

## Puzzel – Agentapplikation

Puzzel är en flexibel kundkontakt- och växellösning baserad på molnteknik. En agent i Puzzel kan logga in i tjänsten oberoende av geografisk placering. Allt som krävs är en telefon av något slag (PSTN, SIP eller mobil) och internetuppkoppling. Alternativt kan agenter logga in med en softphone inbäddad i applikationen.

Denna användarguide beskriver funktionerna för dig som agent, men det är inte säkert att din lösning har konfigurerats för att stödja alla funktioner. Det är till exempel inte säkert att du kan använda softphone, ringa ut, söka på kontakter i vissa kataloger eller spela in samtal.

### Multikanal

En Puzzel-lösning innehåller flera moduler och en eller flera köer med förfrågningar från olika kanaler, exempelvis telefonsamtal, chatt, e-post och sociala medier. Du kan svara på en eller flera simultant skrivna skriftliga förfrågningar samtidigt, utöver att svara på inkommande telefonsamtal.

### Prioritering av förfrågningar

Köerna i en Puzzel-lösning kan ges olika prioritetsnivåer och förfrågningar från olika kanaler kan prioriteras mot varandra. Detta definieras i administrationsportalen genom att man anger SLA-gränsvärdesnivåer (SLA = Service Level Agreement) för köerna. Dessutom tilldelar lösningen förfrågningar till rätt agent baserat på agentens kunskaper och kompetensnivå. Denna information finns i profilen som agenten loggar in med.

### Användargrupper och profiler

Agenterna är vanligtvis grupperade i olika användargrupper, exempelvis baserat på geografi eller roll. En agent kan endast tillhöra en användargrupp. När du loggar in på köerna måste du välja vilken profil du loggar in med. Profilerna definieras av vilka köer de innehåller och vilken kompetensnivå du har i dem. Agenter i samma användargrupp har vanligtvis samma grupp profiler men kan även ha separata och personliga profiler. Administratören för lösningen kan enkelt hantera både grupp profiler och personliga profiler i administrationsportalen.

När det finns köade förfrågningar och en agent blir ledig delar Puzzel automatiskt ut den förfrågning som har väntat längst relativt sett (högst SLA-poäng). Om fler än en agent är ledig, tilldelar Puzzel automatiskt förfrågningen till den bästa agenten (som har den högsta SLA-poängen på kön), och om alla tillgängliga agenter har samma kompetens väljs den agent som har väntat längst på en förfrågning i kön.

Utöver automatisk tilldelning av förfrågningar går det att ställa in profiler med pick mode, vilket betyder att agenter kan plocka förfrågningarna manuellt från köerna efter eget omdöme och egen prioritering.

### Agentapplikationens layout

Layouten för den nya agentapplikationen baseras på ett statusfält längst upp och ett flikfönster som täcker resten av skärmen. Statusfältet är i princip där du loggar in på köer med en profil, medan flikfönstret är där dina förfrågningar tas emot och hanteras (i separata flikar), och där du kan se ytterligare information såsom kööversikt. Inuti varje flik finns widgets som innehåller olika typer av information, antingen relaterade till en förfrågning eller en icke-förfrågningsrelaterad funktion.

### Funktionsluckor mellan aktuella och nya agentapplikationer

Tänk på att det finns en lucka i funktionssupporten mellan den aktuella agentapplikationen och PAA. Kolla på vår funktionsmatris för mer information.

ladda ner hela pdf här:

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