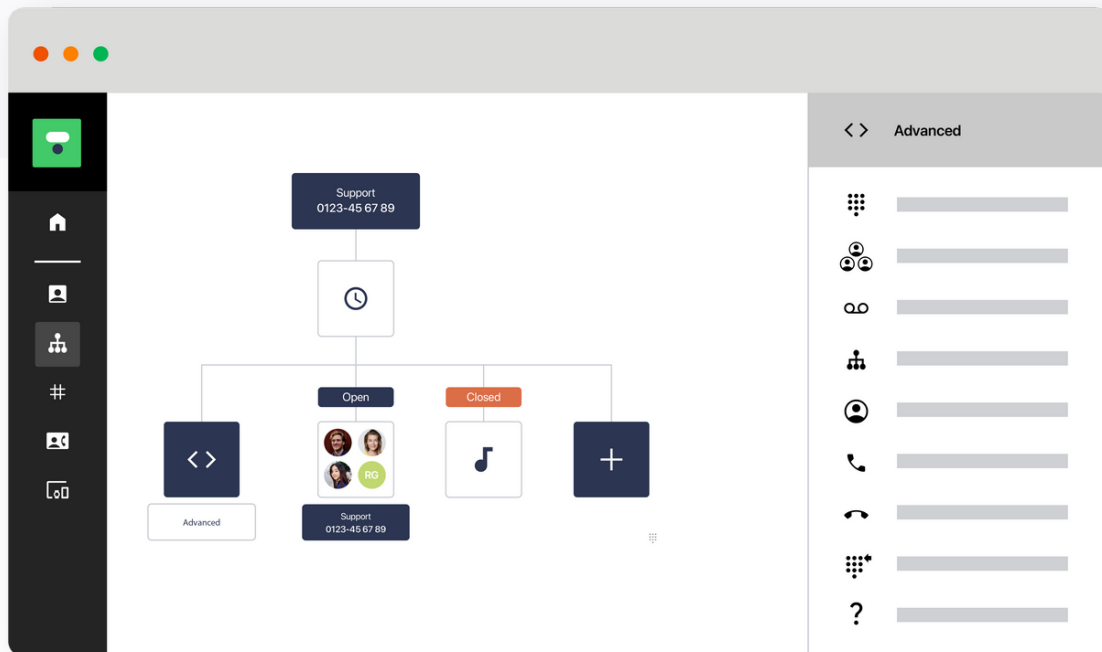




Eksempler på Programmerbare funktioner

Bliv inspireret med disse innovative PBX-tilpasninger



Tilpas din opkaldsoplevelse

Programmerbare funktioner giver dig mulighed for at tilpasse dit indgående opkaldsflow til at imødekomme din virksomheds behov og tilbyde en fantastisk oplevelse til dine kunder.

Du kan indsætte og kombinere Programmerbare funktioner i dit opkaldsflow, som du vælger. Det betyder, at du kan skabe et flow, der fungerer for din specifikke virksomhed og løser dine daglige problemer.

Mulighederne er uendelige! Her er lidt inspiration fra andre kunder til at komme i gang.

Fordele ved Programmerbare funktioner

- Reducer manuelt arbejde for dine agenter
- Automatiser komplekse processer
- Integrer forskellige systemer sammen
- Udnyt information bedre

Vi anbefaler programmerbare funktioner:

- Hvis dit opkaldsflow har mange routing muligheder
- Hvis det er vigtigt at vide, hvem der ringer eller
- Hvis du ønsker at drage fordel af information fra eksterne platforme





Prioriter VIP-kunder

Kundescenarie

Mange virksomheder med VIP-programmer, såsom hoteller eller flyselskaber, ønsker at prioritere VIP-opkaldere for enestående service. De ønsker en effektiv måde at identificere og dirigere disse opkald til dedikeret support.

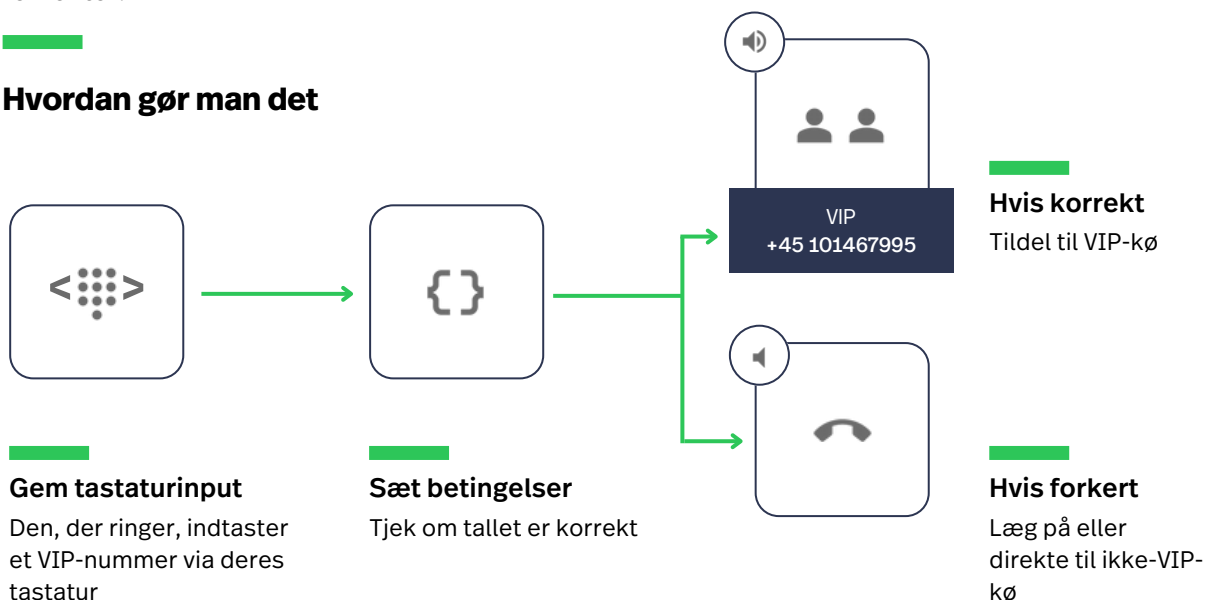
Løsning

Udnyt programmerbare funktioner til at tjekke opkalderens profil. VIP-opkaldere kan genkendes ved automatisk at tjekke deres telefonnummer mod din kundedatabase ved hjælp af HTTP anmodninger.

Hvis nummeret ikke genkendes, kan du stadig indsamle disse oplysninger ved hjælp af en prompt. For eksempel kan du bede opkaldere om at indtaste deres kunde-id eller en sikkerhedskode via deres telefontastatur.

Når du har identificeret den, der ringer op som en VIP-kunde, kan du hurtigt spore dem direkte til VIP-tjenester, hvilket øger kundeloyaliteten og leverer den exceptionelle service, som VIP'er forventer.

Hvordan gør man det





Bekræft kundens identitet

Kundescenarie

Mange virksomheder har brug for sikkert at bekræfte kundernes identitet over telefonen. For eksempel kan sundhedsudbydere ønske, at patienter indtaster deres personnummer for hurtig adgang til lægejournaler.

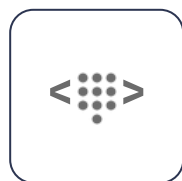
Løsning

Brug programmerbare funktioner til at anmode om verifikationsoplysninger ved hjælp af telefontastaturet. Du kan bygge din egen ved hjælp af HTTP anmodninger.

Systemet vil automatisk slå bekræftelsesoplysningerne op i din database og returnere opkaldsoplysningerne, såsom deres navn, og vise dette i opkalds widget. Du kan også tilpasse systemet til at give dine agenter et direkte link til den, der ringer op i din database.

Når du har identificeret den, der ringer, kan dine agenter reagere hurtigt og effektivt, og den, der ringer, har fordel af at vide, at deres oplysninger er sikre.

Hvordan gør man det



Gem tastaturinput

Den, der ringer, indtaster bekræftelsesoplysning er via deres tastatur



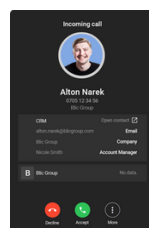
HTTP-anmodning

Tjek kundeoplysninger i eksternt system



Sæt betingelser

Tjek om tallet er korrekt



Opkaldswidget

Info og link vises automatisk i opkaldsgrænsefladen



Identificer ukendte numre

Kundescenarie

At vide, hvem der ringer, gør det lettere for agenter at reagere hurtigt og effektivt. Men nogle gange bruger opkaldere telefonnumre, der ikke genkendes, hvilket bremser dine agenter og tvinger opkaldere til at vente i en kø, før de bliver omdirigeret.

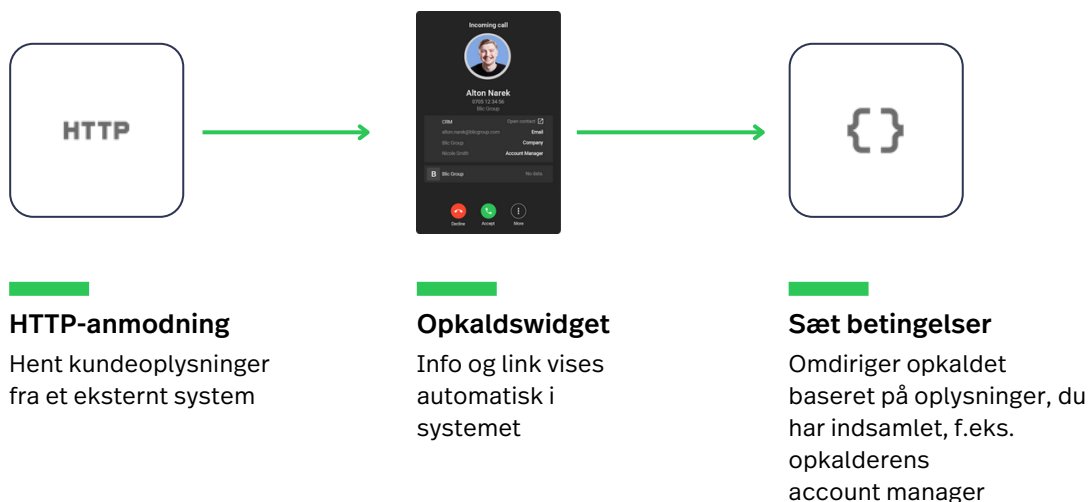
Løsning

Udnyt programmerbarheden til at kontrollere opkalderens nummer i forhold til din eksterne database. Du kan bruge en forudbygget Contact Lookup-integration eller bygge din egen ved hjælp af HTTP-anmodninger.

Systemet vil automatisk slå nummeret op og vise opkalderens detaljer, såsom deres navn, og vise dette i systemet. Du kan også tilpasse systemet til at give dine agenter et direkte link til opkalderens profil i dit CRM.

Når du har identificeret den, der ringer, kan du tilføje smarte routing-regler for at dirigere deres opkald til deres account manager eller relevante kø.

Hvordan gør man det





Omdirigerer automatisk opkald til foretrukne kontakter

Kundescenarie

I stedet for at få kunderne til at vente i den generelle kø, ønsker mange virksomheder automatisk at forbinde indgående opkald med deres account manager eller foretrukne kontakter, som er ansvarlige for at forstå deres specifikke behov.

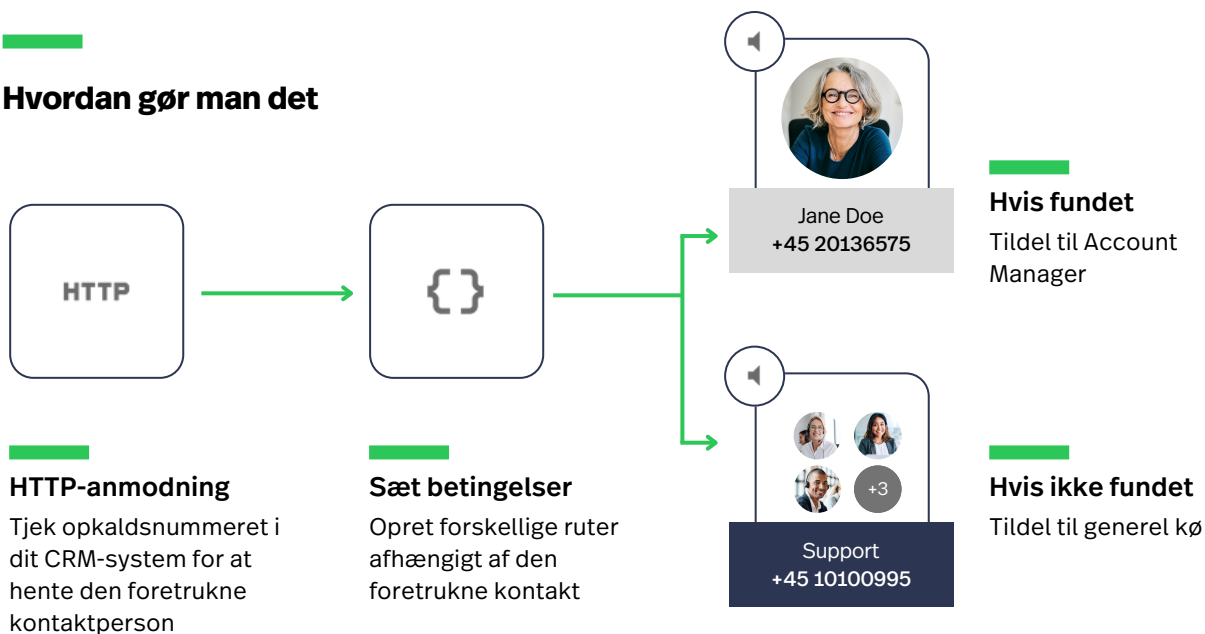
Løsning

Brug programmerbare funktioner til at genkende specifikke opkaldsnumre eller nummerserier. Når disse opkald når frem til systemet, dirigeres deres opkald direkte til deres foretrukne kontakter eller udpegede grupper.

Du kan også indstille et fallback, så hvis account manageren ikke er tilgængelig, dirigerer du opkaldet til den næstbedste mulighed.

Denne personlige tilgang sikrer effektiv kommunikation og fremmer kunderelationer. Det betyder, at kunderne når ud til nogen, der forstår deres forretningsbehov og ikke behøver at stå i kø unødigt.

Hvordan gør man det





Angiv virksomhedsoplysninger baseret på lokation



Kundescenarie

Mange kunder ønsker at få specifikke oplysninger, der er relevante for deres placering, men skal vente i en generel kø på en agent, som så manuelt skal dirigere opkaldet til det rigtige sted.



Løsning

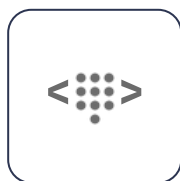
Brug programmerbare funktioner til at bede opkalderen om at indtaste deres postnummer ved hjælp af telefontastaturet.

Du kan derefter afspille en anden forudindspillet besked baseret på den indtastede placering, for eksempel en besked, der beskriver åbningstiderne for den nærmeste butik eller kontor. Hvis kunden stadig har et spørgsmål, kan du dirigere dem til det lokale kønummer.

At give relevant information tidligt i opkaldet reducerer ventetiden for kunderne og frigør agenter til at håndtere mere presserende forespørgsler.



Hvordan gør man det



Gem tastaturinput

Den, der ringer, indtaster postnummeret via deres tastatur

Sæt betingelser

Indstil forskellige ruter til forskellige steder

Afspil lyd

Afspil en forudindspillet besked for det relevante sted



Afspil automatisk kundeordrestatus



Kundescenarie

Kunder ringer ofte for at tjekke status for deres ordre eller igangværende supportanmodning. De skal vente på en agent, som så manuelt skal tjekke kundens status i et separat system.



Løsning

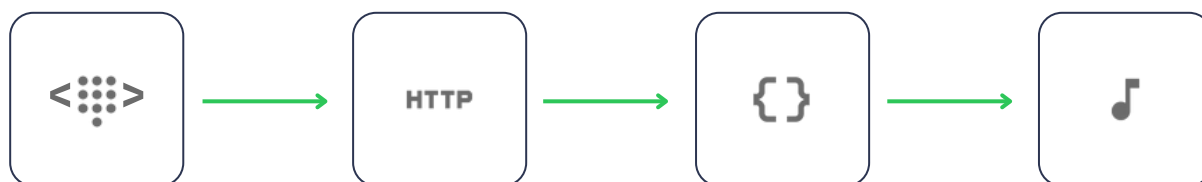
Brug programmerbare funktioner til at bede opkalderen om at indtaste deres ordrenummer ved hjælp af telefontastaturet.

Du kan derefter bruge HTTP-anmodninger til at kontrollere deres ordrestatus i din salgsplatform eller database. Du kan derefter afspille en anden forudindspillet besked baseret på denne status. For eksempel kan du have en forudindspillet besked, der siger "din ordre er ude til levering".

Mange opkald kan reduceres ved at give disse oplysninger, uden at en agent behøver at være involveret. Og hvis en kunde stadig har brug for at tale med en agent, har de nu alle de kundeoplysninger, der kræves for at besvare deres forespørgsel.



Hvordan gør man det



Gem tastaturinput

Den, der ringer, indtaster ordrenummeret via deres tastatur

HTTP-anmodning

Tjek ordrenummer i eksternt system for at hente status

Sæt betingelser

Indstil betingelser baseret på den returnerede ordrestatus

Afspil lyd

Afspil en forudindspillet besked baseret på ordrestatus