SIND

Demo af telefonsystem til SIND

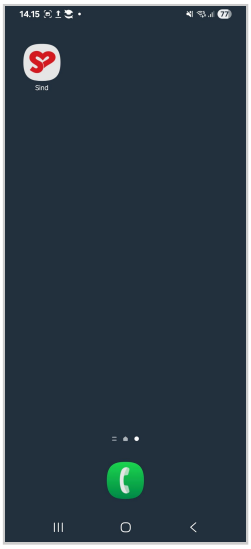
Rådgiver-App

Sådan ser appen ud på rådgiverens hjemmeskærm.

Log ind og ud

Rådgiverne kan logge ind og ud på den store knap i midten. Når rådgiveren er logget ud, får opkalderen at vide, at telefonen desværre ikke kan tages lige nu, og kan i stedet efterlade sit nummer og blive ringet op. På Medicinrådgivningen kan opkalderen også indtale en talebesked. Når rådgiveren er logget ind, hører opkalderen en kort besked, der bekræfter hvilken linje de har ringet til, og opkaldet stilles videre til telefonen.

Når rådgiveren er logget ind, kan de tre linjer (DLT, Medicin og OpenTalk) slås til og fra hver for sig, så rådgiveren kun modtager opkald fra de linjer, vedkommende ønsker. Mindst én linje skal være slået til; vil man helt ud af køen, bruger man “Log ud”. Ringer man til en linje, der er slået fra, møder man det samme, som hvis rådgiveren var logget ud.



Hjemmeskærm



Forside (logget ud)



Forside (logget ind)

Indgående opkald

Appen viser også indgående opkald direkte i rådgiverens interface.



Indgående opkald fra DLT



Indgående opkald fra OpenTalk

Tilbagekaldsnumre

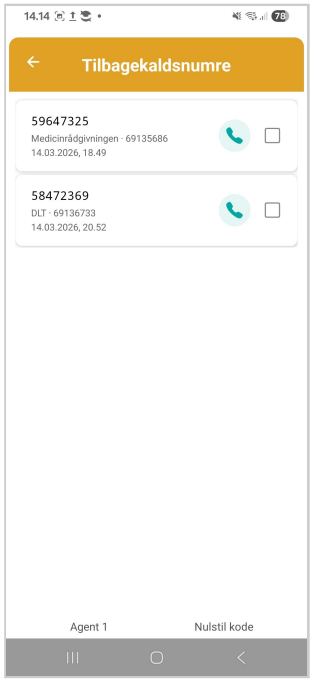
Rådgivere kan se tilbagekaldsnumre, når de har trykket på “Se numre” på hovedskærmen. For at numre skal være tilgængelige i 48 timer på hverdage, slettes de efter følgende princip: Grundperioden er 48 timer, men for hver weekend-dag (lørdag/søndag) der helt eller delvist falder inden for disse 48 timer, lægges 24 timer til. Dette betyder:

- Mandag-onsdag: slettes efter 48 timer
- Torsdag eller søndag: slettes efter 72 timer (48+24)
- Fredag eller lørdag: slettes efter 96 timer (48+48)

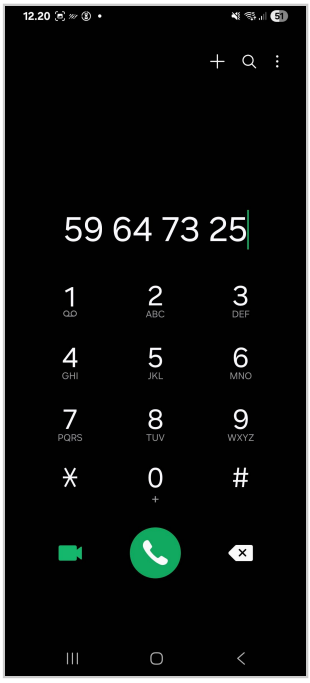
Der kan kun ringes ud til det ældste nummer fra hver af de tre linjer.



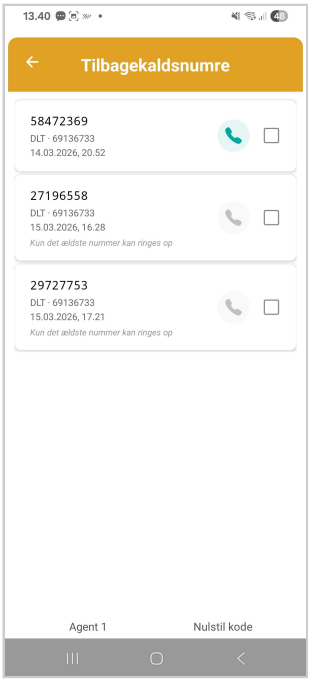
Når der er tilbagekald, vises en notifikation på forsiden.



Liste af tilbagekald med mulighed for at ringe op og markere som håndteret.



Når der trykkes på ikonet med den grønne telefon, åbnes telefonen med nummeret kopieret ind til opkald.



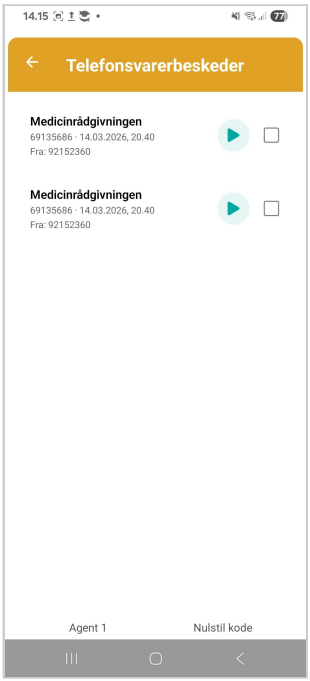
Kun det ældste ubehandlede nummer fra hver linje kan ringes op.

Talebeskeder

Rådgivere kan lytte til talebeskeder indtalt af opkaldere. De slettes efter samme principper som numrene.



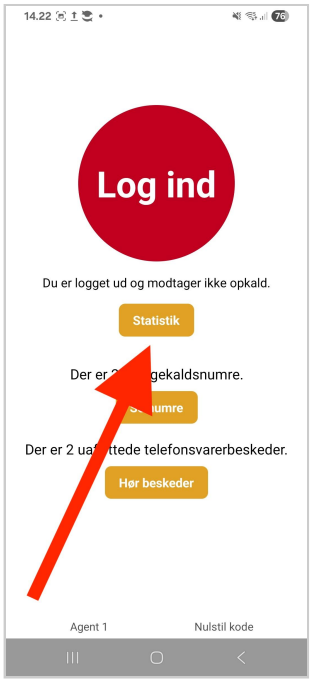
Når der er telefonsvarerbeskeder, vises en notifikation på forsiden.



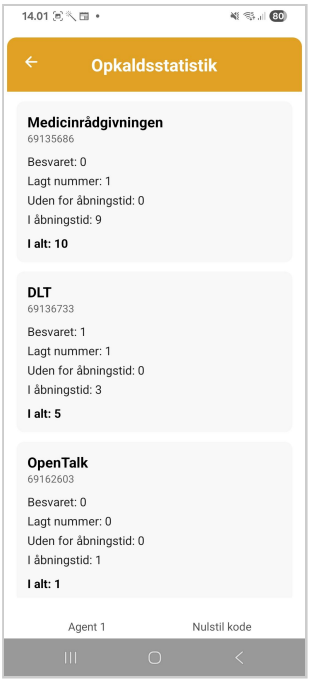
Liste af talebeskeder med indbygget afspilningsfunktion direkte i appen.

Opkaldsstatistik

Når der klikkes på knappen “Statistik” på siden, kommer man til en side, hvor man kan se en oversigt over opkald fordelt på linjer.



Statistik knappen på forsiden giver adgang til opkaldsstatistikken.



Opkaldsstatistik

De tre rådgivningslinjer

Numrene herunder er testnumre, men virker, hvis man gerne vil ringe op og høre de forskellige opkaldsscenarier.

DLT	**32 42 66 14**
Medicinrådgivningen	**32 42 24 54**
OpenTalk	**32 42 24 64**

Opkaldsflow pr. linje

DLT · 32 42 66 14

Forbinder til rådgiver

Opkalderen forbindes til en ledig rådgiver.

Forløb: Velkomst → Forbinder til rådgiver → Samtale

Ingen ledige rådgivere

Alle rådgivere er optaget. Opkalderen kan efterlade sit nummer.

Forløb: Velkomst → Ingen ledige rådgivere → Efterlad nummer → Tak

Udenfor åbningstid

Servicen er lukket. Opkaldet afsluttes.

Forløb: Lukket besked → Opkaldet afsluttes

Medicinrådgivningen · 32 42 24 54

Forbinder til rådgiver

Inden for åbningstiden, og der er en ledig rådgiver. Opkalderen hører velkomsten og forbindes til rådgiveren.

Forløb: Velkomst (åbningstid) → Forbinder til rådgiver → Samtale

Ingen ledige rådgivere

Inden for åbningstiden, men alle rådgivere er optaget. Opkalderen kan lægge en besked og bede om at blive ringet op (tryk 1 eller 2).

Forløb: Velkomst (åbningstid) → Menu → Tryk 1: Efterlad nummer / Tryk 2: Efterlad talebesked

Udenfor åbningstid

Uden for åbningstiden kan opkalderen lægge en besked og bede om at blive ringet op (tryk 1 eller 2).

Forløb: Menu → Tryk 1: Efterlad nummer / Tryk 2: Efterlad talebesked

OpenTalk · 32 42 24 64

Forbinder til rådgiver

Opkalderen forbindes til en ledig rådgiver.

Forløb: Velkomst → Forbinder til rådgiver → Samtale

Ingen ledige rådgivere

Alle rådgivere er optaget. Opkalderen kan efterlade sit nummer.

Forløb: Velkomst → Ingen ledige rådgivere → Efterlad nummer → Tak

Udenfor åbningstid

Servicen er lukket. Opkaldet afsluttes.

Forløb: Lukket besked → Opkaldet afsluttes