

SOFTERA

Asiakaspalvelukanava



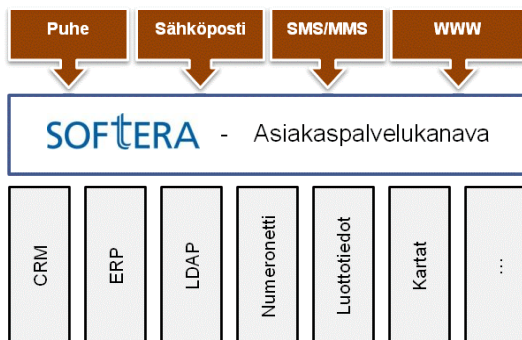
Tehokkuutta asiakaspalveluun

Softeran asiakaspalveluratkaisut tehostavat asiakaspalvelutyötä ja syventävät yrityksen kykyä ymmärtää asiakkaidensa tarpeet. Yhteentoimivat ja integroidut teknologiat sekä ratkaisut ovat tässä avainasemassa.

Asiakaspalvelukanava on Softeran kehittämä ratkaisu eri viestintäkanavista tulevien asiakkaan yhteydenottojen ja yrityksen eri tietojärjestelmissä säilytettävien asiakastietojen yksinkertaiseksi hallinnoimiseksi. Asiakaspalvelukanavan avulla asiakaspalvelu pystyy hoitamaan tehokkaasti kaikki asiakkaiden kontaktoinnit saman sovelluksen kautta riippumatta yhteydenottokanavasta. Palvelu soveltuu yrityksen call center ja help desk -palveluille tarjoten asiakkaalle yhdenmukaisen ja laadukkaan asiakaskokemuksen.

Yksi asiakaspalvelukanava

Ratkaisumme yhdistää asiakaspalvelun käyttämät tietojärjestelmät ja asiakkaan yhteydenottokanavat yhdeksi kokonaisuudeksi. Asiakaspalvelukanavaa käyttävän asiakaspalvelijan on mahdollisuus nähdä kaikki valittuun asiakkaaseen liittyvät tiedot yhden näkymän kautta, vaikka asiakkaan tiedot olisikin talletettu yrityksessä moniin eri tietojärjestelmiin.



Tietojen yhdistäminen

Puhelu, SMS, sähköposti, WWW-lomake tai mikä tahansa asiakkaan yhteydenotto yrityksen asiakaspalveluun käynnistää asiakkaan tietojen haun automaattisesti. Tiedot ovat näin heti käytettävissä, nopeutetaan ja helpottaen asiakaspalvelijan työtä.

Yrityksen asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmät voidaan liittää asiakaspalvelukanavan käyttöliittymään kustannustehokkaasti olemassaolevien web-käyttöliittymien avulla. Ulkoisen järjestelmän web-käyttöliittymä voidaan tuoda Asiakaspalvelukanavan näkymään ja suorittaa sisäänkirjautuminen sekä tietojen haku automaattisesti Softeran kehittämän teknologian avulla.

Hyödyt

Asiakaspalvelukanavan käytön tavoitteena on, että asiakaspalvelun tuottama asiakaskokemus parane. Asiakkaan vasteajat lyhenevät ja yhteydenottaminen eri kanavien kautta on suoraviivaisempaa. Asiakaspalvelijan työ helpottuu, sillä asiakkaan tiedot ja palveluhistoria ovat automaattisesti saatavilla yhden näkymän kautta. Palvelun nopeutuminen sekä laadun paraneminen tuo yritykselle kustannussäästöjä ja parantaa samalla asiakasuskollisuutta.

Käyttöliittymä

Asiakaspalvelukanavan helppokäyttöisessä käyttöliittymässä olevien välilehtien kautta on pääsy asiakaspalvelijalle tärkeisiin sovelluksiin ja palveluihin ilman erillistä kirjautumista. Yhteydenotto laukaisee tapahtumasarjan, jonka seurauksena kaikki asiakkaasta saatavilla oleva tieto tuodaan käyttöliittymään automaattisesti. Esimerkiksi puhelun alkaessa järjestelmä kirjautuu yrityksen asiakkuudenhallintajärjestelmään ja hakee asiakkaan tiedot näytölle automaattisesti.

The screenshot displays the Softera ASP-kanava software interface. The main window shows a list of calls with columns for Aika, Asiakas, Palvelu, Käsiteljä, and Lisätiedot. A call log window is open, showing details for a call on 22.10.2009 at 10:22:38. The call was initiated by Softera Oy/ Kattunen Petri (+358447227165) to Softera palvelunumero (+358173698901). The reason for the call is 'sähköliittymän tilaus'. A customer profile window is also open, showing details for Petri Kattunen, including his address, phone number, and email. The profile window also displays a list of services and a table of contact information.

Aika	Asiakas	Palvelu	Käsiteljä	Lisätiedot
22.10.2009 10:22:38	Softera Oy/ Kattunen Petri (+358447227165)	Softera palvelunumero (+358173698901)		Jonottanut 16 s
22.10.2009 10:22:49	Softera Oy/ Tervo Tommi (+358447227107)	Softera palvelunumero (+358173698901)		Jonottanut 05 s
22.10.2009 10:05:44	Timo Testaaja	Softera WEB-palvelusivusto		
22.10.2009 10:08:31	Timo Testaaja	Softera palvelusivusto (aspkanava@gmail..)		
22.10.2009 10:15:06	Softera Oy/ Kattunen Petri (358447227165)	Softera SMS-palvelunumero (13131)		
22.10.2009 10:15:33				
22.10.2009 10:21:13				

Aika	Asiakas	Palvelu	Yhteydenoton syy	Käsiteljä	Merkinnät
22.10.2009 10:20:09	358447227165	Softera palvelunumero (35...	sähköliittymän vauno	petri	
22.10.2009 10:03:42	358447227165	Softera palvelunumero (35...	muu syy	petri	
21.10.2009 14:39:08	358447227165	Softera palvelunumero (35...		petri	

Yhteydenotto	Aika	Asiakas	Palvelu	Yhteydenoton syy	Käsiteljä	Merkinnät
	21.10.2009 14:26:13	Softera Oy/ Kattunen Petri (+358447227165)	Softera WEB-palvelusivusto	sähköliittymän tilaus		

Asiakas	Asiakasnro
ASPA-kanava - Teleoperaattori X	1235

Yhteyshenkilön nimi	Kussuus	Puh	Gsm
Petri Kattunen	Yhteyshenkilö		0447227165

Toiminnallisuudet

- Kaikki yhteydenotot asiakaspalvelijan käsiteltävänä yhden sovelluksen kautta
- Kaksisuuntaiset yhteydenotot: puhelin, sähköposti, SMS, MMS, WWW
- Kaikki asiakkaaseen liittyvä tieto yhden käyttöliittymän kautta
- Tietojen automaattinen haku yrityksen omista tietojärjestelmistä (esim. ERP, CRM)
- Tiedon haku kolmannen osapuolten järjestelmistä (esim. luottotiedot, sijainti)
- Asiakaskohtainen yhteydenottohistoria
- Työjonojen ja tehtävien hallinta
- Yhteydenottojen priorisointi, luokittelu ja jakaminen
- Yksittäiset yhteydenotot ovat liitettävissä tiettyyn asiakokonaisuuteen
- Asiakaspalvelijan läsnäolotieto (esim. paikalla, tauolla, varattu, poissa)
- Sisäinen pikaviestintä (Instant Messaging, IM)
- Tehokkuuden mittaaminen ja seuranta
- Raportointi