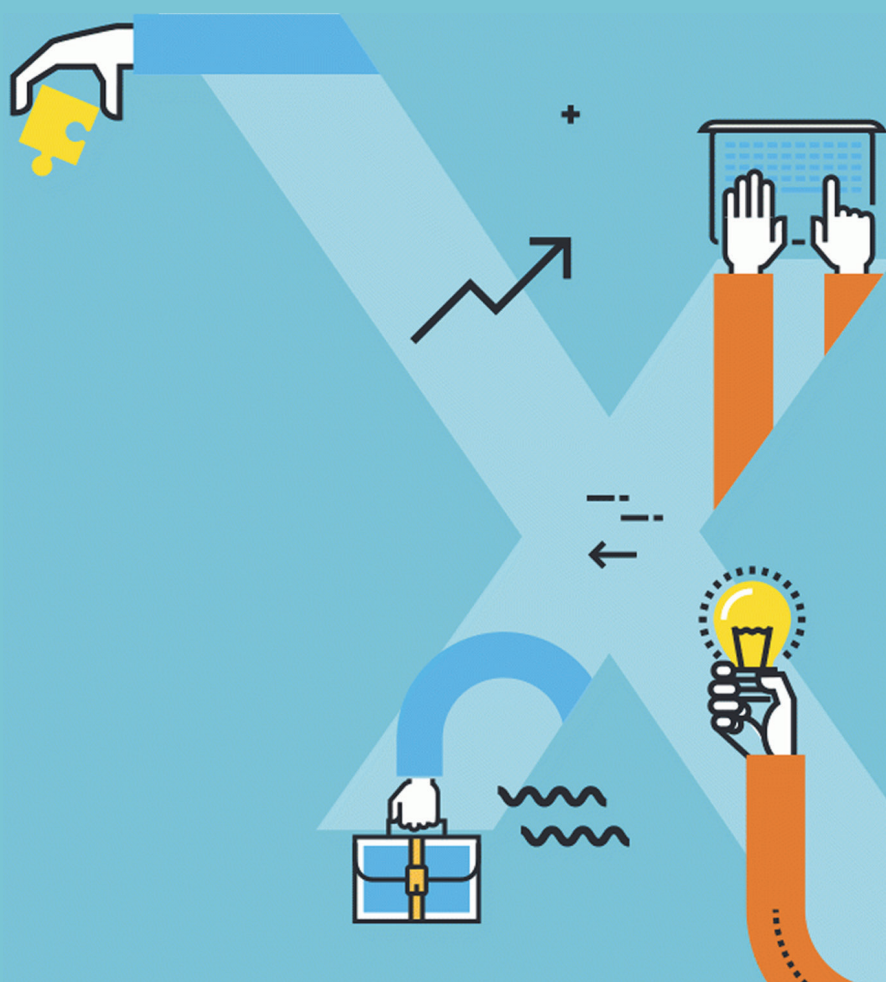


Kontaktcenter med MiCCflexite

Mitel och Flexite erbjuder ett integrerat kontaktcentersystem, MiCCflexite, som underlättar för era kunder att kontakta er, avlastar organisationens specialister från rutinärenden och ger en effektivare och säkrare handläggning med korta väntetider. Inget faller mellan stolarna. Fokus kan istället läggas på riktigt bra service!



Varför MiCCflexite?

Oavsett vilken typ av kundtjänst ni har i er organisation är kundbemötande och ärendehantering extremt viktigt för kundens upplevelse av er och era produkter och tjänster. MiCCflexite är ett säkert val för både det enklaste "fire and forget" kontaktcentret och för det mer avancerade kontaktcentret som utgör navet i hela verksamheten.

MiCCflexite binder ihop det bästa av världar. Det är en lösning som, oavsett mediekanal, distribuerar och köar ärenden med ett dynamiskt och kompetensbaserat regelverk och som ger en komplett applikations-suite för registrering, loggning, svarsproduktion och ärendehantering.

I lösningen ingår ett antal färdigdefinierade svarsprocesser inklusive hanteringsformulär som är baserade på en "best-practice"-tillämpning. Formulären och processerna kan sedan ändras, vidareutvecklas, designas om och anpassas ytterligare efter era behov.

MiCCflexite är ett säkert val för både det enklaste och det mer avancerade kontaktcentret.

För era kunder

Enkelt och tillgängligt

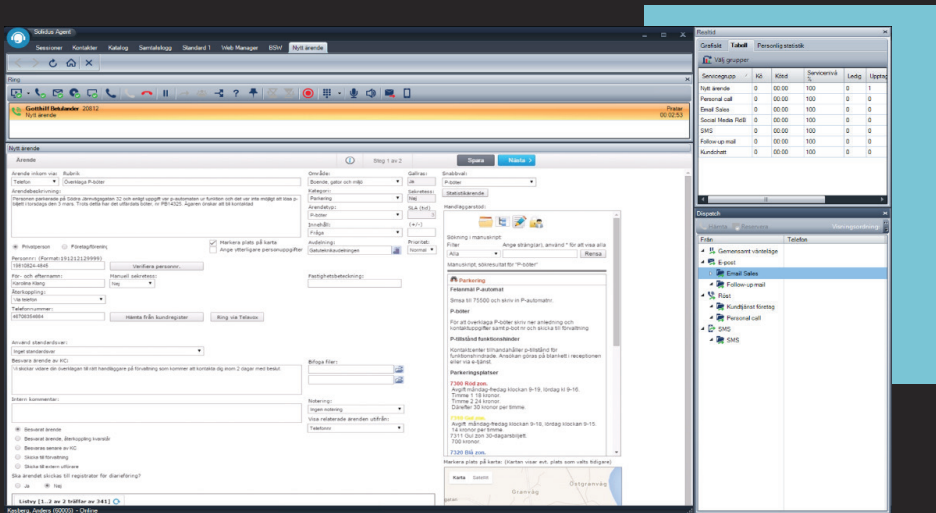
Med MiCCflexite är det enkelt att komma i kontakt med kundtjänst via en telefon eller en webbläsare. Systemet stödjer alla olika mediekanalet och webbläsare.

Transparens

Ge kunden realtidsinformation genom att t.ex. presentera svarstider för tjänster och kanaler direkt på hemsidan.

Riktigt bra service

Med systemets automatiserade process för kontaktcenter kan kunden få snabbt svar. Återkopplingar, t.ex. via epost, eller säkra återkopplingar, via t.ex. Skatteverkets "Mina meddelanden", säkerställer att rätt person får återkoppling. Med MiCCflexite kan kunden lita på att ärendet inte glöms bort av den mänskliga faktorn, eller faller mellan stolarna.



Hur det fungerar

- ✓ En kund ringer, skickar in ett mail, sms eller brev till kontaktcentret.
- ✓ Ett ärende skapas automatiskt i MiCCflexite eller läggs in manuellt av den som tagit emot telefonsamtalet.
- ✓ Ärendet startar igång en automatiserad process i organisationen.
- ✓ Ärendet hanteras utifrån uppsatta regler i MiCCflexite.
- ✓ SLA (Service Level Agreement) styr vilken tid utföraren har på sig innan återkoppling till kund ska ske.
- ✓ Ärenden som inte hanteras på utsatt tid larmas till utföraren. Uppsatta regler styr vad som sker om ärendet inte hanteras inom utsatt tid.
- ✓ Återkoppling skickas automatiskt till kunden som lämnat ärendet via önskad kommunikationskanal.
- ✓ All kontaktdata lagras i en databas, avkodas, sorteras och rensas utifrån bl.a. sekretess- och statistikbehov.

För er organisation

Inget faller mellan stolarna

Med MiCCflexite behöver kundcentret inte längre oroa sig för att ärenden inte utförs som utlovat. Ärenden som inte hanterats på utsatt tid larmas till utföraren. Regler styr hur ärenden ska hanteras om utföraren inte är tillgänglig eller inte har möjlighet att ta sig an uppgiften.

Värdeskapande lösning för hela organisationen

Både kontaktcenter och verksamheten arbetar i samma processstyrda system vilket ger en öppen informations-åtkomst och ett effektivt flöde för överlämningar. Kontaktcentret kan ge status på ärenden och verksamheten ansvarar för, istället för att koppla samtal vidare. De kan också enkelt slussa ärenden vidare utan att behöva veta vem som tar över stafettpippen.

Avancerad hantering och dirigerad av ärenden

Systemet är avancerat, öppet och anpassningsbart för att effektivt dirigera ärenden till kontaktcenter och vidare till ansvariga enheter. Ni får också möjlighet till svarsprocesser, som e-tjänster, avancerade talsvarstjänster och riktade utskickstjänster. Systemet inkluderar verktyg för effektiv hantering av ärenden, inklusive telefoni-funktionalitet när handläggaren behöver koppla samtal vidare inom organisationen.

Klok datahantering med sekretess och gallring

Ärenden kan enligt lag behöva hanteras under sekretess. Med MiCCflexite kan du enkelt konfigurera sekretess och gallring utifrån olika behov, där man inte sekretess-belägger all information utan istället avpersonifierar informationen och ger endast handläggaren tillgång till personinformationen.

Tidsbesparande integrationer

Det är enkelt att integrera MiCCflexite med andra system, t.ex. verksamhetssystem, kartfunktioner, e-post, diarie-system, för att slippa importera och exportera information och för att tidsoptimera de dagliga arbetsuppgifterna.

Att växa med sin lösning

MiCCflexite kan installeras med ett antal färdigdefinierade svarsprocesser, konfigurationer och mallar. Lösningen är öppen, förändringsbar och anpassningsbar. Formulär och processer kan enkelt ändras, vidareutvecklas och anpassas ytterligare efter behov. Ni väljer vad som behövs och vad som visas. Nya tjänster som att spela in samtal och handläggarskärmar, videomöten, skärmdelning och chatt, integration mot andra tjänster, kan läggas till vid behov. Ni har en lösning att växa med, att utvecklas med och som inte läser er med olika systembegränsningar.

Implementation

- ✓ MiCCflexite kan användas som molntjänst eller installeras hos er.
- ✓ MiCCflexite säkerställer att alla får tillgång till det de ska och inget annat.
- ✓ Inrapportering, handläggning, statistik- och rapportframtagning är webbaserat.
- ✓ Direktlänk i e-post förenklar handläggningen av ärenden.
- ✓ Stöd finns för alla webbläsare inklusive smartphones och surfplattor.
- ✓ Automatisk inloggning. Allt som sker med ett ärende sparas i en logg. Loggningen gör det möjligt att se vem som gjort vad och när för varje ärende.
- ✓ Finns möjlighet att enkelt integrera med organisationens AD (Active Directory).

Vill du lägga en beställning eller veta hur MiCCflexite kan lösa era utmaningar? Kontakta oss mer än gärna på **0660-29 95 00** eller via **sales@flexite.com**

Flexeuropa AB - Örnköldsvik, Stockholm, Kristianstad

flexite®

www.flexite.com