

INTEGRATION TIL ZENDESK

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

HVAD KAN MIRALIX' ZENDESK INTEGRATION?

Ved at integrere din Miralix KontaktCenter-løsning med Zendesk bliver det muligt for systemerne at "tale" sammen.

Du opsætter nemt integrationen og processerne i Miralix' Supervisor-modul. Når det er gjort, kan der udføres bestemte handlinger i Zendesk på baggrund af hændelser i KontaktCenteret.

Det sikrer en mere smidig arbejdsgang og kortere sagsbehandlingstid i Zendesk, så du kan bruge din tid mere effektivt.

Med integrationen kan du:

- Sørge for at kunden, der ringer ind, automatisk bliver slået op i Zendesk. På den måde kan du få overblik over de sager, der er forbundet med kundens telefonnummer og nemt tilgå tidligere henvendelser, der kan være relevante for kundens henvendelse.
- Automatisk få Zendesk til at oprette en ny ticket på baggrund af kundens telefonnummer, når du som agent modtager opkaldet. Hvis telefonnummeret er oprettet i en aktuel ticket, vil du som agent blive viderestillet til denne. Integrationen kan også opsættes, så agentens mailadresse, første linje i den nye ticket samt dennes subject automatisk oprettes.

- Sørge for at tickets fra en bestemt kontaktperson automatisk registreres under en bestemt organisation. Første gang kunden ringer ind og der oprettes en ticket, skal organisationen tilføjes manuelt. Derefter vil Zendesk automatisk registrere tickets med kontaktpersonens telefonnummer til den valgte organisation.
- Integrationen kræver, at du har adgang til Zendesk. Kontakt Zendesk for aktuelle priser.

FORDELE VED AT BRUGE INTEGRATIONEN:

Med integrationen kan du:

- Få handlinger i KontaktCenteret til at udløse handlinger i Zendesk.
- Optimerer dine arbejdsgange og kan bruge din tid mere effektivt.