

Monikanavainen reititys

Puzzelin pilvipohjainen asiakaspalveluratkaisu on erittäin joustava, skaalautuva ja monikanavainen kokemus sisältäen: puhelut (Voice), chat, sähköposti, sosiaalinen media sekä WhatsApp- ja tekstiviestit. Kaikki yhteydet reititetään aloituskanavasta riippumatta asiakaspalvelijan taitotason hakukoneen kautta niin, että aiheeseen parhaiten perehtynyt asiakaspalvelija hoitaa palvelutilanteen.

Jono

Asiakaspalvelijat voivat vastata eri jonojen palvelupyynnöihin. Jokaisella kanavalla voi olla yksi tai useampi jono, jotka kaikki sisältyvät Puzzelin monikanavaiseen kokemukseen. Kun palvelupyyntö saapuu jonoon, jonomodulaari välittää pyynnön sille asiakaspalvelijalle, joka on ollut vapaana pisimpään tai joka on perehtynyt aiheeseen parhaiten. Jos kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuja, asiakas siirtyy jonoon. Kun asiakaspalvelija vapautuu, jonomodulaari yhdistää asiakaspalvelijan sen soittajan puheluun, joka on odottanut suhteessa pisimpään.

Kullakin jonolla on SLA-tavoitetaso ja jokaisella palvelupyynnöllä on SLA-pistemäärä, joka ilmaisee palvelupyynnön prioriteetin jonossa ja suhteellisen odotusajan suhteessa jonon SLA:han. Jono koostuu mediatyypistä, esim. Voice (puhelu) ja taidosta, esim. myynti tai asiakastuki. Asiakaspalvelijat osoitetaan joihin heidän profiileihinsa määritettyjen taitotasojen 1–9 mukaisesti. Esimerkiksi tukipalvelun taitotason 9 asiakaspalvelija on erittäin pätevä asiakaspalvelija, joten hän on käytettävissä asiakastuen kaikissa jonoissa.

Jos kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuja palvelupyynnön saapuessa jonoon, ensimmäinen vapautuva asiakaspalvelija vastaa pyyntöön oletusarvoisesti heti, kun palvelupyynnöllä on jonon korkein SLA-pistemäärä. Jos useita asiakaspalvelijoita on vapaana, puhelut jaetaan FIFO-periaatteella (first-in-first-out) parhaalle (pätevimmälle) vapaalle asiakaspalvelijalle tai – jos kaikilla vapaille asiakaspalvelijoilla on sama pätevyystaso – asiakaspalvelijan odotusajan mukaan: ensin niille, jotka ovat odottaneet pisimpään.

Puzzel-alustan jonojen suurimpiin etuihin kuuluu se, että asiakas ei tarvitse PBX-puhelinjärjestelmässään valmiustilassa pidettäviä puhelinlinjoja. Lisäksi missä tahansa toimipisteessä työskentelevä asiakaspalvelija voi palvella Puzzel-jonossa odottavia asiakkaita.