

Effektiv ärendehantering med Tele2 Contact Center.

Har ert företag en kundservicefunktion? Med molnbaserade Tele2 Contact Center hanterar ert företag stora mängder inkommande ärenden på ett smidigt och lätthanterligt sätt.



Stora kvantiteter av inkommande ärenden är enkelt att hantera med hjälp av Tele2 Contact Center. Den molnbaserade plattformen har länge varit, och är fortfarande, en av de ledande lösningarna på marknaden och är utmärkt för er som har höga krav på funktionalitet, flexibilitet och skalbarhet.

Ni kan välja om ni vill att era kunder ska kunna kontakta er via telefon, e-post, SMS, chatt eller via

sociala medier som till exempel Facebook och Twitter.

Plattformen är flexibel och ger stora möjligheter att designa flöden så att inkommande ärenden dirigeras på bästa sätt. Samtal kan till exempel styras beroende på vilket nummer kunden ringer ifrån, öppettider och menyval. Avancerad köhantering tillåter callback, köstatus, information om plats i kön och alternerande kömeddelanden.

Användarvänliga gränssnitt.

Era agenter arbetar i en agentklient och alla ärenden, oavsett kanal, hanteras i samma intuitiva gränssnitt. Agenten kan snabbt växla mellan de olika kanalerna beroende på vilken typ av ärende som inkommer, allt för att på ett så effektivt sätt som möjligt tillhandahålla support. Om behovet finns så kan agenten också hantera inkommande samtal med sin mobil- eller fasta telefon.

Som administratör jobbar du i ett webbaserat gränssnitt där du på ett enkelt sätt kan göra de vanligaste inställningarna för den dagliga verksamheten. Exempelvis schemalägga bemanning på de olika kanalerna, styra köernas öppettider och hantera inställningar för kvalitetsparametrar som visas i walldisplayen.

Optimering av era flöden.

För att löpande följa upp så att era flöden fungerar optimalt har ni tillgång till verktyg som ger er både realtidsinformation och historisk data. På er walldisplay ser ni aktuell information, till exempel hur långa väntetider ni har, hur många agenter som är inloggade och om ni håller era uppsatta mål för svarstider. Vi tar också fram statistikrapporter som hjälper er att analysera er verksamhet över tid. Rapporterna schemaläggs och distribueras efter era önskemål.

Coaching av medarbetare.

Smarta tjänster hjälper er att säkerställa kvaliteten i era kundsamtal. Inspelningsfunktionen ger er möjlighet att spela in alla samtal eller välja ut specifika köer och agenter. Inspelningarna kan sedan användas för att skapa underlag att använda i coachande syfte. En teamleader eller annan intressent kan också medlyssna på samtal.

Utbildning och servicetjänster

Det ingår alltid förberedande utbildning samt driftstartsstöd den dag ni ska gå igång med ert Contact Center. Tele2 erbjuder också kompletterande utbildningar och utbildningspaket för de delar ni har behov av.

Om ni önskar lägga tid på annat än daglig administration av lösningen så kan ni teckna ett Serviceavtal. Då tar Tele2 hand om den löpande hanteringen åt er.

Kontakta din säljare för mer information.



Contact Center i korthet:

- **Flexibla kontaktvägar** – kundkontakt via telefon, SMS, mail, chatt, sociala medier m.m.
- **Användarvänliga gränssnitt** – Ett gränssnitt för agenten, oavsett kanal.
- **Smarta flöden** – Tillsammans skräddarsyr vi alla flöden för en optimal upplevelse för era kunder.
- **Uppföljning** – Med wallboard, statistik och inspelning får ni full överblick.
- **Utbildning** – Grundläggande utbildning och driftstartsstöd ingår alltid.

TELE2