

Intelcom introducerer Softphone i seneste version af cloud-baseret kontaktcenterløsning

Intelcom meddelte i dag, at den seneste version af deres cloud-baserede kontaktcenter indeholder en række nye funktioner, herunder integreret softphone (WebRTC), Agent app og single sign-on. Nyheden afspejler Intelcoms produktstrategi om at være på forkant med udviklingen af innovative realtids løsninger samt at øge agentproduktiviteten og bane vejen for den næste generation af kundeservice.

Softphone fra Intelcom giver agenter mulighed for at besvare opkald direkte fra deres computer, og man er derfor ikke afhængig af eksterne kommunikations løsninger såsom fastnet eller mobiltelefoner. Agenter logger blot ind i webklienten i en Chrome-browser og med et headset tilsluttet computeren kan de besvare kundeførelserne. Intelcom udnytter WebRTC - en teknologi, der gør det muligt at streamer lyd mellem browsere. WebRTC gør real-time kommunikation (RTC) muligt i browsere og mobilapplikationer gennem simple applikations-grænsesnit (API). Skulle internetforbindelsen blive afbrudt, kan agenter som bruger Intelcom hurtigt skifte fra softphone til enten mobil eller fastnettelefoner, og dermed opretholde serviceniveauet.

Børge Astrup, direktør for Intelcoms kontaktcenterdivision, udtaler: "Vi dykker hele tiden ned i fremsynede initiativer som WebRTC og webchat for at sikre innovation på tværs af vores løsningsportefølje og for at imødekomme den stigende efterspørgsel efter realtidkommunikation. Dette giver vores kunder en række fleksible og integrerede værktøjer, der er designet til at fremtidssikre deres kontaktcenter og bidrager til at kunne levere et kontinuerligt højt niveau af personlig kundeservice. "

Andre funktioner i den seneste version af Intelcoms kontaktcenterløsning:

- **Chat survey** - som et resultat af populariteten af andre surveys hos Intelcom som IVR-survey og SMS-survey, udvides der nu med chat-survey. Det kan øge kundernes engagement via denne kommunikationskanal og giver hurtig feedback på en agents uddannelsesbehov eller behovet for forbedringer i tjenesten. Chatter tilbydes mulighed for at give deres feedback direkte efter endt chat.
- **Unified Service Desk til Microsoft Dynamics CRM** – som en videreudvikling af standard integrationer til CRM-løsninger, såsom Salesforce.com og Microsoft Dynamics, kan Intelcoms kontaktcenter nu problemfrit integreres med Unified Service Desk til Microsoft Dynamics CRM, hvilket sparer tid og bidrager til at øge produktiviteten.
- **App til agenter** - Intelcom eksisterende app til administratorer har udviklet sig til også at omfatte agenter, hvilket gør det endnu lettere for dem at logge af og på tjenesten fra enhver enhed, uanset deres placering.
- **Sikker Single Sign-On** – gør det muligt for agenterne, sikker og helt automatisk at logge på Intelcoms kontaktcenterløsning, så længe de er logget på et sikkert domæne. Dette fjerner behovet for at man logger ind i hver enkelt applikation separat. Udover at spare tid, så forenkler det også hverdagen for agenterne, da de kun behøver at huske et brugernavn og password for alle deres applikationer.

Den seneste version af Intelcoms kontaktcenter er nu tilgængelig for alle nye og eksisterende kunder.

For yderligere information besøg www.intelcom.dk eller kontakt:

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

Om Intelcom

Intelcom er en af de førende europæiske leverandører af kontaktcenter løsninger og med over 17 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 og Storbritannien. Forretningen har fokus på innovation og virksomheden arbejder konstant med teknologi og produktudvikling og er positioneret som en udfordrer i Gartner Magic Quadrant for cloud-baserede kontaktcenter løsninger i Vesteuropa.

Intelcoms kontaktcenter løsning er meget fleksibel og skalerbar og integreres problemfrit med en række andre applikationer, og er en af de få sande multikanals kontaktcenter løsninger. Agenter kan håndtere henvendelser via telefon, e-mail, chat, sociale medier og SMS i samme brugergrænseflade. For mere information se: www.intelcom.dk