

Weblink Callback Tid

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. Ring tillbaka när det passar eller välj till Tid om du vill lämna klockslag till kunden.

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 – webbaserat

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.

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.



Inga missade samtal Inga förlorade kunder

"Vi ringer upp dig cirka 10.15"

Callback TID

Lägg till Tid om du vill att kunden skall få en preliminär tid som ni ringer tillbaka på. Detta tillägg är vanligt inom vården då det under de första minuterna efter att växeln öppnar ringer mycket. Med Weblink Callback Tid får alla en tid, att likna vid ett "könummer", som ni kan jobba igenom. I systemet ställer ni in arbetsschema och ungefärlig tid för ett ärende eller återuppringt samtal. Dessa inställningar kan man anpassa beroende på om det gäller t ex läkarbesök eller recept.

Statistik och rapporter

Med Tid får du även ett analysverktyg där du även kan exportera statistiken till rapporter som sedan lämnas till extern mottagare. För företag inom sjukvårdsbranschen är detta ett krav för att kunna få ersättning och korrekta kvalitetskontroller. Med analysverktyget kan man anpassa ärende tid och schema för att optimera bemanningen och därmed få nöjdare kunder.

Priser

WEBLINK CALLBACK	Start	Månad
Weblink Callback Small (4 st)	3.000 kr	595 kr
Weblink Callback Medium (8 st)	3.500 kr	800 kr
Weblink Callback Large (12 st)	4.000 kr	995 kr
Weblink Callback X-Large (> 12 st)	Offert	Offert
Weblink Callback Tid (tillägg till ovan)	1.995 kr	495 kr
Handläggare/st	500 kr	70 kr
Ärenden/st (IVR eller 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 InFINITY behövs ingen motringning utan samtalet skickas direkt.