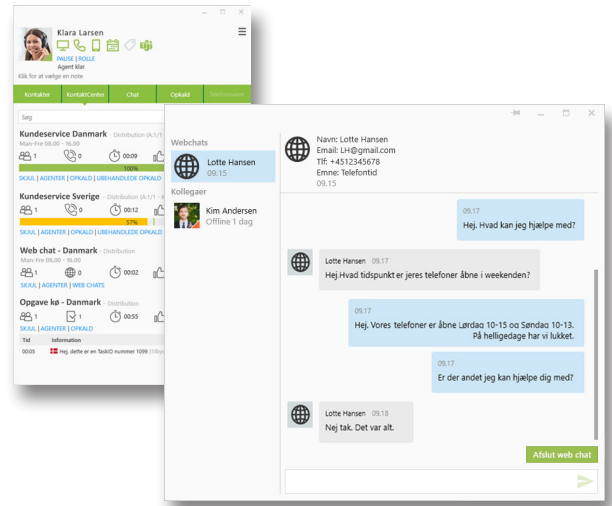


WEB CHAT

Få web chat i dit KontaktCenter og hjælp dine kunder via chat fra jeres hjemmeside.



HVAD ER MIRALIX WEB CHAT?

Miralix Web Chat er en ekstra funktion du kan till købe til dit Miralix KontaktCenter, så det bliver muligt at chatte med dine kunder via Miralix Desktop-klienten.

Miralix Web Chat kan bruges af medarbejdere, der har enten en Miralix Desktop Agent-licens eller en Miralix Desktop Agent Lite-licens.

HVORFOR BRUGE MIRALIX WEB CHAT?

Med Miralix Web Chat kan dine kunder tilgå chatten via jeres hjemmeside og når de så skriver til jer, bliver deres henvendelser tilbudt til agenterne i jeres KontaktCenter på samme måde som hvis det var opkald eller opgaver.

På den måde kan du samle henvendelser fra flere kanaler ét og samme sted. Det gør arbejdsdagen mere effektiv og giver et bedre overblik over kundernes henvendelser.

Chat-beskederne vises i Miralix Desktops Chat-fane, ligesom intern chat og evt. opgaver. Hver chat-type er grupperet for sig.

Ved at tilbyde web chat, kan du også nemt og hurtigt guide dine kunder via link, fremfor at guide dem manuelt til det indhold, de skal bruge. Dermed sparer både du og kunden tid, og serviceoplevelsen bliver endnu bedre.

FORDELE VED AT VÆLGE MIRALIX WEB CHAT:

- Web chat er en integreret del af Miralix' Desktop-klienten og skal blot aktiveres med en licens, hvis du vil benytte den. Dermed får du ekstra muligheder, uden først at skulle lære et helt nyt værktøj at kende.
- Chat-beskeder tilbydes til agenter på samme måde som opkald og opgaver. Du kan altså både bruge skills og ledighed til at definere, hvem der skal modtage beskederne.
- Når du besvarer en chat-henvendelse, vil du stå som optaget i jeres KontaktCenter, på samme måde som ved opkald og opgaver.
- Web chat-beskederne vises i Miralix Desktops Chat-fane, på samme måde som intern chat og evt. opgaver - dog grupperes hver type chat særskilt, så du nemt kan vurdere, hvordan henvendelserne skal prioriteres.
- Chat-fanen kan poppes ud af Desktop-klienten, så du f.eks. kan bruge klienten på én skærm og chatten på en anden.