



Vaihteenhoito

Vaihteenhoidon ulkoistaminen säästää kustannuksia ja parantaa asiakaspalvelua. Räätelöimme vaihteenhoidon yrityksesi yksilölliset tarpeet huomioiden. Vaihteenhoito voidaan toteuttaa joko oman vaihteesi rinnalla ylivuotopalveluna tai keskitetysti.

Miksi vaihteenhoito kannattaa ulkoistaa?

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

Vaihteenhoitopalvelun sisältö ja ominaisuudet:

- puheluihin vastaaminen
- 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
- puheluvälit ja jonotiedotteet
- ryhmänumeroiden toiminnot ja ohjaukset keskustasolla

Muiden ominaisuuksien lisäksi valittavana on lisäksi myös puheluiden kuunteluportaali, tiedotteet ja IVR-valinnat (Interactive Voice Response), eli puhevalikko, joka on automaattinen nauhoite.

Integraatiot mahdollistavat läsnäolo- ja tavoitettavuustiedot

Integraatioiden avulla voit liittää järjestelmään reaaliaikaisia henkilöstön läsnäolo- ja tavoitettavuustietoja.

Liitännämahdollisuudet:

- Microsoft Lync
- Microsoft Exchange (Outlook)
- Microsoft Active Directory
- yleiset kalenteriohjelmat
- kulunvalvonta
- järjestelmä- ja operaattoritoimittajien liitännät