

# email-optimering

## Effektiv håndtering af skriftlige kundehenvendelser med eTray

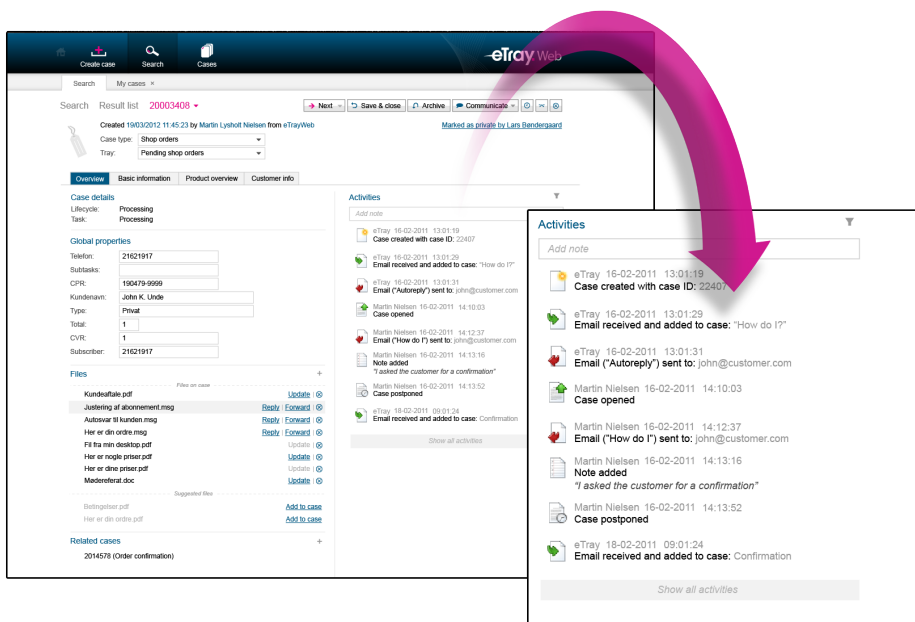
eTray er uden sidestykke markedets bedste case management-løsning og er udviklet til at effektivisere kundeservicecentre og samtidig øge kvaliteten af servicen. eTray anvendes i dag til håndtering af alle typer skriftlige henvendelser fra kunder, men er specielt velegnet til at håndtere email-henvendelser, som sorteres automatisk baseret på nøgleordsgenkendelse.

### Historik samlet ét sted

eTray holder styr på alle typer skriftlige henvendelser fra kunder: Emails, scannede dokumenter, sms og fax. Når en kunde sender en email, omdannes den til en sag i eTray. Når der svares på henvendelsen, gemmes svaret sammen med alle andre aktiviteter på sagen. Dermed er der altid en komplet og overskuelig historik på kundesager.

### Hurtig besvarelse

For at lette arbejdet for medarbejderne stiller eTray en række værktøjer til rådighed. Når emailen skal besvares, foreslår eTray automatisk standardskabeloner og fraser, som passer til henvendelsestypen. Vælges en skabelon eller frase, kan eTray flette kundeoplysninger ind i emailen (f.eks. fra CRM-systemet), inden den sendes.



## Altid opdateret overblik

eTray opdaterer automatisk en række nøgletal vedrørende sager og kundehenvendelser. Ledelse og medarbejdere kan altid se opdaterede tal for service levels, average handling time, produktivitet og sågar kundernes tilfredshed. Teamledere får coach-rapporter, der viser detaljerede oplysninger om de enkelte medarbejdere og forslag til, hvor der kan forbedres, og hvor der skal roses.



## Integration til telefonisystemet

eTray kan integreres med større telefonisystemer, som f.eks. Call Guide og Avaya. Med integrationen kan man lave såkaldt blending af opkald og emails og på den måde sikre optimal udnyttelse af ressourcerne i kundecenteret.

## Automatisk sortering og fordeling

Med eTrays workflow engine kan håndteringen af kundehenvendelser helt eller delvist automatiseres. Henvendelsen kategoriseres på baggrund af bl.a. automatisk genkendelse af nøgleord og kundeinformationer som f.eks. kundenummer, telefonnummer etc. Når henvendelsen er kategoriseret, sender eTray sagen videre til de korrekte medarbejdere, baseret på hvilke kompetencer medarbejderne har (skill based routing).

## Fleksibel administration

Alt i eTray kan konfigureres og vedligeholdes via en brugervenlig administration. Det gør det ekstremt fleksibelt, at superbrugere selv kan rette alt lige fra simple email-skabeloner til avancerede workflows.

## Hurtigt i gang – store perspektiver

Med et QuickStart-forløb tager det fem dage at implementere eTray til håndtering af skriftlige kundehenvendelser. Efterfølgende kan eTrays avancerede workflow-funktionalitet tages i brug til automatisering af rutineopgaver og optimering af komplekse opgaver, som f.eks. ordrehåndtering, kontrakhåndtering, kreditvurderinger, inkassosager mv.

eTray® er et registreret varemærke og tilhører Nexcom A/S  
eTray email handling 21.12.2012

Nexcom A/S leverer systemer til procesoptimering, effektivisering og kvalitetssikring. Nexcom udviklede i 2006 softwaresuiten eTray til case- og workflow-management primært i kundeserviceorganisationer. Produktet er sidenhen – sammen med Nexcoms konsulenttydelser – blevet den foretrukne optimeringsløsning i en lang række store firmaer i Danmark og udlandet. For yderligere information:

[www.nexcom.dk](http://www.nexcom.dk)

Nexcom A/S  
Diplomvej 381  
2800 Kgs. Lyngby  
[www.nexcom.dk](http://www.nexcom.dk)  
Tel: 4576 4820

**nexcom**