

Puzzel Applicatie voor Vertegenwoordigers

Puzzel is een flexibele toepassing voor klantcontact en telefoonbeheer op basis van cloudtechnologie. Vertegenwoordigers kunnen zich vanaf elke locatie aanmelden. Het enige dat nodig is, is een telefoonlijn (PSTN, SIP of mobile) en een internetverbinding. Optioneel kunnen ze ook inloggen met een "Softphone" die in de toepassing is ingesloten.

Deze gebruikershandleiding beschrijft de functionaliteit voor u als agent, maar het is niet vanzelfsprekend dat uw oplossing alle functies bevat. U kunt bijvoorbeeld geen softphone gebruiken, uitgaande gesprekken voeren, contacten zoeken in bepaalde bronnen of uw gesprekken opnemen.

Meerkanaals

Een Puzzel-oplossing bevat meerdere modules en één of meerdere wachtrijen met verzoeken van verschillende kanalen, zoals telefoon, chat, e-mail en sociale media. U kunt, naast het beantwoorden van telefoongesprekken, ook één of meer gelijktijdige schriftelijke verzoeken beantwoorden.

Prioritering van verzoeken

In een Puzzel-oplossing kunnen de wachtrijen in verschillende prioriteiten ingedeeld worden en aanvragen vanuit de verschillende kanalen kunnen tegen elkaar geprioriteerd worden. Dit wordt geregeld in het beheerportaal door SLA-drempelwaarden (Service Level Agreement) in te stellen voor wachtrijen. Bovendien wijst de oplossing verzoeken toe aan de juiste vertegenwoordigers op basis van hun vaardigheden en vaardigheidsniveau, dat wordt opgenomen in het profiel waarmee u zich aanmeldt.

Gebruikersgroepen en profielen

De vertegenwoordigers worden meestal ingedeeld in verschillende gebruikersgroepen, bijvoorbeeld op basis van geografie of rol. Daarnaast kan een vertegenwoordiger slechts tot één gebruikersgroep horen. Wanneer u zich aanmeldt in de wachtrijen, moet u een profiel kiezen om u mee aan te melden. De profielen worden gedefinieerd aan de hand van de wachtrijen die ze bevatten en welk vaardigheidsniveau u daarop heft. Vertegenwoordigers in dezelfde gebruikersgroep hebben meestal dezelfde groepsprofielen, maar ze kunnen ook afzonderlijke en persoonlijke profielen bezitten. De beheerder van de oplossing kan eenvoudig zowel groeps- als persoonlijke profielen beheren in het beheer portaal

Wanneer er aanvragen in de wachtrij staan en er een vertegenwoordiger beschikbaar komt, wijst Puzzel automatisch het verzoek toe dat relatief het langste heeft gewacht (hoogste SLA-score). Wanneer er meer dan één vertegenwoordiger beschikbaar is, wijst Puzzel het verzoek automatisch toe aan de beste vertegenwoordiger (die de hoogste SLA-score in de wachtrij heeft) en, wanneer alle beschikbare vertegenwoordigers dezelfde skills hebben, wordt degene met de langste tijd sinds het laatst aangeboden verzoek gekozen.

Naast het automatisch toewijzen van verzoeken, kunnen profielen worden ingesteld met de pick-modus. Dit betekent dat vertegenwoordigers de verzoeken handmatig uit de wachtrij kunnen ophalen, op basis van hun eigen oordeel en prioritering.

Lay-out van de applicatie voor vertegenwoordigers

De lay-out van de nieuwe applicatie voor vertegenwoordigers bestaat uit een statusbalk bovenaan en een tabbladvenster dat de rest van uw scherm inneemt. In de statusbalk kunt u zichzelf aanmelden bij de wachtrijen met een profiel. In het tabbladvenster worden uw verzoeken ontvangen en beheerd (in afzonderlijke tabbladen) en u kunt hier ook aanvullende informatie zien, zoals het wachtrijoverzicht. Binnen elk tabblad zijn er widgets met verschillende soorten informatie, dat dat zou kunnen gaan over een verzoek of een functie die niet verzoekgerelateerd is.

Functionaliteitskloof tussen huidige en nieuwe applicaties voor vertegenwoordigers

Houd er rekening mee dat er gat is in de functionaliteitsondersteuning tussen de huidige applicaties voor vertegenwoordigers en de PAA. Bekijk onze [feature-matrix](#) voor meer details.

Download hier de volledige pdf:

[PAA full pdf-
English.pdf](#)