

Nyhet, iOnline – hänvisningssystem med rapport och statistik funktioner

Bakgrund

iOnline är ett nytt och effektivt Internetbaserat verktyg för hänvisningshantering – helt utvecklat av iTell. Via iOnline kan användaren göra aktuella och framtida hänvisningar som i sin tur uppdaterar kundens Coordinatorer i realtid. För mer information om iOnline, se tidigare pressrelease 2003-02-18.

iOnline rapport

Med iOnline finns även den unika tjänsten *iOnline rapport*. Tjänsten ger en detaljerad information för organisationens telefonistatistik. *iOnline rapport* är skapad för VD, ekonomi- eller marknadsavdelningen som vill se alla trafikflöden.

Genom *iOnline rapport* ser den ansvarige varje inkommande och utgående samtal kopplade via iTell systemen. Nedan presenteras tre olika rapportexempel.

Trafikrapport



- Samtalskostnad för inkommande och utgående telefoni.
- Snitt tid för inkommande och servade samtal.
- Antal meddelanden som skickats via SMS, fax och e-mail.

Inkommande samtal



- Geografisk översikt av inkommande trafik, för lokal, mobil och utlandssamtal, - allt presenterat via Sverigekartan. Samtalstrafiken är uppdelad per län och riktnummerområde. (A- numrens ursprung måste visas för gällande operatör.)

Samtalsflöde per profil



- Antal samtal och vilka nummer som ringt in och kopplats till respektive medarbetare.

Vid frågor om våra tjänster kontakta gärna oss på iTell - så hjälper vi Er med telefoniresursen.

Hofors den 20 februari 2003

Roger Gudmundsäter
IT-chef & Affärsutvecklare
e-mail: rg@itell.nu