

# Hur tillgängligt är ditt företag?

”Ett samtal behöver inte alltid betyda en röst, utan är snarare ett utbyte av information mellan två eller flera människor.”



## Multimedia från Mitel - kommunikationsutveckling i framkant

En ständig föränderlig teknik utgör en viktig drivkraft till att utvecklingen av digital kundinteraktion förs framåt. På mycket kort tid, har slutkunder gått från mobiltelefoner med endast röstfunktioner till kraftfulla smartphones utrustade med SMS, tillgång till internet och en mängd applikationer inom sociala media. Detta har bl.a. lett till stora förändringar till hur både kunder och konsumenter väljer att ta kontakt med er verksamhet och vad kunderna förväntar sig av tjänsten. Medan röstinteraktioner fortfarande utgör majoriteten av tillvägagångssätt vid kontakt har tillväxten där ändå tydligt stagnerat.

Genom Mitels lösning för multimediatjänster kan vi nu bidra till våra kunders utveckling och ge er möjlighet att följa den teknikutveckling som ligger rätt i tiden. Väljer ni en lösning med multimedia tillgodoser ni dagens kommunikationsbehov och kan därigenom stärka er relation till kunden utåt. Att inneha en multimedialösning innebär att ta fasta på att en kundtjänst idag ofta handhar fler medier än bara röstsamtal, dvs

även inkludera e-post, chatt, sms, fax samt sociala medier. Samtidigt ges ni möjlighet att prioritera bland ärendena och få statistik. Kunderna ges på så sätt frihet att integrera med ert företag med den metod som passar dem bäst.

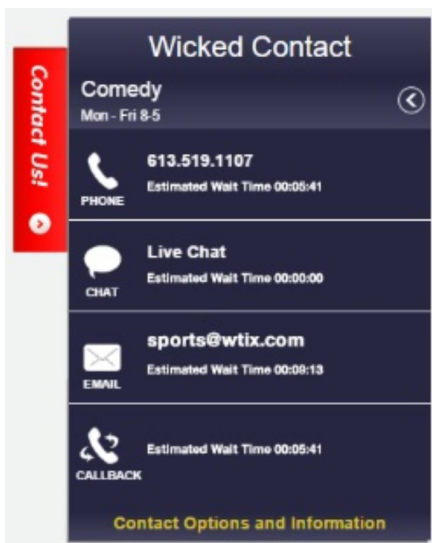
Så kallad buzz marketing har en bredare räckvidd än någonsin genom sociala medier, webbforum och bloggar, där en positiv eller negativ kundupplevelsen kan vända prompt på några minuter. Detta resulterar i att företagen måste tänka bortom röstinteraktioner och leverera samma standard av kundservice i samtliga moderna medier. Affärsnyttan i att utnyttja digitala kommunikationskanaler är onekligen en klar konkurrensfördel. Genom att erbjuda flexibla sätt att nå ditt företag, expanderas er räckvidd mot befintliga och potentiella kunder. Den operativa effektiviteten förbättras likväl som kostnaden per interaktion.

Om du inte gör det enkelt för kunderna att göra affärer med dig, kommer dina konkurrenter att göra det!

## Inte bara flexibilitet för kunden...

Med multimedia i er kundtjänst får kunderna möjlighet att interagera med ditt kontaktcenter genom den kanal de själva väljer, oavsett om det är röst, e-post, fax, sociala medier eller webb chatt.

Med denna lösning följer en helt anpassningsbar web mall "Kontakta oss" som enkelt visar alla alternativa vägar som finns för att etablera kontakt. Via hemsidan publiceras beräknade väntetider för alla medier och köer. Detta ger dina kunder möjlighet att välja den kanal de önskar kontakta er igenom, eftersom de snabbt kan identifiera genom vilka medier de snabbast kommer att få svar.



## ... utan även smidig för er kundtjänst.

Multimedia Contact Center innebär inte bara flexibilitet för era kunder, utan även för era kundtjänstmedarbetare. Multimediaklienten ger kundtjänstmedarbetarna alla de verktyg de behöver för att göra sitt jobb, med möjlighet att ansluta lediga agenter till svarsgruppen, lägga till/ta bort sig, stör ej och gör upptaget, och begära hjälp från handledare. Via kö-funktionen har ni möjlighet att se kontakter som väntar i kö, längst ledig agent eller mest kompetenta agent och utefter detta välja hur och av vem kundkontakten skall besvaras. Kundtjänstmedarbetarna har även möjlighet att i realtid snabbt se sina personliga prestationer, liksom resultatet från övriga agenter som är anslutna i kontaktcentret. Som användare designar du själv dina flöden.

## Förvaltning i realtid.

Med Multimedia Contact Center, har ansvariga ett brett utbud av övervakning i realtid samt att de även har historiska rapporter till sitt förfogande och på så sätt kan de mäta och hantera de digitala kundaktiviteterna. Med hjälp av Microsoft Visio, skapas proffsiga flödesscheman, diagram och ritningar för att visualisera komplex information på ett tydligt sätt. Utifrån denna kunskap kan man sedan skapa prognoser för att bygga arbetsscheman för bemanning osv.

**Dra fördel av kunskapen om vad som ligger i tiden, tillgodose dina kunders behov genom att vinna funktionen från röstsamtal till multimedia.**

## Faktaruta

- 90% av alla konsumenter besöker alltid ett företags hemsida innan man mailar eller ringer dem (källa: Synthetix)
- 25% av konsumenterna använder en till två kanaler när de söker kundvård och 52 % av konsumenterna använder tre eller fyra kanaler (Källa: Ovum)
- 63% av online- konsumenterna uppgav att de mer sannolikt återvänder till den webbplats som erbjuder chatt (Källa: Forrester)
- 79% av kunderna som uppgav en negativ upplevelse med ett företag - berättade för andra om det (Källa: Harris Interactive)

PrimeQ är en ledande leverantör av kommunikationslösningar för företag. Sedan 2006 har vi hjälpt företag och organisationer med deras kommunikation. Vi är oberoende och lyder inte under någon av de stora aktörerna på marknaden. Det ger oss en unik möjlighet att ta fram den lösning som passar varje enskild kund bäst. Det borgar för en hög kundnöjdhet samtidigt som våra lösningar också sänker era kostnader. Kommunikation kan vara en djungel, men fantastiskt när det fungerar som man tänkt.

Vill ni ha ytterligare hjälp på vägen eller mer information, kontakta någon av våra kunniga konsulter så hjälper vi er.

T: 077 - 551 01 00

E: [info@primeq.se](mailto:info@primeq.se)

[www.primelq.se](http://www.primelq.se)

