

Met de telefonische uitwijk diensten van Comsys bent u altijd bereikbaar en meldt u eenvoudig een calamiteit of incident.

Virtueel Telefonische uitwijk

Met de Virtuele contactcenter oplossing van ComsysConnect zijn uw medewerkers altijd bereikbaar ongeacht het tijdstip of de locatie!!

In geval van een calamiteit kunnen uw agents direct uitwijken naar elke locatie waar zij minimaal een PC met telefoon en internet beschikbaar hebben.

Met deze uitwijkmogelijkheid biedt u uw bedrijf continuïteit en zekerheid van uw bereikbaarheid op het moment dat uw telefooncentrale of telefoonverbinding problemen ondervindt.



Calamiteitenlijn

Met de hosted calamiteitenlijn van Comsys kunt u meldteksten eenvoudig inspreken en alle betrokkenen direct informeren over de calamiteit of het incident.

Voorbeeldsituatie:

1. U spreekt het incident in op de telefonische systeembeheer lijn van Comsys;
2. Binnen enkele seconden staat het bericht live op bijvoorbeeld uw 0800- of 0900 nummer;
3. Per SMS worden alle betrokkenen automatisch geïnformeerd
4. Alleen betrokkenen met een pincode kunnen het incident/de calamiteit uitluisteren

Alert Services

Met de Alert Services van Comsys kunt u met één druk op de knop' een calamiteit of incidentmelding uitsturen naar (grote) groepen mensen, via SMS, voice of fax.

U stuurt aan ons de opdracht via een webtool, http of XML. Vervolgens bellen wij uit en versturen het SMS bericht.

Voorbeeldsituatie:

1. U typt uw berichtgeving online in op een webtool;
2. Uw bericht wordt automatisch omgezet naar spraak;
3. Alle betrokkenen worden automatisch gebeld met het bericht;
4. Alle betrokkenen ontvangen automatisch het SMS bericht.

Wachtrij: 1

Status	Aantal
GEPLAND	1
SUCCES	2

TerugbelNr	Invoertijd	Uitbeltijd	Status	Poging Agent	Poging Beller	Tijd Priogroep
1 0624589355	2010-10-15 11:47:56	2010-10-15 12:17:03	GEPLAND	10	0	2010-10-15 14:17:56

Vrijdag 15 okt 2010 12:16:49

Automatische Terugbelverzoeken

Een onverwachte piek in uw belverkeer kan ontstaan door een calamiteit of incident. Om uw belverkeer te blijven stroomlijnen kunt u klanten op een later tijdstip automatisch laten terugbellen.

Met het Terugbelverzoekstelsel van Comsys verdeelt u zelf het binnenkomende telefoonverkeer.

Uw klanten biedt u hiermee een klantvriendelijk alternatief. En uw belverkeer is hiermee beter te stroomlijnen.

Voorbeeldsituatie:

1. Bij een piek op uw telefoonlijn verbindt u uw bellers automatisch door naar het platform van Comsys.
2. De klant laat zijn telefoonnummer achter in het Terugbelverzoek systeem om op een later tijdstip teruggebeld te worden.
3. Klanten die geen gebruik van het Terugbelverzoek willen maken, komen automatisch terug in uw wachtrij.
4. Elke minuut checkt Comsys of uw agenten inmiddels vrij zijn.
5. Zodra uw agenten vrij zijn worden automatisch de Terugbelverzoeken opgezet.
6. Klanten die na een aantal uitbelpogingen niet bereikbaar zijn ontvangen een SMS.
7. Online via een webtool volgt u realtime de status van alle afhandelingen.



IVR & Comsys

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

Comsys 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.