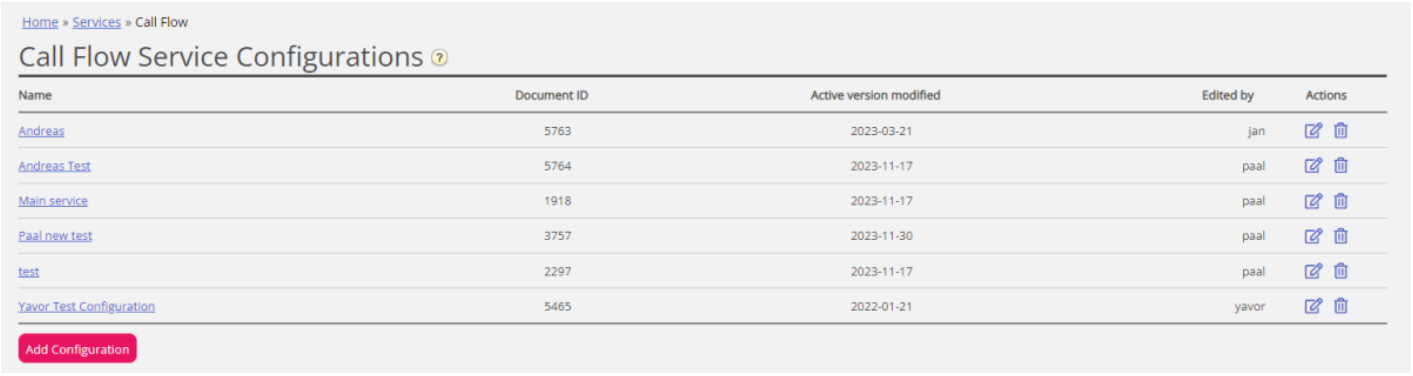
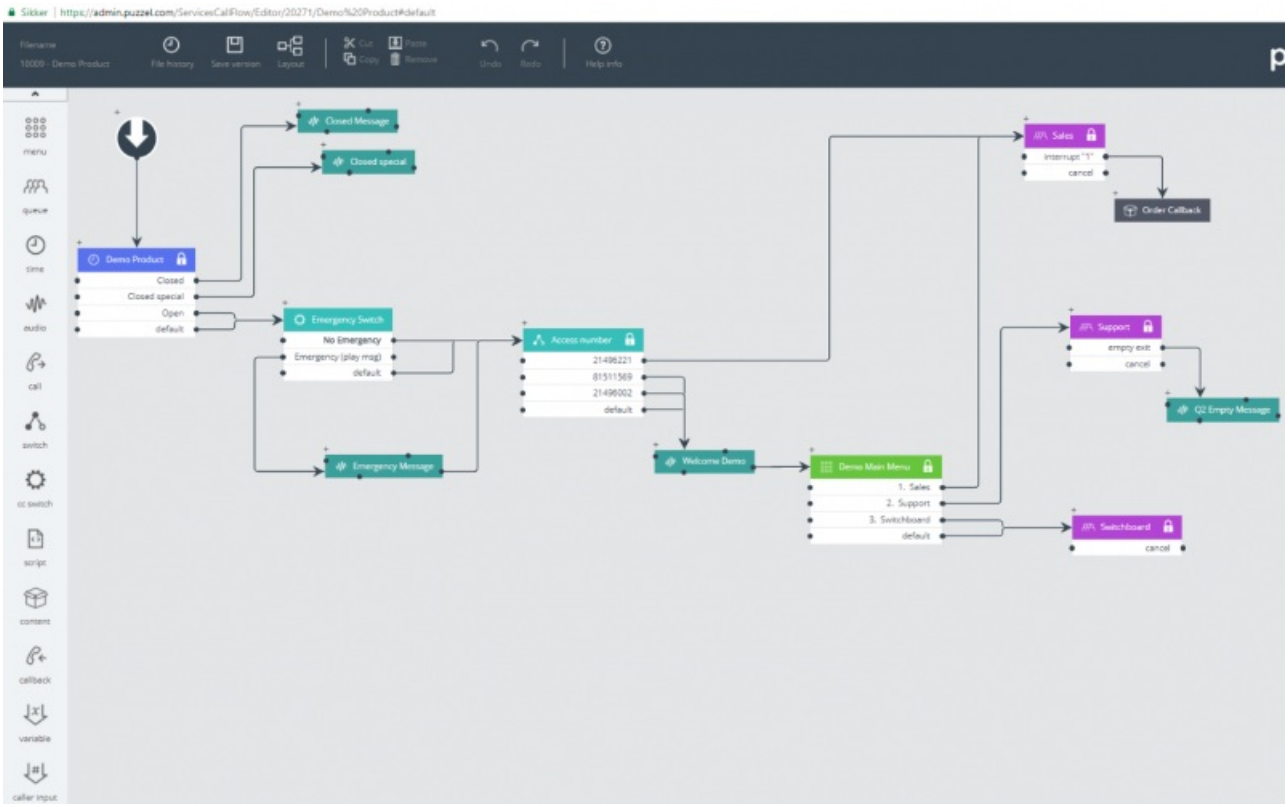
Call Flow-verktyget

Den huvudsakliga webbläsaren för verktyget Call Flow är Chrome.

De flesta Puzzel-lösningar är utformade med Call Flow-verktyget. En Puzzel-kund har vanligtvis en konfiguration för tjänsten Call Flow, men vissa har två eller fler.



Om du har mer än en konfiguration och inte alla administratörer med åtkomst till den här sidan ska se allt, kan du definiera och använda resursfilter. Om du klickar på en tjänstekonfiguration öppnas Call Flow-verktyget i ett nytt fönster i webbläsaren.



De olika tillgängliga modultyperna listas i vänstermarginalen. Modulerna kan dras (en i taget) in på duken. Dubbelklicka på en modul för att öppna detaljfönstret för modulen, där du kan se och ange detaljerna för modulen. För att ansluta två moduler, klicka på ”från”-modulens utgångspunkt (en svart punkt) och dra en linje till ”till”-modulens ingångspunkt (överst/vänster/höger).

Åtkomstnivåer i Call Flow-verktyget

- Read only
- Write/save access

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

- Install
- Scripting

För att få åtkomst till att skriva eller installera måste du först delta i en utbildning och klara certifieringstestet. Kunder får vanligtvis inte åtkomst till skriptmodulen eftersom dessa moduler innehåller kod.

Versionshantering

- I menyn för filhistorik kan du välja mellan att ladda den aktiva versionen, ladda den senaste versionen och titta på alla versioner.
- I menyn Save version kan du välja mellan att spara och aktivera, spara utkast, spara som och aktivera.

Hur du går tillbaka till en tidigare version

Klicka på File history och välj View all versions. I versionslistan väljer du en version och klickar på Load för att se den. Klicka sedan på Activate.

Moduler

Modulnamn	Beskrivning
Start	Startpunkten. Puzzel definierar vanligtvis ett initialt skript och/eller ett slutligt skript (under Advanced)
Time	I en tidsmodul definierar du exits som öppet, stängt, särskild stängning osv., och samtalen dirigeras till rätt exit baserat på de definierade öppettiderna under Services Time. Se Local Time module vs Shared/Bound Time module
Audio	Modulen Audio spelar upp den valda ljudfilen för den som ringer. De faktiska ljudfilerna (som du kan välja mellan) hanterar du under Services - Audio
Menu	Modulen Menu ger uppringaren ett antal alternativ, och dirigerar uppringaren till den exit som motsvarar den inmatade DTMF:en.
Caller input	Den här modulen är en typ av menymodul för att få input från uppringaren. Inputen (exempelvis kundnummer, referensnummer, postnummer osv.) lagras i en variabel (definieras här) för användning senare i tjänsten.
Queue	I modulen Queue måste du definiera meddelandena/ljuden som ska spelas upp för dem som ringer och som väntar i denna kö, och du kan definiera olika valfria exits såsom Full, Tom och Timeout. Modulen Queue ringer till en agent (åt den som ringer), och när agenten svarar kopplas uppringaren och agenten till varandra.
Content	Innehåller ett nytt (child-)samtalsflöde inom (parent-)samtalsflödet
Callback	Detta liknar Content. Modulen öppnar ett nytt samtalsflöde där du kan definiera flödet för beställning av återuppringning.
Variable	Med den här modulen kan du definiera en variabel och ge den ett värde, och variabeln kan användas på andra platser senare i tjänsten.
Script	I den här modulen kan Puzzel support eller expertanvändare skriva xml-kod för tilldelningsfunktionalitet som inte stöds i andra moduler (ännu).

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Modulnamn	Beskrivning
Switch	Denna modul dirigerar samtalet till en exit baserat på det aktuella värdet för en variabel som definieras av användaren eller en systemvariabel, exempelvis ”The number of this service” (=accessnummer).
CC switch	Den här modulen avser tjänstevariablerna som har definierats i administrationsportalen på sidan Service variables. Ett inkommande samtal väljer den utgång som motsvarar det aktuella värdet för variabeln.
External lookup	Här kan du definiera grunderna (URI användarnamn och lösenord), förfrågningen (parametrar) och svaret (svarsschema) för en extern sökning som Puzzel kan göra åt uppringaren.
Loop	Den här modulen används för att upprepa en sekvens av moduler så många gånger som du anger, eller tills ett visst villkor har uppfyllts. Detta är mycket praktiskt för kömeddelanden som behöver upprepas tills uppringaren kan anslutas till en ledig agent.
If	En modul som avgör om ett uttryck är sant eller falskt, och dirigerar samtalet via motsvarande utgångar. Det grundläggande uttrycket är jämförelsen av två värden, antingen fasta eller variabler, använd <, = eller >. Erfarna användare som är bekanta med skriptsyntaxen kan skapa mer komplexa uttryck i fältet ”anpassat uttryck”.
notes	En gul lapp med beskrivande text som du kan placera på olika ställen i samtalsflödet för att förklara saker
call	Samtalsmodulen ringer det definierade numret och, vid svar, ansluter uppringaren till det uppringda numret.
inline	Den här modulen används för att köra en annan modul i call flow-konfigurationen, vilket minskar onödig duplicering av moduler, för att minska konfigurationens storlek och göra underhållet enklare.

Local Time-modul vs Shared/Bound Time-modul

En tidsmodul är som standard ”local”, men du kan konvertera den till ”Shared”, så att flera tidsmoduler som visas i Call Flow-verktyget kan dela samma öppettider och exits. Om detta görs visas modulen Shared time i adminportalen, men inte bundna moduler.

Ansvar för fel och support

Om du aktiverar en version som inte fungerar (alls eller inte som tänkt), och du behöver hjälp från Puzzel support, tänk på att vi eventuellt kommer att debitera dig för tiden vi har lagt på detta om felet beror på att konfigurationen du har gjort är ”bristfällig”.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.