

Verhoog uw bereikbaarheid met IVR

Wilt u ook 24 uur per dag bereikbaar zijn voor uw klanten en relaties? Kies dan voor één van de standaard Interactieve Voice Response (IVR) oplossingen van Comsys Nederland B.V.

IVR is een geautomatiseerd telefoonsysteem dat informatie verzamelt of verschaft en gesprekken routeert naar een vooraf geselecteerde eindbestemming.

Door middel van keuzemenu's wordt de klant doorgeschakeld naar de juiste informatie, dienst of afdeling, waardoor u op klantvriendelijke wijze uw telefoonverkeer efficiënt stroomlijnt.



Uw voordelen:

- Verbetering van uw telefonische bereikbaarheid (ook buiten kantooruren);
- Eenvoudig en efficiënt stroomlijnen van uw telefoonverkeer;
- Besparing kosten van callcenters;
- Meetbaar: inzicht in het aantal bellers via realtime webstatistieken;
- Verhogen van de interactie met uw doelgroep.

Uw mogelijkheden:

- Doorschakelen van bellers naar de juiste informatie, dienst of afdeling;
- Doorschakelen van bellers op basis van postcode of netnummer naar diverse eindbestemmingen;
- Opvangen van bellers in een wachtrij;
- Opvangen van ingesproken berichten van bellers via de voicemail;
- Diverse meldteksten op verschillende tijden. Bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend;
- Eenvoudig blokkeren van plaagbellers.

Keuzemenu module

Met de keuzemenu module wordt de beller middels keuzemenu's doorgeschakeld naar de juiste informatie, dienst of afdeling, waardoor u op klantvriendelijke wijze uw telefoonverkeer efficiënt stroomlijnt.

Tijdvenster module

Met de tijdvenster module bepaalt u wanneer u wel, maar vooral ook niet gebeld wilt worden. Voor elke dag van de week kunt u zelf de openingstijden instellen. Is uw kantoor of helpdesk bijvoorbeeld geopend van 09.00 uur tot 17.00 uur, dan zorgt u er met behulp van de tijdvenster module voor dat alleen op die tijden de telefoon overgaat. Wie buiten de openingstijden belt, krijgt netjes een melding te horen; bijvoorbeeld: 'Helaas, op dit moment zijn wij gesloten'.

Telefooningave module

Met de telefooningave module verzamelt u eenvoudig de telefoonnummers van uw bellers. U bepaalt zelf het moment van terugbellen en bouwt uw eigen klantenbestand op. Per e-mail ontvangt u de belgegevens.

Informatie aanvraag module

Via de informatie aanvraag module kunt u uw klanten snel en eenvoudig voorzien van de gewenste informatie.

Te denken valt informatie over uw producten, diensten, of bijvoorbeeld actualiteiten, zoals informatie over evenementen of acties. Het aantal telefoontjes met standaard vragen is hiermee makkelijk te reduceren.

Activatie module

Voor het telefonisch activeren van bijvoorbeeld vouchers, creditcards, lidmaatschappen biedt IVR eenvoudig de oplossing.

De consument heeft bijvoorbeeld een kortingsbon welke telefonisch gevalideerd kan worden. De consument belt het nummer en geeft de kortingscode en het bankrekeningnummer in. De korting wordt vervolgens op de rekening van de consument gestort.



IVR & Comsys

Comsys Nederland B.V. heeft ruim 25 jaar ervaring op het gebied van geautomatiseerde responsverwerking en heeft interactieve voice respons (IVR) in Nederland geïntroduceerd. Comsys weet IVR dialogen slim op te zetten en klantvriendelijk te automatiseren.

Comsys Nederland B.V. bezit de kracht van het combineren van verschillende communicatiemiddelen, zoals servicenummers, IVR, SMS en web. Comsys denkt graag met u mee om totaaloplossingen te ontwikkelen op het gebied van communicatie en interactie met de eindgebruiker.