



Trio Enterprise 8.2

Gör din arbetsplats till
en samarbetsplats



Enghouse
Interactive

enghouseinteractive.se



Trio Enterprise 8.2

Gör din arbetsplats till
en samarbetsplats

Trio Enterprise är en flexibel, skalbar och kostnadseffektiv kommunikationsplattform som hjälper dig att kommunicera snabbt och effektivt med dina kunder, oavsett metod och kanal. Trio Enterprise kan kopplas mot de flesta kommunikationsplattformar och integreras med CRM-system, kalendersystem och närvarosystem. Trio Enterpriseapplikationen nyttjas i första hand av telefonister och handläggare, vars främsta fokus är att ge bästa tänkbara kundservice.



Marknadens och kundernas krav på tillgänglighet och sätt att kommunicera förändras hela tiden och den snabba förändringstakten ställer stora krav på organisationers förmåga till anpassning, snabbhet och flexibilitet. Det kan bli allt för kostsamt att låta kundärenden kopplas till fel person inom organisationen och inte minst skapar det ett irritationsmoment för kunderna. De anställda måste även ges möjlighet att kunna arbeta tillsammans på ett enkelt och produktivt sätt, oavsett var de befinner sig fysiskt, utanför

eller inom organisationens väggar. Det ständiga kommunikationsflödet måste hanteras, prioriteras och kopplas rätt direkt för att skapa ett så effektivt och produktivt arbetsklimat som möjligt.

Med Trio Enterprise - helhetslösningen för professionell kommunikation, är kunden alltid i fokus och organisationen ges möjlighet att leverera kundservice på absolut bästa möjliga sätt.



Fördelar med Trio Enterprise

- ◆ Telefonist och handläggare i ett
 - Enkelt och smidigt att sam-arbeta mellan olika avdelningar där all information finns till-gängligt i en och samma klient.
- ◆ Plattformsoberoende:
 - Systemet kan kopplas mot de flesta kommunikationsplatt-formar och integreras med CRM-system, kalenderservrar och närvarosystem. Det ger en kostnadseffektiv lösning då man kan behålla applika-tionen vid ett eventuellt byte av infrastruktur i framtiden.
- ◆ Platsoberoende (Free Seating)
 - Ger möjlighet att arbeta var man än befinner sig, innanför eller utanför kontorets lokaler.
- ◆ Stödjer multipla kanaler
 - Kunden väljer själv vilken kontaktmetod de önskar; samtal, e-post, webbchatt,/ co-browse/ video, sms och röstmeddelande. Allt erbjuds i en och samma lösning för full kontroll över all kommunikation.
- ◆ Kan installeras i en virtuell miljö
 - Ger en kostnadseffektiv lösning då redan befintliga system kan användas.

Med fokus på kunden – Telefonist & Handläggare i ett

I Trio Enterprise har både telefonister och handläggare tillgång till all information i ett och samma system, vilket möjliggör samarbete mellan olika avdelningar inom organisationen, något som ökar effektiviteten. Det underlättar även när personalen ska agera backup för varandra, t.ex. vid hög arbetsbelastning, udda tider eller frånvaro. På så sätt kommer kunden alltid att få svar och slippa långa kötider – kunden är alltid i fokus!

Lösningen stödjer multipla kanaler så som samtal, e-post, webbchatt/co-browse/video, sms och röstmeddelande. Det gör att oavsett vilken kontaktväg kunden nyttjar så kan handläggaren i Trio Enterprise effektivt ta hand om ärendet på samma enhetliga sätt. Med Trio Enterprise kan kundtjänst bevaka inlägg från sociala medier, så som Twitter och Facebook, och har därmed möjligheten att hålla sig uppdaterade och besvara frågor eller bemöta kommentarer samt få statistik.

Ökad service med kompetens- styrning av samtal

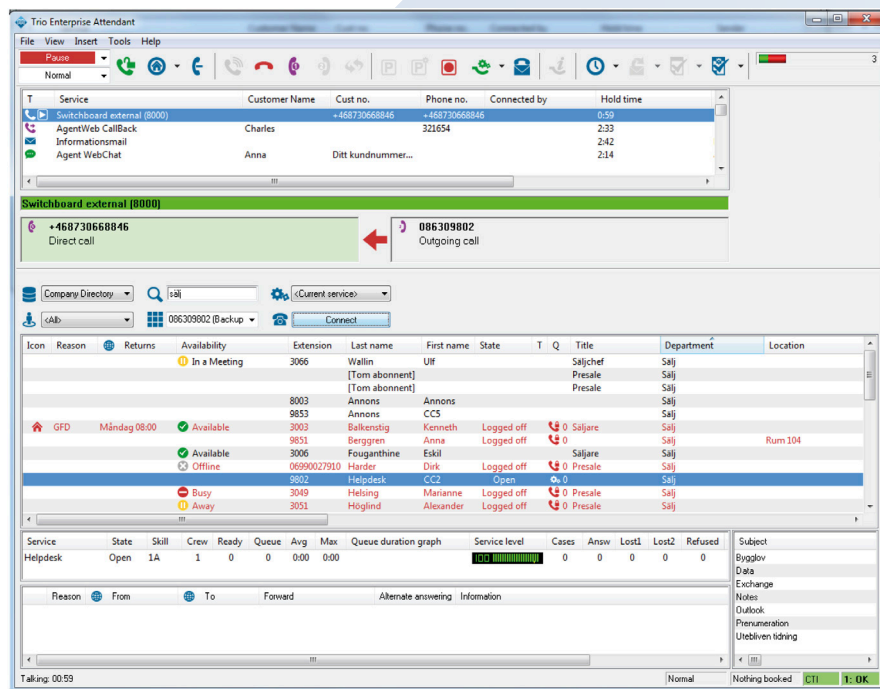
Trio Enterprise använder kompetensstyrning för att säkerställa att alla former av inkommande kundkontakter tilldelas den resurs på företaget som är bäst lämpad att hantera ärendet. Detta säkerställer en hög och effektiv service samt rätt nyttjande av personalens kompetens.

I Trio Enterprise finns olika verktyg för att dirigera kunden rätt. Detta baseras på slaget nummer, kundnummer, IVR knapptryckningar, e-postämne, med mera. Kundkontakter kan också styras på datum och tid, dvs via scheman. När systemet är integrerat med ett CRM-system eller med externa kunddatabaser, kommer handläggaren, då denne svarar, automatiskt få upp rätt kundbild. Kundkontakterna kan också tilldelas olika prioriteringsnivåer som säkerställer att högt värderade kunder behandlas snabbt samt att inkommande ärenden kan hanteras av samma person som vid förra kontakttillfället. Med Trio Enterprise säkerställer du inte bara att kunden alltid är i fokus – utan även att personalens kompetens tas tillvara på bästa sätt.



Trio Enterprise 8.2

Gör din arbetsplats till
en samarbetsplats



I Trio Enterprise-applikationen kan användaren se alla inkommande kundkontakter samtidigt – telefon-samtal, e-post, chatt etcetera, men även olika typer av köer, närvaro-status på olika handläggare, kalender, kompetenstillgänglighet och historik för ärenden samt annan viktigt information som underlättar och effektiviserar arbetet.

Det är också möjligt att dölja och ändra storlek på olika fält. Fönstret kan även minskas till ett verktygsfält som alltid ligger synligt på skärmen, på så sätt kan handläggaren arbeta med annat samtidigt, men ändå ha full kontroll på kunderna via Trio Enterprise.

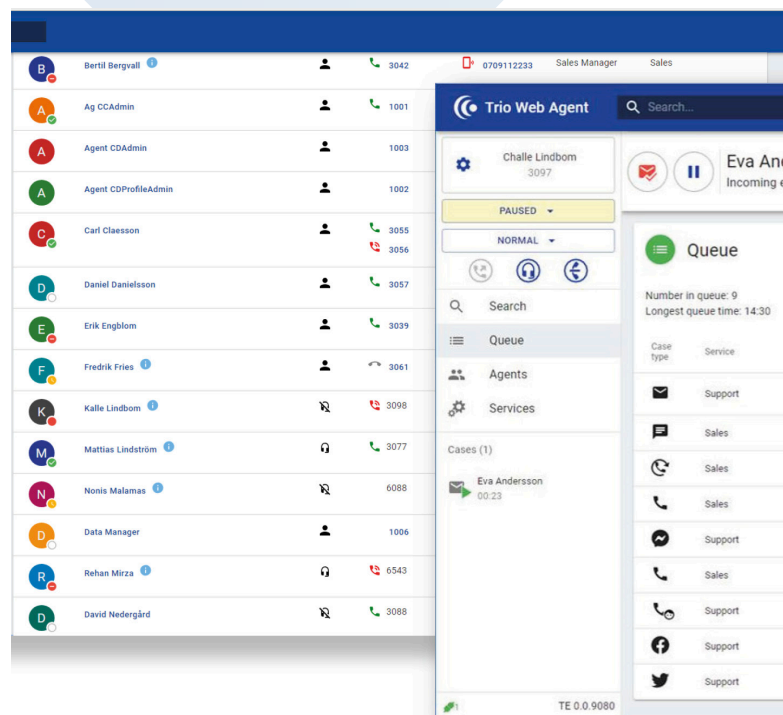


Statusen för abonnenten, såsom hänvisning, närvaro och mobil linjestatus visas tydligt.

Trio Web Agent - logga in och börja jobba

Med webbagenten är du igång och jobbar som agent inom bara några sekunder. Ingen installation behövs. Det nya webbaserade gränssnittet ger dig enkel åtkomst till systemet via en URL - det är bara att logga in, sen är du igång! Trio Enterprise Web Agent har ett modernt gränssnitt och har utvecklats enligt den nyaste webbt tekniken. Också med en inbyggd softphone.

Trio Enterprise Web Agent stödjer de vanligaste webbläsarna såsom Edge, Chrome och Safari. Det innebär att agenten kan arbeta från vilken PC eller MAC de önskar och även plattor.





Trio Enterprise 8.2

Gör din arbetsplats till
en samarbetsplats

Free Seating - arbeta var ni än befinner er

Med Trio Enterprise kan agenten logga in var de än befinner sig, och med valfri enhet. Trio Enterprise är ett modernt och användarvänligt system som passar dagens arbetsförhållanden och krav. Med integrerad softphone i Trio Web Agent ges agenten ännu större flexibilitet.

Agentappar: Trio Agent & Trio CC

Med apparna Trio Agent och Trio CC ökar agenternas mobilitet. Trio Agent har stöd för iOS och Android och ingår som ett verktyg för den klientlösa agenten. Här finns grundläggande funktioner för att hantera samtal. Trio CC är ett stöd för den avancerade agenten och finns för iOS och Android. I Trio CC återfinns många funktioner från Enterprise Agent Client. Nu även med supervisor-funktionalitet.

Förenklad webbadministration

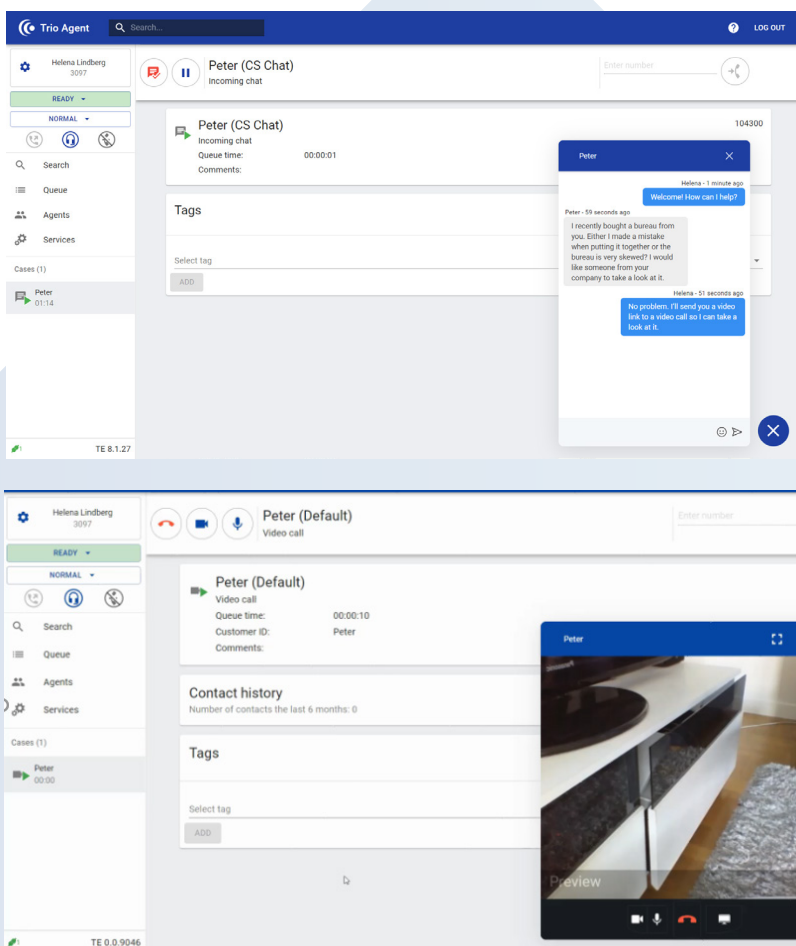
Trio Enterprise 8.2 introducerar ett webbaserat administrationsverktyg. Det förenklar arbetet med företagskatalogen så att man enkelt kan byta namn, titel och lägga till ny information (t ex kompetens) om de anställda.

Trio Web Communication

Möt dina kunder på det sätt de önskar! Trio Enterprise erbjuder modern chatt som lätt kan anpassas till din hemsida. I den avancerade chatten ingår funktioner såsom co-browsing, video och möjlighet att följa upp pågående aktiviteter på hemsidan. Allt fler använder smartphone och surfplattor, därför är chatten anpassad för de beteenden man har på sådana enheter. Dialogen förs i en chattklient medan Trio Enterprise köar och delar ut ärendena till lämpligaste agenten samtidigt som statistiken samlas på samma sätt som i andra kanaler. Trio Enterprise kan även integreras med eDialog24.

Video i kontaktcentret

Videokommunikation är tydligare än enbart röst eller text då man via videosamtal kan se kroppsspråk och ansiktsuttryck. Att använda video i kontaktcentret innebär att du kan lösa en kunds förfrågan mycket snabbare eftersom de inte behöver förklara allt i detalj, utan kunden kan bara visa dig problemet via videokonversationen så att du kan hantera uppgiften snabbt och enkelt. Kunden startar enkelt ett videosamtal genom ett klick på en banner på hemsidan eller via en länk som skickas till dem via kundservice om de önskar eskalera konversationen från chatt till ett videosamtal. Plattformen är GDPR kompatibel, är krypterad och har en upptid på 99,95%.





Inspelning av samtal för bättre service

Oavsett om det är ur säkerhets- eller kvalitetsaspekt så har Trio Enterprise möjlighet att spela in alla ingående och utgående samtal. Samtalet kan spelas in även om inspelningen påbörjas halvvägs in i samtalet.

Trio Enterprise erbjuder även en mer avancerad applikation för inspelning och kvalitetssäkring, Quality Management Suite (QMS). Genom QMS kan samtalen kvalitetssäkras via inspelning och medlyssning, skärminspelning samt via ett poängsystem för samtal och coaching av agenterna. Det är möjligt att fråga om samtycke innan inspelning.

Integration med Facebook & Twitter

Genom integrationen med Facebook och Twitter kommer all kommunikation från dessa medier direkt in i kontaktcentret och behandlas som vilket annat ärende som helst. Texten analyseras och skickas till olika tjänster beroende på nyckelord. Trio Enterprise använder Facebooks API för att skanna fyra typer av Facebookposts: wallposts, kommentarer, meddelanden och reaktioner. Trio Enterprise använder Twitter API för att skanna en twittersida för nya tweets och direktmeddelanden.

Outbound Call för ökad produktivitet

Få kontroll över telemarketing-kampanjer med Trio Enterprise! Kundlistor förs enkelt och snabbt in i systemet och arbetet med utgående samtal kan startas direkt. Om så önskas kan de utgående samtalen tilldelas de handläggare som för tillfället inte har några inkommande samtal att hantera och de kan då aktivt bearbeta kunderna i kampanjen. Med Outbound Call kan organisationen proaktivt bearbeta sina kontakter enkelt och kontrollerat.

Integration med närvarosystem

Trio Enterprise kan integreras med flera olika närvarosystem, t.ex. Microsoft Skype for Business och Cisco Unified Presence Client. Statusuppdateringar som är gjorda i närvarosystemen visas för handläggaren i Trio Enterprise.

Möjlighet till självbetjäning

Trio Enterprise erbjuder kunden att genom IVR (knapptryckningar eller röststyrning) göra sina menyval för att smidigt och snabbt lotsas fram genom organisationen.

Inställningarna för att skapa talsvarsmeny (IVR) görs via Trio Interaction Studio som innehåller ett avancerat verktyg för inställning av ärendedistribution och köregler.

Automatisk Telefonist – 24/7

Trio Auto Attendant är en automatisk telefonist. Den automatiska svarsservicen kan ta emot samtal dygnet runt, alla dagar i veckan. Trio Auto Attendant gör det också möjligt för de anställda att hänvisa sina anknytningar via röstkommandon, tala om varför de inte är på plats och när de kommer att vara tillbaka. Trio Auto Attendant stödjer engelska, svenska, norska och danska.

CRM integration

Interaktionen med CRM-systemet MS Dynamics CRM 2016 och MS Dynamics 365 ger en personligare och effektivare kundservice. Triosystemet identifierar kunderna och använder CRM-data för att skicka ärendet rätt. Triosystemet skickar ärendet till kö och till den senaste agenten som behandlade ärendet. CRM-systemet uppdateras automatiskt med cc-aktiviteter.

Trio CC & CD API

Trio CC API är ett externt API där information om statusen i kontaktcentret finns tillgängligt. Detta innebär att andra externa applikationer kan använda informationen för att tex visa köstatus på en hemsida eller på en monitor för kundservice. Trio CC API innehåller även ett API för att skapa ärenden, s.k. tasks, in i kontaktcentret. Larm från övervakningssystem kan generera ärenden så att dessa snabbt kan tas om hand av tex en mobil agent. Trio CD API gör det möjligt att hämta data för att använda i andra system som till exempel interna webbsidor. CD API'et möjliggör även provisionering. Partners kan nu skapa, uppdatera, radera och lista abonnenter i CD-databasen.



Flexibel användarklient

Trio User är en användarklient för dig som varken arbetar som telefonist eller handläggare i systemet. Här kan du söka efter kollegor och se deras närvaro samt anknýtningens linjestatus. Sökningen sker enkelt i flera fält samtidigt. Dina hänvisningar och din röstbrevlåda administrerar du från samma applikation oberoende av vilken enhet du arbetar ifrån. Applikationen anpassar sig efter skärmens storlek.

Talad hänvisning & röstbrevlåda

Trio VoiceGuide är en hänvisningsfunktion som via tal erbjuder information om status för den ringda anknýtningen. Personen som ringer kan då välja mellan att kopplas till en röstbrevlåda, en mobiltelefon eller till ett alternativt svarställe. I systemet finns även Trio VoiceMail, där användaren enkelt kan administrera det mesta för sin röstbrevlåda från en telefon och/eller webbklient.

Smidig koppling till kalendern

Med Trio Enterprise kalenderkoppling behöver man endast schemalägga sina möten i kalendern, så stängs och öppnas telefonen automatiskt enligt kalenderbokeningen. Trio Enterprise kan integreras mot både de vanligaste kalendersystemen och de molnbaserade kalendersystemen Google Calendar och ExchangeOnline.

Statistik och rapporter

Trio Enterprise erbjuder avancerade statistik-möjligheter för att öka kvaliteten och produktiviteten på servicen. Rapporter kan schemaläggas och mailas till berörda ansvariga. Använder ni IVR:er i ert Trio Enterprise system så finns det en rapport för att se vilka knappval som väljs. Även en jämförelserapport som kan jämföra en mängd olika data för att kunna beräkna bemanning, se skillnad mellan tidsperioder etc. finns tillgänglig.

Besökshanteringssystem för förbättrad kundupplevelse

Trio Visit är ett komplett besökshanteringssystem som ökar produktiviteten men även skapar kostnadsbesparingar. Med en självregistrerings-klient placerad i receptionen får besökaren själv registrera sig. Ett meddelande via sms eller e-post skickas då till mottagaren att besöket har anlänt.

Systemet möjliggör även att i förtid registrera ett besök så att besökarens namnskyltar redan kan vara utskrivna och ligga färdiga i receptionen när besökaren anländer. Trio Visit erbjuder även en kölappsfunktion till tjänsterna i Trio Enterprise, där besökaren tar en kölapp och väntar på ledig handläggare.

Uppföljning för kvalitetssäkring

För att kvalitetssäkra kontakter med t.ex. kundtjänst kan dessa följas upp med en undersökning. Personen får svara på flervalsfrågor via knappval samt kan bli återuppringd ett önskat antal gånger. För uppföljning finns statistik som t.ex. kan filtrera demografiska data. Det finns även möjlighet att via uppladdade listor automatiskt ringa ut via en IVR agent för att t.ex. lämna eller bekräfta information.





Trio Enterprise 8.2

Gör din arbetsplats till
en samarbetsplats

Stöd för Microsoft Teams

Med Microsoft Teams kan agenter arbeta med större teams utanför kontaktcentret och samtidigt få tillgång till avancerad kontaktcenterfunktionalitet.

Med Engouse kontaktcenter i Microsoft Teams kan man söka i hela Trio Enterprise databasen för att få experthjälp via chatt, samtal, skärmdelning, video men även via dokument, ett teams wall etc. Ett team kan prenumerera på rapporter via Trio Enterprise. Agenter kan även ta emot samtal med Microsoft Teams där samtal presenteras genom vanliga Teams-aviseringar.



Om Enghouse Interactive

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.

Stöd för Skype for Business

Integrationen med Skype for Business gör det möjligt att hantera interna och externa samtal olika för att kunna erbjuda bättre service. Genom att ansluta Trio Enterprise med Skype for Business, kan du inleda dialog med kunderna direkt i Skype, både genom samtal och chatt. Du kan dessutom enkelt växla från en chattkonversation till ett samtal. När du är inloggad och arbetar som agent skickas alla Skypesamtal till agentens personliga kö. Alla samtal hanteras av kontaktcentret. Integrationen mellan Trio och Skype innebär att man kan styra sin närvaro antingen i Trio eller i Skype. Hänvisningar som görs i Skype genererar automatisk en hänvisning i Triosystemet, vilket gör att den inringande får ett meddelande när personen är tillbaka. På samma sätt kan en hänvisning i Trio ändra status i Skypeklienten. Stödjer Skype for Business 2019.

Stöd för samarbete över gränserna

Genom Trio Enterprise kan företag med geografisk spridning enkelt arbeta över gränserna då systemet anpassas efter olika tidszoner.

Väx med oss

Starta smått och väx tillsammans med era behov. Trio Enterprise stödjer upp till 2000 klienter samtidigt, med möjlighet att administrera upp till 4000.



Enghouse
Interactive

enghouseinteractive.se

©2020 Enghouse Interactive Ltd