

## Koulutus ja konsultointi

### Asiakaskoulutus

**Pääkäyttäjän koulutus – yksi päivä**

**Kesto: Yksi päivä**

**Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa**

Tämä koulutus on tarkoitettu pääkäyttäjille ja asiakaspalvelukeskuksen esimiehille, jotka käyttävät ja ylläpitävät Puzzel-ratkaisua päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään asiakaspalvelukeskukseen toimitettaviin järjestelmiin ja sovelluksiin. Osallistujat saavat myös ohjeita saapuvien asiakastapahtumien ja asiakaspalvelijoiden suorituskyvyn mittaamiseen sekä toiminnan kehittämiseen mittaustulosten tilastojen perusteella.

Koulutuksen sisältö

- Käyttäjätietojen hallinta
- Suodattimet ja käyttöoikeudet
- Palvelut
- Arkisto
- Reaaliaikainen seuranta
- Tilastot

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

### Call Flow Tool -työkalun peruskoulutus – yksi päivä

**Kesto: 1 päivä**

**Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa**

Koulutuksessa käsitellään Puzzel Contact Centre Solution -ratkaisun arkkitehtuuri ja periaatteet sekä Call Flow Tool -työkalun rakenne ja käyttö. Osallistujat oppivat luomaan uusia puhelutyönkulkuja ja muokkaamaan niitä Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässään. Koulutuksen lopuksi järjestettävän kokeen läpäisseet saavat CFT-sertifikaatin. Kokeen kysymykset liittyvät CFT:n käyttötapauksiin (käyttöohjeet), moduuleihin, vianmäärittelyyn sekä järjestelmissään CFT:tä käyttäviä asiakkaita koskeviin rajoituksiin ja vastuisiin.

Koulutuksen sisältö:

- Suunnittelu
- Valmistelut
- Versioiden hallinta
- Elementit
- Toteuttaminen
- Testaus

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Call Flow Tool Training.pdf](#)

## Tilastokoulutus

**Kesto: Puoli päivää**

**Osallistujien enimmäismäärä: 5**

Koulutuksen tavoitteena on oppia laatimaan raportteja, analysoimaan tietoja, ratkaisemaan ongelmia ja optimoimaan prosesseja. Koulutuksessa tarkastellaan erityyppisiä vakioraportteja, kolmea raporttitasoa sekä raportointijaksoja ja -tilauksia. Jokaisessa koulutuksessa otetaan huomioon asiakkaan käytössä olevat ratkaisut ja annetaan käytännön ohjeita oman Puzzel Contact Centre Solution -ratkaisun käyttöön.

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Statistics Training.pdf](#)

## Asiakaspalvelujärjestelmän kouluttajakoulutus

**Kesto - 1 päivä**

**Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa**

Tässä koulutuksessa saat tarvittavat teoriatiedot ja käytännön taidot, joita tarvitset Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmän hallintaan ja käyttäjäkoulutukseen. Koulutus sisältää sekä järjestelmän hallintaan liittyvää tietoa että käytännön esimerkkejä. Koulutusmateriaalit käydään läpi asiantuntevan kouluttajan johdolla, ja opit järjestämään koulutuksen muille.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyyntöjen käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot
- Koulutusmateriaaleihin tutustuminen
- Kouluttajan ohjeistus

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Train the Trainer.pdf](#)

## Asiakaspalvelijakoulutukset

Asiakaspalvelijakoulutuksen voi varata joko 2 tunnin koulutuskokonaisuuksina tai yhden päivän koulutuksena edellytettävän koulutustason perusteella.

### Asiakaspalvelijakoulutus – kahden tunnin koulutuskokonaisuus

**Kesto: yksi koulutuskokonaisuus (2 tuntia)**

**Osallistujien enimmäismäärä: 15 osallistujaa**

Tämä koulutus on tarkoitettu kaikille asiakaspalvelukeskuksen käyttäjille, jotka vastaavat asiakastapahtumiin ja hoitavat palvelutilanteita päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään siihen, kuinka asiakaspalvelukeskuksen eri kanavista saapuvia palvelupyyntöjä käsitellään.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyyntöjen käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot

## **Asiakaspalvelijan koulutus – yksi päivä**

**Kesto: 4 kurssia (4 x 2 tuntia)**

**Osallistujien enimmäismäärä: 60 osallistujaa (15 osallistujaa / kurssi)**

Tämä koulutus on tarkoitettu kaikille asiakaspalvelukeskuksen käyttäjille, jotka vastaavat asiakastapahtumiin ja hoitavat palvelutilanteita päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään siihen, kuinka asiakaspalvelukeskuksen eri kanavista saapuvia palvelupyyntöjä käsitellään.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyyntöjen käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot

Koulutukseen on valmistauduttava etukäteen.

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Agent Application Training.pdf](#)

## **Puzzel WFM -koulutus**

**Asiakaspalvelu-workshop [2 tuntia]**

Asiakaspalvelukeskuksesi tarpeisiin räätälöidyssä workshopissa kerromme, kuinka asiakaspalveluun liittyviä ennusteita laaditaan ja asiakaspalvelijoiden työvuoroja suunnitellaan. Tässä workshopissa keskitytään pääasiassa asiakaspalvelukeskusympäristöön sekä siihen, kuinka asiakaspalveluun liittyviä ennusteita laaditaan ja asiakaspalvelijoiden

työvuoroja suunnitellaan. Tutustumme myös Puzzelin jonoihin ja taukojen syihin sekä niiden käsittelyyn. Koulutuksen lopuksi opettelemme laatimaan ja lähettämään laskentataulukon.

#### **Asennuskoulutus [2 tuntia]**

Tässä koulutuksessa keskitytään pääasiassa Puzzel WFM -järjestelmän alkuasetuksiin, jossa määritetään aukioloajat, toimipisteiden sijainnit, järjestelmän käyttäjät jne. Yleensä koulutuksen lopuksi aloitetaan työvuorojen laatiminen, jotka asiakas viimeistelee ennen seuraavaa koulutuskertaa.

#### **Ennusteet ja työvuorojen suunnittelu [2 tuntia]**

Tässä koulutuksessa tutustutaan ennusteisiin ja työvuorojen suunnitteluun. Tämän koulutuksen aikana varmistetaan, onko prosessi suoritettu ohjeiden mukaisesti. Nämä toiminnot ovat käyttövalmiudessa koulutuksen päätyttyä. Asiakaspalvelijoille järjestetään koulutus, jossa esitellään asiakaspalveluportaalin sisältö.

#### **Go Live -koulutus [2 tuntia]**

Tässä koulutuksessa opitaan määrittämään Go Live -päivämäärä ja laatimaan työvuoroja tuosta päivämäärästä alkaen. Tutustumme mm. lomapäivien huomioimiseen työvuorojen laadinnassa. Samalla varmistetaan, onko prosessi suoritettu ohjeiden mukaisesti ja että Puzzel Contact Centre -ratkaisun kaikki toiminnot toimivat oikein.

## **WFO-koulutus**

Kaikkien WFO-järjestelmien koulutukset toteutetaan verkossa asiakkaiden kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Koulutus on suunnattu asiakasyrityksen kouluttajille, jotka kouluttavat järjestelmien käytön edelleen asiakasyrityksen henkilöstölle. Koulutukseen osallistujat saavat koulutuksen lopussa koulutusmateriaalit ja kattavat asiakirjat.

## **Puzzel Case Management**

**Kesto: 1 päivä**

**Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa**

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän kouluttajakoulutus. Tämä on kouluttajille suunnattu yhden päivän koulutus.

Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan tapaustenhallinta-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

#### **Agenttikoulutus [puolipäivä]**

**Suurin osallistujamäärä: 15 osallistujaa**

Puolipäiväisen kurssin tavoitteena on varmistaa, että edustajat hankkivat tarvittavat taidot ja tiedot luottamaan Puzzel Case Management -alustaan. Kurssi käsittelee toiminnallisuutta, lippujen, määritteiden ja liitteiden käsittelyä sekä osoitekirjan ja kojelaudan hallintaa.

## **Projektinhallinta**

Määrittely, suunnittelu, toteutus ja ratkaisun toimittaminen asiakkaalle.

## Konsultointipalvelut tuntihinnalla

Puzzel-asiantuntijoiden palvelut tuntihinnalla.

## Käyttötuki paikan päällä

Ensimmäisen käyttöpäivän tukikoulutus. Kouluttaja on paikan päällä käyttäjien tukena vastaten kysymyksiin ja auttaen ongelmatilanteissa, järjestelmän prosesseissa ja toiminnoissa. Paikan päällä annettava käyttötuki on saanut erittäin hyvää palautetta. Se antaa hyvät eväät järjestelmän käyttöön ja selvittää mahdolliset käytön aloittamiseen liittyvät ongelmat nopeasti.