

Saksbehandling

Puzzel Ticketing er et saksbehandlingsverktøy som gir kontaktsenteret eller brukerstøtten din mulighet til å administrere skriftlige interaksjoner på en sikker og effektiv måte. Hver e-post i køen konverteres til en supportsak og tilordnes en unik saks-ID, som deretter filtreres, kategoriseres og distribueres til riktig team eller agent. Når man mottar en henvendelse, er det mulig å sende et automatisk svar med en forhåndsdefinert mal til avsenderen som bekrefter mottak av e-posten. Videre kan sakene merkes slik at det blir lettere å skille dem fra hverandre ut fra hvilke problemer avsenderne har, og hva de ønsker. Agentdashbordet vil alltid vise en samlet visning av all kommunikasjon på en sak med avsenderens navn vist på tidslinjen. Dette gjør det også lettere å distribuere oppfølgings-e-poster til riktig team eller agent.

Saker kan også opprettes for henvendelser som kommer fra forskjellige sosiale kanaler, som Facebook og Twitter, før de tilordnes til riktig team eller agent.

Egendefinerte rapporter kan opprettes ved hjelp av rapportbyggeren og lagres som standard. Disse rapportene kan genereres automatisk på et bestemt tidspunkt eller med en bestemt frekvens og sendes direkte til deg på e-post.

Puzzel Ticketing er en del av Puzzels kundeservicepakke og kan kombineres med Puzzel kontaktsenter for å tilby en enhetlig plattform for oppretting av saker og saksbehandling integrert i kontaktsenterløsningen. Dette gjør at man ikke lenger trenger å operere med to adskilte applikasjoner, og agentenes produktivitet øker ved at agentene tilbys nye kundehenvendelser på en kontrollert måte på tvers av kanaler. Du kan ved hjelp av forretningsregler definere skills og prioritet mellom kanaler, og agentene kan få tilgang til begge applikasjonene via ett enkelt agentskrivebord.

For mer informasjon om Puzzel Ticketing, les [her](#).

Last ned produktarket for Puzzel Ticketing her:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)