

Översikt

Logga in på Puzzels Administrationsportal här: <https://admin.puzzel.com>

Administrationsportalen är uppbyggd av flikar där varje flik innehåller undermenyer som ger dig tillgång till olika funktioner. Alla kunder har inte tillgång till alla funktioner. Till exempel ser det ut så här man väljer fliken Users:

The screenshot shows the Puzzel administration portal interface. On the left is a dark sidebar with a menu including Home, Dashboard, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. The 'Users' menu item is highlighted. The main content area shows the 'Queue Overview' page with a table of queue statistics. The table has columns for Total in Queue, Callback, Preferred, Scheduled, SLA Score, Max Wait Time, Agents Logged on, Agents in Pause, and Agent. The first row is highlighted in yellow.

Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
0	0	0	0	0	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	0	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	0	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	0	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	0	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	0	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	0	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent
0	0	0	0	-	0:00	1	0	Agent

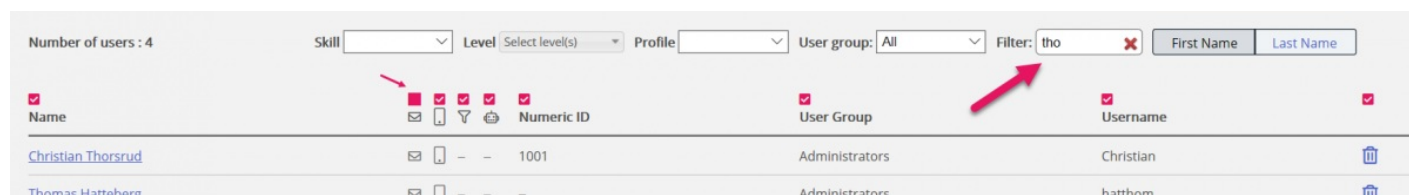
Inte alla kunder/användare har tillgång till alla funktioner, vilket betyder att du inte kan se flikar eller undermenyer som är inaktiverade. Om du är intresserad av funktioner som du inte har tillgång till, vänligen kontakta Puzzel support.

Flik	Kort beskrivning
Home Page	Information som publiceras av Puzzel, trafik hittills i dag och KPI-värden
Real-Time	Översikt över realtidsstatus för köer och agenter, Ticker (trafik hittills i dag per kö och agent) och Wallboard
Users	Hantera användargrupper och användare, definiera profiler, skapa pausorsaker och kategorier för Enquiry registration, skapa resursfilter och konfigurera produkter
Services	Hantera öppettider, ljudfiler, listor, tjänstevariabler, KPI-larm, köparametrar, Diallerkampanjer, samtalsflöden, sociala mediekkanaler, chatt och agenthjälp, och gör tyst övervakning.
Statistics	Visa standardiserade statistikrapporter, anpassa rapporter, och konfigurera vilka rapporter som ska skickas till vilka mottagare vid vilka tidsintervall
Catalog	Visa kataloginnehåll och konfigurera fält, avdelningar och mappningar
Archive	Sök på och analysera samtal, inspelningar och chattloggar
Widget	För konfigurering av flikar och widgetar i den nya agentapplikationen
SMS	För konfigurering av sms-tjänster som Survey

Onlinehjälpn öppnas genom att man klickar på frågetecknet som finns på alla sidor.

Många sidor har ett filterfält längst upp till höger. Om du skriver något i filterfältet visas endast de rader som innehåller den skrivna texten. Om du avmarkerar en kolumn när du filtrerar, visas endast rader med den skrivna texten i kolumner som är markerade.

Exempel: Visa rader (användare) som innehåller tho i något fält utöver e-postadressen:



The screenshot shows a user management interface. At the top, there are several filter fields: Skill, Level (with a dropdown arrow), Profile, User group (set to All), and a Filter field containing 'tho'. To the right of the Filter field are buttons for 'First Name' and 'Last Name'. Below the filters is a table with columns: Name, Numeric ID, User Group, and Username. The table contains two rows: Christian Thorsrud and Thomas Hättehere. A red arrow points to the Filter field, and another red arrow points to the 'tho' text in the filter field.

Name	Numeric ID	User Group	Username
Christian Thorsrud	1001	Administrators	Christian
Thomas Hättehere		Administrators	hatthom

Observera att en sökning på exempelvis pa ko visar rader som innehåller pa ELLER ko, medan en sökning på "pa ko" visar användarrader som innehåller hela strängen inom citattecknen.

På många sidor kan du sortera innehållet i tabellerna genom att klicka på en kolumnrubrik.