

INTRAMANAGER BOARD INTEGRATION

Synliggør jeres KontaktCenters performance med et visuelt overblik over jeres vigtigste KPI'er.

HVORFOR INTEGRERE TIL INTRAMANAGER BOARD?

Når du integrerer din arbejdsplads' KontaktCenter-løsning med IntraManager Board, kan du visualisere jeres vigtigste KPI'er og hurtigt få et øjebliksbillede af jeres performance.

IntraManager Board kan samle og visualisere data på tværs af systemer, så du f.eks. kan vise data fra jeres KontaktCenter ved siden af data fra Zendesk. Dermed kan du bl.a. vise data fra flere forskellige afdelinger eller om flere forskellige typer opgaver, f.eks. indkommende og udgående opkald.

Med integrationen kan du vise over 100 forskellige KPI'er fra Miralix-løsningen fordelt på fire kategorier: info om agenterne, opgaver, behandlingstider og telefonkøer. Du kan f.eks. vise:

- antal aktive agenter, herunder hvor mange der hhv. er tilgængelige og optagede i hver kø.
- antal opkald og opgaver for dagen på kø- eller agentniveau.
- gennemsnitlig behandlings- og ventetid for både opkald og opgaver.
- service level, dvs. om I lever op til de svartider, I har opsat som mål. Lav f.eks. ét board med overblik over alle køer samlet eller lav ét board pr. kø.

FORDELE VED AT BRUGE INTEGRATIONEN:

Med integrationen kan du:

- samle data fra en lang række forskellige løsninger på ét sted, så du hurtigt kan få overblik.
- motivere medarbejderne til at performe bedre ved blandt andet at opsætte notifikationer og boards, der fremhæver dem. Det kan i sidste ende give kunderne en bedre oplevelse i mødet med din arbejdsplads.
- hurtigt opsætte boards med de data, du ønsker, da Board-interfacet er intuitivt og brugervenligt. Via de indbyggede widgets og mere end 100 præ-definerede KPI'er, kan du ved hjælp af ganske få klik indsætte data - helt uden brug af matematiske formler. Med drag-and-drop-funktionen kan du desuden nemt bestemme størrelsen og placeringen af dataene.

HVAD KRÆVER INTEGRATIONEN?

Integrationen kræver en licens til Miralix API. Den kræver desuden adgang til IntraManager Board, som ikke er inkluderet. Kontakt IntraManager A/S for pris.

Board er browser-baseret og kræver ingen installation. Når du har oprettet en profil på IntraManagers hjemmeside og fået adgang til din Board-plattform, skal du blot opsætte integrationen ved at indtaste din Miralix-adresse og din Miralix-nøgle (også kaldet Shared Secret).