

Trio Enterprise 7.1

NYA FUNKTIONER

VARFÖR UPPGRADERA?

Nu är det viktigare än någonsin att fokusera på bra kundservice och kundnöjdhet. Är kunden inte nöjd byter den enkelt leverantör samt delar med sig av sitt missnöje. Företag och organisationer behöver känna sina kunder för att kunna erbjuda tjänster som är anpassade efter just deras behov. Det är viktigt att kunna möta kunden på det sätt kunden önskar. Trio Enterprise har utvecklats för att än mer möta markandens krav samt har anpassats efter EU's nya dataskyddsförordning, GDPR, som träder i kraft den 25 maj, 2018

Ny dataskyddsförordning- Enghouse hjälper dig följa den nya förordningen

GDPR - General Data Protection Regulation

Den 25 maj 2018 träder EUs nya dataskyddsförordning i kraft. Den nya förordningen är anpassad efter dagens teknik för att stärka individens integritet. Höga straffavgifter utgår för dem som inte följer de nya reglerna.

Med Trio Enterprise 7.1 får du ett system som hjälper dig uppfylla kraven från den nya regleringen. Du kommer på ett förenklat sätt att kunna söka i databasen efter personuppgifter. Personuppgifterna kan dessutom exporteras samt anonymiseras eller raderas.

Quality Management Suit - QMS

Quality Management Suite, QMS, är en del av Enghouse globala produktportfölj och nu även en del av Trio Enterprise 7.1. Genom QMS kan samtalen kvalitetssäkras via inspelning och medlyssning. Det är även möjligt att spela in agentens skärm samt evaluera och coacha agenterna via ett poängsystem. QMS är en produkt för företag som vill ha en flexibel lösning som inkluderar inspelning med möjlighet till avancerad administration såsom att tidsbestämma lagringen, logg på vem som tagit del av inspelningen samt rättighetsstyrning.

Förbättrad användarupplevelse

Nya moderna gränssnitt

För dig som varken arbetar som telefonist eller agent i systemet har en ny användarvänlig applikation utvecklats, Trio User. Denna applikation ger användaren tillgång till att söka i företagskatalogen samt administrera sina hänvisningar och Trios röstbrevlåda. Sökfunktionen har utvecklats till multifältsök där du fritt kan söka efter en person eller funktion. Närvarostatus samt anknýtningens linjestatus visas i applikationen. Trio User har en ny responsiv design och anpassar sig därför efter den enhet du väljer att arbeta ifrån.

Trio Web Communication och Trio Visit har fått nya gränssnitt. I Trio Web Communication arbetar agenten i ett modernt och mer funktionellt gränssnitt och självregistreringsklienten i Trio Visit kan designas fritt efter kundens önskemål.

Ta kontroll som supervisor

Som supervisor har du oftast mycket på gång och är ofta på språng. Därför har Trio Enterprise vidareutvecklat Trio kontaktcenterappen med supervisorfunktionalitet. Du kan nu som supervisor via appen få en överblick av agenternas status, öppna och stänga köer, ta emot larm samt logga på och av agenter.

Flexibla med Skype for Business

Stora företag och organisationer väljer ofta att dela ett och samma system. Detta är något vi har tagit hänsyn till och därför utvecklat support för att flera Trio Enterprise system kan dela en och samma Skype for Business-lösning. Ytterligare en nyhet är att det nu går att ställa in närvarostatus per grupp, samt ner på individnivå. Det går även att numera gå från chatt till tal. Om ett ärende blir för komplicerat för att lösas via chatten så kan ett samtal initieras både av agenten och den externa partnern.

Effektiviserat informationsflöde

Kom närmare kunden

Det var länge sedan kunderna endast hade möjlighet att ringa in till en kundtjänst. Nu kräver kunderna den kontaktväg de själva önskar. Det finns ett större krav på lättillgänglig information. I Trio Enterprise 7.1 finns ett kontaktcenter API vilket möjliggör presentation av informationen på ett helt nytt sätt. Köstatus, servicegrad, agentstatus m.m. kan nu publiceras i externa system och applikationer. Exempelvis kan du visa informationen på din hemsida så att kunden lätt via webben ser vilken kontaktväg som har kortast kötid och flest påloggade agenter. Trio CC API innehåller även ett API för att skapa ärenden, s.k. tasks, in i kontaktcentret. Larm från övervakningssystem kan generera ärenden så att dessa snabbt kan tas om hand av t.ex. en mobil agent.

Ta kontroll över ditt team med Enterprise Statistics

Varför är kötiden dubbelt så lång idag jämfört med samma tid igår? Med den nya jämförelserapporten kan du enkelt jämföra mellan olika händelser för att planera schemalagningen av agenter bättre. Du kan t.ex. jämföra antalet ärenden mot kötider, eller så kan du jämföra olika tidsperioder, som hur belastningen på kontaktcentret såg ut under julveckan förra året jämfört med året innan. Ytterligare en rapport som är ny i Trio Enterprise 7.1 är IVR-rapporten som visar hur knappvalen nyttjas av de inringande.

SAMMANFATTNING TE 7.1

Anpassad för den nya dataskyddsförordningen

- Förenklat sätt att söka, exportera, radera och anonymisera personuppgifter
- Quality Management Suit (QMS) - Kvalitetsäkring och inspelning av samtal

Förbättrad användarupplevelse:

- Ny Trio User - responsiv design, multifältsök, närvaro och linjestatus
- Trio Web Communication - nytt gränssnitt för agenten
- Trio Visit - ny självregistreringsklient
- Trio CC-appen - supervisorfunktionalitet
- Skype for Business (SfB) - chatt till tal, flexibla styrning av samtal, fler Triosystem kan dela samma SfB-lösning

Effektiviserat informationsflödet

- Kontaktcenter APlar som möjliggör presentation av information på webben, wallboards etcetera
- Enterprise Statistics: Jämförelserapport och IVR-rapport

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 kontaktcenterlösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, besökshandling och statistik. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.