



Callback

Entgegennahme von Rückrufwünschen

Mit Excelsis Callback sind Unternehmen jederzeit zuverlässig für ihre Kunden und Geschäftspartner erreichbar. Für den Fall, dass der gewünschte Gesprächspartner im Moment nicht erreichbar ist oder im Service Center längere Wartezeiten in Kauf genommen werden müssen, stellt Excelsis Callback eine effiziente und kundenfreundliche Bearbeitung aller Anrufe sicher.

Hierzu nimmt das Sprachportal den Anruf entgegen und erfasst den Rückrufwunsch des Kunden. Dabei ermittelt es Telefonnummer, Namen und Anrufgrund. Zur automatisierten Abarbeitung der gespeicherten Rückrufwünsche, stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung: Benachrichtigung per E-Mail, Anzeige über eine Webanwendung, oder - speziell für Service Center und Telefonzentralen - automatischer Rückruf durch Excelsis Outbound.

Funktionen

- Benachrichtigung per E-Mail oder Verwaltung der Rückrufe über eine Webanwendung
- Verfügbar als installierte Lösung oder als Software-as-a-Service
- Dynamische Ansagen in Abhängigkeit von Tag, Uhrzeit und Servicezeiten
- Konfiguration der Software über die Webanwendung Excelsis Management Console
- Integrierte Schnittstelle zur Realisierung von „Callback“-Buttons auf Webseiten

Nutzen

- Verbesserter Service: Kein Kunde muss warten
- Mehr Umsatz durch weniger verlorengegangene Anrufer
- Automatische Entgegennahme von Anrufen rund um die Uhr
- Vereinfachtes Kapazitätsmanagement im Service Center