



Contact center

Contact center - garanterar nöjda kunder

Vårt Contact Center gör det betydligt enklare att ge kunderna vad de vill ha, lösa ärenden snabbare och ge ett proffsigare intryck.

Avancerad kundtjänst är en konkurrensfördel

Fördelarna med ett Contact Center är många. När produkter görs om till tjänster är det just snabb och personlig service som kommer att vara skillnaden mellan er och konkurrenterna. Vårt Contact Center är branschens snabbast växande och är integrerat med Puzzel.

Alla kanaler på samma ställe

Alla kontaktytor genererar ärenden till ett och samma system - därför får ni en tydlig överblick och kan prioritera rätt. Genom att direkt kunna möta kunden där den är uppfattas ni som smidiga och proffsiga. Oavsett om kunder väljer att fylla i formulär på webben, skicka e-post, chatta, ringa eller använda sociala medier hamnar alla ärenden i rätt kö, till rätt person med rätt prioritet, på ett och samma ställe.

Effektivt både internt och externt

Optimera era resurser med information som gör att ni kan bemanna köer och mediekanaler korrekt. Ni kan välja om ett ärende ska prioriteras högre och vilka personer som ska ha tillgång till respektive mediekanal. Väl uppsatt fungerar det lika bra externt som internt för frågor som rör exempelvis säljsupport eller teknisk support.

Avancerade rapporter

Med hjälp av våra avancerade rapporter får ni kunskap om kund- och handläggarbeteenden vilket ofta är en förutsättning för att kunna påverka i rätt riktning. Ett bra sätt att öka lagkänslan hos medarbetarna är att arbeta mot gemensamma mål där det faktiskt syns att man gör skillnad.

Helt oberoende och flexibelt

Systemet är helt webbaserat och flexibelt – det spelar ingen roll var ni sitter geografiskt, vilken plattform eller vilket operativsystem ni använder, vilken telefonoperatör ni har eller ens vilken växeltjänst ni har. Öka och minska antalet handläggare efter behov och betala bara för det ni faktiskt använder. Koppla på funktioner allt eftersom ni växer in i lösningen och allokerar om resurserna utifrån era behov.

Maximal säkerhet tack vare integration med Puzzel

Vårt Contact Center och vår växel är i sin tur integrerade med Puzzel. Det innebär att vi kan erbjuda Sveriges säkraste telefonlösning. Skulle något system mot förmodan ligga nere backar Soluno och Puzzel nämligen upp varandra. Skulle växeltjänsten gå ner kan ni fortfarande logga in i Contact Center-lösningen och ansluta med vilket nummer och telefon som helst. Skulle Puzzel gå ner så kan ni använda era softphones i stället och samtalen kommer fram som de ska.

puzzel.
Solving Customer Interactions