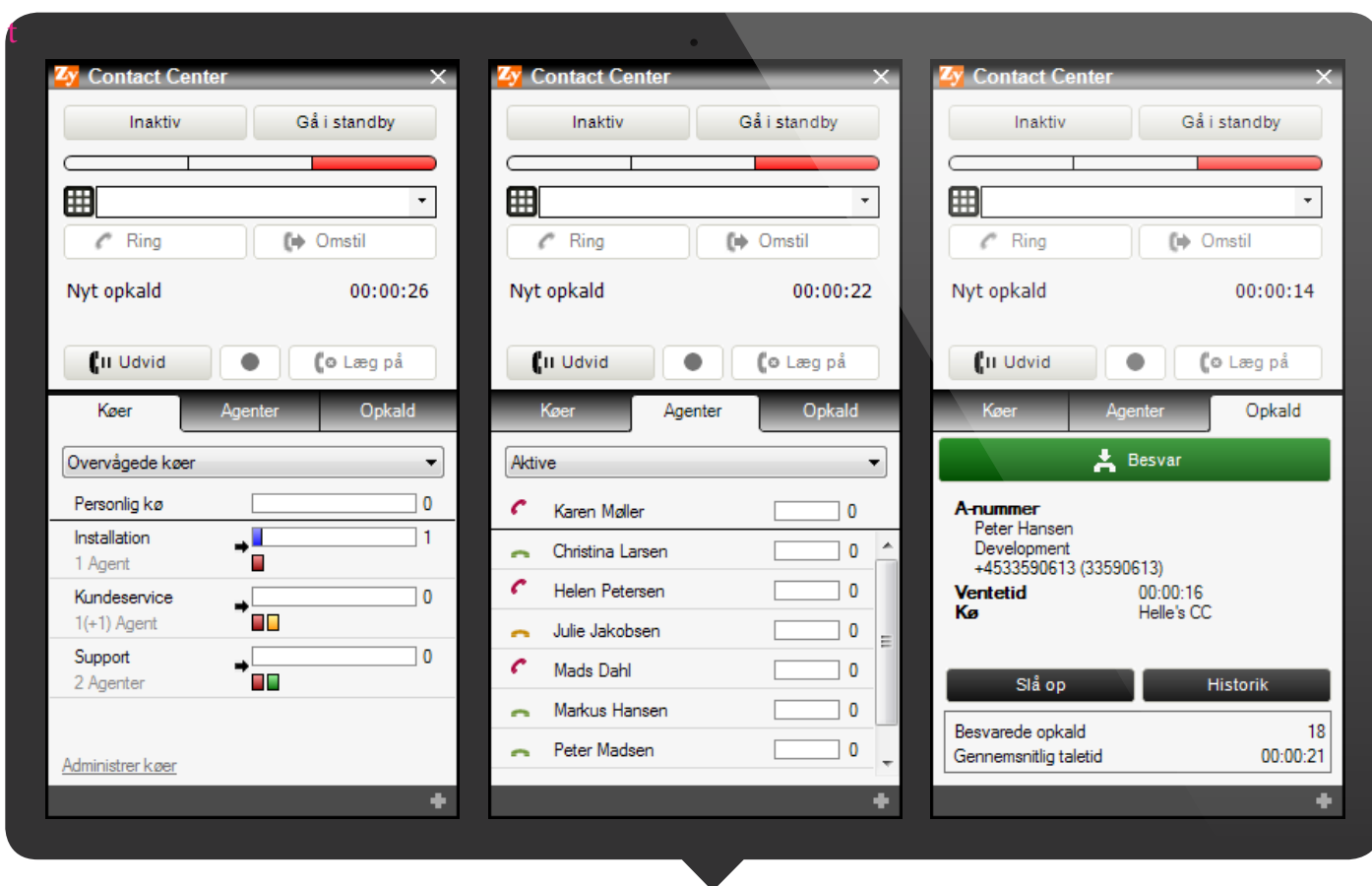


EFFEKTIV SAGSBEHANDLING I SALGSADFELINGER /
KUNDESERVICE, IT-SUPPORT M. M.

ZYLINC CONTACT CENTER

Udviklet til og af kundeservicemedarbejdere, som er vant til at respondere på kundekontakter på tværs af kanaler. Kunderne får en positiv oplevelse, da de bliver hjulpet af den rette person ved første henvendelse.

Zylinec Contact Center gør det let at bruge medarbejdernes viden og tid optimalt samt giver et overblik over belastningen hos de forskellige agenter og servicemedarbejdere.



Supporterede platforme



- Teams
- Skype for Business
- Lync



- Communication Manager
- Unified Presence & Jabber

GENERISK SIP

- Business Trunks
- Direct SIP
- Q-Sig eller ISDN gennem SIP Gateway

KALENDER INTEGRATION



- Microsoft Exchange
- IBM Lotus Notes
- Google Calendar

Kontakt os direkte og hør hvordan vi kan tilpasse vores løsninger til netop jeres firma!

FACILITETER

Avanceret distribution af indkommende henvendelser.

Outbound kampagneliste og distribution af opkald.

Avanceret call-back som sparer tid for kunden og udjævner kø-belastningen.

Multimedie agenter, distribution af chat, e-mail og sociale medier.

Audio- og tekstbeskeder med f.eks. placering i køen, alternative servicemuligheder, reklamer og lignende.

Agentsamarbejde - dvs. opdeling af Contact Center medarbejderne i primære og sekundære modtagere af henvendelser (skill-based routing).

Overblik over kø hos alle kontaktcentermedarbejdere.

Integration til virksomhedens CRM- eller andre systemer så Contact Center medarbejderne får vist relevante oplysninger om den kunde, der henvender sig, f.eks. kunde-id og historisk data.

Kundeidentifikation - kunden indtaster kundenummer eller anden form for identifikation.

Historik på kunden (de tre sidste henvendelser).

Supervisor faciliteter til overvågning af effektivitet samt generering af rapporter og statistikker om køer og den enkelte medarbejder til bl.a. planlægning af bemanning.



■ Statistikmodul

Statistikmodul med rapportfunktion og overblik over håndtering af kald. Information til planlægning af bemanning i Contact Centeret og tilpasning af call-flow medvirker til at ressourcerne i kontaktcentret udnyttes bedst muligt.



■ Wallboard

Wallboard som giver mulighed for visning af antal henvendelser i kø, antal indmeldte agenter, ventetid, serviceniveau og meget mere.



■ Administrationsportal

Administrationsportal til oprettelse af grupper, tildeling af roller, tilpasning af call-flow og call-back, definition af audiobeskeder, servicemål samt meddelelser i perioder med spidsbelastning.

■ Også som mobilclient

- Basis konfiguration (køvalg, log-in/ud).
- Basis omstilling (automatisk kald-id, blind viderestilling, simpel omstilling).
- Tilstedeværelseskontrol (tilstedeværelse, stand-by, optaget).
- Send feedback
- Notifikation

■ Fuldt integrerbart

Zyline Contact Center fungerer som stand-alone løsning, og du opnår synergi ved yderligere at implementere Zyline Attendant Console og de øvrige Zyline løsninger, som sætter virksomheden i stand til at kommunikere effektivt og levere optimal kundebetjening.

■ Også ledelsværktøj

“Som ansvarlig for hotline funktionen er det vigtigt, at Zyline Contact Center også støtter ledelse og overblik.

Via systemet har jeg overblik over medarbejderne: Hvem er logget på systemet, hvem er optaget, hvem er meldt ud og hvem er blevet koblet af systemet”

- Carsten Toftegaard
Afdelingsleder, Sydbank

