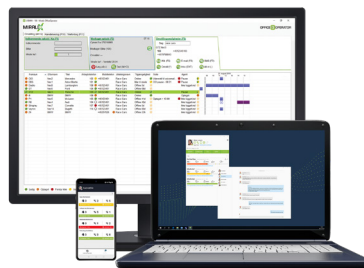


KONTAKTCENTER-LØSNING

Styrk din kommunes kommunikation og gør det nemt at give den bedst mulige borgerservice.



HVAD ER EN MIRALIX KONTAKTCENTER-LØSNING?

Miralix' KontaktCenter-løsning er et professionelt værktøj til kommuner, som gerne vil håndtere deres borgerkontakt intelligent og yde den bedst mulige service til deres borgere.

Vores KontaktCenter styrker og styrer jeres borgerkontakt på tværs af kanaler – til glæde og gavn for både medarbejdere og borgere. 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 borgere 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 kommuner i alle størrelser.

KANALER I MIRALIX' KONTAKTCENTER:

Vores løsning indeholder følgende kanaler, der kan kombineres efter behov:

- tale.
- chat.
- email.
- sms.
- opgaver.
- webchat (på vej).
- sociale medier (på vej).

HVOR KAN MIRALIX KONTAKTCENTER 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 besvare kø-opkald, 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 borgerne videre.

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.

KONTAKTCENTER- LØSNING

(fortsat fra side 1)

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. Selvbetjening.nu. Vores integration til SAPA fra KOMBIT er under udvikling.

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 borgerhenvendelser, 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 du er på kontoret, på farten eller arbejder hjemmefra.
- Se dine kollegaers tilgængelighed på baggrund af kalender-, telefon-, mobil- og opgavestatus (unified presence).
- Viderestille opkald til den medarbejder borgeren sidst har talt med.
- Give bøgerne mulighed for at blive ringet op, hvis der er kø, når de ringer (callback).

- Afspille vigtige beskeder for borgerne, inden de bliver stillet om til en medarbejder.
- nemt søge kontaktinformationer frem på baggrund af søgeord. Vores indbyggede synonymordbog sikrer, at en henvendelse om "affald" også giver resultater indenfor "renovation", "genbrugsplads", "skrald" m.v.
- Opsætte telefonkøer og se dagens service level.
- Chatte med dine kollegaer, f.eks. i forbindelse med sagsbehandling, mens du har en borger i telefonen.
- Tildele opgaver til tilgængelige agenter, via chat.
- Se dybdegående statistik, der kan hjælpe dig med at træffe vigtige beslutninger.
- Automatisk lave opslag i eksterne systemer som f.eks. Selvbetjening.nu, Microsoft Dynamics og Zendesk.

