

Omni-channel routing

Puzzels molnbaserade kontaktcenterlösning är en mycket flexibel och skalbar, en verkligt omnikanalig upplevelse som hanterar röst-, webbchatt, e-post, sociala medier, Whatsapp och SMS-interaktioner, allt inom samma applikation. Alla interaktioner oavsett vilken kanal det initieras från kommer att dirigeras genom vår kompetensbaserade motor, så att kundinteraktionen alltid hanteras av den bäst kvalificerade agenten.

Kö

Agenter kan svara på förfrågningar från olika köer. Varje kanal kan ha en eller flera köer som alla flyter ihop i Puzzels omnikanalupplevelse. När en förfrågning anländer till kön tilldelar kömodulen förfrågningen till agenten utifrån parametrarna: Tillgänglig längst tid/bäst kvalificerad. Om ingen agent är ledig placeras kunden i kö. När en agent blir ledig kopplar kömodulen agenten till den uppringare som har längst relativ väntetid.

Varje kö har ett SLA-mål och varje SLA tilldelas en SLA-poäng som anger vilken prioritet den har i kön, baserat på väntetiden i förhållande till köns SLA. En kö består av en medietyp, till exempel röst (telefon), och en kompetens, till exempel försäljning eller support. Agenter tilldelas köer baserat på vilka kompetensnivåer 1-9 som har lagts in i deras profiler, dvs. en agent med kompetensnivå 9 för support kommer att vara tillgänglig i alla supportköer som en mycket kvalificerad agent.

Om det inte finns några lediga agenter när förfrågningen kommer in i kön, besvaras den som standard när den har den högsta SLA-poängen i kön av den första agenten som blir ledig. Om flera agenter är lediga och väntar på förfrågningar kommer samtalen att fördelas enligt FIFO-principen (First in First Out) till den bästa (mest kvalificerade) lediga agenten, eller – om alla tillgängliga agenter är lika kvalificerade – i ordning efter vilka agenter som har väntat längst.

En stor fördel med Puzzel-plattformens köer är att de eliminerar behovet av "stand by-linjer" i kundens PBX-system. Dessutom kan kunder som väntar i en Puzzel-kö matchas med en agent på valfri plats.