

Service Center

Til mobile brugere

- ✓ Besvar opkald fra køer
- ✓ Meld ind og ud af køer
- ✓ Se status på køer og andre agenter
- ✓ Omstil opkald



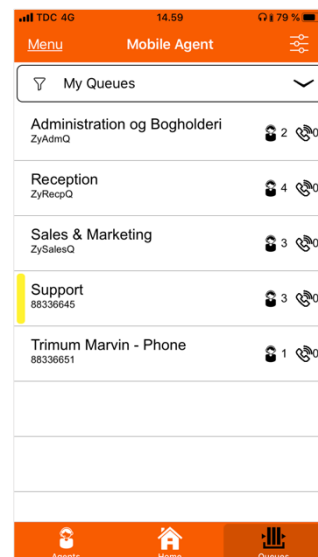
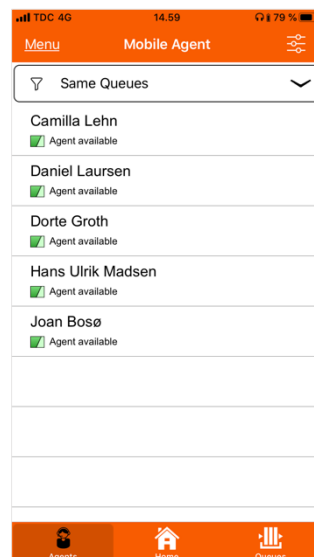
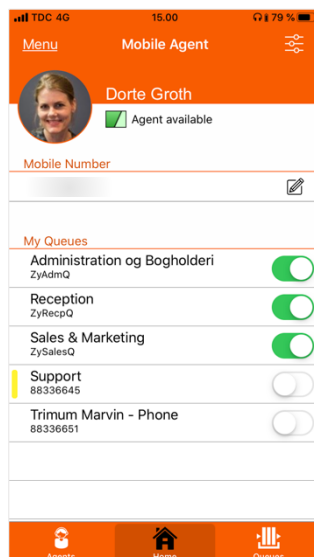
Omstillingsbord på farten

Deltag i køer, overvåg og omstil

Med *Service Center (til mobile brugere)*, kan kundeservice-agenterne melde sig ind og ud af køer samt modtage opkald herfra, ude på mobilen. De kan overvåge aktuel kø-status og ventetider, og desuden have overblik over de andre agenter i kundecenteret.

Når et opkald modtages, kan man se hvem der ringer og hvortil (nummer/kø), eventuelt suppleret med opslag i kundedatabase, før opkaldet besvares. Opkald kan naturligvis nemt viderestilles til andre agenter eller kolleger i organisationen.

Dette giver den enhver medarbejder mulighed for at deltage på lige fod med sine kolleger i receptionen eller aflaste efter behov.



Fremhævede højdepunkter

- ✓ Se hvem der ringer og hvortil før der svares
- ✓ Meld ind og ud af køer efter behov
- ✓ Overvåg køer og se status på andre agenter
- ✓ Mulighed for opslag i CRM/kundedatabase
- ✓ Arbejd som receptionist når som helst og hvor som helst



Om Zylinc

Kommunikér effektivt med Jeres kunder på alle kanaler,
når som helst, hvor som helst – i en enkelt kundeservice løsning

Vi er eksperter i Unified Communications-løsninger til kundecentre, kontaktcentre og receptioner – for både mobile og mere stationære medarbejdere. Unified Communications er muligheden for at vidensarbejdere, kundeservicemedarbejdere og receptionister kan håndtere henvendelser fra alle kommunikationskanaler i en enkelt multi-channel løsning.

Zylincs markedsledende løsninger er åbne og nemme at integrere med tredjeparts systemer. De er lavet til at passe til organisationens behov for at bygge bro: mellem Jeres brugere/kunder og de mennesker som arbejder med at servicere dem, mellem medarbejderne, mellem Jeres forskellige systemer og datatyper, og mellem teknologier. Det er derfor vi siger, at Zylinc er befriende (liberating) teknologi.

Zylinc har vokset hastigt siden etableringen i 2005. I dag bruger over 2.000.000 mennesker Zylinc. Vores hovedkvarter ligger i København.

Zylinc A/S • Strandvejen 104 A, 1. sal • DK-2900 Hellerup • Danmark
Telefon: +45 7023 2328 • Web: www.zylinc.com • E-mail: zylinc@zylinc.com

