

Integration

Superoffice



Skab værdi med telefoni i samspil med SuperOffice

Integration af Connect 3.0 med SuperOffice

Med integration mellem telefoni og SuperOffice sætter du to af virksomhedens vigtige ressourcer – medarbejdere og kundedata – i aktivt og værdiskabende samspil. Når I modtager et opkald udefra, sørger integrationen for, at der samtidig med opkaldet popper information op på skærmen med de vigtigste informationer om opkaldet og firma.

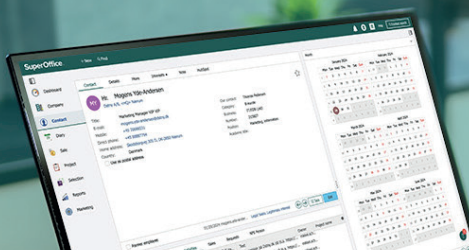
Forestil dig, at alt, hvad du som sælger skal vide om opkaldet og samhandlen med opkalders virksomhed, serveres på et sølvfad – før du besvarer opkaldet. Pludselig er du på forkant, klædt på, kan føre en målrettet samtale fra start til slut og undgår spildtid med opslag i diverse systemer. Du kan bruge al energien på at forfølge og nå dine mål.

Fordele med integration af Connect 3.0 med SuperOffice

- ✓ Se med det samme, hvem der ringer ind
- ✓ Spar tid
- ✓ Mulighed for automatisk opslag på kunden direkte på det rette faneblad i dit IT-system
- ✓ Fremstå mere forberedt, målrettet og professionelt, når eksterne personer ringer til dig
- ✓ Bedre mulighed for at prioritere indgående opkald
- ✓ Automatisk tidsregistrering inklusiv varighed af opkald
- ✓ Få al relevant information tilgængeligt
- ✓ Bedre bundlinje i form af nemt mersalg, bedre service og mindre tidsforbrug på samme tid

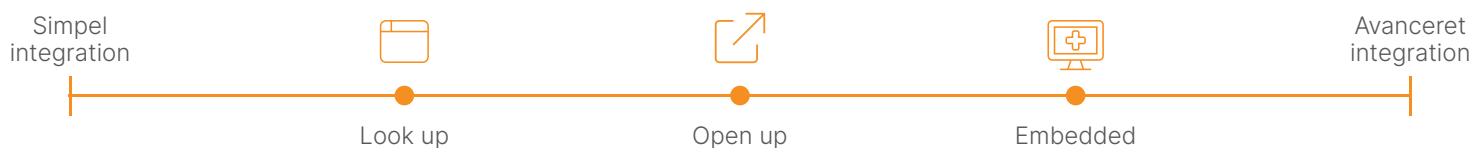
Sådan virker det





Vælg integrationer efter informationsbehov, roller og workflow

Udbyttet af at investere i integration afhænger af forskellen mellem de fremtidige workflows sammenlignet med de nuværende workflows og de sammenhænge, som integrationen skal virke indenfor. En dimension heraf er "to-be"- brugergrænsefladen. I Dstny-verdenen skelner vi mellem følgende integrations-brugergrænseflader:



LOOK UP

Ved opkald folder et vindue sig automatisk ud i højre side af browseren. Vinduet indeholder information om kontaktpersonen eller virksomheden, der ringer ind. Medarbejderen er derved informeret, inden opkaldet besvares. Desuden kan vinduet indeholde en eller flere såkaldte aktion-knapper, som medarbejderen kan klikke på. Ved klik på en af knapperne, åbner et IT-system (f.eks. HubSpot) sig og lander på den kontaktperson eller den virksomhed, som ringer ind. Derefter kan medarbejderen arbejde i systemet under opkaldet.

OPEN UP

Ved opkald åbner medarbejderens vigtigste system, f.eks. Zendesk, på den underside med information om den kontaktperson eller den virksomhed, der ringer ind. Medarbejder kan arbejde i systemet straks.

EMBEDDED

I dette scenarie behøver medarbejderen kun at arbejde i sit vigtigste system, f.eks. Salesforce. Telefonien er indlejret i systemet. Ved opkald stiller systemet sig på den kontaktperson eller den virksomhed, der ringer ind, og medarbejderen kan med det samme arbejde på kundens sager. (Andre brugsscenerier kan også udvikles). I baggrunden registreres opkaldet automatisk i kundehistorikken inkl. registrering af opkaldets varighed, så kundehistorikken og -overblikket er mere komplet.