



## Miralix OfficeOperator<sup>®</sup> v.2 til LG-Ericsson

Et brugervenligt og skræddersyet pc omstillingsbord, der øger din virksomheds serviceniveau markant

### Beskrivelse af OfficeOperator v.2<sup>®</sup>

OfficeOperator v.2<sup>®</sup> er et pc omstillingsbord, som flytter hele betjeningen af kald over på PC'en. Nu i nyt og tidssvarende design. Det egner sig bl.a. til receptioner, sekretariater og Callcentre, hvor informationsniveauet og servicen skal være i højsædet.

Betjeningen af kald til omstillingsbordet foregår via det numeriske tastatur, funktionsknapper og genvejstaster. Løsningen sørger hurtigt for, at du kan besvare og omstille kald, sende hurtige telefonbeskeder som e-mail og søge efter ledige medarbejdere i den medfølgende database.

Omstillingsbordet stiller som standard disse funktioner til din rådighed.

Miralix Office Operator er modulært opbygget, så løsningen kan tilpasses og udbygges med yderligere funktioner som matcher din virksomheds behov og ønsker, bl.a. kan nævnes integreret statusvisning på virksomhedens mobiltelefoner, integration til kalendersystemet, beskeder som SMS og meget andet.

### Mulighederne med pc omstillingsbordet

- Alle nødvendige informationer for betjening af opkald er tilgængelige ét sted.
- Højt serviceniveau med bl.a. kalenderstatus og e-mail integration.
- Overblikket over tilgængelige medarbejdere bevares (bl.a. optaget, ledig).
- Effektiviteten på håndteringen af opkald forbedres (bl.a. via det numeriske tastatur).
- Der opnås større fleksibilitet, da produktet er software-baseret og centralt styret. Nye og fremtidige funktioner kan integreres.

### Funktioner

OfficeOperator v.2<sup>®</sup> har en række fordelagtige og brugervenlige funktioner.

### Søgning

Med den flexible søgning i Miralix databasen, sikres en professionel betjening af kald, uanset om det er den erfarne receptionist, eller det er en afløser der er har fået opgaven at passe virksomhedens omstilling. Der kan søges på navn, afdeling, kompetencer, eller lokalnummer. Kun fantasien sætter begrænsningen i opbygningen af databasen, som du naturligvis er med til at opbygge. Søgningen foregår enkelt i et fælles søgefelt.

### Alternative numre

Kan medarbejderen ikke træffes på lokalnummeret, kan man med et enkelt klik videregøre opkaldet til et alternativt nummer registreret på brugeren

### Afdelingsnavn

Med et klik vises en oversigt over alle personer i medarbejderens afdeling.

### Telefonbog

Her får du adgang til eksterne telefonnumre, som f.eks. kunder, leverandører, samarbejdspartnere, Falck, taxa osv.

### Kaldlog

Viser en oversigt over, hvordan de indkommende opkald er behandlet. Der kan også søges efter besvarede opkald for bestemte tidspunkter eller telefonnumre. Oversigten gemmes på serveren, og der kan senere søges i loggen.

### E-mail/SMS

Miralix OfficeOperator<sup>®</sup> indeholder en enkel funktion, så omstillingen får mulighed for at yde en ekstra god service, når den ønskede medarbejder ikke er til at træffe telefonisk. Send lynhurtigt en e-mail eller en SMS (tilvalg) med en telefonbesked til medarbejderen. Beskeden kan være prædefineret og automatisk indeholde tidspunkt, telefonnummer der er ringet fra m.v..

## Brugerstyring

Via applikationen kan man oprette en fraværsmarkering for en medarbejder.

## Afdeling

Her kan man oprette en fraværsmarkering for en hel afdeling.

## Styr telefon

Du kan nemt ændre indstillinger for en medarbejders telefon - f.eks. viderestilling og forstyr ikke.

## Kalender integration (tillægsmoduler)

Kalenderintegration giver mulighed for real time visning af status på de enkelte medarbejders kalenderstatus, med et enkelt tryk får du yderligere informationer om status på den specifikke medarbejder. Faciliteten viser hele den pågældende medarbejders kalender. Kalender integration fås til Lotus Notes, Group Wise og Exchange/Outlook. Til Outlook findes endvidere en tillægs pakke som styrer viderestilling af lokalnummer. Dette håndteres ved et "plug in" i Outlook, hvor du når du laver kalenderaftalen også vælger hvad der skal ske med dit telefonapparat.

## Visning af kø

Der oprettes som standard en kø for omstillingsbordet, men som tilvalg kan der også laves overblik over status på andre køer, hvor det er muligt at få vist kø længden for en ACD-gruppe.



Afløber en telefonbesked pr. e-mail eller SMS.

## Click to dial

Har du brug for at ringe til et telefonnummer f.eks. fra en hjemmeside, kan du enkelt markere nummeret og via en tastekode automatisk ringe op til nummeret.

Genopkald Når en kunde ringer igen, registrerer Miralix Office Operator v.2 at kunden har ringet før, og viser automatisk hvem kunden sidst blev stillet om til.

## Ekstra overblik

Ønsker du har holde særligt øje med en eller flere medarbejdere, kan deres statusvisning "trækkes ud" på skrivebordet, så du har fuld kontrol.

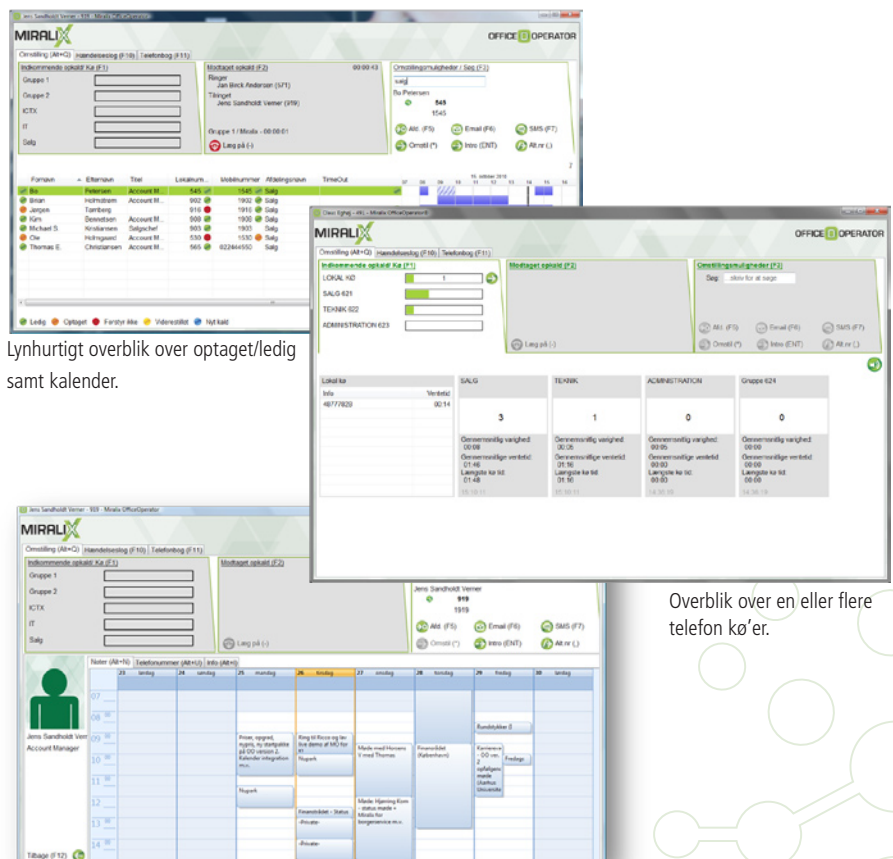
## Mobil status (tillægsmodul)

De fleste virksomheder øger antallet af medarbejdere som udelukkende har en mobiltelefon. For omstillingen er det vigtigt hele tiden at have et overblik over alle medarbejdere, det får de med mobilstatusvisning. Statusvisning modtages fra operatørens mobil central, hvilket betyder at Miralix Serveren hele tiden modtager informationer fra din teleoperatør. Miralix understøtter i dag de fleste større mobil operatører på markedet som TDC, Telenor, Telia, 3, Firstcom, Uni-Tel og Cirque. Løsningen kræver servicen statusvisning fra din mobiloperatør.

Læs mere om:

Miralix Time Out klient

Miralix InShare mobil klient



Lynhurtigt overblik over optaget/ledig samt kalender.

Udvidet kalendersøgning.

Overblik over en eller flere telefon køer.