

SOFTERA



Asiakaspalvelukanava

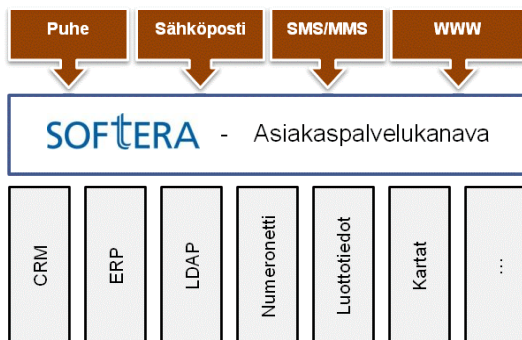
Tehokkuutta asiakaspalveluun

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 active calls with columns for time, customer, service, handler, and additional information. A call log window is open, showing details for a call on 22.10.2009 at 10:22:38. The call details window shows the customer's name, phone number, and the reason for the call (sähköliittymän tilaus). A customer profile window is also open, displaying the customer's name, address, and contact information.

Aika	Asiakas	Palvelu	Käsittejä	Lisätiedot
22.10.2009 10:22:38	Softera Oy/ Karttunen 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 Testaja	Softera WEB-palvelusivusto		
22.10.2009 10:08:31	Timo Testaja	Softera palvelusivusto (aspkanava@gmail..)		
22.10.2009 10:15:06	Softera Oy/ Karttunen Petri (358447227165)	Softera SMS-palvelunumero (13131)		
22.10.2009 10:15:33				
22.10.2009 10:21:13				

Aika	Asiakas	Palvelu	Yhteydenoton syy	Käsittejä	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: 21.10.2009 14:26:13
 Palvelu: Softera WEB-palvelusivusto
 Asiakas: Timo Testaja
 Syy: sähköliittymän tilaus

Hei,
 Tee uusi tarjous.
 t. Timo

Koonti

Asiakas	ASPA-kanava - Teleoperaattori X	Asiakasnro	1235
Tyyppi	Asiakas	Y-tunnus	
Päätöimiala	Teleoperaattori	Email	
Sivutoimiala(t)	Konsultointipalvelut	Kotisivuosoite	http://www.softera.fi
Lisätiedot	ASPA-kanavan demoiluun testiasiakas	Tietopalvelut	YTI Asiakastieto Google
		Tiedot lisätty	23.9.2009

Rajapinta-asetukset

Yhteyshenkilön nimi	Kussuus	Puh	Gsm
Petri Karttunen	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