



Vaihteenhoito Ylivuoto

Vaihteenhoidon ulkoistaminen säästää kustannuksia ja parantaa asiakaspalvelua. Räätelöimme vaihteenhoidon yrityksesi yksilölliset tarpeet huomioiden. Vaihteenhoito voidaan toteuttaa joko oman vaihteesi rinnalla ylivuotopalveluna tai keskitetysti. Jos haluat huolehtia puhelunvälityksestä ensisijaisesti itse, mutta olla tavoitettavissa myös palveluaikojen ulkopuolella, niin ylivuoto on sinulle.

Reipas lisäresurssi palveluksessasi

Ylivuotopalvelu helpottaa ruuhkahuippujen asiakaspalvelua ja vähentää vuorotyön tarvetta. Työntekijöidesi ei tarvitse olla paikalla kellon ympäri vastatakseen kaikkiin yhteydenottoihin. Ylivuotopalvelu tulee hätiin myös silloin, kun omat resurssisi eivät riitä kaikkiin puheluihin vastaamiseen.

Et menetä saapuvia kontakteja ja asiakkaasi ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vastamme puheluihin puolestasi ja palvelemme asiakastanne sovitulla tavalla.

Miksi vaihteenhoito kannattaa ulkoistaa?

- et tarvitse omaa henkilökuntaa vaihteessa
- puheluihin vastataan aina halutessasi, jopa 24/7
- saat käyttöösi palvelutiedotteet
- maksat palvelusta vain käytön mukaan
- voit muuttaa palvelusopimusta joustavasti
- integraation avulla saat käyttöösi henkilöstön reaaliaikaiset läsnäolotiedot

Ylivuotopalvelun sisältö ja ominaisuudet:

- puheluihin vastaaminen sovittuina aikoina
- tiedotteet palveluajan ulkopuolella sekä juhlapyhinä
- palautuvat puhelut
- puheluiden yhdistäminen sekä viestien ja soittopyyntöjen välittäminen
- a-tilaajan välitys
- palvelukielet: suomi, ruotsi ja englanti
- puhelu- ja palveluraportit
- puheluiden erittelyt kustannuspaikoittain
- web-käyttöliittymä organisaatietietojen hallintaan
- mobiilikäyttöliittymä poissaolotietojen hallintaan
- henkilöstö- ja läsnäolotietojen integrointi MS Exchange-, MS Lync-, MS AD -ohjelmista sekä yleisimmistä kalenteri-, kulunvalvonta- sekä järjestelmäohjelmista
- puheluvalikot ja jonotiedotteet
- ryhmänumeroiden toiminteet ja ohjaukset keskustasolla