

## Omni-kanal ruting

Puzzels skybaserte kontaktsenterløsning er en svært fleksibel og skalerbar løsning, en virkelig omnikanalopplevelse, der både telefoni, webchat, e-post, sosiale medier, WhatsApp og SMS håndteres i én og samme applikasjon. Alle interaksjoner, uavhengig av hvilken kanal de initieres i, blir rutet gjennom vår kompetansebaserte motor, slik at det alltid er den best kvalifiserte agenten som tar seg av kunden.

### Queue

Agenter kan svare på henvendelser fra forskjellige køer. Hver kanal kan ha én eller flere køer, som alle glir sømløst inn i den omnikanalopplevelsen Puzzel representerer. Når en henvendelse kommer inn i køen, sender kømodulen henvendelsen til en agent ut fra hvem som har vært tilgjengelig lengst og er best kvalifisert. Hvis ingen agent er tilgjengelig, blir kunden satt i kø. Når en agent blir tilgjengelig, kobler kømodulen agenten til innringeren med lengst relativ ventetid.

Hver kø har en mål-SLA, og hver henvendelse har en SLA-score som angir prioriteten i køen. SLA-scoren beregnes ut fra ventetid i forhold til køens SLA. En kø består av en medietype, f.eks. telefoni, og en «skill», f.eks. salg eller support. Agenter tilordnes køer basert på hvilke skillnivåer (1–9) som er angitt i profilene deres; en agent med en skill på 9 innen support vil være tilgjengelig som en svært dyktig agent i alle supportkøer.

Hvis ingen agenter er tilgjengelige når henvendelsen kommer inn i køen, vil henvendelsen som standard bli besvart når den har høyest SLA-score i køen, av den første agenten som blir tilgjengelig. Hvis flere agenter er klare og venter på henvendelser, blir anrop distribuert på først-inn-først-ut-basis (FIFO) til den beste tilgjengelige agenten (den av de tilgjengelige agentene som har høyest skills), eller – hvis alle tilgjengelige agenter er like gode – etter hvilke agenter som har ventet lengst.

En stor fordel med køer i Puzzel-plattformen er at de eliminerer behovet for «standbylinjer» i kundens PBX-system. Videre kan kunder som venter i en Puzzel-kø, matches med en agent hvor som helst.