Visszahívások

A beérkező hívások fogadása egy ügyfélszolgálat legfontosabb feladata. Egy nap során azonban akár több ezer ilyen hívás is érkezhet, így elkerülhetetlen, hogy akadjanak olyanok, amiket egyik kolléga sem tud fogadni.

A feladat ebben az esetben módosul az ügyfél mielőbbi visszahívására, ebben pedig rengeteget segíthetnek rendszerünk megoldásai.

Van olyan megoldásunk, ami mindenek előtt abban segít, hogy ne születhessenek nem fogadott hívások. Ezt a megfelelő ponton beiktatott **visszahívást felajánló hangbejátszással** érhetjük el, amit aktiválva az ügyfél maga dönt úgy, hogy várakozás helyett inkább a visszahívást kéri – *Id. IVR.*

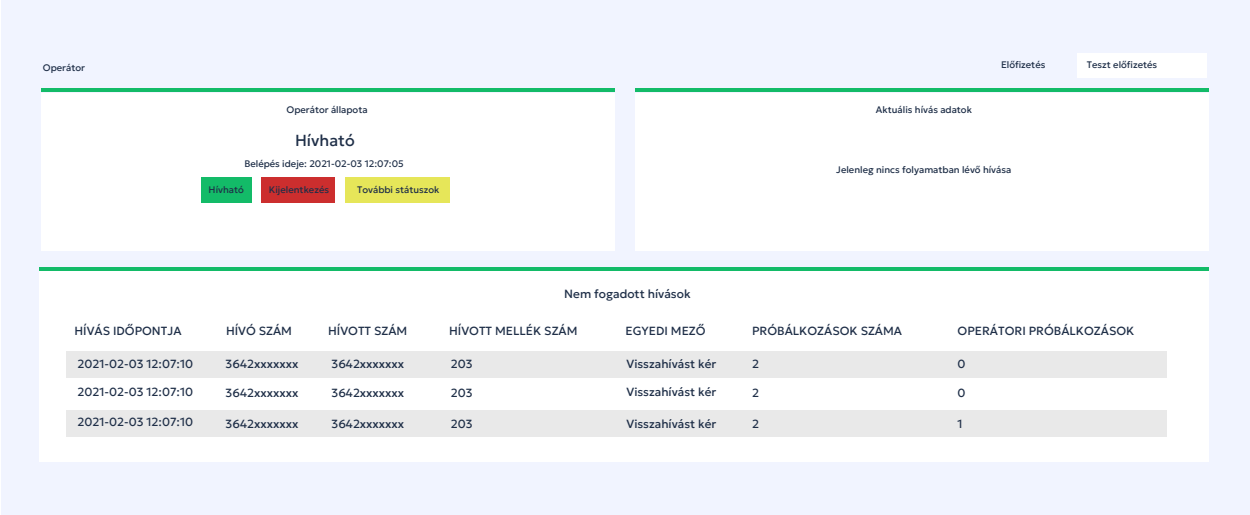
- Ilyen opció **elhelyezhető a híváslogikában,** akár külön beállításokkal munka- és munkaszüneti napokra, napszakokra vagy például kiemelt ügyfelek esetében.
- A visszahívási felajánlás megtörténhet már **várakozás közben** is. Ilyen esetben a cél annak elkerülése, hogy a túl hosszú várakozási idő frusztrálttá tegye az ügyfelet.

A hangbejátszó funkció segítségével lehetőség van arra, hogy az ügyfelet tájékoztassuk, mikor számíthat a visszahívásra. Az ilyen ígéretek betartását a rendszer több funkcióval segíti elő.

- Bekapcsolható az **automatikus visszahívás** lehetősége, amivel a rendszer magától visszahívja a nem fogadott hívással rendelkező ügyfeleket.
- Ezeket a visszahívásokat egy beállítással a **híváslogika elejére is sorolhatjuk,** hogy a rendszer ezeket priorizálja a váróban lévő beérkező hívásokkal szemben, a leghamarabb kollégát rendelve a hívásokhoz.

Automatikus visszahívás nélkül is lehet hatékony és gyors módja az ügyfelek visszaívásának. Ehhez a **Call Center modul widget-jeire** van szükség – *Id. CC MODUL.*

- Amennyiben egy előfizetés rendelkezik nem fogadott hívások funkcióval, a **nem fogadott hívások widget** külön listázza a operátoroknak a visszahívást igénylő ügyfelek számát. Ez a lista minden operátor számára azonos és automatikusan frissülő.



- A hívások egyénileg nem törölhetők a listából, csak sikeres visszahívást követően törlődnek onnan automatikusan.
- Folyamatban lévő visszahívás esetén a hívások ideiglenesen eltűnnek – így több operátor egyszerre nem hívja ugyanazt a számot – az pedig külön beállítható, hogy egy sikertelen kísérlet után az adott hívás meddig maradjon így. Ezzel elkerülhető az is, hogy a kollégák folyton ugyanannak az ügyfélnek a visszahívásával próbálkozzanak.
- **A feladatok widget** segítségével a felhasználók maguk is vehetnek fel egyes, akár sikertelen, akár fogadott hívásokhoz feladatokat. Ezek a feladatok többnyire visszahívást igényelnek, az operátor pedig minél részletesebb paraméterezéssel segítheti a gördülékeny ügyintézést.

Előfordulhat olyan helyzet is, hogy a kollégák keresnek meg olyan ügyfeleket, akik nem tudják épp fogadni a hívást. Ebben az esetben segíthet a közvetlen visszahívás funkció.

- Ez a szolgáltatás a saját kihívó számmal rendelkező felhasználók számára lehetővé teszi, hogy az ügyfelek egy beállított időtartamig közvetlenül őket hívhassák vissza.
- A meghatározott időtartam személyre szabható, a funkciónak pedig négy különböző engedélyezett beállítása is van. Ezek abban térnek el egymástól, hogy különböző opciókkal egyre hosszabb ideig teszik lehetővé a közvetlen kapcsolat fennmaradását az adott ügyfél és kolléga között.

A visszahívások irányításához kapcsolódó beállítások adminisztrátori jogosultsággal kezelhetők a rendszerben.

OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:
https://www.opennet.hu/ne-varasd-hivd-vissza-visszahivas-a-call-centerben
https://www.opennet.hu/visszahivas-az-igeret-szep-szo
https://www.opennet.hu/jo-helyre-jo-idoben-a-kozvetlen-visszahivas