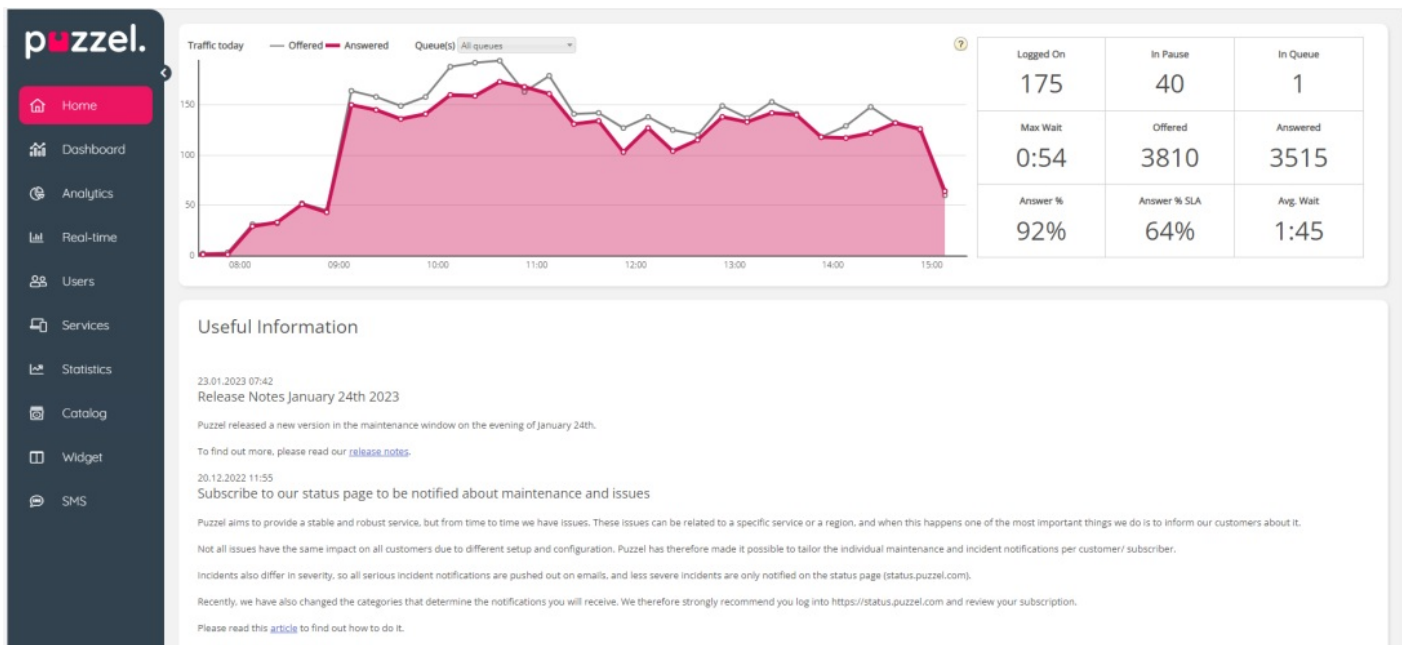


Forsiden

Når du har logget på, vil du se Forsiden, som er delt inn i tre deler: Supportmeldinger, Trafikkinformasjon/KPI-er og Nyttig informasjon.

Øverst til høyre i vinduet vises brukernavnet ditt, kundenavn og kundenummer.



I den gule boksen øverst på forsiden kan du se Supportnyheter (bare synlig hvis en melding er publisert). Hvis du (eller andre brukere) ikke vil se meldinger fra Puzzel Support, kan du konfigurere det under Brukere – Produktmoduler – Forsiden.

Hvis du klikker på Les mer, utvides den gule meldingsboksen. For å gjøre meldingen liten igjen trenger du bare å laste siden inn på nytt ved å klikke på Forsiden-fanen. Merk at den samme supportmeldingen ikke vil vises på nytt hvis du klikker på X. Den gule meldingsboksen vises imidlertid på nytt når Puzzel publiserer en ny supportmelding.

I diagrammet kan du se antall henvendelser som tilbys per kø og besvares, per kvarter hittil i dag, for valgt(e) visningskø(er). På høyre side av diagrammet kan du se verdier for 4–9 nøkkelparametere for den (de) samme visningskøen(e). Du kan konfigurere hvilke nøkkelparametere som vises, under Brukere – Produktmoduler – Forside.

Tilgjengelige parametere å velge mellom er Svarprosent hittil, Svarprosent innenfor SLA hittil, Gj.sn. samtaletid hittil, Gj.sn. ventetid, Antall besvarte hittil, I pause nå, Antall i kø nå, Logget på nå, Lengste køtid nå, Silent calls hittil, Undersøkelsesscore, Totalt besvart hittil og Totalt tilbudt hittil.

Ved å klikke i nedtrekksmenyen for køen(e) kan du velge hvilke visningskøer grafen og nøkkelparametere skal representere.

Note

En innkommende henvendelse telles som tilbudt køen med en gang den ankommer køen, og som besvart først når en agent har besvart anropet / akseptert den skriftlige henvendelsen. Dette betyr at det kan være tidsperioder (kvarter) der antall besvarte henvendelser er flere enn antall tilbudte henvendelser.

Nederst på forsiden publiserer Puzzel nyttig informasjon og produktnyheter.