



wx3 Call Back

Bättre service och ökad kundnöjdhet

Öka kundservicen med call back

Hur länge får inringande till er växel vänta tills någon svarar och hur ofta lägger de på? För att inte missa något viktigt samtal kan ni välja till tilläggfunktionen call back. Istället för att låta inringande vänta i telefonkö, be de vänta på att ni ringer tillbaka. Ni kan välja att antingen ha automatisk eller managerad call back. Det vanliga är att inringande knappar in sitt telefonnummer, lägger på och sedan kan fortsätta sina sysslor tills de blir uppringda.

Automatisk call back

Inringande behåller sin köplats. Systemet ringer automatiskt tillbaka till inringande i turordning så snart en handläggare blir ledig.

Managerad call back

Erbjud ännu personligare service där den rätta handläggaren ringer tillbaka så slipper den inringande personen att bli kopplad vidare. Inringande knappar in sitt telefonnummer eller spelar in ett meddelande. Ni får information om vilken tidpunkt personen ringde, från vilket nummer och vilket nummer återkoppling önskas på när rätt handläggare är tillgänglig. Samtalen hamnar i en lista som nås via webbgränssnittet och som kan bearbetas av önskad personal från olika platser i världen.

Kundcase: Vårdcentralen

För att undvika långa telefonköer, som ofta bildas på morgonen, med människor som blir irriterade på att vänta, väljer en vårdcentral istället att de inringande knappar in sitt nummer och får sedan lägga på. De blir sedan uppringda av receptionist eller husläkare när de får en ledig stund och kan ge den inringande personen full uppmärksamhet. Receptionisten eller husläkaren behöver inte avbryta under ett besök för att svara i telefon.

Kundcase: Kryss & Quiz

Kryss & Quiz är en leverantör av bl.a. korsord som även sköter vinstutdelning. De tävlande ringer in och varefter de blir tillfrågade knappar de in sina detaljer och svar. Vinnarna blir sedan kontakterade via sms med en kod och information om var de kan hämta ut sin vinst. Eftersom de använder managerad call back hade de även kunnat ringa vinnarna.

Call back är en avgiftsbelagd extrafunktion som man väljer till utöver standardutbudet.

