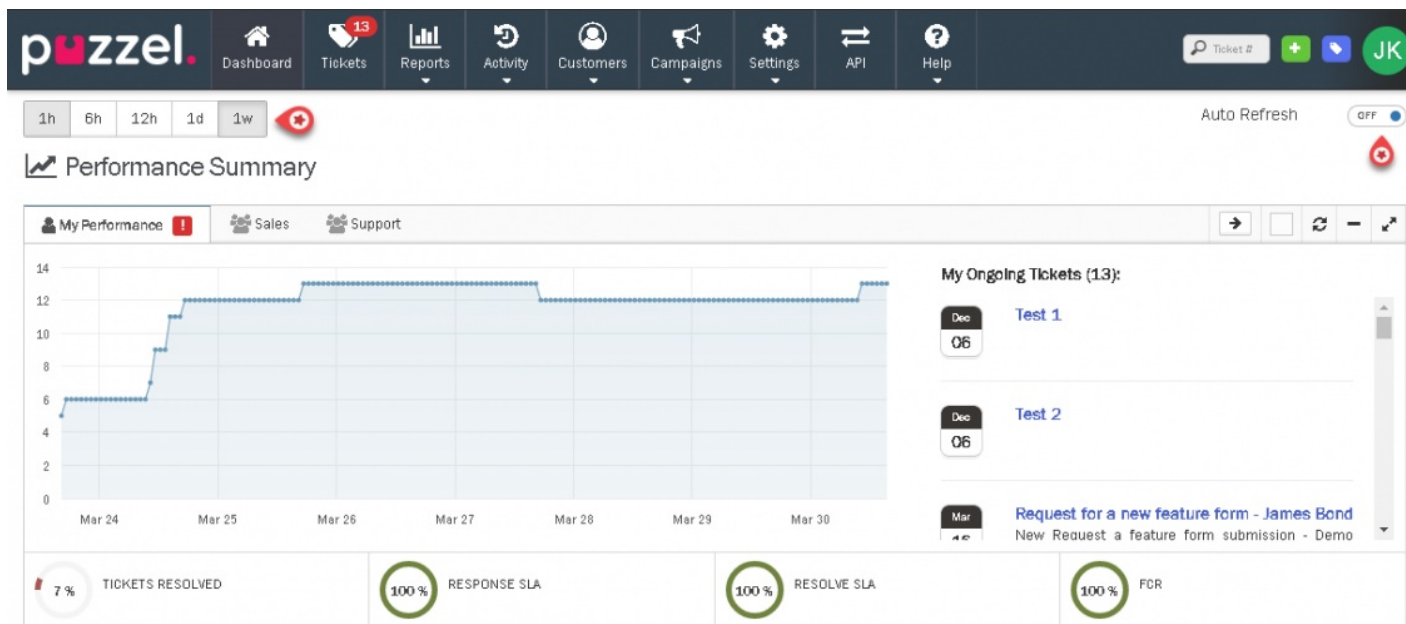


Bruke dashboardet

Dashbordet viser oversikten over din/teamets ytelse og aktivitet i en periode. Grafen viser for perioden valgt blant alternativene øverst på skjermen. Du kan angi at dashbordet skal oppdateres automatisk ved å bruke veksleknappen i høyre hjørne av skjermen. Du kan også se dine åpne billetter, samle ikke-tildelte billetter fra lagene dine og opprette en gjøremålsliste fra oversikten.

Ytelsesoppsummering

Prestasjonssammendraget viser en graf over antall uløste billetter du har tilgang til.



Note

Dashbordet er bare tilgjengelig for brukere med tilgang til Dashboard under systemrollen. Bare informasjon om billetter som er tildelt lag du er medlem av, vises på oversikten.

De tre datasettene [graf, pågående billetter og statuslinje] viser prestasjonene til ditt/lag i Puzzel Ticketing og hvordan du må handle for øyeblikket. Fanene øverst i grafen lar deg se ytelsen for hver av Teamet ditt. Grafen indikerer brukerens [individuelle/lag] ytelse over en periode basert på billettene de har blitt tildelt. Til høyre er listen over tilgjengelige billetter som allerede er tildelt deg. Du kan klikke på den enkelte billetten for å se billett detaljer.

Note

Du kan holde musepekeren over punkter på grafen og eventuelle røde markører som vises på lagfanene eller resultatstatistikk for mer informasjon.

Nederst er listen over forskjellige stater tilgjengelig for å måle prestasjonen til et individ eller lag. Et mål på svar- og oppløsningstider sikrer at du leverer målt og avtalt service til kundene dine. Du og dine agenter kan overvåke ytelsen på tjenestenivå og umiddelbart oppnå målene dine som avtalt. Du kan holde musepekeren over punkter på grafen og eventuelle røde markører som vises på Team -fanene eller Ytelsesstatistikk for mer informasjon.

Billetter Sammendrag

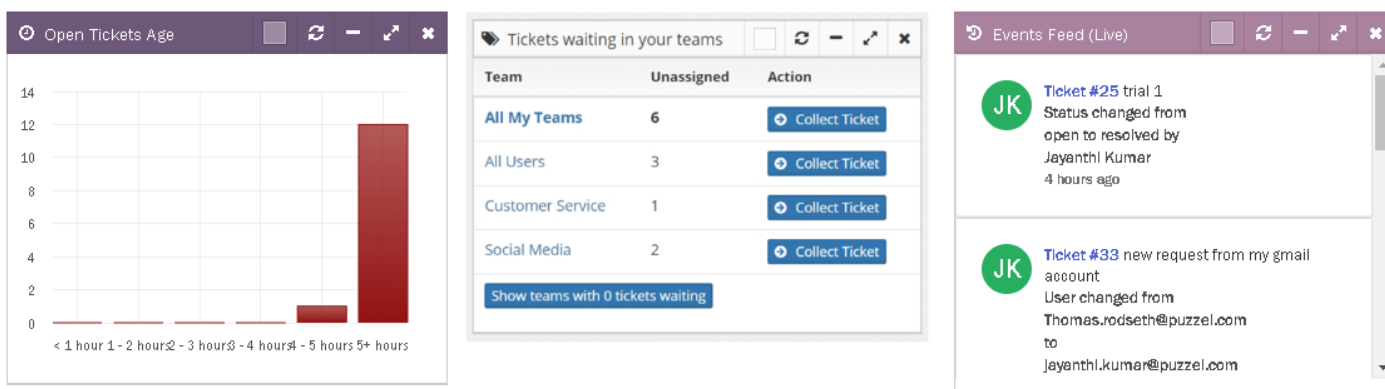
Lenger ned finner du flere widgets som viser et sammendrag av billettene dine. **Åpen billett Alder** -widget indikerer antall

åpne billetter som er nye som <1 og eldre enn 5 timer. **Billetter som venter i lag**-widgeten din viser hvor mange ikke-tildelte billetter det er for hvert av teamene mine. Du kan samle ikke-tildelte billetter ved å klikke på **Samle billett-knappen**.

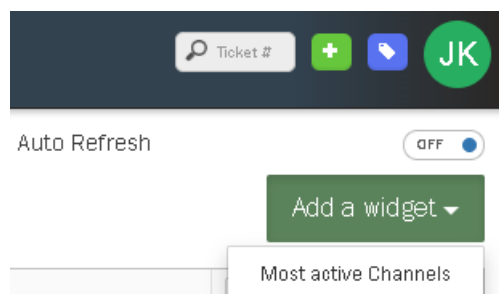
Sammen med disse er **hendelsesfeeden** widget som viser endringene som skjer for alle de tildelte billettene. Dette inkluderer bare billetter du har tilgang til. Du kan se billettdetaljene ved å klikke på billettnummeret når som helst.

Det er andre widgets som også hjelper med å forstå antall brukere som er online, brukeren som har vært mest aktiv og kanalen som de fleste forespørslene kommer gjennom. Disse widgetene kan minimeres, maksimeres eller fjernes etter behov.

☰ Tickets Summary



De kan imidlertid føres tilbake til dashbordet om nødvendig ved å klikke på knappen Legg til en widget øverst til høyre og velge widgeten du vil gjenopprette.



Note

Du har ikke tillatelse til å fjerne widgeten Performance Summary.

Oversikt

Å gjøre

I oversiktsdelen på oversikten kan agenter opprette en huskeliste for seg selv for å få oversikt over hvilke oppgaver de gjør og for å kunne administrere arbeidet mer effektivt. Oppgavene kan merkes som ferdige ved å klikke i avmerkingsboksen mot den som deretter flytter oppgaven under Fullførte oppgaver. Alle fullførte oppgaver blir fjernet fra dashbordet ditt hver dag ved midnatt.

To Do + New Task

⚠ Critical Tasks (0)

! Important Tasks (2)

Ticket 11 - Jay - have you created the accesspoint in puzzel Admin? and if so I do not see any queue config. i.e. xml needed with the queueKey. Let's have a chat when you are free [\[Edit\]](#)
Reminder set: 10:00 AM 16.12.2019
Sun, 15 Dec 2019 21:02:43 CET

Ticket 26 - Please call back teh customer on 0998765456 [\[Edit\]](#)
Reminder set: 01:15 PM 25.03.2020
Tue, 24 Mar 2020 14:16:16 CET

✓ Completed Tasks (1)

~~**Ticket 29 - make a call back to the customer on 0087765**~~ [\[Edit\]](#)
Reminder set: 02:00 PM 26.03.2020
Tue, 24 Mar 2020 15:00:05 CET

Følg opp kalenderen

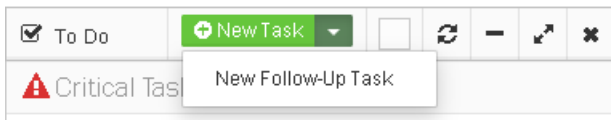
En oppfølgingsoppgave for deg selv kan opprettes her eller i selve billetten. Disse vises også i kalenderen til høyre for større synlighet. Du blir ført til detaljene i billetten ved å klikke på kalenderoppføringen.

Task Follow-Up Calendar

September 2019 Today Showing < >

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	7
1	2 11:00am Call back Customer	3	4	5	6	7	7
8	9	10 1:15pm Print off copy	11	12	13	14	14
15	16	17	18	19	20	21	21
22	23	24	25	26	27	28	28
29	30	31	31	31	31	31	31

Hvis du vil opprette en ny oppfølgingsoppgave i **To To-** delen, klikker du på rullegardinpilen ved siden av **Ny oppgave** og velger **Ny oppgave** .



Skriv inn alle nødvendige detaljer i skjermbildet **Ny oppfølging** . Selv om tittelen på oppgaven, dato og klokkeslett er obligatoriske felt, er beskrivelsen av oppgaven og vedlegg av en billett til oppgaven overlatt til brukerens skjønn.

New Follow-Up Task
×

Klikk på **Lagre for** å legge til en oppføring i kalenderen. En påminnelse vil bli angitt for tidspunktet for oppgaven som vil be om en oppgave som skal utføres.

Klikk på for å gjøre det samme når du ser billettdetaljene -knappen i **tidslinjeseksjonen** og skriv inn detaljene før du klikker **Lagre** .

Timeline
Timeline Options

Test 30-03 via ticket Cancel Save

Comment/Note:

Users:

Follow-up date:

Follow-up time:

Follow-Up Task added to Jay kumar by Jayanthi Kumar

From: jayanthi.kumar@puzzel.com
To: ticket@product.logicalware.com