

Röst

Röstkanalen gör att agenter kan ta emot samtal i Puzzel. Samtal kan placeras i kö och tilldelas till agenter tillsammans med förfrågningar från andra kanaler. Alla förfrågningar till Puzzels lösning dirigeras som standard på ett smart sätt till agenter baserat på vem som först blir ledig och är bäst lämpad.

Puzzel Voice ger agenter alla verktyg de behöver för att hantera telefonförfrågningar effektivt. Vårt mycket intuitiva agentgränssnitt gör det lätt att hantera inkommande och utgående samtal, medan kompetensbaserad tilldelning säkerställer att kunderna får bästa möjliga service varje gång. Agenter kan också överföra samtal eller ringa konsultsamtal till andra agenter innan de överförs.

Agentapplikationen är även utrustad med en softphone-funktion som gör att agenter kan svara på samtal direkt från sin dator, surfplatta eller mobila enhet, vilket tar bort behovet av fasta telefoner och klumpig infrastruktur.

Puzzel Voice är ett omfattande verktygspaket som förbättrar kundservicehanteringen genom att tillhandahålla ljudhantering till ledarna i form av samtalsinspelning och medlyssning. Med dessa förbättrade funktioner kan chefer spela in och lyssna på agentsamtal, spåra efterlevnad, identifiera kompetensluckor och förbättra servicekvaliteten.

Agenter kan ha flera profiler tillgängliga som de kan logga in via och som avgör vilka köer de loggas in i.

[Läs beskrivningen](#) här om du vill veta mer om röstfunktionen.

För mer information om röstkanal, ladda ner produktbladet här:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdesbaserad routing

Områdesbaserad routing dirigerar uppringarna automatiskt till deras lokala eller närmaste kontor. Detta kan göras baserat på uppringarens nummer, postnummerdirigering eller efter mobiltelefonens positionering (endast tillgängligt i Norge).

Vid användning av uppringarens nummer omdirigerar Puzzel uppringaren till en plats baserat på var dennes nummer är registrerat. Dirigeringen sker automatiskt, och det inkommande samtalet omdirigeras direkt till närmaste plats inom organisationen. Det finns vissa nackdelar med denna metod, exempelvis när uppringaren inte ringer hemifrån eller när uppringarens nummer inte har kategoriserats korrekt osv.

Dirigering baserat på postnummer görs genom IVR, där uppringarna ombeds knappa in ett postnummer som i sin tur används för att placera dem i rätt kö. Fördelen med denna metod är att alla samtal, inklusive de som görs från mobiltelefoner, dirigeras korrekt. Organisationer som använder sig av områdesdirigering baserat på uppringarens telefonnummer kan vilja dirigera mobilsamtal till en postnummerdirigering för att identifiera var personen som ringer via mobiltelefon bor, i motsats till var denne befinner sig när samtalet rings.

Slutligen är mobilpositioneringstjänster endast tillgängliga i Norge och endast för uppringare med abonnemang hos vissa specifika operatörer. I de fall där denna tjänst är tillgänglig kan Puzzel-plattformen dirigera samtal från mobiltelefoner till närmaste kontor eller plats baserat på var uppringaren befinner sig när samtalet rings. För att detta ska fungera måste ett aktivt samtycke inhämtas från uppringaren innan platsen registreras, vilket betyder att uppringaren måste godkänna att hans eller hennes geografiska position skickas genom att trycka på en särskild knapp. Mobil positionering har en transaktionskostnad för varje position som hämtas.

Specialdirigering

Det finns tre olika moduler för specialdirigering:

- Input-dirigering
- VIP-dirigering
- Belastningsdelning

Input-dirigering är en avancerad funktion i IVR-standardmenyn. Uppringaren ombeds att ange ett inmatningsvärde, t.ex. ett kundnummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR läser upp detta värde för uppringaren och ber denne att bekräfta, vanligtvis genom att trycka fyrkant (#).

Med inmatningsdirigering väljer organisationen:

- Hur samtalet ska dirigeras baserat på de inmatade värdena
- Om det inmatade värdet ska visas på agentens skärm
- Vad som händer om uppringaren inte knappar in något
- Vad som händer om uppringaren knappar in ett ogiltigt val

Input-dirigering kan även referera till en VIP-lista, såsom klient- eller kontorsnummer, där uppringarna som anger "rätt" information får särskild VIP-behandling (exempelvis en direktlinje till en viss person i organisationen).

Denna funktion bör inte förväxlas med VIP-routing, som är baserad på uppringarens nummer (ibland kallat A-numret). Viktiga kunder med kända nummer kan ges specialbehandling genom att få sina nummer uppförda på en lista där deras samtal kopplas till förvalda agenter, och/eller placerar dem först i kön. Detta kräver att en lista med VIP-kunders telefonnummer skapas.

Den här modulen kan också användas som en "svart lista", exempelvis för uppringare som företaget inte vill prioritera eller som man vill hantera separat från det primära samtalsflödet.

Slutligen gör belastningsdelning det möjligt för Puzzel att fördela uppringare mellan flera platser, köer eller agentgrupper baserat på fördefinierade procentsatser. Detta kan exempelvis vara praktiskt för vissa funktioner eller avdelningar som är utspridda på flera filialer eller kontor, där företaget vill att en viss procentandel av samtalen fördelas till ett kontor, medan resterande samtal fördelas till ett annat kontor.