

# Intelcom introducerer yderligere sikkerhedsfunktioner, samt ny webchat-funktionalitet i seneste version af kontaktcenterløsningen

**Med introduktion af to-faktor-autorisation og IP-whitelist for sikker login udvides sikkerheden i kontaktcenteret. Intelcom satser løbende på forbedring af realtidskommunikation og introducerer også i denne release ny chat funktionalitet.**

Intelcom har idag introduceret deres seneste forbedringer til det cloud-baserede kontaktcenter.

Som ISO 9001, ISO 27001 og PCI DSS-kompatibel organisation, har kvalitet og informationssikkerhed højeste prioritet hos Intelcom. De nye sikkerhedsfunktioner, to-faktor-autorisation og IP -Whitelist, tilføjer yderligere sikkerhed i kontaktcenteret og sikrer at ingen uøvedkommende får adgang til løsningen. Den seneste opdatering til chat viser Intelcoms kontinuerlige arbejde med at forbedre realtidskommunikation som er vigtig for kunne levere næste generations kundeservice.

Christian Thorsrud, produktchef hos Intelcom udtaler, «Udviklingen mod cloudbaserede tjenester og den øgede popularitet for realtidskommunikation såsom webchat, sætter øget fokus på sikkerhed og responstider i dagens kontaktcentre. Med vores eneste forbedringer i webchat løsningen får kunderne en genvej ind til den rette afdeling. Dette reducerer responstid og svartid og giver bedre kundeservice. Dette i kombination med et højt sikkerhedsniveau i løsningen giver virksomheder en sikkerhed for at samtaler og kundeoplysninger er beskyttet til enhver tid, uanset i hvilken kanal kundedialogen foregår.»

## Udvalgte punkter fra Intelcoms produktrelease:

- Sikkerhed – Intelcom har tilføjet to-faktor-autorisation, noget som sikrer pålogning til løsningen yderligere. Når en bruger angiver sit password, får de automatisk tilsendt en e-mail eller en SMS med et tillægspassword. Dette gør det vanskeligt at dele eller stjæle password og fordobler effektivt sikkerheden i pålogningsprocessen. Endvidere kan Intelcoms nye avancerede sikkerhedsfunktion foretage et check af IP adresse, så kun brugere som logger fra en specifik fysisk adresse eller via sikker server adgang kan få adgang. Dette giver et ekstra lag af sikkerhed, som kan være en vigtig faktor for organisationer i den offentlige sektor.
- Webchat – en af de mange forbedringer i Intelcoms webchat løsning er muligheden for at oprette en dropdown liste i webchat vinduet. Dette gør det enkelt for slutbrugeren at vælge hvilken afdeling henvendelsen skal rettes til. For eksempel kan henvendelser sendes direkte til salg, support eller bogholderiet og reducere behandlingstiden og dermed forbedre kundeservicen.

Dropdown-listen i webchatten kan også bruges til at give nyttig information til agenten før webchatten begynder.

Det seneste år har Intelcom investeret meget i at forbedre sine realtidskanaler. Virksomheden har blandt andet for nyligt introduceret tilfredshedsundersøgelser i chat-løsningen, samt en bedre understøttelse af webchat på mobile enheder. Desuden har man lanceret WebRTC Softphone for at imødekomme den stigende efterspørgsel på realtidskommunikation i kontaktcenteret.

For yderligere information, besøg [www.intelecom.dk](http://www.intelecom.dk) eller kontakt:

Thomas Rødseth  
Produkt- og markedsdirektør  
Intelcom Group AS  
T: +47 419 15 554  
E: [thomas.rodseth@intele.com](mailto:thomas.rodseth@intele.com)

## Om Intelcom

Intelcom er en af de førende europæiske leverandører af kontaktcenterløsninger og med tæt på 20 års erfaring en af de første i verden til, at udvikle en cloud-baseret kontaktcenterløsning. Virksomheden startede i 1998 i Norge, hvor koncernen stadig har sit hovedsæde. I dag består organisationen af 220 medarbejdere i Norge, Sverige, Danmark Bulgarien og Storbritannien. Forretningen har fokus på innovation og virksomheden arbejder konstant med teknologi og produktudvikling og er positioneret som udfordrer i Gartner Magic Quadrant for cloud-baserede kontaktcenter løsninger i Vesteuropa.

Intelcoms kontaktcenterløsning er meget fleksibel og skalérbar og integreres problemfrit med en række andre applikationer. Det er en af de få ægte multikanal kontaktcenterløsninger. Agenter kan håndtere henvendelser via telefon, e-mail, chat, sociale medier og SMS i samme brugergrænseflade. For mere information se: [www.intelecom.dk](http://www.intelecom.dk)

## Om ISO og sikkerhedsstandarder

**ISO 9001 Quality Management** specificerer krav til kvalitetssystemer (QMS). Det er verdens mest anerkendte QMS standard. Certificeringen af Intelcoms kvalitetssystem beviser evnen til konsekvent at levere produkter og tjenester som opfylder krav fra kunder og myndigheder.

**ISO 27001, Information Security Management**, er et sæt af standarder som sørger for at sikre data. ISO 27001 er den mest brugte standard og kræver anvendelse af et ledelsessystem for informationssikkerhed (ISMS). Et samarbejde med Intelcom sikrer kunden at kvalitet, sikkerhed, service og produktpåidelighed bliver håndteret på højeste niveau.

**PCI DSS**, Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) er en liste af sikkerhedsstandarder oprettet for at sikre alle selskaber som accepterer, behandler, lagrer eller overfører kreditkort information opretholder et sikkert miljø. Samarbejde med Intelcom sikrer kontaktcentre at dette håndteres på bedst mulig facon.