



Det finns enklare sätt

Migrera till molnet!

De vanligaste frågorna om molnbaserade kontaktcenter

Om Trio Cloud kontaktcenter

FAQs

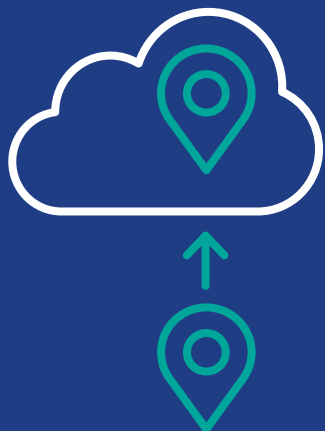
En kontaktcenterlösning i molnet är ett pålitligt och stabilt verktyg för att kunna leverera bästa kundupplevelse. Med funktioner som ger förbättrad säkerhet, större flexibilitet och skalbarhet, samt lägre kostnader, är molnlösningar ett perfekt val för företag och organisationer som vill optimera sin kundservice med maximal effektivitet och lönsamhet.

Överväger du att flytta er kundkommunikationsplattform till molnet? Kör på det! Följande frågor är vanligt förekommande och hjälper dig att ta reda på fakta och besluta om en kontaktcenterlösning i molnet passar er verksamhet.



Vi ses i
Molnet

enhousecloud.se



Question 1:

Min lokala lösning fungerar för närvarande bra, så varför flytta?

Svar 1:

Även om du har ett fungerande lokalt kontaktcenter kan det finnas en mängd olika skäl att flytta till molnet. Molnbaserade kontaktcenter har flera fördelar jämfört med lokala system.

Det allt större behovet av digitala kanaler kan till exempel ofta tillgodoses genom att utnyttja de system som redan finns implementerade inom ett molnbaserat kontaktcenter. I molnet slipper du därmed risken för ökade kostnader på grund av onödigt avancerade lösningar – det är helt enkelt både effektivare och billigare.

I samma molnlösning kan du växla mellan en handfull och tusentals medarbetare – fram och tillbaka – helt utan avbrott.

Däremot kan ett komplext uppbyggt lokalt kontaktcenter kräva omfattande installationsresurser. Den effektivitet som Enghouses molnbaserade kontaktcenter erbjuder innebär att personalen kan sitta var som helst och arbeta, såväl i hemmet som i kontorslokaler eller andra miljöer.



Vi ses i
Molnet

enhousecloud.se



Fråga 2:

Kommer en flytt till molnet undergräva min IT-avdelning?



Svar 2:

Nej, tvärtom. Med en lokal lösning för kontaktcentret kräver din kommunikations-hårdvara, programvara och infrastruktur ett hängivet IT-team som ansvarar för installation, underhåll och drift av allt från servrar till headset och datorer. Det är inte din kärnverksamhet, och inte deras heller. Molnbaserade lösningar ger automatisk åtkomst till regelbundna programuppdateringar och nya funktioner och faktureras på ett transparent sätt baserat på det du ser. Det är bättre att din IT-avdelning kan fokusera på er primära verksamhet i stället för att hålla i gång gammal och förlegad teknik.

Med Trio Cloud kontaktcenter får ditt team en helt ny självständighet och kan ägna sig åt uppgifter som genererar intäkter och ger service till era värdefulla kunder.

Lokalt baserade lösningar kräver ofta dyr hårdvara och intensivt systemunderhåll, samt mängder av mantimmar för att bibehålla prestandan. Med molnet outsourcar du i stället allt det här till Enghouse Interactive och kan dra nytta av IT-avdelningens fullständiga produktivitet och potential.

Vi ses i
Molnet

enghousecloud.se



Fråga 3:

Hur hanterar Enghouse Interactive inkommande och utgående samtal från molnet?

Svar 3:

Vi använder VoIP för röstsamtal, som levereras via din internetleverantör.

Du kan ringa och ta emot samtal i headset, via din internetuppkoppling precis som i de flesta traditionella kontorsmiljöer, eller via programbaserade applikationer.

Genom att använda mikrofonen och högtalaren i din dator, laptop eller mobil kan du ringa samtal på samma sätt som du skulle göra med ett vanligt headset.

Utöver att ta emot telefonsamtal med den inbyggda softphonen i användarens dator ger systemet även möjlighet att koppla telefonsamtal till alternativa enheter, till exempel kretskopplade telefoner eller IP-telefoner.

Om du inte har tillräcklig bandbredd för VoIP, eller om du vill utnyttja implementeringen av ett befintligt system för IP-telefoni erbjuder Enghouse dessutom interoperabilitet med ett antal leverantörer av IP-PBX och IP-Centrex. Ytterligare en fördel med den här lösningen är att den går att anpassa individuellt för varje användare och samtal.



Vi ses i
Molnet

enghousecloud.se



Fråga 4:

Är molnbaserade kontaktcenter per automatik mindre säkra än lokalt baserade system?

Svar 4:

Nej. Lokalt baserade system ger dig direkt kontroll över din programvara.

Du har möjlighet att installera säkerhetspatchar, men det innebär även risker. Eftersom installationen kräver såväl tid som resurser, kan funktioner och säkerhetsuppdateringar bli försenade, vilket leder till en ökad sårbarhet.

Tidigare ansågs molnet inte lämpligt för känsliga data, men konstant övervakning och tillämpning av den senaste tekniken har lett till att dagens molnmiljöer kan erbjuda högre säkerhetsnivåer än lokalt baserade system.

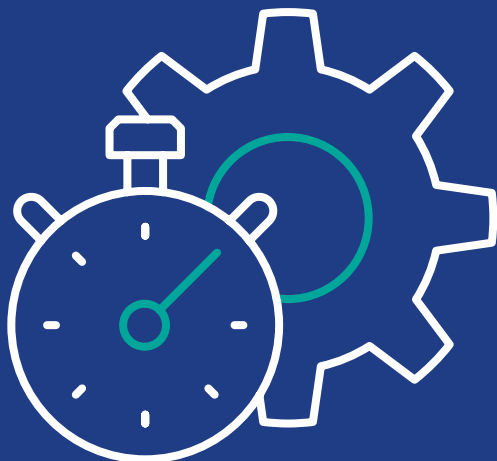
Microsoft Azure är en robust och heltäckande molnplattform, tack vare stora investeringar från Microsoft. Lösningen är global med lokala datacenters, där vi väljer att placera våra tjänster så lokalt som möjligt, utan att data flyttas utanför EU.

Enghouse och Microsoft Azure ger dig flexibiliteten att anpassa dig efter nya lagändringar genom en centraliserad plattform för inspelning, arkivering och radering. Flexibiliteten i vår molntechnik innebär lägre kostnader för nya funktioner och förändrat arbetsflöde till följd av förändrade efterlevnadskrav.



Vi ses i
Molnet

enghousecloud.se



Fråga 5:

Är det sant att företag som använder molnplattformar vanligtvis drabbas av fler avbrott än användare av lokala system?

Svar 5:

Nej. Generellt lovar och håller molnleverantörer en tillgänglighet på **99.9 procent** (8,8 timmars nedstängningstid om året, inklusive planerade driftstopp). Det är servicenivåer som sällan kan uppnås med lokala lösningar.

Trio Cloud kontaktcenter har en mycket hög tillgänglighet på **99.97 procent**, tack vare den enorma och globala kapaciteten hos Microsoft.

Vår globala supportavdelning når du dygnet runt, veckans alla dagar, var du än befinner dig.



Vi ses i
Molnet

enghousecloud.se



Fråga 6:

Måste mitt molnbaserade kontaktcenter utnyttja flerkanaliga funktioner och hantera många olika interaktionstyper?

Svar 6:

I slutändan styrs detta av vilken kundupplevelse du vill erbjuda.

Dagens kunder använder oräkneliga kanaler i sin kommunikation, och de förväntar sig att kunna interagera med företagen via valfri kanal.

För att skapa en positiv kundupplevelse är det alltså avgörande att kunderna får möjlighet att välja vilken kanal de vill använda. Flerkanalig kapacitet är inte bara viktigt för att kunna interagera med kunderna via deras valda

kanaler, utan även för att kunna överföra dem sömlöst till en annan kanal om och när det behövs. Tillgång till många olika kanaler kan dessutom hjälpa personalen på kontaktcentret att styra sin dag. Vissa kunder väljer att skicka ett e-postmeddelande på morgonen till kontaktcentret där de beskriver sitt problem. På så sätt finns svaret i inkorgen när de kommer hem från jobbet på eftermiddagen. Kunden behöver inte sitta och vänta aktivt, och handläggarna kan hantera ärendet när det är lite lugnare. Det är en lösning som alla vinner på, och som skapar en positiv kundupplevelse.



Vi ses i
Molnet

enhousecloud.se



Fråga 7:

Min CRM-integration är kärnan i min verksamhet. Hur påverkas den av en flytt till molnet?

Svar 7:

Ju stabilare ditt CRM-system är, desto tydligare bild har du av din kund.

Eftersom en fullständig CRM-lösning kräver integration med en rad olika backend-system, erbjuder vi plug and play-integration med de vanligaste CRM-applikationerna, som Salesforce.com, Oracle Siebel CRM och Microsoft Dynamics.

Enghouse Interactive har många års erfarenhet, kombinerat med omfattande API-alternativ, vilket minimerar riskerna och hjälper våra kunder att integrera med befintliga och egenutvecklade CRM-system.



Vi ses i
Molnet

enghousecloud.se

Starta din molnresa nu!



Välj Enghouse Interactive

Vi är världens mest tillförlitliga leverantör av teknik till kontaktcenter. Vårt globala varumärke bygger på en stabil tradition där vi ständigt håller våra löften gentemot våra kunder, vår personal och våra aktieägare.

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

Våra tjänster och lösningar hjälper företag 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.

Kontakta oss

Box 1078
171 22 Solna
Besök: Torggatan 15
Växel: 010-183 90 00

enghousecloud.se