

Miralix Agent Onboarding

2 timers onboarding i Miralix Desktop & Miralix Mini

Bliv fortrolig med de daglige værktøjer i Miralix Desktop og Miralix Mini. Undervisningen tager udgangspunkt i jeres egen løsning og kombinerer teori, praktiske øvelser og best practice, så deltagerne hurtigt bliver trykke i deres daglige arbejde.

Målgruppe

Medarbejdere og agenter, der anvender Miralix Desktop og/eller Miralix Mini i den daglige håndtering af kundehenvendelser.

Formål

Efter undervisningen kan deltagerne anvende Miralix Desktop og Miralix Mini sikkert og effektivt, håndtere opkald, administrere tilgængelighed og anvende de vigtigste kø-funktioner.

Undervisningen omfatter

- Introduktion til Miralix Desktop og Miralix Mini inkl. login
- Faneblade, herunder kontakter, kontaktcenter, chat, opkald og telefonsvarer
- Se og ændre status og tilgængelighed
- Arbejde med roller og nummervisning
- Kø-information: ledige agenter, ventende opkald, gennemsnitlig ventetid samt besvarede og ubesvarede opkald
- Effektiv håndtering og kvalificering af kundehenvendelser
- Praktiske øvelser og spørgsmål med udgangspunkt i kundens egen løsning

Praktiske oplysninger

VARIGHED 2 timer	DELTAGERE Maks. 15 personer	LOKATION Onsite hos kunden
KØRSEL Inkluderet i prisen	MEDBRING Egen PC	MATERIALE Relevant dokumentation og vejledninger

Forudsætninger

Miralix Desktop og/eller Miralix Mini er installeret og klar til brug, og deltagerne har personlige brugerprofiler og login. Kunden har udpeget deltagerne, og undervisningen gennemføres på kundens egen løsning.

Pris**4.900 DKK ekskl. moms**