

Utbildning och rådgivning

Kundutbildning

Heldagsutbildning Admin

Längd: En dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Kursen är till för systemadministratörer och kundserviceledare som dagligen kommer att hantera och underhålla Puzzels lösning. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur du administrerar de applikationer som ska levereras till kundservicen. Den ger också kunskap om hur man mäter inkommande trafik, CC-prestanda och justerar enligt statistikresultaten.

Utbildningen innehåller följande:

- Användarhantering
- Filter och rättigheter
- Tjänster
- Arkivera
- Medlyssning i realtid
- Statistik

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

Grundläggande utbildning för samtalsflödesverktyget – Heldag

Längd: 1 dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Täcker arkitekturen och logiken i Puzzels kundservicelösning, liksom strukturen och användningen av samtalsflödesverktyget, och ger deltagaren den kompetens som krävs för att skapa nya samtalsflöden eller redigera befintliga i sin Puzzel-lösning. Utbildningen avslutas med ett CTF-certifieringstest som består av CFT-användningsfall ("hur göra"), moduler, felsökning, samt begränsningar och ansvar för kunder som använder sig av CFT för att hantera sina lösningar.

Utbildningen innehåller följande:

- Planering
- Förberedelser
- Hantering av versioner
- Byggstenar
- Byggnad
- Testning

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Call Flow Tool Training.pdf](#)

Utbildning i statistik

Längd: Halvdag

Maximalt antal deltagare: 5

Kursen syftar till att utbilda er i hur ni kör rapporter, analyserar data, hjälper till med att lösa problem och optimerar processerna. Under utbildningen granskas olika typer av standardrapporter, de tre rapporteringsnivåerna samt rapporteringsperioder och prenumerationer. Varje utbildning tittar på kundens individuella installation och erbjuder praktisk erfarenhet av att interagera med en egen Puzzel CCP.

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Statistics
Training.pdf](#)

Agentapplikationen Train the Trainer-utbildningen

Längd – 1 dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Denna kurs ger dig den teoretiska och praktiska kunskap du behöver för att framgångsrikt hantera och leverera utbildningen för Puzzels Agentapplikation. Denna utbildning innehåller en blandning av administrativ information och praktisk erfarenhet. En expertutbildare kommer att arbeta med dig för att vägleda dig genom kursmaterialet och hur du levererar utbildningen till andra.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik
- Genomkörning av material
- Vägledning för leverans

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Train the
Trainer.pdf](#)

Utbildningssessioner för agenter

Agentutbildning kan bokas som ett block på två timmar eller som en heldagskurs baserat på vilken utbildningsnivå som krävs.

Agentutbildning – två timmars blockering

Längd: ett block (2 timmar)
Maximalt antal deltagare: 15 deltagare

Kursen är till för alla kundservicemedarbetare som dagligen möter, besvarar och hanterar kunder. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur man hanterar kundförfrågningar via olika medier som levereras till kundservicen.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik

Heldagsutbildning Agent

Längd: 4 block (4 x 2 timmar)
Maximalt antal deltagare: 60 deltagare (15 deltagare per block)

Kursen är till för alla kundservicemedarbetare som dagligen möter, besvarar och hanterar kunder. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur man hanterar kundförfrågningar via olika medier som levereras till kundservicen.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik

Note

Utbildning inkluderar förberedelse.

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Agent Application
Training.pdf](#)

Puzzel WFM-utbildning

Discovery Workshop [2-timmarsblock]

En förberedande workshopsession byggd kring din kundservice för att förklara hur vi förutsäger behovet av och schemalägger agenter. Denna session fokuserar främst på kundservicemiljöer och hur vi förutsäger behovet av och schemalägger agenter. Detta inkluderar att gå igenom köer och Paussskäl i Puzzel och bestämma hur detta ska hanteras. I slutet av sessionen skapas ett kalkylblad som skickas för att slutföra informationen.

Installationsutbildning [2-timmarsblock]

Denna session fokuserar främst på den första installationen av Puzzel WFM-systemet, som inkluderar öppettider, kontorsplatser, systemanvändare etc. Vanligtvis avslutas sessionen med att skapa skift som sedan avslutas av kunden före nästa session.

Prognos och schemaläggning [2-timmarsblock]

Den här sessionen är främst för att gå igenom prognos- och schemalägningsprocessen. I den här sessionen ingår slutförandet av efterlevnadskartläggningen så att den kan börja gälla samma dag. Ett utbildningsmöte hålls för agenter för att introducera dem till agentportalen.

Go Live-utbildning [2-timmarsblock]

Den här sessionen handlar om att ange ett Go Live-datum och skapa scheman från det datumet, inklusive vad som behöver göras för att skapa ett relevant schema med exempelvis helgdagar som ingår i schemaläggningen. Efterlevnaden ska också kontrolleras för att säkerställa att den fungerar korrekt och att alla aktiviteter från Puzzel Contact Centre är kartlagda.

WFO-utbildning

Utbildningen för alla WFO-lösningar kommer att levereras online till kunder enligt ett överenskommet schema. Den kommer också att använda Train the Trainer-metoden för att göra det möjligt för kunder att utbilda andra kollegor själva. Utbildningsinnehållet samt omfattande dokumentation kommer att levereras i slutet av utbildningen.

Puzzel ärendehantering

Administratörsträning [1 dag]

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Detta är en dagskurs riktad till chefer, administratörer och handledare. Detta är en omfattande träningspass som ges till alla administratörer för att hjälpa dem att hantera och underhålla Puzzel Ticketing-systemet dagligen. Det ger en djupgående kunskap om de olika funktionerna med biljettsystemet, så att du kan utföra dina uppgifter mer effektivt.

Agentutbildning [Halvdag]

Maximalt antal deltagare: 15 deltagare

Syftet med halvdagskursen är att säkerställa att agenter förvärvar de färdigheter och kunskaper som krävs för att vara säkra på att använda Puzzel Case Management-plattformen. Kursen omfattar funktionalitet, hantering av biljetter, attribut och bilagor samt hantering av adressbok och instrumentpanel.

Projektledning

Avgränsning, utformning, implementering och leverans av lösningen till kunden.

Konsulttjänster per timme

Professionella tjänster som erbjuds av Puzzel på timbasis.

”På golvet”-session

Första dagens support, då utbildaren tillbringar tid på plats och går runt på golvet, svarar på enskilda funderingar, problem, uppgifter och arbetsrelaterade frågor från din personal. ”På golvet”-sessionen är en mycket uppskattad tjänst som säkerställer en smidig start och gör att du snabbt kan reda ut eventuell växtvärk som kan uppstå.