



wx3 IVR - Automatisk telefonist

Avlasta telefonisten med denna smarta funktion

IVR - En extra resurs till företaget

Interaktiv voice respons (IVR), som mer är känt som automatisk telefonist, kan användas för att backa upp telefonisten och är en tilläggstjänst som wx3 erbjuder. Med IVR kan man förkorta väntetiden till telefonisten då inringande dirigeras till rätt telefonkö eller anknötning på en gång. Inringande knappar in information som bestämmer vart samtalet automatiskt ska kopplas. Det finns två typer av IVR, standard eller dynamisk, och beroende på verksamheten kan det avgöra vad som passar bäst.

Standard IVR

Inringande ges möjlighet att välja vart samtalet ska dirigeras genom att t.ex. trycka 1 för försäljning, 2 för support, 3 för fakturafrågor mm. Ibland kan inringande vara osäkra på vem de ska prata med så att ha ett val för övriga frågor är bra. Om det skulle vara många som ringer mot samma destination så används ofta ett eller flera köbesked

för att informera. Det finns olika alternativ för hur man vill sköta sin köhantering. Kontakta oss för mer information.

Dynamisk IVR

Inringande tillbeds att ge information före samtalet omdirigeras. Det kan vara t.ex. att de ombeds att knappa in sitt kundnummer, personnummer eller vilken anknötning som söks. Utifrån inmatat värde kan sedan olika händelser ske. Funktionen kan kopplas ihop med andra system vilket gör att inmatat val/värde kan verifieras mot en databas och handläggaren får upp den inringandes profil som då ger möjlighet till personligare bemötande.

IVR är en avgiftsbelagd extrafunktion.

