

# Geomant Contact Expert

## Multichannel Contact Centre pentru Microsoft Skype for Business

Oferirea celui mai bun serviciu pentru clienți implică mai mult decât funcția pe care o au agenții din Contact Center, depășind limitele astfel încât să includă fiecare angajat al organizației. Contact Expert (CE) înlătură barierele tradiționale prin extinderea sistemelor Skype for Business către Contact Center, ducând astfel la îmbunătățirea perfectă a sistemului de colaborare printr-o comunicare multichannel cu clienții.

### Comunicare critică pentru afaceri

CE dispune de contacte multichannel foarte puternice de inbound și outbound pentru a oferi clienților un serviciu complex și imbatabil. De asemenea, oferă servicii de IVR, rutare inteligentă a contactelor pe baza skill-urilor și a disponibilității agenților, înregistrare a apelurilor și callback, toate acestea alături de controlul complet al supervizorilor și al raportării Business Intelligence (BI). Din momentul în care CE se integrează cu CRM și alte aplicații de business, istoricul contactelor multichannel poate fi integrat într-o interfață prietenoasă care să ofere informații structurate și relevante despre clienții echipei tale.

### Strategii organizaționale rapide

În această perioadă, pentru a preveni răspândirea virusului COVID-19, oamenii încearcă să găsească cât mai multe răspunsuri și informații de acasă. Acest lucru înseamnă că oamenii vor folosi telefonul, e-mail-ul și canalele digitale pentru a comunica cu o companie, în detrimentul deplasării personale în locațiile fizice. Folosind Contact Expert, veți putea răspunde în mod facil la toate aceste întrebări într-o singură interfață ușor de utilizat.



Odată cu răspândirea pe scară largă a platformei Microsoft Teams, aplicația de Cloud Contact Center a Geomant va fi migrată către noua platformă Microsoft UC. Noua soluție Geomant este Buzzeasy, iar aceasta va înlocui treptat HCE.



### Puterea serviciului Cloud

Contact Expert este disponibil în Cloud printr-un model simplu de tipul Plătești-Cât-Consumi, permițând agenților să lucreze din confortul caselor lor. Fiind furnizat din Cloud, Contact Centerul dumneavoastră se poate calibra rapid astfel încât să răspundă cerințelor viitoare. Timpul și costurile de configurare sunt reduse, fără servere sau software de instalat, actualizat și întreținut, cerințele din IT și bugetul de capital s-au redus.



### Raportări BI intuitive

CE oferă una dintre cele mai intuitive și configurabile soluții de raportare Business Intelligence (BI) disponibilă până acum pentru Contact Center. Având la bază tehnologia PowerPivot de la Microsoft, datele sunt accesibile între canalele de comunicare pentru a putea fi prelucrate, cu un format configurabil și ușor de înțeles, ajutând astfel la luarea unor decizii de business corecte și rapide.



### Interacțiuni outbound multichannel

Funcția automată de outbound a IVR-ului împreună cu capacitățile de apelare predictivă fac ca aplicația CE să suporte activitățile de outbound între mai multe canale, incluzând apelul de voce, e-mail-ul și SMS-ul. Contact Expert poate chiar să ajungă la vizitatorii tăi on-line cu folosind funcția de Chat Proactiv, pentru a oferi asistență și sfaturi prin intermediul unei invitații prietenoase de tip pop-up.



### Integrarea cu Office 365 - pentru a lucra de oriunde

Funcționalitatea puternică a contactelor multi-media din Contact Center nu mai este separată, ca o entitate de sine stătătoare care rulează alături de Office 365, ci o parte vitală a acestuia. Punând CE alături de Office 365 înseamnă interacțiuni cu clienții mai implicate, responsabile și accesibile, de aproape oriunde.



## Integrare nativă cu Skype for Business

Contact Expert este una dintre puținele soluții de Contact Center care este nativă pentru Skype for Business și Teams, funcționând unitar cu platforma Microsoft Unified Communications (UC). Acest lucru înseamnă că puteți extinde experiența UC din Skype for Business în Contact Center-ul dumneavoastră fără pierderea unor funcționalități, colaborări, federația sau flexibilitatea la nivel de întreprindere. De asemenea, elimină necesitatea liniilor telefonice separate, a tehnologiilor de comunicare, a integrărilor și a gateway-urilor, deoarece tot ceea ce aveți nevoie este furnizat de către Skype for Business.



## Controlul și administrarea completă a supervisorului

Este un portal web intuitiv pentru administrare și supervizare, cu control de acces definit pe mai multe niveluri, atribuire de skill-uri și gestionare a cozilor, asigurând ceea ce Contact Center-ul are nevoie mereu pentru a opera la un nivel optim de eficiență cu productivitate maximă. Supervisorii pot asculta, pot face coach și pot participa la apeluri, în timp ce informațiile de management permit monitorizarea în timp real și urmărirea interacțiunilor active pe toate canalele media.

## Funcționalitățile soluției Contact Expert

- Integrare nativă cu Skype for Business și Microsoft Teams cu ajutorul Buzzeasy
- Suportă atât cozi de inbound de tip multichannel, cât și campanii de outbound
- Unified Agent Desktop (pe ecran complet sau în bara de instrumente)
- Instrument de scripting intuitiv pentru grafice
- Rutare inteligentă skill și attribute based
- Opțiuni de callback imediat sau programat
- Integrare cu cele mai multe aplicații de tip CRM și business
- Înregistrarea apelurilor inbound și outbound
- Rapoarte de performanță în timp real
- Multi-tenancy și scalabilitate cu fiabilitate dovedită
- Self-service prin IVR și chatbot

### Despre Geomant

Geomant este un lider în furnizarea de servicii de comunicare unificată și soluții software pentru contact center, fiind cunoscut în domeniu pentru oferirea soluțiilor adaptate în funcție de nevoile clientului. Oferim soluții personalizate bazate pe portofoliul nostru unic de tehnologie cloud și software.





### Geomant Oferă:

- ✓ Contact Centre: ACD, IVR, Înregistrare voce, CTI, Intelligent Wallboards
- ✓ Comunicare unificată: IM, Video, Mobile
- ✓ Consultanță business: Planning și implementare
- ✓ Servicii profesionale: Aplicații Software & Development
- ✓ Suport și mentenanță 24/7 & Servicii AI (Chatbot)
- ✓ Soluții de integrare CX pentru platformele de comunicare



### Contactează-ne

 Geomant S.R.L, Blvd. 21 Decembrie 1989, Nr. 37 Cluj-Napoca, România

 +40 364 116 340

 romania@geomant.com