

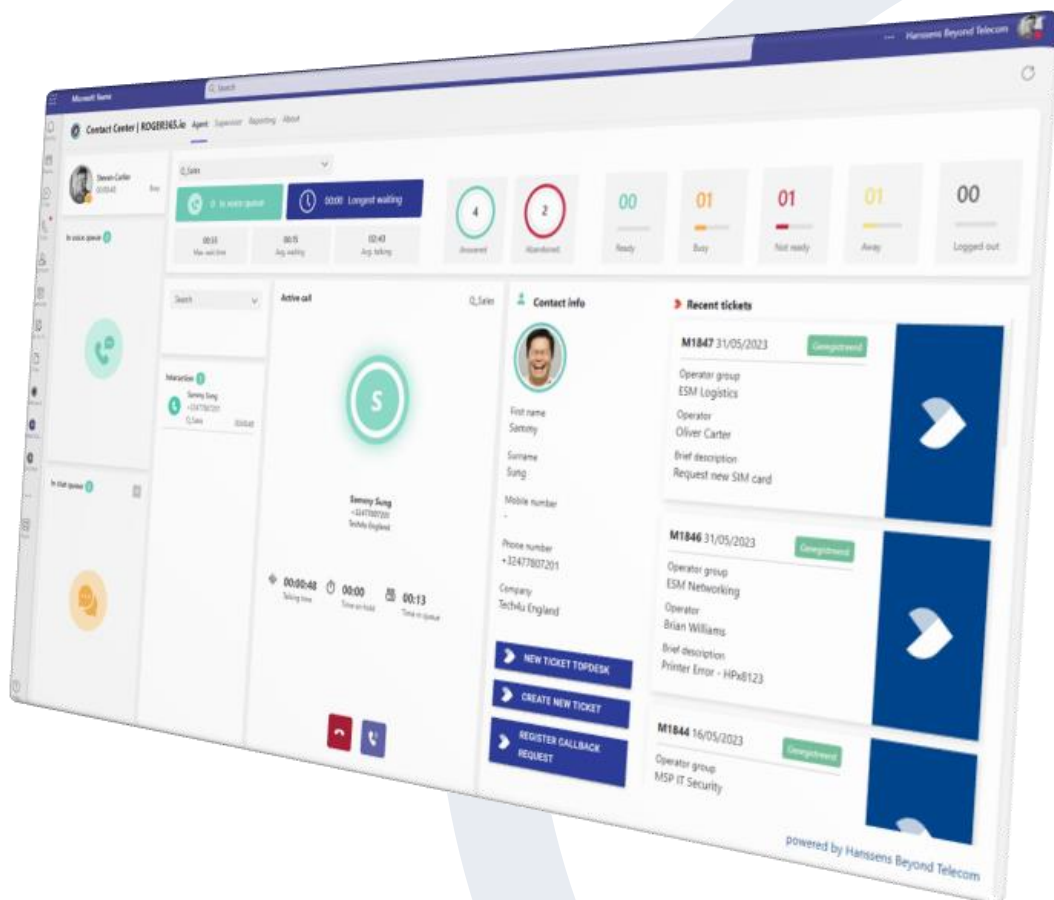


hanssens applicatie voor Microsoft Teams

HT TOPdesk Extender voor ROGER365.io

efficiënt communiceren met een uitzonderlijke ervaring

De HT TOPdesk Extender is een add-on voor ROGER365.io en biedt een ultieme Employee Experience voor zowel callcenter agenten als onthaalmedewerkers. Deze plug-in verrijkt de ROGER365.io applicatie met belangrijke TOPdesk informatie van de beller en maakt het mogelijk om tickets te openen in TOPdesk.



alle communicatie in één tool

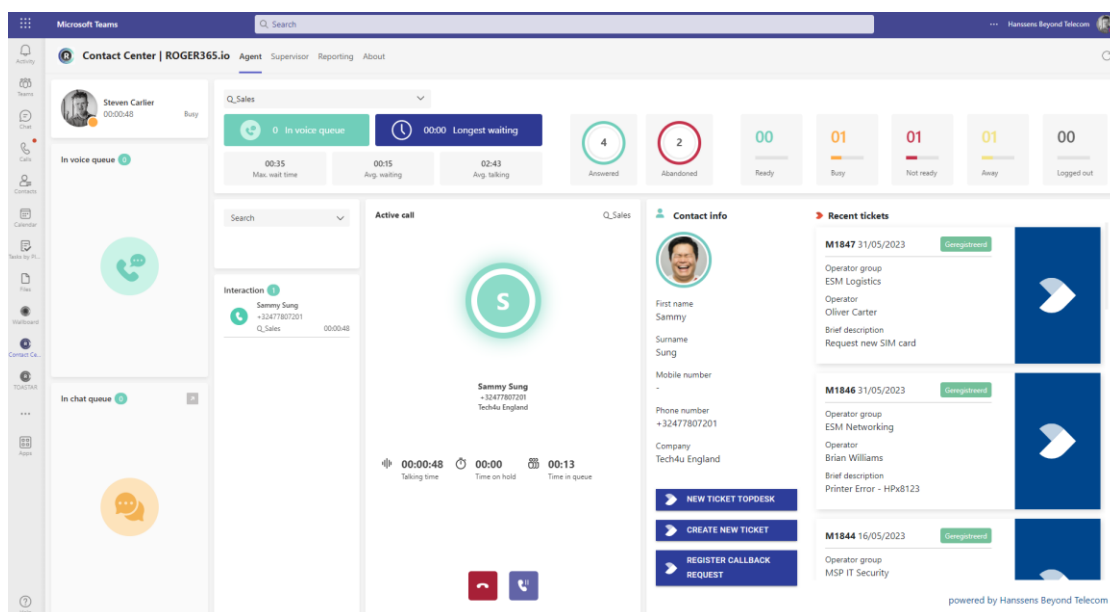
Met ROGER365.io breid je je bestaande Microsoft Teams-omgeving uit naar een professioneel Contact Center. Het maakt van MS Teams de centrale communicatiehub in jouw organisatie door jouw CRM, Voice, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS, Webchat en chatbots te integreren.

360° customer view

Ondanks de zeer sterke mogelijkheden en uitbreidingen die ROGER365.io biedt aan organisaties die Microsoft Teams als centraal communicatieplatform gebruiken, gaat Hanssens nog een stap verder op het vlak van software-integraties met belangrijke CRM/ERP/ticketing applicaties. Door uitgebreidere integraties biedt de HT TOPdesk extender gebruikers van ROGER365.io een 360° customer view van de beller. Dit verhoogt de efficiëntie van elke communicatie en geeft jouw klanten een uitzonderlijke ervaring. Uw agenten zijn onmiddellijk op de hoogte van de situatie, zonder zelfs maar de ROGER365.io applicatie te verlaten.

TOPdesk integration

ROGER365.io maakt het voor organisaties mogelijk om een basiskoppeling te maken met TOPdesk via een optionele API-connector. Deze connectie biedt bij een inkomende communicatie meer informatie over de klant zoals: telefoonnummer, naam en bedrijf. De HT TOPdesk Extender voor ROGER365.io gaat echter een stuk verder en biedt een ultieme employee experience voor onthaalmedewerkers en contact center agenten.



relevante klantgegevens in één oogopslag

Onze HT TOPdesk extender zorgt ervoor dat belangrijke TOPdesk informatie in het ROGER365.io Powerframe verschijnt. Dit beperkt zich niet tot de naam en het bedrijf maar toont veel meer informatie over de inkomende communicatie: foto, achternaam, voornaam, bedrijf, telefoonnummer, gsm-nummers,

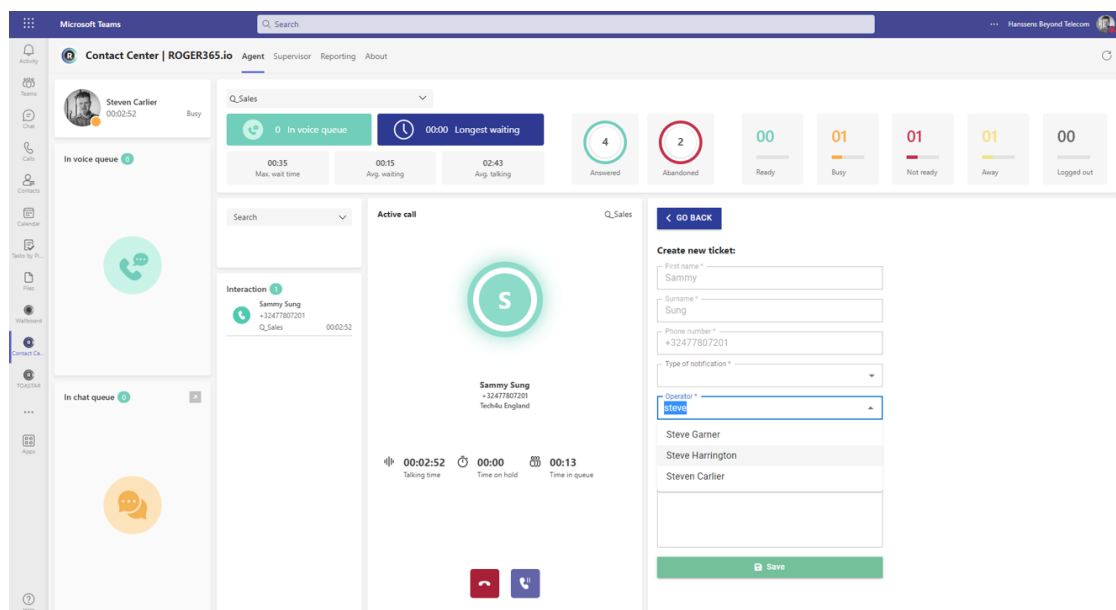
divisie... Welke velden je wilt zien, kan je kiezen in het configuratiescherm voor systeembeheer. Dus alleen de relevante informatie verschijnt voor de agent.

overzicht recente TOPdesk tickets

Door op de foto te klikken word je direct naar het contactblad in TOPdesk gebracht. Zonder TOPdesk handmatig te openen, kan je direct alle informatie raadplegen die nog niet in de vooraf gedefinieerde velden wordt weergegeven. Aan de rechterkant van het scherm worden maximaal 10 TOPdesk tickets getoond die direct verbonden zijn met deze contactpersoon. Door op een ticket te klikken word je doorgestuurd naar TOPdesk en word je direct naar het betreffende ticket gebracht waar je het verder kunt bewerken en aanpassen.

shortcuts om nieuwe TOPdesk-tickets te maken

Daarnaast hebben we een aantal shortcuts voorzien die het leven van onthaalmedewerkers nog gemakkelijker maken. Omdat de agent vaak snel moet reageren en een ticket moet kunnen aanmaken terwijl hij nog in contact is met de klant, is er een shortcut ontwikkeld die direct een nieuw leeg TOPdesk ticket start. Op deze manier wordt het direct gekoppeld aan de klant zonder dat de agent dit handmatig hoeft te doen in TOPdesk.



Er is ook een shortcut beschikbaar om een nieuw leeg ticket aan te maken zonder naar TOPdesk te gaan. Dit is een formulier waar je via dropdown de 'behandelaar' kunt kiezen en de velden vrij kunt invullen. Omdat sommige mensen met meerdere organisaties verbonden kunnen zijn, kun je via een dropdown kiezen voor welke organisatie deze persoon heeft gecommuniceerd. Deze vervolkeuzelijst verschijnt automatisch als het systeem de naam meerdere keren in de TOPdesk-database vindt, zodat de agent binnen het ROGER365.io frame de juiste situatie kan kiezen.

vereisten

Om te genieten van de HT TOPdesk Extender voor ROGER365.io functionaliteiten, heb je TOPdesk nodig, evenals ROGER365.io inclusief de optionele TOPdesk connector en natuurlijk gebruik je Microsoft Teams als communicatieplatform. De extender kan worden ingesteld in het Engels, Nederlands of Frans.