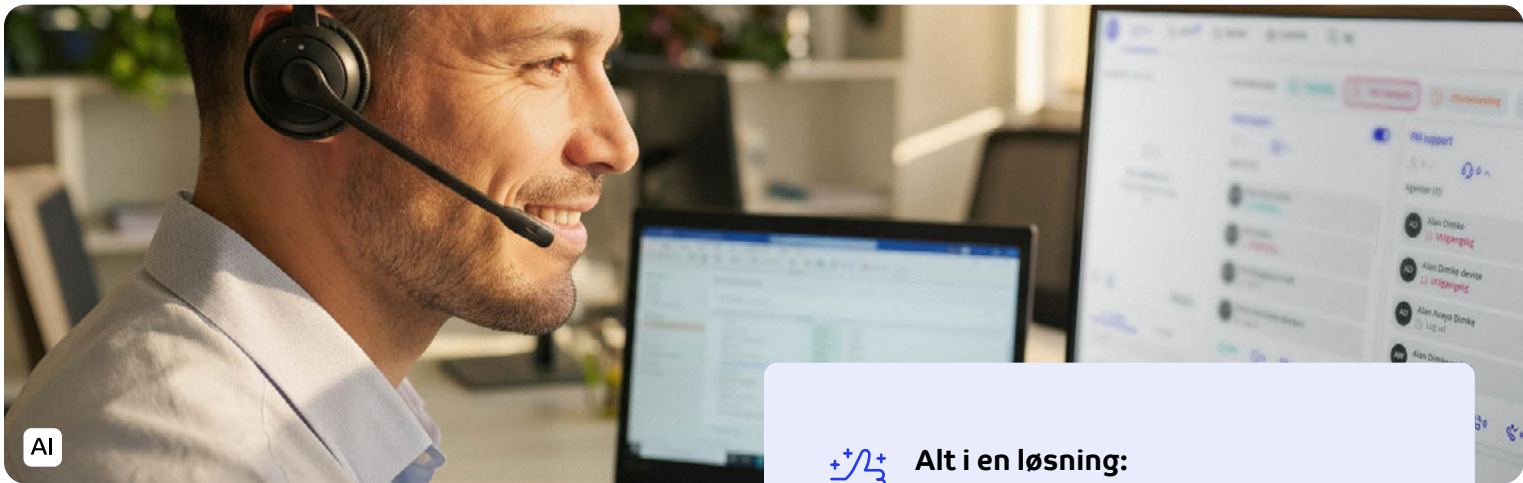




AI

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 velforberedte 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

- Spas tid og ressourcer med en driftet løsning
- En 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 overtage 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



AI

TDC Erhverv Interact

- Overblik over udvalgte features i løsningen

Features	Min Assistent	Callcenter Agent	Supervisor
Kontakter og status			
Virksomhedskontakter (Scale og One+)	x	x	x
Microsoft AD kontakter	x	x	x
Microsoft Teams status	x	x	x
Microsoft Kalender	x	x	x
Grundlæggende opkaldsfunktioner			
Indbygget softphone		x	x
Blind omstilling	x	x	x
Præsenteret omstilling		x	x
Callcenter og køfunktioner			
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
Kommunikation og kundedialog			
URL opslag CRM		x	x
SMS/Mail skabeloner		x	x
Søgning og overblik			
Fonetisk søgning		x	x
Se tags	x	x	x
Opkaldsforløb	x	x	x
Statistik og styring			
Statistik			x
Dashboard adgang (tilkøb)			x
Ind og udmelding af agenter			x
Overvågning og coaching			
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