

INTEGRATION TIL NPS.TODAY

Opnå større udbytte af din Miralix KontaktCenter-løsning med en integration til nps.today. Den giver dig nemt, hurtigt og helt konkret indblik i dine kunders oplevelse og loyalitet.



HVORFOR INTEGRERE TIL NPS.TODAY?

Når du integrerer Miralix KontaktCenter med nps.today, kan du automatisk udsende tilfredshedsmålinger og loyalitetsmålinger via sms til jeres kunder, når de har afsluttet et opkald med jer.

Derved får du let indblik i, hvordan kunderne oplever den service, I leverer; hvem der bør følges op på og hvor I bør prioritere forbedringer til kundeoplevelsen.

FORDELE VED AT INTEGRERE TIL NPS.TODAY:

- Du kan måle dine kunders tilfredshed og se deres svar i nps.todays web dashboard.
- Du kan sikre, at alle relevante kunder bliver tilbudt en survey, fordi udsendelse sker automatisk, når kundens opkald afsluttes. Det er uanset om kunden har henvendt sig gennem en kø i kontaktcenteret eller direkte til agenten.
- Du kan måle det såkaldte "perception gap" (P-GAP), hvor medarbejderens egen vurdering af samtalen sammenholdes med kundens svar. P-GAP er et meget stærkt værktøj til at støtte og træne medarbejdere i kundeforståelse og empati.
- Du kan få indblik i, hvordan kunderne oplever jeres service og kortlægge, hvor den kan gøres endnu bedre. Derved kan du evaluere og optimere ud fra konkrete data om jeres service, fremfor mavefornemmelser.

ET VÆRKTØJ MED MANGEMULIGHEDER

Med integrationen til nps.today kan du:

- Lave score-baseret opfølgings spørgsmål (f.eks. "hvad kan vi gøre bedre?") og kategorisere/tagge svaret, så det er muligt at måle, hvad kommentarerne drejer sig om.
- Følge besvarelserne via Miralix Desktop, det gælder både historiske nps scores og P-GAP. Det er f.eks. også muligt af vise det på skærme i afdelingerne, via nps.todays web dashboard.
- Opsætte alarmer og mailnotifikationer til f.eks. teamlederen eller den kundeansvarlige.
- Frasortere kunder, der er målt på for nyligt, så de ikke føler sig spammet.
- Eksportere målinger til Excel eller dine andre systemer for behandling og analyse.
- Registrere opfølgingsnoter ifm. med afsluttede opkald.

Du kan også udvide din integration til nps.today, så det også bliver muligt at udsende link til måling via f.eks. e-mail, pop-up på website, i chat osv.

Bemærk: Integrationen kræver en Miralix-licens samt adgang til nps.today. Licenser til nps.today er ikke inkluderet.