Kundkontakt Plus, Pro och Omni – vad ingår?

Översikt över tillvalen Kundkontakt Plus, Pro och Omni i 3Koppla: ärendehantering, statistik, medlyssning och WhatsApp.

Kundkontakt är tillval för er som tar emot många kundsamtal och vill följa upp dem bättre. Tillvalen bygger på varandra och aktiveras per användare.

Kundkontakt Plus

- **Ärendehantering (Tickets):** samtal till en kö blir ärenden som ni kan följa upp, tilldela och anteckna i.
- **CRM Plus:** kontaktuppslag i ert CRM-system.
- **Samtalsinspelning.**

Kundkontakt Pro

Allt i Kundkontakt Plus, och dessutom:

- **Medlyssning:** lyssna på en kollegas samtal i realtid, till exempel vid introduktion av nya medarbetare.
- **Statistikrapporter:** detaljerad statistik för köer och agenter, med export och rapporter via e-post.
- **Dashboards:** köstatistik som kan visas på en TV-skärm (wallboard).
- **Översikt med köer och agenter:** se samtal i kö, tillgängliga kollegor och längsta väntetid.
- **Agentfunktioner:** till exempel paus och automatisk profil efter samtal.
- **CRM Pro:** Softphone inbyggd i ert CRM-system.
- **Webhooks.**

Kundkontakt Omni

- **WhatsApp:** meddelanden från kunder via WhatsApp blir ärenden i ärendehanteringen.

Kräver tillval. Kundkontakt Omni kräver att användaren också har Kundkontakt Plus eller Kundkontakt Pro.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte ha tillval.

Bra att veta

- Alla medlemmar i en kö behöver Kundkontakt Plus eller Pro för att ärenden ska kunna skapas automatiskt på kön.
- Vid medlyssning behöver både den som lyssnar och den som blir avlyssnad Kundkontakt Pro.
- Enkel köstatistik, återuppringning från kö och chattwidget ingår i 3Koppla utan tillval.

Vill du veta vilket tillval som passar er? Kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se.

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /kundkontakt-plus-pro-och-omni

Metabeskrivning: Översikt över tillvalen Kundkontakt Plus, Pro och Omni i 3Koppla: ärendehantering, statistik, medlyssning och WhatsApp.

Kategori: 3Koppla > Kundkontakt

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/anvandarhantering/cc-pro

Att verifiera:

- Bekräfta kravet att alla kömedlemmar behöver Kundkontakt Plus/Pro för automatiska ärenden (Telavox: alla behöver CC Pro).
- Telavox kopplar flera funktioner till 'CC Pro' (ärenden, översikt, dashboards, medlyssning, statistik). Bekräfta Tres fördelning mellan Plus och Pro, särskilt att Tickets fungerar fullt ut med enbart Kundkontakt Plus.
- Bekräfta att återuppringning från kö ingår utan tillval (Telavox: On-hook waiting/Callback kräver CC Pro för alla kömedlemmar).
- Bekräfta vilka 'agentfunktioner' som ingår i Kundkontakt Pro (pausprofil och efterbehandlingstid står som Ej bekräftat).
- Bekräfta att dashboards kan visas på TV-skärm (wallboard) – Telavox-källan nämner inte TV-läge.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.