



## ServIT eHelpdesk Callcenter

*Tjänsten som ger er nöjda kunder*

### Översikt

Detta dokument beskriver översiktligt callcenter-delen av ServIT eHelpdesk. Övriga delar är Ärendehantering/CRM, Svarstjänst och Telemarketing.

Alla våra grundläggande funktioner levereras över nätet som en molntjänst. Ingen hårdvara krävs såsom egna servrar eller telefonväxlar. Enkel och okomplicerad driftsättning. Behåll ert kundtjänstnummer och koppla det till vår tjänst eller få ett nytt nummer av oss. Kom igång snabbt utan investeringskostnader och utan avtal med långa uppsägningstider.

ServIT eHelpdesk är komplett och skalbart system för att köa, prioritera och fördela inkommande samtal, chattsessioner och andra kundkontakter.

Tjänsten ger er flexibilitet, kontroll och möjlighet till uppföljning av er helpdesk/kundtjänst.

Vi tar helhetsansvar för all teknik som krävs för att hantera er kundtjänst. Det enda ni behöver är personal som tar hand om kunderna.

Vi har full kontroll på vår produkt och anpassar den gärna efter Era önskemål. T.ex. kan man enkelt integrera den med befintliga system för ärendehantering/CRM.

## Beskrivning

Callcenter delen ansvarar för att, i realtid, ta emot och fördela inkommande kundkontakter på bästa möjliga sätt. Samtidigt som utförlig statistik loggas för allt som sker. Matchning sker av inkommande kontakter med tillgängliga handläggare utifrån en uppsättning regler som är dynamiska och som enkelt kan justeras.

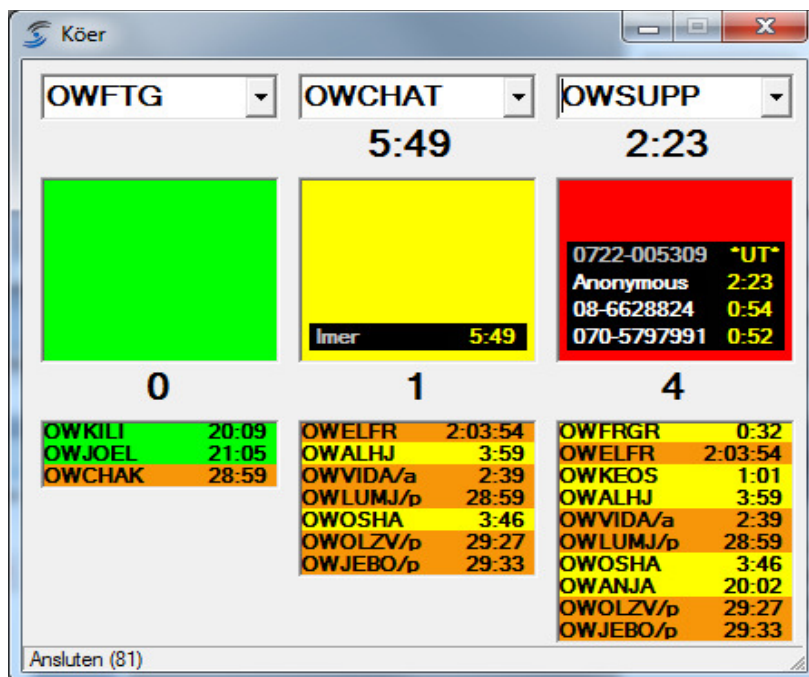
## Handläggare (agenter/telefonister)

Handläggare loggar in för att ta samtal (eller chatt) från kunderna via en Windows-klient. Inloggning kan även ske via en app, eller via webben. Vid inloggning anges vilken telefon som skall användas för att ta emot samtal. Detta kan vara den vanliga kontorstelefonen, en IP-telefon (s.k. "softphone" eller en fysisk telefon) eller annat telefon, t.ex. en mobil. Handläggaren kan även välja att delta i en eller flera olika köer.

## "Live" information

Flera funktioner finns för att följa verksamheten i realtid.

Med fördel kan man ha "wallboards" på lämpliga platser så att alla kan följa verksamheten "live". Detta gör att personalen kan vara medveten om status hela tiden angående t.ex. kötider, inloggade handläggare, service mål etc.



## Administration

ServIT eHelpdesk administreras via ett lättanvänt webbgränssnitt där det finns gott om hjälptexter.

Här administrerar ni själva löpande uppgifter om t.ex. era användare, ljudfiler, öppettider osv.

## Säkerhet

All vår utrustning befinner sig i skyddad fysisk miljö i moderna drifthallar med maximal säkerhet där redundans är en självklarhet.

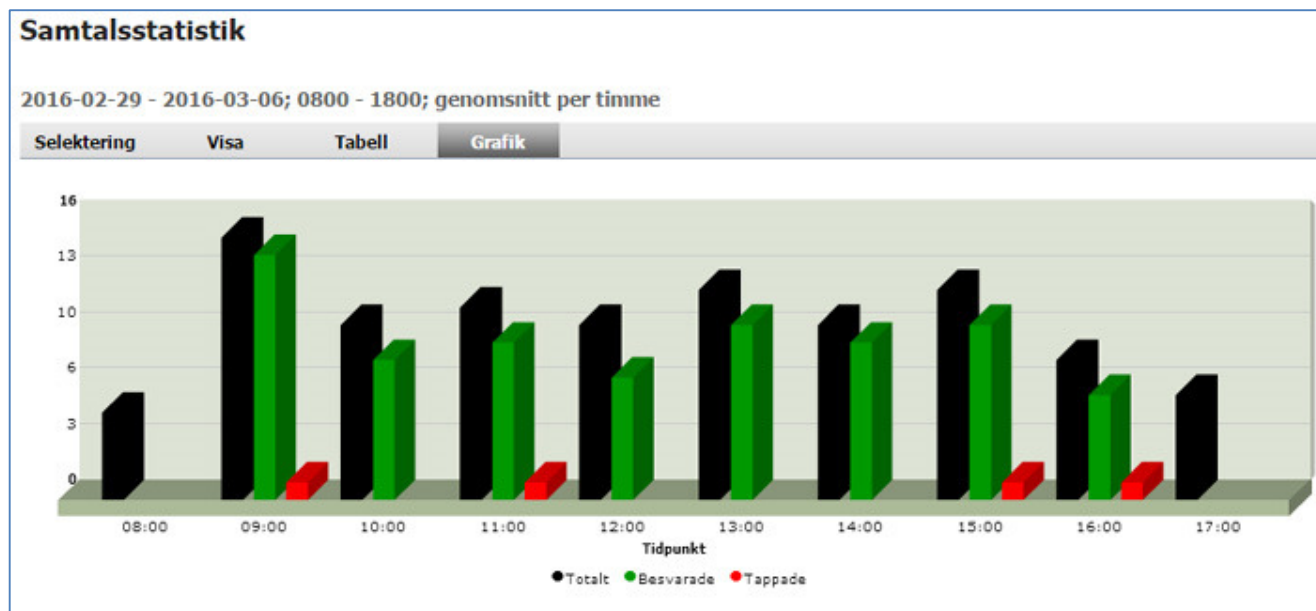
## Statistik och rapporter

En av systemets starkaste sidor är den omfattande möjligheten att ta fram statistik och rapporter.

Man kan vända och vrida på siffrorna för att få full kontroll på hur verksamheten fungerar. Även denna funktion är webbaserad med möjligheter att exportera data till excel.

Rapporter finns för allt från översiktsdata med nyckeltal, till mycket detaljerade rapporter med aktivitet per handläggare, kö, svarsställe, grupp etc etc.

Exempel på rapport som visar samtal per timme i genomsnitt för en vecka:



## Referenser

Vi är stolta över vår fina referenslista med långsiktiga kunder som omfattar bl.a: Linas Matkasse, Footway, SKL (Sveriges Kommuner och Landsting), Atea, Axfood, Ownit, Caperio, CGI (f.d. Logica), Babyshop, Proact och många fler

## Funktionslista

Lista av ingående funktioner i callcenter-delen:

- Hantering av telefoni och chatt
- Overflow (i flera led)
- Styrning på kompetens
- Hantering av olika svarsställen
- Kalenderfunktioner
- Menyval
- Callback (återuppringning) (tvingande eller frivillig)
- Språkhantering
- Flexibel ljudfilshantering
- Lavinmeddelande (hotprompt)
- Viktad och absolut prioritet
- NKI (Nöjd Kund Index) mätning av kundnöjdhet via knapptryckningar
- NPS (Net Promotor Score) mätning av kundnöjdhet via SMS
- Inspelning (automatiserat eller manuellt)
- Loggning av resultat av samtal för statistik
- Callblending (In- och utgående blandat)
- Inbyggd (eller extern) SIP-telefon
- Ringlistor (enkel TM med preview dialling och "click-to-dial")
- Ta emot kundmeddelande (röstbrevlåda)
- Inmatning av kundnummer/ärendenummer
- Styrning på A-nummer eller B-nummer
- Vidarekoppling/återköa
- Konferenskoppling
- Flexibel screen-pop:up
- Beräknad kötid/köplats
- Mätning mot SLA
- Koppla till samma handläggare (om samma kund ringer inom X min.)
- Flexibel "wrap up" time (tid för loggning efter pålagt samtal)
- Flexibel köstyrning med mängder av variabler
- Olika inloggningar (PC klient, webb, app, distansinloggning)
- Realtidsinformation, t.ex. för wall-boards
- Omfattande statistikfunktioner
- Mängder av rapporter
- Flexibel integration med externa system
- Larmfunktion via mail/SMS vid vissa händelser
- Telefonistgränssnitt
- mm