

# VIRTUAL PHONE Q

## LÅT EN BOT HÅLLA KUNDENS PLATS I TELEFONKÖN

Virtual Phone Q ger era kunder möjligheten att låta en bot hålla deras plats i telefonkön och istället bli tillbakaringda på en förutbestämd tid.

### AVLASTA SUPPORT ELLER RECEPTION

Virtual Phone Q ger dina kunder bättre telefonservice samtidigt som den avlastar support eller reception när belastningen är hög. Genom att den inringande kunden får lämna sitt telefonnummer slipper denne sitta fast i en telefonkö tills dess att någon av era agenter är tillgängliga. Dina agenter får även en lugnare arbetsmiljö då ni minimerar antalet ringande telefoner i bakgrunden. Välj mellan manuell eller automatisk uppringning.

### KUNDEN KAN SJÄLV VÄLJA TID

När kunden har lämnat sitt telefonnummer läses en tid upp då uppringningen beräknas ske. Tiden är beräknad utefter antalet agenter ni har tillgängliga samt hur många samtal ni har i kö. Skulle den angivna tiden inte passa kan kunden välja att skjuta fram återuppringningen. Då lämnas förslag på nästa tillgängliga tid. Har ni automatisk uppringning och kunden missar sitt samtal ringer systemet upp till tio gånger i följd med ett bestämt intervall, sedan läggs ärendet som borttaget.

### LÄTT ATT ANVÄNDA

Virtual Phone Q har ett användarvänligt och logiskt gränssnitt som du finner på en webbsida där agenterna kan hantera och kommentera ärenden. De kan även skapa egna ärenden och uppringningar om så skulle behövas. Agenten får en avisering när en ny återuppringning är bokad, det går även att få aviseringar via mail.

### INTEGRERAT MED CRM-SYSTEM

Tjänsten är integrerad med de vanligaste CRMsystemen (Upsales, Salesforce, Lime, Zendesk, Freshdesk och Hubspot) vilket gör att du kan få mer information om en befintlig kund som ringer in. För de som inte har ett integrerat CRM-system kan tjänsten även visa information från Hitta.se. Detta gör att en agent kan välja ärenden som passar dennes kunskaper bäst.

