

Uusi Puzzel- asiakaspalvelujärjestelmä Käyttöopas

Huhtikuu 2019 | Asiakirjan versio 1.2.0

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmän esittely.....	5
1.2	Monikanavainen asiakaspalvelujärjestelmä	5
1.3	Palvelupyyntöjen priorisointi	5
1.4	Käyttäjryhmät ja -profiilit	6
1.5	Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymä.....	6
1.6	Asiakaspalvelujärjestelmän nykyisen ja uuden version väliset erot	6
2	Kirjautuminen.....	7
2.1	Asiakaspalvelujärjestelmään kirjautuminen.....	7
2.2	Kirjautuminen ulos asiakaspalvelujärjestelmästä	8
3	Kirjautuminen sisään	10
3.1	Kirjautuminen jonoihin	10
3.1.1	Kirjautuminen sisään puhelinnumerolla	10
3.1.2	Kirjautuminen puhelimitse ("backdoor").....	11
3.1.3	Kirjautuminen sisään Softphone-sovelluksella	12
3.2	Asiakaspalvelijan tila	13
3.2.1	Kirjallisten palvelupyyntöjen tila.....	14
4	Välilehdet.....	15
4.1	Välilehdet.....	15
4.1.1	Pikapainikkeet.....	17
4.1.2	Näytön jakaminen kahteen näkymään ja yhdistäminen yhdeksi näkymäksi	18
4.2	"Call"-välilehti (puhelut).....	19
4.2.1	Numeroon soittaminen	19
4.2.2	Asiakaspalvelijalle soittaminen	20
4.2.3	Yhteystiedon numeroon soittaminen	20
4.3	"Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)	21

4.4	"Queue Details" -välilehti (jonon tiedot)	21
4.5	"Personal Queue" -välilehti (oma jono)	22
4.6	"Ongoing Requests" -välilehti (käsittelyssä olevat pyynnöt)	22
4.7	"Missed Requests" -välilehti (vastaamatta jääneet pyynnöt)	22
4.8	"Ticker"-välilehti (tilastot)	23
4.9	"My Log" -välilehti (oma loki).....	23
4.10	"Scheduled Calls" -välilehti (ajastetut takaisinsoitot)	25
4.10.1	Ajastetun takaisinsoiton lisääminen	25
4.10.2	Mitä tapahtuu, kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa.....	26
4.11	"Settings"-välilehti (asetukset)	27
4.11.1	General (yleiset asetukset)	27
4.11.2	Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja).....	27
4.11.3	Softphone.....	27
4.11.4	Written Requests (kirjalliset pyynnöt eli chatit, sähköpostit ja sosiaalisen median kautta tulevat pyynnöt)	27
4.11.5	Notification (ilmoitus)	28
5	Puheluun vastaaminen.....	29
5.1	Puheluun liittyvät painikkeet.....	30
5.2	Soitonsiirto	32
5.2.1	Soitonsiirto suoraan toiselle henkilölle.....	32
5.2.2	Konsultoiva soitonsiirto	33
5.2.3	Soitonsiirto puhelimen näppämistöllä (DTMF-äänitaajuusvalinta).....	35
6	Puhelun soittaminen.....	37
7	Kirjallisten palvelupyyntöjen vastaanottaminen.....	39
7.1	Kirjalliset palvelupyynnöt	39
7.1.1	Palvelunpyyntöjä koskevat rajoitukset	39
7.1.2	Samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyyntöjen enimmäismäärän muuttaminen	39

7.1.3	Chatin kautta tulevat palvelupyynnöt	40
7.1.4	Sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tulevat palvelupyynnöt.....	42
8	Automaattiset puhelut Dialler-järjestelmän kautta	45
9	Enquiry Registration (rekisteröintilomake).....	47
9.1	Dialler-palautteen kirjaaminen	48
10	Valikko	50
10.1	New Tab (uusi välilehti)	50
10.2	Personal Queue (oma jono).....	50
10.3	Settings (asetukset).....	50
10.3.1	General (yleiset asetukset)	50
10.3.2	Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja).....	50
10.3.3	Written Requests (kirjalliset palvelupyynnöt)	51
10.3.4	Notifications (ilmoitukset)	51
10.4	Sign Out (kirjaudu ulos)	51

1 Johdanto

1.1 Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmän esittely

Puzzel on yrityksesi tarpeisiin räätälöitävä pilvipohjainen asiakaspalvelujärjestelmä. Asiakaspalvelijille suunnattua järjestelmää voi käyttää milloin ja missä tahansa. Tarvitaan vain puhelinliittymä (PSTN, SIP tai matkapuhelin) ja internet-yhteys. Järjestelmään voi kirjautua myös ”Softphone”-puhelinsovelluksella, joka on integroitu ratkaisuumme.

Tässä käyttöohjeessa kuvataan asiakaspalvelijoille suunnatut toiminnot. Käyttämäsi järjestelmäratkaisu ei välttämättä sisällä kaikkia kuvattuja toimintoja. Tällaisia sovelluskohtaisia toimintoja ovat esim. ”Softphone”-puhelinsovelluksen käyttö, puheluiden soittaminen, yhteystietojen haku tietyistä lähteistä ja puheluiden tallentaminen.

1.2 Monikanavainen asiakaspalvelujärjestelmä

Puzzel-järjestelmä sisältää useita moduuleja ja vähintään yhden jonon, johon saapuu palvelupyynnöitä eri kanavista, kuten puhelimesta, chatista, sähköpostista ja sosiaalisesta mediasta. Voit vastata puheluihin ja yhteen tai useampaan kirjalliseen palvelupyyntöön samanaikaisesti.

1.3 Palvelupyyntöjen priorisointi

Puzzel-järjestelmässä voi priorisoida yhteydenottojen jonot. Voit myös valita eri kanavista tulevien palvelupyyntöjen tärkeysjärjestyksen. Jonot priorisoidaan hallintaportalissa määrittämällä niille palvelutasosopimuksen (SLA, Service Level Agreement) raja-arvot. Järjestelmä ohjaa palvelupyynnöt oikeille asiakaspalvelijoille ammattitaidon ja taitotason mukaan. Nämä tiedot määritetään käyttäjäprofiilissa, jolla järjestelmään kirjaututaan.

1.4 Käyttäjryhmät ja -profiilit

Asiakaspalvelijat jaetaan yleensä eri käyttäjryhmiin esim. maantieteellisen sijainnin tai työtehtävän mukaan. Yksi henkilö voi kuulua vain yhteen käyttäjryhmään. Jonoihin kirjaututaan valitsemalla käyttäjprofiili. Käyttäjprofiili sisältää tiettyjä jonoja, ja profiilissa on määritelty asiakaspalvelijan taitotaso näissä jonoissa. Saman käyttäjryhmän asiakaspalvelijoilla on yleensä sama ryhmäprofiili, mutta heille on voitu määrittää myös erilaiset, henkilökohtaiset profiilit. Järjestelmän pääkäyttäjä voi muokata ryhmä- ja käyttäjprofiileja hallintaportalissa.

Kun jonossa on palvelupyynnöjä ja asiakaspalvelija vapautuu, Puzzel ohjaa pisimpään odottaneen palvelupyynnön automaattisesti (suurimman SLA-pistemäärän mukaan suhteutettuna) tälle asiakaspalvelijalle. Jos useampia asiakaspalvelijoita on vapaana, Puzzel ohjaa palvelupyynnön automaattisesti ”parhaiten sopivalle” asiakaspalvelijalle (henkilölle, jolla on jonon korkein SLA-pistemäärä). Jos kaikille vapaana oleville asiakaspalvelijoille on määritetty samat taidot, järjestelmä valitsee sen, jonka edellisestä palvelupyynnöhdotuksesta on pisin aika.

Palvelupyynnöjen automaattisen ohjauksen lisäksi profiileihin voi määrittää valintatilan (pick mode). Valintatilassa asiakaspalvelijat voivat valita palvelupyynnöjä jonoista oman arvionsa perusteella.

1.5 Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymä

Uuden asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän yläreunassa on tilarivi, ja näytön alaosa sisältää yhden ikkunan, jolle valittu välilehti aukeaa. Tilarivillä kirjaututaan eri jonoihin omalla käyttäjprofiililla. Vastanotetut palvelupyynnöt näkyvät alaosan ikkunaan aukeavalla välilehdellä, jossa niitä myös hallitaan (erillisillä välilehdillä). Siellä näkyvät myös lisätiedot, kuten jonon yleisnäkymä. Jokaisella välilehdellä on widgettejä eli lisäosia, jotka sisältävät joko palvelupyynnöön liittyviä tietoja tai toimintoja, jotka eivät liity suoraan palvelupyynnöön.

1.6 Asiakaspalvelujärjestelmän nykyisen ja uuden version väliset erot

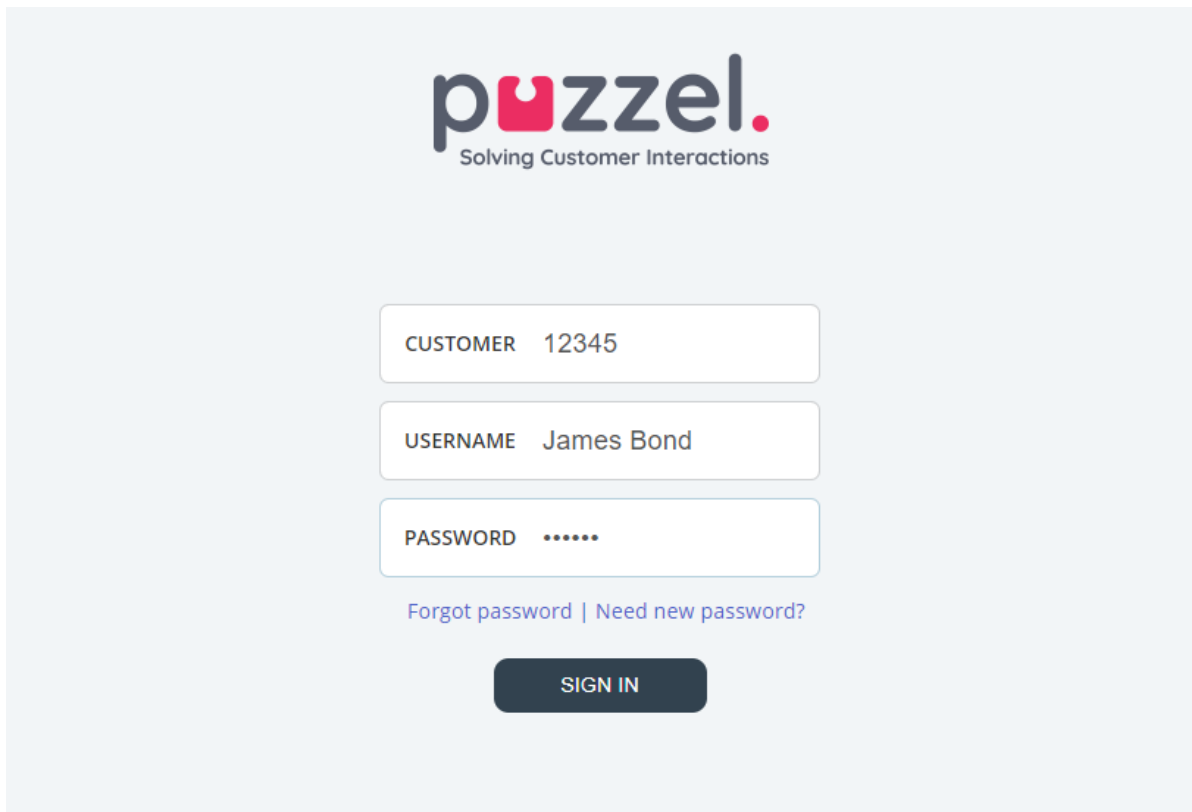
Tärkeää: Asiakaspalvelujärjestelmän nykyinen versio (sekä selain- että työpöytäversio) ja uusi versio tukevat hieman eri toimintoja. Tutustu eri versioiden sisältämiin toimintoihin tukisivustollamme osoitteessa <https://help.puzzel.com> (käytä hakusanaa ”matrix”).

2 Kirjautuminen

Asiakaspalvelujärjestelmään kirjaudutaan tietokoneen internet-selaimella osoitteessa <https://agent.puzzel.com>. Järjestelmä toimii verkossa, eikä tietokoneelle tarvitse asentaa mitään. Järjestelmän selainversiota voi käyttää sekä PC- että Mac-koneella. Tarvitset vain internet-selaimen.

2.1 Asiakaspalvelujärjestelmään kirjautuminen

Avaa Puzzel-järjestelmän selainversio internet-selaimessa ja kirjaudu sisään käyttäjätunnuksellasi ja salasanasillasi. Paina sen jälkeen "Sign In" -painiketta.

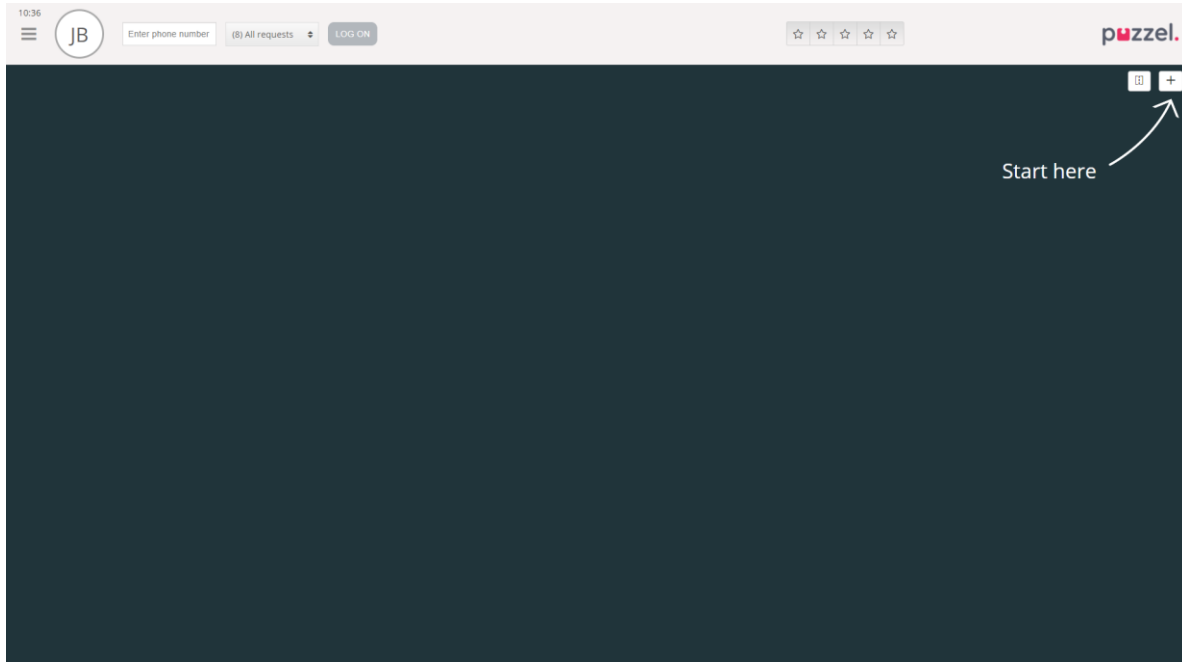


Jos sinulla ei ole käyttäjätunnusta ja salasanaa, ota yhteyttä järjestelmän pääkäyttäjään. Jos kirjaudut sisään ensimmäistä kertaa, et välttämättä vielä tiedä salasanaasi. Tässä tapauksessa napsauta tekstikenttien alapuolella olevaa kohtaa "Forgot password | Need new password?" ja toimi ohjeiden mukaan. Salasanaa voi pyytää tällä toiminnolla vain, kun käyttäjätilisi on rekisteröity sähköpostiosoitteellasi tai matkapuhelinnumerollasi.

Jos järjestelmäratkaisuun on määritetty kaksitasoinen tunnistautuminen, järjestelmä pyytää kirjoittamaan kenttään koodin, joka on lähetetty käyttäjätilisi asetuksissa määritettyyn puhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen.

Muista, että järjestelmään kirjautuminen ei vielä tarkoita sitä, että olisit kirjautunut sisään jonoihin ottaaksesi vastaan palvelupyyntöjä. Voit ottaa vastaan palvelupyntöjä vasta, kun olet kirjautunut jonoihin.

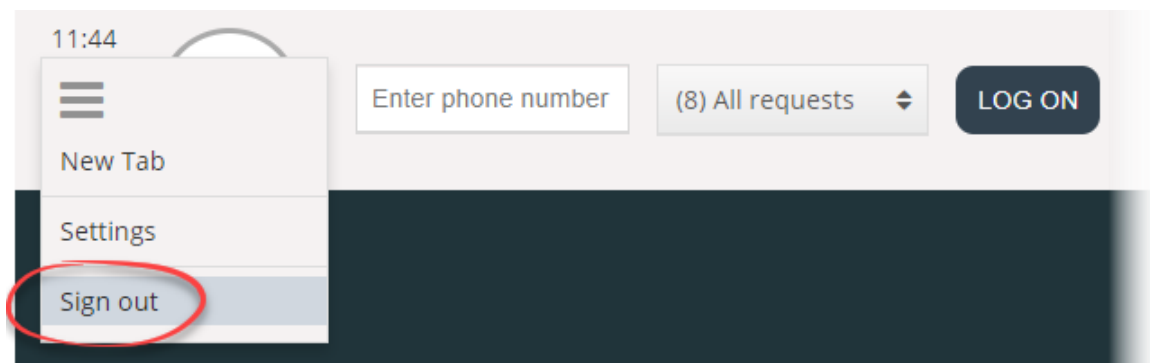
Kun olet kirjautunut sisään, järjestelmä käyttöliittymän pitäisi näyttää suunnilleen tältä:



Ylhäällä olevalta tilariviltä voit kirjautua jonoihin vastaanottamaan palvelupyntöjä. Toinen vaihtoehto on seurata "Start here" -nuolta. Sen kautta voit avata yhden tai useamman välilehden, joilta näet asiakaspalvelukeskukseen liittyvää tietoa, esim. jonojen yhteenvedot.

2.2 Kirjautuminen ulos asiakaspalvelujärjestelmästä

Kirjaudu ulos asiakaspalvelujärjestelmästä painamalla vasemmassa yläkulmassa olevaa valikkokuvaketta ja valitsemalla "Sign out".

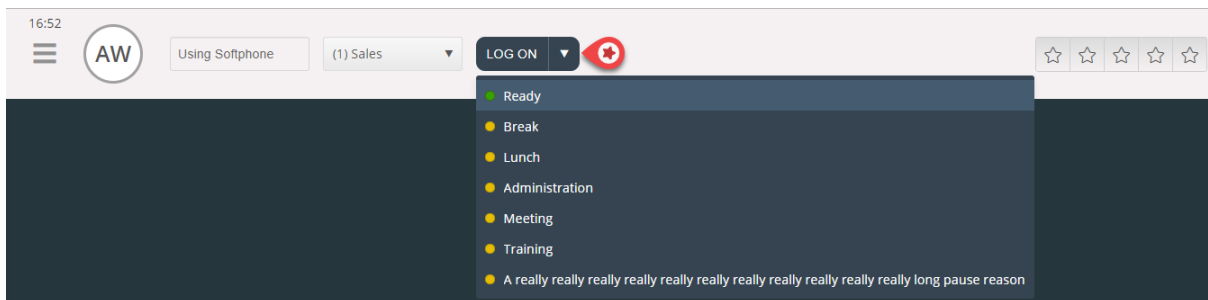


Kun kirjautut ulos asiakaspalvelujärjestelmästä tai suljet sovelluksen, et kirjaudu ulos jonoista. Jos kirjautuit ulos tai suljit sovelluksen ollessasi ”Ready”-tilassa, puhelimeesi soitetaan edelleen. Jos et halua vastaanottaa puheluita, kun olet kirjautunut ulos tai sulkenut sovelluksen, muista kirjautua ensin ulos jonoista.

3 Kirjautuminen sisään

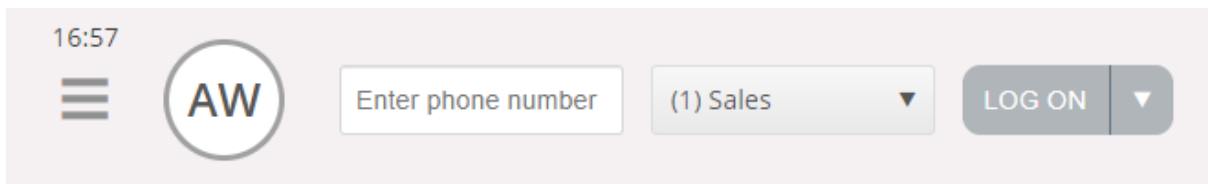
3.1 Kirjautuminen jonoihin

Jonoihin kirjaututaan järjestelmän yläosassa olevalla tilarivillä. Järjestelmäsi sisältämistä toiminnoista riippuen voit kirjautua sisään joko puhelinnumerollasi tai Softphone-sovelluksella. Voit kirjautua suoraan "Ready"-tilaan tai suoraan taukotilaan. Jos järjestelmäsi on määritetty tauon syyt, valitse niistä sopiva.

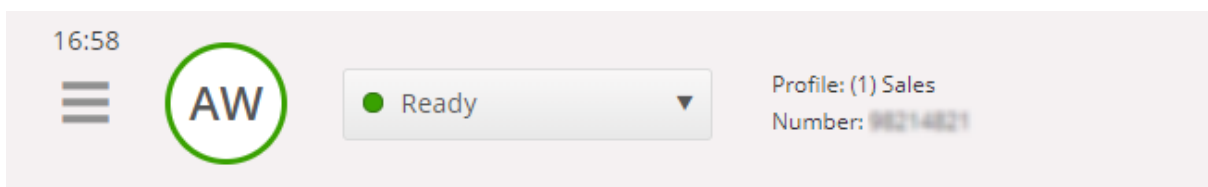


3.1.1 Kirjautuminen sisään puhelinnumerolla

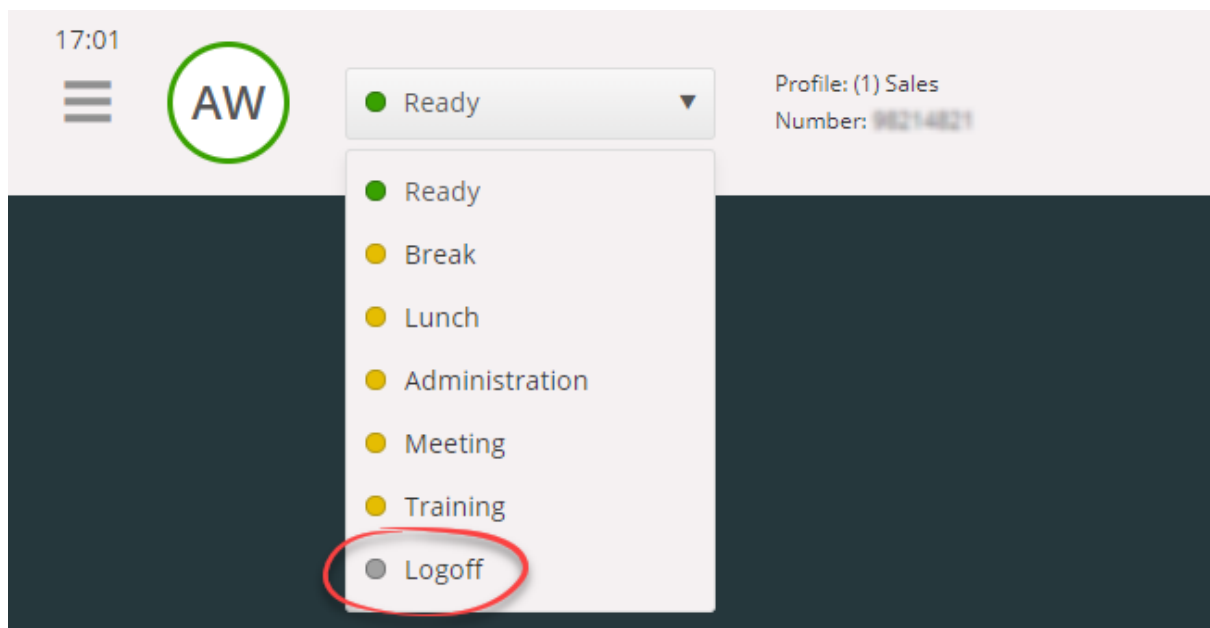
Kirjoita ensin puhelinnumero, jolla haluat kirjautua sisään ja vastaanottaa puheluita (järjestelmä muistaa viimeisimmän numeron, jolla kirjauduit sisään). Valitse sitten käyttäjäprofiili, jolla haluat kirjautua järjestelmään. Tämä koskee tilannetta, jossa sinulla on useampi kuin yksi profiili (järjestelmä muistaa viimeisimmän profiilin, jolla kirjauduit sisään).



Lopuksi paina "Log on" -painiketta. Olet nyt käytettävissä ja valmiustilassa. Kun olet kirjautunut sisälle, olet valmis vastaanottamaan palvelupyynnöitä ja tilarivisi pitäisi näyttää tältä.



Voit kirjautua ulos jonoista painamalla tilapainiketta ja valitsemalla "Logoff".



3.1.2 Kirjautuminen puhelimitse ("backdoor")

Voit kirjautua Puzzeliin myös "backdoor"-toiminnolla puhelimesi kautta. Tässä tavassa et kirjaudu sisään sovelluksen kautta, vaan puhelimesi kautta. "Backdoor"-toiminto on kätevä silloin, kun sovellus ei ole käytettävissä, internet-yhteys on katkennut tai et ole toimipisteessäsi. "Backdoor"-toiminnon palvelunumero määräytyy sen mukaan, minkä maan tarjoamiin palveluihin järjestelmäsi kuuluu.

- ▶ Norja: +47 815 11 565
- ▶ Ruotsi: +46 (0)770 456 811
- ▶ Tanska: +45 70 80 75 55
- ▶ Iso-Britannia: +44 (0)203 426 5999

Voit soittaa "Backdoor"-toiminnon palvelunumeroon mistä puhelimesta tahansa. Puhelun aikana automaattinen äänipalvelu pyytää kirjoittamaan seuraavat tiedot puhelimesi näppäimillä:

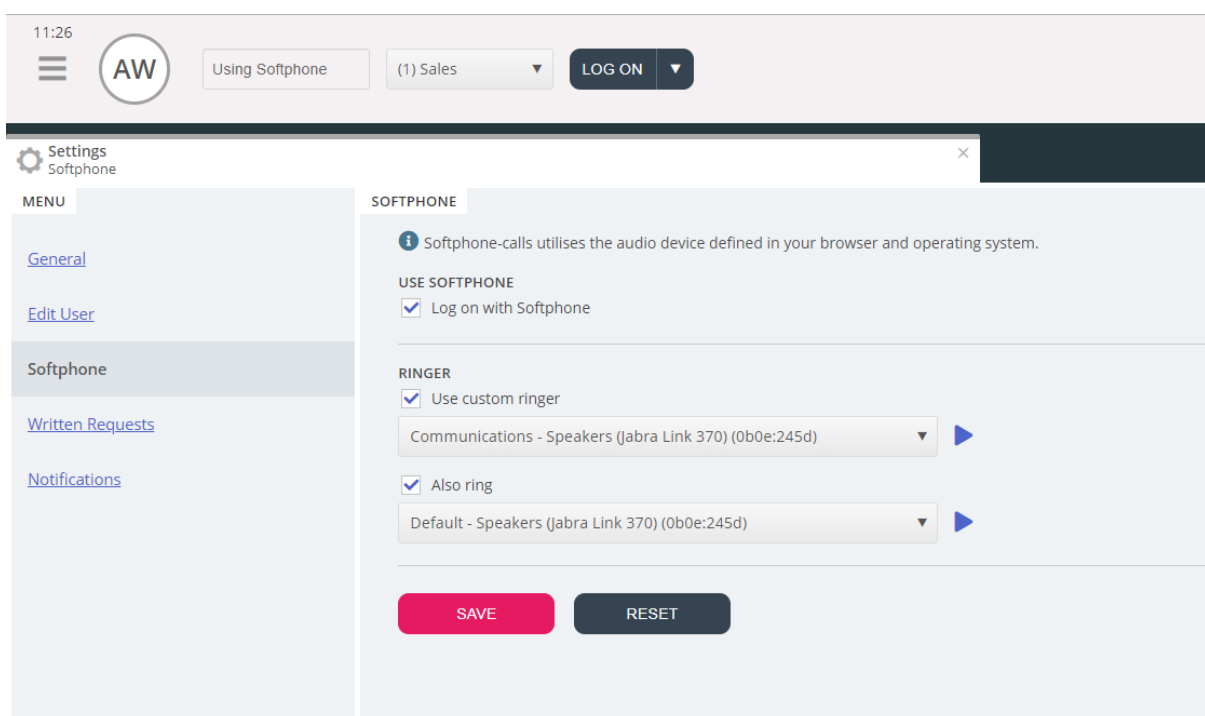
1. Kirjoita asiakasnumerosi (sama kuin sovelluksen asiakasnumero)
2. Kirjoita asiakaspalvelijatunnukseksi (käyttäjätilillesi määritetty numerokoodi)
3. Äänipalvelu kertoo, että olet kirjautunut ulos/sisään/tauelle
4. Äänipalvelu pyytää valitsemaan valikon, jolla kirjaudut ulos/sisään/tauelle
5. Kirjoita profiilin numero (vain, jos sinulla on monta käyttäjäprofiilia)
6. Kirjoita puhelinumero (vain, jos kirjaudut sisään)

Vahvista jokainen vaihe painamalla puhelimen painiketta #.

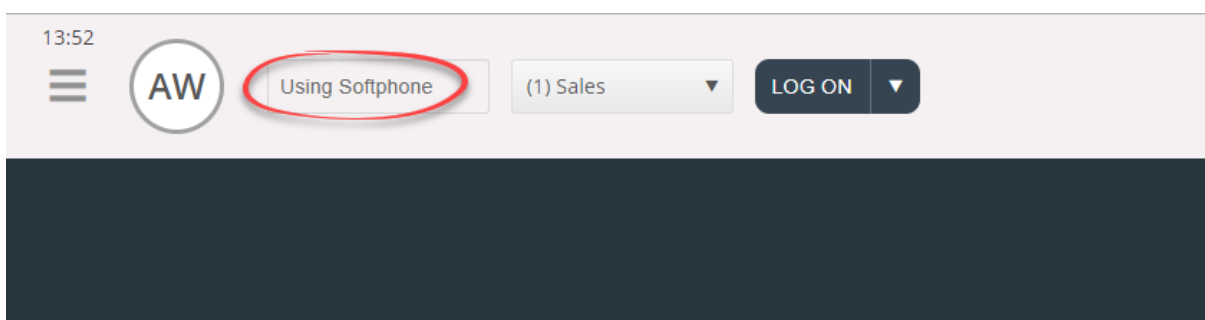
3.1.3 Kirjautuminen sisään Softphone-sovelluksella

Kun Softphone-sovellus on käytössä, voit valita, haluatko kirjautua sisään puhelinnumerollasi tai Softphone-sovelluksella. Määritä tämä asetus Settings-välilehden Softphone-kohdassa. Sen lisäksi voit määrittää, mistä laitteista kuuluu soittoaäni Softphone-puhelun saapuessa. Voit valita soittoaänen kuulumaan kuulokkeista ja tietokoneen kaiuttimista (siltä varalta, että kuulokkeet eivät ole päässäsi).

Softphone-puhelut käyttävät selainasetuksissa ja käyttöjärjestelmässä määritettyä äänilaitetta. Tutustu ohjeisiin osoitteessa <https://help.puzzel.com> (käytä hakusanaa "softphone").



Kun "use softphone" -valintaruutu on valittuna, kirjaudut jonoihin Softphone-sovelluksen kautta. Kaikki puhelut tulevat tietokoneeseesi kytkettyihin kuulokkeisiin.



3.2 Asiakaspalvelijan tila

Tilapainikkeessa näkyvä reaaliaikainen tilasi. Vaihtoehdot ovat:

Asiakaspalvelijan tila	Kuvaus
Ready (Valmis) 	Olet kirjautunut järjestelmään ja olet valmis vastaanottamaan palvelupyynnöitä.
Connecting (Yhdistää) 	Puzzel on välittänyt sinulle palvelupyynnön, mutta et ole vielä vahvistanut sitä vastaanotetuksi.
Connected (Yhdistetty) 	Olet vahvistanut palvelupyynnön, ja puhelu on meneillään.
Wrap-up (Yhteenveto) 	Puzzel siirtää sinut Wrap-up-tilaan x sekunniksi (määritettävä asetus), kun olet lopettanut puhelun. Voit vaihtaa Ready-tilaan milloin haluat.
Busy (Varattu) 	Siiryt Busy-tilaan, jos puhelimestasi kuuluu varattu-ääni (puhelu soittamaasi numeroon käynnissä / joku on soittanut suoraan numeroosi) tai olet hylännyt palvelupyynnön (sähköpostin, sosiaalisen median tms. kautta). Tämä tila on päällä x sekuntia (määritettävä asetus, yleensä 0–30 sekuntia). Sen jälkeen siiryt automaattisesti Ready-tilaan. Siiryt Busy-tilaan myös silloin, kun samanaikaisesti vastaamiesi kirjallisten palvelupyynnöiden maksimimäärä on täynnä.

No answer (Ei vastausta) ●	Jos et vastaa Puzzel-jonon tai toisen asiakaspalvelijan lähettämään palvelupyyntöön x sekunnissa (pääkäyttäjä määrittää tämän asetuksen), siiryt automaattisesti No answer-tilaan. Tämä tila on päällä x sekuntia (yleensä 1–30 sekuntia).
Pause (Tauko) ●	Asiakaspalvelija on kirjautunut järjestelmään mutta parhaillaan tauolla (tauon syy voi olla valittu/valitsematta).

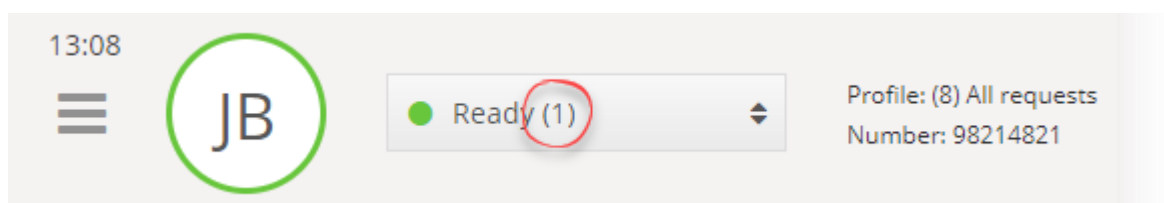
Sinun on oltava Ready-tilassa, jotta voit vastaanottaa puhelinyhtöjä jonoista, joihin olet kirjautuneena.

Kun on tauon aika, valitse Pause-tila tai jokin tauon syistä (lisätoiminto). Kun olet tauolla, sinulle ei ohjata puheluita tai kirjallisia palvelupyntöjä.

3.2.1 Kirjallisten palvelupyntöjen tila

Koska Connecting-, Connected-, Wrap-up- ja No answer-tilat eivät koske kirjallisia palvelupyntöjä (chat, sähköposti ja sosiaalinen media), voit vastaanottaa niitä koskevien omien (erillisten) asetustesi mukaan. Tilapainikkeen vieressä suluissa oleva numero ilmaisee, kuinka monta palvelupyntöä sinulla on parhaillaan käsittelyssä.

Siiryt Busy-tilaan, kun samanaikaisesti käsittelemiesi kirjallisten palvelupyntöjen maksimimäärä on täynnä.



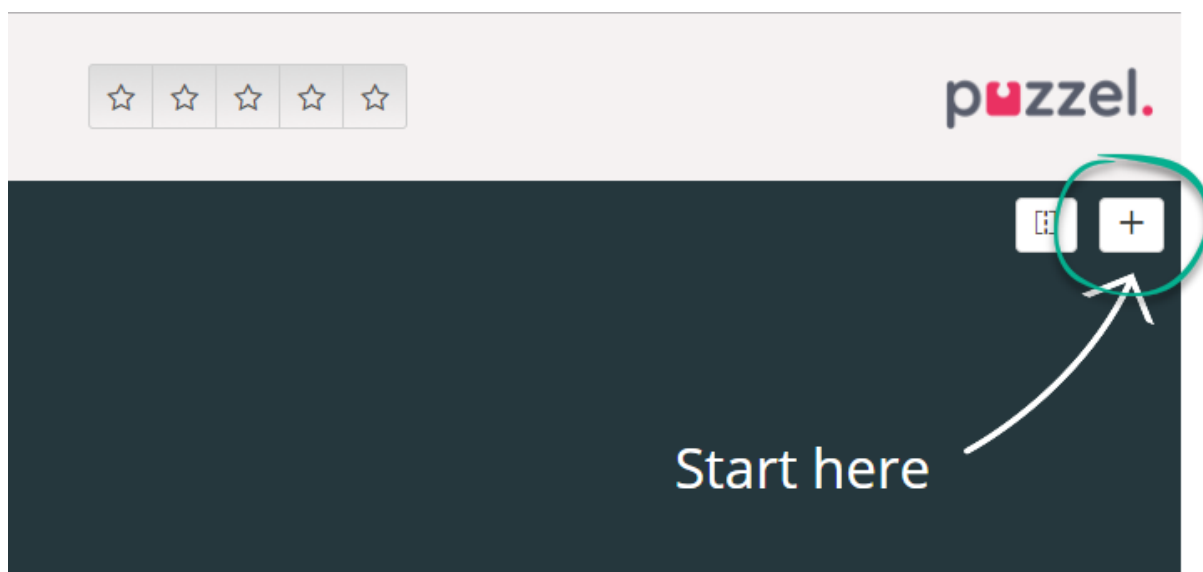
4 Välilehdet

4.1 Välilehdet

Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän suurin alue on varattu yhdelle tai useammalle välilehdelle. Välilehdellä voi olla yksi tai useampia widgettejä eli lisäosia. Järjestelmän perustoiminnot ovat Puzzelin suunnittelemissa perusvälilehdillä (core tabs). Mukautettuja välilehtiä (custom tabs) ovat ulkoisen tahon (esim. edustamasi yrityksen tai kolmannen osapuolen kehittäjien) laatimat välilehdet, jotka on laadittu sovellusrajapinnallamme. Tässä käyttöohjeessa ei kuvata mukautettuja välilehtiä.

Järjestelmä sisältää kahdenlaisia perusvälilehtiä:

Function-välilehdet (toiminto) – Nämä ovat yleensä ”passiivisia” välilehtiä, joilla näkyvät tiedot eivät välttämättä liity tiettyyn pyyntöön. Function-välilehtiä ovat esim. ”Queue Overview” (jonon yleisnäkymä) ja ”Ticker” (tilastot). Function-välilehdet pidetään yleensä auki koko päivän ajan. Asiakaspalvelija voi avata ja sulkea ne myös tarpeen mukaan, esim. tiettyä tietoa tai toimintoa hakiessaan. Function-välilehdet löytyvät oikeassa yläkulmassa olevan ”New tab” -painikkeen alapuolella olevasta välilehtien valikosta. Yleensä vain yksi Function-välilehti voi olla auki kerrallaan.

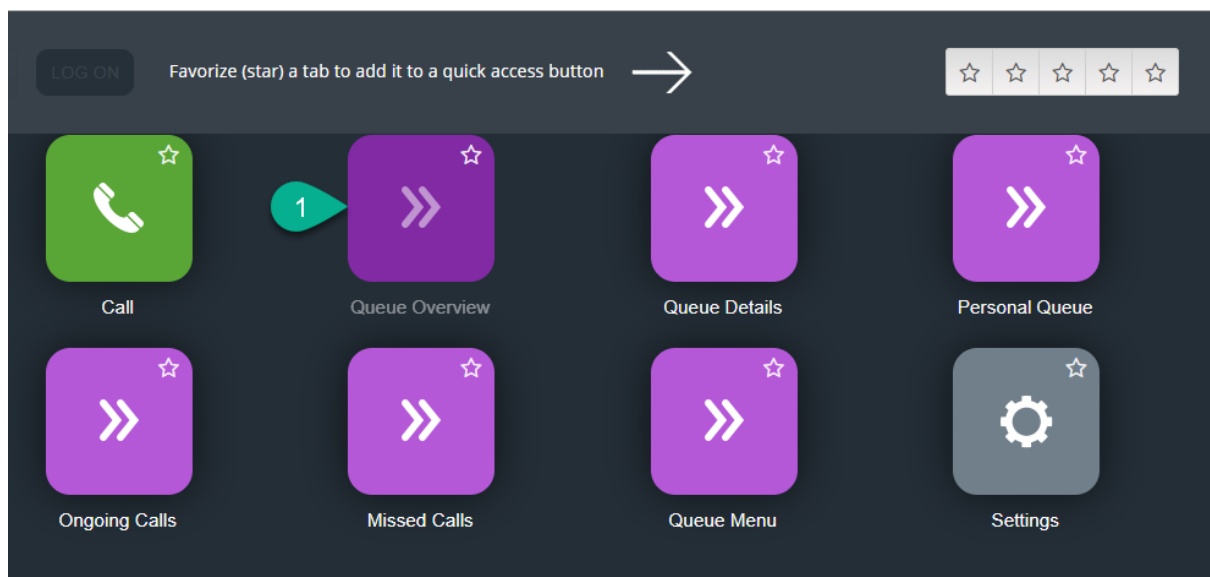


Request-välilehdet (pyyntö) – Nämä välilehdet aukeavat ja sulkeutuvat automaattisesti, kun vastaanotat saapuvan pyynnön. Nämä välilehdet eivät sisälly +-painikkeella avattuun valikkoon. Request-välilehtiä ovat esimerkiksi ”Phone” (puhelin), ”Chat” (chat), ”E-mail” (sähköposti) ja ”SoMe” (sosiaalinen media).

Näillä välilehdillä ehdotetaan ja hallitaan palvelupyynnöitä. Täältä löydät myös lisätietoja asetuksista ja jonosta, kuten ”Settings”- ja ”Queue Overview” -valikon. Palvelupyynnöihin

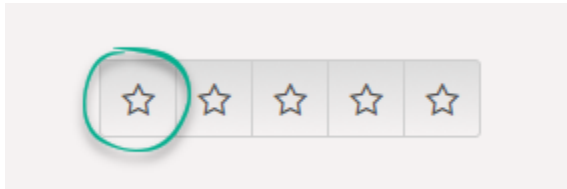
liittyvät välilehdet (puhelut ja chatit) avautuvat automaattisesti, kun sinulle ohjataan pyyntö. Näitä välilehtiä ei voi avata valikon kautta. Muut kuin palvelupyyntöihin liittyvät välilehdet avataan valikosta oikeassa yläkulmassa olevalla "New Tab" -painikkeella.

Valitse haluamasi välilehti valikosta napsauttamalla. Jos välilehti on jo auki, sen väri on hieman tummempi. Jos napsautat aiemmin avaaamaasi välilehteä uudelleen, se ei avaudu kahteen kertaan, vaan siirryt suoraan aiemmin avatulle välilehdelle.

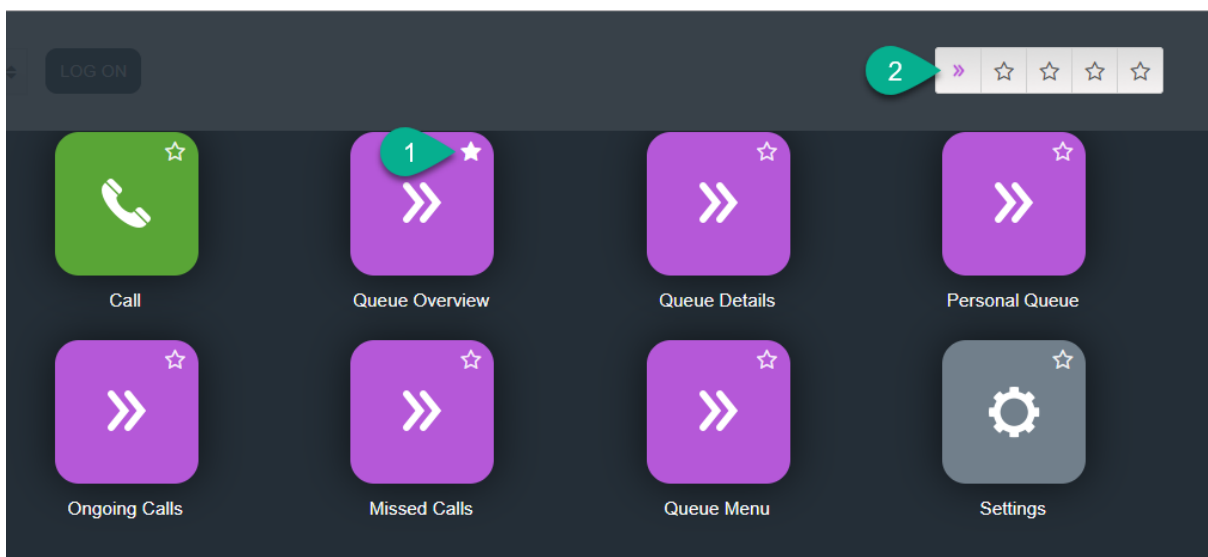


4.1.1 Pikapainikkeet

Voit tallentaa jopa viisi eniten käyttämäsi välilehteä suosikeiksi. Ne näkyvät pikapainikkeina tilarivillä. Kun napsautat tyhjää pikapainiketta (jossa on tähtikuvake), siirryt valikkoon, josta voit valita välilehden.



Tallenna välilehti suosikiksi napsauttamalla välilehtikuvakkeessa olevaa tähteä. Välilehti tallentuu seuraavaan vapaaseen pikapainikkeeseen.



Voit vetää ja pudottaa pikapainikkeet haluamaasi järjestykseen.

4.1.2 Näytön jakaminen kahteen näkymään ja yhdistäminen yhdeksi näkymäksi

Järjestelmän tehdasasetuksessa kaikki välilehdet näkyvät vierekkäin yhdessä näkymässä. Voit kuitenkin jakaa näytön kahteen näkymään, ja jakaa välilehdet niille haluamaasi järjestykseen. Käytössäsi on enemmän tietoa, sillä saat näkyviin kaksi välilehteä samanaikaisesti. Voit esimerkiksi avata jonon yhteenvedon yhteen näkymään ja käsitellä palvelupyyntöä toisessa näkymässä.

Kun jaat välilehdet kahteen näkymään, kaikki välilehdet näkyvät tehdasasetuksena oikeanpuoleisessa näkymässä. Voit kuitenkin siirtää ne (vetämällä) vasemmanpuoleiseen näkymään. Selkeyden vuoksi toimintojen välilehdet kannattaa vetää vasemmalle, sillä pyyntöä koskevat Request-välilehdet aukeavat aina oikeanpuoleiseen näkymään. Tämän jälkeen esim. jonon yleisnäkymä näkyy vasemmanpuoleisessa näkymässä ja pyyntöihin liittyvät välilehdet näkyvät samanaikaisesti oikealla.

Järjestelmä muistaa, minkä toiminnon välilehti näkyi vasemmalla tai oikealla puolella edellisen kerran, kun välilehtien näkymät jaettiin kahteen osaan.

The screenshot shows the Puzzel interface with a top navigation bar containing the time (10:18), user profile (AW), status (Ready (0+)), and profile information (Profile: (8) All requests, Softphone: Online). The main area is split into two panes. The left pane, titled 'QUEUE OVERVIEW', contains a table with the following data:

Queue Name	In Queue	Max Wait Time	Agents	●	●	●
Chat Sales	0	0s	1	1	0	0
Chat Support	0	0s	1	1	0	0
Email	8	2d	1	1	0	0
Facebook	0	0s	1	1	0	0
Twitter	0	0s	1	1	0	0
Outbound	0	0s	1	1	0	0
Dialer Q1 (Preview)	0	0s	0	0	0	0
Email Transferred	0	0s	1	1	0	0
Email Personal	0	0s	1	1	0	0
Dialer Q2 (Predictive)	0	0s	0	0	0	0
Dialer Q3 (Preview)	0	0s	0	0	0	0
1. Sales	0	0s	1	1	0	0
2. Support	0	0s	1	1	0	0
3. Switchboard	0	0s	1	1	0	0
Sum phone	0	0s	1	1	0	0
Cention Email	0	0s	1	1	0	0

The right pane, titled 'REQUEST', displays a 'New e-mail request' with the following details:

FROM
andreas.wallin@puzzel.com

TO
product@demopuzzel.com

SUBJECT
Test 1

QUEUE
Demo E-mail

At the bottom of the request pane are two buttons: 'ACCEPT' (green) and 'REJECT' (red).

4.2 ”Call”-välilehti (puhelut)

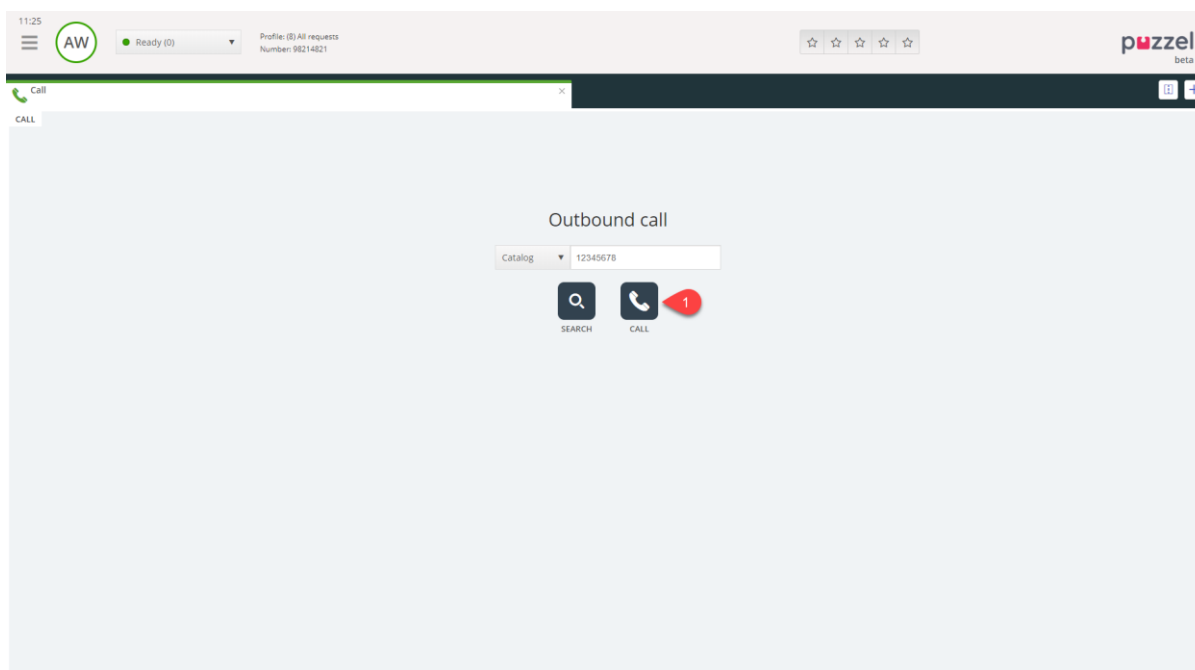
”Call”-välilehdeltä soitetaan puheluita järjestelmän ulkopuolisiin puhelinnumeroihin tai eri hakulähteissä oleviin yhteystietoihin. Voit soittaa tiettyyn puhelinnumeroon, vapaana olevalle asiakaspalvelijalle tai Catalog-luettelon hakulähteisiin tallennettuihin yhteystietoihin (edellyttää, että Catalog-luettelon hakulähteet on määritetty). Kun soitat puhelun, valitse kohde ensin hakulähteistä (tai kirjoita puhelinnumero suoraan).

Voit soittaa ulkopuhelun, kun olet kirjautuneena jonoihin ja avannut ”Call”-välilehden. Järjestelmä soittaa ensin siihen numeroosi, johon olet kirjautuneena. Kun yhteys on muodostettu, järjestelmä soittaa valitsemaasi numeroon/valitsemallesi asiakaspalvelijalle.

Ulkopuhelun aikana voit käyttää suurinta osaa puhelutoiminnoista samalla tavalla kuin saapuvan puhelun aikana. Lisätietoja on luvuissa ”Puheluun vastaaminen” ja ”Puhelun soittaminen”.

4.2.1 Numeroon soittaminen

Valitse hakulähde, kirjoita numero ja paina soittopainiketta.



4.2.2 Asiakaspalvelijalle soittaminen

Valitse hakulähteeksi "Agent" eli asiakaspalvelija, kirjoita asiakaspalvelijan nimi ja paina Enteriä tai hakupainiketta. Hakutulos näkyy näytöllä. Valitse asiakaspalvelija luettelosta (jos tuloksia on enemmän kuin yksi) ja paina henkilön kohdalla olevaa soittopainiketta.

The screenshot shows the 'Outbound call' search interface. The search criteria are 'Agents' and 'bond'. The results table is as follows:

NAME	STATUS	PROFILE	GROUP
Bond, James	Ready	All Phone Queues	Admins

4.2.3 Yhteystiedon numeroon soittaminen

Kun haluat soittaa yhteystiedon numeroon (ei asiakaspalvelijalle), valitse ensin oikea hakulähde (esim. "Catalog" tai "Skype for Business"). Kirjoita sitten hakuehdot ja paina Enteriä tai hakupainiketta. Hakutulos näkyy näytöllä. Valitse asiakaspalvelija luettelosta (jos tuloksia on enemmän kuin yksi) ja paina henkilön kohdalla olevaa soittopainiketta.

The screenshot shows the 'Outbound call' search interface with 'Catalog' selected as the source. The results table is as follows:

NAME	PHONE NUMBER	E-MAIL	TITLE	DEPARTMENT
Bond, James	12345678		Secret Spy	100200 Puzzel

Below the table, there are sections for 'CONTACT DETAILS' and 'CALENDAR'.

CONTACT DETAILS

DESCRIPTION
A really trustworthy person that you can rely on. He doesn't forget a face or a name. He goes by the alias "double-o seven, and has YOLO as a mantra...

SERVICES
Secret Missions, Weapons, Women, Operates around the world.

CALENDAR Thu 03 May 2018

09:00-10:00	Secret Mission
11:00-12:00	Lunch
13:00-14:00	Secret Mission
15:00-17:00	Secret Mission

4.3 "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)

"Queue Overview" -välilehdellä näet yleisnäkymän järjestelmäratkaisun jonoista. Voit avata lisätietoja jonossa olevista asiakkaista sekä kirjautuneena olevista asiakaspalvelijoista napsauttamalla taulukossa olevia lihavoituja numeroita.

Queue Name	In Queue	Max Wait Time	Agents	●	●	●	Offered	Answered	Answer %	Answer % SLA	Callback
Chat Sales	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Chat Support	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Email	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Facebook	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Twitter	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Outbound	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Dialer Q1 (Preview)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0		0
Email Transferred	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Email Personal	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Dialer Q2 (Predictive)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0		0
Dialer Q3 (Preview)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0		0
1. Sales	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
2. Support	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
3. Switchboard	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Sum phone	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0
Cention Email	0	0s	1	1	0	0	0	0	0		0

Järjestelmän pääkäyttäjä voi asettaa suodattimia, joilla asetetaan rajoituksia jonojen näkyvyydelle. Siksi kaikki jonot eivät välttämättä näy omassa yhteenvedossasi.

4.4 "Queue Details" -välilehti (jonon tiedot)

"Queue Details" -välilehti sisältää kaikki yhteenvedossa olevien jonojen palvelupyynnöt. Jos olet ottanut käyttöön "pick"-valintatoiminnon, voit valita yhteenvedosta palvelupyynnöjä ja osoittaa ne itsellesi "Pick request" -painikkeella.

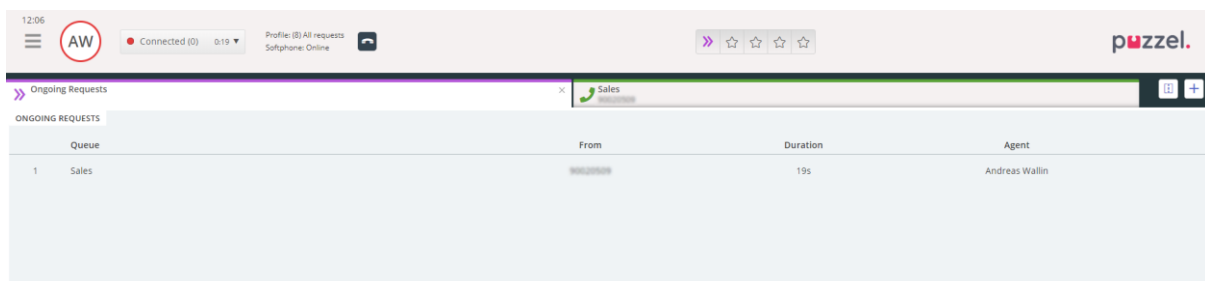
Queue	From	Wait Time	VIP	Agent
1 Sales		1m 26s	0	

4.5 ”Personal Queue” -välilehti (oma jono)

”Personal Queue” -välilehti sisältää omassa jonossasi olevat palvelupyynnöt (puhelut ja sähköpostit/e-toimeksiannot). Voit lisätä niitä jonoon itse, tai muut asiakaspalvelijat tai ulkoiset järjestelmät voivat lisätä niitä jonoosi. Tältä välilehdeltä voit itse valita palvelupyynnöitä, jos järjestelmä ei osoita niitä sinulle automaattisesti. Ylävasemmalla olevassa valikossa näkyy ilmoitus aina, kun omassa jonossasi on vähintään yksi palvelupyyntö. Siitä pääset nopeasti suoraan ”Personal Queue” -välilehdelle.

4.6 ”Ongoing Requests” -välilehti (käsittelyssä olevat pyynnot)

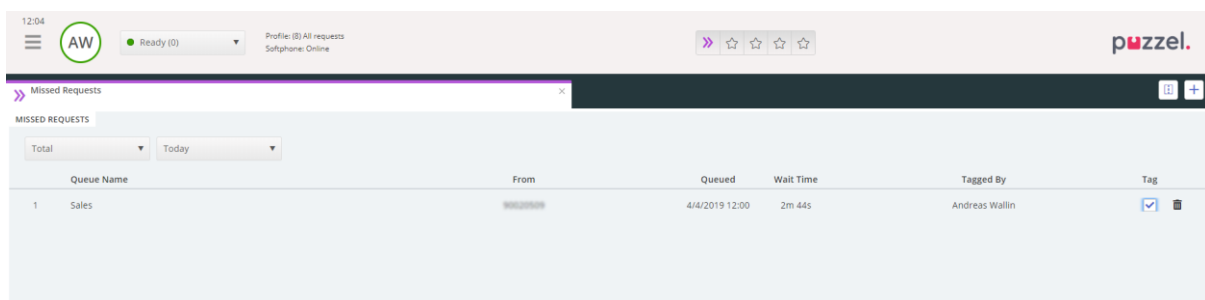
”Ongoing Requests” -välilehti sisältää yhteenvedon jonosi käsittelyssä olevista pyynnöistä. Nämä ovat palvelupyynnöitä, joita asiakaspalvelijat parhaillaan käsittelevät.



Queue	From	Duration	Agent
1 Sales		19s	Andreas Wallin

4.7 ”Missed Requests” -välilehti (vastaamatta jääneet pyynnot)

”Missed Requests” -välilehdellä näkyy luettelo palvelupyynnöistä, joihin jonossa ei ole ehditty vastata. Näissä tapauksissa asiakas on ehtinyt poistaa pyynnön odottaessaan jonossa. Voit merkitä vastaamatta jääneen pyynnön itsellesi valitsemalla oikeanpuoleisimman valintaruudun. Siitä muut asiakaspalvelijat näkevät, että aiot käsitellä pyynnön. Kun merkitset vastaamatta jääneen pyynnön itsellesi, palvelupyyntö ei ohjautu automaattisesti sinulle, vaan sinun on otettava yhteyttä asiakkaaseen itse.



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 ”Ticker”-välilehti (tilastot)

”Ticker”-välilehdeltä näet jonokohtaisen yhteenvedon tilastoistasi ja käsittelemistäsi palvelupyynnöistä tänään ja tällä viikolla. Tällä välilehdellä näet myös tiedot saman aikavälin kirjautumisistasi ja tauoistasi.

The screenshot shows the Ticker dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, a user profile icon labeled 'AW', a search field 'Enter phone number', a dropdown menu currently set to '(1) Sales', and a 'LOG ON' button. On the right side of the navigation bar, there are five star icons and the 'puzzel.' logo. Below the navigation bar, the main content area is titled 'TICKER' and includes a 'Day' / 'Week' toggle. The dashboard features a summary section with five key metrics:

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

Below the summary is a table with the following columns: Queue, Offered, Answered, Answer %, Avg. Speak Time, Avg. Wrap-up Time, and Avg. Handling Time. The table lists various queues and their corresponding statistics.

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 ”My Log” -välilehti (oma loki)

”My Log” -välilehti sisältää yhteenvedon 50 edellisestä saapuvasta ja lähteneestä yhteydenotostasi 30 päivän ajalta. Vastaamattomat palvelupyynnöt ja vastaamattomat puhelut eivät näy tällä välilehdellä. Jos palvelupyyntö tulee puheluna, sähköpostitse tai e-toimeksiantona, voit soittaa asiakkaalle tai lähettää hänelle sähköpostia. Pyyntökohtainen keskimääräinen kesto näkyy yhteenvedon yläosassa kanavan mukaan.

16:37 **AW** Ready Profile: (1) Sales Softphone: Online

My Log

MY LOG

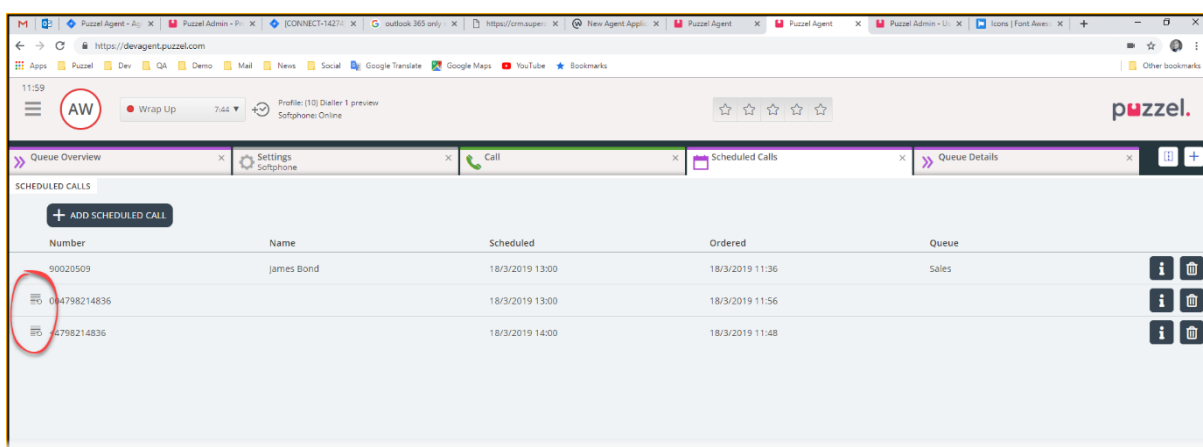
AVG. DURATION	PHONE	SOME	CHAT	E-MAIL
8m 57s	8m 30s	34s	19m 27s	5m 11s

From	Queue	Date	Duration
90020509	Sales	21/1/2019 11:51	21s
90020509	Sales	21/1/2019 11:49	1m 1s
14841450@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	32s
230853133567866@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
jan.rjgh@puzzel.com	Chat Sales	16/1/2019 13:19	2m 5s
andreas.wallin@puzzel.com	Chat Sales	15/1/2019 13:24	6m 59s
andreas.wallin@puzzel.com	Chat Sales	14/1/2019 18:06	2m 20s
andreas.wallin@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 ”Scheduled Calls” -välilehti (ajastetut takaisinsoitot)

”Scheduled Calls” -välilehti sisältää yhteenvedon ajastetuista takaisinsoitoista. Tämä välilehti ei ole tehdasasetuksena, vaan pääkäyttäjän tai Puzzelin on valittava se käyttöön hallintaportalissa. Tässä näkymässä voi määrittää ajastettuja takaisinsoittoja tai siirtää puhelun eri ajankohtaan (määritetään puhelun Enquiry Registration -kohdassa). Ajastettujen takaisinsoittojen taulukossa eri ajankohtaan siirretyt puhelut näkyvät vasemmanpuoleisessa sarakkeessa olevasta kuvakkeesta.

Puhelun lisätiedot avataan näkyviin taulukon oikeassa reunassa olevalla lisätietojen painikkeella. Oikean reunan poistopainikkeella voi poistaa kalenteriin lisätyn puhelun.



4.10.1 Ajastetun takaisinsoiton lisääminen

Ajastettu takaisinsoitto lisätään ”Add Scheduled Call” -painikkeella. Täytä tietokentät ja napsauta lopuksi ”Schedule”-painiketta.

SCHEDULE ✕

Schedule a call

NAME

NUMBER * **CALL BACK**
 Myself Any agent

WHEN **QUEUE**

DISPLAY NUMBER

COMMENT

SCHEDULE

4.10.2 Mitä tapahtuu, kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa

Jos ajastat puhelun tai siirrät ajastetun takaisinsoiton toiseen aikaan, esim. keskiviikkoon klo 15.00, se näkyy "Scheduled calls" -välilehdelläsi asetushetkestä ajastettuun puhelu-aikaan saakka. Kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa, puhelu siirtyy omaan jonoosi "Personal Queue" -välilehdelle. Puhelun on "varattu" sinulle ajaksi, joka määritetään joko soittoasetuksissa tai yleisissä asetuksissa.

Kun sinulle ohjataan ajastettu puhelu ja vastaat siihen, yhteystiedolle soitetaan ja puhelu yhdistyy sinulle.

- ▶ Jos olet valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, järjestelmä ohjaa puhelun suoraan sinulle.
- ▶ Jos olet kirjautuneena jonoon mutta et valmiustilassa, puhelu odottaa sinua varattuna aikana. Jos et ole valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, puhelu ohjataan toiselle asiakaspalvelijalle.
- ▶ Jos olet kirjautunut ulos ajastettuna takaisinsoittoaikana, varaus perutaan. Tällöin puhelu ohjataan samassa jonossa olevalle toiselle asiakaspalvelijalle.

4.11 ”Settings”-välilehti (asetukset)

”Settings”-välilehdellä voit muuttaa oman käyttäjätilisi ja järjestelmäsovelluksesi tietoja ja asetuksia.

4.11.1 General (yleiset asetukset)

4.11.1.1 Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Tässä valikossa voit valita, mitkä osa-alueet poistetaan näkyvistä oletusarvoisesti. Jos osa-alueita ja aiheita on useita, näillä valinnoilla rekisteröinti sujuu hieman nopeammin.

4.11.2 Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja)

Tässä valikossa voit muokata oman Puzzel-käyttäjätilisi tietoja. Voit vaihtaa nimeäsi, sähköpostiosoitettasi ja matkapuhelinnumeroasi (jos tähän on käyttöoikeus). Voit myös vaihtaa salasanaasi ja kieliasetuksiasi.

4.11.3 Softphone

Tässä voit ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä Softphone-sovelluksen ja määrittää Softphone-asetuksia.

4.11.3.1 Ringer (soittoääni)

Ringer-valikossa voit määrittää, missä laitteessa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi vakiokuulokkeensa. Lisäksi voit valita toisen laitteen, jossa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi tietokoneen kaiuttimet. Näin soittoaäni kuuluu myös silloin, kun kuulokkeet eivät ole päällä.

4.11.3.2 Auto-answer (automaattinen vastaus)

Auto-answer-toiminnolla sallitaan saapuvien puheluiden automaattinen vastaus. Kun tämä asetus on valittu, kuulet lyhyen merkkiäänen puhelun saapuessa ja ehdit valmistautua keskusteluun.

4.11.3.3 Sound quality test (äänenlaadun testi)

Jos et ole varma Softphone-puhelun äänenlaadusta, voit soittaa testipuhelun. Testipuhelun alussa sinua pyydetään tallentamaan lyhyt ääninäyte, jonka voit kuunnella heti. Seuraa ohjeita ja kuuntele, miltä äänesi kuulostaa. Kirjaudu ulos jonoista ennen kuin suoritat tämän toiminnon.

4.11.4 Written Requests (kirjalliset pyynnöt eli chatit, sähköpostit ja sosiaalisen median kautta tulevat pyynnöt)

Valitse, mitä tapahtuu, kun painat näppäimistösi Enter/Return-painiketta: lähetetäänkö viesti vai siirtyykö kohdistin seuraavalle riville. Jos tämä valinta on valittuna, voit silti siirtyä

seuraavalle riville painamalla Vaihto + Enter kirjoittaessasi viestiä. Asetuksella on merkitystä chatin tai sosiaalisen median kautta tulevissa palvelupyynnöissä.

4.11.5 Notification (ilmoitus)

Tässä valikossa muokataan ääniasetuksia ja saapuviin palvelupyyntöihin liittyvien ilmoitusten näyttöasetuksia (ponnahdusilmoitukset). Selaimissa on ilmoitusaikaan liittyviä rajoituksia, jotka ohittavat näissä asetuksissa määritettävät ponnahdusilmoitusten näyttöajat.

5 Puheluun vastaaminen

Puheluihin vastaamista varten on kirjaututtava asiakaspalvelujärjestelmään käyttäjäprofiililla, jonka kautta saat palvelupyyntöjä vähintään yhdestä puhelinjonosta. Kun puhelu ohjataan sinulle, puhelun ”Call”-välilehti avautuu automaattisesti ja siirryt ”Connecting”-tilaan (Yhdistää). Puhelin, jolla olet kirjautunut järjestelmään alkaa soida (soittoäänen viiveaika määräytyy operaattorin ja puhelimen tyyppin mukaan). Vastaa puheluun puhelimeella.

Jos olet kirjautunut sisään Softphone-sovelluksella, vastaa/hylkää-painike näkyy sekä pyynnön välilehdellä että otsikkorivillä. Jos automaattinen vastaus on käytössä, puheluun vastataan automaattisesti.

The screenshot displays the Puzzel software interface during an active call. At the top, there's a status bar showing '13:04', a profile icon 'AW', and 'Connected (0) 0:05'. The main area is titled 'PHONE' and shows 'IN CONVERSATION with [redacted]' with 'Automatic recording on'. Below this are four call control buttons: HANG UP, KEYPAD, HOLD, and FORWARD. To the right is the 'ENQUIRY REGISTRATION' sidebar with a search filter and several expandable sections: PRODUCT (General, Admin Application, Agent Application, Mobile App, SMS survey), SUPPORT (Add users, Change profiles, Login problems, Change soundfiles), FINANCE (Wrong amount, Delayed payment, Wrong deadline, Wrong organisation number, Others), and GENERAL DIALER OPTIONS (Not interested, Interested). A 'Register' button and 'Clear All' link are at the bottom of the sidebar. At the bottom of the main area is the 'CALL DETAILS' section with a table of call information.

CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8/11/1988	Sales	0:41
LAST CALL	LAST AGENT	PREVIOUS CALL:	SCHEDULED CALL NAME
4/04/2019 01:00:39 PM		4/4/2019 13:00	
SCHEDULED CALL COMMENT	DIALLER FIRST NAME	DIALLER LAST NAME	DIALLER AGENT'S COMMENT

Kun vastaat puheluun, siirryt ”Connected”-tilaan (Yhdistetty).

Jos ”Call Details” -widgetti on valittu käyttöön, näet soittajaan tai puheluun liittyviä lisätietoja. Tietojen sisältö mukautetaan aina sovelluskohtaisesti. Järjestelmäkohtaisten, muuttumattomien tietojen lisäksi Puzzel voi kerätä tietoa myös ulkoisista lähteistä ja esittää ne saman widgetin kautta. Jos ”Enquiry Registration” (rekisteröintilomake) on valittu käyttöön, myös se näkyy välilehdellä, kuten yllä olevassa esimerkissä.

5.1 Puheluun liittyvät painikkeet

Erlaisia toimintoja voi valita puhelun aikana käytettävillä painikkeilla.

Kuvake	Kuvaus
	LOPETA – Puhelun lopetus.
	PIDOSSA – Soittajan asettaminen pitoon. Soittaja ei kuule puhettasi, kun tätä painiketta on painettu.
	TALLENNUS – Tallennuksen käynnistäminen. Pääkäyttäjän yhdistämissä puheluissa tallennus saattaa kytkeytyä päälle automaattisesti.
	SUOJAUS – Tällä painikkeella voit vääristää ääntä puhelun aikana arkaluonteisten tietojen suojaamiseksi. Painiketta voi käyttää vain tallennuksen aikana.
	SIIRTO – Soitonsiirto joko suoraan toiselle henkilölle tai konsultoivana soitonsiirtona, jossa tiedustellaan ensin toisen henkilön saatavuutta.
	NÄPPÄIMISTÖ – Numeron äänitaajuusvalinta Softphone-puhelun aikana.

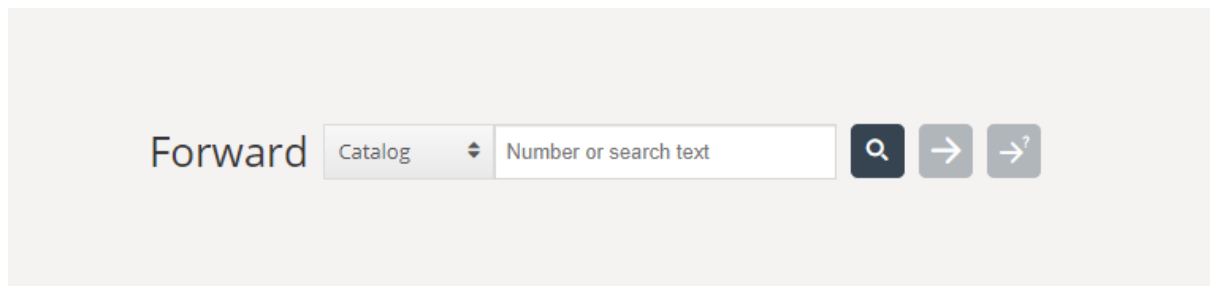


VIESTI – Tällä painikkeella voit lähettää tekstiviestejä ja sähköposteja järjestelmän ulkopuolelle.

Huom.! Tämä toiminto ei vielä sisälly uuteen asiakaspalvelujärjestelmään

5.2 Soitonsiirto

Voit siirtää puhelun toiselle henkilölle painamalla Siirto-painiketta puhelun aikana. Voit siirtää puhelun joko suoraan toiselle henkilölle tai konsultoivana soitonsiirtona tiedustelemalla ensin toisen henkilön saatavuutta. Valitse, siirretäänkö puhelu toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen (esim. valikkoon tai jonoon), Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle tai toiseen puhelinumeroon. Jos käytettävissä on useampi kuin yksi hakulähde, valitse sopiva pudotusvalikosta. Asiakaspalvelijoiden, palvelukeskusten tai Catalog-luetteloon tallennettujen yhteystietojen haku ei välttämättä ole mahdollista, sillä nämä vaihtoehdot eivät aina sisälly ratkaisuun.

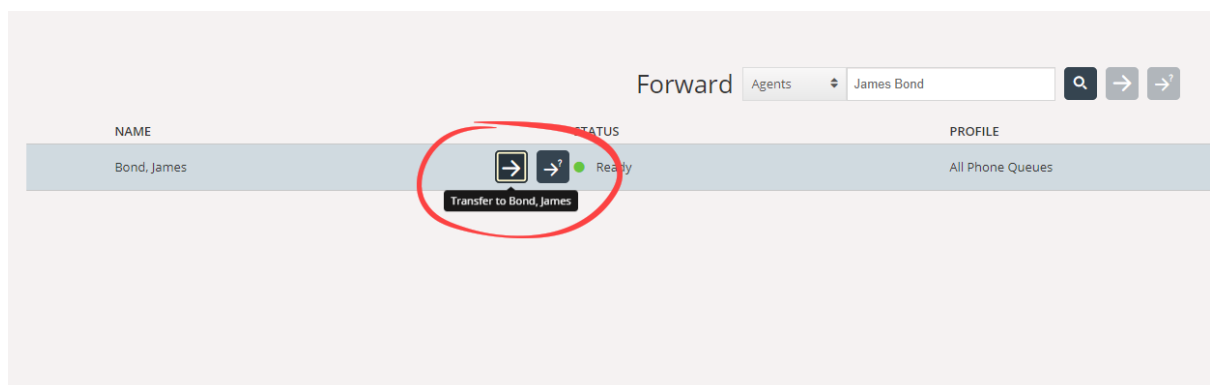


Tärkeää: Älä siirrä Puzzel-puhelua suoraan oman puhelinjärjestelmän (esim. PBX:n) kautta, sillä Puzzel ei tunnista sen kautta tehtyä soitonsiirtoa. Järjestelmä pitää sinut "yhdistettynä", kunnes siirretty puhelu on lopetettu.

Toisen asiakaspalvelijan soittamaa puhelua ei voi siirtää (asiakaspalvelijoiden välinen puhelu).

5.2.1 Soitonsiirto suoraan toiselle henkilölle

Jos tiedät puhelinumeron, johon haluat siirtää puhelun, voit kirjoittaa sen suoraan tietokenttään ja painaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).



Jos haluat siirtää puhelun toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen tai Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle, kirjoita asiakaspalvelijan, palvelukeskuksen tai yhteystiedon nimi hakukenttään ja paina hakupainiketta. Hakutulokset näkyvät näytöllä. Valitse puhelun siirtokohde hakutuloksista painamalla nimen vieressä olevaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

Voit siirtää puhelun vain sellaisille asiakaspalvelijoille, jotka ovat kirjautuneet sisään ja käytettävissä. Palvelukeskusten haku on mahdollista vain puhelun aikana.

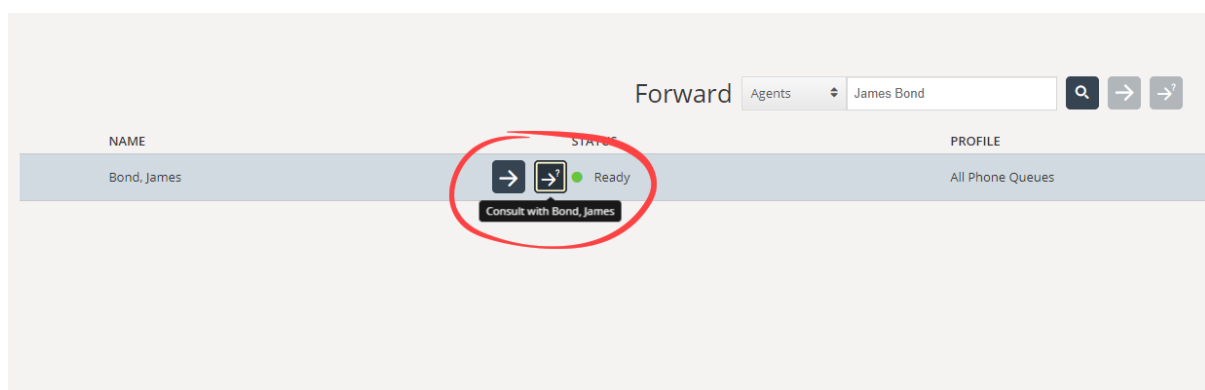
5.2.2 Konsultoiva soitonsiirto

soittaja siirtyy pitoon, ja voit ensin puhua kolmannen henkilön kanssa. Voit soittaa konsultoivan puhelun esimerkiksi kysyäksesi lisätietoja kolmannelta henkilöltä tai varmistaa, että hän on tavoitettavissa soitonsiirtoa varten. Samalla hän saa pohjatiedot puhelua varten.

Jos tiedät puhelinumeron, johon haluat soittaa konsultoivan puhelun, voit kirjoittaa sen suoraan tietokenttään ja painaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

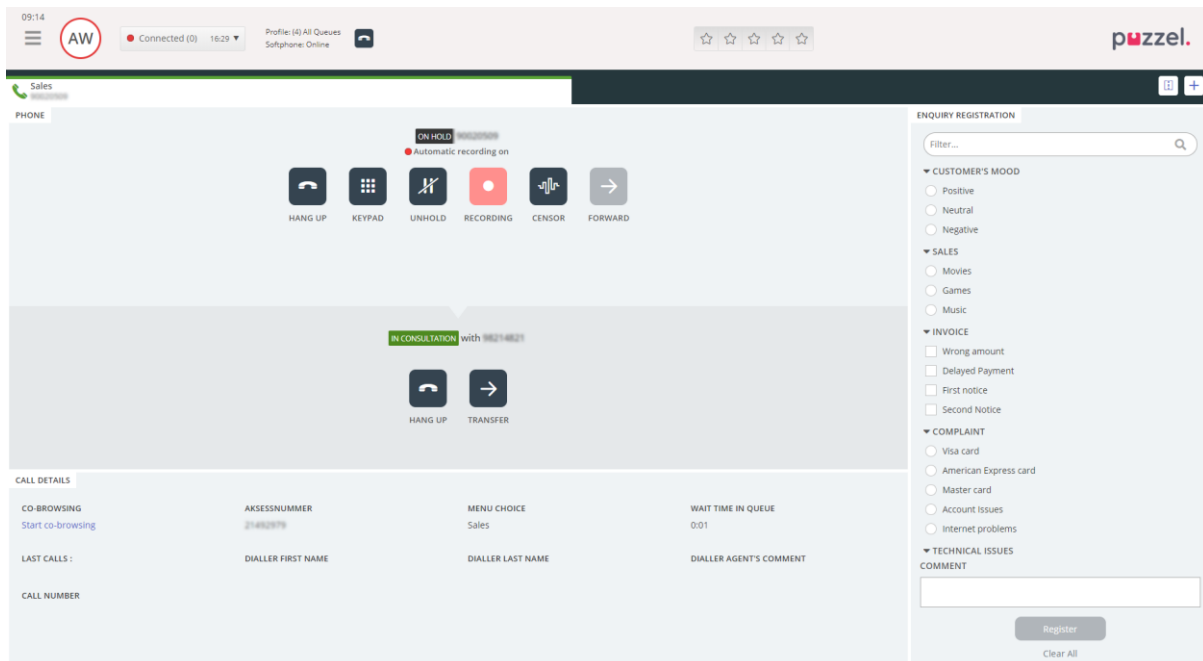
Jos haluat soittaa konsultoivan puhelun toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen tai Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle, kirjoita asiakaspalvelijan, palvelukeskuksen tai yhteystiedon nimi hakukenttään ja paina hakupainiketta. Hakutulokset näkyvät näytöllä. Valitse konsultoivan puhelun kohde hakutuloksista painamalla nimen vieressä olevaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

Voit siirtää puhelun vain sellaisille asiakaspalvelijoille, jotka ovat kirjautuneet sisään ja käytettävissä. Konsultoivan puhelun voi soittaa vain palvelukeskuksiin (ei valikkokeskuksiin).



Konsultoivan puhelun aikana olet yhteydessä sekä alkuperäiseen soittajaan että kolmanteen henkilöön. Soittaja siirtyy kuitenkin automaattisesti pitoon eikä kuule sinun ja kolmannen henkilön välistä keskustelua. Soittajan puhelun hallintatoiminnot ovat

puhelimen widgetin yläosassa, ja kolmannen henkilön puhelun hallintatoiminnot alaosassa.



Kolme vaihtoehtoa konsultoivan puhelun aikana:

- Voit lopettaa konsultoivan puhelun painamalla kolmannen henkilön LOPETA-painiketta. Yhteys soittajaan palautuu. Toiminto yhdistää sinut automaattisesti takaisin soittajalle.
- Voit siirtää puhelun kolmannelle henkilölle painamalla hänen kohdallaan SIIRRÄ-painiketta. Vapaudut linjalta ja olet jälleen käytettävissä asiakaspalvelijana.
- Voit lisätä soittajan konsultoivaan puheluun painamalla soittajan POISTA PIDOSTA-painiketta. Soittaja palaa linjalle kolmen henkilön neuvottelupuheluun. Kaikki kolme osapuolta kuulevat toisensa.

Konsultoivia puheluita voi soittaa vain omille yhteystiedoille tai asiakaspalvelijoille, ei järjestelmäratkaisuun kuuluviin "palveluihin".

5.2.3 Soitonsiirto puhelimen näppämistöllä (DTMF-äänitaajuusvalinta)

Voit siirtää puheluja tunnettuihin numeroihin joko suoraan tai konsultoivana puheluna puhelimen näppämistön avulla.

- ▶ Soitonsiirto suoraan toiselle henkilölle: Paina #numero# ja lopeta puhelu.
- ▶ Konsultoiva soitonsiirto: Paina #numero# ja odota vastausta (soittaja siirtyy pitoon, kun painat ensimmäisen #-merkin). Kun konsultoiva puhelu on yhdistynyt eli pystyt puhumaan kolmannen henkilön kanssa ja soittaja on pidossa, voit valita seuraavista:
 - voit siirtää puhelun kolmannelle henkilölle lopettamalla oman puhelusi. Vapaudut linjalta ja olet jälleen käytettävissä asiakaspalvelijana.
 - voit painaa * * (lopettaa kolmannen henkilön puhelun) tai pyytää kolmatta henkilöä lopettamaan puhelun itse. Toiminto yhdistää sinut automaattisesti takaisin soittajalle.

Jos näppäilet väärän numeron tai haluat **perua konsultoivan puhelun**, koska siihen ei vastattu, tai jos konsultoiva puhelu siirtyi vastaajaan, voi perua puhelun painamalla **. Painettuasi ** puhelu yhdistetään automaattisesti takaisin soittajalle.

Konsultoiva puhelu perutaan tehdasasetuksena näppäinyhdistelmällä ** tai muulla Puzzelin määrittämällä näppäinyhdistelmällä. Jos haluat käyttää muuta näppäinyhdistelmää kuin **, ota yhteyttä esimieheesi tai suoraan Puzzeliin. Vahvistamme uuden asetuksen järjestelmäratkaisussasi.

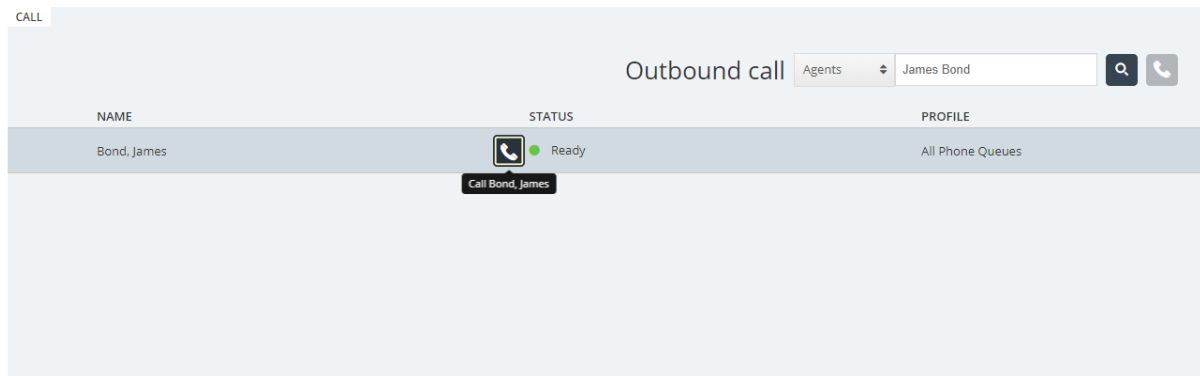
5.2.3.1 Hyödyllistä tietoa DTMF-äänitaajuusvalinnasta

- ▶ Aseta meneillään oleva puhelu pitoon painamalla ** (konsultoivaa puhelua ei voi asettaa pitoon). Palaa puheluun painamalla ** uudelleen.
- ▶ Jos näppäinpainallusten väli on yli 3 sekuntia, komento keskeytyy ja prosessi on aloitettava uudelleen. (3 sekuntia on tehdasasetus, jonka Puzzel voi pyynnöstä määrittää uudelleen.) Sama koskee komentoa #numero#.
- ▶ Jos kolmas henkilö, jolle soitat konsultoivan puhelun on varattu tai ei vastaa x sekunnin kuluessa (aika määritetään järjestelmäratkaisun asetuksissa, esim. 25 s), järjestelmä ilmoittaa asiasta. Palaa pidossa olevaan puheluun painamalla **.

- ▶ Kaikissa puhelinlaitteissa ei ole saapuvien puheluiden DTMF-äänitaajuusvalinnan tukea. Ota tässä tapauksessa yhteyttä esimieheesi.

6 Puhelun soittaminen

Asiakaspalvelujärjestelmässä voi vastaanottaa ja soittaa puheluita. Kun haluat soittaa puhelun, avaa välilehtien valikosta "Call"-välilehti. Kirjoita puhelinnumero suoraan hakukenttään ja paina SOITA-painiketta. Tai kirjoita asiakaspalvelijan tai yhteystiedon nimi ja paina HAKU-painiketta. Hakutulokset avautuvat näytölle. Soita luettelossa olevalle asiakaspalvelijalle tai yhteystiedolle painamalla hänen rivillään olevaa Soita-painiketta.



Soittamasi puhelu yhdistyy ensin siihen numeroon, jolla olet kirjautunut järjestelmään. Voit keskeyttää soittamasi puhelun painamalla "CANCEL"-painiketta yhteyden muodostumisen aikana. Kun olet vastannut puheluun, järjestelmä yhdistää puhelun valitsemaasi numeroon tai valitsemallesi asiakaspalvelijalle. Puhelun tila näkyy näytössä.

6.1.1.1 Hyödyllistä tietoa soitetuista puheluista

- ▶ Jos sinulle osoitetaan ja lähetetään palvelupyyntö Puzzel-jonosta juuri ennen kuin olet painanut "Call out" -painiketta (siirryt "Connecting"-tilaan), saat viestin "Outgoing call ordered" (soitettava puhelu valittu). Kun puhelimesi soi, kyseessä on asiakkaalta saapuva puhelu. Kun puhelu on ohi, Puzzel jatkaa puhelun soittamista.
- ▶ Jos olet taukotilassa painaessasi "Call out" -painiketta, tauko keskeytyy ja lähtevä puhelu soitetaan.
- ▶ Jos olet ottanut käyttöön Wrap-up-ajan puhelun yhteenvetoa varten, se on käytettävissä myös soitettavissa puheluissa (myös niissä, joihin ei ole vastattu) ja tilaksesi vaihtuu "Wrap-up" (puhelun lopettamisen yhteydessä). Voit siirtyä "Wrap-up"-tilasta "Ready"-tilaan soitettuasi puhelun.
- ▶ Asiakaspalvelija ei voi siirtää tai soittaa konsultoivaa puhelua, kun kahden asiakaspalvelijan välinen puhelu on kesken. Kahden asiakaspalvelijan välisen

puhelun aloittanut asiakaspalvelija voi painaa "HOLD"-pitopainiketta ja aloittaa tallennuksen (jos asetettu määrityksissä), mutta puheluun vastannut asiakaspalvelija ei voi painaa "HOLD"-pitopainiketta tai muita puhelun hallintaan tarkoitettuja painikkeita.

- ▶ Koska kahden asiakaspalvelijan välistä puhelua ei aseteta jonoon eikä siitä luoda pyyntöä, se ei näy kaikkialla Puzzel-järjestelmässä.
- ▶ Kahden asiakaspalvelijan välinen puhelu ei näy sivulla "Real-time - calls" (reaaliaikaiset meneillään olevat puhelut) hallintaportalissa eikä asiakaspalvelujärjestelmässä, sillä kyseessä ei ole "palvelupyyntö".

7 Kirjallisten palvelupyyntöjen vastaanottaminen

7.1 Kirjalliset palvelupyynnöt

Voit vastaanottaa puheluiden lisäksi kirjallisia palvelupyyntöjä, jos ne sisältyvät yrityksesi järjestelmäratkaisuun. Lisäksi kirjallisten palvelupyyntöjen vastaanottaminen edellyttää, että olet kirjautunut sisään profiililla, jolle voi osoittaa pyyntöjä kirjallisten palvelupyyntöjen jonosta. Kirjallisia palvelupyyntöjä ovat esimerkiksi pyynnöt chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta.

7.1.1 Palvelupyyntöjä koskevat rajoitukset

Yhdelle asiakaspalvelijalle voi osoittaa yhden puhelun ja samanaikaisesti korkeintaan kahdeksan kirjallista palvelupyyntöä (chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta tulevia pyyntöjä).

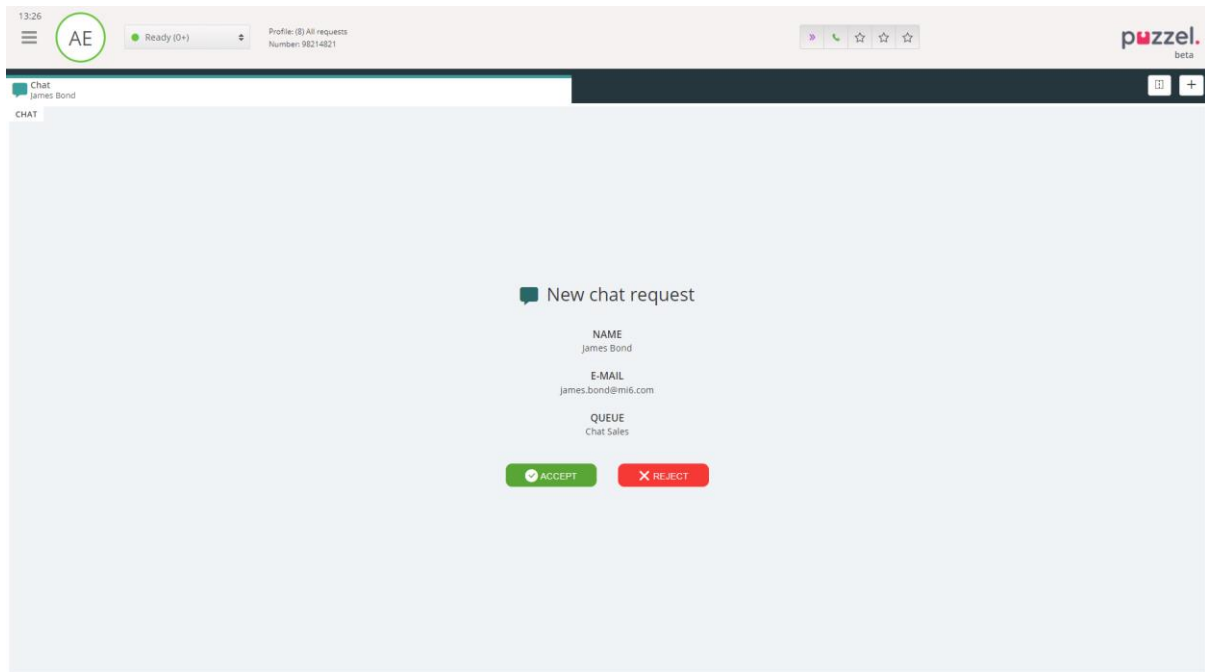
Järjestelmän peruseriaate on, että kirjallisia palvelupyyntöjä ei osoiteta puhelun aikana, mutta palveluhenkilölle voi soittaa hänen käsitellessään kirjallisia palvelupyyntöjä. Esimiehesi/järjestelmän pääkäyttäjä voi estää saapuvat puhelut aikana, jolloin käsittelet samanaikaisesti asetuksissa määritettyä enimmäismäärää enemmän kirjallisia pyyntöjä (asetus määritetään hallintaportaalisissa). Tämä asetus ei kuitenkaan estä sinua soittamasta puheluita.

7.1.2 Samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyyntöjen enimmäismäärän muuttaminen

Asetuksissa voi määrittää samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyyntöjen määrän. Jos käyttöoikeutesi sallivat asetusten muokkauksen, voit itse määrittää, kuinka monta pyyntöä haluat milloinkin käsitellä. Järjestelmän pääkäyttäjä on määrittänyt samanaikaisten kirjallisten pyyntöjen enimmäismäärän. Tätä asetusta ei voi ylittää, eikä enimmäismäärä voi olla nolla. Asetus tehdään sovelluksen "Settings"-välilehdellä "Written Requests" -kohdassa (Asetukset > Kirjalliset pyynnöt).

7.1.3 Chatin kautta tulevat palvelupyynnöt

Voit vastaanottaa chatin kautta tulevia palvelupyynnöitä, kun olet kirjautunut järjestelmään profiililla, johon on määritetty chat-jono(ja). Järjestelmän ehdottama chat-pyyntö näkyy uudella välilehdellä, ja voit hyväksyä tai hylätä sen.







Jos hylkää pyynnön, se palaa takaisin jonoon ja sitä ehdotetaan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos hyväksyt pyynnön, yhteys muodostetaan heti ja chat-keskustelu alkaa. Jos järjestelmä ehdottaa toista chat-keskustelua, se näkyy erillisellä välilehdellä järjestelmässä.

7.1.3.1 Varoitus käynnissä olevan chat-ikkunan sulkemisesta

Jos yrität vahingossa sulkea chat-välilehden keskustelun ollessa käynnissä, näytölle avautuvassa varoitusikkunassa kysytään, haluatko varmasti sulkea chatin. Jos chatin toinen osapuoli on poistunut chatista, varoitusikkuna ei avaudu ja voit sulkea chat-välilehden.

7.1.3.2 Chat-painikkeet

Sovelluksen chat-ikkuna sisältää useita käteviä toimintoja, joista on apua chat-keskustelun aikana.

Kuvake	Kuvaus
	Valmiit viestit: Järjestelmään voi tallentaa erilaisia valmiita viestejä chattia varten. Kuvaketta napsauttamalla näet valmiit viestit, jotka esimiehesi on määrittänyt käyttöösi. Kun valitset viestin otsikon, viestin teksti avautuu tekstikenttään. Voit lähettää viestin painamalla näppäimistön Enter-painiketta tai sovelluksen "Send"-painiketta.
	Vaihtoehdot: Voit esittää asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja chat-keskustelun aikana. Asiakkaan on helpompi lukea selkeää valikkoa kuin pelkkää tekstiä. Tällä tavalla asiakkaan vastaus on helpompi tulkita kuin vapaasti kirjoitetusta tekstistä.
	Kutsu: Tällä toiminnolla voit kutsua toisen asiakaspalvelijan mukaan keskusteluun. Voit kutsua mukaan joko tietyn asiakaspalvelijan tai jonkun asiakaspalvelijan tietystä jonosta. Kun olet lähettänyt kutsun, voit joko jäädä odottamaan vastausta chat-keskusteluun tai lopettaa puhelun. Yhden kutsun lähetettyäsi voit kutsua muita asiakaspalvelijia. Voit lähettää kutsun yhdelle asiakaspalvelijalle kerrallaan.
	Yksityinen: Jos olet kutsunut chat-keskusteluun yhden tai useamman asiakaspalvelijan, voit lähettää heille yksityisiä viestejä painamalla Yksityinen-kuvaketta. Vain asiakaspalvelijat näkevät nämä yksityiset viestit. Ne eivät näy chatissa olevalle asiakkaalle. Yksityisen viestin tunnistaa siitä,

että chat-ikkunassa sen lähettäneen/vastaanottaneen asiakaspalvelijan nimen kohdalla näkyy silmän symboli. Lisäksi chat-kupla on erivärinen. Voit poistaa yksityisen viestin salauksen painamalla silmän symbolia uudelleen.

Yksityiset viestit eivät näy chat-lokeissa, jotka lähetetään asiakkaalle chat-keskustelun jälkeen. Ne näkyvät kuitenkin organisaation chat-lokeissa. Siksi yksityisiä viestejä käytetään myös yrityksen sisäisten muistiinpanojen tallentamiseen. Niistä voi olla apua tilanteessa, jossa järjestelmän pääkäyttäjä arvioi chat-keskustelun jälkikäteen.

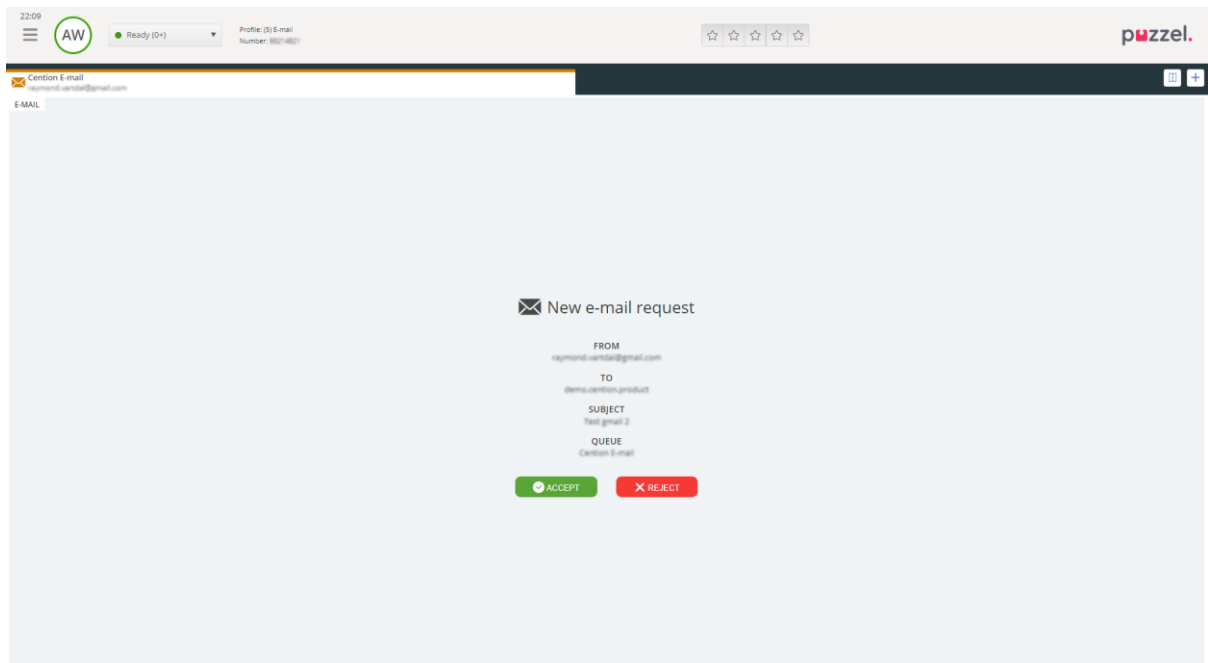
7.1.3.3 Chat-keskustelun lopettaminen

Jos asiakas lopettaa chat-keskustelun painamalla käyttöliittymässään lopetus- tai x-painiketta, saat chat-näytöllesi tiedon chatin päättymisestä.

Jos haluat lopettaa keskustelun, paina chat-välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa x-kuvaketta.

7.1.4 Sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tulevat palvelupyynnöt



Voit vastaanottaa sähköpostin kautta ja e-toimeksiantoina tulevia palvelupyynnöitä, kun olet kirjautunut järjestelmään profiililla, johon on määritetty sähköposti-jono(ja). Järjestelmän ehdottama sähköpostipyyntö näkyy uudella välilehdellä, ja voit hyväksyä tai hylätä sen.



Jos hylkää pyynnön, se palaa takaisin jonoon ja sitä ehdotetaan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos hyväksyt pyynnön, sähköposti/pyynnön sisältämä e-toimeksianto avautuu selaimessa uudelle välilehdelle. Jos järjestelmä ehdottaa toista sähköpostia/e-toimeksiantoa, se näkyy erillisellä välilehdellä.

7.1.4.1 Sähköpostin/e-toimeksiannon painikkeet

Sovelluksen sähköpostin/e-toimeksiannon ikkuna sisältää muutamia käteviä toimintoja, joista on apua yhteydenoton aikana.

Kuvake	Kuvaus
	Transfer (siirto): Voit siirtää sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön toiselle asiakaspalvelijalle tai toiseen jonoon. Voit lisätä siirtoon kommentin toisen asiaskaspalvelijan tiedoksi.
	Personal Queue (oma jono): Voit halutessasi siirtää hyväksymäsi sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön ”odottamaan”

	omaan jonoosi siksi aikaa, kun teet muita töitä. Voit avata Personal Queue -välilehden milloin vain, ja valita sieltä haluamasi palvelupyynnön.
--	---

7.1.4.2 Sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tulevan palvelupyynnön sulkeminen

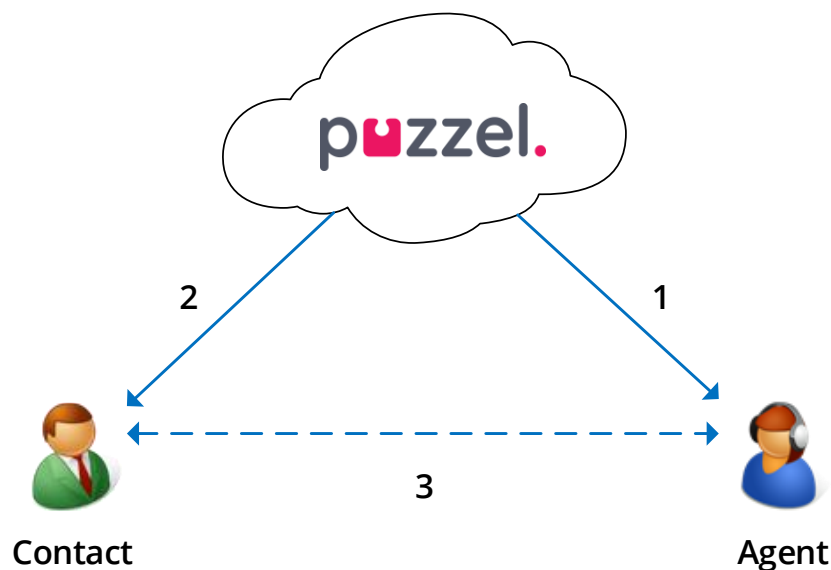
Asiakaspalvelija sulkee sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tulevan palvelupyynnön painamalla Requests-välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa x-kuvaketta.

8 Automaattiset puhelut Dialler-järjestelmän kautta

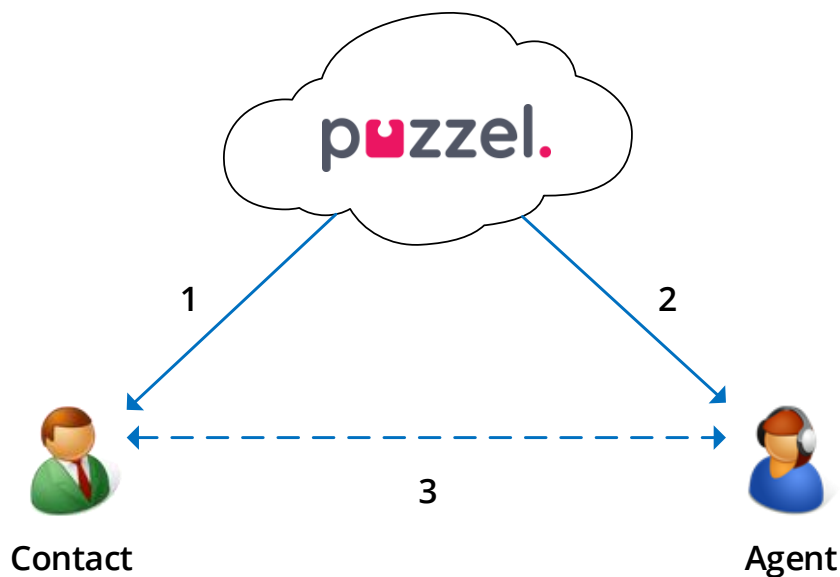
Järjestelmäratkaisuun voi tilata Dialler-järjestelmän. Esimies/järjestelmän pääkäyttäjä lataa Dialler-järjestelmään luettelon asiakkaiden numeroista, joihin soitetaan. Puhelut osoitetaan automaattisesti asiakaspalvelijille, joiden profiili sisältää kyseisessä kampanjajonossa tarvittavat taidot. Dialler soittaa asiakkaan numeroon enintään x kertaa (asetettavissa) tai kunnes puheluun vastataan. Dialler-järjestelmä soittaa yhden puhelun asiakaspalvelijalle ja yhden puhelun asiakkaan numeroon, ja yhdistää nämä kaksi.

Dialler-järjestelmässä on kaksi erilaista tilaa. Yrityksesi on saattanut tilata Dialler-kampanjajonot, jotka käyttävät kumpaakin tilaa. Käytössä oleva tila määrittää, kummalle soitetaan ensin: asiakaspalvelijalle vai asiakkaan numeroon.

- ▶ **Preview Mode (esikatselutila)** – Järjestelmä soittaa ensin asiakaspalvelijalle ja ilmoittaa, kenelle soitetaan. Kun asiakaspalvelija on vastannut puheluun, asiakkaan numeroon soitetaan. Asiakaspalvelijalle jää hetki aikaa valmistautua puheluun. Muistathan kuitenkin, että asiakas ei välttämättä vastaa puhelimeen. Jos asiakaspalvelija ei vastaa puheluun, se osoitetaan automaattisesti seuraavalle vapaalle asiakaspalvelijalle.



- ▶ **Predictive Mode/Power Mode (ennakoiva tila/pikatila) – Järjestelmä soittaa ensin asiakkaan numeroon.** Kun asiakas vastaa, järjestelmä yhdistää puhelun vapaalle asiakaspalvelijalle. Asiakaspalvelija on käytettävä Puzzelin Softphone-sovellusta, joka vastaa automaattisesti Predictive/Power Mode -tilan puheluihin. Tämä takaa, että puhelun vastannut asiakas saa linjalle asiakaspalvelijan muutaman sekunnin kuluessa.



Tärkeää! Kun olet kirjautunut Predictive/Power Mode -tilan jonoon, älä paina taukoa/kirjaudu ulos tai soita puhelua ollessasi "Ready"-tilassa, sillä Dialler-järjestelmä on jo yhdistämässä puhelua asiakkaalle. Jos asiakas vastaa mutta et ole enää valmiustilassa, linja on tyhjä eikä kukaan vastaa asiakkaan puheluun. Paina taukopainiketta (tai valitse muu keltainen tila, kuten hallintotyöt, tauko, koulutus tms.) tai kirjaudu ulos ainoastaan Wrap-up-tilassa!

Muista tarvittaessa vaihtaa (ennalta asetettua) wrap-up-aikaa. Näin et siirry yhtäkkiä "Ready"-tilaan hetkellä, jolloin et ole vielä vapaa seuraavaan tehtävään. Jos painat taukopainiketta heti, kun olet siirtynyt "Ready"-tilaan, järjestelmä soittaa uudelle asiakkaalle. Jos tämä vastaa puheluun, linjalla ei ole asiakaspalvelijaa. Suosittelemme asettamaan wrap-up-ajan sen verran pitkäksi, että sitä ei tarvitse erikseen jatkaa. Kun olet valmis, painat vain "Ready". Wrap-up-aika näkyy tilastoissa.

Lisätietoja järjestelmäratkaisusi Dialler-asetuksista saat omalta esimieheltäsi.


9 Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Asiakaspalvelija voi kirjata järjestelmään palvelupyynnöiden syyt Enquiry Registration -lisätoiminnolla. Kun toiminto on valittu käyttöön, kunkin pyynnön kohdalle voi kirjoittaa lisätietoja. Yrityksen esimies tai järjestelmän pääkäyttäjä voi tulostaa tiedot helposti tilastoiksi, joissa näkyvät kaikkien asiakaspalvelijien kirjaukset ja yhteenveto pyynnöiden yleisimmistä syistä. Toiminnon saa näkyviin joko sivupaneelissa tai erillisessä ikkunassa.

Esimies tai järjestelmän pääkäyttäjä laatii luokat ja aihepiirit, joiden mukaan palvelupyynnöiden syyt kirjataan. Lisäksi hän määrittää, kuuluuko johonkin luokkaan useampia syitä tai aihepiirejä. Jos luokan kohdalla on valintaruutu, se sisältää useampia vaihtoehtoja. Jos luokan kohdalla on painike, se sisältää vain yhden vaihtoehdon. Kun otat vastaan uuden palvelupyynnön, Request-välilehdelle avautuu uusi tyhjä widgetti palvelupyynnöiden syyn kirjausta varten.

Jos pakollinen syyn kirjaus on otettu käyttöön, meneillään olevan palvelupyynnön välilehteä ei voi sulkea, ennen kuin pyynnön syy on kirjattu.

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.

[Register](#)

[Clear All](#)

9.1 Dialler-palautteen kirjaaminen

Jos vastaat Dialler-puheluihin, asiakaspalvelujärjestelmän Enquiry Registration -widgettiin voi määrittää korkeintaan kolme ylimääräistä valikkoa.

▶ Action (tehtävä)

Action-valikossa on kaksi lisävaihtoehtoa:

○ Mark as

unanswered/voicemail -

Valitse tämä vaihtoehto, jos asiakkaan vastaajapalvelu vastasi puheluun. Asiakkaan tilaksi vaihtuu ”Not answered” (vastaamaton), ja Dialler-järjestelmä soittaa hänelle myöhemmin uudelleen, mikäli yrityksiä on jäljellä. Jos asiakas ei vastaa (aikakatkaisu tai asiakas lopettaa puhelun soittoäänien kuuluessa), älä valitse tätä vaihtoehtoa.

○ Reschedule - Valitse

”Reschedule”-vaihtoehto, jos soitat asiakkaan kanssa, että soitat hänelle myöhemmin uudelleen. Valitse myös ”Myself” (soitat asiakkaalle itse) ja valitse sovittu

päivämäärä ja kellonaika. Voit kirjoittaa myös lisätietoja. Jos tiedät, että et ole paikalla sovittuun aikaan, valitse ”Any agent”. Tällöin toinen asiakaspalvelija saa soittomuistutuksen sovittuna aikana. Myöhempään ajankohtaan itsellesi (”Myself”) soittut Dialler-puhelut näkyvät ”Scheduled Calls” -välilehdellä (edellyttää käyttöoikeuksia).

The screenshot shows the 'ENQUIRY REGISTRATION' interface. At the top right is the 'puzzle.' logo. Below it is a dark navigation bar with a list icon and a plus sign. The main content area has a search bar labeled 'Filter...'. Below the search bar is a dropdown menu for 'ACTION'. The 'ACTION' dropdown is expanded, showing two radio button options: 'Mark as unanswered/voicemail' and 'Reschedule'. Under 'Reschedule', there are two radio buttons: 'Myself' and 'Any agent'. Below these are two input fields: a date field with '20/03/2019' and a time field with '14:00'. Below the 'ACTION' dropdown is another dropdown menu for 'CAMPAIGN', which is also expanded, showing several radio button options: 'Interested', 'Not interested', 'Wrong person in family answered', 'Answering machine', and 'No answer (preview)'. Below 'CAMPAIGN' is a dropdown menu for 'CUSTOMER'S MOOD', expanded to show 'Positive', 'Neutral', and 'Negative'. Below 'CUSTOMER'S MOOD' is a dropdown menu for 'SALES', expanded to show 'Movies', 'Games', and 'Music'. Below 'SALES' is a dropdown menu for 'COMMENT', which is currently empty. At the bottom of the form are two buttons: 'Register' and 'Clear All'. Red callout boxes with a star icon point to the 'ACTION' and 'CAMPAIGN' sections.

- ▶ **Kampanjoiden luokat ja aiheet:** Palvelupyyntöjen syistä (Enquiry Registration) yhden luokan voi varata Dialler-puheluiden kampanjalle. Dialler-kampanjan luokka ei eroa muista luokista ulkoasultaan, mutta se näkyy ainoastaan Dialler-puheluiden yhteydessä. Tyypillisiä aihe-alueita ovat *Sale* (myynti), *Interested* (kiinnostunut) ja *Not interested* (ei kiinnostunut). Jos järjestelmän pääkäyttäjä on määrittänyt aihe-alueeksi *Voicemail* (vastaaja), muista, että tieto on tarkoitettu tilastointiin. Valitse silti vaihtoehto *Mark as unanswered*, jolloin Dialler-järjestelmä osaa soittaa asiakkaalle uudelleen. Esimerkiksi aihetta *No answer* (ei vastausta) tarvitaan esikatselutilassa ja kun pakollinen syyn kirjaus on valittu.
- ▶ **Comment (kommentti):** Jos siirrät puhelun toiseen ajankohtaan, muista kirjoittaa järjestelmään kommentti. Kommentti näkyy asiakaspalvelujärjestelmässä, kun toiseen ajankohtaan siirretty puhelu välitetään sinulle tai toiselle asiakaspalvelijalle, mikäli et ole paikalla tai jos "Any agent" -vaihtoehto on valittu.

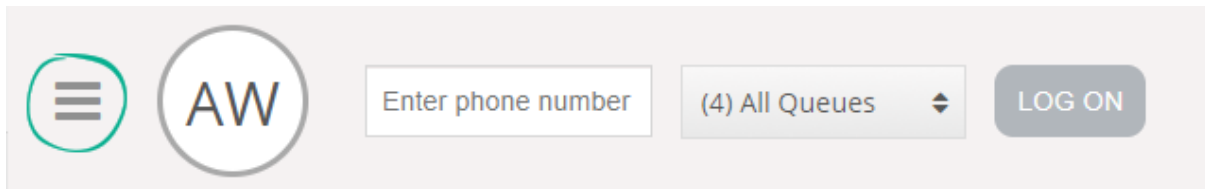
Mitä ajastettuna takaisinsoittoaikana tapahtuu?

Jos olet siirtänyt Dialler-puhelun esimerkiksi keskiviikkoon klo 15.00, puhelu näkyy Scheduled calls -luettelossa asetusajankohdasta keskiviikkoon klo 15.00 saakka. Kun puhelun takaisinsoittoaika koittaa, asiakas siirretään samaan Dialler-jonoon. Näet hänet "Personal queue" -kohdassa eli omassa jonossasi. Tämä asiakas on "varattu" sinulle kampanjan määrityksissä asetetun minuuttimäärän ajan (esim. 20 minuutin ajan). Jos olet valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, järjestelmä ohjaa puhelun suoraan sinulle. Jos olet kirjautuneena jonoon, mutta et ole valmiustilassa, puhelu odottaa sinua asetetun ajan. Jos et vapaudu tänä aikana, puhelu ohjataan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos olet kirjautunut ulos järjestelmästä ajastettuna takaisinsoittoaikana, puhelu ohjataan Dialler-jonon ensimmäiselle valmiustilassa olevalle asiakaspalvelijalle.

Kun järjestelmä soittaa sinulle ajastetun puhelun, vastaa siihen. Sen jälkeen järjestelmä soittaa asiakkaalle. Näytöllä näkyy kommentti, jonka kirjoitit asettaessasi uutta takaisinsoittoaikaa. Jos asiakas ei vastaa, voit asettaa uuden takaisinsoittoajan.

10 Valikko

Asiakaspalvelujärjestelmän valikko on vasemmassa yläkulmassa. Voit muokata järjestelmän toimintojen ja ulkoasun asetuksia valikon kautta. Voit muun muassa muokata profiiliasi, muuttaa ilmoitusasetuksiasi ja vaihtaa samanaikaisten kirjallisten palvelupyyntöjen määrää. Näet vaihtoehdot painamalla kuvaketta.



10.1 New Tab (uusi välilehti)

New Tab -valinnalla siiryt samaan näkymään kuin pääikkunan oikeassa kulmassa olevalla +-painikkeella. Siellä voit avata uuden välilehden tarvitsemallesi toiminnolle.

10.2 Personal Queue (oma jono)

Personal Queue -valinnalla avaat välilehden, joka sisältää oman jonosi ja sen sisällön.

10.3 Settings (asetukset)

Settings-valinnalla avaat Settings-välilehden, jossa voit muokata asetusvalikon asetuksia. Settings-välilehti sisältää useita alavalikoita, jotka kuvataan seuraavassa.

10.3.1 General (yleiset asetukset)

10.3.1.1 Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Enquiry Registration -alavalikossa valitaan, mitkä osa-alueet halutaan poistaa näkyvistä oletusarvoisesti. Tämä on näppärä toiminto, jos asetukset sisältävät useita luokkia tai aihe-alueita ja joudut selaamaan ne läpi jokaisen palvelupyynnön yhteydessä.

10.3.2 Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja)

Edit User -alavalikossa voit muokata käyttäjätilesi pääasetuksia, kuten sähköpostiosoitettasi, puhelinnumeroasi tai salasanaasi. Suosittelemme lisäämään pääasetuksiin sähköpostiosoitteesi tai matkapuhelinnumerosi. Niiden avulla salasanasi voidaan tarvittaessa palauttaa helpommin ja turvallisemmin. Käyttäjätunnusta tai asiakaspalvelijajatunnusta (numerosarja) ei voi vaihtaa sovelluksen kautta

10.3.3 Written Requests (kirjalliset palvelupyynnöt)

Written Requests -alavalikossa voit valita näppäimistösi Enter-painikkeen toiminnon kirjallisen keskustelun aikana (chatin tai sosiaalisen median kautta tulevat kirjalliset palvelupyynnöt). Valitse, lähettääkö Enter-painikkeen painallus viestin tai lisääkö se rivinvaihdon.

Voit muuttaa myös samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyyntöjen määrää (chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta tulevat pyynnöt), jos järjestelmän pääkäyttäjä/esimiehesi on myöntänyt tähän käyttöoikeuden.

10.3.4 Notifications (ilmoitukset)

Notifications-alavalikossa voit muokata puhelimitse tai chatin kautta saapuviin palvelupyyntöihin liittyvien ilmoitusten ääni- ja näyttöasetuksia (ponnahdusilmoitukset).

10.4 Sign Out (kirjaudu ulos)

Kirjaudu ulos järjestelmästä painamalla "Sign Out" -painiketta. Siirryt kirjautumissivulle.

Huom.! Kun kirjaudut ulos järjestelmästä tai suljet sen, et kirjaudu ulos jonoista. Jos kirjauduit ulos ollessasi "Ready"-tilassa, puhelimeesi soitetaan edelleen, vaikka olisit sulkenut järjestelmän. Jos et halua vastaanottaa puheluita, kun olet kirjautunut ulos järjestelmästä tai sulkenut sen, muista kirjautua ensin ulos jonoista.