



FRONTLINE MAIL MANAGER

DÉ E-MAIL MANAGEMENT OPLOSSING VOOR GENESYS CLOUD



FRONTLINE MAIL MANAGER VOOR GENESYS CLOUD CX

Frontline Mail Manager (FMM) is ontwikkeld om de e-mail afhandel mogelijkheden binnen Genesys Cloud CX te verrijken.

De standaard afhandel mogelijkheden zijn gericht op het beantwoorden van een bericht waarna de interactie voltooid is. In werkelijkheid komt het bij het afhandelen van e-mailberichten in het contactcenter vaak voor dat een email interactie meerdere heen-en-weer berichten bevat voordat deze is afgesloten. Onder andere hiervoor biedt Frontline Mail Manager een oplossing, door het toevoegen van threads.

Genesys Cloud CX biedt een basale functionaliteit op het e-mailkanaal, waaronder het herkennen, slim routeren en beantwoorden van e-mailberichten binnen een klantcontact omgeving. Maar vaak vraagt het afhandelen van e-mail om meer functionaliteiten, bijvoorbeeld:

- wanneer je slim wil routeren op specifieke kenmerken, zoals onderwerp, woorden in de tekst of emailadres;
- wanneer je voor het beantwoorden van e-mail misschien wel de raad en kennis van een in- of externe expert nodig hebt;
- wanneer je meer handelingen wilt uitvoeren op een e-mail dan alleen antwoorden;
- wanneer je de complete email historie wilt terug zien en op specifieke berichten wilt reageren;
- wanneer je oude mails van een (bellende) klant wilt terugzoeken en weer openen;
- wanneer je e-mailafhandeling de werkdag overschrijdt, hoe ga je dan om met de werkvoorraad en servicelevel metingen;
- wanneer e-mailberichten buiten kantoor tijden worden ontvangen en je servicelevels daardoor niet behaald worden.

Als je deze vragen en scenario's herkent, dan biedt de basisfunctionaliteit van Genesys Cloud CX niet voldoende opties om dit goed op te lossen. Wij bieden hiervoor de e-mailmanagement oplossing Frontline Mail Manager (FMM). Deze oplossing is specifiek ontwikkeld voor Genesys Cloud CX, in samenwerking met onze klanten en ervaren klantcontactprofessionals.

KLANTEN ERVAARDEN DAT DE E-MAIL FUNCTIONALITEIT VAN GENESYS CLOUD NIET TOEREIKEND IS. DAAROM ONTWIKKELDEN WIJ DE FRONTLINE MAIL MANAGER

DE VOORDELEN

- ✓ Eenvoudige e-mail management toepassing front office, back office en supervisors met volledige set e-mail afhandel mogelijkheden als aanvulling op Genesys Cloud CX
- ✓ Sneller foutloos reageren op mail van klanten door "standaard" beschikbare antwoorden.
- ✓ Goede gebruikerservaring doordat FMM is geïntegreerd met Genesys Cloud CX. Medewerkers ervaren FMM alsof het een standaard onderdeel is van de applicatie.
- ✓ Geen beperking meer in bijlage groottes die je wilt versturen
- ✓ Zet eenvoudig e-mails door naar experts of werkgroepen die niet met de wachtrijen van Genesys Cloud werken (wel met de FMM-applicatie) waardoor klanten snel het juiste antwoord ontvangen
- ✓ FMM biedt ook extra rapportages over de gehele mailcommunicatie. Zo bereken je bijvoorbeeld Service Levels over werkuren en maak je de doorloop- en verwerkingstijd per afdeling inzichtelijk. Supervisors kunnen vanuit de FMM supervisor app de werkvoorraden monitoren en eventueel e-mails toewijzen aan werkbakken of personen.
- ✓ Zoek eenvoudig terug in de conversatie historie
- ✓ In te zetten voor je frontoffice, backoffice, supervisors en externe medewerkers
- ✓ Volledig onderdeel van Genesys Cloud CX t.b.v. routing, User Interface en WEM

De Frontline Mail Manager in de praktijk ervaren?

We laten je graag een demo zien.

DEMO PLANNEN