

BackDesk – ét program mange fordele

BackDesk er det perfekte værktøj til medarbejdere, der behandler og afslutter samtaler. Med BackDesk kan alle give hurtig og effektiv telefonbetjening og dermed styrke den generelle telefonservice i virksomheden. BackDesk sætter både medarbejder og kunde i fokus.



Målgruppe

BackDesk er tiltænkt medarbejdere, der håndterer kald men ikke agerer traditionel omstilling. Der kan f.eks. være tale om virksomhedens ordremodtagelse, forsendelse, support osv. eller evt. sagsbehandlere i offentligt regi. Med andre ord medarbejdere der primært besvarer og færdigbehandler kald uden at omstille samtalen.

Høj brugervenlighed

BackDesk er let at anvende og kan betjenes af alle i virksomheden, bare der er en PC til rådighed. Opstartsfasen er smertefri, da det kun kræver en kort introduktion for de medarbejdere, der skal arbejde med BackDesk.

Plads til individualitet

Den enkelte medarbejder har mulighed for at sætte skærbilledet op, så det passer perfekt til hans/hendes individuelle ønsker og behov.

Én løsning – flere funktioner

Udover at være medarbejderens primære værktøj for opkaldshåndtering rummer BackDesk mange andre funktioner, der sikrer et stort udbytte af en lille investering:

- Management modul
 - generel opsætning af BackDesk
 - konfiguration af opkaldsflow m.m.
- Voice Response
 - velkomst- og ventebeskeder
 - nat- og helligdagsvar m.m.
- Statistikmodul
 - detaljeret opkalderinfo
 - vente- og samtaletider
 - hvem har svaret opkaldet
 - detaljeret info om omstillinger m.m.
- Integration til Microsoft AD og kalender
- Integration til Lotus Notes
- Integration til Microsoft OCS/Lync
- Integration til Cisco og andre PBX'er
- Integration til CRM- og ERP systemer