

Trio Enterprise 7.0

NYA FUNKTIONER

VARFÖR UPPGRADERA?

Mer än någonsin anpassas kontaktcenter för digitala val och kundinteraktioner online. Både företag och deras kunder driver övergången till digitala kanaler. Kunderna vill använda de kommunikationskanaler som de är vana vid i sitt privatliv, samtidigt som företag vill använda webben för att tillhandahålla information och att möta sina kunder där. Med Trio Enterprise får företagen en användarvänlig kommunikationsplattform där arbetsuppgifterna hanteras lätt och effektivt, med smarta funktioner som snabbar upp processerna betydligt - allt för att kunna leverera bästa tänkbara service till kunderna oavsett kontaktväg in.

Sociala medier - en kanal i kontaktcentret

Facebook och Twitterintegration

Idag sker 42% av alla interaktioner genom digitala kanaler. Sociala medier är en av de kanaler som används flitigt. Det är därför viktigt för företag att ha kontroll över sina forum och vad som postas där. Kunderna använder ofta sociala medier till att ställa frågor eller kommentera inlägg och förväntar sig att få snabba svar. Trio Enterprise 7.0 använder Facebooks API för att skanna tre typer av facebookposter: Wallposts, kommentarer och meddelanden. Trio Enterprise 7.0 använder Twitter API för att skanna en twittersida för nya tweets och direktmeddelanden.

Personligare service

CRM integration - Microsoft Dynamics

Kunderna fastställer att det viktigaste vid kontakt med ett företag är att få snabb och korrekt information. För att kunna förstå kundens situation och behov är tillgången till kunddata väldigt viktigt för ett kontaktcenter. I Trio Enterprise 7.0 bidrar interaktionen med CRM-systemet MS Dynamics CRM 2016 och MS Dynamics 365 till en personligare och effektivare kundservice. Genom den nya integrationen identifierar Triosystemet kunderna och använder CRM-data för att skicka ärendet rätt och för rätt prioritering. På så sätt kommer kunden alltid komma till rätt person och rätt kö varje gång. Skärmpoppar bidrar dessutom till minskade tider för samtalshandling. CRM-systemet uppdateras automatiskt av alla kontaktcenteraktiviteter så att CRM-användaren smidigt kan se historiken för sitt konto.

Optimera arbetsflödet

Utökad sökordshantering

I Trio Enterprise 7.0 har vi utökat sökordshandlingen i text. De första 1000 tecknen i ett e-postmeddelande och de 140 första tecknen i meddelanden från sociala medier blir skannade och skickas vidare till olika tjänster beroende på sökord. Detta får kunden att känna att ärendet hamnar hos rätt person med rätt kompetens på en gång istället för att kopplas runt. Resultatet blir nöjdare kunder och en mycket effektivare kundservice.

Förhandsgranska ärenden i kön

In Trio Enterprise 7.0 är det nu möjligt att förhandsgranska ett ärende i kön utan att ta ärendet. Agenten kan t.ex. förhandsgranska e-postmeddelanden och ärenden från sociala medier för att se hur ärendet ska hanteras, om det ska skickas vidare, om ärendet ska stängas eller lämnas kvar i kön för senare hantering.

Skype for business när du arbetar som agent

När man är inloggad och arbetar som agent kopplas alla Skypesamtal till agentens personliga kö. På så sätt kommer alla samtal, både privata och jobbsamtal, att köas i kontaktcentret och erbjudas till agenten i turordning.

Enterprise Statistics

I Trio Enterprise 7.0 är alla statistikrapporter samlade i ett enda webbaserat verktyg. Det är nu möjligt att gruppera, filtrera, exportera och spara alla rapporter som favoritrapporter. Att ha alla rapporter i ett och samma webbaserat verktyg optimerar arbetet samt gör det effektivare för administratören.

Single Sign-on

Trio Enterprise 7.0 stödjer ADFS och Windows-autentisering. Användaren behöver endast logga in en gång för att få tillgång till Trios applikationer.

SAMMANFATTNING TE 7.0

Sociala medier:

- Facebook och Twitterintegration

Personligare kundservice:

- Koppling till CRM-systemet Microsoft Dynamics ger en personligare kundservice

Optimera arbetsflödet:

- Utökad ärendestyrning genom sökning av nyckelord i utökad text
- Effektivare ärendehantering genom att man nu kan förhandsgranska ärenden i kön
- Endast en telefon att kontrollera när man arbetar som agent - Skypesamtalen skickas också till agentens personliga kö
- Effektivare statistikhantering när alla rapporter är inkluderade i ett webbaserat verktyg
- Single sign-on, lättare inloggning och enklare administration

Övriga funktioner/integrationer:

- Alcatel, Open Touch support för linjestatus och hänvisning
- IPv6 klientsupport
- Säker telefoni- SRTP support

Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, besökshantering och statistik. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.