

Telefoni

Kanalen telefoni gjør det mulig for agenter å motta anrop i Puzzel. Anrop kan legges i kø og distribueres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle henvendelser til Puzzel-løsninger blir som standard rutet på en intelligent måte til den tilgjengelige agenten som har høyst skills.

Puzzel Voice gir agenter alle verktøyene de trenger for å håndtere telefonhenvendelser effektivt. Vårt intuitive agentgrensesnitt gjør det enkelt å behandle innkommende og utgående anrop, mens kompetansebasert ruting sikrer at kundene får best mulig service hver gang. Agenter kan også overføre anrop eller foreta spørreanrop til andre agenter før anropet overføres.

Agentapplikasjonen er også utstyrt med en softphonefunksjon som gjør det mulig for agenter å svare på anrop direkte fra datamaskinen, nettbrettet eller den mobile enheten, og som eliminerer behovet for fasttelefon og kompleks infrastruktur.

Puzzel Voice er et omfattende verktøysett som forbedrer administrasjonen av kontaktsenteret ved å gi administrator/teamledere mulighet til å ta opp samtaler og utføre medlytt. Med disse forbedrede funksjonene kan administrator/teamledere registrere og lytte til agentsamtaler, undersøke kvaliteten på samtalene, identifisere kompetansehull og forbedre kvaliteten på tjenestene.

Agenter kan ha tilgang til flere profiler som de kan logge på med. Hvilken de velger, bestemmer hvilke køer de logger seg på.

Hvis du vil vite mer om Voice-funksjonen, kan du lese [beskrivelsen](#) her.

For mer informasjon om Voice channel, last ned produktarket her:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdebasert ruting

Områdebasert ruting dirigerer innringere automatisk til deres lokale eller nærmeste kontor. Dette kan gjøres basert på innringerens nummer, etter postnummerruting eller ved mobiltelefonposisjonering (kun tilgjengelig i Norge).

Når du bruker innringerens nummer, omdirigerer Puzzel innringeren til et sted basert på hvor nummeret er registrert. Rutingen skjer automatisk, og det innkommende anropet omdirigeres direkte til nærmeste sted i organisasjonen. Det er noen ulemper med denne metoden, for eksempel når innringeren ikke ringer hjemmefra, når nummeret ikke er riktig kategorisert, osv.

Ruting basert på postnummer skjer gjennom IVR, ved at innringere blir bedt om å angi postnummeret sitt, som så brukes til å plassere innringeren i riktig kø. Fordelen med denne metoden er at alle anrop, inkludert anrop fra mobiltelefoner, rutes riktig. For noen organisasjoner som bruker områdebasert ruting basert på innringerens nummer, vil det kanskje være ønskelig å kunne rute mobiltelefonanrop til en postnummerbasert ruting, slik at man kan finne ut hvor innringeren egentlig bor.

Mobilposisjoneringstjenester er bare tilgjengelige i Norge, og bare for innringere med abonnement hos visse operatører. I de tilfellene der tjenesten er tilgjengelig, kan Puzzel-plattformen rute anrop fra mobiltelefoner til nærmeste kontor eller sted ut fra hvor den som ringer, fysisk befinner seg på tidspunktet for anropet. For at dette skal fungere, må det innhentes aktivt samtykke fra innringeren før man innhenter data om sted. Innringeren må med andre ord bekrefte, ved å trykke på en bestemt tast, at han eller hun godtar at man innhenter opplysninger om hvor han eller hun befinner seg. Mobilposisjonering har en transaksjonskostnad for hver posisjon som innhentes.

Spesiell ruting

Det er tre forskjellige spesielle rutingsmoduler:

- Inndatabasert ruting
- VIP-ruting
- Deling av arbeidsmengde

Inndatabasert ruting er en avansert funksjon i den vanlige IVR-menyen. Innringerer blir bedt om å angi en inndataverdi, for eksempel et kundenummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR leser deretter verdien opp for innringeren og ber om en bekreftelse, som vanligvis gis med firkanttasten (#).

Med inndatabasert ruting bestemmer organisasjonen

- hvordan anropet skal rutes, basert på verdiene som er angitt
- om den angitte verdien skal vises på agentens skjerm
- hva som skal skje hvis innringeren ikke angir noe
- hva som skjer hvis innringeren angir et ugyldig valg

Inndatabasert ruting kan også benytte seg av en VIP-liste, for eksempel en liste over klient- eller kontonumre, slik at innringerer som angir de «riktige» inndataene, får VIP-behandling (for eksempel en direktelinje til en bestemt person i organisasjonen).

Denne funksjonen må ikke forveksles med VIP-ruting, som er basert på innringerens nummer (noen ganger kalt A-nummer). Viktige kunder med kjente numre kan få spesialbehandling ved at man har numrene deres på en liste som sender anropene deres til egne agenter og/eller plasserer dem først i køen. Dette krever at det opprettes en liste over VIP-kundetelefonnumre.

Denne modulen kan også brukes som en «svarteliste», for eksempel over innringerer som selskapet ikke ønsker å prioritere eller på annen måte ønsker å håndtere separat fra den primære anropsflyten.

Til slutt gjør deling av arbeidsmengde det mulig for Puzzel å fordele innringerer på flere arbeidssteder, køer eller agentgrupper basert på forhåndsdefinerte prosenter. Dette kan for eksempel være nyttig hvis en funksjon eller avdeling er spredt på flere kontorer og selskapet ønsker at en viss andel av anropene skal rutes til ett kontor og de resterende til et annet.