



PRODUKTBLAD

Telavox Kontaktcenter.



Telavox Kontaktcenter.

Telavox Kontaktcenter utökar funktionerna från CC Pro – vår lösning för röstkommunikation med kunder – nu med support för textbaserade kanaler. I vårt nya kontaktcenter får du data från varenda kunddialog, oavsett kanal. Detta ger en enhetlig 360-vy av kunden, vilket resulterar i snabbare, effektivare och mer högkvalitativ kundservice.

Vår kontaktcenterlösning har en modern look och är integrerad med Telavox andra produkter. Det är en lösning som uppskattas av både kunder och agenter. Detta då den gör det lätt för agenten att interagera med kunden i den kanal de föredrar. Resultatet är en bättre kundupplevelse, oavsett var kommunikationen sker.

Telavox Kontaktcenter låter även agenter och chefer ta del av värdefull statistik. Det gör det enkelt att ta beslut, planera bemanningen och få en bättre förståelse för kundresan.



Översikt av produkten

	UCaaS	CC Pro	CC Omni
Röst och växel	✓	✓	✓
Svarsgrupp, statistik, callback och mer	✗	✓	✓
Ärendehantering	✗	✗	✓
Enhetlig agentvy	✗	✗	✓
En digital kanal *	✗	✗	✓
Kunskapsbas	✗	✗	Tillägg
Extra digitala kanaler	✗	✗	Tillägg
Pris per agent		Kontakta säljare	Kontakta säljare

* Tillgängliga digitala kanaler: Email, sociala medier, direktmeddelanden och livechatt.

Viktiga funktioner

- **Svarsgrupp**
Lägg till agenter stegvis. Om den primära gruppen inte svarar kan den andra gruppen ta vid.
- **Callback**
Istället för att låta kunder att vänta kan tjänsten ringa upp dem när det är deras tur.
- **Run URL**
Information om uppringaren från ert CRM- eller ERP-system visas i kundprofiler – även under ett samtal.
- **Efterbehandlingstid**
Ge agenter tid efter samtalet innan de tar emot nästa.
- **Medlyssning**
Lyssna på kollegors samtal i realtid i utbildnings-syfte.
- **Paussystem**
Skapa en anpassad profil med pausfunktion. Den pausar agentens aktivitet i en kö så att personen inte tar några samtal.
- **Automatisk utloggning**
När en agent inte svarar på en stund kan systemet automatiskt logga ut personen ur kön.
- **Dashboard**
Håll koll på servicenivåer, väntetid, besvarade samtal, med mera.
- **Samlad statistik**
Se statistik från appen samt rapporter i admin-portalen och Power BI.
- **Mejl**
Samla alla mejladresser i ett enhetligt vy.



Viktiga funktioner

- **Samlat gränssnitt för agenter**
Hantera alla kundinteraktioner oavsett kanal och steg i kundresan.
- **360-vy av kunden**
Samla all kundinteraktion så att agenten kan ge personlig och effektiv service från första interaktionen.
- **Kö och samtalsdirigering**
Kunder kan hantera och prioritera sin kommunikation oavsett kanal.
- **Kontaktkort**
Skapa och redigera kontaktkort för kunder.
- **Ärendehantering**
Skapa ärenden från inkommande meddelanden och fånga upp alla kundinteraktioner.
- **Tagga ärenden**
Kategorisera ärenden för att analysera och följa upp de vanligaste frågorna från kunder.
- **Skapa ärenden under samtal**
Ärenden kan skapas automatiskt när en agent svarar på ett samtal i en kö.

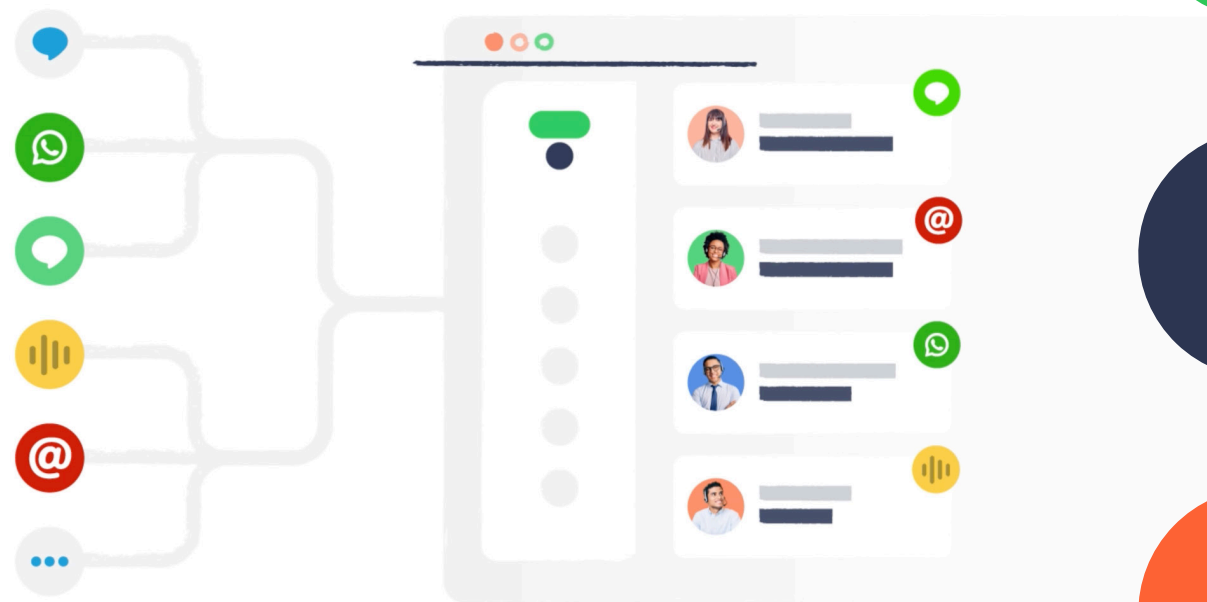
Observera!

Antalet funktioner som ingår beror på vilket paket du valt. Se översikten på sida 4.



Viktiga funktioner - Kanaler

- **Mejl**
- **Sociala medier**
Facebook, Twitter, Instagram, Youtube,
Trustpilot, LinkedIn
- **Meddelanden**
WhatsApp, Telegram, Viber, Messenger
- **Webbchatt**
- **AI chattbot**



Observera!

Antalet funktioner som ingår beror på vilket paket du valt. Se översikten på sida 4.



Vanliga frågor.

Vilken lösning passar mitt företag bäst?

Telavox har en skalbar lösning som är paketerad på olika sätt, beroende på hur era behov ser ut. Dessa paket är anpassade efter hur mycket kundkontakt ni har. Du kan uppdatera om er kundkommunikation ökar. Kontakta oss för mer information.

Vilka länder har tillgång till lösningen?

Sverige, Danmark, Norge och Finland.

Vad gör jag om jag stöter på problem?

Våra Advisors och återförsäljare hjälper dig gärna med allt från implementeringen till problem som kan uppstå.

Hur gör jag för att komma igång?

Om du redan är kund är det enkelt att installera CC Pro från adminportalen. För våra premiumtjänster ber vi dig kontakta din Advisor eller återförsäljare.



