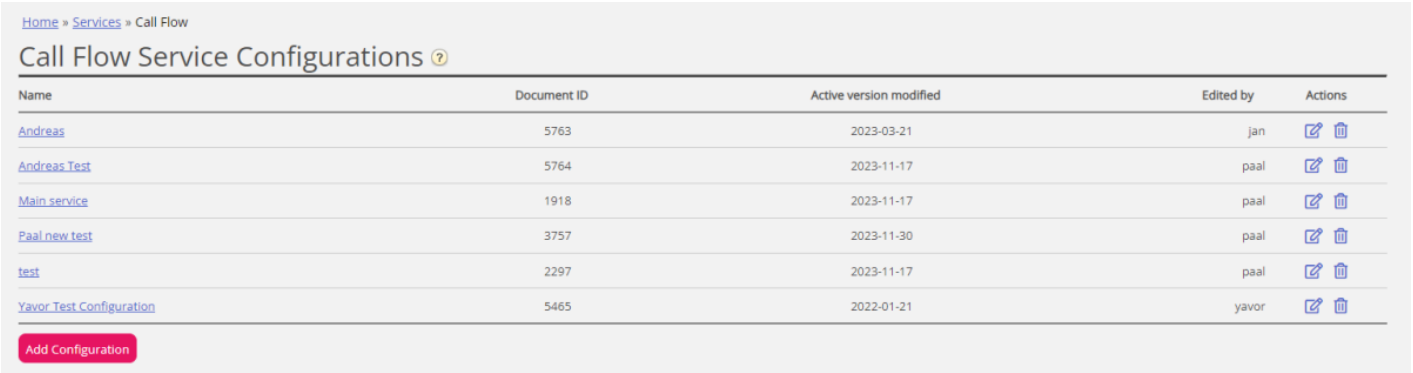
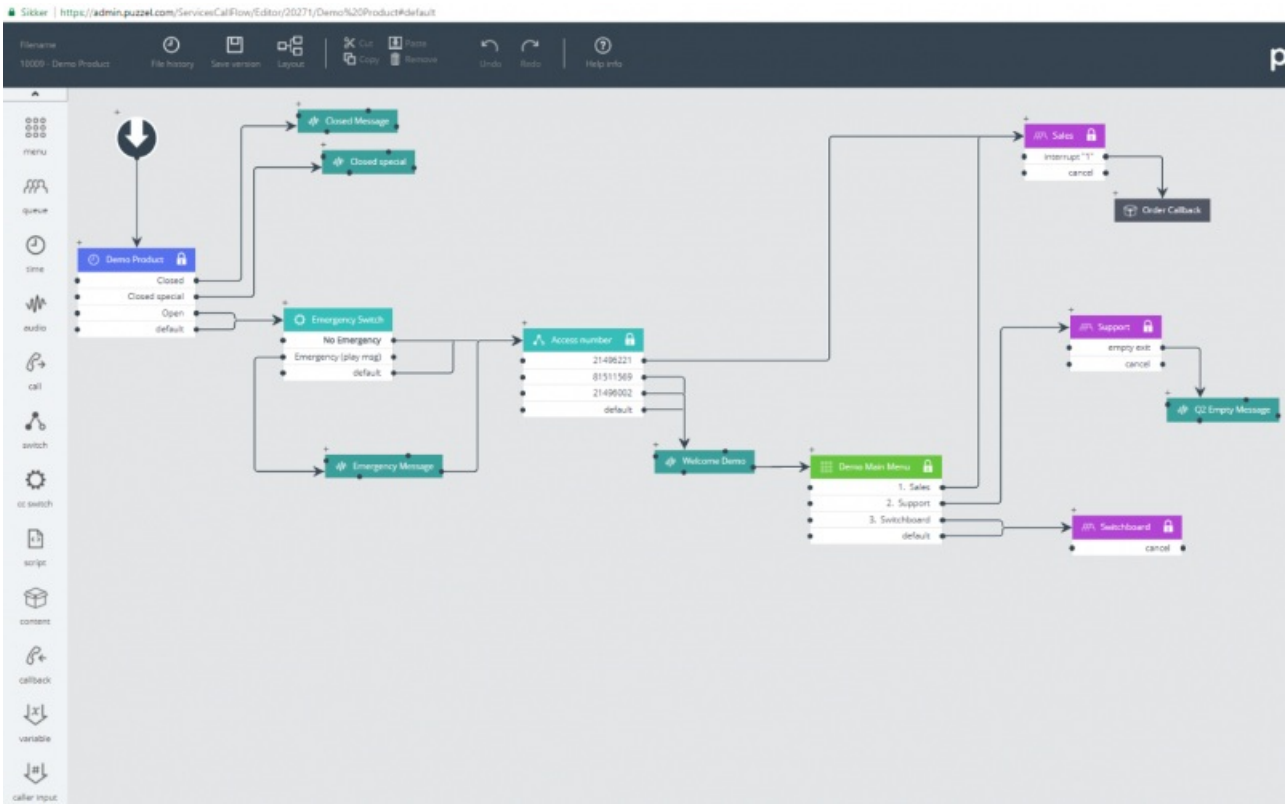
Hulpmiddel voor oproepstroom

De belangrijkste ondersteunde browser voor de Call Flow Tool is **Chrome.**

De meeste Puzze- oplossingen zijn ontworpen met behulp van de Call Flow Tool. Een Puzzel-klant heeft meestal één instelling voor Call Flow Service, sommigen hebben er 2 of meer.



Als u meer dan één Call Flow instelling hebt en niet alle beheerders met toegang tot deze pagina mogen ze allemaal zien, kunt u bronfilter(s) instellen en gebruiken. Als u op een Call Flow Service-instellingen klikt, wordt de Call Flow Tool geopend in een nieuw browservenster.



De verschillende beschikbare moduletypes worden in de linkermarge opgesomd. Modules kunnen (één voor één) naar het canvas worden gesleept. Dubbelklik op een module om het detailvenster voor de module te openen, waar u details voor de module kunt bekijken en invoeren. Om twee modules met elkaar te verbinden, klikt u op het 'van'-uitgangspunt van de module (een zwart bolletje) en sleept u een lijn naar het 'naar'-ingangspunt van de module (boven/links/rechts).

Toegangsniveaus in Call Flow Tool

- Alleen lezen
- Toegang schrijven/opslaan

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved. www.puzzel.com

- Installeren
- Scriplen

Om schrijf- of installatietoegang te krijgen, moet u eerst deelnemen aan een trainingssessie en slagen voor de certificeringstest. Klanten krijgen meestal geen toegang tot de scriptmodule, aangezien deze modules code bevatten.

Versie afhandeling

- In het menu “Bestandsgeschiedenis” kunt u kiezen tussen “Actieve versie laden”, “Laatste versie laden” en “Alle versies bekijken”.
- In het menu “Opslaan” kunt u kiezen tussen “Opslaan en activeren”, “Concept opslaan”, “Opslaan als” en “Activeren”.

Hoe terugkeren naar een eerdere versie

Klik op “Bestandsgeschiedenis” en selecteer “Alle versies weergeven”. Selecteer in de versielijst een versie en klik op “Laden” om deze te bekijken. Klik vervolgens op “Activeren”.

Modules

Naam van de module	Beschrijving
Start	Het beginpunt. Puzzel definieert gewoonlijk een begin-script en/of een eind-script (onder Geavanceerd)
Tijd	In een tijdmodule definieert u uitgangen zoals open, gesloten, gesloten-speciaal, enz. Oproepen worden naar de juiste uitgang geleid op basis van de gedefinieerde openingsuren onder “Diensten - Tijd”. Zie de module Lokale tijd versus module Gedeelde/gebonden tijd
Audio	De audiomodule speelt het geselecteerde audiobestand af voor de Dialler. De eigenlijke audiobestanden (waaruit u kunt kiezen) worden bijgehouden onder “Diensten – Audio”.
Menu	De Menu-module stelt de Dialler een aantal keuzes voor en leidt de beller naar een uitgang die overeenkomt met de ingevoerde DTMF.
Invoer beller	Deze module is een soort menumodule voor het verkrijgen van input van de beller. De invoer (bijv. klantnummer, referentienummer, postcode enz.) wordt opgeslagen in een variabele (hier gedefinieerd) om later in de dienst te worden gebruikt.
Wachtrij	In de wachtrijmodule moet u de berichten/geluiden definiëren die moeten worden afgespeeld voor de bellers die in deze wachtrij wachten. U kunt verschillende optionele wachtrijuitgangen definiëren zoals “Vol”, “Leeg” en “Time-out”. De wachtrijmodule belt naar een vertegenwoordiger (in naam van de beller). Wanneer de vertegenwoordiger antwoordt, worden de beller en de vertegenwoordiger verbonden.
Inhoud	Bevat een nieuwe (kind) call flow binnen (de ouder) de call flow.
Terugbellen	Dit is vergelijkbaar met de content. Deze module opent een nieuwe call flow waar u de flow kunt instellen voor de volgorde van de callback.
Variabele	Met deze module kunt u een variabele definiëren en er een waarde aan geven. De variabele kan later op andere plaatsen in de dienst worden gebruikt.
Script	In deze module kunnen Puzzel Support of expert gebruikers xml-code schrijven voor de routing-functionaliteit die (nog) niet in andere modules wordt ondersteund.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Naam van de module	Beschrijving
Schakelaar	Deze module routeert de oproep naar een uitgang op basis van de huidige waarde van een door de gebruiker gedefinieerde variabele of een systeemvariabele, bijvoorbeeld "Het nummer van deze dienst" (=toegangsnummer).
CC-schakelaar	Deze module heeft betrekking op de servicevariabelen die zijn gedefinieerd in het beheerportaal op pagina “Diensten – Servicevariabelen”. Een inkomende oproep kiest de uitgang die overeenkomt met de huidige waarde voor de variabele.
Extern opzoeken	Hier kunt u de basis (URI, gebruikersnaam en wachtwoord), het verzoek (parameters) en het antwoord (antwoordschema) definiëren voor een externe look-up die Puzzel namens de beller kan uitvoeren.
Loop	Deze module wordt gebruikt om een opeenvolging van modules te herhalen gedurende zoveel keer als u opgeeft of totdat aan een bepaalde voorwaarde is voldaan. Dit is zeer nuttig voor wachtrijberichten, die moeten worden herhaald totdat de beller kan worden verbonden met een vrije vertegenwoordiger.
Als	Een module die bepaalt of een uitdrukking waar of onwaar is en de oproep door de overeenkomstige uitgangen leidt. De basisuitdrukking is de vergelijking van twee waarden, hetzij vaste waarden of variabelen, met behulp van <, = of >. Ervaren gebruikers, die vertrouwd zijn met de scripting-syntaxis, kunnen complexere expressies creëren in het veld "aangepaste expressie".
Nota's	Een gele notitie met beschrijvende tekst die u op verschillende plaatsen in de call flow kunt plaatsen om dingen uit te leggen
Bel	De oproepmodule belt het gedefinieerde nummer en verbindt, indien beantwoord, de beller door met het opgeroepen nummer.
inline	Deze module wordt gebruikt om een andere module in de Call Flow-instelling uit te voeren, waardoor onnodige duplicatie van modules wordt verminderd, de omvang van de instelling wordt verkleind en het onderhoud eenvoudiger wordt.

Lokale Tijdmodule vs Gedeelde en Gebonden Tijdmodule

Een Tijdsmodule is standaard "lokaal", maar u kunt deze omzetten naar "Gedeeld", zodat meerdere Tijdsmodules getoond in Call Flow Tool dezelfde openingstijden en uitgangen kunnen delen. Als u dit doet, wordt de gedeelde tijdmodule wel getoond in het beheerportaal, maar de "gebonden" tijdmodules niet.

Verantwoordelijkheid voor fouten en steun

Als u een versie activeert die niet werkt (helemaal niet of niet zoals bedoeld) en u hebt Puzzel Support nodig om u te helpen, houd er dan rekening mee dat we u de tijd in rekening kunnen brengen als de fout te wijten is aan een "slechte" instellingen van uw kant.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.