



Click-to-Transfer med Zylinc og selvbetjening.nu

www.zylinc.com

Hvad er selvbetjening.nu og Click-to-Transfer?

Selvbetjening.nu er et opslagsværk, der gør det muligt for medarbejdere at se præcis hvilke informationer de skal give, når en borger efterspørger en bestemt ydelse eller er gået i stå i en selvbetjeningsløsning.

Med Zylinc-funktionen Click-to-Transfer kan I integrere selvbetjening.nu med jeres Zylinc Contact Center- og Zylinc Service Center-løsninger.

Dermed vil I opnå meget målrettet og tidsbesparende sagsbehandling, når Borgerservice skal omstille telefoniske henvendelser til andre afdelinger.

Med ét klik *inde i selve selvbetjening.nu* stiller Zylinc-løsningen automatisk borgeren om til:

- en anden telefonkø,
- en anden medarbejder eller
- et andet telefonnummer

Når I omstiller henvendelsen medfølger der automatisk historik. Den viser, hvilke opslag Borgerservice-medarbejderen allerede har foretaget i selvbetjening.nu.

Kollegaen der skal overtage henvendelsen kan altså med det samme se, hvad Borgerservice allerede har gennemgået med borgeren.

Derudover kan Borgerservice-medarbejderen tilføje kommentarer til den kollega der skal overtage henvendelsen.

Se et eksempel på de næste par sider ...

Eksempel

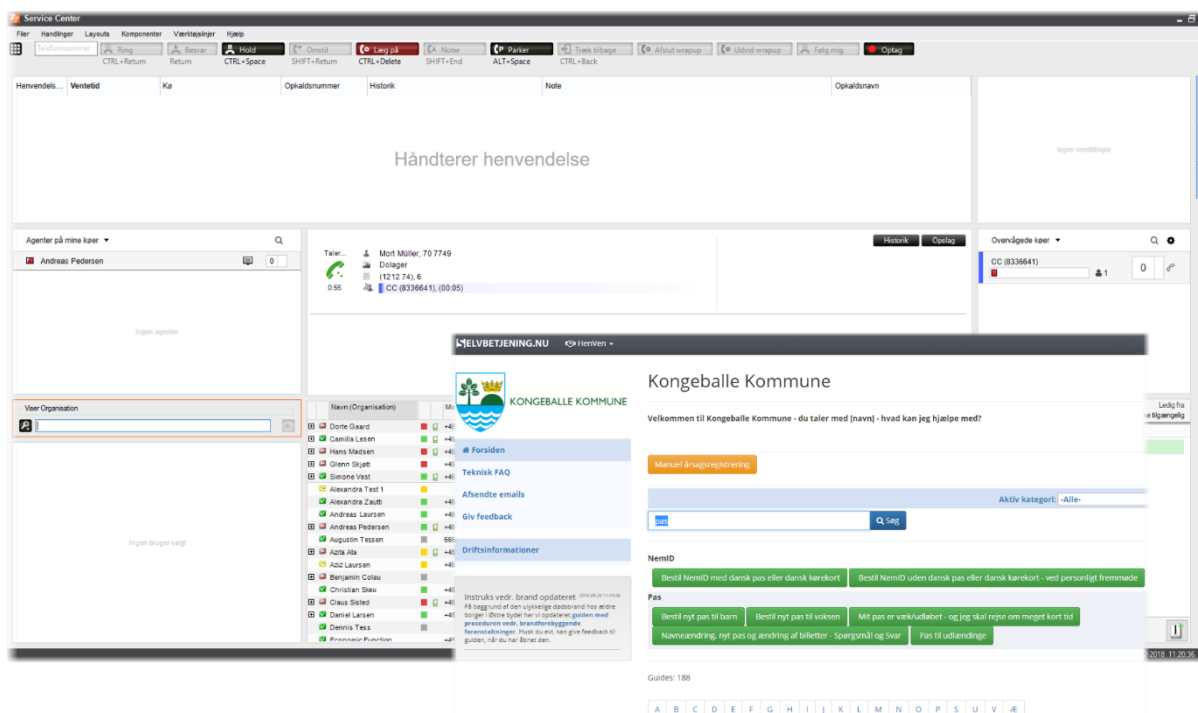
Her er et eksempel, hvor en udlænding med opholdstilladelse i Danmark ringer til Borgerservice for at få udstedt et pas:

1. Borgerservice-medarbejderen har to vinduer åbne på sin computer:

- Zylinec-klienten (Zylinec Contact Center eller Service Center)
- selvbetjening.nu

Borgeren ringer, og hendes henvendelse vises som et indkommende opkald i Borgerservice-medarbejderens Zylinec-klient.

2. Mens borgeren ventede i telefonkøen til Borgerservice, har hun i en IVR-menu valgt, at henvendelsen drejer sig om pas. Derfor viser selvbetjening.nu automatisk siden om pas, når Borgerservice-medarbejderen besvarer opkaldet i Zylinec.



3. Efter en kort snak finder borgerservice-medarbejderen ud af, at henvendelsen specifikt drejer sig om pas til udlændinge. Den slags skal man ansøge om digitalt på nyidanmark.dk, men borgeren vil gerne have svar på et par spørgsmål inden hun ansøger.

Opkaldet skal derfor stilles om til en anden telefonkø der passes af kollegaer med særlig viden om pas til udlændinge.

Omstillingen klarer Borgerservice-medarbejderen med et enkelt klik på -ikonet på siden om pas i selvbetjening.nu:



KONGBALLE KOMMUNE

Pas til udlændinge

Som udlænding, med opholdstilladelse i Danmark (f.eks. som flygtning, statsløs, familiesammenført), kan du få Udlændingestyrelsen. >

Du skal som udgangspunkt ansøge digitalt på www.nyidanmark.dk. (direkte link kan sendes med ud med mail/Guide)

telefonnr 35294886

Du skal have NemID for at ansøge.

Da det skal sikres, at passet udstedes til den rette person, skal du møde personligt op i Udlændingestyrelsens B

Vejledning

Send som email eller SMS

Borgerservice-medarbejderen har også mulighed for at sende en kommentar sammen med det omstillede opkald:



KONGBALLE KOMMUNE

Pas til u

Som udlænding, Udlændingestyrelsen. >

Du skal som udgangspunkt ansøge digitalt på www.nyidanmark.dk. (direkte link kan sendes med ud med mail/Guide)

telefonnr 35294886

Du skal have NemID for at ansøge.

Da det skal sikres, at passet udstedes til den rette person, skal du møde personligt op i Udlændingestyrelsens B

Vejledning

Send som email eller SMS

- Opkaldet overgår nu til pasafdelingens kø, og da kollegaen i pasafdelingen besvarer opkaldet i sin Zylinec-klient, viser selvbetjening.nu automatisk kommentaren fra Borgerservice-medarbejderen og links til tidligere aktivitet på det omstillede opkald:



KONGBALLE KOMMUNE

Kongeballe Kommune

Velkommen til Kongeballe Kommune - du taler med [navn] - hvad kan jeg hjælpe med?

Forsiden

Teknisk FAQ

Afsendte emails

Giv feedback

Driftsinformationer

Instruks vedr. brand opdateret 2016-09-26 11:18:36

På baggrund af den ulykkelige dødsbrand hos ældre borger i Østre bydel har vi opdateret [guiden med proceduren vedr. brandforebyggende foranstaltninger](#). Husk du evt. kan give feedback til guiden, når du har åbnet den.

Aktiv kategori: -Alle-

Tidligere aktivitet på dette omstillede opkald

Note: Borgeren skal have nyt Udenlandspas

- I dag, 11:20 Pas til udlændinge
- I dag, 11:20 Pas til udlændinge
- I dag, 11:20 Pas til udlændinge

pas

NemID

Bestil NemID med dansk pas eller dansk kørekort

Pas

Bestil nyt pas til barn Mit pas er væk/udløbet - og jeg skal rejse om meget kort tid

Kollegaen i pasafdelingen ved derfor med det samme, hvad Borgerservice allerede har gennemgået, og han kan derfor langt mere målrettet svare på borgerens spørgsmål.

5. Når kollegaen i pasafdelingen afslutter opkaldet i sin Zylinc-klient, beder selvbetjening.nu ham automatisk om at vælge en henvendelses-kategori til brug for statistik-indsamling.

SELVBETJENING.NU HenVen

Supportsag afsluttet. Tid

KONGEBÅ

Forsiden
Teknisk FAQ
Afsendte emails
Giv feedback
Driftsinformationer

Start Affald Bolig, flytning og adresseoplysninger

Digital Post og Nemid Kørekort Pas

Sygesikring Valg og brevstemmer Vielse

00:04:28 Afslut henvendelse

Tid brugt på sidste sag: 00:02:47

Tiden, som medarbejderne har brugt på sagen, registreres helt automatisk – og den tid vil i langt de fleste tilfælde være kortere end før kommunen fik Click-to-Transfer.

Zylinc-løsningen og selvbetjening.nu arbejder sammen og supplerer hinanden, så jeres medarbejdere klikker i dét vindue der til enhver tid er mest relevant for sagsbehandlingen.

Zylinc-løsningen forsyner selvbetjening.nu med relevante informationer der gør, at I kan arbejde så målrettet som muligt.

Dét effektiviserer jeres arbejdsgange og øger borgernes serviceoplevelse.

Kontakt

Vil I høre nærmere om Click-to-Transfer, eller opleve en demo af løsningen, er Zylincs team af rådgivere altid klar til at drøfte, hvad der kunne være relevant for netop jer.

Kontakt os på info@zylinc.com eller ring til os på 7023 2328.

