



ZyDesk | ID

Få hurtigt og præcist overblik over, hvem der ringer

Se hvem der ringer

ZyDesk ID er en desktopbaseret løsning, der ud fra opkaldernes nummer kan slå op i CRM og lignende, og vise relevante informationer såsom navn, firma, afdeling, adresse osv., inden du svarer telefonen.

ZyDesk ID integreres med virksomhedens interne visitkort, CRM, helpdesk, hvide og gule sider samt øvrige portaler, således at der vises den ønskede kundespecifikke information.

ZyDesk ID reducerer den tid, det tager at finde relevante data på opkald. ZyDesk ID leverer informationerne dér, hvor der er brug for dem, nemlig dér hvor du svarer telefonen.

De fleste medarbejdere får mange telefonopkald på en dag, hvoraf mange er fejlplacerede og direkte spild af tid. Du kan nu administrere din tid bedre, hvis du ved, hvem der ringer, inden du svarer telefonen.

Kundeanalyse

Ifølge en analyse foretaget i år viser det at 86,6% foretrækker at ringe direkte til den enkelte medarbejder, og har som deres 1. prioritet, på en skala fra 1-5, givet 4,7 for at få hurtigt og præcis svar på sit spørgsmål.

Kilde: Interresearch

ZyDesk ID er karakteriseret ved:

- Nem integration med Notes, Outlook, portaler og help-desk applikationer
- Mulighed for automatiske handlinger på baggrund af indkomne opkald eller beskeder
- Tilpasning til eksisterende telefonisystemer og databaser. Der er således ikke behov for yderligere investeringer

ZyDesk ID er en del af ZyDesk suiten og kan anvendes som stand alone eller integreres med en eller flere af de øvrige applikationer:

- ZyDesk Time
- ZyDesk Operator
- ZyDesk Attention
- ZyDesk Dial

Bedre kundeservice i Saxo Bank

Saxo Bank har implementeret ZyDesk ID som betyder bedre service til bankens kunder og er til stor gavn for de enkelte medarbejdere.



"Det er så afgjort en investering der betaler sig - ikke alene i bedre kundeservice og som støtte til de enkelte medarbejdere, men også rent økonomisk"

- siger Bjørn Klepsch, IP-arkitekt Saxo Bank.

Med ZyDesk ID har vi fået netop den løsning, vi havde brug for, både nu og på sigt. Alle opkald til et bestemt nummer genkendes og sendes via en url til vor Microsoft CRM database. Her slår systemet kunden op, finder vedkommendes rådgiver og præsenterer de relevante informationer på medarbejderens skærm, inden opkaldet svares. På den måde ved medarbejderen, hvem han taler med og har overblik over de informationer, han skal bruge for at kunne give kunden den bedste rådgivning og vejledning.

Vi har forskellige typer kunder og investorer, som hver har sine specifikke behov. Derfor er det vigtigt, at salgsmedarbejderen kender kunden og har alle informationer ved hånden under samtalen. Ud over at hente oplysninger fra databasen aktiverer ZyDesk ID også dataopsamling i forbindelse med opkaldet f.eks. start og slut, samtalens varighed, emne osv. Det er en intelligent måde at håndtere opkald på, siger Bjørn Klepsch.

Læs hele kundecasen med Saxo Bank på www.zyline.com.

Er du træt af at spille tiden på fejlplacerede telefonopkald, tilbyder vi ZyDesk ID til en special rabat, så du også kan se hvem der ringer.

VINTERTILBUD - FÅ 35% I RABAT

PRIS PR. LICENS KR. 195,-

Vejl. pris på ZyDesk ID, kr. 300,-

Ring 7023 2328 eller besøg os på www.zyline.com for mere information.