

## Puzzels agentapplikasjon

Puzzel er en fleksibel kontaktsenter- og sentralbordløsning basert på skyteknologi. Agentene kan logge seg på i vår agentapplikasjon uansett hvor de befinner seg, med hjelp av en telefonlinje (PSTN, SIP eller mobil) og en internettforbindelse. Agenter kan også logge seg på med en «Softphone» i applikasjonen.

Denne brukerveiledningen beskriver funksjonaliteten for deg som agent, men det er ikke sikkert at din løsning er satt opp til å støtte alle funksjonene. For eksempel er det ikke sikkert at du kan bruke softphone, foreta utgående anrop, søke etter kontakter i alle kilder, eller ta opp samtalene dine.

### Multikanal

En Puzzel-løsning inneholder en rekke moduler og en eller flere køer med henvendelser fra ulike kanaler som telefon, chat, e-post og sosiale medier. Du kan svare på en eller flere samtidige skriftlige henvendelser i tillegg til å svare på telefonanrop.

### Prioritering av henvendelser

Henvendelser i de ulike køene i en Puzzel-løsning kan gis ulik prioritet. Det samme kan de ulike kanalene henvendelsene kommer fra. Prioriteringen angis i administrasjonsportalen ved at man definerer SLA-terskelverdier (Service Level Agreement) for køene. I tillegg tildeler løsningen henvendelsen til den riktige agenten basert på skills (egenskaper) og skill-nivå. Dette er definert i profilen du logger på med.

### Brukergrupper og profiler

Agentene blir vanligvis gruppert i brukergrupper, f.eks. på grunnlag av geografi eller rolle. En agent kan bare tilhøre én brukergruppe. Når du logger deg på køene, må du velge en profil å logge deg på med. Profilene defineres av hvilke køer de inneholder, og hvilket skill-nivå du har på dem. Agenter i en og samme brukergruppe har vanligvis de samme gruppeprofilene, men de kan også ha egne, personlige profiler. Administratoren av løsningen kan lett håndtere både gruppeprofiler og personlige profiler i administrasjonsportalen.

Når det er henvendelser i kø og en agent blir ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen som har ventet lengst, relativt sett (høyest SLA-score). Dersom mer enn én agent er ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen til den beste agenten (den som har høyest Skill-nivå på køen). Dersom alle ledige agenter har like gode skills, velges den med lengst tid siden forrige tilbudte henvendelse.

I tillegg til automatisk tildeling av henvendelser kan det lages profiler med plukk-modus. Dette betyr at agentene kan plukke henvendelser manuelt fra køene, basert på sin egen vurdering og prioritering.

### Agentapplikasjonens grensesnitt

Grensesnittet i agentapplikasjonen består av en statuslinje øverst og et vindu med faner, som dekker resten av skjermen. Du bruker statuslinjen til å logge deg på køene med en profil, og vinduet med faner til å motta og håndtere henvendelser (i separate faner). Her kan du også vise nyttig informasjon, for eksempel få oversikt over køen. I hver fane finner du en eller flere widgets med forskjellig informasjon i, enten knyttet til en henvendelse, eller en funksjon som ikke er knyttet til en henvendelse.

### Funksjonalitetsgap mellom gjeldende og nye agentapplikasjoner

Vær oppmerksom på at det er et gap i funksjonalitetsstøtte mellom den nåværende agentprogrammet og PAA. Ta en titt på [funksjonsmatrisen](#) vår for mer informasjon.

last ned full pdf her:

[PAA full pdf-](#)  
[Norwegian.pdf](#)