

ImBox Call

# Molnbaserad telefoni så smart det kan bli.

Växtelefoni som är molnbaserad och tillgängligt i ImBox. Det kallas Softphone – för att det både är skönt att ha alla kunddialoger kopplade till samma verktyg och soft att inte behöva köpa till en hårdvara.

ImBox Sweden AB  
Org.nr: 556918-0754

Kaserntorget 5  
411 18 Göteborg

**ImBox**  
Customer relations made easy

# Lyft luren & din kundservice till nästa nivå!

ImBox Telefoni är en molnbaserad telefonväxel för din kundservice. I ImBox Telefoni kan du sköta all din telefonsupport, styra över öppettider och kösystem samt ta emot obegränsat antal inkommande samtal. Och bäst av allt - ImBox Telefoni hanteras via ImBox-klienten precis som våra andra tjänster, så inget nytt system behövs.



## Molnbaserad växeltelefoni

Med IP-telefoni behöver du inte köpa till någon extra hårdvara. Sladdlöst & gränslöst – enkelt & smidigt.



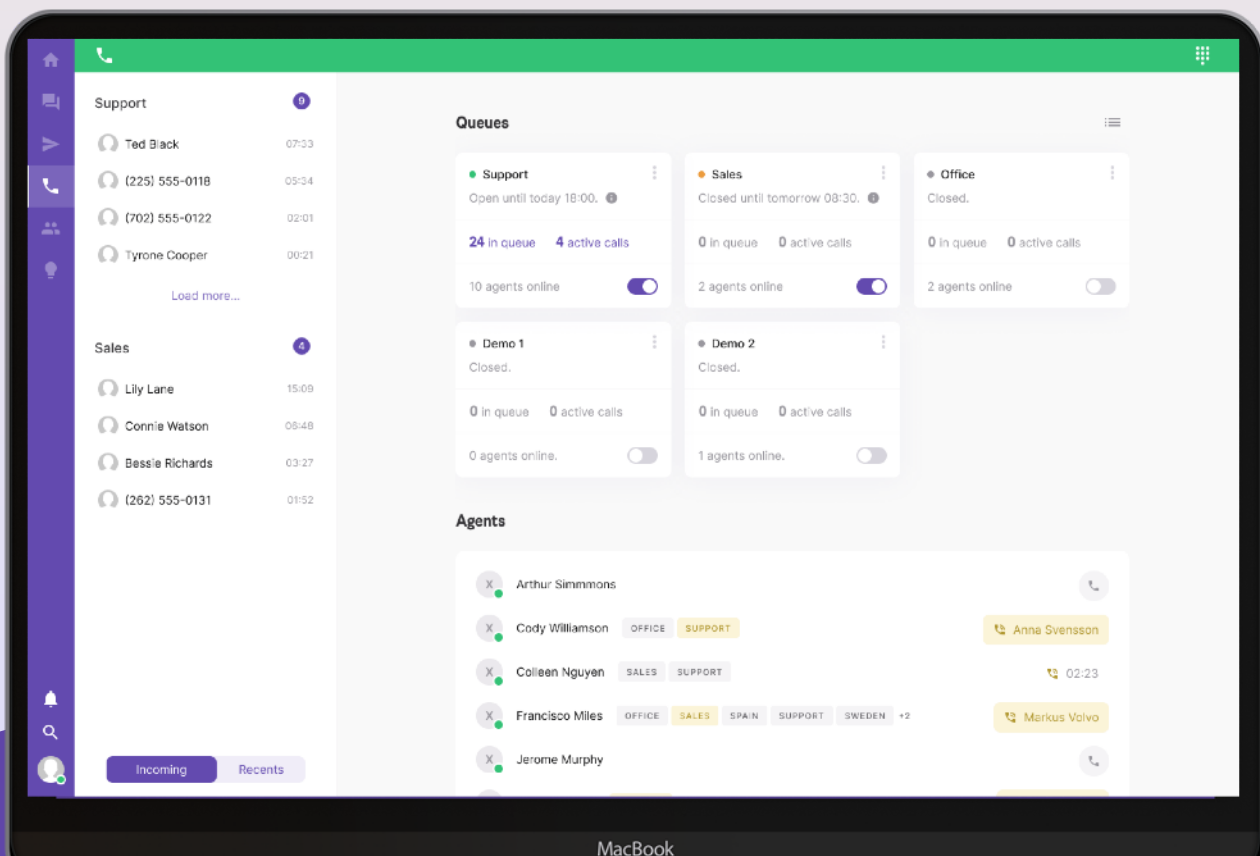
## System som gör dig mer effektiv

Att ha alla kundservicekanaler kopplade till ett & samma verktyg är extremt tidseffektivt & väldigt användarvänligt.



## Telefoni med unik statistik!

Anpassa din service efter var och när kunden behöver det. Du kan själv göra inställningar, förändringar & hämta ut statistik.



# Härliga features som underlättar för dig.

Att ringa är ett väldigt populärt och uppskattat sätt för kunden att ta kontakt. Vi har valt ut smarta features som underlättar och effektiviserar.

## IVR system

(Interactive Voice Response)

IVR tillåter uppringare att navigera med hjälp av sin knappsats på telefonen för att komma till rätt avdelning.

## Vidarebefordra samtal

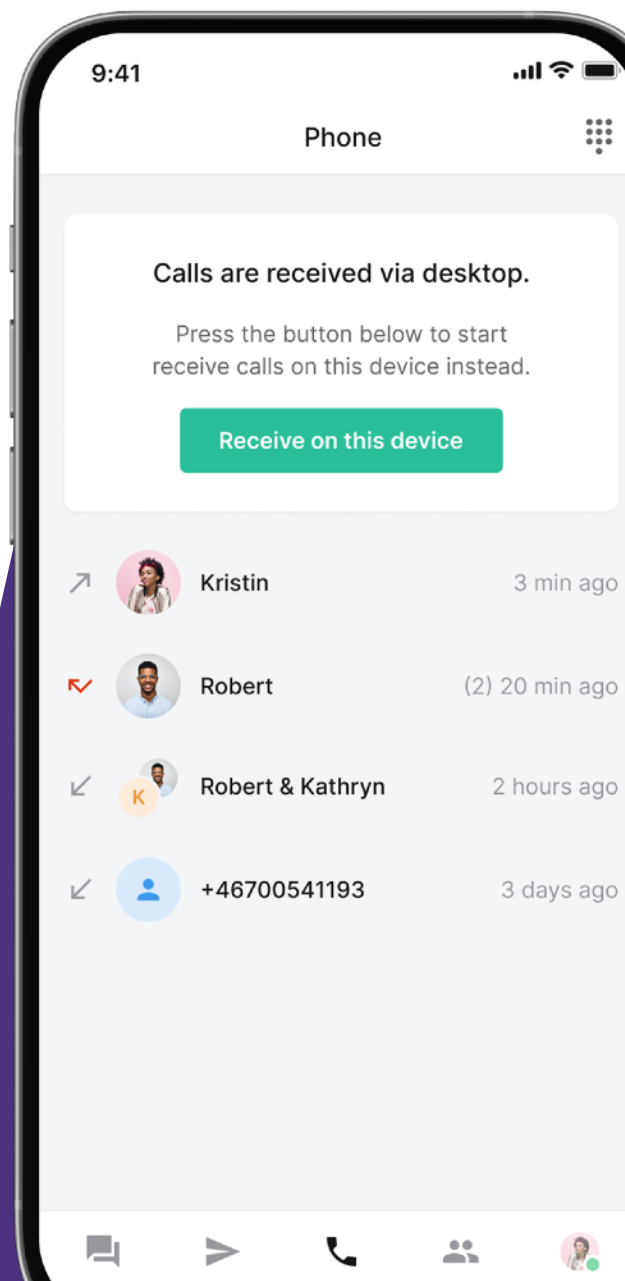
Vidarebefordra inkommande samtal till ett externt nummer. Detta ger agenter flexibiliteten att ta samtal från mobiltelefoner eller fasta telefoner.

## Kö

Uppringaren ställs automatiskt i kö när det inte finns några agenter tillgängliga.

## Spela in samtalen

Alla samtal spelas in automatiskt, som du kan senare kan spela upp ifall det skulle behövas.



## Enkel

Det är lika lätt att komma igång med ImBox Telefoni som med resten av våra produkter.

## Schemaläggning av köer

Varje knappsatsval är kopplat till en kö. Varje kö kan i sin tur ha en egen schemaläggning som du enkelt kan styra själv.

## Lables & noteringar

Möjlighet att markera upp samtal med labels samt lägga fritext-noteringar. Labels och noteringar syns på historiken i admin samt i klienten.

## Spela in samtal

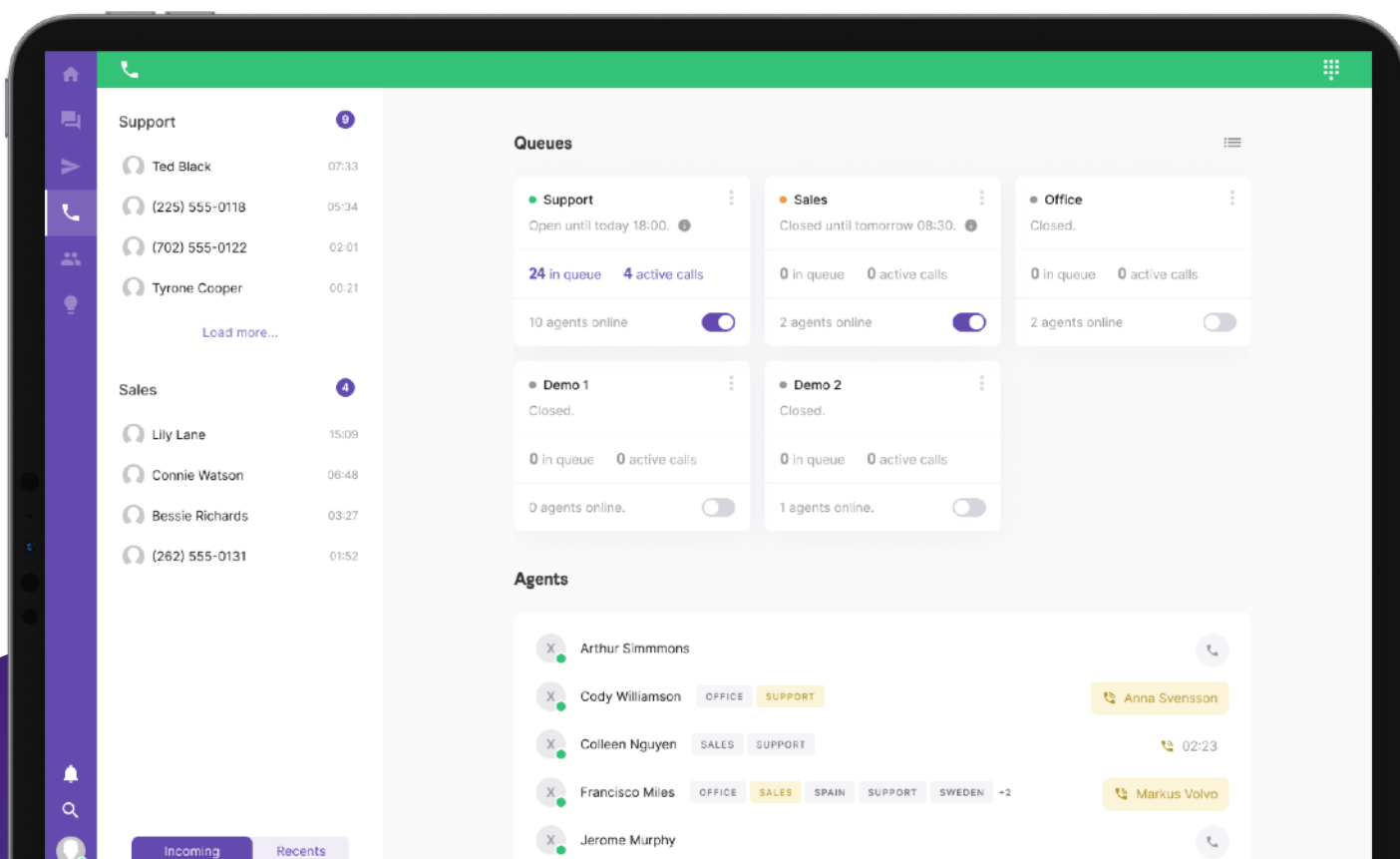
Spela in samtal oavsett längd. Inspelningarna återfinns i samtals- historiken både i klienten och i admin.

## Ingen hårdvara

Med vår molnbaserade telefoni behöver du inte investera i någon ny hårdvara. En dator är allt du behöver.

## Bli uppringd

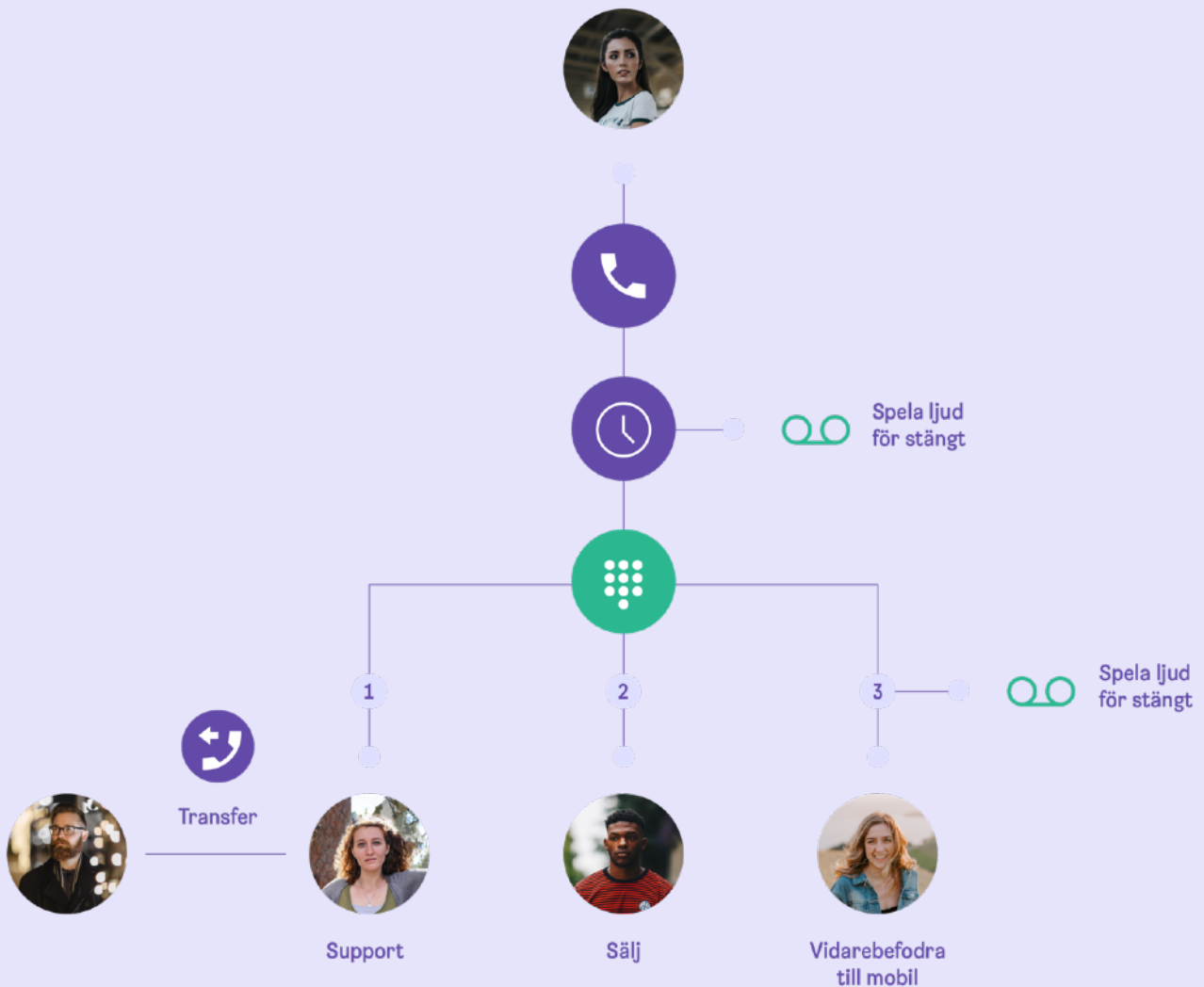
Välj om du vill bli uppringd när det är din tur eller stanna kvar i kön.



# Hur fungerar det?

Som en smart telefonlösning ska fungera, såklart. Du ser tydligt inkommande samtal, har kontroll över kön och kan enkelt klicka mute eller vidarebefordra samtal. Efter avslutat samtal får du en kort stund att lägga noteringar och förbereda dig innan nästa samtal kopplas in - hur lång tid bestämmer du själv.

I hemvyn ser du samtal i kö, avslutade och missade samtal samt den genomsnittliga kötiden för den aktuella dagen.



# Lär känna dina besökare bättre med ImBox **Analytics**.

Vårt statistikverktyg ImBox Analytics ger dig full överblick hur ImBox Telefoni levererar. Om du använder flera av våra tjänster, så som chatt, mail eller FAQ, finner du även den statistiken här. Fördelen är att du enkelt kan mäta, jämföra och ta bättre beslut för din kundkommunikation.



## Total calls

Se hur många samtal som besvarats, missats och ringts ut.



## Calls by weekday

Vilka dagar som flest ringer in och då mest bemanning behövs.



## Calls by hour

När på dygnet du får in flest samtal så att du kan schemalägga efter det.



## Cueue time

Kundens väntetid för att komma fram till en agent.



## Duration

Visar den genomsnittliga samtals-tiden.



## Agent activity

Antal samtal och den genomsnittliga samtals-tiden för varje agent.



Tillval för Call

# Säkrare telefonsamtal med BankID - verifiera den du pratar med.

## Lika enkelt som tryggt!

Tack vare säker legitimering på distans kan du nu enkelt hjälpa dina kunder att utföra ärenden över telefon – ärenden som du av säkerhetsskäl inte tidigare kunnat hantera i kanalen.

Smidigt och friktionsfritt för både dig och din kund att kunna stanna kvar i den kanal ni påbörjat dialogen!



Säkerhet för både dig och dina besökare



Tryggare kundupplevelse



Ett ökat serviceutbud



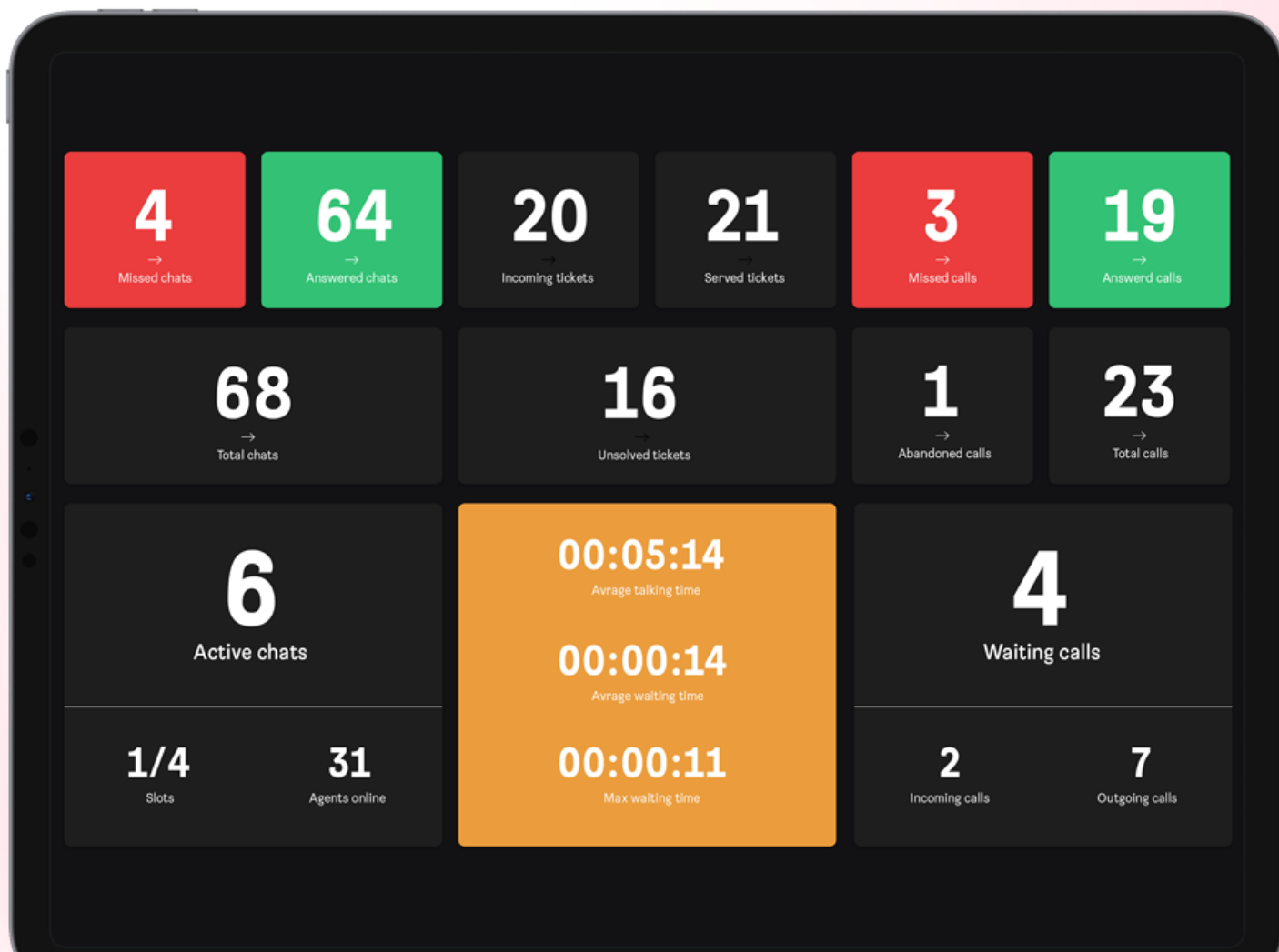
# Visualisera samlad statistik i realtid med ImBox Wallboard

**Enkelt att sätta upp & enkelt för alla att följa hur det går  
för kundservice!**

Koppla på vår Wallboard och visualisera nyckeltal och statistik för era ImBox-tjänster i realtid. Säkerställ att alla arbetar mot samma mål och kan följa med i utvecklingen - vad går över förväntan och vad behöver vässas här och nu?

Inspirera, utveckla och få alla med på tåget mot ökad effektivitet!

Med hjälp av färdiga templates och smidig drag-drop-funktion bestämmer du enkelt själv vilka parametrar som skall tas med i översikten.





# Därför ImBox

Sömlös & gränslös kundkommunikation, i alla kanaler. Vi vill att allt ska vara enkelt – att ge sin kund service i världsklass & att ha med ImBox att göra.



## Enkla men smarta tjänster

Ingen använder tjänster som är krångliga. Därför är våra tjänster både enkla och användarvänliga, för såväl dig som för din kund!



## Helhetsleverantör

Det enda verktyget du behöver. Logga endast in i ett system för att hantera alla dina kunddialoger – för telefoni, chatt, Messenger, ärendehantering & formulär!



## Svensk support på speed dial

Med svensk support, onboarding och coaching av våra erfarna kundvårdare under hela samarbetet, får du ut maximalt av dina tjänster hos oss.



## Produktutveckling inhouse

Alla våra tjänster utvecklas internt hos oss. Du som kund kan vara med och påverka hur våra tjänster utvecklas och beslutsvägarna för nya funktioner är aldrig långa!



# Ingår alltid i våra tjänster!

Det ska vara lika enkelt att ge bra service, som att få riktigt bra service. Därför kommer du under hela vårt samarbete att få ta del av kunskap, erfarenheter och insikter inom digital service.



Onboarding & träning av specialister i digital service.



WCAG - alla ImBox tjänster följer lagen om tillgänglighet.



GDPR säkrat - med datalagring i Europa är alla våra tjänster GDPR-säkra.



Svensk support - tillgänglig för dig via chatt, telefon och e-mail.



# Välkommen till ImBox-familjen 🎉

Du är nu en del av revolutionen inom kundkommunikation