

MIRALIX VIEW

Få unik indsigt i din arbejdsplads' kaldsflow og performance, så du kan træffe beslutninger på et oplyst grundlag.

HVAD ER MIRALIX VIEW?

Miralix View er vores statistikmodul, som giver dig adgang til statistiske data om alle hændelser i din KontaktCenterløsning og præsenterer dem på en grafisk overskuelig måde.

Miralix View bygger på 10 års erfaring med KontaktCenter-statistik, indsigt fra +500.000 afsendte kunders rapporter samt en række workshops med både kunder, Business Intelligence-eksperter og User Experience-designere.

HVORFOR BRUGE MIRALIX VIEW?

Miralix View giver et faktuel billede af alt der sker i din arbejdsplads' opkaldsflow. Du vælger selv detaljegraden samt hvilken tidsperiode du vil se tal for - om det skal være et år, en måned eller en time.

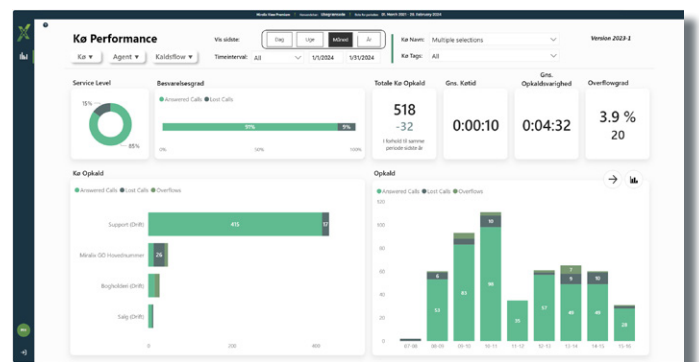
Med Miralix View kan du:

- Få overblik over din arbejdsplads' løsning. Se løsningen i helikopter-perspektiv og følg med i de tendenser, der viser sig over tid. Se f.eks. det totale antal opkald, den gennemsnitlige kø-tid, antallet af omstillinger og medarbejdernes performance.
- Analysere din KontaktCenter-løsning og få indsigt i, hvor I med fordel kan optimere jeres indsats. Du kan zoomer helt ind og få en detaljeret årsagsforklaring på en problemstilling. F.eks. kan rapporterne identificere antallet af tabte opkald, hvornår og hvorfor der er kø-belastninger samt hvor lange ventetider kunderne oplever etc.

- Planlægge jeres bemanding mest hensigtsmæssigt. Brug f.eks. data fra tidligere højsæsoner, ferier og lign. til at vurdere, hvor mange agenter I har brug for på forskellige tidspunkter. På den måde kan dataene hjælpe jer med at sikre, at antallet af tilgængelige agenter matcher det antal henvendelser I modtager.
- Kontrollere og kvalitetssikre jeres løsning. Se f.eks. om det altid er en bestemt kø, der tager flest opkald; se om opkaldene er direkte eller returopkald samt hvor mange af de tabte opkald, der er blevet efterbehandlet. Eller slå data op for henvendelser fra individuelle kunder i forbindelse med fejlsøgning.

Miralix View er det mest avancerede værktøj til statistik og analyse af dit KontaktCenter og det giver dig de bedste forudsætninger for at træffe de beslutninger, der er bedst for din arbejdsplads, på et oplyst grundlag.

Dataene overføres fra dit KontaktCenter til vores datacenter flere gange i døgnnet. Dermed får du hurtig adgang til den seneste data.



MIRALIX VIEW

(fortsat fra side 1)

Med Miralix View kan I få en statistik-pakke, der passer til jeres behov. Det gælder både hvad angår funktionaliteten, antallet af rapporter samt antallet af henvendelser, I ønsker at kunne tilgå. Kontakt os for at høre mere.

RAPPORTER I MIRALIX VIEW

Med Miralix View får du adgang til en række standard-rapporter, som gør det nemt for dig at arbejde med din arbejdsplads' data. Standard-rapporterne er skabt efter grundig analyse af og indsigt fra 1000 forskellige kunderapporter, og de indeholder de KPI'er, der efterspørges på tværs af brancher og kundegrupper.

Standard-rapporterne er opdelt i tre kategorier; køer, agenter og menuer, som beskrives hver for sig i afsnittet herunder. Hver af de tre kategorier har en række underrapporter.

KØ-RAPPORTER

Her kan du se data på kø-niveau. Du kan f.eks. se gennemsnitlig vente- og taletid samt hvor mange opkald køen har modtaget og hvor mange af de opkald, der hhv. er besvaret, omstillet og tabt.

Derudover kan du se servicegrad og besvarelsesgrad for de enkelte køer, samt se belastningsgraden time for time over dagen. Når du ved, hvornår I får flest henvendelser og taber flest opkald, kan du tilpasse bemanningen derefter.

Derved kan statistik på kø-niveau bl.a. være en stor hjælp, når du skal lave vagtplaner. Ud fra statistik fra en tilsvarende periode, kan du tilpasse jeres bemanning til det niveau, der med størst sandsynlighed gør at jeres kunder får den service, I ønsker at give, og samtidig sikre, at I ikke har flere agenter på arbejde end der er behov for.

AGENT-RAPPORTER

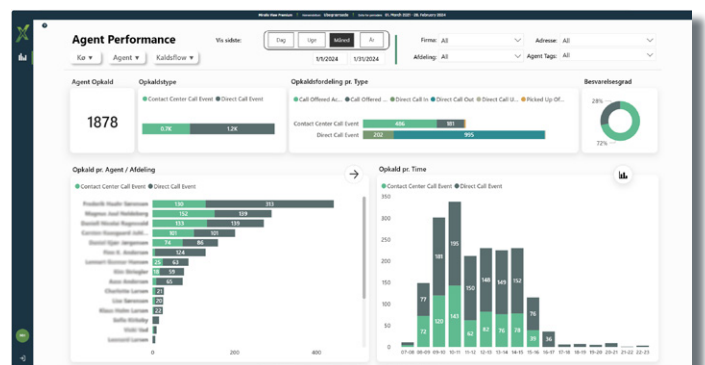
Her kan du se statistik på agent-niveau. Du kan trække mange af de samme data som beskrevet ovenfor, men for hver enkelt agent.

Det kan f.eks. være anvendeligt som del af en evaluering på medarbejdernes individuelle performance og fortsatte udvikling.

MENU-RAPPORTER

Her kan du se statistik ud fra de valg, der er foretaget i jeres IVR-menu. Det kan f.eks. være data om, hvor mange kunder der har bedt om at komme i kontakt med en bestemt afdeling via tastevalg; hvor mange der har foretaget sprogvalg, indtastet medlemsnummer osv.

Du kan også se, hvor mange der har ringet til jer uden for åbningstid.



MIRALIX VIEW

(fortsat fra side 2)

FORDELE VED AT VÆLGE MIRALIX VIEW

- Du får adgang til en række standardrapporter, så du nemt kan trække de data ud, du har brug for.
- Data i rapporterne er dynamisk og kan tilpasses, f.eks. med filtre og i forhold til tidsinterval.
- Du kan gå fra et situationsoverblik og dybt ned i detaljen ved hjælp af interfacets drill down-funktion.
- Du kan få en detaljeret årsagsforklaring på en problemstilling - f.eks. kan rapporterne identificere hvornår og hvorfor der er kø-belastninger.
- Alle køer og agenter du opretter i dit KontaktCenter, vil automatisk blive oprettet i Miralix View.
- Modulet tilgås via din browser og kan derved bruges fra både din computer og andre devices.
- Du bestemmer selv, hvilken periode du vil se statistik for - om det f.eks. skal være for 6 måneder, et kvartal, en uge eller en enkelt dag.

- Du kan styre hvilke medarbejdere, der har adgang til platformen, hvad de kan se statistik for og om de skal have administratorrettigheder. På den måde kan du f.eks. give en teamleder adgang til statistik for vedkommendes team og køer, mens en supportmedarbejder måske kun skal have statistik for sin egen performance og de køer, vedkommende indgår i.
- Du kan oprette schedule rapporter til interne og eksterne modtagere, som kan afsende på daglig, ugentlig og månedlig basis.
- Du kan eksportere data til én database i et andet netværk med en Premium-licens. Eksporten sker via Dataimport til en MS SQL-database lokalt hos jer. Derefter har I mulighed for at bygge et interface til behandling af jeres data eller overføre til Power BI og lign.
- Dataene fra dit KontaktCenter uploades via en sikker forbindelse. De overføres til vores datahotel over en TCP-port 3008 med AES 256 bit kryptering.
- Modulet understøtter GDPR compliance, så når du sletter en bruger i jeres AD, vil brugeren også blive slettet i Miralix View.

