



Gouda, 12 december 2008

Frontline Systems, leverancier van zakelijke IP communicatieoplossingen, voegt SMS als extra mediatype toe aan Flow IPCS, de all-in-one multi-channel contact center software suite. Met de nieuwe SMS-functionaliteit kunnen contact centers het mogelijk maken voor klanten om hen ook via dit medium te bereiken.

De inkomende SMS-berichten worden op dezelfde wijze gerouteerd, beantwoord, opgenomen en gerapporteerd als alle andere kanalen. Vanuit het contact center kunnen antwoordberichten worden gemaakt en verstuurd. Een toepassing is het al dan niet automatisch versturen van bevestigings- en waarschuwingsberichten.

Na het plaatsen van een bestelling kan zo bijvoorbeeld het transactieoverzicht worden toegestuurd aan de klant of kan een patiënt worden herinnerd aan een doktersafspraak. Mobiele toestellen spelen een steeds belangrijkere rol in ons leven en SMS is een gemakkelijke en weinig opdringerige manier om contact te hebben.

Daarmee is het voor organisaties interessant om dit type media mee te nemen in de klantcontactstrategie. De SMS-functionaliteit is volgens planning eind eerste kwartaal 2009 beschikbaar.