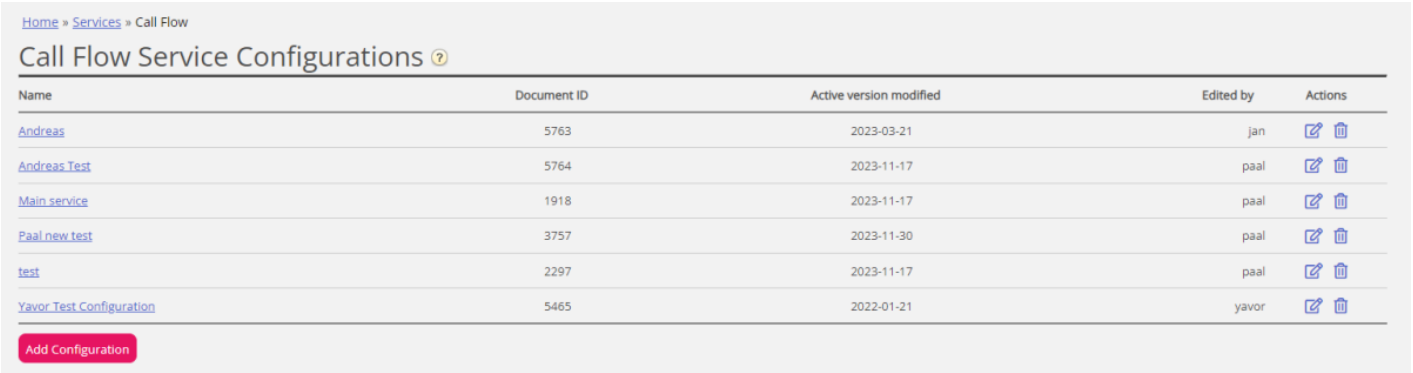
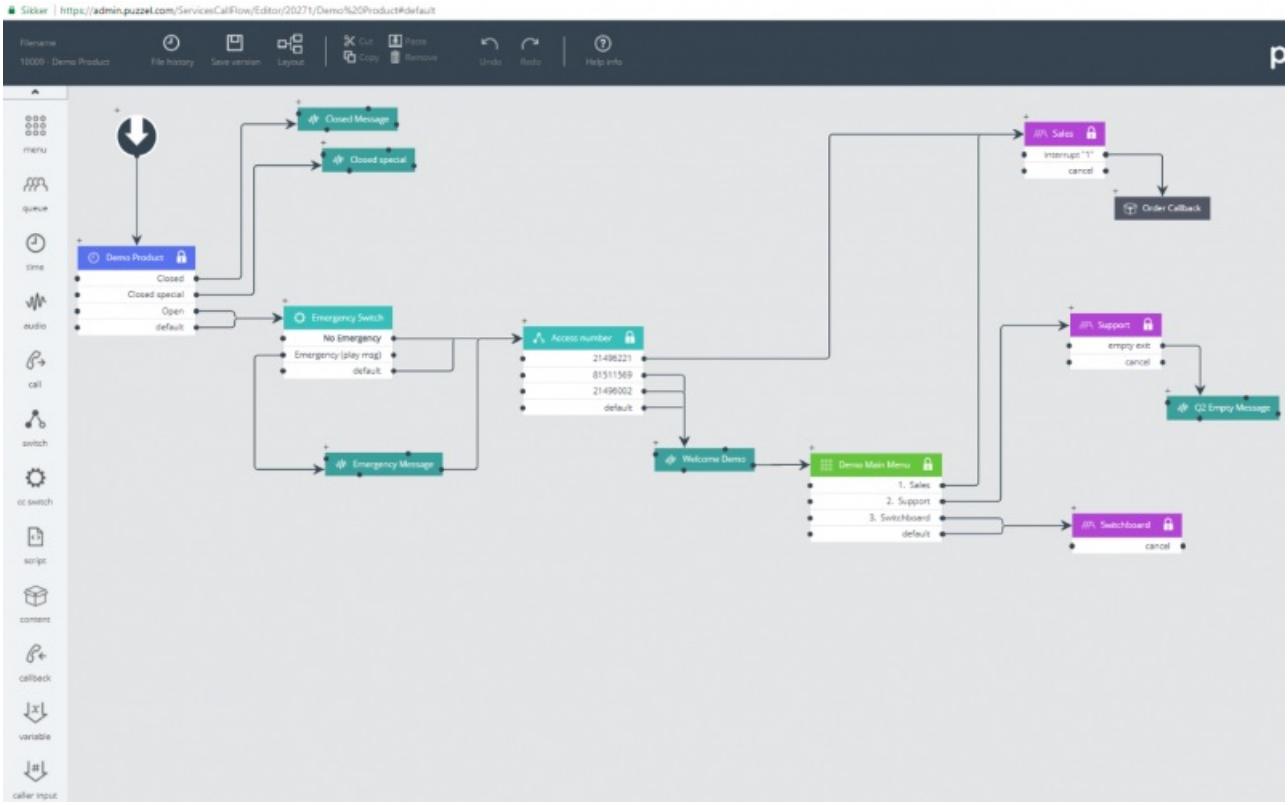
Værktøjet Call Flow

Den primære understøttede browser for værktøjet Call Flow er **Chrome.**

De fleste Puzzel-løsninger er designet ved hjælp af værktøjet Call Flow. En Puzzel-kunde har normalt én konfiguration af tjenesten Call Flow, men nogle har 2 eller flere.



Hvis du har mere end én Call Flow-konfiguration, og det ikke er alle administratorer med adgang til denne side, der skal kunne se alt, kan du definere og anvende ressourcefiltre. Hvis du klikker på en konfiguration for tjenesten Call Flow, åbnes værktøjet Call Flow i et nyt browservindue.



De forskellige tilgængelige modultyper er angivet i venstre margen. Modulerne kan trækkes ind på lærredet (et ad gangen). Dobbeltklik på et modul for at åbne vinduet med detaljer for modulet, hvor du kan se og indtaste oplysninger om modulet. Hvis du vil forbinde to moduler, skal du klikke på "fra"-modulets udgangspunkt (en sort prik) og trække en linje til "til"-modulets indgangspunkt (for oven/venstre/højre).

Adgangsniveauer i værktøjet Call Flow

- Skrivebeskyttet
- Adgang til at skrive og gemme

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

- Adgang til at installere
- Adgang til scripting

For at få skriveadgang eller adgang til at installere skal du først deltage i et kursus og bestå certificeringstesten. Kunder får normalt ikke adgang til scriptmodulet, da disse moduler indeholder kode.

Versionshåndtering

- I menuen Filhistorik (File history) kan du vælge mellem Indlæs aktiv version (Load active version), Indlæs seneste version (Load the latest version) og Vis alle versioner (View all versions).
- I menuen Gem version (Save version) kan du vælge mellem Gem og aktivér (Save and activate), Gem kladde (Save draft), Gem som (Save as) og Aktivér (Activate).

Sådan går du tilbage til en tidligere version:

Klik på Filhistorik (File history), og vælg Vis alle versioner (View all versions). Vælg en version på listen med versioner, og klik på Indlæs (Load) for at se den. Klik derefter på Aktivér (Activate).

Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer normalt et indledende script og/eller et endeligt script (under Advanced).
Tid	I modulet Tid (Time) kan du definere udgange som åben, lukket, speciallukket osv., hvorefter opkald dirigeres til den korrekte udgang baseret på de åbningstider, der er angivet under Tjenester – Tid (Services – Time). Se Lokalt tidsmodul kontra delt/tilknyttet tidsmodul.
Lyd	Modulet Lyd (Audio) afspiller den valgte lydfil for henvenderen. De faktiske lydfiler (som du kan vælge mellem) findes under Tjenester – Lyd (Services – Audio).
Menu	Modulet Menu præsenterer henvenderen for en række valgmuligheder og dirigerer henvenderen til en udgang, der svarer til den indtastede DTMF.
Input fra henvender (Caller input)	Dette modul er en slags menumodul til at få input fra henvenderen. Inputtet (f.eks. kundenummer, referencenummer, postnummer m.m.) gemmes i en variabel (defineres her) og kan bruges senere i tjenesten.
Kø (Queue)	I modulet Kø (Queue) skal du definere de beskeder/lyde, der skal afspilles for henvendere, som venter i denne kø, og du kan definere forskellige valgfri køudgange som f.eks. fuld, tom og timeout. Kømodulet ringer til en agent (på vegne af henvenderen), og når agenten svarer, forbindes henvenderen og agenten.
Indhold (Content)	Indeholder et nyt (underordnet) opkaldsflow i det (overordnede) opkaldsflow.
Callback	Dette er ligesom Content. Dette modul åbner et nyt opkaldsflow, hvor du kan definere flowet for bestilling af tilbagekald.
Variabel (Variable)	Med dette modul kan du definere en variabel og give den en værdi. Variablen kan så bruges andre steder senere i tjenesten.
Script	I dette modul kan Puzzel Support eller ekspertbrugere skrive xml-kode til routingfunktioner, der (endnu) ikke understøttes i andre moduler.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Modulnavn	Beskrivelse
Skift (Switch)	Dette modul dirigerer opkaldet til en udgang baseret på den aktuelle værdi for en variabel, som brugeren har defineret, eller en systemvariabel, f.eks. "Nummeret på denne tjeneste" (= adgangsnummer).
CC-switch	Dette modul vedrører de tjenestevariabler, der er defineret i administrationsportalen på siden Services – Service variables. Et indgående opkald vælger den udgang, der svarer til variablens aktuelle værdi.
Eksternt opslag (External lookup)	Her kan du definere det grundlæggende (URI, brugernavn og adgangskode), anmodningen (parametre) og svaret (svarskema) for et eksternt opslag, som Puzzel kan fortage på vegne af henvenderen.
Loop	Dette modul bruges til at gentage en sekvens af moduler så mange gange, som du angiver, eller indtil en bestemt betingelse er opfyldt. Dette er meget nyttigt i forbindelse med kømeddelelser, der skal gentages, indtil henvenderen kan forbindes med en ledig agent.
If	Et modul, der afgør, om et udtryk er sandt eller falsk, og dirigerer opkaldet gennem de tilhørende udgange. Det grundlæggende udtryk er sammenligningen mellem to værdier, enten faste eller variable, ved hjælp af <, = eller >. Erfarne brugere, som er fortrolige med scriptsyntaksen, kan oprette mere komplekse udtryk i feltet "custom expression".
Notes	En gul note med beskrivende tekst, som du kan placere forskellige steder i opkaldsflowet for at forklare ting.
Call	Modulet Opkald (Call) ringer op til det definerede nummer, og hvis der svares, forbindes henvenderen med det kaldte nummer.
Indbygget (Inline)	Dette modul bruges til at køre et andet modul i Call Flow-konfigurationen, som reducerer unødvendig duplikering af moduler med det formål at reducere størrelsen på konfigurationen og gøre det lettere at udføre vedligeholdelse.

Lokalt tidsmodul kontra delt og tilknyttet tidsmodul

Et tidsmodul er som standard "lokalt", men du kan ændre det til "delt", så flere tidsmoduler, der vises i værktøjet Call Flow, kan dele de samme åbningstider og udgange. Hvis du gør dette, vises det delte tidsmodul i administrationsportalen, men det gør de "tilknyttede" ikke.

Ansvar for fejl og support

Hvis du aktiverer en version, der ikke virker (overhovedet eller efter hensigten), og du har brug for, at Puzzel Support hjælper dig, skal du være opmærksom på, at vi kan fakturere dig for brugt tid, hvis fejlen skyldes, at du har lavet en "dårlig" konfiguration.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.