

Puhelut

Asiakaspalvelijat voivat vastaanottaa puheluita Puzzelin Voice-kanavan kautta. Puheluita voidaan siirtää jonoon tai osoittaa asiakaspalvelijoille muista kanavista saapuvilla palvelupyynnöillä. Älytekniikka reitittää Puzzel-ratkaisujen kaikki palvelupyinnöt ensimmäisenä vapautuvalle ja pätevimmälle asiakaspalvelijalle.

Puzzel Voice sisältää kaikki asiakaspalvelijoiden tarvitsemat työkalut puhelimitse saapuvien palvelupyyntöjen tehokkaaseen käsittelyyn. Asiakaspalvelijoiden käytössä on intuitiivisen helppokäyttöinen käyttöliittymä, josta on helppo vastata puheluihin ja soittaa niitä. Asiakaspalvelijoiden taitotasoon perustuva reititys varmistaa parhaan mahdollisen asiakaspalvelun kaikilla kerroilla. Asiakaspalvelijat voivat myös siirtää puheluita suoraan tai soittaa konsultoivia puheluita muille asiakaspalvelijoille ennen siirtoa.

Asiakaspalvelujärjestelmä sisältää myös Softphone-sovelluksen, jolla asiakaspalvelijat voivat vastata puheluihin suoraan tietokoneeltaan, tabletiltaan tai matkapuhelimestaan. Kiinteitä puhelinliittymiä tai raskasta infrastruktuuria ei tarvita.

Puzzel Voice on kattava äänenhallintatyökalujen paketti, joka tehostaa asiakaspalvelukeskuksen hallinnollisia töitä. Esimiehet voivat hyödyntää tallennustoimintoa tai suorittaa hiljaista valvontaa. Näiden edistyneiden toimintojen avulla esimiehet voivat tallentaa ja kuunnella asiakaspalvelijoiden puheluita, seurata ohjeiden noudattamista, huomata osaamisvajeita ja parantaa palvelun laatua.

Asiakaspalvelijoilla voi olla useita profiileja, joilla he voivat kirjautua sisään järjestelmään. Lisäksi he voivat määrittää, mihin jonoihin he kullakin profiilillaan kirjautuvat.

Jos haluat lisätietoja Voice-kanavasta, lataa tuotesivu täältä:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Alueeseen perustuva reititys

Alueeseen perustuva reititys ohjaa soittajat automaattisesti lähimpään toimipisteeseen. Reititys perustuu soittajan numeroon, postinumeroon tai matkapuhelimen sijaintitietoihin (käytettävissä vain Norjassa).

Kun käytössä on soittajan numeroon perustuva reititys, Puzzel ohjaa soittajan lähimpään toimipaikkaan hänen puhelinnumerosensa perusteella. Reititys tapahtuu automaattisesti, ja saapuva puhelu ohjataan suoraan organisaation lähimpään toimipisteeseen. Alueeseen perustuva reititys ei välttämättä toimi aina optimaalisesti, kuten silloin, kun soittaja ei soitakaan kotoaan tai jos hänen numeroaan ei ole luokiteltu oikein.

Postinumeroon perustuva reititys tapahtuu IVR:n kautta. Soittajia pyydetään näppäilemään postinumero, jonka avulla heidät osoitetaan oikeaan jonoon. Tämän menetelmän etuna on, että kaikki puhelut – myös matkapuhelimesta soitetut puhelut – reititetään oikein. Soittajan numeroon pohjautuvaa alueeseen perustuvaa reititystä käyttävät organisaatiot saattavat haluta reitittää matkapuhelimesta tulevat puhelut postinumeron avulla. Tällä tavalla saadaan selville matkapuhelimesta soittavan asuinpaikka tapahtuvan puhelun sijainnin sijasta.

Mobiilipaikannuspalvelut ovat saatavilla vain Norjassa ja vain tiettyjen operaattoreiden liittymistä soittaville. Kun nämä palvelut ovat käytettävissä Puzzel-alustalla, järjestelmä voi reitittää matkapuhelimesta tulevat puhelut lähimpään toimipisteeseen soittajan fyysisen sijainnin perusteella. Tätä varten soittajan on hyväksyttävä sijaintitietojen välitys painamalla annettua painiketta. Sijaintitieto välittyy järjestelmään vasta sen jälkeen. Jokaisesta välitetystä mobiilipaikannuksesta veloitetaan palvelumaksu.

Reitityksen erityismoduulit

Saatavana on kolme erilaista reitityksen erityismoduulia:

- Reititys lisätiedon avulla (Input Routing)
- VIP-reititys
- Reititys työmäärän mukaan (Load sharing)

Reititys lisätiedon avulla on IVR-vakiovalikon lisätoiminto. Soittajia pyydetään näppäilemään lisätieto, kuten asiakasnumero, tilinumero, tuotenumero tms. IVR toistaa tämän lisätiedon soittajalle ja pyytää vahvistusta – yleensä risuaitamerkillä (#).

Lisätiedon avulla toimivaa reititystä käyttävä organisaatio päättää seuraavista:

- Kuinka puhelu reititetään soittajan näppäilemien tietojen perusteella
- Näkykö soittajan näppäilemä tieto asiakaspalvelijan näytöllä
- Mitä tapahtuu, jos soittaja ei näppäile mitään tietoja
- Mitä tapahtuu, jos soittaja näppäilee virheellisen tiedon

Lisätiedon avulla toimiva reititys voidaan yhdistää myös VIP-luettelon puhelinnumeroihin, kuten asiakkaan tai toimipisteen numeroihin. Tällöin ”oikean” tiedon näppäilleet soittajat saavat erityistä VIP-palvelua (esimerkiksi suoran linjan tietyille henkilölle organisaatiossa).

Tätä toimintoa ei pidä sekoittaa VIP-reititykseen, joka perustuu soittajan numeroon (jota kutsutaan myös A-numeroksi). Tärkeille asiakkaille, joiden numero on tiedossa, taataan erityisen hyvä palvelu lisäämällä heidän numeronsa luetteloon. Sen jälkeen heidän puhelunsa välitetään tietyille asiakaspalvelijoille ja/tai heidät asetetaan jonon kärkeen. Tätä varten on laadittava VIP-asiakkaiden puhelinnumeroluettelo.

Tätä moduulia voidaan käyttää myös ns. mustana listana. Tähän luetteloon lisätään esim. soittajat, joita yritys ei halua priorisoida tai käsitellä ensisijaisesta puhelutyönkulusta poikkeavalla tavalla.

Kolmas reitityksen erityismoduuli on reititys työmäärän mukaan (Load Sharing). Sen avulla Puzzel jakaa soittajat esiasetettujen prosenttiosuuksien mukaan useamman toimipisteen, jonon tai asiakaspalvelijaryhmän välillä. Toiminto on hyödyllinen silloin, kun tehtävät halutaan jakaa usean sivuliikkeen, toimipisteen tai osaston välillä. Yritys voi halutessaan reitittää osan puheluista yhteen ja loput toiseen toimipisteeseen.