

Samsung Contact Centre Pro

The next generation Contact Centre.

**Samsung Contact Centre Pro ger dina agenter de verktyg som behövs för att förbättra samtals-
hanteringen – en lösning som ger nöjda och lojala kunder.**

Fördelar med att välja Samsung Contact Centre Pro

1) Lägre kostnader

Om du tror att kundtjänstcentra bara är till för stora företag på grund av kostnaden är det dags att tänka om. Syftet med Samsung Contact Centre Pro har redan från början varit att ta fram en lösning som är lätt att installera, administrera och använda – utan att ge avkall på funktionsutbud, säkerhet eller driftsäkerhet. Samsung Contact Centre Pro är skalbart och därmed överkomligt för företag i alla storlekar.

2) Högre effektivitet

Samsung Contact Centre Pro är tillgängligt i två format. Det ena är en separat modul som kan anslutas till nästan alla telefonsystem och på så sätt tillföra nya funktioner till det befintliga systemet.

Det andra formatet är en integrerad modul för plattformarna Samsung OfficeServ och Samsung Communication Manager som i kombination med värddplattformens avancerade funktioner bidrar till ett optimerat telefonsystem.

3) Styrning = Mätning

För att du ska kunna följa vad som händer i Contact Centre finns en omfattande rapportfunktion.

Utöver de fördefinierade rapporterna finns det möjlighet för administratörer att snabbt och lätt utveckla egna anpassade rapporter. Rapporterna kan levereras i flera olika format till många olika enheter, vilket ger dig frihet och flexibilitet jämfört med traditionella rapportsystems begränsningar och statiska funktioner.

Förutom sådan information som man kan läsa i traditionella kundtjänstrapporter, t.ex. hur många samtal som väntar och hur länge, kan du lägga till information om aktuella försäljningsnivåer eller börsinfo. Du kan även länka extern information till interna ledningsrapporter inför affärsbeslut.

4) Självbetjäning

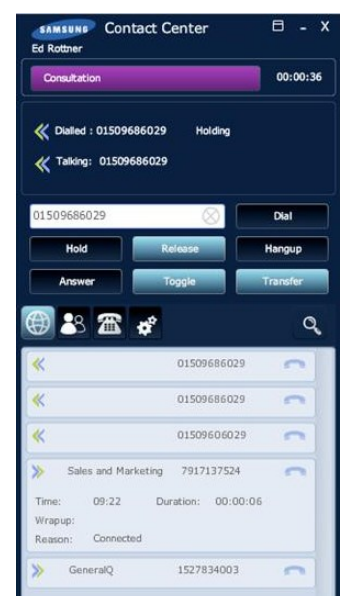
Det är inte alltid möjligt eller motiverat att ha kundtjänsten bemannad dygnet runt alla dagar i veckan. Men med ett system för interaktivt röstsvar (IVR) kan ditt företag vara igång även när du inte är det.

Från enkla funktioner, som att den som ringer kan lämna sina kontaktuppgifter, till att integrera andra informationssystem som kan bidra med realtidsinformation, exempelvis lagernivåer.

Detta är inte bara en lösning för de tider kontoret har stängt, de här processerna kan kombineras med Contact Centre för att täcka upp perioder med intensiv telefontrafik eller vara ett alternativ som dina kunder kan välja.

Kort om fördelarna

- Skalbar, prisvärd lösning som passar alla företag oavsett storlek.
- Effektiviserar samtals-
hanteringen för agenter, och förbättrad kundservice bidrar till mer lojala kunder
- Öka intäkterna genom uppföljning och förbättring av dina resultat med hjälp av Contact Centre Pros rapportsystem





Samsung Contact Centre Pro

The next generation Contact Centre.

Funktioner och egenskaper:

Flera lägen för automatisk samtalsdistribution med anpassade överflöden och dirigering

Kunskaps-/prioritetsbaserad dirigering med 9999 kunskapsnivåer

Stöd för 100 köer, 500 agenter och/eller övervakare

Webbaserad datorapplikation för agenter på flera plattformar

Användarvänlig IVR-design och programmeringsapplikation

IVR-motor skriptbar med SMXML

Agent- och köinformation levereras i realtid till Ubigates och OfficeServs rapportfunktioner

Intuitivt, webbaserat administrationsverktyg som inte kräver kunskaper om operativsystemet

Enkel installation från ISO image

Application Protocol Interface (API)/Software Developers Kit (SDK) för hantering och konfiguration av användarkonton

Integration med dokumentbibliotek och övervakning med Simple Network Management Protocol (SNMP)

Stöd för flera gränssnitt för samverkan med äldre telefonväxlar

Konfiguration och administration nås via webbläsargränssnitt

Rapportering som Windows-applikation eller via en webbläsare

Fungerar med flera enheter som PC, surfplatta och smarta telefoner

Fungerar med flera operativsystem som Windows PC, Citrix, MAC, Linux

Konfiguration och ändringar i realtid vid behov

Köfunktion för röstmeddelanden