

CONTACT CENTER



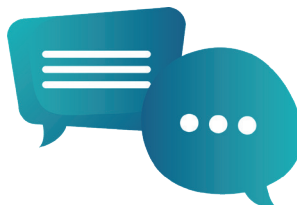
Samla dina kanaler på ett ställe och effektivisera er support samtidigt som ni ger en proffsigare service till era kunder.



SAMTAL



E-MAIL



CHATT



SOCIAL

Omnichannel

Ett Contact Center är ett omnichannel-verktyg som hjälper er att samla alla era kontaktytor in i ett och samma gränssnitt. I stället för att hantera samtal, e-post, chatt och sociala medier på olika ställen så samlas allt direkt i ert Contact Center.

När ni får en samlad vy över inkommande ärenden kan ni enklare hantera och distribuera uppgifter, anställda emellan. Samtidigt får ni bättre underlag för att planera bemanning, då alla ärenden samlas i samma system. Dessutom undviker ni att frågor och ärenden hamnar "mellan stolarna".

Ta er kundservice till en ny nivå

Utöver effektiviseringspotentialen internt så kan ett Contact Center hjälpa er att ta er kundservice till en ny nivå.

Genom att kunna ge snabb och proffsig service till era kunder, oavsett vilken kanal de väljer att kontakta er via, kan ni sticka ut jämfört med era konkurrenter. Något som blir allt viktigare i en marknad där kundservice är avgörande för att behålla sina kunder.

dstny

CONTACT CENTER FUNKTIONSLISTA



Köstyrning

- Flexibel köstyrning, prioritering och distribution av samtal/kundkontakter till handläggare.
- Styrning på handläggarkompetens, skill based routing.
- Styrning och screen pop-up baserat på A-, B-nummer eller kundinmatning.
- Flödet kan tidsstyras för varje svarsställe.
- Knappvalsmeny/IVR.
- Återköa eller överflytta samtal till kollega.
- Medlyssning för arbetsledare och konferenskoppling
- Använd valfri telefon på valfri plats.
- Inloggning via web, app.
- Flexibel autoready/wrap-up time (tid för efterarbete).
- Viktad prioritet, samtal prioriteras beroende på kötid.
- Lavinmeddelande (hotprompt).
- Smidig och flexibel ljudfilshantering.
- Koppla till samma handläggare om kund ringer igen.
- Uppläst köplats och beräknad kötid.
- Inmatning av person-, kund-, faktura- eller ärendenummer.
- Pausorsak (lunch, möte etc) för statistik.
- Call-back (tillbakaringning) så att kunden kan lämna kön.
- CRM-styrda samtal: "Som VIP-kund kopplas du till prio-kön!"
- Klassificering av kontaktresultat för uppföljning (t ex "reklamation").
- Overflow och förbestämd fallback vid fel.
- Chatt.

Sociala Medier (SoME)

- Prioritera/styr flödet baserat på kanal.
- Ett gränssnitt för agent.
- Svare tillbaka i samma kanal.
- Statistik på kanal och agent.

Telemarketing

- Valbar nummerpresentation.
- Call blending (in- och utgående).

Statistik/uppföljning

- Realtidsinformation för wallboard.
- Händelselarm via mail/SMS.
- SLA-mätning mot servicemål.
- Nöjdhetsundersökning via tonval efter samtal och via SMS.

Övrigt

- Flerspråkshantering.
- Behörighetsstyrd administration via webb.
- Systemintegration med CRM m m.
- Egna kommandon.
- Systemet kan trigga andra system