

Microsoft Teams Contact Center

Geef jouw klanten de beste customer experience door Microsoft Teams naar het niveau van het omnichannel contact center te brengen door een integratie met ROGER365.io.

ROGER365.io is een cloud contact center dat speciaal ontworpen en gecertificeerd is voor Microsoft Teams.

Wanneer je Microsoft Teams gebruikt, heb je diverse basismogelijkheden voor het beantwoorden van inkomende oproepen. ROGER365.io breidt deze mogelijkheden eenvoudig uit.



Verbeter klanttevredenheid

ROGER365.io verrijkt Microsoft Teams met verdere routingsmogelijkheden en zorgt ervoor dat inkomende gesprekken of social messages altijd bij de juiste medewerker terechtkomen. Door jouw CRM te integreren is direct de juiste informatie beschikbaar om de klant te woord te staan. Telefonische oproepen, webchats, WhatsApp gesprekken, maar ook sms berichten worden gecombineerd en naar volgorde van prioriteit aangeboden.

Optimaal inzicht

Binnen jouw klant contact center is inzicht essentieel. ROGER365.io toont direct het aantal wachtenden en de beschikbaarheid van collega's. Middels historische rapportages en realtime statistieken beschikt jouw organisatie over de juiste gegevens om het team aan te sturen. Gegevens zijn zichtbaar binnen de Microsoft Teams client en kunnen ook op een wallboard getoond worden.

Verhoog de productiviteit

ROGER365.io biedt de juiste interface voor iedere medewerker in jouw organisatie binnen de vertrouwde Microsoft Teams client. De receptioniste beschikt middels de "attendant console" over extra mogelijkheden om gesprekken snel af te handelen, heeft inzicht in agenda's en laat eenvoudig terugbelnotities achter. Jouw helpdesk of verkoopafdeling heeft als "agent" altijd de juiste klantinformatie tot zijn beschikking. En de meewerkend voorman combineert klantinformatie met de juiste input om zijn team aan te sturen middels de "supervisor" interface.



Samen slimmer werken met meerdere kanalen

Het ROGER365.io contact center ondersteunt organisaties bij het maken van de volgende stap in klant contact en biedt het antwoord op belangrijke thema's in jouw organisatie.



Solution certified by Microsoft

ROGER365.io behaalde als één van de eerste contact center oplossingen het certificaat 'Solution certified by Microsoft'. ROGER365.io maakt gebruik van het 'Extend Model' middels een volledige integratie met de Graph API van Microsoft. Het nummerbeheer is eenvoudig en gebruiksvriendelijk via het vertrouwde Teams-beheercentrum. De combinatie met Operator Connect is hierdoor ideaal!



Call Center

Een volledige set aan telefoniefeatures zorgt ervoor dat jouw medewerkers hun gesprekken optimaal afhandelen en geeft de organisatie realtime en historisch inzicht in de bereikbaarheid.

Webchat

Webchat is de snelst groeiende manier om contact te zoeken met bedrijven. Klanten kunnen eenvoudig op jouw huidige website via een web applicatie contact zoeken met jouw medewerkers. Een webchat kan eenvoudig tussen realtime gesprekken gevoerd worden.

WhatsApp

Met zo'n 20 miljoen gebruikers is WhatsApp het grootste en meest gebruikte social media kanaal in de Benelux. Met ROGER365.io leg je het contact via WhatsApp volledig vast en handelen medewerkers de gesprekken eenvoudig tussen hun andere contacten af.

SMS berichten

ROGER365.io integreert sms berichten in Microsoft Teams, zodat alle berichten gelogd en behandeld worden. Je hebt de optie om collega's in het gesprek te betrekken en samen een conversatie af te handelen.

Facebook

Blijf in contact met jouw klant via Facebook en deel tekst, spraak, video of beeldmateriaal. Berichten komen direct binnen in jouw Teams client en zorgen voor een snelle en adequate afhandeling.