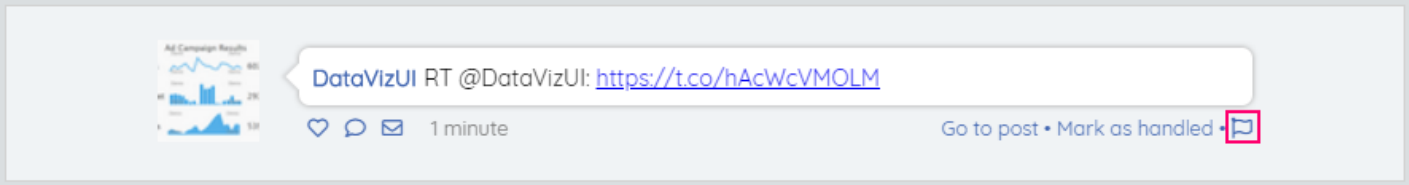
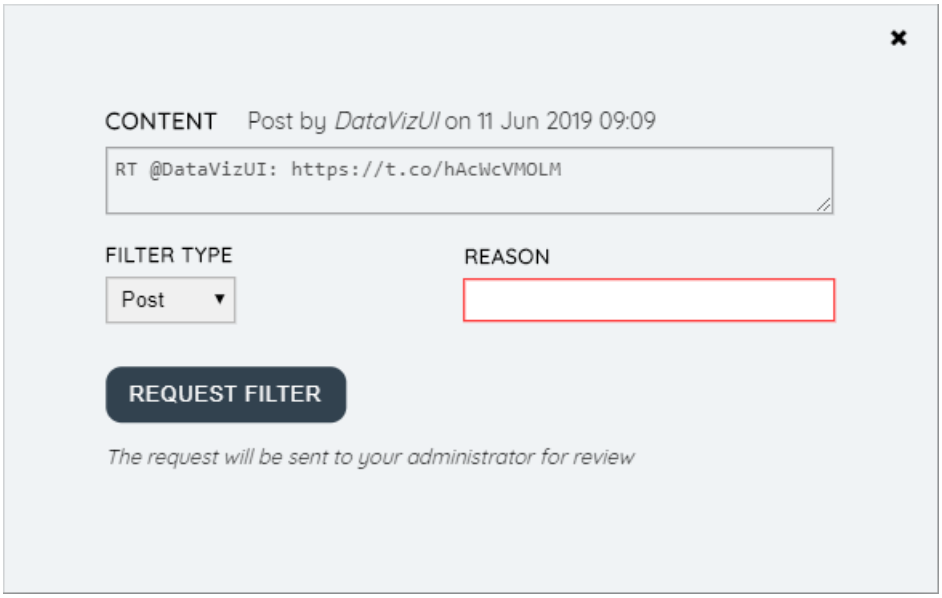
Suodatus

Suodatus on mekanismi, joka otettiin käyttöön kesäkuun 2019 julkaisun yhteydessä. Sen tarkoituksena on vähentää agenttisovellusta koskevien pyyntöjen määrää. Esimerkiksi yritys saattaa haluta olla saamatta enää pyyntöjä tiettyä viestiä varten välttämättä keskeyttämättä tai katkaisemalla koko lähdettä.

Agentti käynnistää suodatuksen agenttisovelluksessa.

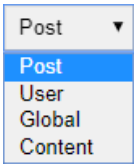


Napsauttamalla lippua sivun oikeassa alareunassa saat näkyviin ponnahdusikkunan, jossa voit antaa lisätietoja suodatuspyynnöstä. Tämä näyttää tältä:



Suodatinpyyntölomakkeen kentät ovat:

1. Sisältö-tämä on kenttä, jota ei voi muokata ja joka sisältää alkuperäisen viestin sisällön.
2. Suodatintyyppi - tämä on pudotusvalikko, jonka avulla agentti voi valita käytettävän suodattimen tyypin. Tämä näyttää tältä:

   Suodattimien tyypit ovat:

   1. Viesti - käytämme suodatinta tiettyyn viestiin. Tästä viestistä ja kaikista myöhemmistä kommenteista/viesteistä ei lähetetä lisäpyyntöjä alkuperäisessä viestissä.
   2. Käyttäjä - käytämme suodatinta tietylle käyttäjälle - tälle käyttäjälle ei esitetä muita pyyntöjä missään lähteen säikeessä.
   3. Globaali - Yleisen suodatintyypin tarkoituksena on yksinkertaistaa suodatusta silloin, kun toistuvia sääntöjä voidaan tarvita saman tavoitteen saavuttamiseksi useista lähteistä. Voit esimerkiksi käyttää suodatinta kaikkiin viesteihin tietylle lähteelle.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved. www.puzzel.com

4. Sisältö - käytämme suodatinta tiettyyn lauseeseen tai sanaan.

3. Syy - Tässä agentti voi määrittää pyynnön syyn. Sinun on annettava järkevä syy, jotta järjestelmänvalvoja voi ohjata oikein suodatinpyynnön takana. Kun pyydät suodatintyyppiä "Post", sinun on myös annettava syy, jonka avulla viesti voidaan yksilöidä yksilöllisesti - esimerkiksi "Markkinointikampanja 16. kesäkuuta".

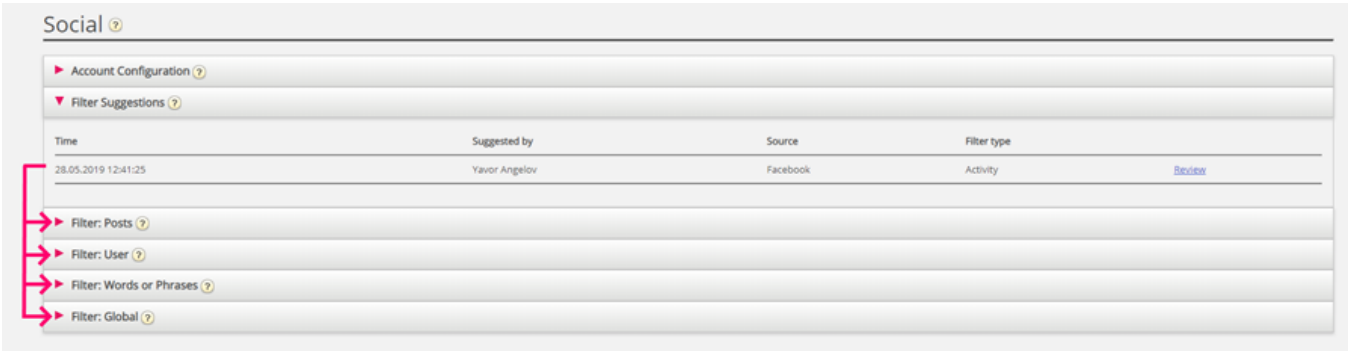
Kun kaikki kentät on täytetty, voit painaa "Pyydä suodatinta" -painiketta. Tämä ei käytä automaattisesti suodatinta. Pikemminkin suodatinpyyntö lähetetään järjestelmänvalvojalle tarkistettavaksi. Tätä käsitellään edelleen Puzzel Adminissa.

Jokainen suodatuspyyntö, ennen kuin se hyväksytään, on saatavilla Puzzel Adminin Sosiaalinen -välilehden "Suodatusehdotukset" -osiossa.

Täällä pääkäyttäjä voi nähdä tärkeitä tietoja suodatinpyyntöstä, kuten suodattimen pyynnön ajankohdan, suodattimen ehdottaneen agentin sekä suodatettavan lähteen sekä suodattimen tyypin.
Hyväksy tai hylkää suodatin järjestelmänvalvojan on napsautettava suodatusehdotuksen vieressä olevaa Tarkista -linkkiä. Tämä avaa seuraavanlaisen vuoropuhelun:

Järjestelmänvalvojalla on kaksi vaihtoehtoa.

1. Jos he napsauttavat Käytä suodatinta -painiketta, suodatinpyyntö otetaan käyttöön. Tämän jälkeen suodatin siirtyy asianmukaiseen suodatinosaan tyypistä riippuen - viesti, käyttäjä, sana/lause tai yleinen



2. Jos he napsauttavat "Poista pyyntö" -painiketta, pyyntö poistetaan. Suodatusta ei käytetä.

Kun suodatin on käytössä, se siirtyy tyypin mukaan sopivaan luokkaan. Jokainen suodatin voidaan tarkistaa, muokata osittain tai poistaa. Esimerkiksi kaikki postityyppiset suodattimet ovat käytettävissä Suodatin: viestit -osiossa:

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

puzzel. Solving Customer Interactions

Filter: Posts

Reason	Date applied	Status	
yan test	04.06.2019 11:47:15	Enabled	Review
yan test	04.06.2019 11:47:15	Enabled	Review
asdd	04.06.2019 11:45:21	Enabled	Review
asdd	04.06.2019 11:45:21	Enabled	Review
testing filteri	04.06.2019 10:31:49	Disabled	Review
yan test	29.05.2019 11:06:25	Disabled	Review
yan test	29.05.2019 11:06:25	Disabled	Review

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.