

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 |

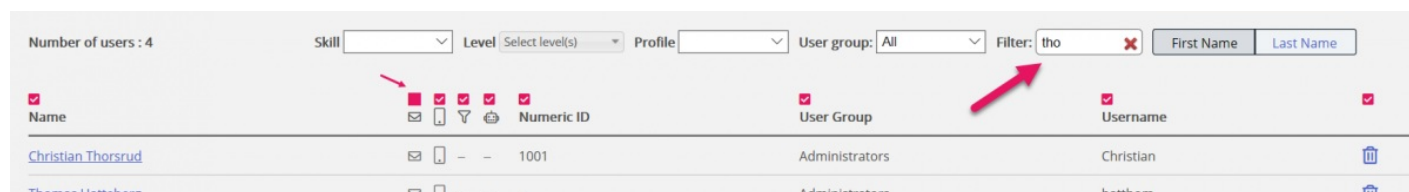
Inte alla kunder/användare har tillgång till alla funktioner, vilket betyder att du inte kan se flikar eller undermenyer som är inaktiverade. Om du är intresserad av funktioner som du inte har tillgång till, vänligen kontakta Puzzel support.

| 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 filters: Skill, Level (Select level(s)), Profile, User group: 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.