



NetDesign

# Sådan skaber du bedre kundeoplevelser

## Forbind, kommuniker, samarbejd

Integrationen mellem kontaktcenterplatformen Genesys Cloud og Microsoft Teams gør det nemmere for kontaktcenteragenter at betjene kunder og samarbejde samt kommunikere med kolleger på tværs af organisationen. Dermed kan medarbejderne løse kunde problemer hurtigere og levere en bedre kundeservice.

## Slip for besværlige arbejdsgange

De fleste kontaktcenteragenter arbejder i mange forskellige systemer på tværs af enheder og skifter konstant frem og tilbage mellem disse systemer. Det kan medføre ineffektivitet, uhensigtsmæssige arbejdsgange, og gøre det mere tidskrævende og besværligt at betjene kunderne.

Integrationen mellem Genesys Cloud og Microsoft Teams løser disse udfordringer, og sætter medarbejderne i stand til at chatte, se tilgængelighed og ringe til Teams-brugere via Genesys Cloud - uden at man mister overblikket over den totale kunderejse.

## Byg bro mellem front- og back office

Når en kontaktcenteragent har brug for at konsultere en kollega uden for kontaktcentret, kan de direkte fra deres Genesys Cloud interface bruge den integrerede søgefunktion. Den understøtter

tags som gør det muligt, at lokalisere den korrekte afdeling og dennes medarbejdere eller en specifik Microsoft Teams-bruger med den rigtige ekspertise. Hvis en kunde f.eks. stiller et meget specifikt spørgsmål under et supportopkald, kan kontaktcenteragenten hurtigt finde en tilgængelig specialist, som kan hjælpe med at løse problemet. Dette optimerer teamworket og vidensdelingen i organisationen, og resulterer i hurtigere afklaring og forbedret kundeservice.

## 3 fordele ved integrationen

- 1. Forbedret samarbejde**  
Kontaktcenteragenterne kan ved hjælp af det integrerede bibliotek søge informationer, finde personer og samarbejde i realtid med et enkelt klik.
- 2. Øget produktivitet**  
Via interfacet kan kontaktcenteragenter let skifte mellem de forskellige platforme, samt kommunikere og samarbejde på tværs af systemerne.
- 3. Flexibilitet**  
Kontaktcenteragenterne vælger selv om indkomne opkald skal komme via Microsoft, Genesys eller en anden udbyder.

Læs mere her:

[netdesign.dk](https://netdesign.dk)

Følg os på:

[LinkedIn](#)

Ring til os:

+45 4435 8000

Skriv til os:

[kundecenteret@netdesign.dk](mailto:kundecenteret@netdesign.dk)

