

KONTAKTCENTER-LØSNING

Styrk din virksomheds kommunikation og gør det nemt at give den bedst mulige kundeservice.

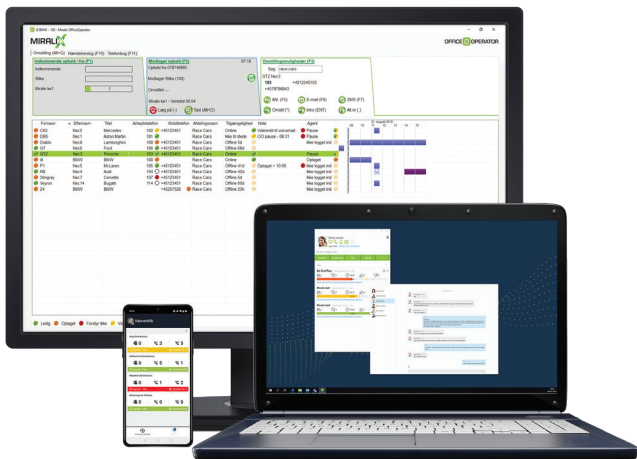
HVAD ER EN MIRALIX KONTAKTCENTER-LØSNING?

Miralix' KontaktCenter-løsning er et professionelt værktøj til virksomheder, som gerne vil håndtere deres kundekontakt intelligent og yde den bedst mulige kundeservice til deres kunder.

Vores KontaktCenter styrker og styrer jeres kundekontakt på tværs af kanaler - til glæde og gavn for både medarbejdere og kunder. Det samler en lang række informationer i et brugervenligt og overskueligt design, så du nemt og hurtigt kan finde netop dét, der kan hjælpe dine kunder videre.

Når vi skræddersyer en løsning til jer, ser vi bl.a. på hvilke kanaler I servicerer, hvor medarbejderne skal arbejde fra og hvilke funktioner de har brug for samt hvilke systemer I evt. ønsker at integrere med.

Miralix KontaktCenter er en skalérbar løsning, som kan bruges af virksomheder i alle størrelser.



KANALER I MIRALIX' KONTAKTCENTER:

Vores løsning indeholder følgende kanaler, der kan kombineres efter behov

- Tale
- Chat
- E-mail
- SMS
- Opgaver
- Web chat
- Video opkald

HVOR KAN KONTAKT CENTERET BRUGES?

Vi har udviklet vores løsning, så den kan passe til din arbejdsplads, uanset hvor du og dine kollegaer har brug for at kunne besvare opkald. Den kan bruges:

PÅ KONTORET

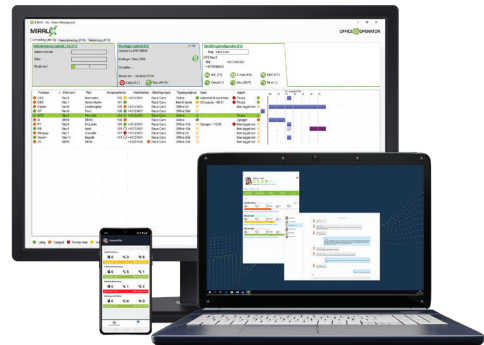
Via Miralix Desktop-klienten, der både kan bruges af agenter, som skal håndtere kø-opkald, opgaver og web chat - og til medarbejdere, som blot skal have en enkel arbejdstelefon.

I OMSTILLINGEN

Via Miralix Office Operator, der er udviklet til medarbejdere, som hurtigt skal kunne hjælpe kunderne videre.

KONTAKTCENTER-LØSNING

(fortsat fra side 1)



PÅ FARTEN

Via vores mobil app, Miralix Go, som både kan bruges af agenter, der skal besvare kø-opkald, og medarbejdere, som blot skal have en enkel arbejdstelefon.

MULIGE LØSNINGSTYPER:

Vores KontaktCenter-løsning kan sammensættes på forskellige måder, så den imødekommer jeres behov bedst muligt. Overordnet set kan du vælge imellem følgende løsninger:

REN MIRALIX-LØSNING

Vores KontaktCenter er udviklet til at fungere selvstændigt og kan enten leveres via cloud hosting eller on-premise. Du vælger selv, om du vil have en løsning med én eller flere kontaktkanaler.

INTEGRERET MIRALIX-LØSNING

Vil du gerne udbygge vores KontaktCenter med eksterne systemer og/eller mere funktionalitet, har vi udviklet en lang række integrationer til platforme som f.eks. Microsoft Teams og Cisco samt til systemer som f.eks. Zendesk.

MOBIL-LØSNING

Vil du gerne bruge mobiltelefonen som din primære arbejds-telefon, kan du få vores KontaktCenter som en mobil løsning. Ved hjælp af vores mobil app, Miralix Go, får du KontaktCenter-funktionalitet i lommeudgave og får mulighed for at besvare kundehenvendelser, uanset hvor du er.

FUNKTIONER I MIRALIX' KONTAKTCENTER:

Miralix' KontaktCenter-løsning indeholder både en lang række standard-funktioner og en lang række mulige tilvalg. Dermed kan du skræddersy løsningen til netop din arbejdsplads' behov.

Med en Miralix-løsning kan du bl.a.:

- Indgå i ringegrupper og modtage kø-opkald, uanset om er på kontoret, på farten eller arbejder hjemmefra.
- Se dine kollegaers tilgængelighed på baggrund af status fra kalender, telefon, mobil, opgaver, web chat, noter, Microsoft Teams og Skype for Business (unified presence).
- Viderestille opkald til den medarbejder kunden sidst har talt med.
- Give dine kunder mulighed for at bestille et callback via en telefonkø eller via jeres hjemmeside (tilvalg).
- Afspille vigtige beskeder for dine kunder, inden de bliver stillet om til en medarbejder.
- Chatte med dine kollegaer, f.eks. i forbindelse med sagsbehandling, mens du har en kunde i telefonen.
- Tildele opgaver til tilgængelige agenter, via chat (tilvalg).
- Modtage web chat-henvendelser fra kunder og tildele dem til tilgængelige agenter (tilvalg)
- Se dybdegående statistik, der kan hjælpe dig med at træffe vigtige beslutninger på et oplyst grundlag.
- Automatisk lave opslag i eksterne systemer som f.eks. Microsoft Dynamics, Zendesk og Selvbetjening.nu.