



Enghouse
Interactive

TRIO CLOUD KONTAKTCENTER

Bygg en förstklassig kundservice för en hybrid värld



Vissa pratar om en helt ny verklighet, andra om "det nya normala". Oavsett vad man väljer att kalla den omställning som pågår nu, så har det blivit tydligt att många företag behöver tänka om och rusta sig för en marknad där förutsättningarna förändras snabbt och ofta.

Vårt molnbaserade kontaktcenter gör det enkelt att leverera fantastiska kundupplevelser – både i dag och i morgon.



Alltid tillgänglig, i rätt tid och på rätt plats

Röstsamtal, mejl, chatt, sms, direktmeddelanden i sociala medier – dagens kunder förväntar sig att kunna kontakta ditt företag i den kanal de själva föredrar, och gärna när som helst på dygnet. De

vill också att all kommunikation och service du erbjuder ska vara personlig, det vill säga anpassad till deras behov och önskemål. Och du vet ju hur det är – nöjda kunder är lojala kunder.

Full koll på alla kundinteraktioner

Ge dina kollegor på kundservice en samlad översikt över alla kundinteraktioner i samtliga kanaler. Först då kan ni skapa verkligt sömlösa kundresor och uppleva omnikanal på riktigt. En konversation som inleds i sociala medier ska enkelt kunna fortsätta i ett mejl eller någon annan kanal utan att kunden behöver upprepa sitt ärende om och om igen.

Snabb uppstart – enkelt att skala

Med Trio Cloud kommer du igång på bara några dagar. Och när allt rullar kan du när som helst skala upp eller ner för att möta förändringar på marknaden, utan att det påverkar kundupplevelsen. Detta är särskilt praktiskt för företag i säsongsbetonade branscher som behöver ta in extra arbetskraft när belastningen ökar.

Låt ditt kontaktcenter växa i takt med ditt företag. Du lägger enkelt till nya kanaler, exempelvis videosamtal och sociala medier, utan att behöva traggla med krångliga uppgraderingar.



Skapa det kontaktcenter du alltid har efterfrågat

Vår lösning innehåller alla integrationsmöjligheter du behöver för att kunna bygga det perfekta kontaktcentret för just ditt företag. Genom att koppla ihop Trio Cloud med exempelvis ett CRM-system och ett samarbetsverktyg som Microsoft Teams får du extra funktionalitet som hjälper dig att jobba mer effektivt.

Smarta insikter som du kan agera på direkt

Ge chefer och teamleaders på kundservice möjligheten att jobba mer datadrivet. I Trio Cloud kan du övervaka all trafik och följa upp nyckeltal som avslutade ärenden, väntetider och enkätresultat – och vid behov även genomföra viktiga förändringar. Vi ger dig fullständig översikt över verksamheten och samlar alla rapporter på ett ställe för enkel åtkomst.



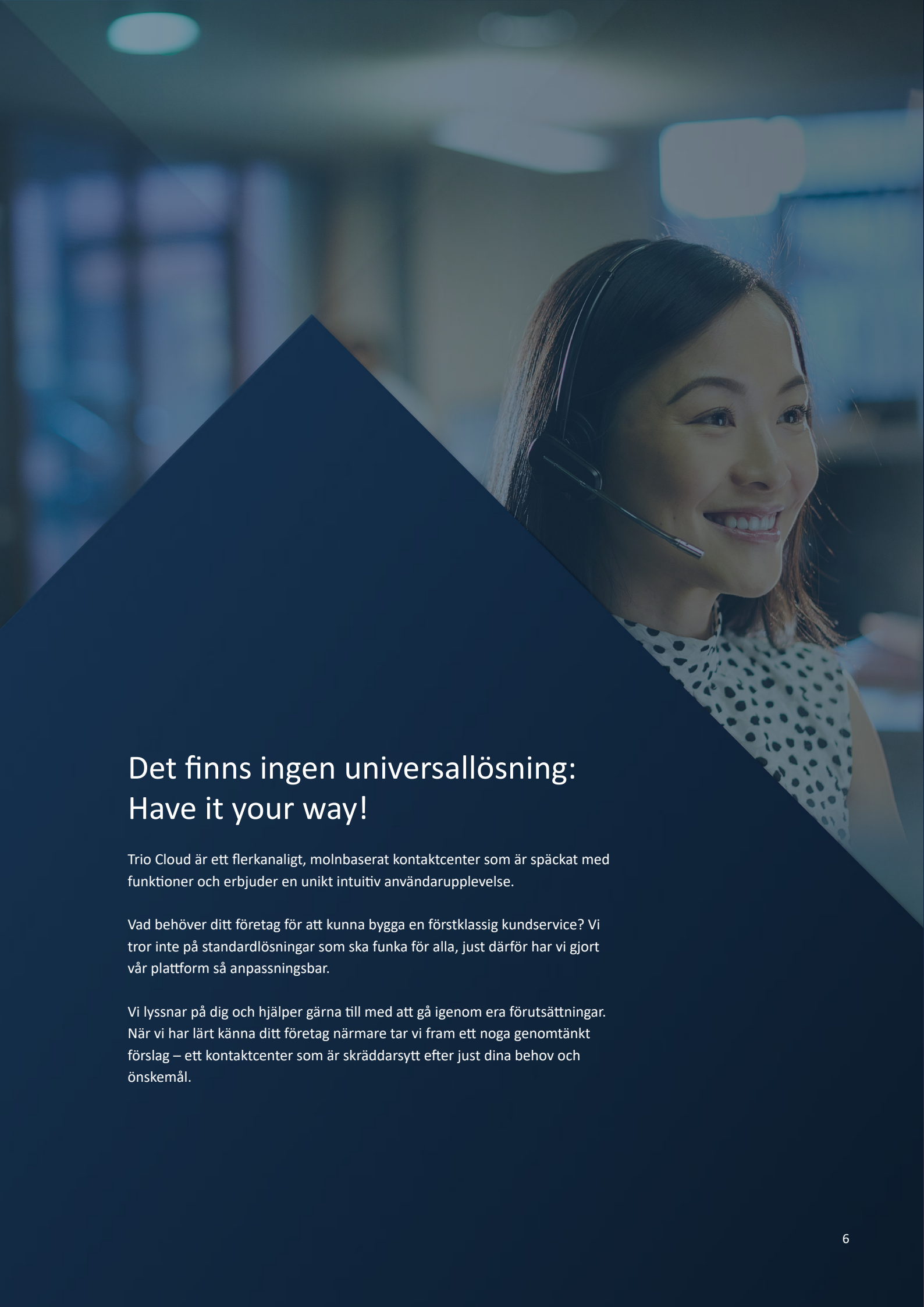
Hjälp ditt team att briljera

Ge dina medarbetare den feedback och coachning de behöver för att kunna leverera en kundupplevelse i världsklass. Som chef eller teamleader har du stöd av flera smarta funktioner för schemaläggning, kvalitetsövervakning i realtid och pålitliga prognoser – allt du behöver för att kunna hjälpa ditt team att prestera på topp.

Som kundservicemedarbetare jobbar du i ett tydligt gränssnitt där alla kanaler är samlade.

Du kan enkelt växla mellan röstsamtal, mejl, chatt, sociala medier och sms. Du ser också alla pågående kundinteraktioner och kan hantera flera förfrågningar samtidigt utan att det försämrar din överblick. Med omedelbar tillgång till all information om kunden, såsom köphistorik och tidigare interaktioner, kan du erbjuda rätt hjälp på kort tid.





Det finns ingen universallösning: Have it your way!

Trio Cloud är ett flerkanaligt, molnbaserat kontaktcenter som är späckat med funktioner och erbjuder en unikt intuitiv användarupplevelse.

Vad behöver ditt företag för att kunna bygga en förstklassig kundservice? Vi tror inte på standardlösningar som ska funka för alla, just därför har vi gjort vår plattform så anpassningsbar.

Vi lyssnar på dig och hjälper gärna till med att gå igenom era förutsättningar. När vi har lärt känna ditt företag närmare tar vi fram ett noga genomtänkt förslag – ett kontaktcenter som är skräddarsytt efter just dina behov och önskemål.



Enghouse Interactive

Enghouse Interactive

Box 1078 171 22 Solna
Besöksadress: Torggatan 15

Växel: +46 (0) 10 183 90 00
e-post: marknad@enghouse.com

www.enghouseinteractive.se