Telefonifunksjoner

Softphone

Softphone er kort fortalt en programvarebasert telefon som etterligner funksjonaliteten til en bordtelefon ved å vise et telefongrensesnitt i agentapplikasjonen, komplett med numerisk tastatur og funksjoner for samtalehåndtering som Demp, Sett på vent og Sett over. Denne funksjonen gjør det mulig for agentene å svare på anrop i køer fra datamaskinen i stedet for med en tradisjonell fasttelefon eller en mobiltelefon.

Ved hjelp av WebRTC-teknologi overfører Softphone samtalelyden via agentens nettleser og med internettforbindelsen som bærer. Lyden håndteres gjennom et headset og en mikrofon som er koblet til agentens datamaskin.

Agenter kan velge mellom å logge på med Softphone eller med en ekstern telefon. Puzzel Softphone støttes bare i nettleseren Chrome og krever at agenter har stabil og tilstrekkelig rask internettforbindelse.

For mer informasjon om Softphone, last ned produktarket her:

Puzzel Softphone.pdf

EN-Voice.pdf

IVR

En IVR-meny lar innringeren velge hvilken avdeling eller person han eller hun vil snakke med. Menyen tilpasses organisasjonens behov og leveres med to eller flere alternativer. Det anbefales at du ikke bruker mer enn 4–6 alternativer i en meny, så for å få plass til flere alternativer kan du bruke undermenyer for hvert hovedmenyalternativ.

Menyen kan også brukes til å bekrefte verdier som er angitt av innringeren. Når innringeren for eksempel må angi et medlemsnummer, kan menymodulen lese verdien som er angitt, opp for innringeren og be om bekreftelse fra innringeren, som vanligvis gis med firkanttasten (#).

IVR konfigureres ved hjelp av konfigurasjonsverktøyet Call Flow Tool. Du finner nærmere opplysninger i denne artikkelen.

Informasjonsmelding i en IVR

Dette produktet gjør det mulig for en organisasjon å legge igjen talemeldinger til innringere i IVR. Dette kan for eksempel være velkomstmeldinger. Etter at talemeldingen er spilt av, kan anropet rutes til en annen del av IVR, et annet telefonnummer eller til Puzzel, eller det kan avsluttes.

Informasjonsmeldinger brukes ofte i kombinasjon med tidsmodulen. For eksempel spilles det av en velkomstmelding (f.eks. «Velkommen til selskapets hjelpelinje ...») i åpningstiden, mens det spilles av en avsluttende melding (f.eks. «Våre åpningstider er mandag til fredag 8–16») etter stengetid.

Informasjonsmeldinger kan spilles inn av organisasjonen og lastes opp og administreres ved hjelp av lydfunksjonaliteten i administrasjonsportalen i Puzzels kontaktsenterløsning.

Utgående anrop

Agenter kan foreta et utgående anrop til et telefonnummer, eventuelt fra katalogen eller ved å skrive inn telefonnummeret direkte. Denne funksjonen øker agentens effektivitet, ettersom utgående anrop nå kan gjøres fra selve agentapplikasjonen ved hjelp av Softphone-funksjonen eller telefonnummeret som brukes til å logge inn.

Lydadministrasjon

Puzzel gir deg muligheten til å spille inn, laste opp og administrere lydfiler. Du kan spille inn filer fra telefonen eller datamaskinen og laste dem opp i administrasjonsportalen.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Se Lyd for flere detaljer

Aksessnummer

Et aksessnummer er nummeret som ruter innringeren til Puzzel-løsningen. Vanligvis er dette nummeret som ringes av innringeren. I noen tilfeller kan imidlertid innringere rutes til dette nummeret via et aksessnummer administrert av en annen operatør.

Et typisk aksessnummer for en Puzzel-løsning er nasjonalt og kan ikke knyttes til noe geografisk område. Prisen kunden må betale for et aksessnummer, er den samme uansett om nummeret er nasjonalt eller internasjonalt.

Medlytt

Medlytt gir utvalgte brukere (teamledere) mulighet til å lytte til samtaler mellom innringere og agenter ved hjelp av agentens telefonnummer (fasttelefon eller mobil) eller softphone. Hverken innringeren eller agenten vil høre lederen under samtalen.

Puzzel kan konfigureres til å varsle agenten i agentprogrammet ved å vise et headset-ikon når noen overvåker deres pågående samtale. Dette varselet kan imidlertid slås av, og da får ikke agenten vite at han eller hun ble overvåket.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du lese denne artikkelen.

Tilbakeringing

Tilbakeringing i Puzzel er fleksibel, med lett definerbare regler om prioriteringer i forhold til andre henvendelser. Det gjør det mulig for sluttkunder å unngå frustrasjonen ved å vente i kø, og kunder kan tilby innringere tilbakeringing fra kø, fra web eller via SMS.

Tilbakeringing kan konfigureres på to hovedmåter:

- Ring opp agenten først
- Ring opp kunden først

I det første tilfellet ringes det til den første agenten som blir klar når kundens nummer kommer fremst i køen, og kunden blir deretter automatisk oppringt når agenten er på linjen. Dette gjør at kunder slipper å vente, men kan føre til at agenten må vente på kunden.

I det andre tilfellet ringes det til kunden når hans eller hennes nummer kommer fremst i køen, og deretter kobles kunden til den første ledige agenten. Dette eliminerer kanskje ikke ventetid, da det kan ta tid før en agent blir tilgjengelig, men det eliminerer ventetiden for agenten.

I begge tilfeller blir tilbakeringingen bare forsøkt tre ganger, og for hvert mislykkede forsøk flyttes anropet til plassen bakerst i køen.

Tilbakeringing fra en telefonkø

Tilbakeringinger tilbys vanligvis når klienten først ankommer køen, men bare hvis det for eksempel er mer enn 20 innringere i køen (en variabel som kan endres). Tilbakeringinger kan også tilbys når innringeren har ventet i mer enn et gitt antall sekunder eller minutter i en kø uten svar, eller hvis beregnet ventetid overskrider en gitt verdi.

Tilbakeringinger tilbys gjennom IVR, for eksempel ved at innringeren kan få beskjed om at han eller hun kan trykke på en bestemt tast for å bli oppringt. Etter å ha trykket på tasten blir kunden så bedt om å angi nummeret han eller hun ønsker å bli oppringt på, eller bekrefte at han eller hun ønsker å bli oppringt på nummeret han eller hun ringer fra.

Agenter kan også planlegge tilbakeringinger til en kunde.

Tilbakeringing fra nettsted

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Kunder kan installere en «Ring meg»-knapp på nettstedet sitt, som kan tilpasses organisasjonens behov. En veldig enkel knapp ber bare om innringerens telefonnummer, mens en mer avansert knapp ber innringeren om mer informasjon, for eksempel emnet for forespørselen, et postnummer osv. Siden innringeren er på når han eller hun trykker på knappen, kan også brukes som parameter.

Når en innringer har trykket på knappen, legges det inn en køtagg i Puzzel-køen. Tilbakeringingen finner sted når denne taggen kommer først i køen.
Agenter kan også planlegge tilbakeringinger til en kunde.

SMS-tilbakeringing

En tilbakeringing kan bestilles av sluttbrukeren ved å sende en SMS ved hjelp av et SMS-nøkkelord. SMS-nøkkelordet er konfigurert til å rute sluttbrukerhenvendelsen til den relevante tilbakeringingskøen. Sluttbrukeren ringes opp basert på konfigurasjonen angitt for tilbakeringingskøen. Flere SMS-nøkkelord kan konfigureres for én kø eller flere køer i løsningen. For markedsføringskampanjer kan for eksempel flere SMS-nøkkelord konfigureres for samme kø for å måle det faktiske svaret for hver markedsføringskanal.
Puzzel tilbyr forskjellige SMS-tilgangsalternativer for SMS-tilbakeringing, typisk en SMS-kortkode (delt eller dedikert) eller langnummer.

Planlagt tilbakeringing

Når en planlagt tilbakeringing/oppgave bestilles (f.eks. 08.58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. 12.00), plasseres dette anropet / denne oppgaven i køens «venterom» og vises i kolonnen Planlagt til planlagt tidspunkt. Deretter flyttes anropet/oppgaven inn i køen og vises som i kø. Det planlagte tidspunktet kan være maksimalt 14 dager frem i tid for anrop, og maksimalt 60 dager frem i tid for oppgaver. Maks antall henvendelser i en køs «venterom» er som standard 1000.

Mer informasjon om planlagt tilbakeringing finner du her.

Stemmeopptak

Puzzel kan konfigureres til å ta opp samtaler. Dette kan gjøres ved å konfigurere løsningen til å spille inn samtaler fra en kø, eller manuelt av agenten. Vi gjør oppmerksom på at både innringere og agenter må varsles om at samtalen vil bli tatt opp.

Når løsningen er satt opp for å ta opp henvendelser, starter opptaket i det øyeblikket agenten svarer på et anrop, og det avsluttes når agenten legger på. Opptaksknappen er lett tilgjengelig for agenten, som kan stoppe og gjenoppta innspillingen når som helst under samtalen. En forvrengningsknapp er også tilgjengelig for å gjøre det mulig for agenten enkelt å sensurere deler av opptaket, for eksempel kredittkortinformasjon, for personvernformål.

Stemmeopptak kan lagres på og åpnes via Puzzels FTP-server og i mediearkivet. Hvis kunden vil at opptaksfilene skal krypteres, tilbyr vi sikker kryptering basert på X.509-sertifikater. Mediearkivet lar administrator/teamledere hente, lytte til, lagre og sende samtaleopptak. Med søkeverktøyene kan det søkes etter opptak ved hjelp av en rekke kriterier, for eksempel agentnavn, tidspunkt for samtale, innringerens nummer, kønavn osv. Videre vises samtalens historikk, inkludert hvor lenge innringeren ventet i kø, og hvilken agent han eller hun snakket med. Standard lagringstid for opptak er én måned.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du lese denne artikkelen om samtaleopptak.

Ekstra lagringstid for opptak

Stemmeopptakene lagres som standard i én måned. Hvis du vil at opptakene skal lagres lenger, har vi disse pakkene:

- Utvidet lagringstid, opptil 6 måneder
- Utvidet lagringstid, opptil 12 måneder

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.