

Contact Center 4ALL: klantcontactbeheer verbeteren met Microsoft-integratie

Tegenwoordig gebruiken veel bedrijven met succes Microsoft-oplossingen zoals Teams en Dynamics. Het is echter moeilijk om klantcontacten op een professionele manier te beheren.

CC4ALL biedt uitgebreide ACD-functies zoals routing op basis van vaardigheden, dynamische wachtrijen, real-time rapportage, grafische call flow editor en nog veel meer. Operator en manager/secretaresse functies zijn ook beschikbaar.

Naadloze integratie met Teams, Dynamics voegt de mogelijkheid toe om alle gesprekken efficiënt te routeren naar bijvoorbeeld de best beschikbare medewerker met de meeste kennis van een specifiek product of dienst.

CC4ALL gebruikt deze krachtige routing engine voor alle beschikbare kanalen, zoals e-mail, webchat of social media conversaties. Met CC4ALL oplossingen bespaart u niet alleen op uw IT-kosten, maar wordt ook de communicatie met uw klanten optimaal.

Omni-channel. CC4ALL biedt omnichannel contactcenterfunctionaliteit, allemaal beheerd vanuit één centrale beheertool en client. De toevoeging van uitgebreide mogelijkheden voor webchat en sociale media maakt CC4ALL de meest uitgebreide, veelzijdige en flexibele omnichannel oplossing op de Skype for Business contactcentermarkt.

Routing van gesprekken. Een van de grootste frustraties van klanten is in de wacht gezet worden en vervolgens verkeerd doorverbonden worden. CC4ALL neemt het routeren van oproepen serieus. Routing kan gebaseerd zijn op vaardigheden of op de langst beschikbare agent.

Rapportage. Professionele realtime dashboards en historische rapporten zijn inbegrepen voor spraak, webchat, e-mail en sociale media. De recente implementatie van Microsoft Power BI voegt uitgebreide en eenvoudig af te lezen dashboardfunctionaliteit toe.

De voordelen:

- **De eerste keer de juiste oplossing.**
Doorgeschakeld worden naar de verkeerde agent is de belangrijkste reden waarom klanten afhaken. Wij nemen het routeren van oproepen serieus, alle kanalen - spraak, e-mail, webchat en sociale media - worden gerouteerd met dezelfde krachtige engine zodat alle gesprekken in één keer naar de juiste agent worden doorverbonden.
 - **Transformatie van klantcontact.**
Hoewel de meeste inkomende gesprekken nog steeds via de telefoon plaatsvinden, zijn online chat en sociale media sterk in opkomst. Een uitstekende omnichannel oplossing is daarom cruciaal voor de transformatie van klantcontact.
 - **Het contactcentrum van de toekomst is er al.**
Dankzij ingebouwde kunstmatige intelligentie kunnen tekst en spraak worden geanalyseerd. Dit geeft een uniek inzicht in alle klantcontacten en de effectiviteit van agenten.
-