

Het telefoonmanagementsysteem voor het MKB

Aurora teleQ verhoogt bereikbaarheid, klanttevredenheid en werkplezier. Voor elke commerciële organisatie is goede telefonische bereikbaarheid essentieel. Een bestaande klant belt om een afspraak te maken/af te zeggen of met een directe vraag, vanwege een acuut issue, over een factuur, enz. Potentiële nieuwe klanten bellen voor een eerste afspraak of productinformatie. Wanneer een organisatie aldoor in gesprek is raken bestaande klanten geïrriteerd terwijl een potentiële nieuwe klant wellicht op zoek gaat naar een bedrijf dat wel bereikbaar is. Aurora teleQ is dé oplossing om een in gesprek toon, lange wachttijden en geïrriteerde bellers te voorkomen!

Klanten die bellen voor informatie hebben weinig urgentie en hangen op wanneer ze lang moeten wachten. Hopelijk om het later nog eens te proberen, maar als ze dan weer in de wachtrij terecht komen of een in gesprek toon krijgen, dan kan het zijn dat de klant op zoek gaat naar een alternatieve leverancier. Klanten die bellen met acute issues zijn al niet blij en worden nog ongelukkiger wanneer het lang duurt voordat zij te woord worden gestaan. Dit resulteert in een negatieve start van het gesprek. Met Aurora teleQ is dit eenvoudig op te lossen door (potentiële) klanten een terugbeltijd aan te bieden al naar gelang de prioriteit. Door gesprekken te verspreiden over de dag, kunt u zonder extra medewerkers in te zetten toch meer telefoontjes beantwoorden.

Weet u welke gesprekken u mist?

Inzicht krijgen in het aantal gemiste telefoontjes of welke soort telefoontjes u mist is lastig, maar dat u telefoontjes mist is zeker. Dit kan een nieuwe klant zijn die een eerste afspraak wil maken, een bestaande klant die op het laatste moment zijn afspraak moet wijzigen, een klant die advies nodig heeft, enzovoort. Ongeacht de reden, gaat achter ieder telefoontje een waardevolle klant schuil met een specifieke behoefte. Met Aurora teleQ weet u waarvoor de klant heeft gebeld, kunt u aan urgente telefoontjes prioriteit geven en kunt u mensen die hebben opgehangen alsnog bereiken.



Bepaal zelf uw dagindeling

Een telefoon die voortdurend overgaat, is een grote stressfactor voor uw medewerkers. Pieken waren voorheen niet op te vangen, waardoor niet alle klanten te woord werden gestaan. Door de telefoontjes in te plannen, geeft Aurora teleQ u volledige controle over uw werkdag. Een pauze wordt weer echt pauze wanneer uw medewerkers weten dat klanten alsnog de aandacht krijgen die ze verdienen.

Hoe gaat dat in zijn werk?

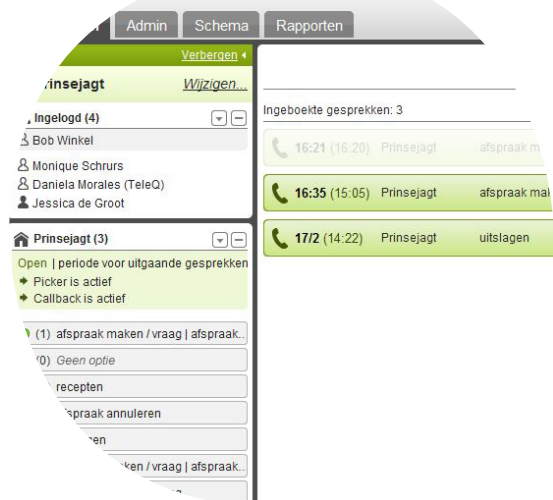
De methode achter Aurora teleQ heet Callback. Callback houdt in dat klanten die bellen, de keus krijgen om te wachten of om een exact tijdstip te ontvangen waarop ze worden teruggebeld. Deze tijdstippen worden automatisch verstrekt op basis van de beschikbare medewerkers en de gemiddelde tijdsduur van de gesprekken. Doordat Callback alle gesprekken indeelt, kunt u aan de meest dringende prioriteit geven. Iedere klant wordt persoonlijk te woord gestaan, zonder stress onder uw medewerkers. Het wordt weer rustig op de werkvloer en het percentage mensen dat ophangt daalt.

Een cloud-oplossing

Aurora teleQ is een cloud-oplossing waardoor zonder hoge initiële investeringen uw telefonische bereikbaarheid geoptimaliseerd wordt. De receptioniste / telefoniste kan gestructureerder haar gecombineerde taken uitvoeren en de organisatie is, ondanks dat de receptioniste / telefoniste niet 24 uur per dag werkt, wél 24 uur per dag in de gelegenheid om de klanten telefonisch te beantwoorden.

Voordelen met Aurora teleQ:

- Beantwoordt meer dan 99% van de inkomende gesprekken
- Kwaliteitsverbetering doordat klanten persoonlijke aandacht krijgen
- Nooit meer wachten aan de telefoon
- Minder ophangers
- Tevreden medewerkers door structuur en rust op de werkvloer
- Tevreden klanten
- Efficiënter telefoonverkeer
- Duidelijk en doeltreffend systeem, zowel voor uw medewerkers als voor uw klanten
- Meer telefoontjes kunnen verwerken is meer business genereren met hetzelfde aantal medewerkers
- Eenvoudig telefonie van andere locaties beantwoorden, ook in geval van calamiteiten
- Duidelijke rapportages en managementinformatie waarmee het telefoonproces kan worden geoptimaliseerd.
- Aurora teleQ werkt met elke telefooncentrale.



Kunt u het zich veroorloven om Aurora teleQ niet uit te proberen?

Telefoon: 070-8080700

E-mail: nl@aurorainnovation.com

Website: www.aurorainnovation.com

Een zeer eenvoudige interface maakt het gemakkelijk voor iedereen om met Aurora teleQ te werken.