



Ny Puzzel agentapplikation Brugervejledning

April 2019 | Dokumentversion 1.2.0

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	5
1.1	Om Puzzels kontaktcenterløsning	5
1.2	Flere kanaler	5
1.3	Prioritering af henvendelser	5
1.4	Brugergrupper og profiler	6
1.5	Agentapplikationens layout.....	6
1.6	Funktionalitetskløft mellem nuværende og nye agentapplikationer	6
2	Indlogging.....	7
2.1	Sådan logger du på applikationen.....	7
2.2	Sådan logger du af applikationen.....	8
3	Indlogging.....	9
3.1	Sådan logger du på køer	9
3.1.1	Sådan logger du på med et telefonnummer	9
3.1.2	Logon via din telefon (bagdør).....	10
3.1.3	Sådan logger du på med softphone.....	11
3.2	Agentstatus	12
3.2.1	Status for skriftlige henvendelser	13
4	Faner.....	14
4.1	Fane-konceptet	14
4.1.1	Knapper til hurtig adgang (genveje).....	16
4.1.2	Opdeling og fletning af fanesæt	17
4.2	Fanen "Opkald" (Call).....	18
4.2.1	Sådan ringer du til et bestemt nummer	18
4.2.2	Sådan ringer du til en agent	19
4.2.3	Sådan ringer du til en kontakt.....	19
4.3	Fanen "Køoversigt" (Queue Overview).....	20

4.4	Fanen "Kødetaljer" (Queue Details).....	21
4.5	Fanen "Personlig kø" (Personal Queue)	21
4.6	Fanen "Igangværende henvendelser" (Ongoing Requests).....	21
4.7	Fanen "Mistede opkald" (Missed Requests).....	22
4.8	Fanen "Ticker"	22
4.9	Fanen "Min log" (My Log)	23
4.10	Fanen "Planlagte samtaler" (Scheduled Calls).....	23
4.10.1	Tilføjelse af et planlagt opkald.....	24
4.10.2	Hvad der sker på det ændrede tidspunkt.....	25
4.11	Fanen "Indstillinger" (Settings)	26
4.11.1	Generelt.....	26
4.11.2	Ændre brugerprofil	26
4.11.3	Softphone.....	26
4.11.4	Skriftlige henvendelser (henvendelser via chat, e-mail og de sociale medier) 26	
4.11.5	Påmindelser	27
5	Modtagelse af et opkald.....	28
5.1	Handlingsknapper til håndtering af opkald.....	29
5.2	Omstilling af opkald	31
5.2.1	Omstilling af et opkald uden advisering.....	31
5.2.2	Omstilling af et opkald med advisering	32
5.2.3	Omstilling af opkald ved brug af telefonens tastatur (DTMF-toner)	34
6	Sådan foretager du et opkald	35
7	Modtagelse af skriftlige henvendelser	37
7.1	Ved modtagelse af skriftlige henvendelser.....	37
7.1.1	Allotteringsbegrænsninger	37
7.1.2	Justering af det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser	37
7.1.3	Webchat-henvendelser	38

7.1.4	E-mail-/e-opgaver	40
8	Dialer-opkald	43
9	Enquiry registration.....	45
9.1	Registrering af feedback fra funktionen Dialer	46
10	Menu.....	48
10.1	New fane.....	48
10.2	Personal Queue.....	48
10.3	Indstillinger.....	48
10.3.1	Generelt.....	48
10.3.2	Ændre brugerprofil	48
10.3.3	Skriftlige henvendelser	49
10.3.4	Påmindelser	49
10.4	Log ud	49

1 Introduktion

1.1 Om Puzzels kontaktcenterløsning

Puzzel er en fleksibel kundekontakt- og omstillingsbordløsning baseret på cloud-teknologi. Agenter kan logge på fra et hvilket som helst sted. Det eneste, der kræves, er en telefonforbindelse (PSTN, SIP eller mobil) og en internetforbindelse. Agenter kan eventuelt også logge på med en "softphone", som er integreret i applikationen.

Denne vejledning beskriver funktionaliteten for dig, der arbejder som agent. Det er ikke sikkert, at din løsning indeholder alle funktionerne. Det kan være, at du eksempelvis ikke kan anvende softphone-funktionen, foretage udgående opkald, søge efter kontakter i visse kilder eller optage dine opkald.

1.2 Flere kanaler

En Puzzel-løsning indeholder forskellige moduler og en eller flere køer, der håndterer henvendelser fra forskellige kanaler, såsom telefon, chat, e-mail og sociale medier. Du kan besvare en eller flere samtidige skriftlige henvendelser ud over at besvare telefonopkald.

1.3 Prioritering af henvendelser

Køerne i en Puzzel-løsning kan gives forskellige prioriteringer, og henvendelser fra forskellige kanaler kan prioriteres i forhold til hinanden. Dette defineres i administrationsportalen ved at indstille SLA-tærskelværdier (SLA = Service Level Agreement) for køerne. Derudover allokerer løsningen henvendelser til den korrekte agent baseret på agentens kompetence og kompetenceniveau, hvilket er defineret i den profil, agenten logger på med.

1.4 Brugergrupper og profiler

Agenter grupperes normalt i forskellige brugergrupper, f.eks. ud fra geografi eller rolle/organisatorisk enhed, og en agent kan kun tilhøre én brugergruppe. Når du logger på kørerne, skal du vælge en profil at logge på med. Profilerne defineres efter, hvilke køer de indeholder, og hvilket kompetenceniveau du har i dem. Agenter i den samme brugergruppe har normalt samme gruppeprofiler, men kan også have separate og personlige profiler. Administratoren af løsningen kan nemt administrere både gruppeprofiler og personlige profiler i administrationsportalen.

Når der er henvendelser i køen, og en agent bliver ledig, allokerer Puzzel automatisk den henvendelse, der har ventet i længst tid, forholds-mæssigt set (dvs. i forhold til den højeste SLA-score). Når mere end én agent er ledig, allokerer Puzzel automatisk henvendelsen til den "bedste" agent (= agenten med den højeste SLA-score på køen), og hvis alle ledige agenter har samme kompetencer, vælger Puzzel den agent, som har været ledig længst, siden han/hun sidst fik tilbudt en henvendelse.

Ud over automatisk at allokere henvendelser kan profiler konfigureres med "plukkefunktion", hvilket betyder, at agenter manuelt kan plukke henvendelser fra køerne baseret på deres eget skøn og deres egen prioritering.

1.5 Agentapplikationens layout

Layoutet for den nye agentapplikation består af en statuslinje øverst og et fanevindue, der dækker resten af skærbilledet. Statuslinjen er det sted, hvor du logger på kørerne med en profil, mens fanevinduet er det sted, hvor dine henvendelser modtages og administreres (i separate faner), og hvor du kan se yderligere oplysninger som f.eks. køoversigten. På hver fane er der widgets, der indeholder forskellige typer oplysninger, der enten er relateret til en henvendelse eller en ikke-henvendelsesrelateret funktion.

1.6 Funktionalitetskløft mellem nuværende og nye agentapplikationer

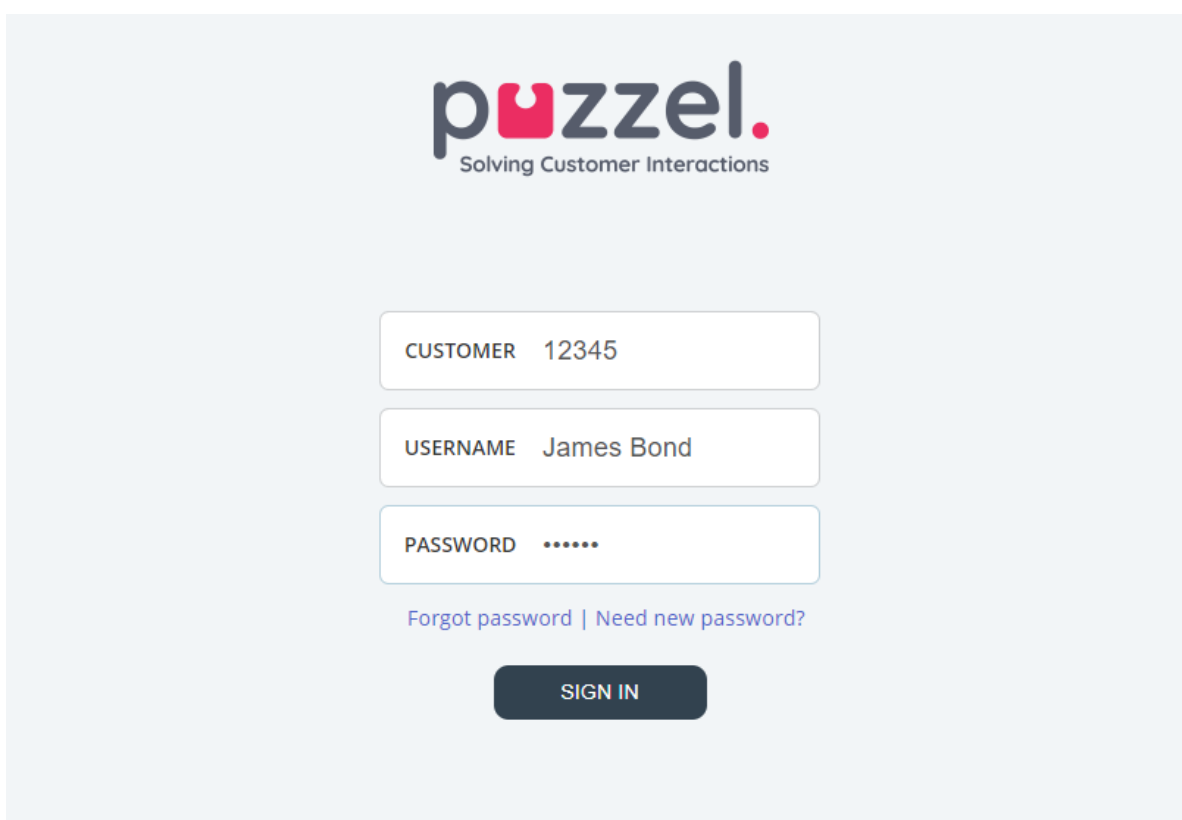
Vær opmærksom på, at der er en kløft mellem den nuværende agentapplikation (både web og desktop) og den nye agentapplikation med hensyn til understøttelse af funktioner. Du kan få nærmere oplysninger i funktionsmatricen på vores supportwebsted <https://help.puzzel.com> (søg efter matrix).

2 Indlogging

Agentapplikationen er tilgængelig via din computers internetbrowser på <https://agent.puzzel.com> og kræver ikke, at der foretages nogen installation. Webapplikationen understøtter både PC og Mac, da den kun kræver en internetbrowser.

2.1 Sådan logger du på applikationen

Åbn Puzzel-applikationen i din browser, og indtast dine logon-oplysninger. Klik derefter på knappen "Sign In".

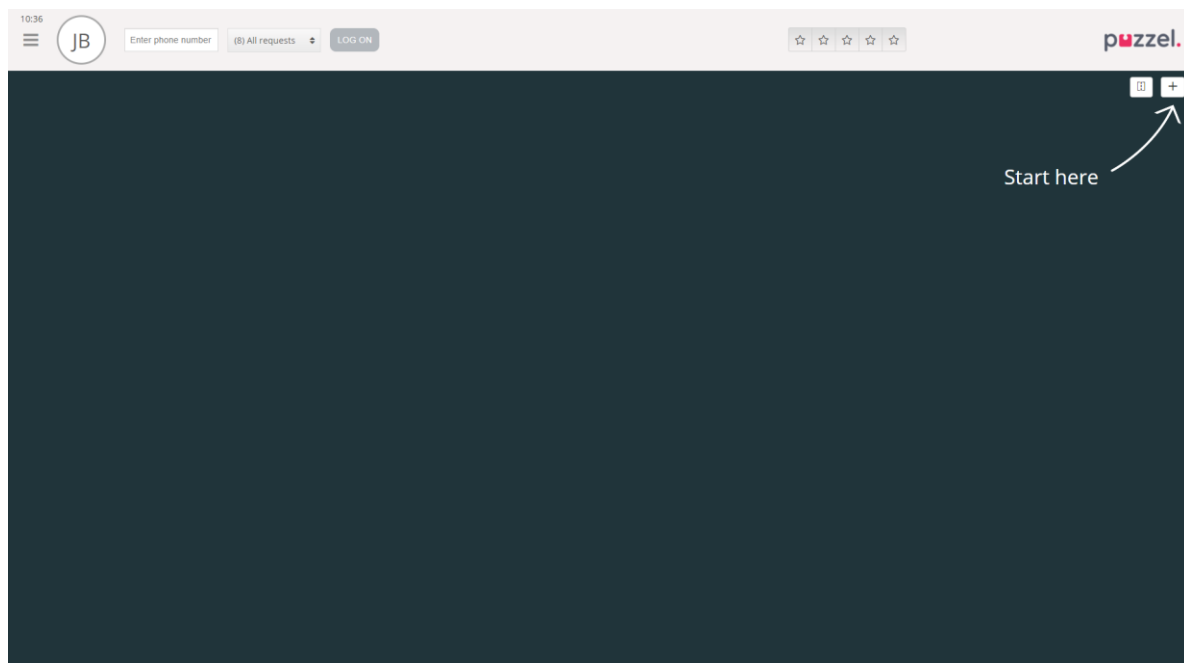


Kontakt din administrator, hvis du ikke har disse logon-oplysninger. Hvis det er første gang, du logger på, har du muligvis endnu ikke modtaget et password. Hvis det er tilfældet, skal du blot klikke på teksten "Forgot password | Need new password?" under inputfeltet og følge fremgangsmåden. Denne funktion er kun tilgængelig, hvis din brugerkonto er registreret med din e-mailadresse eller dit mobilnummer.

Hvis din løsning er konfigureret med to-faktor-godkendelse, bliver du bedt om at indtaste en ekstra kode, der sendes til din telefon eller e-mailadresse, hvis dette er defineret i din brugerkonto.

Bemærk, at når du logger på applikationen, betyder det ikke, at du er logget på køer for at modtage henvendelser. Du skal aktivt logge på køerne for at modtage henvendelser.

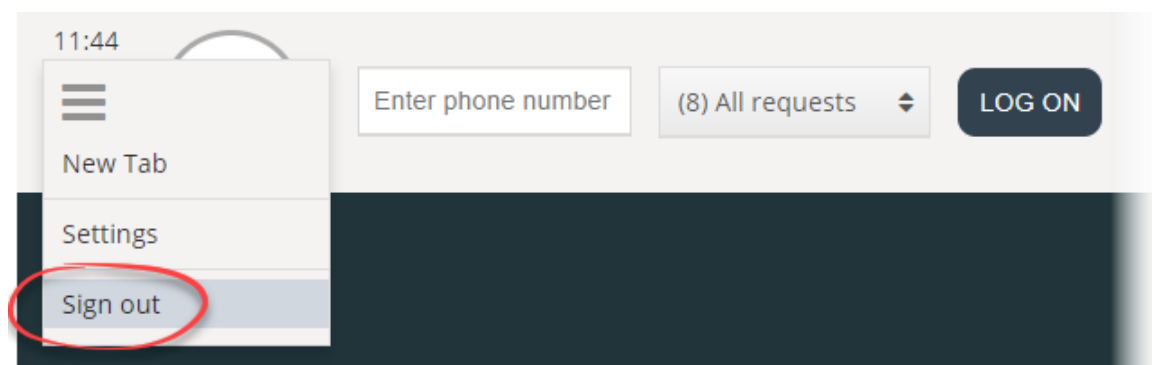
Når du er logget på, bør applikationen se nogenlunde således ud:



Her kan du enten logge på køer fra den øverste statuslinje for at modtage henvendelser eller følge pilen "Start her" (Start here) for at åbne en eller flere faner og få vist specifikke kontaktcenteroplysninger som eksempelvis køoversigter.

2.2 Sådan logger du af applikationen

For at logge af applikationen skal du klikke på menuikonet i øverste venstre hjørne og vælge "Log ud" (Sign out).

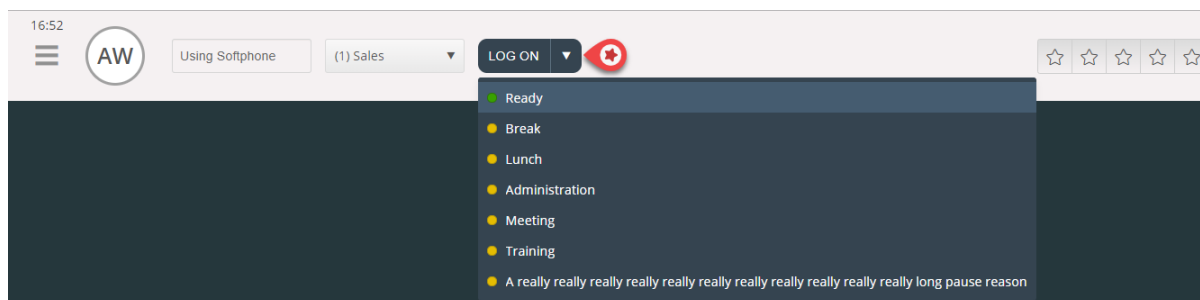


Når du logger ud af applikationen eller lukker den, logger du ikke samtidigt af køerne, og du vil stadig modtage henvendelser på din telefon, hvis din status var indstillet til "Ledig" (Ready), da du gjorde det. Hvis du ikke ønsker at modtage opkald på din telefon, når du har logget ud af applikationen eller lukket den, skal du sørge for, at du først logger af køerne.

3 Indlogging

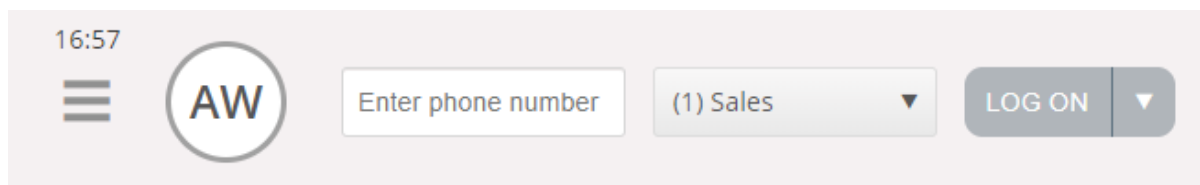
3.1 Sådan logger du på køer

Du kan logge på køer i statuslinjen øverst i applikationen. Alt efter hvilke funktioner din løsning er konfigureret med, kan du logge på med enten et telefonnummer eller softphone. Du kan logge på direkte med statussen "Ledig" (Ready) eller direkte med pausestatus. Hvis din løsning er konfigureret med pauseårsager, kan du vælge en af dem.

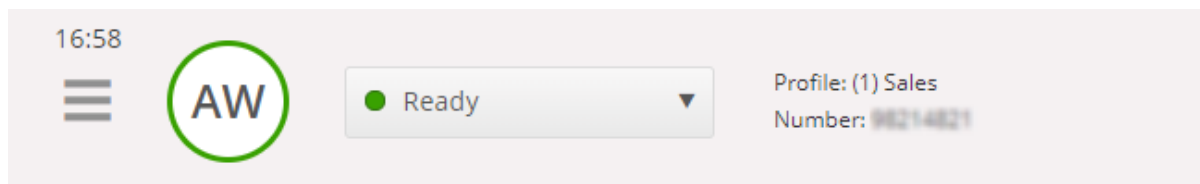


3.1.1 Sådan logger du på med et telefonnummer

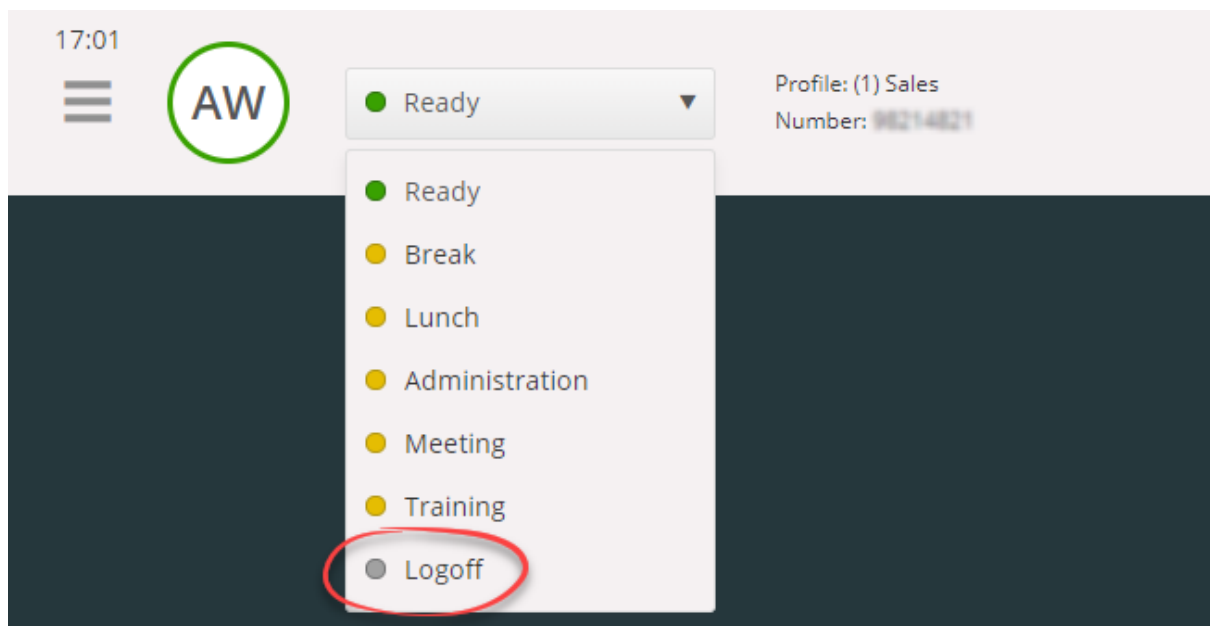
Først skal du indtaste det telefonnummer, du ønsker at logge på med og modtage opkald på (applikationen husker det sidste nummer, du loggede på med). Derefter skal du vælge den profil, du ønsker at logge på med, forudsat at du har mere end én profil at vælge imellem (applikationen husker den sidste profil, du loggede på med).



Til slut skal du klikke på knappen "Log på" (Log on) for at være tilgængelig og klar. Når du har logget på, skal dit statusfelt se sådan her ud. Du er nu klar til at modtage henvendelser.



For at logge af køerne igen skal du blot klikke på statusknappen og vælge "Log af" (Logoff).



3.1.2 Logon via din telefon (bagdør)

Du kan også logge på Puzzel via en "bagdør" med telefonen. Her skal du ikke bruge applikationen, kun din telefon. Denne "bagdør" er praktisk, hvis du ikke har adgang til din applikation, hvis du har mistet forbindelsen til internettet, eller hvis du ikke er på kontoret. Det nummer, du skal ringe til for at aktivere bagdøren, afhænger af, hvilket land din tjeneste tilhører.

- ▶ Norske tjenester: +47 815 11 565
- ▶ Svenske tjenester: +46 (0)770 456 811
- ▶ Danske tjenester: +45 70 80 75 55
- ▶ Britiske tjenester: +44 (0)203 426 5999

Du kan ringe til bagdøren fra en hvilken som helst telefon. Når du ringer op, hører du en automatisk stemmeguide, der vejleder dig i at indtaste følgende oplysninger med tastaturet på din telefon:

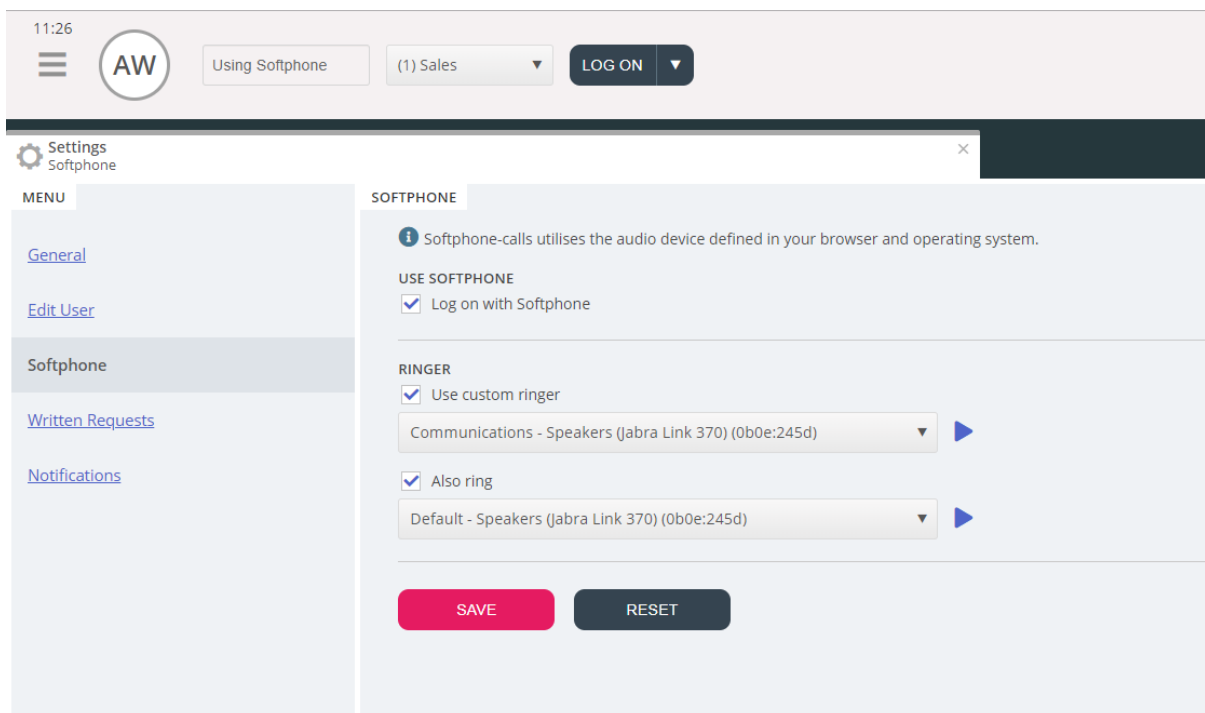
1. Indtast dit kundenummer (det samme, som du bruger til applikationen)
2. Indtast dit agent-ID (det numeriske ID, der er defineret i din brugerkonto)
3. Du er logget af/på/i pause (den aktuelle status læses op)
4. Tryk på x for at logge på/af/i pause (cifret i menuvalget afhænger af din status)
5. Indtast profilnummer (kun aktuelt, hvis du logger på og har flere profiler at vælge imellem)
6. Indtast dit telefonnummer (kun aktuelt, hvis du logger på)

Efter hvert trin skal du bekræfte ved at trykke på tasten # på telefonens tastatur.

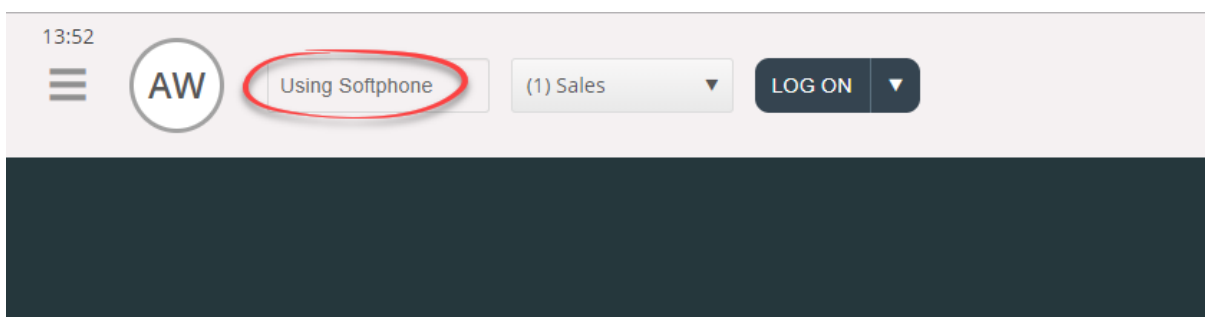
3.1.3 Sådan logger du på med softphone

Når softphone er aktiveret, kan du vælge mellem at logge på med et telefonnummer eller med softphone i sektionen "Softphone" på fanen "Indstillinger" (Settings). Derudover kan du definere, hvilke enheder det skal ringe på, når der modtages softphone-opkald. Ud over at aktivere ringning på dit headset kan det være en god idé at aktivere ringning på dine PC-højtalere (i tilfælde af at du ikke har dit headset på).

Bemærk, at softphone-opkald benytter den lydenhed, der er defineret i din browser og dit operativsystem. Se retningslinjerne på <https://help.puzzel.com> for at få nærmere oplysninger (søg efter softphone).




Når afkrydsningsfeltet "Brug softphone" (Use softphone) er markeret, logger du på køer med softphone, og du vil modtage alle opkald på din computers headset.



3.2 Agentstatus

Statusknappen viser, hvilken status du har p.t., og det kan være en af følgende:

Agentstatus	Beskrivelse
Ledig 	Du er logget på og klar til at modtage henvendelser.
Kobler op 	Puzzel har sendt en henvendelse, men du har endnu ikke accepteret den.
I samtale 	Du har accepteret en henvendelse og behandler den (er i samtale).
Efterbehandling 	Puzzel ændrer din status til "Efterbehandling" i x sekunder (kan konfigureres), efter at du har afsluttet et opkald. Du kan ændre din status til Ready, når du vil.
Optaget 	Hvis din telefon afgiver en optaget-tone (du har en udgående samtale/har modtaget et opkald på din direkte telefon), eller hvis du har afvist en henvendelse (fra e-mail, sociale medier osv.), vil din status skifte til "Optaget". Du har denne status i x sekunder (kan indstilles – normalt indstillet til 0-30 sekunder), og derefter skifter din status automatisk til "Ledig". Din status skifter også til "Optaget", hvis du har nået grænsen for, hvor mange skriftlige henvendelser du kan besvare samtidig.
Svarer ikke 	Hvis du ikke besvarer en henvendelse fra en Puzzel-kø eller en anden agent inden for x sekunder (konfigureret af din

	administrator), skifter din status automatisk til No answer. Du har denne status i x sekunder (normalt 1-30 sekunder).
Pause 	Agenten er logget på, men holder pause (med eller uden pauseårsag).

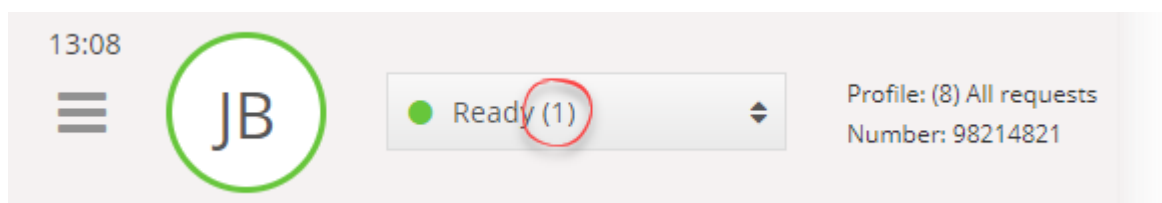
Kun når din status er "Ledig", kan du modtage telefonhenvendelser fra de køer, du er logget på.

Hvis du har brug for en pause, mens du er logget på, skal du vælge statutypen "Pause" eller en af pausevarianterne (valgfrit). Når du holder pause, får du ikke tilbudt opkald eller skriftlige henvendelser.

3.2.1 Status for skriftlige henvendelser

Eftersom statusserne Connecting, Connected, Wrap-up og No answer ikke gælder skriftlige henvendelser (chat, e-mail og sociale medier), kan du modtage disse baseret på dine (separate) indstillinger for skriftlige henvendelser. Tallet i parentes på statusknappen viser, hvor mange skriftlige henvendelser du i øjeblikket er i gang med at besvare.

Din status skifter til "Optaget", hvis du har nået grænsen for, hvor mange skriftlige henvendelser du kan besvare samtidig.



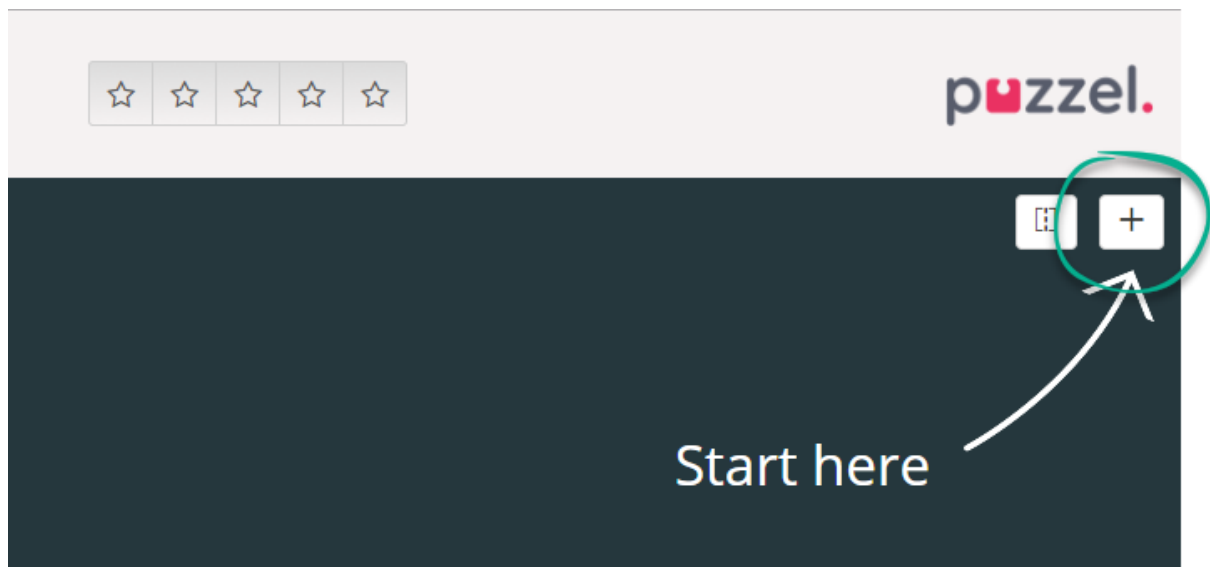
4 Faner

4.1 Fane-konceptet

Hovedområdet på agentapplikationen anvendes til at vise en eller flere faner, der hver især indeholder en eller flere widgets. Faner, som Puzzel har udviklet for at understøtte den grundlæggende funktionalitet, kaldes kernefaner, og faner, som en ekstern part (f.eks. din virksomhed eller en tredjepartsudvikler) har udviklet gennem vores API'er, kaldes brugerdefinerede faner. Brugerdefinerede faner er ikke beskrevet i dette dokument.

Der er to primære typer kernefaner:

Funktionsfaner – Typisk en "passiv" fane, som viser oplysninger, der ikke nødvendigvis vedrører en bestemt henvendelse. Eksempler på funktionsfaner er "Køoversigt" (Queue Overview) og "Ticker". Funktionsfaner holdes normalt åbne i løbet af dagen, men kan også åbnes og lukkes af agenten baseret på det aktuelle behov for oplysninger eller funktioner. Funktionsfaner er tilgængelige i fanemenueen, som findes under knappen "Ny fane" i øverste højre hjørne. Normalt kan man ikke åbne mere end én funktionsfane ad gangen.

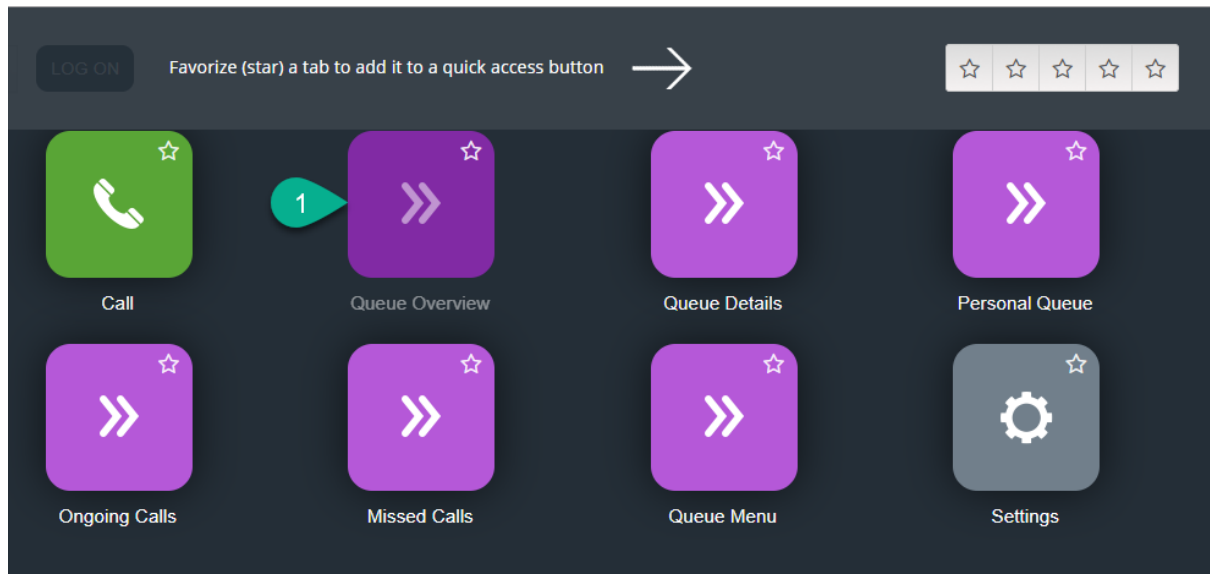


Henvendelsesfaner – Faner, som automatisk åbnes og lukkes, når du modtager en indgående henvendelse, og som ikke er tilgængelige i fanemenueen. Eksempler på henvendelsesfaner er "Telefon" (Phone), "Chat", "E-mail" og de sociale medier.

Dine henvendelser tilbydes og administreres via disse faner, og du kan også se yderligere oplysninger som f.eks. "Indstillinger" (Settings) og "Køoversigt" (Queue Overview). Henvendelsesrelaterede faner (telefonopkald og webchats) vises automatisk, når du får tilbudt en henvendelse, som ikke kan åbnes manuelt. Derimod åbnes faner, der ikke er

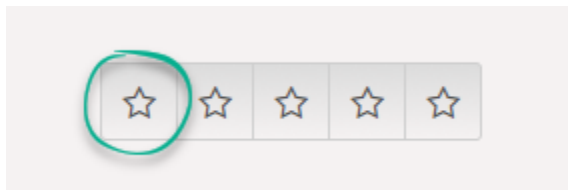
henvendelsesrelaterede, manuelt via knappen "Ny Fane" i øverste højre hjørne, som åbner fanemenuen.

I fanemenuen kan du klikke på en fane for at åbne den. Hvis en fane allerede er åben, har den en lidt mørkere farve. Hvis du vælger en fane, som allerede er åben, åbnes der ikke en ekstra kopi af fanen. Du føres derimod til den allerede åbne fane.

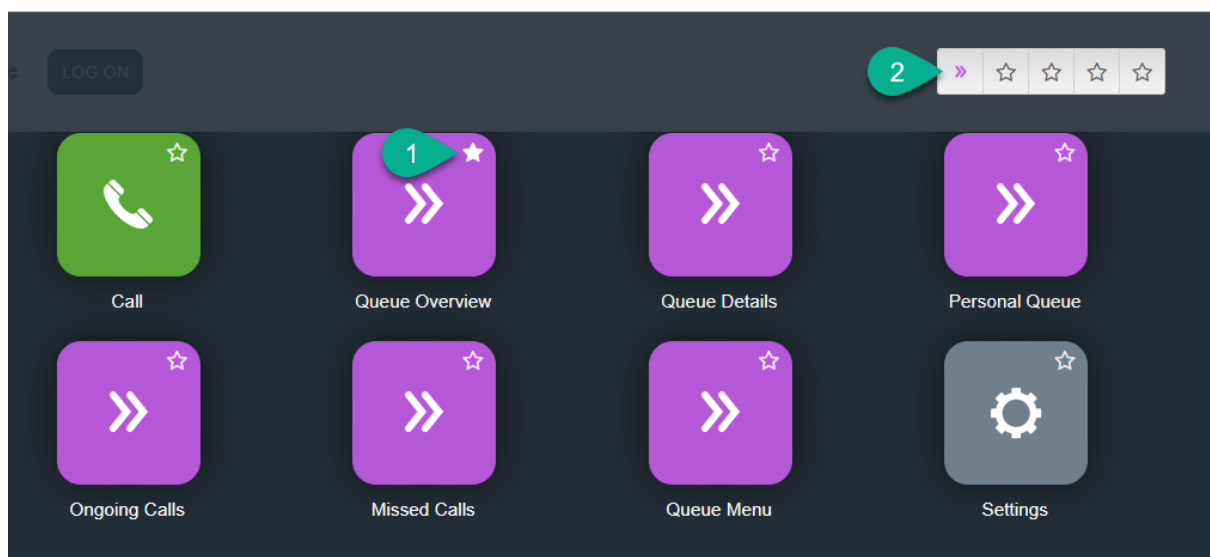


4.1.1 Knapper til hurtig adgang (genveje)

For at få nem adgang til de mest benyttede faner (genveje), som ikke er henvendelsesrelaterede, kan du vælge at gøre op til 5 faner til favoritfaner, således at de bliver tilgængelige via en genvejstast på statuslinjen. Når du klikker på en tom genvejstast (med et stjernesymbol), føres du til menuen til åbning af en ny fane.



Ved at klikke på stjernesymbolet på faneikonet gør du fanen til en genvej, og den tilføjes til den næste tilgængelige genvejstast.



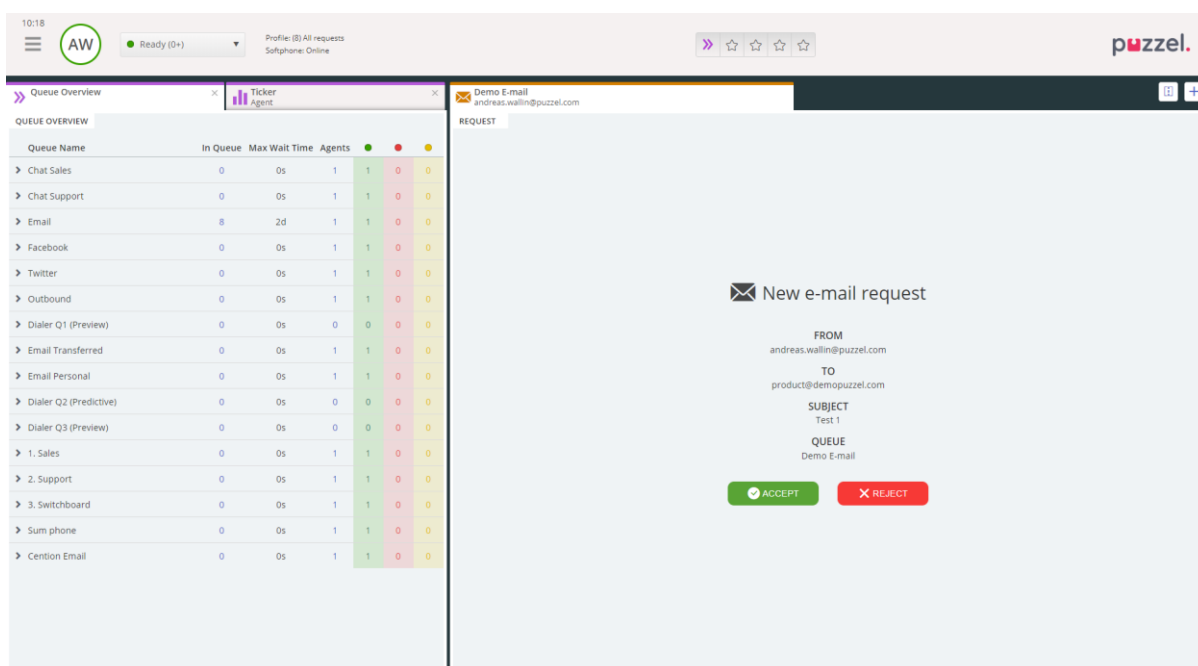
Du kan omarrangere genvejsknapperne ved at trække og slippe dem i den ønskede rækkefølge.

4.1.2 Opdeling og fletning af fanesæt

Som standard vises alle faner ved siden af hinanden i et fanesæt. Du kan dog opdele skærmen i to fanesæt for at fordele dine faner imellem dem. Det gør det muligt at se op til to faner samtidig og få et bedre overblik. Du kan eksempelvis se på køversigten i det ene fanesæt, mens du håndterer en henvendelse i det andet fanesæt.

Ved opdeling af fanesæt vises som standard alle faner i højre fanesæt, men det er muligt at flytte dem til venstre fanesæt (ved at trække dem). For at få et bedre overblik anbefales det, at funktionsfaner trækkes til venstre tabulatorsæt, fordi henvendelsesfaner altid åbnes i højre fanesæt. Du vil så kunne se f.eks. fanen "Køoversigt" (Queue Overview) i venstre fanesæt og en henvendelsesfane i højre fanesæt samtidig.

Applikationen husker, om en bestemt funktionsfane blev vist i venstre eller højre fanesæt, sidste gang fanesættene blev opdelt.



4.2 Fanen "Opkald" (Call)

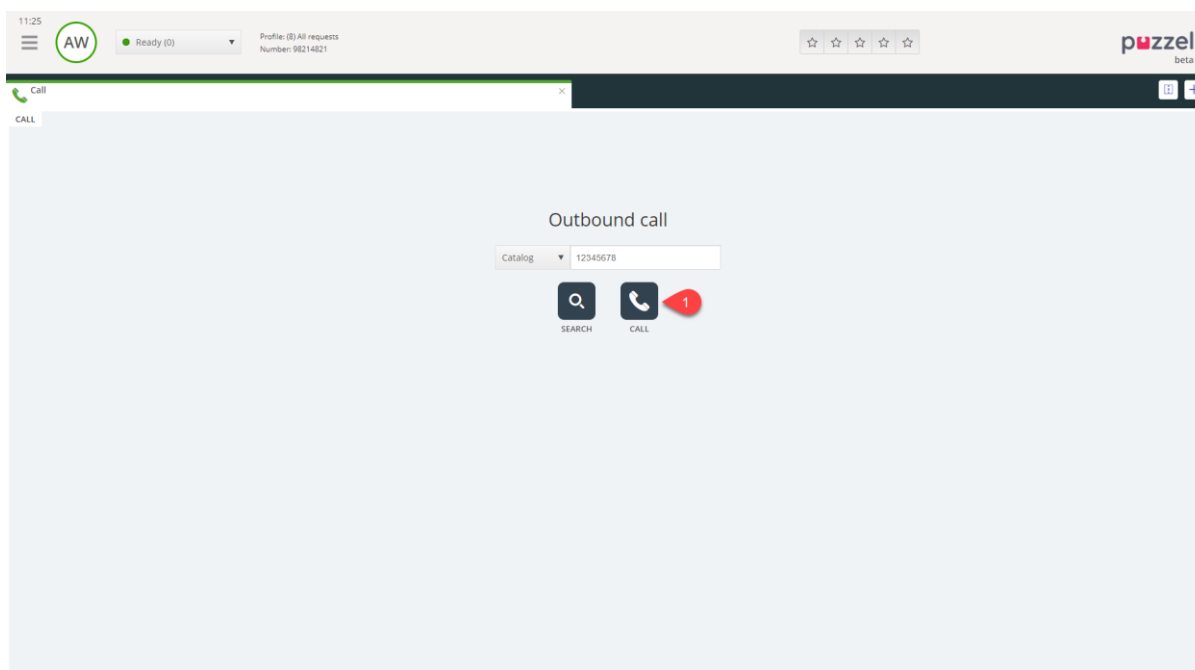
På fanen "Opkald" (Call) kan du foretage udgående opkald til telefonnumre eller kontakter fra bestemte søgekilder. Du kan foretage et udgående opkald til et givent telefonnummer, en ledig agent eller en kontakt i katalog- kontaktkilden (kræver, at katalog-kontaktkilden er konfigureret). Når du foretager et opkald, skal du først vælge blandt de tilgængelige søgekilder (ikke relevant, hvis du indtaster et bestemt nummer, der skal ringes til).

For at foretage et udgående opkald skal du være logget på kørerne og have åbnet fanen "Opkald" (Call). Når opkaldet foretages, ringer systemet først til dig på det nummer, du er logget på med. Når du er tilsluttet, ringer systemet til det nummer/den agent, du vil ringe til.

Ved et udgående opkald svarer de fleste funktioner til håndtering af opkaldet til dem, der anvendes til et indgående opkald. Se afsnittene "Modtagelse af et opkald" og "Sådan foretager du et opkald" for at få yderligere oplysninger.

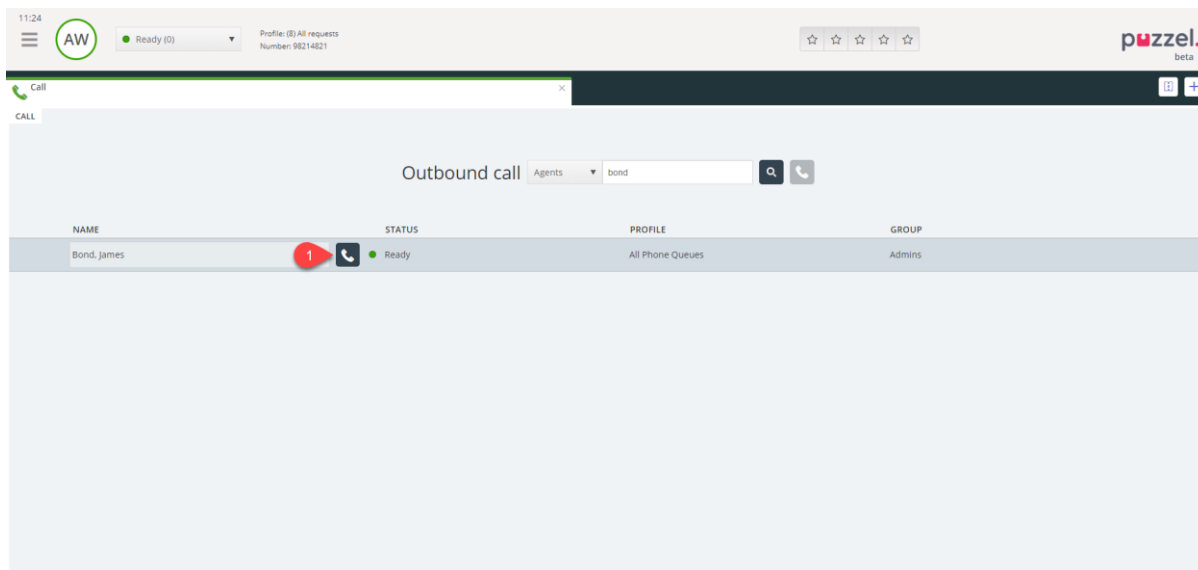
4.2.1 Sådan ringer du til et bestemt nummer

Vælg en søgekilde. Indtast det nummer, du vil ringe til, og klik på opkaldsknappen.



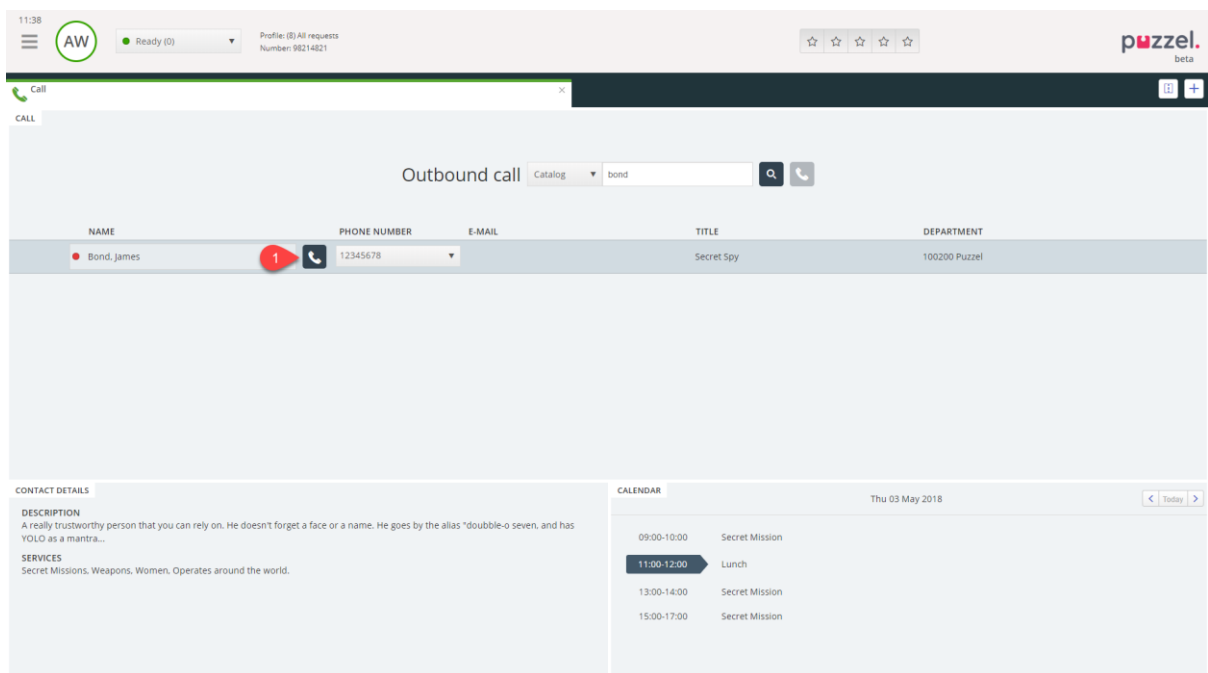
4.2.2 Sådan ringer du til en agent

Vælg "Agent" som søgekilde. Indtast navnet på den agent, du vil ringe til, og tryk på Enter, eller søgeknappen. Du får nu vist resultatet af din søgning. Vælg den pågældende agent på listen (hvis der er mere end ét søgeresultat), og klik på den dertilhørende opkaldsknap.



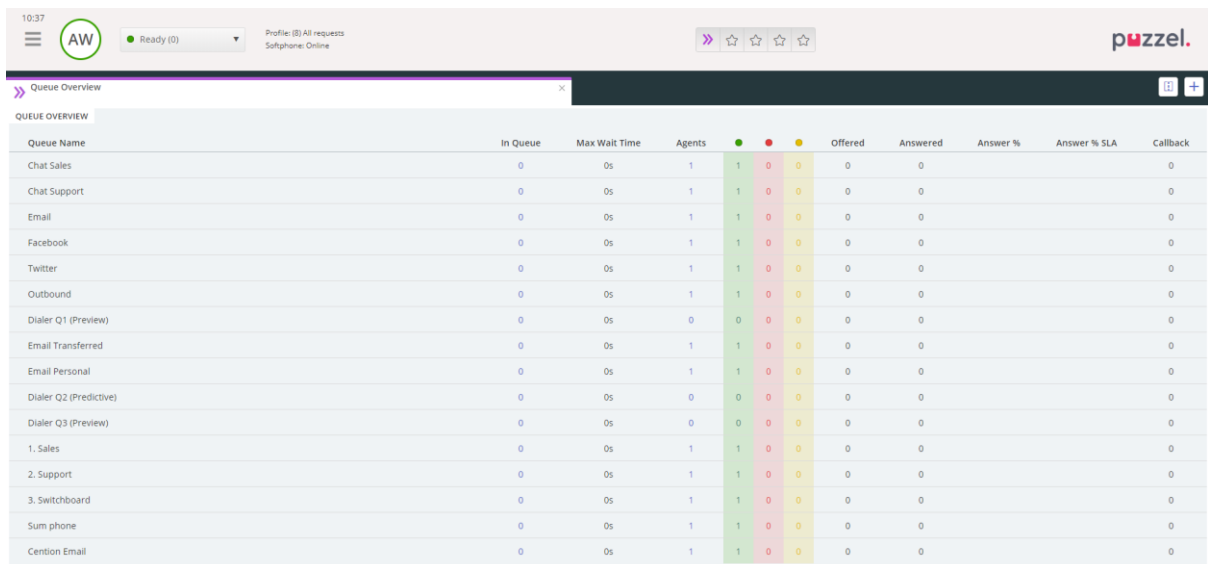
4.2.3 Sådan ringer du til en kontakt

For at ringe til en kontakt (ikke en agent) skal du vælge den relevante søgekilde (f.eks. "Katalog" (Catalog) eller "Skype for Business", indtaste dine søgekriterier og derefter trykke på Enter eller søgeknappen. Du får nu vist resultatet af din søgning. Vælg den pågældende agent på listen (hvis der er mere end ét søgeresultat), og klik på den dertilhørende opkaldsknap.



4.3 Fanen "Køoversigt" (Queue Overview)

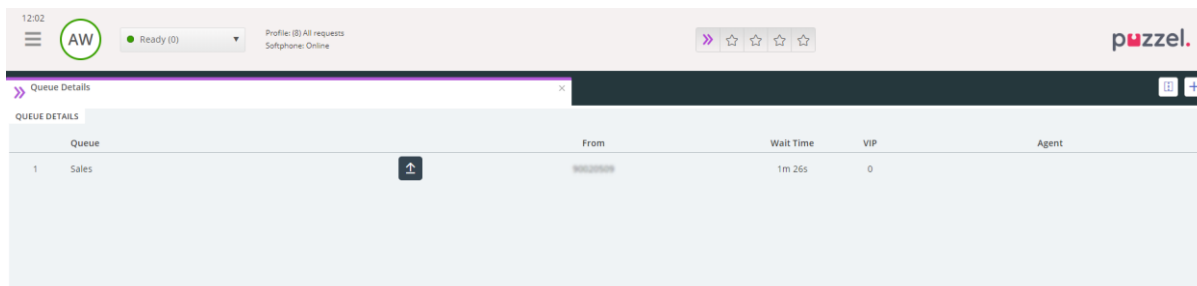
Fanen "Køoversigt" giver et overblik over de køer, der vedrører din løsning. Du kan klikke på de farvede tal i tabellen for at se detaljerede oplysninger om kunderne i køen og de agenter, der er logget på.



Din administrator kan anvende filtre på din brugerprofil for at begrænse antallet af synlige køer. Derfor kan der være køer i løsningen, som ikke vises på din oversigt.

4.4 Fanen "Kødetaljer" (Queue Details)

Fanen "Kødetaljer" giver et overblik over henvendelserne i alle køer på din køoversigt. Hvis du har aktiveret funktionen "pick", kan du plukke henvendelser fra oversigten og allokere dem til dig selv ved hjælp af knappen "Pluk henvendelse".

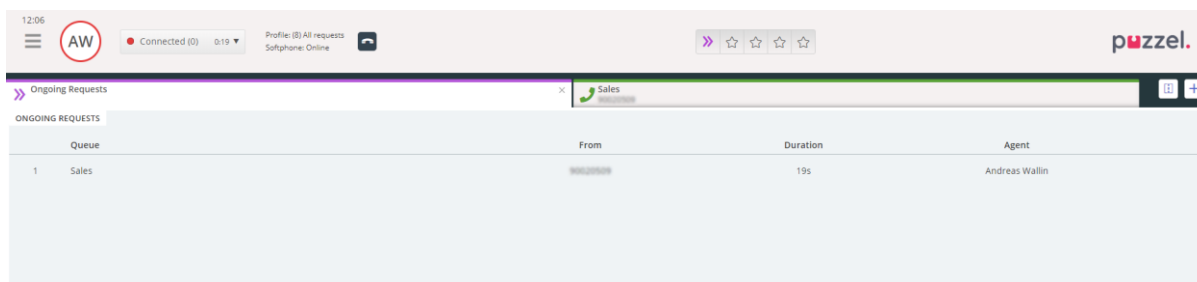


4.5 Fanen "Personlig kø" (Personal Queue)

Fanen "Personlig kø" viser henvendelser (opkald og e-mails/e-opgaver), der er placeret i din personlige kø – enten af dig selv, andre agenter eller et eksternt system. Her kan du plukke og frigive henvendelser manuelt, hvis de ikke skubbes over til dig automatisk. Så længe der er en eller flere henvendelser i din personlige kø, vises en notifikation i menuen øverst til venstre. Her kan du nemt få adgang til fanen med den personlige kø.

4.6 Fanen "Igangværende henvendelser" (Ongoing Requests)

Fanen "Igangværende henvendelser" giver dig et overblik over din køs igangværende henvendelser, det vil sige henvendelser, som agenterne er i gang med at besvare.



4.7 Fanen "Mistede opkald" (Missed Requests)

Fanen "Mistede opkald" viser en liste over mistede henvendelser, det vil sige, at kunden har afsluttet henvendelsen, mens han/hun ventede i køen. Du kan tagge en misset henvendelse til dig selv i afkrydsningsfeltet længst til højre, så andre agenter kan se, at du planlægger at håndtere den. Hvis du tagger en misset henvendelse, allokeres den ikke automatisk til dig. Du skal derimod kontakte kunden manuelt.

12:04 AW Ready (0) Profile: (8) All requests Softphone: Online

MISSED REQUESTS

Queue Name	From	Queued	Wait Time	Tagged By	Tag
1 Sales		4/4/2019 12:00	2m 44s	Andreas Wallin	<input checked="" type="checkbox"/>

4.8 Fanen "Ticker"

Fanen "Ticker" giver et overblik over din arbejdsbelastning og resultatet af din henvendelseshåndtering for hver kø indtil videre i dag og i denne uge. Du får også vist oplysninger om din login- og pausetid i disse perioder.

16:26 AW Enter phone number (1) Sales LOG ON

TICKER

LOGGED ON	IN PAUSE	OFFERED	ANSWERED	ANSWER %
0s	0s	0	0	

Queue	Offered	Answered	Answer %	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up Time	Avg. Handling Time
Chat Sales	0	0		0s	0s	0s
E-mail Sales	0	0		0s	0s	0s
Sales	0	0		0s	0s	0s
SocialCee Facebook	0	0		0s	0s	0s
SocialCee Twitter	0	0		0s	0s	0s
Support	0	0		0s	0s	0s
Switchboard	0	0		0s	0s	0s
Utgående	0	0		0s	0s	0s
Total	0	0		0s	0s	0s

4.9 Fanen "Min log" (My Log)

Fanen "Min log" giver dig en oversigt over de seneste 50 besvarede ind- og udgående henvendelser de seneste 30 dage. Ubesvarede henvendelser og mistede opkald vises ikke. Hvis henvendelserne er opkald eller kommer via e-mail/e-opgaver, kan du ringe eller maile tilbage til kunden. Øverst vises henvendelsernes gennemsnitlige varighed for hver relevante kanal.

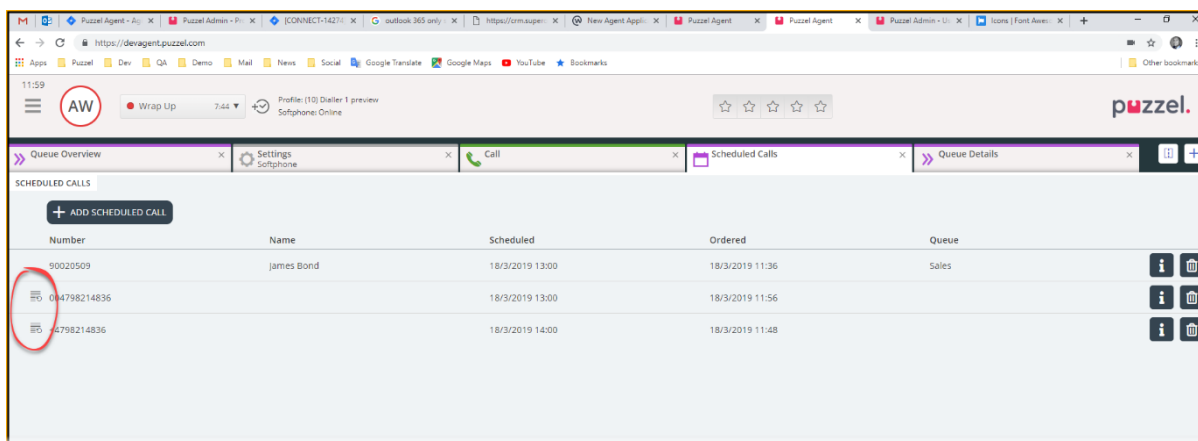
AVG. DURATION	PHONE	SOME	CHAT	E-MAIL
8m 57s	8m 30s	34s	19m 27s	5m 11s

From	Queue	Date	Duration
90020509	Sales	21/1/2019 11:51	21s
90020509	Sales	21/1/2019 11:49	1m 1s
1484149@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	32s
230053133967946@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
jan.rjg@puzzel.com	Chat Sales	16/1/2019 13:19	2m 5s
andreas.wal@puzzel.com	Chat Sales	15/1/2019 13:24	6m 59s
andreas.wal@puzzel.com	Chat Sales	14/1/2019 18:06	2m 20s
andreas.wal@gmail.com	Chat Sales	14/1/2019 17:02	1h 6m 24s
90020509	Support	14/1/2019 12:37	9s
90020509	Support	14/1/2019 12:34	2m 31s
customer@company.com	E-mail Sales	11/1/2019 15:08	19m 59s
customer@company.com	E-mail Sales	11/1/2019 15:01	4m 21s

4.10 Fanen "Planlagte samtaler" (Scheduled Calls)

Fanen "Planlagte samtaler" viser en oversigt over de opkald, der er planlagt i fremtiden. Denne fane er ikke tilgængelig som standard, men skal aktiveres af din administrator eller Puzzel via administrationsportalen. Planlagte opkald kan oprettes manuelt i denne visning eller initieres som en re-schedulering af et aktuelt dialer-opkald (oprettes i dialer-opkaldets årsagsregistrering). I tabellen, der viser planlagte opkald, viser et ikon i kolonnen længst til venstre, hvilke poster der tilføjes som et re-sceduleret dialer-opkald.

I tabellen kan du klikke på detaljeknappen længst til højre for at se flere oplysninger om posten, og du kan også slette det planlagte opkald.



4.10.1 Tilføjelse af et planlagt opkald

For at tilføje et planlagt opkald skal du klikke på "Tilføj planlagt opkald", udfylde felterne og derefter klikke på knappen "Planlæg".

SCHEDULE ✕

Schedule a call

NAME

NUMBER * **CALL BACK**
 Myself Any agent

WHEN **QUEUE**

DISPLAY NUMBER

COMMENT

SCHEDULE

4.10.2 Hvad der sker på det ændrede tidspunkt

Hvis du planlægger et opkald eller ændrer tidspunktet for et Dialer-opkald, så det foretages eksempelvis onsdag kl. 15.00, vises det på fanen "Planlagte opkald " fra bestillingstidspunktet og indtil onsdag kl. 15.00. På det ændrede tidspunkt ændres opkaldet, så det vises i din personlige kø. Opkaldet er "reserveret" til dig, så længe som defineret enten i dialer-konfigurationen eller i de generelle indstillinger.

Når der tilbydes et planlagt opkald, og du besvarer det, ringes kontakten op, og I er begge forbundet.

- ▶ Hvis du er klar på det planlagte tidspunkt, får du tilbudt opkaldet med det samme.
- ▶ Hvis du er logget på køen, men ikke er klar, venter opkaldet på dig i den reserverede tid. Hvis du ikke er klar inden for den reserverede tid, får en anden agent tilbudt opkaldet.
- ▶ Hvis du er logget af på det planlagte tidspunkt, annulleres reservationen, og en anden agent i den pågældende kø får tilbudt opkaldet.

4.11 Fanen "Indstillinger" (Settings)

På fanen "Indstillinger" kan du ændre oplysninger og indstillinger for din konto og din applikation.

4.11.1 Generelt

4.11.1.1 Årsagsregistrering

Her kan du beslutte, om dine kategorier skal skjules som standard i stedet for at blive udvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sandsynligvis gøre din registrering nemmere og hurtigere.

4.11.2 Ændre brugerprofil

Her kan du redigere relevante oplysninger om din brugerkonto i Puzzel. Du kan ændre dit navn, din e-mailadresse og dit mobilnummer (hvis du har adgang til det), og du kan ændre din adgangskode og dine sprogindstillinger.

4.11.3 Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og indstille softphone-parametre.

4.11.3.1 Ringe-enhed

I "Ringe-enhed" kan du definere, hvor softphone-opkald skal ringe. Normalt vælger agenterne deres standardheadset til dette. Du kan også definere, hvor du ønsker, at softphone-opkald derudover skal ringe. Normalt vælger agenterne deres PC-højtalere til dette, så de også kan høre opkald, når de ikke har headsettet på.

4.11.3.2 Auto-svar

Med auto-svar kan du aktivere indgående opkald til at blive besvaret med auto-svar. Når denne funktion er aktiveret, hører du en kortvarig lyd, når du modtager et opkald, så du er forberedt på den samtale, der skal til at finde sted. Du behøver dermed ikke aktivt at besvare opkald.

4.11.3.3 Test af lyd kvalitet

Hvis du er usikker på, hvordan du lyder under en softphone-samtale, kan du foretage et prøveopkald. Når du starter et prøveopkald, bliver du bedt om at optage en kort monolog, som du kan lytte til lige efter. Du skal bare følge instruktionerne og kontrollere, hvordan du lyder. Denne funktion kræver, at du er logget af kørerne.

4.11.4 Skriftlige henvendelser (henvendelser via chat, e-mail og de sociale medier)

Her kan du beslutte, om beskeden skal sendes, eller om du indsætter et linjeskift, når du trykker på Enter/Retur på tastaturet. Hvis denne indstilling markeres, kan du stadig hoppe

til næste linje ved at trykke på Shift + ENTER, når du skriver en besked. Dette er relevant i forbindelse med henvendelser via chatten og de sociale medier.

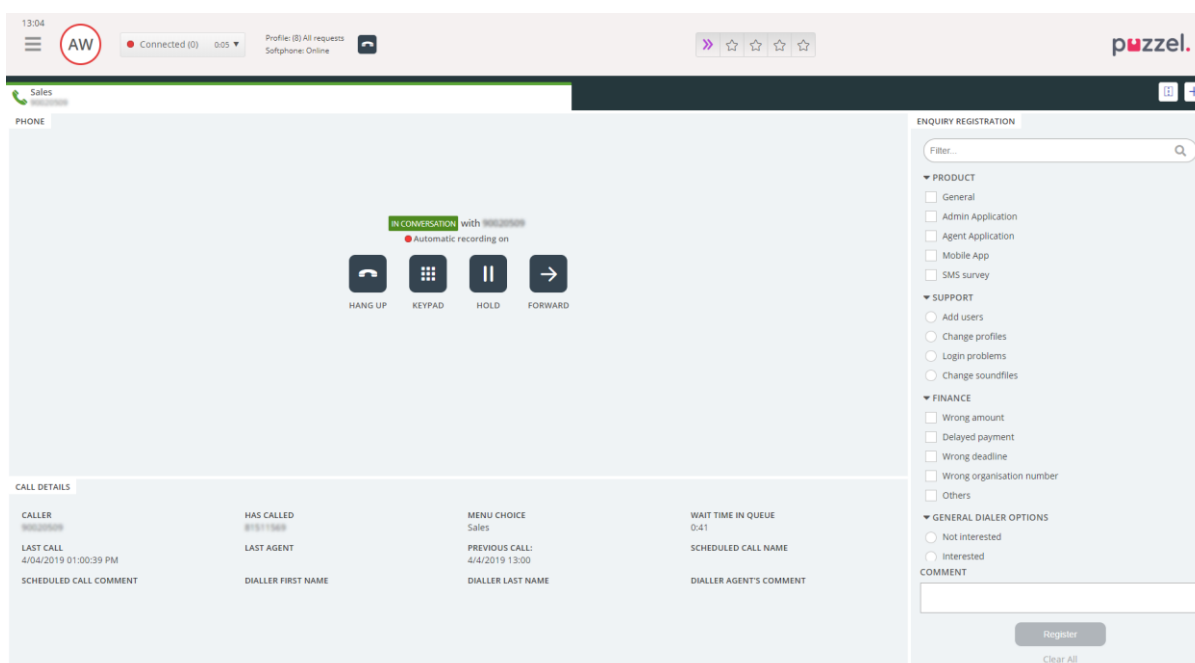
4.11.5 Påmindelser

Her kan du se og redigere indstillinger for afspilning af lyd og visning af notifikationer (toastbeskeder) om indkommende henvendelser. Bemærk, at der er notifikationstidsbegrænsninger i browserne, som tilsidesætter toaster-displaytiden i disse indstillinger.

5 Modtagelse af et opkald

For at kunne modtage opkald skal du være logget på med en profil, der tildeler dig henvendelser fra en eller flere telefonkøer. Når du får tilbudt et opkald, vises fanen "Call" automatisk, og din status ændres til "Kobler op" (Connecting). Den telefon, du er logget på med, vil begynde at ringe (den indstillede tid kan variere afhængigt af operatør og telefontype). Besvarelse af et opkald håndteres på telefonenheden.

Hvis du er logget på med softphone, vises knappen til accept/afvisning af opkaldet både på henvendelsesfanen og i overskriftsområdet. Hvis du har aktiveret autosvar, accepteres opkaldet automatisk.



Når du accepterer et opkald, ændres din status til "I samtale".

Hvis funktionen er aktiveret, kan du se de relevante oplysninger om den, der henvender sig, eller selve opkaldet i widgeten "Opkaldsdetaljer" (Call Details). Disse oplysninger er brugertilpassede og forskellige for hver løsning. Selvom oplysningerne normalt er statiske og systembaserede, kan Puzzel indsamle relevante oplysninger fra eksterne kilder og vise dem i samme widget. Hvis "årsagsregistrering" (enquiry registration) er aktiveret, vises dette også på fanen, som det er vist i eksemplet ovenfor.

5.1 Handlingsknapper til håndtering af opkald

Når du er i gang med en samtale, er der flere handlingsknapper, som du kan bruge til forskellige funktioner.

Ikon	Beskrivelse
	LÆG PÅ – Afbryder det igangværende opkald.
	PÅ HOLD – Sætter henvenderen på hold. Henvenderen kan ikke høre dig, når denne funktion er aktiveret.
	OPTAG – Aktiverer optagelse manuelt. Kan aktiveres automatisk ved opkald, hvis det konfigureres af administratoren.
	CENSURÉR – Giver dig mulighed for at scramble (forvrænge) en igangværende optagelse, så følsomme oplysninger ikke opfattes. Kun aktiv under en optagelse.
	STIL OM – Gør det muligt at viderestille et opkald med eller uden advisering.
	TASTATUR – Gør det muligt at indtaste DTMF-toner, når du er i gang med en softphone-samtale.

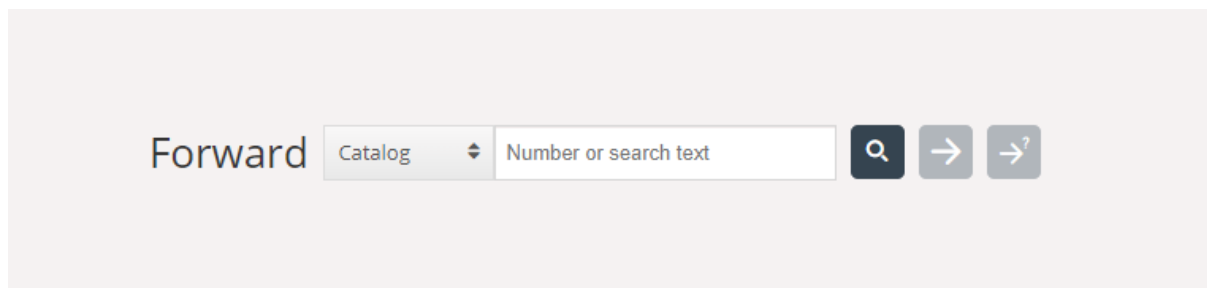


SEND MELDING – Bruges til at sende udgående SMS'er og e-mails til modtagere.

Bemærk! Denne funktion er endnu ikke tilgængelig i den nye agentapplikation.

5.2 Omstilling af opkald

Når du er midt i et opkald, kan du klikke på knappen "Stil om" (Forward) for at omstille det med eller uden advisering. Du kan vælge mellem at omstille opkaldet til en anden agent, tjenestenode (f.eks. menu eller kø), katalogkontakt eller et andet telefonnummer. Hvis du har adgang til mere end én søgekilde, får du vist en rullemenu, hvor du kan vælge, hvilken en der skal søges i. Bemærk, at du muligvis ikke har adgang til at søge efter agenter, tjenesteneroder eller katalogkontakter, eller at din løsning muligvis ikke er konfigureret med disse.

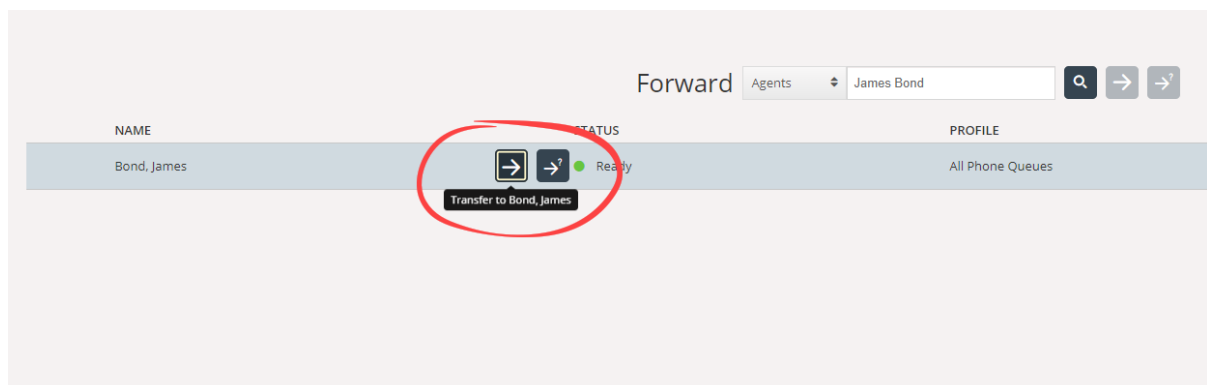


Det er vigtigt, at du ikke stiller et Puzzel-opkald om med dit lokale telefonsystem (f.eks. PBX) direkte, fordi Puzzel ikke vil registrere dette og derfor vil holde dig "forbundet", indtil det opkald, du har stillet om, afsluttes.

Du kan ikke omstille et opkald, der er startet af en anden agent (opkald fra agent til agent).

5.2.1 Omstilling af et opkald uden advisering

Hvis du kender det nummer, du vil omstille til, kan du indtaste det i inputfeltet og klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn).



Hvis du vil omstille opkaldet til en anden agent, tjenestenode eller katalogkontakt, skal du indtaste navnet på den agent, node eller kontakt, som du vil omstille opkaldet til, og klikke

på søgeknappen. Eventuelle resultater af din søgning vises i søgeresultatet. Du kan nu vælge at omstille opkaldet ved at klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn) ud for det pågældende navn i søgeresultatet.

Du kan kun omstille et opkald til en agent der er logget på og tilgængelig (ledig), og du kan kun søge efter og omstille til tjenestenoder (tjenester) når du er i en samtale.

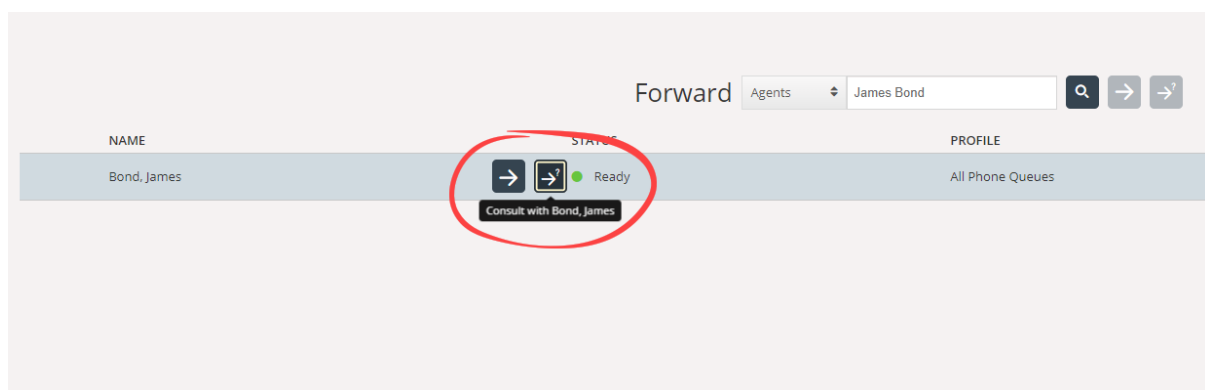
5.2.2 Omstilling af et opkald med advisering

Ud over at omstille et opkald uden advisering, kan du også foretage et adviseringsopkald. Med et adviseringsopkald kan du først selv tale med den, opkaldet skal omstilles til (tredjeparten), mens henvenderen automatisk sættes på hold. Du kan foretage et adviseringsopkald blot for at konferere med tredjeparten, eller for at sikre dig, at tredjeparten er tilgængelig og informeret, inden opkaldet omstilles.

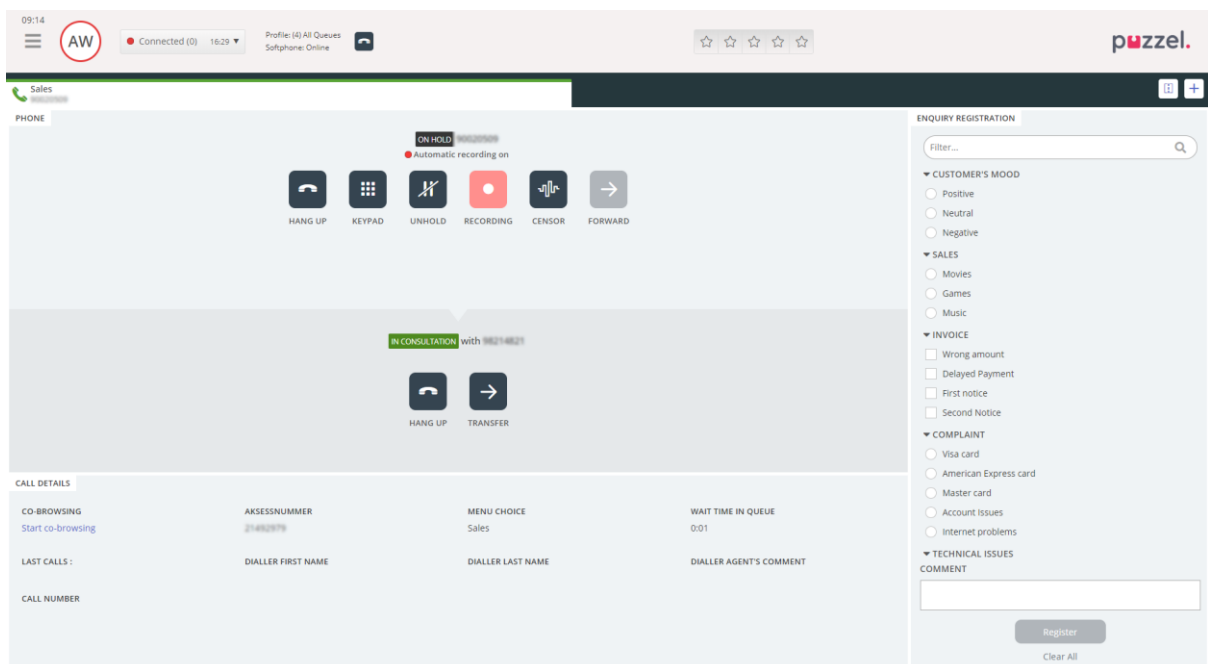
Hvis du kender det nummer, du skal foretage et adviseringsopkald til, kan du indtaste det i inputfeltet og klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn).

Hvis du vil konferere med en anden agent eller katalogkontakt, skal du indtaste navnet på den agent eller kontakt som du vil konferere med, og klikke på søgeknappen. Eventuelle resultater af din søgning vises i søgeresultatet. Du kan nu vælge, hvem du vil konferere med, ved at klikke på konfereringsknappen (pilen med spørgsmålstegn) ud for det pågældende navn.

Du kan kun foretage et adviseringsopkald til en agent, der er logget på og tilgængelig.



Når du foretager et adviseringsopkald, er du forbundet med både henvenderen og den, der omstilles til, men henvenderen sættes automatisk på hold og kan ikke høre din samtale med den, der omstilles til. Opkaldet fra henvenderen håndteres i den øverste halvdel af telefonwidgeten, og opkaldet til den, der omstilles til, håndteres i den nederste halvdel.



Når du foretager et adviseringsopkald, har du tre muligheder:

- Du kan klikke på knappen "LÆG PÅ" (HANG UP) for den, der omstilles til, for at afslutte adviseringsopkaldet og igen blive forbundet med henvenderen. Dermed forbindes du automatisk med henvenderen igen.
- Du kan klikke på knappen "STIL OM" (FORWARD) for at omstille opkaldet til den, der skal omstilles til. Du bliver som agent ledig igen.
- Du kan inkludere henvenderen i adviseringsopkaldet, så det bliver til et trevejs konferenceopkald, ved at klikke på knappen "HENT IND" (UNHOLD) (så henvenderen ikke længere er på hold). Nu kan alle tre parter høre hinanden.

Du kan kun foretage et adviseringsopkald til dine kontakter eller agenter, ikke til løsningens tjenestenoder (tjenester).

5.2.3 Omstilling af opkald ved brug af telefonens tastatur (DTMF-toner)

Du kan omstille opkald til kendte telefonnumre med eller uden advisering ved hjælp af telefonens tastatur.

- ▶ Sådan omstilles et opkald uden advisering: Tryk #nummer#, og læg på.
- ▶ Sådan omstilles et opkald med advisering: Tryk #nummer#, og vent på et svar (henvenderen sættes på hold, når du trykker på det første #-tegn). Når adviseringsopkaldet er etableret, hvilket betyder, at du taler med den, der omstilles til, mens henvenderen sættes på hold, kan du:
 - lægge på for at omstille opkaldet. Du bliver som agent ledig igen.
 - trykke på ** (for at frakoble den, der omstilles til) eller få vedkommende til selv at lægge på. Dermed forbindes du automatisk med henvenderen igen.

Hvis du indtaster det forkerte telefonnummer, eller hvis du vil **annullere adviseringsopkaldet**, fordi ingen besvarer opkaldet, eller hvis adviseringsopkaldet modtages af en voicemail, kan du trykke på ** for at annullere. Når du trykker på **, har du igen forbindelse til henvenderen.

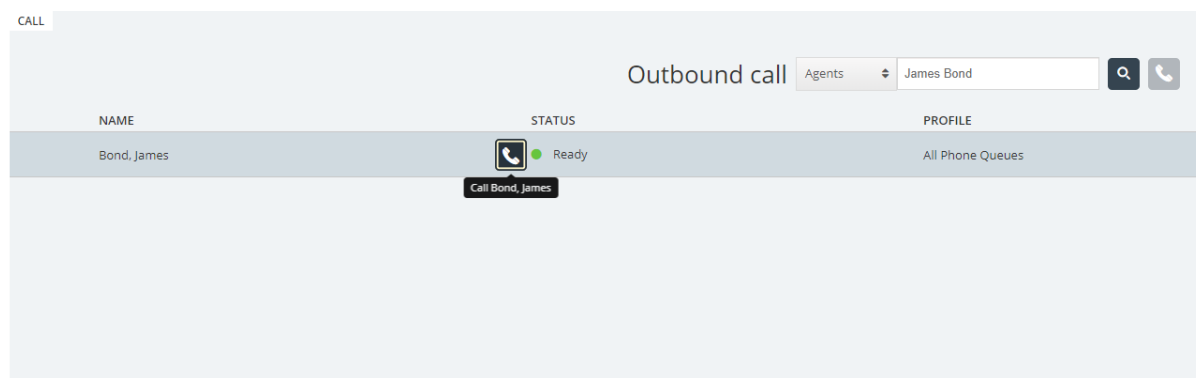
Standardkombinationen for at annullere et adviseringsopkald er **, men dette kan konfigureres af Puzzel. Hvis ** ikke virker for dig, skal du kontakte din supervisor eller Puzzel for at kontrollere indstillingen i din løsning.

5.2.3.1 Nyttige oplysninger om DTMF-toner

- ▶ For at sætte et igangværende opkald (et ikke-adviseringsopkald) på hold, skal du trykke på **. For at hente opkaldet tilbage skal du trykke på ** igen.
- ▶ Hvis der går mere end 3 sekunder mellem tastetryk, annulleres kommandoen, og du skal genstarte processen (3 sekunder er standardværdien, men dette kan konfigureres af Puzzel). Dette gælder også for kommandoen #nummer#.
- ▶ Hvis den person, du foretager et adviseringsopkald til, er optaget eller ikke svarer inden for x sekunder (hvilket er defineret i løsningens konfiguration, f.eks. 25 sekunder), vil du blive informeret om dette. For at hente det opkald, der er sat på hold, skal du trykke på **.
- ▶ Ikke alle telefonenheder er konfigureret til at understøtte DTMF-toner ved indgående opkald. Kontakt din supervisor, hvis dette ser ud til at være tilfældet.

6 Sådan foretager du et opkald

Ud over at modtage indgående opkald kan du foretage udgående opkald fra agentapplikationen. For at foretage et udgående opkald skal du åbne fanen "Opkald" (Call) på fanemenue. Her kan du enten indtaste telefonnummeret direkte i søgefeltet og klikke på opkaldsknappen eller indtaste navnet på den agent eller katalogkontakt, du vil ringe til, og klikke på søgeknappen for at få en liste med relevante søgeresultater. For at ringe til en agent eller katalogkontakt på listen skal du klikke på opkaldsknappen i den pågældende række.



Ved et udgående opkald oprettes der først forbindelse til det nummer, du er logget på med. Du kan annullere det udgående opkald ved at klikke på knappen "FORTRYD" (CANCEL), mens der oprettes forbindelse. Når du har besvaret opkaldet til dig (det nummer du er logget på med), opretter systemet forbindelse til det angivne nummer eller den agent, du ringer til. Status for opkaldet vises på displayet.

6.1.1.1 Nyttige oplysninger om udgående opkald

- ▶ Hvis en henvendelse fra en Puzzel-kø allokeres og sendes til dig, lige før du har klikket på knappen "RING" (din status vil være "Connecting"), vil du modtage status "Udgående opkald påbegyndt", men når din telefon ringer, vil det være et indgående opkald fra en kunde. Når denne samtale er færdig, vil Puzzel genoptage det udgående opkald.
- ▶ Hvis du er i pause, når du klikker på knappen "RING", afsluttes pausen, og det udgående opkald gennemføres.
- ▶ Hvis du har aktiveret efterbehandling, vil dette også gælde for dine udgående opkald (også dem, der ikke besvares af svarpersonen), og din status vil (når du

lægger på) skifte til "Efterbehandling". For at afslutte efterbehandling efter et udgående opkald kan du manuelt ændre din status til "Ledig".

- ▶ En agent kan ikke omstille eller starte et adviseringsopkald, når vedkommende er i samtale i et agent-til-agent-opkald. Den agent, der startede agent-til-agent-opkaldet, kan klikke på "PÅ HOLD" og begynde at optage (hvis denne funktion er konfigureret), men den agent, der har modtaget opkaldet, kan ikke klikke på "PÅ HOLD" eller andre knapper, der kan styre opkaldet.
- ▶ Et agent-til-agent-opkald sættes ikke i kø, og der genereres ingen henvendelse, så det bliver ikke vist alle steder i Puzzel.
- ▶ Et agent-til-agent-opkald vises ikke på siden "Realtid – Igangværende henvendelser" i administrationsportalen eller i agentapplikationen, da der ikke er nogen "henvendelse" involveret.

7 Modtagelse af skriftlige henvendelser

7.1 Ved modtagelse af skriftlige henvendelser

Ud over opkald kan du modtage skriftlige henvendelser, forudsat at virksomhedens løsning er konfigureret med dette, og at du er logget på med en profil, der giver dig henvendelser fra køer med skriftlige henvendelser. Skriftlige henvendelser omfatter chatbeskeder, e-mails og henvendelser via de sociale medier.

7.1.1 Allokeringsbegrænsninger

Generelt kan du være allokeret til ét telefonopkald og op til otte samtidige skriftlige henvendelser (chat, e-mail eller sociale medier) ad gangen.

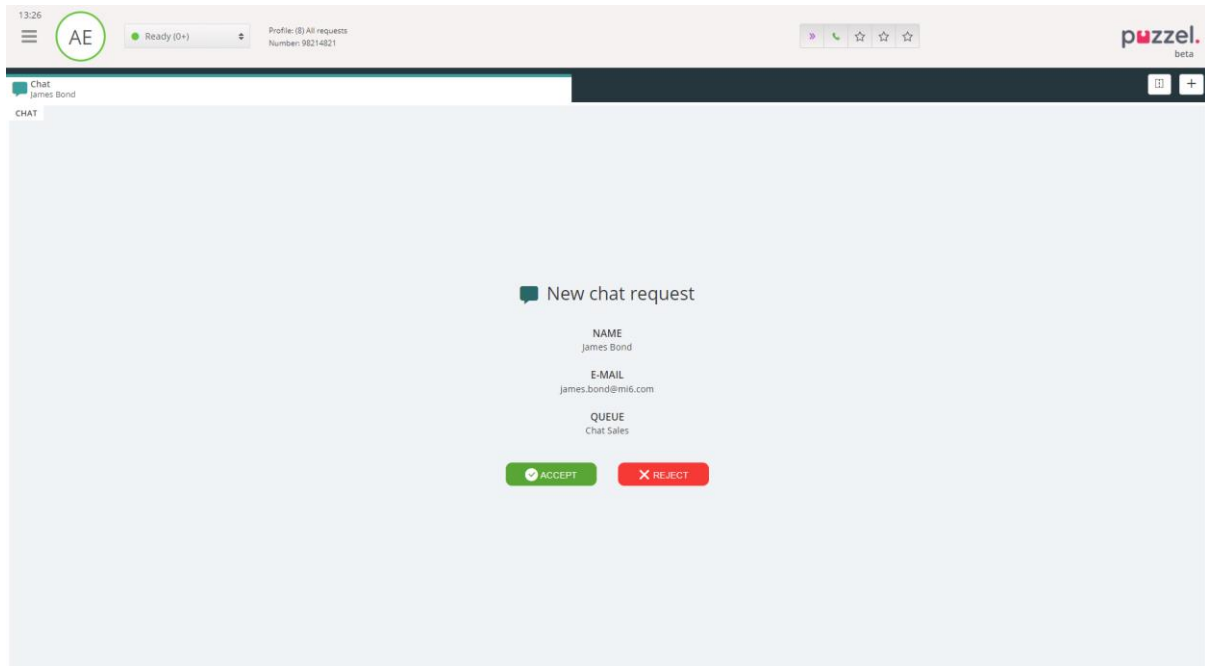
Som en hovedregel får du ikke tilbudt nogen skriftlige henvendelser, mens du håndterer et telefonopkald, men du kan modtage et telefonopkald, mens du håndterer skriftlige henvendelser. Desuden kan din supervisor/administrator blokere dig, så du ikke modtager indgående telefonhenvendelser, så længe du håndterer mere end et bestemt antal samtidige skriftlige henvendelser (defineret i administrationsportalen). Dog vil denne indstilling ikke forhindre dig i at foretage udgående opkald.

7.1.2 Justering af det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser

Ved skriftlige henvendelser kan du konfigureres til at håndtere mere end én samtidig henvendelse. Hvis du får adgang til det, kan du også definere, hvor mange henvendelser du ønsker at håndtere ad gangen. Du kan ikke overstige det maksimale antal samtidige henvendelser, som din administrator har defineret, og du kan ikke definere antallet som nul. Denne indstilling foretages under "Skriftlige henvendelser" på fanen "Indstillinger" i applikationen.

7.1.3 Webchat-henvendelser

For at modtage webchat-henvendelser skal du være logget på med en profil, der indeholder chatkøen eller chatkøerne samt medietypen "chat". Når du tilbydes en chathenvendelse, vises den i en ny fane i applikationen, og du kan vælge at acceptere eller afvise den.



Hvis du afviser henvendelsen, sættes den automatisk tilbage i køen og tilbydes til en anden agent. Hvis du accepterer den, bliver du straks forbundet og kan starte chatsamtalen. Hvis du får tilbudt en anden chatsamtale, vises den i en separat fane i applikationen.

7.1.3.1 Advarsel, når du lukker et aktivt chatvindue

Hvis du ved en fejl kommer til at lukke en chatfane, som stadig har forbindelse til en chat-henvender, åbnes et advarselsvindue, hvor du bliver spurgt, om du er sikker på, at du vil lukke chatvinduet. Hvis chat-henvenderen har afbrudt forbindelsen til chatsessionen, vises advarslen ikke, og du kan lukke chatfanen uden en advarsel.

7.1.3.2 Handlingsknapper til chat

Chatvinduet i applikationen har forskellige funktioner, der kan hjælpe dig under en chatsession.

Ikon	Beskrivelse
	<p>Foruddefineret: Du kan have et antal foruddefinerede beskeder, som du kan sende til chat-henvenderen. Klik på ikonet for at få vist de foruddefinerede beskeder, som din supervisor har konfigureret til dig. Når du vælger en af overskrifterne, vil den tilhørende besked blive vist i dit tekstvindue, og hvis du trykker på Enter på dit tastatur eller på knappen "Send", sendes beskeden.</p>
	<p>Tilbud: Når du er i en chatsamtale, kan du tilbyde chat-henvenderen nogle valgmuligheder. Disse vises i en mere struktureret menu, hvilket giver et bedre overblik over valgmulighederne end blot tekst. Det viser desuden agenten en mere klar beslutning/et mere klart valg fra chat-henvenderens side end et skriftligt svar.</p>
	<p>Invitér: Med Invitér-knappen kan du invitere en agent til at deltage i chatsamtalen. Du kan enten invitere en agent direkte eller invitere en tilfældig agent fra en bestemt kø. Når du har sendt en invitation, kan du vælge at blive i chatsamtalen eller frakoble dig selv. Når du har sendt en invitation, kan du invitere flere agenter. Du kan dog kun invitere én agent ad gangen.</p>
	<p>Privat: I en chatsamtale, hvor du har inviteret en eller flere agenter, kan I sende "skjulte" beskeder til hinanden ved at klikke på privat-ikonet. Private</p>

beskeder er synlige for agenter, men kan ikke ses af chat-henvenderen. Når du har sendt/modtaget en skjult besked, kan du se, at den er skjult, fordi øje-ikonet vises ved siden af agentens navn i chatsessionen, og fordi der er en anden farve i chatboblen. Klik på øje-ikonet igen for at deaktivere private beskeder.

Skjulte beskeder vises ikke i de chatlogfiler, der sendes til chat-henvenderen efter samtalen. De vil dog være synlige i din organisations chatlogfiler, og derfor kan skjulte beskeder også bruges til at tilføje interne noter til chatten. Dette kan være en fordel, hvis en administrator reviderer chatdialogerne efterfølgende.

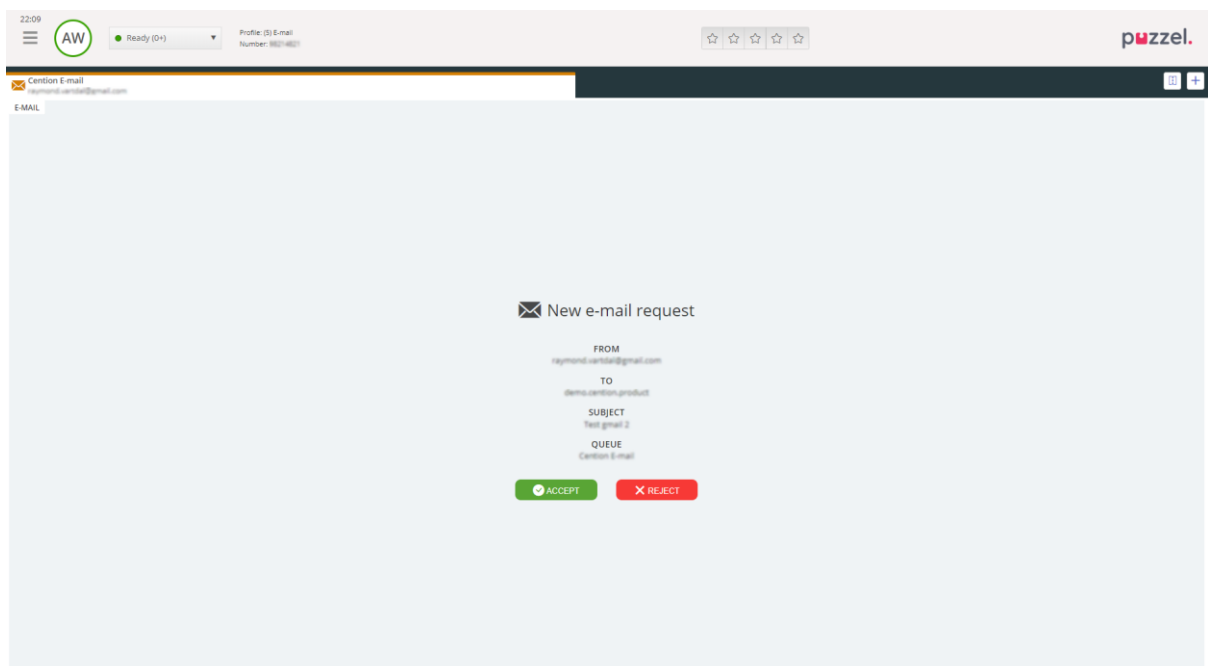
7.1.3.3 Sådan afslutter du en chatsession

Hvis chat-henvenderen afslutter en chatsession ved at klikke på knappen Afslut eller x i sin grænseflade, modtager du en besked på din chatgrænseflade med besked om, at chatsessionen er afsluttet.

Hvis du ønsker at afslutte en chatsession, kan du klikke på ikonet x i øverste højre hjørne på chatfanen.

7.1.4 E-mail-/e-opgaver



For at modtage e-mail-/e-opgaver skal du være logget på med en profil, der indeholder e-mailkøen(-erne). Når du tilbydes en e-mailhenvendelse, vises den i en ny fane i applikationen, og du kan vælge at acceptere eller afvise den.



Hvis du afviser henvendelsen, sættes den automatisk tilbage i køen og tilbydes til en anden agent. Hvis du accepterer den, åbnes den e-mail/e-opgave, som henvendelsen peger på, i en ny browserfane. Hvis du får tilbudt en anden e-mail-/e-opgave, vises den i en separat fane i applikationen.

7.1.4.1 Handlingsknapper til e-mails/e-opgaver

Vinduet med e-mails/e-opgaver i applikationen har et par funktioner, der kan hjælpe dig under en session.

Ikon	Beskrivelse
	<p>OMSTIL: Du kan omstille en e-mail-/e-opgavehenvendelse til en anden agent eller en anden kø. Ved omstilling kan du vælge at tilføje en kommentar, som den modtagende agent kan se.</p>
	<p>PERSONLIG KØ: Hvis du ønsker at sætte en accepteret e-mail/e-opgave "på hold" i din personlige kø, mens du arbejder med andre ting, kan du gøre det</p>

	ved at placere den i din personlige kø. Du kan når som helst åbne fanen med din personlige kø og hente de henvendelser, der ligger dér.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.1.4.2 Sådan afsluttes en e-mail-/e-opgave

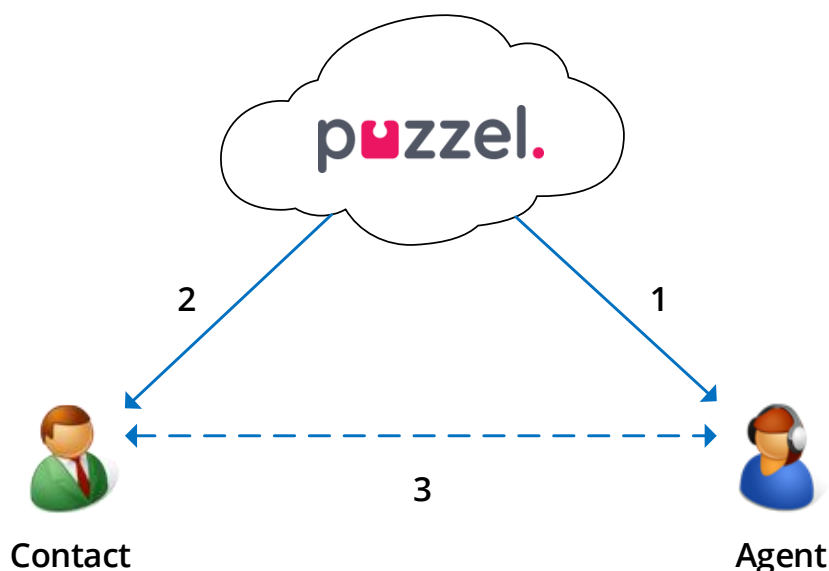
En e-mail-/e-opgave afsluttes, når du som agent lukker henvendelsen ved at klikke på x-ikonet i øverste højre hjørne af henvendelsesfanen.

8 Dialer-opkald

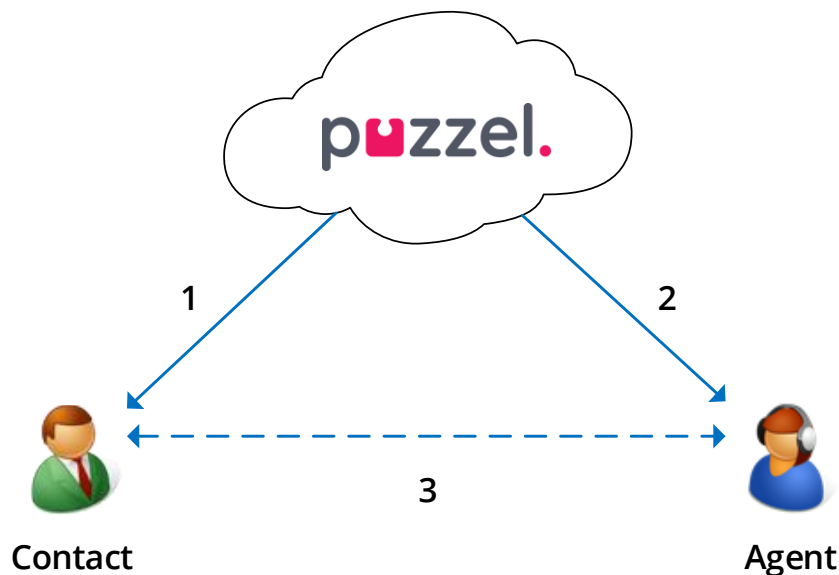
Løsningen kan konfigureres med en dialer-funktion. Dialer gør det muligt for din supervisor/administrator at uploade en liste med kontakter, der skal ringes til. Disse opkald allokeres automatisk til agenter, der er logget på med en profil, der har de kompetencer, der kræves til den pågældende kampagnekø. Dialer ringer til en kontakt højst x gange (som defineret), eller indtil kontakten svarer. Ved et dialer-opkald foretages et opkald til dig (agenten) og et opkald til kontakten, før I forbindes.

Der er 2 primære dialer-tilstande. Din virksomhed kan have forskellige Dialer-kampagnekøer, der anvender forskellige tilstande. Hvilken tilstand der anvendes, afgør, om det er agenten eller kontaktpersonen, der først ringes op.

- ▶ Tilstanden **Preview** – Der ringes først til agenten, som modtager oplysninger om den kontakt, der skal ringes til. Når agenten har besvaret opkaldet, ringes der til kontakten. Det giver dig lidt tid til at forberede dig, men vær opmærksom på, at ikke alle kontakter svarer. Hvis du (agenten) ikke besvarer det tilbudte opkald, sendes det til den næste ledige agent.



- ▶ Tilstanden **Predictive/Power** – Der ringes først til kontakten. Når en kontakt, der er ringet til, har besvaret opkaldet, ringes der til en ledig agent, som forbindes med kontakten. Du skal bruge Puzzel Softphone, som automatisk besvarer opkald i tilstanden Predictive/Power, så den kontakt, der allerede har besvaret, får en live agent på linjen inden for et par sekunder.



Vigtigt! Når du er logget på en kø i tilstanden Predictive/Power, må du ikke klikke på Pause/Log af eller starte et udgående opkald, mens du er i statusen "Ledig", fordi Dialer allerede er begyndt at ringe til en kontakt. Hvis kontakten svarer, og du ikke længere er klar, vil kontakten opleve et tavst opkald, eftersom ingen agent er klar. Når du skal klikke på pause (enhver gul tilstand som f.eks. administration, pause, kursus m.m.) eller logge af, skal du altid klikke på pause, når du er i statusen Wrap-up!

Sørg for at udvide din (foruddefinerede) efterbehandlingstid, hvis du har brug for det, så din status ikke pludselig ændres til "Ledig", før du virkelig er klar. Hvis du klikker på pause, lige efter at du er blevet "Ledig", medfører det, at der ringes til en ny kontakt, og hvis kontakten svarer, vil der ikke være nogen agent til at svare. Vi anbefaler en lang foruddefineret efterbehandlingstid, så du ikke behøver at udvide efterbehandlingstiden, men bare skal klikke på "Ledig", når du er klar. Den tid, der anvendes til efterbehandling, registreres i statistikken.

Hvis du ønsker mere detaljerede oplysninger om, hvordan Dialer er konfigureret på din løsning, anbefaler vi, at du henvender dig til din supervisor.

9 Enquiry registration

Årsagsregistrering er en valgfri funktion, der gør det muligt for agenter at registrere årsagerne til henvendelserne. Hvis funktionen er aktiveret, kan du også tilføje en kommentar med fri tekst til hver enkelt henvendelse. Med denne information kan din virksomheds supervisor eller administrator nemt hente statistikrapporter, der viser alle registreringer fra alle agenter, og danne sig et overblik over de mest almindelige slags henvendelser.

Supervisoren eller administratoren opretter kategorierne og emnerne til årsagsregistreringen og beslutter, om en kategori skal understøtte mere end én valgmulighed. Kategorier med afkrydsningsfelter angiver, at der er mere end én valgmulighed, mens alternativknapper angiver, at der kun er én valgmulighed. Når du modtager en ny henvendelse, vises en ny tom årsagsregistrerings-widget på henvendelsesfanen.

Tvungen registrering kan aktiveres, således at du ikke kan lukke den igangværende henvendelsesfane, før du har foretaget en registrering.

ENQUIRY REGISTRATION

Filter...

- ▼ CUSTOMER'S MOOD ✓
 - POSITIVE
 - NEGATIVE
 - NEUTRAL
- ▼ PRODUCT ✓
 - General
 - SMS survey
 - Admin Application
 - Agent Application
 - Statistics
 - Catalog
 - App
- ▼ SUPPORT ✓
 - Add users
 - Change profiles
 - Login problems
 - Request for information
 - Change soundfiles

COMMENT

The customer wanted help with making new profiles.

[Clear All](#)

9.1 Registrering af feedback fra funktionen Dialer

Hvis du besvarer Dialer-opkald, kan agentapplikationen konfigureres til at indeholde tre yderligere elementer i årsagsregistrerings-widgeten.

▶ Action

I sektionen "Handling" er der to valgmuligheder:

- **Marker som ulæst/voicemail**
 - Markér dette felt, hvis opkaldet faktisk blev besvaret, men af kontaktens telefonsvarer/voicemail. Resultatet er, at kontaktens status ændres til "ikke besvaret", så Dialer ringer tilbage til kontakten senere, hvis der stadig er flere forsøg tilbage. Hvis den kontakt, der er ringet til, ikke svarer (hvis der er timeout for ringning, eller hvis du hænger på, mens telefonen ringer), skal du ikke markere denne valgmulighed.

- **Genbestil** – Hvis kontakten og dig aftaler, at du skal ringe tilbage til kontakten på et senere tidspunkt, skal du markere " Genbestil". Herefter skal du markere "Mig selv" og indtaste dato/tidspunkt og en kommentar. Hvis du allerede nu ved, at du ikke er tilgængelig på det ændrede tidspunkt, kan du vælge "Næste ledige agent", så en anden agent får det opkald, der er blevet rykket. Ændrede Dialer-opkald til "Mig selv" vises på fanen "Planlagte samtaler" (kræver adgang).

The screenshot shows the 'ENQUIRY REGISTRATION' form. At the top right is the 'puzzel.' logo. Below it is a search bar labeled 'Filter...'. The form is organized into sections with expandable/collapsible headers:

- ACTION**: Includes radio buttons for 'Mark as unanswered/voicemail' and 'Reschedule'. Under 'Reschedule', there are radio buttons for 'Myself' and 'Any agent'. Below these are input fields for a date ('20/03/2019') and a time ('14:00').
- CAMPAIGN**: Includes radio buttons for 'Interested', 'Not interested', 'Wrong person in family answered', 'Answering machine', and 'No answer (preview)'. A red callout box points to this section.
- CUSTOMER'S MOOD**: Includes radio buttons for 'Positive', 'Neutral', and 'Negative'.
- SALES**: Includes radio buttons for 'Movies', 'Games', and 'Music'.
- COMMENT**: Includes a text input field. A red callout box points to this section.

At the bottom of the form are two buttons: 'Register' and 'Clear All'.

- ▶ **Kategori og emner til kampagner:** Der kan reserveres en henvendelsesregistreringskategori til Dialer-opkald pr. kampagne. En kategori for en Dialer-kampagne ligner en hvilken som helst anden kategori, men vises kun i forbindelse med Dialer-opkald. Typiske emner er *Sales*, *Interested* og *Not interested*. Hvis din administrator har defineret *Voicemail* som et emne, skal du være opmærksom på, at dette er til statistiske formål, og at du stadig skal markere handlingen *Mark as unanswered* for at fortælle Dialer, at der skal ringes til denne kontakt igen. Et emne, der eksempelvis kaldes *No answer*, er nødvendigt ved brug af tilstanden Preview og tvungen henvendelsesregistrering.
- ▶ **Comment:** Hvis du ændrer tidspunktet for et opkald, er det vigtigt, at du tilføjer en kommentar. Grunden til dette er, at denne kommentar vises i agentapplikationen, når det rykkede opkald sendes til dig eller en kollega, hvis du ikke er tilgængelig på det ændrede tidspunkt, eller hvis "Any agent" er markeret.

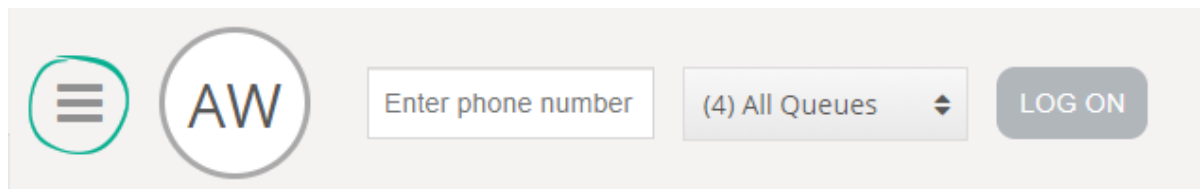
Hvad sker der på det ændrede tidspunkt?

Hvis du ændrer tidspunktet for et Dialer-opkald, så det foretages eksempelvis onsdag kl. 15.00, vises det på listen "Scheduled calls" fra bestillingstidspunktet og indtil onsdag kl. 15.00. På det ændrede tidspunkt sættes kontakten i den samme Dialer-kø, og den vises nu i din "personlige kø". Denne kontakt er "reserveret" til dig i det antal minutter, der er defineret for den pågældende kampagne (f.eks. 20). Hvis du er klar på det ændrede tidspunkt, får du opkaldet med det samme. Hvis du er logget på køen, men ikke er klar, venter opkaldet på dig i den reserverede tid, og hvis du ikke bliver klar i løbet af den reserverede tid, sendes opkaldet til en anden agent. Hvis du er logget af på det ændrede tidspunkt, sendes opkaldet til den første ledige agent i den pågældende Dialer-kø.

Når et ændret opkald sendes til dig, skal du svare, hvorefter kontakten ringes op. Nu vises den kommentar, du skrev, da tidspunktet for opkaldet blev ændret. Hvis kontakten ikke svarer, kan du bestille et nyt tidspunkt, hvis du vil.

10 Menu

Applikationen har en menu i øverste venstre hjørne af skærbilledet. I denne menu kan du justere applikationens funktioner og udseende. Du kan blandt andet redigere din profil, ændre notifikationsindstillinger og redigere antallet af samtidige skriftlige henvendelser. Klik på ikonet for at få vist de forskellige valgmuligheder.



10.1 New fane

Menupunktet "New fane" fører dig til samme visning, som når du klikker på knappen "+" i højre hjørne af hovedvinduet. Her kan du åbne en ny fane, alt efter hvilken funktion du skal have adgang til.

10.2 Personal Queue

Menupunktet "Personlig kø" åbner fanen med den personlige kø og viser indholdet af den.

10.3 Indstillinger

Menupunktet "Indstillinger" åbner en fane med indstillinger, hvor du kan foretage forskellige justeringer eller ændringer i indstillingsmenuen. Fanen "Indstillinger" har flere undermenuer, som er forklaret nedenfor.

10.3.1 Generelt

10.3.1.1 Årsagsregistrering

Under "Årsagsregistrering" kan du vælge, om alle kategorier skal skjules som standard. Dette er praktisk, hvis du har mange kategorier eller emner, så du er tvunget til at rulle for at finde relevante emner for hver henvendelse.

10.3.2 Ændre brugerprofil

Under "Ændre brugerprofil" kan du ændre hovedindstillingerne for din brugerkonto, eksempelvis ændre din e-mailadresse, dit telefonnummer eller din adgangskode. Vi anbefaler, at du tilføjer din e-mailadresse eller dit mobiltelefonnummer for at få en bedre

og mere sikker hentning af adgangskode, hvis det bliver nødvendigt. Det er ikke muligt at ændre brugernavn eller numerisk ID via applikationen.

10.3.3 Skriftlige henvendelser

Under "Skriftlige henvendelser" kan du vælge, om en besked (via webchat eller de sociale medier) skal sendes, eller om markøren skal hoppe til næste linje, når du trykker på Enter på tastaturet.

Du kan også indstille antallet af samtidige skriftlige henvendelser (via webchat, e-mail og de sociale medier), såfremt din administrator/supervisor har givet dig adgang til det.

10.3.4 Påmindelser

Under "Påmindelser" kan du konfigurere indstillinger for lyd, toastbeskeder vedrørende opkald og webchat-henvendelser.

10.4 Log ud

Hvis du vælger "Log ud", logges du af applikationen og vender tilbage til applikationens logonskærm.

Bemærk! Når du logger af eller lukker applikationen, logger du ikke af køerne, og du vil stadig modtage henvendelser til din telefon, hvis din status var indstillet til "Ledig", da du lukkede applikationen. Hvis du ikke ønsker at modtage henvendelser på din telefon, når du er logget af applikationen eller har lukket den, skal du sørge for, at du først logger af køerne.