

Autoflows: Call-Center Boost FAQ: Ofte stillede spørgsmål

#	Spørgsmål	Svar
1	Hvad kan der ringes på?	Der kan ringes på indkaldelser og på værkstedsopfølgning
2	Indkaldelser – hvordan fungerer det?	Kunden modtager to indkaldelser fra jer på enten mail og/eller SMS. Hvis kunden fortsat ikke reagerer på mailen, sendes kunden over til vores call-center 14 dage efter første indkaldelse til kunden
3	Værkstedsopfølgning – hvordan fungerer det?	Kunden modtager en opfølgningsmail og/eller SMS fra jer 2 dage efter sit værkstedsbesøg. Hvis kunden ikke reagerer på denne mail/SMS, sendes de over til call-centeret
4	Hvor mange gange ringes der til kunden?	Call-centeret foretager op til 4 genopkald i tilfælde af at de ikke kommer i kontakt med kunden
5	Indkaldelser - hvor lang tid har call-centeret til at få fat på kunden?	5 dage
6	Værkstedsopfølgning – hvor lang tid har call-centeret til at få fat på kunden?	2 dage
7	Hvad koster det?	Det koster 35 kr. pr. gennemført opkald
8	Hvad siger agenten?	Agenten følger det samme flow, som kunden selv ville opleve, hvis de reagerede på mailen
9	Indkaldelser - hvordan kan jeg se at bookingen er lavet gennem call-centeret?	I opfølgningslisten kan du se hvor mange, der er håndteret telefonisk i det øverste bokse. Du kan også bruge filtrene "Indkaldelse" > "kontaktform" > "telefonisk"
10	Værkstedsopfølgning – hvordan kan jeg se henvendelsen fra de kunder, som call-centeret kommer igennem til?	Stil dig på "ønsker kontakt" og brug filtrene "Indkaldelse" > "kontaktform" > "telefonisk"
11	Indkaldelser - hvor mange bookes ind?	Ca. 15 % bookes ind direkte og ca. 45% booker selv efterfølgende (på den måde fungerer opkaldet også som en tredje reminder)
12	Hvordan bliver jeg faktureret?	Du faktureres månedentligt
13	Hvordan kommer jeg i gang?	Kontakt Michala (mr@aganalytics.dk , 27123508) eller Iben (ibm@aganalytics.dk , 40972417)
14	Hvordan opsiger jeg call-center boost?	Kontakt Michala (mr@aganalytics.dk , 27123508) eller Iben (ibm@aganalytics.dk , 40972417)