

Frisamtalsnummer, Nationella nummer samt Nationellt företagsnummer

Tjänstebeskrivning

Tele2 Nummertjänster

Inledning

Tele2s nummertjänster gör det ännu enklare för våra kunder att kommunicera med sina kunder. Med ett enda nummer mot hela marknaden stärker man företagets profil.

Tack vare den smarta samtalshanteringen, styrs samtalen till just det ställe i organisationen dit kunden vill ha dem. Styrningen betyder också att fler samtal kan besvaras snabbare, vilket förstärker intrycket av ett serviceinriktat och lättillgängligt företag.

- **Frisamtalsnummer (020/0200)**
Tele2 kan leverera nya nummer eller portera in befintliga Frisamtalsnummer (020/0200) från nuvarande operatör. För denna nummertjänst så är det ägaren av numret som betalar hela samtalskostnaden, numret nås enbart inom landet.
- **Nationella nummer (077)**
Tele2 kan leverera nya nummer eller portera in befintliga Nationella nummer (077) från nuvarande operatör. För denna nummertjänst så är det inringande part som betalar samtalskostnaden. Numret nås från både Sverige och utlandet.
- **Nationellt företagsnummer (90xxx, 010, 08 etc.)**
Möjligheten finns att implementera andra nationella nummer i plattformen, dessa kan utnyttja samma tjänster som 020/077. För denna nummertjänst så är det inringande part som betalar samtalskostnaden.

Nummerstyrningar / End-userportalen

Denna typ av nummertjänster realiserar via en intelligent plattform (IN) i Tele2s nät. Tjänsterna ligger således helt frikopplade från kundens egen infrastruktur, vilket innebär stora fördelar om man vill styra om trafiken i samband med service eller avbrott på ordinarie svarsnummer. Möjligheten finns att via en enkel självserviceportalen ändra svarsnummer, datum, tid, procentstyrning etc.

Det finns en rad olika tilläggstjänster och funktioner som man kan använda sig av för att styra flödet av samtal. Följande tilläggsfunktioner finns för styrning av samtal:

- **Analys och statistik**, en lättanvänd webbportal där man enkelt kan se statistik över företagets samtalstrafik till nummertjänsterna. Statistik över antal samtal, vidarestyrningar, upptaget, besvarade, avslutade etc. finns att tillgå.
- **Anropsfördelning**, samtalen kan styras till flera olika svarsnummer med en procentfördelning. Detta är en utmärkt funktion att använda för att styra samtalsflödet olika beroende på en eventuell frånvaro på något av svarsställena.
- **Belastningsskydd**, det här är en tjänst för att förhindra överbelastning mot svarsnumret när man har extrema mängder samtal under vissa perioder. Tjänsten innebär att man bevakar antalet samtidiga samtal under en tidsperiod, resterande samtal kan ges Lavinmeddelande,

Spärrton alternativt styra det vidare till ett annat svarsnummer.

- **Omstyrning**, om det skulle vara upptaget, spärr, ej svar (efter x antal sek) eller ingen kontakt med svarsnumret, så styrs samtalet automatiskt vidare.
- **Kalenderstyrning**, bestämmer var samtalet skall styras beroende av datum, månad och veckodag.
- **Tidsstyrning**, styr samtalet olika beroende vilken tid på dygnet det är.
- **Menstyrning**, en inbyggd IVR används för att styra samtalen beroende på vilket val den som ringer in gör genom att använda knappsatsen på terminalen.
- **Talsvarsbesked**, inspelade meddelanden kan ges vid olika situationer, t.ex. om man inte kan svara på inkommande samtal eller utanför arbetstid.
- **Lavinmeddelande**, inspelade meddelande som gör att man kan ge besked till den som ringer, men ändå styras vidare till svarsnummer, IVR etc.
- **Validering**, använder uppringandes ursprung för att styra samtalet till önskat svarsnummer, innebär att man kan styra samtalet olika beroende på var samtalet kommer ifrån. Kan användas till exempel för att styra riktnummer till olika svarsnummer eller anonyma nummer till ett röstsvar.