

Teleservices

Bereikbaarheid voor klanten én continuïteit van processen



Met onze teleservices helpen wij u, op een professionele manier, bij het beantwoorden van de telefoon als u zelf niet bereikbaar bent. Zowel tijdens als buiten de reguliere kantoortijden. Ook is het mogelijk om de zogenaamde overflow door ons te laten opnemen; als al uw telefoonlijnen bezet zijn, handelen wij de overige inkomende gesprekken voor u af. Zo bent u altijd bereikbaar en biedt u 24/7 de service die uw klanten verdienen.

Multi-inzetbaar

Maar er is meer! Onze teleservices kunt u ook inzetten voor:

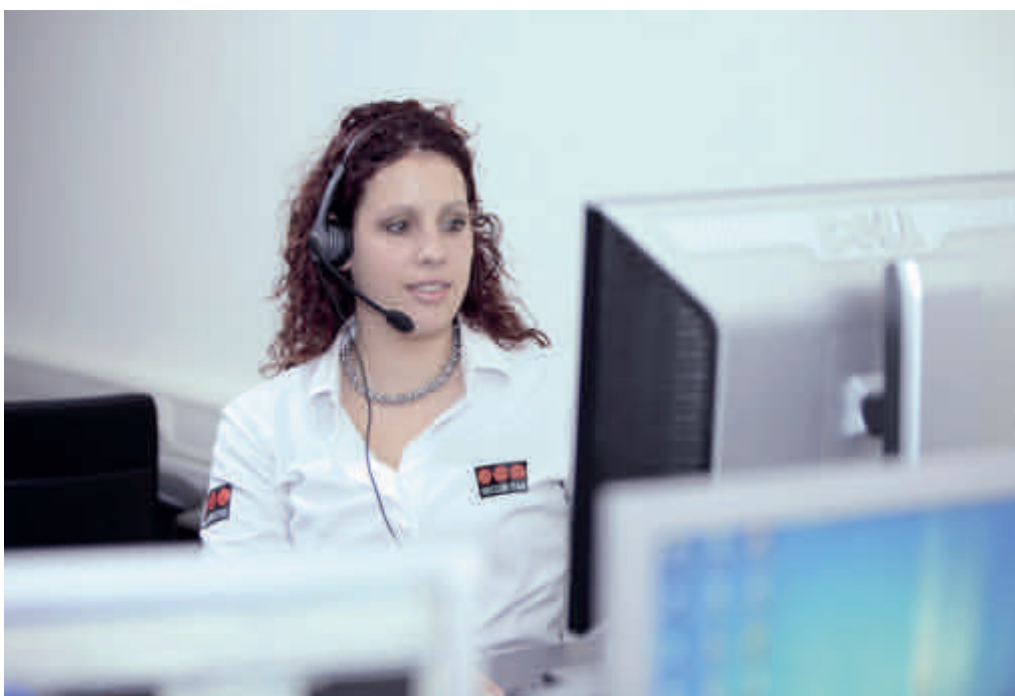
- toegangscontrole en -beheer op afstand
- bedrijfscontinuïteit na een incident of calamiteit
- signalering technische storingen + inschakeling hulp (ook wanneer uw installatie op onze alarmcentrale is aangesloten)
- aansturing BHV
- orderregistratie
- responsverwerking van direct mail
- boekingen

Of u nu met een vast of mobiel netwerk werkt, voor iedere techniek bieden wij een passende oplossing. Hierbij houden we rekening met de aanwezige (telefoon)apparatuur binnen uw bedrijf en de gewenste dienstverlening.

Hoe werkt teleservices?

Telefoonoproepen en e-mails naar uw bedrijf worden automatisch naar ons doorgeschakeld. Onze medewerkers werken volgens vaste (bel)scripts en procedures, die in overleg met u zijn opgesteld. Uw klant wordt professioneel te woord gestaan door onze medewerkers, die zich met uw bedrijfsnaam bekendmaken. Aan de hand van de afgesproken procedure bepaalt de medewerker wat de juiste vervolgactie is.

De communicatie verloopt via sms, e-mail, fax, luisterbericht of semafoon. Is er een storing aan het systeem, dan wordt afhankelijk van het protocol uw onderhoudsbedrijf of een van uw medewerkers geïnformeerd en eventueel per sms aangestuurd om de storing te verhelpen. Ten slotte ontvangt u dagelijks een rapportage waarin alle acties van die dag vermeld staan.





Receptiediensten op afstand

Bent u niet altijd in staat om toegang tot uw bedrijf(sterrein) te verzekeren, door bijvoorbeeld onderbezetting? Onze teleservicesmedewerkers kunnen ook een aantal receptiefuncties voor u op afstand invullen, zoals bijvoorbeeld het toegang verlenen aan bezoekers buiten kantoor tijden. Eventueel met behulp van camera's kunnen onze medewerkers controleren of personen bevoegd zijn om uw (parkeer)terrein of pand te betreden. Zij doen dit met de tijd en aandacht, de servicegerichtheid, die men van uw bedrijf gewend is.

Voordelen van teleservices

- 24/7 bereikbaarheid en service voor uw klanten.
- Uw klanten worden snel, professioneel en klantvriendelijke te woord gestaan.
- U heeft volledige inzicht door gespreksopnames en (dagelijkse) rapportages.
- Snel en adequate hulp bij (technische) storingen.
- Toegangscontrole en -verificatie via video op afstand eenvoudig te realiseren.
- Realisatie van schaalvoordelen door een koppeling met onze alarmcentrale.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over teleservices? Neem dan contact met ons op via 088 322 11 00 of info@securitas.nl.

Securitas. Eerst luisteren, dan beveiligen.

Door de juiste inzet van mens, kennis en techniek vinden we de ideale veiligheidsbalans voor iedere situatie. Dat begint altijd met heel goed luisteren om zo te doorgronden wat de specifieke omstandigheden en wensen van de klant zijn. Vervolgens groeien we samen naar de gewenste situatie waarin de continuïteit van bedrijfsprocessen wordt gewaarborgd.

