

# Kundeservice i verdensklasse

eTray er designet til at optimere kundeservicecentre og øge kvaliteten af den service, der ydes. Med eTray opnår du **bedre responstid** og mulighed for at yde **bedre service**, hvilket i sidste ende giver større **kundetilfredshed**.

## Håndterer alle henvendelser

eTray håndterer alle skriftlige henvendelser fra alle kanaler:

- Email
- Webformularer
- SMS
- Fysiske breve
- Scannede dokumenter
- Chat
- Fax

Uanset hvordan dine kunder vælger at kontakte dig, kan eTray håndtere indholdet i beskeden.

## Case management

I eTray bliver alle aktiviteter på en kundeførelse (kaldet en sag eller en ticket) registreret på selve sagen, herunder forudgående korrespondance med kunden, aktiviteter udført af kolleger, yderligere kundeinformationer, svar fra kundeserviceafdelingen, etc.

Dette giver den enkelte agent og kundeserviceledelsen et fuldstændigt overblik over sagshistorikken, hvilket sparer værdifuld tid i kundeførelsen.



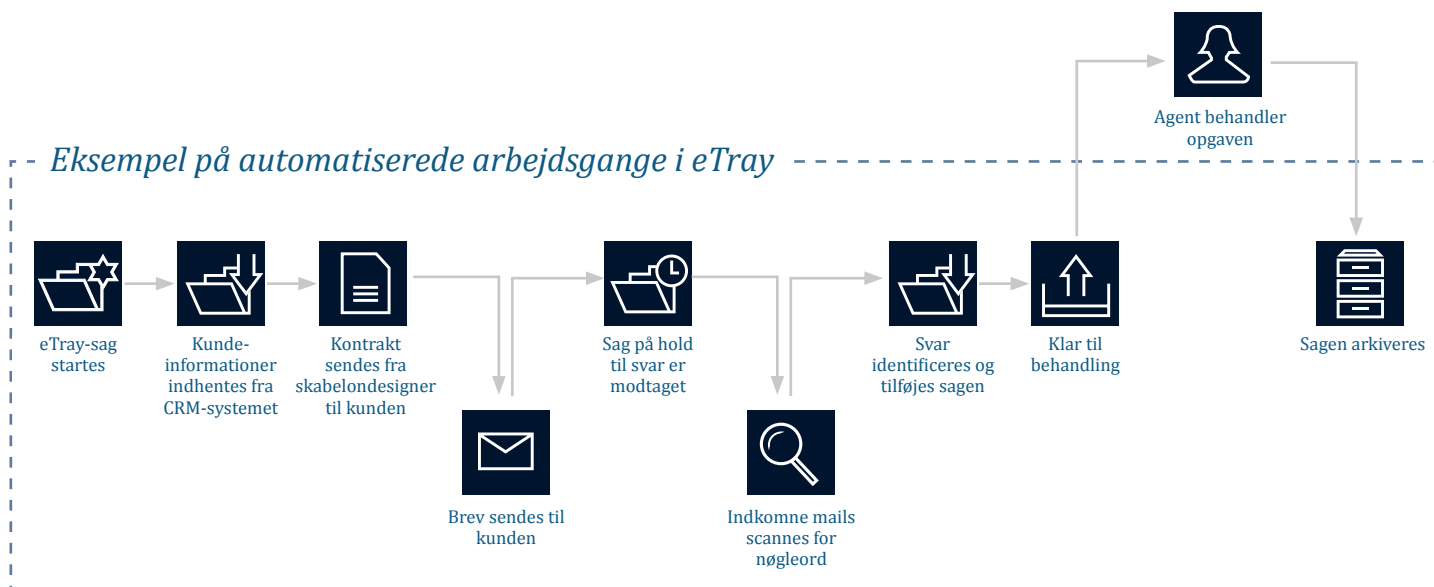
## Arbejd smartere med eTray

eTray giver dine kundeserviceagenter mulighed for at arbejde hurtigere og med større arbejdsglæde. Baseret på nøgleordsgenkendelse sorterer og kanaliserer eTray automatisk en sag til det relevante team eller enkeltperson (skill based routing), hvilket sikrer at kunden hurtigere får den rette behandling. Yderligere nøgleordsgenkendelse opsnapper andre relevante kundedata, såsom kundenummer, telefonnummer, adresse, etc. og gemmer disse informationer på sagen. Informationerne kan så bruges og evt. flettes ind i automatiserede svar til kunden. Når en agent svarer manuelt på en kundeforespørgelse, foreslår eTray en række forskellige skabeloner og fraser, som er relevante for henvendelsen.

## Workflows og automatisering

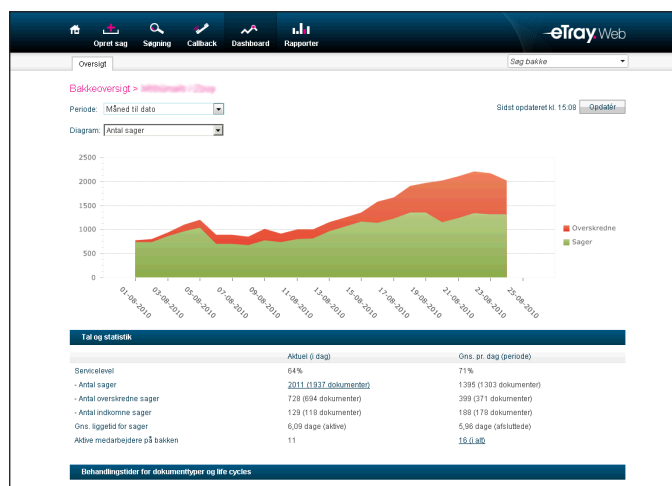
I eTrays brugervenlige grafiske workflow manager kan man automatisere rutineopgaver og sætte avancerede arbejdsprocesser og flows op. Hele workflows, som f.eks. håndtering af kontrakter, ordrer og kundeforespørgelser kan sættes op til at køre automatisk, hvilket overflødiggør manuelle ressourcer. Dette giver kundeserviceagenterne mulighed for at bruge tid på andre opgaver, og kundeoplevelsen bliver i sidste ende markant forbedret.

### - Eksempel på automatiserede arbejdsgange i eTray -



## Statistik og rapportering

eTray har et indbygget statistikværktøj, som automatisk genererer et opdateret overblik over de eksisterende arbejdsopgaver, herunder detaljeret information om tidsforbrug, hvorvidt afdelingen og de enkelte agenter overholder de interne servicelevels, lister over åbne sager, afventende opgaver, etc. Status på service levels vises i realtid med en rød-gul-grøn indikator for sagens vigtighed. Man kan trække detaljerede rapporter ud når som helst, herunder individuelle rapporter på enkelte medarbejdere til brug i coaching af disse. Ligeledes kan der trækkes statistikker fra eTray, som kan vises i andre systemers rapporteringssværktøjer, f.eks. i firmaets BI-løsning.



## Integration

eTray leveres med et konfigurerbart integrationslag og API, som sikrer at eTray let kan integreres med andre IT-systemer, så som CRM, ERP, billingsystemer, etc. Kundedata kan hentes og tilføjes en sag, og opgaver kan fuldstændigt automatiseres ved at lade eTray udføre opgaver i andre systemer. Integrationen konfigureres i eTrays administration uden behov for softwareudvikling. Ved at bruge eTrays API kan andre systemer hente data fra eTray og åbne sager f.eks. via webservices.



## Let installation

eTray kan implementeres i din organisation med alle funktionaliteter på kun fem arbejdsdage. Vi installerer og konfigurerer eTray, underviser dine superbrugere og sikrer, at I kommer godt fra start.

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 konsulentytelser – 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