

Teams

Teams er en måte å organisere brukere basert på hvilken type aktivitet de utfører. Brukere kan tildele eller bli tildelt saker avhengig av Team medlemskap.

Opprette/Redigere/Slette Teams

For å opprette, redigere eller slette Team, gå til Innstillinger Generell Teams. Du vil se en liste med alle Teams eller søke etter et spesifikt Team i søke feltet over. Alle brukere i Teamet vises også i listen og du har valg på å Redigere/Slette et Team på høyre side.

Name	Users	New Tickets	Actions
All Users	[User Icons]	Hold tickets in Team for manual assignment or collection	[Edit]
Sales	[User Icons]	Hold tickets in Team for manual assignment or collection	[Edit] [Delete]
SMS Team	[User Icons]	Hold tickets in Team for manual assignment or collection	[Edit] [Delete]
Support	[User Icons]	Hold tickets in Team for manual assignment or collection	[Edit] [Delete]

Note

- 1) Det er ingen grense på hvor mange Teams som kan eksistere i løsningen.
- 2) Skjermbildet for å opprette og redigere Teams er like.

Når du klikker på knappen “Nytt Team” får du opp følgende skjermbilde.

Team Details

Name: [Text Field] Business Hours: 24 hours Team Members: [Select All] [Select None] [Select Team members]

Team Roles

Basis Member: [Select Some Users] Team Supervisor: [Select All] [Select None] [Select Some Users]

Team Assignment Rules

Newly Created Tickets: [ON] [OFF] [OFF] [OFF]

Re-Opened Tickets: [ON] [OFF]

Return tickets back to the team at: [] Automatically close resolved tickets every: [] Automatically delete attachments of closed tickets every: [] Send pending ticket notification after: []

Den første seksjonen er Team-detalljer og har tre parameter for å ferdigstilles. Disse vises i tabellen under.

Team Details

Name

Business Hours

Team Members

24 hours

Select All

Select None

Select Team members

Parameter	Beskrivelse
Navn	Navnet på Teamet du vil opprette
Arbeidstid	Arbeidstid er tidsperioden som det arbeides i dette Teamet. Tid for SLA (svar og løs) telles ned kun i arbeidstiden. Arbeidstiden settes i Innstilling Produktivitet og må settes før Teamet settes opp. 24 timer er satt som standard som arbeidstid uavhengig av hva som finnes i Arbeidstid valget. Klikk på nedtrekkslisten for å velge den rette arbeidstid for Teamet. Dette vil også inkludere evt. helligdager som er satt for dette Teamet.
Team medlemmer	Klikk på «Velg team-medlemmer» for å bli presentert med en liste over alle brukere i løsningen. For raskere å velge finnes det en «Velg alle» eller «Velg ingen» knapp over. En bruker skal tilhøre et Team for å kunne ha tilgang og arbeide med saker for dette Teamet.

Den neste seksjonen er for Team roller som setter brukerrettigheter i dette Teamet.

Team Roles

Basic Member

Select Some Users

Team Supervisor

Select All

Select None

Select Some Users

Type	Beskrivelse
Basic Member	Når brukere legges til et Team vil de automatisk bli inkludert som Basic Member. Rettighetene til Basic Member settes i Innstillinger->Generell->Tillatelser->Team-roller og når disse endres oppdateres tilganger automatisk. Basic Member Team rolle kan ikke fjernes, men kan redigeres eller endre navn.
Team Supervisor	Et Team behøver ikke ha en Supervisor, men der det er behov vil denne ha mer rettigheter enn Basic Member. For å oppdatere til en Team Supervisor klikk på «Velg noen brukere». Du får da en liste over Basic Members i Teamet. Når de blir valgt, blir de automatisk flyttet over fra Basic Member til Team Supervisor. Du kan også velge knappene «Velg alle» eller «Velg ingen» for å flytte mange på en gang.

Tilordningsregler for teamet seksjonen brukes for å kontrollere hvordan saker blir tildelt til Teamet.

Team Assignment Rules

Newly Created Tickets

Hold tickets in Team for manual assignment or collection

Automatically assign Tickets to Team Members in turn

Automatically assign Tickets to Team Members with least open tickets

Automatically assign Tickets to Online Team Members only

ON

OFF

OFF

OFF

Re-Opened Tickets

Assign the ticket as if it was new

Assign to last assigned user

ON

OFF

Return tickets back to the team at:

17:00

Automatically close resolved tickets every:

1

day(s)

Automatically delete attachments of closed tickets every:

1

day(s)

Send pending ticket notification after:

6

minute(s)

Once closed, tickets cannot be edited.

I en integrert løsning med Puzzel Contact Centre, vil saker bli tildelt gjennom Puzzel sin ruting motor og derfor må de følgende instillinger brukes.

Nyopprettede saker: Denne må settes til PÅ for å holde saker i Teamet for manuell tildeling av saker. På denne måten vil alle saker i Teamet være i Teamet bortsett fra hvis en bruker tildeler saken til seg selv.

Gjenåpnede saker:

Tildeler saken som om den var ny må settes til PÅ. Resultatet vil medføre at gjenåpning av en sak håndteres som om den var ny.

Tildel til sist tildelte bruker: Ved å velge denne vil resultatet være at den som sist var tildelt saken vil få saken tildelt på nytt.

Når man ikke har en integrert løsning for Puzzel Ticketing med Puzzel Contact Centre, vil følgende valg avhenge av hva man ønsker å oppnå.

Valg	Beskrivelse
Hold saker i Team for manuell tildeling eller samling (collect) (Hold saker i Team for manuell tildeling eller ved manuell henting)	Saker blir automatisk tildelt brukere, men kan bare mottas ved å bruke "Motta" knappen for å sikre at den mest relevante saken alltid blir valgt. Motta-køen er sorter på SAK og prioritet (satt av regler) for å sikre at de viktigste sakene blir håndtert først.
Tildel automatisk saker til team-medlemmer etter tur	Saker distribueres automatisk til brukerne i Teamet etter tur.
Tilordne saker automatisk til team-medlemmer med minst åpne saker	Saker tildeles automatisk til brukerne i Teamet utifra hvem som har færrest åpne saker
Tilordne saker automatisk til online team-medlemmer	Saker tildeles automatisk til brukerne i Teamet etter tur, men kun til brukere som er pålogget. Hvis ingen er pålogget, må sakene tildeles manuelt.

Noen ekstra alternativer for sakstildeling kan brukes i både integrert løsning og som frittstående løsning.

Valg	Beskrivelse
Returner åpne saker tilbake til Team kl	Flytter alle uløst saker (åpne, på vent, feil) til utildelt på det tidspunktet som er valgt. Dette bør være på slutten av en arbeidsdag for Teamet. Ved å velge "Tildel automatisk saker til team-medlemmer etter tur" under «Nyopprettede saker» og så Returner saker tilbake til Team kl XX:XX, returneres alle uløste saker til Teamet kl. XX:XX, og tildeles automatisk til brukerne jevnt fordelt.
Lukk løste saker automatisk etter	Lukkede saker kan ikke redigeres eller re-åpnes. Denne settingen lukker automatisk løste saker etter hver X periode som er valgt. Note Merk at så snart en sak er lukket kan den ikke redigeres.
Slett automatisk vedlegg på lukkede saker hver	Sletter vedlegg på alle lukkede saker avhengig av perioden som er satt.

Valg	Beskrivelse
Send varsel om ventende saker etter	Nå valg, vil varsle bruker via epost at det er en ventende sak i perioden satt.

Svar alternativer definerer hva som skal skje ved sending av et svar på en sak.

Ticket Reply Options

Text to Insert into the ticket subject

Ticket number: #%T

Delay replies until next working hours

Queue replies sent outside of work hours

Set Response Target

OFF

Set Resolve Target

OFF

Tekst som skal settes inn i saksemnet»: Når man svar på et sak kan hvert Team legge inn tekst i emnetfeltet på eposten. For eksempel kan dette være «Ditt saksnummer er #%T». #%T vil bli erstattet med saksnummeret når eposten sendes.

Forsink svar til neste arbeidstid»: Arbeidstiden defineres av arbeidstiden definert i Teamet. Når PÅ vil saker kunne håndteres, men svar vil ikke bli sendt før arbeidstiden som er definert. Dette brukes for å kontrollere når svar skal sendes, spesielt nyttig i scenarier som off shoring.

Kategorier

Normalt settes kategorier opp for en kunde/løsning. I Team innstillingene kan man angi om disse skal være tilgjengelig for det enkelte team.

Categories

Hide Categories

None

Force Category Choice to Resolve

None

No. Required

-

Skjul kategorier: Skjuler kategoriene fra dette Teamet. Velg de kategorier som ikke skal vises for Teamet. Kategorier settes i saksattributter og kun kategorier som allerede er opprettet kan velges.

Tving kategorivalg til løst: Hvis bruk kan man tvinge at en kategori blir valg for å løse en sak. Hvis en sak er løst uten en kategori vil en advarsel bli gitt for å tvinge en kategori til å bli lagt inn på saken. Kategorier velges fra kategorier som er opprettet i saksattributter. Det kan legges inn så mange kategorier man ønsker. I «Nr. påkrevd» settes hvor mange kategorier som må velges for å få løst en sak. For eksempel: Det er mulig å ha 5 kategorier, men bare en er påkrevd.

Kanaler

Dette valget kontrollerer tilgang til kanaler når man manuelt oppretter en sak av en agent.

Channels

Can start conversation from any Channel ☐

Add Channels:

Showing all 2

Search

Email
Isolat
Sms
Puzzel Test

Selected Channels:

Showing all 2

Search

Email
Box2
Test

Cancel Save

Når en manuell sak blir opprettet ved “Ny Sak” knappen, må en bruker velge et Team som han er medlem av. Så snart saken er opprettet kan konversasjonen starte. Denne instilling controller hvilke kanaler man kan bruke for å kommunisere med kunden.

Hvis satt til PÅ, kan en hvilken som helst kanal brukes.

Hvis satt til AV, må kanalene som skal brukes velges manuelt. Hvis ingen kanaler er valgt, kan ikke ny sak opprettes.