

# Intelecom videreutvikler funksjonen for web-chat i sin skybaserte kontaktsenterløsning

Intelecom fortsetter å satse på sanntidskommunikasjon og har lansert en ny versjon av sitt skybaserte kontaktsenterløsning med nye spennende funksjoner for web-chat.

Introduksjonen av strukturerte web-chat-meldinger innebærer at agenten kan gi kunden ett eller flere alternativ for å bekrefte innholdet i en samtale. Alternativene presenteres som en meny i dialogvinduet for å gi en sterkere forpliktelse og tydeligere svar ved f.eks bekreftelse av en transaksjon.

– Vi jobber kontinuerlig med å hjelpe våre kunder å skape best mulige løsninger for moderne kundedialog sier Thomas Rødseth, Produkt- og markedsdirektør i Intelecom og fortsetter: - Utvidelsen med funksjonaliteten for strukturert web-chat følger vår seneste lansering av WebRTC softphone som er en del av selskapets strategi for å forbedre sanntidskommunikasjon i kundedialogen. Videre bidrar den nå lanserte integrasjonen med CRM løsningen fra Siebel fra Oracle, samt lanseringen av en ny avansert dialer for utgående telefoni, å øke effektiviteten og forenkle hverdagen for agentene.

## Andre høydepunkter fra Intelecoms siste produktlansering inkluderer

- **Standardintegrasjon med Oracles Siebel CRM** – Intelecom fortsetter å fokusere på standardiserte integrasjoner med ledende leverandører av CRM-systemer slik som Salesforce.com, Microsoft Dynamics og Unified Service Desk for Microsoft Dynamics CRM, og har i den siste versjonen lag til standardintegrasjon med Oracles Siebel CRM som er i bruk hos en rekke norske bedrifter.
- **Prediktiv dialer** – Intelecom har nå lansert en såkalt prediktiv dialer for håndtering av automatisert utringning. I dagens løsning må agenten se på og starte hver enkelt tildelte samtale, mens det i den nye prediktive dialer går dette automatisk ved å ta hensyn til gjennomsnittlig antall samtaler besvart, tiden det tar å få svar, og lengden av hver samtale for å redusere agentens ventetid og øke produktiviteten.

For mer informasjon besøk [www.intelecom.no](http://www.intelecom.no) eller kontakt:

Thomas Rødseth  
Produkt- og markedsdirektør  
Intelecom Group AS  
T: +47 4191 5554  
E: [thomas.rodseth@intele.com](mailto:thomas.rodseth@intele.com)

## Om Intelecom

Intelecom er en ledende tilbyder av kontaktsenterløsninger. Med over 18 års erfaring var Intelecom en av de første i verden til å utvikle et skybasert kontaktsenter. Intelecom leverer en svært fleksibel og skalerbar kontaktsenterløsning, og kan benyttes av fra en til flere tusen agenter samtidig, som kan sitte på hvilket som helst enhet, hvor som helst. Løsningen kan sømløst integreres med en rekke forskjellige applikasjoner. Bedriften har et klart fokus på innovasjon, og arbeider kontinuerlig med teknologi og produktutvikling. Intelecom er posisjonert som en utfordrer i Gartner Magic Quadrant for Contact Centre as a Service (CCaaS), Vest-Europa. Intelecom er en av de få kontaktsenterløsningene som er fullstendig multikanal og kundebehandlere kan håndtere henvendelser på Telefon, Epost, Chat, Sosiale medier og SMS i samme brukergrensesnitt.