

Trio Enterprise 7.X

GÖR DIN ARBETSPLATS TILL EN SAMARBETSPLATS

PRODUKTBLAD

Trio Enterprise är en flexibel och kostnadseffektiv kommunikationsplattform som hjälper dig att kommunicera snabbt och effektivt med dina kunder, oavsett metod. Trio Enterprise kan kopplas mot de flesta kommunikationsplattformar och integreras med CRM-system, kalendersystem och närvarosystem. Trio Enterprise-applikationen nyttjas i första hand av telefonister och handläggare, vars främsta fokus är att ge bästa tänkbara kundservice. Systemet är skalbart varav man i stor utsträckning kan välja de delar som är intressanta för varje enskilt företag. Man kan börja i en mindre skala och bygger sedan upp systemet i takt med att behoven infinner sig. Trio Enterprise är anpassad till att följa EU's nya dataskyddslag som träder i kraft den 25 maj 2018.

Marknadens och kundernas krav på tillgänglighet och sätt att kommunicera förändras hela tiden och den snabba förändringstakten ställer stora krav på organisationers förmåga till anpassning, snabbhet och flexibilitet. För att lyckas väl i den konkurrens som idag råder krävs flexibla och kostnadseffektiva kommunikationslösningar som säkerställer en fortsatt hög tillgänglighet och service – lösningar som alltid sätter kunden i fokus.

Det kan bli allt för kostsamt att låta kundärenden kopplas till fel person inom organisationen och inte minst skapar det ett irritationsmoment för kunderna. De anställda måste även ges möjlighet att kunna arbeta tillsammans på ett enkelt och produktivt sätt, oavsett var de befinner sig fysiskt, utanför eller inom organisationens väggar. Det ständiga kommunikationsflödet måste hanteras, prioriteras och kopplas rätt direkt för att skapa ett så effektivt och produktivt arbetsklimat som möjligt.

Med Trio Enterprise - helhetslösningen för professionell kommunikation, är kunden alltid i fokus och organisationen ges möjlighet att leverera kundservice på absolut bästa möjliga sätt.

Fördelar med Trio Enterprise

- Telefonist och handläggare i ett
 - Enkelt och smidigt att samarbeta mellan olika avdelningar där all information finns tillgängligt i en och samma klient.
- Plattformsoberoende:
 - Systemet kan kopplas mot de flesta kommunikationsplattformar och integreras med CRM-system, kalenderservrar och närvarosystem. Det ger en kostnadseffektiv lösning då man kan behålla applikationen vid ett eventuellt byte av infrastruktur i framtiden.
- Platsoberoende (Free Seating)
 - Ger möjlighet att arbeta var man än befinner sig, innanför eller utanför kontorets lokaler.
- Stödjer multipla kanaler
 - Kunden väljer själv vilken kontaktmetod de önskar; samtal, e-post, webbchatt,/ co-browse/video, sms och röstmeddelande. Allt erbjuds i en och samma lösning för full kontroll över all kommunikation.
- Kan installeras i en virtuell miljö
 - Ger en kostnadseffektiv lösning då redan befintliga system kan användas.

Med fokus på kunden - Telefonist & Handläggare i ett

I Trio Enterprise har både telefonister och handläggare tillgång till all information i ett och samma system, vilket möjliggör samarbete mellan olika avdelningar inom organisationen, något som ökar effektiviteten. Det underlättar även när personalen ska agera backup för varandra, t.ex. vid hög arbetsbelastning, udda tider eller frånvaro. På så sätt kommer kunden alltid att få svar och slippa långa kötider – kunden är alltid i fokus!

Lösningen stödjer multipla kanaler så som samtal, e-post, webbchatt/co-browse/video, sms och röstmeddelande. Det gör att oavsett vilken kontaktväg kunden nyttjar så kan handläggaren i Trio Enterprise effektivt ta hand om ärendet på samma enhetliga sätt. Med Trio Enterprise kan kundtjänst bevaka inlägg från sociala medier, så som Twitter och Facebook, och har därmed möjligheten att hålla sig uppdaterade och besvara frågor eller bemöta kommentarer samt få statistik.

Ökad service med kompetensstyrning av samtal

Trio Enterprise använder kompetensstyrning för att säkerställa att alla former av inkommande kundkontakter tilldelas den resurs på företaget som är bäst lämpad att hantera ärendet. Detta säkerställer en hög och effektiv service samt rätt nyttjande av personalens kompetens.

I Trio Enterprise finns olika verktyg för att dirigera kunden rätt. Detta baseras på slaget nummer, kundnummer, IVR knapptryckningar, e-postämne etcetera. Kundkontakter kan också styras på datum och tid, dvs via scheman. När systemet är integrerat med ett CRM-system eller med externa kunddatabaser, kommer handläggaren, då denne svarar, automatiskt få upp rätt kundbild. Kundkontakterna kan också tilldelas olika prioriteringsnivåer som säkerställer att högt värderade kunder behandlas snabbt samt att inkommande ärenden kan hanteras av samma person som vid förra kontakttillfället. Med Trio Enterprise säkerställer du inte bara att kunden alltid är i fokus – utan även att personalens kompetens tas tillvara på bästa sätt.

Icon	Reason	Returns	Availability	Extension	Last name	First name	State	T	Q	Title	Department	Location
			In a Meeting	3066	Wallin	Ulf				Säljchef	Sälj	
					[Tom abonnent]					Presale	Sälj	
					[Tom abonnent]					Presale	Sälj	
				8003	Annon	Annon					Sälj	
				9853	Annon	CC5					Sälj	
GFD	Måndag 08:00		Available	3003	Balkenstig	Kenneth	Logged off	0		Säljare	Sälj	
			Available	9851	Berggren	Anna	Logged off	0		Säljare	Sälj	Rum 104
			Available	3006	Fougantine	Ekil				Säljare	Sälj	
			Offline	06990027910	Harder	Dirk	Logged off	0		Presale	Sälj	
				9802	Helpdesk	CC2	Open	0		0	Sälj	
			Busy	3049	Helsing	Marianne	Logged off	0		Presale	Sälj	
			Away	3051	Höglind	Alexander	Logged off	0		Presale	Sälj	

I Trio Enterprise-applikationen kan användaren se alla inkommande kundkontakter samtidigt - telefonsamtal, e-post, chatt etcetera, men även olika typer av köer, närvarostatus på olika handläggare, kalender, kompetensstillgänglighet och historik för ärenden samt annan viktigt information som underlättar och effektiviserar arbetet.

Det är också möjligt att dölja och ändra storlek på olika fält. Fönstret kan även minskas till ett verktygsfält som alltid ligger synligt på skärmen, på så sätt kan handläggaren arbeta med annat samtidigt, men ändå ha full kontroll på kunderna via Trio Enterprise.



Free Seating - arbeta var ni än befinner er

Med Trio Enterprise kan handläggare logga in var de än befinner sig, och med valfri enhet. Trio Enterprise är ett modernt och användarvänligt system som passar dagens arbetsförhållanden och krav.

Agentappar: Trio Agent & Trio CC

Med apparna Trio Agent och Trio CC ökar agenternas mobilitet. Trio Agent har stöd för iOS och Android och ingår som ett verktyg för den klientlösa agenten. Här finns grundläggande funktioner för att hantera samtal. Trio CC är ett stöd för den avancerade agenten och finns för iOS och Android. I Trio CC återfinns många funktioner från Enterprise Agent Client. Nu även med supervisorfunktionalitet.

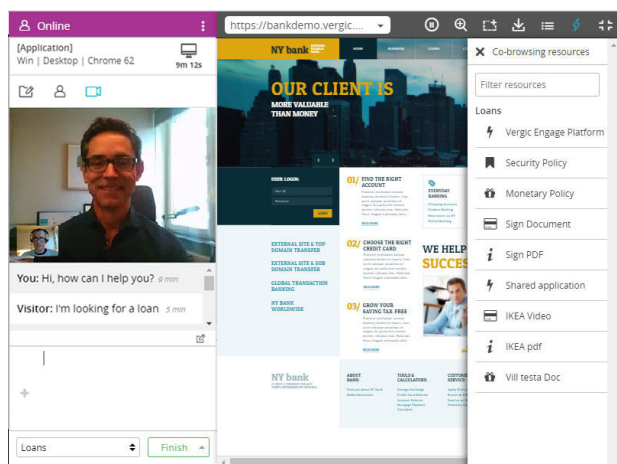
Inspelning av samtal för bättre service

Oavsett om det är ur säkerhets- eller kvalitetsaspekt så har Trio Enterprise möjlighet att spela in alla ingående och utgående samtal. Samtalet kan spelas in även om inspelningen påbörjas halvvägs in i samtalet.

Trio Enterprise erbjuder även en mer avancerad applikation för inspelning och kvalitetssäkring, Quality Management Suite (QMS). Genom QMS kan samtalen kvalitetssäkras via inspelning och medlyssning, skärminspelning samt via ett poängsystem för samtal och coaching av agenterna.

Trio Web Communication

Möt dina kunder på det sätt de önskar! Trio Enterprise erbjuder modern chatt som lätt kan anpassas till din hemsida. I den avancerade chatten ingår funktioner såsom co-browsing, video och möjlighet att följa upp pågående aktiviteter på hemsidan. Allt fler använder smartphone och surfplattor, därför är chatten anpassad för de beteenden man har på sådana enheter. Dialogen förs i en chattklient medan Trio Enterprise köar och delar ut ärendena till lämpligaste agenten samtidigt som statistiken samlas på samma sätt som i andra kanaler. Trio Enterprise kan även integreras med eDialog24.



Integration med Facebook & Twitter

Genom integrationen med Facebook och Twitter kommer all kommunikation från dessa medier direkt in i kontaktcentret och behandlas som vilket annat ärende som helst. Texten analyseras och skickas till olika tjänster beroende på nyckelord. Trio Enterprise använder Facebooks API för att skanna fyra typer av Facebookposters: wallposts, kommentarer, meddelanden och reaktioner. Trio Enterprise använder Twitter API för att skanna en twittersida för nya tweets och direktmeddelanden.

Outbound Call för ökad produktivitet

Få kontroll över telemarketing kampanjer med Trio Enterprise! Kundlistor förs enkelt och snabbt in i systemet och arbetet med utgående samtal kan startas direkt. Om så önskas kan de utgående samtalen tilldelas de handläggare som för tillfället inte har några inkommande samtal att hantera och de kan då aktivt bearbeta kunderna i kampanjen. Med Outbound Call kan organisationen proaktivt bearbeta sina kontakter enkelt och kontrollerat.

Integration med närvarosystem

Trio Enterprise kan integreras med flera olika närvarosystem, t.ex. Microsoft Skype for Business och Cisco Unified Presence Client. Statusuppdateringar som är gjorda i närvarosystemen visas för handläggaren i Trio Enterprise.

Möjlighet till självbetjäning

Trio Enterprise erbjuder kunden att genom IVR (knapptryckningar eller röststyrning) göra sina menyval för att smidigt och snabbt lotsas fram genom organisationen. Inställningarna för att skapa talsvarsmenyer (IVR) görs via Trio Interaction Studio som innehåller ett avancerat verktyg för inställning av ärendedistribution och köregler.

Automatisk Telefonist – 24/7

Trio Auto Attendant är en automatisk telefonist. Den automatiska svarsservicen kan ta emot samtal dygnet runt, alla dagar i veckan. Trio Auto Attendant gör det också möjligt för de anställda att hänvisa sina anknötningar via röstkommandon, tala om varför de inte är på plats och när de kommer att vara tillbaka. Trio Auto Attendant stödjer engelska, svenska, norska och danska.

CRM integration

Interaktionen med CRM-systemet MS Dynamics CRM 2016 och MS Dynamics 365 ger en personligare och effektivare kundservice. Triosystemet identifierar kunderna och använder CRM-data för att skicka ärendet rätt. Triosystemet skickar ärendet till kö och till den senaste agenten som behandlade ärendet. CRM-systemet uppdateras automatiskt med cc-aktiviteter.

Trio CC API

Trio CC API är ett externt API där information om statusen i kontaktcentret finns tillgängligt. Detta innebär att andra externa applikationer kan använda informationen för att tex visa köstatus på en hemsida eller på en monitor för kundservice. 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 tex en mobil agent.

Flexibel användarklient

Trio User är en användarklient för dig som varken arbetar som telefonist eller handläggare i systemet. Här kan du söka efter kollegor och se deras närvaro samt anknýtningens linjestatus. Sökning sker enkelt i flera fält samtidigt. Dina hänvisningar och din röstbrevlåda administrerar du från samma applikation oberoende av vilken enhet du arbetar ifrån. Applikationen anpassar sig efter skärmens storlek.

Talad hänvisning & röstbrevlåda

Trio VoiceGuide är en hänvisningsfunktion som via tal erbjuder information om status för den ringda anknýtningen. Personen som ringer kan då välja mellan att kopplas till en röstbrevlåda, en mobiltelefon eller till ett alternativt svarställe. I systemet finns även Trio VoiceMail, där användaren enkelt kan administrera det mesta för sin röstbrevlåda från en telefon och/eller webbklient.

Smidig koppling till kalendern

Med Trio Enterprise kalenderkoppling behöver man endast schemalägga sina möten i kalendern, så stängs och öppnas telefonen automatiskt enligt kalenderbokningen. Trio Enterprise kan integreras mot både de vanligaste kalendersystemen och de molnbaserade kalendersystemen Google Calendar och Exchange Online.

Statistik och rapporter

Trio Enterprise erbjuder avancerade statistikmöjligheter för att öka kvaliteten och produktiviteten på servicen. Rapporter kan schemaläggas och mailas till berörda ansvariga. Använder ni IVR:er i ert Trio Enterprise system så finns det en rapport för att se vilka knappval som väljs. En helt ny jämförelserapport som kan jämföra en mängd olika data för att kunna beräkna bemanning, se skillnad mellan tidsperioder etc. finns nu tillgänglig.

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, besökshantering och statistik. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.

Stöd för Skype for Business

Integrationen med Skype for Business gör det möjligt att hantera interna och externa samtal olika för att kunna erbjuda bättre service. Genom att ansluta Trio Enterprise med Skype for Business, kan du inleda dialog med kunderna direkt i Skype, både genom samtal och chatt. Du kan dessutom enkelt växla från en chattkonversation till ett samtal. När du är inloggad och arbetar som agent skickas alla Skypesamtal till agentens personliga kö. Alla samtal hanteras av kontaktcentret. Integrationen mellan Trio och Skype innebär att man kan styra sin närvaro antingen i Trio eller i Skype. Hänvisningar som görs i Skype genererar automatisk en hänvisning i Triosystemet, vilket gör att den inringande får ett meddelande när personen är tillbaka. På samma sätt kan en hänvisning i Trio ändra status i Skypeklienten.

Uppföljning för kvalitetssäkring

För att kvalitetssäkra kontakter med t.ex. kundtjänst kan dessa följas upp med en undersökning. Personen får svara på flervalsfrågor via knappval samt kan bli återuppringd ett önskat antal gånger. För uppföljning finns statistik som t.ex. kan filtrera demografiska data.

Det finns även möjlighet att via uppladdade listor automatiskt ringa ut via en IVR agent för att t.ex. lämna eller bekräfta information.

Besökshanteringssystem för förbättrad kundupplevelse

Trio Visit är ett komplett besökshanteringssystem som ökar produktiviteten men även skapar kostnadsbesparingar. Med en självregistreringsklient placerad i receptionen får besökaren själv registrera sig. Ett meddelande via sms eller e-post skickas då till mottagaren att besöket har anlänt.

Systemet möjliggör även att i förtid registrera ett besök så att besökarens namnskyltar redan kan vara utskrivna och ligga färdiga i receptionen när besökaren anländer. Trio Visit erbjuder även en kölappsfunktion till tjänsterna i Trio Enterprise, där besökaren tar en kölapp och väntar på ledig handläggare.

Stöd för samarbete över gränserna

Genom Trio Enterprise kan företag med geografisk spridning enkelt arbeta över gränserna då systemet anpassas efter olika tidszoner.