

Intelcom introducerer nye og forbedrede webchatfunktioner og udgående opkaldsfunktioner i sin cloud-baserede kontaktcenterløsning med flere kanaler

Intelcom Group AS annoncerede i dag den seneste version af Intelcom Connect – den cloud-baserede kontaktcenterløsning med flere kanaler. Lanceringen omfatter introduktion af en helt ny chatgrænseflade med et moderne, minimalistisk layout, der gør denne kommunikationskanal lettilgængelig og nemmere at bruge for både brugerne af chatfunktionen og medarbejdere. Desuden giver forbedrede funktioner til udgående opkald en integreret løsning i Intelcom Connect, som medfører større effektivitet og bedre håndtering af skift mellem indgående/udgående opkald.

Thomas Rødseth, som er produkt- og strategiansvarlig hos Intelcom Group AS, udtalte: "Undersøgelser viser, at chat kommer til at blive mere udbredt fremover til kundestyring. Hovedparten af de forbrugere, der har brugt chat til at hjælpe dem med at beslutte, hvilke produkter og tjenester de skal købe online, eller til at få løst kundeserviceproblemer, siger, at de er tilfredse med håndteringen af deres forespørgsler. Brancheeksperter anslås desuden en omkostningsbesparelse på 30 % i forhold til telefonopkald. Intelcom Connect er som altid et skridt foran og omfatter en forbedret fuldt integreret chatløsning, der hjælper ledere af kontaktcentre med at maksimere kanalens potentiale og fremtids sikre driften. Dette er noget, kunderne har efterspurgt."

Ligesom mange kunder godt kan lide talekommunikation i realtid, foretrækker andre chattens skriftlige webbaserede umiddelbarhed. Med de seneste forbedringer af Intelcom Connect får brugerne af chatten en bedre samlet oplevelse med et forbedret layout, der er nemmere at finde, ser mere moderne ud og er fleksibelt, så det kan tilpasses til websidernes design. Desuden betyder det, at organisationer ikke behøver købe en separat chatløsning, da den kan integreres 100 % med Intelcoms Connect-kontaktcenterapplikation og centrale administrationsplatform, hvilket øger medarbejdernes produktivitet. Medarbejderne kan uden problemer håndtere helt op til 8 chatforespørgsler samtidig fra et og samme program. Desuden dirigerer den indbyggede viderestillingsfunktionalitet i løsningen, som er baseret på færdigheder, brugerne af chatfunktionen hen til den medarbejder, der er bedst kvalificeret til at besvare forespørgslen.

Intelcom har desuden introduceret en effektiv autodialer løsning (kampagnemodul), der giver øget mulighed for at skifte mellem indgående og udgående opkald via en ny grænseflade i Intelcom Connects administrative portal.

Medarbejderne kan nu nemt udskyde udgående opkald, hvilket betyder, at hvis en kunde ikke er tilgængelig, kan kunden markeres og indstilles til at blive ringet op på et senere tidspunkt af den samme medarbejder. På det planlagte tidspunkt får den oprindelige medarbejder besked, og hvis vedkommende ikke er ledig, går genopkaldet videre til den næste ledige medarbejder med de fornødne færdigheder. Den overlegne teknologi i Intelcom Connect betyder, at opkald kan prioriteres, f.eks. kan indgående opkald håndteres først, og skiftet mellem indgående og udgående opkald kan hele tiden opdateres i realtid.

Intelcom Connect er en komplet cloud-baseret kontaktcenterløsning med flere kanaler. De mange funktioner fås i form af moduler, hvilket betyder, at kunderne selv kan vælge de værktøjer, der passer perfekt til deres virksomhed. Intelcom Connects cloud-baserede teknologi og åbne Web Services muliggør integration med tredjepartsapplikationer. Løsningens CCaaS-framework (contact-centre-as-a-service) sikrer, at kunderne opnår drifts- og omkostningseffektivitet med betaling efter forbrug, hvilket betyder, at der ikke kræves hardwareinvesteringer eller vedligeholdelsesomkostninger. Intelcom har over 17 års erfaring med levering af cloud-baserede kontaktcenterløsninger.

<http://www.firstsource.com/uk/press/pr-web-chat-to-become-the-next-wave-of-customer-management-adoption>

Firstsource Web Chat CARAVAN®-undersøgelsen blev udført pr. telefon tidligere i år af ORC International. Svardeltagerne bestod af 1.018 voksne fra 18 år og opefter, som boede på det amerikanske fastland.