



ServIT eHelpdesk Telemarketing

Tjänsten som ger er nöjda kunder

Översikt

Detta dokument beskriver översiktligt funktionerna för TeleMarketing/Ringlistor i ServIT eHelpdesk. Övriga delar är Callcenter, Ärendehantering/CRM och Svarstjänst.

Med denna tjänst kan du lägga upp ringlistor baserat på era kontakter i ett kundregister (CRM). En ringlista innehåller ett antal kontakter som ni vill kontakta. Inloggade handläggare bearbetar listan och ringer utgående samtal. Resultat av varje kontaktförsök loggas. Tjänsten innehåller ingen "predictive-" eller "power-dialler" utan endast "preview-dialler" med möjlighet till "click-to-dial" om man använder en mjukvarutelefon (s.k. "softphone") för att ringa.

Alla våra funktioner levereras över nätet som en molntjänst. Ingen hårdvara krävs såsom egna servrar eller telefonväxlar. Enkel och okomplicerad driftsättning. Kom igång snabbt utan investeringskostnader och utan avtal med långa uppsägningstider.

ServIT eHelpdesk är ett system med stor flexibilitet att ha agenter aktiva var som helst: på jobbet, lokalkontoret, mobilt eller i hemmet. Man har möjlighet till ett integrerat system för ärendehantering/CRM med screen popup och ifyllda kunduppgifter för att effektivisera arbetet.

Vi tar helhetsansvar för all teknik som krävs för att hantera er TM. Det enda ni behöver är personal som ringer kunderna och listor på vilka ni vill kontakta.

Att komma igång


- Ladda enkelt in eller registrera kontakter i CRM. Laddning sker via en importfil från t.ex. excel. Vid behov, se till att "tagga" dessa med nyckelord för en kampanj (t.ex. " ladd - januari").
- Skapa en ny ringlista. Sätt ett namn och ev. mall för ärendehantering. En mall kan t.ex. innehålla en instruktion för agenten om vad som skall ske i kontakten och en enkel dialog.
- Selekttera kontakter till ringlistan. Välj att importera kontakter t.ex. med ett nyckelord "ladd-januari", eller av en viss kontakttyp ("prospekts"), från ett visst företag etc.
- Tryck på "Aktivera " ringlistan för att börja jobba med listan.
- Handläggaren följer länken Bearbeta på sidan för ringlistor för att jobba med listan, och kan ringa via IP-telefon (click-to-dial) eller vanlig telefon. Handläggaren rapporterar utfallet av samtalet på webben som sedan ligger till grund för statistik och uppföljning



Ringkort

Den som ringer presenteras ett ringkort med relevant information där resultatet loggas.

Exempel:

Bearbeta ringlista 'Norra listan'

Ring  **08-123 45 678**, Pelle Larsson

Resultat	<input type="text" value="-- Välj --"/> ?	Namn	Pelle Larsson
Status	<input type="text" value="Klar (stängt)"/>	Företag	Larssons snickeri
Handläggare (CTPETE)	<input type="text" value="CTPETE - Per Te"/>	E-post	 pelle@pp.pp
Ärendenummer	1555	Telefon	 08-123 45 678
		via LL	

[[Gå till kontakt](#)]

Lösning/åtgärd/anteckning

Meddela ? Rapport till ?

Fortsätt med nästa

Uppföljning

- Varje ringlista konfigureras med möjliga utfall av resp. kontaktförsök. Detta ligger sedan till grund för uppföljning och statistik.
- Om kontaktförsök misslyckas återköas kontakten för senare försök med möjlighet att spara kommentar och att sätta tid för när nästa försök skall ske. Agent kan välja att behålla den för att själv försöka igen senare eller att släppa den sp att vem som helst kan försöka nästa gång.
- Se historik för varje kontakt och ta ut rapporter under, och efter, listans bearbetning. Här administrerar ni själva löpande uppgifter om t.ex. era användare, ljudfiler, öppettider osv.
- Exportera resultat till excel-filer.

Exempel på status för en ringlista:

Statistik			
Kvar		2	[Visa]
Pågår		2	[Visa]
Avslutade		19	[Visa]

Möjliga resultat vid uppringning (kan ej ändras för aktiva ringlistor)			
Sort. ordning	Beskrivning	Antal	
1	OK	9	[Visa]
2	Kankse	6	[Visa]
9	Ej OK	4	[Visa]