



NEC Unified Communications for Business

NEC UCB Multimedia kontaktsenter (ACD)

I dagens små og mellomstore bedrifter (SMB) er ofte ressursene små og dagene blir for korte. Slike bedrifter bør ta i bruk ny og enkel teknologi, samtidig som man effektiviserer virksomheten og tar da, om mulig, enda bedre vare på kundene sine.

NEC SV8100 har vi designet nettopp med tanke på små og mellomstore bedrifters behov. Et eksempel er at når kundene dine ringer for å få support, stille spørsmål, og bestille varer eller tjenester. Da bør du ha en strømlinjeformet organisasjon som yter den servicen og effektiviteten man alltid håper å møte. Rettferdig kø- og fordeling av innkommende samtaler (ACD) er en intelligent måte å minimalisere bruk av tid på for alle parter. Dessuten er du sikret fornøyde kunder med din nye effektivitet.

NEC har en telefonløsning og tilhørende dataapplikasjon som både kan gi kunden talt melding, korte svartider, rettferdig svartid - og din bedrift kan (kanskje) få større inntekter. Med NEC kan du nemlig prioritere dine viktigste kunder. Ventetid er alltid ubehagelig; derfor får du melding om lange svartider hos deg.

Et lite overblikk

- Kontaktsenter for telefonanrop, faks, e-mail, Chat, eller SMS
- Gi kunnskapsorienterte svar direkte
- Massevis av sanntidsinformasjon
- CRM integrasjon
- Alt i én installasjon

Om henvendelsene kommer over faks, Internett, e-mail, Chatting, SMS, eller telefon, behandler vi henvendelsene like rettferdig. Vil du sende henvendelsene direkte til rett svarer (skilled based routing), eller få talt beskjed tilbake. Er noen av svarmulighetene opptatt for kunden, får kontaktsenteret beskjed i om å ringe tilbake (opsjonen WEB Callback). Dessuten har de som svarer sanntidsinformasjon både om innringende kunder, sanntidsstatistikk og om servicenivået i din bedrift. Velg selv! Enklere kan det neppe bli.

Fordelene for din bedrift er:

- Øk tilfredsheten med kundeorientert A-nummer visning til kunnskapsorienterte svarere (skilled based routing) avhengig av hva du forventer kunden etterspør - eller anropet sendes til den de sist snakket med.
- Ett enkelt skjermbilde tillater deg å svare på både telefon, faks, e-mail, SMS, eller web henvendelser generert fra din hjemmeside. De vises alle i kontaktsenter bildet.
- Reduser tapte svar/salg/support ved kanskje å annonsere svar på spørsmålene mens kunden venter på akkurat deg.
- Er kunden rask til å legge på (han/hun fikk beskjed om at anropet var nummer fire i køen), har du allerede registrert ham/henne og du ringer tilbake før de vet ordet av det.
- Hvor i ditt nettverk svarerne sitter er ikke vesentlig for NEC. Vi betjener hele nettverket fra ett felles sted; serveren.
- Du må gjerne inkludere din CRM (Customer Management Relation) program. Zeacom støtter mange CRM programmer.

Tekniske krav til applikasjonen, vil avhenge av hva du ønsker å inkludere. Minimum er en separat MS 2003 CTI server.

Empowered by Innovation

NEC

Hvordan fungerer et kontaktsenter?

NECs løsning prioriterer anropene til ditt kunde kontaktsenter. De som svarer kan velge å logge seg inn/ut av svargruppen, de kan gå ut av gruppen når de tar pause, og de kan bestemme tid for etterbehandling av henvendelsen. Anropskøer bør unngås, men har du stor trafikk, får du beskjed på skjermen, eller anropet kan automatisk rutes til andre enn de opprinnelig var ment for.

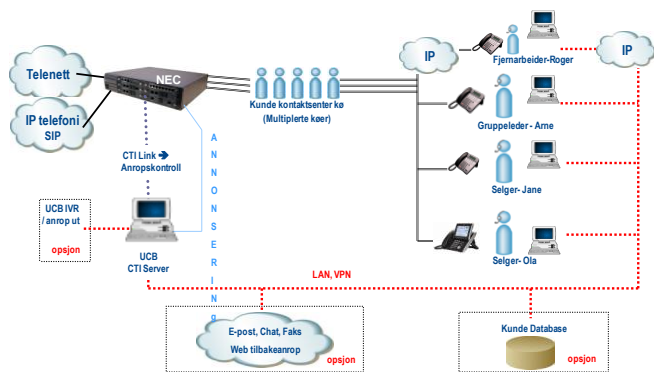
Dessuten har kontaktsenteret et godt verktøy å hjelpe seg med:

- 🔊 Presence knapper viser hvor kollegene er.
- 🔊 Alle kan se i sanntid de som venter på svar, uansett medium.
- 🔊 Se i sanntid hvilke kolleger som er tilgjengelig for å svare.
- 🔊 Hvor mange er det som venter akkurat nå?
- 🔊 Hvem har ventet lengst?
- 🔊 Hvor mange anrop har vi tapt i dag?
- 🔊 Antall besvarte samtaler og servicegrad vises i sanntid.
- 🔊 Hvilke typer anrop skal jeg svare (web, SMS, e-mail etc.)?
- 🔊 Gruppeleder har, som alle andre, full oversikt i sanntid.
- 🔊 Samtalelogg og samtalelagring.

En gruppeleder kan også svare selv, og evt. betjene hver svarer i gruppen på samme måte som svarene selv. Dvs. logge dem inn/ut av de ulike køene, se deres og egne sanntidsstatistikker og få ulike alarmer og hjelpe de svarerne som måtte ha behov der det.

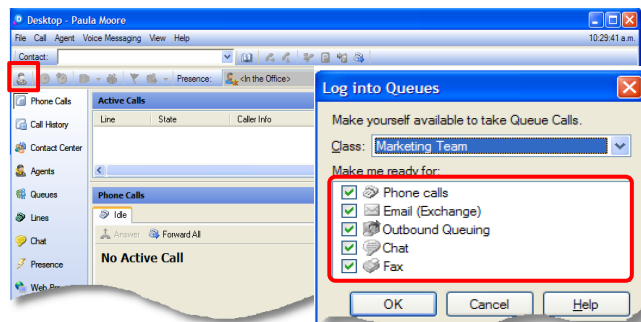
Kunde kontaktsenter krever en CTI Server og NEC UCB og ACD Desktop pr. svarer. Deretter kan du velge tilleggsmulighetene:

- 🔊 Talt kundeannonsering
- 🔊 Ring tilbake
- 🔊 Kjø for e-mail Exchange eller SMNP
- 🔊 Web Chat kjø
- 🔊 Web tilbakeringskjø
- 🔊 Faks kjø
- 🔊 Utgående anropskjø
- 🔊 IVR (Interactive Voice Response)
- 🔊 Kjø i nettverk (med flere lokasjoner)
- 🔊 Egen kundetilpasset rapportering
- 🔊 Du kan også velge å tilpasse din CRM.



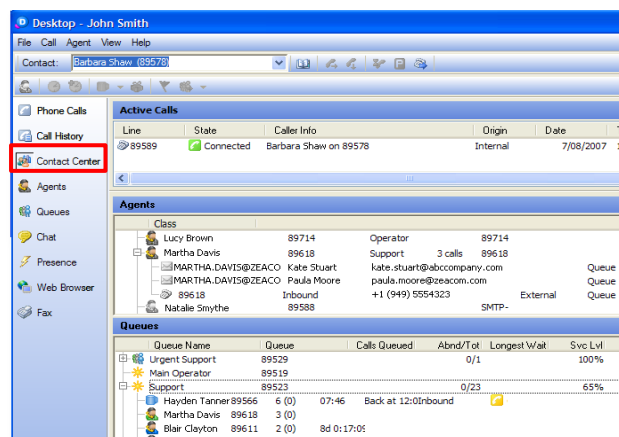
En serverinstallasjon betjener alle behovene i applikasjonen.

Vi tror bildene taler for seg

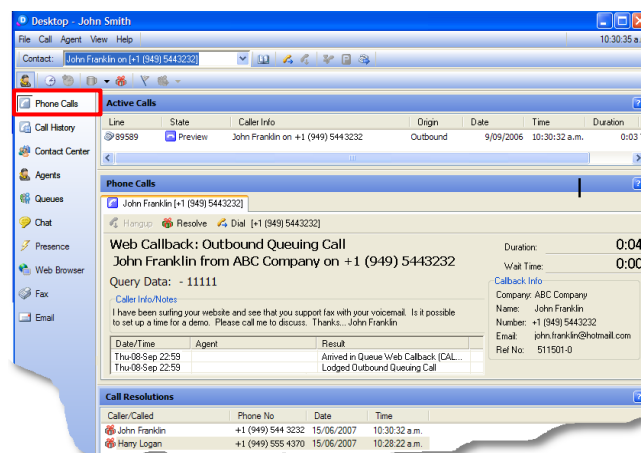


Velg hva du vil logge deg inn å svare på.

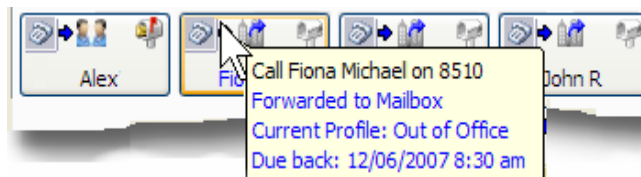
Hvilke medium som benyttes? NEC takler de alle, like godt.



Se hvilken type anrop du skal svare, ventetid, hvem du svarer, antall i kø, og langt mer enn du forventer – alt i sanntid.



Velg web, Chat, telefon eller SMS tilbakeringing og se samtalevarighet. Svare han ikke, starter han i tilbakeringskjøen igjen.



Etabler Presence for å se hvor kollegene er.

