

CLOUD CONTACT CENTER



Manage de meest veeleisende campagnes met de cloud van Enreach

Beheer Campagnes

Beheer oproepen en campagnes met professionele tools voor agents en supervisors

Eenvoudige Integratie

Verbind het Contact Center met je bedrijftools, CRM of ERP-pakket

Cloud Service

Flexibiliteit, snelheid en efficiëntie met eenvoudig cloudgebaseerd beheer

Intelligente Routing

Beheer al je inkomende oproepen met verschillende criteria

Business Intelligence

Realtime analyseren van oproepen en serviceniveaus





HET COMPLETE PAKKET

Alles wat je verwacht van een geavanceerd Contact Center.

GESPREKKEN

Technologie die optimaliseert

- Geavanceerde routing
- Wachtrijenbeheer en ACD
- Spraakherkenning en IVR
- Chatbots met AI
- Voice-over beheer
- Meeluisteren en fluisteren
- Enquêtes voeren
- Gespreksopname
- Automatisch terugbellen

AGENTEN

Oproepbeheer met hoge productiviteit

- Webtelefoon op basis van Web RTC
- Status update
- CLIP-selectie
- Contactgegevens
- Gespreksopname
- Doorverbinden
- Oproepclassificatie
- Automatische herprogrammering

SUPERVISORS

Realtime controle over campagnes en agents

- Oproepacties
- Fluisteren
- Wallboard
- Wachtrijconfiguratie

STATISTIEKEN

Inzicht om de juiste beslissingen te nemen

- Rapporten per dienst en groep
- Groeperingscriteria
- Zoekfilters
- Grafisch formaat of tabellen

INTEGRATIE

Synchronisatie om processen te verbeteren

- Salesforce & Dynamics
- Andere CRM's of ERP's
- API voor integrators