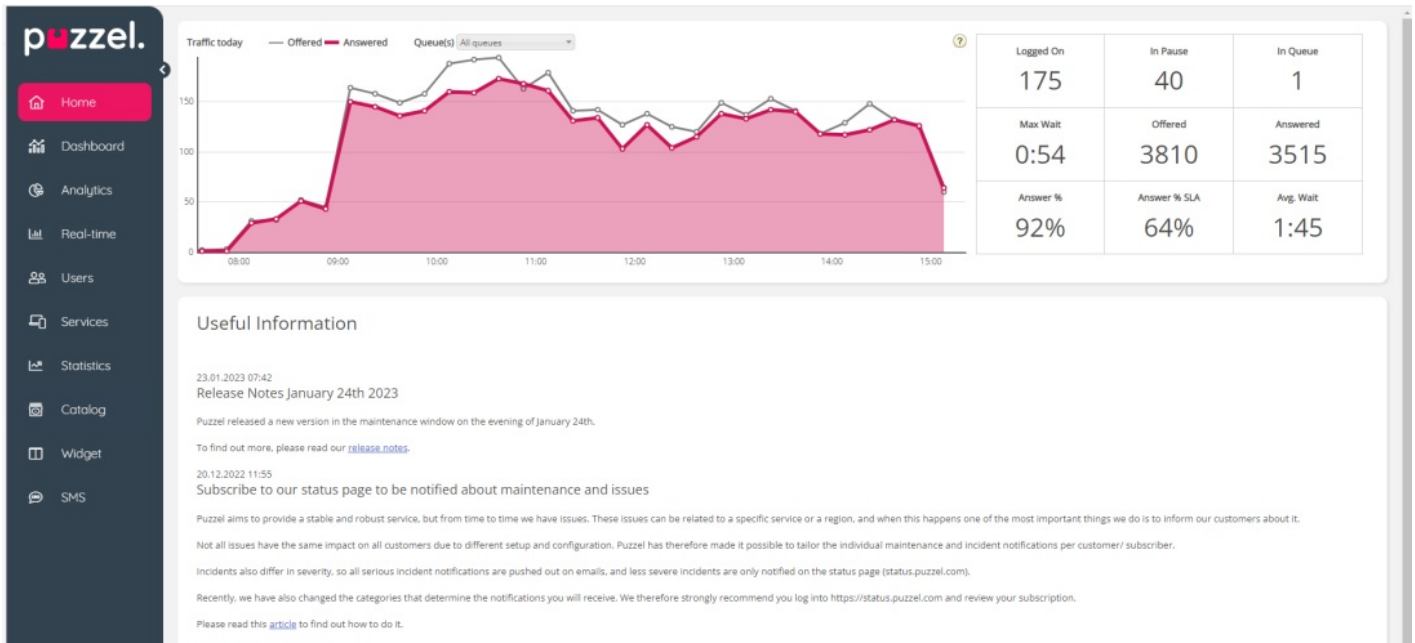


Home Page

När du har loggat in ser du Home Page, som är indelad i tre sektioner: Support Message, Traffic Information/KPIs, och Useful Information.

Högst upp till höger i fönstret visas ditt användarnamn, kundnamn och -nummer.



Överst på Home Page, i den gula rutan, ser du supportnyheterna (visas endast om ett meddelande har publicerats). Om du (eller andra användare) inte vill se meddelanden från Puzzel Support, kan du konfigurera detta under Users Products – Homepage.

Om du klickar på Read More expanderas fönstret med den gula meddelanderutan. För att minimera meddelanderutan igen läser du bara in sidan på nytt genom att klicka på Home Page. Observera att om du klickar på X visas det aktuella supportmeddelandet inte igen. När Puzzel publicerar ett nytt supportmeddelande visas dock den gula meddelanderutan igen.

I diagrammet ser du antalet förfrågningar som har erbjudits per kö och besvarats per kvart hittills i dag, för valda visningskøer. Till höger i diagrammet ser du värden för 4–9 nyckelparametrar för samma kö(er). Du kan konfigurera vilka nyckelparametrar som visas under Users Products Homepage.

Tillgängliga parametrar att välja mellan är Answer % so far, Answer % within SLA so far, Avg. Speaktime so far, Avg. Wait Time Answered so far, In Pause now, In Queue now, Logged on now, Max Wait Time Now, Silent calls so far, Survey score, Total Answered so far och Total Offered so far.

Genom att klicka på listrutan för kö(er) kan du konfigurera om diagrammet så att nyckelparametrarna endast visas för en eller flera køer.

Note

En inkommande förfrågning räknas som att den erbjuds kön så snart den läggs till i kön. Den räknas endast som besvarad om en agent har besvarat samtalet/den skriftliga förfrågningen har accepterats. Det betyder att antalet besvarade frågor ibland kan vara fler än antalet erbjudna förfrågningar.

Längst ned på Home Page publicerar Puzzel användbar information och produktnyheter.