

## Omni-kanal routing

Puzzels cloudbaserede kontaktcenterløsning er særdeles fleksibel og skalerbar, en ægte omnikanaloplevelse, der administrerer interaktioner baseret på tale, webchat, e-mail, sociale medier, whatsapp og SMS, alt sammen inden for samme applikation. Enhver interaktion, uanset hvilken kanal den startes fra, dirigeres gennem vores kompetencebaserede motor, så interaktionen med kunden altid håndteres af den bedst kvalificerede agent.

### Kø

Agenter kan besvare henvendelser fra forskellige køer. Hver enkelt kanal kan have en eller flere køer, der alle kombineres i Puzzels omnikanal-løsning. Når en henvendelse modtages i køen, allokterer kømodulet henvendelsen til agenten ud fra, hvem der har været ledig i længst tid/hvem der er bedst kvalificeret. Hvis der ikke er nogen ledige agenter, sættes kunden i kø. Når en agent bliver ledig, sætter kømodulet agenten i forbindelse med den henvender, der har ventet i forholdsmæssig længst tid.

Hver kø har en mål-SLA, og hver henvendelse en SLA-score, som angiver dens prioritet i køen som en funktion af dens ventetid i forhold til køens mål-SLA. En kø består af en medietype, dvs. tale (telefoni) og en Kompetence (skill), dvs. salg eller support. Agenter allokeres til køer baseret på, hvilket kompetenceniveau fra 1-9, der er indstillet i deres profiler, f.eks. vil en agent med en supportkompetence på 9 være tilgængelig på alle supportkøer som en agent med høj kompetence.

Hvis ingen agenter er ledige, når henvendelsen registreres i køen, vil den som standard blive besvaret, når den har opnået den højeste SLA-score i køen hos den første agent, der bliver ledig. Hvis flere agenter er ledige og afventer henvendelser, allokeres opkald ud fra et FIFO-princip (først ind-først ud) til den bedste (højest kvalificerede) ledige agent eller – hvis alle ledige agenter er lige kvalificerede – i rækkefølge efter, hvilke agenter der har ventet længst.

En stor fordel ved Puzzels platformskøer er, at de fjerner nødvendigheden af "standby-linjer" i kundens PBX-system. Desuden kan kunder, der venter i en Puzzel-kø, matches med en agent hvor som helst.