



next id

quality communication

Callback-Manager

Intelligentes Rückrufmanagement

Mit unserem Callback Manager optimieren Sie Ihre Erreichbarkeit und verbessern den Kundenservice bei hohem Anrufvolumen. Darüber hinaus helfen die intelligenten Rückrufoptionen die Agentenauslastung in anrufschwachen Zeiten zu optimieren.



next id

quality communication

Callback-Manager

Intelligentes Rückrufmanagement

Entlastung bei Anrufspitzen

Der Callback Manager kann genutzt werden, um Lastspitzen im Contact Center zu reduzieren. Eingehende Anrufe, die nicht zeitnah durch einen Agenten angenommen werden, können zum Callback Manager weitergeleitet werden. Hier gibt der Kunde alle für die Bearbeitung des Rückrufwunsches erforderlichen Daten an, welche anschließend an das Contact Center übermittelt werden.

Modularer Aufbau

Die Rückrufwünsche werden per Webformular, per IVR oder direkt über unsere virtuelle MultiChannel ACD aufgenommen. Hierbei ist neben der gewünschten Rückrufnummer auch die Aufnahme weiterer Informationen wie Themengebiet, Anliegen oder Kundennummer möglich. Die Rückrufzeit kann durch den Anrufer gewählt werden, alternativ können Sie die Anzahl der maximalen Rückrufwünsche individuell pro Stunde/Tag/Kampagne vorgeben. Bei der Beauftragung des Callback Managers entscheiden Sie, welche der angebotenen Features integriert werden.

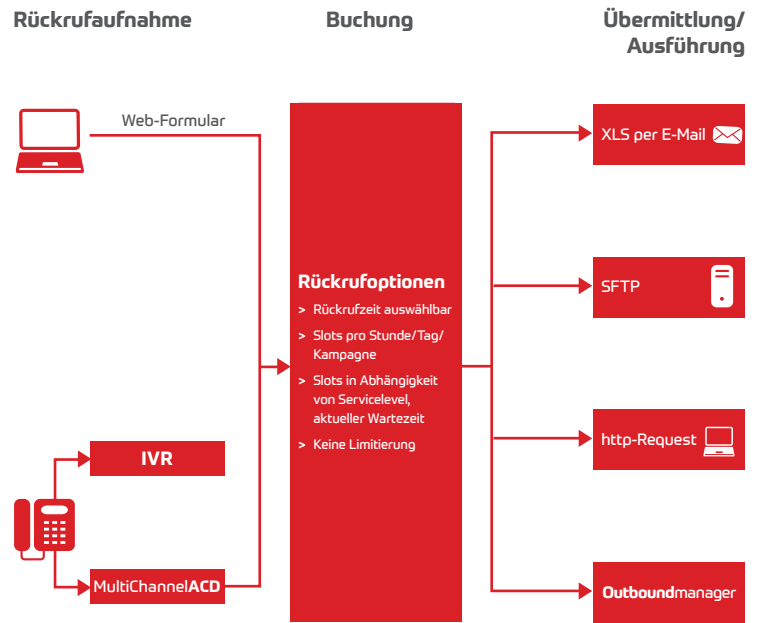
Rückrufbearbeitung

Nach Aufnahme des Rückrufwunsches stellen wir Ihnen alle zur Bearbeitung erforderlichen Informationen inklusive einer gegebenenfalls hinterlassenen Sprachnachricht zur Verfügung. Im Standard stehen hierfür die Versandarten „E-Mail“, „SFTP“ und „http Request“ zur Auswahl. Darüber hinaus bieten wir mit unserem Outboundmanager eine vollintegrierte Lösung an. In Verbindung mit der MultiChannel ACD ist ein automatisierter Blendingbetrieb zwischen Inbound- und Rückrufbearbeitung möglich.

Alle Leistungen im Überblick:

- > Diverse Konfigurationsmöglichkeiten durch modularen Aufbau
- > Flexible Steuerung und ggf. Limitierung von Anzahl und Zeitpunkt der aufzunehmenden Rückrufwünsche
- > Vorqualifizierung des Anliegens durch Auswahlmenü
- > Zustellung der Informationen via E-Mail, SFTP oder http-Request
- > Themenabhängige Verteilung der Rückrufinformationen
- > Versand der Daten umgehend oder zum Rückruftermin
- > Höchstmögliche Effizienz in Verbindung mit MultiChannel ACD und Outboundmanager

Modulare Konfigurationsmöglichkeiten



Gerne beraten wir Sie individuell zur Konfiguration des Callback Managers und den Integrationsmöglichkeiten in Ihre Prozesse.

Klare Vorteile

- > Sie bieten eine hohe Servicequalität
- > Schnellere Anrufannahme bei Lastspitzen
- > Individuelle Konfiguration des Callback Managers
- > Vollständig integriert in das Intelligente Netz der next id

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.