

Tjenestestyring

På siden Tjenester – Tjenestestyring kan du endre noen variabler i Puzzel-løsningen. Det viktigste formålet med siden er å bestemme hvordan en henvendelse behandles, enten ved å tildele hver variabel en verdi fra en nedtrekksmeny, eller ved å skrive inn verdien selv. Hvilke variabler som er tilgjengelige, konfigureres i samarbeid med Puzzel support når løsningen settes opp første gang.

Service variables	Company Puzzel Demo Product	Value
Allow Callback		Yes
Emergency Message		No Emergency
Hangup SMS in sales queue		Yes
Hangup SMS in support queue		Yes
SMS Survey NO		Active
Hangup SMS text for Sales		Hvis du vil at vi skal ringe deg når du er først i kø, send svar JA
Hangup SMS text for Support		Hvis du vil at vi skal ringe deg når du er først i kø, send svar JA
test3		645987

Noen av funksjonene som kan endres:

- Åpningstider
- Spesiell talemelding
- Ruting av trafikk
- Slå funksjoner på/av

I eksemplet over har noen tjenestevariabler for enkelte steder blitt konfigurert inn i løsningen. Hvis kontoret i Danmark ikke vil tilby sine innringere tilbakeringing akkurat nå, kan i dette tilfellet konfigureres ved å velge Nei fra nedtrekksmenyen og deretter Lagre endringer. Konfigurasjon av en spesiell variabel kan forbedre løsningens fleksibilitet.

Legg til tjenestevariabler

Sertifiserte brukere av Call Flow Tool kan på forespørsel gis tilgang til trekkspillmenyen «Legg til tjenestevariabler» på denne siden, slik at de kan opprette nye og redigere/slette eksisterende tjenestevariabler selv.

Hvis administrasjonsegenskapen «Legg til tjenestevariabler» er satt til PÅ, vil brukeren se trekkspillmenyen Legg til tjenestevariabler på denne siden:

Home » Services » Service Variables

Service Variables ?

Filter

▶ Service variables

▼ Add Service Variables

Name	Value selection
Allow Callback	<input type="text" value="Yes"/> <input type="text" value="No"/>
Emergency Message	<input type="text" value="No Emergency"/> <input type="text" value="Emergency"/>
Hangup SMS in sales queue	<input type="text" value="No"/> <input type="text" value="Yes"/>
Hangup SMS in support queue	<input type="text" value="No"/> <input type="text" value="Yes"/>
SMS Survey NO	<input type="text" value="Active"/> <input type="text" value="Inactive"/>

Add 'dropdown' variable

Key	Value
test3	645987
Hangup SMS text for Sales	Hvis du vil at vi skal ringe deg når du er først i kø, send svar JA
Hangup SMS text for Support	Hvis du vil at vi skal ringe deg når du er først i kø, send svar JA

Add string variable

I trekkspillmenyen Legg til tjenestevariabler kan brukeren legge til nye tjenestevariabler (rullegardinliste og streng) og redigere eksisterende variabler.