

## TAKAISINSOITTOPALVELU

S1 Takaisinsoittopalvelun avulla varmistat, että asiakaspalvelunne toimii myös ruuhka-aikana. Kun asiakas soittaa, eikä puheluun ehditä vastaamaan määritetyn ajan sisällä, asiakas kuulee kustomoitavan tiedotteen ja saa automaattisella tekstiviestillä tiedon.

### Takaisinsoittopalvelun edut

- Paranna asiakaspalvelua ja kasvata myyntiä
  - Tyypillinen myynnin kasvu 15-20%
- Älä menetä yhtään asiakaspuhelua
  - Seuraa kaikkia ylivuotaneita puheluita
  - Soita heti takaisin asiakkaalle ruuhkan helpottaessa
  - Seuraa takaisinsoittojen onnistumista
- Anna asiakkaalle selkeä takaisinsoittolupaus (IVR, SMS)
- Kattavat ja selkeät raportit ylivuotaneista puheluisista ja takaisinsoittojen hoitamisesta
- Helppo käyttöliittymä
- Nopea käyttöönotto
- Toimii minkä tahansa vaihderatkaisun kanssa
- Myös mobiilisovellus (iOS, WM, Android)



## Esimerkkitapaus

Kun asiakas soittaa ruuhka-aikana, eikä puheluun ehditä vastaamaan määritetyn ajan sisällä, asiakas kuulee kustomoitavan tiedotteen esim.:

***"Olette soittaneet S1 Networks palvelunumeroon, valitettavasti meillä on juuri nyt ruuhkaa, mutta olemme rekisteröineet puhelunne ja soitamme teille takaisin mahdollisimman pian aukioloaikojemme puitteissa ma-pe 8-17 ja lauantaisin 9-14, voitte nyt lopettaa puhelunne, kiitos soitostanne"***

Kun asiakas on sulkenut puhelimen hän saa automaattisen tekstiviestin, esim.:

***"Olemme rekisteröineet puhelunne ja soitamme Teille takaisin mahdollisimman pian. Terveisin S1 Networks."***

Ruuhkan helpottaessa asiakaspalveluhenkilöt avaavat soittopyynnöt mobiili/selainkäyttöliittymästä ja soittavat takaisin asiakkaalle. Muut toimipisteet sekä call center voivat auttaa toisia toimipisteitä, koska kaikille on mahdollista antaa sama näkymä.

## Web-käyttöliittymä

- Kun asiakaspalvelija kirjautuu järjestelmään, näkee hän seuraavat tiedot:
  - Mistä numerosta on soitettu (ja kuinka monta kertaa)
  - Mihin numeroon/ryhmään on yritetty soittaa
  - Mihin kellonaikaan puhelu on tullut
- Liikennevalot helpottavat puheluiden käsittelyä:
  - Keltainen valo = vastaamaton puhelu
  - Punainen valo = vastaamaton puhelu on tullut yli tunti sitten (asiakas määrittelee aikamäärään)
  - Vihreä valo = hoidettu puhelu
- Kun puheluun soitetaan takaisin, klikataan oikeassa reunassa olevaa kynäkuvaketta ja annetaan käsittelijän nimi. Valo muuttuu vihreäksi, joka tarkoittaa että asia on hoidettu. Voitte klikata peukalon ylös onnistuneen puhelun merkitsemiseksi. Tällä voidaan esim. seurata tyytyväisten asiakkaiden määrää tai kaupallisesti onnistuneita puheluita

NUM:	Soittajan nimi:	Soittajan nimi:	Selätty nimi:
+3584702702	Nordic Telecom Oy	Jaakko Nieminen	Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy		Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy	Jaakko Nieminen	Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy	Jaakko Nieminen	Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy	Jaakko Nieminen	Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy		Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy		Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy		Onni asiakaspalvelu.
+3584702702	Nordic Telecom Oy		Onni asiakaspalvelu.

Soittopäivä/aike:	Tila:	Aikamäärä:
26.9.2012 13:00:16	Odottaa	
26.9.2012 11:30:23	26.09.2012 13:52:53	Jaakko
20.9.2012 14:14:28	Ilmattamaton	
19.9.2012 12:56:58	19.09.2012 13:28:34	Esa
19.9.2012 10:19:36	19.09.2012 12:56:54	h
18.9.2012 15:52:50	18.09.2012 15:54:15	Jaakko
17.9.2012 19:01:03	19.09.2012 14:34:00	Petteri
14.9.2012 14:26:20	17.09.2012 13:57:01	Esa

Tila:	Aikamäärä:	OK:	...
Odottaa			
26.09.2012 13:52:53	Jaakko		
Ilmattamaton			
19.09.2012 13:28:34	Esa		
19.09.2012 12:56:54	h		
18.09.2012 15:54:15	Jaakko		
19.09.2012 14:34:00	Petteri		
17.09.2012 13:57:01	Esa		
14.09.2012 13:22:26	Petteri		



## Mobiilikäyttöliittymä

- S1 Takaisinsoitto toimii kaikilla päätelaitteilla
  - Työasemat, tabletit, älypuhelimet
  - iOS, Android, Windows Phone
- Tämä parantaa erityisesti liikkuvan henkilöstön tavoitettavuutta
  - Asiakaspalvelijat mobiiliympäristössä
  - Kenttämyyjät
  - Johto
- Raportointi pysyy aina ajantasalla web-käyttöliittymän puolella, vaikka takaisinsoitot hoidetaankin suoraan matkapuhelimesta käsin

## Raportointi

- Raporteista näette helposti yhteenvedon siitä kuinka monta puhelua on mennyt mitattavalla aikavälillä ohi, monelleko on soitettu takaisin, kuka on soittanut takaisin, onko asiakas tavoitettu, saatiinko asia hoidettua / oliko takaisinsoitto kaupallisesti onnistunut. Palvelun avulla voitte kouluttaa toimipisteiden henkilökuntaa ja saatte selville kuka on parempi puhelinmyynnissä ja voitte resursoida henkilökuntaa heidän omien vahvuuksien mukaan.
- Keskitetyn statistiikan avulla näette reaaliajassa oman puhelutilanteen ja pystytte reagoimaan ruuhkatilanteisiin välittömästi, työvoimatarpeeseen
- Raportit saa myös vietyä helposti Exceliin ja se lähetetään managementin sähköpostiin automaattisesti haluttuna ajankohtana.

