



## TDC ERHVERV INTERACT

# En samlet løsning. En god kunde- oplevelse.

Med TDC Erhverv Interact er jeres virksomhed altid klar til at håndtere dagens kundehenvendelser, uden at miste vigtige samtaler eller omsætning. Jeres kunder mødes af velforberejede medarbejdere, som løser deres behov første gang – det sparer tid og giver glade kunder.

TDC Erhverv Interact er jeres alt-i-én-løsning, hvor telefoni, samarbejde og kundeinteraktion smelter sammen. Leveret i skyen, 100% digital og embedded direkte i jeres TDC Erhverv telefoniløsning.

Med relevante funktioner og en intuitiv brugeroplevelse, er det en løsning, der bare virker.



### Alt i en løsning:

Telefoni, køfunktionalitet, webbaserede agentklienter, performance wallboards, statistikmodul, NPS Surveys og meget mere.



### Klar til brug med det samme:

Kom i gang med få klik og tilpas nemt til nye behov.



### Automatiske integrationer:

Opslag til jeres CRM løsning, integration mod AD og statusvisning fra kalender, Teams, Telefoni, er nogle af de funktioner der følger med.



### En portal - samlet administration:

Administration af brugere (tilføj, fjern, skift rolle), rollebaseret adgang, opsætning og styring af funktionalitet.



### Drift uden bekymringer:

Leveres som managed service med overvågning, vedligehold og support inkluderet med minimalt brug på administration.



### Sikkerhed og compliance:

Dansk cloudinfrastruktur med kryptering, redundans og GDPR-overholdelse sikrer, at jeres data håndteres med integritet og gennemsigtighed.



### Skabt til skalering:

Uanset om I er 10 eller 10.000 brugere, vokser løsningen med jer og administreres nemt via TDC Erhverv Selvbetjening.

## Masser af fordele for virksomhed og medarbejdere

### For it-afdelingen

Spar tid og ressourcer med en driftet løsning

Én portal med realtidsstyring af brugere og rettigheder

Høj sikkerhed og compliance – uden at løfte en finger

### For medarbejderne

Intuitiv brugerflade med adgang til kundedata og status

Mindre skift mellem systemer – mere tid til kunderne

Hurtigt at komme i gang og nemt at bruge løsningen

### For jeres kunder

Hurtig, personlig betjening – også uden for åbningstid

Konsistent oplevelse på tværs af kanaler

Følelsen af at blive hørt – medarbejderen har konteksten ved hånden

# TDC Erhverv Interact løsningsoverblik

## TDC Erhverv Interact Callcenter klienter

### Min Assistent

#### Til vidensmedarbejdere

- Kollegakontakter med komplet status
- Kollega søgning på afdeling, færdigheder
- Melde sig ind/ud af opkaldskøer
- Kold omstilling af kald
- Kalenderviderestilling

### Agent

#### Til service agenter

- Indbygget Softphone
- Kold/varm omstilling
- Kundedialog med URL CRM integration
- Angiv ACD-status
- Henvendelse- og årsagskoder
- Phonetisk søgning
- Søgning på tags & skills
- E-mail/SMS templates
- Wallboard, egne køer

### Supervisor

#### Til ledelse og supervisorer

- Supervisor lyt med, coaching og overtag kald
- Melde agenter ind/ud af opkaldskøer
- Statistik til rapportering på opkaldskøer
- Kø-alarmer (SLA)

#### Add-ons

- Wallboard (et køb per aktiv skærm)

### Interact virksomhedsløsninger:

- Survey inkl. 500 SMS surveys/md: (ekstra sms-pakker kan tilkøbes)
- Interact kom godt i gang: obligatorisk etablering



# TDC Erhverv Interact

## - Overblik over udvalgte features i løsningen

Features	Min Assistent	Callcenter Agent	Supervisor
<b>Kontakter og status</b>			
Virksomhedskontakter (Scale og One+)	x	x	x
Microsoft AD kontakter	x	x	x
Microsoft Teams status	x	x	x
Microsoft Kalender	x	x	x
<b>Grundlæggende opkaldsfunktioner</b>			
Indbygget softphone		x	x
Blind omstilling	x	x	x
Præsenteret omstilling		x	x
<b>Callcenter og køfunktioner</b>			
Log ind og ud af Callcenter	x	x	x
ACD-status		x	x
Trække kald fra Callcenter		x	x
Callcenter agent overblik		x	x
Callcenter kald overblik		x	x
Ubesvarede opkald til opfølgning		x	x
Callcenter alarmer			x
<b>Kommunikation og kundedialog</b>			
URL opslag CRM		x	x
SMS/Mail skabeloner		x	x
<b>Søgning og overblik</b>			
Fonetisk søgning		x	x
Se tags	x	x	x
Opkaldsforløb	x	x	x
<b>Statistik og styring</b>			
Statistik			x
Dashboard adgang (tilkøb)			x
Ind og udmelding af agenter			x
<b>Overvågning og coaching</b>			
Lytte med			x
Coaching			x
Bryd ind			x



### Kom i gang i dag – oplev den stærkeste kundeinteraktion allerede i morgen

Vi sikrer en tryk implementering med onboarding, support og mulighed for tilvalg – fx AI-bot, supervisor-dashboard og integration til jeres eksisterende værktøjer.

**Vil du vide mere eller booke en demo?**

Ring til os på 7070 9090