

Puzzel agentapplikation

Puzzel er en fleksibel kundekontakt- og omstillingsbordløsning baseret på cloud-teknologi. Agenter kan logge på fra et hvilket som helst sted. Det eneste, der kræves, er en telefonforbindelse (PSTN, SIP eller mobil) og en internetforbindelse. Agenter kan eventuelt også logge på med en "softphone", som er integreret i applikationen.

Denne vejledning beskriver funktionaliteten for dig, der arbejder som agent. Det er ikke sikkert, at din løsning indeholder alle funktionerne. Det kan være, at du eksempelvis ikke kan anvende softphone-funktionen, foretage udgående opkald, søge efter kontakter i visse kilder eller optage dine opkald.

Flere kanaler

En Puzzel-løsning indeholder forskellige moduler og en eller flere køer, der håndterer henvendelser fra forskellige kanaler, såsom telefon, chat, e-mail og sociale medier. Du kan besvare en eller flere samtidige skriftlige henvendelser ud over at besvare telefonopkald.

Prioritering af henvendelser

Køerne i en Puzzel-løsning kan gives forskellige prioriteringer, og henvendelser fra forskellige kanaler kan prioriteres i forhold til hinanden. Dette defineres i administrationsportalen ved at indstille SLA-tærskelværdier (SLA = Service Level Agreement) for køerne. Derudover allokerer løsningen henvendelser til den korrekte agent baseret på agentens kompetence og kompetenceniveau, hvilket er defineret i den profil, agenten logger på med.

Brugergrupper og profiler

Agenter grupperes normalt i forskellige brugergrupper, f.eks. ud fra geografi eller rolle/organisatorisk enhed, og en agent kan kun tilhøre én brugergruppe. Når du logger på køerne, skal du vælge en profil at logge på med. Profilerne defineres efter, hvilke køer de indeholder, og hvilket kompetenceniveau du har i dem. Agenter i den samme brugergruppe har normalt samme gruppeprofiler, men kan også have separate og personlige profiler. Administratoren af løsningen kan nemt administrere både gruppeprofiler og personlige profiler i administrationsportalen.

Når der er henvendelser i køen, og en agent bliver ledig, allokerer Puzzel automatisk den henvendelse, der har ventet i længst tid, forholds-mæssigt set (dvs. i forhold til den højeste SLA-score). Når mere end én agent er ledig, allokerer Puzzel automatisk henvendelsen til den bedste agent (= agenten med den højeste SLA-score på køen), og hvis alle ledige agenter har samme kompetencer, vælger Puzzel den agent, som har været ledig længst, siden han/hun sidst fik tilbudt en henvendelse.

Ud over automatisk at allokere henvendelser kan profiler konfigureres med plukkefunktion, hvilket betyder, at agenter manuelt kan plukke henvendelser fra køerne baseret på deres eget skøn og deres egen prioritering.

Agentapplikationens layout

Layoutet for agentapplikationen består af en statuslinje øverst og et fanevindue, der dækker resten af skærm-billedet. Statuslinjen er det sted, hvor du logger på køerne med en profil, mens fanevinduet er det sted, hvor dine henvendelser modtages og administreres (i separate faner), og hvor du kan se yderligere oplysninger som f.eks. køoversigten. På hver fane er der widgets, der indeholder forskellige typer oplysninger, der enten er relateret til en henvendelse eller en funktion til handlinger.

Funktionalitetskløft mellem nuværende og nye agentapplikationer

Vær opmærksom på, at der er en funktionalitetskløft mellem den nuværende agentapplikation og Puzzel agentapplikationen (PAA). Du kan få flere oplysninger i vores funktionsmatrice.

Download den fulde pdf her:

[PAA full pdf-
Danish.pdf](#)