

## Ärendehantering

Puzzel Ticketing är ett fall/ärendehanteringsverktyg som ger din kundservice eller helpdesk möjlighet att hantera skriftliga interaktioner på ett säkert och effektivt sätt. Varje e-post i kön konverteras till ett supportärende och tilldelas ett unikt fall/ärende-ID som sedan filtreras, kategoriseras och tilldelas till rätt team eller agent. När du tar emot interaktioner är det möjligt att skicka ett autosvar med en fördefinierad mall till avsändaren som bekräftar mottagandet av e-postmeddelandet. Dessutom kan ärendena märkas för att hjälpa till att separera dem baserat på problem eller förfrågningar. Agentpanelen visar alltid en omfattande vy över all kommunikation i ett ärende med avsändarens namn presenterat på tidslinjen. Detta hjälper också till att tilldela uppföljningsmeddelanden till rätt team eller agent.

Ärenden kan också skapas för förfrågningar som kommer från olika sociala kanaler, som Facebook och Twitter, och tilldelas till rätt team eller agent.

Anpassade rapporter kan skapas med rapportverktyget och sparas som standard. Dessa rapporter kan genereras automatiskt vid en viss tidpunkt eller med en viss frekvens, och skickas direkt till dig.

Puzzel Ticketing är en del av Puzzels utbud av kundserviceapplikationer och kan kombineras med Puzzel Contact Centre för att erbjuda en enhetlig plattform för ärenden och ärendehantering som är integrerad i kundservicelösningen. Detta eliminerar det kunskapsavgränsande sättet att arbeta, med två separata applikationer utan kontakt, och förbättrar agentproduktiviteten genom att erbjuda agenter nya kundförfrågningar på ett kontrollerat sätt i alla kanaler. Genom affärsregler kan du definiera kompetenser och prioriteter mellan alla kanaler, och agenter kan komma åt båda applikationerna via ett enhetligt agent-skrivbord.

Läs mer om Puzzel Ticketing [här](#).

Ladda ner produktbladet för Puzzel Ticketing här:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)