

# Alt-i-et-kontaktcenter til effektiv kommunikation og kundeservice

MiContact Center Enterprise

## Et kontaktcenter, der transformerer virksomheden

v.2.0 21-02-22

Derfor skal du vælge MiContact Center Enterprise og ipvision



Vi leverer og passer jeres cloud-baserede kontaktcenter, så I kan passe forretningen



Vælg de moduler, I har brug for. Betal kun for det, I bruger. Byg på, når behovet opstår



Design jeres vision for kundens oplevelse i alle kontaktpunkter på alle platforme



Mål KPI'er for at sikre forbedringer. Vi udvikler løsningen kontinuerligt sammen med jer



Vær klar til 5G, IoT, integration, automation og Googles CCAI

Skræddersy kontaktcentret til jeres behov

### Inbound

- Kø-baseret opkaldsdirigering
- AI-drevet opkaldsstyring
- Automatiseret screen pop op
- Auto kunde call back

### Omnichannel

- Opkald, mail, sms og web chat
- Sociale medier, messaging
- Co-browsing
- Proaktiv web engagement

### Outbound

- Progressive og Power Dialing
- Auto kunde call back
- Interaktive SMS og mails
- Push-notifikation til mobil

### Skill-Based Routing

- Kundesegmentering
- Skills og sprog
- Aktivitetsstatus mm.

### Kunstig intelligens

- Voicebots\* og chatbots\*
- Agent assist\*
- Insights\*

### Automation

- Af indgående henvendelser
- Af udgående massekomm.
- Af intern kommunikation



### Workforce Management

- Planlægning og scheduling
- Forecasting og budgettering
- Recording og Analytics
- Træning

### Integration

- CRM, ERP og HR
- Voice-systemer
- Knowledge Management

\*: Bygger på Google Contact Center AI-teknologi, som p.t. er i beta-version.

Ring på **8888 7777** eller se mere på [dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise](https://dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise)

# Mitel MiContact Center Enterprise

## Et kontaktcenter, der transformerer virksomheden

Kontaktcenteret styrker virksomhedens konkurrenceevne gennem...



Nye services



Øget kunde tilfredshed



Øget jobglæde hos medarbejderne



Øget toplinje

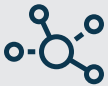


Reduceret TCO



Forbedret bundlinje

Kontaktcentrets moduler og nye teknologier åbner nye muligheder



Kundekommunikation på alle platforme

- Sociale medier
- Anbefalingsmedier
- Mails



Design kundeoplevelsen i hvert kontaktpunkt

- Kontaktflows pr. kanal
- Klar prio. af henv. typer
- Systemintegration



Byg smartere workflows

- Reducér manuelt arbejde
- Undgå dobbeltindtastninger
- Lad systemerne gøre arbejdet



Personlig og interaktiv outbound massekomm.

- Autoopkald m. interaktion
- Individualiserede SMS
- Datadrevne massemail



Sensor-baseret routing til kritiske massealarmer

- Byg IoT-trigget auto-flows
- F.eks. send røg alarm-SMS
- F.eks. "send" alarm-opkald ved forhøjet vandstand



Virtual agent\*

- 24/7 voice og chat service
- Voice og chat self service
- Virtualiserede opkald



Agent assist\*

- Afaster live agenter
- Reducerer vente-/opkaldstid
- Handover af dialog



Insights\*

- Sentimentanalyse i realtid
- Tagging af dialog-emner
- Systematisk rapportering

Virksomheden kan opnå forbedringer i nøgle-KPI'er



Op til 40% reduceret efterhåndteringstid (AHT)



Op til 20% bedre First Call Resolution (FCR)



5-20% forøget selvbetjening



Op til 50% service-til-salg konverteringer

\*: Bygger på Google Contact Center AI-teknologi, som p.t. er i beta-version.

\*\* Kilde: <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/how-advanced-analytics-can-help-contact-centers-put-the-customer-first>

Ring på **8888 7777** eller se mere på [dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise](https://dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise)

# Mitel Contact Center Enterprise

## Et kontaktcenter, der transformerer virksomheden

### Generelle fordele med MiContact Center Enterprise



Excellent kundeservice uanset kontaktmetode

Tilbyd kundeservice i konsistent høj kvalitet på tværs af alle kommunikationskanaler og kontaktmetoder, som kunderne foretrækker at anvende (opkald, mail, SMS, chat og sociale medier).



Fleksible implementerings-muligheder

MiContact Center Enterprise kan installeres on premise, virtualiseret i et datacenter, i en hybrid-konfiguration eller i en privat cloud.



Forbedret første kontakt løsning – FCR

De udvalgte agenter kan samarbejde med eksperter og indhente kundedata for at løse forespørgsler ved første kundekontakt. Det resulterer i færre interaktioner og færre kunde call backs pr. forespørgsel.

Mobilt kontaktcenter



Agenter kan være forbundne og arbejde hvor som helst ved at bruge smartphone. Supervisors har real-time dashboards og konfigurerer ændringer omkring agenter, køer, skills og prioriteter fra tablets.



Åben arkitektur

Opnå optimal effektivitet ved at anvende kontaktcentrets åbne API'er og toolkits. Integrér med lethed med 3.parts applikationer som workforce management, IVR, CRM(f.eks. Salesforce), ERP mv.



Tilbyd omkostningseffektiv selvbetjening

Hjælp kunderne til at betjene dem selv via opkald, mail eller web med en virtual assistent-lignende brugergrænseflade, som tilbyder svar på kundernes hastespørgsmål.\*



Skalerbarhed og robusthed

Skalér op og ned i takt med virksomhedens behov. Kontaktcentret klarer op til 3.000 samtidige agenter.

\*: Bygger på Google Contact Center AI-teknologi, som p.t. er i beta-version.

### Tryk og solid onboarding



At sætte et nyt kontaktcenter i drift er en betydelig opgave. Nedetid er lig med tabt omsætning, tabte ordrer og bad will hos kunderne. Derfor levering til tiden i aftalt kvalitet altafgørende. ipvision har udviklet en

præcist defineret leveranceproces med 7 faser. Det giver den gode kundeoplevelse, som vi ønsker at stå for, og vi slipper ikke her, men arbejder videre med at tilpasse til kommende behov, der opstår hos kunden.

Ring på **8888 7777** eller se mere på [dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise](https://dstny.dk/mitel-micontact-center-enterprise)