

TELEFONNÍ LINKA PREMIUM

AUTOMATICKÁ SPOJOVATELKA



Automatická spojovatelka představuje hlasový automat a je vhodným doplňkem k firemní komunikaci, který pomáhá zvýšit efektivitu v odbavování požadavků zákazníků.

PROČ ZVOLIT NAŠE SLUŽBY?

- Zavedení zákaznické samoobsluhy zvýší efektivitu při odbavování příchozích hovorů.
- Nemusíte investovat do vlastní technologie.
- Automatickou spojovatelku (IVR – Interactive voice response) získáte formou služby za pevně stanovenou výši měsíčního poplatku.
- Zákazníci se vždycky dovolají na správné místo a obdrží informace, které potřebují.
- Jednoduchá příprava scénářů pro směrování hovorů.

KDO SLUŽBY VYUŽIJE?

- Každá firma bez rozdílu velikosti, která potřebuje komunikovat se svými zákazníky a účelně a efektivně řídit zejména příchozí volání.
- Firmy využívající služby, které jsou dostupné pouze na pobočkových ústřednách.
- Firmy, které potřebují zavést lepší obsluhu svých zákazníků a chtějí využít další možnosti IVR (interactive voice response).

DETAILNÍ POPIS SLUŽBY:

Automatická spojovatelka nabízí flexibilní možnosti směřování příchozích volání a jejich předání na správného uživatele na základě interakce s volajícím. Menu pro interakci s volajícím lze nastavit i víceúrovňové.

Služba funguje jako automatická recepční, odpovídá na jednotlivá volání a umožňuje několik typů operací s hovorem: spojení na operátora, vytočení jména nebo linky, zanechání zprávy, přehrání hlásky nebo spojení na konfigurovatelný cíl (např. 1 = Marketing, 2 = Obchod atd.).

SMĚROVÁNÍ HOVORŮ

Konfigurovatelné menu může obsahovat:

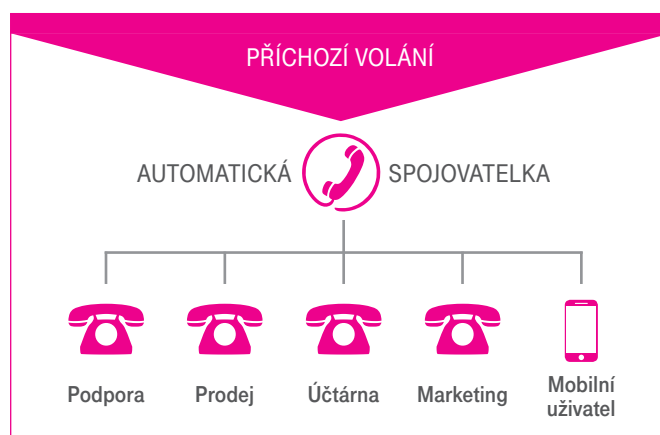
- Jednotlačítková volba – volající stiskne předdefinované tlačítko na telefonu pro dosažení konkrétního telefonního čísla nebo linky.
- Volání na operátora – volající stiskne předdefinované tlačítko pro dosažení operátora.
- Vytáčení jména – volající vyfuká jméno volaného na klávesnici přístroje. Po nalezení shody je přehráno jméno volaného a hovor je předán.
- Volání interní linky – volající zadá číslo volané linky. Po nalezení shody je přehráno jméno volaného a hovor je předán.
- Okamžité směřování na linku – přímé směřování na linku bez navigace do menu.
- Směřování do schránky – volající zadá požadovanou volbu a je směřován do hlasové schránky.
- Poslech hlásky – volající stiskne předdefinovanou volbu a je mu přehrána vybraná hláska, jako např. pracovní doba, nabízené služby atp.

Automatická spojovatelka umí nabízet různé volby během pracovní doby a mimo ni:

- Podpora mimopracovní doby – administrátor může asociovat časový plán se službou Automatická spojovatelka. Mimo pracovní dobu bude volajícím přehrána jiná hláska a nabídnuto jiné směrovací menu než v pracovní době. Administrátor má možnost nabízet službu v režimu 24/7.
- Svátky – skupinový administrátor může asociovat rozvrh svátků se službou Automatická spojovatelka. V době během svátků bude volajícím přehrána uvítací hláska mimo pracovní dobu nebo hláska nadefinována pro svátky. Menu služby bude také uzpůsobeno mimopracovní době, resp. svátkům.
- Předání na další úroveň menu – skupinový administrátor může nastavit víceúrovňové menu pro volající. Volající je po stisknutí příslušné klávesy směřován do submenu.

HLAVNÍ BENEFITY

- Snadné nastavení směřování přes web portál
- Víceúrovňové menu
- Customizovatelné hlásky



VÍCE O SLUŽBĚ TELEFONNÍ LINKA PREMIUM

www.t-mobile.cz
800 737 333
business@t-mobile.cz

