

Call Flow Tool

Call Flow Tool er i utgangspunktet ment å bli brukt med nettleseren Chrome.

De fleste Puzzel-løsninger er utformet ved hjelp av Call Flow Tool. En Puzzel-kunde har vanligvis én tjenestekonfigurasjon for Call Flow, men noen har to eller flere.

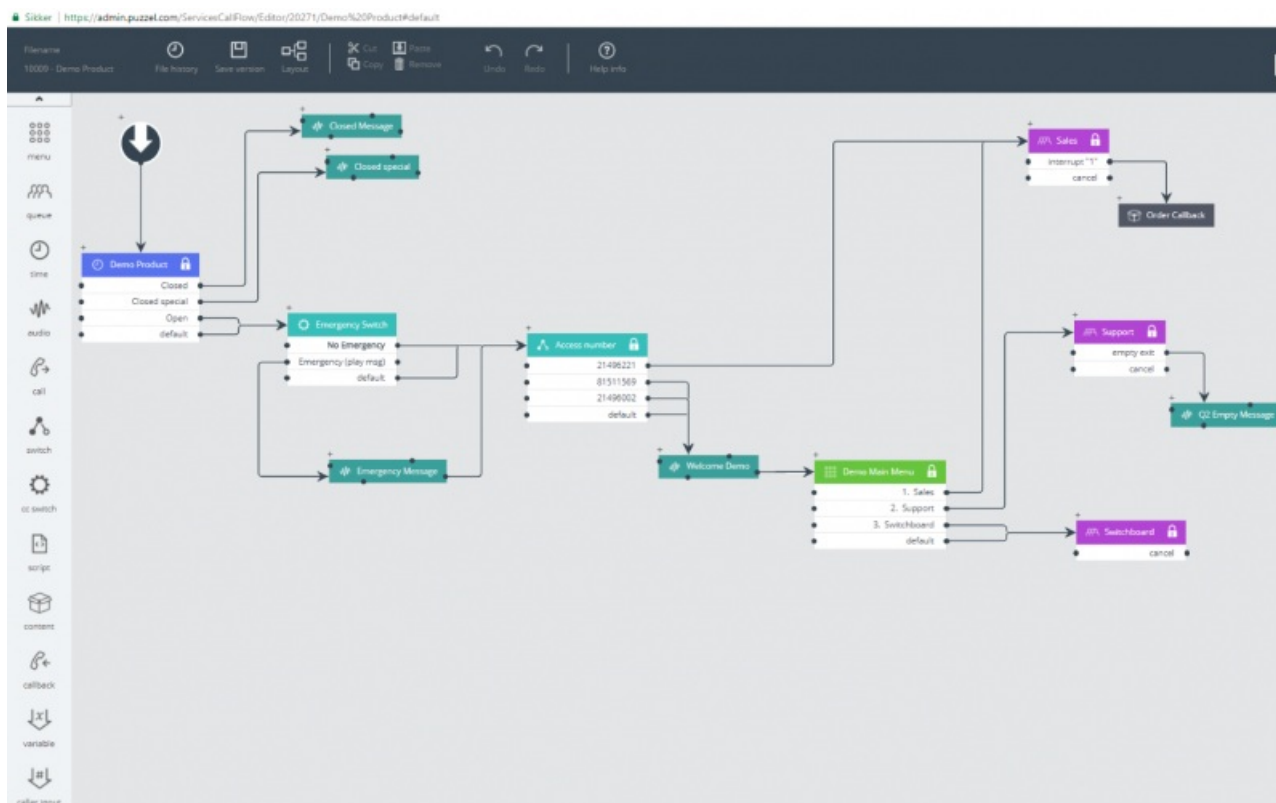
Home » Services » Call Flow

Call Flow Service Configurations ?

Name	Document ID	Active version modified	Edited by	Actions
Andreas	5763	2023-03-21	jan	
Andreas Test	5764	2023-11-17	paal	
Main service	1918	2023-11-17	paal	
Paal new test	3757	2023-11-30	paal	
test	2297	2023-11-17	paal	
Yavor Test Configuration	5465	2022-01-21	yavor	

[Add Configuration](#)

Hvis du har mer enn én Call Flow-konfigurasjon og ikke alle administratorer med tilgang til denne siden skal se alle, kan du definere og bruke ressursfiltre. Hvis du klikker på en tjenestekonfigurasjon for Call Flow, åpnes Call Flow Tool i et nytt nettleservindu.



De ulike tilgjengelige modultypene er listet opp i venstre marg. Modulene kan dras (en av gangen) inn på lerretet. Dobbeltklikk på en modul for å åpne detaljvinduet for modulen, der du kan se og legge inn detaljer for modulen. For å koble sammen to moduler klikker du på «Fra»-modulens utpunkt (et svart punkt) og drar en linje til «Til»-modulens innpunkt (øverst / til venstre / til høyre).

Tilgangsnivåer i Call Flow Tool

- Bare lesing
- Skrivning/lagring

- Installering
- Skripting

For å få skrive- eller installeringstilgang må du først delta på et kurs og bestå sertifiseringstesten. Vi gir vanligvis ikke kunder tilgang til skriptmodulen, siden slike moduler inneholder kode.

Versjonshåndtering

- Menyene File history lar deg velge mellom Load active version, Load the latest version og View all versions.
- Menyene Save version lar deg velge mellom Save and activate, Save draft, Save as and Activate.

Slik ruller du tilbake til en tidligere versjon

Klikk på File history, og velg View all versions. Velg en versjon i listen over versjoner, og klikk på Load version for å se den. Klikk deretter på Activate under Save version-ikonet.

Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer vanligvis et initielt skript og/eller et sluttskript (under Avansert)
Time	I modulen Time kan du definere utganger som Åpent, Stengt, Stengt-spesiell osv., og anrop rutes til riktig utgang på grunnlag av de definerte åpningstidene under Tjenester – Tid. Se Lokal tidsmodul vs. delt/bundet tidsmodul
Audio	Modulen Lydfiler spiller av den valgte lydfilen for innringeren. Selve lydfilene (som du kan velge mellom) vedlikeholdes under Tjenester – Lydfiler
Menu	Modulen Menu gir innringeren en rekke valg og ruter vedkommende til en utgang som svarer til angitt DTMF.
Caller Input	Denne modulen er en slags menymodul for innhenting av inndata fra innringeren. Inndataene (for eksempel kundenummer, referansenummer, postnummer) lagres i en variabel (definert her) som skal brukes senere i tjenesten.
Queue	I modulen Queue må du definere hvilke meldinger/lyder som skal spilles av for innringere som venter i denne køen, og du kan definere ulike valgfrie køutganger, som Full, Tom and Timeout. Modulen Queue ringer til en agent (på vegne av innringeren), og når agenten svarer, blir innringeren og agenten koblet sammen.
Content	Inneholder en ny (underordnet) anropsflyt (Call Flow) innenfor (den overordnede) anropsflyten.
Callback	Denne modulen ligner Content. Modulen åpner en ny anropsflyt, der du kan definere flyten for bestilling av tilbakeringing.
Variable	Med denne modulen kan du definere en variabel og gi den en verdi, og variabelen kan brukes andre steder senere i tjenesten.
Script	I denne modulen kan Puzzel support eller ekspertbrukere skrive XML-kode for rutingsfunksjonalitet som (ennå) ikke er støttet i andre moduler.
Bytte om	Denne modulen dirigerer anropet til en utgang basert på gjeldende verdi av en variabel definert av brukeren eller en systemvariabel, f.eks. 'Nummeret på denne tjenesten' (= tilgangsnummer).

Modulnavn	Beskrivelse
Switch	Denne modulen ruter anropet til en utgang på grunnlag av den gjeldende verdien på en variabel definert av brukeren eller en systemvariabel, for eksempel «Nummeret til denne tjenesten» (= aksessnummeret).
CC Switch	Denne modulen gjelder tjenestevariablene definert i administrasjonsportalen på siden Tjenester – Tjenestestyring. Et innkommende anrop velger den utgangen som svarer til den gjeldende verdien for variabelen.
External Lookup	Her kan du definere de grunnleggende opplysningene (URI, brukernavn og passord), henvendelsen (parameterne) og svaret (svarskjemaet) for eksterne oppslag som Puzzel kan foreta på vegne av innringeren.
Loop	Denne modulen brukes til å gjenta en sekvens av moduler så mange ganger du spesifiserer, eller til en viss betingelse er oppfylt. Dette er svært nyttig til kømeldinger, som må gjentas til innringeren kan kobles til en ledig agent.
If	En modul som finner ut om et uttrykk er sant eller usant, og som ruter anropet til riktig utgang ut fra dette. Grunnuttrykket er sammenligning av to verdier, enten faste eller variable, med <, = eller >. Erfarne brukere som behersker skriptsyntaks, kan lage mer komplekse uttrykk i feltet for egendefinerte uttrykk.
notes	En gul merknad med beskrivende tekst som du kan sette forskjellige steder i en anropsflyt for å forklare ting
Call	Anropsmodulen ringer til det definerte nummeret og, hvis innringeren svarer, kobler den som ringer, til det anropte nummeret.
Inline	Denne modulen brukes til å kjøre en annen modul i Call Flow-konfigurasjonen som gjør at det blir mindre dobbeltarbeid og reduserer størrelsen på konfigurasjonen og gjør vedlikehold enklere.

Lokal tidsmodul vs Delt og bundet tidsmodul

En tidsmodul er som standard «lokal», men du kan konvertere den til «delt», slik at flere tidsmoduler som vises i Call Flow Tool, kan dele de samme åpningstidene og utgangene. Hvis du gjør dette, vises den delte tidsmodulen i administrasjonsportalen, men ikke «bundne».

Ansvar for feil og support

Hvis du aktiverer en versjon som ikke fungerer (i det hele tatt eller slik den skal), og du trenger hjelp fra Puzzel support, gjør vi deg oppmerksom på at det kan hende at vi må belaste deg for tidsbruken hvis feilen skyldes «dårlig» konfigurasjon fra din side.