

Verzoekregistratie

Verzoekregistratie is een optionele feature waarmee vertegenwoordigers de reden voor verzoek kunnen registreren. Indien ingeschakeld kunt u ook een tekstuele opmerkingen bij ieder verzoek toevoegen. Met deze informatie kan de begeleider van uw bedrijf of de administratie makkelijk statistische rapporten maken waarop alle registraties worden getoond van alle vertegenwoordigers en u krijgt dan een overzicht met de meest voorkomende typen verzoeken. Deze optie kan worden getoond als een zijpaneel of apart scherm.

De begeleider of administratie zorgt voor de categorieën en onderwerpen voor de verzoekregistratie, en bepaalt ook of een categorie meer dan één keuze zou moeten ondersteunen. Categorieën met vinkjes kunnen meer zaken onderzoeken, terwijl radio buttons slechts één keuze inzichtelijk maken. Wanneer u een nieuw verzoek ontvangt, zal een nieuwe lege widget “Verzoekregistratie” verschijnen in het verzoektabblad.

Geforceerde registratie kan worden ingeschakeld. Hierdoor kunt u een actief verzoek niet sluiten zonder een registratie.

ENQUIRY REGISTRATION

Filter...

▼ CUSTOMER'S MOOD ✓

POSITIVE

NEGATIVE

NEUTRAL

▼ PRODUCT ✓

General

SMS survey

Admin Application

Agent Application

Statistics

Catalog

App

▼ SUPPORT ✓

Add users

Change profiles

Login problems

Request for information

Change soundfiles

COMMENT

The customer wanted help with making new profiles.

Register

Clear All

Note

Verzoekregistratie kan voor zowel uitgaande als inkomende oproepen ingesteld worden.

Dialler Feedback Registratie

Wanneer u dialler telefoontjes beantwoordt, kan de applicatie voor vertegenwoordigers ingesteld worden om drie extra elementen in de widget “Verzoekregistratie” toe te voegen.

- In het gedeelte “Actie” zijn er twee optionele alternatieven:
 - Markeren als onbeantwoord/voicemail - Vink hier aan of de oproep werd beantwoord, maar alleen door het antwoordapparaat/voicemail van het contact. De contactstatus kan hierdoor veranderd worden naar “Niet beantwoord”, waardoor de Dialler het contact later terugbelt, als er nog pogingen over zijn. Wanneer het gebelde contact niet antwoordt (gaat niet over of u hangt op voor antwoord) moet u deze niet aanvinken.
 - Opnieuw inplannen - Wanneer het contact en u overeen zijn gekomen om het contact later terug te bellen, vink dan “Opnieuw inplannen” in, verifieer dat “Mijzelf” is geselecteerd, vul een datum/tijd naar wens in en een reactie. Als u weet dat u niet beschikbaar bent op de geplande tijd, kunt u opnieuw inplannen met “Iedere vertegenwoordiger” waardoor een andere vertegenwoordiger de ingeplande oproep zal ontvangen. Opnieuw ingeplande Dialler oproepen aan “Mijzelf” worden getoond in uw tabblad “Geplande Oproepen” (heeft toegang nodig)
- Categorie en onderwerpen voor campagnes: Een categorie “Verzoekregistratie” kan worden gereserveerd voor dialler oproepen per campagne. Een categorie voor een Dialler campagne lijkt op een gewone andere categorie, maar het verschijnt alleen in Dialler oproepen. Typische onderwerpen zijn “Verkoop”, “Geïnteresseerd of Niet Geïnteresseerd”. Indien uw administrator Voicemail als een onderwerp heeft gedefinieerd, wees er dan bewust van dat dit voor statistische doeleinden is. U moet dus nog steeds als “Onbeantwoord” aanvinken om de Dialler te vertellen om het contact opnieuw te bellen. Een onderwerp dat bijvoorbeeld “Geen antwoord” genoemd wordt, is nodig voor de Preview-modus en gedwongen verzoekregistratie.
- Reactie: Wanneer u een oproep opnieuw inpland, is het belangrijk om een reactie te plaatsen. De reden hiervoor is dat deze reactie in de applicatie voor vertegenwoordigers wordt getoond wanneer de opnieuw ingeplande oproep naar u wordt verzonden of naar een collega wanneer u niet beschikbaar bent op de ingeplande tijd of indien “Iedere vertegenwoordiger” is aangevinkt.

Wat gebeurt er op de opnieuw ingeplande tijd?

Wanneer u een Dialler oproep opnieuw plant om op bijv. woensdag om 15:00 plaats te laten vinden, zal deze opnieuw ingeplande oproep getoond worden in uw lijst “Geplande oproepen” waar het geordend staat tot woensdag om 15:00. Op de opnieuw ingeplande tijd, zal het contact in dezelfde Dialler wachtrij geplaatst worden en zal het worden getoond in uw persoonlijk wachtrij. Het contact wordt voor u gereserveerd in de tijd die u heeft ingesteld voor deze campagne (bijv. 20 minuten). Wanneer u beschikbaar bent op de opnieuw ingeplande tijd, zal de oproep direct naar u verzonden worden. Wanneer u ingelogd bent in de wachtrij, maar nog niet beschikbaar, zal de oproep in de gereserveerde tijd op u wachten.

Wanneer u niet beschikbaar bent binnen de gereserveerde tijd, zal de oproep naar een andere vertegenwoordiger verzonden worden. Wanneer u uitgelogd bent op de afgesproken tijd, zal de oproep direct naar de eerstvolgende beschikbare vertegenwoordiger in de Dialler wachtrij gestuurd worden.

Wanneer een opnieuw geplande oproep naar u verzonden wordt, zou u moeten antwoorden waardoor het contact gebeld wordt. De reactie die u heeft geschreven tijdens het opnieuw inplannen zal getoond worden. Wanneer het contact niet antwoord, kunt u opnieuw inplannen als u dat leuk vindt.