

WALLBOARD

Synliggør jeres KontaktCenters performance og skab nemt overblik over de tal og informationer, der er relevante for jer.



HVAD ER MIRALIX WALLBOARD?

Miralix Wallboard er en licens, som gør det muligt at synliggøre medarbejdernes performance på baggrund af data fra jeres KontaktCenter-løsning.

Med Miralix Wallboard kan I samle og vise de tal og informationer, der er relevante for jeres KontaktCenter, på en skærm. På den måde får du og dine kollegaer et fælles øjebliksbillede af, hvordan I klarer jer netop nu.

HVORFOR VÆLGE MIRALIX WALLBOARD?

Miralix Wallboard giver overblik og kan være med til at motivere jer, fordi det gør det nemt at se, om virksomhedens mål kan nås med den indsats, der ydes nu, eller om det kræver en ekstra indsats for at nå dem.

Du beslutter selv, hvordan jeres Wallboard skal se ud og hvilke informationer det skal indeholde. Opsætningen klares nemt i PowerPoint, hvor programmet får sin helt egen fane med funktioner og data, der kan indsættes.

Miralix Wallboard kan f.eks. vise, hvor mange agenter der er tilknyttet din virksomheds KontaktCenter og hvor mange af dem, der er ledige eller optagede netop nu.

Derudover kan det bl.a. også vise antallet af besvarede og tabte opkald, den gennemsnitlige opkaldstid, den længste ventetid, antallet af sager der hhv. er oprettet og afsluttet i løbet af dagen samt opsummeringer på tværs af afdelinger.

FORDELE VED MIRALIX WALLBOARD:

- Du og dine kollegaer kan nemt se, hvordan jeres performance er og tilpasse jeres indsats derefter.
- Du vælger selv, hvordan jeres Wallboard skal bygges op, både hvad angår designet og den data, der skal vises. Skrifttype, farve m.m. kan frit ændres.
- Du kan vise data for dine køer og for de tilhørende agenter. Der kan desuden laves opsummeringer på tværs af køer, hvis du har agenter, der besvarer henvendelser fra flere køer på én gang.
- Du kan integrere eksterne informationer i jeres Wallboard f.eks. data fra jeres CRM-system, nyheder og lign. Alle informationer, der kan vises i PowerPoint, kan integreres i jeres Wallboard.
- Du kan selv vælge, hvor mange forskellige slides der vises og hvor lang tid de skal vises ad gangen. Dermed kan I f.eks. skifte imellem slides, der giver overblik over én eller flere afdelinger, og slides der viser performance på agent-niveau.
- Du kan se enten real-time data eller aggregeret data for dagen, ugen eller måneden.
- Når du har opsat et område som du gerne vil have det - f.eks. for en afdeling - kan du kopiere og indsætte det et andet sted og skifte dataene ud. Dermed kan du let og hurtigt færdiggøre opsætningen af jeres Wallboard.
- Data fra jeres KontaktCenter integreres via dynamiske komponenter, f.eks. felter i jeres database. Så når data i jeres database bliver opdateret, opdateres jeres Wallboard automatisk.

WALLBOARD

(Fortsat fra side 1)



HVAD KAN MIRALIX WALLBOARD VISE?

Når du opsætter jeres Wallboard, kan du vælge, hvilken periode du ønsker at se data for.

Data kan enten vises som real-time data, der giver et øjebliksbillede af jeres performance, eller som aggregeret data. Der er tre forskellige muligheder for aggregeret data; hhv. for dagen, ugen eller måneden. Data kan vises på følgende niveauer:

PÅ AGENT-NIVEAU:

- Navn på agent
- Agent status
- Opkaldsstatus
- Totalt antal opkald
- Antal besvarede opkald
- Antal tabte opkald
- Agent note

PÅ KØ-NIVEAU:

- Navn på kø
- Totalt antal opkald
- Antal besvarede opkald
- Antal tabte opkald
- Antal opkald i kø
- Gennemsnitlig opkaldstid
- Gennemsnitlig ventetid
- Længste ventetid
- Service level
- Antal agenter
- Antal optagede agenter
- Antal agenter i pause
- Antal agenter der efterbehandler
- Antal tilgængelige agenter
- Opkaldsliste