

intelcom

CHAT i Consorte PULSE kontaktcenter

Instant Messaging er en form for kommunikation mellem to eller flere mennesker baseret på skrivning af tekstbeskeder. Den adskiller sig fra e-mail ved at samtaler foregår uden forsinkelse. Tekstbeskederne sendes via PC'en eller mobilen, der er forbundet til et netværk som f.eks. internettet. Instant Messaging kræver et klientprogram der forbinder sig til en server. De fleste typer programmer giver mulighed for at se om folk på ens kontakliste er online og interesseret i at chatte. (Kilde: Wikipedia.dk)



CHAT som dialogform har med tiden fået en central plads i mange menneskers privatsfære. CHAT er blevet en naturlig del af hverdagen, og derfor er barrieren lav for også at kontakte virksomheder og offentlige organisationer via CHAT. Det er grunden til, at Consorte PULSE kontaktcenter indeholder en fuldt integreret CHAT funktion, hvor kunderne fra hjemmesiden kan chatte med jeres medarbejdere i kontaktcenteret. CHAT administreres i PULSE Supervisor-værktøjet og den tætte integration til PULSE sikrer, at CHAT-henvendelser styres og organiseres efter de principper som gælder for de øvrige kommunikationskanaler i PULSE (telefon, e-mail, SMS og fax).

CHAT har via PULSE fuld kontaktcenter-funktionalitet som for eksempel køhåndtering, fordeling efter kompetencer, gruppe- og agentprofiler og prioritering af kø, ligesom der er online monitorering af henvendelser og rapportering til standard statistikrapporter via SONAR. Med Consorte PULSE, har vi kort sagt lagt alt til rette for, at jeres kunder kommer til at opleve samme personlige kundeservice som ellers, når I vælger at tilbyde CHAT som kommunikationskanal.



PULSE CHAT er en fordel for dit kontaktcenter

- *Øget effektivitet - en agent kan håndtere op til 8 samtidige CHAT-henvendelser. En erfaren CHAT agent kan føre flere dialoger samtidigt og hun modtager ikke CHAT-henvendelser, hvis hun allerede har en henvendelse via telefon eller e-mail.*
- *Kommunikation i samme medium - kunden behøver ikke bevæge sig væk fra web'en for at få svar eller rådgivning fra en medarbejder, men kan føre dialogen fra den aktuelle web side. Det giver flere tilfredse kunder og en højere fastholdelse.*
- *Omfattende rapportering - indholdet af CHAT-sessionen kan gemmes for kvalitetssikring eller dokumentation og kan sendes til kunden på e-mail. Og selvfølgelig rapporteres antal henvendelser, svartid, ventetid m.m. i SONAR statistikken.*

CHAT signalerer fornyelse

Indtil nu har forholdsvis få virksomheder og organisationer tilbudt CHAT som kommunikationskanal. Det gør, at virksomheder, der tilbyder CHAT fremstår som innovative, og får chancen for at opnå et konkurrencefortrin.

Den unge generation foretrækker CHAT

Generationen som er vokset op med SMS, CHAT og Instant Messaging, oplever disse kommunikationsformer som en værdifuld del af deres hverdag. De foretrækker CHAT i forhold til at henvende sig pr. telefon eller e-mail.



Sådan fungerer PULSE CHAT

CHAT-sessionen startes op med et klik på et CHAT ikon, som I placerer udvalgte steder på jeres hjemmeside: webshop, support, kontaktside etc. Klikket initierer en CHAT-session i kontaktcenteret direkte, eller sender brugeren til en webformular, hvor kunden kan taste sine data. For eksempel kundenummer eller type af spørgsmål, hvorefter CHAT'en bliver tildelt en af de køer, som medarbejderne skal besvare henvendelser fra.

Giv individuel velkomst

Når CHAT-sessionen startes får brugeren en velkomstmelding, som I selv definerer. Den kan for eksempel indeholde oplysning om, hvor mange agenter som er tilgængelige på CHAT'en. I kan have forskellige velkomster på de enkelte køer.

Tildel ud fra kompetencer

Ud fra medarbejdernes kompetencer afgør PULSE, hvem der skal besvare CHAT-henvendelser og hvor mange henvendelser den enkelte medarbejder skal håndtere samtidigt. Er medarbejderen allerede optaget af en henvendelse fra telefon eller e-mail tildeles hun ikke nye CHAT-henvendelser

Prioriter mellem medarbejdere

Hvilke medarbejdere der skal modtage CHAT-henvendelser som højeste prioritet sættes pr. henvendelsestype: Telefon, e-mail, CHAT, fax, SMS. Prioriteringen kan varieres individuelt for hver medarbejder inden for hver enkelt kø.

Prioriter mellem køer - SLA

For den enkelte kommunikationkanal kan I sætte det servicemål, I ønsker. PULSE SLA-koncept (Service Level Agreement) definerer optimale responstider for de enkelte kanaler og indkommende henvendelser prioriteres efter den SLA-værdi, der er højest.

Inviter kolleger med i CHAT'en

En supportsag kan kræve, at kolleger hjælper til i besvarelsen af en konkret opgave. I en CHAT-sessionen er det enkelt at invitere andre påloggede medarbejdere med. Det sikrer en effektiv besvarelse og giver høj kundetilfredshed.



Send skjulte meddelelser

Påloggede medarbejdere kan sende meddelelser til hinanden, som er skjult for kunden, mens de behandler en CHAT-henvendelse. Den skjulte meddelelse er kun synlig for de påloggede medarbejdere, der deltager i CHAT'en. Skjulte meddelelser kan også bruges som et notefelt, for medarbejderen til at gemme værdifuld information om et givet emne.



Omstil CHAT til en anden kø

Har kunden valgt en forkert CHAT-kø eller skal kundens henvendelse behandles videre et andet sted i kontaktcenteret, kan medarbejderen stille henvendelsen om til den nye kø. Medarbejderen kan vente sammen med kunden i den nye kø, indtil kunden får svar.



Indsæt hyperlinks

Ønsker medarbejderen at henvise kunden til en web-adresse – for eksempel til et specifikt sted på hjemmesiden – kan hun indsætte en genvej i CHAT'en. Selve adressen kan skjules under et "alias". Eksempel: "For yderligere information kan du klikke her: [Afgangstider](#)"



Brug standard-meddelelser

Den enkelte medarbejder råder over et antal standardmeddelelser, som kan sættes ind i CHAT'en med et klik. Det kan for eksempel være en standardformulering som afslutter CHAT'en, så man ikke behøver skrive det samme hver gang. Eller der kan defineres meddelelser om særlige tilbud eller specifikke servicemeddelelser. Meddelelserne kan defineres på bruger- eller på gruppeniveau, så de samme meldinger er tilgængelige for flere medarbejdere.

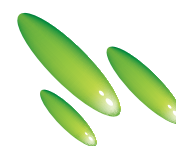
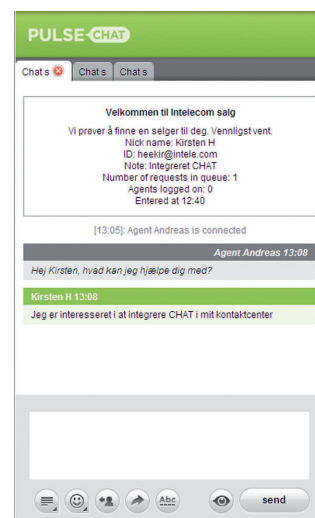


Foretag stavekontrol

CHAT er en uformel kontaktform, men de fleste sætter pris på, at retskrivningen er i orden. Derfor har PULSE CHAT indbygget stavekontrol.

Modtag kopi af CHAT-sessionen på e-mail

Når CHAT-sessionen er afsluttet får kunden tilbud om at få den tilsendt på e-mail. Dialogen kan også lagres i PULSE, så virksomheden har den til senere brug.



intelecom

Stamholmen 157 2. th.
DK-2650 Hvidovre
Tel: +45 70 80 70 80
Fax: +45 70 80 70 81
www.intelecom.dk