



### Om TORMAX

TORMAX er markedsførende producent af automatiske dørsystemer i Danmark og har afdelinger i Give samt Greve.

TORMAX er repræsenteret i mere end 50 lande og afsætter sine produkter gennem mere end 500 salgspartnere.

### Løsningen

Opbygning af omstillingsfunktion samt intern styring af kaldsflow og fravær via applikationer til medarbejderne.

- 3 x OfficeOperator PC-omstilling fra Miralix
- 38 x TimeOut PC app fra Miralix
- 15 x InShare mobil app fra Miralix

### Om Miralix

Miralix udvikler og sælger løsninger inden for IT Mobility. Miralix har med stort engagement og innovative løsninger, understøttet det danske erhvervsliv siden 1996.



## Ny PC-omstilling giver bedre kundeservice

Dørproducenten TORMAX er i konstant udvikling. Virksomheden ekspanderer og har for nyligt opbygget en omstillingsfunktion, der skal håndtere kald for alle afdelinger i virksomheden.

Med den nye funktion er hele virksomhedens omstilling samlet på hovedkontoret i Give, men den gode kundeservice strækker sig hele vejen til Greve.

### Optimerede arbejdsgange

Mette Lund Nielsen, som er receptionist hos TORMAX, fortæller at den nye centrale omstilling fra Miralix, har lettet hverdagen for medarbejderne i både Give og Greve. "Jeg har fået gode tilbakemeldinger fra både medarbejdere og kunder, som kan mærke at kommunikationen flyder lettere og hurtigere. Der er ingen ventetid eller mistede opkald, og kunderne oplever, at der altid er nogen i den anden ende".

### Bedre overblik

Den nye omstilling giver bedre overblik og frigiver værdifuld arbejdstid til resten af virksomheden.

Hvis en samtale skal viderestilles til en af de andre afdelinger, kan man på skærmen straks se, hvem der er ledig, optaget eller ude af huset. Med et enkelt klik kan samtalen hurtigt etableres.

Samhørigheden er blevet større mellem omstillingspersonalet, montører og medarbejderne i de forskellige afdelinger i Give og Greve. De er nu kun et enkelt klik væk!



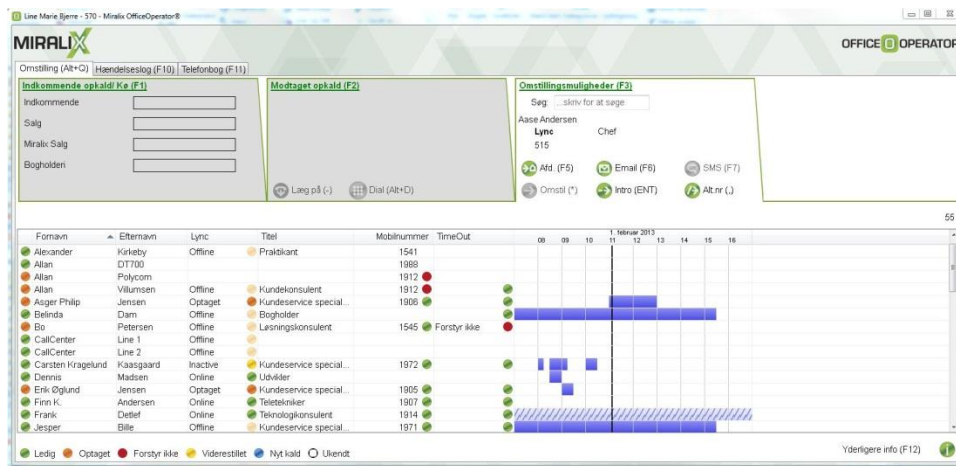
## Smarte funktioner øger tilgængeligheden

De medarbejdere som er meget på farten, har fået installeret en app på deres smartphone, som hjælper dem med at holde styr på og vise deres tilstedeværelse til resten af virksomheden. Andre mere stationære medarbejdere har fået installeret en PC app, hvorfra de også kan vise kollegaer, om de er til møde, til frokost, væk i kort tid, eller vælge om deres telefoner skal viderestilles til mobilen osv. Det letter arbejdet, da medarbejderen ikke unødigt forstyrres, og samtidig kan opdateringerne ses i PC-omstillingen. Receptionen kan således give kunden den helt rigtige tilbagemelding på, hvornår medarbejderen kan træffes.

## Stor tilfredshed

"Vi havde flere leverandører på tale, men valgte Miralix på grund af funktionaliteten og designet i applikationerne", fortæller Mette Lund Nielsen.

"Systemet kører rigtig godt, og vi er glade for de fordele det giver os i hverdagen. Hvis vi har behov for assistance, er hjælpen altid tæt på, og jeg er imponeret over, hvor hurtige og effektive de er hos Miralix," afslutter Mette Lund Nielsen.



### Kalender integration

Via en simpel genvejstast kan man hente kalenderoverblik frem over medarbejderne

### Genkendelse af numre

Systemet genkender numre, som har ringet tidligere. Dette giver mulighed for at se, hvem kunden sidst har talt med samt hurtigere omstilling og bedre kundeservice.

### Redigérbar brugergrænseflade

PC-omstillingen er designet med henblik på receptionisten. Det er et brugervenligt system, hvor man selv kan redigere i brugergrænsefladen for at fremhæve eller skjule informationer.