

ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ CALL-BACK ΤΗΣ FONOLO

Σκεφτείτε τη Fonolo ως ένα συμβόλαιο ασφάλισης. Όταν ένα απροσδόκητο πρόβλημα εμφανιστεί, η τεχνολογία call-back θα σας επιτρέψει να προστατέψετε τα KPIs και την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών σας.

Η λύση call-back μπορεί να επηρεάσει θετικά τις λειτουργίες του τηλεφωνικού σας κέντρου με την ομοιόμορφη διαχείριση των κλήσεων σε ώρες αιχμής. Το αποτέλεσμα είναι άμεσο!

Δεν απαιτούνται διαμεσολαβητές. Η τεχνολογία της Fonolo βασίζεται στο cloud, είναι διαφορετική από το τηλεφωνικό σας κέντρο και δουλεύει τόσο με DIDs όσο και με SIP επεκτάσεις, έτσι δε χρειάζεται να ανησυχείτε για την προσαρμογή της υπάρχουσας πλατφόρμας και των λειτουργιών της.

Technology-agnostic. Οι λύσεις μας δουλεύουν με οποιοδήποτε τηλεφωνικό κέντρο! Είναι τόσο απλό όσο να μεταφέρεις τις κλήσεις από τη μία πλατφόρμα στην άλλη, δημιουργώντας μία αδιάκοπη εμπειρία για τους εκπροσώπους και τους πελάτες.

Εύκολη και γρήγορη εγκατάσταση. Τυπικά χρειάζεται περίπου μία εβδομάδα να τεθεί σε λειτουργία η Fonolo στο τηλεφωνικό σας κέντρο, ανάλογα και με τη διαθεσιμότητα των πόρων σας.



“ Η Fonolo είναι το σωσίβιο μας. Μας βοηθάει να προσφέρουμε ποιοτικές υπηρεσίες χωρίς έξτρα προσωπικό. Και πραγματικά είναι το πιο εύκολο σύστημα που έχω χρησιμοποιήσει εδώ και 30+ χρόνια στον οικονομικό τομέα.”



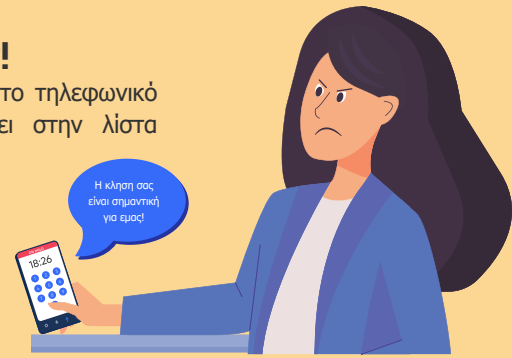
Jeannie Sugaoka

Senior VP Support Services,
Technology Credit Union

ΠΩΣ ΔΟΥΛΕΥΕΙ

Ντριν, ντριν!

Ο πελάτης καλεί στο τηλεφωνικό κέντρο και μπαίνει στην λίστα αναμονής.



Κάντε τους μία πρόταση.

Δώστε τη δυνατότητα στον πελάτη σας να πατήσει 1 και να λάβει κλήση επανάκλησης (call-back). Έχετε τον πλήρη έλεγχο με το δικό σας ηχογραφημένο μήνυμα.

Μπείτε στη Fonolo.

Όταν οι πελάτες συμμετέχουν, οι κλήσεις τους μεταφέρονται αυτόματα στο σύστημα cloud της Fonolo. Επικυρώνεται το νούμερό τους, και τους δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουν το χρόνο επικοινωνίας και ενημερώνονται με SMS.



Λαμβάνουμε Δράση.

Όταν ο πελάτης κλείσει, η Fonolo μεταφέρει την κλήση επανάκλησης στην πλατφόρμα σας περιμένοντας ως κανονική εισερχόμενη κλήση

Ώρα για Σύνδεση.

Η Fonolo εμφανίζεται ως κανονική εισερχόμενη κλήση στους εκπροσώπους σας. Όταν αυτοί σηκώσουν το τηλέφωνο το σύστημά μας καλεί τον πελάτη και τους συνδέει!

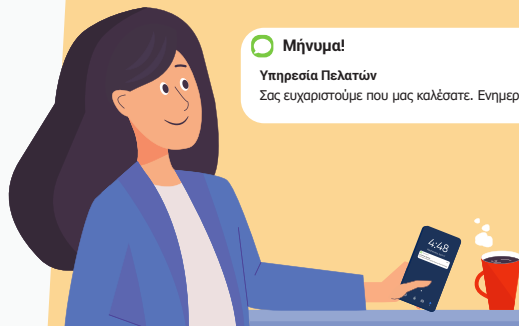


Μήνυμα!

Υπηρεσία Πελατών
Σας ευχαριστούμε που μας καλέσατε. Ενημερώστε μας...

Το Αποτέλεσμα.

Ευχαριστημένοι πελάτες και χωρίς άγχος για τους εργαζομένους σας!



Σχετικά με τις κλήσεις αυτόματης επανάκλησης (Call-Backs)

Δικό σου IVR, δικό σου κανόνες: Εσείς υπαγορεύετε την εμπειρία των πελατών σας. Ηχογραφήστε το δικό σας μήνυμα και αποφασίστε πότε και που θα προσφέρετε στους πελάτες σας την αυτόματη επανάκληση.

Ασφάλεια: Είτε ασχολείστε στον τομέα της υγείας, των οικονομικών, ή του λιανικού εμπορίου η εσωτερική συσκευή της Fonolo διασφαλίζει ότι τα ευαίσθητα δεδομένα των πελατών παραμένουν ασφαλή στο τηλεφωνικό σας κέντρο.

Απαιτείται ελάχιστη εκπαίδευση: Επειδή η λύση call-back της Fonolo εμφανίζεται ως κανονική εισερχόμενη κλήση, η Fonolo είναι πολύ εύκολη στη χρήση για τους εκπροσώπους σας.

Αδιάκοπη Υποστήριξη: Σκεφτείτε ότι η ομάδα μας είναι επέκταση της δικιά σας. Είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε να χρησιμοποιήσετε στο έπακρο την τεχνολογία call-back.

Βελτιώστε την εμπειρία σας στις κλήσεις Call-back

Ενισχύστε την εμπειρία σας με τις κλήσεις προσθέτοντας τις παρακάτω λειτουργίες:

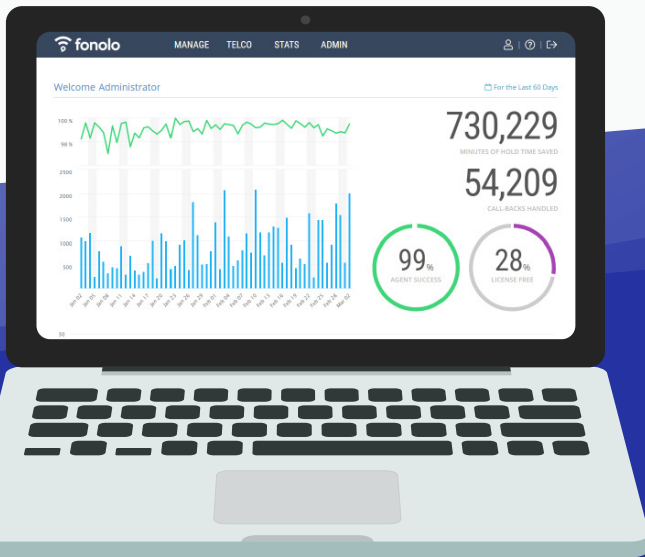


[SMS Notify >](#)

[Smart Routing >](#)

[Conversation Scheduling >](#)

[Programmable Call-Backs >](#)



Διαχειριστείτε τη λύση σας από ένα σημείο

Η εύκολη στη χρήση πύλη της Fonolo παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των λύσεων αυτόματης επανάκλησης, συμπεριλαμβανομένου δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, μετρήσεις που βασίζονται σε πραγματικά συμβάντα, και λεπτομερές αρχείο κλήσεων (CDRs). Μπορείτε να τα διαχειριστείτε μόνοι σας, ή μπορείτε να ζητήσετε από τους ειδικούς μας να σας κατευθύνουν.

esurance

KOHLER

NutriSystem

THE*****
GENERAL
INSURANCE

charles
SCHWAB

Essentia Health

Reliance
home comfort

First Service
Credit Union

UMassMemorial
Health Care

Blossman
Gas & Appliance

BlueCross
BlueShield
Minnesota

McKee

COSMOS
BUSINESS SYSTEMS AEBE

TURN Key
SOLUTIONS
COMPANY

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ COSMOS

Η Cosmos Group (Cosmos Business Systems AEBE, Cosmos Consulting AEBE, CBS IT Systems Cyprus LTD) συγκαταλέγεται μεταξύ των κυριότερων επιχειρήσεων στον τομέα των ολοκληρωμένων λύσεων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών της Ελληνικής και Κυπριακής αγοράς.

Ο κύκλος εργασιών της το 2021 ανήλθε στα 45 εκ € και απευθύνεται σε μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις του Ιδιωτικού τομέα και των Τραπεζών, καθώς και σε φορείς του Δημοσίου και των ΔΕΚΟ.

Η Cosmos Business Systems συμπλήρωσε το 2022, 34 χρόνια λειτουργίας.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

Κος Δημήτρης Ρίζος

☎ 210 6492800

✉ cosmos@cbs.gr

www.cbs.gr

FOLLOW US

f in