

Tale

Talekanaler gør det muligt for agenter at modtage opkald i Puzzel. Opkald kan sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle henvendelser til Puzzel-løsninger sendes som standard intelligent til agenter ud fra, hvem der er først ledig og bedst kvalificeret.

Puzzel Voice giver agenter alle de værktøjer, de skal bruge for at håndtere telefonhenvendelser effektivt. Vores særdeles intuitive agentgrænseflade gør det enkelt at håndtere indgående og udgående opkald, mens kompetencebaseret routing sikrer, at kunder modtager den bedst mulige service hver gang. Agenter kan også viderestille opkald eller foretage konsulterende opkald til andre agenter, før viderestilling.

Agentapplikationen er også udstyret med en softphonefunktion, der gør det muligt for agenter at besvare opkald direkte fra deres computer, tablet eller mobilenhed, hvilket fjerner behovet for fastnettelefoner og klodset infrastruktur.

Puzzel Voice er et omfattende værktøjssæt, der forbedrer kontaktcenterets administrationsmuligheder ved at give lederne mulighed for lydstyring i form af stemmeoptagelse og medlytning. Med disse forbedrede funktioner kan ledere optage og lytte til agentopkald, spore overholdelse af regler, identificere manglende kvalifikationer og forbedre servicekvaliteten.

Agenter kan have flere profiler, som de kan logge på med afhængigt af, hvilke køer de logger på.

Hvis du vil vide mere om Voice-funktionen, skal du læse [beskrivelsen](#) her.

For flere detaljer om Voice channel, download produktarket her:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdebaseret routing

Områdebaseret routing dirigerer automatisk henvenderne til deres lokale eller nærmeste kontor. Dette kan gøres ud fra henvenderens nummer, via routing af postnummer eller ved hjælp af mobiltelefonens placering (kun muligt i Norge).

Når du bruger henvenderens nummer, omdirigerer Puzzel henvenderen til en placering baseret på, hvor vedkommendes nummer er registreret. Routingen sker automatisk ved, at det indgående opkald omdirigeres direkte til den nærmeste placering i virksomheden. Der er visse ulemper ved denne metode, f.eks. når henvenderen ikke ringer hjemmefra, eller når vedkommendes nummer ikke er korrekt kategoriseret m.v.

Routing baseret på postnummer sker via IVR-funktionen, hvor henvenderne bliver bedt om at angive et postnummer, som igen bruges til at placere dem i den korrekte kø. Fordelen ved denne metode er, at alle opkald, herunder opkald fra mobiltelefoner, omdirigeres korrekt. Virksomheder, der bruger områderouting baseret på henvenderens nummer, ønsker måske at dirigere mobiltelefonopkald til en postnummerbaseret routing for at identificere, hvor mobiltelefonbrugeren bor i modsætning til, hvor vedkommende befinder sig på tidspunktet for opkaldet.

Endelig er mobilpositioneringstjenester kun tilgængelige i Norge og kun for henvenderne, der har bestemte mobiloperatører. I de tilfælde, hvor Puzzel-platformen er tilgængelig, kan den dirigere opkald fra mobiltelefoner til nærmeste kontor eller placering baseret på henvenderens fysiske placering på tidspunktet for opkaldet. For at dette skal fungere, skal der indhentes aktivt samtykke fra henvenderen, før placeringen findes, hvilket betyder, at henvenderen skal bekræfte, at vedkommende accepterer at blive lokaliseret ved at trykke på en given tast. Mobilpositionering har en transaktionsomkostning for hver opnået placering.

Speciel routing

Der er tre forskellige specielle routingsmoduler:

- Inputrouting
- VIP-routing
- Belastningsdeling

Inputrouting er en avanceret funktion i standard IVR-menuen. Henvenderne bliver bedt om at indtaste en inputværdi, som

f.eks. et kundenummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR-funktionen læser denne værdi tilbage til henvenderen og anmoder om bekræftelse, ofte ved at taste firkant(#).

Med inputrouting fastslår virksomheden:

- Hvordan opkaldet skal dirigeres baseret på de indtastede værdier
- Om den indtastede værdi skal vises på agentens skærm
- Hvad der sker, hvis henvenderen ikke indtaster noget
- Hvad der sker, hvis henvenderne indtaster et ugyldigt valg

Input routing kan også henviser til en VIP-liste, som f.eks. klient- eller kontonumre, hvor henvenderne, der indtaster det "korrekte" input, får særlig VIP-behandling (f.eks. i form af en direkte linje til en bestemt person i virksomheden).

Denne funktion må ikke forveksles med VIP-routing, som er baseret på henvenderens nummer (sometider også kaldet A-nummeret). Vigtige kunder med kendte numre kan få særbehandling ved, at deres numre står på en liste, der viderestiller deres opkald til dedikerede agenter, og/eller placerer dem først i køen. Dette kræver, at der oprettes en liste over VIP-kundetelefonnumre.

Dette modul kan også bruges som en "sortliste" f.eks. over henvenderne, som virksomheden ikke ønsker at prioritere eller på anden måde ønsker at håndtere adskilt fra det primære opkaldsflow.

Endelig gør belastningsdeling det muligt for Puzzel at allokere henvenderne mellem forskellige køer eller agentgrupper baseret på foruddefinerede procentdele. Dette kan være nyttigt, f.eks. for visse funktioner eller afdelinger, der er spredt over flere filialer eller kontorer, hvor virksomheden ønsker, at en vis procentdel af opkald skal dirigeres til ét kontor, og de resterende opkald skal dirigeres til et andet kontor.