

Vision 80/20

Tidsbokad callback



Tidsbokad Callback

Med tidsbokad callback väljer era kunder själva när de vill bli uppringda. Tiden för återuppringning styrs av contact centrets tillgänglighet och bemanning, helt på era villkor. Resultatet blir en bättre arbetsmiljö tillsammans med högre upplevd service och nöjdare kunder. Det är en populär tjänst i verksamheter som vill optimera sina resurser samt jämna ut belastningen med bibehållen servicegrad och kvalitet. Vårdcentraler är ett vanligt exempel på sådan verksamhet.

Eliminera samtalstoppar och långa köer

Inkommande samtal till ett contact center är ofta ojämnt fördelade över år, månader, veckor och dagar. Tidsbokad callback hanterar den utmaningen. Genom att erbjuda återuppringning jämnas samtalstopparna ut och långa köer hinner inte byggas upp. Tjänsten, som med enkelhet kan integreras med existerande lösning, är en del av Vision 80/20s kompletta contact center lösning.

Tidsbokad callback är en användbar tjänst när tidpunkten för återkoppling inte är tidskritisk. Den lämpar sig även väldigt väl när många av samtalen är långa eller av konsultativ karaktär.

Ge kunden full valfrihet

Återuppringningen bokas enkelt av kunden vid den tidpunkt då denne önskar bli kontaktad. Antingen vid närmaste lediga tid eller så föreslår kunden en egen tid för återuppringning.

Låt er tillgänglighet styra samtalsbelastningen

Med tidsbokad callback styr er bemanning tidpunkten för hantering av inkommande ärenden. Samtalen betjänas när ni har tid och möjlighet.

Som administratör styr du när tidsbokad callback ska aktiveras. Möjlighet till återuppringning kan ges när kön är full eller stängd alternativt när kötid och/eller antal köande har nått en gräns. Var gränsen ska gå bestämmer ni själva.

Inställningar för callback	
Erbjud callback:	Ja <input type="button" value="v"/>
(Aktiveringsvillkor) Min antal köande:	3 (antal)
(Aktiveringsvillkor) Min ber. kötid:	120 (sekunder)
Tidbokning: Schema:	demoschema <input type="button" value="v"/>
Tidbokning: Tidluckor:	5 (minuter)
Tidbokning: Max förbokning:	48 (timmar)

Villkorsstyrning på en kö.

Snabbfakta

- Jämnar ut samtalstoppar
- Elimineras långa köer
- Enkel att administrera
- Hanterar även agents bokning av återkoppling
- Låter tillgängligheten styra samtalsbelastningen
- Användbar då tidpunkten för återkoppling inte är tidskritisk
- Passar konsultativ verksamhet
- Lämpar sig väl vid övervägande långa samtal

Enkel Administration

Administrationen är enkel. Ange önskad tidpunkt för handläggning av callbacksamtal samt antal handläggare som skall besvara samtalen. Systemet räknar ut när ni har möjlighet att betjäna ärendet och uppringningen sköts per automatik.

Effektivisera återkopplingen

Tidsbokad callback effektiviserar även uppföljningen av ärenden. Många gånger är en återkoppling en naturlig följd av ett samtal med en kund. I dessa fall kan återuppringning tidbokas av agenten direkt i agentprogrammet i samråd med kunden.

Systemet säkerställer att uppföljningen genomförs. När det är dags för uppföljningssamtalet rings kunden upp med automatik. För att förenkla för agenten, markeras uppföljningssamtalet med en speciell pilmarkering i agentprogrammet.

Kontakta oss

Du är alltid välkommen att kontakta oss för ytterligare information om våra produkter.

Besök oss på: www.visionutveckling.se.

