



University College Syddanmark

UC Syddanmark beskæftiger ca. 700 medarbejdere fordelt på fem lokationer i Syddanmark.

UC Syd valgte i 2012 at investere i en Miralix/Microsoft Lync løsning for at understøtte behovet for både mobile medarbejdere samt dem på kontoret i en samlet UC løsning. En del af løsningen er status på alle medarbejdere og herunder også de mobile agenter i kontakt centeret.

Valget af en kombineret Miralix/Lync løsning blev en realitet i forbindelse med et udbud og erstattede to traditionelle IP kommunikationsløsninger. Der blev lagt vægt på både fleksibilitet og funktionalitet, hvilket er opfyldt med Lync i henhold til IM (chat), dokumentdeling og videokonference, samt Miralix omstillingsborde og ikke mindst Miralix OfficeTeam kontakt center til fordeling af indgående kald.

Installation

Installationen blev lavet som en migrering fra de eksisterende løsninger til Lync som proof of concept. Der blev installeret Lync klienter på bærbare PC'er til de 5 lokationer, som gav nogle udvalgte superbrugere mulighed for at vise kollegerne, hvordan systemet fungerede. En måned senere blev løsningen sat i drift.

Udbytte

UC Syddanmark har med deres Miralix/Lync løsning ikke kun opnået bedre samarbejde på tværs af afdelinger, men også fået en markant besparelse i forhold til driften af de traditionelle systemer.

Fakta om løsningen:

- ✓ 5 stk. samtidige licenser for Miralix OfficeOperator
- ✓ 700 stk. Power brugere for kalenderinfo, status på Lync og mobiltelefoner, samt synkronisering med AD
- ✓ 700 stk. Miralix InShare klienter for centraliseret telefonbog og mulighed for status på kolleger fra mobilen
- ✓ Miralix OfficeTeam KontaktCenter for køhåndtering, parkering mv. og 35 stk. agenter til omstilling og andre grupper

Miralix elementer til løsningen ved UC Syd

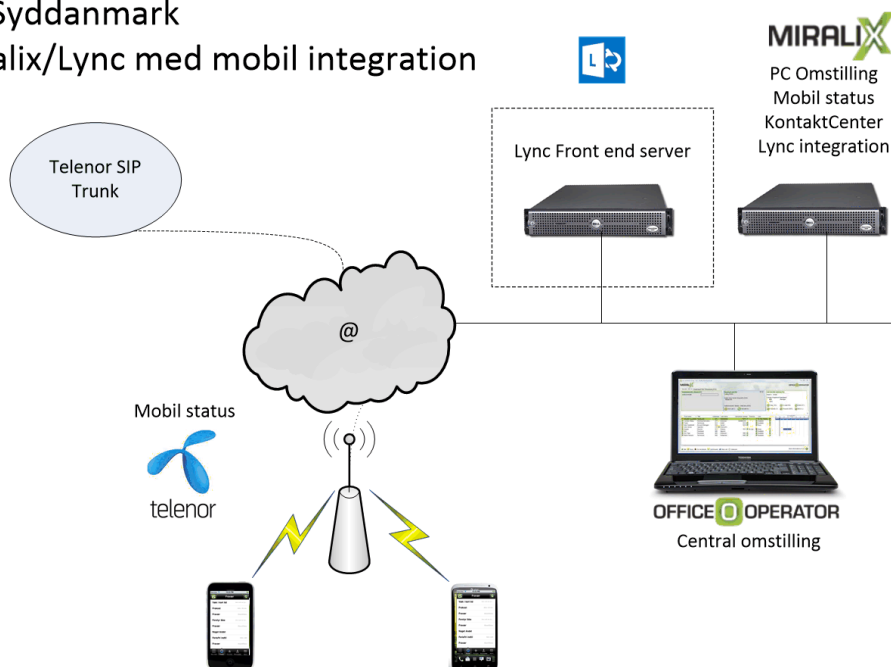
Miralix OfficeOperator PC Omstilling fungerer som en samtidig licens og giver størst mulig fleksibilitet. Receptionen har det fulde overblik på medarbejderstatus, både på Lync og mobiltelefoner.

Miralix OfficeTeam kontakt center er med til at optimere kundebetjeningen i bl.a. IT helpdesken. Det indeholdte Wallboard (TV monitor) gør det muligt at få en dynamisk opdateret status på, hvor mange kald der besvares, hvor mange der evt. tapes og hvor længe kunder venter mv.

Kontakt Miralix i dag for nærmere information om mulighederne på 7641 0900 eller salg@miralix.com.

UC Syddanmark

Miralix/Lync med mobil integration



MIRALIX

Miralix er

- ✓ Løsningsorienterede
- ✓ Innovative
- ✓ Kvalitetsbevidste
- ✓ Engagerede

Vores mål er at finde den rigtige løsning til dig!

Finder vi den løsning som hjælper dig til at imødesee dine mål, har vi gjort vores job rigtigt!

Opnå effektivitetsforbedringer og yd en bedre kundeservice til dine kunder med kontaktcenter fra Miralix!