

— Artvise Kundtjänst

Att en gemensam och väl fungerande kundtjänst ökar kundnöjdheten och ger förbättrad intern effektivitet är de flesta överens om.

Med Artvise Kundtjänst får du stödet för att uppnå detta!



Ett system för alla kontaktvägar

Med Artvise Kundtjänst möter du dina kunder där de är. Oavsett om det är via e-post, sms, chatt, telefon eller sociala medier. Vi ger dig möjlighet att samla alla kanaler i ett och samma system.

Du får ett modernt och framtidssäkert system som gör det möjligt att skräddarsy systemet för organisationen. Du kan snabbt öka servicen, avlasta den interna organisationen och framförallt få en bra grund till löpande förbättringsarbete.

Artvise Kundtjänst används både av kundtjänster som hanterar externa medborgar- och kundfrågor, och interna avdelningar och helpdesk-funktioner, t ex HR -, IT- och ekonomiavdelningar.

Vi på Artvise har lång erfarenhet av dokument- och ärendehantering och har samlat mycket erfarenhet av de förändringar som organisationer gjort när de utvecklat sin verksamhet med hjälp av IT-stöd.

Med vår samlade kunskap har vi utvecklat ett systemstöd mot företag och organisationer som vill utveckla och arbeta strukturerat med sina kunder, medborgare och medarbetare.

EXEMPEL PÅ FUNKTIONER:

- ✔ Processmotor samt fördelningsmotor som automatiserar delar av ärendehantering
- ✔ Kartstöd
- ✔ Rapporter och dashboard
- ✔ Säker informationshantering
- ✔ Remissfunktion
- ✔ Handläggargstöd
- ✔ Stöd för integrationer mot AI samt andra verksamhetssystem
- ✔ Identifiering via elektroniska legitimationer
- ✔ E-formulär
- ✔ Lista över tidigare ärenden
- ✔ Möjlighet att bifoga dokument till ärenden
- ✔ Möjlighet att skicka och ta emot meddelanden
- ✔ Tillgång till ärendeöversikt och samtliga egna handlingar kopplat till de enskilda ärendena och deras status
- ✔ Tydlig överblick över pågående ärenden

— Kontaktvägar

Artvise Kundtjänst hanterar alla kanaler, både för inkommande och utgående kommunikation. Detta innebär t.ex. att svar kan skickas genom valfri kanal oavsett hur frågan inkommit.

— Fördelningsmotor

Tack vare den avancerade fördelningsmotorn, med stöd för fritextanalys och kategoristyrning, kan inkommen fråga automatiskt styras till rätt kompetens grupp för snabb och effektiv handläggning.

— Eskaleringsmotor

Systemet har en eskaleringsmotor som kan eskalera/fördela ett kundtjänstärende vidare in i rätt verksamhetssystem, specialistgrupp eller extern intressent.

— Specialistgrupper

Systemet levereras med färdig webbportal med handlägningsstöd som kan nyttjas av övriga organisationen (förvaltningar/avdelningar). Detta medför att ett kundtjänstärende även kan hanteras av handläggare som inte nyttjar den Windowsbaserade kundtjänstklienten.

— Externa intressenter

Artvise Kundtjänst levereras med färdig extern webbportal där enkel handläggning och återkoppling kan utföras av externa parter (t.ex. entreprenörer).

Artvise Mobile

Artvise Mobile är en kompletterande webbaserad applikation till Artvise Contact Center som enkelt kan sparas ner på hemskärmen (som en app) på mobila enheter och är det perfekta telefoni- och ärendehanteringssystemet i mobilen. Artvise Mobile stödjer ärendehantering för medarbetare som arbetar utanför kontoret, "ute på fältet", och gör det möjligt att bl.a. skapa, handlägga och återkoppla i ärenden. Den innehåller även kartstöd som gör det möjligt att se ärenden på karta och planera arbetet utifrån ärendenas geografiska placering.

Mer information

Vill du veta mer vänligen kontakta oss, någon av våra auktoriserade partners, eller besök oss på confirma.se