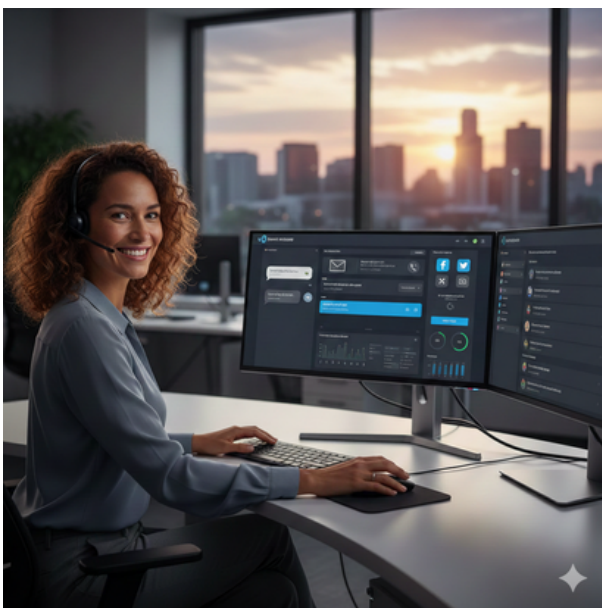


ACD med Omnichannel

Alla kommunikationskanaler i samma gränssnitt

Omnichannel är en modern och skalbar multikanalslösning för att samla alla kundkanaler på ett ställe. Agenterna behöver inte växla mellan olika applikationer och portaler utan allt hanteras på samma arbetsyta.



Alla kanaler samlade

- Telefoni
- Chatt och live messaging.
- E-posthantering
- Sociala medier (Facebook, Instagram m.fl.)
- Webformulär och självbetjäning
- Callback och köhantering

Fördelar för organisationen

- Förenklad hantering av kundkanaler
- Flexibelt och skalbart
- Starka analysmöjligheter
- Förbättrad kundnöjdhet
- Snabb onboarding av agenter

Intelligenta funktioner

Omnichannel kan hjälpa dig att prioritera ärenden, eller varför inte låta en Chatbot med AI-stöd hantera den initiala kontakten med kunden?

Skill-based routing låter den agent som har rätt kompetens att hantera ärendet.

Vill du kategorisera ärenden kan systemet göra det automatiskt åt dig genom att söka efter nyckelord i text eller samtal.

AI-funktioner kan coacha agenter i realtid och komma med förslag på svar till kunden.

Information går självklart att analysera i efterhand, eller om du ber AI att göra det åt dig.

