



Enhouse Interactives **kontaktcenter-** lösningar ... på ditt sätt

Vi hjälper idag omkring **40%** av Sveriges kommuner med kommunikationen med medborgarna



Enhouse
Interactive

enhouseinteractive.se

... på ditt sätt

Fördelar

Funktioner

Implementeringsalternativ



Snabb installation för långsiktiga resultat

Vetskapen om att konfidentiell data lagras tryggt och säkert på lokala servrar med fullständig kontroll över funktionerna är en av de största fördelarna med lokalt baserade lösningar. Samtidigt har allt fler börjat uppskatta den flexibilitet och kostnadseffektivitet som molnet ger. För att väga för- och nackdelar mot varandra och fatta det bästa beslutet förlitar sig organisationer världen över på det stöd som Enhouse kan ge tack vare vår mångåriga erfarenhet och vårt omfattande utbud av lösningar.

Organisationer som väljer att virtualisera sin kundupplevelse utan att lämna alla fysiska system bakom sig kan dra nytta av Enhouse expertis och flexibla migrationslösningar. När det gäller implementering och integration går Enhouse kontaktcenterlösningar utmärkt att anpassa efter förutsättningar och budget.

Maximal service och användarvänliga funktioner

Telefonistfunktioner och kontaktcenterlösningar behövs mer än någonsin för att uppnå och bibehålla en god medborgarservice. För att kunna tillgodose även de mest utmanande behoven på ett kostnadseffektivt sätt behöver organisationer en kommunikationsplattform som är tillräckligt flexibel för att svara snabbt och effektivt på förfrågningar när som helst, i alla kanaler, och som även ger medborgarna tillgång till självservice. Med en enda användarvänlig applikation som hanterar varje interaktion och registrerar medborgarens uppgifter direkt när medborgaren tar kontakt behöver informationen inte upprepas, vilket underlättar för både medborgaren och kontaktcentermedarbetaren.



Fördelar med Enghouse Interactives kontaktcenter- lösningar

Kontaktcentret – organisationens hjärta!

Kontaktcentret har sedan länge övergått från att bara vara en växel som kopplar samtal till att bli organisationens hjärta och ryggrad. Det mäter inte bara engagemang löpande i alla kanaler – det möjliggör även samarbeten mellan team i hela organisationen, enskilt eller i grupp, och kontakt med den expert som behövs för att hantera olika ärenden.

Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar hjälper organisationer att skapa bättre kommunikation mellan resurser, expertkunskaper och verktyg.

Med tanke på att mer information flödar genom ett kontaktcenter varje dag än inom någon annan del av organisationen är det viktigare än någonsin att mäta och analysera all aktivitet för att maximera resultatet och öka servicenivån. Detaljerade rapporter och automatiserade processer skapar exakt och användbar information som underlättar beslutsfattande, planering och prioritering, och bidrar till att sänka kostnaderna och förhindra onödiga utgifter. Det är i sin tur avgörande för att upprätthålla en god och kostnadseffektiv medborgarservice.

Kommunicera på medborgarens villkor

Pålitlig och kompetent service är en viktig faktor i kommunikationen med medborgarna.

Medborgarna ställer högre krav på tillgänglighet och önskar snabb service och att problemen ska lösas snabbt och på ett tillfredsställande sätt. Vissa föredrar fortfarande ett personligt samtal, medan andra hellre väljer digitala kanaler som webbchatt eller e-post.

Med Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar kan medarbetarna kommunicera kostnadseffektivt i den kanal medborgaren föredrar och hantera ärendet med rätt resurser vid den första kontaktpunkten.

Med rätt teknologi kan de ansvariga för kontaktcenters i kommuner och annan offentlig verksamhet hitta den rätta balansen och leverera pricksäker och kostnadseffektiv medborgarservice.

Medarbetare som når sin fulla potential

Kunnig och kompetent personal inverkar positivt både på servicen och på hela teamets motivation. Med rätt resurser, verktyg, utbildning och feedback i realtid kan medarbetarna uppnå sin fulla potential och arbeta ännu effektivare. Distansmedarbetare och utspridda team kan snabbt och enkelt installera och integrera Enghouse kommunikationslösning.

De professionella kvalitetssäkringsfunktionerna i Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar registrerar och analyserar samtal och skärminteraktioner. Insikterna kan inte bara användas för att identifiera individuella utbildningsbehov och skapa mer effektiv resursplanering, de kan även bidra till processoptimering och öka effektiviteten och gelefterlevnaden inom organisationen.

Medarbetarna är organisationens värdefullaste tillgång, och långsiktig framgång bygger på deras kvalitet och lojalitet. Att kunna attrahera och behålla duktiga och motiverade medarbetare är avgörande för en lönsam verksamhet. Tekniken från Enghouse Interactive hjälper medarbetarna att styra sin egen arbetsmiljö med möjlighet att arbeta på distans eller på kontoret.

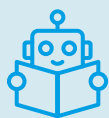
Fördelar i korthet:



Säkrad medborgarservice av bästa kvalitet



Skalbart från 10 till 10 000 platser



Lägre kostnader och färre administrativa uppgifter



Flexibilitet och agilitet framtidssäkrar verksamheten i en tid av snabba förändringar



Större effektivitet och juridiskt skydd inom organisationen



Hållbar tillväxt och ökad lönsamhet



Plattformsberoende



Optimerad resurs- och bemanningsplanering

Funktioner i Enghouse Interactives kontaktcenter- lösningar





Kontaktcenter för medborgarservice

Enghouse Interactives telefonistlösningar är särskilt utvecklade för att hjälpa telefonister och receptionister att hantera värdefull medborgarservice på ett professionellt och effektivt sätt. Kraftfulla kö-, närvaro och katalogfunktioner säkerställer att samtalen snabbt kopplas till rätt, tillgänglig kontaktpunkt.



IVR

Enghouse Interactives IVR-system ger inringande medborgare mer än bara en självbetjäning. Genom tonvalsalternativ, taligenkänning och intelligenta, nyckeltalsstyrda meddelandefunktioner minskar kostnaderna, ökar nöjdheten och gör det möjligt för kontaktcentret att hantera stora kontaktytor effektivt.



Omnikanal

Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar ger sömlös medborgarservice i alla kanaler utan störningar i övergången mellan olika media.



Självbetjäning

Genom att ge medborgarna möjlighet att själva hitta svaren på sina frågor frigörs medarbetarnas tid till att hantera mer komplexa eller känslomässigt laddade ärenden. Det ger inte bara större medborgar- och medarbetarnöjdhet, utan ökar även produktiviteten.



Intelligent ärendestyning

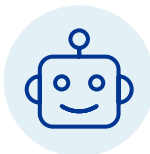
Köbaserad ärendestyning säkerställer inte bara att medborgaren dirigeras rätt baserat på kunskap, tid och prioriteringar, utan möjliggör även automatisk overflow och intelligenta kanalbyten. Om de angivna nyckeltalen är i riskzonen reagerar kontaktcentret automatiskt, till exempel genom att utöka antalet medarbetare eller erbjuda virtuella köer eller callback.



Business Intelligence (BI)

Med hjälp av Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar kan data omvandlas till ökad insikt som underlättar organisationens beslut och handlingsplaner. BI möjliggör datavisualisering och interaktion för att besvara komplexa förfrågningar på några få sekunder.





Artificiell intelligens (AI) och chattbotar

Enghouse Interactives kontaktcenterplattformar skapar ökad produktivitet och tillväxt. Vår teknik utvärderar effektivt kontaktcentrets data och identifierar medborgarens preferenser, känslolägen och angelägenhet (VoC – Voice of the Customer) genom att tillämpa kognitiva lösningar som Microsoft AI och IBM Watson. Till exempel kan chattbotar underlätta kommunikationen med medborgarna genom att föranalysera kontakter eller hjälpa dem med rutinfrågor dygnet runt.



Utgående uppringning

Enghouse Interactives automatiska uppringningsfunktioner ökar medarbetarnas effektivitet samtidigt som de följer juridiska bestämmelser och ger nöjdare medborgare. Konfigurationer för flera inringande som förhandsvisad, progressiv, automatisk uppringning för utgående kampanjer förbättrar medarbetarnas produktivitet genom att öka nettosamtalstiden och automatiskt kombinera in- och utgående samtal inom de juridiska ramarna. Processanalys maximerar de tillgängliga kontakternas potential.



Call Blending

Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar placerar automatiskt utgående samtal eller ingående kanaler (t.ex. e-post) hos tillgängliga medarbetare när den ingående trafiken, till exempel i röstkanalen, minskar, för effektiv personalanvändning och utjämning av variationer i kontaktvolymen.



Automatic Contact Distribution (ACD)

Genom att automatisera inkommande kontakter kan Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar hantera alla interaktioner, från självbetjäning, förbearbetning och fördelning av kontakter – där medarbetare med lämpliga kunskaper väljs ut och rätt information visas – till efterbearbetning, samtalsinspelning och uppföljande undersökningar.



Proaktiv utgående kommunikation

Relationen till medborgarna kan fördjupas med hjälp av optimerad, anpassad och personlig kommunikation via telefon, e-post eller sms. Genom att kontakta medborgarna i rätt tid med riktad och relevant information och löpande support via den mest effektiva eller populära kanalen kan du förebygga problemen innan de hinner inträffa. Samtidigt som det reducerar behovet av kostsamma medarbetarinteraktioner kan proaktiv utgående kommunikation även förbättra betalningsviljan och öka den allmänna medborgarservicen.



Video

Video tar kommunikationen till en helt ny nivå, oavsett ärende. Medarbetarna kan samarbeta med kollegor på distans och interagera med medborgarna för en högkvalitativ upplevelse som stärker förtroendet, bygger långsiktiga relationer och ger ökad service.



Webbchatt

Webbchatt är på väg att bli förstahandsvalet för allt fler medborgare. Med Enhouse kontaktcenterlösningar får du tillgång till den här snabba och smidiga kanalen för realtidskommunikation. Enhouse lösningar stöder olika plattformar och kombinerar dem i ett enda enhetligt gränssnitt för medarbetaren.



Övervakning och rapportering i realtid

Enhouse kontaktcenterplattform har en rapporteringsmotor för såväl historisk som aktuell statistik, där standardrapporter och nyckeltal är tillgängliga för behovsbaserad analys. Det går även att skapa användardefinierade rapporter och realtidsstatistik för individuella förfrågningar, eller integrera rapporteringsverktyg för hela företaget.



Sociala medier

När du integrerar sociala medier som Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter eller Slack i din digitala kundtjänst får kontaktcentret en central betydelse. Enhouse kontaktcenter samlar skriftlig kommunikation i ett standardiserat gränssnitt i realtid, vilket underlättar din närvaro på samtliga plattformar.



Inspelning och utbildning

Enhouse erbjuder funktioner för inspelning och utbildning, som mobilinspelning eller inspelning i utbildningssyfte, eller för att följa bestämmelser som MiFID II och PCI om dokumentation, även för kontakter mellan olika medier. De inspelade kontakterna kan berikas genom utvald metainformation och arkiveras i krypterad form. Transkribering eller röstanalys i realtid kan läggas till för ytterligare användning i utbildningssyfte.



Medie- eskalering

Med Enhouse kontaktcenterlösningar byter du enkelt kanal under kontakthanteringen. Information kan skickas till den inringande via e-post, och en webbchatt kan övergå i ett videosamtal med ett enkelt klick. Ett komplext problem – som kanske är svårt att förklara i en chatt eller ett samtal – kan enkelt åtgärdas via skärmdelning.



Integration av andra applikationer

Enhouse Interactives kontaktcenterlösningar kan snabbt och enkelt integreras i standardplattformar som ärendehanteringssystem/CRM som t ex Flexite, Nilex, MS Dynamics etc, samt många andra tjänster via standardgränssnitt och insticksprogram.



Plattformsberoende

Alla Enhouse Interactives kontaktcenterlösningar är plattformsberoende. Vi integrerar och är certifierade enligt en rad branschledande system, inklusive Cisco, Avaya, Microsoft och NEC.



Microsoft Skype for Business / Teams

Enhouse Interactives kontaktcenterlösningar med sin inbyggda Skype for Business-funktionalitet ger personlig service, perfekt utformad efter kundernas behov. Med över 600 SfB-installationer och närmare 20 000 användare ses Enhouse som en ledande leverantör inom det här området. Enhouse blev nyligen den första leverantören av kontaktcenterlösningar som även certifierats för Microsoft Teams.



Tillgänglighet

Enhouse Interactives kontaktcenterlösningar följer de strängaste kraven på tillgänglighet. Med hjälp av skärmläsningsprogrammet JAWS och SuperNova Magnifier går det att anpassa arbetsstationen för synskadade medarbetare. Högkontrastskärmen och funktionen för att förhindra snabba färgförändringar finns även för chefsgränssnitt.



Implementeringsalternativ för Enghouse kontaktcenterlösningar

1 Lokalt baserad installation

Enghouse Interactive erbjuder en anpassningsbar, tillförlitlig lösning som är enkel att integrera och skräddarsy efter individuella eller komplexa behov, i form av ett lokalt installerat kontaktcentersystem som ger kontroll över data och infrastruktur.

I molnet

2 Enghouse molnbaserade kontaktcenterlösningar ger flexibel skalbarhet så att du snabbt kan agera på förändringar internt eller externt. På så sätt kan du även hantera variationer mellan olika veckodagar eller säsonger. Med våra molnbaserade lösningar kan du ansluta nya lokaler eller medarbetare på distans utan avancerade tekniska eller administrativa insatser. Enghouse molnbaserade kontaktcenterlösningar ger organisationer maximal flexibilitet till jämförelsevis låg kostnad.

3 Hybridlösning

Med hybridalternativet kan organisationer utnyttja fördelarna hos båda modellerna – ökad flexibilitet och möjligheten att erbjuda ytterligare tjänster. Lokala Enghouse Interactive-installationer integrerar molntjänster i den lokala infrastrukturen, vilket ger större integrationsflexibilitet, lokal datahantering och direkt kontroll över användarna, utan behov av höga startinvesteringar eller fullständig lokal infrastruktur.

4 Software as a Service

Tillfälliga öknings i kontaktvolymen som överskrider verksamhetens normala kapacitet kan hanteras snabbt och enkelt. Med en överskådlig prisbild får du tillgång till fullständig flexibilitet och likviditet som garanterar maximal effektivitet, datasäkerhet och regelefterlevnad.

Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar det bredaste utbudet av kommunikationsplattformar på marknaden.

Vi hjälper idag omkring 40% av Sveriges kommuner med kommunikationen med sina medborgare. Det har gett oss en gedigen erfarenhet och kunskap inom området. Vi förstår den avgörande roll som kontaktcenter-team har för att leverera offentliga tjänster och de kritiska skillnaderna mellan detta och en mer kommersiell call center-miljö.

Enghouse Interactive, ett dotterbolag till Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), är en ledande global leverantör av program- och servicelösningar för kundkontakt som möjliggör utökad kundservice och omvandlar kontaktcentret från ett kostnadscenter till en kraftfull tillväxtmotor.

Våra tjänster och lösningar hjälper företag och organisationer att tillhandahålla meningsfulla, dagliga kundinteraktioner och utvinna värdefull statistik som kan användas för att skapa fördjupad kundlojalitet och identifiera nya möjligheter till lönsamt mervärde. Enghouse Interactive har över 10 000 kunder i fler än 120 länder. Vi anpassar oss efter gällande lokala lagar och föreskrifter och kan tillhandahålla valfri telefoniteknik, oavsett om den nyttjas lokalt eller i molnet, för att säkerställa att våra kunder kan nås av sina kunder – var som helst, när som helst, via vilken kanal som helst.



**Enghouse
Interactive**

Torggatan 15, Solna
ring **+46 (0)10 183 90 00**
besök **enghouseinteractive.se**