Elevate Contact Center

Je klant als stralend middelpunt. Lever de ultieme klantervaring met een volledig Omni-channel Contact Center-oplossing.

Meer Productiviteit & Eenvoud

Ons geïntegreerde Unified Communications en Contact Centre maakt het eenvoudiger om samen te werken en klantgesprekken in één app te beheren.

Meer Klantgemak

Laat klanten bellen, sms'en, chatten en e-mailen, of bied ze zelfbedieningsopties.

Personalisatie & Inzichten

Integreer je CRM voor betere interacties en gebruik analyses en rapportages om je diensten te verbeteren.

Omzet & Betrokkenheid

Stuur tijdige meldingen automatisch via sms, spraak en e-mail.

Elevate Contact Center verbetert klantinteracties voor bedrijven van elke omvang en helpt je te onderscheiden van de concurrentie waar het meest telt: de klantervaring.

Met Elevate Contact Center kun je:

- Toegang krijgen tot zowel samenwerking tussen medewerkers als geavanceerd gespreksbeheer binnen ons UC-platform.
- Ondersteuning bieden aan meerdere locaties en externe medewerkers.
- Beheer centraliseren via één portaal, overal en altijd toegankelijk.
- Servicelevels bewaken en teamprestaties analyseren per wachtrij, team of medewerker met realtime dashboards en historische rapporten.
- Agentvaardigheden en -statussen eenvoudig beheren en aanpassen.
- Publieksbetrokkenheid vergroten met uitgaande belcampagnes en geavanceerde outreach-mogelijkheden.
- Na-gespreksenquêtes versturen om tevredenheid te meten.
- Snel en eenvoudig integreren met CRM- en WFM-systemen.
- Gesprekken, webchat, e-mail en sms centraliseren in één applicatie.
- En nog veel meer...

ELEVATE CONTACT CENTER KLANT VOORDELEN

GROTERE PRODUCTIVITEIT

Geef je medewerkers de tools die ze nodig hebben - of ze nu moeten samenwerken, met een klant moeten praten, of beide tegelijkertijd.

UC-platform + Contact Center
Gebruik één applicatie om zowel de samenwerking tussen medewerkers als klantgesprekken te beheren.

Agent Login
Kies ervoor om klantgesprekken te voeren binnen ons UC-platform. Log uit als je klaar bent en hervat ander samenwerkingswerk met collega's.

Geavanceerd Gespreksbeheer
Behandel in de wachtrij geplaatste klantgesprekken en neem vervolgens contact op met collega's via bellen, chatten of vergaderen om verzoeken snel af te handelen.

Status Sync
Voorkom dat je andere oproepen ontvangt terwijl je met klanten werkt. Laat anderen zien wanneer medewerkers met klanten in gesprek zijn.

BETERE INTERACTIONS

Volledige aanpasbaarheid van de gespreksflow zorgt ervoor dat bellers op het juiste moment bij de juiste medewerkers terechtkomen, terwijl uitzonderlijke kwaliteitsborgingsfuncties voor betere resultaten zorgen.

Vaardigheden
Skills-based routing zorgt ervoor dat het meest geschikte personeelslid de vraag ontvangt.

Terugbelverzoeken
Na een bepaalde wachttijd kunnen bellers in de wachtrij een terugbelverzoek indienen. De eerstvolgende beschikbare medewerker krijgt dit verzoek toegewezen. Het systeem wacht tot de medewerker klaar is voordat er wordt gebeld – wat leidt tot beter voorbereide medewerkers en interacties.

Voorkeursmedewerker Routing
Je kunt een specifieke medewerker toewijzen als aanspreekpunt voor complexe cases. Met voorkeursmedewerker routing worden oproepen en chats doorgestuurd naar een maedewerker van jouw keuze.

IVR Controle & Creativiteit
Je kunt eenvoudig aangepaste IVR's (Interactive Voice Response) creëren en geavanceerde functies inzetten zoals variabelen, conditionele logica en nog veel meer. Contact Centre biedt enorme mogelijkheden via een intuïtieve drag-and-drop visuele interface. Bovendien zorgt aangepaste API-integratie voor nog meer functionaliteit.

KLANTGERICHTE KANALEN

Contact Center bundelt spraak, chat, WhatsApp en e-mailwachtrijen in één gestroomlijnde omnichannel-ervaring.

Wachtrijen & Contact Center Agent
Met Contact Centre kun je het idee van een "wachtrij" die alleen voor spraakoproepen is, vergeten. Dankzij de web- of desktopapp van Contact Center worden spraak-, chat-, WhatsApp- en e-mailinteracties naadloos geïntegreerd.

ELEVATE CONTACT CENTER KLANT VOORDELEN CUSTOMER BENEFITS

REALTIME INZICHTEN

Realtime inzichten geven medewerkers snel context, waardoor ze beter geïnformeerde antwoorden kunnen geven en de oplostijd wordt verkort. Daarnaast helpen uitgebreide historische rapportages om toekomstige interacties te verbeteren.

Dashboards en Live Monitoring
Onze dashboards helpen je het platform in realtime te monitoren, inclusief wachttijden, serviceniveaus en nog veel meer. Met live monitoring kun je specifieke interacties volgen – en indien nodig zelfs overnemen.

Dashboards en Wallboards
Bekijk de belangrijkste statistieken die voor jouw team het meest van belang zijn, altijd en overal – en deel deze gegevens met iedereen in je team die ze nodig heeft.

Aangepaste Rapporten
Kies uit honderden vooraf gebouwde rapporten over oproepverdeling, naleving van serviceniveaus, onbeantwoorde oproepen, enquêtes na gesprekken en nog veel meer. Onze productspecialisten kunnen ook aangepaste rapporten ontwikkelen om aan jouw specifieke behoeften te voldoen.

VERGROOT BETROKKENHEID

Trek de aandacht van je klanten met meldingen voor herinneringen, promoties en meer.

Dynamische Meldingen
Verander je contact center in een krachtig middel voor klantbereik. Van eenvoudige afsprakenherinneringen tot multichannel marketing campagnes, dynamische meldingen vergroten het bereik van een bedrijf aanzienlijk, terwijl ze rekening houden met de voorkeuren van de klant

TWEE LICENTIE MOGELIJKHEDEN VOOR ELEVATE CONTACT CENTER

We bieden twee uitgebreide licenties waaruit u kunt kiezen, met uiteraard de mogelijkheid om onze andere clouddiensten toe te voegen. Hiermee creëert u een complete suite van krachtige tools voor uw organisatie.

Factors	CONTACT CENTER **PRO**	CONTACT CENTER **ELITE**
CC Licentie Type	Concurrent licenties*	Concurrent licenties*
UC Bundel	Gekoppeld met UC platform	Gekoppeld met UC platform
Samenwerking tussen contact center gebruikers en UC gebruikers	●	●
Beheer Portaal	●	●
Supervisor functionaliteiten	●	●
Real-time agent status	●	●
Inbound Spraak Wachtrijen	●	●
Automatic Call Distribution (ACD)	●	●
Positie in de Wachtrij & Verwachtte wachttijd berichten	●	●
Supervisor functionaliteiten (Monitor, Whisper, Barge-in)	●	●
Real-Time & Historische Analytics	●	●
Real-Time Dashboards	●	●
Archiving – Archiveren van alle communicatie (spraak, chat, email etc)	Toevoging (+€)	Toevoging (+€)
Gespreksopname	●	●
Standaard Integraties (Dynamics,Salesforce, Zendesk)	●	●
Desktop & Web applicatie	●	●
Scheduled Rapporten	●	●
Flexibele IVR (incl maatwerk integraties via API)	●	●
Skill-Based Routering	●	●
Geavanceerde Routering (Voorkeur agent etc)	●	●
Real-Time alarmen	●	●
Callback & Voicemail	●	●
Wachtrij Bulletins	●	●
Post-Call Surveys	●	●
Text-to-Speech	●	●

Blenden in- en uitgaande interacties	●	●
Outbound Dialer (Power Dialing)	●	●
Bursting[1]	●	●
Chat kanaal	Toevoeging (+€)	●
Email kanaal	Toevoeging (+€)	●
WhatsApp kanaal	Toevoeging (+€)	●
Dynamische Notificatie (Voice, Email & SMS)[2]	Toevoeging (+€)	●
AI Agent Evaluatie (Identificeren onderwerpen, sentiment, zichtbaar maken keywords tbv coachen, en prestatie vebetering)	Toevoeging (+€)	●
Schermopname	Add-on (+€)	●
Maatwerk CRM Integratie	Professional Services (+€)	Prof. Services (+€)
Maatwerk WFM Integratie		Prof. Services (+€)
Maatwerk IVR Integrations (Data Dips, Intelligente Routering, Payment IVRs etc.)		Prof. Services (+€)

CONTACT CENTER CONCURRENT LICENTIE GEBRUIK		
Inkomend Nationaal (Contact Center Verkeer)	Ongelimiteerd	Ongelimiteerd
Uitgaand Nationaal (Contact Center Verkeer /Dialer)	1,000 min/per maand per concurrent seat	2,000 min/per maand per concurrent seat
Toll-Free	Conform het toll-free pakket /per minuut	Conform het toll-free pakket /per minuut

* Aantal ingelogde gebruikers

1.CC Bursting beperkt tot 50% van de geabonneerde seats capaciteit.
De facturering is gebaseerd op het piekaantal gelijktijdige aanmeldingen gedurende de periode - geen minimale gebruiksduur - en wordt weerspiegeld in de volgende facturatiecyclus. Het "Burst & release"-model houdt in dat de vooruitbetaling voor de volgende periode is gebaseerd op het aantal geabonneerde seats (en niet op de pieken van de vorige periode). Dit is niet van toepassing op onze UC-platformservices met toegewezen gebruikers.

2. Gewenste kanaal-uitbreidingen (E-mail & SMS) - apart verkocht.

VRAGEN? NEEM VANDAAG NOG CONTACT MET ONS OP?

BusinessCom

+31 413 72 42 00

info@businesscom.nl

www.businesscom.nl