

## Kurser og rådgivning

### Administratorkursus (hel dag)

**Varighed: En dag**

**Længde: En dag**

**Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere**

Dette kursus henvender sig til systemadministratorer og kontaktcenterledere, der dagligt skal administrere og vedligeholde Puzzel-løsningen. Dette kursus giver indgående kendskab til administration af de applikationer, der vil blive leveret til kontaktcentret. Det giver også viden om, hvordan man måler indgående trafik, kontaktcenterets ydeevne, og hvordan man tilpasser sig i forhold til de statistiske resultater.

Kurset dækker følgende indhold:

- Brugeradministration
- Filtre og rettigheder
- Tjenester
- Arkiv
- Overvågning i realtid
- Statistik

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

### Grundkursus i Call Flow Tool (hel dag)

**Varighed: 1 dag**

**Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere**

Dette kursus henvender sig til systemadministratorer og kontaktcenterledere, der dagligt skal administrere og vedligeholde Puzzel-løsningen. Dette kursus giver indgående kendskab til

Dækker arkitekturen og logikken i Puzzels kontaktcenterløsning samt strukturen og brugen af Call Flow Tool og giver deltagerne den kompetence, der kræves for at oprette nye opkaldsflow eller redigere eksisterende i deres Puzzel-løsning. Kurset leder frem til CFT-certificeringstesten, der dækker CFT-usecases (how-tos), moduler, fejlfinding og de begrænsninger og ansvar, der gælder for kunder, som bruger CFT til at administrere deres løsninger.

Kurset dækker følgende indhold:

- Planlægning
- Forberedelser
- Versionsstyring
- Byggekomponenter
- Opbygning
- Test

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Call Flow Tool  
Training.pdf](#)

## Statistikkursus

**Varighed: En halv dag**

**Maksimalt antal deltagere: 5**

Kurset har til formål at træne dig i, hvordan du kører rapporter, analyserer data, hjælper med at løse problemer og optimere processerne. Kurset gennemgår forskellige typer standardrapporter, de tre rapporteringsniveauer samt rapporteringsperioder og abonnemeter. Hvert kursusforløb ser på klientens individuelle setup og tilbyder praktisk erfaring i interaktion med klientens egen Puzzel kontaktcenterløsning.

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Statistics  
Training.pdf](#)

## Agentapplikation Train the Trainer-kursus

**Varighed - 1 dag**

**Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere**

Dette kursus giver dig den teoretiske og praktiske viden, du skal have for succesfuldt at kunne administrere og levere kurset i Puzzels agentapplikation. Dette kursus præsenterer en blanding af administrationsinformation og praktisk erfaring, mens en træner, der er ekspert på området, vil arbejde sammen med dig og guide dig gennem kursusmaterialerne, og hvordan du formidler træningen til andre.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik
- Gennemgang af materialer
- Vejledning i levering

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Train the  
Trainer.pdf](#)

## Træningskurser for agenter

Agenttræning kan bookes som en 2-timers blok eller som et heldagskursus baseret på det krævede træningsniveau.

## **Agenttræning – 2-timers blok**

**Varighed: en blok (2 timer)**

**Maksimalt antal deltagere: 15 deltagere**

Dette kursus henvender sig til alle brugere i kontaktcentret, der besvarer og håndterer kundeinteraktioner på daglig basis. Kurset giver indgående viden om, hvordan du håndterer kontakthenvendelser gennem forskellige medier, der vil blive leveret til kontaktcentret.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik

## **Agentkursus (hel dag)**

**Varighed: 4 blokke (4 x 2 timer)**

**Maksimalt antal deltagere: 60 deltagere (15 deltagere pr. blok)**

Dette kursus henvender sig til alle brugere i kontaktcentret, der besvarer og håndterer kundeinteraktioner på daglig basis. Kurset giver indgående viden om, hvordan du håndterer kontakthenvendelser gennem forskellige medier, der vil blive leveret til kontaktcentret.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik

### Note

Kurset omfatterforberedelse.

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Agent Application Training.pdf](#)

## **Kursus i Puzzel WFM**

### **Forberedende workshop [2 timer]**

En forberedende workshop, der er bygget op omkring virksomhedens kontaktcenter med det formål at forklare, hvordan vi laver prognoser og tidsplaner for agenter. Denne workshop fokuserer primært på kundekontaktcenterets miljø, og hvordan vi laver prognoser og tidsplaner for agenter. Dette inkluderer en gennemgang af køer og pauseårsager i Puzzel og fastlæggelse af, hvordan det skal håndteres. I slutningen af workshoppen bliver der oprettet og sendt et regneark med henblik på at færdiggøre detaljerne.

### **Kursus i opsætning [2 timer]**

Dette kursus fokuserer primært på den indledende opsætning af Puzzel WFM-systemet, hvilket omfatter åbningstider, kontorplaceringer, brugere af systemet osv. Kurset afsluttes typisk med at opbygge vagthold, som derefter færdiggøres af kunden inden næste session.

### **Udarbejdelse af prognoser og tidsplaner [2 timer]**

Dette kursus handler primært om at gennemgå processen for prognoser og planlægning. Inkluderet i dette kursus er færdiggørelse af kortlægningen af adherence, så dette kan ses i funktion samme dag. Der vil blive afholdt et kursusforløb for agenter for at introducere dem til agentportalen.

### **Go Live-kursus [2 timer]**

Dette kursus handler om at fastsætte en dato for, hvornår løsningen går i luften, og oprette planer fra den dato, herunder hvad der skal gøres for at skabe en relevant tidsplan, hvor punkter som f.eks. ferier indgår i tidsplanen. Adherence skal også kontrolleres for at sikre, at den fungerer korrekt, og at alle aktiviteter fra Puzzels kontaktcenter er kortlagt.

## **WFO-kursus**

Kurset for alle WFO-løsninger gennemføres online for kunder i henhold til en fastlagt tidsplan. Det vil også anvende train-the-trainer-metoden for at gøre det muligt for kunderne selv at træne andre kolleger. Kursusindholdet samt omfattende dokumentation vil blive udleveret i slutningen af kurset.

## **Puzzel Case Management**

### **Admin Training [1 dag]**

#### **Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere**

Dette er et endagskursus, der henvender sig til ledere, administratorer og tilsynsførende. Dette er et omfattende kursus for alle administratorer, der skal hjælpe dem med at administrere og vedligeholde Puzzel Ticketing-systemet i det daglige. Det giver en dybdegående viden om de forskellige funktionaliteter med billetsystemet, så du kan udføre dine opgaver mere effektivt.

### **Agentuddannelse [Halv dag]**

#### **Maksimalt antal deltagere: 15 deltagere**

Formålet med dette halvdags kursus er at sikre, at agenterne får de færdigheder og den viden, der kræves for at kunne bruge Puzzel Case Management-plattformen med sikkerhed. Kurset dækker funktionalitet, håndtering af billetter, attributter og vedhæftede filer samt administration af adressebogen og dashboardet.

## Projektleidelse

Afgrænsning, design, implementering og levering af løsningen til kunden.

## Rådgivningstjenester pr. time

Professionelle tjenester, der tilbydes af Puzzel på timebasis.

## Rundgang

Support den første dag, hvor træneren går rundt i virksomheden og svarer på individuelle spørgsmål, problemer, opgaver og arbejdsrelaterede emner fra medarbejderne. Rundgangen er en meget værdsat service, der sikrer en uproblematisk start og gør det muligt hurtigt at få sorteret eventuelle begyndervanskeligheder fra.