




Trio Enterprise 9.0

För en smidig kundupplevelse



Enghouse
Interactive



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. För att lyckas väl i dagens konkurrens krävs flexibla och kostnadseffektiva kommunikationslösningar som säkerställer en fortsatt hög tillgänglighet och service – lösningar som alltid sätter kunden i fokus.

**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 samarbeta mellan olika avdelningar där all information finns tillgängligt i en och samma klient.
- ◆ Plattsberoende (Free Seating): Ger möjlighet att arbeta var man än befinner sig, innanför eller utanför kontorets lokaler.
- ◆ Kan installeras i en virtuell miljö: Ger en kostnadseffektiv lösning då redan befintliga system kan användas.
- ◆ Medlyssning och coachning: Supervisorerna kan stödja kundservicemedarbetarna på håll, genom att lyssna med i deras samtal och coacha om det behövs.
- ◆ Integrerad chattbot: Du kan skapa en egen chattbot för att avlasta medarbetarna med en digital lösning.
- ◆ Stödjer multipla kanaler: Kunden väljer själv vilken kontaktmetod de önskar; samtal, e-post, webbchatt/co-browse/video, sms eller röstmeddelande.
- ◆ Plattformsberoende: Systemet kan kopplas mot de flesta kommunikationsplattformar och integreras med CRM-system, kalenderservrar och närvarosystem. Det ger en kostnadseffektiv lösning då man kan behålla applikationen vid ett eventuellt byte av infrastruktur i framtiden.



Chattbot-integration – möjliggör självbetjäning och snabbare lösningar

Att använda chattbottar är den nya normen för många kundtjänster. En chattbot tillåter medarbetarna att fokusera på viktigare och mer avancerade frågor, medan chattbotten kan svara på enklare och mer allmänna frågor. Men chattbottar ger inte bara fördelar för kundservicemedarbetarna, de blir också mer och mer populära bland kunder/besökare, då chattbottar möjliggör självbetjäning och snabbare lösningar.

Trio Enterprise 9.0 låter dig skapa din egen chattbot för att avlasta mänsklig arbetskraft med digital. Vid behov kan processen eskaleras och överförs sömlöst till mänsklig resurs. Detta skapar en smidig kundupplevelse.

Med Trio Enterprise 9.0 kan kunder integrera en automatisk chatt. Till att börja med så samarbetar vi med Boos.ai för möjligheten att köra en chattbot integrerad i Trio chatten och använda Trio Enterprise för sömlös överföring till mänsklig service.

Medlyssning och coachning

När ditt företag arbetar på distans är det viktigare än någonsin att de anställda känner sig delaktiga, trots att de inte är på kontoret. Det är också viktigt att de anställda känner att de har fullt stöd från ledningen - särskilt kundservicemedarbetarna. Vi kan anta att människor kommer att arbeta på distans oftare i framtiden, vilket innebär att företag måste anpassa sig.

I Trio Enterprise 9.0 kan en supervisor stödja kundservicemedarbetarna på håll, genom att lyssna med i deras samtal och coacha om det behövs. Du kan också möjliggöra för medarbetarna att bjuda in en supervisor eller teamledare i sitt samtal, när hjälp behövs.



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.

Trio Enterprise är ett multikanal kontaktcenter som hanterar samtal, e-post, webbchatt/co-browse/video, SMS, röstmeddelande, social media och video. Oavsett vilken kontaktväg kunden nyttjar så kan handläggare i Trio Enterprise effektivt ta hand om ärendet på samma enhetliga sätt.

Ökad service med kompetensstyrning 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.

I Trio Enterprise finns olika verktyg för att dirigera kunden till rätt resurs, mänsklig eller automatiserad. Detta baseras på slaget nummer, kundnummer, IVR-knapptryckningar, e-postämne etc. När systemet är integrerat med ett CRM-system eller med externa kunddatabaser kan systemet styra kunden till rätt resurs med hjälp av CRM-informationen. Då kommer handläggaren, då denne svarar, automatiskt att 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.

Logga in och börja jobba – Trio Agent Web för datorn och mobilen



Det webbaserade gränssnittet ger dig enkel och smidig åtkomst till systemet via en webbläsare. Ange bara dina inloggningsuppgifter och sätt igång – med enkel inloggning går det ännu snabbare.

Med Trio Agent Web kan du börja jobba på några få sekunder, och den inbyggda telefonen minimerar behovet av externa enheter och minimerar kostnaderna för att besvara samtal.

Trio Agent Web har ett modernt gränssnitt som har utvecklats med fokus på användaren och tillgängligheten. Eftersom vanliga webbläsare som Edge, Chrome och Safari stöds kan agenten arbeta från valfri PC eller MAC.

Trio Agent Web har till och med anpassats för att dockas i Microsoft Teams för smidigare åtkomst från en central plats.



Trio Agent Web finns även med en mobilanpassad vy så att agenten kan arbeta på ett mer mobilt sätt och hantera de viktigaste ärendena i farten.

CRM-integration

Interaktionen med CRM-systemen MS Dynamics CRM och MS Dynamics 365 ger en personligare och effektivare kundservice. Trio Enterprise identifierar kunden och använder CRM-data för korrekt hantering av ärendet. Trio Enterprise skickar ärendet till kön och till den senaste agenten som behandlade ärendet. CRM-systemet uppdateras automatiskt med CC-aktiviteter.

Agentappar: Trio Agent och Trio CC

Med apparna Trio Agent och Trio CC ökar kundservicemedarbetarnas mobilitet. Trio Agent ingår i telefon-agenten och i appen finns grundläggande funktioner för att hantera konfigurationer och samtal.

Trio CC ingår i mobilagenten och innehåller många funktioner från Enterprise Agent Client. Nu även med supervisorfunktionalitet. Trio Agent och Trio CC har stöd för både iOS och Android.

Förenklad webbadministration

Trio Enterprise har ett webbaserat administrationsverktyg. Det förenklar arbetet med företagets databas så att du snabbt och enkelt kan ändra namn och titlar och lägga till ny information om anställda, kompetensområden och liknande.

Trio Web Communication

Möt dina kunder på det sätt de önskar! Allt fler kunder söker information på företagets webbsida i stället för att chatta, ringa eller skicka e-post.

Trio Enterprise erbjuder ett avancerat verktyg för webbvakning som enkelt kan anpassas till din webbsida. Genom att bevaka användarens beteende på webbsidan kan Trio Web Communication erbjuda chattkommunikation för utvalda kunder vars agerande tyder på att de är viktiga för organisationen. Den avancerade chattfunktionen omfattar bland annat co-browsing, video och möjlighet att följa upp pågående aktiviteter på webbsidan. Dialogen förs i en chattklient medan Trio Enterprise köar och delar ut ärendena till den lämpligaste agenten, samtidigt som statistiken samlas på samma sätt som i andra kanaler.

Video i kontaktcentret

Videokommunikation är tydligare än enbart röst eller text eftersom den avslöjar kroppsspråk och ansiktsuttryck. Genom att utnyttja video på kontaktcentret kan du hantera kundernas ärenden betydligt snabbare eftersom de inte måste förklara allt i detalj. I stället kan de bara visa problemet via realtidsvideo så att du kan hantera ärendet snabbt och enkelt. Kunderna startar ett videosamtal antingen genom ett snabbt klick på en videolänk på din webbsida eller via en länk som de får från kundservice om de vill eskalera konversationen från ett chattfönster till ett videosamtal.

Plattformens server är placerad inom Europa så att du enklare kan följa GDPR-bestämmelserna, och all data är naturligtvis krypterad.

Inspelning

Trio Enterprise erbjuder en avancerad applikation för inspelning och kvalitetssäkring. Den kan omfatta interaktionsinspelning och liveövervakning av samtal, skärminspelning samt ett poängsystem för samtal och coaching av medarbetarna. Det är även möjligt att be om samtycke till samtalsinspelning.



Integration med Facebook och Twitter

Trio Enterprise har en integration med Facebook och Twitter och bevakar såväl meddelanden som inlägg.

Utgående samtal för ökad produktivitet

Med Trio Enterprise kan du enkelt kombinera inkommande och utgående samtal för ökad produktivitet och effektivitet.

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

Uppföljning för kvalitetssäkring

Interaktionerna med dina kunder kan följas upp genom en undersökning. Resultaten presenteras i statistikverktyget.

Statistik och rapporter för perfekt överblick

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 görs. Även en jämförelserapport som kan jämföra en mängd olika data för att kunna beräkna bemanning, se skillnad mellan tidsperioder etc. finns tillgänglig.

Integration med Calabrio WFM

Säkerställ att dina kundservicemedarbetares aktivitet och status följer din plan i realtid. Det är även viktigt för teamledare att kunna styra och distribuera resurser lika enkelt och smidigt som när alla sitter på samma kontor. Med rätt plattform får du mer information i realtid och kan till exempel följa hur medarbetarna arbetar och göra nödvändiga ändringar i planen.

Stödet för Calabrios RTA-funktion i Trio Enterprise möjliggör realtidsbevakning av medarbetarnas aktivitet och status.

Det ger dig information i realtid när kontaktcentrets medarbetare jobbar på distans så att du omedelbart kan agera i Trio och logga in eller ut dem eller ändra kompetens.

Integration med närvarosystem

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



Smidig koppling till kalendern

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

Röststyrd automatisk telefonist

Trio Auto Attendant är en automatisk telefonist som hjälper den som ringer att snabbt och enkelt få tag i rätt person utan att behöva ringa in via en traditionell telefonist. Den automatiska svarstjänsten kan ta emot samtal dygnet runt, alla dagar i veckan.

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 anknötningens linjestatus. Applikationen är anpassad för datorer, plattor och mobiler.

Trio Enterprise API:er

En del av API:t ger information om kontaktcentrets status. Detta innebär att andra externa applikationer kan använda informationen för att t.ex. visa köstatus på en hemsida eller på en monitor för kundservice. Funktionen innehåller även ett API för att skapa ärenden, s.k. tasks, i kontaktcentret. Larm från övervakningsystem kan generera ärenden så att dessa snabbt kan tas om hand av en agent.

Andra delar av API:t gör det möjligt att hämta data för att använda i andra system, till exempel interna webbsidor. API:t möjliggör även provisionering, vilket innebär att det går att hantera databasen.

Besökshanteringsystem

Trio Visit är ett komplett besökshanteringsystem som ökar säkerheten och produktiviteten. Genom att integrera besökshanteringsystemet i Trio Enterprise uppnår du effektivare användning av dina receptionister, eftersom de är en del av kontaktcentret.

Enghouse Trio Enterprise Contact Center certifierat för Microsoft Teams

Microsofts certifieringsprogram har utvecklats för att förvissa kunderna om att varje partners lösning har testats och verifierats för att tillhandahålla den kvalitet, kompatibilitet och tillförlitlighet som de förväntar sig av Microsofts lösningar. Vi är stolta över att vara certifierade för Microsoft Teams.

Med ett kontaktcenter i Microsoft Teams kan kundservicearbetarna arbeta med större team utanför kontaktcentret och samtidigt ha åtkomst till avancerade kontaktcenterfunktioner. Du kan söka i hela Trio Enterprise databas i Microsoft Teams för att få experthjälp via chatt, samtal, skärmdelning och video. Ett team kan prenumerera på rapporter via Trio. Medarbetarna kan svara på kontaktcentersamtal via Microsoft Teams.

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.



**Enghouse
Interactive**

enghouseinteractive.se

©2021 Enghouse Interactive Ltd