



Produktbeskrivning
Aurora teleQ

Innehåll

Innehåll	2
1. Optimal lösning för alla verksamheter	3
1.1. Ökar tillgängligheten	3
1.2. Ger en bättre arbetsmiljö	3
1.3. Optimerar verksamhetens resurser	3
1.4. Enkelt och effektivt	3
2. Moduler i Aurora teleQ	4
2.1. Återuppringning	4
2.2. Väntkö	4
2.3. Duo - Återuppringning och Väntkö	4
2.4. Svarsgrupper	4
2.5. Menyval	4
2.6. Video	5
2.7. Chatt	5
2.8. SMS	6
2.9. E-post	6
2.10. Röstbrevlåda Plus	6
3. Grundfunktioner i Aurora teleQ	7
3.1. Statistik	7
3.2. Bemanningsstöd	7
3.3. Kategorierisering	8
3.4. Identifiering	9
3.5. Samarbete på tre nivåer	9
4. Tilläggfunktioner i Aurora teleQ	10
4.1. Ingångar	10
4.2. Webbokning	10
4.3. Eftermärkning	10
4.4. Anslagstavla	10
4.5. Språkval	10
4.6. Inspelning	10
4.7. Övrigt	11
5. Certifiering	12
5.1. Mitel	12
5.2. Avaya	12
5.3. Övrigt	12

1. Optimal lösning för alla verksamheter

I följande dokument beskrivs alla moduler som finns i Aurora teleQ, även om de inte är efterfrågade i kravspecifikationen. Med Aurora teleQ får verksamheten också många mjuka värden som förbättrar kvaliteten för både allmänheten och verksamhetens medarbetare.

1.1. Ökar tillgängligheten

I den bästa av världar kan alla komma i direktkontakt med önskad medarbetare eller verksamhet, men verkligheten ger inte de förutsättningarna. Med Aurora teleQ får personen som kontaktar verksamheten alltid besked på en gång, oavsett vilken tid på dygnet de tar kontakt. De slipper bli stressade över väntetider i telefonen och blir lugna eftersom de får veta vilken tid de kommer bli uppringda. Med automatiskt A-nummer behöver personen inte knappa in numret i telefonen utan Aurora teleQ lägger in det automatiskt. Om uppringningstiden inte passar är det ännu enklare att få en ny. Om personen glömt att hen redan fått en tid och försöker boka en till påminner Aurora teleQ om den ursprungliga tiden. Denna funktion säkerställer också att samma person inte kan boka upp flera telefontider i rad. Personer som inte vill knappa in sina uppgifter blir alltid erbjudna att lämna ett intalat meddelande istället. Om de inte vill använda telefonen kan de boka en samtalstid via webben eller via sms.

1.2. Ger en bättre arbetsmiljö

Vi genomför kontinuerligt kundundersökningar för att förbättra Aurora teleQ. Enligt våra kunder är tillgängligheten för alla som kontaktar dem den allra främsta fördelen med produkten, därefter rankas arbetsmiljön. Egenkontroll är viktigt för att minska stress. Med Aurora teleQ får handläggarna full kontroll över sin dag och kan planera sitt arbete. Handläggarna får tid att ge bra rådgivning och service och kan dokumentera med kvalitet. Verksamheten får tid för gemensamma möten och fikaraster utan att det påverkar servicen. Kommunikationen blir mer effektiv eftersom handläggarna ringer upp och därmed håller taktippen i varje samtal. Personer som kontaktar verksamheten slipper telefonköer vilket gör dem gladare. Verksamheten kan därmed fokusera på att erbjuda en bra service och kan vara trygga i att inga samtal missas.

1.3. Optimerar verksamhetens resurser

Statistiken i Aurora teleQ redovisas med lättillgängliga diagram och ger ögonblicks snabba bilder över verksamhetens tillgänglighet och samtalsmönster. Utifrån statistiken kan verksamheten optimera sina resurser så rätt antal handläggare hanterar rätt antal samtal vid rätt tidpunkt. Statistiken kan tas ut både lokalt och centralt vilket gör det enkelt för administration och ledning på alla nivåer.

1.4. Enkelt och effektivt

Vår målsättning är att Aurora teleQ ska vara så enkelt att arbeta i att fokus kan läggas på det viktigaste – medborgaren. Därför har vi lagt stort arbete vid att utveckla ett lättanvänt och intuitivt gränssnitt. Alla inställningar är visuella och görs via datorn. I ärendevyn får alla handläggare en total överblick över inkommande samtal, varandras status och kan snabbt se när en kategori börjar bli fylld. Schemat påminner om Outlooks kalendervy och är lättarbetat och överblickbart. Det är viktigt att verksamheten själva kan kontrollera och ändra meddelanden och talsvarsmenyer. Alla inställningarna är samlade under en egen flik för administratörerna. Med ett fåtal knapptryckningar kan de skapa nya meddelanden och talsvarsmenyer. Med Aurora teleQ kan man arbeta direkt i mobilen eller surfplattan. Aurora teleQ i mobilen är responsiv. När systemet startas känner det av vilken skärm den öppnas i och anpassar utseendet automatiskt. Det mobila gränssnittet är användarvänligt så du kan arbeta fokuserat med dina samtal, samtidigt som du har full översikt över kön direkt i din enhet.

2. Moduler i Aurora teleQ

2.1. Återuppringning

Personen som kontaktar verksamheten blir erbjuden en tidsangiven återuppringning. Hen kan även välja en senare tid än den föreslagna tiden. Tiderna som erbjuds är baserade på verksamhetens arbetsschema. Utvalda kategorier/ärenden kan prioriteras till olika tider i schemat. Ett standardmeddelande i Aurora teleQ kan användas, men verksamheten kan också spela in ett eget meddelande. Verksamheten väljer själv om personer som kontaktar dem ska kunna boka tid för återuppringning dygnet runt eller enbart under dagtid. Återuppringningen kan antingen erbjudas samma dag, nästa dag eller flera dagar i förväg beroende på verksamhetens schema och policys. Om återuppringningstiderna är slut i schemat (Fylld kö) kan samtalen bli kopplade till ett annat telefonnummer eller en overflow-funktionalitet. Det går också att ge personen som ringt information om att det inte finns fler tider och att man är välkommen att ringa igen senare eller nästa dag. Om en person som redan har ett bokad samtal i Aurora teleQ ringer in igen påminner systemet om tiden som redan är bokad. Fler tider delas inte ut till samma person.

2.2. Väntkö

Väntkö innebär att samtalet får vänta i kö. Verksamheten kan välja om, vilka och hur ofta automatiska köbesked ska läsas upp för personen som väntar; uppskattad väntetid, antal samtal före i kön och/eller antal handläggare. Det är också möjligt att skapa egna väntkömeddelanden, till exempel ett meddelande som informerar om att det går att boka samtalstider på webben. Schemalaggningsen bestämmer i vilken takt samtalen ska hanteras. Det går att ställa in max tillåtna samtal i kön samt max antal tillåtna minuter. Om maxgränserna uppnås kan verksamheten välja hur samtal som inte släpps fram ska hanteras; den som ringer ska bli kopplad till ett annat nummer, bli kopplat till en annan Aurora teleQ, få lämna ett röstmeddelande eller höra ett meddelande om att man inte kan ta emot fler samtal för tillfället.

2.3. Duo - Återuppringning och Väntkö

Duo erbjuder alla funktioner som ingår i modulerna Återuppringning och Väntkö, men låter den som ringer in välja mellan en schemalagd återuppringning och väntkö. Personen kan antingen vänta i kö eller få en uppringningstid på sin köplats, oavsett vilket blir väntetiden densamma. Det går också att ge akuta ärenden förtur i kön genom schemainställningar. Även i Duo bestämmer schemalaggningsen i vilken takt samtalen ska hanteras. Via schemalaggningsen kan verksamheten även välja att svara på samtal direkt under vissa tider på dagen och andra tider enbart erbjuda en tid för återuppringning. Med Aurora teleQ Duo erbjuds de inringande en tidsangiven tid för återuppringning om maxgränserna avseende väntetid och samtal före i väntkön uppnås.

2.4. Svarsgrupper

Svarsgrupper är en modul som lämpar sig mycket väl för exempelvis jourverksamheter. Med denna modul är det enbart ett enda nummer in till jousen. Dessutom slipper medarbetarna hålla reda på telefonlistor. Medlemmarna i jousen loggar in med en kod från valfri telefon. Det är lika enkelt att logga ut. Den som loggar ut sist från tjänsten får veta att denne är sist. Detta för att minimera risken att alla är utloggade. Om ingen är inloggad i svarsgruppen styrs samtalet om till valfritt ställe. Det kan vara en annan Aurora teleQ-funktion, valfritt internt telefonnummer, valfritt externt telefonnummer, till 1177 eller till en röstbrevlåda. Det går att i samarbete med telefonileverantören presentera A-nummer i telefonernas display. Alla meddelanden skräddarsys. Handläggaren kan välja att arbeta enbart med sin telefon eller ta hjälp av en dator. Verksamheten får full statistik på alla samtal.

2.5. Menyval

I Aurora teleQ är det enkelt att skapa och ändra sitt talsvar. Aurora teleQ möjliggör en talsvarsmeny med valen 0-9, * och # i valfritt antal nivåer. Den första nivån ingår alltid, medan nästkommande nivåer erbjuds som tillval. I Aurora teleQ kan man ha olika talsvarsmenyer olika tider på dygnet beroende på om schemat är öppet, stängt eller fyllt. Talsvarsmenyn designas utifrån verksamhetens behov.

Varje menyval kan kopplas till övriga moduler och funktioner:

- En återuppringning på en angiven eller obestämd tid. (Återuppringning)
- Att samtalet får vänta i kö med eget, automatiskt eller utan köbesked. (Väntkö)
- Att den som ringer får välja mellan att vänta i kö eller bli uppringd. (Duo)
- En ny undermeny. (Menyval)
- Att låta den som ringer välja språk. (Språkval)
- Att låta den som ringer lämna ett meddelande i er röstbrevlåda.
- Ett informationsmeddelande som den inringande lyssnar på, sedan avslutas samtalet.
- Ett meddelande som spelas upp och sedan kopplar vidare samtalet till en tjänst.
- Att samtalet vidarekopplas till ett annat nummer eller en annan Aurora teleQ.
- Sifferval som inte har någon tjänst kopplad till sig repeterar menyn.

I inställningarna för talsvarsmenyn bestämmer man också hur samtalet ska hanteras om personen inte gör något val alls; en återuppringningstid, väntkö eller lämna ett meddelande i er röstbrevlåda. Det går också att välja ett meddelande som spelas upp till exempel "inget val har gjorts, ring igen".

Talsvarsmeddelanden

I Aurora teleQ samlas alla verksamhetens meddelanden på en sida för maximal överblick. På sidan spelar man in nya meddelanden och lyssnar av befintliga. Det går att döpa om meddelanden, skriva till manus och se hur långa de är. En stor organisation kan också ha globala meddelanden som varje verksamhet kan använda. Det är enkelt att återanvända meddelanden. Man kan ha hur många meddelanden som helst vilket gör det möjligt att spela in till exempel meddelanden om juledighet i förväg för att sedan aktivera det vid behov. Det finns också möjlighet att beställa professionellt inlästa meddelanden, antingen via Aurora Innovation eller via annan leverantör.

Extra meddelande

Verksamheten har möjlighet att spela in extra meddelanden som kan användas innan till exempel en återuppringningstid eller som ett meddelande innan en vidarekoppling till annan Aurora teleQ eller telefonnummer. Ett extra meddelande är bra om man vill ge den som ringer information, exempelvis: "Du blir nu kopplad till vår kundservice", eller "Vi hanterar receptförnyelser efter klockan 14.00. Du kommer nu få en tid när vi ringer upp dig".

2.6. Video

Med videosamtal blir det enklare för verksamhetens personal att avgöra hur akut ett ärende är. Handläggaren loggar in i Aurora teleQ och bokar ett videosamtal. Alternativt bokar personen som vill komma i kontakt med verksamheten själv ett videosamtal via ett webbformulär. Ytterligare ett alternativ är att handläggare och kund under pågående telefonsamtal enas om att växla till video. Information om videosamtalet skickas till kunden med sms eller e-post. Alla videosamtal visas i ärendelistan i Aurora teleQ. Handläggaren startar videosamtalet från Aurora teleQ och ser all information om videosamtalet på sin bildskärm. Personen som vill komma i kontakt med verksamheten ansluter till samtalet via sin mobil, surfplatta eller dator. I historiken i Aurora teleQ sparas information om när och av vem ett videoärende har hanterats precis som för ett vanligt samtal.

2.7. Chatt

En chattkonversation i Aurora teleQ bokas via ett webbformulär. Personen som vill chatta initierar det i ett webbgränssnitt, integrerat på valfri webbplats. En tid för när chatten förväntas starta presenteras för personen som vill chatta med verksamheten. För att starta chatten öppnar handläggaren chattärendet som ett ärende. Handläggaren bestämmer när chatten startar. All kommunikation sker i Aurora teleQs gränssnitt, inga nya fönster öppnas. Handläggarna kan ha tillgång till flera olika kommunikationskanaler i Aurora teleQ, det bestäms av administratören. Chatten i Aurora teleQ går att schemalägga på egna, separata tider eller samtidigt som samtalsbokningen. I historiken sparas information om när och av vem ett chattärende har hanterats precis som för samtal, dock sparas ingen historik om vad som skrivits i själva

chatten.

2.8. SMS

Modulen SMS har många användningsområden. Personer som vill kontakta verksamheten kan själva boka återuppringning, med eller utan bokningstid, via SMS. Handläggarna kan också enkelt skicka bekräftelser till en person med information om när hen förväntas bli uppringd och en påminnelse innan handläggaren ringer upp. Chansen att personen ska svara på första försöket höjs därmed avsevärt. Genom att skicka en bekräftelse vet personen som kontaktat er att ni tagit emot ärendet och att de kommer att få återkoppling. Det är även möjligt att skicka ett bekräftelse-sms till personer som lämnat meddelande i er röstbrevlåda, till exempel angående en avbokad tid. Dessutom sparas sms-historiken i teleQ.

2.9. E-post

I Aurora teleQ finns möjlighet att planera e-posthantering på samma sätt som samtalsbokning. Personen som skickat e-post får besked om att meddelandet tagits emot samt när det förväntas besvaras. Handläggaren svarar sedan på det i turordning. Genom att integrera alla kommunikationskanaler i samma gränssnitt kan de planeras, precis som samtalsbokningen. Det blir enkelt för handläggare att få överblick över alla ärenden, samtidigt som schemalaggningsgaranterar att det finns tid att ta hand om dem under arbetsdagen. Personer som kontaktat verksamheten blir nöjdare när de får en tid angiven för när de kan förvänta sig att få svar på sitt ärende. E-posten kan till exempel hämtas från Exchange.

2.10. Röstbrevlåda Plus

Med Röstbrevlåda Plus (*) kan du låta personen som kontaktat verksamheten själv knappa in sitt person-, kund- och/eller telefonnummer direkt via telefonen i kombination till ett röstmeddelande. Det är även möjligt att utelämna röstmeddelandet och personen som kontaktat verksamheten endast knappa in det efterfrågade numret. Denna service lämpar sig mycket väl för till exempel avbokningar av tider, receptförnyelser, sjukanmälningar av den egna personalen med mera. Det finns ett antal förinställda meddelanden att välja bland, men det är även möjligt för verksamheten att spela in egna meddelanden. Alla röstmeddelanden samlas med övriga ärenden i Aurora teleQ och hanteras direkt i systemet.

(*) Röstbrevlåda Plus är en tilläggstjänst som kräver licens.

3. Grundfunktioner i Aurora teleQ

3.1. Statistik

Statistiken i Aurora teleQ redovisas med lättillgängliga diagram som ger ögonblicks snabba bilder över verksamhetens tillgänglighet och samtalsmönster. Utifrån statistiken kan verksamheten optimera sina resurser så rätt antal handläggare är avsatta för att hantera ärenden. Statistiken kan tas ut både lokalt och centralt vilket gör det enkelt för administration och ledning på alla nivåer. I Aurora teleQ finns rapporter som är anpassade för ledning och direkt kan användas som underlag för mätning av telefontillgänglighet.

Statistiken kan tas ut för valfritt intervall och period. Statistiken redovisar bland annat:

- Antal inkommande samtal.
- Antal samtal i kö.
- Uppringningsförsök.
- Samtal per kategori.
- Antal samtal per handläggare, grupp av handläggare eller verksamhet.
- Ledig tid per handläggare, grupp av handläggare eller verksamhet.
- Statistik för genomsnittlig väntetid för samtal.
- Valfritt intervall för genomsnittlig tid från inringning till uppringning.
- Grafik över samtalsmönster per dag eller månad, inringning och utringning.

Statistik via e-post

Man kan skicka rapporter med e-post till valfri e-postadress, det kan skickas endast gång, 1 gång/dag, 1 gång/vecka eller 1 gång/månad.

3.2. Bemanningsstöd

Statistiken omfattar även en funktion som gör det möjligt att simulera hur enheten bäst planerar bemanning, ut- och inringningstider för att uppfylla olika tillgänglighetsmått.

Ser till helheten

Den nya statistiken finns integrerad i rapportfunktionen i Aurora teleQ. Rapporterna ger underlag för att förbättra tillgängligheten i köer med tillgänglighetsproblem. De två kompletterande rapporterna använder data från en längre tidsperiod och utnyttjar genomsnittet för att ge en sammanfattande bild där återkommande problem ges mer utrymme än enstaka problemdagar. Den ena rapporten ger en översiktsbild över tillgängligheten. Den andra, schemasimulatorens, är en avancerad rapport som ger ingående råd om hur man kan lägga schemat för att nå en bättre tillgänglighet.

Översiktsbild

Rapporten visar en genomsnittlig dag. Här syns antal samtal som besvaras, antal schemalagda samtal, hur många samtal som rings in och vilka som faktiskt behöver besvaras. Antalet samtal som faktiskt behöver besvaras beräknas genom att personer som ringer mer än en gång när kön blir full filtreras bort. Rapporten ger en snabb bild av hur kön fungerar och vad som behöver förbättras. Exempelvis kan en stor skillnad mellan besvarade och schemalagda samtal tyda på att man inte schemalägger tillräckligt mycket under dagen, vilket resulterar i dåliga tidsangivelser till personen som kontaktar verksamheten. Om de samtal som rings in är fler än besvarade samtal tyder det på att verksamheten har röda staplar. Om man upptäcker problem i den enkla rapporten kan man använda den avancerade, interaktiva, rapporten för att hitta möjliga lösningar på befintliga problem.

Schemasimulator

Den avancerade rapporten är interaktiv och hjälper användaren lägga ett schema som är optimalt för den egna verksamheten. Här finns grafer som visar hur schemalaggningsen passar mot inkommande samtal. Dessutom får man en rekommendation för hur man kan boka för att matcha inkomna samtal. Den rekommenderade bokningen visas i både text och bild. För att kunna använda den här informationen måste man kunna ställa rekommendationerna mot vad som passar med verksamhetens verklighet. Därför kan användaren testa att lägga ett eget schema. Ändringarna återspeglas direkt i grafen och man kan testa sig fram tills man är nöjd.

3.3. Kategorisering

Kategorierna kopplas till siffervalen i talsvarsmenyn och personen som ringer väljer vad den vill ha hjälp med. Handläggaren ser direkt vilken typ av ärende (kategori) samtalet gäller. Kategorisering gör det möjligt att prioritera samtal till utvalda tider eller kompetenser via schemat. En handläggare kan genom kompetensprofilering få tillgång till alla eller bara vissa kategorier. Kategorierna kan sättas globalt eller lokalt. Med globala kategorier är det möjligt att få jämförande statistik på kategorinivå. Kategorierna kan också tidsbestämmas, så att olika typer av ärenden får olika samtalslängd och handläggningstider.

Schemalaggnings

Aurora teleQ-schemat påminner om Outlooks schema och är enkelt att arbeta i och få överblick över. I schemat ställer man in öppettider för inringning och perioder för utringning. Samma schema kan innehålla olika perioder för utringning för olika kategorier (sifferval) och kompetenser. Perioderna kan vara parallella för att öronmärka ett bestämt antal samtal i till en kategori under en utvald period. I schemat anger man om det ska vara möjligt att boka samtal till perioden en eller flera dagar i förväg. För varje period bestämmer man också hur många samtal som ska hanteras, detta görs antingen genom att bestämma antal samtal per timme eller ange hur många handläggare som ska arbeta. Om man anger hur många handläggare som finns beräknar Aurora teleQ samtalerna med hjälp av tidsangivelse per kategori. Det är enkelt att ändra hur många samtal som ska bokas under perioden. Ändringen ger effekt omgående, vilket betyder att man kan ändra i schemat om inte bemanningen är som planerad.

I schemat går det att se vilka dagar som är helgdagar. Utöver möjligheten att markera ut röda dagar, finns också möjlighet att stänga samtliga röda dagar på en kö med bara några få knapptryckningar.

Röstbrevlåda

Funktionen röstbrevlåda låter den som ringer lämna ett meddelande. Verksamheten kan använda standardmeddelanden eller spela in ett eget med instruktioner för röstbrevlåda.

Informationsmeddelande

Ett informationsmeddelande är ett meddelande som spelas upp och sedan avslutar samtalet. Det kan till exempel vara information om öppettider och adress, väntetider för remisser eller information om drop-in för vaccination i influensatider.

Koppla vidare samtal

Det går att ställa in svarsmenyn så att vissa knappval kopplar vidare samtalet till ett annat nummer eller en annan kö. Inställningarna går att göra tillfälligt till exempel i semestertider eller permanent, när vissa ärenden ska till ett annat svarsställe.

Färgmärkning av kategorier

I Aurora teleQ kan du prioritera olika kategorier med hjälp av färgmärkning. Det gör det enkelt och överskådligt att se vilka ärenden som måste tas hand om på en gång. Skalan går från "Låg" som visas i grönt till "Mycket hög" som visas i rött.

3.4. Identifiering

Personnummer/kundnummer

Identifiering innebär till exempel att personen som kontaktar verksamheten blir ombedd att ange sitt personnummer eller kundnummer. Det är även möjligt att exempelvis ange ett ärendenummer i kontakt med en supportavdelning. Handläggaren ser det angivna numret på skärmen och slipper fråga om det i telefonen, vilket förkortar handläggningstiden.

Integration med journal-/ärendehanteringssystem

I det fall verksamheten har ett journal-/ärendehanteringssystem finns möjlighet att få en knapp i Aurora teleQ som automatiskt öppnar rätt sida i journal-/ärendehanteringssystemet. Aurora teleQ accepterar både 10- och 12-siffriga nummer. Verksamheten och leverantören av journal-/ärendehanteringssystemet bistår med uppgifter för att göra integrationen.

A-nummer (*)

I Aurora teleQ finns en inbyggd nummerpresentation. Det aktuella A-numret blir presenterat för handläggaren. Om personen har dolt nummer blir det inte presenterat.

Automatiskt A-nummer (*)

Automatiskt A-nummer innebär att personen som kontaktar verksamheten slipper knappa in sitt nummer, Aurora teleQ fyller i det automatiskt.

(*) För att funktionaliteten med A-nummer ska fungera krävs det att växel och telenätet släpper igenom A-nummer i sin signalering till Aurora teleQ-servern.

Namnuppslagning

Identifiering kan ske genom koppling till lokal adressbok eller namnuppslagning på A-nummer mot Eniro eller annan databas.

3.5. Samarbete på tre nivåer

Varje dag

En administratör kan bjuda in handläggare och administratörer från andra verksamheter inom organisationen till sin Aurora teleQ. Då syns samtal från flera verksamheter i samma ärendevy, sorterade efter tid de ska ringas upp/besvaras. Samtalen är tydligt uppmärkta med kategori och verksamhet. Handläggaren har ständig överblick över kollegor och status på de olika verksamheternas Aurora teleQ och dess kategorier. Därmed kan handläggaren snabbt se om någon kategori eller annan verksamhets Aurora teleQ är på väg att bli fullbokad och då hjälpa till att besvara samtalen. Handläggaren kan också dölja kategorier och andra verksamheter som inte är aktuella.

Utvalda ärenden

Via talsvarsmenyn kan antingen alla samtal eller utvalda ärenden/kategorier permanent eller tillfälligt kopplas vidare till annan Aurora teleQ. Detta är användbart till exempel om vissa samtal alltid ska besvaras av en annan verksamhet eller om man tillfälligt hjälper varandra under semesterperioder. Det är också användbart för kompetensstyrning, till exempel när flera verksamheter delar på en språkkompetens.

Flytta och boka samtal

En handläggare som har tillgång till flera Aurora teleQ kan flytta samtal mellan dem. Handläggaren klickar på flytta samtal och ser på en gång vilka tider som finns lediga och kan boka bästa möjliga återuppringningstid i den andra verksamhetens eller specialistens Aurora teleQ. Detta kan göras under pågående samtal och personen som kontaktar verksamheten kan därmed få direkt information om när denne kommer att bli uppringd.

4. Tilläggsfunktioner i Aurora teleQ

4.1. Ingångar

Aurora teleQ fungerar väldigt bra för många, men inte för alla. I takt med ökande krav på kommunikationskanaler krävs också ett samlande verktyg. I Aurora teleQ finns möjligheten att välja en eller flera ingångar. Telefon är den vanligaste ingången, men en verksamhet kan ha flera ingångar med olika tillval. En telefoningång för kunder och en ingång för kollegor från andra enheter. Inom vården är det vanligt med ett patientnummer och ett vård-till-vård nummer. Exempel på andra ingångar är webbokning, chatt, e-post, sms och video.

4.2. Webbokning

Det finns möjlighet för att boka samtal i verksamhetens Aurora teleQ via webben. Den som bokar kan välja mellan flera olika tider och har också möjlighet att skriva ett meddelande. Samtalet får en tid enligt verksamhetens schema och presenteras i ärendevyn precis som ett inringt samtal. Det är möjligt att ha både extern och intern webbokning. Den externa webbokningen är framförallt avsedd för privatpersoner. Intern webbokning kan användas av handläggare på andra verksamheter för att boka samtal för en privatpersons räkning i en annan kö.

4.3. Eftermärkning

Eftermärkning ger handläggaren möjlighet att märka ett ärende med vilken typ av ärende det var efter att samtalet avslutats eller under pågående samtal. Man kan ha flera nivåer av sådana märkningar så att man lättare kan klassificera ärenden i undergrupper. Genom att skapa en eftermärkningsrapport för en eller flera enheter kan man sedan se vilka typer av ärenden man har behandlat.

4.4. Anslagstavla

Med anslagstavlan i Aurora teleQ är det möjligt att skicka ut ett meddelande eller en fråga till samtliga inloggade handläggare. Om en handläggare har behörighet för flera köer visas en anslagstavla för varje enhet. Alla meddelanden som skrivs under dagen går att läsa, oavsett när man loggar in under dagen. Meddelanden kan sparas upp till en månad och det går att ställa in om man vill se historik för 1 dag, 1 vecka eller 1 månad. Skrivna meddelanden går inte att radera. Anslagstavlan finns tillgänglig i Ärendevyn.

4.5. Språkval

Eftersom talsvarsmenyerna i Aurora teleQ är helt dynamiska och går att kombinera i flera steg går det att erbjuda den som ringer talsvar på valfritt språk om verksamheten själva har språkkompetensen. Samtalen blir tydligt uppmärkta med språkvalen och går att styra till specifika tider och språkkompetenser, precis som kategorierna i Aurora teleQ. Den automatiska dialogen i Aurora teleQ för till exempel återuppringning har stöd för följande språk: Svenska, Engelska, Finska, Finlandssvenska, Norska, Tyska, Spanska, Katalanska, Nederländska och Portugisiska.

4.6. Inspelning

I Aurora teleQ är det möjligt att spela in samtal. Man kan välja mellan att spela in alla samtal eller utvalda vid behov. Att spela in samtal kan exempelvis vara användbart för att kunna analysera hur samtalen går till eller om det är extra viktigt att det kan bevisas att den inringande informerats om vissa saker.

4.7. Övrigt

Översikt

I Aurora teleQ är det möjligt att se status och boka in samtal på en eller flera köer samtidigt, utan att behöva logga in i själva kön. Fliken översikt ger en sammanfattning av kön/köernas statusinformation, allt i realtid. Den inloggade kan även boka samtal till de Aurora teleQ som finns tillgängliga i listan. Funktionen är användbar för handläggare som arbetar i flera köer eller för medarbetare som vill ha koll på systemet utan att synas som inloggad. Externa verksamheter kan också ges tillgång, till exempel 1177 eller växel. Externa verksamheter har inte behörighet att se samtal eller hantera samtal i en kö. Det gör det både säkrare och enklare att ge andra aktörer behörighet att boka samtal och se schemastatus.

ID-meddelande

I Aurora teleQ har man även möjlighet att be personen som kontaktar verksamheten tala in information innan de kommer till kön, handläggaren kan lyssna av det i samband med samtalet. Det kan till exempel vara namn och personnummer eller ett registreringsnummer när en person ska boka tid för service av sin bil.

Delade meddelanden

En verksamhet som har många köer kan ha meddelanden på en övergripande nivå som alla enheter kan använda sig av. Praktiskt när man vill att samma meddelanden ska möta personen som kontaktar verksamheten oberoende vilken enhet de ringer.

Anonym frågelåda

Ibland finns det behov av en anonym kommunikationstjänst, på till exempel en ungdomsmottagning eller en jourhavande stödverksamhet. Frågelådan i Aurora teleQ är anonym och kan integreras på valfri webbplats. Den som vill ställa en fråga får själv välja en kod som sedan kan låsa upp svaret. Handläggaren ser frågan i Aurora teleQ, skriver ett svar och publicerar. Den som ställt frågan anger sin kod på webbplatsen och kan där läsa sitt svar. Svaret lagras valfri tid och raderas sedan. Den anonyma frågelådan i Aurora teleQ går att schemalägga på egna, separata tider eller samtidigt som samtalsbokningen.

Single sign-on

Aurora teleQ har stöd för "Single sign-on" vilket innebär att handläggaren inte behöver logga in i systemet separat. Kund bistår med information om införandet.

Click to Call

"Click to Call" är en mobilapplikation som möjliggör utringning direkt med mobilen. Den kräver ingenting mer än en vanlig smartphone med valfritt mobilabonnemang inklusive surf. "Click to Call" är lätt att använda då du sköter telefonin direkt från appen utan någon annan hårdvara. Det betyder att "Click to Call" sköter utringningen från din smartphone och det aktuella mobilabonnemanget debiteras för samtalskostnaden. "Click to Call" passar företag och organisationer som kräver ett mobilt och rörligt arbetssätt. Appen fungerar med modulerna Återuppringning, Väntkö och Duo.

Mobila enheter

Du kommer åt Aurora teleQ genom att surfa in på er adress för Aurora teleQ på din mobil eller surfplatta. Det mobila gränssnittet är responsivt (anpassar sig till den enhet som man använder) så att du kan arbeta fokuserat med dina ärenden, även när du inte sitter framför en dator.

Visa valfritt nummer

Det går att ange ett nummer i Aurora teleQ som visas för personen som kontaktar er, det kan till exempel vara det telefonnummer som personen ringt till verksamheten. Detta gör att fler svarar när de blir uppringda.

Röstvariant

Det går att få egna röstinstruktioner inlagda istället för standardinstruktionerna.

Aurora spondi

Aurora spondi är en flexibel kommunikationslösning med ett enkelt hänvisningssystem, vilket ger en smidig och proffsig hantering av samtalen. Aurora spondi används genom en mobil applikation och går att integrera med befintliga växelsystem. Det gör att appen är fullt integrerbar med Aurora teleQ. Notifieringar gör att man alltid ser vem som ringer. Det går snabbt att ställa in en hänvisning, men man kan också välja att besvara samtalen med den interaktiva menyn och direkt ge ett personligt frånvarobesked. Med Aurora spondi kan man skapa svarsgrupper som inte kräver inloggning, det ställs in via en enkel schemaläggning istället. Svarsgrupperna möjliggör vidarekoppling av samtal, även om samtalet kommit in via Aurora teleQ. Det gör att rätt person alltid går att nå. Är personen upptagen i samtal syns det lätt i översikten "Mina kollegor" och man kan istället boka in en uppringning. Aurora spondi har också samtalsinspelning.

5. Certifiering

5.1. Mitel

Aurora teleQ är godkänd för integration till växelmodellen Mitel MX-ONE. För verksamheter som har Mitel MX-ONE innebär det direktanslutning till Aurora teleQ via en SIP-trunk, Integrationen gör det möjligt att hantera alla samtal mellan handläggare och Aurora teleQ som interna. För utgående samtal är det valbart om de ska gå via Mitel MX-ONE eller direkt till PSTN via en separat trunk från Aurora teleQ.

Tester har utförts i Mitel Labs. Dokumentation för hur växeln ska konfigureras finns för Aurora teleQ. Aurora Innovation bistår vid integration.

5.2. Avaya

Aurora teleQ är även certifierad för Avayas växlar. Det innebär samma fördelar som listas under Mitel, se ovan.

5.3. Övrigt

Vi har även samarbete med Cisco och Microsoft.