

ETT KOMPLETT KONTAKTCENTER I MOLNET

Contact Center Linewise är det kompletta kontaktcentret för företag som behöver fler funktioner än vad en vanlig telefonväxel kan erbjuda.

Samla alla konversationer på samma ställe

All historik kring en kundkonversation finns smidigt samlad på ett och samma ställe. Du kan utan problem starta en konversation i en kanal och fortsätta den i en annan, till exempel byta från telefonsamtal till e-post utan att tappa ärendets historik.



LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET

UTBYGGBART OCH FLEXIBELT

Utöver telefoni inkluderar Contact Center Linewise en rad olika funktioner som förklarar arbetet för er organisation. Många av funktionerna finns tillgängliga redan i baspaketet och olika tilläggsfunktioner kan enkelt slås på eller av efter behov.

Vi är vana vid att skapa kundanpassade lösningar, så om ni saknar funktionalitet kan vi sannolikt utveckla och anpassa Contact Center Linewise efter era önskemål. Contact Center Linewise är mycket flexibelt.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET





FUNGERAR MED ALLA VÄXLAR

Contact Center Linewise samverkar sömlöst med er befintliga telefonväxel, vare sig växeln är molnbaserad eller fast. Detta resulterar även i låga eller i många fall kostnadsfria trafikavgifter då Contact Center Linewise låter samtalstrafiken gå via telefonväxeln ut till det publika telefonnätet.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET

ANVÄNDS AV FÖRETAG I FLERA LÄNDER

Contact Center Linewise (CCL) är utvecklat i Sverige och har funnits sedan början av 2000-talet. I dag använder företag i Norden, Baltikum och Tyskland Contact Center Linewise. Många använder det som en del i telefoni-lösningar, där medarbetare i till exempel kundtjänst eller support sitter med Contact Center Linewise och övriga anställda i företagets växellösning.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET





BETALA BARA FÖR SAMTIDIGT INLOGGADE AGENTER

Som användare av systemet betalar ni bara för samtidigt inloggade agenter, inte för det totala antalet agenter. Det gör det smidigt att anpassa kostymen efter hur ert behov ser ut för stunden. Har ni en tillfällig topp i arbetsbelastningen? Låt fler medarbetare enkelt och snabbt logga in i Contact Center Linewise som stöd och avlastning för att sedan återgå till det normala när toppen avtagit.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET

SNABB OCH GEDIGEN SUPPORT AV OSS SJÄLVA

Linewise har sitt kontor i Stockholm och det är lätt att få kontakt med rätt person. Vi har ingen "first line support" eller långa IVR-träd som du behöver trycka dig igenom för att nå fram till vår support.

Hos oss får du svar direkt av de som kan systemet på riktigt – av oss själva!

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET



FUNKTIONER

CONTACT CENTER

LINEWISE



INKOMMANDE TELEFONI

Ta emot inkommande trafik i Contact Center Linewise på datorn eller i mobiltelefonen. Medarbetarna kan sitta var som helst i världen, så länge de har fungerande uppkoppling. Contact Center Linewise fungerar tillsammans med i stort sett alla telefonväxlar, såväl fasta som molnbaserade.



CALLBACK

Låt kunderna bli uppringda när det passar dem. Välj mellan att kunderna behåller sin plats i kön och blir uppringda när det är deras tur, eller ge kunderna möjlighet att välja tid för att bli uppringda.



WALLBOARD

Wallboard eller storbildsskärm. Få viktig och användbar information över vad som sker i de olika köerna presenterade på en storbildsskärm. Vilken information som skall visas bestämmer du själv. Vi anpassar Contact Center Linewise efter dina behov och önskemål.



SMS

Skicka eller svara på SMS direkt från Contact Center Linewise.



CCL CHAT

CCL Chat kan hantera och agera både på intern och extern chat. I den interna chatttjänsten kan kollegor chatta med varandra. Den externa chatttjänsten kan till exempel finnas tillgänglig under öppettider eller när en agent loggat in sig för att hantera chattkonversationer. Den interna chatten ingår i baspaketet av Contact Center Linewise, medan extern chat är en tilläggstjänst.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET



CCL ISSUE MANAGER

Ärendehanteringssystemet i Contact Center Linewise kan hantera gemensamma e-postköer i ett lätthanterligt och tydligt gränssnitt. Se vem som har hand om ärenden och i vilken fas dessa ligger i. Flytta ärenden i Contact Center Linewise mellan medarbetare, tagga ärenden och märk dem efter ämne eller kategori. Ärendehanteringssystemet visar även grafiskt hur ärenden ligger till baserat på SLA (service-level agreement). I CCL Manager kan du sedan enkelt ta ut statistik över samtliga ärenden.



CALL ASSISTANT

Med Contact Center Linewise medföljer ett webbaserat gränssnitt där du som administratör styr den inkommande telefonin genom att dra- och-släppa olika byggblock. Här lägger du in öppettider, undantag och har möjlighet att spela in röstmeddelanden som spelas upp i företagets talsvar.



BANK-ID

Allt fler kundtjänster använder sig av kundidentifiering via Bank-ID. I Contact Center Linewise kan du snabbt och enkelt låta den inringande identifiera sig med hjälp av Bank-ID.



PRE-COLLECTION/ KAMPANJ

Uppsökande telefoni hanteras genom Contact Center Linewise ärendehanteringssystem CCL Issue Manager. Även denna funktion är helt oberoende av vilken telefonväxel ni använder. CCL Issue Manager kan läsa in information från andra system och presentera den i ett användarvänligt gränssnitt. När det är dags att ringa ut presenteras det telefonnummer som ska ringas upp såväl som annan information, till exempel ärendenummer, adressinformation, personlig information och historik kopplat till ärendet.



CCL MANAGER

CCL Manager är det webbaserade gränssnitt där all administration över agenter, köer, svarsmeddelanden, färdigheter (eller skills) och statistik sköts. Bestäm vilken färdighetsnivå varje agent har. Prioritera olika köer. Skapa svarsmeddelanden till ärendehanteringssystemet CCL Issue Manager. Designa och bestäm vilken information som skall synas på storbildsskärmen eller wallboarden.

SKRÄDDARSYDDA LÖSNINGAR

Contact Center Linewise är en komplett kontaktcenterlösning där många funktioner finns med redan från start. Men vi vet att varje företag har sina speciella behov och därför är ingen lösning den andra lik. Contact Center Linewise är mycket flexibelt och kan anpassas för att bli ett kontaktcenter som är optimalt för just för din verksamhet. Vi har lång och gedigen erfarenhet av att kundanpassa Contact Center Linewise efter våra kunders behov och krav.

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET



NÅGRA AV VÅRA KUNDER

AFTONBLADET

**LJUNGBY
ENERGI**

EXPRESSEN



FACKET FÖR SKOGS-, TRÄ-
OCH GRAFISK BRANSCH

HYLTE®
JAKT & LANTMAN

**KVÄLLS
TIDNINGARNA**

MORUPS®
FÖNSTER SEDAN 1932

SMÅÅ

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET



Linewise grundades 1991 och Contact Center Linewise (CCL) har funnits sedan början av 2000-talet. Sedan 2020 ingår varumärket Linewise i Advantops. Advantops skapar kompletta helhetslösningar och erbjuder flexibla och kostnadseffektiva systemlösningar för allt som rör driftplattformar. Du kan läsa mer om Advantops på advantops.com.

LINEWISE ÄR EN DEL AV ADVANTOPS

LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET

ISO-CERTIFIERING

Linewise är en del av Advantops. Som ett led i att ständigt förbättra oss har Advantops sedan januari 2022 giltiga ISO-certifikat för ISO 9001 (kvalitetsledning), ISO 14001 (miljöledning) och ISO 27001 (informationssäkerhet).



ISO 9001 är en ledningssystemstandard för kvalitetsledning. Ett ledningssystem baserat på ISO 9001 är ett verktyg för företag och organisationer som vill säkerställa att deras produkter och tjänster möter kundkraven.



ISO 14001 är en ledningssystemstandard för miljöledning. Ett ledningssystem baserat på 14001 är ett verktyg för att företag och organisationer skall hantera sin miljöpåverkan och följa tillämpligt lagkrav.



ISO 27001 är en ledningssystemstandard för informationssäkerhet. Ett ledningssystem baserat på ISO 27001 hjälper organisationer att på ett systematiskt sätt minska hot mot organisationens informationstillgångar och förebygga informationssäkerhetsrisker.

Att vara certifierad innebär en garanti för att systemet är implementerat och verksamt.

Certifieringen är utförd av *Scandinavian business certification*, som är ackrediterade av SWEDAC.

Revisorerna har erfarenhet av de branscher som de reviderar, samt stor förståelse för att verksamheten skall vara effektiv.

Läs mer om de olika ISO-standarderna på sbcert.se

KONTAKT

Linewise / Advantops AB

Peter Larsson

Säljansvarig

0709-60 11 63

info@advantops.com



LINEWISE
KONTAKTCENTER I MOLNET