Enghouse Interactives kontaktcenter-lösningar

... på ditt sätt

Enghouse Interactive

enghouseinteractive.se

... på ditt sätt

Fördelar
Funktioner
Implementeringsalternativ

Snabb installation för långsiktiga resultat

Förvissningen 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 företag 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 Enghouse kan ge tack vare vår mångåriga erfarenhet och vårt omfattande utbud av lösningar.

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

Maximal kundservice och användarvänliga funktioner

Telefonistfunktioner och kontaktcenterlösningar behövs mer än någonsin för att uppnå och bibehålla kundengagemang. För att kunna tillgodose även de mest utmanande kundbehoven på ett kostnadseffektivt sätt behöver företag en kommunikationsplattform som är tillräckligt flexibel för att svara snabbt och effektivt på förfrågningar när som helst, i alla kanaler, och som även ger kunderna tillgång till självservice. Med en enda, användarvänlig applikation som hanterar varje interaktion och registrerar kundens uppgifter direkt när kunden tar kontakt behöver informationen inte upprepas, vilket underlättar för både kunder och medarbetare.

Fördelar med Enghouse Interactives kontaktcenter-lösningar

Kontaktcentret – företagets hjärta!

Kontaktcentret har sedan länge övergått från att bara vara en växel som kopplar kundsamtal till att bli företagets hjärta och ryggrad. Det mäter inte bara kundengagemang 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 företaget är det viktigare än någonsin att mäta och analysera all aktivitet för att maximera resultatet och öka servicenivån. Detaljerade rapporter med stöd i AI 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 uppnå hållbar tillväxt och ökad lönsamhet.

Nöjda kunder är lojala kunder

Pålitlig och kompetent service är en faktor som är på väg att bli viktigare än både pris och kvalitet i kampen om kundernas lojalitet.

Kunderna vill att deras problem 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 kontaktcenter-lösningar kan medarbetarna kommunicera kostnadseffektivt i den kanal kunden föredrar, få överblick över kundhistoriken och hantera ärendet med rätt resurser vid den första kontaktpunkten.

När kunderna får en överlägsen service-upplevelse varje gång de interagerar med ett företag leder det till hög kundnöjdhet, vilket i sin tur påverkar företagets rykte positivt. Med tillgång till rätt kundkontaktlösning kan ett företag utnyttja sin fulla potential för att bli branschledande och hela tiden ligga steget före konkurrenterna.

Medarbetare som når sin fulla potential

Kunnig och kompetent personal inverkar positivt både på kundnöjdheten 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 kundkontaktteknik.

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 process-optimering och öka effektiviteten och regelefter-levnaden inom företaget.

Medarbetarna är företagets 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 kundservice av bästa kvalitet
- Skalbart från 10 till 10 000 platser
- Lägre kostnader och färre administrativa uppgifter
- Flexibilitet och agilitet framtids-säkrar verksamheten i en tid av snabba förändringar
- Större effektivitet och juridiskt skydd inom företaget
- Hållbar tillväxt och ökad lönsamhet
- Plattformsoberoende
- Optimerad resurs- och bemanningsplanering

Funktioner i Enghouse Interactives kontaktcenter-lösningar

Kontaktcenter för kundtjänst

Enghouse Interactives telefonistlösningar är särskilt utvecklade för att hjälpa telefonister och receptionister att hantera värdefulla kundkontakter och förstagångsinteraktioner på ett professionellt, uppmärksamt och effektivt sätt. Kraftfulla kö-, närvaro och katalogfunktioner säkerställer att samtalen snabbt kopplas till rätt, tillgänglig kontaktpunkt, vilket minskar företagets kostnader till följd av tappade samtal och ökar möjligheter till försäljning.

Omnikanal

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

Intelligent ärendestyrning

Köbaserad ärendestyrning säkerställer inte bara att kunderna dirigeras rätt baserat på kunskaper, 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.

IVR

Enghouse Interactives IVR-system ger inringande kunder mer än bara en självbetjäningslösning. Genom tonvalsalternativ, taligenkänning och intelligenta, nyckeltalsstyrda meddelande-funktioner minskar kostnaderna, ökar kundnöjd-heten och gör det möjligt för kontaktcentret att hantera stora kontaktvolymer effektivt.

Självbetjäning

Genom att ge kunderna 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 kund- och medarbetarnöjdhet, utan ökar även produkt-iviteten och intäkterna. Gartners experter har konstaterat att självbetjäning kan minska supportkostnaderna med upp till 25 %.

Business Intelligence (BI)

Med hjälp av Enghouse Interactives kontakt-centerlösningar kan data omvandlas till ökad insikt som underlättar företagets affärsbeslut 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 kundernas preferenser, känslolägen och angelägenhet (VoC – Voice of the Customer) genom att tillämpa kognitiva lösningar som boost.ai, Microsoft AI och IBM Watson. Till exempel kan chattbotar underlätta kundkommunikationen genom att föranalysera kontakter eller hjälpa kunderna med rutinfrågor dygnet runt.

Utgående uppringning

Enghouse Interactives automatiska uppringnings-funktioner ökar medarbetarnas effektivitet samtidigt som de följer juridiska bestämmelser och förbättrar kundnöjdheten. 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 kundinteraktioner, 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

Kundrelationerna kan fördjupas med hjälp av optimerad, anpassad och personlig kommunikation via telefon, e-post eller sms. Genom att kontakta kunderna 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 kundnöjdheten.

Video

Video tar kundupplevelsen till en helt ny nivå, oavsett om det handlar om produktsupport, livedemo, konsultationer eller medicinsk rådgivning. Medarbetarna kan samarbeta med kollegor på distans och interagera med kunderna för en högkvalitativ upplevelse som stärker teamkänslan, skapar förtroende, bygger långsiktiga relationer och ger ökad livskvalitet.

Webbchatt

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

Sociala medier

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

Medie-eskalering

Med Enghouse 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.

Övervakning och rapportering i realtid

Enghouse 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 rapporterings-verktyg för hela företaget.

Inspelning och utbildning

Enghouse 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 meta-information och arkiveras i krypterad form. Transkribering eller röstanalys i realtid kan läggas till för ytterligare användning i utbildningssyfte.

Integration av andra applikationer

Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar kan snabbt och enkelt integreras i standardplattformar som SAP CRM, MS Dynamics, Siebel CRM, Sugar CRM, Salesforce (inklusive Lightning), Calabrio WFM och många andra tjänster via standardgränssnitt och insticksprogram.

Mobila medarbetare

Med Enghouse Interactives kontaktcenter-lösningar kan medarbetarna logga in var de än befinner sig, med valfri enhet. Med integrerad softphone ges medarbetaren ännu större flexibilitet. För att ytterligare öka medarbetarnas mobilitet finns det appar som stöder iOS och Android med grundläggande funktioner, för att hantera samtal på mobilen. Finns även med supervisorfunktionalitet.

Oberoende av gränssnitt

Alla Enghouse Interactives kontaktcenter-lösningar är plattformsoberoende. Vi integrerar och är certifierade enligt en rad branschledande system, inklusive Cisco, Avaya, Microsoft och NEC.

Microsoft Skype for Business / Teams

Enghouse 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 Enghouse som en ledande leverantör inom det här området. Enghouse blev nyligen den första leverantören av kundkontaktlösningar som även certifierats för MS Teams.

Tillgänglighet

Enghouse Interactives kontaktcenterlösningar följer de strängaste kraven på tillgänglighet, WCAG. 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.

Implementerings-alternativ för Enghouse kontakt-centerlösningar

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.

2 I molnet

Enghouse Cloud kontaktcenterlösning ger flexibel skalbarhet så att du snabbt kan agera på förändringar internt eller i marknadsefterfrågan. På så sätt kan du även hantera variationer mellan olika veckodagar eller säsonger. Med våra molnbaserade lösningar kan du ansluta nya lokaler, distansmedarbetare eller frilansare över hela världen utan avancerade tekniska eller administrativa insatser. Enghouse Cloud 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 ökningar 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. 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 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 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

ring **+46 (0)10 183 90 00**
besök **enghouseinteractive.se**