

# Vision 80/20 Contact Center 10

LÄTTANVÄND OCH KOSTNADSEFFEKTIV LÖSNING FÖR AVAYA IPO

## PRODUKTBLAD

Vision 80/20 Contact Center hanterar samtal, chatt, e-post och sms via handläggare som sitter lokalt eller geografiskt spridda. Det är lätt att använda, vilket ger en kort startsträcka och minskade kostnader för inlussning av ny personal.

## Komplett lösning

Vision 80/20 Contact Center är en komplett lösning för dig som vill ha en lättanvänd allt-i-ett-lösning. Det webbaserade systemet erbjuder omfattande funktionalitet samtidigt som det är designat för att du inte ska lägga onödig tid på installation, utbildning och underhåll. På under en timme kan du ha ett contact center i drift.

Med Vision 80/20 Contact Center erbjuds professionell service oberoende av agenternas geografiska placering, växel eller val av telefon. Du kan interagera med dina kunder på det sätt som passar dem bäst, via samtal, chatt, SMS eller e-post.

## Lätt att använda

I och med version 10 av Vision 80/20 Contact Center har gränssnittet blivit ännu mer lättanvänt och ger automatiskt en tydlig handledning om vilka funktioner som finns tillgängliga vid olika givna tillfällen. Detta minskar kostnaderna för inlussning av ny personal och vikarier samt ger mer utrymme till att lägga all fokus på inringande kunder.

## Flexibelt

Agenter kan logga in var de än befinner sig via webben. Allt de behöver är en telefon och internet uppkoppling. Det gör att systemet upplevs som flexibelt och ger fler valmöjligheter till de som arbetar som agenter.

## Snabbfakta

- Telefon- och växeloberoende
- Agenter kan sitta lokalt eller spridda i olika länder
- Lätt att använda och administrera
- Installerat och grundkonfigurerat på under en timme
- Samtal, e-post, SMS och chatt
- Kraftfull statistik för rätt beslutsunderlag via Vision 80/20 Statistics
- Samlad statistik på chatt, e-post och samtal
- Skill-based routing
- Inspelning
- Frågeformulär

## För kundtjänstansvarig eller teamleader

För att styra och optimera verksamheten kan lösningen kompletteras med Vision 80/20 Statistics. Du har då tillgång till wall boards med realtidsdata med bl.a. kötider och uppfyllnad av SLA-nivåer. Det finns dessutom en mängd rapporter för att du som ansvarig eller teamleader ska kunna ta faktabaserade beslut och följa upp din verksamhet på bästa sätt.

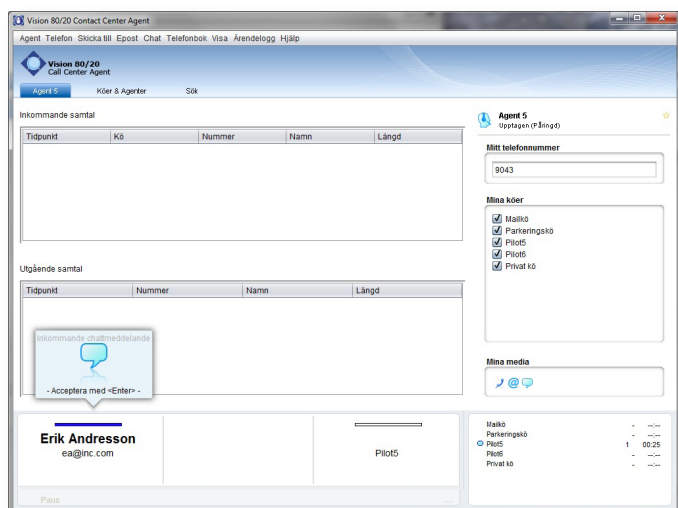
## Lätt att administrera

Vision 80/20 Contact Center administreras av dig som kund och inga speciella förkunskaper behövs. Du bygger med enkelhet samtalstråd med köer och agenter, ställer in öppettider och samtalsflöden, spelar in egna meddelandefraser samt hanterar prioriteter på köer och agenter.

**Behörighetsstyrd IVR.** Systemadministratören kan dela ut rättigheter till respektive avdelning för att exempelvis redigera sina inspelade menyfraser. Det går också enkelt att via ett schema styra de olika avdelningarnas öppettider. Denna typ av lösning passar bl.a. sjukvården med många olika avdelningar eller butikskedjor.

## Agentgränssnitt

Agenter loggar enkelt in via webben och väljer de köer som denne önskar hantera. Systemet ger även tillgång till övriga agenter status och vilka köer de bemannar för tillfället. I gränssnittet visas ditt aktiva samtal om du är upptagen och du ser alltid vilka som väntar i kön. Agenter kan även chatta med varandra för att t.ex. underlätta vidarekopplingar eller ställa korta frågor till varandra.



En inkommande chatt i det nya agentgränssnittet.

När ett samtal besvaras visas senaste samtalen från det inringande numret samt vem personen talat med tidigare. Även längden på kötiden för den som kopplas fram visas för agenten. Det finns dessutom samtalshistorik för respektive agent för inkommande och utgående samtal, e-post, SMS och chatt.

## Agentmonitor

Förutom att varje agent ser sina köer i huvudfönstret har de även tillgång till en separat kö- och agentmonitor från användargränssnittet. Denna visar status för de olika köerna och dess agenter samt vilken kötid som gäller för respektive kö.

Ärendelogsrapport

Datum: 2010-03-14 08:14  
Tid: -

Baserat på - Dagar

Organisation	Ant.	%	Tid	%	Tjänst	Ant.	%	Tid	%	Inriktning	Ant.	%	Tid	%
Förmyndhetskontoret	3	60.0%	00:01:13	76.0%	Arsal och Kontakt	1	33.3%	00:00:26	35.6%					
					Bygglöv	1	33.3%	00:00:21	28.8%	Anslutan	1	100.0%	00:00:21	100.0%
Färdjämsförvaltningen	1	20.0%	00:00:15	15.6%	Färdtjänst	1	100.0%	00:00:15	100.0%					

Rapporten kan visas i tabellformat eller grafiskt som cirkeldiagram.

## Ärendelogg

Ger möjlighet att kategorisera ärenden för att på ett tydligt sätt få fram statistik för vilka frågeställningar som är vanligast eller vilka avdelningar och funktioner som kontakterna berör. Med denna information kan ansvariga enkelt se hur mycket resurser man lägger på de olika sponsorerna/uppdragsgivarna.

## Inspelning av samtal

Som standard finns en funktion för inspelning av samtal som kan användas vid muntliga bekräftelser eller utbildnings- och utvärderingstillfällen. Inspelningen aktiveras enkelt av agenten i användargränssnittet.

## Återuppringning (Call-back)

Med tjänsten återuppringning erbjuds inringande att bli kontaktade vid ett senare tillfälle istället för att vänta kvar i kön. Funktionen kan aktiveras på samtliga eller utvalda köer.

## Tidsstyrd återuppringning

Med tidsstyrd återuppringning kan inringande själva välja när de vill bli uppringda av en agent. De tider som erbjuds baseras på er tillgänglighet och bemanning och styrs av administratören. Om önskad tid ej är tillgänglig erbjuds närmast lediga tid. Agenter kan även manuellt gå in och boka en tid för återuppringning då en kund önskar bli uppringd.

## Skill-based routing

I Vision 80/20 Contact Center slussas samtal till agenterna beroende på vilka köer de besvarar. Även deras individuella kompetens på respektive kö styr samtalsflödet.

Exempel: Agenterna 1 och 2 är inloggade för att ta samtal från köerna A och B. Agent 3 är också inloggad för att ta samtal för kö A, B men är prioriterad att i första hand ta samtal från kö C.

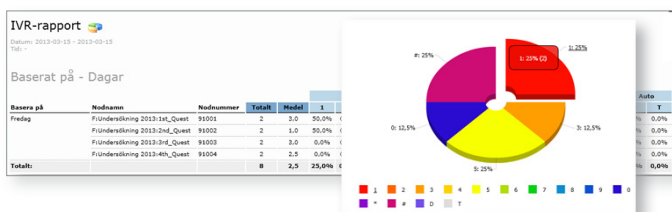
## Minipanel

Till webbapplikationen finns en minipanel. Denna ger möjlighet att samtidigt som man arbetar med annat, lägga mini-panelen överst för att lätt få översyn om köerna samt pågående och inkommande samtal.

## Frågeformulär

Med funktionen frågeformulär utökas kvalitetsuppföljningen. Inringande får frågan om de vill besvara ett antal frågor efter avslutat samtal. De som stannar kvar i telefon efter samtalets slut besvarar frågorna med hjälp av knappval (DTMF).

Frågeformuläret är lätt att bygga upp efter egna behov och önskemål i administrationsgränssnittet. Via Vision 80/20 Statistics får du tillgång till statistik från tonval och frågeformulär.



Rapport för IVR-alternativ och frågeformulär i Vision 80/20 Statistics.

## Akutmeddelande

Med ett akutmeddelande (även kallat storm- eller lavinmeddelande) når du snabbt och enkelt ut med vital information till inringande. Funktionen är vanlig hos exempelvis elbolag som önskar informera om ett strömavbrott. Akutmeddelandet, som aktiveras vid behov, kan vara det första kunderna hör när de ringer in eller kopplas till ett visst val. Det kan vara förinspelat eller anpassat till situationen som uppkommit. Tjänsten sänker belastningen på ditt Contact Center och ökar den upplevda servicen hos dina kunder.

## Whisper

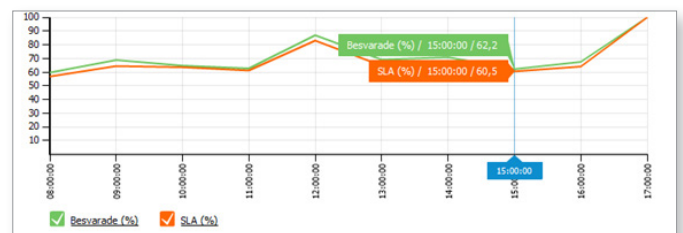
Med whisper kan agenten förinspela egna hälsningsbesked på de olika köerna. Hälsningsfrasen spelas sedan upp automatiskt vid svar. Agenten har medhörning och hör vilken kö samtalet kommit ifrån. Whisper stödjer ett mobilt arbetssätt. Funktionen minimerar risken att hälsningsfrasen blir felaktig när flera köer hanteras. Samtidigt sparas agentens röst i och med att hälsningsfrasen inte behöver upprepas vid varje besvarat samtal.

## Kraftfull statistik med Vision 80/20 Statistics

Vision 80/20 Contact Center ger avancerad statistik med bland annat automatisk schemalagd rapportering, samlad statistik på inkommande samtal, chatt och e-post samt export till PDF, Excel eller CSV-fil.

Du ser tydligt belastningstoppar, väntetider, antal transporterade samtal, IVR val, medelsamtalstid, servicegrad, ärendelogg med mera.

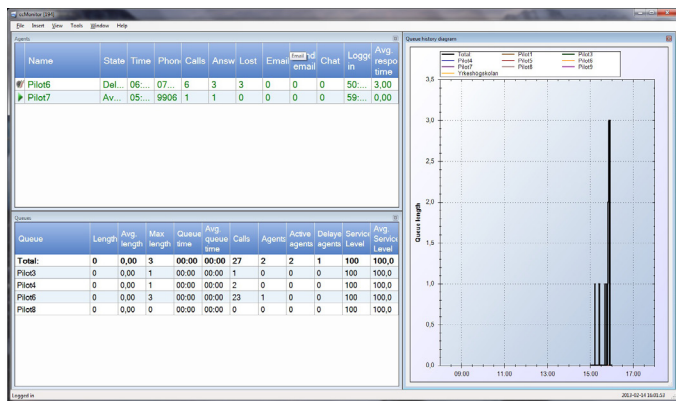
Tjänsten erbjuder stor valfrihet i filtrering och gruppering samt flertalet interaktiva diagram och tabeller där du kan zooma upp och ner i datamängden.



Contact Center rapport - Graf med servicegrad och besvarade samtal i %.

## Wall board

Med Vision 80/20 Statistics får teamleader och kundtjänst-ansvarig tillgång till en wall board. Det är ett viktigt verktyg för supervisors och agentgrupper då de kan följa upp status på hur telefonister, köer och agentgrupper fungerar i realtid samt även kunna följa historik och trender.



Wall board med tydlig information om det aktuella läget. Kan visas i desktop eller wallboard mode.

Till wallboarden kan flera olika paneler läggas till, du väljer enkelt själv vilka du vill lägga upp på din wall board.

Panelerna innefattar bl.a. agent och agentgrupper, olika kö-paneler som bl.a. innehåller information om SLA-nivåer.

## Integration med andra IT-system

Vision 80/20 Contact Center kan med fördel integreras med andra system såsom ärendehanteringssystem. Detta gör att kundtjänsten snabbare kan ge inringande kunder aktuell information om eventuella ärenden. Ärendeloggen eller kundkortet för kunden visas då i samband med att inringande samtal besvaras. Kontakta oss för mer information.

För dig som har Vision 80/20 hänvisningssystem och Contact Centerfinnsenintegrationsomgörattduviaanvändargränssnittet snabbt och enkelt kommer åt agentgränssnittet.

## Ytterligare funktionalitet

Flertalet fler funktioner och möjligheter än vad som beskrivs här finns tillgängliga. Systemet erbjuder exempelvis stora valmöjligheter i design av samtalsstyrning och köhantering. Efterfrågar du eller önskar en viss funktion, vänligen kontakta oss för vidare dialog.

## Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.