

Seneste version af Intelcom Connect indeholder nye integrationsmuligheder og har fokus på øget produktivitet og kundetilfredshed

Den seneste version af Intelcom Connect, en multikanal cloud-baseret kontaktcenter løsning, har nye funktioner til chat, wallboards, arkivhåndtering og en standard integration til CRM-system Zendesk. Nyhederne sikrer endnu flere muligheder for lokal tilpasning af kontaktcenteret, øger agentproduktiviteten og leverer en hurtigere og mere personlig kundeoplevelse

-Vi er konstant på udkig efter nye måder at hjælpe vores kunder med at skabe de bedst mulige rammer for kundeservice. Intelcom Connect integrerer gnidningsløst med førende Customer Relationship Management løsninger (CRM) som Salesforce.com, Microsoft Dynamics, og nu også med Zendesk. Integrationen højner effektiviteten og skaber øget værdi for vores kunder, siger Rune Elvang, Sales Channel Manager i Intelcom Danmark. Når agenter har de relevante kundeoplysninger lige ved hånden skabes fundamentet for interaktion af høj kvalitet med kunderne og den særligt gode kundeservice bliver resultatet.

Nyt i den seneste version af Intelcom Connect er forbedringer af chat-funktionen. Løsningen kan nu håndtere input felter som giver agenter mere information om chatter og deres sag, før chatten starter. Chatterens historik på websiden vises for agenten. Det sparer tid og fører til hurtigere og mere effektive dialog.

Intelcom Connect har forbedret det indbyggede wallboard, som nu kan udvides til også at vise agentinformation. Wallboardet kan indeholde agent- og køinformation på samme tid og holde informationerne op mod de fastsatte KPI'er (Key Performance Indicators). Dermed har supervisor og medarbejdere her og nu overblik over performance for den enkelte agent og for gruppen som helhed.

Mediearkivet indeholder optagne samtaler, data om samtalen, chatlogs og er nu udvidet til også at indeholde informationer om e-mails som er behandlet i multikanal kontaktcenteret. E-mails kan fremfindes via et link der fører tilbage til enten CRM systemet eller til e-mail serveren.

For mere information besøg: www.intelecom.dk eller kontakt:

Rune Elvang
Sales & Channel Manager
Intelcom Danmark A/S
T: +45 42 14 85 20
E: Rune.Elvang@intele.com

Marlene Häggström
Marknads- och kommunikationschef
Intelcom Sweden AB
T: +46 (0) 738 523 403
E: marlene.haggstrom@intele.com

Om Intelcom

Intelcom er en førende europæisk leverandør af kontaktcenter løsninger med over 17 års erfaring. Intelcom har som en af de første udviklet en cloud-baseret kontaktcenter løsning. Virksomheden startede i 1998 i Norge, hvor koncernen stadig har sit hovedkontor. I dag består organisationen af 220 medarbejdere i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannien. Forretningen har et klart fokus på innovation og arbejder konstant på teknologi- og produktudvikling og er positioneret som udfordrer i Gartners Magic Quadrant for cloud-baserede kontaktcenter løsninger i Vesteuropa.

Intelcoms kontaktcenter løsning er meget fleksibel og skalerbar, og integrerer problemfrit med en række andre applikationer. Den er en af de få kontakt center løsninger, der er ægte multi-kanal. Agenter kan håndtere henvendelser via telefon, e-mail, chat, sociale medier og SMS i samme brugerflade.

For mere information se: www.intelecom.dk