

## Talefunktioner

### Softphone

Softphone er i bund og grund en softwarebaseret telefon, der efterligner funktionerne i en skrivebordstelefon ved at præsentere en telefongrænseflade i agentapplikationen, som er komplet med et numerisk tastatur og funktioner til opkaldshåndtering som f.eks. mulighed for at slå lyden fra, sætte samtalen på hold og viderestille opkaldet. Denne funktion gør det muligt for agenter at besvare opkald i køer fra deres computer i stedet for en traditionel fastnettelefon eller mobiltelefon.

Softphone bruger WebRTC-teknologi til at overføre samtalens lyd ved hjælp af agentens internetbrowser og internetforbindelse som operatør. Lyden håndteres via et headset og en mikrofon, der er tilsluttet agentens computer.

Agenter kan vælge mellem at logge på med Softphone eller en ekstern telefon. Puzzel Softphone understøttes kun i Chromes internetbrowser og kræver, at agenter har stabil og tilstrækkelig internetadgang.

For flere detaljer om Softphone, download produktarket her:

[Puzzel Softphone.pdf](#)

[EN-Voice.pdf](#)

### IVR

En IVR-menu gør det muligt for henvenderen at vælge, hvilken afdeling eller person vedkommende vil tale med. Menuen skræddersys til den enkelte virksomheds behov og leveres med to eller flere indstillinger. Det anbefales, at man ikke bruger mere end 4-6 indstillinger i en menu, så hvis man ønsker plads til yderligere indstillinger, kan man bruge undermenuer for hver enkelt indstilling i hovedmenuen.

Menuen kan også bruges til at bekræfte værdier, der indtastes af henvenderen. Når henvenderen skal indtaste et medlemsnummer, kan menumodulet f.eks. læse den indtastede værdi tilbage til henvenderen og anmode om bekræftelse fra henvenderen, ofte med et # (firkant).

IVR-funktionen konfigureres ved hjælp af Call Flow Tool-konfigurationen. Du kan finde flere oplysninger i denne artikel.

#### Informationsbesked i en IVR-funktion

Dette produkt gør det muligt for en virksomhed at lægge beskeder til henvendere i IVR-funktionen. Dette kan f.eks. være velkomstmeddelelser eller udmeldinger. Efter afspilning af talebeskeden kan opkaldet dirigeres til en anden del af IVR-funktionen, et andet telefonnummer, til Puzzel, eller det kan afsluttes.

Informationsmeddelelser bruges ofte i kombination med tidsmodulet. Eksempelvis vil en velkomstmeddelelse (f.eks. "Velkommen til virksomhedens hjælpelinje...") afspilles i åbningstiden, mens en lukkeddelelse (f.eks. "Vores åbningstider er mandag til fredag 8-16") kan spilles i virksomhedens lukketid.

Informationsmeddelelser kan optages af virksomheden og uploades og administreres ved hjælp af funktionen Tale og Lyd i administrationsportalen i Puzzels kontaktcenterløsning.

### Udgående opkald

Agenter kan foretage et udgående opkald til et telefonnummer, muligvis fra kataloget eller ved at indtaste telefonnummeret direkte. Denne funktion øger agentens effektivitet, da udgående opkald nu kan foretages fra selve agentapplikationen ved hjælp af Softphone-funktionen eller det telefonnummer, der bruges til at logge på med.

### Lydstyring

Puzzel giver mulighed for at optage, uploade og administrere dine lydfiler. Du kan optage filer fra din telefon eller computer

og uploade dem i administrationsportalen.

For flere detaljer, se [Audio](#)

## Adgangsnummer

Et adgangsnummer er det nummer, der dirigerer henvenderen til Puzzel-løsningen. Normalt er det dette nummer, henvenderen ringer op til. I nogle tilfælde kan henvendere dog dirigeres til dette nummer via et adgangsnummer, der administreres af en anden operatør.

Et typisk adgangsnummer for en Puzzel-løsning er nationalt og har ingen geografisk placering (ofte kaldet "NGN", dvs. et ikke-geografisk nummer). Prisen på et adgangsnummer til kunden er uberørt af, om nummeret er nationalt eller internationalt.

## Medlytning

Medlytning gør det muligt for udvalgte brugere (supervisorer) at lytte med på samtaler mellem henvendere og agenter ved at bruge agentens telefonnummer (fastnet eller mobil) eller softphone. Hverken henvenderen eller agenten kan høre supervisoren under opkaldet.

Puzzel kan konfigureres, så agenten underrettes i agentapplikationen ved, at der vises et headset-ikon, når en person lytter med under den igangværende samtale. Denne underretning kan dog slås fra, og agenten vil da aldrig vide, at der blev lyttet med.

For mere information, læs denne [artikel](#).

## Callback

Callback i Puzzel er fleksibelt, med let definerbare regler for prioriteter i forhold til andre henvendelser. Det gør det muligt at undgå, at slutkunder bliver frustrerede over at vente i kø, og kunderne kan tilbyde henvenderen callback fra køen, fra en hjemmeside eller via SMS.

Callback kan konfigureres på to primære måder:

- Ring til agent først
- Ring til henvender først

I det første tilfælde ringes den første ledige agent op, når kundens nummer står forrest i køen, og kunden ringes derefter automatisk op, når agenten er på linjen. Dette eliminerer ventetiden for kunden, men kan føre til, at agenten venter på kunden.

I det andet tilfælde ringes kunden op, når henvenders nummer står forrest i køen, og vil derefter blive sat i forbindelse med den første ledige agent. Dette fjerner muligvis ikke ventetid, da det kan tage tid for en agent at blive tilgængelig, men det fjerner ventetiden for agenten.

I begge tilfælde vil callback kun blive forsøgt tre gange, og for hvert mislykket forsøg flyttes opkaldet tilbage i køen.

### Callback fra en telefonkø

Callback tilbydes ofte, når kunden ankommer i køen, men kun hvis der f.eks. er mere end 20 henvendere i køen (en variabel, der kan ændres). Callback kan også tilbydes, når henvenderen har ventet i mere end et givet antal sekunder eller minutter i en kø uden svar, eller hvis den anslåede ventetid overstiger en given værdi.

Callback tilbydes via IVR-funktionen, f.eks. ved at bede henvenderen om at trykke på en bestemt tast for at blive ringet op, hvorefter kunden enten indtaster det nummer, som henvenderen vil ringes op på, eller blot bekræfter, at henvenderen ønsker at blive ringet op på det nummer, vedkommende ringer fra.

Agenter kan også planlægge callbacks til en kunde.

#### Callback fra et websted

Kunderne kan installere en "Ring mig op"-knap på deres hjemmeside, som kan skræddersys til virksomhedens behov. En meget simpel knap ville kun bede om henvenderens telefonnummer, mens en mere avanceret knap kan bede henvenderen om flere oplysninger som f.eks. emnet for henvendelsen, et postnummer m.v. Den side, henvenderen befinder sig på, når der trykkes på knappen, kan også videregives som en parameter.

Når en henvender har trykket på knappen, registreres der en henvendelse i Puzzel-køen. Callback foretages, når denne henvendelse er først i køen.

Agenter kan også planlægge callbacks til en kunde.

#### SMS Callback

Et callback kan bestilles af slutbrugeren ved, at denne sender en SMS ved hjælp af et SMS-nøgleord. SMS-nøgleordet er konfigureret til at dirigere slutbrugers henvendelse til den relevante callback-kø. Der ringes tilbage til slutbrugeren ud fra den konfiguration, der er indstillet for callback-køen. Flere SMS-nøgleord kan konfigureres for én kø eller flere køer i løsningen. F.eks. kan der for markedsføringskampagner konfigureres flere SMS-nøgleord for den samme kø for at måle den faktiske respons for hver markedsføringskanal.

Puzzel tilbyder forskellige SMS-adgangsmuligheder for SMS Callback, typisk en kort SMS-kode (delt eller dedikeret) eller et virtuelt mobilnummer (VMN).

#### Planlagt tilbagekald

Når der bestilles et planlagt callback/en planlagt opgave (f.eks. kl. 08:58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. kl. 12:00), placeres dette opkald/denne opgave i køernes "venteværelse" og vises i kolonnen Scheduled (Planlagt), indtil det planlagte tidspunkt, og derefter placeres den i kø og vises som værende i kø. Det planlagte tidspunkt kan være maks. 14 dage frem for opkald og maks. 60 dage frem for opgaver. Standardindstillingen for det maksimale antal henvendelser i et "venterum" for en kø er 1.000.

Du kan finde flere oplysninger om planlagte opkald her.

## Samtaleoptagelse

Puzzel kan konfigureres til at optage samtaler. Dette kan gøres ved at konfigurere løsningen, så den optager samtaler fra en kø, eller det kan gøres manuelt af agenten. Vi gør opmærksom på, at både henvendere og agenter skal underrettes om, at de bliver optaget.

Når løsningen er konfigureret til at optage henvendelser, starter optagelsen i det øjeblik, agenten besvarer et opkald, og slutter, når agenten lægger på. Optageknappen er lettilgængelig for agenten, der kan stoppe og genoptage optagelsen når som helst under samtalen. En forvrængningsknap er også tilgængelig for at gøre det nemt for agenten at censurere dele af optagelsen, som f.eks. kreditkortoplysninger, af hensyn til privatlivets fred og for at beskytte information.

Samtaleoptagelser kan gemmes på og tilgås via Puzzels FTP-server og mediearkivet. Hvis kunden ønsker, at optagelsesfilerne skal krypteres, tilbyder vi sikker kryptering baseret på X.509-certifikater. Mediearkivet gør det muligt for supervisoren at hente, lytte til, gemme og sende optagelser af opkald. Med søgeværktøjerne kan der søges efter optagelser ved hjælp af en række kriterier, som f.eks. agentnavn, opkaldstidspunkt, opkaldsnummer, kønavn osv. Desuden vises opkaldets historik, herunder hvor længe henvenderen ventede i kø, og hvilken agent vedkommende talte med. Standardlagringstid for optagelser er én måned.

Du kan finde flere oplysninger i denne artikel om optagelse af opkald.

### 2.2.8.1 Ekstra lagringstid til optagelser

Samtaleoptagelserne gemmes som standard i en periode på en måned. Du kan derefter abonnere på to pakker som angivet nedenfor:

- Udvidet lagringstid, op til 6 måneder

- Udvidet lagringstid, op til 12 måneder