

# MIRALIX - VIDEO

Det er nu helt enkelt at kommunikere med video via Miralix KontaktCenterløsningen. Video er blevet en integreret del af Miralix KontaktCenter med lanceringen af version 8.0.

## GIV JERES KUNDER EN GOD OPLEVELSE MED VIDEO

Visse kundeforespørgsler eller tekniske problemer er lettere at afklare med visuel støtte. Med integrationen af videokommunikation i Miralix KontaktCenter kan kunde-/borgerservice, support eller helpdesk, visuelt guide kunder/borgere og løse konkrete problemstillinger i realtid.

I Miralix Desktop eller Miralix Office Operator har man mulighed for at, ændre en igangværende telefonsamtale med en kunde eller borger til en videosamtale.

### Hvor let er det?

Miralix Video er så let at anvende at alle kan finde ud af det. Også sårbare personer som f.eks. ældre og udsatte. Der skal føle sig trygge ved en videokonsultation med deres SOSU-assistent eller hjemmehjælper.

Med få simple klik sendes et link til en videosamtale til kundens eller borgerens mobilnummer eller E-mailadresse. Kunden/borgeren trykker på linket og videosamtalen er etableret.

### Hvad kræver det?

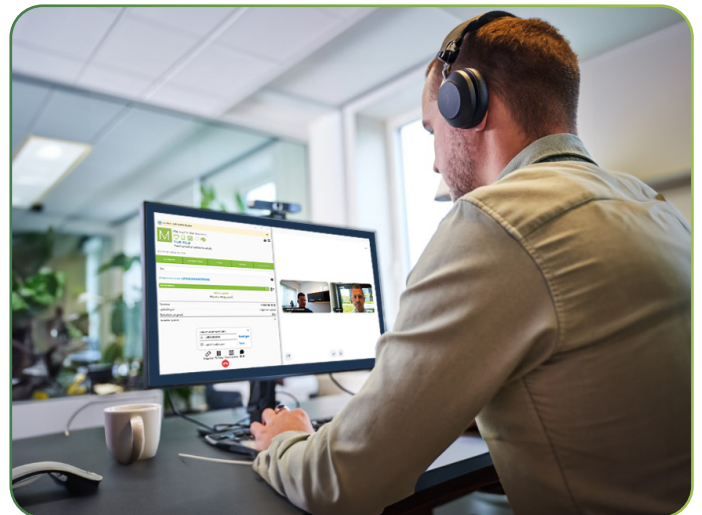
Ved konvertering af et telefon opkald til video er der ikke behov for speciel software eller downloads, for at benytte video funktionen. Man skal blot have adgang til en browser på sin mobiltelefon eller PC.

### Hvad med sikkerheden?

Video løsningen er baseret på end-to-end-kryptering, og alle data behandles udelukkende på europæiske servere. Softwaren opfylder alle kravene i EU's høje databeskyttelsesstandarder, og ingen brugerdata gemmes, men slettes direkte efter opkaldet.

## FORDELE MED MIRALIX VIDEO

- Hurtigere og mere præcis problemløsning. Opnå højere løsningsrater ved første opkald
- Reducerer behovet for at udveksle oplysninger
- Forbedrer kundetilfredsheden
- Ingen behov for download eller registrering for at anvende funktionen
- Mulighed for bedre forberedelse vedr. tekniske installationer
- ISAE-3000- og ISAE-3402 certificeret
- Certificeret og auditeret End-to-End kryptering



## CASE: KOMMUNER

Der er mange situationer, hvor et video opkald kan afklare konkrete spørgsmål bedre end et alm. telefonopkald. Hos kommunerne kan videokommunikation hjælpe flere forskellige faggrupper med at yde en god borgerservice, samt lette processen og spare tid.

Forestil dig en situation, hvor en hjemmehjælper, en sosu-assistent eller en sygeplejerske skal vejlede en borger gennem en kompleks procedure eller yde rådgivning. Ved at bruge video kan den ansatte levere direkte vejledning og støtte på en mere effektiv og engagerende måde til borgeren.

En anden situation kunne være godkendelse af byggesager, hvor video kan være med til at afklare om diverse forhold er overholdt, eller hvad der evt. skal ændres for at få en godkendelse.



## CASE: FORSYNINGSBRANCHEN

Markedet for elbiler er steget de seneste år, og derfor er behovet for flere ladestander ligeledes steget. Dette skaber efterspørgsel på eksempelvis teknisk support, når en ladestander ikke virker efter hensigten.

Forestil dig en situation, hvor en person har behov for teknisk vejledning ved en ladestander. Her kan et videoopkald afklare mange spørgsmål og reducere ekspeditionstiden, samt skabe mere tilfredse kunder med en kyndig teknisk vejledning.



## CASE: SUNDHEDSSEKTOREN

I sundhedssektoren er der flere gode eksempler på hvor video kan være med til at lette processen, samt hurtig afklaring på kritiske spørgsmål. Det kan eksempelvis være et opkald til lægevagten eller video konsultation med en læge.

Sårbehandling via video tilbyder patienterne betydelig lettelse, da de undgår besværet med rejser og ventetid på hospitalet. Den reducerede patientmængde reducerer også arbejdsbyrden for sundhedsinstitutionerne - uden at det går ud over kvaliteten af behandlingen.



## CASE: TEKNISKE INSTALLATIONER

Opnå en lettere og hurtigere proces i tekniske installationer, hvor et opkald via video kan afklare mange onsite spørgsmål inden en opgave igangsættes. Både kunde og tekniker får en god oplevelse ved at være forberedt og situationer med spildtid eller mangel på materialer kan undgås.

Eksempelvis ved installation af fiber forbindelse kan et video opkald være med til at reducere risikoen for fejkommunikation og misforståelser inden teknikeren kommer forbi. Kunden får en personlig serviceoplevelse og føler sig tryk ved at teknikeren har styr på opgaven.

Der er mange andre lignende situationer, hvor de fælles fordele er, hurtigt og mere effektiv problemløsning. Derudover muliggør det, mere effektive og strømlinede kundeserviceprocesser, hvilket reducerer løsningstiderne og optimerer ressourceudnyttelsen.



## CASE: ENTREPRENØRER OG HÅNDVÆRKERE

I disse brancher er der ofte mange situationer, hvor et opkald via video kan hjælpe til med at afklare et specifikt spørgsmål, samt undgå misforståelser. Det kunne være byggetekniske spørgsmål, som eksempelvis en byggeleder kan afklare med en tømrer, og derved spares tid og fejl undgås.

