

# Versionsinformation

## Artvise Contact Center Version 4.0

Uppdateringsinformationen beskriver nyheter, rättningar och andra förändringar i Artvise Contact Center vid uppdateringen 2018-05-02.



## Innehåll

<b>1 Nyheter och förändringar i Contact Center applikationen – användare.....</b>	<b>3</b>
Generella prestandaförbättringar och buggfixar .....	3
Rapporter .....	3
Extern Chatt .....	3
Koppla till kö.....	4
Koppla till agent .....	4
Förbättrad funktionalitet för Callback .....	4
Systemstatus .....	4
Agentinställningar .....	4
Säkra samtal (OBS! Tilläggstjänst ej standard!) .....	4
Stöd för inloggning med olika roller för agenter .....	4
Utökad funktionalitet i telefonboken .....	5
Tydligare panelrensningar .....	5
<b>2 Nyheter och förändringar i Contact Center applikationen - administratörer .....</b>	<b>6</b>
Skapa roller för agenter .....	6
Förbättrat processverktyg .....	6
Säkra samtal (OBS! Tilläggstjänst ej standard!) .....	6
Telefonboksadministration .....	6
Röstbrevlåda och hänvisning.....	6
Ny administrationsdel för nummer .....	6
Ny administrationsdel för sökord .....	7
Undersökningar (OBS! Tilläggstjänst ej standard!) .....	7
Textigenkänning (OBS! Tilläggstjänst ej standard!) .....	7
<b>3 Nyheter och förändringar för Contact Center i Artvise Mobile.....</b>	<b>8</b>
Redigera profil.....	8
Hänvisningar .....	8
Telefonboken .....	8
Meddelanden .....	8
<b>4 FAQ .....</b>	<b>9</b>

## 1 Nyheter och förändringar i Contact Center applikationen – användare

### Generella prestandaförbättringar och buggfixar

#### Rapporter

Ett antal nya rapporter:

- Anropsrapport
- Svarstider grupperat per kö
- Svarstider grupperat per vecka
- Svarstider grupperat per veckodagar
- Väntetid - besvarade samtal
- Väntetid – tappade samtal
- Inloggade agenter per kö/dygn

#### Extern Chatt

- Stöd för att öppna chatten i ett separat fönster vilket ger möjlighet att behålla den öppen även om kunden navigerar iväg till en annan del av hemsidan.
- Möjlighet för handläggare att enkelt välja standardfraser från fördefinierade mallar.
- Lägg till en visuell notifiering per flik på inkomna chattar. Notifiering ska indikera om kunden har skrivit något nytt sen handläggarens senaste svar.
- Chatlänkar med en komplett url typ <http://www.kommun-xyz.se> ska visas som klickbara länkar både för kunder och handläggare.
- Tydliga notifieringar vid nedstängning av chatt.
- Förbättrad hantering vid timeout från kund och handläggare.
- Möjlighet att ändra webbanvändare via konfiguration.
- Chatten kontrollerar öppettider från en anknytning. Om chatten är stängd så ska antingen ärendeformuläret visas eller en konfigurerbar text.

## Koppla till kö

Nu finns möjlighet att koppla till annan kö eller gruppsslinga direkt från menyn i klienten. Denna dialog visar nu även ett beskrivningsfält för varje kö samt rödmarkerar köer som inte har inloggade användare.

## Koppla till agent

Nu finns möjlighet att koppla till annan agent direkt från menyn i klienten.

## Förbättrad funktionalitet för Callback

Mer logik tillagt för hantering av callbackärenden.

## Systemstatus

Ny funktion för att agenterna ska få en bättre överblick över samtalsflöden i systemet. Här visas

- Antal agenter i kön
- Antal samtal i kön
- Samtal med längst kötid i kön
- Vilka agenter som är inloggade i kön
- Agentstatus
- Skill på agenter i kön

Det finns även möjlighet att koppla SLA:n mot köer som kan visa grafiska staplar på köers mående eller visa ett popupfönster för agenter som är inloggade i kön när givna regler uppfylls.

## Agentinställningar

Utökade inställningsmöjligheter för agenterna. Stöd för att spela ringsignal på datorns högtalare. Stöd för att justera efterbearbetningstid, samt notifieringar och varningsdialoger. Agenten kan även själv ställa in vilka köer denne ska vara inloggad i vid uppstart av systemet.

## Säkra samtal (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Agenterna kan skapa "säkra samtal" genom att erbjuda kunden autentisering via e-legitimation i ett pågående samtal.

## Stöd för inloggning med olika roller för agenter.

Nu går det att skapa roller med olika skillnivå i köer för att sedan låta agenterna välja vilken roll de vill logga in med vid det aktuella tillfället.

### Utökad funktionalitet i telefonboken

- Telefonboksposter som är nummerägare på ett nummer kommer att presentera numret i fetstil i sökresultatet. Detta för att agenterna lättare ska hitta vilken post som ska hänvisas vid hänvisningsförfrågningar.
- I denna version finns fler fält som kan nyttjas i telefonboken, bl.a. stöd för mer adressinformation, övrig info m.m.
- Tydligare markering på "hemliga nummer".
- Optimerade sökningar i telefonboken.

### Tydligare panelrensningar

Inkommande och utgående panelen rensas mer logiskt vid hopp mellan olika funktioner i systemet.

## 2 Nyheter och förändringar i Contact Center applikationen - administratörer

### Skapa roller för agenter

Här kan systemadministratören skapa upp roller där en eller flera köer kan ingå och där skillnivån på dessa köer definieras.

### Förbättrat processverktyg

Stöd för fler figurer och bättre designmöjligheter i processverktyget. "Kontrollera öppettider" har bytt namn till kalender och fler inställningsmöjligheter. Nya funktioner i form av avidentifiera samtal i process samt autentisering av samtal (säkra samtal).

### Säkra samtal (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Administratören kan bygga upp processer som innehåller en automatisk autentisering av samtal, så att samtalet som kommer fram till handläggaren redan är autentiserat.

### Telefonboksadministration

- Funktion för att flagga ett nummer som hemligt. Detta visas då genomstruken i fet stil, samt med ordet "hemligt" i beskrivningsfältet i klienten.
- Ny funktion för att välja om ett nummer ska vara synligt för agenterna.
- Stöd för nya fält i nummeradministrationen, kostnadsställe, abonnemangsform, intern notering.
- Stöd för att kunna styra ifall kommentarsfältet ska visas i mobilwebben.

### Röstbrevlåda och hänvisning

Möjlighet att redigera arbetstider för telefonboksposter. Standardtider plockas i annat fall från den generella kalendern i systemet.

### Ny administrationsdel för nummer

Nytt separat administrationsgränssnitt för nummer där det går att redigera, lägga till och ta bort nummer. Här visas i listform *typ, nummer, anknytning, visningsnamn, kostnadsställe, abonnemangsform, hemligt, Internt, synligt, beskrivning, Intern notering, telefonboksposter, organisation*. Sökresultat från denna lista kan sedan exporteras till Excel.

## Versionsinformation

Artvise  
Contact Center



2018-04-30  
Sida 7/9

### Ny administrationsdel för sökord

Nytt separat administrationsgränssnitt för sökord där det går att redigera, lägga till och ta bort sökord. Här visas i listform sökord och antal kopplingar till telefonboksposter för det aktuella sökordet.

### Undersökningar (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Helt ny funktionalitet för att skapa automatiska kundundersökningar. Här kan man styra vilka undersökningar som ska gå ut till kunden beroende på vilken ärendetyp som agenten satt i ett ärende. Stöd finns även för att nyttja extern koppling, för integration med befintliga kundundersökningsföretag.

### Textigenkänning (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Funktion för samtalsstyrning baserat på kundens fråga.

### 3 Nyheter och förändringar för Contact Center i Artvise Mobile

#### Redigera profil

Användaren har möjlighet att redigera vissa delar i sin telefonbokspost, exempelvis byta profilbild, ändra pinkod till röstbrevlåda, välja ifall notifiering via sms eller e-post ska gå ut vid nytt röstmeddelande samt redigera kommentarsfältet.

#### Hänvisningar

Nytt utseende med fler möjligheter för användaren att skapa hänvisningar eller schemalagda hänvisningar. Översiktsvy för aktuella och kommande hänvisningar.

#### Telefonboken

Nu visas fler fält i telefonbokswebben. Det som visas nu är: *titel, e-post, organisationer, adress, nyckelord, kommentar (kräver aktivt val av systemadministratör), aktuell hänvisning och kommande hänvisningar.*

#### Meddelanden

Översiktsvy för inkomna röstmeddelanden. Möjlighet att spela upp och ta bort dessa direkt i listan.

---

---



## Versionsinformation

Artvise  
Contact Center

Version 4.0



2018-04-30  
Sida 9/9

## 4 FAQ

Här hittar du vanliga frågor och svar: [Kundarea](#)

Har du frågor angående informationen är du välkommen att kontakta vår kundsupport.

0910-395 00

[support@artvise.se](mailto:support@artvise.se)

Våra säljare hittar du på vår kundportal, under *Kontakt*

[www.artvise.se](http://www.artvise.se)

Med vänlig hälsning  
Artvise AB