

# Duo – vår paketlösning med det bästa av återuppringning och väntkö

Vi vet att ingen kund är den andre lik. Vissa tycker att det är bekvämt och praktiskt att bli uppringda, andra vill hellre stanna kvar i telefonkö. Med modulen Duo kan du erbjuda dina kunder det bästa av två världar, en paketlösning som innehåller både återuppringning och väntkö.

Duo är framtaget för att ge serviceinriktade företag bästa möjliga tillgänglighet. Modulen tillhandahåller både en väntkö och återuppringning, som kan användas antingen i kombination eller fristående. För att börja hantera samtal loggar handläggaren in i Duo via Aurora teleQ. Modulen svarar på samtalen och låter kunden välja mellan väntkö och återuppringning.

## Väntkö med flexibla svarsgrupper

Alla kunder som väljer väntkö ställs i en telefonkö. Handläggaren kan själv plocka samtalen och koppla fram dem till valfri telefon. Tack vare de flexibla svarsgrupperna kan du och dina kollegor svara på samtal från samma telefonkö oavsett var ni befinner er. Om väntkön är full erbjuds automatiskt återuppringning, vilket innebär att ditt företag aldrig missar några inkommande samtal.

## Återuppringning ger ökad tillgänglighet

Med automatisk återuppringning kan ditt företag öka tillgängligheten och erbjuda både bättre och flexiblare kundservice även när ni inte har tid att svara i telefon. Det är också möjligt att ta emot samtal utanför verksamhetens öppettider och på ett effektivt sätt hantera tider när flest samtal kommer in. Kunden får alltid besked om när återuppringningen kommer att ske.

## Uppskattat med valfrihet

De inringande kunderna upplever valfriheten som mycket positiv. Att få kontinuerlig information om när samtalet kommer att betjänas är givetvis också uppskattat. Du väljer själv vilka meddelanden kunderna ska få höra när de väntar och hur ofta de ska spelas upp.



## Fördelar med Duo:

- Valfrihet ger nöjdare kunder.
- Förenklar det interna samarbetet.
- Inga missade samtal.
- Kunderna bli återuppringda på utsatt tid.
- Verksamheten kan ta emot samtal även utanför ordinarie öppettider.
- Enkelt att hantera toppar i telefonin.
- Smart val för både dig och dina kunder.

**För mer info: 018-19 44 40,  
info@aurorainnovation.com,  
www.aurorainnovation.com**