

Oversigt

Log på Puzzels administrationsportal her: <http://admin.puzzel.com>

Puzzels administrationsportal har en række faner, som hver indeholder et antal undermenuer, der giver dig adgang til forskellige funktioner. Ikke alle kunder har adgang til alle funktioner. Eksempelvis ser det sådan her ud, når fanen Brugere (Users) er valgt:

The screenshot shows the Puzzel administration portal interface. On the left is a dark sidebar menu with the 'puzzel.' logo and various navigation options: Home, Dashboard, Real-time (highlighted in red), Users (selected with a mouse cursor), Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. Below these are 'Product Demo 10010' and user profile icons. The main content area is titled 'Queue Overview' and contains a table with the following columns: Total in Queue, Callback, Preferred, Scheduled, SLA Score, Max Wait Time, Agents Logged on, Agents in Pause, and Agent. The table lists various user groups and their corresponding queue metrics. A 'Filter table...' input is visible in the top right of the table area.

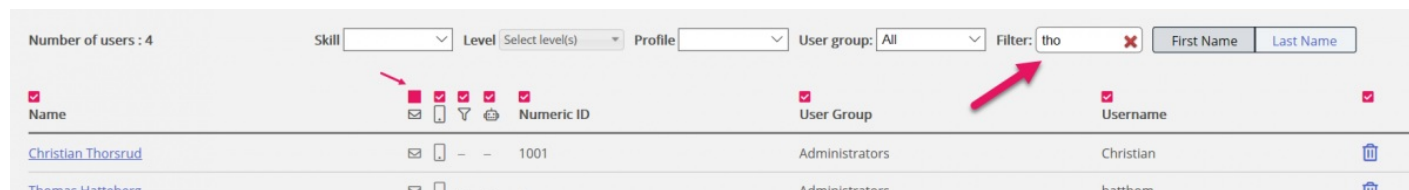
Ikke alle kunder/brugere har adgang til alle funktioner, så du vil muligvis få vist faner eller undermenuer, der er deaktiveret. Kontakt Puzzel Support, hvis du er interesseret i funktioner, som du ikke har adgang til.

Fane	Kort beskrivelse
Forsiden (Home)	Information fra Puzzel, graf over trafik indtil videre i dag samt KPI-værdier.
Realtid	Oversigt over live status på køer og agenter, Ticker (trafik indtil videre i dag pr. kø og agent) samt Wallboard.
Brugere	Administration af brugergrupper og brugere, definering af profiler, oprettelse af pausevarianter og kategorier for årsagsregistreringer og konfigurerings af moduler.
Tjenester	Administration af åbningstider, lydfiler, lister, tjenestevariabler, KPI-alarmer, køparametre, Dialer-kampagner, opkaldsflow, sociale mediekkanaler, chat og Agent Assist samt medlytning.
Statistik	Visning af standardstatistikrapporter, tilpasning af rapporter samt konfigurerings af, hvilke rapporter der skal sendes til hvilke modtagere og med hvilke tidsintervaller.
Katalog	Visning af katalogindhold samt konfigurerings af felter, afdelinger og tilknytninger.
Arkiv	Søgning efter og analyse af opkald, optagelser og chatlogfiler.
Widget	Til konfigurerings af faner og widgets i agentapplikationen.
SMS	Til konfigurerings af SMS-tjenester som Undersøgelse (Survey).

Onlinehjælp finder du ved at klikke på spørgsmålstegnene, der findes på alle sider.

Mange sider har et filter-felt øverst til højre under menuer. Hvis du skriver noget i filtreringsfeltet, får du kun vist de rækker, der indeholder den indtastede tekst. Hvis du fjerner markeringen af en kolonne, når du søger med filterfunktionen, får du kun vist rækker med den indtastede tekst i de kolonner, der er markeret.

Eksempel: Vis rækker (brugere), der indeholder tho i et hvilket som helst felt med undtagelse af e-mailadressen:



Number of users : 4

Skill Level Profile User group: All Filter: tho

<input checked="" type="checkbox"/> Name	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Numeric ID	<input checked="" type="checkbox"/> User Group	<input checked="" type="checkbox"/> Username	<input checked="" type="checkbox"/>
Christian Thorsrud	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> - - 1001	Administrators	Christian	<input checked="" type="checkbox"/>
Thomas Hatteberg	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> - - -	Administrators	hatthom	<input checked="" type="checkbox"/>

Bemærk, at en søgning på f.eks. pa ko returnerer rækker, der indeholder pa eller ko, mens en søgning på "pa ko" returnerer rækker, der indeholder hele strengen inden for anførelstegnene.

På mange sider kan du sortere indholdet i tabellerne ved at klikke på en kolonneoverskrift.