

- ◆ Miralix OfficeClient
- ◆ 3 part integration
- ◆ Callback
- ◆ Miralix Wallboard
- ◆ Miralix view
- ◆ InShare mobil agent

## Hvilket udbytte giver Miralix OfficeTeam ?

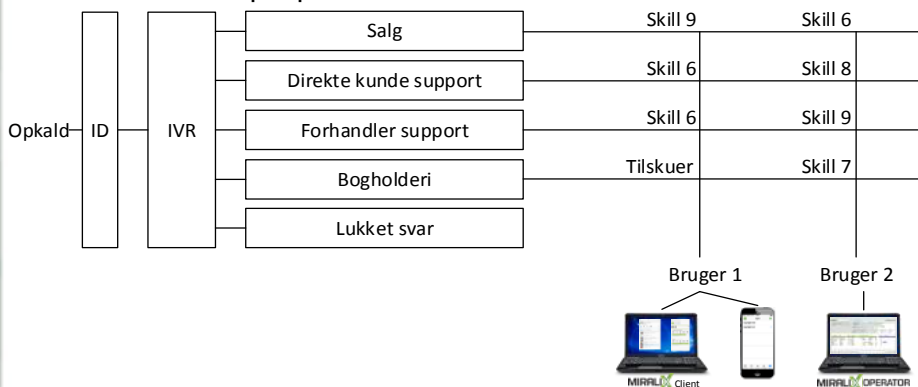
Miralix OfficeTeam sikrer dig en bedre og mere sikker betjening af indgående kald. Agenter i et call-center vil få en lettere arbejdsgang, mens lederne nemt og overskueligt kan kontrollere performance og service niveau. Kontaktcenteret fra Miralix har et utal af muligheder og kan designes præcist til jeres behov. I har selv mulighed for at ændre kontaktcenterets opsætning løbende.

## Callback funktion

Med callback funktionen kan du tilbyde kunder, der eks. har været i kø over 2 min, callback uden at miste sin plads i køen. Agenterne i kontaktcenteret behøver ikke selv at plukke callback kald fra en fælles mailboks, men får faktisk præsenteret kaldet automatisk på lige fod med almindelige indgående kald.

## Hvordan fungerer kontaktcenteret?

Her er et eksempel på hvordan kontaktcenteret virker:



Kaldet starter i identifikations modulet, som leverer en velkomst der kan specificeres alt efter hvilket A-nummer der ringer ind. Kaldet kommer til IVR modulet som evt. tilbyder "tast 1 for salg" osv.

Når kaldet er kommet i en kø bliver kaldet behandlet af agenterne. Hvem der får præsenteret kaldet først og mm. indstilles i det skill-baserede system. I eksemplet ovenfor vil Bruger 1 få salgskald før Bruger 2, grundet hans højere skill for den kø.

## ◆ Miralix OfficeClient:

- Håndterer flere kø'er
- Skaber overblik
- Skill-based routing
- Mobil agenter
- Mm.

## X Miralix View:

- Statistikmodul
- Automatiske rapporter
- Grundlag for udvikling
- Optimer kundeoplevelsen

## X Miralix Wallboard:

- Agentoverblik
- Performanceoverblik
- Personlig opbygning

## X Miralix OfficeTeam:

- Callback
- Hot item
- Plukke kø
- Kø opsætning
- Vælg åbningstider
- Kaldsflow
- Agent opsætning
- Mm.

## Book en fremvisning

☎ +45 7641 0900  
✉ [info@miralix.com](mailto:info@miralix.com)

🏠 Snedkervej 5  
8722 Hedensted  
[www.miralix.com](http://www.miralix.com)