

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](#)