

## **Enghouse Interactive vässar integrationen med sociala medier i nya releasen Trio Enterprise 7.0**

Enghouse Interactive, ledande leverantör av lösningar för kundkommunikation släpper nu sin senaste version av Trio Enterprise, version 7.0.

”Det är viktigt för företag att hålla sig uppdaterade om vad som skrivs om dem på sociala medier. Kunder använder sig mer och mer av dessa medier för att ställa sina frågor eller uttrycka sin åsikt och de förväntar sig snabba svar. Därför har vi i den senaste releasen, Trio Enterprise 7.0, vässat integrationen mellan sociala medier och kontaktcentret ytterligare. All kommunikation från Facebook och Twitter kommer nu in i kontaktcentret som vilket annat ärende som helst. Med hjälp av nyckelord skickas ärendena dessutom direkt till rätt tjänst och kunden får snabba kvalificerade svar”, säger Björn Sjöstrand, Product Director på Enghouse Interactive.

I Trio Enterprise 7.0 har Enghouse Interactive fortsatt tagit hänsyn till marknadens efterfrågan på flexibla kommunikationslösningar där användaren kan nyttja sina befintliga kringsystem, arbeta på det sätt man önskar, oberoende av plattform. Ytterligare ett steg i denna riktning är integrationen mot andra system. I Trio Enterprise 7.0 har man valt att standardisera kopplingen mot CRM-systemet Microsoft Dynamics. Denna integrering gör det möjligt att identifiera kunderna och direkt koppla dem till rätt svarsställe för snabb och effektiv hjälp. Integrationen medför även möjligheten att uppdatera CRM-systemet med kontaktcenterinformation. Kopplingar mot andra CRM-system är också möjligt med hjälp av Trio Enterprise Professional Services.

”Vi går mot en kundservice som fokuserar på ett mer personligt bemötande för att kunna erbjuda en mer anpassad service. Information om kunden blir därför alltmer värdefull för kontaktcentret. Genom tillgång till kunddata kan kontaktcentret snabbt och enkelt förstå kundens behov och på så sätt möta deras förväntningar. Det faktum att kunden automatiskt blir kopplad till rätt person med rätt kompetens, utifrån den information som hämtas från CRM-systemet, ger inte bara bra kundservice utan skapar även en effektivare kundtjänst”, avslutar Björn Sjöstrand.

Fokusområdena i nya Trio Enterprise 7.0 är sociala medier, personligare kundservice samt optimerat arbetsflöde där de största nyheterna är:

- Facebook och Twitterintegration
- CRM-integration
- Utökad ärendestyrning
- Möjlighet att förhandsgranska ärenden i kön
- Utökad agentfunktionalitet i Skype for Business
- Enterprise Statistics

**För mer information kontakta:**

Michael Stubbing  
Managing Director  
Enghouse Interactive AB  
Telefon: +46 8 457 3035  
E-post: michael.stubbing@enghouse.com



**Trio Enterprise är en** flexibel och kostnadseffektiv kommunikationsplattform som hjälper företag och organisationer att kommunicera snabbt och effektivt med sina kunder, oavsett kommunikationsmetod. Plattformen kan kopplas mot de flesta växlar och integreras med CRM-system, kalenderservrar och närvarosystem. Trio Enterprise-applikationen används huvudsakligen av telefonister och handläggare, vars främsta fokus är att ge bästa tänkbara kundservice. Trio Enterprise möjliggör för verksamheter att ta hand om alla typer av kundkontakter och intern kommunikation på ett effektivt och professionellt sätt, oberoende av kontaktväg.

**Om Enghouse Interactive**

Enghouse Interactive, den ledande leverantören av lösningar för bättre kundkommunikation, utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende kommunikationslösningar. De integrerade kommunikationslösningarna inkluderar flerkanaliga kontaktcenterlösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras önskemål; snabbt, effektivt, flexibelt och framgångsrikt. Enghouse Interactive har över 3000 kunder i Norden med kontor i Sverige, Norge och Danmark, samt finns representerat i Finland. Enghouse Interactive är ett dotterbolag till Enghouse Systems Limited, ett mjukvaru- och tjänsteföretag noterat på Toronto börsen (TSX) under symbolen "ENGH". Företaget grundades 1984 och har sedan dess varit ett lönsamt företag som vuxit både organiskt och genom förvärv av marknadsledande företag. För mer information, besök: [www.enghouseinteractive.se](http://www.enghouseinteractive.se)