



TeleQ Callback

TeleQ Callback - effektiv kundservice och nöjdare kunder

TeleQ skapar rätt förutsättningar för att ge kunden ett professionellt bemötande.

Skräddarsydd för ditt företag

TeleQ Callback är en webbaserad tjänst för telefonköhantering som erbjuder kunder möjligheten att automatiskt bli uppringda på utsatt tid. Genom att ge systemet företagets arbetsschema räknar TeleQ ut när det finns möjlighet att betjäna det inkommande samtalet och schemalägger en återuppringning. Vi anpassar funktionen efter era behov och önskemål. Självklart tar vi hänsyn till arbetsschema, tillgänglig personal och samtalsbelastning.

Så här fungerar det

TeleQ Callback tar emot samtalen och ber den som ringer att knappa eller läsa in sitt telefonnummer. Baserat på antalet inkommande samtal, deras genomsnittliga längd och antalet handläggare räknar TeleQ Callback ut en schemalagd återuppringning och ger besked på en ungefärlig tid till den som ringer in. Du som handläggare ser alla samtal på din skärm och kan på så sätt ringa upp på utsatt tid.

Effektivare kundbemötande

Du kan välja att spela in egna hälsningsmeddelanden för att ge kunden ett personligt bemötande. För att få ännu mer insikter om hur samtalsbelastningen förändras och hitta tydliga mönster kan ni välja att integrera ett analysverktyg med tjänsten.

TeleQ Callback ger er följande funktioner

- Tidsangiven återuppringningsfunktion
- Anropsnummer
- Rapport- och statistikfunktion
- 1 handläggarpå plats
- TeleQ Webbokning som låter er t.ex. boka och avboka möten direkt via webben

TeleQ Callback Plus ger er följande funktioner

- Tidsangiven återuppringningsfunktion
- Anropsnummer
- Rapport- och statistikfunktion
- 2 handläggarpå platser
- TeleQ Identifiering genom personnummer, journalkoppling (ex TakeCare), nummerpresentation, automatiskt a-nummer (vill du bli uppringd på det nummer du ringer från).
- TeleQ Kategorisering som prioriterar samtal enligt schema
- Kompetensstyrning av samtal
- Röstbrevlåda plus
- Röstmeddelande
- TeleQ Webbokning som låter er bl.a. boka och avboka möten direkt via webben