

Puzzel Case Management

Puzzel Case Management er et værktøj til sagsstyring, som gør det muligt for virksomhedens kontaktcenter eller helpdesk at håndtere skriftlige interaktioner på en sikker og effektiv måde. Hver e-mail i køen konverteres til en supportsag og tildeles et entydigt sags-ID, som derefter filtreres, kategoriseres og allokeres til det rette team eller den rette agent. Når interaktioner modtages, er det muligt at sende et automatisk svar med en foruddefineret skabelon til afsenderen, der bekræfter modtagelsen af e-mailen. Desuden kan sagerne markeres med tags som en hjælp til at adskille dem baseret på, om det drejer sig om spørgsmål eller fejlmeldinger. Agentdashboardet viser altid et samlet overblik over al kommunikation på en sag, hvor afsenderens navn vises på tidslinjen. Dette er også en hjælp, når e-mails skal allokeres til det rette team eller den rette agent.

Sager kan også oprettes for henvendelser, der kommer igennem fra forskellige sociale kanaler som Facebook og Twitter og tildeles det rette team eller den rette agent.

Brugerdefinerede rapporter kan oprettes ved hjælp af rapportgeneratoren og gemmes som standard. Disse rapporter kan genereres automatisk på et bestemt tidspunkt eller med et bestemt interval og e-mails direkte til dig.

Puzzel Case Management er en del af Puzzel-pakken med kundeserviceapplikationer og kan kombineres med Puzzels kontaktcenter og derved tilbyde en samlet platform til sagsstyring integreret i kontaktcenterløsningen. Dette eliminerer den silobaserede måde, hvor man arbejder på to adskilte applikationer, og øger agentproduktivitet ved at tilbyde agenter nye kundehenvendelser på en kontrolleret måde på tværs af alle kanaler. Du kan gennem forretningsregler definere kompetencer og prioritet for alle kanaler, og agenter kan få adgang til begge applikationer via én samlet agentapplikation.

For flere detaljer om Puzzel Ticketing læs [her](#).

Download produktarket til Puzzel Case Management her:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)