



Telefonische Uitwijk Service (TUS)

Wat is Telefonische Uitwijk Service?

De Telefonische Uitwijk Service (TUS) van OrcaGroup garandeert de telefonische bereikbaarheid op momenten dat uw telefonie voorziening (tijdelijk) niet beschikbaar is.

Door wie wordt TUS gebruikt?

TUS wordt gebruikt door bedrijven en instellingen die hun telefonische bereikbaarheid te allen tijden willen veiligstellen. Bij een brand, een verhuizing, technische storing, ontruiming etc.

80% van de bedrijven die een ernstige telefoonstoring hebben gehad zijn binnen anderhalf jaar failliet. Hun bedrijfsprocessen zijn dermate verstoord dat zij er niet meer bovenop komen. (bron: Survive)

Bovenstaande quote geeft aan hoe vitaal telefonie is in de communicatie met burgers, klanten, leveranciers en partners!

Hoe werkt TUS?

De door OrcaGroup ontwikkelde telefonische uitwijkoplossing TUS is onafhankelijk van uw telefonie omgeving of Telecom Operator en daardoor zeer flexibel.

Kern van de oplossing is dat bij uitval van uw telefonie alle taken worden overgenomen door een extern, door OrcaGroup ontwikkeld communicatieplatform. Het enige dat gerealiseerd dient te worden is een routing door uw eigen Telecom Operator van uw inkomende telefoonnummers naar dit platform. Inkomende gesprekken worden direct daarna dynamisch gerouteerd naar variabele werkplekken, waar dan ook.

Dit kunnen thuiswerkplekken, een nevenvestiging, een uitwijklocatie of een combinatie zijn van dit alles!

Overige functies

Als de doorverbindingen naar live medewerkers bezet zijn, kunnen er, afhankelijk van het aantal aangemelde medewerkers, dynamische wachtrijen worden opgebouwd. Ook kunnen er aanvullende informatie teksten worden afgespeeld.

Alle routeringen en instellingen kunnen via een webinterface 'online' worden gewijzigd. Supervisors hebben 'real-time' inzicht in de bezetting van de lijnen de groepen en de aangemelde medewerkers zodat er direct kan worden geanticipeerd op onverwachte grote hoeveelheden bellers.



De voordelen van 'TUS'

- **Bereikbaarheid:** Uw telefonische bereikbaarheid is gewaarborgd waardoor u duidelijkheid schept voor uw klanten, relaties en omgeving;
- **Informatievoorziening:** Uw cliënten worden eenduidig te woord gestaan en voor persoonlijk contact wordt er gericht doorverbonden naar eigen, kundige medewerkers;
- **Vertrouwen:** U lijdt geen imagooverlies en uw informatievoorziening is altijd op niveau;
- **Flexibel:** De telefonische opvang is exact op maat te configureren;
- **Minimale investering:** U profiteert van 'state of the art' techniek zonder investering in aan veroudering onderhevige technologie waarvan u eigenlijk hoopt dit nooit te hoeven gebruiken.

OrcaGroup werkt samen met een aantal gespecialiseerde partners voor een compleet pakket aan continuïteitsdiensten.

