



Ulkoistettu monikanavainen asiakaspalvelu

Yhteydenottoja tulee eri kanavista, kuten puhelimitse, verkosta, sosiaalisesta mediasta, sähköpostilla, tekstiviestillä ja chatin kautta. Jokaiseen yhteydenottoon tulisi vastata asiantuntevasti ja nopeasti. Monikanavaisessa asiakaspalvelussa vastauskeskuksemme toimivat joko oman asiakaspalvelusi rinnalla tai ulkoistat meille koko asiakaspalvelun. Voit ulkoistaa asiakaspalvelun, ajanvarauksen, teknisen tuen, myynnin tukipalvelut, tuotetuen sekä erilaiset tukitoiminnot.

Miksi asiakaspalvelun ulkoistus kannattaa?

- voit luopua omista henkilöresursseista
- palvelu toimii jopa 24/7
- joustavat palvelusopimukset - maksat palvelusta vain käytön mukaan
- monipuolisten raporttien avulla voit seurata yhteydenottojen laatua ja määrää
- et tarvitse laiteinvestointeja
- tekniset ratkaisut ovat suojattuja ja toimintavarmoja

Palvelun sisältö ja ominaisuudet:

- yhteydenottojen käsittely ja jatkotoimenpiteet: puhelu, verkkoviestit, sähköpostit, tekstiviestit ja chat
- pääsy asiakkaan omiin järjestelmiin
- tiedotteet palveluajan ulkopuolella sekä juhlapyhinä
- palvelukielet: suomi, ruotsi ja englanti
- puhelu- ja palveluraportointi
- puheluvalikot ja jonotiedotteet

Muiden ominaisuuksien lisäksi valittavana on lisäksi myös takaisinsoittopalvelu ja IVR-valinnat (Interactive Voice Response), eli puhevalikko, joka on automaattinen nauhoite.

Integraatiot mahdollistavat läsnäolo- ja tavoitettavuustiedot

Integraatioiden avulla voit liittää järjestelmään reaaliaikaisia henkilöstön läsnäolo- ja tavoitettavuustietoja.

Liitäntämahdollisuudet:

- Microsoft Lync
- Microsoft Exchange (Outlook)
- Microsoft Active Directory
- yleiset kalenteriohjelmat
- kulunvalvonta
- järjestelmä- ja operaattoritoimittajien liitännät

Asiakaspalvelun kustannukset:

- Perustamiskustannus
- Kuukausikustannus
- Käsitelty kontakti (€/min tai €/kpl)
- Soittopyynnöt (€/kpl)
- Integraatioiden rakentaminen
- Integraatioiden kk-kustannus