

 LICENCIA

Licencia Assist

Om Licencia

Licencia föddes 1980 som ett utvecklingsbolag. Efter att först ha jobbat med agenturer för telefonsvarare och andra enkla telekomprodukter fick företaget en rejäl skjuts när växelmonopolet upphörde 1988. Licencia hade då lyckats få den svenska agenturen för koreanska LG (dåvarande GoldStar) och kunde därmed erbjuda ett otroligt konkurrenskraftigt alternativ. LG-agenturen blev alltså basen i verksamheten, men i grunden hade Licencia också ett gediget telekommunikationskunnande.

Vi bestämde oss för att utnyttja det till att förädla befintliga produkter samt att utveckla egna tillägsprodukter. 1992 kunde vi lansera vårt egenutvecklade talsvarssystem PBX-voice. 1995 tog vi första steget på vägen till fullt utbyggd datortelefoni, det vill säga specialiserade databaserade system för att samtidigt hantera telefoni och data via tangentbord och skärm. Detta är idag, tillsammans med talsvar ett eget produktområde, datorstödd telefoni (CT). Det sker även en kontinuerlig utveckling av dagens traditionella telefonsystem till IP-telefoni, där fokus är enkelhet och användarvänliga tjänster.

Vår strävan är att fortlöpande utveckla och förbättra våra produkter. Vi förbehåller oss därför rätten att utföra ändringar utan föregående meddelande. Ref. nr ASSIST-0906-01-SE.

 LICENCIA

Generalagent för LG-Nortel
i Sverige och Baltikum

Licencia telecom ab
Släggbacken 9 • 171 53 SOLNA
Telefon 08-470 74 00 • Fax 08-470 74 50
www.licencia.se

Medlem i Svenska IT-Företagens Organisation och Svenskt Näringsliv

A photograph of three people in a professional setting. A man in a blue shirt and tie is smiling and looking at a woman in a blue shirt who is also smiling. In the foreground, a woman with short dark hair, wearing a pink top and a headset, is smiling and looking towards the camera. They appear to be in a collaborative work environment.

Licencia Assist

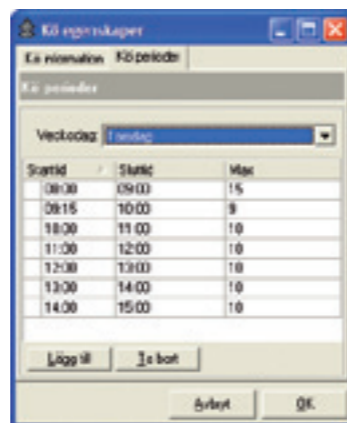
När du har viktigare saker att göra.



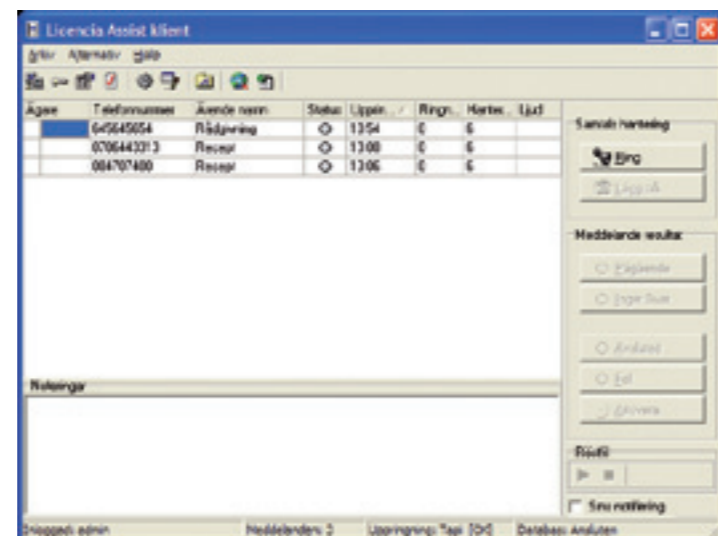
Licencia Assist ger dig nöjdare kunder och en bättre arbetsmiljö

Till många företags och organisationers vardag hör överbelastade växlar och ändlösa telefonköer. Problemet skapar irritation hos dem som ringer och stress hos personalen som ska besvara samtalen. Om den inringande kunden har tur att komma fram och placeras i kö, är väntetiden ofta lång och osäker. Och att lämna telefonen medför i de flesta fall att platsen går förlorad. Kunden blir självfallet ilsken efter att ha väntat länge, och handläggaren, som knappt hunnit ta ett andetag innan nästa samtal kopplas fram, blir stressad av samtalsanstormningen.

Licencia Assist är ett avancerat köhanteringsystem som automatiskt och ögonblickligen tar emot de inkommande samtalen och kan, om så önskas, föreslå en tid för uppringning. Grundat på ett fördefinierat veckoschema för tillgängliga uppringningstider räknar systemet ut när första lediga uppringningstid kan ske.

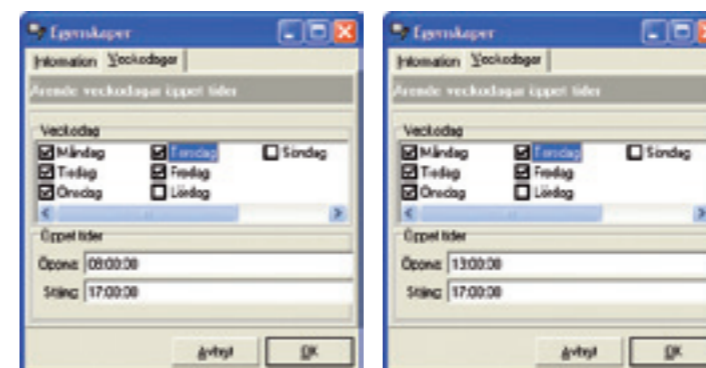


Med tidsangiven återuppringning får den som ringer alltså alltid ett exakt klockslag då han eller hon kommer att bli uppringd. Kunden slipper irritation och väntan och handläggare får en tydlig överblick över arbetsituationen genom att alla inkommande samtal listas i turordning på handläggarnas bildskärmar.



Arbetsbördan fördelas jämnare, stressen minskar och fler samtal kan besvaras under en dag.

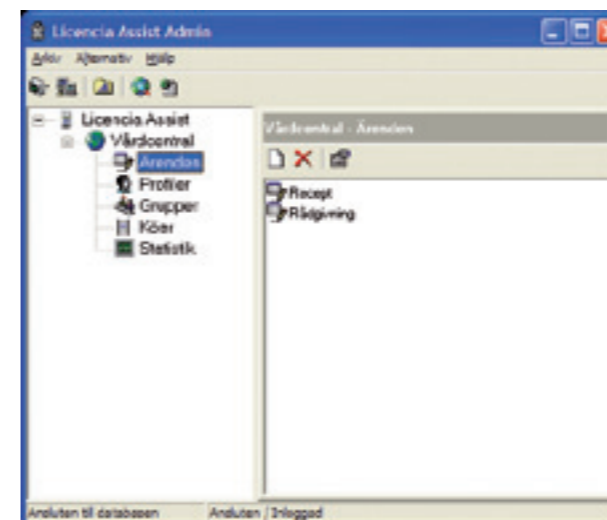
Licencia Assist kan dessutom prioritera viktiga samtal. Genom att tidsstyra varje ärende kan samtal som är prioriterade ges första lediga uppringningstid, och samtal som är mindre prioriterade ges en uppringningstid vid låg belastning.



Prioriterat ärende

Ej prioriterat ärende

Med Licencia Assist Admin kan systemet konfigureras mycket flexibelt. All information om vem eller vilka som skall ringa upp vilket samtal, vilka användare som skall se vilka samtal m.m., konfigureras på ett enkelt sätt i Licencia Assist Admin.



Kvalitetshjäre för både stora och små

Tjänsten Licencia Assist passar alla typer av företag och organisationer som vill höja sin servicegrad och kvalitet till kunder och medarbetare. De stora företagen som dras med en ojämn belastning i växeln, och de mindre som inte alltid hinner svara i telefonen. Några exempel på verksamheter som kan höja sin service-, kvalitets- och tillgänglighetsgrad med Licencia Assist är vårdcentraler, resebyråer, läkarmottagningar, bilverkstäder, djursjukhus, försäkringsbolag, tandläkarmottagningar och uthyrningsföretag m fl.

Webbaserad och växeloberoende

Med Licencia Assist kan företagets växel vara öppen 24 timmar om dygnet vilket ökar tillgängligheten för kunderna. Inga samtal eller affärsmöjligheter går förlorade när Licencia Assist registrerar och fördelar inkommande samtal eller inknapade telefonnummer på hemsidan.

Så här fungerar Licencia Assist

Licencia Assist tar automatiskt och ögonblickligen emot samtalen och ger den som ringer en enkel instruktion att knappa eller tala in det telefonnummer som han eller hon vill bli uppringd på. Baserat på antalet inkomna samtal och deras genomsnittliga längd, en i förväg definierad äredetyp och antalet aktiva handläggare, räknar Licencia Assist ut exakt vid vilken tidpunkt det aktuella samtalet kan betjänas.

Handläggaren ser telefonkön på sin skärm och kan enkelt och i lugn och ro betjäna samtalen i tur och ordning. Licencia Assist är mycket användarvänligt. Allt som behövs är tillgång till en PC med internetanslutning och en telefon.

Licencia Assist klient består av följande

- Installations-CD
- Användarmanual
- Registreringskort
- Licensavtal

Systemrekommendation

Telefonsystem:

- Analoga / digitala anknötningar eller linjer.

Dator:

- Windowsbaserad dator minimum Pentium III med 512 MB RAM
- Windows 2000/XP, Citrix MetaFrame eller WinFrame
- Ledig comport
- Licencia Assist klient installerad
- Internet Explorer 5.5 eller senare
- Stöd för TCP/IP