

FUSIONEN MELLEM OMSTILLING OG KONTAKTCENTER

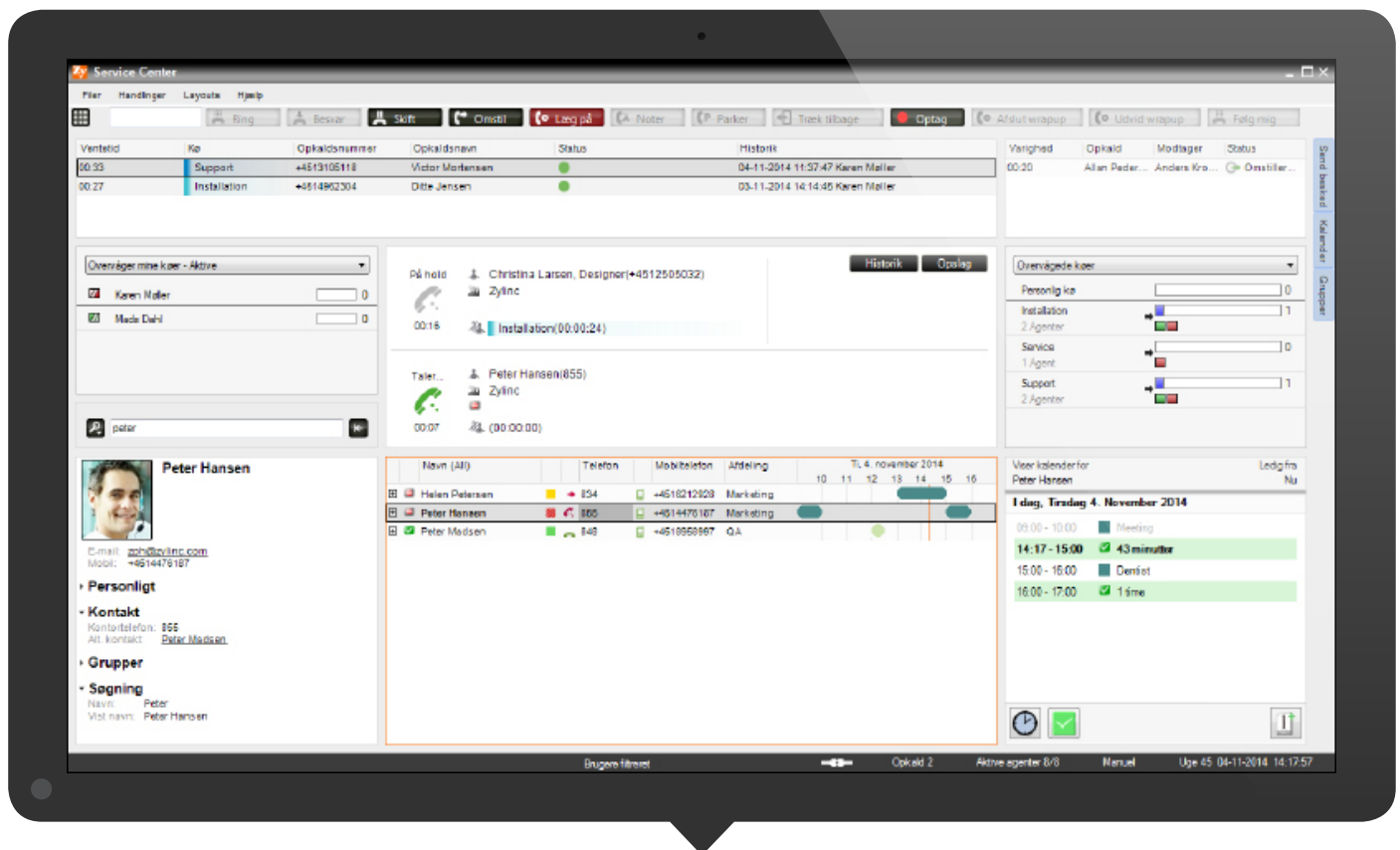
ZYLINC SERVICE CENTER

Fuldstændigt overblik, effektiv omstilling og sagsbehandling.

Zylinec Service Center – en løsning som forener det bedste fra to verdener: Den professionelle omstillingsløsning og det avancerede kontaktkcenter.

Zylinec Service Center er udviklet med fokus på at give fuldt overblik over kolleger og køer samt effektiv distribution af opkald og hurtige søgninger.

Hertil kommer overblik over medarbejdernes tilgængelighed og styring af hele kaldshåndteringen.



Supporterede platforme



- Teams
- Skype for Business
- Lync



- Communication Manager
- Unified Presence & Jabber

GENERISK SIP

- Business Trunks
- Direct SIP
- Q-Sig eller ISDN gennem SIP Gateway

KALENDER INTEGRATION



- Microsoft Exchange
- IBM Lotus Notes
- Google Calendar

Kontakt os direkte og hør hvordan vi kan tilpasse vores løsninger til netop jeres firma!

FACILITETER

Avanceret distribution af indkommende kald, chats og e-mails.

Avanceret call-back som sparer tid for kunden og udjævner kø-belastningen.

Multimedie-agenter og distribution af chat og e-mail.

Audio- og tekstbeskeder med f.eks. placering i køen, alternative servicemuligheder, reklamer og lignende.

Agent samarbejde - dvs. opdeling af servicecenter agenterne i primære- og sekundære modtagere af henvendelser (skill-based routing).

Integration til virksomhedens CRM- eller andre systemer.

Historik på kunden (de tre sidste henvendelser).

Fordeling af kald på baggrund af historik.

Supervisor faciliteter til overvågning af effektivitet samt generering af rapporter og statistikker.

Integreret e-mail, tekstbesked og instant messaging.

Realtids kalenderopdatering og en unik søgefunktion.

Se status på virksomhedens chat-klient, softphone, IP- og mobiltelefoner.

Monitoreret opkaldshåndtering giver agenten fuld kontrol over ventende, behandlede og returnerede opkald.

Udvidet kontrol så agenten kan trække kald tilbage eller gennemtvinge viderestilling.

VIP fordeling af kald.

IVR



■ Statistikmodul

Statistikmodul med rapportfunktion og overblik over:

- Håndtering af kald
- Effektivitet
- Information til planlægning af bemanning
- Tilpasning af call-flow til optimal ressourceanvendelse.



■ Wallboard

Giver alle agenter mulighed for at se:

- Antal henvendelser i kø
- Antal indmeldte agenter
- Ventetid og serviceniveau

Kører i en browser og kræver ikke klientinstallation.



■ Administrationsportal

Med administrationsportalen kan du:

- Oprette grupper
- Tildel roller
- Juster call-flow og call-back
- Definere audiobeskeder
- Sætte servicemål samt meddelelser i perioder med spidsbelastning.

KANALER

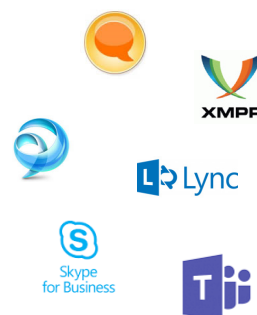
Voice



E-mail



Chat



Social media

