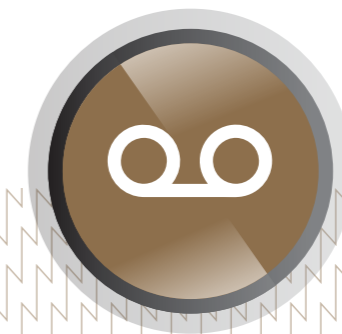


SEVENET

HISTORIA KONTAKTU



WWW.SEVENET.PL

WYZWANIE

Podczas obsługi interakcji, konsultanci Contact Center często potrzebują znać historię wcześniejszych kontaktów z klientem. Aplikacja Sevenet Historia Kontaktów umożliwia automatyczną (tzn. w trakcie nawiązania interakcji) prezentację wcześniejszych rozmów z klientem. Prezentowane są wszystkie interakcje z różnych dostępnych kanałów komunikacji (takich jak voice inbound, voice outbound, chat). W przypadku braku możliwości automatycznej identyfikacji klienta dostępna jest ręczna wyszukiwarka wcześniejszych interakcji z wybranym klientem.

SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

Zakres prezentowanych danych:

- Identyfikator oraz imię i nazwisko klienta,
- Rodzaj interakcji,
- Informacje o przebiegu rozmowy (dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite),
- Informacje o sukcesie sprzedażowym (dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite),
- Informacje o interakcjach poza systemem Contact Center.

NAJWAŻNIEJSZE FUNKCJE

- Prezentowanie informacji o interakcjach w trybie podstawowym i rozszerzonym,
- Konfigurowalna lista kolumn z danymi dla różnych widoków,
- Automatyczne wyszukiwanie klienta podczas interakcji,
- Integracja z zewnętrznymi systemami.

DODATKOWO

- Aplikacja Sevenet Historia Kontaktów jest kompatybilna z UCCE 10.5+,
- Rozwiązanie dostępne zarówno w chmurze jak i on-premise,
- Wsparcie dla RODO (GDPR),
- Rozwiązanie działające w trybie High Availability (HA),
- Rozwiązanie dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite.

