



Enghouse
Interactive

e
GUIDE

För en flyggande start

Flytta ditt kontaktcenter till molnet

Smarta tips för garanterad framgång



För en flygande start

När du flyttar ditt kontaktcenter till molnet eller implementerar molntjänster finns det en rad aspekter som du behöver ta ställning till för att säkerställa att processen blir lyckad och att du maximerar de möjligheter som molnet medför. Här är några användbara tips för att din övergång till molnet ska bli så smidig som möjligt.



Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Se ditt molnbaserade kontaktcenter som en konkurrensfördel som hjälper dig att locka och behålla personal

Tidigare har man sett på teknik som en förutsättning – något som krävts för att personalen ska kunna jobba. I och med övergången till digitala system och molnets framgångar har tekniken i stället förvandlats till en konkurrensfördel, ett sätt att locka och behålla lovande medarbetare. Låt detta bli en ledstjärna när du flyttar ditt kontaktcenter till molnet.

Fokusera på hur molnlösningar kan leda till ökad produktivitet genom att möjliggöra fjärranslutning och samarbete, samt skapa större effektivitet genom att tillhandahålla den tekniska prestanda som krävs för nya AI-drivna satsningar och dataanalys.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Stäm av med alla intressenter innan du börjar

Innan du implementerar ett nytt molnbaserat kontaktcenter eller påbörjar en migrering är det viktigt att alla intressenter är med på banan. Fastställ vilka affärsprocesser som är kopplade till kundinteraktion och kontrollera att du kan anpassa eller justera lösningen så att den motsvarar affärsbehoven.

Helst bör alla intressegrupper involveras i processen redan från början. På så sätt kan du vara säker på att implementeringen kommer att motsvara deras krav, både nu och i framtiden.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



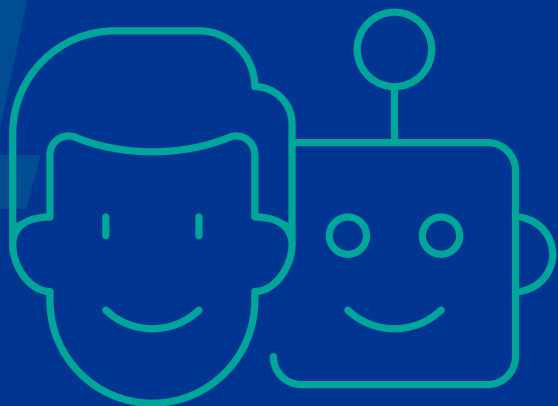
Kontrollera att din leverantör kan erbjuda en kostnadseffektiv integration

När du växlar från ett lokalt till ett molnbaserat kontaktcenter måste du säkerställa att du kan behålla alla gränssnitt för CRM-system och andra tredjepartsapplikationer och att din molnleverantör kan genomföra integrationen utan att behöva skapa ett helt nytt system eller påföra alltför höga kostnader.

Man kanske kan tro att det här är något som de flesta leverantörer enkelt kan lösa. Det stämmer dessvärre inte. Det är något som kräver stor kunskap och insats. Därför är det bra att få ett bevis från den leverantör du har tänkt anlita, som visar att företaget har den erfarenhet som krävs för att utföra en prisvärd integration med hög kvalitet som fungerar.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Säkerställ ett ergonomiskt användargränssnitt – för medarbetarnas och IT-avdelningens skull

Innan du flyttar ditt kontaktcenter till molnet är det viktigt att medarbetarna får tillgång till ett ergonomiskt grafiskt användargränssnitt (GUI). Det grafiska användargränssnittet ska vara intuitivt att använda och enkelt att installera där det behövs, eftersom interaktionsnivåerna kommer att variera. Enkelheten är viktig. Gränssnittet ska inte behöva hanteras av IT-personal för att fungera.

En av de allra största fördelarna med en övergång till molnet är just minskningen av IT-medarbetarnas börda, och om de behöver tillkallas varje gång en medarbetare ska läggas till går du miste om den här fördelen.

Vi ses i
Molnet

enhousecloudcontact.se



Välj en leverantör som erbjuder en verkligt multitenant lösning

Många leverantörer säger sig erbjuda en molnbaserad lösning för kontaktcenter. Men många lösningar innebär bara en virtuell variant av det lokala systemet med ett tillhörande prenumerationspaket. Om leverantören har 20 sådana system att hantera får kunderna stå för den ökade ägandekostnaden.

I stället för att hantera, driva och uppgradera en enda plattform med en samlad uppsättning verktyg och kompetenser måste leverantören hantera, driva och uppgradera flera olika varianter av systemet, med tillhörande kostnader. Planeringen och lanseringen av olika funktioner blir snabbt inkonsekvent och osammanhängande i takt med att olika versioner implementeras.

För att undvika de här problemen och dra nytta av en skalbar, flexibel och kostnadseffektiv kundtjänstmiljö behöver du vara säker på att du har en leverantör som kan erbjuda verklig multitenans.

Vi ses i
Molnet

enhousecloudcontact.se



Säkerställ att lösningen är framtidssäkrad

Tekniken utvecklas ständigt och de affärsmässiga kraven på ett molnbaserat kontaktcenter kommer med största sannolikhet att förändras lika snabbt. Därför måste du fundera över vad framtidssäkring faktiskt innebär för din verksamhet.

Kommer du att behöva betala för och/eller vänta länge på att tekniska justeringar eller uppgraderingar ska genomföras? Följer din leverantör marknadsutvecklingen med tillhörande investeringar i ny teknik samt forskning och utveckling? Kommer lösningen att vara enkel att integrera med din befintliga, och framtida, infrastruktur? Genom att ständigt ha de här funderingarna i bakhuvudet blir det lättare att säkerställa ett lyckat resultat som håller dig steget före konkurrenterna.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Enghouse
Interactive



För en flyggande start

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: 08-457 30 00

[engagecloudcontact.se](https://www.engagecloudcontact.se)