

INTEGRATION TIL MICROSOFT DYNAMICS

Integrer din KontaktCenter-løsning med Microsoft Dynamics og få dine systemer til at samarbejde på tværs, så din tid og dine ressourcer bruges så effektivt som muligt.

HVORFOR INTEGRERE TIL MICROSOFT DYNAMICS?

Ved at integrere din Miralix KontaktCenter-løsning med Microsoft Dynamics bliver det muligt for dine systemer at "tale" sammen.

Du opsætter integrationen og processerne i Miralix' Supervisor-modul. Når det er gjort, kan Microsoft Dynamics udføre bestemte handlinger på baggrund af hændelser i KontaktCenteret.

Hvilke handlinger, der skal ske, kan du aftale og opsætte i samarbejde med din Microsoft Dynamics-partner.

Eksempler på handlinger:

- Når KontaktCenteret modtager et opkald, kan Dynamics automatisk slå kunden, der ringer ind, op i systemet. På den måde kan du nemt finde aktive sager, tidligere henvendelser, ordrehistorik eller lign., der kan være relevant for kundens henvendelse.
- Når KontaktCenteret modtager et opkald, kan Dynamics automatisk oprette en ny sag på baggrund af kundens telefonnummer. Hvis telefonnummeret er oprettet i en aktuel sag, vil du som agent blive viderestillet til denne.

- Du kan omstille et opkald i KontaktCenteret ved at klikke på et link i Dynamics. Du vælger selv om omstillingen skal være "kold" eller "varm", altså om du vil viderestille opkaldet direkte eller først tale med din kollega og præsentere opkaldet, inden det stilles om.
- **Bemærk:** Integrationen kræver adgang til Microsoft Dynamics samt adgang til Azure Service Bus. Licenser til disse er ikke inkluderet i prisen for vores integration. Kontakt Microsoft for priser.

FORDELE VED MICROSOFT DYNAMICS INTEGRATIONEN:

- Du kan få handlinger i KontaktCenteret til at udløse handlinger i Microsoft Dynamics.
- Du optimerer dine arbejdsgange og kan bruge din tid mere effektivt.

Bemærk: Integrationen kræver en Miralix-licens, samt adgang til Microsoft Dynamics. Licenser til Microsoft Dynamics er ikke inkluderet.