

TASK-TO-CHAT

Gør det muligt at tildele opgaver til agenter i dit KontaktCenter, via chat.

HVAD ER MIRALIX TASK-TO-CHAT?

Miralix Task-to-Chat er en ekstra funktion du kan tilkøbe til dit Miralix KontaktCenter, så det bliver muligt at tildele opgaver til agenter via chat i Miralix Desktop-klienten.

Miralix Task-to-Chat kan bruges af alle medarbejdere, der har en Miralix Desktop Agent-licens eller en Miralix Desktop Agent Lite-licens.

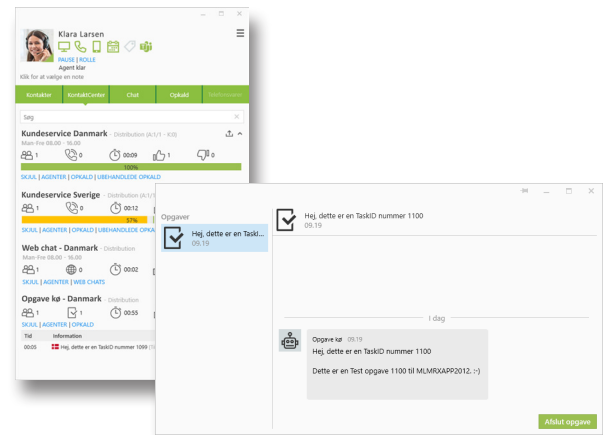
HVORFOR BRUGE MIRALIX TASK-TO-CHAT

Med Miralix Task-to-Chat kan du overføre sager fra f.eks. dit CRM-system til Miralix' KontaktCenter og tildele dem til agenter på samme måde som du kan tildele henvendelser fra dine kunder.

Når en sag oprettes, overføres den automatisk til en opgave-kø i KontaktCenteret. Køen kan ses i KontaktCenter-fanen i Miralix Desktop, ligesom opkalds- og web chat-køer.

Tildeling af opgaver via chat fungerer på samme måde som når et opkald eller en web chat tildeles til en agent. Du kan altså bruge skill based routing og automatisk tildele opgaven til den ledige agent, der har de bedste kompetencer til at løse den. Alternativt kan du opsætte opgavekøen som en plukke-kø.

Når opgaven tildeles til en ledig agent, vil den blive synlig i form af en 'toaster', der popper op på skærmen og giver mulighed for at acceptere eller afvise opgaven.



Accepterede opgaver vises, håndteres og afsluttes i chat-fanen i Miralix Desktop, hvor det også er muligt at omstille opgaven til en kollega.

Agenten vil stå som optaget, indtil opgaven er afsluttet.

Afvises opgaven, vil den blive sendt videre til den næste ledige agent.

FORDELE VED MIRALIX TASK-TO-CHAT

Med Miralix Task-to-Chat kan du:

- Samle opgaver, opkald, intern chat og web chat fra kunder ét sted. Dermed kan du arbejde mere effektivt, uden at skulle lære et nyt system at kende.
- Automatisk tildele opgaven til den agent, der har de bedste kompetencer til at løse den.
- Se real-time information om opgave-køen; antal agenter, der er logget ind, antal opgaver i kø, gennemsnitlig behandlingstid og antal behandlede opgaver.
- Se om dine kollegaer er tilgængelige, inden du videresender en opgave.
- Få statistik om de indkommende opgaver på samme måde som for opkald.