Telia CallGuide

Kundnöjdhet i världsklass med Telia CallGuide

Med kontaktcenter kan du erbjuda dina kunder den bästa servicen i alla kontaktkanaler. Allt sköts samlat och effektivt. När kontakterna underlättas och servicen förbättras uppstår mervärden som ökad kundnöjdhet, ökad lösningsgrad och stora möjligheter till ökad försäljning eller bättre samhällsservice. För att du ska få ett kontaktcenter i världsklass krävs en extremt hög tillgänglighet, direktsupport och kontinuerlig vidareutveckling och anpassning för att möta omvärldens behov idag och i framtiden.

Passar överallt

Telia CallGuide är en flexibel kontaktcenterlösning som enkelt ansluts till er företagsväxel, eller molnväxel. Du kan också blanda växlar i samma lösning, även om de är geografiskt spridda. Telia CallGuide använder virtuella köer. Det innebär att du kan ha en gemensam kö för olika växlar, oavsett om de är av olika modeller, står på olika orter eller i olika länder.

Molntjänst eller eget system

Du kan välja mellan:

- molntjänst eller som eget system, i Sverige eller i olika länder,
- många olika kontaktkanaler som täcker allt från telefoni till sociala medier på internet,
- med eller utan integration mot era stödsystem och andra gränssnitt.

Molntjänsten innebär att ni abonnerar på funktioner och betalar för användandet. Ni kan lätt öka eller minska kapaciteten när verksamheten förändras eller om oförutsedda händelser uppstår. Telia ansvarar för servrar, redundans, backup och övervakning 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, året runt.

Tillgänglighet

Kontaktcenters är affärskritisk verksamhet som kräver hög tillgänglighet. I vissa fall dygnet runt. Telia CallGuide har en stabil tillgänglighet på över 99,9 %.

En mobil och flexibel arbetsplats

I Telia CallGuide är agenten inte bunden till en fast arbetsplats. Vid arbetsdagens början väljer du varifrån och hur du vill arbeta – från hemarbetsplatsen, mobiltelefonen eller en valfri telefon på kontoret. Via ett grafiskt gränssnitt i mobilen kan du enkelt serva samtalsköer även utanför kontoret, eller som kundtjänstledare se nuläget i hela kontaktcentret.

Telia

Telia CallGuide

Brett utbud av funktioner

Telia CallGuide ger dig en välfylld verktygslåda för att skapa bättre kundservice. Här följer de viktigaste funktionerna.

Alla kundkontakter i samma applikation

Agenten kan behandla alla kundkontakter i en och samma applikation, oavsett om det är samtal, chatt, sociala medier, e-post, fax, uppdrag, kampanjsamtal, sms, eller callback. Med alla typer av kontakter i samma applikation kan agenten arbeta effektivare.

Kontaktcenter med fullt stöd för unified communications

Med hjälp av Telia CallGuide kan ni erbjuda en samlad kontaktväg in. Öka effektiviteten i kontaktcentret och höj lösningsgraden genom att redan i första kontakten ge kunden tillgång till hela organisationen via er unified communications-lösning. Kollegornas närvaro visas direkt i Telia CallGuide och ni kan enkelt samarbeta med backoffice via samtal, e-brev och internchatt.

Screen pop

Information från ett stödsystem kan presenteras automatiskt på agentens skärm, så att agenten kan hjälpa kunden snabbt och effektivt. Vid förfrågan till en annan agent följer kundinformationen automatiskt med i alla kontaktkanaler (samtal, chatt, sociala medier, e-post, callback, sms etc.).

Chatt

Med CallGuide Chat kan kunder erbjudas att chatta med agenter i kontaktcentret på er webbplats. Färdiga chattfunktioner i CallGuide Chat kan enkelt läggas in på webbsidan. Eftersom style sheets används är det enkelt att anpassa chattens layout så att den smälter in på er webbsida. Det går att internchatta med kollegor i kontaktcentret och med hela organisationen via unified communications-lösningar som exempelvis Microsoft Lync.

Co-browsing och proaktivitet på webben

Möt kunden när kunden är på er webbplats. Undersökningar visar att kunder ofta avbryter onlineköp om de inte snabbt hittar svar på sina frågor. Med CallGuide Proactive Web kan ni känna igen vilka kunder som ser ut att behöva hjälp på er webbplats utifrån affärsregler. Erbjud kunden att omedelbart bli uppringd via callback, eller att få chatta med en agent. Det går även att erbjuda webbformulär för t.ex. beställning av informationsmaterial, eller för att skapa ett ärende direkt i ert CRM-system. Med CallGuide Co-browsing kan agenten som pratar eller chattar med kunden sedan dela webbsida på er webbplats. Agenten ser kundens muspekare och vad kunden skriver och kan därför direkt underlätta för kunden att snabbare hitta det som söks, hjälpa kunden att fylla i formulär, skicka länkar till andra webbsidor mm.

Sociala medier

I Telia CallGuide kan agenten enkelt behandla sociala medier såsom Facebook och Twitter på samma kraftfulla sätt som alla andra kontaktkanaler. Fånga upp vad som sägs om er på nätet och agera direkt från Telia CallGuide.

Nyheter

Smart kunskapsdatabas

CallGuide Answer, en intelligent webbaserad molntjänst för frågor och svar som ger en gemensam kunskapsdatabas för alla kontaktkanaler. Rätt svar vid rätt tillfälle ges utifrån användarens beteende på webben och textanalys. CallGuide Answer består bl.a. av en agentportal, ett redaktörsverktyg och ett gränssnitt för webbintegration.

E-signering

CallGuide E-sign för effektiv och säker signering av dokument. Låt kunden läsa igenom ett elektroniskt dokument som bekräftelse på en överenskommelse och sedan skriva på det, digitalt med en verifierad signatur. Dokumentet utgör därefter ett juridiskt bindande avtal, vilket automatiskt lagras tillsammans med all historik i processen.

E-post

CallGuide Email erbjuder kraftfulla funktioner som intelligent textanalys, avancerat automatsvar, rättstavning m.m. för att kunderna ska känna sig väl omhändertagna.

Callback

Callback kan göra kontaktcentret tillgängligt på webben och i mobila appar, men kan även användas för att låta kunderna behålla sin plats i telefonkön utan att vänta i telefon. Kunden kan skicka ett sms för att bli uppringd, eller kan agenten lägga upp ett callback-samtal för att återkomma senare. I Telia CallGuide är det lätt att införa en callback-strategi för att nå den rätta avvägningen mellan kundnöjdhet och effektivitet, t.ex. att erbjuda callback direkt till återringare.

Kampanjtelefoni och telemarketing

När företaget ska genomföra en kampanj baserad på ett stort adressmaterial är det viktigt att enkelt nå rätt personer vid rätt tidpunkt. Telia CallGuide gör det enkelt att planera och schemalägga kampanjer. Lösningen erbjuder kraftfulla funktioner för att bearbeta och prioritera adressposter för att t.ex. nå olika målgrupper vid olika tider. Smart automatisk uppringning gör att agenterna hinner med många fler samtal. Arbetsflödet effektiviseras, samtidigt

Telia

som ni vårdar era kunder.

Agenterna har tillgång till information om tidigare ringda samtal, vilket gör att de kan föra en mer professionell dialog med kunden. Det finns olika metoder för att snabbt och personligt återkomma till en kund.

Telefonisten i kontaktcentret

I Telia CallGuide kan telefonister enkelt samverka med kontaktcentret eller vara en del i kontaktcentret för att öka effektiviteten eller hjälpa till vid toppar. Eftersom samma applikation används för telefonister och agenter kan administratören enkelt slå på full telefonistfunktionalitet för valda medarbetare. Det går att ansluta olika hänvisningssystem och unified communications-lösningar, exempelvis Microsoft Lync.

Nyhet

CallGuide Voice

Med CallGuide Voice ringer du och tar emot samtal som en tjänst i nätet, med andra ord om du använder CallGuide Voice för kontaktcentrets agenter behöver du inte ha en telefonväxel för dessa användare. I CallGuide Voice kan du använda fasta telefonnummer och mobila abonnemang. Med CallGuide Voice använder du, CallGuide Softphone som mjukvarutelefon i datorn, en fysisk ip-telefon som du kan ha på skrivbordet för dina samtal, eller en mobiltelefon.

Dynamiskt arbetssätt – Väntelistor

Kontaktcenters har olika arbetssätt. Därför erbjuder Telia CallGuide både köer och väntelistor. Köer fördelar kontakterna automatiskt till ledig agent med rätt kompetens. Väntelistor låter agenter med rätt kompetens välja från en lista vilken kontakt som ska betjänas. Det här är bara ett bland flera verktyg som gör att Telia CallGuide lämnar utmärkt stöd oberoende av vilket arbetssätt ni föredrar.

Styrning av kundkontakter

Med intelligent kompetensbaserad styrning dirigerar Telia CallGuide kontakten till rätt agent. Kundens val styr kontakten till rätt kö eller väntelista och kunden kommer till rätt agent. Styrningen av kontakter går snabbt att ändra i ett grafiskt gränssnitt. Det är lika enkelt att styra samtal, chatt, e-post och sms som att erbjuda callback via talsvar eller via webb.

Fritt tal ger en väg in till kundtjänst och självbetjäning

Låt kunden tala fritt med sina egna ord och uttryck. Telia CallGuide förstår vad kunden vill utan styrda val. Med fritt tal kan lösningen identifiera flera olika ärenden, vilket ger mer finfördelad ärendestyrning. Styr till rätt kompetens, självbetjäningstjänst eller person, så kunden får hjälp redan vid första kontakten.

Kundenkät

I Telia CallGuide får du möjlighet att löpande samla in information om och mäta kundernas upplevelser av bemötande och service. En automatisk kundenkät direkt efter avslutat samtal, e-post, chatt osv. skapar den bästa bilden av kundupplevelsen. Det är enkelt att utforma och analysera enkätundersökningar på webb och per telefon.

Inspelning

Spela in samtal för dokumentation av t.ex. avtal, rådgivning eller för att kunna spåra hotsamtal. Använd inspelade samtal och medlyssning (även på distans) för att träna personal effektivare. Plocka enkelt fram och utvärdera de samtal som fick bra betyg i kundenkäten.

Enkel och kraftfull administration och uppföljning

I Telia CallGuide räcker det med en enda applikation för att administrera hela lösningen. Det är enkelt att ändra kontaktstyrning, skapa köer och väntelistor, bestämma agenternas och telefonisters profiler, välja öppettider för talsvaret, konfigurera sociala medier och chatt, sms, callback-samtal, kampanjer, e-post m.m. Behörighetssystemet låter dig delegera arbetet till olika administratörer som var och en kan ta ansvaret för sin del vilket gör det enkelt att samverka mellan olika organisationer. Konfigureringar slår automatiskt igenom t.ex. på webben, i mobila appar och i talsvar.

Samarbeta i en gemensam lösning

Flera enheter kan dela på en Telia CallGuide-lösning tack vare funktionerna organisationsområden och delområden. Ett organisationsområde med sina delområden kan fungera självständigt med egen konfiguration, statistik och nulägesövervakning i en gemensam lösning. Det finns möjlighet att samarbeta eftersom det går att styra vissa kontakter mellan organisationsområden.

Funktionerna gör det enklare att överblicka och administrera lösningen. Det går att följa upp olika enheter inom organisationen som om de vore helt fristående företag. Med behörighetssystemet styr administratören vilka delar av lösningen som blir tillgängliga för kundtjänstledare och agenter.

Telia CallGuide

Grafisk övervakning i nutid

För att kunna leda verksamheten på ett effektivt sätt behöver kundtjänstledaren ha tillgång till aktuell och korrekt information. Telia CallGuide har en tydlig, grafisk presentation av kölängd, antal besvarade kontakter, medelkötid, antal inloggade agenter, servicenivå, trendvärden, agenternas status och andra viktiga parametrar. Se nuläget som ett bildspel på en storbildsmonitor, på internwebben eller i mobilen.

Både översiktlig och detaljerad statistik

Bra planeringsunderlag är viktiga för ett kontaktcenter. Telia CallGuide gör det möjligt att ta fram både översiktlig och detaljerad statistik. Lösningen innehåller en stor mängd standardrapporter, exempelvis för agent-, kontakt- och kampanjstatistik. Vid behov går det lätt att skapa egna rapporter. Baserat på rapporterna kan kundtjänstledaren planera verksamheten och utveckla sina medarbetare. Statistik kan naturligtvis tas fram för alla typer av kontaktkanaler, t.ex. samtal, chatt, e-post och callback.

Två smaker

Tjänstelösningen finns i två olika paketeringar anpassade efter de olika behov som finns i kontaktcenter av olika storlek.

Telia CallGuide Express+

bygger på Telia CallGuide kraftfulla tjänsteplattform med enklare funktionellt innehåll, för kontaktcenter med 20-150 användare.

Telia CallGuide Express+ innehåller funktioner för inkommande samtal i ett kontaktcenter, skärmbaserad telefoni, avancerad kompetensbaserad styrning av samtal och e-post, talsvar med köposition, menyval och nödmeddelande, screen pop, callback, chatt, applikation i mobiltelefonen, telefonist, inspelning, nulägesövervakning och avancerad statistik, och Microsoft OSC/Lync Adapter och bemanningsplanering.

Telia CallGuide

avancerat kontaktcenter med full funktionalitet och en möjlighet att anpassa lösningen efter dina behov, för kontaktcenter med 20 – 5 000 användare.

Med Telia CallGuide kan fler funktioner läggas till utöver de funktioner som finns i CallGuide Express + såsom fritt tal, sociala medier, co-browsing och proaktivitet online, enkäter, telemarketing & dialer, avancerade integrationer, flera länder, kunskapsdatabas, kontakthistoria och CRM, e-signering, data warehouse tjänster, självbetjäning, talsvar och sms. Telia CallGuide erbjuds både som molntjänst och eget system.

Innehållet i varje enskild lösning varierar beroende på vilka licenser som ingår och hur inställningarna i lösningen är gjorda.

Telia – en långsiktig partner

Telia är nordens ledande leverantör inom kontaktcenter. Den erfarenhet vi har av tekniska lösningar förenat med verksamhetskunnande från olika branscher, gör att vi kan erbjuda våra kunder en kontaktcenterlösning baserat på ”best practice” inom en mängd olika områden. För att skapa ett kontaktcenter i världsklass krävs en modern lösning med hög tillgänglighet, som kan vidareutvecklas och anpassas för att möta verksamhetens och omvärldens behov – idag och i framtiden. Allt det här kan vi på Telia hjälpa er med. Vi erbjuder marknadens bästa redskap för ett resultatfrämjande kontaktcenter - både online och offline. Ni kan känna er trygg med oss, oavsett om ni väljer ett eget system, eller en molntjänst i våra säkra datahallar.

Vill du veta mer om Telia CallGuide eller göra en beställning?
Tala i första hand med din kontaktperson på Telia. Du kan också lämna dina uppgifter på http://www.telia.se/foretag/kontakt så hör en säljare av sig inom kort.
Mer information får du genom att besöka www.contactcenter.telia.se/callguide eller ringa oss på tel. 90 400.

TSP-2767_4-1509