

Feature note: Automatische dag/nachtstand

De krachtige online telefooncentrale van CallvoipTelefonie kent vele features die u wellicht niet kent. De automatische dag/nachtstand stelt u in staat om uw bereikbaarheid te laten aansluiten op uw openingstijden. Wanneer er ook wordt gebeld: de telefooncentrale speelt automatisch de juiste meldtekst af en voert het gewenste vervolgactiviteit uit.

- Begroet uw bellers met een welkomsttekst
- Binnen en buiten werktijd is automatisch de juiste begroeting actief
- Naar wens te combineren met keuzemenu, wachtrij en inspreekopties

Wat is de automatische dag/nachtstand?

De automatische dag/nachtstand is een feature die u de mogelijkheid biedt om op elk gewenst moment van de dag of week op de gewenste manier bereikbaar te zijn: welke toestellen moeten rinkelen, welke meldteksten worden op welk moment afgespeeld en wat zijn de vervolgacties voor het gesprek op dat moment? Met deze feature stelt u het in!

Voor wie is de automatische dag/nachtstand bedoeld?

De automatische dag/nachtstand is ideaal in elke situatie waarin u niet altijd in staat bent de telefoon aan te nemen, of niet altijd op dezelfde telefoon te bereiken bent. U laat de telefooncentrale dit voor u doen. Met de juiste meldtekst weet uw beller precies waar hij aan toe is, wanneer hij ook belt. Deze mogelijkheid geeft u controle over de verdere afhandeling van het gesprek. Deze feature draagt bij aan een professionele uitstraling en een optimale bereikbaarheid.

Waarvoor kan ik dit gebruiken?

Met de automatische dag/nachtstand bepaalt u zelf op welke dagen en tijden u bereikbaar bent. Neemt u niet aan, of bent u niet bereikbaar, dan kunt u de telefooncentrale de juiste meldtekst laten afspelen. Zo kunt u beller binnen werktijd (direct of bij geen gehoor) laten begroeten door een welkomstboodschap. Vervolgens kan het gesprek doorgaan naar een medewerker, keuzemenu of wachtrij. De telefooncentrale kan buiten werktijd automatisch uw gesloten-meldtekst laten horen, met of zonder inspreekmogelijkheid.

Welkomstboodschap

Begroet elke beller met een vriendelijk welkom en, desgewenst, een actuele melding of aanbieding (populair bij winkels, webshops, reisbureaus, e.d.). Verbind de beller daarna door naar de juiste afdeling, of laat hem uitkomen bij een menu of wachtrij.

Meldtekst bij geen gehoor

Het liefst staat u de beller persoonlijk te woord. Maar lukt dat niet, dan is een meldtekst bij geen gehoor vaak second-best: de beller weet dat hij goed verbonden is, en u kunt bijvoorbeeld de keuze bieden om te wachten (wachtrij) of in te spreken (voicemail).

Gesloten-melding

Begroet bellers buiten werktijd met een gesloten meldtekst en vertel hen hoe zij u kunnen bereiken: op welke dagen en tijden, via uw website of email en wellicht via een aparte optie voor noodgevallen. Of: bied speciale klanten toegang via een code (telefonische slagboom)!

Case: winkel en webshop

Steeds meer winkels beginnen een online webshop. Hieronder lichten we toe hoe de automatische dag/nachtstand in deze situatie van pas kan komen

Een webshop kan vaak een groter geografisch gebied bedienen dan een winkel en levert daardoor vaak meer inkomend telefonieverkeer op. Een professionele telefonische bereikbaarheid van winkel en webshop is van belang voor het vertrouwen van uw klant. Laat soorten bellers en soorten vragen op de juiste plaats uitkomen: begroet de beller binnen werktijd met een meldtekst met keuzemogelijkheid en verbind hem naar de juiste medewerker door.

Keuzemenu binnen werktijd

Hartelijk welkom bij [uw bedrijfsnaam].

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij u een keuze te maken in het volgende menu:

Toets 1 voor de winkel in Amsterdam

Toets 2 voor support

Toets 3 voor administratieve vragen

Toets 4 voor overige vragen

U kunt elke optie laten uitkomen bij een (aparte) wachtrij. Na het maken van de keuze, maar vóór het doorverbinden van de beller kunt u eerst een meldtekst laten horen. Door gebruik te maken van een reclameboodschap kunt u uw bellers eenvoudig informeren over lopende acties. Voorbeeld:

Reclameboodschap

'Eén moment geduld alstublieft. U wordt zo spoedig mogelijk te woord gestaan.

Wist u dat u de hele maand januari geen verzendkosten betaalt?'

Wat gebeurt er buiten werktijd?

Buiten werktijd zal uw directe bereikbaarheid beperkt zijn. De telefooncentrale kan zo worden ingesteld dat deze buiten uw openingstijden automatisch overschakelt naar een andere tekst, met daarin de relevante informatie voor de beller die buiten openingstijden belt.

'Hartelijk welkom bij [uw bedrijfsnaam],

Op dit moment zijn wij gesloten. Wij zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 10 uur 's ochtends en 6 uur 's avond. Heeft u een vraag over uw bestelling, dan verzoeken wij u tijdens openingstijden terug te bellen, of een email te sturen naar info@bedrijfsnaam.nl. In geval van calamiteiten kunt u een 1 toetsen om te worden doorverbonden. Wilt u een bericht inspreken, toets dan een 2 en spreek duidelijk uw naam, telefoonnummer en bericht in – wij nemen dan contact met u op.'

Benieuwd naar de mogelijkheden?

Wij adviseren u graag over de prachtige mogelijkheden van de Callvoip telefooncentrale. Neem contact op zodat wij samen met u kijken welke mogelijkheden de automatische dag/nachtstand in uw situatie biedt!

E: callvoip@callvoip.nl

T: 050- 820 00 00

www.callvoiptelefonie.nl