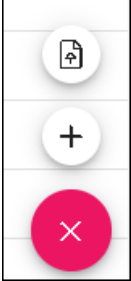


Asiakaspalvelija-näyttö – yksittäisen asiakaspalvelijan tietojen muokkaaminen

Uuden käyttäjän luominen



1. Napsauta näytön oikeassa alakulmassa olevaa rubiininpunaista +-kuvaketta.
2. Valitse uuden käyttäjän manuaalinen lisääminen napsauttamalla +-kuvaketta.
3. Valitse uusien käyttäjien tuonti napsauttamalla ylöspäin osoittavaa nuolta.
4. Syötä uuden käyttäjän tiedot. Pakolliset kentät ovat First Name (Etunimi), Last Name (Sukunimi) ja Email Work (Työsähköposti).
5. Napsauta Update (Päivitä).
6. Tämän jälkeen uusi asiakaspalvelija voidaan määrittää alla esitetyllä tavalla.

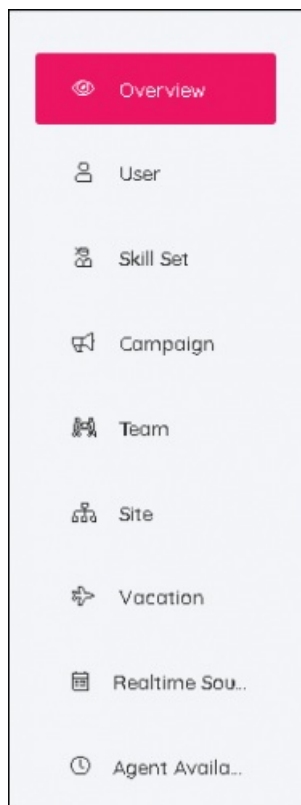
Asiakaspalvelijan tietojen muokkaaminen

Yksittäinen asiakaspalvelija valitaan napsauttamalla asiakaspalvelijan nimeä. Kun asiakaspalvelija on valittu, näyttöön avautuu tietojen muokkauspaneeli.

The screenshot displays the 'People' management interface. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Forecasting, Scheduling, Adherence, Reporting, and People. The main content area is titled 'People' and shows a list of agents under 'All Agents'. The selected agent, 'Karl Burgdorf', is shown in the 'Details' panel. The details panel is divided into 'Personal Details' and 'HR Details'. The 'Personal Details' section includes fields for Agent ID (123456), First Name (Karl), Last Name (Burgdorf), Date of Birth, Phone, Mobile (+61 452 240474), and Email Personal (karlburgdorf@hotmail.com). The 'HR Details' section includes Organization, Minimum Hours (37.5), and Maximum Hours (37.5).

Muokauspaneeli

Pystysuuntaisessa muokauspaneelissa on yhdeksän välilehteä, jotka sisältävät valitun asiakaspalvelijan erityyppisiä muokattavia tietoja. Avaa muokattavat kentät näyttöön välilehden otsikkoa napsauttamalla.



Overview (Yleiskatsaus) -välilehti

Tässä osassa voidaan lisätä tai muokata työntekijän henkilötietoja. Tämä välilehti sisältää myös HR- ja sopimustietoja, kuten vähimmäis- ja enimmäistyötunnit sekä työntekijän sovitut viikkotyötunnit.

Overview

- User
- Skill Set
- Campaign
- Team
- Site
- Vacation
- Realtime Sou...
- Agent Availa...

Details

Personal Details

Agent Id
123456

First Name * Karl Last Name * Burgdorf Date Of Birth

Phone Mobile
+61 452 240474

Email Personal
karlburgdorf@hotmail.com

HR Details

	Minimum Hours	Maximum Hours
Organization	37.5	37.5

User (Käyttäjä) -välilehti

Tällä välilehdellä voidaan muuttaa asiakaspalvelijan käyttäjänimi, avata lukittu tili, lisätä tai poistaa rooleja, kampanjoita koskeviin käyttöoikeuksiin voidaan lisätä vain luku- tai luku- ja kirjoitusoikeudet, ja käyttöoikeuksia voidaan myös poistaa.

Myös salasanojen nollaaminen onnistuu napsauttamalla Reset Password (Nollaa salasana) -painiketta. Järjestelmä muodostaa satunnaisen salasanan.

Skill Set (Taitoryhmä) -välilehti

Tällä välilehdellä voidaan muokata taitoryhmiä. Taitoryhmien päivämääriä voidaan muuttaa, ja lisäksi on mahdollista asettaa tulevien taitoryhmien muutosten voimaantulopäiviä. Valittu osaamisalue (Taitoryhmä) ja voimaantulopäivä näkyvät asiakaspalvelijan aikajanalla.

The screenshot shows the 'Skill Set' management interface. On the left is a navigation menu with options: Overview, User, Skill Set (highlighted), Campaign, Team, Site, Vacation, Realtime Sources, and Agent Availability. The main content area is titled 'Skill Set' and contains three sections: 'Current Or Future Assignment' with a table showing 'Demo Sales' starting on 'July 6, 2020'; 'New Assignment' with dropdowns for 'Select Skill Set *' and 'Begin *', and an 'Assign' button; and 'Add/Edit Skills' with a search bar 'Find A Skill...' and buttons for 'Demo Sales', 'Demo Email', and 'Use Demo Sales'.

Note

Valitse osaamisalue, johon käyttäjät siirtyvät, ja valitse myös muutoksen voimaantulopäivä

Campaign (Kampanja) -välilehti

Aivan kuten osaamisalueidenkin kohdalla, myös kampanjan päivämäärä voidaan asettaa menneisyyteen, tai sille voidaan asettaa tulevaisuudessa oleva voimaantulopäivä. Kun uusi kampanja ja päivämäärä on valittu, aktivoi kampanja napsauttamalla Assign (Osoita).

Uuden kampanjan asetuksissa on kaksi vaihtovalitsinta. Ne toimivat, jos kampanjaan lisätään asiakaspalvelija, jonka olemassa olevat työvuorot jäävät uuden kampanjan aukioloaikojen ulkopuolelle. Toinen vaihtovalitsin poistaa työvuorot asiakaspalvelijalta, jos viikkoja, joihin asiakaspalvelija siirtyy, ei ole vielä ajoitettu.

Tämän toiminnon tuloksena työvuoroja poistetaan aikaisintaan uuden kampanjan aloituspäivästä alkaen.

Campaign ⓧ

Current Or Future Assignments

Campaign	Begin	End	Actions
Puzzel WFM Team	July 8, 2019		⋮

New Assignment

Select Campaign * Begin * 📅

Delete Shifts If New Campaign Opening Hours Don't Align

Delete Shifts If New Campaign Not Scheduled

Assign

Team (Tiimi) -välilehti

Osaamisaluevälilehden tapaan tässä näytössä asiakaspalvelijoita voidaan siirtää tiimeihin ja asettaa tälle aloituspäivä.

Site (Toimipaikka) -välilehti

Tällä välilehdellä asiakaspalvelijalle voidaan asettaa uusi toimipaikka. Päivämääriä ei tarvita.

Vacation (Loma) -välilehti

Tällä välilehdellä voidaan muokata vuosiloman allokointia (Vacation Allocation) ja loman siirtopäivämäärää (Vacation Rollover Date).

Schedule (Työvuorolista) -välilehti

(Julkaistaan myöhemmin) Näyttää asiakaspalvelijan työvuorolistat pinottuna aikajärjestyksessä.

Realtime Sources (Reaaliaikaiset lähteet) -välilehti

Tällä välilehdellä voidaan muokata reaaliaikaisen seurannan käyttämää asiakaspalvelijan tunnistetta.