



Ny Puzzel agentapplikasjon Brukerveiledning

April 2019 | Dokumentversjon 1.2.0

Innhold

1	Innledning.....	5
1.1	Om Puzzel kontaktsenter	5
1.2	Multikanal.....	5
1.3	Prioritering av henvendelser	5
1.4	Brukergrupper og profiler	6
1.5	Agentapplikasjonens grensesnitt	6
1.6	Funksjonalitetsgap mellom gjeldende og nye agentapplikasjoner	6
2	Logg inn	7
2.1	Logg deg inn i applikasjonen	7
2.2	Logg deg ut av applikasjonen	8
3	Logg på	9
3.1	Logge på på køer.....	9
3.1.1	Logg på med telefonnummer	9
3.1.2	Pålogging via telefon (bakdør).....	10
3.1.3	Logg på med Softphone.....	11
3.2	Agentstatus	12
3.2.1	Status for skriftlige henvendelser	13
4	Faner.....	14
4.1	Fane-konseptet	14
4.1.1	Knapper for hurtigtilgang.....	16
4.1.2	Del og slå sammen fanesett.....	17
4.2	Fanen «Telefon».....	18
4.2.1	Slik ringer du et valgfritt nummer	18
4.2.2	Slik ringer du til en agent.....	19
4.2.3	Slik ringer du til en kontakt	19
4.3	Fanen «Køoversikt»	20

4.4	Fanen «Kødetaljer».....	21
4.5	Fanen «Personlig kø»	21
4.6	Fanen «Pågående henvendelser»	21
4.7	Fanen «Tapte henvendelser».....	21
4.8	Fanen «Ticker»	23
4.9	Fanen «Min logg»	23
4.10	Fanen «Planlagte anrop».....	24
4.10.1	Legge til et planlagt anrop	25
4.10.2	Hva skjer ved ny avtalt tid	26
4.11	Fanen «Innstillinger»	27
4.11.1	Generelt.....	27
4.11.2	Rediger/endre bruker.....	27
4.11.3	Softphone.....	27
4.11.4	Skriftlige henvendelser (chatter, e-poster og sosiale medier).....	28
4.11.5	Varsling.....	28
5	Motta et anrop	29
5.1	Handlingsknapper for samtalehåndtering	30
5.2	Sette over en samtale	32
5.2.1	Sette over en samtale uten spørreanrop.....	32
5.2.2	Sette over en samtale med spørreanrop.....	33
5.2.3	Overføre samtaler ved bruk av telefontastaturet (DTMF-toner).....	35
6	Foreta et anrop	36
7	Motta skriftlige henvendelser	38
7.1	Når du mottar skriftlige henvendelser.....	38
7.1.1	Tildelingsbegrensninger.....	38
7.1.2	Justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser.....	38
7.1.3	Chathenvendelser	39
7.1.4	E-post-/e-oppgavehenvendelser	41

8	Dialler-anrop.....	43
9	Henvendelsesregistrering	45
9.1	Registrering av Dialler-tilbakemeldinger	46
10	Meny	48
10.1	Ny fane.....	48
10.2	Personlig kø.....	48
10.3	Innstillinger.....	48
10.3.1	Generelt.....	48
10.3.2	Rediger/endre bruker.....	48
10.3.3	Skriftlige henvendelser	49
10.3.4	Varsler	49
10.4	Logg av.....	49

1 Innledning

1.1 Om Puzzel kontaktsenter

Puzzel er en fleksibel kontaktsenter- og sentralbordløsning basert på skyteknologi. Agentene kan logge seg på i vår agentapplikasjon uansett hvor de befinner seg, med hjelp av et telefonapparat (PSTN, SIP eller mobil) og en internettforbindelse. Agenter kan også logge seg på med en «Softphone» i applikasjonen.

Denne brukerveiledningen beskriver funksjonaliteten for deg som agent, men det er ikke sikkert at din løsning er satt opp til å støtte alle funksjonene. For eksempel er det ikke sikkert at du kan bruke softphone, foreta utgående anrop, søke etter kontakter i alle kilder, eller ta opp samtalene dine.

1.2 Multikanal

En Puzzel-løsning inneholder en rekke moduler og en eller flere køer med henvendelser fra ulike kanaler som telefon, chat, e-post og sosiale medier. Du kan svare på en eller flere samtidige «skriftlige henvendelser» i tillegg til å svare på telefonanrop.

1.3 Prioritering av henvendelser

Henvendelser i de ulike køene i en Puzzel-løsning kan gis ulik prioritet. Det samme kan de ulike kanalene henvendelsene kommer fra. Prioriteringen angis i administrasjonsportalen ved at man definerer SLA-terskelverdier (SLA = Service Level Agreement) for køene. I tillegg tildeler løsningen henvendelsen til den riktige agenten basert på skills (egenskaper) og skill-nivå. Dette er definert i profilen du logger på med.

1.4 Brukergrupper og profiler

Agentene blir vanligvis gruppert i brukergrupper, f.eks. på grunnlag av geografi eller rolle. En agent kan bare tilhøre én brukergruppe. Når du logger deg på køene, må du velge en profil å logge deg på med. Profilene defineres av hvilke køer de inneholder, og hvilket skill-nivå du har på dem. Agenter i en og samme brukergruppe har vanligvis de samme gruppeprofilene, men de kan også ha egne, personlige profiler. Administratoren av løsningen kan lett håndtere både gruppeprofiler og personlige profiler i administrasjonsportalen.

Når det er henvendelser i kø og en agent blir ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen som har ventet lengst, relativt sett (høyest SLA-score). Dersom mer enn én agent er ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen til den «beste» agenten (den som har høyest SLA-score på køen). Dersom alle ledige agenter har lik kompetanse, velges den med lengst tid siden forrige tilbudte henvendelse.

I tillegg til automatisk tildeling av henvendelser kan det lages profiler med «plukk-modus». Dette betyr at agentene kan plukke henvendelser manuelt fra køene, basert på sin egen vurdering og prioritering.

1.5 Agentapplikasjonens grensesnitt

Grensesnittet i den nye agentapplikasjonen består av en statuslinje øverst og et vindu med faner, som dekker resten av skjermen. Du bruker statuslinjen til å logge deg på køene med en profil, og vinduet med faner mottar og håndterer du henvendelser (i separate faner). Der kan du også vise mer informasjon, for eksempel få oversikt over køen. I hver fane finner du en eller flere moduler (widgets) med forskjellig informasjon i, enten knyttet til en henvendelse, eller en funksjon som ikke er knyttet til en henvendelse.

1.6 Funksjonalitetsgap mellom gjeldende og nye agentapplikasjoner

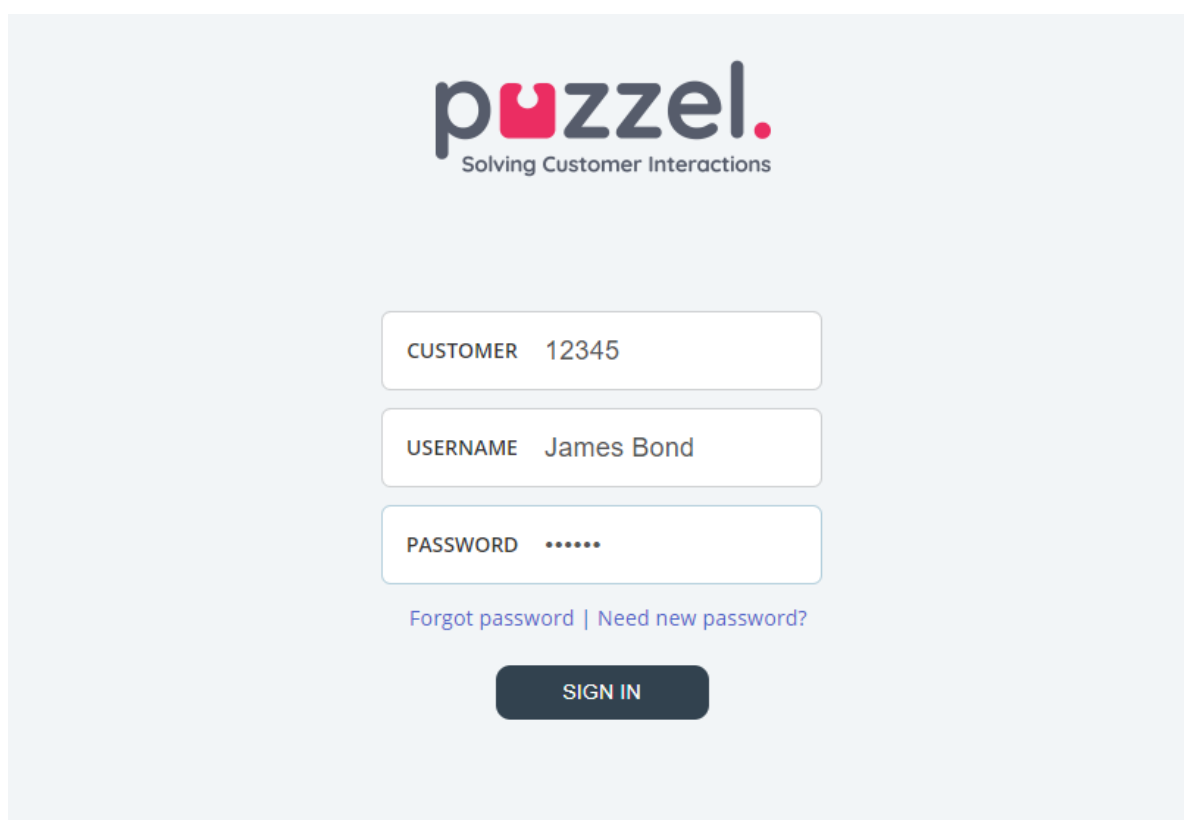
Vær oppmerksom på at det er et gap i funksjonalitetsstøtten mellom tidligere agentapplikasjoner (både web,- og desktop-klient) og den nye agentapplikasjonen. Se vår funksjonstabell på vår support-side <https://help.puzzel.com> (søk etter «matrix») for mer informasjon.

2 Logg inn

Agentapplikasjonen er tilgjengelig i nettleseren på datamaskinen din. Gå til <https://agent.puzzel.com>. Den krever ingen installasjon. Applikasjonen støtter både PC og Mac, siden den bare trenger en nettleser.

2.1 Logg deg inn i applikasjonen

Åpne Puzzel-applikasjonen i nettleseren din, og skriv inn brukernavn og passord. Klikk deretter på «Logg inn».

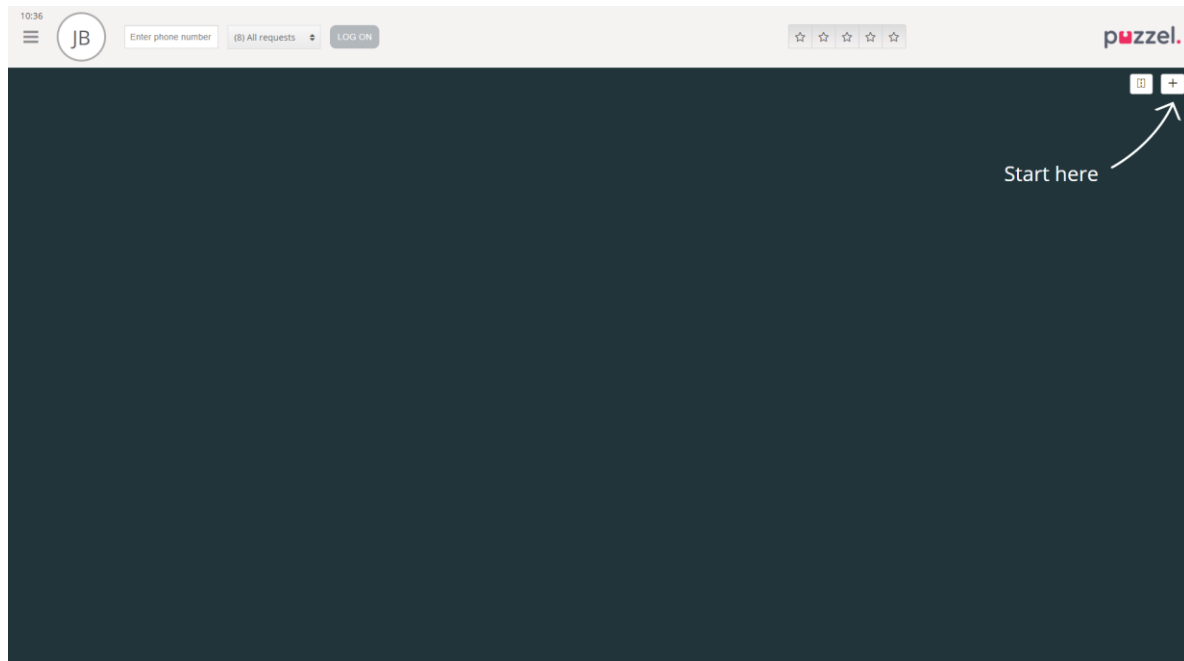


Kontakt tjenestens administrator dersom du ikke har påloggingsakkrediter. Dersom det er første gang du logger inn, er det ikke sikkert at du har blitt tildelt et passord. Da kan du klikke på «Forgot password | Need new password?» under tekstfeltene, og følge prosedyren. Denne funksjonen støttes kun dersom din brukerkonto hos Puzzel er registrert med din e-postadresse eller ditt mobilnummer.

Dersom løsningen er satt opp med to-trinnsverifisering, må du i tillegg skrive inn en kode som du mottar på telefon eller e-post, dersom det er definert i brukerkontoen din.

Når du logger deg på applikasjonen, betyr ikke det at du har logget deg på køer for å kunne motta henvendelser. Du må i tillegg logge deg på køene for å kunne motta henvendelser.

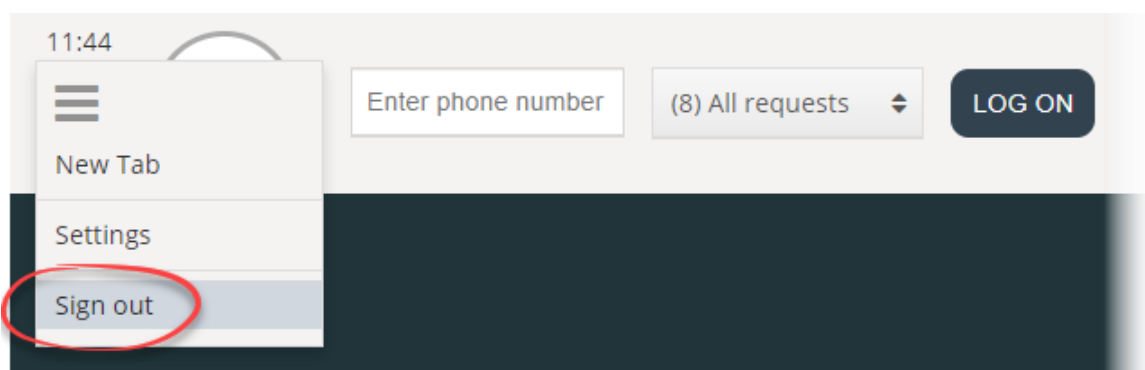
Når du har logget deg på, vil applikasjonen se omtrent slik ut:



Herfra kan du enten logge deg på køer fra den øverste statuslinjen for å motta henvendelser, eller følge pila «Start her» for å åpne en eller flere faner, og for å vise konkret informasjon fra kontaktsenteret, for eksempel oversikt over køer.

2.2 Logg deg ut av applikasjonen

For å logge deg ut av applikasjonen klikker du på menyikonet øverst til venstre og velger «Logg ut» (Sign Out).

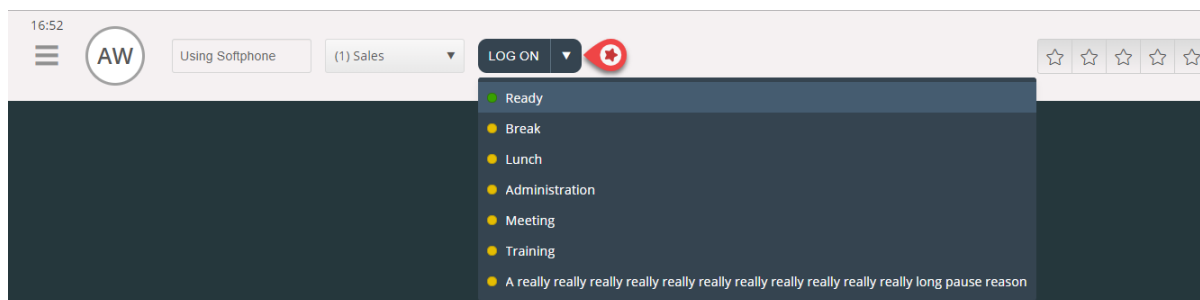


Når du logger deg ut av eller lukker applikasjonen, logger du deg ikke av køene. Du vil fortsatt motta anrop til telefonen din hvis statusen din var «Ledig» da du gjorde det. Hvis du ikke vil motta henvendelser på telefonen etter at du har logget deg ut eller lukket applikasjonen, må du logge deg av køene først.

3 Logg på

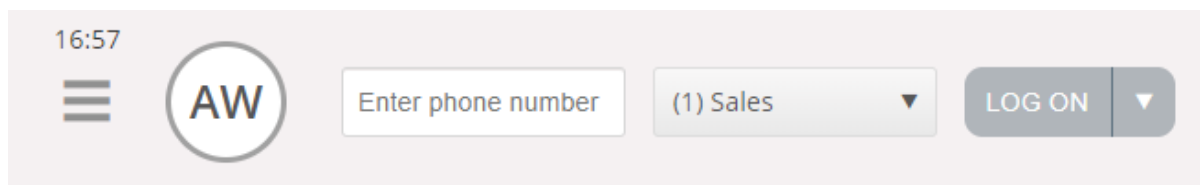
3.1 Logge på køer

Du logger deg på køer ved hjelp av statuslinjen øverst i applikasjonen. Basert på funksjonene løsningen din er konfigurert med, kan du logge deg på med enten et telefonnummer eller «softphone». Du kan logge deg på med status «Ledig», eller rett i «Pause». Dersom løsningen er konfigurert med pausevarianter, kan du velge blant disse.

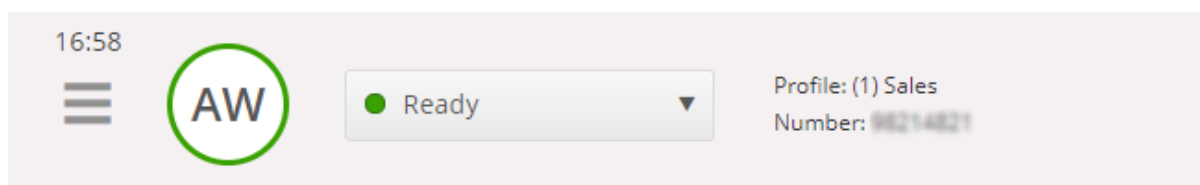


3.1.1 Logg på med telefonnummer

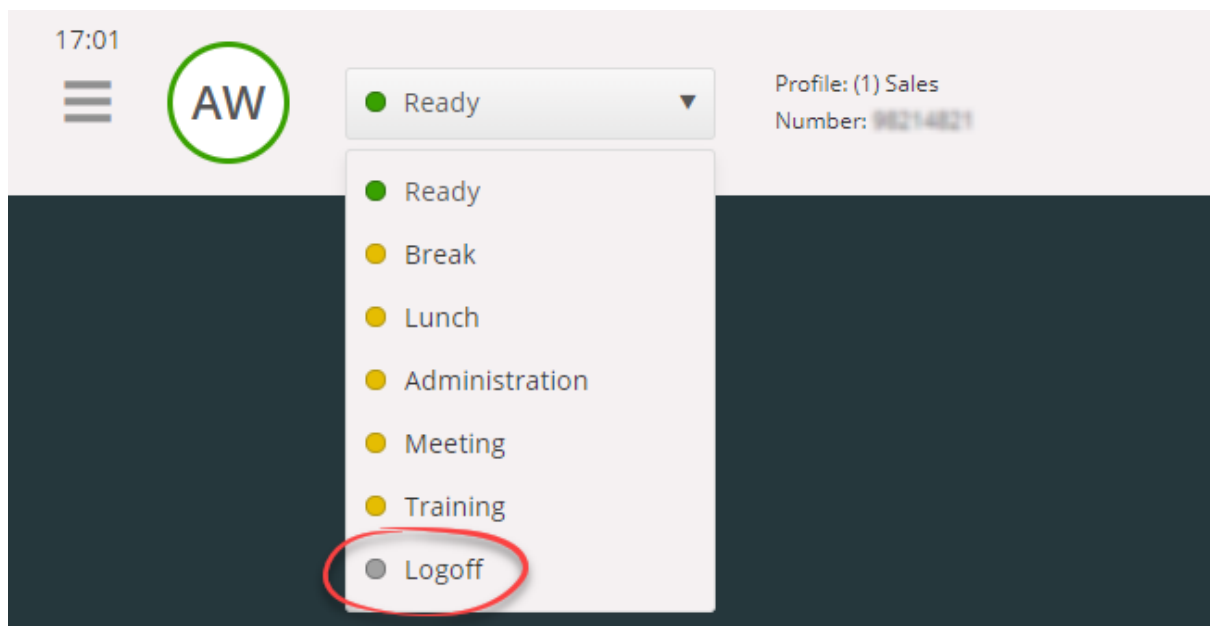
Først må du skrive inn telefonnummeret som du vil logge deg på med og motta anrop til (applikasjonen husker det siste nummeret du logget deg på med). Deretter må du velge profilen du vil logge deg på med, dersom du har flere profiler å velge mellom (applikasjonen husker den siste profilen du logget deg på med).



Klikk til slutt på «Logg på» knappen for å være ledig og tilgjengelig. Etter påloggingen skal statusfeltet se slik ut, og du er klar til å ta imot henvendelser.



For å logge deg av køene igjen klikker du bare på statusknappen og velger «Logg av» (Logoff).



3.1.2 Pålogging via telefon (bakdør)

Du kan også logge deg på Puzzle ved hjelp av en «telefon-bakdør». Du trenger da ikke bruke applikasjonen, men kun en telefon. «Bakdøren» er nyttig dersom du ikke har tilgang til applikasjonen, dersom du har mistet tilgang til internett, eller dersom du ikke er på kontoret. Tjenestenummeret du skal ringe for bakdøren, avhenger av landet tjenesten din tilhører.

- ▶ Norge: + 47 815 11 565
- ▶ Sverige: + 46 (0)770 456 811
- ▶ Danmark: + 45 70 80 75 55
- ▶ Storbritannia: + 44 (0)203 426 5999

Du kan ringe til bakdøren fra en hvilken som helst telefon. Når du ringer, blir du møtt av en automatisk stemmeguide som ber deg taste inn følgende informasjon via tastene på telefonen:

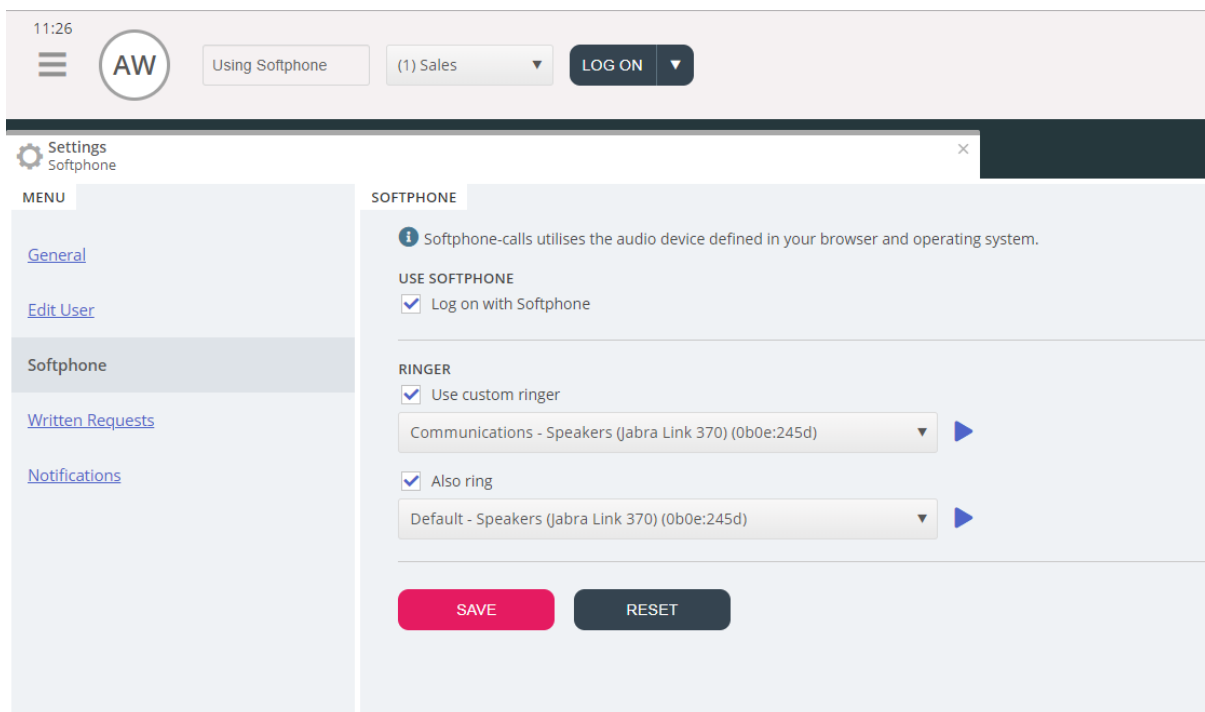
1. Tast inn ditt kundenummer (det samme som for applikasjonen)
2. Tast inn din agent-ID (numerisk ID definert i din Puzzel brukerkonto)
3. Du er logget av/på/i pause (nåværende status leses opp)
4. Trykk x for å logge på/av/gå i pause (menyvalgene er avhengig av din status)
5. Tast inn ønsket profilnummer (bare når du logger på og har mer enn én profil)
6. Tast inn ditt telefonnummer (bare dersom du skal logge på)

Etter hvert trinn må du bekrefte inntastingen din ved å taste #-knappen på telefontastaturet.

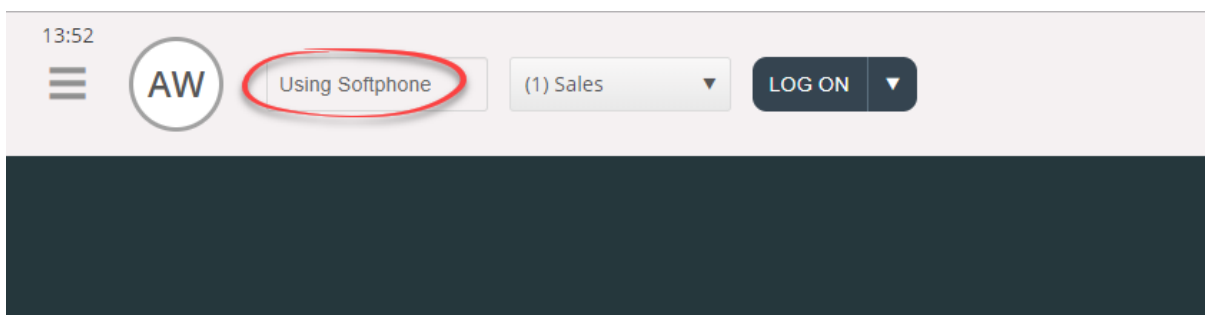
3.1.3 Logg på med Softphone

Med Softphone aktivert kan du velge mellom å logge på med et telefonnummer eller med Softphone. Dette gjør du i delen Softphone i fanen Innstillinger. I tillegg kan du definere hvilke enheter som skal ringe når du mottar et softphone-anrop. I tillegg til å ringe på hodetelefonen, kan du velge å aktivere at det også skal ringe på PC-høytalerne (i tilfelle du ikke har på hodetelefonen ditt).

Softphone-anrop bruker lydenheten som er definert i nettleseren og operativsystemet ditt. Du finner mer informasjon på <https://help.puzzel.com> (søk etter «softphone»).



Når avkrysningsruten «bruk softphone» er merket, logger du deg på kører ved hjelp av softphone, og du mottar alle anrop i hodetelefonen koblet til datamaskinen.



3.2 Agentstatus

Statusknappen viser din status for øyeblikket. Den kan være en av følgende:

Agentstatus	Beskrivelse
Ledig	Du er logget på og klar for å motta henvendelser.
Kobler til 	Puzzel har sendt deg en telefonhenvendelse, men du har ikke akseptert den ennå.
I samtale 	Du har akseptert en telefonhenvendelse og er i samtale.
Etterbehandling 	Puzzel endrer din status til Etterbehandling i x sekunder (konfigurerbart) etter at du har avsluttet en samtale. Herfra kan du endre statusen din til «Ledig» før etterbehandlingstiden er over, eller du kan legge til etterbehandlingstid.
Opptatt 	Dersom telefonen din gir opptattsignal (du er i en utgående samtale / noen har ringt deg direkte på telefonen) eller du har avvist en henvendelse (på e-post, sosiale medier etc.), vil statusen din endre seg til Opptatt. Du har denne statusen i x sekunder (kan tilpasses, vanligvis mellom 0 og 30 sekunder), og deretter går statusen automatisk over til «Ledig». Statusen din endres også til «Opptatt» hvis du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan svare på samtidig.
Ikke svar 	Dersom du ikke svarer på en telefon fra en Puzzel-kø eller en annen agent før det har gått x sekunder (konfigurert av din

	administrator), endrer statusen din seg automatisk til Ikke svar. Du vil ha denne statusen i x sekunder (normalt 1–30).
Pause	Agenten er pålogget, men har pause (med eller uten pausevariant).

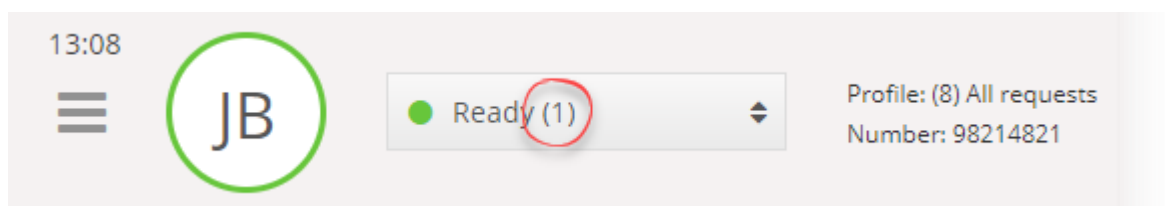
Det er bare i statusen «Ledig» at du kan motta telefonhenvendelser fra køene du er logget på i.

Dersom du trenger en pause mens du er logget på, velger du statusen «Pause» eller en av pausevariantene (opsjon). Når du har pause, tilbys du ikke nye henvendelser (telefoner eller skriftlige henvendelser).

3.2.1 Status for skriftlige henvendelser

Siden statusene «Kobler til», «I samtale», «Etterbehandling» og «Ikke svar» ikke gjelder for skriftlige henvendelser (chat, e-post og sosiale medier), kan du motta disse, basert på dine (egne) innstillinger for skriftlige henvendelser. Tallet i parentes på statusknappen indikerer hvor mange skriftlige henvendelser du er engasjert i for øyeblikket.

Statusen din endres til «Opptatt» hvis du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan være engasjert i samtidig.



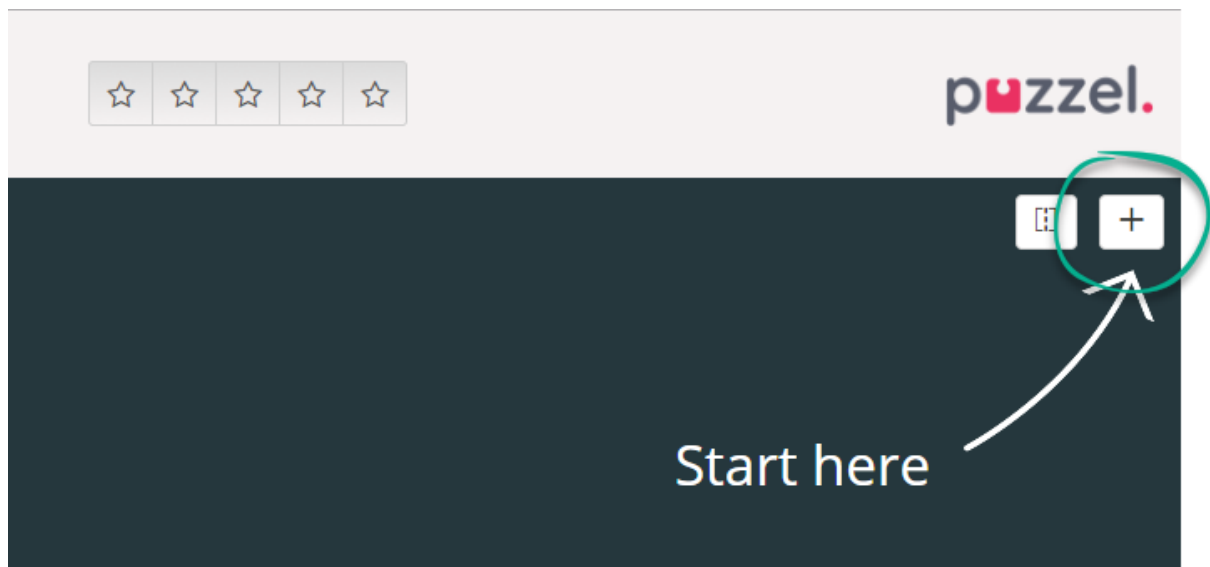
4 Faner

4.1 Fane-konseptet

Hoveddelen av agentapplikasjonen brukes til å vise en eller flere faner, og hver fane inneholder en eller flere moduler (widgets). Faner som er utviklet av Puzzel for å støtte vår grunnleggende funksjonalitet, defineres som kjernefaner, mens faner som er utviklet av tredjepart (for eksempel din bedrift eller en ekstern utvikler) ved hjelp av våre API-er, defineres som egendefinerte faner. Egendefinerte faner beskrives ikke i dette dokumentet.

Vi har to hovedtyper av kjernefaner:

Funksjonsfaner – Vanligvis en «passiv» fane som viser informasjon som ikke nødvendigvis er knyttet til en konkret henvendelse. Eksempler på funksjonsfaner er «Køoversikt» og «Ticker». Funksjonsfaner er vanligvis åpne gjennom dagen, men agenten kan også åpne og lukke dem basert på sitt behov for informasjon eller funksjonalitet. Funksjonsfaner er tilgjengelige i fanemenyen under knappen «Ny fane» øverst til høyre. Åpne normalt, du kan ikke åpne mer enn én funksjonsfane om gangen.

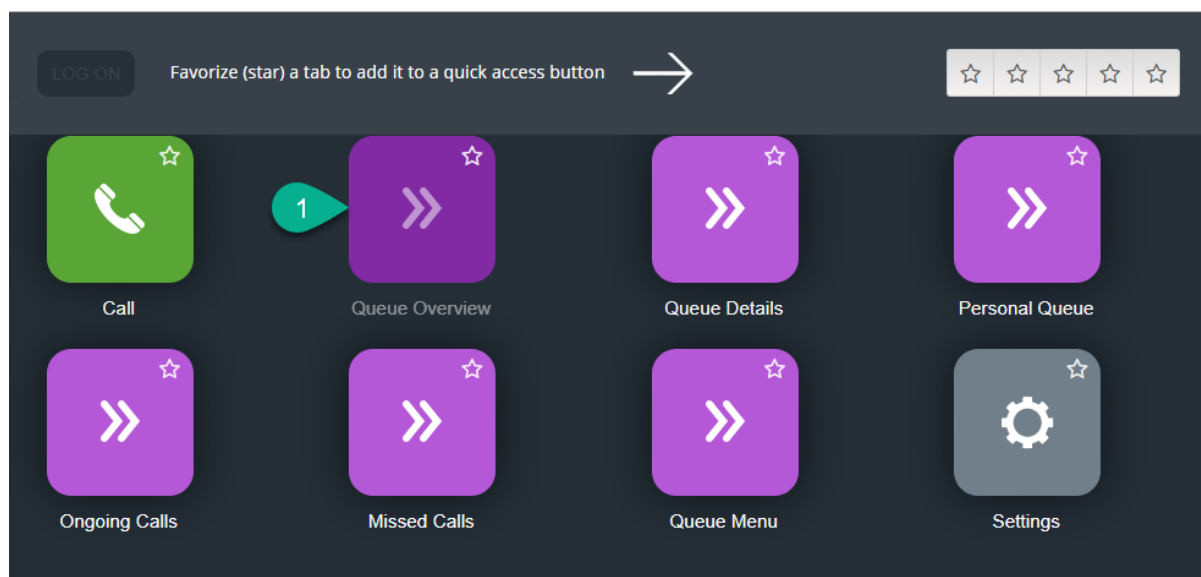


Henvendelsesfaner – Faner som åpnes og lukkes automatisk når du mottar en henvendelse. Er ikke tilgjengelige i fanemenyen. Eksempler på henvendelsesfaner er «Telefon», «Chat», «E-post» og «SoMe».

Det er ved hjelp av disse fanene henvendelser blir tilbudt og håndteres, og det er også her du kan vise ekstra informasjon som «Innstillinger» og «Køoversikt». Be om relaterte faner (telefonsamtaler og chat) vises automatisk når du får tilbud om en henvendelse, og de kan ikke åpnes manuelt. Men faner som ikke er knyttet til henvendelser, åpnes

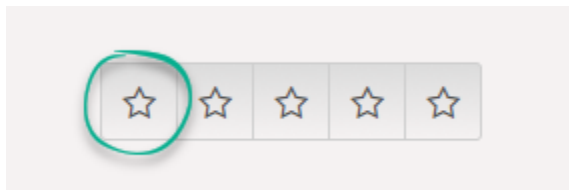
manuelt ved hjelp av knappen «Ny fane» øverst til høyre (med pluss ikon). Den åpner fanemenyen.

I fanemenyen kan du klikke på en fane for å åpne den. Hvis en fane allerede er åpen, er den litt mørkere i fargen. Hvis du velger en fane som allerede er åpnet, åpnes ikke en ny fane. I stedet vises fanen du allerede har åpnet.

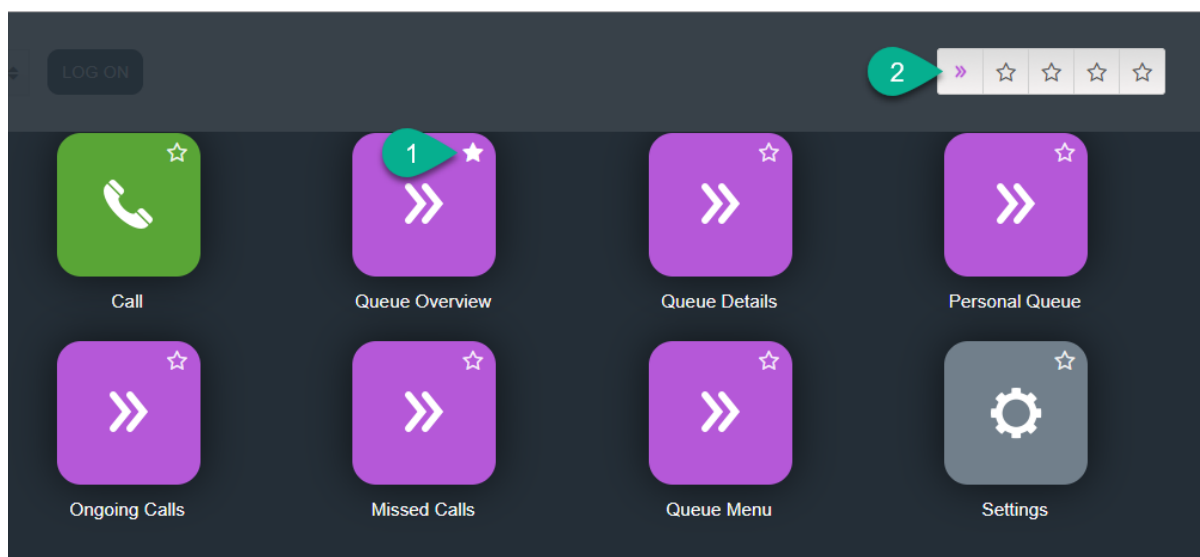


4.1.1 Knapper for hurtigtilgang

For enkelt tilgang til de ikke-henvendelsesrelaterte fanene du bruker oftest, kan du legge opptil fem faner i favoritter, slik at de blir tilgjengelige fra en hurtigknapp i statuslinjen. Når du klikker på en tom hurtigknapp (med stjerneikon), vises menyen «Åpne en ny fane».



Når du klikker på stjernesymbolet i faneikonet, legger du den i favoritter, og fanen legges til den neste tilgjengelige hurtigknappen.



Du kan endre rekkefølgen på hurtigknappene ved å dra dem til ønsket sted.

4.1.2 Del og slå sammen fanesett

Som standard vises alle faner ved siden av hverandre i et sett av faner. Men du kan dele skjermen i to fanesett, slik at du kan fordele fanene dine mellom. Det gjør at du kan vise opptil to faner samtidig, slik at du får bedre oversikt. Du kan for eksempel vise køoversikten i ett fanesett, samtidig som du behandler en henvendelse i det andre fanesettet.

Normalt når du deler fanesett, vises alle faner i høyre fanesett, men du kan dra dem til det venstre fanesettet. For bedre oversikt anbefales det å dra funksjonsfaner til venstre fanesett, siden henvendelsesfaner alltid åpnes i høyre fanesett. Da vil du kunne vise for eksempel køoversikt-fanen i venstre fanesett og en henvendelsesfane i høyre fanesett, samtidig.

Applikasjonen husker om en funksjonsfane ble vist i venstre eller høyre fanesett forrige gang fanesettene ble delt.

The screenshot shows the Puzzel agent interface. The top bar includes the time 10:18, a user profile 'AW' with status 'Ready (0+)', and the Puzzel logo. The interface 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', shows a 'New e-mail request' from 'andreas.wallin@puzzel.com' to 'product@demopuzzel.com' with subject 'Test 1' and queue 'Demo E-mail'. It features 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

4.2 Fanen «Telefon»

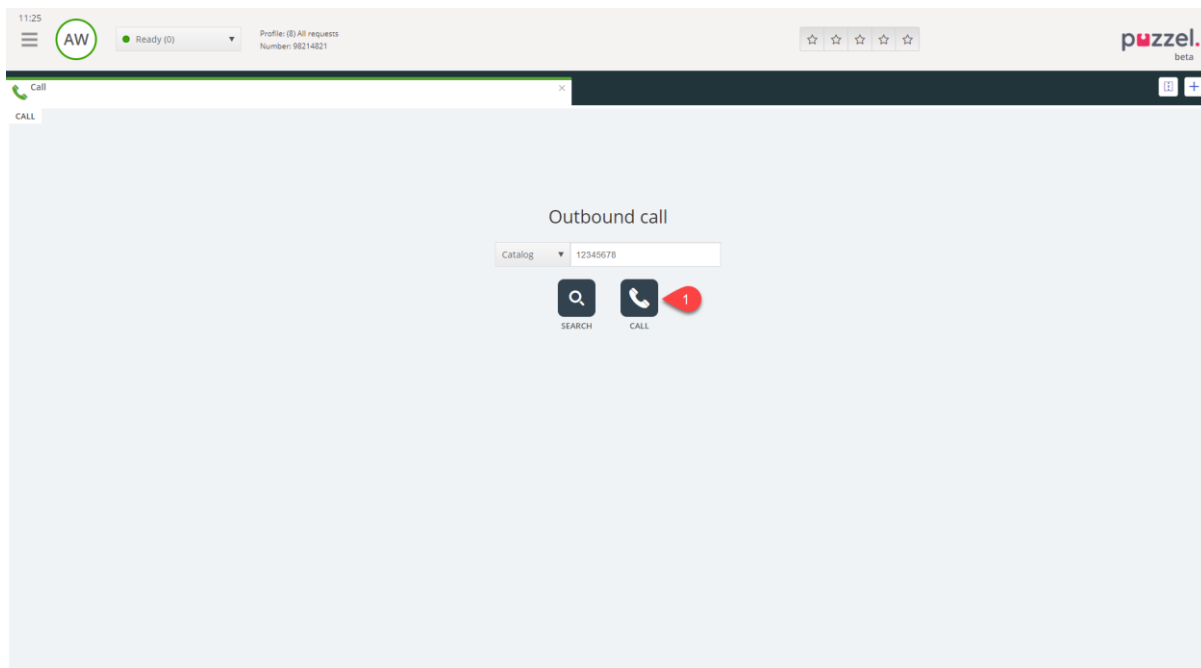
I fanen «Telefon» foretar du utgående anrop til telefonnummer eller kontakter fra utvalgte søkekilder. Du kan ringe til et telefonnummer, en tilgjengelig agent eller til en kontakt i Katalog-kontaktkilden (forutsatt at Katalog-kontaktkilden er konfigurert). Når du ringer ut, må du først velge blant de tilgjengelige søkekildene dine (ikke relevant hvis du selv oppgir telefonnummeret).

For å ringe ut må du være logget på køene, og telefonfanen må være åpen. Når anropet startes, vil systemet først ringe deg opp på det nummeret du er pålogget med. Når du er tilkoblet, vil systemet ringe til nummeret/agenten du vil ringe til.

Når du ringer ut, vil det meste av anropsfunksjonaliteten likne på funksjonaliteten ved innkommende anrop. Du finner mer informasjon i kapitlene «Motta en samtale» og «Ring ut».

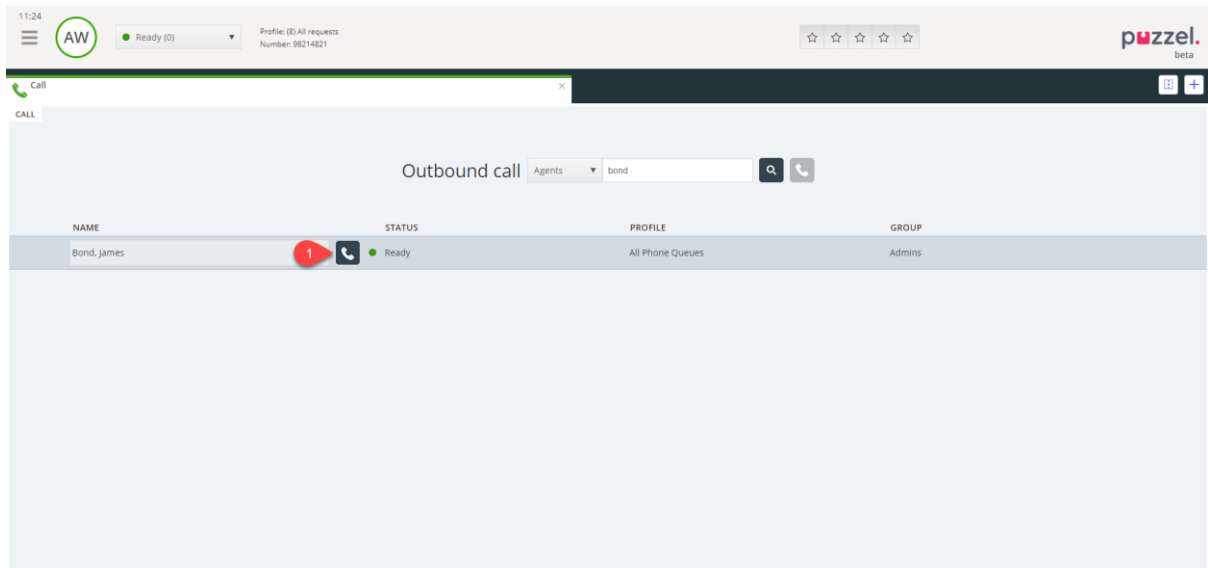
4.2.1 Slik ringer du et valgfritt nummer

Velg en søk kilde, skriv inn nummeret du vil ringe til, og trykk på ringeknappen.



4.2.2 Slik ringer du til en agent

Velg «Agent» som søkekilde, oppgi navnet på agenten du vil ringe til, og trykk på enter eller klikk på søkeknappen. Nå vises søkeresultatet. Velg aktuell agent i listen (hvis du fikk flere treff), og klikk på tilhørende ringeknapp.



4.2.3 Slik ringer du til en kontakt

For å ringe til en kontakt (ikke en agent) velger du aktuell søkekilde (for eksempel «Katalog» eller «Skype for Business»). Skriv inn søkekriteriene dine, og trykk på «enter» eller klikk på søkeknappen. Nå vises søkeresultatet. Velg aktuell agent i listen (hvis du fikk flere treff), og klikk på tilhørende ringeknapp.

4.3 Fanen «Køoversikt»

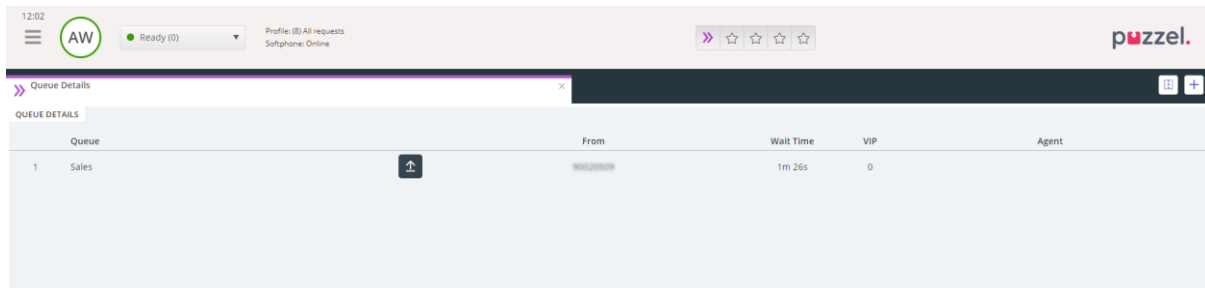
I fanen «Køoversikt» finner du en oversikt over køene som er knyttet til løsningen din. Du kan klikke på de uthevede tallene i tabellen for å vise detaljert informasjon om kundene i køen, og om agentene som er logget på.

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

Administratoren din kan bruke filtre på brukerne dine for å begrense de synlige køene, så det kan finnes køer i systemet som ikke vises i din oversikt.

4.4 Fanen «Kødetaljer»

I fanen «Kødetaljer» finner du en oversikt over henvendelsene i alle køene fra køoversikten din. Hvis du har aktivert «plukke»-funksjonen, kan du plukke henvendelser fra oversikten for å tildele dem til deg ved hjelp av knappen «Plukk henvendelse».

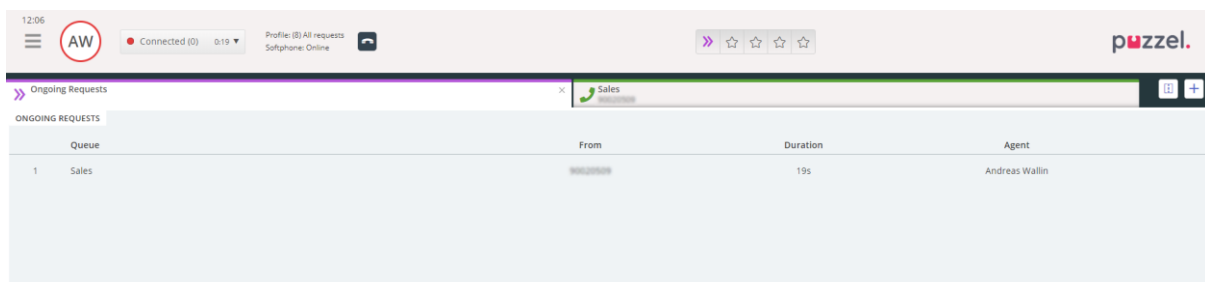


4.5 Fanen «Personlig kø»

I fanen «Personlig kø» vises henvendelser (telefonhenvendelser og e-poster/e-oppgaver) som er lagt i din personlige kø enten av deg, andre agenter eller av et eksternt system. Her kan du plukke og fristille henvendelser manuelt, hvis de ikke tildeles deg automatisk. Så lenge du har en eller flere henvendelser i din personlige kø, vises et varsel i menyen øverst til venstre. Herfra får du raskt tilgang til fanen personlig kø.



4.6 Fanen «Pågående henvendelser»




I fanen «Pågående samtaler» finner du en oversikt over køens pågående henvendelser, altså henvendelser som agenter er engasjert i for øyeblikket.



4.7 Fanen «Tapte henvendelser»



Fanen «Tapte anrop» viser en liste over henvendelser som ikke har blitt plukket opp i køen, altså at kunden har avsluttet henvendelsen mens hun eller han ventet i kø. Du kan merke en tapt henvendelse for din egen del med sjekkboksen til høyre, slik at andre agenter ser at du planlegger å ta tak i den. Hvis du merker en tapt henvendelse, blir den ikke automatisk tildelt til deg. Du må kontakte kunden manuelt.

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

Missed Requests   

MISSED REQUESTS

Total Today

	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»

I fanen «Ticker» finner du en oversikt per kø over arbeidsmengden din og hvor mange henvendelser du har behandlet hittil i dag og hittil denne uken. Den viser også informasjon om din påloggede tid og pausetid for de samme periodene.

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 logg»

I fanen «Min logg» finner du en oversikt over dine 50 siste besvarte innkommende og utgående henvendelser de siste 30 dagene. Ubesvarte henvendelser og tapte anrop vises ikke. For henvendelser fra tale- og e-post/e-oppgavekanaler kan du ringe tilbake til kunden eller sende en e-post. Øverst vises gjennomsnittlig varighet per henvendelse fordelt på relevante kanaler.

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

Summary:

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

From	Queue	Date	Duration
90020509	Sales	21/1/2019 11:51	21s
90020509	Sales	21/1/2019 11:49	1m 1s
1484148@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	32s
23055313394786@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
jan.ryg@puzzel.com	Chat Sales	16/1/2019 13:19	2m 5s
andreas.wallon@puzzel.com	Chat Sales	15/1/2019 13:24	6m 59s
andreas.wallon@puzzel.com	Chat Sales	14/1/2019 18:06	2m 20s
andreas.wallon@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 anrop»

I fanen «Planlagte anrop» finner du en oversikt over planlagte anrop i fremtiden. Denne fanen er ikke tilgjengelig som standard. Administratoren eller Puzzel må aktivere den i administrasjonsportalen. Planlagte anrop kan konfigureres manuelt i denne visningen, eller de kan konfigureres som en ny avtale for aktuelt anrop (konfigureres i registreringen av henvendelsen). I tabellen som viser planlagte anrop, kan du se hvilke oppføringer som er lagt til som ny avtale ved hjelp av et ikon i kolonnen til venstre.

I tabellen kan du klikke på knappen «detaljer» ytterst til høyre for å vise mer informasjon om oppføringen, eller du kan slette det planlagte anropet.

11:59 **AW** Wrap Up 7:44 Profile: (10) Dialer 1 preview Softphone: Online

SCHEDULED CALLS

+ ADD SCHEDULED CALL

Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
4798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

4.10.1 Legge til et planlagt anrop

For å legge til et planlagt anrop klikker du på knappen «Legg til planlagt anrop». Fyll ut feltene, og klikk på knappen «Planlegg».

SCHEDULE ×

Schedule a call

NAME

NUMBER * **CALL BACK**
 Myself Any agent

WHEN **QUEUE**

DISPLAY NUMBER

COMMENT

SCHEDULE

4.10.2 Hva skjer ved ny avtalt tid

Hvis du avtaler et anrop eller lager en ny avtale for utgående anrop, for eksempel til onsdag klokken 15.00, vises den i fanen «Planlagte anrop» fra den tiden du bestilte den og frem til onsdag klokken 15.00. Ved den nye tiden endres anropet, slik at det vises i din «personlige kø». Avtalen er «reservert» for deg så lenge det er definert i enten anropskonfigurasjonen eller i de generelle innstillingene.

Når et planlagt anrop tilbys, og du svarer på det, ringes kontakten opp, og dere settes i kontakt.

- ▶ Hvis du er klar til planlagt tid, får du tilbud om anropet med en gang.
- ▶ Hvis du er logget på køen, men ikke klar, venter anropet for deg til den avtalte tiden. Hvis du ikke er klar innen den avtalte tiden, får en annen agent tilbud om anropet.
- ▶ Hvis du er logget av ved den avtalte tiden, vil avtalen kanselleres, og en annen agent i den relevante køen for tilbud om anropet.

4.11 Fanen «Innstillinger»

I fanen «Innstillinger» kan du endre informasjon og innstillinger for kontoen og applikasjonen din.

4.11.1 Generelt

4.11.1.1 Henvendelsesregistrering

Her kan du bestemme om kategoriene skal være skjult som standard, istedenfor å være utvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sannsynligvis gjøre registreringen enklere og raskere.

4.11.2 Rediger/endre bruker

Her kan du redigere relevant informasjon om brukerkontoen din i Puzzel. Du kan endre navn, e-postadresse og mobilnummer (hvis du har gitt tilgang), og du kan endre passordet ditt og språkinnstillingene dine.

4.11.3 Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og angi parametere for softphone.

4.11.3.1 Ringer

I Ringer kan du definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe. Vanligvis velger agentene sitt standard headset til dette. Du kan også definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe i tillegg. Vanligvis velger agentene PC-høytalerne til dette, slik at de kan høre anrop selv om de ikke har på seg headsettet.

4.11.3.2 Automatisk svar

Med automatisk svar kan du velge at innkommende anrop skal besvares automatisk. Når funksjonen er aktivert, hører du en kort lyd når du mottar et anrop, slik at du kan gjøre deg klar til samtalen.

4.11.3.3 Test av lyd kvalitet

Hvis du er usikker på hvordan du høres ut under en softphone-samtale, kan du gjennomføre et testanrop. Når du starter et testanrop, blir du bedt om å ta opp en kort monolog, som du deretter kan lytte til. Følg instruksjonene for å finne ut hvordan du høres ut. Du må være logget av køer for å kunne bruke denne funksjonen.

4.11.4 Skriftlige henvendelser (chatter, e-poster og sosiale medier)

Her kan du bestemme om meldingen blir sendt når du trykker på «Enter/Return», eller om markøren skal flyttes til neste linje. Hvis du velger dette alternativet, kan du fortsatt flytte til neste linje ved å trykke på Shift + Enter når du skriver en melding. Dette er relevant for chathenvendelser og henvendelser i sosiale medier.

4.11.5 Varsling

Her kan du vise og redigere innstillinger for avspilling av lyd og for å vise varsler (popup) for innkommende henvendelser. Det finnes tidsbegrensninger for varslings tid i nettleseren. Disse vil overstyre visningstiden for popup i disse innstillingene.

5 Motta et anrop

For å kunne motta anrop må du være logget på med en profil som gir deg henvendelser fra en eller flere telefonkøer. Når du får tilbud om en samtale, vil fanen «Telefon» vises automatisk, og statusen din endres til «Kobler til». Telefonen du er logget på med, begynner å ringe (oppstillingstiden kan variere etter operatør og telefontype). Anrop besvares på telefonenheten.

Hvis du er logget på med Softphone, vises svar/avis-knappen i både henvendelsesfanen og topptekstområdet. Hvis du har aktivert automatisk svar, besvares anropet automatisk.

The screenshot displays the Puzzel agent interface during a call. At the top, the status bar shows '13:04', 'AW', 'Connected (0)', '005', and 'Profile: (2) All requests Softphone: Online'. The main area is titled 'PHONE' and shows 'IN CONVERSATION with [redacted]' with 'Automatic recording on'. Below this are four buttons: 'HANG UP', 'KEYPAD', 'HOLD', and 'FORWARD'. To the right is the 'ENQUIRY REGISTRATION' panel with a search filter and several categories: '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 'COMMENT' field and 'Register'/'Clear All' buttons are at the bottom right. The 'CALL DETAILS' section at the bottom left contains a table with the following data:



CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8:51:15AM	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

Når du godtar et anrop, endres statusen din til «I samtale».

Hvis konfigurert, vises relevant informasjon om innringeren eller selve samtalen i modulen «Samtaledetaljer». Denne informasjonen er tilpasset og ulik for hver løsning. Selv om informasjonen vanligvis er statisk og systembasert, kan Puzzel samle inn relevant informasjon fra eksterne kilder og vise den i den samme modulen. Hvis henvendelsesregistrering er aktivert, vises den også i fanen, som vist i eksempelet over.

5.1 Handlingsknapper for samtalehåndtering

Når du sitter i en samtale, har du flere handlingsknapper du kan bruke til ulike funksjoner.

Ikon	Beskrivelse
	LEGG PÅ – Avslutter aktuelt anrop.
	PÅ VENT – Setter anropet på vent. Innringeren hører ikke deg når denne funksjonen er aktivert.
	OPPTAK – Aktiverer opptak manuelt. Kan aktiveres automatisk ved anrop hvis administrator har valgt det.
	SENSUR – Gjør det mulig å sensurere opptak, slik at sensitiv informasjon ikke kan oppfattes. Bare aktiv under opptak.
	SETT OVER – Lar deg sette over et anrop med eller uten spørreanrop.
	TASTATUR – Lar deg spille DTMF-toner under Softphone-samtale.

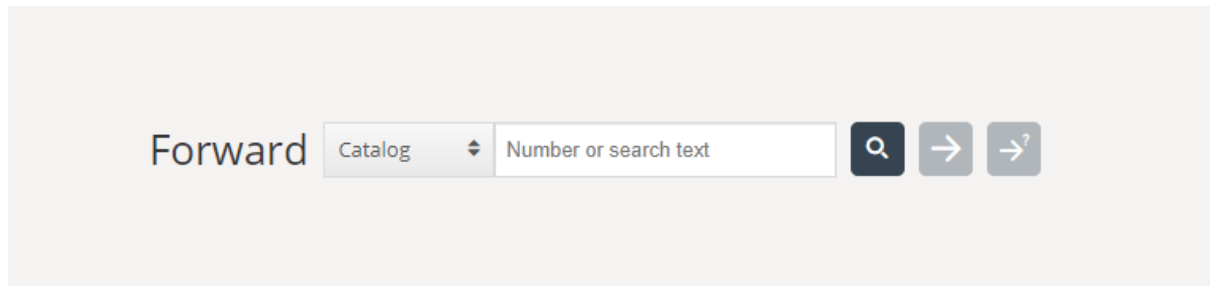


MELDING – Brukes til å sende SMS-er og e-poster til mottakere.

Merk! Denne funksjonen er ikke tilgjengelig ennå i agentapplikasjonen

5.2 Sette over en samtale

I et anrop kan du klikke på knappen «Sett over» for å overføre anropet med eller uten spørreanrop. Du kan velge å sette over til en annen agent, tjeneste-node (for eksempel meny eller kø), katalogkontakt eller et annet telefonnummer. Hvis du har tilgang til flere søkekilder, vises en nedtrekksmeny. I den kan du velge hvilken kilde du vil søke i. Det er ikke sikkert du har tilgang til å søke etter agenter, tjeneste-noder eller katalogkontakter, eller det kan hende at løsningen din ikke er satt opp med disse.

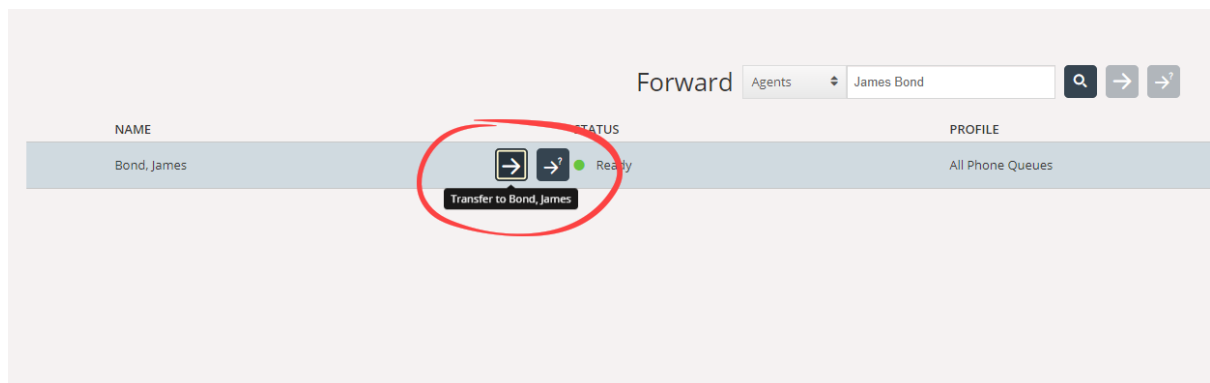


Det er viktig at du ikke setter over eller viderekobler en Puzzel-samtale ved hjelp av ditt lokale telefonsystem (for eksempel PBX) direkte. Det vil ikke Puzzel registrere, og du vil ha status «I samtale» til det viderekoblede anropet er avsluttet.

Du kan ikke sette over et anrop som har blitt startet av en annen agent (samtale mellom agenter).

5.2.1 Sette over en samtale uten spørreanrop

Hvis du vet hvilket nummer du vil sette over samtalen til, kan du skrive det inn i feltet og klikke på knappen for på sette over (pil uten spørsmålstegn).



Hvis du vil sette over samtalen til en annen agent, tjeneste-node eller katalogkontakt, skriver du inn navnet på agenten, noden eller kontakten samtalen skal settes over til, og

deretter klikker du på søkeknappen. Eventuelle treff vises i søkeresultatet. Du kan nå velge å sette over samtalen ved å klikke på knappen sett over (pil uten spørsmålstegn) ved siden av det relevante navnet i søkeresultatet.

Du kan bare sette over en samtale til agenter som er pålogget og tilgjengelige, og du kan bare søke etter tjeneste-noder når du er i en samtale.

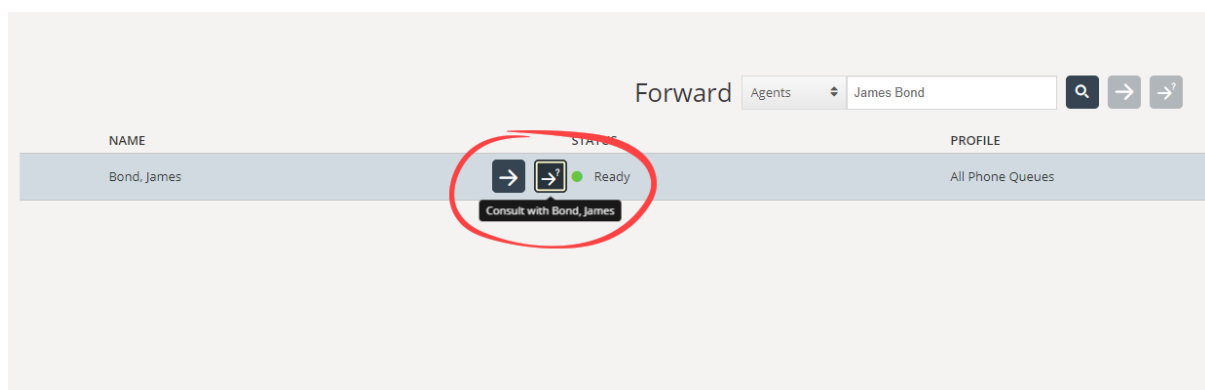
5.2.2 Sette over en samtale med spørreanrop

I tillegg til å sette over en samtale uten spørreanrop, kan du også gjennomføre et spørreanrop. Med et spørreanrop kan du først snakke med den du skal sette over samtalen til selv, mens innringeren automatisk settes på vent. Du kan foreta et spørreanrop for å konsultere med tredjeparten, men også for å forsikre deg om at tredjeparten er ledig og informert før samtalen settes over.

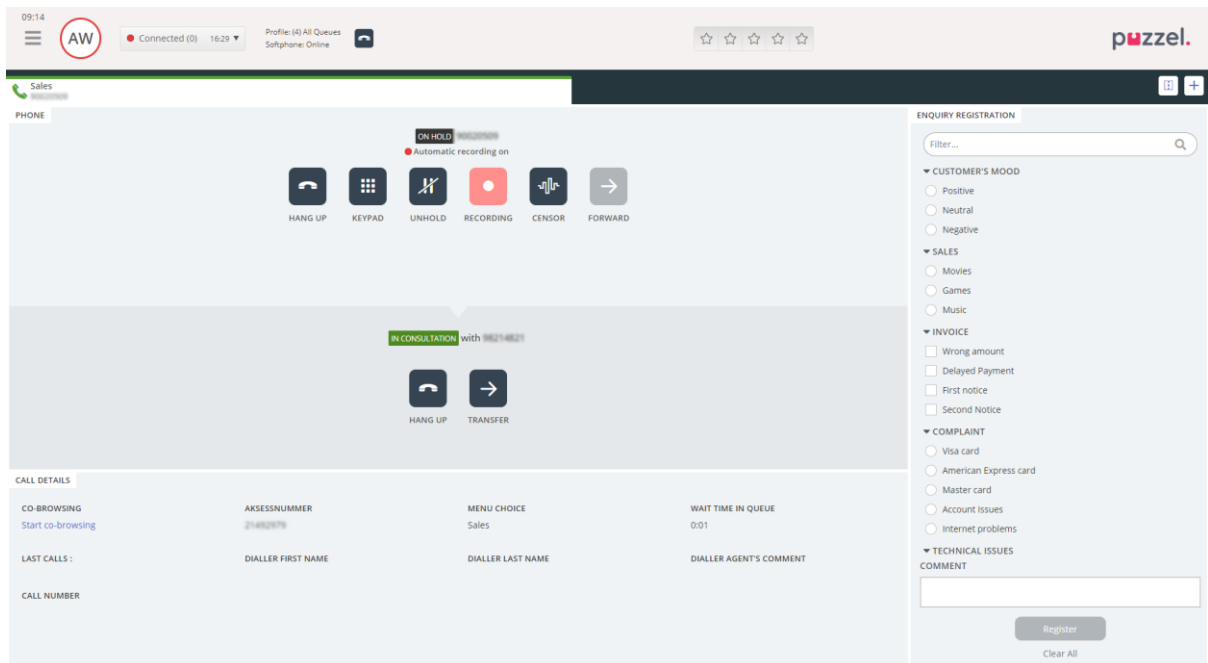
Hvis du vet hvilket nummer du vil gjennomføre et spørreanrop til, kan du skrive det inn i feltet for viderekobling og klikke på knappen for på sette over (pil uten spørsmålstegn).

Hvis du vil snakke med en annen agent, tjeneste-node eller katalogkontakt, skriver du inn navnet på agenten, noden eller kontakten du vil snakke med, og deretter klikker du på søkeknappen. Eventuelle treff vises i søkeresultatet. Du kan nå velge hvem du vil rådføre deg med ved å klikke på rådføringsknappen (pil uten spørsmålstegn) ved siden av det relevante navnet.

Du kan bare sette over en samtale til agenter som er logget på og tilgjengelige.



Når du gjennomfører et rådføringsanrop, er du koblet til både innringeren og den samtalen skal settes over til samtidig, men innringeren settes automatisk på vent, og kan ikke høre hva du og den samtalen skal settes over til snakker om. Håndtering av innringeren gjøres i øvre del av telefonmodulen, og den anropet skal settes over til håndteres i den nedre delen.



Når du har foretatt et spørreanrop, har du tre muligheter:

- Klikk på knappen «LEGG PÅ» for den anropet skal settes over til for å avslutte spørreanropet og koble deg til innringeren igjen. Du kobles automatisk til innringeren.
- Klikk på knappen «SETT OVER» for den anropet skal settes over til for å sette over samtalen til ham eller henne. Du som agent blir tilgjengelig igjen.
- Inkluder innringeren i spørreanropet, slik at det blir en telefonkonferanse med tre deltakere. Dette gjør du ved å klikke på knappen «IKKE PÅ VENT» (for å hente inn innringeren igjen). Nå kan alle tre høre hverandre.

Du kan bare foreta spørreanrop til kontaktene eller agentene dine, ikke til løsnings «Tjenester/Noder».

5.2.3 Overføre samtaler ved bruk av telefontastaturet (DTMF-toner)

Du kan også sette over samtaler til kjente numre med eller uten spørreanrop, ved hjelp av tastene på telefonen din.

- ▶ Sette over en samtale uten spørreanrop: Trykk på #nummer#, og legg på.
- ▶ Overføre en samtale med spørreanrop: Trykk på #nummer#, og vent på svar (innringeren settes på vent når du trykker på den første #). Når spørreanropet er opprettet, altså at du snakker med den samtalen skal kobles over til, og innringeren er satt på vent, kan du:
 - legge på for å sette over anropet. Du som agent blir tilgjengelig igjen.
 - tast ** (for å koble fra innringeren) eller få innringeren til å legge på. Du kobles automatisk til innringeren.

Dersom du taster inn feil nummer eller du vil **avbryte spørreanropet** fordi ingen svarte, eller dersom spørreanropet ender opp i en telefonsvarer, kan du taste ** for å avbryte. Når du taster **, blir du koblet til innringeren igjen.

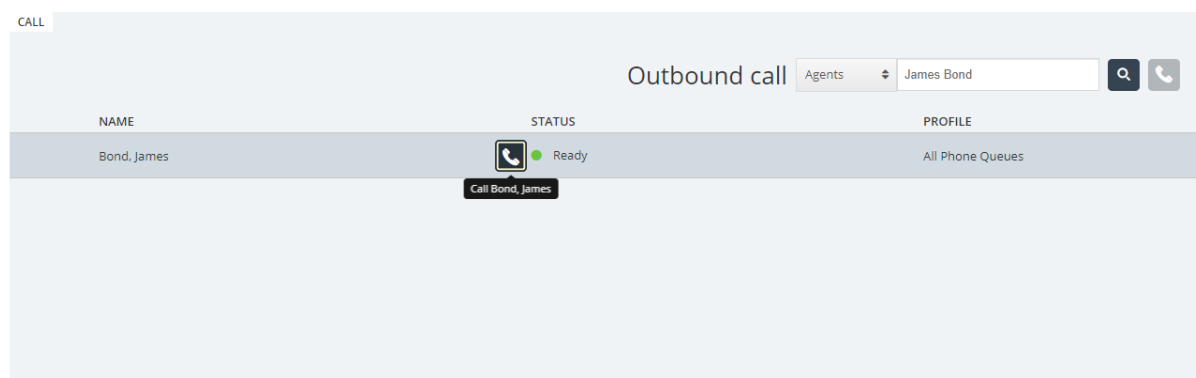
Standardkombinasjonen for å avbryte et spørreanrop er **, men dette kan konfigureres av Puzzel. Dersom ** ikke fungerer for deg, må du kontakte tjenestens administrator eller Puzzel for å bekrefte denne innstillingen for din løsning.

5.2.3.1 Nyttig informasjon om DTMF-toner

- ▶ Tast ** for å sette aktiv samtale (ikke-spørreanrop) på vent. For å innhente samtalen: Tast ** igjen.
- ▶ Dersom det går mer enn tre sekunder mellom inntastingene, blir kommandoen avbrutt, og du må begynne på nytt (tre sekunder er standardverdi; verdien kan endres av Puzzel). Dette gjelder også kommandoen #nummer#.
- ▶ Dersom personen du foretar et spørreanrop til, er opptatt eller ikke svarer innen x sekunder (definert i løsningen, f.eks. 25 sekunder), blir du informert om det. For å hente tilbake samtalen som er satt på vent: Tast **.
- ▶ Ikke alle telefoner støtter DTMF-toner for innkommende anrop. Kontakt veilederen din hvis det er slik hos deg.

6 Foreta et anrop

I tillegg til å motta innkommende anrop, kan du foreta anrop fra agentapplikasjonen. For å foreta et anrop åpner du fanen «Telefon» fra fanemenyen. Her kan du enten skrive inn telefonnummeret i søkefeltet og trykke på knappen «RING», eller du kan skrive inn navnet på agenten eller katalogkontakten du vil ringe, og klikke på «SØK» for å få en oversikt over relevante treff. For å ringe til en agent eller katalogkontakt i listen, klikker du på den relevante «Ring»-knappen for den relevante linjen.



En utgående samtale vil først koble opp nummeret du har logget deg på med. Du kan avbryte det utgående anropet ved å klikke på knappen «AVBRYT» under oppkoblingen. Når du har besvart anropet, kobler systemet opp nummeret eller agenten du vil ringe til. Status for samtalen vises i displayet.

6.1.1.1 Nyttig informasjon om utgående anrop

- ▶ Dersom en henvendelse fra en Puzzel-kø blir tildelt og sendt til deg rett før du klikker på «Ring ut» (statusen din er «Kobler til»), får du opp meldingen «Utgående samtale ønsket», men når telefonen din ringer, vil det være en innkommende samtale fra en kunde. Når samtalen er over, vil Puzzel gjenoppta den utgående samtalen.
- ▶ Hvis du er i pausestatus når du klikker på knappen «Ring ut», avsluttes pausen, og den utgående samtalen kobles opp.
- ▶ Hvis du har etterbehandlingstid aktivert, vil dette også være gjeldende for dine utgående samtaler (også de som ikke besvares av den mottakende part), og din status vil (etter endt samtale) endre seg til «Etterbehandling». For å avslutte

etterbehandlingen etter en utgående samtale kan du manuelt endre statusen din til «Ledig».

- ▶ En agent kan ikke sette over eller foreta et spørreanrop i en agent-til-agent-samtale. Agenten som startet agent-til-agent-samtalen, kan klikke på «SETT PÅ VENT» og sette i gang et opptak (dersom denne funksjonen er konfigurert), men agenten som mottok anropet, kan ikke klikke på «SETT PÅ VENT» eller noen annen handlingsknapp.
- ▶ En agent-til-agent-samtale blir ikke satt i kø, og settes ikke opp som en henvendelse. Den vises derfor ikke alle steder i Puzzel.
- ▶ En agent-til-agent-samtale vises ikke på siden «Sanntid – Pågående samtaler» i administrasjonsportalen eller i agent-applikasjonen, siden det ikke er definert som en henvendelse.

7 Motta skriftlige henvendelser

7.1 Når du mottar skriftlige henvendelser

I tillegg til samtaler, kan du motta skriftlige henvendelser, forutsatt at bedriftens løsning er konfigurert med dette, og at du er pålogget med en profil som gir deg henvendelser fra «skriftlige henvendelser»-køen. Skriftlige henvendelser inkluderer chat, e-post og henvendelser fra sosiale medier.

7.1.1 Tildelingsbegrensninger

Du kan generelt tildeles én telefonsamtale og opptil åtte samtidige skriftlige henvendelser (chat, e-post eller sosiale medier).

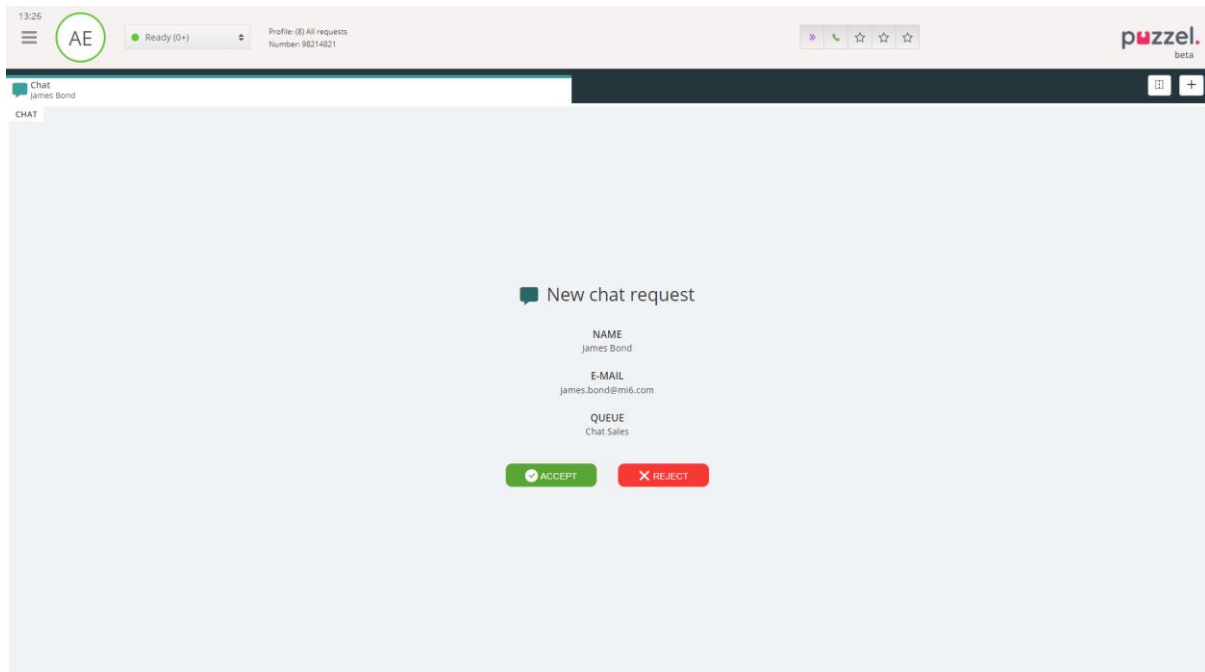
Som en hovedregel blir du ikke tilbudt skriftlige henvendelser mens du er i en telefonsamtale, men du kan motta telefonsamtaler mens du behandler skriftlige henvendelser. Din administrator kan også forhindre at du mottar innkommende telefonhenvendelser mens du behandler mer enn et visst antall samtidige skriftlige henvendelser (definert i administrasjonsportalen). Men denne innstillingen vil ikke hindre deg i å foreta utgående anrop.

7.1.2 Justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser

For skriftlige henvendelser kan du være satt opp til å håndtere mer enn én henvendelse om gangen. Hvis du har fått tilgang, kan du også definere hvor mange henvendelser du er komfortabel med å håndtere om gangen. Du kan ikke overskride det maksimale antallet samtidige henvendelser administratoren din har fastsatt, og du kan ikke sette antallet så lavt som til null. Denne innstillingen gjøres i applikasjonens fane «Innstillinger», under «Skriftlige henvendelser».

7.1.3 Chathenvendelser

For å få chat-henvendelser må du være logget på med en profil som inneholder chat-køen(e). Når du får tilbud om en chat, vises henvendelsen i en ny fane i applikasjonen, og du kan velge å godta eller avvise den.



Hvis du avviser henvendelsen, legges den tilbake i køen, og en annen agent får tilbud om den. Dersom du aksepterer den, kobles du til med en gang, og kan starte dialogen. Hvis du får tilbud om en annen chat-samtale, vises den i en separat fane i applikasjonen.

7.1.3.1 Advarsel når du lukker et aktivt chat-vindu

Hvis du ved et uhell lukker en chat-fane som fremdeles har en tilkoblet innchatter, får du opp et varselvindu der du blir spurt om du er sikker på at du vil lukke chatten. Dersom innchatteren allerede har koblet seg fra chatten, vises ikke advarselen, og du kan lukke chat-fanen uten at det kommer opp noen advarsel.

7.1.3.2 Handlingsknapper for chat

Applikasjonens chat-vindu har flere funksjoner som kan være nyttige under en chat.

Ikon	Beskrivelse
	<p>Forhåndsdefinerte: Du kan benytte deg av forhåndsdefinerte meldinger som du kan sende til innchatteren. Klikk på ikonet for å se meldingene som tjenestens administrator har konfigurert for deg. Når du velger en av titlene, legges tilhørende melding i skrivefeltet, og hvis du trykker på «Enter» på tastaturet eller på «Send»-knappen, blir meldingen sendt.</p>
	<p>Tilbud: Når du er i en chat-samtale, kan du tilbyr den du chatter med flere alternativer å velge mellom. Disse vises i en mer strukturert meny, og gir en bedre oversikt over alternativene enn ren tekst. Det gir også agenten flere tydelige beslutninger/valg fra den du chatter med sammenlignet med tekstsvar.</p>
	<p>Invitere: Med invitere kan du invitere en agent inn i samtalen. Du kan enten invitere en agent direkte, eller en tilfeldig agent fra en bestemt kø. Når du har sendt invitasjonen, kan du velge å forbli i samtalen eller koble deg fra. Når du har sendt invitasjonen, kan du invitere flere agenter. Men du kan bare invitere én agent om gangen.</p>
	<p>Privat: I en chat-samtale der du har invitert en eller flere agenter, kan dere sende «skjulte» meldinger til hverandre ved å klikke på «privat»-ikonet. Private meldinger er synlige for agenter, men usynlige for innchatteren. Når du har sendt/mottatt en skjult melding, ser du at den er skjult fordi det er et øye-ikon ved siden av agentnavnet i chatdialogen, og chat-</p>

dialogen har en annen farge. Klikk på «øyeikonet» igjen for å deaktivere private meldinger.

Skjulte meldinger vises ikke i chat-loggen som sendes til innchatteren etter samtalen. De vises imidlertid i organisasjons chat-logger. Derfor kan skjulte meldinger også brukes til å legge til interne notater til chatten. Dette er nyttig dersom en administrator skal evaluere chat-dialogene etterpå.

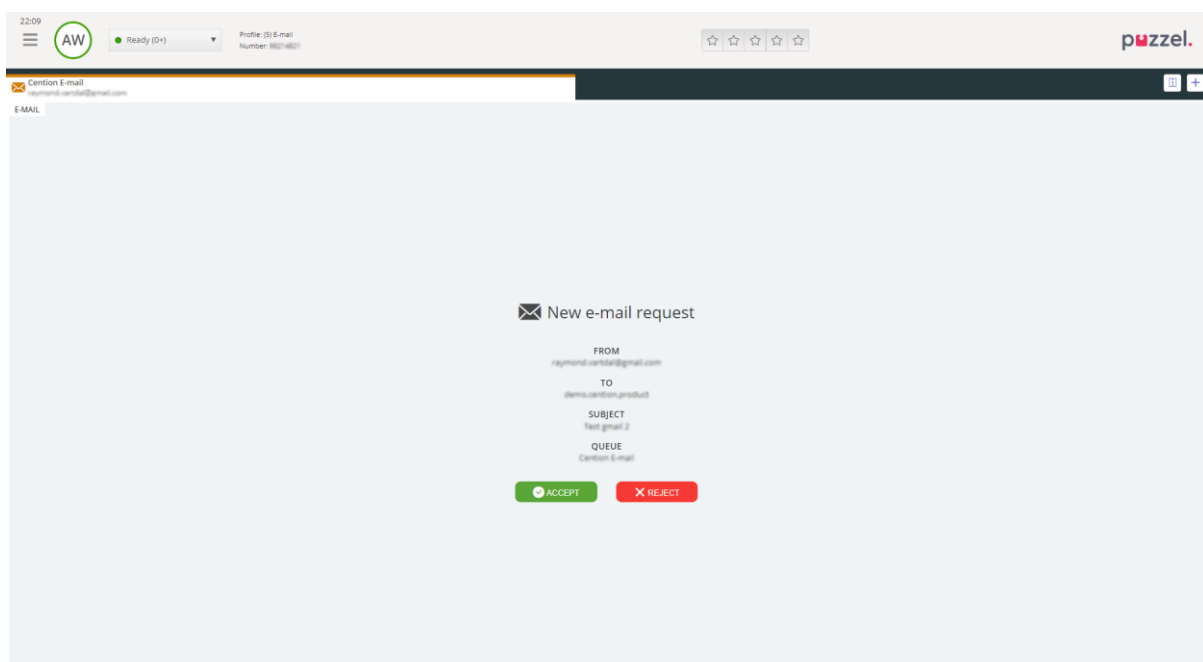
7.1.3.3 Avslutte en chat-samtale

Dersom innchatteren avslutter en chat-samtale ved å klikke på exit- eller x-knappen i grensesnittet sitt, vil du få opp en melding i ditt chat-grensesnitt om at chatten er avsluttet.

Dersom du vil avslutte en samtale, kan du klikke på x-ikonet øverst til høyre i chat-fanen.

7.1.4 E-post-/e-oppgavehenvendelser



For å motta e-post-/e-oppgavehenvendelser må du være logget på med en profil som inneholder e-postkøen(e). Når du får tilbud om en e-posthenvendelse, vises den i en ny fane i applikasjonen, og du kan velge å godta eller avvise den.



Hvis du avviser henvendelsen, legges den tilbake i køen, og en annen agent får tilbud om den. Hvis du godtar den, vil e-posten/e-oppgaven som henvendelsen peker til, åpnes i en ny fane i nettleseren. Hvis du får tilbud om en annen e-post-/e-oppgavehenvendelse, vises den i en egen fane i applikasjonen.

7.1.4.1 Handlingsknapper for e-post/e-oppgaver

Vinduet for e-post/e-oppgave i applikasjonen har et par funksjoner som kan være nyttige under en chat.

Ikon	Beskrivelse
	Sett over: Du kan sette over en e-post-/e-oppgavehenvendelse til en annen agent eller en annen kø. Når du setter over, kan du velge å legge til en kommentar som agenten som mottar henvendelsen, kan se.
	Personlig kø: Hvis du vil sette en mottatt e-post-/e-oppgavehenvendelse «på vent» i din personlige kø mens du arbeider med andre ting, kan du gjøre det ved å legge den i din personlige kø. Du kan når som helst åpne fanen med den personlige køen og fortsette med henvendelsene som ligger der.

7.1.4.2 Avslutte en e-post-/e-oppgavehenvendelse

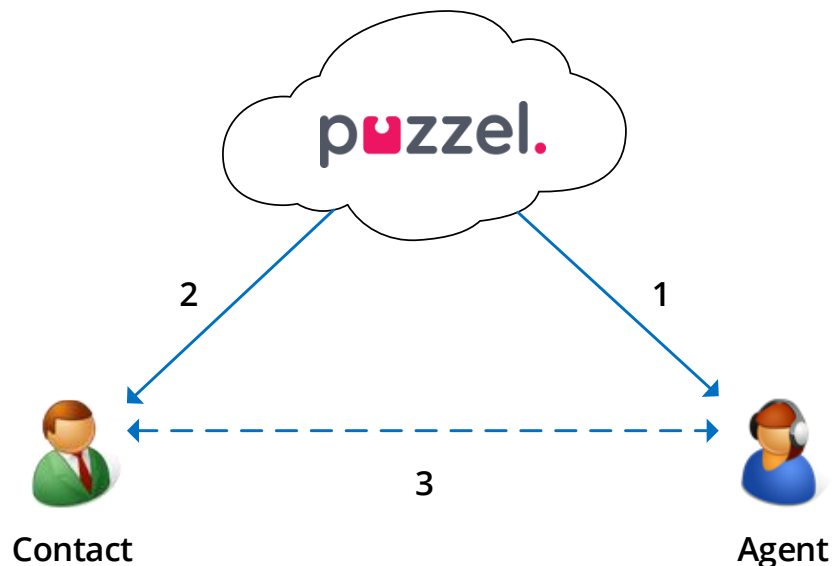
En e-post-/e-oppgavehenvendelse avsluttes når du som agent lukker henvendelsen ved å klikke på x-ikonet øverst til høyre i henvendelsesfanen.

8 Dialler-anrop

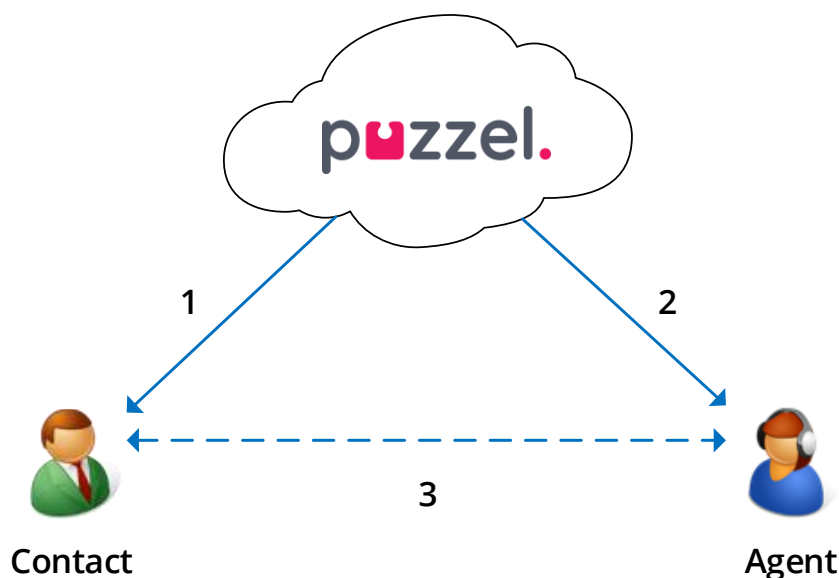
Det kan settes opp en løsning med dialler-funksjonalitet. Med Dialler kan lederen/administratoren laste opp en liste over kontakter som det skal ringes til. Disse samtalerne tildeles automatisk til agenter som er logget på og som har en profil som oppfyller kravene for den relevante kampanjekøen. Dialleren ringer en kontakt maksimalt x antall ganger (som definert), eller til kontakten svarer. Et Dialler-anrop settes opp med ett anrop til deg (agenten) og ett anrop til kontakten, før de to kobles sammen.

Det finnes to hovedmoduser for dialler. Bedriften kan ha Dialler-kampanjekøer som bruker forskjellige modi. Modusen som brukes, avgjøres av om du er agent eller om kontakten ringes først.

- ▶ **Forhåndsvisningsmodus** – Agenten ringes opp først og får informasjon om kontakten som det skal ringes til. Når agenten har svart på anropet, ringes kontakten opp. Det gir deg litt tid til å forberede deg, men det er ikke alle kontakter som kommer til å svare. Hvis du (agenten) ikke svarer på anropet du får tilbud om, sendes det til neste tilgjengelige agent.



- ▶ **Prediktiv modus / powermodus** – Kontakten ringes først. Når kontakten svarer, ringes en tilgjengelig agent opp og kobles til. Du må bruke Puzzel Softphone med autosvar for anrop i prediktiv modus / powermodus, slik at kontakten som allerede har svart, får en agent på tråden innen bare noen sekunder.



Viktig! Når du er pålogget en kø med prediktiv modus / powermodus, må du ikke klikke på pause / logg av eller starte et utgående anrop mens du er i status «Ledig», siden Dialler allerede har begynt å ringe til en kontakt. Hvis kontakten svarer og du ikke leger er ledig, vil ikke kontakten høre noe, siden ingen agent er klar. Når du må klikke på pause (alle gule statuser, som admin, pause, opplæring og lignende) eller logger deg av, må du alltid klikke på pause når du har status Etterbehandling!

Pass på å forlenge din (forhåndsdefinerte) etterbehandling ved behov, slik at statusen din ikke plutselig endres til «Ledig» før du egentlig er ledig. Hvis du klikker på pause umiddelbart etter at du har blitt «Ledig», vil det ringes til en ny kontakt uten at det finnes agenter som kan svare. Vi anbefaler lang forhåndsdefinert etterbehandlingstid, slik at du slipper å forlenge den, men bare kan klikke på «Ledig» når du er ledig. Tiden til etterbehandling rapporteres i statistikken.

Vi anbefaler at du kontakter lederen din for å få mer informasjon om hvordan dialler er konfigurert i din løsning.

9 Henvendelsesregistrering

Henvendelsesregistrering er en valgfri funksjon som lar agenter registrere årsaken til henvendelsene. Dersom funksjonen er aktivert, kan du også legge til en fritekstkommentar til hver henvendelse. Med denne informasjonen kan tjenestens administratorer enkelt se statistikkrapporter for alle agentenes registreringer, samt få en oversikt over de vanligste typer henvendelser. Denne funksjonen kan vises som et sidepanel eller et separat vindu.

Tjenestens administrator oppretter kategoriene og emnene for henvendelsesregistreringen og avgjør om en kategori skal støtte ett- eller flere valg. Kategorier med avkrysningsbokser indikerer mer enn ett valg, mens kategorier med radioknapper støtter kun ett valg. Når du får en ny henvendelse, vises en modul for henvendelsesregistrering i henvendelsesfanen.

Tvungen registrering kan aktiveres, slik at du ikke kan lukke den aktive henvendelsesfanen før du har gjennomført 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 av Dialler-tilbakemeldinger

Hvis du svarer på dialler-anrop, kan agentapplikasjonen konfigureres til å inkludere tre ekstra elementer i modulen for henvendelsesregistrering.

▶ Handling

I delen «Handling» finner du to valgfrie alternativer:

- **Merk som ikke besvart / telefonsvarer** – Merk av her hvis anropet ble besvart, men av kontaktens telefonsvarer/mobilsvarer. Resultatet er at kontaktens status endres til «Ikke besvart», slik at Dialleren ringer kontakten igjen senere, hvis det gjenstår flere forsøk. Hvis kontakten ikke svarer (det ringer ut, eller du legger på mens det ringer), skal du ikke merke av her.
- **Ringe tilbake** – Hvis kontakten og du blir enige om at du skal ringe tilbake senere, merker du av for «Ringe tilbake». Kontroller at «Meg» er valgt, og registrer ønsket dato/klokkeslett og en kommentar. Hvis du vet at du ikke vil være tilgjengelig til den avtalte tiden, kan du velge «Alle agenter», slik at en annen agent får anropet. Dialler som skal ringe tilbake til «Meg», vises i din fane «Planlagte anrop» (krever tilgang).

The screenshot shows the 'ENQUIRY REGISTRATION' form. At the top right is the 'puzzel.' logo. Below it is a dark navigation bar with a list icon and a plus sign. The main form area has a 'Filter...' search bar. Below the search bar are several sections, each with a red callout box containing a star icon:

- ACTION**:
 - Mark as unanswered/voicemail
 - Reschedule
 - Myself Any agent
 - 20/03/2019 14:00
- CAMPAIGN**:
 - Interested
 - Not interested
 - Wrong person in family answered
 - Answering machine
 - No answer (preview)
- CUSTOMER'S MOOD**:
 - Positive
 - Neutral
 - Negative
- SALES**:
 - Movies
 - Games
 - Music
- COMMENT**:
 -

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

- ▶ **Kategori og emner for kampanjer:** En kategori for henvendelsesregistrering kan reserveres for Dialler-anrop per kampanje. En kategori for en Dialler-kampanje ser ut som alle andre kategorier, men den vises bare for Dialler-anrop. Typiske emner er *Salg*, *Interessert* og *Ikke interessert*. Hvis administratoren din har definert *Mobilsvaer* som emne, er dette kun for statistikk, og du må fortsatt merke av for *Merk som ubesvart* for å fortelle Dialler om å ringe denne kontakten igjen. Et emne som kalles for eksempel *Ikke svar* er nødvendig for forhåndsvisningsmodus og tvungen registrering av henvendelse.
- ▶ **Kommentar:** Hvis du avtaler å ringe tilbake, er det viktig at du legger til en kommentar. Dette fordi denne kommentaren vises i agentapplikasjonen når anropet sendes til deg, eller til en kollega hvis du ikke er tilgjengelig eller hvis du valgte «Alle agenter».

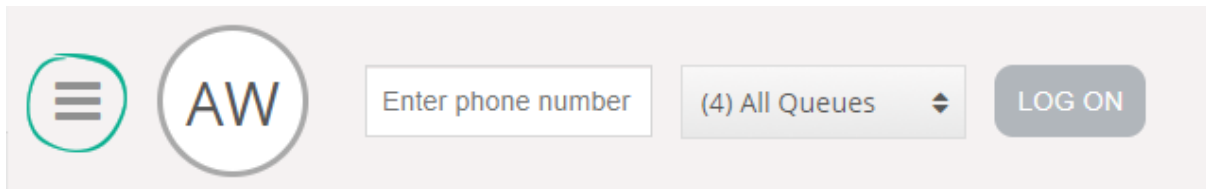
Hva skjer ved ny avtalt tid?

Hvis du avtaler å ringe tilbake for eksempel onsdag klokken 15.00, vil anropet vises i din oversikt over planlagte anrop fra det avtales og frem til onsdag klokken 15.00. Ved den planlagte tiden legges kontakten i den samme Dialler-køen, og vises nå i din «personlige kø». Denne kontakten er «reservert» for deg, i så mange minutter som er definert for denne kampanjen (for eksempel 20). Hvis du er klar til planlagt tid, sendes anropet direkte til deg. Hvis du er logget på køen, men ikke ledig, venter anropet på deg til avtalt tid, og hvis du ikke blir ledig i det avtalte tidsrommet, sendes anropet til en annen agent. Hvis du er logget av ved det avtalte tidspunktet, sendes anropet til den første ledige agenten i denne Dialler-køen.

Når et avtalt anrop sendes til deg, må du svare, og deretter ringes kontakten opp. Kommentaren du skrev da nytt tidspunkt ble avtalt, vises nå. Hvis kontakten ikke svarer, kan du definere et nytt tidspunkt hvis du vil.

10 Meny

Applikasjonen har en meny øverst til venstre. Menyen gir deg muligheten til å justere applikasjonens funksjonalitet og utseende. Du kan blant annet redigere profilen din, endre varslingsinnstillingene dine og redigere antall samtidige skriftlige henvendelser. Klikk på ikonet for å se alternativene.



10.1 Ny fane

Ny fane tar deg til den samme visningen som når du klikker på knappen «+» i høyre hjørne av hovedvinduet. Herfra kan du åpne en ny fane, avhengig av funksjonaliteten du trenger tilgang til.

10.2 Personlig kø

Personlig kø åpner fanen med personlig kø, og viser innholdet i den.

10.3 Innstillinger

Innstillinger åpner en innstillingsfane der du kan velge innstillinger eller endre innstillingsmenyen. Innstillingsfanen har flere undermenyer, som er forklart nedenfor.

10.3.1 Generelt

10.3.1.1 Henvendelsesregistrering

Under Henvendelsesregistrering kan du velge om du vil at alle kategoriene skal være skjult som standard. Dette er praktisk hvis du har mange kategorier eller emner, slik at du slipper å skrolle for å finne relevante emner for hver henvendelse.

10.3.2 Rediger/endre bruker

Under Rediger bruker kan du endre hovedinnstillingene for brukerkontoen din, for eksempel e-postadresse, telefonnummer eller passord. Vi anbefaler at du legger til e-postadressen din eller mobilnummeret ditt, slik at passordet kan gjenopprettes på en bedre og sikrere måte dersom det skulle bli behov for det. Det er ikke mulig å endre brukernavn eller numerisk ID gjennom applikasjonen.

10.3.3 Skriftlige henvendelser

Under Skriftlige henvendelser kan du velge om meldingen skal sendes eller om det skal settes inn linjeskift når du trykker på «Enter» i en skriftlig samtale.

Du kan også justere antall samtidige skriftlige henvendelser (chatter, e-poster og sosiale medier), hvis administrator/leder har gitt deg tilgang til dette.

10.3.4 Varsler

Under Varsler kan du velge innstillinger for lyd, popups for anrop og chathenvendelser.

10.4 Logg av

Hvis du klikker på «Logg av», logges du ut av applikasjonen, og påloggingskjermen vises.

Merk! Du logger deg ikke av køene ved å logge deg ut av applikasjonen eller ved å lukke applikasjonen, og du vil fremdeles motta henvendelser til telefonen din hvis statusen din var «Ledig» da du lukket applikasjonen. Dersom du ikke vil ha henvendelser på din telefon etter å ha logget deg ut av applikasjonen eller å ha lukket den, må du passe på at du logger deg av køene først.