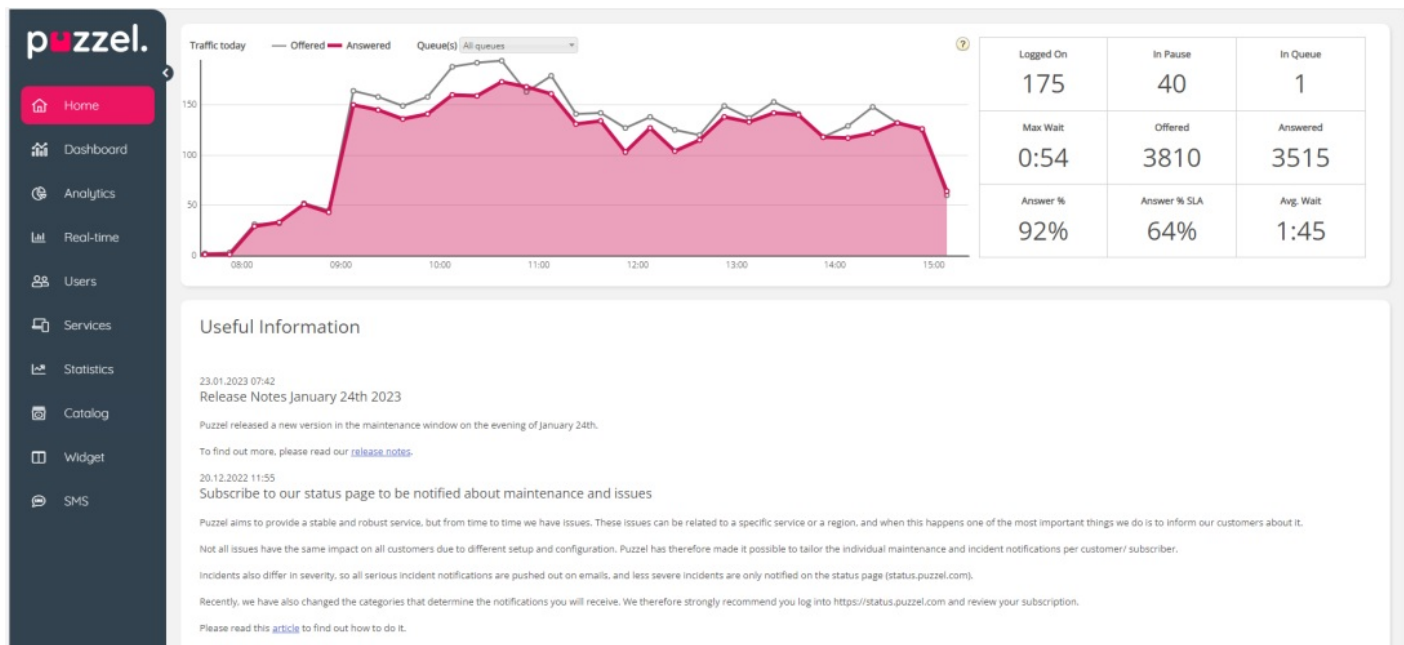


Startpagina

Zodra u zich heeft aangemeld, ziet u de Home Page, die is onderverdeeld in 3 secties: Ondersteuningsbericht, Verkeersinformatie/KPI's en Nuttige informatie.

Rechtsboven in het venster worden uw gebruikersnaam, klantnaam en klantnummer weergegeven.



Bovenaan de Home Page in het gele vak, kunt u Support Nieuws zien (alleen zichtbaar als er een bericht is gepubliceerd). Als u (of andere gebruikers) geen Ondersteuningsberichten van Puzzel willen zien, dan kunt u dit instellen onder Gebruikers Producten - Homepage.

Als u op Lees Meer klikt, wordt het gele berichtenvenster groter. Om het bericht weer klein te maken, laadt u de pagina opnieuw door op de tab Startpagina te klikken. Let op: als u op de X klikt, ziet u dit specifieke Ondersteuningsbericht niet meer terug. Echter, zodra Puzzel een nieuw Ondersteuningsbericht publiceert, zal de gele berichtendoos weer verschijnen.

In de grafiek ziet u het aantal verzoeken dat per wachtrij is aangeboden en beantwoord, per kwartier tot nu toe, voor geselecteerde weergavewachtrij(en). Aan de rechterkant van de grafiek ziet u de waarden voor 4-9 sleutelparameters voor dezelfde weergavewachtrij(en). U kunt instellen welke sleutelparameters worden getoond onder Hoofdpagina: Gebruiksproducten.

Beschikbare parameters om uit te kiezen zijn Antwoord % tot nu toe, Antwoord % binnen SLA tot nu toe, Gem. Spreektijd tot nu toe, Gem. Wachtijd beantwoord tot nu toe, In pauze nu, In wachtrij nu, Ingelogd nu, Max. wachttijd nu, Stille gesprekken tot nu toe, Enquête score, Totaal beantwoord tot nu toe en Totaal Aangeboden tot nu toe.

Door op het keuzemenu voor wachtrij(en) te klikken, geeft u aan of de grafiek en de belangrijkste parameters slechts één weergavewachtrij of meerdere wachtrijen vertegenwoordigen.

Note

Een inkomend verzoek wordt gerekend als "aangeboden aan de wachtrij" zodra het in de wachtrij aankomt en als "pas beantwoord" wanneer een vertegenwoordiger de oproep heeft beantwoord / het schriftelijke verzoek heeft aanvaard. Dit betekent dat er perioden kunnen zijn waarin het aantal beantwoorde verzoeken groter is dan het aantal aangeboden verzoeken.

In het onderste deel van de startpagina publiceert Puzzel nuttige informatie en productnieuws.