

Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmä

Puzzel on yrityksesi tarpeisiin räätälöitävä pilvipohjainen asiakaspalvelujärjestelmä. Asiakaspalvelijoille suunnattua järjestelmää voi käyttää milloin ja missä tahansa. Tarvitaan vain puhelinliittymä (PSTN, SIP tai matkapuhelin) ja internet-yhteys. Järjestelmään voi kirjautua myös "Softphone"-puhelinsovelluksella, joka on integroitu ratkaisuumme.

Tässä käyttöohjeessa kuvataan asiakaspalvelijoille suunnatut toiminnot. Käyttämäsi järjestelmäratkaisu ei välttämättä sisällä kaikkia kuvattuja toimintoja. Tällaisia sovelluskohtaisia toimintoja ovat esim. "Softphone"-puhelinsovelluksen käyttö, puheluiden soittaminen, yhteystietojen haku tietyistä lähteistä ja puheluiden tallentaminen.

Monikanavainen asiakaspalvelujärjestelmä

Puzzel-järjestelmä sisältää useita moduuleja ja vähintään yhden jonon, johon saapuu palvelupyynnöitä eri kanavista, kuten puhelimesta, chatista, sähköpostista ja sosiaalisesta mediasta. Voit vastata puheluihin ja yhteen tai useampaan kirjalliseen palvelupyyntöön samanaikaisesti.

Palvelupyynnöiden priorisointi

Puzzel-järjestelmässä voi priorisoida yhteydenottojen jonot. Voit myös valita eri kanavista tulevien palvelupyynnöiden tärkeysjärjestyksen. Jonot priorisoidaan hallintaportaalissa määrittämällä niille palvelutasosopimuksen (SLA, Service Level Agreement) raja-arvot. Järjestelmä ohjaa palvelupyynnöt oikeille asiakaspalvelijoille ammattitaidon ja taitotason mukaan. Nämä tiedot määritetään käyttäjäprofiilissa, jolla järjestelmään kirjaudutaan.

Käyttäjryhmät ja -profiilit

Asiakaspalvelijat jaetaan yleensä eri käyttäjryhmiin esim. maantieteellisen sijainnin tai työtehtävän mukaan. Yksi henkilö voi kuulua vain yhteen käyttäjryhmään. Jonoihin kirjaudutaan valitsemalla käyttäjäprofiili. Käyttäjäprofiili sisältää tiettyjä jonoja, ja profiilissa on määritelty asiakaspalvelijan taitotaso näissä jonoissa. Saman käyttäjryhmän asiakaspalvelijoilla on yleensä sama ryhmäprofiili, mutta heille on voitu määrittää myös erilaiset, henkilökohtaiset profiilit. Järjestelmän pääkäyttäjä voi muokata ryhmä- ja käyttäjäprofiileja hallintaportaalissa.

Kun jonossa on palvelupyynnöitä ja asiakaspalvelija vapautuu, Puzzel ohjaa pisimpään odottaneen palvelupyynnön automaattisesti (suurimman SLA-pistemäärän mukaan suhteutettuna) tälle asiakaspalvelijalle. Jos useampia asiakaspalvelijoita on vapaana, Puzzel ohjaa palvelupyynnön automaattisesti "parhaiten sopivalle" asiakaspalvelijalle (henkilölle, jolla on jonon korkein SLA-pistemäärä). Jos kaikille vapaana oleville asiakaspalvelijoille on määritetty samat taidot, järjestelmä valitsee sen, jonka edellisestä palvelupyynnöhdotuksesta on pisin aika.

Palvelupyynnöiden automaattisen ohjauksen lisäksi profiileihin voi määrittää valintatilaa (pick mode). Valintatilassa asiakaspalvelijat voivat valita palvelupyynnöitä jonoista oman arvionsa perusteella.

Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymä

Uuden asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän yläreunassa on tilarivi, ja näytön alaosa sisältää yhden ikkunan, jolle valittu välilehti aukeaa. Tilarivillä kirjaudutaan eri jonoihin omalla käyttäjäprofiililla. Vastaanotetut palvelupyynnöt näkyvät alaosan ikkunaan aukeavalla välilehdellä, jossa niitä myös hallitaan (erillisillä välilehdillä). Siellä näkyvät myös lisätiedot, kuten jonon yleisnäkyvä. Jokaisella välilehdellä on widgettejä eli lisäosia, jotka sisältävät joko palvelupyynnöiden liittyviä tietoja tai toimintoja, jotka eivät liity suoraan palvelupyynnöiden.

Asiakaspalvelujärjestelmän nykyisen ja uuden version väliset erot

Tärkeää: Asiakaspalvelujärjestelmän nykyinen versio ja uusi versio tukevat hieman eri toimintoja. Katso lisätietoja toimintojen esittelystä.

lataa koko pdf-tiedosto täältä:

[PAA full pdf-
Finnish.pdf](#)