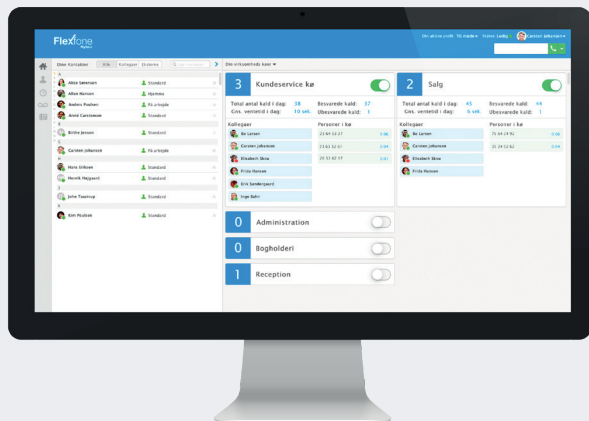


Flexfone

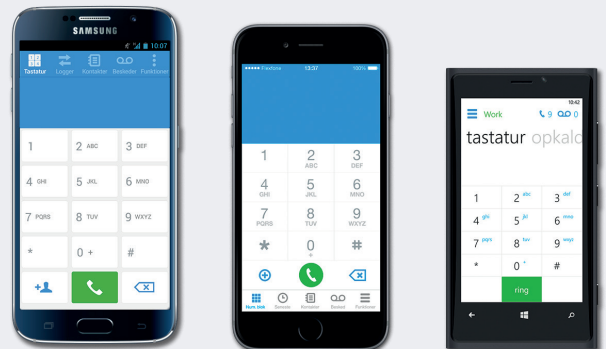
# INTUITIV BRUGERFLADE

## DIT FLEXFONE ER INTEGRERET PÅ TVÆRS AF ENHEDER

### Myfone.dk



### App



### Bordtelefon



### Storskærm



Flexfone er en intelligent telefoniløsning, som fungerer på tværs af bordtelefoner, smartphones, browsere på PC og Mac, samt storskærme. Det giver uanede muligheder for effektiv kommunikation imellem kolleger, kunder og samarbejdspartnere.

På de følgende sider får du et godt overblik over de muligheder vi kan give dig med Flexfone. Vores system er spækket med funktioner, som kan hjælpe dig og dine kolleger i en travl hverdag.

## STORSKÆRM

Med vores storskærmsløsning kan I se relevante informationer, såsom antal ventende i kø, hvilke medarbejdere der er tilmeldt køerne, svartid, antal mistede opkald, længst i kø, medarbejdernes tilgængelighed og meget mere...

Med alle disse informationer lige ved hånden, har I de bedste betingelser for at allokere de rette ressourcer, og derved optimere jeres kundeforhold.

Opsætningen kan nemt ændres via drag and drop, så I altid har en skræddersyet visning, der passer til de enkelte afdelingers behov.



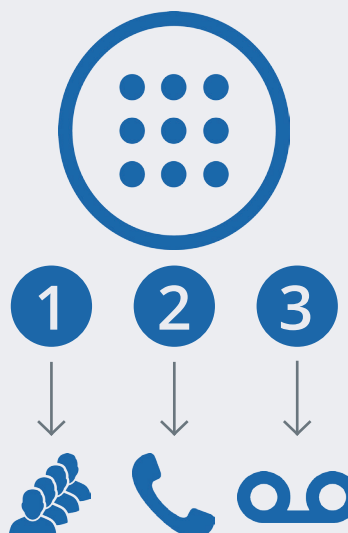
## TASTEMENU

En tastemenu sparer jeres kunder for tid, og jeres medarbejdere undgår samtidig unødigt håndtering af opkald - der ikke var tiltænkt dem.

I bestemmer selv hvordan tastemenuen skal opsættes, og I kan selv ændre den løbende.

Har I fx en salgs-, kundeservice- eller administrationsafdeling e.lign. kan vi lave en tastemenu, som dirigerer kunderne hen til præcis den afdeling de måtte ønske.

En tastemenu fra Flexfone er et stærkt værktøj til at effektivisere jeres daglige kundebehandling.



## VISUEL TELEFONSVARER

En visuel telefonsvarer er et effektivt redskab til administration af jeres daglige kommunikation med kunder og kolleger.

I kan oprette en unik telefonsvarer for både virksomheden og for hver enkelt medarbejder. I har med vores visuelle telefonsvarer mulighed for både at aflytte, spole, slette og få tilsendt beskederne direkte på e-mail.

De personlige telefonsvarer administreres nemt via jeres adgang til Myfone.dk, på jeres bordtelefoner eller direkte i Myfone app'en. Man kan tilføje en telefonsvarer på en "Åbningstid", hvis I fx har en salgslinje, hvor man gerne vil modtage forespørgsler efter lukketid.

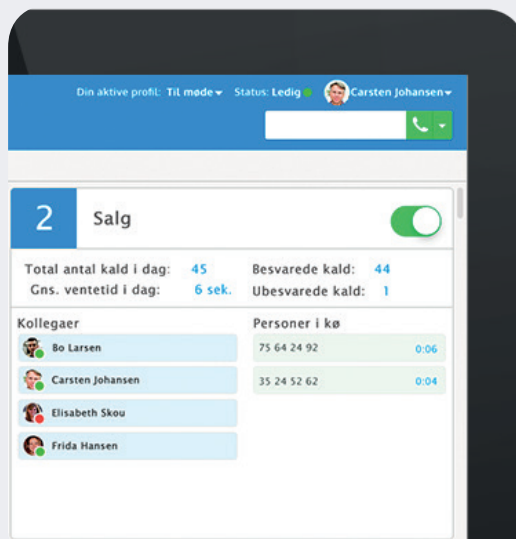




## TELEFONKØÉR

Med telefonkøer kan I sikre, at det er de rigtige medarbejdere, som håndterer jeres kunder, så de får en god kundeoplevelse. I bestemmer selv, hvor mange telefonkøer jeres virksomhed skal have og hvordan disse opsættes.

Telefonkøer giver også virksomheden mulighed for, at kunder kan vente til musik indtil en medarbejder er ledig. I kan også indstilles et "Ring mig op" speak, så kunden slipper for at vente i køen og i stedet bliver ringet op - så snart én af jeres medarbejdere er ledig.



## VELKOMSTHILSEN

En velkomsthilsen kan give et personligt præg til jeres virksomhed.

En velkomsthilsen er det første jeres kunder møder, når de ringer til jer, og kan med fordel kobles sammen med en tastemenu, så jeres kunder bliver dirigeret hen til en medarbejder, der kan løse opgaven.

I kan nemt opsætte jeres egen personlige velkomsthilsen, som I kan uploade til Flexfone-systemet eller blot indtale den direkte via en telefon, som er tilknyttet jeres løsning.

Hvis I vil have en professionel stemme på jeres velkomsthilsen, så tilbyder Flexfone professionel indspilning af speaks.



## OMSTILLING

Hos Flexfone kender vi værdien af hurtig og effektiv omstilling af kald, så der ikke spildes dyrebar tid. Derfor har vi gjort det nemt at stille et kald videre - enten direkte eller overvåget.

Med vores overvågede omstilling giver du dine kunder en god oplevelse, da du sikrer, at din kollega er forberedt før opkaldet omstilles. Du kan nemlig sætte din kollega ind i situationen først, før kunden omstilles.

Du kan også omstille et kald direkte, hvis dette er nødvendigt, for endnu hurtigere kundebehandling, eller blot tilføje din kollega til samtalen, så I i fællesskab kan hjælpe kunden.

Det hele gøres via Myfone.dk, vores App til smartphones, eller via din bordtelefon.

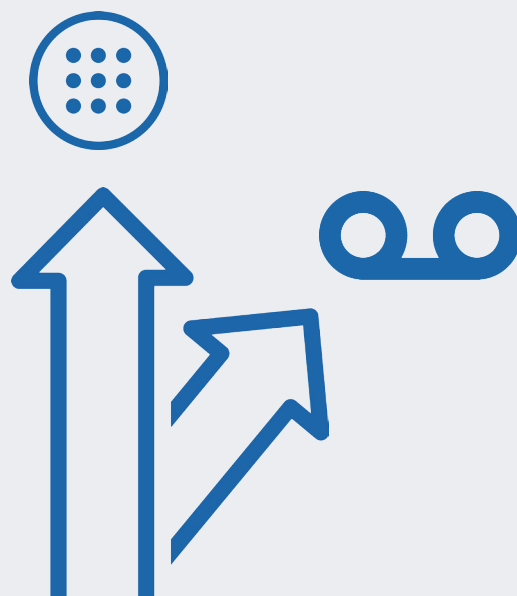


## VARIABELT KALDSFLOW

Med et variabelt kaldsflow fra Flexfone får I mulighed for nemt at justere den måde, hvorpå alle indgående kald dirigeres.

Ved hjælp af én genvejstast på bordtelefonen kan I dreje alle kald i en anden retning end normalt. Forstil jer et sporskifte, hvor alle kaldene kører til højre, når modulet er aktivt og til venstre, når modulet er deaktiveret.

I kan også åbne jeres telefoner tidligere end jeres forudindstillet "Åbningstid" er sat til. Derved kan jeres kunder komme igennem til jer, hvis I fx er mødt ind tidligere end normalt.



## ÅBNINGSTIDER

Med funktionen "Åbningstider" kan I selv indstille, hvornår jeres Flexfone system skal være "åbent" eller "lukket". Det betyder, at jeres kunder altid får hjælp, når I har åbent og klar besked, hvis I har lukket.

Eksempel (Inden for normal åbningstid)  
"Velkommen til IT-Biksen, du har nu følgende valgmuligheder"...

Eksempel (Uden for normal åbningstid)  
"Du har ringet til IT-Biksen uden for vores normale åbningstid, som er: mandag til torsdag fra 08:00 til 16:00, og fredag fra 08:00 til 14:00, samt lørdag fra 09:00 - 12:00. Ved hastesager kan vores vagt kontaktes på +45 86 11 22 33".

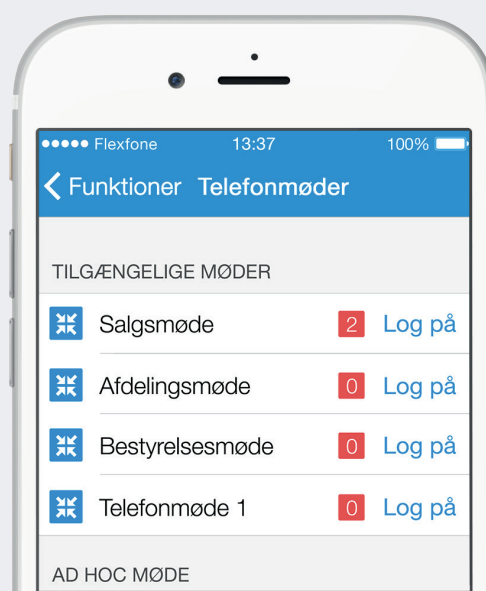


## TELEFONMØDER

Med Flexfone får I to typer af telefonmøder, så I er sikret de bedste betingelser for optimalt samarbejde imellem kolleger og eksterne samarbejdspartnere.

Den ene er en mødetelefon, I kan oprette lige så mange af, som I har behov for. Disse mødetelefoner defineres med et navn, samt en firecifret pinkode, som bruges til at få adgang.

I har også mulighed for at starte et AD HOC-telefonmøde, så man hurtigt kan starte et nyt telefonmøde på farten - via Myfone app'en.



## LYDFILER

Flexfone tilbyder uanede muligheder med speaks til velkomsthilsener, åbningstider, tastemenuer, landekodestyling, samt forskellige typer af ventemusik.

Det betyder, at I kan få forskellige velkomsthilsener alt efter behov. Det kan være I vil have et speak, der bruges når I holder ferielukket, hvis I fx kører en salgskampagne op til jul.

Vi samarbejder med professionelle speakere og kan bistå med at få lavet lydfiler, som passer præcis til jeres behov.



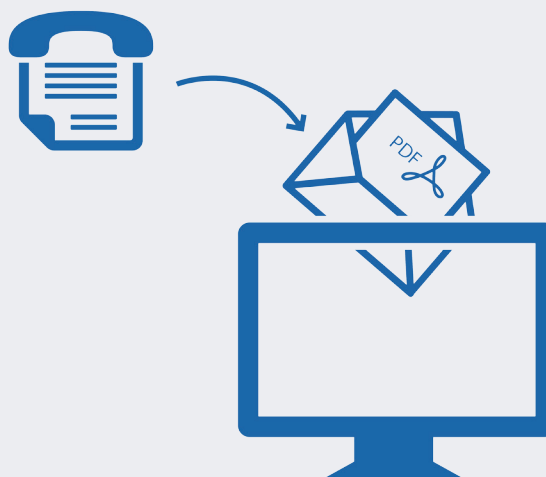
[Start bestilling](#)

## FAX

Med vores online faxløsning er det slut med den traditionelle fysiske faxmaskine, som både er dyr og optager plads på kontoret.

Indgående faxbeskeder modtager I som PDF-filer via email. Hvis I vil sende en fax som PDF, kan dette gøres direkte fra jeres mailsystem.

Vores faxløsning er også billigere for jeres virksomhed, da I kun betaler en lav takst for afsendelse af faxbeskeder.




## MEDARBEJDERINFO





Med Flexfones teleløsning er det muligt at tilføje flere informationer ved hver medarbejder i oversigten på Myfone.dk.

Det kan fx være informationer om hvilken afdeling de tilhører, hvilke kompetencer medarbejderne besidder, hvilke ansvarsområder de har eller hvem der er backup i ferieperioder o. lign. Man kan tilføje alle de informationer der er behov for.

Hver medarbejder kan løbende ændre deres informationer, hvis der fx sker organisationsændringer, hvor det er nødvendigt at ændre hvilken afdeling man tilhører.

 **Carsten Johansen**  
IT-BIXEN A/S

[Ring op](#) [SMS](#) [E-mail](#)

Profil	På kontoret	
Lokal nr.	200	
Nummer	69144585	
Nummer	30734045	
E-mail	<a href="mailto:cj@itbixen.dk">cj@itbixen.dk</a>	
E-mail	<a href="mailto:larslarsen@flexfone.dk">larslarsen@flexfone.dk</a>	
Afdeling	Kundeservice	
Ferie backup	 <a href="#">Allan Hansen</a>	
Kompetencer	Ved meget om nummerportering	

## INDTRÆKNINGSGRUPPER

Med indtrækningsgrupper kan du blive siddende på din plads og tage et opkald, som ringer hos en kollega eller på nabokontoret.

Derved ringer jeres kunder aldrig forgæves, hvis én af dine kolleger er syg, i møde eller blot ikke tilstede.

Flexfones indtrækningsgrupper sikrer jeres kunder en høj tilgængelighed, og derved de bedste betingelser for en god kundeservice.



Besvar kollegas telefon

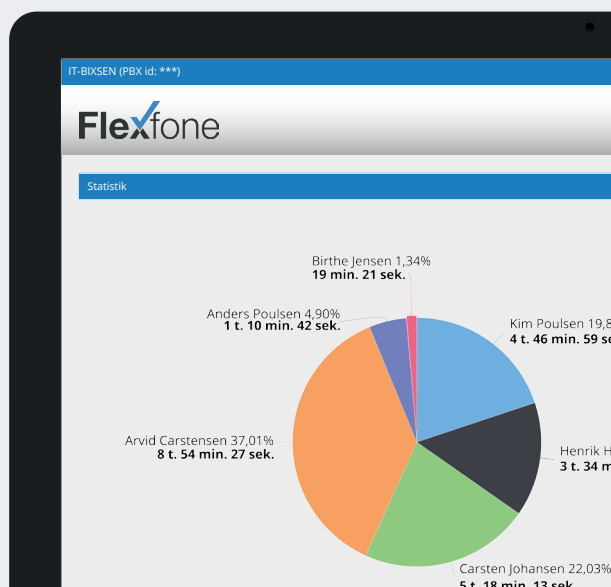
## STATISTIK

Flexfones indbyggede statistikmodul giver en detaljeret oversigt over jeres virksomheds ind- og udgående kald.

I statistikmodulet kan I bl.a. se statistik over jeres virksomheds telefonkøér, telefoner, lokalnumre og medarbejdere. Derudover kan I se, hvornår en given medarbejder logger ind og ud af en kø, og hvor mange ind- og udgående opkald medarbejderen har håndteret.

Statistikken er pakket ind i overskuelige diagrammer for et bedre overblik, og kan ligeledes laves som et Excel udtræk, eller som en PDF med den visuelle statistik.

I kan bruge statistikmodulet til at analysere jeres daglige kommunikation, som bl.a. kan være med til at optimere jeres kundebetjening - så jeres kunder altid får en god oplevelse.



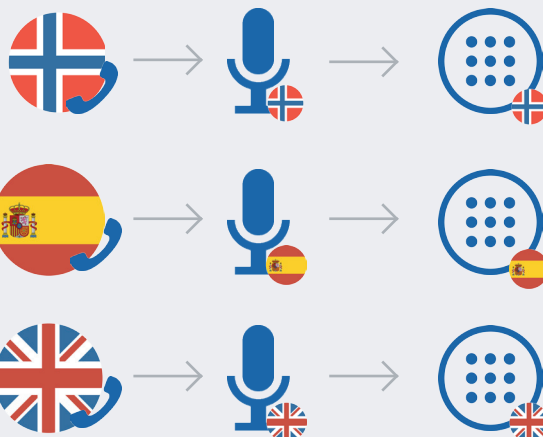
## LANDEKODESTYRING

Har I kunder lokaliseret i flere forskellige lande, så kan Flexfones landekodestyling sikre, at jeres internationale kunder mødes af en velkomsthilsen og en tastemenu oplæst på kundens eget sprog.

Flexfones landekodestyling kan nemlig aflæse, fra hvilket land kunden ringer og derved bestemme, på hvilket sprog velkomsthilsenen og tastemenuen skal oplæses.

Eksempel

Har I fx kunder i Spanien og har I en spansk afdeling til at betjene disse kunder, så kan landekodestylingen sikre, at alle spanske kunder bliver dirigeret til et spansk speak/tastemenu hvorefter de lander i jeres spanske afdeling - selvom de ringer på jeres danske hovednummer.











## OPTAG SAMTALER

Med Flexfone får I mulighed for at optage opkald foretaget af jeres medarbejdere. Alle samtaler er specificeret med samtaltidspunkt, samt en oversigt over lokalnumrene på medarbejderne, som har deltaget i samtalerne.

Når Flexfone optager jeres samtaler får I en lang række muligheder, da I kan analysere på jeres medarbejders opkald.

Dette er især værdiskabende for virksomheder, som har salgs- og kundeserviceafdelinger, hvor det kan være relevant at gennemgå tidligere foretagne kald, med henblik på en løbende optimering af medarbejdernes håndtering af salg og kundeservice.

Fra	Tidspunkt ↑↓	Varighed ↑↓
 30 38 37 64	i dag kl. 08:30	1 min. 30 sek. 
 30 73 93 00	i dag kl. 07:10	0 sek. 
 61 27 55 58	i går kl. 16:09	5 min. 19 sek. 
 60 72 61 34	i går kl. 15:56	4 min. 9 sek. 

## “RING MIG OP”

Med Flexfones “Ring mig op” - funktion kan I give jeres ventende kunder en endnu bedre kundeservice, da I ringer dem op så snart I har tid.

De ventende kunder vil blive mødt af et speak, som fortæller om muligheden for at indtaste deres telefonnummer. Hvis de indtaster deres nummer, vil I efterfølgende få en melding om, at denne kunde gerne vil ringes op på det nummer.

“Ring mig op” - funktionen kan også aktiveres uden for jeres normale åbningstid, så I den efterfølgende dag kan kontakte kunderne.



## TASTEFUNKTIONER

Vores tastefunktioner giver adgang til en lang række funktioner, så I altid kan håndtere jeres daglige opkald nemt og hurtigt. Funktioner såsom at logge af/på køér, direkte eller overvåget omstilling, indtale velkomsthilsener og aflytning af telefonsvarer, klares nemt og hurtigt via Flexfones tastefunktioner.

Ved brug af smartphones har vi udviklet vores Myfone app, hvor alle tastefunktioner er pakket ind i et flot design, og med smarte genvejstaster for endnu nemmere kundebetjening.

