

## Guide til Puzzel Ticketing Agent

Denne delen er dedikert til Puzzel Ticketing -agentene for å hjelpe dem å forstå og jobbe sømløst med billetter. Denne delen beskriver trinn og prosedyrer for Puzzel Ticketing i et integrert miljø. Imidlertid fungerer det frittstående miljøet stort sett på en lignende måte, om enn noen få forskjeller.

Agentene vil ha et fullstendig kundesentrert syn på alle billetter i et enkelt grensesnitt, slik at de kan tilby en rask og personlig service til kundene.

### Note

Vær oppmerksom på at agentene bare har lov til å se billettene i henhold til konfigurasjonen utført av administratorene i organisasjonen din.

En typisk billettside når du er logget på fra Puzzel Contact Center -løsningen, ser ut som bildet nedenfor. Du kan se en liste over billetter og dets attributter ved siden av. Ved å klikke på kolonneoverskriften kan du sortere dem i økende eller synkende rekkefølge. Som standard vil du alltid se den siste billetten øverst på listen.

The screenshot shows the Puzzel Ticketing Agent interface. At the top, there is a user profile for 'JK' with a status of 'Ready [0]' and a softphone status of 'Online'. The main area is titled 'Puzzel Ticketing' and contains a search filter section with various dropdown menus for 'Organisations', 'Teams', 'Channel Type', 'Users', 'Channel', 'Tags', 'Status', 'Priority', 'Created', 'Time Period', 'Last Activity', and 'Read/Unread'. Below the search filter is a 'Tickets list' table with 18 entries. The table has columns for '#', 'Subject', 'Assigned', 'Status', 'Response Target', 'Resolve Target', 'Priority', 'Team', 'Channel', 'Last Update', and 'From/To'. The table shows several tickets, with ticket 372 highlighted in red.

#	Subject	Assigned	Status	Response Target	Resolve Target	Priority	Team	Channel	Last Update	From/To
375	Problem with my Roof	HS	RESOLVED			NORMAL	Priority Enquiries	ticket	5 days ago	henry.stapley@puzzel.com
374	Priority	KD	RESOLVED			NORMAL	Priority Enquiries	ticket	5 days ago	kenton.drover@puzzel.com
373	priority	KD	ERROR	5 days ago		NORMAL	Priority Enquiries	ticket	5 days ago	kenton.drover@puzzel.com
372	Priority	JK	OPEN	5 days ago		NORMAL	Priority Enquiries	ticket	5 days ago	kenton.drover@puzzel.com
371	fault with alarm	TH	PENDING			NORMAL	Sales API	ticket	5 days ago	bracu.hend@puzzel.com

### Note

Vi har SSO fra Puzzel Agent Application aktivert for alle våre Puzzel Ticketing -brukere. Hvis du ikke har denne tjenesten aktivert i ditt miljø, kan du kontakte Puzzels kundestøtte.