

## Efficiënt inkomend telefoonverkeer

### ■ Meerdere mensen handelen inkomende gesprekken af

Niets is zo vervelend wanneer u inkomende gesprekken niet kunt beantwoorden omdat uw telefoon niet rinkelt. Laat nu meerdere vaste **telefoon toestellen en GSM's tegelijkertijd rinkelen**. Zo zijn al de juiste medewerkers steeds betrokken.

### ■ Niemand bereikbaar, zoeken naar andere mogelijkheden

Geen losse eindjes. Vang 'niemand te bereiken' telefoongesprekken **professioneel** op door inkomende gesprekken:

- om te leiden naar een wachtrij waar andere medewerkers het afhandelen;
- om te leiden naar een antwoordapparaat om een bericht in te spreken. De ingesproken berichten ontvangt u per mail.

### ■ Professioneel beheer van inkomende gesprekken



Uw medewerkers willen eenvoudig en makkelijk hun werk goed organiseren en de voor hen juiste telefoons ontvangen. Het beheer van uw **telefoonbezetting is makkelijk en efficiënt**. Wanneer uw medewerkers niet meer beschikbaar zijn, melden ze zich afwezig bij de telefooncentrale. Inkomende telefoongesprekken komen automatisch bij andere medewerkers terecht.

### ■ Het is tijd om...

Het **juiste gesprek op de juiste moment** te voeren. U kunt dan ook telefoongesprekken tijdens bepaalde uren, dagen of periodes door andere afdelingen of filialen laten afhandelen. Of tijdens uw middagpauze in waarbij u enkel de dringende telefoons afhandelt.



## ■ Voordelen

- **Professionele afhandeling** van inkomende gesprekken zowel voor uw klanten als voor uw medewerkers;
- Bijzonder **flexibele work-flow** organisatie;
- **Klanten** kunnen **kiezen** wat te doen als de wachttijd te lang is: bericht inspreken, later terugbellen, nog even wachten, ... ;
- Inkomende gesprekken komen bij de **juiste persoon** terecht;
- Grote **klantvriendelijkheid**;
- **Flexibiliteit**;
- **Automatisch** gesprekken doorschakelen;
- **E-mail integratie** : ingesproken berichten ontvangt u per mail.

## ■ Cases

- Medewerkers op de eerste verdieping nemen de telefoon op tijdens de middagpauze van de medewerkers op de tweede verdieping en omgekeerd.
- Telefoonoperatoren in een call center kiezen welke telefoons zij behandelen afhankelijk van hun vaardigheden (1ste, 2de of 3de lijn supportvragen of taalkeuze bijvoorbeeld) of activiteit (technische, commerciële of administratieve taken bijvoorbeeld).
- Na 17 uur probeert men inkomende gesprekken door te schakelen naar andere verdiepingen, na een minuut krijgt men de keuze te wachten, een bericht in te spreken of later terug te bellen. De ingesproken berichten ontvangt men per mail.
- ICT-support bedrijf sluit tijdens de middaguren zijn deuren, enkel inkomende gesprekken met dringende technische hulp handelt men af.



**XtraVoice**

---

 **Softelligent**

Kapelsesteenweg 499 2180 Ekeren  
Tel: +32.3.325.67.24 | Fax: +32.3.325.92.30  
info@softelligent.be | www.softelligent.be