

# Weblink Callback

## Låt dina kunder aktivt välja vänta i kö, eller bli uppringd!

Weblink Callback är en webbaserad applikation som ökar tillgängligheten i ert telefonsystem. Inringande kund ges alternativ att lämna sitt telefonnummer och bli uppringd, istället för att vänta kvar i kö.

### Weblink Callback ger avlastning

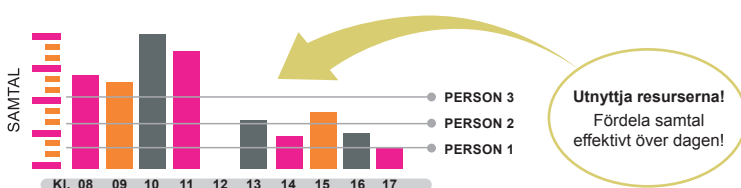
Samtalsflödet under en arbetsdag skiftar och Weblink Callback ger er möjligheten att svara på alla inkommande samtal när det behövs och ringa tillbaka när ni har tid. Många som ringer under en kort tid ger naturligt en kö, med Weblink Callback kan ni lugnt svara på de samtal ni hinner med, alltid med vetskapen om att Weblink Callback svarar på de samtal som ligger i kö.

### Högre tillgänglighet med samma resurser

Weblink Callback hjälper till att svara på samtal där kunden inte vill vänta i kö. Ni ökar tillgängligheten markant och även den mätbara kundnöjdheten ökar. Genom att låta kunden aktivt välja att antingen vänta kvar i kö eller bli uppringd, ökar er tillgänglighet med befintliga resurser.

### Ingen installation

Weblink Callback behöver inte installeras utan är en enkel webbinloggning med ett tydligt, enkelt och intuitivt gränssnitt som är väldigt enkelt att lära sig. Det enda du behöver är en dator och en telefon.



ABONNEMANG	Start	Månad
Weblink Callback Small (Max 4 handl.)	3 000 kr	595 kr
Weblink Callback Medium (Max 8 handl.)	3 500 kr	795 kr
Handläggare/st	500 kr	70 kr
IVR/Grupp	350 kr	70 kr
Extern Växel/motringning *	3 500 kr	

Alla priser exklusive moms.

\*Weblink Callback kan driftsättas mot vilken telefonlösning som helst. Med Weblink Unified behövs ingen motringning utan samtalet skickas direkt.



### Så här fungerar det

#### Dina kunder kan ringa dygnet runt

Weblink Callback är talsvarsbaserat, vilket innebär att kunderna kan ringa dygnet runt, långt innan du börjat för dagen. Detta innebär även att fler kunder kan ringa samtidigt, betydligt fler än du kan hantera manuellt, med andra ord ökad service mot kunden. Tjänsten kan vara aktiv dygnet runt, även efter era öppettider. Ni blir tillgängliga 24/7 om så önskas.

#### Dina kunder bokar in och lämnar sitt nummer

Vi ansluter Callback-tjänsten mot ditt telefonsystem och styr inkommande telefonnummer till systemet. Kunden ringer samma telefonnummer som tidigare men får nu, via en talsvarsdialog, möjlighet att lämna sitt nummer för uppringning istället för att stå kvar i telefonkö.

#### Ni ringer upp bokade samtal

Logga in i systemet genom en vanlig webbläsare och du ser samtalslistan med de inbokade samtalen, tidpunkt då numret lämnades samt det telefonnummer kunden angivit. Har du IVR kan du även se vilken ärende kunden har, exempelvis försäljning, serviceekonomi etc i samtalslistan. Då kan rätt kompetens ringa tillbaka till kunden direkt.

Klicka på "Ring" och systemet kopplar automatiskt upp samtalet åt dig, enkelt, bekvämt och utan risk för felringning.

#### Systemet loggar alla samtal

Om kunden inte svarar eller är upptagen kan du "lägga tillbaka" samtalet i samtalslistan för att försöka senare. Får du kontakt med kunden försvinner samtalet från samtalslistan så snart du avslutat samtalet. Systemet loggar automatiskt alla lyckade och misslyckade samtal i en historiklogg. Du kan även själv skriva anteckningar för varje samtal, vilka även de sparas i historikloggen.