

KRISTA Päivystysvaihde – helppokäyttöinen päivystysvaihde pilvipalveluna

KRISTA Päivystysvaihde ohjaa yhteen päivystysnumeroon saapuvat puhelut useammalle eri päivystäjälle. Kaikkien päivystäjien puhelimet soivat yhtä aikaa* ja ensimmäisenä puheluun vastannut päivystäjä yhdistetään saapuvaan puheluun. Kaikki päivystäjät pysyvät ajan tasalla saapuneista puheluista tekstiviesti-ilmoituksien ansiosta.

OMINAISUUDET

PÄIVYSTYSRYHMÄT

Järjestelmään voidaan määritellä useita päivystysryhmiä, joihin voi kuulua yksi tai useampia päivystäjiä. Kullekin päivystysnumerolle voidaan asettaa yksi tai useampia päivystysryhmiä.

VARAPÄIVYSTÄJÄRYHMÄ

Palveluun voidaan määritellä erillinen varapäivystäjäryhmä, johon puhelut ohjataan, mikäli kukaan päivystysryhmän päivystäjiä ei vastaa puheluun.

SELAINPOHJAINEN HALLINTAKÄYTTÖLIITTYMÄ

Hallintakäyttöliittymän kautta voidaan hallinnoida päivystysvaihteen asetuksia, kuten päivystysryhmiä ja päivystäjiä sekä selata puhelulokia. Hallintakäyttöliittymä toimii kaikilla uusimilla selainohjelmistoilla, myös mobiililaitteissa.

PUHELULOKI

Järjestelmä ylläpitää lokia puheluista. Lokissa on nähtävissä soittajan puhelinnumero, soittoaika, jonotusaika, puhelun kesto sekä vastanneen päivystäjän nimi.

VASTAAJATUNNISTUS

Järjestelmä tunnistaa, mikäli puhelu ohjautuu päivystäjän vastaajapalveluun ja estää vastaajan yhdistymisen saapuvaan puheluun. Puhelu ohjautuu siis aina luonnolliselle henkilölle, eikä koskaan vastaajapalveluun.

PUHELUIDEN TALLENNUS JA KUUNTELU (LISÄPALVELU)

Järjestelmä voidaan asettaa tallentamaan puhelut määrääjäksi. Kuuntelu onnistuu sekä hallintakäyttöliittymässä että soittamalla erilliseen tallenteiden kuuntelua varten määriteltyyn puhelinnumeroon. Kukin käyttäjä voi kuunnella vain omien puheluidensa tallenteet.

TEKSTIVIEСТИ-ILMOITUKSET PUHELUISTA

Palvelu ilmoittaa päivystysryhmän päivystäjille tekstiviestillä, kun joku päivystäjistä on ottanut saapuvan puhelun vastaan. Puhelun päätyttyä päivystysnumeron soittajalle lähetetään tekstiviestillä puheluun vastanneen päivystäjän yhteystiedot mahdollista suoraa jatkoyhteydenpitoa varten.

OPERAATTORIRIIPPUMATON

Palvelu on operaattoririippumaton, eli päivystäjät voivat olla minkä tahansa eri operaattoreiden asiakkaita.

*Järjestelmä muodostaa kolme puhelua sekunnissa. Isoissa päivystysryhmissä voi täten ilmentyä viivettä puhelunohjauksessa. Nopeampi puhelunmuodostus on neuvoteltavissa erikseen.