



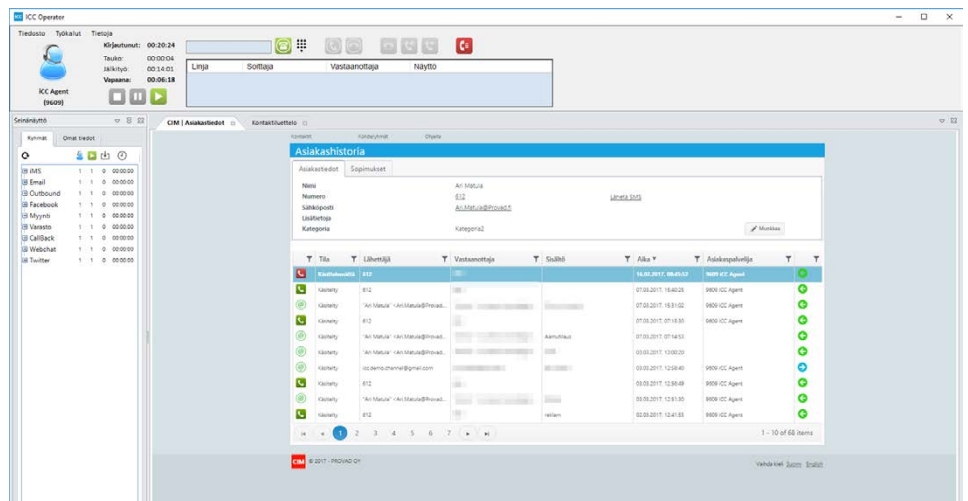
PROVAD

CIM ASIOINTIHISTORIA

Asiakkaat odottavat yrityksiltä saumatonta palvelua,
jolloin palvelua voidaan jatkaa siitä mihin viimeksi jäätin.
Silti yritykset harvoin tietävät asiakkaan aiemmista asioinneista.

CIM ASIOINTIHISTORIA

Provadin monikanavaisen **CIM-asiointihistorian** kautta asiakaspalvelija saa automaattisesti eteensä näkymän asiakkaan aikaisemmista yhteydenotoista. Näin asiakkaan ei tarvitse toistella asiaansa ja palvelu paranee.

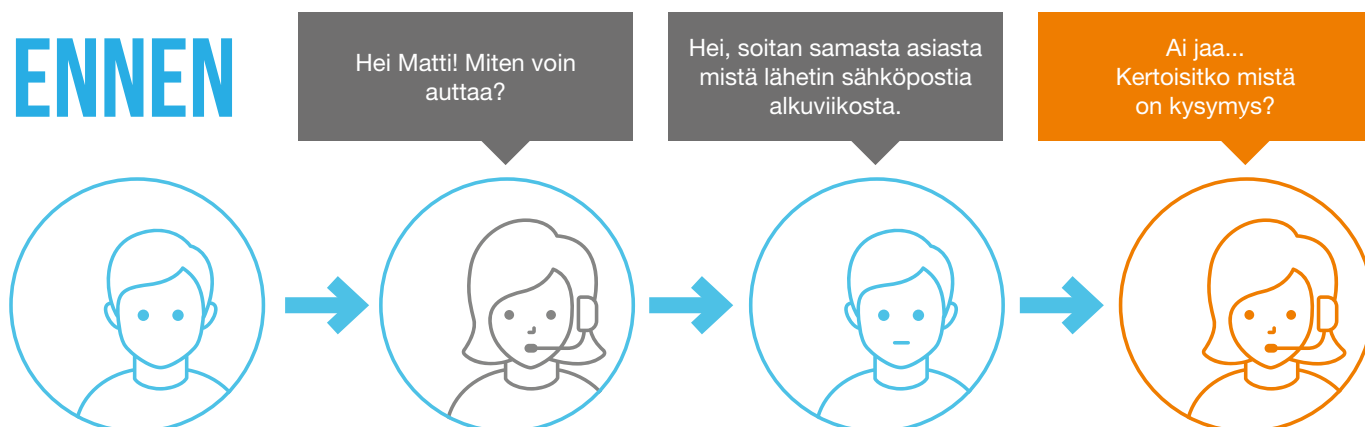


RATKAISUN HYÖDYT

- Asiakas saa yksilöllistä palvelua ja asia ratkaistaan nopeammin.
- Lisää tehokkuutta, kun saman asiakkaan asiaa ei tarvitse käsitellä moneen kertaan.
- Parantaa työntekijäkokemusta, asiakkaan palveleminen on mielekkäämpää ja helpompaa.
- Mahdollistaa lisämyynnin, kun viestiä voidaan personoida asiakaskohtaisesti. Erityisesti, kun asiointihistoriaan liitetään myös näkymä asiakkaan ostohistoriasta.



ENNEN



CIMILLÄ



OMINAISUUDET

- Monikanavainen asiointihistoria
 - Tukee kaikkia digitaalisia palvelukanavia: puhelut, sähköpostit, web-lomakkeet, chat, Facebook, Twitter, tekstiviestit...
 - Automaattinen asiointitietojen tallennus
 - Asiakkaan automaattinen tunnistaminen
 - Mahdollisuus kirjata lisätietoja kontaktista
 - Tiedot onko työ käsitelty, käsitellyssä vai käsittelemättä
- Asiakasrekisteri
- Integroituu ICC Manager -käyttöliittymään
- Käyttäjätasot
- Käyttäjän tunnistaminen
- Kielet: suomi, ruotsi, englanti, tuki muille
- Kevyt Web-sovellus





CIM ASIOINTIHISTORIA

OPTIOT

- Muokattavissa liiketoimintasi tarpeisiin
- Yhdistettävissä ostohistoriaan
- CIM -tiketöintisovellus

LAAJENNUKSET MUIHIN PALVELUIHIN

- Analytiikkapalvelut
- Oikea-aikainen asiakasviestintä

