



Contact center med integrerad ärendehantering!

Det är för oss en självklarhet att ett modernt contact center utöver hantering av olika typer av kanaler och medier också ska innehålla en helt integrerad och kraftfull ärendehantering!

Artwise Contact Center

Artwise Contact Center är marknadens modernaste programvara för alla typer av contact centers fullmatad med funktioner och med kraftfulla integrationsmöjligheter samtidigt som gränssnittet verkligen stödjer handläggarnas och agenternas vardag.

Med Artwise Contact Center blir handläggarna mer effektiva och kan ge snabbare och bättre service. Tack vare inbyggd intelligent routing fördelas samtal automatiskt till rätt agent.

Artwise Contact Center har s.k. On-Screen Caller Info vilket sätter kundinformation direkt på agenternas fingertoppar. Med Artwise Contact Center får ni en komplett 360 vy av kunden.

Artwise Mobile

Artwise Mobile är en kompletterande webbaserad applikation till Artwise Contact Center som enkelt kan sparas ner på hemskärmen (som en app) på mobila enheter och är det perfekta telefoni- och ärendehanteringssystemet i mobilen. Artwise 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.

Artwise Contact Center ger er en smidig uppföljning av pågående ärenden samt ärende- och samtalsstatistik. Artwise Contact Center innehåller standardfunktioner som t.ex.:

- Samtalslogg
- Samtalsstyrning
- Telefonbok
- Inspelning
- In/ut samtal
- Köhantering
- Konferensfunktion
- Live chat
- Ärendehantering
- Alla kanaler
- Medlyssning
- Återuppringning

Artwise Contact Center har färdiga rapporter och en rapportmotor som ger möjlighet till detaljerade trendanalyser. Via systemets dashboards presenteras information om aktuell belastning och överskådliga totalbilder i realtid.



Samtalsstyrning

IVR-teknik automatiserar rutinuppgifter och innebär att kunderna även kan utföra enkla transaktioner när som helst, utan agenter, extra personal eller driftskostnader.

Köhantering

Med realtidsövervakning och stöd för overflow säkerställs att deklarerade servicenivåer uppfylls.

Återuppringning

Callback betyder att kunden, vid långa svarstider eller långa samtalsköer, rings upp på ett angivet telefonnummer, t.ex. vid en specifik tidpunkt. Istället för att kunden ska behöva vänta kvar i kön så tar Artwise Contact Center hand om automatisk återuppringning.

Automatisk telefonist

Talstyrd telefonist utför automatiskt de vanligaste telefonistfunktionerna som exempelvis att koppla inkommande samtal till rätt person. För de inringande betyder det ökad tillgänglighet eftersom att det alltid finns en telefonist som kan hjälpa dem.

Hänvisning

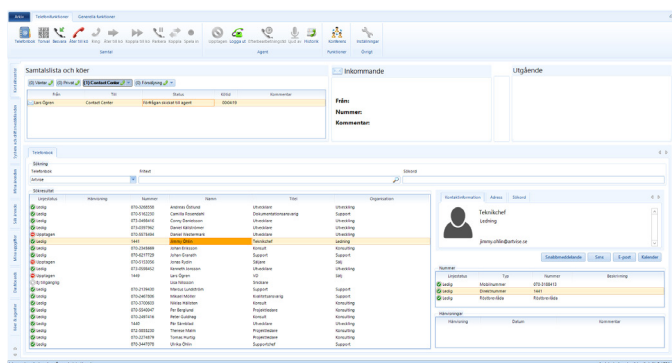
Användaren hanterar hänvisning via ett modernt gränssnitt med åtkomst från valfri enhet eller via smidig koppling till sin kalender.

Automatisk kundundersökning

Artwise Contact Center hjälper er att skapa automatiska kundundersökningar som underlag för förbättringsarbete och tydligt NKI (Nöjd Kund Index).

Ärendehantering i alla led

Tack vare den unika integrationen mellan samtal och ärende säkerställs att ingen information går förlorad mellan olika instanser.



Mera information

För mer information om Artwise Contact Center vänligen kontakta Artwise, någon av Artwise auktoriserade partners, eller besök oss på www.artwise.se