

## Cygate Smart Communication -vaihteenhoitopalvelu

Vaihteenhoitopalvelu soveltuu sekä pienille että suurille yrityksille tai yrityksille, joilla on toimipisteitä eri paikkakunnilla ja jotka haluavat hyötyä keskittämisen tuomasta tehokkuudesta ja silti säilyttää korkealaatuisen palvelun.

Yhtiö voi valita kokonaan ulkoistetun, keskitetyn vaihteenhoidon tai ylivuotopalvelun

Cygateen tarjoama vaihteenhoitopalvelu luo yritykselle mahdollisuuden:

- Saada puheluiden hoitajaksi ammattitaitoisen, luotettavan ja kielitaitoisen henkilön
- Parantaa palveluaan asiakkaille yrityksen aukioloaikojen ulkopuolella
- Päästä eroon vaihteenhoidon tuomista henkilöstö- ja tekniikkariskeistä
- Hallita tavoitettavuutta (lomat, poissaolot, palaverit)
- Palvelutason säännölliseen seurantaan ja raportointiin
- Hankkia laite - ja operaattoriin riippumaton palvelu



## Palvelukuvaus

Asiakasyritykselle nimetään vastuuvaihteenhoitaja, joka perehtyy yrityksen toimintaan ja vaihteenhoidon erityispiirteisiin sekä toimii yrityksen yhteyshenkilönä.

Vaihteenhoitopalvelu toteutetaan aina asiakkaan kanssa sovitulla tavalla tapauskohtaisesti.

Vaihteenhoitopalvelun sähköisessä puhelinluettelossa olevat tiedot välittyvät reaaliaikaisesti kaikille Diccas -työkalua käyttäville henkilöille organisaatiossa. Luettelosta voidaan hakea ja selata työntekijöiden luettelotietoja, sekä samalla nähdään heidän mahdolliset poissaolotietonsa ja tarvittaessa vaihteenhoitaja voi lähettää soittopyynnöt ja viestit joko tekstiviestinä tai sähköpostilla intranetin kautta. Henkilö itse voi myös lähettää internet -selaimen välityksellä tai matkapuhelimella poissaolotietonsa helposti Diccas-järjestelmään

HAKUTULOKSET 20.6.2005 16:48, 3 KPL				
Nimi	Nimike	Yritys / Org	Numero	Huone
Gaarand, Karl	Hallituksen puheenjohtaja	Dialok Holding:	0201234567	3052
Garaistus, Helena	Sihteeri	Dialok Holding:	0209876543	3001
Grist, Arbete	Myyntipäällikkö	Dialok Holding:		3062

## Hyödyt asiakkaalle

- Selkeä ja hallittu henkilöstön tavoitettavuus
- Puheluiden kokonaismäärä ja osastoseuranta apuna liiketoiminnassa
- Organisaatiotiedot reaaliaikaisia
- Kustannukset palvelun käytön mukaan
- Raportointi, vakiona 4 eri raporttia

## Tekninen ratkaisu

Puhelut yhdistetään asiakkaan yhteysoperaattorista riippuen joko yleistä verkkoa tai kiinteää yhteyttä käyttäen. Asiakkaan ja vaihteenhoitopalvelukeskuksen välille ei tarvitse rakentaa kiinteää yhteyttä.

Vaihteenhoitopalvelu on yhteensopiva kaikkien vaihdejärjestelmien ja perinteisten älyverkossa toimivien mobiilivaihteiden, useiden vaihteiden vaihdeverkkojen ja kaikkien näiden yhdistelmien. Tarvittavat puheluiden ohjaukset tehdään joko vaihteessa tai operaattorin älyverkossa.

Yleisimmät kulunvalvontajärjestelmät sekä mini-infot voidaan liittää palveluun.

## Puheluraportti 1.4.2007 - 30.4.2008

Kuukausi	Vastattuja puheluita (kappale)	Vastausaika (sekuntia)	Käsittelyaika (sekuntia)
huhti.07	1464	5,7	62,8
touko.07	1794	3,7	54,8
kesä.07	2208	5,2	52,2
heinä.07	1398	6,1	47,1
elo.07	779	3,9	57,7
syys.07	490	5,9	57,4
loka.07	1956	4,6	59,7
marras.07	1404	5,7	58,9
joulu.07	1071	6,8	46,2
tamm.08	857	7,7	37,8
helmi.08	1313	7,1	35,7
maal.08	837	5,1	37,4
huhti.08	849	5,8	29,4
<b>Yhteensä</b>	<b>1263</b>	<b>5,6</b>	<b>49,0</b>

