

UNIVERGE BLUE® ENGAGE CONTACT CENTRE AS A SERVICE

Breng uw Contact Center naar de cloud en ervaar een uiterst betrouwbare, veilige en complete oplossing die binnen enkele dagen in plaats van maanden operationeel kan zijn. Met UNIVERGE BLUE® ENGAGE biedt de toekomst meer responsieve, geïnformeerde en positieve klantervaringen.

Aanpasbare gespreksstromen en bijzondere vraag/antwoord-functies zorgen voor efficiëntere interacties

Spraak-, chat- en e-mailwachtrijen worden gecombineerd in één omnichannel-ervaring

Realtime klantinzichten versnellen de interacties tussen agent en klant

Dynamische meldingen vergroten het bereik terwijl klantvoorkeuren gerespecteerd blijven

Uitgebreide historische rapportage helpt om toekomstige interacties te verbeteren

UNIVERGE BLUE ENGAGE verbetert de interactie tussen bedrijf en klant en helpt organisaties zich te onderscheiden van de concurrentie waar dat het belangrijkste is – de klantervaring. ENGAGE Contact Center stelt u in staat om:

- Contactcenters over meerdere locaties en met externe agenten te ondersteunen
- Het beheer te centraliseren vanuit één portaal, altijd en overal toegankelijk
- Serviceniveaus in de gaten te houden en teamprestaties te analyseren per wachtrij, team of agent met realtime dashboards en historische rapporten
- Aanpasbare vaardigheden en statussen van agenten eenvoudig te beheren
- Met onze omnichannel-mogelijkheden de afhandeling van oproepen, webchat, e-mail en sms in één enkele applicatie te centraliseren
- De betrokkenheid met het publiek te vergroten met uitgaand bellen en geavanceerde mogelijkheden voor outreach-campagnes
- Enquêtes na het gesprek te verzenden om de tevredenheid te meten
- Snel en eenvoudig te integreren met CRM- en WFM-systemen
- En veel meer...

UNIVERGE BLUE® ENGAGE CONTACT CENTER KLANTVOORDELEN



INSPIRERENDE INTERACTIE

De totale aanpasbaarheid van de gespreksstroom zorgt ervoor dat bellers de juiste agenten op het juiste moment bereiken, terwijl uitzonderlijke vraag/antwoord-functies betere resultaten opleveren.

Vaardigheden

Op vaardigheden gebaseerde routing betekent dat die agent wordt bereikt die het meest geschikt is om de vraag te beantwoorden.

Terugbellen

Na een bepaalde tijd kunnen bellers in de wachtrij een terugbelverzoek indienen en de volgende beschikbare agent krijgt hun verzoek. Het systeem wacht om er zeker van te zijn dat de agent gereed is alvorens te bellen – wat resulteert in beter voorbereide agenten en interacties.

Routing naar voorkeursagenten

U kunt een bepaalde agent aanwijzen om als 'contactpunt' op te treden bij complexe zaken; met Preferred Agent Routing worden oproepen en chats naar een agent van uw keuze geleid.

Dashboards en live monitoring

Met onze dashboards kunt u het platform in realtime volgen, inclusief wachttijden, serviceniveaus en nog veel meer. Met live monitoring kunt u afstemmen op specifieke interacties – en zelfs de controle overnemen als dat nodig is.

KLANTCENTRISCHE KANALEN

ENGAGE combineert spraak-, chat- en e-mailwachtrijen tot één enkele, gestroomlijnde omnichannel-ervaring.

Wachtrijen & Contact Center Agent

Met ENGAGE behoort het idee dat een 'wachtrij' alleen voor spraakoproepen is tot het verleden. Ondersteund door ENGAGE Agent Desktop-software zijn spraak-, chat- en e-mailinteracties allemaal naadloos geïntegreerd.

MEER INTERACTIVITEIT

Bouw automatische assistenten die een willekeurig aantal taken uitvoeren, van gewoon tot complex. Breid de mogelijkheden nog verder uit met aangepaste API-integratie!

Auto-Attendant Studio

U kunt eenvoudig aangepaste automatische assistenten maken en geavanceerde functies implementeren, zoals variabelen, voorwaardelijke logica en nog veel meer. ENGAGE brengt geweldige kracht binnen handbereik via een intuïtieve visuele drag & drop interface. Bovendien levert aangepaste API-integratie nog meer functionaliteit.

DIEPGAANDE INZICHTEN

Realtime inzichten brengen agenten snel de hele context bij, waardoor ze beter geïnformeerde reacties kunnen leveren die de oplossingstijd verkorten. Bovendien helpt diepgaande historische rapportage toekomstige interacties te verbeteren.

De Klantreis

Met de Customer Journey-functie zien agenten de recente touchpoints van een bepaalde beller direct in hun scherm, zodat ze met die achtergrondinformatie de situatie directer en effectiever kunnen aanpakken.

Aangepaste rapporten

U kunt kiezen uit honderden vooraf samengestelde rapporten over oproepdistributie, serviceniveaus, onbeantwoorde oproepen, enquêtes na oproep en nog veel meer. Onze productspecialisten kunnen ook aangepaste rapporten ontwikkelen om zo goed mogelijk aan uw unieke behoeften te voldoen.

UITSTEKEND OUTREACH

ENGAGE is zeer krachtig in het bereiken van klanten – door agenten te ondersteunen met functies zoals dynamische meldingen.

Dynamische meldingen

Van eenvoudige afspraakherinnering tot marketingcampagnes via meerdere kanalen, vergroten dynamische meldingen het bereik van een bedrijf aanzienlijk, met inachtneming van de voorkeuren van de klant.



DRIE MANIEREN OM AAN UNIVERGE BLUE® ENGAGE TE KOMEN



UNIVERGE BLUE® ENGAGE geeft invulling aan de behoeften van uw contactcenter, ongeacht de grootte van uw bedrijf of uw vereisten. Wij bieden drie abonnementsvormen, met de mogelijkheid om andere UNIVERGE BLUE ENGAGE cloud-bedrijfstoeepassingen toe te voegen, waarmee u een holistische suite van krachtige tools creëert om uw bedrijf te ondersteunen.

FUNCTIES	ENGAGE CORE	ENGAGE ADVANCED	ENGAGE COMPLETE
Positionering	Alleen inkomende spraakoproepen	Multi-functioneel contact center	Multi-functioneel contact center
CC-licentietype	Benoemde Agents	Gezamenlijke/gedeelde zetel (toegang) ¹	Gezamenlijke/gedeelde zetel (toegang) ¹
Spraak	CONNECT	CONNECT of Over The Top	CONNECT of Over The Top
Ondersteuning meerdere talen ²	✓	✓	✓
Positie in wachtrij en geschatte Wachtijd berichten	✓	✓	✓
Monitoren (stil), influisteren, inbreken	✓	✓	✓
Realtime, historische en grafische rapporten	✓	✓	✓
Realtime Dashboards/Wallboard	✓	✓	✓
Afronden	✓	✓	✓
Rapportplanning	✓	✓	✓
Oproep opnemen	✓	✓	✓
Opslag van opnames (Spraak en/of Scherm)	200 uur/groep	Ongelimiteerd, 30 dagen	Ongelimiteerd, 30 dagen
Call Qualification (ACW)	✓	✓	✓
Compliance recording (start/stop etc.)	✗	✓	✓
Agent Desktop & Web Applicatie	✗	✓	✓
Op vaardigheden gebaseerde routing	✗	✓	✓
Geo-routing	✗	✓	✓
Geavanceerde op regels gebaseerde routing (laatste agent, voorkeursagent enz.)	✗	✓	✓
Real-time aanpasbare drempelwaarschuwingen	✗	✓	✓
Terugbellen in de wachtrij en voicemail in de wachtrij	✗	✓	✓
Bulletins voor noodwachtrijen	✗	✓	✓
Enquêtes na het gesprek	✗	✓	✓
Tekst naar spraak	✗	✓	✓
Belscripts	✗	✓	✓
Uitgaande kiezer (Geplande Power Dialing)	✗	✓	✓



FUNCTIES	ENGAGE CORE	ENGAGE ADVANCED	ENGAGE COMPLETE
Multi-Channel (E-mail, chat, SMS)	✗	Add-on	✓
Dynamische Meldingen (Voice, E-mail & SMS)	✗	Add-on	✓
Schemanager (diensten, vakantie, vaardigheden, naleving)	✗	Add-on	✓
Evaluator (Sprak/chat of E-mail; QA-sjablonen en scores)	✗	Add-on	✓
Schermafbeelding	✗	Add-on	✓
Customisation Reports/CRM/IVR/dashboard	✗	✓	✓
Work Force Management Integration	✗	✗	✓ ³
Aangepaste IVR-integraties en zelfbedieningstoepassingen (Database Gegevens, Intelligente Routing, betalings-IVR's etc.)	✗	✗	✓ ³
Integratie van spraakherkenning	✗	✗	✓
ENGAGE INTEGRATIES⁴			
Salesforce integratie	✓	✓	✓
Zendesk	✓	✓	✓
Microsoft Dynamics 365	✓	✓	✓
Zoho CRM	✓	✓	✓
Service Now	✓	✓	✓
NetSuite integratie	✓	✗	✓
Sugar CRM	✓	✗	✓
CONTACT CENTER GELIJKTIJDIG ZETELGEBRUIK			
Binnenkomend binnenlands (Gebruik van het contact center)	NVT (Volgens CONNECT-bucket)	Ongelimiteerd	Ongelimiteerd
Uitgaand binnenlands (Gebruik van het Contact center/kiezer)	NVT (Volgens CONNECT-bucket)	Naar gebruik	Naar gebruik

1. Zie OTT-implementatie voor opties en beperkingen)

2. Amerikaans Engels, Brits Engels, Duits, Nederlands, Spaans

3. Voor personeelsbeheer en zelfbedieningstoepassingen kunnen professionele diensten nodig zijn

4. De mate van integratie verschilt per platform/CRM-systeem. Details over ondersteunde functionaliteit zijn te vinden in het UNIVERGE BLUE® ENGAGE CRM-integratiesoverzicht

NEC is een gedeponeerd handelsmerk van NEC Corporation. Alle rechten voorbehouden. Andere genoemde producten en merken zijn handelsmerken van de respectievelijke eigenaars. Modellen kunnen per land verschillen en vanwege voortdurende verbeteringen kan deze specificatie zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.

EMEA (Europa, Midden-Oosten, Afrika)

NEC Enterprise Solutions

www.nec-enterprise.com

Neem voor meer informatie contact op met NEC Enterprise Solutions of: