

INTEGRATION TIL SELVBETJENING.NU

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

HVORFOR INTEGRERE TIL SELVBETJENING.NU?

Ved at integrere Miralix med Selvbetjening.nu, kan Selvbetjening.nu udføre bestemte handlinger på baggrund af hændelser i KontaktCenteret. Det sikrer en mere smidig arbejdsgang og kortere behandlingstid.

FORDELE VED AT INTEGRERE TIL SELVBETJENING.NU:

- Slå automatisk borgere, der ringer ind, op i Selvbetjening.nu og få vist, hvem borgeren talte med sidst. Derved kan du nemt se, hvilken kollega opkaldet evt. skal omstilles til, hvis henvendelsen drejer sig om samme sag.
- Få automatisk vist information om indkommende opkald i Selvbetjening.nu. Du får vist, hvilken kø borgeren ringer til og om der er foretaget valg i IVR-menuen. Hvis du deltager i flere køer, ved du dermed, hvordan du skal byde den næste borger velkommen. Integrationen kan også sættes op, så evt. valg i IVR-menuen føres med over i Selvbetjening.nu. Det vil sige, at hvis en borger via tastevalg har valgt at komme i kontakt med paskontoret, så kan Selvbetjening.nu automatisk lave et opslag i de relevante guides.
- Omstil et opkald ved at klikke på et link i Selvbetjening.nu. Du vælger selv, om du vil omstille opkaldet direkte eller om du vil tale med din kollega, inden der stilles om.
- Skriv en note til en kollega i Selvbetjening.nu og send den med, når du omstiller et opkald. Dermed kan du klæde den kollega, der modtager opkaldet og skal hjælpe borgeren videre, bedst muligt på.
- Se dine kollegaers tilgængelighed via status i Selvbetjening.

nu. Derved kan du nemt afgøre, om personen er ledig og kan modtage et opkald eller om du i stedet enten skal tage imod en besked eller omstille til en anden.

- Få unik indsigt i og ledelsesinformation om jeres borgerservice. Kombinationen af de statistiske data, der hhv. indsamles omkring opkaldene i jeres KontaktCenter og om de opslag, der laves i Selvbetjening.nu, giver jer et uovertruffet datagrundlag, som gør det muligt at træffe beslutninger på et oplyst grundlag. Med dataene kan du:
 - 1) logge og dokumentere ressourceforbruget i forskellige enheder og afdelinger. Du kan se, hvor meget tid der helt præcist er brugt på forskellige servicenumre eller fagområder. Derved kan du udregne en mere reel pris pr. henvendelse og se, om det faktiske ressourceforbrug stemmer overens med det budgetterede forbrug.
 - 2) analysere og optimere kommunens borgerservice. Se f.eks. hvornår og hvorfor I mister opkald eller identificer, hvor der er behov for at optimere indholdet i og opbygningen af jeres guides.
 - 3) i højere grad lave vagtplaner, der matcher antallet af henvendelser I får på forskellige tidspunkter.

Bemærk: Integrationen kræver adgang til HenVen-modulet fra Selvbetjening.nu samt adgang til Azure Service Bus. Licenser til HenVen og Azure Service Bus er ikke inkluderet.