

## Opplæring og rådgivning

### Opplæring av kunder

#### Heldags administratoropplæring

Lengde: Én dag

Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere

Dette kurset er for systemadministratorer og kontaktsenterledere som skal stå for daglig administrasjon og vedlikehold av Puzzel-løsningen. Kurset gir inngående kunnskap om administrasjon av applikasjonene som skal leveres til kontaktsenteret. Det gir også kunnskap om hvordan man måler innkommende trafikk og kontaktsenterets ytelse, og hvordan man iverksetter korrigerende tiltak i henhold til statistikkresultatene.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Brukeradministrasjon
- Filtre og rettigheter
- Tjenester
- Arkiv
- Overvåking i sanntid
- Statistikk

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Admin](#)

[Portal.pdf](#)

### Grunnleggende opplæring i Call Flow Tool – hele dagen

Lengde: 1 dag

Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere

Dekker arkitekturen og logikken i Puzzels kontaktsenterløsning, samt strukturen og bruken av Call Flow Tool, og gjør deltakeren i stand til å opprette nye anropsflyter eller å redigere eksisterende anropsflyter i Puzzel-løsningen. Opplæringen fører frem til CFT-sertifiseringstesten, som dekker CFT-brukstilfeller (fremgangsmåter), moduler, feilsøking og begrensningene og ansvarsområdene som er knyttet til kunder som bruker CFT til å administrere løsningene sine.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Planlegging
- Forberedelser
- Versjonsstyring
- Byggeblokker
- Bygging
- Testing

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Call Flow Tool](#)

[Training.pdf](#)

## Opplæring i statistikk

**Lengde: Halv dag**

**Maksimalt antall deltakere: 5**

Formålet med kurset er å lære deg hvordan man kjører rapporter, analyserer data, løser problemer og optimaliserer prosesser. Opplæringen gjennomgår ulike typer standardrapporter, de tre rapporteringsnivåene og rapporteringsperioder og abonnementer. Hvert opplæringskurs ser på kundens individuelle oppsett og gir praktisk erfaring med å interagere med selskapets Puzzel kontaktsenter.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Statistics  
Training.pdf](#)

## TTT-opplæring (Train the Trainer) i agentapplikasjonen

**Lengde – 1 dag**

**Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere**

Dette kurset gir deg den teoretiske og praktiske kunnskapen du trenger for å lykkes med å administrere Puzzels agentapplikasjon og gi opplæring i bruken av denne. Opplæringen er både teoretisk og praktisk, og en ekspert vil veilede deg gjennom kursmaterialet og vise deg hvordan du kan lære opp andre.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Køoversikt
- Agentstatistikk
- Gjennomgang av kursmateriell
- Bruk av agentapplikasjonen

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Train the  
Trainer.pdf](#)

## Agentopplæringsøkter

Agentopplæring kan bestilles som en 2-timers blokk eller som et heldagskurs, avhengig av hvilket opplæringsnivå som trengs.

### Agentopplæring – to timers blokk

**Lengde: én blokk (2 timer)**

**Maksimalt antall deltakere: 15 deltakere**

Dette kurset er for alle brukere i kontaktsenteret som til daglig skal svare på og håndtere kundeinteraksjoner. Kurset gir inngående kunnskap om hvordan man håndterer kontaktforspørsler gjennom ulike medier som skal leveres til kontaktsenteret.

Opplæringskurset dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Køoversikt
- Agentstatistikk

## Heldags agentopplæring

**Lengde: 4 blokker (4 x 2 timer)**

**Maksimalt antall deltakere: 60 deltakere (15 deltakere per blokk)**

Dette kurset er for alle brukere i kontaktsenteret som til daglig skal svare på og håndtere kundeinteraksjoner. Kurset gir inngående kunnskap om hvordan man håndterer kontaktforspørsler gjennom ulike medier som skal leveres til kontaktsenteret.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Køoversikt
- Agentstatistikk

### Note

Opplæringen inkluderer forberedelse.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Agent Application  
Training.pdf](#)

## Puzzel WFM-opplæring

**Discovery Workshop [2 timer]**

En utforskende økt der vi tar for oss kontaktsenteret ditt og forklarer hvordan man lager prognoser for og planlegger bemanning. Fokuserer hovedsakelig på kundekontaktsentermiljøet og metoder for å utarbeide prognoser og planlegge bemanning. Dette inkluderer å gå igjennom køer og pausevarianter i Puzzel og bestemme hvordan dette må håndteres. På slutten av økten opprettes det et regneark, som sendes for fullføring.

#### **Opplæring i oppsett [2 timer]**

Denne økten fokuserer hovedsakelig på det første oppsettet av Puzzel WFM-systemet, som inkluderer åpningstider, kontorlokaler, brukere av systemet osv. Vanligvis avsluttes økten med å bygge skift som deretter blir avsluttet av kunden før neste økt .

#### **Prognoser og planlegging [2 timer]**

Denne økten skal hovedsakelig gå igjennom prognose- og planleggingsprosessen. I løpet av denne økten blir det tilordnet overholdelsesverdier, som man vil kunne prøve ut i praksis samme dag. Det vil bli avholdt en opplæringsøkt for agenter som gir en innføring i bruk av agentportalen.

#### **Opplæring i forbindelse med idriftsetting [2 timer]**

Denne økten tar for seg hvordan man fastsetter en idriftsettingsdato og oppretter tidsplaner fra denne datoen, herunder hva som må gjøres for å opprette en relevant tidsplan med ting som helligdager inkludert som en del av planleggingen. Det må også kontrolleres at overholdelsesverdier fungerer som de skal, og at alle aktiviteter ved Puzzel kontaktsenter er tilordnet slike verdier.

## **WFO-opplæring**

Opplæringen for alle WFO-løsninger vil bli levert online til kunder i henhold til en avtalt tidsplan. Den vil også bruke TTT-metoden (Train the Trainer), slik at kunden selv kan lære opp sine ansatte. Opplæringsinnholdet samt omfattende dokumentasjon vil bli levert på slutten av opplæringen.

## **Puzzel Saksbehandling**

#### **Administratortrening [1 dag]**

##### **Maks antall deltakere: 8 deltakere**

Dette er et endagskurs rettet mot ledere, administratorer og veiledere. Dette er en omfattende treningsøkt gitt til alle administratorer for å hjelpe dem med å administrere og vedlikeholde Puzzel Ticketing-systemet på en daglig basis. Det gir inngående kunnskap om de forskjellige funksjonene med billettsystemet, slik at du kan utføre oppgavene dine mer effektivt.

#### **Agentopplæring [Halv dag]**

##### **Maks antall deltakere: 15 deltakere**

Målet med halvdagskurset er å sikre at agentene tilegner seg ferdigheter og kunnskaper som kreves for å være trygg på å bruke Puzzel Case Management-plattformen. Kurset dekker funksjonalitet, håndtering av billetter, attributter og vedlegg, samt administrasjon av adresseboken og dashbordet.

## **Prosjektledelse**

Scoping, design, implementering og levering av løsningen til kunden.

## **Konsultasjonstjenester per time**

Profesjonelle tjenester som tilbys av Puzzel på timebasis.

## **Praktisk støtte på stedet**

Støtte ved produksjonsstart, der kurslederen tilbringer tid på stedet og svarer på spørsmål fra enkeltansatte og kommenterer problemer de måtte ha i forbindelse med deres konkrete oppgaver. Dette er en høyt verdsatt tjeneste som sikrer en problemfri start, og som gjør at du raskt får behandlet eventuelle barnesykdommer.