



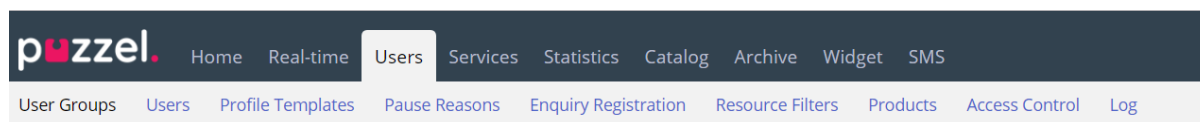
**Puzzel kontaktsenter.
Brukerveiledning for
administrasjonsportal.**

31. oktober 2018

1 Hurtigstart / en oversikt

Logg inn på Puzzel administrasjonsportal her: <https://admin.puzzel.com>

Administrasjonsportalen har forskjellige faner som hver inneholder undermenyer med forskjellig funksjonalitet. For eksempel ser det slik ut når fanen *Brukere* er valgt:



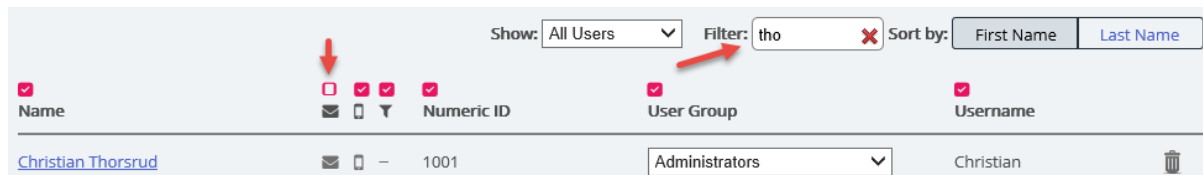
Ikke alle kunder/brukere har tilgang til all funksjonalitet, så det kan hende at du ser faner eller undermenyer som er deaktivert. Kontakt Puzzel support hvis du er interessert i funksjonalitet du ikke har tilgang til.

Fane	Kort beskrivelse
Forsiden	Informasjon publisert av Puzzel, trafikk hittil i dag og KPI-verdier.
Sanntid	Oversikt over live status på køer og agenter, Ticker (trafikk hittil i dag per kø og per agent) og Wallboard.
Brukere	Administrere brukergrupper og brukere, definere profiler, opprette pausevarianter og kategorier for henvendelsesregistrering, opprette ressursfiltre og konfigurere produkter.
Tjenester	Administrere åpningstider, lydfiler, lister og tjenestevariabler, definere KPI-alarmer, konfigurere parametere for køer, utføre medlytt, se og redigere Dialer-kampanjer og se/redigere anropsflyter.
Statistikk	Se standard statistikkrapporter, tilpass rapporter, og konfigurere hvilke rapporter som skal sendes til hvilke mottakere med hvilke tidsintervaller (rapportabonnement).
Katalog	Se kataloginnhold, og konfigurere felter, avdelinger og tilordninger.
Arkiv	Søk etter og analyser samtaler, opptak og chattelogger, og se revisjonsloggen.
Widget	Til konfigurasjon av faner og widgets i den nye agentapplikasjonen (nå i beta)
SMS	Til konfigurasjon av SMS-tjenester som survey.

Hjelp er tilgjengelig bak spørsmålstegnene på alle sidene.

Mange sider har et **filter**-felt øverst på høyre side. Hvis du skriver noe i filterfeltet, vises bare rader som inneholder teksten du skrev. Hvis du fjerner markeringen for en kolonne mens du filtrerer, vises bare rader med tekst fra kolonner som er markert.

Eksempel: Vis rader (brukere) som inneholder `tho` i et hvilket som helst felt, bortsett fra e-postadressen:



Merk at et søk på f.eks. `pa ko` returnerer rader som inneholder `pa` ELLER `ko`, mens et søk på `"pa ko"` returnerer rader som inneholder hele strengen mellom anførselstegnene.

På mange sider kan du sortere innholdet i tabeller ved å klikke på kolonneoverskriftene.

Innhold

1	Hurtigstart / en oversikt	2
2	Om Puzzel administrasjonsportal	10
3	Pålogging og passord.....	11
4	Forsiden.....	12
5	Sanntid	14
5.1	Køoversikt.....	14
5.1.1	KPI-alarmvarsler i Køoversikt	15
5.1.2	Kødetaljer	15
5.1.3	Agentstatus.....	16
5.1.4	Agentdetaljer	16
5.1.5	Planlagte tilbakeringinger / planlagte anrop.....	17
5.2	Brukergrupper	18
5.3	Ticker tjenester	18
5.4	Ticker køer.....	19
5.5	Ticker brukergruppe	21
5.6	Pågående henvendelser.....	22
5.7	Wallboard	24
5.7.1	Wallboard-innstillinger	25
5.7.2	Køinnstillinger.....	25
5.7.3	Agentinnstillinger.....	26
5.7.4	Visningsinnstillinger	27
5.8	Detaljer om agentstater	27
6	Brukere	30
6.1	Brukergrupper	30
6.1.1	Legg til en brukergruppe.....	31
6.1.2	Gruppeprofiler	32

6.1.3	Profilnummerering	35
6.2	Profilmaler	36
6.3	Brukere	37
6.3.1	Brukerliste og rediger bruker.....	37
6.3.2	Opprette ny bruker	39
6.3.3	Importer liste over nye brukere	40
6.3.4	Opprett nytt gruppenummer	42
6.4	Pausevarianter	43
6.4.1	Makstid per pausevariant.....	44
6.4.2	Etterbehandling vs. pause / pausevarianter	44
6.5	Henvendelsesregistrering	45
6.5.1	Tvungen henvendelsesregistrering.....	46
6.6	Ressursfiltre	47
6.6.1	Opprette et nytt ressursfilter	48
6.6.2	Definere innhold i ressursfiltre.....	48
6.6.3	Ressursfilterområder	50
6.7	Rettigheter – tilordne ressursfilter	54
6.8	Produktmoduler	55
6.8.1	Arvesystemet	55
6.8.2	Agenttimeout	57
6.8.3	Telefon	58
6.8.4	Chat.....	59
6.8.5	Agentapplikasjon	63
6.8.6	Administrasjonsportalmeny	64
6.8.7	Logge seg på Puzzel	65
6.8.8	E-post	65
6.8.9	Forsiden	67
6.8.10	Logge seg på køen.....	67

6.8.11	Kø.....	67
6.9	Endringslogg/aksesslogg	68
6.9.1	Endringslogg	68
6.9.2	Aksesslogg.....	69
7	Tjenester.....	71
7.1	Tid	71
7.1.1	Modifisere en tidsmodul	71
7.1.2	Legg til åpningstider.....	72
7.1.3	Legg til helligdager og forhåndsdefinerte dager	72
7.1.4	Legg til egendefinert(e) dag(er).....	74
7.1.5	Presedenssystemet.....	76
7.1.6	Webtilgang til tidsmodul	78
7.2	Audio.....	79
7.2.1	Lydfiler i bruk	79
7.2.2	Lydfilbibliotek.....	79
7.2.3	Spille inn en lydfil	80
7.2.4	Last opp lydfil.....	81
7.2.5	Lydfilkategori	83
7.3	Tjenestestyring.....	83
7.4	KPI-alarm	84
7.4.1	Terskeltyper	85
7.4.2	Alarmer.....	86
7.4.3	Mottakere	88
7.4.4	Alarmlogg.....	88
7.5	Medlytt.....	89
7.5.1	Be om medlytt	90
7.5.2	Forespørsel om medlytt	90
7.6	Køer	91

7.6.1	Køsammensetning	92
7.6.2	SLA-innstillinger for køer	92
7.6.3	Tildelingsalgoritmer	94
7.6.4	Reservert/foretrukket agent.....	95
7.6.5	Maks antall henvendelser i kø	97
7.7	Dialer	98
7.7.1	Oversikt	98
7.7.2	Dialer-moduser	99
7.7.3	Import wizard og filformat.....	101
7.7.4	Forhåndsvis liste, Søk og Deaktiver nummer fra liste	104
7.7.5	Generelle innstillinger	105
7.7.6	FTP-filimport.....	109
7.7.7	Agent-tilbakemelding	109
7.7.8	Variabler felles for liste	113
7.7.9	Kolonner/variabler i importfil og liste	113
7.7.10	Filtrering/sortering (i hvilken rekkefølge blir kontaktene ringt?)	114
7.7.11	Importlogg	115
7.7.12	Tilbakeringinger etter silent call kan slås på	115
7.7.13	Rapportering (basert på listen).....	117
7.7.14	Visningsnummer for Dialer-anrop.....	119
7.7.15	Slik starter og stopper du en kampanje.....	120
7.7.16	Valg for silent calls, innkommende anrop og ubesvarte anrop.....	121
7.7.17	Hindre anrop i å bli viderekoblet til telefonsvarer?	121
7.8	Call Flow Tool	123
7.9	Innhold.....	126
7.10	Lister	127
7.10.1	Grunnleggende om lister.....	127
7.10.2	Søk, jokertegn og intervaller	129

7.11	Sosiale medier	131
8	Statistikk.....	132
8.1	Standardrapporter	132
8.1.1	Definere tidsperiode	133
8.2	Lagre rapport som fil	135
8.3	Egendefinerte rapporter	136
8.3.1	Slik tilpasser du en rapport	136
8.3.2	Tilpasse kolonner	137
8.3.3	Tilpasse radfiltre.....	137
8.3.4	Diagramalternativer	138
8.3.5	Tilpasse standardparametere	139
8.4	Rapportabonnement	140
8.4.1	Eksisterende abonnement	141
8.4.2	Opprette abonnement.....	141
9	Arkiv	144
9.1	Søk	144
9.1.1	Grunnleggende søkeparametere	145
9.1.2	Avanserte søkeparametere	146
9.2	Søkeresultater for Alle anrop / Innspilte samtaler	147
9.2.1	Generell informasjon om anrop	147
9.2.2	Arkiverte opptak	150
9.3	Søkeresultater for chat.....	151
9.3.1	Generell informasjon for chat.....	151
9.3.2	Chat-fane	152
9.4	Søkeresultater for e-post.....	153
9.5	Henvendelsesregistreringer i Arkiv	154
9.6	Surveyscore og -kommentar i Arkiv	155
9.7	Last ned generell informasjon om henvendelser	156

9.8	Anonymiser.....	159
9.9	Revisjonslogg for arkivet	160
10	Katalog.....	162
10.1	Katalogoversikt	162
10.2	Katalog.....	163
10.2.1	Kontakter	164
10.2.2	Avdelinger.....	168
10.3	Administrasjon	171
10.3.1	Ubekreftede avdelinger.....	172
10.3.2	Avdelingstilknytning.....	172
10.3.3	Anropsadministrasjon	173
10.3.4	Logger.....	174
10.3.5	Varslingskonfigurasjon	175
11	Widget.....	176
12	SMS.....	177
12.1	SMS-survey.....	177
12.1.1	Resultat	177
12.1.2	Meldinger	178
12.1.3	Svarteliste	179

2 Om Puzzel administrasjonsportal

Puzzel er en fleksibel kontaktsenter- og sentralbordløsning basert på skyteknologi. Puzzel er en flerkannelsløsning som håndterer telefon, chat, e-post, SMS og henvendelser fra sosiale nettverk.

Puzzel administrasjonsportal gir administratorer og ledere det verktøyet de trenger for å få bedre kontroll over sine daglige operasjoner.

I Puzzel administrasjonsportal kan du:

- *Få tilgang til detaljerte statistikkrapporter*
- *Definere og lage skreddersydde rapporter og wallboard*
- *Overvåke aktiviteten til kontaktsenteret i sanntid*
- *Endre agentprofiler og klargjøre nye agenter umiddelbart*
- *Angi åpningstider og helligdagsdirigering*
- *Administrere lydfiler*
- *Konfigurere køparametere, KPI-er, henvendelsesregistrering osv.*
- *Utføre medlytt av agenter*
- *Finne og analysere samtaler/lydopptak/chatte/e-post i arkivet*
- *Administrere utgående Dialer-kampanjer*

I denne veiledningen beskrives mesteparten av den tilgjengelige funksjonaliteten i Puzzel administrasjonsportal. Organisasjonen din har en tilpasset tilgang til systemet og det er ikke sikkert de har tilgang til alle beskrevne funksjoner.

Puzzel administrasjonsportal er webbasert og krever en PC med Internett-tilgang og en nettleser.

Mer informasjon om støttede nettlæsere finner du i dokumentet «Puzzel kontaktsenter – Grunnleggende krav».

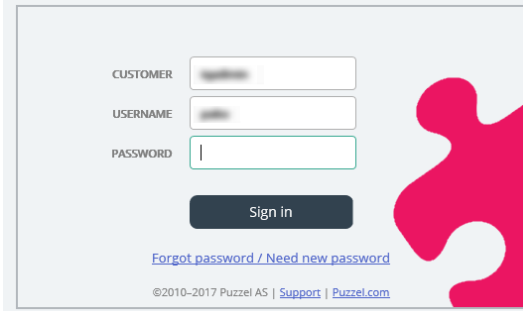
Puzzel administrasjonsportals hovedfunksjoner er tilgjengelige på nettbrett, for eksempel iPad-er.

I tillegg finnes det en Puzzel-app på Google Play og Apples App Store.

3 Pålogging og passord

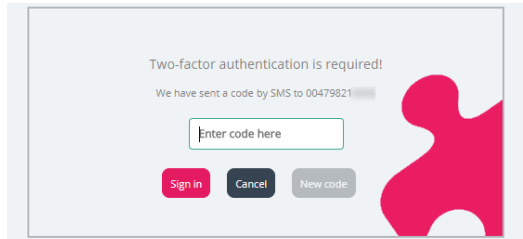
Hvis du er en administrator eller leder, skal du gå til <https://admin.puzzel.com> og taste inn ditt kundenummer, brukernavn og passord.

Ta kontakt med selskapets hovedadministrator eller Puzzel support hvis du ikke har kundenummeret og brukernavnet ditt.



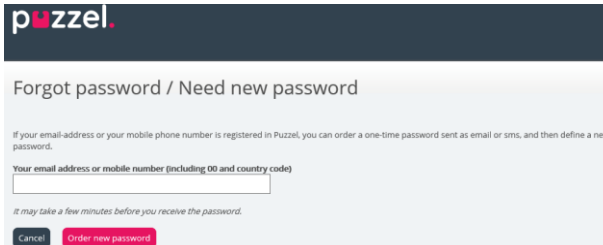
The screenshot shows a login form with three input fields: 'CUSTOMER', 'USERNAME', and 'PASSWORD'. Below the fields is a dark 'Sign in' button. Underneath the button are two links: 'Forgot password / Need new password'. At the bottom, there is a copyright notice: '©2010-2017 Puzzel AS | Support | Puzzel.com'. A large red puzzle piece graphic is on the right side of the form.

Hvis **tofaktoraутentisering** er konfigurert for en bruker, får hun en kode på SMS eller e-post når hun angir riktig passord. Tofaktoraутentisering støttes bare i webklienter.



The screenshot shows a message: 'Two-factor authentication is required!'. Below it, it says 'We have sent a code by SMS to 00479821'. There is an input field labeled 'Enter code here'. At the bottom, there are three buttons: 'Sign in' (red), 'Cancel' (black), and 'New code' (grey). A large red puzzle piece graphic is on the right side.

Hvis du glemmer passordet ditt eller det er utløpt, kan du opprette et nytt passord ved å klikke på koblingen *Glemt passord / trenger nytt passord*. Når du har klikket på koblingen, blir du overført til en ny side, der du kan bestille et nytt (engangs-) passord ved å oppgi e-postadressen eller mobiltelefonnummeret ditt.



The screenshot shows the 'Forgot password / Need new password' page. It has a header with the 'puzzel.' logo. Below the header, it says 'Forgot password / Need new password'. There is a paragraph of text: 'If your email address or your mobile phone number is registered in Puzzel, you can order a one-time password sent as email or sms, and then define a new password.' Below this is an input field: 'Your email address or mobile number (including 00 and country code)'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' (black) and 'Order new password' (red). A large red puzzle piece graphic is on the right side.

Hvis den oppgitte e-postadressen eller mobilnummeret er registrert på en brukerkonto, vil Puzzel sende et nytt passord via e-post/SMS og overføre deg til en ny side, der du kan bruke engangspassordet til å opprette et nytt permanent passord. Et engangspassord er gyldig i kun 10 minutter. Hvis det ikke brukes, endres ikke passordet for brukerens konto.

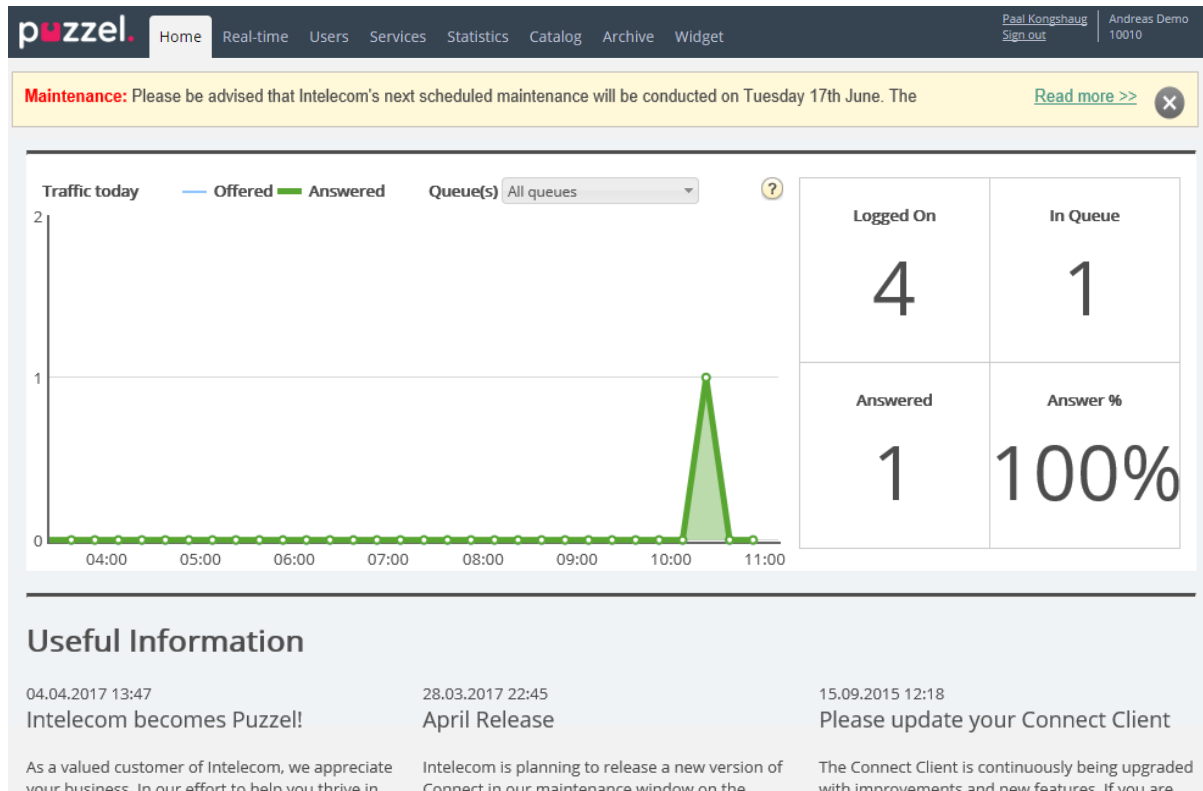
Et nytt passord må være på minst 6 tegn og inneholde minst én bokstav og ett siffer (med mindre *Sterkt passord* er konfigurert).

Hvis feil passord tastes inn fire ganger på rad, vil brukerkontoen sperres. Brukeren kan åpne kontoen på nytt ved å bestille et engangspassord (via e-post/SMS) og definere et nytt passord.

4 Forsiden

Når du har logget inn, vil du se *Forsiden*, som er delt inn i tre deler: Supportmeldinger, Trafikkinformasjon/KPI-er og Nyttig informasjon.

Øverst til høyre i vinduet vises brukernavnet ditt og navnet og kundenummeret til kunden.



I den gule boksen øverst på forsiden kan du se Supportnyheter (bare synlig hvis en melding er publisert). Hvis du (eller andre brukere) ikke vil se Puzzel-supportmeldinger, kan du konfigurere det under *Brukere – Produkter – Forsiden*.

Hvis du klikker på *Les mer*, vil den gule meldingsboksen utvides. For å skjule meldingen igjen trenger du bare å laste siden på nytt ved å klikke på *Forsiden*-fanen. Merk at den samme supportmeldingen ikke vil vises på nytt hvis du klikker på X. Den gule meldingsboksen vises imidlertid på nytt når Puzzel publiserer en ny supportmelding.

I diagrammet vil du se antall henvendelser tilbudt køen og besvart, per kvarter så langt i dag, for de valgte køene. På høyre side av grafen kan du se verdier for 4-9 nøkkelparametere for de samme køene. Du kan konfigurere hvilke nøkkelparametere som vises, under *Brukere – Produkter – Forsiden*.

Ved å klikke i nedtrekksmenyen for køene kan du velge hvilke køer grafen og nøkkelparameterne skal representere.

Merk at en innkommende henvendelse telles som tilbudt køen med en gang den ankommer køen, og som besvart først når en agent har besvart anropet / akseptert den skriftlige henvendelsen. Dette betyr at det kan være tidsperioder (kvarter) der antall besvarte henvendelser er flere enn antall tilbudte henvendelser.

Nederst på forsiden publiserer Puzzel nyttig informasjon og produktnyheter.

5 Sanntid

Sanntid-fanen gir en oversikt over live statusoppdateringer på køer og agenter.

5.1 Kjøversikt

Med kjøversikten kan du overvåke både agenter og køer i kontaktsenteret. Siden oppdateres automatisk.

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Facebook	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Support	1	0	0	0	120	0:24	1	0	Agent
Switchboard	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Twitter	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent


- **Totalt i kø:** Totalt antall henvendelser i kø
- **Tilbakeringing:** Antall henvendelser som er tilbakeringinger
- **Foretrukket:** Antall henvendelser som er for reserverte/foretrukne agenter
- **SLA-score:** Hvor lang køen er relativt sett.
For flere detaljer [se SLA-innstillinger](#).
- **Maks ventet:** Lengste ventetid for en henvendelse i en kø.
- **Påloggede agenter:** Alle agenter som er pålogget og kan svare på henvendelser fra køen, inkludert de som har statusen pause.
- **Agenter i pause:** Agenter som er i pause
- **Agent:** Ved å klikke på Agent-koblingen åpnes et nytt vindu som gir mer informasjon om agenter som er logget på denne køen.

I tre av kolonnene ser du hyperkoblinger til sider med mer detaljert informasjon:


- Ved å klikke på et tall i kolonnen Totalt i kø åpnes [Kødetaljer](#).
- Ved å klikke på et tall i kolonnen Påloggede agenter åpnes [Agentstatus](#).
- Ved å klikke på en agent i kolonnen Agent åpnes [Agentdetaljer](#).

5.1.1 KPI-alarmvarsler i Køoversikt

Når en **KPI-alarm** (Key Performance Indicator-alarm) utløses, vises et varselsignal i køoversikten, og hele raden blir gul. Hvis du klikker på varselsignalet, vises et nytt vindu som inneholder detaljer om alarmmeldingen.


Queue Overview 

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Facebook	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Sales 	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Support	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Switchboard	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Twitter	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent

5.1.2 Kødetaljer

Kødetaljene viser detaljer for henvendelser i den valgte køen, én rad per henvendelse.

Queue Details: Sales 

Filter:

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled call time	Reserved(R) / Preferred(P)	Preview	Select
21490672	-	64	0:16	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Denne siden oppdateres automatisk og inneholder følgende data:

- **Nummer/fra:** Telefonnummer/e-postadresse/chat-ID
- **Type:** En henvendelse (f.eks. en tilbakeringing bestilt på web) kan gis en kategori og en beskrivelse. Kategorien kan være en farge. Henvendelsens kategori (hvis den er gitt en kategori) vises her.
- **SLA-score:** Viser hvor lenge henvendelsen har ventet i denne køen, relativt sett.
- **Tid i kø:** Hvor lenge henvendelsen har vært i kø
- **Tilbakeringing**
 - : Normal henvendelse
 - 1, 2, 3: Tilbakeringing første, andre eller tredje gang
- **VIP:** Hvis en innringer er kategorisert som en VIP
- **Reservert/Foretrukket:** Hvis anropet/e-posten/chatten har en reservert/foretrukket agent.

Hvis brukeren har tilgang til å slette henvendelser (tilbakeringing, e-post og sosiale) fra køen, ser han/hun kolonnene *Forhåndsvis* og *Slett*. Maks 100 henvendelser kan slettes fra køen av gangen.

5.1.3 Agentstatus

Klikk på et tall i kolonnen *Påloggede agenter* i *Køoversikt* for å se *Agentstatus*:

1. Sales		
Name	Phone Number	Status
Paal Agent	Softphone	Connected (Sales)
John Doe	21490547	Pause (Administration)
Paal Admin	12345678	Pause (Meeting)

5.1.4 Agentdetaljer

Klikk på *Agent* i *Agent*-kolonnen i *Køoversikt* for å åpne siden *Agentdetaljer*.

[Home Page](#) » [Real-time](#) » [Queue Overview](#) » 1. Sales

Overview of Agents: 1. Sales ?

	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No answer	Pause	Logged off
Agents	0	0	1	0	0	0	2	13

Agent Details: 1. Sales ?

Filter:

Name	Phone Number	Skills	Status	Status Duration	Change Status
Agent, Paal	Softphone	Phone Sales	Connected (Sales)	0:08	Log off Set Pause
Admin, Paal	██████████	All Phone Queues	Pause (Meeting)	0:39	Log off Set Ready
Doe, John	██████████	All Phone Queues	Pause (Administration)	2:53	Log off Set Ready
Thorsrud, Christian	██████████	Outbound mode	Ready	1:35	Log off Set Pause

Siden er delt inn i to deler:

- **Oversikt over agenter:** Viser antallet agenter per **status**. (Hvis løsningen din inkluderer gruppernumre, vises de i separate rader.)
- **Agentdetaljer:** En liste med informasjon om hver agent i den valgte køen. I *Endre status*-kolonnen kan du logge agenter på/av. Rader i grått representerer agenter som er logget av.

Når du klikker på navnet til en agent, åpner du agentens Ticker.

5.1.5 Planlagte tilbakeringer / planlagte anrop

Hvis du tilbyr dine slutt kunder planlagt tilbakeringing (bestilt på en nettside eller per telefon), eller hvis agentene dine kan planlegge anrop fra agentapplikasjonen, kan du få opp en ny kolonne som heter *Planlagt*, i *Køoversikt (Brukere – Produkter – Kø: Vis planlagte tilbakeringer)*. Antall planlagte tilbakeringer/anrop vises i denne kolonnen. Når det bestilles planlagt tilbakeringing/anrop (f.eks. kl. 08.58) med en planlagt tid (f.eks. 12.00), blir dette anropet plassert i køens «venterom». På det planlagte tidspunktet blir det flyttet inn i køen. Den presenterte ventetiden og SLA-scoren for planlagte tilbakeringer/anrop starter på 0 når den dukker opp i *Kødetaljer*, men ved allokering av anrop til agenter blir slike anrop høyt prioritert, da man her benytter en SLA-score basert på når de ankom «venterommet».

Det planlagte tidspunktet kan være maks 14 dager inn i fremtiden, og vi tillater maks én planlagt tilbakeringing per telefonnummer per kø av gangen. Maks antall henvendelser i en køs «venterom» er som standard 1000.

Hvis du klikker på et tall i kolonnen *Planlagt* i *Køoversikt*, vises siden *Planlagte tilbakeringer/anrop*. Her viser vi én rad per henvendelse i køens venterom.

Home Page > Real-time > Queue Overview > Scheduled callbacks/calls:

Scheduled callbacks/calls: Sales ?

Filter:

Number/From	Type	Order received	Scheduled call time	Reserved(R) / Preferred(P)	<input type="checkbox"/> Select
98214	-	12.10.2017 12:07:13	12.10.2017 13:00:00	(P)	<input type="checkbox"/>

Planlagte tilbakeringer/anrop dukker opp på siden *Kødetaljer* på det planlagte tidspunktet (siden de flyttes fra venterommet og inn i køen), og du kan se henvendelsen her den relativt korte tiden den venter i køen før anropet blir foretatt.

Home Page > Real-time > Queue Overview > Sales

Queue Details: Sales ?

Filter:

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled call time	Reserved(R) / Preferred(P)	Preview	<input type="checkbox"/> Select
John(98214)	-	44	0:11	-	1	12.10.2017 12:15:00	(R) Paal Kongshaug	-	<input type="checkbox"/>

5.2 Brukergrupper

Under *Sanntid – Brukergrupper* kan du se antallet agenter per status per brukergruppe.

User Group	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No Answer	Pause	Logged Off
Administrators	1	0	0	0	0	0	1	33
Sales	0	0	0	0	0	0	0	2
Support	0	0	0	0	0	0	0	2
Switchboard	0	0	0	0	0	0	0	2

Klikk på en hyperkobling i kolonnen *Brukergruppe* for å se alle agentene som hører til den valgte brukergruppen, deres status og profilen de nå bruker.

Agent	Phone Number	Profile	Status	Time in Status▲	Change Status
Admin, Paal	1234	All Phone Queues	🟡 Pause (Meeting)	1:21:22	Log off Set Ready
Thorsrud, Christian	9572	Outbound mode	🟢 Ready	1:22:18	Log off Set Pause
Doe, John	2149	All Phone Queues	🟡 Pause (Administration)	1:23:36	Log off Set Ready
Rødseth, Thomas	Softphone	Chat	🟡 Logged off (0)	16:42:23	Log on

Klikk på en hyperkobling i kolonnen *Profil* for å vise skills for denne profilen. I *Endre status*-kolonnen kan du logge agenter på/av. Klikk på Agentens navn for vise vedkommendes [Ticker agent](#).

5.3 Ticker tjenester

Viser i sanntid totalt antall henvendelser tilbudt til (= mottatt av) og besvart av agent, gruppert etter aksesspunkt.

Home » Real-time » Ticker Services

Ticker Services ?

Filter:

Access Point	Total Offered	Total Answered	Answer Rate
21492979	1	1	100%
chat_10010_q_chat_sales	0	0	-
info@intele.com	0	0	-
SC_11838_Facebook_Facebook	0	0	-
social_10010_facebook	0	0	-
social_10010_twitter	0	0	-
Total	1	1	100%

Du kan veksle mellom visning av Dag og Uke. Dagsvisningen viser verdier hittil i dag (fra midnatt), mens ukesvisningen viser verdier hittil denne uken (fra midnatt mellom søndag og mandag).

5.4 Ticker køer

Ticker køer er en Ticker for de forskjellige køene i Puzzel. Her kan du se antall tilbudte henvendelser per kø (= ankommet i kø), antall besvarte henvendelser, svarprosent og svarprosent innenfor SLA samt gjennomsnittlig ventetid, samtaletid, etterbehandlingstid og gjennomsnittlig behandlingstid hittil i dag / denne uken.

Home » Real-time » Ticker Queues

Ticker Queues ?

Filter:

Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Answer Rate SLA	Avg. Wait Time	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
Chat	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
E-mail	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Facebook	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Sales	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Support	1	1	-	100%	0%	0:44	0:19	0:10	0:29
Switchboard	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00
Twitter	0	0	-	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00

Kolonnen *Gj.sn. Surveyscore* vises bare hvis køegenskapen *Vis surveyscore på kønivå* er slått på. Scorer fra både SMS- og chatsurveyer er med.

Planlagte tilbakeringer bestilt på web og agentens planlagte anrop telles som tilbudt kø når de blir lagt til i køen på det planlagte tidspunktet. Men hvis en innringer bestiller planlagt tilbakeringing per telefon, blir anropet telt som tilbudt kø når det ankommer køen første gang (før det bestilles tilbakeringing).

Kolonner:

- **Totalt tilbudt:** Antall henvendelser tilbudt til (= ankommet i) køen hittil
- **Totalt besvart:** Antall henvendelser som er besvart hittil
- **Svarprosent:** Totalt besvart / totalt tilbudt
- **Svarprosent SLA:** Antall henvendelser besvart innenfor den definerte SLA-en / Totalt tilbudt. Hvis det er definert en alternativ SLA for en kø, blir denne verdien brukt istedenfor SLA.
- **Gj.sn. ventetid:** Gjennomsnittlig ventetid for henvendelser besvart av agenter. Merk: Hvis innringeren har bestilt tilbakeringing, blir tiden frem til første agent svarer, benyttet, selv om tilbakeringingen ikke blir besvart på første, andre eller tredje forsøk. Dette er litt annerledes enn for Gj.sn. ventetid i statistikkrapporten *Detaljer per kø*.
- **Gj.sn. samtale tid:** Gjennomsnittlig samtale tid (tid i samtale) for agenter på denne køen. Merk: Hvis det er konfigurert mer enn ett forsøk på tilbakeringing, kan det være to eller tre besvarte agentanrop (alle med samtale tid) for én tilbakeringingskunde! Dette er litt annerledes enn for Gj.sn. ventetid i statistikkrapporten *Detaljer per kø*.
- **Gj.sn. etterbehandling:** Gjennomsnittlig etterbehandlingstid for agenter på denne køen. Merk: Hvis det er konfigurert mer enn ett forsøk på tilbakeringing, kan det være to eller tre besvarte anrop til agenter (alle med etterbehandlingstid) for én tilbakeringingskunde!
- **Gj.snitt behandlingstid:** Gj.sn. samtale tid + Gj.sn. etterbehandling

Merk at tallene her kan avvike noe fra tallene i kørapportene i Statistikk, hovedsakelig som følge av små forskjeller i hvordan tilbakeringer blir behandlet.

Det kan være flere henvendelser via e-post/sosiale medier besvart enn mottatt hittil i dag / denne uke, siden henvendelser kan ligge i kø over midnatt, så svar% kan være > 100 %!

5.5 Ticker brukergruppe

Ticker brukergrupper viser statistikk per brukergruppe og per agent hittil i dag / denne uken.

Home » Real-time » Ticker User Groups

User Groups ?

Filter: day week

Name	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
Administrators	2	1	–	50%	0:19	0:10	0:29	13:07	0:00
Sales	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Support	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Switchboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Test-Agents	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Wallboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
All Agents	2	1	–	50%	(average 0:19)	(average 0:10)	(average 0:29)	(average 2:11)	(average 0:00)

Informasjonen vist hittil i dag / denne uken er:

- **Totalt tilbudt:** Antall henvendelser tilbudt agenten per kø
- **Totalt besvart:** Antall henvendelser besvart av agenten per kø
- **Svarprosent:** Totalt besvart * 100 / totalt tilbudt
- **Gj.sn. samtaletid:** Gj.snitt samtaletid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gj.sn. etterbehandlingstid:** Gj.snitt etterbehandlingstid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gj.snitt behandlingstid:** Gj.snitt samtaletid + gj.snitt etterbehandlingstid hittil
- **Tid logget på:** Total pålogget tid inkludert tid i pause
- **Tid i pause:** Totaltid i pause.

Kolonnen Gjennomsnittlig surveyscore vises bare hvis Vis surveyscore i Ticker agent/brukergruppe er slått PÅ. (Scorer fra SMS- og chatsurveyer er med.)

Når du klikker på en brukergruppe i Ticker brukergruppe, vises Ticker-informasjon for agentene i den valgte brukergruppen.

[Home Page](#) » [Real-time](#) » [Ticker User Groups](#) » Switchboard

Agents in Switchboard ?

Filter:

Name	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
Operator, Anne	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pettersen, Per	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Total	0	0	-	-	(average 0:00)	(average 0:00)	(average 0:00)	(average 0:00)	(average 0:00)

Når du klikker på navnet til en agent, åpner du agentens Ticker agent. Ticker agent viser hvor mange henvendelser den valgte agenten har blitt tilbudt og har besvart per kø, i tillegg til gjennomsnittlig samtaletid og etterbehandlingstid, samt pålogget tid og tid i pause hittil i dag / denne uken.

[Home Page](#) » [Real-time](#) » [Ticker User Groups](#) » [All Agents](#) » Paal Agent

Details for Paal Agent ?

Agent: <input type="text" value="Paal Agent"/>	Total Time Logged On 1:40:53	Total Time Paused 0:55	Pause Details ? Administration 0:04, Lunch 0:09, Meeting 0:42
---	---------------------------------	---------------------------	---

Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
Chat Sales	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00
Chat Support	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00
Demomail	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00

5.6 Pågående henvendelser

Denne siden viser én rad per aktivt anrop/aktiv skriftlig henvendelse. Siden agentene kan ha flere skriftlige henvendelser og evt. en telefonsamtale samtidig, kan noen agenter være oppført flere ganger.

[Queue Overview](#) [User Groups](#) [Ticker Services](#) [Ticker Queues](#) [Ticker User Groups](#) [Ongoing Requests](#) [Wallboard](#)

[Home](#) » [Real-time](#) » Ongoing Requests

Ongoing Requests ?

Filter:

Queue	From	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
Chat Support		1000000000000000	2:19:08	Paal	Busy (3)	31:40
Chat Support		1000000000000000	30:02	Paal	Connected	30:11
Chat Support		1000000000000000	1:02	Paal	Busy (2)	36:33
Chat Support		1000000000000000	3:52	Paal	Connected	3:52
Chat Support		1000000000000000	31:32	Paal	Busy (3)	31:40

Ved innkommende anrop vil henvendelsens *Varighet* være lik agentens *Statusvarighet*.

Noen spesielle tilfeller:

- Agent-til-agent-samtaler blir ikke listet opp her (siden disse ikke er *henvendelser*).
- Når en agent foretar et spørreanrop, blir ikke spørreanropet vist i listen.
- Hvis en agent har satt over en samtale til en annen, blir den overførte samtalen vist som en pågående henvendelse, men uten noen agentinformasjon.

Ved henvendelser via e-post, chat og sosiale medier er *varigheten* ikke nødvendigvis den samme som *varigheten av agentens status*. Agentene kan behandle flere skriftlige henvendelser på en gang (som ikke begynner samtidig), og agentens telefonstatus kan være I samtale, Ledig eller Opptatt eller til og med I pause / Logget av når agentene har en skriftlig henvendelse åpen.

Alle pågående henvendelser vises her (et ressursfilter har ikke noen innvirkning her).

Slett pågående henvendelser

En bruker med tilgang til å slette e-post-/tilbakeringingshenvendelser fra *Sanntid – Kø* (definert under *Bruker – Produkter – Kø*) kan også slette pågående henvendelser på e-post og sosiale medier fra siden Pågående henvendelser, men bare hvis agenten som er tildelt henvendelsen, er logget av.

Hvis en administrator sletter en pågående henvendelse, blir dette lagret i *Endringslogg*, og det blir opprettet rådata til statistikk.

Siden noen agenter av og til lukker agentapplikasjonen (og går) mens dialogboksen til en henvendelse på e-post eller sosiale medier fortsatt er åpen, sletter systemet automatisk gamle henvendelser:

- Hvis en **e-post** har vært tilordnet en agent i mer enn 72 timer, blir henvendelsen slettet.
- Hvis en **henvendelse på sosiale medier** har vært tilordnet en agent i mer enn 10 timer, blir henvendelsen slettet.

Hvis en agent lukker agentapplikasjonen mens dialogboksen til en henvendelse på e-post eller sosiale medier fortsatt er åpen, og deretter logger seg på agentapplikasjonen igjen mindre enn 72/10 timer etter at han/hun aksepterte henvendelsen, vil dialogboksen fortsatt være der, slik at agenten kan (gjøre ferdig arbeidet og) lukke den.

5.7 Wallboard

Wallboard brukes til å vise køinformasjon og/eller agentinformasjon på en storskjerm, slik at alle som er til stede, kan få en tydelig oversikt.

Vi anbefaler å opprette en brukergruppe kalt Wallboard med én bruker for hvert wallboard du trenger. Denne wallboardbrukergruppen bør bare ha tilgang til menyen *Sanntid – Wallboard*, siden de som kjenner brukernavnet/passordet til wallboardbrukere, ikke skal kunne administrere løsningen med en wallboardbruker.

The screenshot shows the Wallboard interface with a table of agent status. The table has the following columns: Agent Status, Time in Status, Answered, AHT, Logged on (ex pause), and User Group. The data is as follows:

	Agent Status	Time in Status	Answered	AHT	Logged on (ex pause)	User Group
Andreas Wallin	Logged off	2d	0	0:00	0:00	Administrators
Christian Thorsrud	Logged off	101d	0	0:00	0:00	Administrators
Jan Rygh	Logged off	151d	0	0:00	0:00	Administrators
Paal Kongshaug	Ready	5:26	1	0:29	14:40	Administrators
Andreas NoAnswer	Logged off	5d	0	0:00	0:00	Administrators
Kristian Halvorsen	Logged off	226d	0	0:00	0:00	Administrators

Additional interface elements include a 'Settings' button, a 'Full screen' button, and a 'puzzel.' logo in the top left corner of the table area. The bottom left shows the time '09:34:52' and the bottom right says 'POWERED BY puzzel.'

Logg på med en wallboardbruker, og konfigurert wallboardet ved å klikke på *Innstillinger*.

Administratorer med tilstrekkelige rettigheter kan endre Wallboard-innstillinger på vegne av andre brukere. Velg den relevante (wallboard-)brukeren du vil konfigurere et wallboard for (f.eks. wallboard-support), klikk på *Opptre som bruker*, og klikk deretter på *Innstillinger*.

The screenshot shows the Wallboard interface with a 'Select user you want to see the wallboard for' dropdown menu and an 'Act as user' button. Other interface elements include a 'Settings' button, a 'Full screen' button, and a 'puzzel.' logo in the top left corner. The bottom left shows the time '09:34:52' and the bottom right says 'POWERED BY puzzel.'

Hvis du vil vise wallboardet i fullskjermvisning, klikker du bare på *Fullskjerm*-knappen.

puzzel.							puzzel.						
	In Queue	Max Wait	Logged On	Ready	Offered	Answer %	Agent Status	Time In Status	Answered	AHT	Logged on (ex pause)	Time Paused	
1. Sales	0	0:00	0	0	5	60%	Andreas EN	Logged off	1:05:03	4	25:39	2:09:50	0:00
2. Support	0	0:00	0	0	0	0%	Georgi Kostov	Logged off	13d	0	0:00	0:00	0:00
3. Switchboard	0	0:00	0	0	0	0%	John Doe	Meeting	0:40	1	0:37	49:01	3:20
Chat Support	0	0:00	0	0	0	0%	Paal Agent	Ready	4:14	1	1:02	44:24	1:33:26
Facebook	0	0:00	0	0	0	0%	Thomas Rødseth	Logged off	6d	0	0:00	0:00	0:00
Email	0	0:00	0	0	2	100%	Børge Astrup	Logged off	8d	0	0:00	0:00	0:00

Kø-wallboard

Agent-wallboard

5.7.1 Wallboard-innstillinger

[Home Page](#) » [Real-time](#) » [Wallboard](#) » Wallboard Settings

Wallboard Settings ?

Queue Wallboard
 Agent Wallboard
 Combined Wallboard
 Switch between Queues/Agents every second

▶ Queue Settings ?

▶ Agent Settings ?

▶ Display Settings ?

Øverst kan du velge mellom Kø-wallboard, Agent-wallboard og Kombinert wallboard. Kø-, agent- og visningsinnstillingene er under separate trekkspillmenyer.

5.7.2 Køinnstillinger

Her kan du velge hvilke køer og køkolonner som skal vises på wallboardet.

▼ Queue Settings ?

Select Queues 4 selected

- ↕ Sales
- ↕ Support
- ↕ Switchboard
- ↕ Facebook

Select Queue Columns 6 selected

↔ In Queue now	↔ Max Wait Time now	↔ Logged On now	↔ Offered so far	↔ Answer % so far	↔ Avg. Survey Score
----------------	---------------------	-----------------	------------------	-------------------	---------------------

Save Changes Undo changes

Velg først køene som wallboardet skal inneholde, fra listeboksen *Velg køer*. Velg deretter hvilke kolonner Til slutt kan du flytte køene og kolonnene i den rekkefølgen du vil (ved å dra og slippe), før du lagrer.

Køkolonnene kan kategoriseres i to typer:

- *Sanntid*-verdier som Maks ventet nå, Agenter i pause nå osv.
- *Hittil i dag*-verdier som Svarprosent innenfor SLA hittil, Gj.sn. samtaleid hittil osv.

5.7.3 Agentinnstillinger

Her kan du velge hvilke agenter og agentkolonner som skal vises på agentwallboardet. Plasser agenter og kolonner i den rekkefølgen du ønsker, og lagre.

▼ Agent Settings ?

Selected Agents 6 selected Show only agents logged on

- ↕ Andreas Wallin (Administrators)
- ↕ Christian Thorsrud (Administrators)
- ↕ Jan Rygh (Administrators)
- ↕ Paal Kongshaug (Administrators)
- ↕ Andreas NoLogon (Administrators)
- ↕ Kristian Halvorsen (Administrators)

Select Agent Columns 6 selected

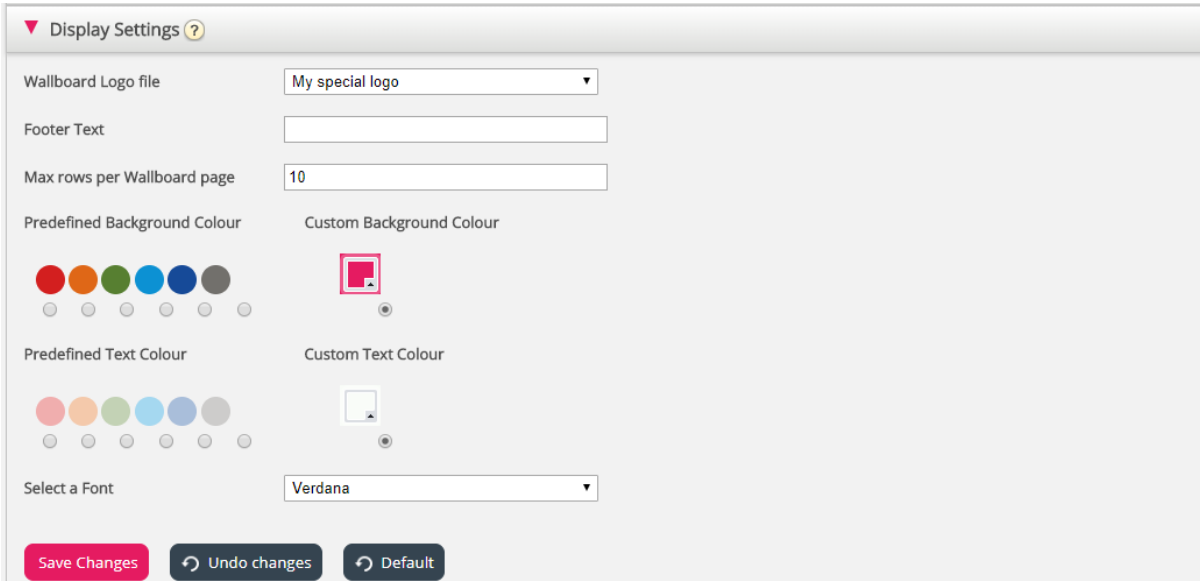
↔ Agent Status	↔ Time in Status	↔ Answered so far	↔ AHT so far	↔ Time logged on (ex pause) so far	↔ User group
----------------	------------------	-------------------	--------------	------------------------------------	--------------

Save Changes Undo changes

Hvis du bare vil at wallboardet skal vise agentene som er logget på (blant de valgte agentene), merker du av for *Vis bare påloggede agenter*, før du lagrer.

5.7.4 Visningsinnstillinger

Hvis du vil tilpasse wallboardet med **din egen logo** (istedenfor å bruke Puzzels logo), kan du **laste opp logofilen** til siden *Tjenester – Innhold* og deretter velge den i listeboksen *Wallboardlogofil*.



Hvis du vil ha en **bunntekst** på wallboardet: Skriv inn teksten du vil ha, og lagre.

Hvis du har valgt flere køer og/eller agenter, anbefaler vi at du justerer *Maks rader per wallboardside* etter ditt behov.

Du kan i tillegg velge hvilken **bakgrunnsfarge** du vil ha øverst til høyre på wallboardet, og tekstfargen for samme område. Du kan velge blant forhåndsdefinerte eller egendefinerte farger. Til slutt kan du velge mellom flere **skrifter** å vise teksten i. Du kan alltid klikke på *Standard*-knappen for å tilbakestille alle innstillingene til Puzzels standardinnstillinger.

5.8 Detaljer om agentstater

For kunder som bare har telefonkøer, er agentens stater ganske enkle å forstå (*Logget på / Logget av / I pause og Ledig – Kobler til – I samtale – Etterbehandling*). For kunder som også har chat, e-post eller sosiale henvendelser, blir det litt mer komplisert.

Det er to parametere som må defineres for agenter som kan håndtere chat, sosiale medier eller e-post:

- *Maks antall parallelle skriftlige henvendelser: X*

- *Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn: Y*

I agentapplikasjonen viser vi agentens **telefonstatus** (f.eks. *Ledig, I samtale, Opptatt*), og aktive skriftlige henvendelser vises med en dialogboks. I administrasjonsportalen viser vi agentens telefonstatus og antallet aktive skriftlige henvendelser i parentes, f.eks. slik: *Ledig (1), I samtale (1)* eller *Opptatt (4)*.

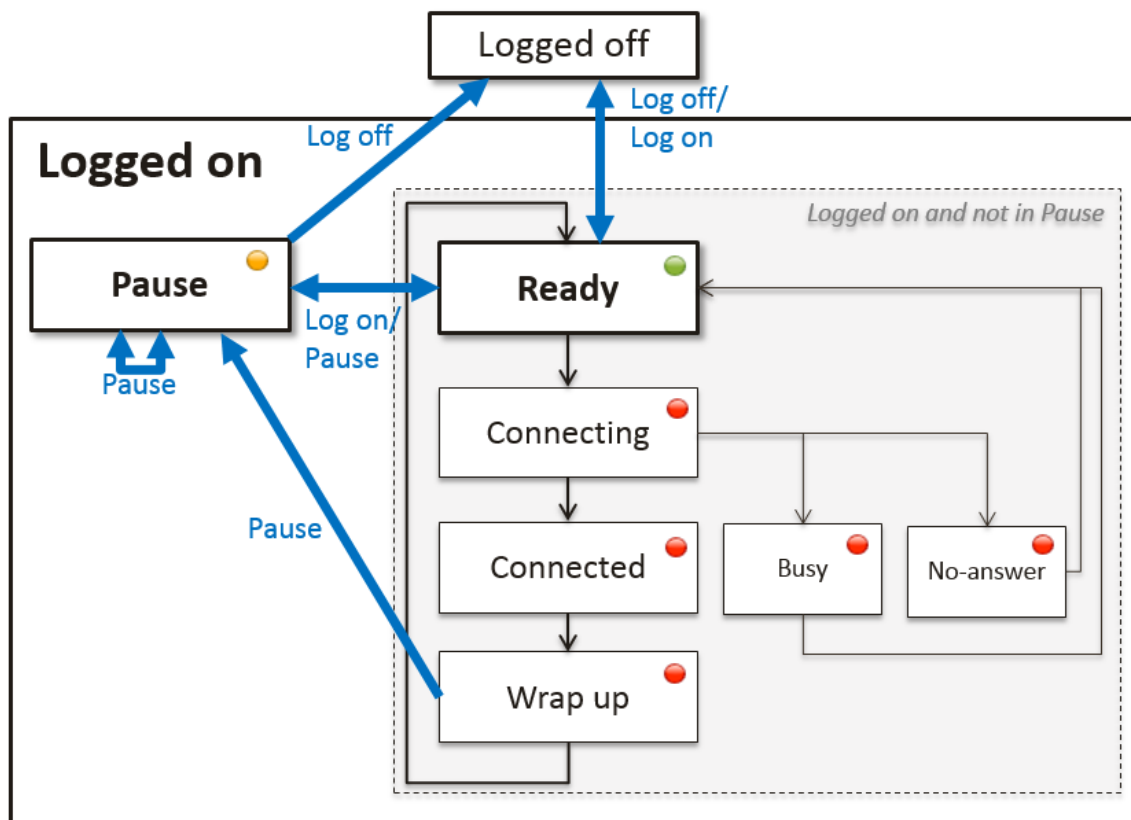
Når agentens telefonstatus er *Ledig (n)* (ikke blokkert / opptatt på grunn av $> Y$ skriftlige henvendelser), kan agenten motta anrop. Hvis agentens telefon er blokkert på grunn av $> Y$ skriftlige henvendelser, vises statusen som *Opptatt (n)*. Når en agent er i samtale, blir ikke agenten tilbudt flere skriftlige henvendelser fra køen selv om *Maks antall skriftlige henvendelser* ikke er nådd.

Om e-post

På siden *Brukere – Produkter* under trekkspillmenyen *E-post* forteller egenskapen «Tillat flere e-poster» hvordan din Puzzel-løsning behandler e-poster. Hvis «Tillat flere e-poster» er AV, er dette den «gamle» måten, og e-poster blir behandlet som telefon, slik at hver agent kan håndtere en samtale ELLER én e-post av gangen (men flere chatter). Med denne løsningen betyr *Maks antall skriftlige henvendelser* «maks antall chatter/sosiale henvendelser».

Den **anbefalte** måten å behandle e-post på er som chat og sosiale medier. Dette gjøres ved å sette «Tillat flere e-poster» til PÅ. Det betyr at agentene kan behandle flere skriftlige henvendelser samtidig (forutsatt at «Maks antall parallelle skriftlige henvendelser» er satt til > 1). Ta kontakt med Puzzel hvis du lurer på noe!

Her vises de forskjellige agentstatusene:

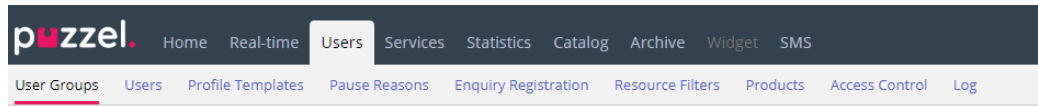


Statusbeskrivelse	Statusnavn
Agent er logget på og Ledig til å motta henvendelser	Ledig
Det er sendt et telefonanrop til agenten, men agenten har ikke svart ennå.	Kobler til
Agenten er i samtale med en innringer.	I samtale
Agenten har statusen etterbehandling i x sek etter at han/hun har lagt på, men agenten kan endre status til Ledig når som helst. Hvis det er konfigurert, kan agenten forlenge sin etterbehandlingsstatus mens statusen er etterbehandling.	Etterbehandling
Når et anrop til en agent resulterer i opptatt, blir agentens status satt til Opptatt i X sekunder (standard = 15) før statusen settes tilbake til Ledig . Statusen Opptatt brukes også når agentens telefon er blokkert på grunn av > Y skriftlige henvendelser. Jf. <i>Blokker telefon hvis > Y skriftlige henvendelser</i> i kapitlet om chat . Hvis det er konfigurert, vil desktopapplikasjonen for agenter endre agentstatus fra Ledig til Opptatt når brukeren er i en <i>Skype for Business</i> -samtale utenfor Puzzel.	Opptatt
Når et anrop til en agent ikke besvares innen forhåndsdefinert tid (standard 30 sek), gis agenten status Ikke svar i det konfigurerte antall sekunder (standard = 15), før status endres tilbake til Ledig . Agenten kan endre sin status til Ledig når statusen er Ikke svar (eller Opptatt).	Ikke svar

Merk at hvis *Tillat flere e-poster = AV*, blir e-post behandlet som telefon.

6 Brukere

Fanen *Brukere* har følgende undermenyer:



Det er her du administrerer brukerne, brukergrupper og deres profiler og innstillinger/tilgangsrettigheter. Hver bruker er medlem av én brukergruppe. Puzzel-brukere kan deles inn i tre hovedtyper:

- *Administratorer (og ledere) som bruker administrasjonsportalen*
- *Agenter som bruker agentapplikasjonen*
- *Wallboard-brukere (med tilgang bare til wallboard).*

En typisk Puzzel-kunde kan ha en brukergruppe for administratorer, flere brukergrupper for agenter og en for wallboard. Brukergruppen arver Puzzel-kundens innstillinger (egenskaper og tilgangsrettigheter), og alle brukerne i en brukergruppe arver disse innstillingene fra sin brukergruppe. Imidlertid kan forskjellige brukergrupper gis forskjellige innstillinger, og du kan konfigurere ulike innstillinger for forskjellige brukere i samme brukergruppe. **Det er viktig at vanlige agenter ikke plasseres i en brukergruppe for administratorer**, og omvendt.

6.1 Brukergrupper

Under *Brukere – Brukergrupper* kan du administrere brukergrupper og gruppeprofiler. Når du oppretter brukere, blir hver bruker plassert i én brukergruppe. For eksempel kan en brukergruppe bestå av agenter som for det meste håndterer salgshenvendelser, mens en annen brukergruppe kan inneholde agenter i supportavdelingen. Agenter kan plasseres i samme brukergruppe basert på f.eks. køer de besvarer (skills), avdeling/rolle eller sted.

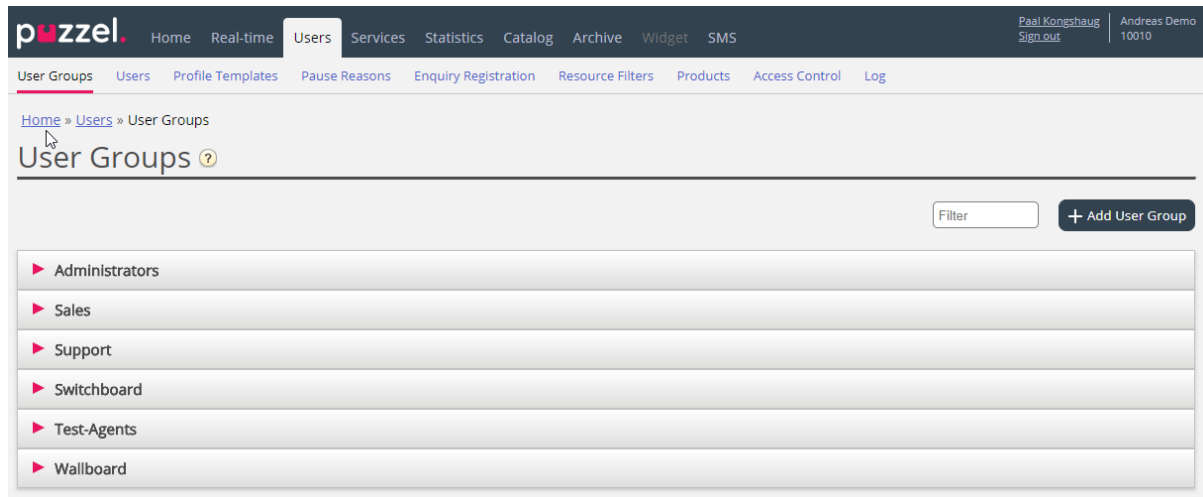
Når du definerer brukergruppene for agenter, husk at profilene agentene logger på med, er definert på brukergruppenivå, at innstillinger er enklest å håndtere på brukergruppenivå, og at brukergruppen brukes i statistikkrapporter og i Ticker.

Hvis du vil gi administratorene dine forskjellige tilgangsrettigheter, kan du gjøre det med bare én administratorbrukergruppe, eller du kan ha flere brukergrupper for administratorer og/eller bruke [ressursfiltre](#).

Hvis du ikke vil at alle administratorene dine skal være i samme brukergruppe, må du ikke plassere administratoren for en bestemt brukergruppe (f.eks. kundeservice) i

brukergruppen der hans/hennes agenter er. Hvis du gjør det, må brukergruppen få alle rettighetene som administratoren trenger, og alle disse administratorrettighetene må deretter fjernes fra samtlige eksisterende og nye agentbrukere i denne brukergruppen! Opprett i stedet en egen brukergruppe for administratoren(e) for den aktuelle brukergruppen, f.eks. «Kundeserviceadmin».

Når du åpner Brukergrupper-siden, vil du først se en liste over brukergruppene.



6.1.1 Legg til en brukergruppe

Hvis du vil legge til en ny brukergruppe, klikk på *Legg til brukergruppe*. En ny side vil vises, og der blir du spurt om å gi et navn til den nye brukergruppen. Etter at du har opprettet den nye brukergruppen kan du legge til gruppeprofiler og opprette nye brukere i brukergruppen.

Når du oppretter en ny brukergruppe, får denne nye brukergruppen bare «agentrettigheter» (egenskapen *Rediger min egen kunde* (under Administrasjon) blir automatisk satt til AV). Hvis brukere i denne brukergruppen logger seg på administrasjonsportalen, får de bare tilgang til Forsiden. (Dette er for å unngå situasjoner der en ny agentbrukergruppe får administratorrettigheter ved en feiltakelse.)

Når du oppretter en ny brukergruppe, vil den nye brukergruppen dessuten få verdien AV for disse egenskapene:

- *Vis Meny Arkiv / Katalog / Sanntid / Statistikk*
- *Vis kolonne Logg av/på agenter i agentdetaljer (under Brukere – Produkter – Kjø)*

Du trenger ikke å slå av *Vis meny Brukere/Tjenester* for agentbrukergrupper, siden menyene Brukere og Tjenester alltid er deaktivert når *Rediger min egen kunde* er AV.

Hvis *Vis Meny Sanntid/Arkiv/Statistikk* er slått På for en agentbrukergruppe (*Rediger min egen kunde* er AV), ser brukerne disse menyene hvis de logger seg på administrasjonsportalen.

Kontakt support hvis du har behov for å opprette en ny brukergruppe for administratorer, så hjelper de deg med å gi den nye brukergruppen de riktige rettighetene.

6.1.2 Gruppeprofiler

Hver brukergruppe bør ha minst én gruppeprofil (for at man skal kunne logge på for å svare på henvendelser). Alle gruppeprofiler er som standard tilgjengelige for alle brukere innenfor brukergruppen, men du kan fjerne avmerkingen for gruppeprofiler som ikke skal være tilgjengelige for enkeltbrukere. Klikk på brukergruppen for å vise de definerte gruppeprofilene for en brukergruppe, for å legge til en ny, eller for å redigere en gruppeprofil.

User Groups ?

Filter + Add User Group

- ▶ Administrators
- ▶ Sales
- ▼ Support

User Group Information

[See all users in this user group](#) User Group Name:

User Group Profiles

#	Name	Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue)	Apply profile to
1	<input type="text" value="All queues"/>	Chat <input type="text" value="9"/> Email <input type="text" value="5"/> Phone <input type="text" value="9"/> Social <input type="text" value="7"/> Sales <input type="text" value="5"/> Support <input type="text" value="9"/> Switchboard <input type="text" value="3"/> Facebook <input type="text" value="9"/> Twitter <input type="text" value="9"/>	<input checked="" type="radio"/> None <input type="radio"/> Users
2	<input type="text" value="Support"/>	Phone <input type="text" value="9"/> Support <input type="text" value="9"/>	<input type="radio"/> None <input checked="" type="radio"/> Users
3	<input type="text" value="Switchboard"/>	Phone <input type="text" value="9"/> Switchboard <input type="text" value="9"/>	<input type="radio"/> None <input checked="" type="radio"/> Users

+ Add Profile Copy selected Profile(s) + Add profile based on template

Save changes Undo changes Delete User Group

- ▶ Switchboard

Det er tre måter å opprette en gruppeprofil på:

- Legg til en profil, og velg manuelt hvilke skills som skal være med.
- Kopier en profil (fra denne eller en annen brukergruppe), og juster den eventuelt.
- Legg til en ny profil basert på en profilmal, og juster den eventuelt.

A. Slik legger du til en ny profil:

- Klikk på **Legg til profil** og skriv inn et navn på profilen.
- Trykk på **+**-tegnet for å legge til (redigere) skills i profilen.

Da får du opp et popupvindu med alle skills.

Service Number	Category	Skills	Level
21492979 Andreas Demo Dev	Media type	Chat	▼
		Email	▼
		Phone	9 ▼
		SMS	▼
		Social	▼
	Skills	Sales	▼
		Support	9 ▼
		Switchboard	▼
	Social Network	Facebook	▼
		Twitter	▼
	Dialer	Dialer Q1	▼
		Dialer Q2	▼
		Dialer Q3	▼
	Email types	Email Personal - do not use	▼
		Email Transfer - do not use	▼

- Angi riktig nivå (1–9) på medietypen(e) (Telefon, E-post, Chat, Sosiale medier) og vanlige skills som skal være med i profilen. 9 er det høyeste/beste nivået, og 1 er det laveste. O gjør agenten til en del av køen, men han/hun blir ikke automatisk tilordnet henvendelser. O brukes når agenter selv skal plukke henvendelser fra køen. (Plukk fra kø under Brukere – Produkter – Kø må være slått på for at man skal kunne plukke henvendelser fra køen).

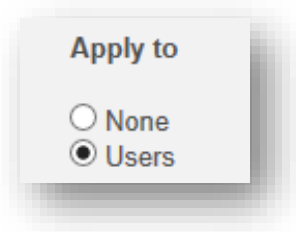
En agents skillscore på en bestemt kø er summen av skillnivåene for skills denne køen består av. Hvis agenten har skillnivå 9 på Telefon og 9 på Support, er agentens skillscore 18 på køen Telefon + Salg.

Du kan bruke Tab-tasten (og Alt+Tab) til raskt å navigere nedover (oppover) i listen.

Klikk på **Legg til** når du er ferdig med å redigere skills i denne profilen.

4. Kontroller at den nye/endrede profilen er OK, før du klikker på Lagre endringer.

Når du oppretter en ny gruppeprofil som alle eller de fleste agentene skal ha tilgang til, anbefaler vi at du merker av for Bruk på – Brukere før du lagrer den. Du kan aktivere/deaktivere hver profil på hver bruker hvis ikke alle brukere i en brukergruppe skal ha alle gruppeprofiler aktivert. Hvis du endrer verdi for Bruk på fra Brukere til Ingen eller omvendt for en eksisterende profil, blir profilen (de-)aktivert for alle i brukergruppen.



B. Kopier profil

Hvis du vil opprette en ny profil som ligner en eksisterende profil, kan du velge profilen (ved å merke av i boksen ved siden av navnet – (1)), og deretter klikke på *Kopier valgt(e) profil(er)* i den brukergruppen den skal kopieres til. Dette kan være i den samme brukergruppen eller i en annen - (2)).

Når du klikker på *Kopier valgt profil*, blir profilen limt inn i denne brukergruppen. Gjør de endringene som trengs (legg til / fjern skills, eller juster skillnivå), og endre den nye profilens navn (fra *Kopi av xxxx*) før du lagrer.

C. Opprett gruppeprofil basert på en profilmal

Hvis du vil ha identiske eller svært like profiler i flere brukergrupper, anbefaler vi at du definerer profilmaler og deretter oppretter gruppeprofiler basert på disse malene.

Grunnen er at når du senere ønsker å endre en profilmal, blir endringene automatisk brukt på alle gruppeprofiler som er basert på malen. Se neste kapittel for mer informasjon om maler og om hvordan endringer i maler påvirker gruppeprofiler som er basert på dem.

Hvis du vil opprette en gruppeprofil basert på en mal, klikker du på *Legg til profil basert på mal*. Velg deretter ønsket mal. Malen vises nå som en ny gruppeprofil. Klikk på *Lagre*, eller gjør eventuelt endringer i navn og/eller skills/skillnivåer før du lagrer.

En gruppeprofil basert på en mal har malens navn under profilnavnet.

Endre innhold i en eksisterende profil

Hvis du endrer innholdet i en eksisterende gruppeprofil (legger til eller fjerner en skill eller endrer skillnivå), vil endringen tre i kraft med en gang for agenter som bruker profilen. Du bør varsle agentene når du har endret innholdet i en profil.

6.1.3 Profilnummerering

Gruppeprofilene må nummereres fra 1 og oppover, uten å hoppe over noen tall (f.eks. 1, 2, 3 og 4). Alle agenter i en brukergruppe som har tilgang til en gruppeprofil, vil ha samme nummer for samme gruppeprofil. Du kan endre rekkefølgen på gruppeprofiler manuelt. Eksempel: Hvis du vil at dagens profil nummer 3 skal bli nummer 1, endrer du nummeret til 1. I tillegg må du endre dagens nummer 1 og 2 til henholdsvis 2 og 3 før du klikker *Lagre endringer*.

Hvis du endrer gruppeprofilnumre, oppdateres agentenes profilnumre automatisk!

Agenter som ikke har tilgang til samtlige gruppeprofiler, får derfor tomrom i rekken av profilnumre. Hvis agenter har personlige profiler, tildeles de automatisk numre som starter med det første tilgjengelige nummeret etter det høyeste gruppeprofilnummeret.

6.2 Profilmaler

Hvis du trenger identiske eller lignende profiler i flere brukergrupper, anbefaler vi at du oppretter profilmaler og deretter bruker disse når du oppretter nye profiler for brukergrupper. Hvis du endrer innholdet i en mal, blir alle grupper som er basert på denne malen, oppdatert deretter. På denne siden kan du opprette profilmaler.

The screenshot shows the 'Profile Templates' management interface. At the top, there's a navigation bar with 'Users' selected. Below it, a breadcrumb trail reads 'Home » Users » Profile Templates'. The main area displays three templates, each with a name field and a set of skill buttons. The skills are represented by buttons with a dropdown arrow and a trash icon. For 'Global 1', the skills are Chat (3), Email (9), Phone (2), Sales (9), Support (9), and Switchboard (9). For 'Global 2', the skills are Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (4), Twitter (4), and Dialer Q1 (4). For 'Global 3', the skills are Chat (5), Email (5), Phone (5), SMS (5), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (5), Twitter (5), Dialer Q1 (5), Dialer Q2 (5), and Dialer Q3 (5). At the bottom, there are buttons for '+ Add Profile Template', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Én mal inneholder flere skills, hver med et tilhørende skillnivå. Du kan også se hvilke gruppeprofiler som er basert på en bestemt mal, og du kan endre innholdet i en eksisterende mal.

Når du endrer innholdet i en eksisterende profilmal, påvirker dette gruppeprofiler som bruker denne malen, på denne måten:

- Hvis **navnet** på malen endres, blir navnet på gruppeprofiler basert på malen ikke oppdatert.
- Hvis en **ny skill** blir lagt til i malen, blir denne nye skillen lagt til i alle gruppeprofiler som er basert på malen, hvis de ikke allerede inneholder den.
 - Hvis en gruppeprofil basert på malen allerede inneholder den nye skillen, blir ikke skillnivået endret.
- Hvis en **skill slettes** fra en mal, blir denne skillen fjernet fra gruppeprofiler basert på denne malen uavhengig av skillnivået for denne skillen i gruppeprofilen.
- Hvis **skillnivået** endres på en skill i en mal, blir gruppeprofilene som er basert på denne malen og inneholder denne skillen med opprinnelig skillnivå, gitt det nye skillnivået. Hvis skillen ikke er til stede i en gruppeprofil basert på malen, blir den ikke lagt til i profilen.

6.3 Brukere

6.3.1 Brukerliste og rediger bruker



Under *Brukere* – *Brukere* finner du en liste over alle brukere, og du kan legge til, redigere og slette brukere.


Name	Numeric ID	User Group	Username
		Administrators	monica
		Administrators	paal_se
		Support	support1
		Support	support2
		Sales	sales1
		Sales	sales2
		Administrators	anwa noanswer

Du kan velge å vise alle brukere eller brukere i en brukergruppe, listet alfabetisk etter *fornavn* eller *etternavn*. Du kan søke etter brukere ved å skrive inn f.eks. (en del av) fornavnet, etternavnet, brukernavnet, e-postadressen, mobilnummeret eller et ressursfilternavn i inndataboksen **Filter**. Du kan fjerne avmerkingen for kolonner du ikke ønsker å søke i. Et søk på `paal ko` returnerer for eksempel brukere med `paal` **ELLER** `ko`, mens et søk på `"paal ko"` returnerer brukere med hele strengen mellom anførselstegnene. Du kan sortere listen ved å klikke på kolonneoverskriftene.

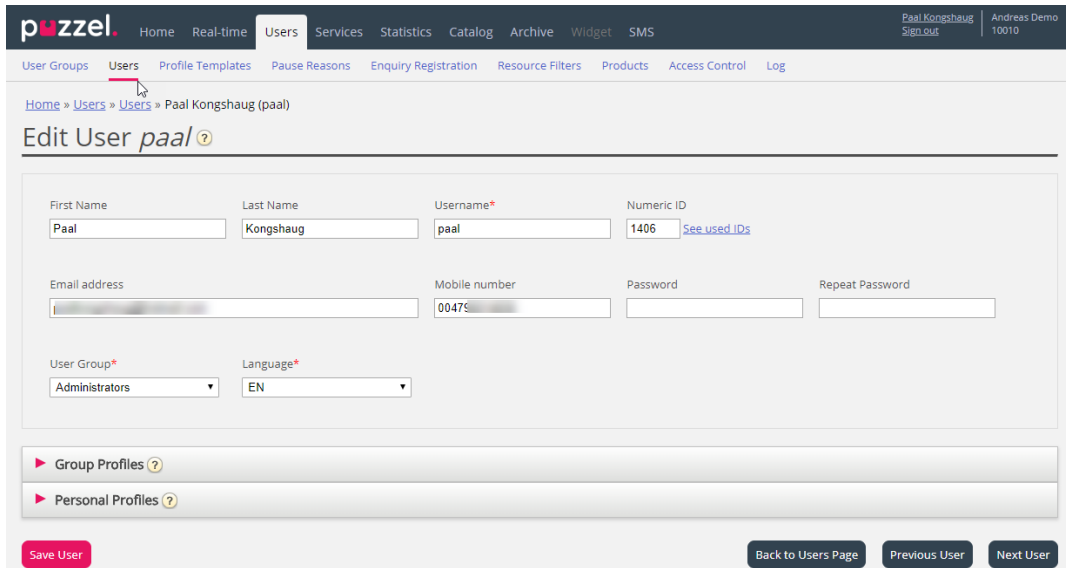
Du kan også søke etter brukere med en gitt skill og eventuelt bestemte skillnivåer i alle brukergupper eller i en valgt brukerggruppe, og du kan søke etter brukere som har en bestemt profil.

Kolonnene:

- **Navn:** Hvis brukerens fornavn og etternavn er registrert, vises dette. Ellers vises brukernavnet. Klikk på et brukernavn for å åpne *Rediger bruker*-siden for denne brukeren.
- : Brukere med registrert e-postadresse vil ha dette symbolet (og adressen som tooltip).
- : Brukere med registrert mobilnummer vil ha dette symbolet (og nummeret som tooltip).

- : Brukere med tilordnet filter vil ha dette symbolet (og navnet på filteret som tooltip).
- **Numerisk ID:** Hver agent kan ha en unik numerisk ID, f.eks. ansattnummeret. Hvis en agent har behov for å logge på kører via telefonen («bakdøra»), må numerisk id oppgis.
- **Brukergruppe:** Brukergruppen som brukeren (agenten) er medlem av.
- **Brukernavn:** Brukernavnet er det navnet brukeren bruker når han/hun skal logge seg på Puzzel, det være seg i agentapplikasjonen eller administrasjonsportalen.
- **Slett:** Klikk på Papirkurv-ikonet for å slette den valgte brukeren.

Klikk på et brukernavn for å åpne siden *Rediger bruker*.



The screenshot shows the 'Edit User' interface for a user named Paal Kongshaug. The form contains the following fields and values:

Field	Value
First Name	Paal
Last Name	Kongshaug
Username*	paal
Numeric ID	1406 See used IDs
Email address	[Redacted]
Mobile number	0047 [Redacted]
Password	[Redacted]
Repeat Password	[Redacted]
User Group*	Administrators
Language*	EN

Below the form, there are two expandable sections: 'Group Profiles' and 'Personal Profiles'. At the bottom of the page, there are four buttons: 'Save User' (red), 'Back to Users Page', 'Previous User', and 'Next User'.

Profiler som er tilgjengelige for brukeren

Klikk på *Gruppeprofiler* på siden *Rediger bruker* for å se hvilke gruppeprofiler som er tilgjengelige for denne brukeren.

▼ Group Profiles ?

#	Profile Name	Use	Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue)
1	Sales	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 ▼ Sales 9 ▼
2	Support	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 ▼ Support 9 ▼
3	Switchboard	<input type="checkbox"/>	Phone 9 ▼ Switchboard 9 ▼
4	All Queues	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 ▼ Email 9 ▼ Chat 9 ▼ Sales 9 ▼ Support 9 ▼ Switchboard 9 ▼ Facebook 9 ▼ Twitter 9 ▼
5	Social	<input checked="" type="checkbox"/>	Email 9 ▼ Facebook 9 ▼ Twitter 9 ▼

Hvis du vil endre hvilke gruppeprofiler denne agenten skal kunne bruke, merker du av for – eller fjerner avmerkingen for – de aktuelle profilene og lagrer.

Hvis du må opprette/redigere en personlig profil, kan du bruke trekkspillmenyen *Personlige profiler*.

6.3.2 Opprette ny bruker

Klikk på knappen *Lag ny bruker* på siden *Brukere – Brukere* for å opprette en ny bruker.

[Home Page](#) » [Users](#) » [Users](#) » Add User

Add User ?

First Name	Last Name	Username*	Numeric ID
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> See used IDs
Email address*		Mobile number	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Password	Repeat Password	User Group*	Language*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Administrators ▼	EN ▼

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User

Registrer den nye brukerens personopplysninger på siden *Ny bruker*. *Brukernavn*, *Brukergruppe* og *Språk* er obligatoriske felter, og vi krever også at e-postadresse eller et

mobilnummer (med 00 og landskode) blir registrert. E-postadresse eller mobilnummer trengs for at man skal kunne bruke funksjonen «Glemt passord / Trenger nytt passord».

Vi anbefaler at du definerer en *Numerisk ID* ettersom den brukes i statistikk agentrapporter (vist som Agent-ID), og den er nødvendig når brukere vil logge på eller av kontaktsenterkøen(e) per telefon (hvis de ikke har tilgang til Internett eller PC). Ved å klikke på *Se tildelte ID-er* kan du se hvilke numre som allerede er i bruk.

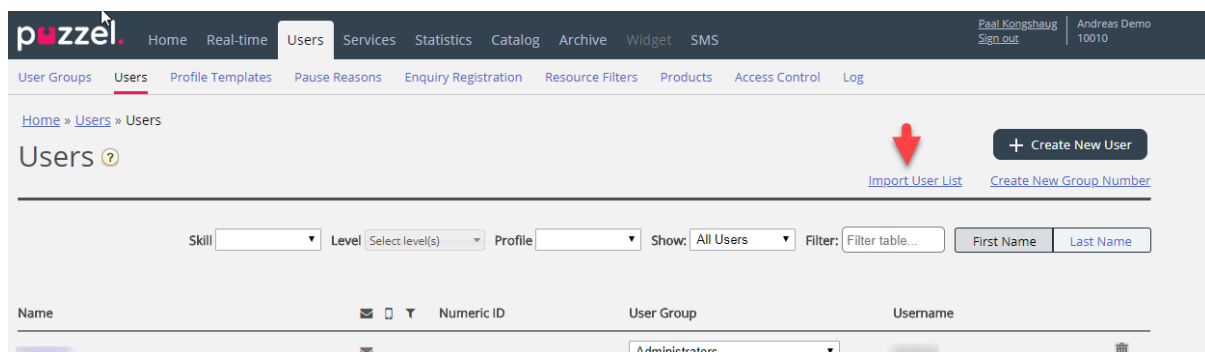
Administratorer bør registrere nye brukere med e-postadresse eller mobilnummer og uten passord. Gi deretter den nye brukeren beskjed om å klikke på *Glemt passord / Trenger nytt passord* på påloggingsbildet i agentapplikasjonen for å motta et engangspassord på e-post/SMS, slik at det kan defineres et passord. Eksisterende agenter uten registrert e-postadresse/mobilnummer kan selv legge til e-postadresse/mobilnummer på brukerkontoen.

Gruppeprofiler defineres per brukergruppe. Klikk på overskriften Gruppeprofiler for å åpne trekkspillmenyen og se hvilke gruppeprofiler som er tilgjengelige for denne nye brukeren. Merk av for / fjern avmerkingen for profilene du vil / ikke vil skal være tilgjengelige for denne nye brukeren, og klikk på Lagre bruker.

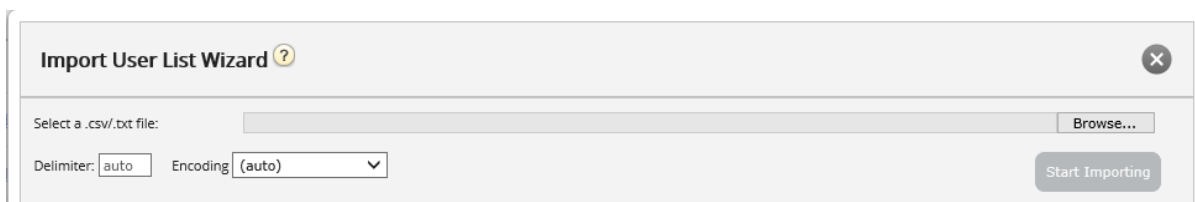
Personlige profiler er profiler som bare den valgte brukeren har tilgang til. En bruker kan ha ingen, én eller flere personlige profiler. En personlig profil opprettes på samme måte som en gruppeprofil, og du kan velge hvilket navn, hvilke skills og hvilke skillnivåer du vil at profilen skal inneholde. Hvis du har endret skills eller skillnivåer i en profil, må du huske å lagre.

6.3.3 Importer liste over nye brukere

Du kan importere en fil med flere nye brukere istedenfor å opprette én bruker av gangen. Klikk på koblingen *Importer liste med brukere* på siden *Brukere – Brukere...*

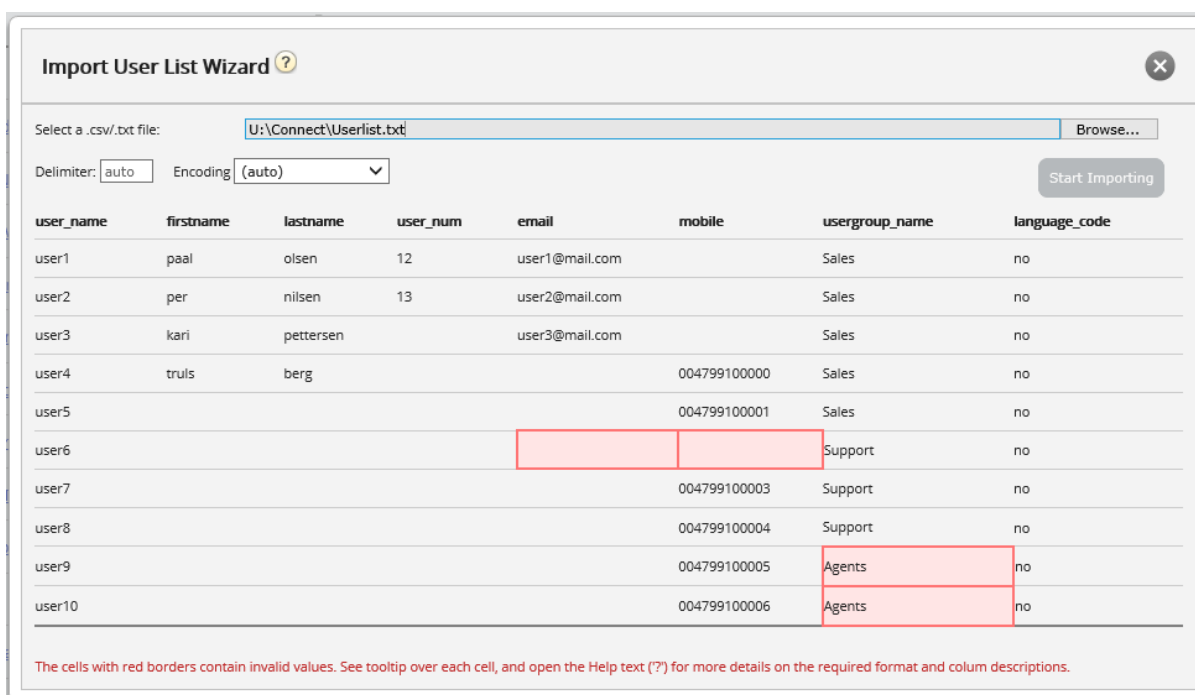


... for å åpne veiviseren for import av brukerliste:



I veiviseren velger du CSV-/TXT-fil* på datamaskinen din. Hvis den forhånds viste filen ser OK ut, klikker du på *Start import*. Hvis filformatet er feil eller det er ugyldige verdier i noen av cellene, blir det gitt feilmeldinger i tooltips i røde celler.

*Vi anbefaler Unicode/UTF-8-koding for filen for å sikre at andre tegn enn a-z vises riktig.



Den første raden i filen må ha disse kolonnenavnene:

user_name, firstname, lastname, user_num, email, mobile, usergroup_name, language_code.

Rad 2-N inneholder de nye brukerne.

Om kolonnene:

Kolonne	Beskrivelse
user_name	Obligatorisk. Brukernavnet må være unikt hos kunden (og ha maks 32 tegn).
firstname	Valgfri.
lastname	Valgfri.
user_num	Agent-ID-en som vises i statistikk. Må være unik hos kunden. Valgfri.

email	Må være unik. Brukes ved tildeling av engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
mobile	Må være unikt og inkludere 00 og landskode. Ingen mellomrom eller parenteser er tillatt. Brukes ved tildeling av engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
usergroup_name	Obligatorisk. Du må bruke et eksisterende brukergruppenavn.
language_code	Obligatorisk. Velg mellom en, no, dk, se, bu, hu. og fi.

Slik lagrer du numre som begynner med 00, fra Microsoft Excel

Formater kolonnen som tekst (velg kolonnen, høyreklikk, og velg «Formater celler» og deretter «Tekst»). Eller skriv inn tegnet ' før sifrene («'004712345678»). Da forstår Excel at det du skriver, er tekst, og nullene på begynnelsen av nummeret vises. Lagre deretter filen som CSV eller UTF-8 (TXT).

6.3.4 Opprett nytt gruppenummer

Ikke ta i bruk et *Gruppenummer* (eller en «ikke-blokkerbar agent») før du vet hvordan det fungerer! Når du skal opprette et nytt gruppenummer, klikker du på *Opprett nytt gruppenummer*.



Da får du opp denne siden:

- *Navn på gruppenummer:* Navnet på gruppenummeret.
- *Telefonnummer:* Telefonnummeret Puzzel skal ringe.
- *Antall linjer:* Maks antall samtidige anrop fra Puzzel til gruppenummeret. Anrop som overskrider dette tallet legges i kø i Puzzel.
- *Passord / bekreft passord:* Passord for gruppenummer-brukeren.
- *Språk:* Blir brukerspråket i Puzzel.

Et gruppenummer hører vanligvis til telefonplattformen (f.eks. PBX). Ved å bruke et gruppenummer kan du ha flere innringere i kø enn linjene på PBX-systemet. Anrop legges ikke i kø i Puzzel før alle telefonlinjene til plattformen din er i bruk. Et gruppenummer må være logget på køen med agentapplikasjonen eller administrasjonsportalen.





Du kan bare definere én profil per gruppenummer. Både vanlige agenter og et gruppenummer (med flere linjer) kan svare på samme kø.

Hvis agentene bak gruppenummeret setter over Puzzel-anrop, vil ikke Puzzel merke at agenten (gruppenummerlinjen) har blitt ledig før den overførte samtalen er avsluttet.

Derfor kan flere gruppenummerlinjer defineres enn det planlagte antallet virkelige agenter, for å unngå kombinasjonen av agenter som er ledige mens anrop ligger i kø.

Eksempel: Med 10 agenter bak gruppenummeret kan 15-20 linjer defineres i Puzzel. Ta kontakt med Puzzel support hvis du ikke er sikker på hvordan gruppenumre fungerer.

Gruppenumre blir ikke oppført på siden *Brukere – Brukere* med mindre Puzzel support har slått på administratoregenskapen *Vis ikke-blokkerbare brukere*. Hvis gruppenumre vises, er de oppført med et ikon foran.

Name	✉ 📱 ⚙	Numeric ID	User Group	Username	
 ACD Group number	- - - -		(group number)	ACD Group number	
Andreas Wallin	✉ 📱 -	2621	Administrators	anwa	
Anne Operator	- - - -		Switchboard	anop	

6.4 Pausevarianter

Hvis du vil se årsaken til at agentene dine bruker Pause-statusen, kan du definere forskjellige pausevarianter. På siden *Brukere – Pausevarianter* kan du se og endre pausevarianter og opprette nye.

The screenshot shows the 'Pause Reasons' configuration page. The breadcrumb trail is 'Home » Users » Pause Reasons'. The page title is 'Pause Reasons' with a help icon. Below the title, there is a list of five pause reasons: 'Break', 'Lunch', 'Administration', 'Meeting', and 'Training'. Each item is in a text input field with a plus sign on the left and a trash icon on the right. At the bottom of the list, there are three buttons: '+ Add Pause Reason', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

Hvis du vil opprette en ny Pausevariant, klikk på +-knappen og skriv deretter navnet på pausevarianten. For å slette en pausevariant klikker du på søppelkassesymbolet.

Pausevariantene vises i den samme rekkefølgen i agentapplikasjonen som vist her. Hvis du vil endre rekkefølgen, kan du bruke dra og slipp og deretter klikke på Lagre endringer.

Som standard vil alle agenter se de samme pausevariantene. Hvis du vil vise forskjellige pausevarianter i forskjellige brukergrupper, kan du gjøre det ved å opprette [Ressursfiltre](#) og tilordne dem til forskjellige brukergrupper.

6.4.1 Makstid per pausevariant

En kolonne kalt *Makstid per dag* vises hvis egenskapen *Aktiver makstid per pausevariant* (under Brukere – Produkter – Agentapplikasjon) er slått PÅ. Hvis du vil begrense hvor lange pauser agentene kan ha per dag, kan du angi en makstid for en eller flere pausevarianter, f.eks. maks 30 minutter til «Pause». Den angitte Makstid per dag gjelder for agenter med denne egenskapen slått PÅ. Det er ikke nødvendig å slå den PÅ for alle grupper/agenter. Når en agent har denne egenskapen slått PÅ og ønsker å velge en pausevariant, blir pausevarianter med definert makstid ikke vist hvis agenten allerede har brukt mer enn den definerte makstiden i denne pausevarianten den dagen.

6.4.2 Etterbehandling vs. pause / pausevarianter

Vi anbefaler på det sterkeste å konfigurere en forhåndsdefinert etterbehandlingstid (f.eks. 30 eller 180 sekunder) for telefonanrop, slik at agentene automatisk får statusen Etterbehandling når de har lagt på. Du kan også konfigurere at agentene kan **forlenge** etterbehandlingen. Agentene kan klikke på *Ledig* mens de har statusen Etterbehandling, og tiden agentene har statusen Etterbehandling, rapporteres som etterbehandling (og medregnes i gjennomsnittlig behandlingstid) både statistisk og i Sanntidsvisninger, Ticker og Wallboard.

Vi anbefaler ikke å opprette en pausevariant kalt etterbehandling, fordi en pausevariant kalt etterbehandling bare rapporteres i statistikkrapporten *Tid per pausetype* og ikke regnes med som (status) Etterbehandling og i gjennomsnittlig behandlingstid i Ticker og i Sanntidsvisninger.

6.5 Henvendelsesregistrering

Med henvendelsesregistrering kan agentene dine dokumentere årsaken til samtalene/chattene/e-postene de behandler.

Agenter foretar vanligvis henvendelsesregistrering når de har statusen Etterbehandling, men det kan også utføres mens de er i samtale, eller til og med etter at etterbehandlingstiden er over.

Kategorier og Emner for henvendelsesregistrering som agentene kan se, defineres på siden *Brukere – Henvendelsesregistreringer*.

The screenshot shows the 'Enquiry Registration' configuration page. The page has a navigation bar at the top with 'puzzel.' and 'Users' selected. Below the navigation bar, there are several tabs: 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration' (selected), 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area is titled 'Enquiry Registration' and contains a 'Configuration' section. This section is organized into three rows, each representing a category. Each row has a 'Category' column, a 'Topics' column, and a 'Type' column. The 'Sales' category has topics 'Movies', 'Games', and 'Music', with 'Single choice' selected. The 'Invoice' category has topics 'Wrong amount', 'Delayed Payment', 'First notice', and 'Second Notice', with 'Multiple choice' selected. The 'Campaign' category has topics 'Wrong number', 'Interested', 'Not interested', and 'Voicemail', with 'Reserved for Dialler' selected. At the bottom of the configuration section, there are three buttons: '+ Add Category', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Category	Topics	Type
Sales	Movies Games Music	<input checked="" type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler
Invoice	Wrong amount Delayed Payment First notice Second Notice	<input type="radio"/> Single choice <input checked="" type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler
Campaign	Wrong number Interested Not interested Voicemail	<input type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input checked="" type="radio"/> Reserved for Dialler

Kategorier representerer hovedtemaene som henvendelsene kan kategoriseres i, mens emner representerer undertemaene for hver kategori. Du oppretter nye emner ved å klikke på +-tegnet innenfor kategorien.

I agentapplikasjonen vises kategorier og emner i samme rekkefølge som de vises her. Hvis du vil endre rekkefølgen på kategoriene eller på emnene innenfor en kategori, kan du bruke dra og slipp og deretter klikke på Lagre endringer.

I kolonnen *Type* til høyre kan du velge om det skal være mulig å merke ett (Enkeltvalg) eller flere emner (Flervalg) per kategori.

Hvis du vil ha et **felt for fritekstkommentarer** i Henvendelsesregistrering, må *Tillat kommentar i Henvendelsesregistrering* i agentapplikasjonen være slått PÅ (på siden *Brukere – Produkter*).

Agentene dine mottar et nytt skjema (en ny fane) for henvendelsesregistrering hver gang de svarer på en ny henvendelse i agentapplikasjonen (hvis dette er konfigurert), og/eller agentene kan opprette et nytt skjema for henvendelsesregistrering når de vil, hvis *Tillat manuelle henvendelsesregistreringer* er PÅ. Vi anbefaler ikke å la agenter opprette faner for henvendelsesregistrering når de vil, siden slike «manuelle» registreringer ikke vil være knyttet til en henvendelse og derfor ikke vil vises i arkivet.

Merk at kategoriene (og emnene) du oppretter, vil være synlige for alle agentene dine. Hvis du vil at ulike brukergrupper skal se ulike kategorier, kan du gjøre det ved å opprette Ressursfiltre.

Resultatene av henvendelsesregistreringene kan ses i de **tre statistikkrapportene**: Henvendelsesregistreringer, Henvendelsesregistreringer per kø og Henvendelsesregistreringer per agent. En registrering som ikke er knyttet til en henvendelse, tas bare med i den første rapporten.

Hvis du har **Dialer**-funksjonalitet, kan du opprette en eller flere kategorier (for kategorisering av besvarte anrop) og angi dem som Reservert for Dialer. For hver Dialer-kampanje kan du velge én Kategori (reservert for Dialer) som skal brukes. En Kategori reservert for Dialer vises bare i agentapplikasjonen når en agent mottar et anrop fra en Dialer-kampanjekø.

6.5.1 Tvungen henvendelsesregistrering

Agenter kan utføre henvendelsesregistrering, men det er ikke påkrevd. Hvis du vil prøve å tvinge agentene dine til å utføre henvendelsesregistrering for hver

samtale/henvendelse, kan tvungen henvendelsesregistrering konfigureres for alle eller valgte brukergrupper/brukere.

Etter en samtale **kan ikke en agent med tvungen henvendelsesregistrering klikke på *Ledig* mens agentstatusen er *Etterbehandling*, med mindre en henvendelsesregistrering er utført**. Hvis henvendelsesregistrering ikke utføres i status etterbehandling, får agenten som vanlig statusen *Ledig* når etterbehandlingstiden er slutt. Deretter kan agenten motta et nytt anrop. Den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden bør være ganske lang (f.eks. 5 minutter) hvis du vil at tvungen henvendelsesregistrering skal fungere etter hensikten!

Hvis en agent med tvungen henvendelsesregistrering forsøker å lukke en dialogboks for chat, e-post eller sosiale medier før henvendelsesregistreringen er utført, blir det gitt en advarsel.

Det er også mulig å konfigurere at agenten automatisk skal få statusen *Ledig* etter at en henvendelsesregistrering er utført når agenten er i status *Etterbehandling*. Med denne løsningen (*Sett ledig etter henvendelsesregistreringen er slått PÅ*), trenger ikke agenten å klikke på *Ledig*.

Kontakt Puzzel hvis du vil ta i bruk tvungen henvendelsesregistrering. Hvis du tar i bruk tvungen henvendelsesregistrering, anbefaler vi deg å opprette et emne for henvendelsesregistrering kalt f.eks. «Spørreanrop» og/eller «Ingen av alternativene ovenfor», slik at agentene enkelt kan registrere noe for å avslutte etterbehandling etter å ha besvart et spørreanrop.

6.6 Ressursfiltre

Ressursfiltre er en del av tilgangskontrollen, som gjør at du kan begrense tilgangen for visse brukere eller brukergrupper til elementer fra forskjellige ressurser som køer, brukergrupper, pausevarianter osv., både i administrasjonsportalen og i agentapplikasjonen. Du må gjøre følgende:

1. **Opprett et ressursfilter og definer innholdet her** (*Brukere – Ressursfiltre*)
2. **Tilordne ressursfilteret til valgt brukergruppe / valgte brukere** ([Brukere – Rettigheter](#)).

Ressursfiltre:

The screenshot shows the 'Resource Filters' page in the Puzzel system. The page has a dark header with the 'puzzel.' logo and navigation links: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. The 'Users' menu is active. In the top right corner, there is a user profile for 'Paal Kongschaug' with a 'Sign out' link and 'Andreas Demo' with the number '10010'. Below the header, there is a sub-header with links: User Groups, Users, Profile Templates, Pause Reasons, Enquiry Registration, Resource Filters (highlighted), Products, Access Control, Log. The main content area shows the breadcrumb 'Home » Users » Resource Filters' and the title 'Resource Filters' with a help icon. A 'Filter table...' button is in the top right. Below is a table with columns 'Filter Name', 'Edit', and 'Delete'. The table contains two rows: 'Sales filter' and 'Support filter'. At the bottom of the table are three buttons: '+ Add Filter', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

En brukergruppe eller bruker kan ha flere filtre tilordnet samtidig. Forskjellige filtre kan opprettes på basis av de forskjellige begrensningene som kreves, og hvert filter bør få et beskrivende navn, basert på for eksempel geografi, avdeling eller funksjon og/eller innhold.

I brukerlisten (*Brukere – Brukere*) vil du se et filtersymbol (med filternavnet som tooltip) for brukerne som har et tilordnet filter, og hvis du angir et filternavn i søkefeltet, blir brukerne med dette filteret listet opp.

6.6.1 Opprette et nytt ressursfilter

Klikk på *Legg til filter*, skriv et beskrivende navn for det nye filteret, og klikk på *Lagre endringer*.

Klikk på pennsymbolet for å endre navnet på et filter.

Klikk på *papirkurvikonet*  for å slette et filter.

6.6.2 Definere innhold i ressursfiltere

Etter at du har opprettet et ressursfilter, kan du definere innholdet i det ved å klikke på navnet. På siden *Filterinnstillinger* er alle tilgjengelige filterområder vist:

[Home Page](#) » [Users](#) » [Resource Filters](#) » Sales filter

Filter settings: Sales filter ?

Filter

- ▶ Queues displayed in Puzzel
- ▶ System queues
- ▶ User groups and group numbers
- ▶ Service variables
- ▶ Time modules
- ▶ Statistics reports
- ▶ Sound file modules
- ▶ Sound file categories
- ▶ Archive
- ▶ Enquiry Registration Categories
- ▶ Pause Reasons

Når du klikker på et område i filteret, f.eks. *Køer vist i Puzzel*, åpnes det, og du kan se elementer allerede inkludert i filteret (ingen for et nytt filter).

▼ Queues displayed in Puzzel

Active on:
 Puzzel in general

▶ System queues

Hvis du vil legge til elementer til filteret, klikk på knappen for å åpne et vindu med en liste over tilgjengelige elementer.

Filter settings: Sales ?

▼ Queues displayed in Puzzel

Sales

▶ System queues

▶ User groups and group numbers

Add queues displayed in Puzzel

Please choose from the following queues displayed in Puzzel:

- Chat
- E-mail
- Facebook
- Support
- Switchboard
- Twitter

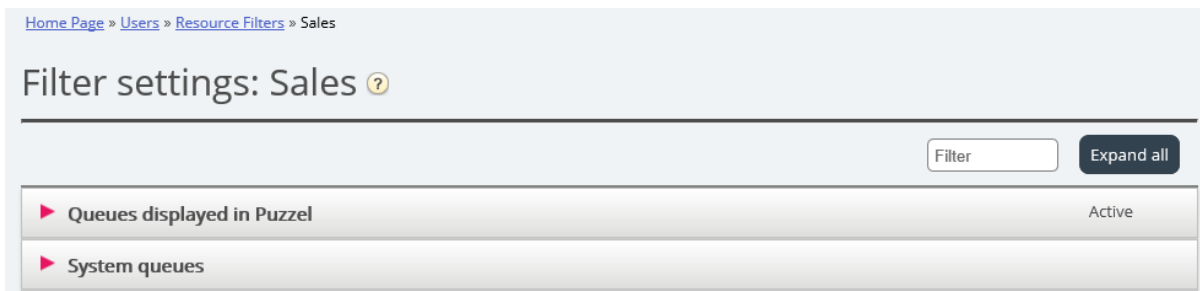
Active on:
 Puzzel in general

Det er bare å klikke på et element for å legge det til filteret fra listen (og det fjernes da fra listen over tilgjengelige elementer). Når du har lagt til de relevante elementene klikker du på x for å lukke vinduet. De valgte elementene vil nå vises:



For å aktivere filteret må du klikke i den (de) relevante avmerkingsboksen(e) under *Aktiv på*, og deretter lagre.

Et filterområde som er merket som *Aktivt*, har teksten *Aktivt* til høyre i denne oversikten.



Når du har aktivert et filter, har du valgt hvilke elementer som brukerne får se. Ved for eksempel å legge til to køer til et filter, vil brukerne bare se de to køene når de har dette filteret tilordnet. Hvis ingen elementer er valgt i et aktivt filter, ser brukerne ingen elementer.

Til slutt må du ta i bruk det aktuelle filteret på en bruker/brukergruppe (*Brukere – Rettigheter*).

6.6.3 Ressursfilterområder

6.6.3.1 Køer vist i Puzzel

Ressursfiltre i dette området har en innvirkning på hvilke køer brukeren vil se i Køoversikt i agentapplikasjonen, i Sanntid-fanen og under Kø sammensetning under Tjenester – Køer i administrasjonsportalen. Brukere som har et slikt filter tilordnet, ser bare køene i filteret, mens brukere som ikke har et slikt filter, ser alle køer (med mindre Vis bare relevante køer eller Vis bare aktive køer er konfigurert).

6.6.3.2 Systemkøer

Hvis du oppretter et filter i området Systemkøer, kan du velge om det skal være aktivert for Puzzel generelt, Statistikk og/eller Arkiv.

Aktiv på:

- **Puzzel generelt:** Merk av her hvis du vil at brukere som har dette filteret tilordnet, bare skal kunne se valgte systemkøer under Tjenester – KPI-alarm og under Tjenester – Køer – SLA-innstillinger for kø.
- **Statistikk:** Merk av her hvis du vil at brukere som har dette filteret tilordnet, bare skal kunne se de valgte systemkøene i statistikkrapportene som grupperer trafikk per kø, f.eks. Detaljer per kø.
- **Arkiv:** Kryss av her hvis du vil at brukere med dette filteret tilordnet bare skal kunne se henvendelser fra de valgte systemkøene i arkivet.

Knytningen mellom Køer vist i Puzzel og Systemkøer er forklart under [Kø sammensetning](#).

6.6.3.3 Brukergrupper og gruppenumre

Et filter i dette området kan være aktivt for Puzzel generelt, Statistikk og/eller Arkiv.

Aktiv på:

- **Puzzel generelt:** Merk av her hvis du vil at brukere som har dette filteret tilordnet, bare skal kunne se agenter i de valgte brukergruppene i sanntidsvisning av brukergrupper i administrasjonsportalen, i Ticker, i fanen Brukere og i agentapplikasjonen der du søker etter agenter.
- **Statistikk:** Kryss av her hvis du vil at brukere med dette filteret tilordnet bare kan se agentene i de valgte brukergruppene i statistikkrapportene som grupperer trafikk per brukergruppe eller agent, f.eks. Detaljer per brukergruppe per kø og Detaljer per agent.
- **Arkiv:** Kryss av her hvis du vil at brukere med dette filteret tilordnet bare kan se henvendelser besvart av agenter fra de valgte brukergruppene i arkivet.

6.6.3.4 Tjenestestyring

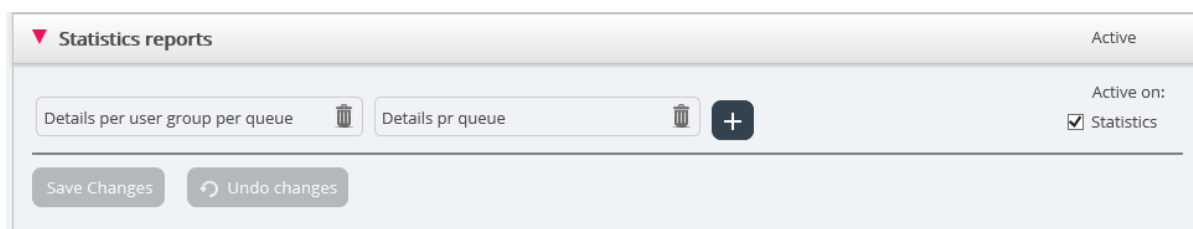
Veldig få av din virksomhets brukere bør ha tilgang til undermenyen [Tjenester – Tjenestestyring](#), der du kan slå av og på variabler som f.eks. Krisemelding, Tilbakeringing i kø osv. Hvis du vil begrense hvilke tjenestevariabler disse få brukerne har tilgang til, kan du lage et filter som inneholder én eller flere variabler, og tilordne filteret til de relevante brukerne.

6.6.3.5 Tidsmoduler

Hvis du har mer enn én tidsmodul og ikke alle brukere med tilgang til undermenyen [Tjenester – Tid](#) skal ha tilgang til alle tidsmodulene, kan du opprette et filter som inneholder én eller flere tidsmoduler og tilordne det til de relevante brukerne.

6.6.3.6 Statistikkrapporter

Hvis brukerne med tilgang til Statistikk skal kunne se alle rapporter, kan du opprette filtre som inneholder utvalgte rapporter og tilordne filtrene til relevante brukere, for å begrense hvilke rapporter brukerne kan se.



Merk at hvis en bruker har et slikt filter tilordnet og deretter lagrer en egendefinert rapport, vil denne rapporten forsvinne når den lagres, siden den nye rapporten ikke er inkludert i filteret! Vi anbefaler at brukere med et statistikkfilter tilordnet ikke har tilgang til å lagre egendefinerte rapporter for å unngå forvirring. Brukere kan bruke Tilpass under Statistikk uten å ha mulighet til å lagre egendefinerte rapporter.

6.6.3.7 Lydfilmoduler

Hvis én eller flere av de få brukerne med tilgang til [Tjenester – Lydfiler](#) ikke skal se alle tjenestens lydfilmoduler (under *Lydfiler i bruk*), kan du opprette et filter som inneholder valgte lydfilmoduler, og tilordne filteret til de relevante brukerne.

6.6.3.8 Lydfilkategorier

Hvis én eller flere av brukerne med tilgang til [Tjenester – Lydfiler](#) ikke skal se alle *Lydfilkategorier* (og lydfiler i disse kategoriene), kan du opprette et filter som inneholder valgte lydfilkategorier, og tilordne filteret til de relevante brukerne. Brukere med et slikt filter tilordnet vil bare se lydfilene i den definerte kategorien i lydfilbiblioteket.

6.6.3.9 Arkiv

En bruker med tilgang til fanen [Arkiv](#) i Control kan se all informasjon om alle henvendelser, med mindre et filter er tilordnet for denne brukeren. Hvis du vil begrense hvilke køer/agenter en bruker kan se henvendelser for i arkivet, kan du opprette et filter

for området Brukergrupper eller Systemkøer og angi det som aktivt for arkivet, og deretter tilordne filteret til den (de) relevante brukeren (brukerne).

Her i filterområdet Arkiv kan du opprette et filter hvis én eller flere brukere med tilgang til arkivet bare skal kunne se informasjon om anrop og ikke lytte til innspillinger, eller hvis brukere bare skal se informasjon om chat og ikke se den skrevne chatteteksten.

▼ Archive Active

Calls Active on:

Information Only **Chat**

Information + Recording Information + Chat text

Information + Recording + Download/Email Information + Chat text + Download/Email

Archive

Save Changes Undo changes

En bruker som er tilordnet det ovennevnte filteret vil ikke kunne lytte til eller laste ned innspillinger, men han/hun kan se og laste ned chattetekst (siden det ikke er krysset av for Chat).

6.6.3.10 Kategorier for henvendelsesregistrering

Hvis Puzzel-løsningen din bruker [henvendelsesregistrering](#), vil alle agenter se alle kategoriene definert i agentapplikasjonens henvendelsesregistreringsdel. Hvis ikke alle agenter skal se alle definerte kategorier, kan du definere filtre som inneholder valg av kategorier og tilordne dem til de relevante brukergruppene eller brukerne.

Eksempel: Opprett et filter som inneholder kategorier som brukes til support, og tilordne det til brukergruppen Support. Opprett deretter et filter med kategorier for salg, og tilordne det til brukergruppen Salg.

PS! Kategorier definert som *Reservert for Dialer* vises bare for agenter når de mottar anrop fra en Dialer-kø (ikke nødvendig å inkludere dem i noe filter).

6.6.3.11 Pausevariant

Hvis Puzzel-løsningen din bruker forskjellige [pausevarianter](#), vil alle agenter se de definerte pausevariantene i statusvelgeren i agentapplikasjonen. Hvis noen agenter ikke skal se alle de definerte pausevariantene, kan du definere et filter som inneholder et utvalg av pausevarianter og tilordne det til de relevante brukergruppene eller brukerne.

6.7 Rettigheter – tilordne ressursfilter

I tillegg til å definere et ressursfilter må du tilordne filteret til brukergrupper og/eller brukere. Dette gjøres i *Rettigheter – Tilordne filtre*.

Et filter kan tilordnes én eller flere brukergrupper (inkludert alle brukere i brukergruppen(e)), og/eller én eller flere brukere i en bestemt brukergruppe. Brukere som ikke har filtre tilordnet, har full tilgang til alle elementer i Puzzel.

The screenshot shows the 'Access Control' page in the Puzzel system. The 'Assign Resource Filter' section is active, displaying a table with columns for 'Company', 'User Group', and 'User'. The 'Sales filter' is assigned to the 'Sales' user group. A red arrow points to the 'Inherit' checkbox for the 'Sales filter'.

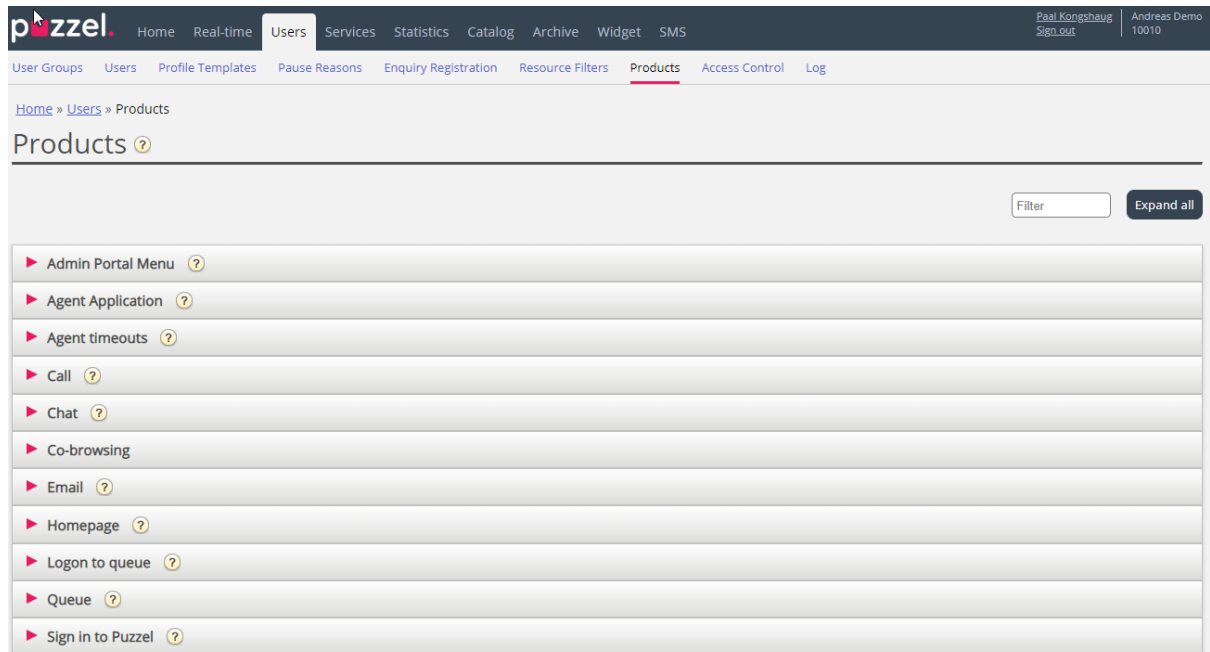
Filter	Company	User Group	User
Sales filter	Andreas Demo	Sales	Select User
Support filter			

I eksemplet ovenfor har brukergruppen *Salg* ressursfilteret «Salgsfilter» tilordnet.

I brukerlisten (*Brukere – Brukere*) kan du se et filtersymbol (med filternavn(ene) som tooltip) ved siden av agenter som har et filter tilordnet.

6.8 Produktmoduler

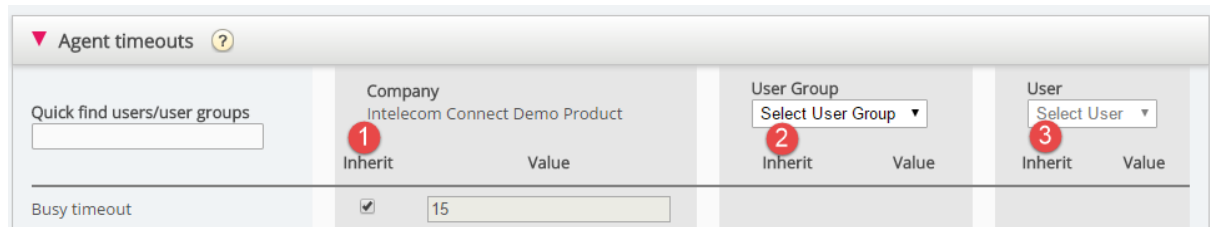
Produktmoduler gjør det mulig for administratorer å konfigurere forskjellige typer produktinnstillinger for Puzzel-løsningen din. Innenfor hvert produktområde er det forskjellige innstillinger kalt egenskaper (properties). De fleste kunder ser noen av disse produktområdene:



Enkelte kunder ser flere produktområder, mens andre ser færre.

6.8.1 Arvesystemet

Konfigurasjoner i området Produktmoduler går i arv fra systemet til kunden, fra kunden til brukergrupper, og fra brukergrupper til brukere. Du kan endre verdien (PÅ/AV eller en verdi) for en egenskap ved å fjerne avmerkingen av boksen Arve og angi din egen verdi for firmaet ditt, for en bestemt brukergruppe og/eller for en bestemt bruker.



1. **Arv på Firma-nivå** – Hvis løsningen din bruker en systemstandardverdi for en egenskap (f.eks. Opptatt -timeout), vil Arve-boksen være krysset av på Firma-nivå. Hvis du bruker en bestemt verdi, vil ikke Arve-boksen være krysset av (og denne bestemte verdien arves av alle brukergruppene).

2. **Arv på Brukergruppe-nivå** – Som standard arver alle brukergrupper verdier fra Firma-nivået (uavhengig av om firmaverdiene er arvet fra systemet eller angitt spesifikt for firmaet). Hvis du vil at en bestemt brukergruppe skal ha andre verdier enn resten av firmaet, kan du fjerne avmerkingen av Arve-boksen for brukergruppen og konfigurere andre verdier.
3. **Arv på Bruker-nivå** – Som standard arver alle brukere konfigurasjonen fra brukergruppen de tilhører. Hvis du vil at en bruker skal ha andre verdier enn brukergruppen, må du velge brukeren, fjerne avmerkingen i Arve-boksen og angi ønskede verdier for aktuell bruker.

Eksempel:

Systemstandard for Opptatt-timeout er 15 sekunder, og firmaet har arvet verdien:

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company Intelecom Connect Demo Product	User Group Select User Group ▼	User Select User ▼
	Inherit	Value	Inherit
Busy timeout	<input checked="" type="checkbox"/>	15	

Hvis organisasjonen din vil ha en annen verdi for Opptatt-timeout, fjern krysset for Arve og tast inn din egen verdi, f.eks. 30, og lagre.

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company Intelecom Connect Demo Product	User Group Select User Group ▼	User Select User ▼
	Inherit	Value	Inherit
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30	

Nå er 30 firmaverdien som arves av alle brukergruppene dine.

Hvis du vil at én bestemt brukergruppe (f.eks. Agenter) skal ha en annen verdi enn 30, må du først velge brukergruppen:

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company Intelecom Connect Demo Product	User Group Agents ▼	User Select User ▼
	Inherit	Value	Inherit
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30	<input checked="" type="checkbox"/>

Deretter fjerner du avmerkingen av Arve for brukergruppen og taster inn en ny verdi (f.eks. 20):

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Agents	Select User
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input checked="" type="checkbox"/> 20	

Husk å lagre. Nå er 20 den bestemte verdien for brukergruppen Agenter.

Hvis du vil at en bruker skal ha en annen verdi enn brukergruppen, velg brukergruppen (f.eks. Agenter) og deretter brukeren:

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Agents	Martin
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 20	<input checked="" type="checkbox"/> 10

Fjern deretter avmerkingen av Arve for den valgte brukeren, tast inn en ny verdi, og klikk på *Lagre endringer*.

6.8.2 Agenttimeout

En agent i statusen *Opptatt* / *Ikke svar* / *Etterbehandling* returnerer til statusen *Ledig* når timeouten er over, eller når agenten klikker på *Ledig*.

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Andreas Demo	Select User Group	Select User
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 10		
No answer timeout	<input type="checkbox"/> 20		
Wrap-up timeout phone	<input type="checkbox"/> 600		

De ulike typene timeout:

- **Opptatt-timeout** – Agentstatusen blir endret til *Opptatt* i X sekunder når et anrop er satt opp til agenten og Puzzel mottar et opptattsignal (eller hvis agenten klikker på Avvis når en skriftlig henvendelse tilbys). Hvis agenten bruker en telefon med flere linjer, vil ikke Puzzel motta et Opptatt-signal fra telefonen hvis ikke alle linjene på agentens telefon er opptatt. Agenten får ikke nye henvendelser før Opptatt-timeout er avsluttet eller agenten trykker på Ledig.
- **Ikke svar-timeout** – Agentstatusen endres til *Ikke svar* i X sekunder hvis et anrop (eller en henvendelse på chat, e-post eller sosiale medier) sendes til agenten og agenten ikke gjør noe innenfor en forhåndsdefinert «tilbudstid» (Tilby anrop til

agent – sek / Tilby e-post til agent – sek). Agenten får ikke nye henvendelser før ikke svar-timeout er avsluttet eller agenten trykker på *Ledig*.

- **Etterbehandling-timeout telefoni** – Hvor lenge agenten har statusen Etterbehandling etter at han/hun har lagt på røret. Standardverdien er 0, men vi anbefaler på det sterkeste at denne verdien konfigureres slik at den er lang nok. Hvis de fleste agenter bruker 10–60 sekunder, men av og til trenger 5 minutter, anbefaler vi at etterbehandling defineres som 5 minutter, siden agenter skal klikke på *Ledig* når de er ferdige med etterbehandlingen. Alternativt kan du angi en kort forhåndsdefinert etterbehandlingstid (f.eks. 30–60 sek) og tillate at agentene forlenger etterbehandlingen (se Produkter – Agentapplikasjon)! Tiden i statusen Etterbehandling rapporteres i statistikkene og i Ticker (og gjennomsnittlig behandlingstid inkluderer etterbehandling). Hvis du bruker pausevarianter som ekstra etterbehandling, bør du huske at tid i pause ikke medregnes i rapportert etterbehandlingstid (og heller ikke i gjennomsnittlig behandlingstid) i Ticker og statistikker.

6.8.3 Telefon

De viktigste egenskapene under Telefon er:

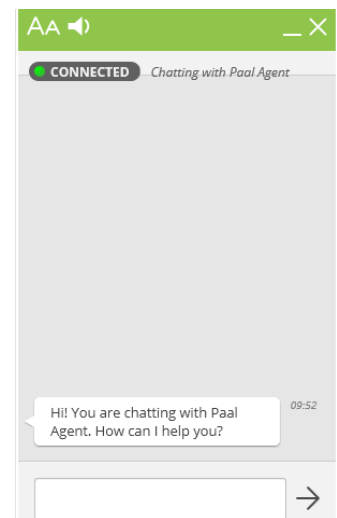
- **Tilby anrop til agent – sek:** Når køen ringer agent (på vegne av innringer): hvor mange sek agentens telefon skal ringe før køen avbryter og prøver en annen agent. Standard 30 sek.
- **Visningsnummer for utgående anrop:** Nummeret som vises for den som blir oppringt, når agenten foretar et utgående anrop. Hvis det er definert en liste over visningsnumre for utgående anrop og agenten har valgt et nummer fra listen, vil det valgte nummeret bli lagret her. Hvis ingenting er definert (og agenten ikke har valgt et nummer i den definerte listen over numre), vil nummeret agenten logget på med, bli brukt.
- **Liste over visningsnumre for utgående anrop:** En semikolondelt liste over numre agenten kan velge mellom. Det valgte nummeret vises for den som blir oppringt, når agenten foretar et utgående anrop. Hvis du vil at påloggingsnummeret skal vises i listen, må du legge til variabelen «\$system_last_called». Du kan legge til en beskrivelse for hvert nummer i listen. Syntaksen for dette er: nummer|beskrivelse;nummer|beskrivelse. Hvis agenten har valgt et nummer fra listen, vil det valgte nummeret bli lagret i Visningsnummer for utgående anrop. Merk at du bare kan bruke dine egne telefonnumre!

- **Fra-nummer som vises til agenten:** Hvis det er angitt et slikt nummer, får agenten det opp istedenfor innringers nummer når han/hun blir tilbudt et anrop. Denne egenskapen er ikke synlig for kundene, bare for Puzzel support.

6.8.4 Chat

Du kan konfigurere flere egenskaper for Chat, og de viktigste er:

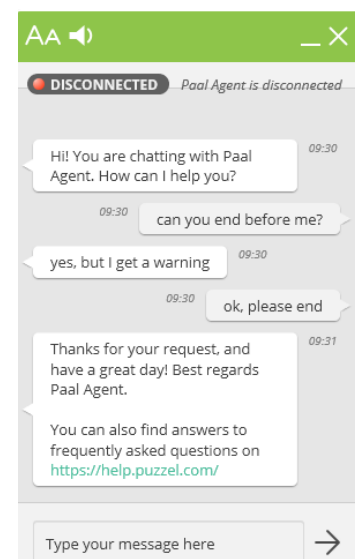
- **Alltid vis introfelt i chat (hvis tilgjengelig):** Hvis PÅ: Åpningsteksten fra chatteren (navn osv.) blir «festet» i den øvre delen av chatten. Hver agent kan slå på/av «Fest chattens åpningsmelding», og det gjeldende valget vises her.
- **Automatisk velkomstmelding når agenten svarer:** Teksten som angis her, kommer til syne for chatteren når agenten aksepterer chatten, men bare hvis chatteren ikke har skrevet noe ennå. Systemvariabler som \$agentFirstName og \$agentFullName kan brukes. Eksempel: Hei! Du chatter med \$agentFirstName. Hva kan jeg hjelpe deg med?



- **Automatisk farvelmelding når agenten kobler seg fra chatten:** Meldingen som eventuelt er angitt her, kommer til syne for chatteren når agenten kobler seg fra, men bare hvis chatteren ikke har avsluttet chatten ennå. Hvis agenten forsøker å lukke en dialogboks for chat i agentapplikasjonen før chatteren har avsluttet, får agenten en advarsel («Den du chatter med, er fortsatt tilkoblet. Er du sikker på at du vil avslutte?»)

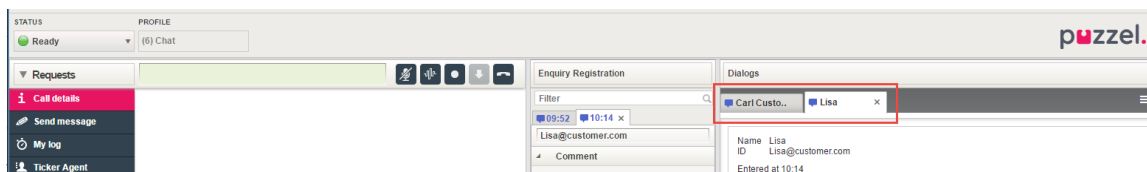
Eksempeltekst: Takk for henvendelsen. Ha en fin dag! Hilsen \$agentFirstName. [br][br]Svar på ofte stilte spørsmål finner du også på [url]https://help.puzzel.com/[/url]

Siden agenten har koblet seg fra, kan ikke chatteren skrive noe i inndatafeltet.



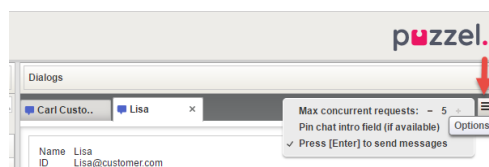
- **Chatsurvey:** Hvis chatsurvey er konfigurert på din nettside, er surveyen bare aktiv hvis denne egenskapen er PÅ.

- **Bruk chatkallenavn i stedet for kønavn i faneoverskrift:** Du kan konfigurere hva agentene dine skal se som dialogboksoverskrift på chattefanene i agentapplikasjonen. De kan se *hvilken kø chatten kommer fra* (f.eks. salgschat) eller *navnet på chatteren* (f.eks. David). Hvis agentene kan besvare mer enn én chat om gangen, anbefaler vi å vise kallenavnet. Hvis agenter bare kan besvare én chat om gangen og de svarer på flere chattekøer, kan det være nyttig å vise k



net.

- **Maks antall parallelle skriftlige henvendelser:** Her kan du konfigurere hvor mange chatter, henvendelser på sosiale medier og e-poster agenten skal kunne håndtere samtidig. Den høyeste verdien er 8. For erfarne agenter anbefaler vi 3–5. Hvis *Tillat flere e-poster* er AV, definerer denne parameteren det maksimale antallet parallelle chatter og henvendelser på sosiale medier.
- **Gi agenter tillatelse til å justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser:** Standard AV. Endre til PÅ hvis agenten skal kunne justere det maksimale antallet parallelle skriftlige henvendelser.
- **Justert maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser:** Hvis agenten kan justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser, blir gjeldende maksverdi for den enkelte agent vist her.
- **Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn:** Agentene kan bruke profiler som lar dem svare på henvendelser fra flere kanaler (chat, telefon, e-post og/eller sosiale medier). Noen agenter klarer kanskje å håndtere én eller flere skriftlige henvendelser og samtidig svare på innkommende anrop, mens andre agenter ikke bør motta telefonanrop mens de arbeider med chat / skriftlige henvendelser.
 - Med *Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn 1:* Agenten kan bare motta telefonanrop hvis det pågår 0 eller 1 skriftlig henvendelse.

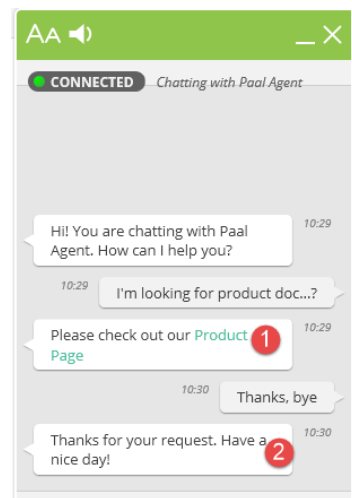
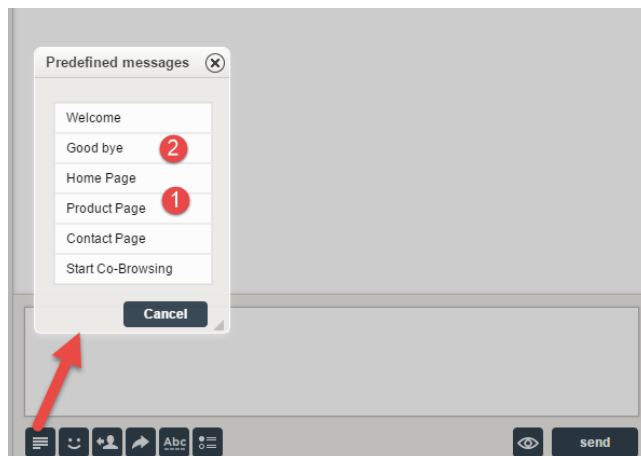


- Med *Blokker telefon* hvis antall skriftlige henvendelser er større enn 0: Agenten kan bare motta telefonanrop hvis det ikke pågår noen skriftlig henvendelse.
 - Når en agent har en pågående skriftlig henvendelse og telefon ikke er blokkert, vises agentens status som *Ledig*.
 - Når agentens telefon er blokkert (på grunn av > X pågående skriftlige henvendelser), vises agentens status som *Opptatt*.
 - Agenten kan foreta utgående anrop selv om telefonen er blokkert (Opptatt) for innkommende anrop.
- **Chat kallenavn:** Chatkallenavn er et kallenavn for agenten. Hvis det ikke angitt noe kallenavn, får chatteren opp agentens for- og etternavn. Chatkallenavn er nyttig hvis du ikke ønsker å vise agentenes fulle identitet. Det er det definerte kallenavnet som presenteres for chatkunden. Du kan definere samme kallenavn for alle agenter i brukergruppen, eller du kan bruke variabelen \$agentFirstName hvis du ønsker at chatkundene skal se agentenes virkelige fornavn.
 - **Informasjon til kunden - \$text01 (-20):** Her kan du definere én eller flere tekstvariabler som kan brukes i webskjemaet for kunder som venter på å starte en chat med dine agenter. Les mer i dokumentet som beskriver Puzzels skjema for chat (under «Kunnskapsbase» på help.puzzel.com).
 - **Sett inn tekst 1 (-40):** De 40 Sett inn tekst-boksene brukes for *Forhåndsdefinerte meldinger* for agentene dine som vil vises i agentens chattevindue. For å opprette en forhåndsdefinert melding skriver du den inn i en av *Sett inn tekst-boksene*.
Formatet er `Tittel;Melding`.
Tittelen er ord(ene) i popupvinduet for forhåndsdefinerte meldinger i agentapplikasjonen, og meldingen kommer til syne i chatten når agenten velger en av titlene.
For å legge til en hyperkobling til en forhåndsdefinert tekstboks skriver du:

`Link`
Eksempler:

1) Produktside;Prøv vår
`produktside`

2) Ha det;Takk for henvendelsen. Ha en fin dag!



- **Antall sekunder før en chattefane skal blinke når nye chattemeldinger ikke er lest:** Hvis en agent svarer på forskjellige chatter samtidig, vil han/hun ha flere chattefaner åpne samtidig. Hver gang en chatter i en fane som ikke er aktiv sender en melding, vil agenten se en chatteboble  på toppen av chattefanen. Du kan konfigurere løsningen slik at chattefanen starter å blinke hvis agenten ikke har lest meldingen innen X sekunder.
- **Antall sekunder før en chattefane skal gi alarm når det er ingen aktivitet:** Hvis chatten ikke har skrevet noe på X sekunder, kan du konfigurere at agenten skal varsles med **ZZ** på chatterens chatteoverskrift. Verdiene er oppgitt i sekunder:
- **Tilby chat til agent - sek:** Du kan konfigurere hvor lenge agenter skal bli tilbudt en chat. Standard er 30 sekunder. Hvis agenten ikke aksepterer chatten innen tiden, vil chattehenvendelsen bli tilbudt en annen agent. En agent som ikke besvarer en tilbudt chat, mottar ingen ny chat før Ikke svar-timeout er avsluttet, eller før statusen endres fra Ikke svar til Ledig.
- **Aktivere captcha på chat:** Captcha kan konfigureres på forespørsel. (Bare Puzzel-support kan se denne egenskapen). Hvis captcha er slått på, må brukeren som vil starte en chat «bevise at han/hun er et menneske». Puzzel genererer et vilkårlig tall (en valideringskode) og presenterer det på nettsiden, og brukeren må taste inn tallet i et inndatafelt før chatten kan startes.
- **Vis chatters nettleseraktivitet i dialog:** Hvis websiden firmaet ditt bruker til å tilby Puzzel-chat, er konfigurert til å spore hvilke sider som besøkes, blir denne loggen vist for agenten i chattefanen.
- **Bruk alternativ SMTP-vert til sending av chattelogg:** Ved endt chat kan sluttkunden be om at chatteloggen blir sendt til hans/hennes e-postadresse. Chatterloggen blir da sendt fra Puzzels e-postserver. Hvis du vil at denne e-posten

skal sendes fra din egen SMTP-server isteden, kan du slå denne egenskapen PÅ. Du må da også registrere den alternative SMTP-vertens servernavn, brukernavn og passord, og en fra-adresse, slik at Puzzel kan bruke denne SMTP-verten. Merk at hvis du velger å gjøre dette, blir chatteloggen overført fra Puzzels webserver til din SMTP-vert med TLS rett etter endt chat, men bare hvis verten er tilgjengelig.

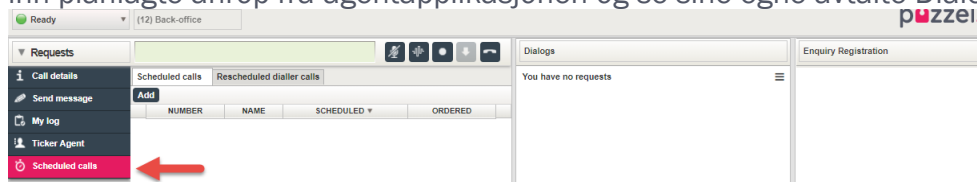
6.8.5 Agentapplikasjon

Det er flere egenskaper som styrer hvordan ting skal vises i agentapplikasjonen. Noen viktige:

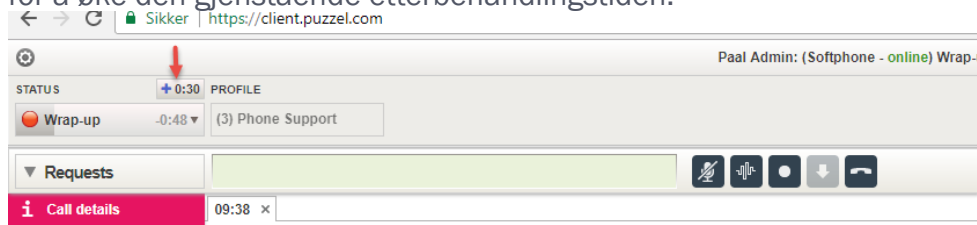
- **Tillat Softphone:** PÅ hvis firmaet ditt har tilgang til å bruke den nye Puzzel Softphone. Kan slås AV for brukergrupper/brukere som ikke skal ha tilgang til å bruke Softphone. En agent som har tilgang til å bruke Softphone, kan velge mellom Softphone og å skrive inn et telefonnummer før han/hun logger seg på køen.
- **Bruk Softphone:** Brukes bare til den nye agentapplikasjonen. Agenter som har valgt å bruke softphonen i den nye agentapplikasjonen, vil ha verdien PÅ.
- **Autosvar for Softphone:** Hvis autosvar er slått PÅ, blir anrop til agents Softphone besvart automatisk etter ett sekund (en kort ringetone spilles av). Sørg for at agenter som bruker autosvar, alltid har hodetelefon på når han/hun er logget på køen.
- **Tvungen henvendelsesregistrering:** Hvis du bruker henvendelsesregistrering og ønsker å tvinge agenter til å registrere etter hver samtale, setter du denne egenskapen PÅ for relevante brukergrupper/agenter. Når egenskapen er PÅ, kan ikke agentene klikke på *Ledig* mens statusen er etterbehandling, hvis det ikke allerede er utført en registrering. Etterbehandling-timeout bør settes til minst 30 sekunder ved bruk av [tvungen henvendelsesregistrering](#).
- **Sett Ledig etter henvendelsesregistreringen:** Hvis du bruker henvendelsesregistrering og setter denne egenskapen til PÅ, får agenten automatisk statusen *Ledig* hvis han/hun klikker på *Registrer* når han/hun er i Etterbehandling.
- **Tillat manuelle henvendelsesregistreringer:** Hvis du bruker henvendelsesregistrering og vil at agenter skal kunne generere faner for henvendelsesregistrering ved å klikke på «+», velger du PÅ. Merk at slike registreringer IKKE vil bli knyttet til samtaler/chat, verken i arkivet eller i statistikk og rådata. Vi anbefaler at denne egenskapen settes til AV, og at

løsningsen konfigureres slik at det automatisk kommer opp en fane for henvendelsesregistrering når agenten svarer på et anrop eller aksepterer en chat.

- **Tillat kommentar i henvendelsesregistrering:** Hvis du bruker henvendelsesregistrering og vil at agentene skal kunne legge til en fritekstkommentar, velger du PÅ.
- **Gi agenter tillatelse til å planlegge anrop:** Standard AV. Hvis PÅ: Agenter kan legge inn planlagte anrop fra agentapplikasjonen og se sine egne avtalte Dialer-anrop.



- **Vis KPI-alarmer i agentapplikasjonen:** Standard PÅ. Hvis AV: En utløst KPI-alarm (gul rad) vises ikke i agentapplikasjonens køoversikt.
- **Mulig å forlenge etterbehandling med sekunder:** Angi en verdi (f.eks. 30 eller 120) hvis agentene skal kunne forlenge etterbehandlingen ved behov. Mens agenten har statusen etterbehandling, vil det da være en knapp i statusdelen av agentapplikasjonen som gjør at etterbehandlingen kan forlenges med det fastsatte antallet sekunder. Agenten kan klikke på knappen én eller flere ganger for å øke den gjenstående etterbehandlingstiden.



6.8.6 Administrasjonsportalmeny

Hvis du vil endre hvilke menyer eller undermenyer en administratorbrukergruppe eller en bestemt administratorbruker skal se i administrasjonsportalen, kan du velge Brukergruppe/Bruker og merke av / fjerne avmerkingen av Arve, eller endre PÅ/AV-verdien. Hvis du slår AV tilgangen til en hovedmeny (f.eks. *Vis meny Tjenester*), trenger du ikke å deaktivere tilgangen til undermenyene under Tjenester. Du kan ikke aktivere menyer som firmaet ditt ikke har tilgang til.

Agentbrukergrupper (brukergrupper som du har opprettet) vil bare ha agenttilgangsrettigheter (*Rediger min kunde er AV*), så hvis en agentbruker logger seg på administrasjonsportalen, vil han/hun bare ha tilgang til menyen Forside (selv om *Vis meny Tjenester* og *Vis meny Brukere er PÅ*).

6.8.7 Logge seg på Puzzel

Her kan du endre verdiene for disse egenskapene knyttet til pålogging for Puzzel:

- **Vis aksesslogg:** Slå PÅ hvis brukerne skal kunne se loggen *Aksesslogg* på siden Brukere – Logg
- **Vis endringslogg:** Slå AV hvis brukerne ikke skal kunne se loggen *Endringslogg* på siden Brukere – Logg
- **Sterkt passord påkrevd:** Hvis slått PÅ: Brukeren må velge et passord på minst åtte tegn, hvorav minst én liten bokstav (a–z), én stor bokstav (A–Z), ett tall (0–9) og ett spesialtegn (\$ @ € £ ! % * ? & = ,)
- **Tofaktorautentisering – e-post:** Slå PÅ for brukergrupper som skal bruke tofaktorautentisering via e-post ved pålogging. Kontroller at disse brukerne er registrert med e-postadresse i Puzzel.
- **Tofaktorautentisering – SMS:** Slå PÅ for brukergrupper som skal bruke tofaktorautentisering via SMS ved pålogging. Kontroller at disse brukerne er registrert med mobilnummer i Puzzel.
- **Hvor mange dager et passord er gyldig:** Standard er 0, dvs. gyldig for alltid. Angi en verdi (f.eks. 90) hvis du vil tvinge brukerne til å bytte passord ved bestemte mellomrom. Hvis en bruker prøver å logge på etter at passordet har utløpt, blir han/hun bedt om å bestille et engangspassord for å definere et nytt passord. Kontroller at brukerne er registrert med e-postadresser eller mobilnumre i Puzzel før du angir en verdi her, slik at de får engangspassordet! Se artikkelen «Tving brukerne til å endre (til et sterkere) passord» på help.puzzel.com.
- **Hviteliste over IP-adresser:** Hvis du vil at brukerne bare skal kunne logge på Puzzel fra bestemte IP-adresser, kan du angi tillatte IPv4-adresser eller -områder. Hvis det ikke er angitt noen adresser, kan brukerne logge på fra hvilken som helst IP-adresse. Merk at desktopapplikasjonen for agenter ikke støtter denne funksjonen.
- **Timeout for websession (i sek):** Standard er 43 200 sek (= 12 timer). Hvis en bruker er logget på lenger enn den definerte tiden, blir brukeren logget av. For brukergruppen Wallboard kan du sette timeout til f.eks. en uke, slik at du ikke trenger å logge på wallboardbrukerne hver morgen.

6.8.8 E-post

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-post, CRM) som kan identifiseres med en URI, kan plasseres i kø og distribueres i Puzzel som medietype e-post. Systemet må sende informasjon om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel

(web-service «RequestAdd»), slik at Puzzel kan plassere henvendelsen i kø og sende den til en agent. Det er flere egenskaper som påvirker hvordan medietypen e-post fungerer i agentapplikasjonen, f.eks.:

- **Tillat flere parallelle e-poster:** Hvis PÅ (anbefalt på det sterkeste): E-post blir behandlet som chat og henvendelser på sosiale medier. Det kan dermed behandles flere e-poster og både telefon og e-post på en gang. Hvis PÅ: Kontroller at chategenskapen *Maks antall parallelle skriftlige henvendelser* er satt til minst 1 (standard er 0). Hvis AV: E-post blir behandlet som telefon. Det er altså bare mulig med ett anrop eller én e-post av gangen.
- **Tilby e-post til agent – sek:** Hvor lenge agenter skal tilbys e-post. Standard er 30 sekunder. Hvis en agent ikke godkjenner en tilbudt e-post innen tidsfristen, blir e-posten fjernet fra agentapplikasjonen og tilbudt neste ledige agent.
- **Tillat e-post settover til kø:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen kø (standard PÅ). Kan være nyttig hvis en e-post blir sendt til feil e-postkø.
- **Tillat e-post settover til agent:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen agent (standard AV). Kan være nyttig hvis enkelte e-poster i en kø bare kan besvares av visse agenter.
- **Tillat e-post settover til personlig kø:** Hvis agenter skal tillates å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø for å åpne den på nytt og fullføre den senere (standard AV).

Kontakt vår support hvis du vil gjøre endringer i e-postkonfigurasjonen din i Puzzel.

6.8.8.1 Om settover av e-post og plassering av e-post i personlig kø

En agent som setter over en e-post til agent/kø, kan skrive en kommentar til neste agent i agentapplikasjonen. Hvis en agent setter over en e-post til en annen agent, vises e-posten i den nye agentens personlige kø. E-posten plasseres faktisk i en settoverkø, men er merket med det riktige agentnavnet. Denne settoverkøen bør ha en [KPI-alarm](#) (hvis ventetid > x timer), slik at alle agenter og ledere kan se om e-poster må vente for lenge i settoverkøen. Alle agenter kan plukke e-poster (som har ventet for lenge) fra settoverkøen.

Hvis du tillater agentene dine å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø, kan agentene jobbe med den samme e-posten flere ganger (før de sender et svar til sluttkunden og lukker e-postfanen). Agentene får godskrevet all den tiden de bruker på å jobbe med en e-post, men vær oppmerksom på at dette vil påvirke agent-Ticker og

agentstatistikken! (Det vil se ut som om agenten har besvart flere e-poster og brukt mindre tid per e-post, enn om han/hun ikke hadde plassert e-poster i sin personlige kø).

Agenter vil se den personlige e-postkøen og settoverkøen for e-post i Køoversikt hvis de viser alle køer, men hvis det er konfigurert slik at de bare skal se Relevante køer, må du inkludere som skills Settover e-post og Personlig e-post (med nivå = 0) i profilen som agentene bruker når de svarer på e-post.

6.8.9 Forsiden

Her kan du administrere hvilke nøkkelverdier som vises i rutenettet på Forsiden.

Som standard vises fire nøkkelverdier i et 2 x 2-rutenett. Hvis mer enn fire verdier velges, konverteres rutenettet automatisk til et 3 x 3-rutenett.

Fjern avmerkingen av Arve for Firma eller Brukergruppe, endre verdien (PÅ/AV), og lagre.

Du kan også konfigurere at noen brukere ikke skal se Supportmeldingene som Puzzel publiserer på forsiden. Angi verdien til AV for firmaet ditt eller valgte brukergrupper.

6.8.10 Logge seg på køen

De viktigste egenskapene under Produktmoduler – Logg på køene er:

- **Automatisk avlogging ved midnatt:** Standard er 0, som betyr av. Hvis funksjonen er slått på, blir agenter som er logget på køen (enten de har tatt pause eller ikke) ved midnatt, logget av.
- **Automatisk avlogging etter antall påfølgende ikke svar:** Standard er 0, som betyr av. Hvis en det er angitt en verdi som er større enn 0, f.eks. 2, blir agenten logget av etter 2 tilbudte ubesvarte anrop på rad. Hvis agenten er logget på med et nummer som tilhører en ekstern softphone (f.eks. Skype eller Cisco), blir agenten bare logget av hvis telefonen faktisk ringer (Puzzel må motta «varsling»). Merk at automatisk avlogging ikke fungerer for chat / skriftlige henvendelser.

6.8.11 Kø

Her er noen egenskaper som påvirker hvordan kø- og agentinformasjon vises:

- **Vis kolonne for logg av/på agenter i agentdetaljer:** Hvis PÅ: Brukeren kan logge agenter på/av fra Agentdetaljer i administrasjonsportalen.
- **Tillat sletting av henvendelser i kø:** Endre til PÅ hvis brukeren skal ha tilgang til å slette tilbakeringer og e-poster i kø og pågående henvendelser (for avloggede agenter).

- **La agenten plukke fra kø:** Endre til PÅ hvis agenten skal kunne plukke henvendelser fra kø i agentapplikasjonen.
- **Vis i agentens køoversikt: ...:** Hvis denne informasjonen skal være synlig i Køoversikt i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens detaljer: ...:** Hvis denne informasjonen skal være synlig i Agentdetaljer i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens kødetaljer: ...:** Hvis denne informasjonen skal være synlig i Kødetaljer i agentapplikasjonen
- **Vis bare aktive køer:** Hvis PÅ: Brukeren ser bare køer han/hun er pålogget. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis bare aktive køer er PÅ, ser brukeren også aktive køer som ikke er i filteret)
- **Vis bare relevante køer:** Hvis PÅ: Brukeren ser bare køer han/hun har skills på. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis bare relevante køer er PÅ, ser brukeren også relevante køer som ikke er i filteret)
- **Vis kobling til agent- og kødetaljer:** Hvis PÅ: Brukeren kan åpne kødetaljer og agentdetaljer fra Køoversikt i administrasjonsportalen.
- **Vis i køoversikt: Planlagte tilbakeringinger:** I PÅ blir planlagte tilbakeringinger vist i Køoversikt.

6.9 Endringslogg/aksesslogg

6.9.1 Endringslogg

Endringsloggen viser en oversikt over endringer som er utført de siste **tre månedene**. Du får opp en liste over de nyeste endringene.

Du kan søke etter endringer utført i en bestemt modul, i løpet av en bestemt tidsperiode og/eller utført av en bestemt bruker.

The screenshot shows the 'Change Log' interface in the Puzzel system. The navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', and 'Widget'. The user is logged in as 'Paal Kongshaug' (paal) with the ID '10010'. The 'Log' section is active, showing a search interface with filters for 'Module' (Select Module), 'Time period' (Yesterday, Last week), 'Audited by', and 'Change'. A 'Search' button is present. Below the filters is a table of log entries:

Date and time	Module	Name of module	Change	Audited by
11.01.2018 11:41:46	Property	Two-factor authentication: SMS	Property on user paal has been updated to true	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:40:28	Enquiry Registration	Technical Issues	Enquiry registration topic PC has been added	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Profile	Global 2	Profile has been updated	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Profile	Global 2	Profile has been added	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Usergroup	Test-Agents	Usergroup has been updated	Paal Kongshaug (paal)

Endringsloggen omfatter de viktigste endringene. Hvilke endringer som dekkes av loggen, kan du se i nedtrekksmenyen i feltet Modul.

- *Dialer*
- *Visningskø*
- *Henvendelsesregistrering*
- *Filter*
- *KPI-alarmer*
- *Pause*
- *Profil*
- *Attributt (property)*
- *Kø (f.eks. SLA-endring)*
- *Henvendelse (f.eks. henvendelse slettet fra kø)*
- *Tjenestestyring*
- *Tjenester*
- *Lydfil, Lydfilkategori og Lydfil i tjenesten*
- *Tidsstyring*
- *Bruker og brukergruppe*
- *Agentstatus (pålogging/-avlogging/-pause utført av administratorer)*

6.9.2 Aksesslogg

Aksessloggen vises under endringsloggen for brukere som har fått tilgang til å se den. Aksessloggen viser de 20 siste forsøkene på å logge seg på Puzzel (ikke kjøplogginger), og det er mulig å søke etter påloggingsforsøk med ulike søkekriterier.

Home » Users » Log

Log ?

► Change Log

▼ Access Log

◀ Yesterday ▶ ▶ Last week ▶

User Name

Time period to

Client Type

Login status

IP Address

Date and time	User Name	Client Type	Operating System	Browser	IP Address	Login status
15.10.2018 15:48:02	Paal Kongshaug (paal)	Admin	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
15.10.2018 14:25:41	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
10.10.2018 07:51:51	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)

Hver gang det gjøres et forsøk på å logge seg på Puzzel med ditt kundenummer, lagrer systemet tidsstempel, brukernavn, operativsystem, nettleser, kilde-IP-adresse og resultat (OK eller mislykket). Påloggingsforsøk lagres i **14 dager**.

7 Tjenester

7.1 Tid

Her finner du tidsmodulene i løsningen din som du kan endre på.

Home » Services » Time

List of Time Modules ?

Name	Webaccess	Edited by
Main time	<input checked="" type="checkbox"/> (1918_Main time)	-
time1	<input type="checkbox"/>	-

Save changes Reset

7.1.1 Modifisere en tidsmodul

Hvis du vil endre på en tidsmodul, klikk på navnet til modulen for å åpne denne tidsmodulens detaljer. Fra denne siden kan du legge til, redigere eller slette tidsperioder.

Home » Services » Time » time1

Time management for time1 ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed msg

Test the time module
Choose date and time to simulate the time module
Test now

Save changes Reset

▼ Common opening hours (Priority 3)

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▼	🗑️

+ Add a weekday

▶ Holidays and pre-defined days (Priority 2)

▶ Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

Verdien i *Til*-feltet skal alltid settes til ett minutt før den ønskede avslutningstiden. Dette er fordi den dekker et helt minutt. Hvis du setter slutt til 15.59, betyr det slutt 16.00.00.

Husk å lagre eventuelle endringer. Hvis du vil avbryte endringene (før du lagrer), klikker du på *Tilbakestill*-knappen.

7.1.2 Legg til åpningstider

Hvis du har tilgang til *Tid*, men ikke har definert åpningstider, vil anrop til kontaktsenteret automatisk bli rutet til *Utgang som brukes dersom annet ikke er spesifisert* (standardutgangen), som vanligvis er *Stengt*. Definer kontaktsenterets normale åpningstider i *Vanlige åpningstider*-fanen ved å klikke på *Legg til ukedag*.

I det nye vinduet som åpnes, kan du legge til en oppføring med *Fra-tid* og *Til-tid* for *Ukedag* (man–fre), *Helg* (lør–søn) eller en individuell dag, ved hjelp av den relevante *Utgangen*. Den enkleste måten er å definere når det er åpent, og angi *Utgang som brukes dersom annet ikke er spesifisert* som *Stengt*. Legg til så mange ukedagsrader som du trenger, og lagre.

I eksemplet nedenfor har vi definert at utgangen Åpent skal brukes på ukedager (man–fre) 08.00 til 15.59 og på torsdager 16.00–18.59.

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open	
Thursday	16:00	19:59	Open	

7.1.3 Legg til helligdager og forhåndsdefinerte dager

I fanen *Helligdager og forhåndsdefinerte dager* kan du definere særskilte åpningstider for helligdager og andre spesielle dager. Du kan legge til de relevante helligdagene og forhåndsdefinerte dagene for *Puzzel-tjenesten én og én* (*Legg til en helligdag / forhåndsdefinert dag*), eller du kan legge til listen med landets nasjonale helligdager og deretter fjerne dagene du ikke trenger, før du lagrer.

[Legg til liste over nasjonale helligdager](#)

Klikk først på *Legg til nasjonale helligdager*.

Common opening hours (Priority 3)

Holidays and pre-defined days (Priority 2)

Days From

+ Add a holiday or pre-defined day Add national holidays

Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

Add national holidays

Select holiday list

English holidays Add

Velg deretter listen for det riktige landet, og klikk på *Legg til* slik at alle dager blir lagt til:

Common opening hours (Priority 3)

Holidays and pre-defined days (Priority 2)

Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed	🗑️
Good Friday	00:00	23:59	Closed	🗑️
Easter Monday	00:00	23:59	Closed	🗑️
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed	🗑️
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed	🗑️

+ Add a holiday or pre-defined day Add national holidays

Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

Slett de dagene du ikke trenger, juster om nødvendig *Fra* og *Til*, og velg riktig *Utgang* for hver dag, før du klikker på *Lagre endringer*.

Vær oppmerksom på at listene i Puzzel over nasjonale helligdager ikke nødvendigvis inneholder alle landets offisielle helligdager, og at den kan inneholde dager/datoer som ikke er offisielle helligdager!

Det er definert flere helligdager og forhåndsdefinerte dager i Puzzel enn dem som er med i ditt lands liste over nasjonale helligdager. Noen helligdager i Puzzel er bevegelige (f.eks. langfredag og andre påskedag), og noen er faste (f.eks. første nyttårsdag (1. januar)). Hvis du savner en bestemt helligdag i Puzzel (f.eks. første mandag i mai, som er fridag i Storbritannia), kan du legge til denne dagen som egendefinert dag.

Legg til en helligdag:

Klikk på knappen *Legg til en helligdag*, og velg deretter den aktuelle dagen i listeboksen. Juster om nødvendig *Fra* og *Til*, og pass på at *Utgang* er riktig (f.eks. Stengt eller Stengt jul), og klikk på *Legg til*.

Klikk til slutt på *Lagre endringer* hvis alt ser greit ut.

Vær oppmerksom på at du må ta spesielle forholdsregler hvis kontaktsenteret ditt har begrensede åpningstider på en helligdag / forhåndsdefinert dag. Se kapittel [Presedenssystemet](#).

7.1.4 Legg til egendefinert(e) dag(er)

I fanen *Egendefinerte dager* kan du definere datoer og datointervaller (som ikke står under Helligdager og forhåndsdefinerte dager) med andre åpningstider enn det som er normalt.

Klikk på *Legg til dag(er)* for å legge til en eller flere dager. Du kan:

- Legge til et tidsintervall for en dag, ved å angi samme Fra-dato og Til-dato og ønsket Fra-tid og Til-tid. Velg Fra-tid 00.00 og Til-tid 23.59 for å velge hele dagen.
- Legg til et datointervall med samme utgang for hele datointervallet. Velg ønsket Fra-dato og Til-dato, og sett Fra-tid til 00.00 og Til-tid til 23.59
- Legg til et datointervall med samme utgang for et bestemt tidsintervall for hver av dagene i datointervallet. Velg ønskede datoer (f.eks. 01.07.2016–31.07.2016) og ønsket tidsområde (f.eks.16.00–17.59). Vær oppmerksom på at den definerte utgangen i dette tilfellet vil bli brukt bare i tidsrommet 16.00–17.59 for hver av dagene i datointervallet.
- Legg til et datointervall uten år hvis intervallet skal brukes til hvert år fra nå av. Angi ønsket Fra-dato og Til-dato på formatet dd-mm (f.eks. fra 01-07 til 31-07).

Klikk på *Legg til* for å legge til den nye oppføringen, og klikk deretter på *Lagre*. Se eksempel:

▶ Common opening hours (Priority 3)						
▶ Holidays and pre-defined days (Priority 2)						
▼ Self-defined days (Priority 1) ?						
Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete
Example 1 (14. December 2015)	<input type="text" value="14-12-2015"/>	<input type="text" value="14-12-2015"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="23:59"/>	Lukket ▼	
Example 2 (1. February 2016 - 5. February 2016)	<input type="text" value="01-02-2016"/>	<input type="text" value="05-02-2016"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="23:59"/>	Lukket ▼	
Example 3 (1. July 2016 - 31. July 2016)	<input type="text" value="01-07-2016"/>	<input type="text" value="31-07-2016"/>	<input type="text" value="16:00"/>	<input type="text" value="17:59"/>	Lukket ▼	
Example 4 (1. August - 2. August)	<input type="text" value="01-08"/>	<input type="text" value="02-08"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="23:59"/>	Lukket ▼	

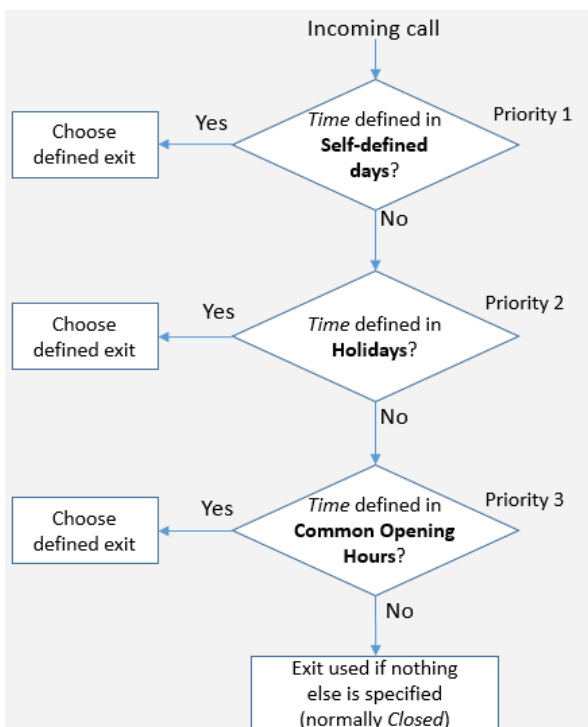
7.1.5 Presedenssystemet

Tidsmodulen kan ha oppføringer på tre nivåer:

- *Vanlige åpningstider (3. prioritet)*
- *Helligdager og forhåndsdefinerte dager (2. prioritet)*
- *Egendefinerte dager (1. prioritet)*

Egendefinerte dager har presedens over helligdager og forhåndsdefinerte dager, og helligdager / forhåndsdefinerte dager har presedens over vanlige åpningstider.

Når et anrop ankommer en tidsmodul i Puzzel-tjenesten, sjekker Puzzel først om gjeldende tidspunkt er definert i Egendefinerte dager, deretter i Helligdager og forhåndsdefinerte dager og til slutt i Vanlige åpningstider. Puzzel bruker den første definerte utgangen den finner.



Hvis det ankommer et anrop uten at det er noen oppføring i tidsmodulen som dekker det eksakte tidspunktet, rutes anropet til *Utgang som brukes dersom annet ikke er spesifisert*.

Time management for Time module - Demo ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed

7.1.5.1 Eksempel på åpningstider for julaften

For å vise hvordan presedenssystemet fungerer, kan vi bruke eksempelet julaften (24. desember) når den faller på en mandag.

La oss si at kontaktsenteret på mandager er åpent 08.00–15.59, men på julaften (mandag) vil organisasjonen at kontaktsenteret bare skal være åpent 10.00–13.00.

Hvordan skal organisasjonen definere åpningstidene på denne julaftenen slik at anrop bare kommer inn til kontaktsenteret i tidsrommet 10.00–13.00?

Hvis vi bare definerer utgangen Åpent i tidsintervallet 10.00–12.59 på julaften, hva skjer da med anrop som ankommer før og etter dette tidsintervallet?

For et anrop som ankommer 09.30, vil Puzzel søke etter et definert tidsintervall som samsvarer, og det vil finne det i Vanlige åpningstider, der ukedager 08.00–15.59 er definert med utgangen Åpent. Derfor vil Puzzel behandle ethvert anrop som ankommer 08.00–09.59 og 13.00–15.59, som om det hadde vært en vanlig ukedag med utgangen Åpent.

Vi må angi at det er stengt før 10.00 og etter 13.00 på julaften, f.eks. slik:

▼ Common opening hours (Priority 3)				
Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▼	
Thursday	16:00	19:59	Open ▼	
+ Add a weekday				
▼ Holidays and pre-defined days (Priority 2)				
Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed ▼	
Good Friday	00:00	23:59	Closed ▼	
Easter Monday	00:00	23:59	Closed ▼	
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed ▼	
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed ▼	
Christmas eve (24th December)	08:00	09:59	Closed ▼	
Christmas eve (24th December) ⚠	10:00	12:59	Open ▼	
Christmas eve (24th December)	13:00	15:59	Closed ▼	

Når du lagrer, vil nødvendige rader merkes med gult. I dette tilfellet er raden med Julaften 10.00–12.59 åpent overflødig, ettersom dette tidsintervallet er dekket av Ukedag (man–fre) 08.00–15.59. Du kan beholde det hvis du mener at dette gir deg bedre oversikt.

Teste tjenesten

For å bekrefte at ting er i orden for kommende ferier, kan du skrive inn en fremtidig tid (f. eks 25.12.2018 kl. 10.00) og klikke på *Test nå* for å se hvordan samtalene vil bli rutet på dette fremtidige tidspunktet. Raden (og utgangen) som vil bli valgt på dette fremtidige tidspunktet, merkes med blått.

Home » Services » Time » time1

Time management for time1 ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed msg

On given time calls are routed to:
Christmas day (25th December)

Test the time module
Choose date and time to simulate the time module
25-12-2018 10:00

Save changes Reset

▼ Common opening hours (Priority 3)

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▼	
Thursday	16:00	19:59	Open ▼	

+ Add a weekday

▼ Holidays and pre-defined days (Priority 2)

Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed ▼	
Good Friday	00:00	23:59	Closed ▼	
Easter Monday	00:00	23:59	Closed ▼	
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed ▼	
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed ▼	

Feil tjenester

Hvis innstillingene er feil, for eksempel ved at *Fra-tid* er senere enn *Til-tid*, eller ved at det samme tidsintervallet er dekket av to rader under Helligdager (f.eks. Julaften 00.00–09.59 og Julaften 08.00–08.59), vil disse radene være røde, og du må rette disse feilene for å kunne lagre.

7.1.6 Webtilgang til tidsmodul

Hvis du tilbyr tilbakeringing fra nettsiden din (en Ring meg-knapp) eller hvis du har Chat i Puzzel-løsningen din og bare vil tilby tilbakeringing eller chat når det er åpent, kan du åpne den relevante tidsmodulen for webtilgang hvis du ikke bruker Puzzels web-services. Organisasjonens nettside kan da spørre Puzzel om det er åpent, og deretter tilby tilbakeringing eller chat bare når det er åpent. Se også Webtilgang til kø.

puzzel. Home Real-time Users **Services** Statistics Catalog Archive Widget SMS

Paal Kongshaug Sign out Andreas Demo 10010

Time Audio Service Variables KPI Alarm Silent Monitoring Queues Dialler Services Call Flow Content Editor Lists

Home » Services » Time

List of Time Modules ?

Name	Webaccess	Edited by
Main time	<input checked="" type="checkbox"/> (1918_Main time)	-
time1	<input type="checkbox"/>	-

7.2 Audio

På denne siden kan du ta opp, laste opp og administrere lydfilene dine.

Support kan konfigurere løsningen slik at bare enkelte lydfilemoduler er synlige her.

7.2.1 Lydfiler i bruk

Her kan du se hvilke lydfiler som for tiden er i bruk i Puzzel-løsningens forskjellige lydmoduler.

Module within the solution	Sound File Category	Assigned Sound File	Edit
audio1		channel3	
caller input1	Menu	Sleep Away.wav	
Main Menu	Menu	Main Menu.wav	
menu1	Menu	Sleep Away.wav	
Queue sales	Queue	Queue Intro.wav	
Queue support	Queue	Queue Intro.wav	
queue1 - Intro Message 1		\$system_secret_number	

Hvis du vil endre hvilken fil som er tilordnet en bestemt lydmodul, kan du klikke i redigerings symbolet (blyanten) ved siden av modulen og deretter bytte Valgt lydfil fra samme eller ev. annen Lydfilkategori.

7.2.2 Lydfilbibliotek

Denne delen inneholder en oversikt over tilgjengelige lydfiler som er lagret i løsningen, også filer som ikke er i bruk. Lydfiler kan tas opp via telefonen (Puzzel ringer nummeret ditt og gir deg instruksjoner), og lydfiler kan lastes opp fra datamaskinen din.

Lydfiler som er i bruk i løsningen, er tydelig merket. (✓)

Hvis du vil **oppdatere** en eksisterende lydfil, har du to muligheter: Du kan klikke på og ta opp en ny versjon med telefonen, eller du kan klikke på og laste opp en ny MP3-/OGG-/WAV-fil.

▼ **Sound File Library**

Name	Description	Category	Actions
Closed.wav	<input type="text"/>	Menu	
Long sound ! file name æøå.wav	<input type="text"/>	Paal-test	
✓ Main Menu.wav	Hovedmeny	Menu	
Personal Queue.wav	<input type="text"/>	Queue	
✓ Queue Intro.wav	<input type="text"/>	Queue	
Queue Waiting.wav	<input type="text"/>	Queue	
Sleep Away.wav	<input type="text"/>	Menu	

For å **lytte** til en eksisterende lydfil må du klikke på avspillingsknappen ved siden av filnavnet. Du blir nå spurt om du vil åpne eller lagre wav-filen. Velg Åpne hvis du bare vil lytte til den på PC-ens standard lydspiller (wav-filer kan ikke avspilles i nettleseren).

Vil du **slette** en lydfil, klikk på sletteknappen ved siden av raden og så på *Lagre endringer*.

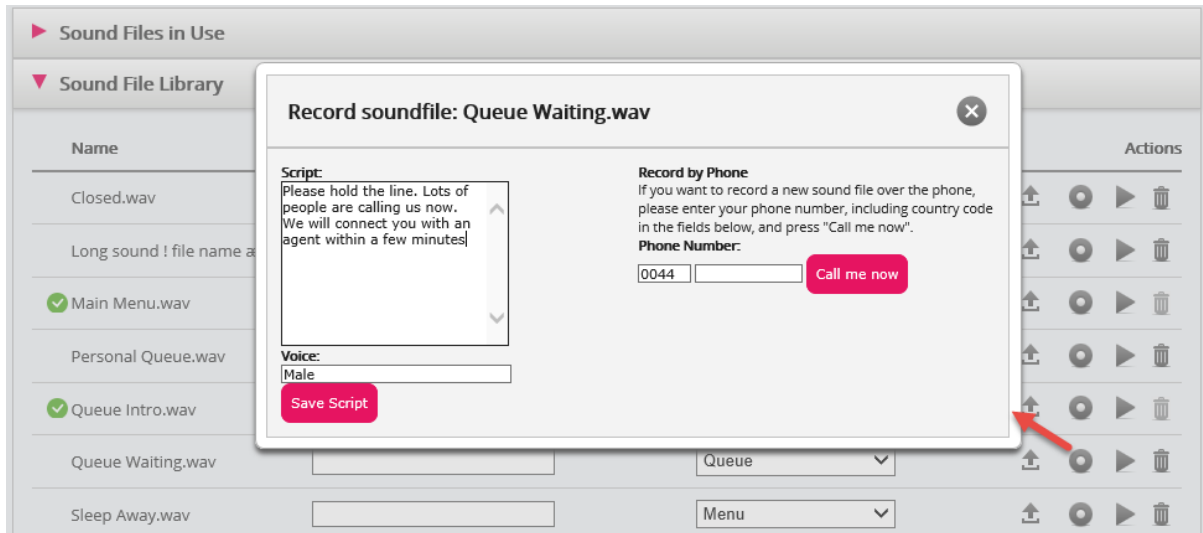
Legge til en ny lydfil

Hvis du vil legge til en ny lydfil, klikk på *Legg til lydfil* for å lage en ny oppføring i listen. Gi filen et navn (Puzzel legger til .wav etter navnet) og legg til en beskrivelse, velg en kategori og klikk på *Lagre endringer*. Klikk deretter på opptaksknappen ved siden av denne nye raden for å ta opp via telefonen, eller klikk på opplastingsknappen for å laste opp en MP3-/OGG-/WAV-fil.

7.2.3 Spille inn en lydfil

Klikk på Spill inn for å åpne vinduet *Spille inn en lydfil*. Her kan du legge til eller endre manuskriptet og navnet på stemmen som brukes.

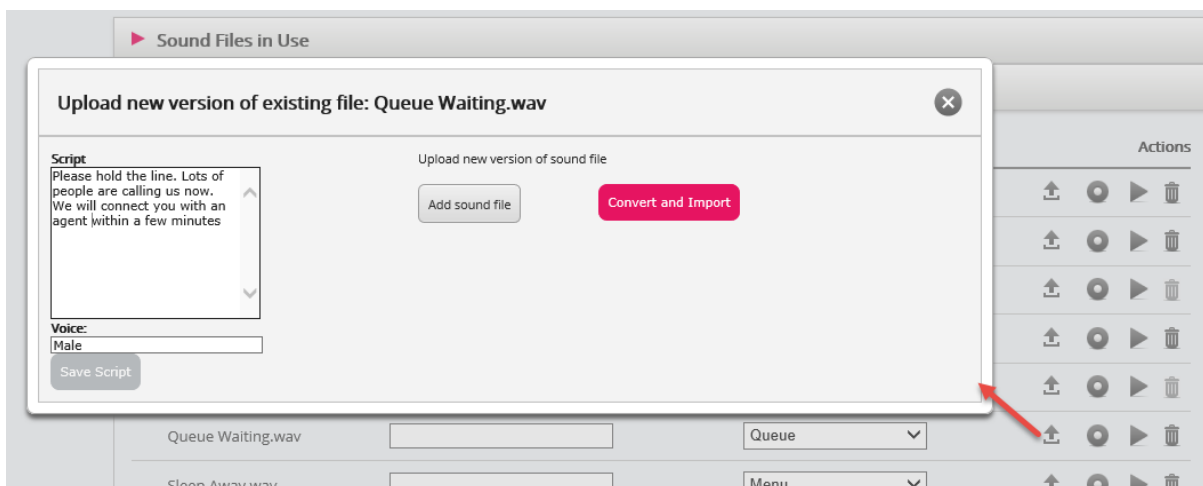
Angi telefonnummeret ditt, og klikk på *Ring meg nå* når du er klar til å starte innspillingen. Puzzel ringer og gir deg instruksjoner om når du skal begynne å snakke og hvordan du stopper, spiller av og lagrer innspillingen.



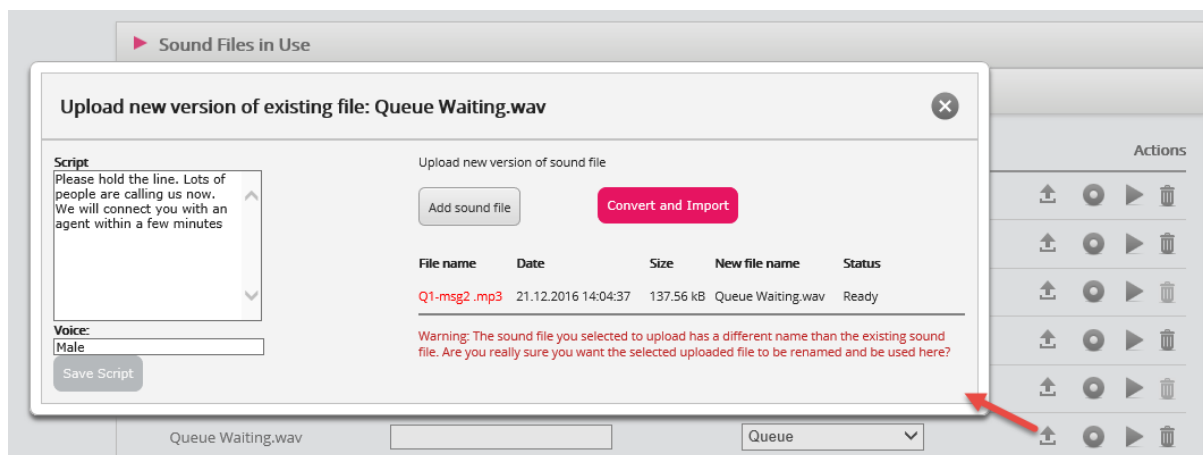
7.2.4 Last opp lydfil

Du kan laste opp MP3-, OGG- og WAV-filer. Opplastede filer vil bli konvertert til formatet WAV a-law (64 kbps), siden det er dette formatet som brukes i telenettet.

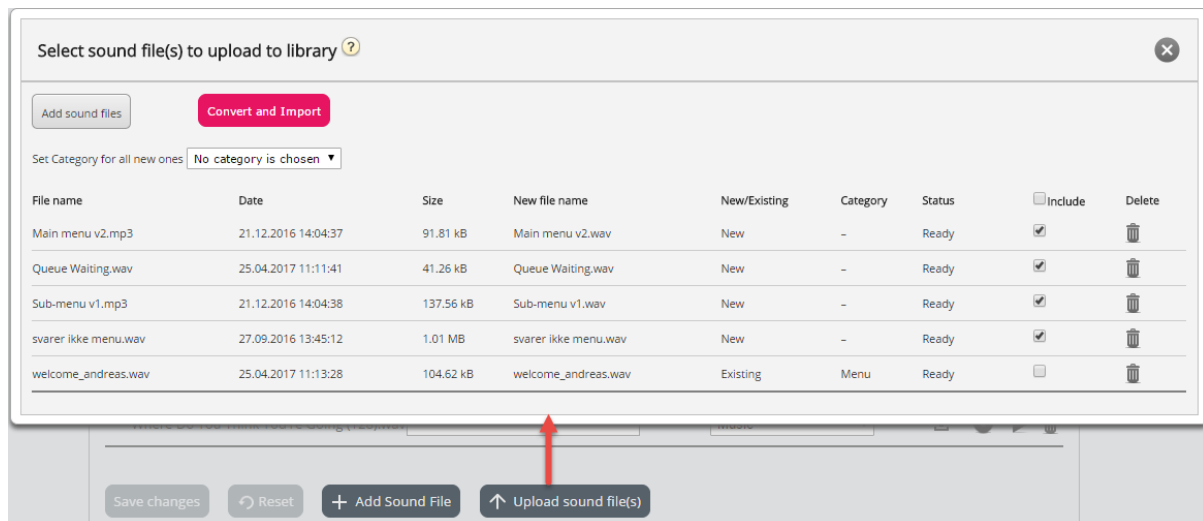
Hvis du vil laste opp en lydfil til erstatning for en eksisterende fil, klikker du på opplastingssymbolet ved siden av lydfilen. Da får du opp vinduet der du kan bytte ut filen.



Klikk på *Legg til lydfil*, og velg riktig fil fra harddisken din. Hvis den valgte filen har et annet navn enn den du skal erstatte, vil du få beskjed om det. Klikk så på *Konverter og importer*.



Hvis du vil laste opp flere lydfiler samtidig, klikker du på knappen *Last opp lydfiler i lydfilbiblioteket*. Da får du opp vinduet der du kan gjøre det. Klikk på *Legg til lydfiler*, og velg filer fra harddisken din. De valgte filene blir vist i en tabell.



Filnavn som allerede er i lydfilbiblioteket, blir vist som *Eksisterende*, og som standard er *Inkluder* ikke krysset av for. Eksempel: Hvis «menu.wav» allerede er i biblioteket og du har valgt «menu.mp3» fra datamaskinen, blir den vist som *Eksisterende*. Hvis du vil inkludere en eksisterende fil i denne importen, krysser du bare av for *Inkluder*. Husk at hvis du importerer en ny versjon av en fil som allerede er i biblioteket, blir den gamle versjonen slettet.

Hvis alle nye filer du importerer skal være i samme kategori, kan du velge kategori her.

Klikk på *Konverter og importer* når du har kontrollert at filene skal importeres. Filene blir så analysert og konvertert til wav a-law-format.

For hver nye lydfil som importeres, blir det opprettet en ny rad i lydfilbiblioteket. Det kan være lurt å oppdatere beskrivelsen når du importerer en erstatningsfil.

PS Hvis du vil laste opp en ny versjon av en eksisterende fil (f.eks. menu.wav) og den nye versjonen har et annet filnavn (f.eks. menu_v2.mp3), må du klikke på opplastingssymbolet ved siden av den aktuelle lydfilen i listen.

Lydfilkvalitet/bitrate og filstørrelse

Lydfiler som lastes opp, kan ikke være på mer enn 10 MB. Det er vanligvis mer enn nok for talemeldinger, men hvis du vil laste opp musikk, kan 10 MB virke for lite. Husk at jo høyere bitrate lydfilen din har, desto større er den. Siden filen blir konvertert til en 64 kbps WAV a-law-fil når du laster den opp, er det ikke nødvendig at filen har så høy bitrate i utgangspunktet. La oss si at du vil laste opp en lydfil som inneholder ti minutter med musikk (tre spor i én fil) som skal brukes i køen. Hvis MP3-filen har en bitrate på 320 kbps, blir filen på 23,4 MB (og for stor til at den kan lastes opp). Hvis MP3-filen har en bitrate på 128 kbps, blir filen på 9,4 MB (og liten nok til at den kan lastes opp). Så hvis lydfilen din er for stor til at den kan lastes opp (større enn 10 MB), bør du vurdere å redusere bitraten.

7.2.5 Lydfilkategori

Kategorier brukes til å organisere filene i tjenesten din. Her kan du legge til nye kategorier, gi eksisterende kategorier nytt navn og slette uønskede kategorier såfremt de ikke er i bruk. Vi anbefaler deg å velge riktig kategori for hver enkelt lydfil under trekkspillmenyen Lydfilbibliotek.

Category	Actions
<input type="text" value="Info"/>	
<input type="text" value="Menu"/>	
<input type="text" value="Queue"/>	

Save changes Reset + Add a New Category

7.3 Tjenestestyring

Denne modulen lar deg endre noen variabler i Puzzel-løsningen. Dens viktigste formål er å bestemme hvordan en henvendelse behandles, enten ved å tildele hver variabel en verdi fra en nedtrekksmeny, eller ved å skrive inn verdien selv. Hvilke variabler som er tilgjengelige konfigureres i samarbeid med Puzzel support når løsningen settes opp første gang.

	Company Andreas Demo	Value
Crisis_message		Inactive
DK_Allow_Callback		No
EN Emergency Switch		On
Test 1		OK
Test 2		OK

Blant funksjoner som kan endres er:

- *Åpningstider*
- *Spesiell talemelding*
- *Ruting av trafikk*
- *Slå funksjoner på/av.*

I eksemplet over har noen tjenestevariabler for enkelte steder blitt konfigurert inn i løsningen. I dette tilfellet hvis kontoret i Danmark ikke vil tilby deres innringere tilbakeringing akkurat nå, kan dette konfigureres ved å velge *Nei* fra nedtrekksmenyen og deretter Lagre endringer. Konfigurasjon av en spesiell variabel kan forbedre tjenestens fleksibilitet.

7.4 KPI-alarm

I Tjeneste-fanen finner du KPI-alarmmenyen. Den er delt inn i tre underområder: Alarmer, mottakere og alarmlogg. KPI-alarmsystemet gjør det mulig å definere terskelverdier for forskjellige KPI-er (Key Performance Indicators – nøkkellindikatorer) for køer.

Puzzel vil sammenligne terskelverdier (som er gyldige for den definerte perioden) med faktiske verdier i Puzzel, og hvis det er uoverensstemmelser mellom dem, går alarmen.

Når en alarm utløses, kan det ses

- i *Køoversikt i administrasjonsportalen*
- *på forsiden og på wallboard som inneholder den aktuelle køen og kolonnen*
- *i agentapplikasjonens Køoversikt (hvis den ikke er deaktivert)*

En alarm sendes i tillegg via SMS eller e-post til mottakere som er konfigurert for det.

7.4.1 Terskeltyper

Du kan velge mellom to typer terskler

- *Sanntidsverdier*
- *Hittil i dag-verdier*

7.4.1.1 Sanntidsverdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
SLA-score nå	Køens SLA-score tilsvarer SLA-scoren for henvendelsen som har ventet relativt lengst i køen.	> 200
I kø nå	Totalt antall henvendelser i kø nå	> 30
Logget på og ikke i pause	Totalt antall agenter som er pålogget bortsett fra de med status Pause.	< 5
Lengste ventetid nå	Ventetid for henvendelsen som har ventet lengst i køen.	> 600 (sek)
Logget på nå (inkl. pause)	Totalt antall agenter som er pålogget, inkludert de med status Pause	< 8
I Pause nå	Totalt antall agenter i statusen Pause nå	> 4
Tilbakeringing i kø nå	Totalt antall tilbakeringinger i kø nå	> 10

Disse terskelverdiene brukes til å sammenligne sanntidsstatusen til køene med definerte terskler.

7.4.1.2 Hittil i dag-verdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
Gj.sn. samtaletid hittil	Gjennomsnittlig samtaletid for henvendelser besvart hittil i dag	> 240 (sek)
Gj.sn. ventetid besvarte hittil	Gjennomsnittlig ventetid i kø for henvendelser besvart hittil i dag	> 120 (sek)
Svarprosent så langt	Antall besvarte anrop i forhold til antall anrop tilbudt til køen hittil. (Merk at anrop som nå venter i køen telles som tilbudt og det er mulig de blir besvart senere)	> 80 %
Svarprosent innenfor SLA hittil	Antall anrop besvart innenfor den definerte SLA-en (f.eks. 30 sekunder) relativ til antallet anrop tilbudt køen hittil i dag.	> 70 %
Gj.snittlig etterbehandlingstid hittil	Gjennomsnittlig etterbehandlingstid for henvendelser besvart hittil i dag.	> 120 (sek)
Anrop tilbudt hittil	Anrop tilbudt til (= ankommet) en kø hittil i dag	> 100

7.4.2 Alarmer

I Alarmer-fanen kan du opprette dine egne alarmer.

Alarm Name	Queue Name	Thresholds	Recipients	Time	Alarm Message	Enabled	Delete
Support - agents	Support	0	0	08:00-16:00		<input type="checkbox"/>	

+ Add Alarm Save changes Undo changes

Slik oppretter du en ny alarm:

- Klikk på *Legg til alarm*-knappen og definer et alarmnavn, velg kø, angi klokkeslettet den skal aktiveres på, og klikk på *Lagre endringer*.
- Klikk deretter på «0» i *Terskelverdi*-kolonnen for å åpne konfigurasjonsvinduet for alarmterskel og legg til én eller flere terskler. Se neste kapittel.
- Klikk på «0» i *Mottakere*-kolonnen for å åpne vinduet *Velg alarmmottakere* hvis du vil at denne alarmen skal sendes til noen mottakere. (Mottakerne må være angitt før de kan velges her)

Du kan også opprette en Alarmmelding som automatisk vil sendes i tillegg til standardmeldingen som vanligvis sendes.

Kryss av i *Aktiv*-kolonnen for å aktivere alarmen.

Husk å klikke på *Lagre endringer* etter at du har utført endringene du vil ha.

7.4.2.1 Konfigurere terskler

Klikk på et tall i kolonnen *Terskelverdier* for å åpne vinduet *Alarm terskelverdi konfigurasjon* for denne alarmen. Nummeret i *Terskelverdi*-kolonnen er ikke en terskelverdi, men antallet forskjellige terskelverdier definert for denne alarmen.

Type	Value	Deviation	Delete
Logged on and not in Pause	< 1 Number		
In Pause	> 5 Number		

+ Add Threshold Save changes Undo changes

Her kan du definere type terskel og dennes verdi for den valgte alarmen. Én alarm kan inneholde én eller flere terskler.

I dette eksempelet utløses alarmen hvis mindre enn én agent er logget på og ikke i pause, eller hvis mer enn 5 agenter er i pause.

Avvik-feltet brukes normalt når terskelverdiene er importert fra et eksternt system gjennom skreddersydd integrasjon. Det brukes for å unngå at en alarm utløses når det er bare mindre avvik fra terskelverdiene (f.eks. planlagte antallet agenter logget på). Du trenger ikke å definere noe i Avvik-kolonnen for terskelverdiene.

7.4.2.2 Mottakere for en alarm

Ved å klikke på hyperkoblingen i Mottakere-kolonnen åpnes et nytt vindu.

The screenshot shows the 'Alarms' configuration page. A modal window titled 'Select Alarm Recipients' is open, displaying a table of recipients. The table has columns for 'Recipients', 'Interval (min)', and 'Enabled'. The 'Recipients' column lists 'Andreas Wallin (SMS)' and 'Paal Kongshaug (EMail)'. The 'Interval (min)' column has a dropdown menu set to '5' for both. The 'Enabled' column has a checked checkbox for 'Andreas Wallin (SMS)' and an unchecked checkbox for 'Paal Kongshaug (EMail)'. A 'Save' button is at the bottom of the modal.

Recipients	Interval (min)	Enabled
Andreas Wallin (SMS)	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Paal Kongshaug (EMail)	5	<input type="checkbox"/>

I dette vinduet kan du velge hvilken/hvilke (av den/de forhåndsdefinerte) mottakeren/mottakerne som skal motta denne alarmen. I dette eksemplet er det vist to mottakere, men bare én er valgt ut til å motta denne alarmen.

I *Intervall*-kolonnen kan du bestemme hvor mange minutter som minimum skal passere før denne Alarmmeldingen sendes til mottakeren igjen.

7.4.2.3 Tidsperiode for alarmen

The screenshot shows the 'Alarms' configuration page with a table of alarms. The table has columns for 'Alarm Name', 'Queue Name', 'Thresholds', 'Recipients', 'Time', 'Alarm Message', 'Enabled', and 'Delete'. The 'Time' column is highlighted with a red box. The table contains two rows: 'Support - agents' with a time of '08:00-16:00' and 'Sales' with a time of 'Varies*'. Below the table are buttons for '+ Add Alarm', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Alarm Name	Queue Name	Thresholds	Recipients	Time	Alarm Message	Enabled	Delete
Support - agents	Support	2	1	08:00-16:00		<input type="checkbox"/>	
Sales	Sales	1	0	Varies*		<input type="checkbox"/>	

Standardtiden for en alarm er mandag-fredag 0800–1600.

For å endre Tiden en alarm skal være aktiv, klikk på hyperkoblingen i Tid-kolonnen for å åpne et nytt vindu.

I Alarmtid-vinduet kan du velge hvilke tidsperioder som alarmen skal være aktiv.

Vi foreslår at du definerer Alarmtiden til å ligne på de vanlige åpningstidene. Husk at alarmer som «mindre enn x agenter logget på», alltid vil utløses utenfor åpningstidene.

7.4.3 Mottakere

Her definerer du alarmmottakerne og hvordan og når de skal motta alarmer.

Name	Mobile Number	SMS	Call	Email	Time	Enabled	Delete
Andreas Wallin	004798 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	08:00-24:00	<input checked="" type="checkbox"/>	
Christian Thorsrud	004795 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	08:00-16:00	<input type="checkbox"/>	
Paal Kongshaug	004798 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	paal.kongshaug@puzzel.com	(Varies*)	<input checked="" type="checkbox"/>	

+ Add Recipient Save changes Undo changes

Det finnes tre forskjellige måter å motta alarmer på, SMS, e-post og via telefon. Vi anbefaler at du bruker SMS og e-post som dine foretrukne kontaktkanaler. Dette er fordi du mottar begrenset med informasjon når du mottar et anrop. Du blir informert om at en alarm har blitt utløst, og at du kan finne mer detaljert informasjon, i administrasjonsportalen og i en SMS eller en e-post hvis du abonnerer på disse kontaktmetodene.

Mobilnumre må inkludere 00 og landskoden

7.4.3.1 Mottakers tid

Klikk på hyperkoblingen i kolonnen Tid i tabellen Mottakere hvis du vil definere tidsperioden da en mottaker skal motta alarmer.

7.4.4 Alarmlogg

Her kan du se en logg over alarmene som er blitt sendt til en mottaker. Hvis du har opprettet en alarm men ikke har definert at en mottaker skal motta den, vil den ikke

vises i alarmloggen. Hver natt blir alle loggoppføringer som er eldre enn tre måneder, slettet.

▼ Alarms ?				
▼ Recipients ?				
▼ Alarm Log ?				
Filter				
Date and Time	Alarm Name	Queue Name	Threshold Name	Recipient Name
16.12.2015 13:57:03	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin
16.12.2015 13:52:01	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin

7.5 Medlytt

Brukere (ledere) med tilgang til siden Medlytt kan lytte til samtaler mellom innringere og agenter. Verken innringeren eller agenten kan høre medlytterens stemme under samtalen.

Puzzel-løsningen kan konfigureres slik at den varsler agenten når noen lytter på samtalen hans/hennes (agenten får opp et hodetelefonikon i sin agentapplikasjonen og hører et kort lydsignal (~0,3 sek)). Men hvis varslingsfunksjonen er slått av, vil agenten ikke være klar over at noen har lyttet til samtalen.

For å lytte på en samtale må du først søke etter en agent du vil lytte på. Søk etter agenter ut fra navn eller brukergruppen de tilhører. Du kan også finne agenter som nå har statusen *I samtale*, ved å klikke i avmerkingsboksen *Agenter i samtale*.

The screenshot shows the 'Silent Monitoring' interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right, there are user details for 'Paal Kongschaug' and 'Andreas Demo'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Home » Services » Silent Monitoring. The main heading is 'Silent Monitoring'. A message states: 'There is no active Silent Monitoring request at the moment'. Below this, there is a search section titled 'Search/Select Agent ?'. It includes a search bar for 'Search Agent: Enter Agent Name', a dropdown for 'User Group: Select User Group', a checkbox for 'Connected Agents', and a red 'Search' button. Below the search section, there is a table with the following columns: Agent Name, Agent's Phone Number, Skills, User Group, Status, and Status Duration. The table is currently empty.

Hvis en agent har en hodetelefon ved siden av navnet sitt, har en annen person allerede bedt om medlytt på denne agenten. Bare én bruker kan lytte til en bestemt agent om gangen.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
Christian Thorsrud (thochri)	Softphone	All requests	Admins	Logged off (0)	1 d 01:36:32
Thomas Rødseth (Thomas)	Softphone	All Phone Queues	Admins	Ready	3:27:25

Når du har funnet agenten du vil lytte til, klikker du på hans/hennes navn for å åpne vinduet *Be om medlytt*.

7.5.1 Be om medlytt

I vinduet *Be om medlytt* må du taste inn telefonnummeret ditt (fasttelefon eller mobil) inkludert 00 og landskode.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:

Agent Name	Agent's Phone Number	Status	Status Duration
	Softphone	Logged off	
	569	Logged off	
	560	Logged off	
Paal Agent (paal-agent)	Softphone	Pause (0) (Break)	1:31

Request Silent Monitoring ?

Your phone number

calls until today

Du må deretter bestemme hvor mange samtaler du vil lytte til (standard er én) og til hvilket klokkeslett. Grunnen til at du angir en tidsbegrensning er for å unngå situasjoner der Puzzel ringer deg når du ikke er tilgjengelig (f.eks. i et møte)

Når du har lagt inn den relevante informasjonen, klikker du på *Legg til*.

Du kan legge inn et annet telefonnummer enn ditt eget hvis det er en annen som skal lytte til den valgte agentens samtale(r).

7.5.2 Forespørsel om medlytt

Etter at forespørselen om medlytt har blitt lagret, vil detaljene for forespørselen vises øverst i venstre hjørne av Medlytt-siden.

Hvis agenten du vil lytte til, allerede er i en Puzzel-samtale, vil du motta et anrop umiddelbart. Hvis den valgte agenten ikke er i en Puzzel-samtale, vil du bli oppringt neste gang agenten besvarer en Puzzel-samtale. Merk at det ikke er noen garanti for at agenten du vil lytte til, vil motta og besvare et anrop fra Puzzel innenfor

tidsbegrensningen. Grunnen kan være at agenten logger av / klikker Pause, eller at det er svært få innkommende anrop til køen som agenten besvarer.

Silent Monitoring

Silent Monitoring Request Information		Call information	
Supervisor	Jan Rygh (jan)	Access Number	2149
Supervisor's Phone Number	00474	Calling Number	2149
Agent	Yan's Wang's (yan)	Queue Name	Q_SALES
Request Details	5 calls until 16:00		

[Delete](#)

Når Puzzel ringer ditt/medlytterens telefonnummer slik at du (medlytteren) kan lytte til agentens samtale med innringeren, kommer anropsinformasjonen (innringers nummer, aksessnummer, kønavn) til syne øverst til høyre. Nummeret som vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-aksessnummer (må konfigureres).

Hvis agenten foretar et spørreanrop mens du lytter, vil medlytteren fortsatt høre samtalen. Hvis agenten setter over innringeren, blir medlytteren frakoblet.

Bare brukeren Puzzel Admin kan ha mer enn én aktiv forespørsel om medlytt av gangen. Dette kan være nyttig hvis du ønsker å la personer som ikke har tilgang til siden Medlytt (f.eks. nye agenter), lytte til noen anrop som besvares av en erfaren agent, samtidig som du lytter til en annen agent. Du bør ikke bestille medlytt av to ulike agenter samtidig på ditt eget telefonnummer. Det er svært sannsynlig at de to agentene vil være i samtale samtidig.

7.6 Køer

I Køer-menyen (under Tjenester) kan du konfigurere Køer vist i Puzzel (også kalt Virtuelle køer), og du kan definere SLA-er for Systemkøer.

The screenshot shows the Puzzel admin interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The 'Services' menu is expanded, showing 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues', 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', 'Lists', and 'Social'. The 'Queues' menu item is highlighted. Below the navigation, the breadcrumb 'Home » Services » Queues' is visible. The main content area is titled 'Queues' and contains two links: 'Queue Display Settings (?)' and 'Queue SLA Settings (?)'.

Under Kø sammensetning kan du definere hvilke køer som skal være synlige i agentapplikasjonen og i administrasjonsportalen. Standardløsningen er å definere en kø

vist i Puzzel for hver systemkø, men det er også mulig å definere køer vist i Puzzel som består av flere systemkøer.

7.6.1 Køsammensetning

▼ Queue Display Settings ?

Queue Name Shown in Puzzel	Consists of these system queues	Webaccess
1. Sales <input type="text"/>	Sales	<input type="checkbox"/>
2. Support <input type="text"/>	Support	<input type="checkbox"/>
3. Switchboard <input type="text"/>	Switchboard	<input type="checkbox"/>
Sum phone <input type="text"/>	Sales Support Switchboard	<input type="checkbox"/>

I eksemplet over er Salg, Support og Sentralbord tre separate systemkøer (med hver sin egen kø vist i Puzzel) som vi har bestemt å gruppere sammen i en ny kø vist i Puzzel kalt «Sum Telefon». Denne køen oppsummerer aktiviteten i alle de tre systemkøene.

En systemkø kan inkluderes i én eller flere køer vist i Puzzel, og du kan ha systemkøer som ikke er inkludert i noen kø vist i Puzzel, f.eks. Ring ut-køen. Merk at SLA-er er definert per systemkø, og at i statistikker bruker vi systemkøene.

Hvis du sletter en kø her, vil det få konsekvenser for Køoversikt, Ticker og Wallboard.

7.6.1.1 Webtilgang til kø

Hvis du tilbyr tilbakeringing fra nettsiden din (en Ring meg-knapp) eller hvis du har Chat i Puzzel-løsningen din, og du bare vil tilby tilbakeringing eller chat når en agent er ledig, eller bare når mindre enn x venter i kø, kan du åpne den relevante Kø for webtilgang hvis du ikke bruker Puzzels web-services. Organisasjonens nettside kan da spørre Puzzel om køstatus, og deretter tilby tilbakeringing eller chat bare når agenter er logget på eller få venter i køen. Se også Webtilgang til tidsmodul.

7.6.2 SLA-innstillinger for køer

Her kan du definere SLA-er (Service Level Agreements) for de forskjellige systemkøene i Puzzel. SLA-er brukes til å prioritere mellom henvendelser som venter i forskjellige køer. SLA-er kan ses på som servicemål per kø, f.eks. e-poster til support skal besvares innen fem timer, mens telefonanrop til salg skal besvares innen 30 sekunder.

En henvendelse som venter i kø, har til ethvert tidspunkt en SLA-score.

$$SLA\ score = \frac{\text{The request's actual wait time in queue} * 100}{\text{The queue's predefined SLA}} + \text{VIP points (if any)}$$

VIP-poeng er bare relevante for tjenester med VIP-funksjon, som gir noen innringere prioritet.

Merk at hvis det ikke er angitt noen SLA for en kø, blir eventuelle VIP-poeng som gis til en henvendelse som ankommer denne køen, ignorert ved prioritering av henvendelser.

Eksempler

- 120 sekunder ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder gir en SLA-score på 200
- 30 sekunder ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder gir en SLA-score på 50

Standardløsningen er at henvendelsen med høyest SLA-score sendes til den første ledige agenten som kan besvare en henvendelse fra køen.

Køens SLA-score i Køoversikt er henvendelsen med høyest SLA-score.

7.6.2.1 SLA-overløp

Hvis det defineres SLA-overløp, vil enkelte henvendelser vente lenger i kø for å få en agent med høyere skills (som ikke har tatt pause), selv om agenter med lavere skills er ledige. SLA-overløp er nyttig når agenter besvarer mer enn én kø, og du foretrekker at en kunde venter litt lenger for å få kontakt med en agent med høyere skills.

Ved å definere SLA-overløp for en kø definerer du hvor lenge henvendelser skal vente på påloggede agenter med høye skills (som ikke har tatt pause) før en agent med lavere skills tas i bruk.

Bruk av SLA-overløpsfunksjonen kan føre til en mindre effektiv distribusjon av henvendelser. Du kan oppleve situasjoner der kunder venter i lang tid på en bedre kvalifisert agent når en mindre kvalifisert agent er ledig, men til slutt ender opp med den mindre kvalifiserte agenten likevel, fordi ingen agent med høyere skills ble ledig innenfor den definerte tidsperioden. Hvis du vil definere SLA-overløp, anbefaler vi at du først rådfører deg med Puzzel.

Under SLA-innstillinger for køer kan du definere verdier i disse kolonnene:

▶ Queue Display Settings ?

▼ Queue SLA Settings ?

System Queue	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)
Chat Sales	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Support	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="300"/>
Switchboard	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

- SLA:** Køens SLA i sekunder. Jo lavere verdi, desto viktigere er denne køen i forhold til andre køer når henvendelser prioriteres. Hvis SLA er 0 (= ingen SLA), betyr det at denne køen er mindre viktig enn køer med SLA > 0. SLA = 0 kan være nyttig for f.eks. e-postkøer hvis du ikke vil at e-poster skal sendes til agenter når anrop venter i en kø. Alternativt kan du angi svært høye SLA-er for e-postkøer. Vi anbefaler at du angir en SLA > 0 for alle køer for e-post, chat og sosiale medier.
- Alternativ SLA:** Standard = 0 (= ikke i bruk). Du skal bare angi en verdi > 0 hvis du vil at den beregnede Svarprosent innenfor SLA i Ticker kø, Wallboard og agentapplikasjonens køoversikt skal baseres på den alternative SLA-en istedenfor på SLA-en brukt ved prioritering. Merk at dette ikke endrer hvordan henvendelser prioriteres.
- SLA-overløp 1:** Standard = 0 (= ikke i bruk). Hvis du definerer en verdi > 0, f.eks. 200 (en SLA-score, ikke sekunder), søker henvendelser i denne køen bare etter agenter med skillnivå 6–9 (de beste) før henvendelsene har en SLA-score som er høyere enn den definerte verdien for SLA-overløp 1.
- SLA-overløp 2:** Standard = 0 (= ikke i bruk). Hvis du definerer en verdi for SLA-overløp 1 (f.eks. 200), må du definere en verdi (SLA-score) for SLA-overløp 2 som er \geq verdien for SLA-overløp 1. Hvis du bare ønsker SLA-overløp 1, må du angi samme verdi for SLA-overløp 1 og 2. Hvis SLA-overløp 2 settes til f.eks. 300, søker henvendelser i kø bare etter agenter med nivå 3–9 når henvendelsene har en SLA-score som ligger mellom de to definerte verdiene for SLA-overløp (her mellom 200 og 300). Henvendelser i kø med SLA-score > den definerte verdien for SLA-overløp 2, vil søke etter agenter med skillnivå 1–9.

7.6.3 Tildelingsalgoritmer

I disse to forskjellige situasjonene brukes forskjellige algoritmer.

1. **Ingen kø** – En henvendelse ankommer en kø (der ingen venter), så henvendelsen kan «velge» mellom flere ledige agenter. Den av de ledige agentene som har høyest skillscore på denne køen (= nivået på medietypen pluss vanlige skills køen består av) velges, men hvis flere agenter har samme skillscore på køen, velges agent ut fra en av disse algoritmene:
 - **Tid for tildeling:**
Velg den agenten som det har gått lengst tid siden sist ble tilbudt en henvendelse.
 - **Avslutningstid:**
Velg den agenten som har vært ledig lengst
2. **Kø** – En agent blir ledig (avslutter etterbehandling etter samtale, avslutter en chat, logger på eller avslutter pause), og det er ingen henvendelser i kø som er reservert til denne agenten, men henvendelser venter i minst to køer som agenten kan besvare:
 - **Standard:**
Velg henvendelsen med høyest SLA-score fra de køene som agenten kan besvare. (Hvis SLA-overløp er konfigurert, vil dette påvirke allokeringen.)
 - **Alternativ:**
Velg henvendelsen med høyest SLA-score fra kø(er) som agenten har høyest skillscore på.

Kontakt Puzzel support hvis du vil endre algoritme som brukes.

7.6.4 Reservert/foretrukket agent

Hvis du vil at en innringer/chatte/e-postavsender i køen skal bli tildelt den samme agenten som sist, kan Puzzel support konfigurere *Reservert agent* for den valgte køen.

Det er to parametere som må konfigureres:

- *hvor lenge systemet skal lagre opplysningene om hvilken agent som sist tok seg av kundens anrop/chat/e-post («Autolagring reservert agent» i x dager). Som kunde-ID bruker vi her innringers nummer, chatter-ID (e-postadresse) og e-postens avsender.*
- *hvor lenge (x sekunder) en innringer/chatte/e-postavsender skal måtte **vente på den reserverte agenten** (hvis det er angitt en slik agent i autolagringstabellen). Etter x sekunder får henvendelsen den aktuelle agenten som foretrukket agent, og henvendelsen kan tilbys til andre agenter (når den er «først» i køen).*

Ved innkommende anrop og chat blir henvendelsens reserverte agent gjort om til *foretrukket agent* hvis agenten er logget av nå, eller hvis han/hun logger seg av i løpet av den reserverte tiden.

For innkommende e-poster beholder agenten statusen som reservert agent i den definerte reserverte tiden selv om agenten blir logget av eller logger seg av.

Hvis du plasserer e-post/e-oppgaver i kø med Puzzel web-services (requestAdd), kan du legge inn informasjon om de ulike henvendelsenes reserverte agent og reserverte tid hvis du ønsker det.

Tildeling av henvendelser med en reservert agent

Når en agent blir ledig og det er **et telefonanrop eller en e-post** i kø reservert for denne agenten, blir denne henvendelsen sendt til denne agenten selv om agenten ikke er logget på køen den reserverte henvendelsen venter i, og selv om denne henvendelsen ikke er først i kø. Hvis en henvendelse i en kø for **chat** (eller sosiale medier) er reservert for agenten, blir henvendelsen bare sendt til denne agenten hvis agenten er logget på med en profil som inneholder medietype chat (eller sosiale medier). Hvis ingen henvendelse er reservert til denne agenten, får agenten en henvendelse fra en kø han kan svare på, ifølge den valgte tildelingsalgoritmen.

Alternativ behandling av henvendelser med en reservert agent (i e-postkøer)

For e-post-/e-oppgavekøer er standard tildeling av henvendelser med en reservert agent kanskje ikke alltid den «beste» løsningen, siden en e-post reservert til en agent ikke nødvendigvis er viktigere enn andre e-poster, chatter eller samtaler i kø med (mye) høyere SLA-scorer.

For å justere standard virkemåte for henvendelser med reservert agent kan følgende løsninger (en av dem eller begge) velges for en eller flere (e-post-) køer:

- Tildel henvendelse reservert til agent **bare hvis agenten er logget på den aktuelle køen**
- Tildel henvendelse reservert til agent **bare hvis henvendelsen er «først» i kø.**

Disse valgene kan også velges for køer med andre medietyper enn e-post.

Kontakt Puzzel support hvis du vil begynne å bruke et av disse valgene eller begge to for en av dine køer.

7.6.5 Maks antall henvendelser i kø

For at Puzzel-plattformen og din Puzzel-løsning ikke skal bli spammet av «falske» tilbakeringsbestillinger fra web og av søppel-e-post til Puzzel-køene (som e-post eller ved bruk av requestAdd), undersøker vi om køen er full, før vi legger en ny tilbakeringing bestilt på e-post eller web til i køen.

Puzzel kan legge inn en grense, for hver kø, for hvor mange henvendelser som skal tillates i e-postkøer, og for hvor mange tilbakeringer bestilt på web som skal tillates i telefonkøer. Hvis det ikke er angitt noen slik grense, tillater vi maks 1000 henvendelser per e-postkø og maks 1000 tilbakeringer bestilt på web. Ta kontakt med Puzzel hvis du vil tillate flere (eller færre) enn 1000 e-poster eller tilbakeringer bestilt på web i en kø, slik at vi kan angi de «riktige» maksverdiene for dine køer.

For innkommende anrop kan det angis et maks antall anrop i kø (per kø), og hvis det angis en maksverdi for en av køene dine, må det angis hva som skal gjøres med innringere som rutes til Køen og blir avvist.

For chatkøer er maks antall henvendelser i kø 30. Ta kontakt med Puzzel support hvis du vil angi andre maksverdier enn standardverdiene.

7.7 Dialer

7.7.1 Oversikt

Med Dialer kan du utføre utgående kampanjer i Puzzel. Én Puzzel Dialer-**kampanje** har én **liste**; den er knyttet til én **systemkø**, og den har sin egen konfigurasjon. Det kan være én eller flere Dialer-kampanjer i en Puzzel-løsning. Bare agenter som er logget på med en profil som har skillen for kampanjens kø, mottar anrop.

En kampanje bruker modusen Preview (ring agenten først) eller Predictive (ring kontakten først).

Dialer ringer hver kontakts telefonnummer i kampanjens liste. En fil med kontakter kan lastes opp via grensesnittet i administrasjonsportalen ved behov (f.eks. daglig, ukentlig, månedlig eller ad hoc), eller du / et system kan når som helst legge ut en fil på Puzzels sikre FTP-server (Puzzel oppdager den nye filen og importerer den). Når en ny fil importeres, kan du velge om innholdet i denne filen skal ERSTATTE innholdet i den eksisterende kampanjelisten, eller om innholdet i filen skal LEGGES TIL i kampanjelisten. I tillegg kan du bruke Dialer API (<https://API.puzzel.com/Dialler/>) til å legge til, redigere og slette enkeltkontakter.

Informasjon om den oppringte kontakten (f.eks. navn, alder, adresse, interesser) kan presenteres for agenten i et Puzzel-screenpop (informasjon fra listen) og/eller i et eksternt system (CRM).

Agenten kan registrere resultatet av samtalen i fanen Henvendelsesregistrering i agentapplikasjonen eller i CRM-systemet der kontaktinformasjonen ble vist.

På Dialer-hovedsiden vil du se de definerte Dialer-kampanjene:

Name	Description	System Queue	Dialler mode	Active
Win-back	Win-back campaign for product X	DIALER Q1	Preview (Call agent first)	No
New sales	Sell our brand new product	DIALER Q2	Predictive (Call contact first)	No

Klikk på et Dialer-kampanjenavn for å åpne siden *Rediger Dialer-kampanje*. På siden Rediger Dialer-kampanje kan du se og redigere detaljer for den valgte kampanjen.

Når alle konfigurasjonene er utført og innholdet i en fil er importert til listen, kan du endre kampanjestatus til *Aktiv*. Det vil bare bli ringt til kontakter hvis det er nok agenter

pålogget, kampanjen er aktivert og den er innenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene). Noen kontakter vil bli flyttet fra listen og inn i køen hvert minutt (i henhold til konfigurasjonen), slik at køen har kontakter å ringe.

Home Page » Services » Dialler » New sales

Edit Campaign: New sales ?

Name*	Description	Campaign Status	
<input type="text" value="New sales"/>	<input type="text" value="Sell our brand new product"/>	<input type="radio"/> Enabled <input checked="" type="radio"/> Disabled	
System Queue	Access Number	<input type="button" value="Import Wizard"/> ?	<input type="button" value="Generate Report"/> ?
<input type="text" value="DIALER Q2"/>	<input type="text" value="21492979"/>	<input type="button" value="Empty Dialler List"/> ?	<input type="button" value="Preview List"/> ?
Display number(s) to contact	Edit numbers		
<input type="text" value="21498312,21498314"/>	<input type="button" value="+"/>		

- ▶ General Settings ?
- ▶ FTP File Import ?
- ▶ Agent Feedback ?
- ▶ Variables Common to List ?
- ▶ Columns/Variabels in import file/list ?
- ▶ Filter/Sort ?
- ▶ Import History ?

7.7.2 Dialer-moduser

De to Dialer-modusene er *Preview* (ring agenten først) og *Predictive* (ring kontakten først). Hvis du vil endre modus på en eksisterende kampanje, må du ta kontakt med Puzzel support.

7.7.2.1 Preview – Ring agenten først

Med denne modusen ringes agenten først, og informasjonen om kontakten som vil bli ringt opp, blir presentert i agentapplikasjonens screenpop og/eller i agentens CRM-system. Når agenten har besvart anropet (f.eks. etter 15 sekunder), ringes kontaktens nummer. Da kan følgende skje: Anropet blir besvart, nummeret viser seg å være opptatt, eller kontakten tar ikke telefonen innen den fastsatte maksimale ringetiden (eller agenten konkluderer med at personen ikke svarer, og legger på mens det ringer). Med denne modusen er agenten forberedt, og det blir ingen «silent calls».

For at prosessen skal gå raskere, kan agenten slå på autosvar på sin Puzzel Softphone. Dette kalles av og til «tvungen forhåndsvisning».

7.7.2.2 Predictive – Ring kontakten først

Med denne modusen ringes kontaktene først. Først når en kontakt svarer, blir en ledig agent oppringt og koblet til kontakten.

Predictive mode bør bare brukes hvis agentene bruker Puzzel Softphone (agentapplikasjonen gir autosvar selv om agenten ikke har slått på autosvar). Uten umiddelbart autosvar fra agentens telefon vil Predictive mode nesten bare føre til «silent calls», dvs. at kontaktene svarer og deretter legger på (eller blir frakoblet), siden det ikke blir koblet til noen agent i løpet av de første sekundene.

Med Predictive mode prøver Dialer å gjøre agentens ledigtid (tiden brukt til å vente på en besvart kontakt) så liten som mulig og samtidig holde andelen silent calls under en viss grense.

Hvis antallet påloggede agenter er mindre enn ti, kan det hende at ledigtiden blir lang, og at andelen silent calls blir vesentlig høyere enn det valgte målet, med mindre du har satt ned tempoet manuelt ved å sette *Overdial justering* til -1 eller -2.

Dialer ringer til én kontakt per ledig agent og utfører i tillegg et visst antall ekstra anrop (**overdial**). Den ringer altså til x flere kontakter enn det er ledige agenter på det aktuelle tidspunktet. Grunnen til at Dialer foretar slik «overdial», er at det tar tid å få svar, og at mange anrop ikke blir besvart.

Dialer beregner kontinuerlig det optimale antallet overdials ut fra hvor mange agenter som er logget på (og som ikke har tatt pause), og ut fra gjennomsnittsverdier fra den siste tiden for svarprosent, samtaleid, etterbehandlingstid og andel silent calls.

Hvis beregningen tilsier at Dialer bør utføre flere overdials, gjør den det. Hvis beregningen viser at det bør ringes til færre kontakter, ringes det ikke til en ny kontakt når det første pågående anropet resulterer i svar / opptatt / ikke svar.

Eksempel: Hvis det er 20 påloggede og 2 ledige agenter og Dialer har beregnet at det bør utføres 2 overdials, ringer Dialer til $2 (= \text{antallet ledige agenter}) + 2 (\text{overdials}) = 4$ kontakter.

Når Dialer beregner antall overdials som skal utføres, går den ut fra at agentene som er logget på, bare svarer på denne køen. En agentprofil som inneholder skillen for en kampanje med Predictive mode (ring kontakten først), må derfor bare inneholde denne skillen (og telefon).

7.7.2.3 Power mode (ring kontakten først)

Hvis du ikke ønsker å bruke Preview mode (ring agenten først) og ikke har minst ti agenter pålogget en kampanje, anbefaler vi å bruke Predictive mode (ring kontakten først) og å sette **Autojuster = Nei** og **Fast overdial = 0**. Dette ligner Power mode.

Med denne innstillingen ringer Dialer til én kontakt per ledig agent + det angitte *Fast overdial*-antallet.

Merk at det kan være silent calls også med *Fast overdial = 0*, siden en ledig agent kan klikke på *Pause*, starte et utgående anrop eller motta et spørreanrop / overført anrop mens Dialer ringer til en kontakt (siden agenten var ledig)! For å unngå silent calls bør agentene bare klikke på *Pause* mens de er i Etterbehandling (ikke mens de har statusen Ledig).

7.7.2.4 Call blending

Hvis du vil at agentene dine skal foreta utgående anrop når det ikke er noen innkommende anrop (eller chatter eller e-poster) i kø, anbefaler vi at agentene bruker en profil med skills for én eller flere inngående køer og skillen for én eller flere kampanjer med Preview mode. De inngående køene må ha SLA > 0, og kampanjens køer må ha en SLA = 0, slik at inngående alltid blir prioritert.

Ikke inkluder skillen for en kø med Predictive/Power mode (ring kontakten først) i en profil sammen med inngående-skills, siden dette vil føre til silent calls.

7.7.3 Import wizard og filformat

Klikk på *Import wizard*-knappen for å åpne vinduet der du kan laste opp en ny CSV-/TXT-fil fra datamaskinen din. Hvis den forhåndsviste filen ser OK ut, klikk på *Start import*. Du kan velge mellom å LEGGE TIL innholdet i filen i den eksisterende listen eller å ERSTATTE det eksisterende listeinnholdet med innholdet i filen. *Erstatt* er systemstandard, men du kan lagre *Legg til* som din standardverdi.

phone_num	var1	var2	var3	var4	var5	var6	var7	var12	external_id	date_from	date_to	time_from	time_to
26100000	Важно	клиент	m	44	a	Oslo	produkt x	blergh_1	1001			12:00	16:00
26100001	Martin	lastname 2	f	78	b	Oslo	produkt z	blergh_2	1002	2017-10-01		16:00	21:30
26100002	Truls	lastname 3	m	22	a	Oslo	produkt y	blergh_3	1003		2017-11-01	12:00	
26100003	Nina	lastname 4	f	35	a	Hamar	produkt x	blergh_4	1004	2017-10-01	2017-11-01		16:00
26100004	Jan	lastname 5	m	46	c	Bergen	produkt x	blergh_5	1005				

Kontaktens *phone_num* er standardverdi i feltet **Nøkkel**, men du kan velge å bruke *external_id* som nøkkel isteden. Om det er påkrevd med **unik nøkkel** eller ikke, er konfigurerbart (standardverdi ikke påkrevd).

1. Hvis det er påkrevd med unik nøkkel og en fil som skal lastes opp, inneholder **duplikater**, blir duplikatene listet opp, og du får ikke lov til å importere filen.
2. Hvis det er påkrevd med unik nøkkel og du begynner å importere en fil (uten duplikater) som skal legges til i det eksisterende listeinnholdet, og filen inneholder en kontakt med en nøkkel som allerede eksisterer i den eksisterende Dialer-listen, blir importen stoppet/reversert, og duplikatene blir listet opp.
3. Hvis det IKKE er påkrevd med unik nøkkel og en fil som skal lastes opp, inneholder **duplikater**, blir det gitt en advarsel (duplikatene vises), og du kan importere filen med duplikater.
4. Hvis det IKKE er påkrevd med unik nøkkel og du begynner å importere en fil (uten duplikater) som skal legges til i det eksisterende listeinnholdet, og filen inneholder en kontakt med en nøkkel som allerede eksisterer i Dialer-listen (et duplikat), blir det ikke gitt noen advarsel, og filen blir importert (siden du ikke har krevd unik nøkkel).

Hvis en kontakts *phone_num* er tomt eller inneholder bokstaver, parenteser eller mellomrom, blir kontakten oppført som «Ulovlig telefonnummer» i importveiviseren. Hvis du klikker på *Start import*, blir kontakter med ulovlig telefonnummer ikke importert. Denne telefonnummervalideringen brukes ikke når filene importeres med FTP.

- **Skilletegn:** Hvis du importerer en CSV-/TXT-fil og får en rød boks rundt overskriftsraden når Skilletegn = auto, prøv å bytte til skilletegnet ; (semikolon) eller , (komma).
- **Koding:** Hvis filen har UTF-8-koding, skal all tekst vises riktig (med Koding = (auto)). Hvis filen ikke har UTF-8-koding, kan du velge ANSI, latinsk for en norsk/dansk/svensk liste (pga. æ/ø/å og ö/ä/å) og kyrillisk (bulgarsk) for en bulgarsk liste.

Filformat for Dialer-liste

- **.csv- eller .txt-filer** med komma, semikolon eller tabulator tegn som skilletegn. Vi anbefaler **UTF-8-koding**. Hvis du lagrer listen som CSV- eller TXT-fil i Microsoft Excel, må du velge *CSV UTF-8 (*.csv)* som Type.
- Hvis Puzzel skal hente filer på Puzzels FTP-server, må **filnavn**, filtype og skilletegn samsvare med de verdiene som er forhåndsdefinert under trekkspillmenyen FTP-

filimport. I tillegg må kolonneoverskriftene i filen være riktige. Filer importert ved hjelp av importveiviseren kan ha et hvilket som helst filnavn.

- Den **første raden (overskriften)** må inneholde kolonnenavnene **phone_num** (obligatorisk) og eventuelt **var1-var30** (så mange som du trenger) og eventuelt **date_from, date_to, time_from, time_to** og/eller **external_id**. Kolonnene kan komme i en hvilken som helst rekkefølge.
 - **phone_num** er telefonnummeret til kontakten som skal ringes opp.
 - De valgfrie kolonnene **var1-var30** kan inneholde informasjon om kontaktene, f.eks. navn, alder, adresse osv. og/eller en (del av en) URI. Innholdet i (én eller flere av) variabelkolonnene kan presenteres for agenten i et Puzzel-screenpop, eller man kan, ved hjelp av en URI, vise kontakten i et screenpop i et CRM-system.
 - Hvis **external_id** is er definert som nøkkelen, er **external_id** obligatorisk
- Maks 10 000 oppføringer i en fil som lastes opp manuelt til administrasjonsportalen, og maks 200 000 oppføringer i en fil hentet på Puzzels FTP-server.
- Maks 1024 tegn i verdiene i kolonnene **var1-var30**.

Felt	Beskrivelse
phone_num	Kontaktens telefonnummer. Obligatorisk. Ingen mellomrom eller parenteser. Prefikset 00 eller + og landskode er bare nødvendig for utenlandske numre*. Eksempel: +443333000066, 00443333000066 and 03333000066 vil fungere, men <i>ikke</i> +44(0)3333000066.
var1-var10	Grunnvariabler. Maks 1024 tegn per variabel. Valgfri.
var11-var30	Ekstra variabler. Maks 1024 tegn per variabel. Ingen støtte for filtrering. Valgfri.
date_from	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd Den første datoen man kan ringe kontakten. Valgfri.**
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd Ring kontakten til (men ikke på) denne datoen. Valgfri**
time_from	tt:mm. Det tidligste tidspunktet på dagen man kan ringe kontakten, i lokal tid***
time_to	tt:mm. Det seneste tidspunktet på dagen man kan ringe kontakten, i lokal tid***
external_id	Bare nødvendig hvis det er konfigurert at Key = external_id.

- * Utenfor (hoved-)landet som er definert for denne Puzzel-kundeløsningen.
- ** Datoformatet som brukes ved presentasjon av datoer i Forhåndsvis liste og Detaljert rapport er åååå-mm-dd
- *** Verdiene for *time_from* og *time_to* antas å være i lokal tid, dvs. innenfor den tidssonen Puzzel-kunden har konfigurert. Merk at *time_to* er det siste tidspunktet en kontakt kan legges inn i køen. En kontakt kan dermed bli oppringt noen minutter etter *time_to* hvis det er mange kontakter i kø.

Det har ikke noe å si om feltnavnene er skrevet med store eller små bokstaver.

Merk at hvis du krever unique phone_num i listen din og du har to kontakter som har identisk nasjonalt telefonnummer (f.eks. 987654321), bortsett fra at telefonnummeret til den ene er med landskode (f.eks. 0047), blir begge disse kontaktene sett på som unike.

7.7.3.1 Maks listestørrelse / automatisk sletting av gamle kontakter

Listen til en kampanje kan ikke inneholde mer enn 400 000 kontakter. Hvis du bruker *Legg til* istedenfor *Erstatt* når du laster opp nye filer, kan det hende at listen blir svært stor hvis du aldri tømmer den.

For å unngå svært gamle og ikke-relevante kontakter i listen vil vi hver natt, i lister med mer enn 5000 kontakter, slette kontakter som

- ble importert for mer enn 365 dager siden, eller som
- ble «avsluttet» (kontakten har svart, eller alle anropsforsøk er foretatt) for mer enn 31 dager siden, eller som
- har en *date_to* som var for mer enn 31 dager siden

7.7.4 Forhåndsvis liste, Søk og Deaktiver nummer fra liste

Klikk på *Forhåndsvis liste* for å se listeinnholdet. Bare de første 100 kontaktene vises i første omgang. Vær oppmerksom på at det kan ha blitt definert filtre som begrenser det du ser. Du kan fjerne avmerkingen for *Bruk definert(e) filter (filtre)* hvis du vil se / søke i hele listen og ikke bare det filtrerte innholdet.

List Preview ?

Search Use defined filter(s)

Called number	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Disable
99	Per	Hansen	m	1	a	Oslo 1	produkt x	-	-	-	<input type="checkbox"/>
97	Kari	Nilsen	f	2	b	Oslo 2	produkt z	-	-	-	<input type="checkbox"/>
22	Nina	Olsen	m	3	c	Oslo 3	produkt z	-	-	-	<input type="checkbox"/>
94	Ole	Be	f	4	a	Oslo 4	produkt x	-	-	-	<input type="checkbox"/>
48	Per	Be	m	5	b	Bergen	produkt y	-	-	-	<input type="checkbox"/>
40	Truls	dal	f	6	c	Bergen	produkt x	-	-	-	<input type="checkbox"/>
55	yvind	Klok	m	7	a	Bergen	produkt z	-	-	-	<input type="checkbox"/>
97	Olga	Be	f	8	b	Bergen	produkt z	-	-	-	<input type="checkbox"/>
77	Petra	Nilsen	m	9	c	Bergen	produkt x	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Du kan søke etter kontakter ved å skrive inn tekst eller et telefonnummer, og du kan bruke * som jokertegn. Eksempler på søk:

- hans* viser alle oppføringer som begynner på hans
- *123 viser alle oppføringer som slutter på 123
- 12345678 viser alle oppføringer som er lik 12345678

Hvis du vil utelate en kontakt fra den aktive listen, slik at Dialer ikke ringer kontaktens nummer (på nytt), merker du av i boksen *Deaktiver* til høyre for kontakten.

7.7.5 Generelle innstillinger

General Settings ?

Time Intervals: Period 1 - Period 2 - Period 3 - Period 4 -

Limit to Dates: From To Exclude Saturdays Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled Exclude Sundays

Max. number of calls per contact Min. minutes between retries Max. number of contacts in queue Dialer mode

FTP File Import ?

Agent Feedback ?

- **Tidsintervaller / tidsbegrensninger for datoer:** Definer minst én tidsperiode og alternativt *Fra-* og *Til-*datoer for kampanjen. Bare avtalte anrop vil bli utført utenfor den (de) definerte tidsperioden(e). Hvis du definerer mer enn én tidsperiode, kan disse ikke være overlappende. Hvis *Maksimalt antall anrop per kontakt* er > 1 og du har definert to eller flere perioder, foretar Dialer anrop i den første perioden. Kontakter som ikke svarer, blir ringt opp igjen i neste periode.
Eksempel: Hvis *periode 1* er satt til 09.00–15.59, *periode 2* til 16.00–20.59 og *Maksimalt antall anrop per kontakt* til 3, vil det første anropet til et nummer bli foretatt i periode 1. Numrene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 1, blir ringt opp igjen i periode 2. Numrene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 2, blir ringt opp igjen i periode 1 neste dag.

- **Tillat avtalte anrop «til meg selv» når kampanjen er deaktivert:** Hvis en agent legger inn nytt anrop med valget «til meg selv» og kampanjen er deaktivert på tidspunktet for det nye anropet, blir anropet bare utført hvis dette valget er avmerket og agenten blir ledig på dette tidspunktet eller maks «Minutter reservert til denne agenten» minutter senere.
- **Maksimalt antall anrop per kontakt:** Hvis et anrop til en kontakt resulterer i feil, opptatt eller ikke svar, ringer Dialer kontakten på nytt senere (i neste periode hvis det er definert mer enn én periode), med mindre dette var det siste forsøket. Hvis kontakten (eller kontaktens telefonsvarer) svarer, ringer ikke Dialer til kontakten igjen, med mindre agenten velger «[Merk som ubesvart](#)» eller legger inn et [nytt anrop](#).
Hvis du bruker Predictive mode og et anrop til en kontakt resulterer i et silent call, lar Dialer være å ringe opp kontakten igjen, med mindre «Ring kontakten igjen etter silent call med agent på linjen» er aktivert.
- **Minimalt antall minutter mellom forsøk:** Hvis et anrop til et nummer i listen resulterer i feil, opptatt eller ikke svar, venter Dialer i minst x minutter før nummeret ringes opp igjen (hvis det er flere forsøk igjen).
- **Maksimalt antall kontakter i kø:** Listen kan inneholde svært mange numre som skal ringes (kontakter). Hvert minutt legges nye numre inn i køen fra listen slik at antall numre i køen er så mange som definert. Hvis køen har Preview mode, bør du bruke en verdi som er mellom to og tre ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter. Hvis køen har Predictive mode, anbefaler vi en verdi som er minst fire ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter.
- **Dialer-modus:**
 - Standard er **Preview**, det vil si at køen først ringer agenten, og deretter kontaktens nummer.
 - Hvis modus er satt til **Predictive**, ringer køen først til kontakter, og når en kontakt svarer, ringer køen til en ledig agent. Kontakt Puzzel support hvis du ønsker å endre Dialer-modusen for en kampanje. Merk at **Predictive mode:**
 - krever > 10 agenter for lav andel silent calls!
 - krever Puzzel Softphone (eller ekstern agenttelefon som gir umiddelbart autosvar) slik at man unngår mange silent calls.

Parametere som bare bruke til Predictive mode (ring agenten først):

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From	To	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode Predictive (Call contact first) ▼	
<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="60"/>	<input type="text" value="20"/>		

Parameters for Predictive mode (Call contact first)

Target silent call rate (%)	Max. ringing time	Min. agents to run	Abandon if no agent within sec
<input type="text" value="3.0"/>	<input type="text" value="28"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="2.0"/>
Auto-adjust	Initial overdial	Overdial adjustment	
<input type="text" value="Yes"/> ▼	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="checkbox"/> After silent call, call contact again with agent on the line			
Screenpop to agent for silent call callbacks <input type="text"/>			

▶ FTP File Import ?

▶ Agent Feedback ?

- **Målverdi for andel silent calls:** Definer målverdien for andel silent calls her. Standardverdi 3 % (tillatt område 0–10 %). Andel silent calls = antallet silent calls / (antallet silent calls + antallet besvarte anrop). Når Predictive mode er valgt, prøver Dialer å gjøre agentens ledigtid (tiden fra agenten blir ferdig med etterbehandlingen etter en samtale, til han/hun mottar et nytt besvart anrop) så liten som mulig og samtidig holde andelen silent calls under den fastsatte målverdien. Merk at andelen silent calls vil være vesentlig høyere enn målverdien hvis det er mindre enn ti agenter, med mindre du har satt ned tempoet manuelt!
- **Maks ringetid:** Hvor lenge Dialer i Predictive mode skal vente på svar på et utgående anrop til en kontakt før den legger på. Standardverdi 28 sekunder, siden mange telefoner setter over til telefonsvarer etter 30 sekunder. Bør ikke settes lavere enn til 19 sekunder, fordi man da vil få mange ubesvarte anrop.
- **Minste antall agenter:** For at du skal kunne bruke Predictive mode, må minst 10 agenter være pålogget (og ikke ha pause). Jo flere agenter som er logget på (og jo kortere gjennomsnittlig behandlingstid), desto bedre fungerer Predictive mode. Med få påloggende agenter kan andelen silent calls bli svært høy, og/eller agentenes ledigtid kan bli svært lang. Hvis du aktiverer en kampanje og antallet påloggede agenter er under det definerte minste antall agenter, begynner ikke Dialer å ringe til kontakter. Hvis agenter logger seg av eller klikker på pause under en kampanje slik at antallet agenter faller under den definerte grensen, slutter Dialer å ringe til kontakter!
- **Legg på hvis ingen agent innen sek:** Hvor lenge Dialer skal vente på en ledig agent etter at kontakten har svart, før Puzzel skal (spille av en melding og) legge på. Anbefalt verdi er 3 sekunder. Hvis det ikke tildeles noen agent innen x

sekunder, blir kontakten koblet fra (etter å ha fått høre meldingen). Slike anrop blir kategorisert som «silent calls». Hvis verdien er på over fire sekunder, kan ikke Dialer forhindre mange silent calls. Vær oppmerksom på at det fra en ledig agent allokeres, til anropet til agenten blir auto-besvart av kontakten, vanligvis tar ~1 sekund, forutsatt at det brukes en Puzzel Softphone. Hvis kontakten legger på etter at en agent har blitt allokert, men før agenten er koblet til, vil dette være en silent call. Hvis du vil at det skal spilles av en melding for kontakten når det ikke er noen agent tilgjengelig (innen x sekunder), må du be om at Puzzel konfigurerer dette.

- **Autojuster:** Hvis *Ja* (standard): Dialer justerer automatisk antallet overdials ut fra antallet påloggede agenter og statistikk fra den siste tiden for svarprosent, samtale tid, etterbehandlingstid og andel silent calls.

Hvis *Nei*: Dialer bruker *Fast overdial*; dette er «**Power mode**».

Parameters for Predictive mode (Call contact first)			
Target silent call rate (%)	Max. ringing time	Min. agents to run	Abandon if no agent within sec
<input type="text" value="3.0"/>	<input type="text" value="28"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="2.0"/>
Auto-adjust	Fixed overdial	Overdial adjustment	
<input type="text" value="No"/> = "Power mode"	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	

- **Initiell overdial:** Standard 0. Den initielle overdialverdien som skal brukes ved oppstart av en kampanje når Autojuster = Ja. Etter en kort stund begynner Dialer å bruke et beregnet antall overdials, som vil variere over tid.
 - Når *Autojuster* = *Nei*, endrer etiketten for *Initiell overdial* seg til *Fast overdial*, og den definerte verdien (vanligvis 0) brukes alltid. Se [Power mode](#).
- **Overdialjustering:** Standard 0. Hvis du vil at Dialer skal foreta færre/flere anrop enn beregnet antall overdials (når Autojuster = Ja), kan du legge inn et positivt eller negativt tall her. Eksempel: Med Overdialjustering = -1 ringer Dialer til det beregnede antallet overdials minus én.
(Når *Autojuster* = *Nei*, brukes ikke *Overdialjustering*-verdien.)
- **Ring kontakten igjen etter silent call med agent på linjen:** Standard virkemåte er at kontakten ikke ringes opp på nytt etter en silent call. Hvis du merker av for dette valget, vil Puzzel så snart som mulig etter en silent call ringe opp kontakten igjen, men denne gangen vil Dialer ringe til agenten først. Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.
- **Screenpop til agent om tilbakeringinger etter silent call:** Hvis du slår på «Tilbakeringing etter silent call», vil agenten som mottar anropet, motta teksten

som er definert her, f.eks. «Kontakten har opplevd en silent call», i screenpopvariabelen `reschedule_comment`.

7.7.6 FTP-filimport

Kontakt Puzzel support for å få en FTP-brukerkonto hvis du vil laste opp filer som skal brukes av Dialer, til Puzzels FTP-server (ved å bruke FTP over SSH) f.eks. en gang i uken. I tillegg må du konfigurere noen parametere:

The screenshot shows a configuration panel with the following elements:

- General Settings** (with a help icon)
- Ftp Import** (with a help icon)
- Enable**: A checkbox that is currently unchecked.
- File name**: An empty text input field.
- Delimiter**: A dropdown menu set to `;` (semicolon).
- When importing a new file**: A dropdown menu set to `Replace existing list content with file content`.
- Agent Feedback** (with a help icon)

- **Importer fil fra FTP-server:** Må være krysset av for hvis Dialer skal se etter og laste opp filer fra Puzzels FTP-server
- **Filnavn:** Definer filnavnet du vil bruke (f.eks. dialler-Q1-list.csv)
- **Skilletegn:** Velg riktig skilletegn.
- **Legg til eller erstatt:** Velg hvordan du vil at nye importerte filer skal behandles.

Når *Aktiver* er avmerket, ser Puzzel etter filer hvert minutt i mappen «Dialer» på FTP-serveren. Når Puzzel finner en ny fil med riktig filnavn på FTP-serveren, blir denne filen importert, og innholdet i den erstatter, eller legges til i, det eksisterende listeinnholdet i Puzzel. Merk at en ny fil som oppdages på FTP-en, importeres selv om kampanjen er aktivert. Filen slettes så automatisk fra FTP-mappen, og du vil i *Importlogg* finne en ny rad som viser filnavnet, dato/tid og antallet importerte rader.

7.7.7 Agent-tilbakemelding

7.7.7.1 Konfigurasjon

The screenshot shows the **Agent Feedback** configuration panel with the following settings:

- Allow agent feedback**: Yes (dropdown)
- Category used for agent feedback**: Campaign (dropdown)
- Call same agent when rescheduled**: Yes (dropdown)
- Minutes reserved to same agent**: 20 (text input)

Hvis agentene skal kunne gi tilbakemeldinger (velge et emne for henvendelsesregistrering (av og til kalt «anropsresultat») og/eller legge inn nytt anrop og

markere anropet som ubesvart) i agentapplikasjonen, må *Tillat agent-tilbakemelding* være satt til *Ja*, og du må velge/endre verdier for:

- **Kategori brukt for tilbakemeldinger fra agenter:** Hvis du vil at agentene skal ha et sett med «anropsresultater» å velge blant, må du definere en Henvendelsesregistrering-kategori med emner (under [Brukere – Henvendelsesregistrering](#)) og definere den som *Reservert for Dialer* og deretter velge den herfra.
 - Typiske resultater (emne for henvendelsesregistrering) for Dialer-anrop er:
 - *Interessert*
 - *Ikke interessert*
 - *Telefonsvarer*
 - *Feil nummer/person*
 - *Ikke svar**

*Ikke nødvendig hvis du bare bruker Predictive mode (ring kontakten først), siden det ikke blir ringt til agenter hvis kontakten ikke svarer. Anbefalt for Preview mode (ring agenten først).
- **Ring samme agent når det er lagt inn nytt anrop:** Hvis agenten vil legge inn nytt anrop etter å ha vært i samtale med kontakten (= ringe tilbake til kontakten senere), kan agenten velge et tidspunkt for det nye anropet og velge om det avtalte anropet skal sendes til ham/henne selv eller til en hvilken som helst agent. Valget her (ja/nei) er bare standardverdien i agentapplikasjonen, men agenten kan angi en annen verdi (til meg selv / til hvilken som helst agent) for individuelle anrop ved behov. Merk at hvis en agent legger inn nytt anrop fra en kampanje med *Predictive mode (ring kontakten først)*, vil Puzzel på tidspunktet for det nye anropet ringe til agenten først; når agenten har svart, blir det ringt til kontakten.
- **Minutter reservert til samme agent:** Hvis det er registrert at det skal ringes tilbake «til meg selv» og den reserverte agenten er pålogget, men ikke ledig på tidspunktet for det nye anropet, reserveres kontakten for denne agenten i x minutter. Etter x minutter sendes kontakten til hvilken som helst agent på køen.

7.7.7.2 Merk som ubesvart (for telefonsvarere)

Hvis et anrop til en kontakt besvares av en telefonsvarer (Preview eller Predictive mode), ringer ikke Dialer til kontakten igjen med mindre agenten velger *Merk som ubesvart* eller legger inn nytt anrop.

Hvis agenten kommer til telefonsvarer, anbefaler vi at agenten legger på og velger et emne (f.eks. «Telefonsvarer») og «Merk som ubesvart».

Hvis anropet til kontakten besvares av «feil» person (f.eks. ektefelle eller barn), kan agenten velge f.eks. «Feil person» (eller et annet emne) og «Merk som ubesvart», eller legge inn nytt anrop.

Hvis agenten velger «Merk som ubesvart», vil kontaktens status i Dialer-listen endre seg fra *besvart* til *ikke besvart*, slik at kontakten blir oppringt igjen senere (ref. *Minimalt antall minutter mellom forsøk*), med mindre dette var det siste forsøket for denne kontakten (ref. *Maksimalt antall anrop per kontakt*).

Merk at et besvart anrop som merkes som ubesvart, blir rapportert som besvart i sanntidsvisninger (Wallboard/Køoversikt/Ticker), i statistikkrapporter og i rådata.

7.7.7.3 Legge inn nytt anrop hvis kontakten ønsker å bli oppringt senere

Hvis et anrop til en kontakt blir besvart, kan den tilkoblede agenten legge inn nytt anrop med valget «**Til meg selv**» og med ønsket tidspunkt.

Hvis kontakten insisterer på å bli oppringt igjen på en dato / et tidspunkt da agenten vet at han ikke er på jobb, eller hvis en hvilken som helst agent kan/skal ta seg av denne kontakten, kan agenten legge inn nytt anrop «**til hvilken som helst agent**». Da går samtalen til den første agenten på køen som blir ledig rett etter tidspunktet for det nye anropet.

Anropsteller og Teller for totalt antall anrop

Hvis det legges inn nytt anrop, tilbakestilles anropstilleren for denne kontakten til 0. Hvis anropstilleren vises for agenten i et screenpop, vil verdien være 1 når agenten ringes for første gang ved et avtalt anrop. Teller for totalt antall anrop, som teller antallet

anrop til en kontakt, kan vises i et screenpop i tillegg til eller istedenfor i anropstilleren. Verdiene agenten får opp i screenpopet under *Anrop* og *Totalt antall anrop* kan være f.eks. 2 og 2 (for det andre anropet når det første anropet ikke ble besvart) eller 1 og 3 (hvis det første anropet ikke ble besvart og det andre anropet ble besvart og det ble lagt inn et nytt anrop)

Hvis en agent velger «**Til meg selv**» når han/hun legger inn nytt anrop, blir han/hun «reservert agent». Hvis den reserverte agenten er logget av på tidspunktet for det nye anropet, blir anropet sendt til en annen agent på den aktuelle Dialer-kampanjen. Hvis den reserverte agenten er pålogget, men ikke ledig på tidspunktet for det nye anropet, venter anropet på den reserverte agenten i det antallet minutter som er definert som «Minutter reservert til samme agent», f.eks. 20. Hvis den reserverte tiden løper ut, eller hvis agenten logger av før den reserverte tiden er omme, blir anropet sendt til en annen agent på køen.

Hvis en agent svarer på et avtalt anrop og anropet til kontakten ikke blir besvart, blir den reserverte agenten (hvis det er angitt en slik) og kontakten automatisk ringt opp igjen etter en kort stund hvis *Maksimalt antall anrop per kontakt* er > 1 , så agenten skal ikke legge inn nytt anrop.

Hva hvis en kampanje blir deaktivert etter at agenten har lagt inn nytt anrop, men før tidspunktet for det nye anropet?

Hvis en agent kl. 12.00, mens han/hun snakker med en kontakt, legger inn nytt anrop f.eks. neste dag kl. 18.00, blir det avtalte anropet foretatt bare hvis kampanjen er aktivert på tidspunktet for det nye anropet (og agenten(e) er logget på), med mindre «Tillat avtalte anrop 'til meg selv' når kampanjen er deaktivert» er slått på. Men hvis kampanjens liste blir slettet eller erstattet, eller hvis kontakten er deaktivert på tidspunktet for det nye anropet, finner anropet ikke sted.

Merk at et avtalt anrop uten reservert agent («til hvilken som helst agent») bare finner sted på det planlagte tidspunktet hvis den aktuelle kampanjen er aktiv og minst én agent er pålogget.

Avtaler om nytt anrop, kampanjens åpningstider og kontaktens time_from og time_to

Det avtalte anropet blir utført hvis tidspunktet for det nye anropet er utenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene) for kampanjen eller utenfor kontaktens definerte time_from og time_to, hvis kampanjen er aktivert, eller hvis «Tillat avtalte anrop 'til meg selv' når kampanjen er deaktivert» er slått på.

Hvis en agent legger inn nytt anrop og det ikke er noen agenter som er pålogget og klare innen **72 timer** etter tidspunktet for det nye anropet, blir ikke kontakten oppringt.

7.7.7.4 Det skal ikke legges inn ny tid for ubesvarte Preview-anrop!

I Preview mode vil agentene oppleve å ringe til kontakter som ikke svarer, men **agentene bør ikke legge inn ny tid for ubesvarte anrop, for Dialer ringer til kontakten igjen senere hvis ikke alle definerte anropsforsøk er foretatt.**

Siden agenten har en åpen fane for henvendelsesregistrering for denne kontakten som ikke har svart, anbefaler vi at agenten velger emnet «Ikke svar» istedenfor bare å lukke fanen for henvendelsesregistrering uten å velge emne. Den viktigste grunnen er at det er lettere for agenter å huske «Utfør alltid henvendelsesregistrering», og i tillegg må agenter, hvis «[Tvungen henvendelsesregistrering](#)» brukes, ha et emne de kan bruke i et slikt scenario med manglende svar, for at de skal kunne klikke på Ledig når statusen er Etterbehandling.

7.7.8 Variabler felles for liste

Her kan vi definere én eller flere variabler med innhold som kan presenteres for agenten ved mottak av anrop fra denne kampanjen. Dette er variabler per kampanje, ikke per oppringt kontakt. Hvis agentene av og til bruker profiler som inneholder mer enn én Dialer-kampanjekø, kan det brukes variabler som gjør at agentene får litt generell informasjon om den aktuelle Dialer-kampanjen når de mottar anrop.

7.7.9 Kolonner/variabler i importfil og liste

Kolonnene som skal brukes i filen og i listen, er definert her:

- **Antall variabelkolonner i listen:** Standard 10, maks 30. Hvor mange kolonner som velges, påvirker hvor mange variabler som vises her, i listeboksen *Felt* under *Sorter og filter*, og hva som vises når man forhåndsviser listen.
- **Nøkkelfelt:** Standard er *phone_no*. Hvis *external_id* er valgt, må hver kontakt ha en *external_id*.
- **Unik nøkkel påkrevd:** Standard Nei. Hvis Ja er valgt, må hver kontakt i listen ha en unik verdi for dette nøkkelfeltet.

Variabelkolonnene som brukes (var1–varN), kan gis beskrivende navn. De definerte navnene vil være variabelnavn i Puzzel, og variabler kan brukes i screenpop for agenten. Puzzel support definerer de navnene som kunden ønsker å bruke for var1–var30.

▼ Columns/Variabels in import file/list ?

Number of Variable columns to show: Key field: Unique Key field required:

Column	Variable Name	Column	Variable Name
var1	Name	var2	City
var3	Age	var4	Interests
var5		var6	
var7		var8	
var9		var10	

Du trenger ikke å velge om du vil bruke `date_from`, `date_to` (tidligste/seneste ringedato), `time_from` og/eller `time_to` (tidligste/seneste ringetidspunkt på dagen) per kontakt i listen.

7.7.10 Filtrering/sortering (i hvilken rekkefølge blir kontaktene ringt?)

I denne delen kan du sortere og filtrere listen. Sortering/filtrering påvirker hvilke kontakter som blir oppringt, og i hvilken rekkefølge de blir oppringt.

Når en fil med kontakter importeres, får hver kontakt en intern ID (`internal_id`) i Puzzel-listen (for eksempel 1–1000). Hvis du legger til en ny fil i listen, blir disse nye kontaktene gitt interne ID-er som er større enn de interne ID-ene til de eksisterende kontaktene (f.eks. 1001–1499).

Hvis du vil, kan du definere 1, 2 eller 3 **sorteringskriterier** for kampanjens liste. Eksempel: Kriterium 1 = var3, synkende; kriterium 2 = var7, stigende.

Dialer-listen sorteres **først** ut fra de definerte kriteriene (hvis det er noen slike) og **deretter** ut fra `internal_id`, stigende. Hvis du ikke definerer noen sorteringskriterier, kommer kontaktene i listen i den rekkefølgen de var oppført i da de ble importert (eldst (= minst `internal_id`) først).

Når Dialer **hvert minutt** plasserer flere kontakter som skal ringes opp, i køen, er dette utvelgelsesrekkefølgen:

- (eventuelle) kontakter med et definert **tidspunkt for nytt anrop** som er nå
- kontakter (som ikke har svart, men som det skal ringes til flere ganger) som kommer først i henhold til sorteringen
 - Kontakter med en `date_from`, `date_to`, `time_from` eller `time_to` som tilsier at Dialer ikke skal ringe dem nå, blir ikke valgt

Det betyr at hvis *Maksimalt antall anrop per kontakt* er > 1 og *Minimalt antall minutter mellom forsøk* er f.eks. 60, blir en kontakt som ikke svarte på et anrop for minst 60 minutter siden (og som det er flere forsøk igjen for), valgt ut til å bli ringt opp på nytt før en kontakt som ikke er ringt opp ennå i det hele tatt.

Hvis du ikke vil at alle kontaktene i listen skal være tilgjengelige for Dialer, kan du legge til ett eller flere **filtre**. Klikk på *Legg til filter* og legg til et filter for å inkludere eller ekskludere noen av numrene i listen. Bare de første ti variablene kan brukes til filtrering. Søkeuttrykket kan være en enkel verdi som Mann eller m, eller strenger med jokertegn som *12 (slutter med 12) eller 12* (starter med 12). Slik ser det ut etter at det er lagt til et filter:

Klikk på *Forhåndsvis liste* for å se resultatet av sorteringen/filtreringen, og klikk på *Lagre endringer* hvis du vil at listen skal oppdateres på basis av sorteringen/filtreringen du har gjort. Husk at et filter vil påvirke antallet rader som vises når du velger *Forhåndsvis liste*!

7.7.11 Importlogg

Viser filer som er importert inn i listen i Puzzel-databasen. Kilden vil være Puzzel administrasjonsportal eller FTP.

File Name	Import Time	Action	Imported Items	Deleted	Status	Source
Dialer list.txt	19.09.2017 10:54:52	Added	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer list.txt	19.09.2017 10:21:33	Replaced	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lang testliste med duplikat.txt	27.07.2016 15:15:50	Replaced	18	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lang testliste med feil nr.txt	27.07.2016 14:46:33	Replaced	15	-	Completed	Puzzel Admin Portal

Hvis en fil ikke blir riktig importert, kan du klikke på *Mislyktes/avbrutt* i status-kolonnen og se en detaljert feilmelding.

7.7.12 Tilbakeringer etter silent call kan slås på

I kampanjer med Predictive mode (ring kontakten først) vil det bli noen silent calls:

- Kontakten svarer, men ingen agent blir tilgjengelig innen x sekunder, så Puzzel (spiller av en melding og) kobler seg fra.
- Kontakten svarer, men legger på mens han/hun venter på agenten (dette kan skje hvis «Legg på hvis ingen agent innen sek» er > 3, og/eller hvis anropet til en tildelt agent mislykkes)

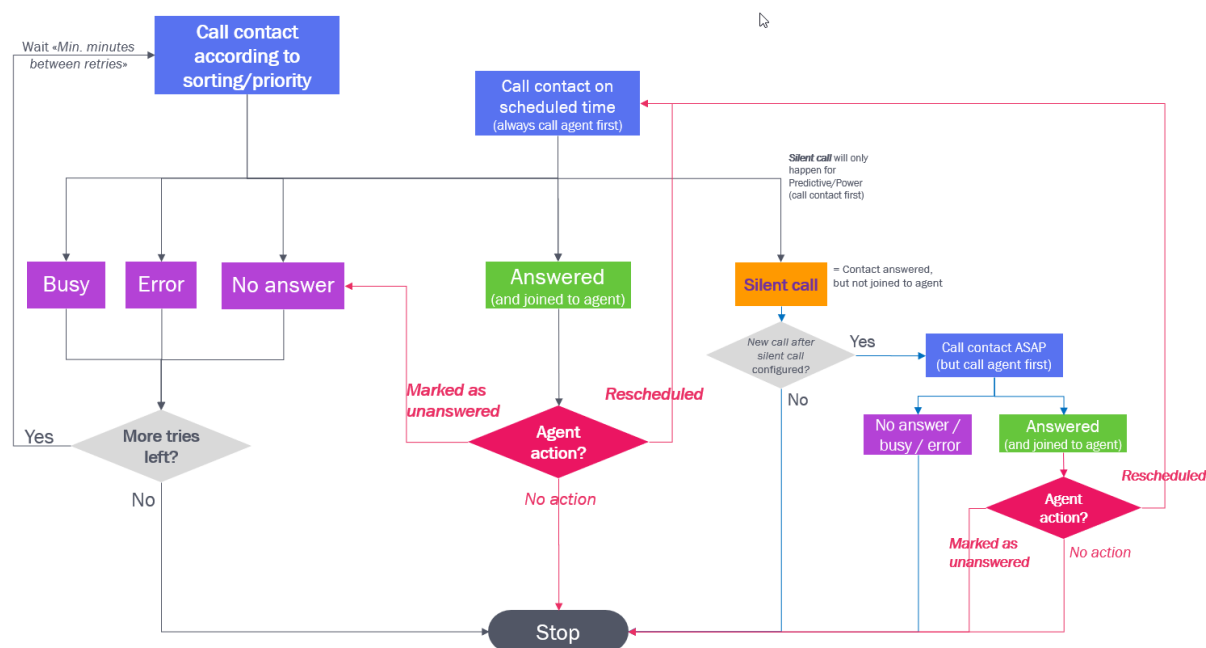
Når det finner sted en silent call, er standard at Dialer ikke ringer til denne kontakten igjen.

Hvis du slår på «Ring kontakten igjen etter silent call med agent på linjen» (under Generelle innstillinger), vil Puzzel, så snart som mulig etter en silent call, ringe en agent og deretter kontakten som har opplevd en silent call. Agenten som mottar en slik «Tilbakeringing etter silent call», vil i screenpopvariabelen reschedule_comment motta teksten definert som «Screenpop til agent om tilbakeringinger etter silent call», f.eks. «Kontakten har opplevd en silent call.»

Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.

Hvis kontakten (eller hennes telefonsvarer) svarer på det nye anropet, kan agenten legge inn nytt anrop, men hvis agenten velger «Merk som ubesvart», vil kontakten ikke bli ringt opp.

Dialers anropslogikk:



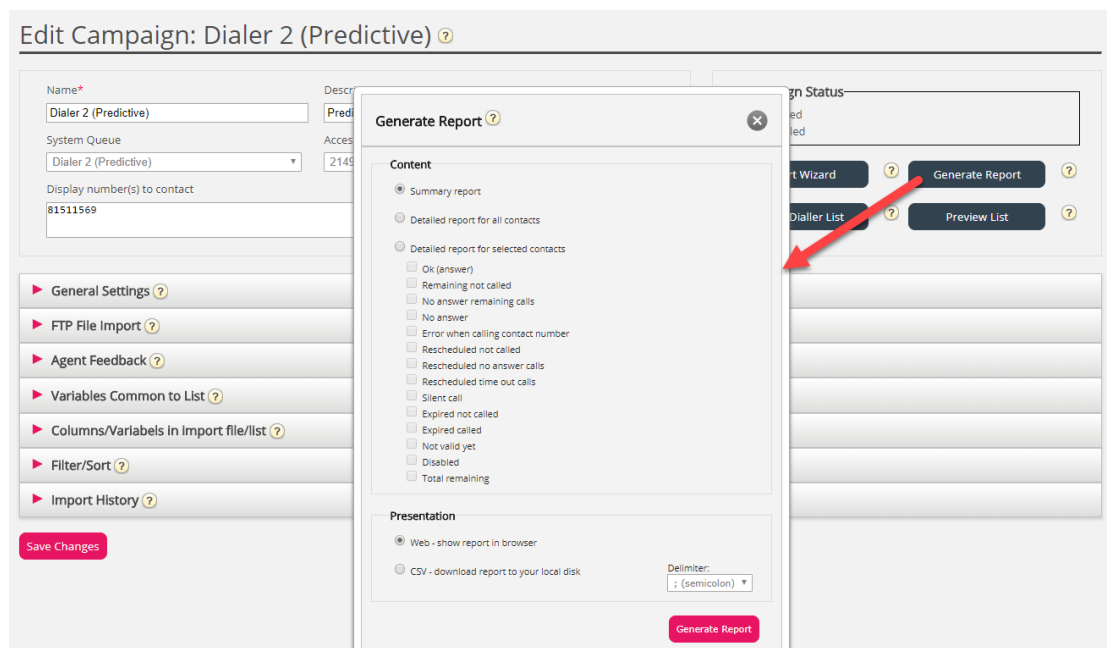
Merk at et valgt emne (f.eks. «Telefonsvarer» eller «Ikke kontaktet» i Henvendelsesregistrering) ikke påvirker det tekniske anropsresultatet (Besvart, Opptatt, Feil, Ikke svar)! Det er bare **agenthandlingene** «Merk som ubesvart» og *Legg inn nytt anrop* som gjør at Dialer kan ringe en besvart kontakt igjen.

7.7.13 Rapportering (basert på listen)

I tillegg til valget Rapportering på Dialer-siden er alle Dialer-samtaler tilgjengelige i Statistikkrapporter, i Arkiv og i Rådata, uavhengig av hvilke opplastinger du utfører.

Hvis du velger å la en ny fil ERSTATTE det eksisterende listeinnholdet, eller hvis du ønsker å slette listeinnholdet, må du generere Dialer-rapporten(e) du trenger, **før** du laster opp en ny fil eller sletter listeinnholdet, hvis du trenger Dialer-rapporten(e).

Klikk på *Generer rapport* for å åpne vinduet der du kan velge rapporttype og -innhold.



Sammendragsrapport

Sammendragsrapporten viser gjeldende listestatus (Aktivert/Deaktivert), totalt antall kontakter i listen og **antallet kontakter i hver av disse «kategoriene»:**

#	Navn	Beskrivelse/kommentar
1	OK (svar)	Det er mottatt svar fra kontakten, og det er ikke lagt inn noe nytt anrop.
2	Silent call	Kontakter som har svart, men som har blitt koblet fra eller har lagt på fordi ingen agent ble tilkoblet innenfor den definerte makstiden.
3	Ikke svar	Kontakter Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, men ikke fått svar fra, og som ikke vil bli forsøkt oppringt flere ganger.
4	Feil	Kontakter som Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, og som det ble mottatt feilsignal fra ved siste anrop. Disse kontaktene er også inkludert i <i>Ikke svar</i> .
5	Gjenstående ikke oppringt	Kontakter som Dialer ikke har ringt til, og som er gyldige, ikke utløpt og ikke deaktivert.
6	Ikke svar gjenstående	Kontakter Dialer har ringt til, men ikke fått svar fra (timeout, opptatt og feil), og som vil bli forsøkt oppringt minst én gang til (siden kontakten ikke er utløpt eller deaktivert).

#	Navn	Beskrivelse/kommentar
7	Avtalte, men ikke utførte anrop	Kontakter som Dialer har ringt til og fått svar fra, og som agenten har lagt inn nytt anrop til, men som Dialer ennå ikke har ringt til på nytt (ikke deaktiverte)
8	Avtalte, ikke besvarte anrop	Kontakter som Dialer har ringt til og fått svar fra, og som agenten har lagt inn nytt anrop til, men som ikke svarte på dette avtalte anropet (men som (kanskje) vil bli forsøkt oppringt én gang til) (ikke deaktivert)
9	Avtalte anrop med tidsavbrudd	Kontakter som Dialer har ringt til og fått svar fra, og som agenten har lagt inn nytt anrop til, men der det ikke var noen påloggede og ledige agenter mellom tidspunktet for det nye anropet og 72 timer senere (slik at anropet ikke vil bli utført).
10	Utløpte ikke oppringte	Kontakter som ikke er oppringt i det hele tatt, og der date_to er tidligere enn nå
11	Utløpte oppringte	Kontakter som er oppringt, men ikke har svart, og der det er forsøk igjen, men date_to er tidligere enn nå
12	Ikke gyldig ennå	Kontakter (ikke oppringte) der date_from ikke har vært ennå
13	Deaktivert	Kontakter som har flere forsøk igjen, men som har blitt deaktivert.
14	Totalt gjenstående	Kontakter som kan ringes opp nå eller senere (= 5 + 6 + 7 + 8 + 12)

Detaljert rapport for alle kontakter / Detaljert rapport valgte kontakter

Detaljert rapport viser **én rad per kontakt**. Kategoriene som kan velges i *Detaljert rapport for valgte kontakter*, er de samme som kategoriene i Sammendragsrapport. **Kolonnene** i de detaljerte rapportene for alle/valgte kontakter er:

Kolonne	Forklaring
Anropt nummer	Telefonnummeret Dialer ringte (<i>phone_num</i> fra listen)
Anrop	Antallet anrop utført til kontaktens telefonnummer (da rapporten ble generert). Merk at <ul style="list-style-type: none"> - hvis det legges inn en nytt anrop, tilbakestilles anropstilleren til 0 - hvis «tilbakeringing etter silent call» er konfigurert, settes Anropstiller til [fastsatt maks antall anrop minus 1] etter en silent call, for å sikre at vi bare utfører ett anropsforsøk (med agent på linjen) til kontakten etter en silent call
Totalt antall anrop	Totalt antall anrop utført til kontaktens telefonnummer (da rapporten ble bestilt).
Status	De samme statusene som brukes i Sammendragsrapporten. (Ok, Silent call, Ikke svar, Gjenstående ikke oppringt osv.)
Tidspunkt for angitt status	Tidspunktet da anropet ble gitt sin gjeldende status i listen.
Tidspunkt for ny oppringing	Tidspunktet agenten anga som <u>ønsket tidspunkt for avtalt anrop (tilbakeringing)</u>

Kolonne	Forklaring
Kommentar ny oppringing	Kommentar fra agenten som la inn nytt anrop
Ny oppringing reservert agent	Hvis agenten la inn nytt anrop og valgte « <i>Til meg selv</i> », vises agentens navn her. Hvis det ble valgt at det avtalte anropet skal gå til « <i>Hvilken som helst agent</i> », vises det ikke noe agentnavn.
Ny oppringing angitt	Tidspunktet da agenten <u>registrerte</u> henvendelsesregistreringen som inneholdt et tidspunkt for nytt anrop.
Tilbakemeldingskategori	Kategorien det valgte emnet tilhører
Emne for tilbakemelding	Emnet agenten valgte
Tilbakemeldingsagent	Agenten som ga tilbakemeldingen (sist besvarte anrop)
Tilbakemeldingskommentar	Kommentar fra agenten (som ikke la inn nytt anrop).

Den detaljerte rapporten viser resultatet for det siste anropet til hvert kontaktnummer i listen (tidspunkt/agent ny oppringing og tilbakemeldingskategori/-emne som agenten valgte).

Du kan velge å vise rapporten i nettleseren eller å generere en nedlastbar **CSV**-fil.

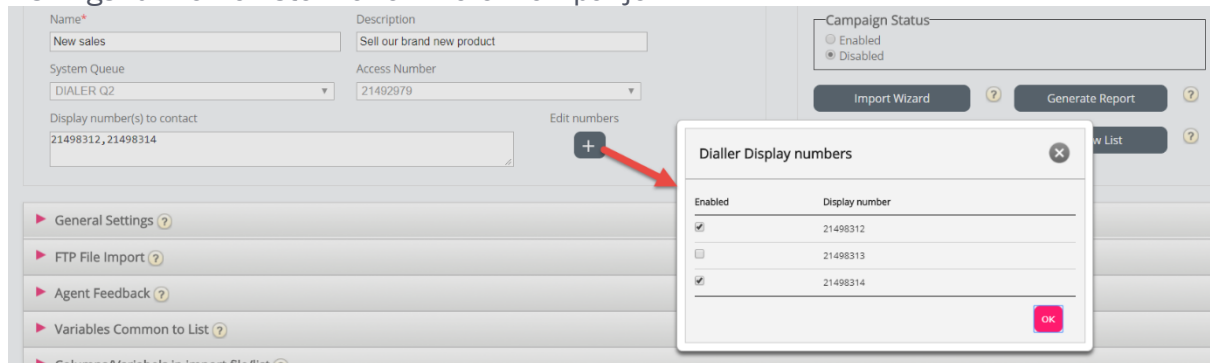
Hvis du velger **CSV-nedlasting** for Detaljert rapport, kan du velge mellom **Standardformat**, **Importfilformat** og **Utvidet rapport**.

- **Importfilformatet** inneholder kolonnene phone_num, var1-varN og external_id, date_from, date_to, time_from, time_to hvis de har verdier (ikke anropsresultatet / tilbakemeldingen fra agent), så dette formatet er nyttig hvis du vil generere en ny liste basert på kontaktene som ikke svarte.
- **Den utvidede rapporten** inneholder alle kolonnene fra standardformatet (resultatene) og alle kolonnene fra importfilformatet.

7.7.14 Visningsnummer for Dialer-anrop

Hvis du ikke vil vise Puzzel-løsningens (hoved-)aksessnummer som visningsnummer til kontaktene Dialer ringer til, kan Puzzel support konfigurere at et bestemt nummer skal brukes som visningsnummer for hver Dialer-kampanje. Hvis du vil bruke flere forskjellige visningsnumre når du ringer kontakter fra én Dialer-kampanje, kan Puzzel support definere en liste over visningsnumre som Dialer plukker tilfeldig fra. Et bestemt visningsnummer kan brukes til én eller flere Dialer-kampanjer. Hvis du vil endre hvilket av de forhåndsdefinerte visningsnumrene du skal bruke, kan du aktivere/deaktivere numre i listen. Ta kontakt med Puzzel support hvis du vil legge til eller slette

visningsnumre fra listen for en Dialer-kampanje.



Noen av kontaktene som Dialer ringer til, svarer ikke, og enkelte av disse kontaktene vil muligens velge å ringe tilbake når de ser et «tapt anrop» på telefonen sin. Puzzel kan konfigurere hvordan tilbakeringing til Dialers visningsnumre skal behandles, f.eks. en egen talemelding/meny eller ruting av anropet til en bestemt kø.

7.7.15 Slik starter og stopper du en kampanje

Når all kampanjekonfigurasjon er utført:

1. Importer en fil med alle kontakter som skal ringes opp.
2. Forhåndsvis listen, og kontroller at numrene og verdiene i andre kolonner er i orden.
3. Hvis det er behov for det, filtrerer og sorterer du listen (påvirker hva som blir lagt inn i køen, og hvilken rekkefølge det blir lagt inn i)
4. Kontroller *Generelle innstillinger* og *Tilbakemeldinger fra agenter*
5. Start kampanjen ved å sette Kampanjestatus til Aktivert.
6. Be agentene om å logge på med riktig profil.
7. Vi anbefaler at du deaktiverer kampanjen hver kveld, slik at det ikke ringes til kontakter hvis agenter glemmer å logge seg av, og slik at statistikken blir mer forståelig.

Hvis du vil fjerne en kontakt fra den aktive listen, velger du *Forhåndsvis liste*, søker etter kontakten og merker av for «Deaktiver». Dialer ringer ikke opp en deaktivert kontakt (på nytt).

Hvis du vil se status/fremdrift for kampanjen, kan du klikke på *Generer rapport* på Dialer-siden og velge en sammendragsrapport. Du kan også se trafikk hittil i dag og denne uken per Dialer-kø på siden Sanntid – Ticker køer.

Hvis du vil stoppe en kampanje, kan du sette Kampanjestatus til *Deaktivert* og klikke på *Lagre endringer*. Kontaktene (henvendelsene) som allerede er i kø, blir automatisk fjernet fra køen innen ett minutt.

Dialer-trafikken blir inkludert i **statistikkrapportene** Totaloversikt, Detaljer per kø (separat(e) kø(er) for Dialer), Detaljer per agent per kø og Dialer-kørapport.

7.7.16 Valg for silent calls, innkommende anrop og ubesvarte anrop

Valg som krever spesiell konfigurasjon fra Puzzels side:

1. **Silent call-melding til kontakten:** Hvis du vil spille av en melding for kontakter som svarer uten at det blir koblet til noen agent innen x sek (i en kampanje med Predictive mode), må dette konfigureres av Puzzel. Lydfilen som brukes, vises og kan endres i lydfilbiblioteket. Dialer-samtalen blir avsluttet når denne meldingen er spilt av.
2. **Unngå nye utgående Dialer-anrop til et nummer Puzzel nylig har mottatt et innkommende anrop fra.** Det er mulig å konfigurere at innkommende anrop skal sjekkes mot en Dialer-kampanjeliste, og at et nummer som er på listen, automatisk skal merkes med «OK», slik at Dialer ikke ringer til dette nummeret en gang til (fra denne listen).
3. **Send SMS til numre som ikke svarer på Dialer-anrop i modusen Predictive.** Hvis dette gjøres, anbefaler vi at maks antall anrop per kontakt settes til 1.

Kontakt Puzzel support hvis du er interessert i disse mulighetene.

7.7.17 Hindre anrop i å bli viderekoblet til telefonsvarer?

Puzzel prøver ikke å finne ut om et besvart anrop er besvart av et menneske eller av en telefonsvarer, før det besvarte anropet kobles til en agent. Den viktigste grunnen til det er at løsninger for oppdaging av telefonsvarere gjør at det tar lengre tid å koble til en agent, noe som i sin tur vanligvis fører til flere silent calls.

(<https://www.callcentrehelper.com/answer-machine-detection-8-57116.htm>)

I Predictive mode kobler Puzzel til en ledig agent når det mottas et svarsignal fra kontaktens nummer. I Preview mode er agenten allerede klar på linjen, så når det mottas et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

Når en agent blir koblet til en kontakts telefonsvarer, anbefaler vi at agenten legger på og klikker på «Merk som ubesvart».

Puzzel kan prøve å forhindre viderekobling til telefonsvarer

Puzzel kan konfigurere at call set-up-meldingen til Dialer-kontaktens teleoperatør skal inneholde en melding om at anropet ikke skal viderekobles.

Hvis en kontakt har angitt at anrop skal viderekobles til telefonsvarer når han er opptatt, eller når det har ringt i x sek, og Puzzel har konfigurert at anropet ikke skal viderekobles, **ER DET MULIG at mobiloperatøren legger på istedenfor å viderekoble anropet til telefonsvarer.** Om det virker, avhenger av land, mobiloperatør, abonnement og type viderekobling.

Eksempel på et tilfelle der det virker:

Maks ringetid for Dialer er 29 sek, og kontaktens mobiltelefon er konfigurert med viderekobling av anrop til telefonsvarer etter 25 sek og når det er opptatt.

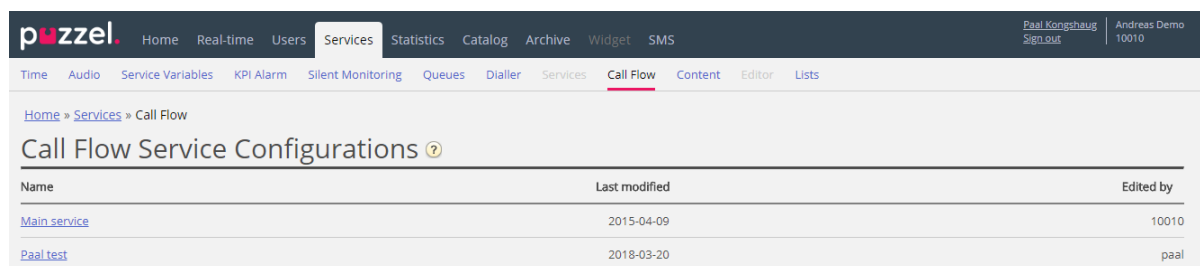
- Hvis kontakten ikke besvarer anropet fra Dialer innen det har ringt i 25 sek, avsluttes anropet istedenfor å bli besvart av telefonsvareren.
- Hvis kontakten er opptatt når Dialer ringer nummeret, avsluttes anropet istedenfor å bli viderekoblet til telefonsvareren.
- Hvis kontakten klikker på Nei/Avvis mens Dialer ringer til mobiltelefonen hans, avsluttes anropet istedenfor å bli viderekoblet til og besvart av telefonsvarer.

Kontakt Puzzel support hvis du vil at vi skal konfigurere at anrop ikke skal viderekobles.

7.8 Call Flow Tool

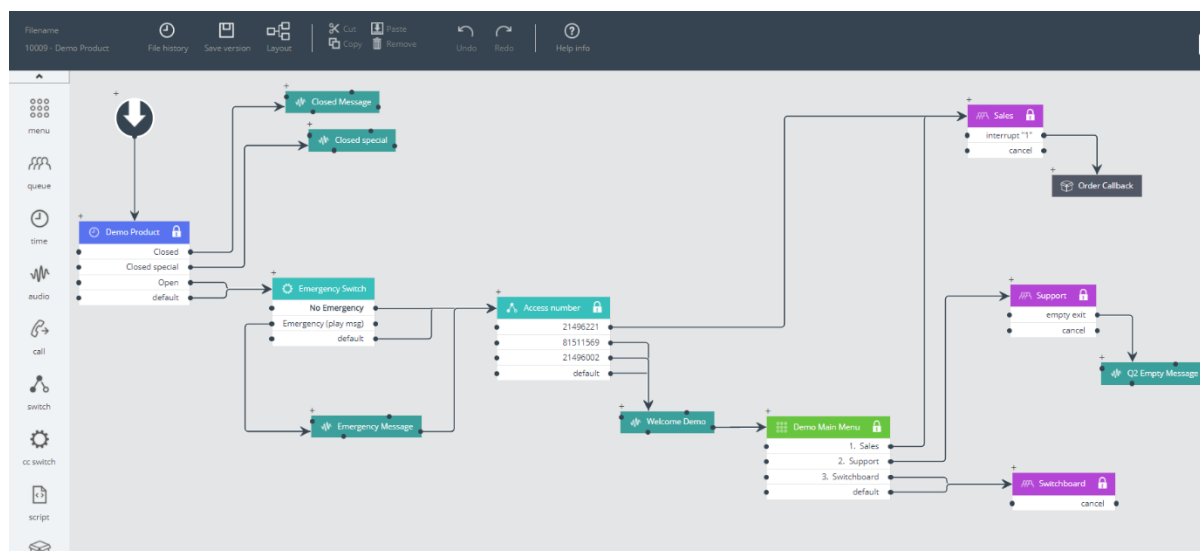
Call Flow Tool er i utgangspunktet ment å bli brukt med nettleseren Chrome.

I relativt nye Puzzel-løsninger utformes anropsflyten med funksjonen Call Flow Tool. En Puzzel-kunde har vanligvis én tjenestekonfigurasjon for anropsflyt, men noen har to eller flere.



Name	Last modified	Edited by
Main service	2015-04-09	10010
Paal test	2018-03-20	paal

Hvis du klikker på en tjenestekonfigurasjon for anropsflyt, åpnes Call Flow Tool i et nytt nettleservindu.



De ulike tilgjengelige modultypene er listet opp i venstre marg. Modulene kan dras (en gangen) inn på lerretet. Dobbeltklikk på en modul for å åpne detaljvinduet for modulen, der du kan se og legge inn detaljer for modulen.

For å koble sammen to moduler klikker du på «Fra»-modulens utpunkt (et svart punkt) og drar en linje til «Til»-modulens innpunkt (øverst / til venstre / til høyre).

Tilgangsnivåer i Call Flow Tool

- Bare lesing
- Skrivning/lagring
- Installering
- Skripting

For å få skrive- eller installeringstilgang må du først delta på et kurs og bestå sertifiseringstesten. Vi gir vanligvis ikke kunder tilgang til skriptmodulen, siden slike moduler inneholder kode.

Versjonshåndtering

- Menyen *Fillogg* lar deg velge mellom *Last inn aktiv versjon*, *Last inn siste versjon* og *Vis alle versjoner*.
- Menyen *Lagre versjon* lar deg velge mellom *Lagre og aktiver*, *Lagre utkast*, *Lagre som* og *Aktiver*.

Slik ruller du tilbake til en tidligere versjon:

Klikk på *Fillogg*, og velg *Vis alle versjoner*. Velg en versjon i listen over versjoner, og klikk på *Last inn* for å se den. Klikk deretter på *Aktiver*.

Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer vanligvis et initielt skript og/eller et sluttskript (under <i>Avansert</i>)
Time	I modulen <i>Time</i> kan du definere utganger som <i>Åpent</i> , <i>Stengt</i> , <i>Stengt Jul</i> osv., og anrop routes til riktig utgang på grunnlag av de definerte åpningstidene under <i>Tjenester – Tid</i> .
Audio	Modulen <i>Audio</i> spiller av den valgte lydfilen for innringeren. Selve lydfilene (som du kan velge mellom) vedlikeholdes under <i>Tjenester – Lydfiler</i> .
Menu	Modulen <i>Menu</i> gir innringeren en rekke valg og ruter vedkommende til en utgang som svarer til angitt DTMF.
Caller input	Denne modulen er en slags meny modul for innhenting av inndata fra innringeren. Inndataene (f.eks. kundenummer, referansenummer, postnummer) lagres i en variabel (definert her) som skal brukes senere i tjenesten.
Queue	I modulen <i>Queue</i> må du definere hvilke meldinger/lyder som skal spilles av for innringere som venter i denne køen, og du kan definere ulike valgfrie køutganger, som <i>Full</i> , <i>Tom and Timeout</i> . Modulen <i>Queue</i> ringer til en agent (på vegne av innringeren), og når agenten svarer, blir innringeren og agenten koblet sammen.
Content	Inneholder en ny (underordnet) anropsflyt innenfor (den overordnede) anropsflyten.
Tilbakeringing	Denne modulen ligner <i>Content</i> . Modulen åpner en ny anropsflyt, der du kan definere flyten for bestilling av tilbakeringing.

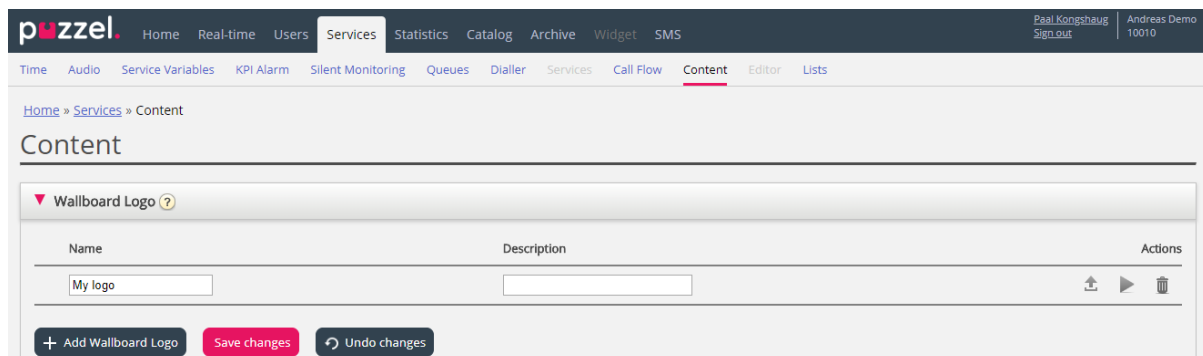
Modulnavn	Beskrivelse
Variable	Med denne modulen kan du definere en variabel og gi den en verdi, og variabelen kan brukes andre steder senere i tjenesten.
Script	I denne modulen kan Puzzel support eller ekspertbrukere skrive XML-kode for rutingsfunksjonalitet som (ennå) ikke er støttet i andre moduler.
Switch	Denne modulen ruter anropet til en utgang på grunnlag av den gjeldende verdien på en variabel definert av brukeren eller en systemvariabel, f.eks. «Nummeret til denne tjenesten» (= aksessnummeret).
CC switch	Denne modulen gjelder tjenestevariablene definert i administrasjonsportalen på siden Tjenester – Tjenestestyring. Et innkommende anrop velger den utgangen som svarer til den gjeldende verdien for variabelen.
External lookup	Her kan du definere de grunnleggende opplysningene (URI, brukernavn og passord), henvendelsen (parameterne) og svaret (svarskjemaet) for eksterne oppslag som Puzzel kan foreta på vegne av innringeren.
Loop	Denne modulen brukes til å gjenta en sekvens av moduler så mange ganger du spesifiserer, eller til en viss betingelse er oppfylt. Dette er svært nyttig til kømeldinger, som må gjentas til innringeren kan kobles til en ledig agent.
If	En modul som finner ut om et uttrykk er sant eller usant, og som ruter anropet til riktig utgang ut fra dette. Grunnuttrykket er sammenligning av to verdier, enten faste eller variable, med <, = eller >. Erfarne brukere som behersker skriptsyntaks, kan lage mer komplekse uttrykk i feltet for egendefinerte uttrykk.
notes	En gul merknad med beskrivende tekst som du kan sette forskjellige steder i anropsflyten for å forklare ting.
call	Anropsmodulen ringer til det definerte nummeret og, hvis innringeren svarer, kobler den som ringer, til det anropte nummeret.

Ansvar for feil og support

Hvis du aktiverer en versjon som ikke fungerer (i det hele tatt eller slik den skal), og du trenger hjelp fra Puzzel support, gjør vi deg oppmerksom på at det kan hende at vi må belaste deg for tidsbruken hvis feilen skyldes «dårlig» konfigurasjon fra din side.

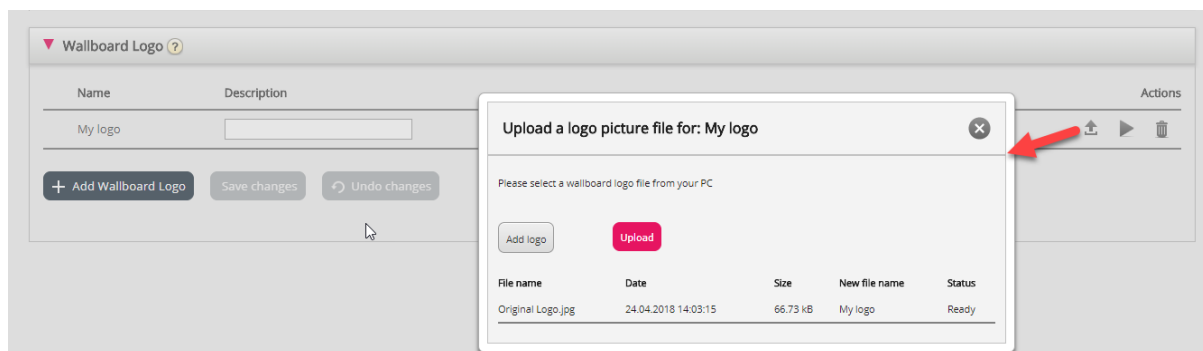
7.9 Innhold

På denne siden kan du laste opp dine egne wallboardlogofiler.



Klikk på *Legg til wallboardlogo*, og gi den nye raden et navn (navnet kommer til syne i listeboksen under Visningsinnstillinger for wallboardet). Legg eventuelt inn en beskrivelse før du klikker på *Lagre endringer*.

Klikk til slutt på handlingsknappen Last opp for å åpne opplastingsvinduet. Klikk på *Legg til logo*, velg riktig fil (PNG, JPG, BMP) fra datamaskinen din, og, når du ser filnavnet i vinduet, klikk på *Last opp*. Statusen endrer seg fra Klar til Ferdig etter en kort stund, og da kan du lukke vinduet.



For å se en opplastet logofil klikker du på avspillingsknappen. For å laste opp erstatningsfiler for et bestemt logonavn klikker du på opplastingsknappen og velger en ny fil.

7.10 Lister

På denne siden kan du se listene i din Puzzel-løsning. Merk at du kanskje ikke kan se alle listene, siden Puzzel kan definere en liste som «bare synlig for Puzzel».

Name	Description	Type
Email Subject	Email Subject to queue	General
VIP callers	VIP Phone numbers	General

Hvis du ser en liste på denne siden som du ikke skjønner, eller ikke visste var i bruk i din Puzzel-løsning, er det viktig at du IKKE gjør endringer i listen, men isteden spør support hva den brukes til, og eventuelt gjør den synlig bare for Puzzel.

7.10.1 Grunnleggende om lister

Det kan være én eller flere lister i bruk i Puzzel.

- Grunnleggende lister (*Generell liste, hviteliste, svarteliste, nodeliste* eller *Brukerliste*)
- *Kombinerte* lister (som består av én eller flere grunnleggende lister, som evalueres én etter én i en forhåndsdefinert rekkefølge).

En liste inneholder en *Nøkkel*-kolonne og en *Verdi*-kolonne.

Alle listeoppslag har noen ting til felles:

1. De tar inn en enkelt verdi (innkommende nøkkel)
2. De sammenholder denne verdien med nøklene som er spesifisert for hver rad i listen.
3. De returnerer et sant-/usant-utsagn om hvorvidt det ble gjort et treff (returverdi).
4. De returnerer en enkelt utdataverdi hvis det gjøres et treff, alltid en streng av variabel lengde. Merk at denne utdataverdien hvis ønskelig kan ha en mer «kompleks» struktur, for eksempel en XML-struktur. Størrelsen på utdataverdien er for tiden begrenset til 7000 bytes.

Slik oppdaterer du innholdet i en liste

- Rediger listeinnholdet i administrasjonsportalen på siden *Tjenester – Lister*.
- Legg til en ny fil med listeinnhold til Puzzels FTP-server. Hvis du gjør dette, erstatter innholdet i den nye filen det eksisterende listeinnholdet.
- La Puzzel support vedlikeholde listen.

Bare Puzzel kan legge til nye lister og slette eksisterende lister.

Hvis du klikker på navnet til en liste, åpnes siden *Rediger liste*.

Merk at navnet på listen brukes som referanse, så hvis du endrer et listenavn, må du endre det de stedene i tjenestelogikken som bruker denne listen.

Nøkkeltypen er **heltall** (bare sifre) eller **tegn**.

Services | Statistics | Catalog | Archive | Widget | SMS

Time | Audio | Service Variables | KPI Alarm | Silent Monitoring | Queues | Dialler | Services | Call Flow | Content | Editor | **Lists** | Social

Home » Services » Lists » Email Subject

Edit list: Email Subject ?

Name* Description

List type Key type

Test look-up in list ?

▼ List View/Edit ?

Key	Value	Delete
<input type="text" value=".*amount.*"/>	<input type="text" value="q_mail_invoice"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*bill.*"/>	<input type="text" value="q_mail_invoice"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*error.*"/>	<input type="text" value="q_mail_support"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*fault.*"/>	<input type="text" value="q_mail_support"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*help.*"/>	<input type="text" value="q_mail_support"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*invoice.*"/>	<input type="text" value="q_mail_invoice"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*support.*"/>	<input type="text" value="q_mail_support"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value=".*technical.*"/>	<input type="text" value="q_mail_support"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value="111"/>	<input type="text" value="a"/>	<input type="text" value="🗑️"/>
<input type="text" value="123"/>	<input type="text" value="c"/>	<input type="text" value="🗑️"/>

1 2 3 > > | Records per page 10 ▼

+ Add record | Save changes | Undo changes

Save Changes

På denne siden kan du se og **redigere listens innhold**. Du kan legge til nye oppføringer, slette eksisterende oppføringer og endre innhold i eksisterende oppføringer. Du må klikke på **Lagre endringer** for at endringene skal bli lagret i databasen.

Søk vs. testoppslag i liste for en bestemt nøkkel:

- Du kan legge inn tekst i inndataboksen for å søke etter og se oppføringer som inneholder den angitte teksten i nøkkel- eller verdikolonnen.

- Hvis du vil teste om listen fungerer som forventet, kan du klikke på *Testoppslag i liste* og åpne et nytt inndatavindu. Legg inn en nøkkel her, og klikk på Søk. Hvis det gjøres et treff i nøkkelkolonnen, returneres denne oppføringens verdi.

7.10.2 Søk, jokertegn og intervaller

I et listeoppslag tester vi om det er noen oppføringer i listen som har en **innkommende nøkkel** (f.eks. innringers telefonnummer, angitt DTMF eller e-postemne) som samsvarer med nøkkelen i en rad i listen. Hvis det gjøres et treff, returneres den (første) samsvarende oppføringens verdi.

Den **innkommende nøkkelen** kan bare være et enkelt (konstant) element. Jokertegn eller intervaller er ikke tillatt her.

Nøkkelfeltet til en oppføring i en liste kan være et **enkelt element** (en konstant), et **intervall** eller et enkelt element som inneholder ett eller flere **jokertegn**. Kombinasjoner av intervaller og jokertegn i nøkkelen for en listerad er ikke tillatt.

Intervaller i listens nøkkelfelt

Fra-verdi og til-verdi er adskilt med **:** (kolon)

Til-verdien er med i intervallet. Eksempel på nøkkelintervall: 21000000 : 21999999

Jokertegn i nøkkelfeltet:

Jokertegnsøk og erstatning (neste kapittel) er basert på syntaks kjent fra Perl-baserte vanlige uttrykk. Men det er et sett begrensninger sammenlignet med full «Perl-syntaks». Det som støttes som del av nøkkelen, er følgende:

- Representerer et hvilket som helst antall tegn: **.*** (dvs. et punktum prikk etterfulgt av asterisk)
- Representerer ethvert enkelttegn: **.** (dvs. ett punktum)

Eksempler:

Beskrivelse	Nøkkel
Søk etter et hvilket som helst nummer som begynner med 47	47.*
Søk etter numre som begynner med 47, og som består av til sammen 10 sifre	47.....

(dvs. 8 sifre etter 47)	
Søk etter et hvilket som helst nummer som begynner med 47 og slutter med 99. Mellom 47 og 99 skal det være minst to tegn.	47...*99
Søk etter tekst som slutter med abc	.*abc
Søk etter tekst som begynner med abc	abc.*
Søk etter tekst som inneholder abc	.*abc.*

Avansert:

Markering av at tegn ikke skal leses som jokertegn:

Hvis et punktum skal være en del av nøkkelen og ikke behandles som jokertegn, må du skrive inn en omvendt skråstrek før punktet. Det samme gjelder for asterisk hvis asterisken kommer etter et punktum. En asterisk som står alene (dvs. ikke rett etter et punktum), derimot, forstås som en del av nøkkelen uten omvendt skråstrek. Eksempler på slik bruk av omvendt skråstrek:

Beskrivelse	Nøkkel
Lag en nøkkel som skal samsvare med en innkommende nøkkel med den faste verdien 47*1	47*1
Lag en nøkkel som skal samsvare med en innkommende nøkkel som begynner med 47, som deretter har et hvilket som helst slags tegn, og som i posisjon 5 og 6 har *9 (et eksempel på en slik innkommende nøkkel er 473*9)	47.*9
Lag en nøkkel som skal samsvare med en innkommende nøkkel med den faste verdien 47.1	47\.1

Erstatning:

En returverdi (fra treff i oppslaget) kan manipuleres slik at den inneholder deler av (eller hele) den innkommende nøkkelen. Slik gjør du det:

- Et jokertegntrykk kan stå i parentes, slik at det blir en jokertegngruppe.
- Det kan være mer enn én jokertegngruppe i en og samme nøkkel. Tegnene i en innkommende nøkkel som samsvarer med en bestemt jokertegngruppe, kan være en del av den returnerte verdien.

- Plassholdere (i den spesifiserte returverdien) for disse jokertegngruppene er \$1 for den første gruppen, \$2 for den andre, \$3 for den tredje osv..

Eksempler:

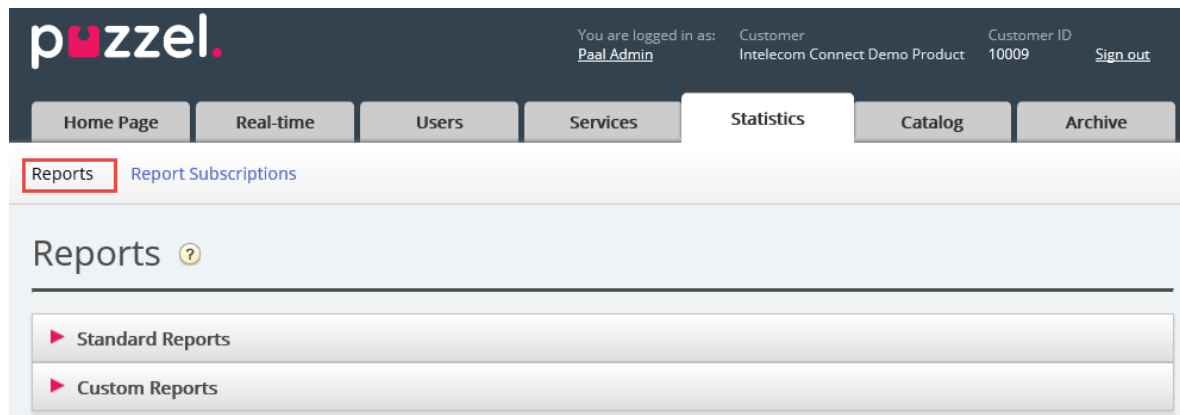
Beskrivelse	Sett nøkkel til	Sett verdi til
En innkommende nøkkel som begynner med 22, og som består av nøyaktig 8 sifre, skal ha verdien 0047 som prefiks.	22(.....)	004722\$1
En innkommende nøkkel som begynner med 0047, og som har et ukjent antall tegn etter det, skal få fjernet 0047	0047(.*)	\$1

7.11 Sosiale medier

På siden *Tjenester – Sosiale medier* kan du legge til, redigere og slette sosiale medierkanalene/-aksesspunktene som skal rutes til din Puzzel-løsning. Merk at disse konfigurasjonene er for den nye løsningen for sosiale medier, som bare kan brukes sammen med den nye agentapplikasjonen (agent.puzzel.com).

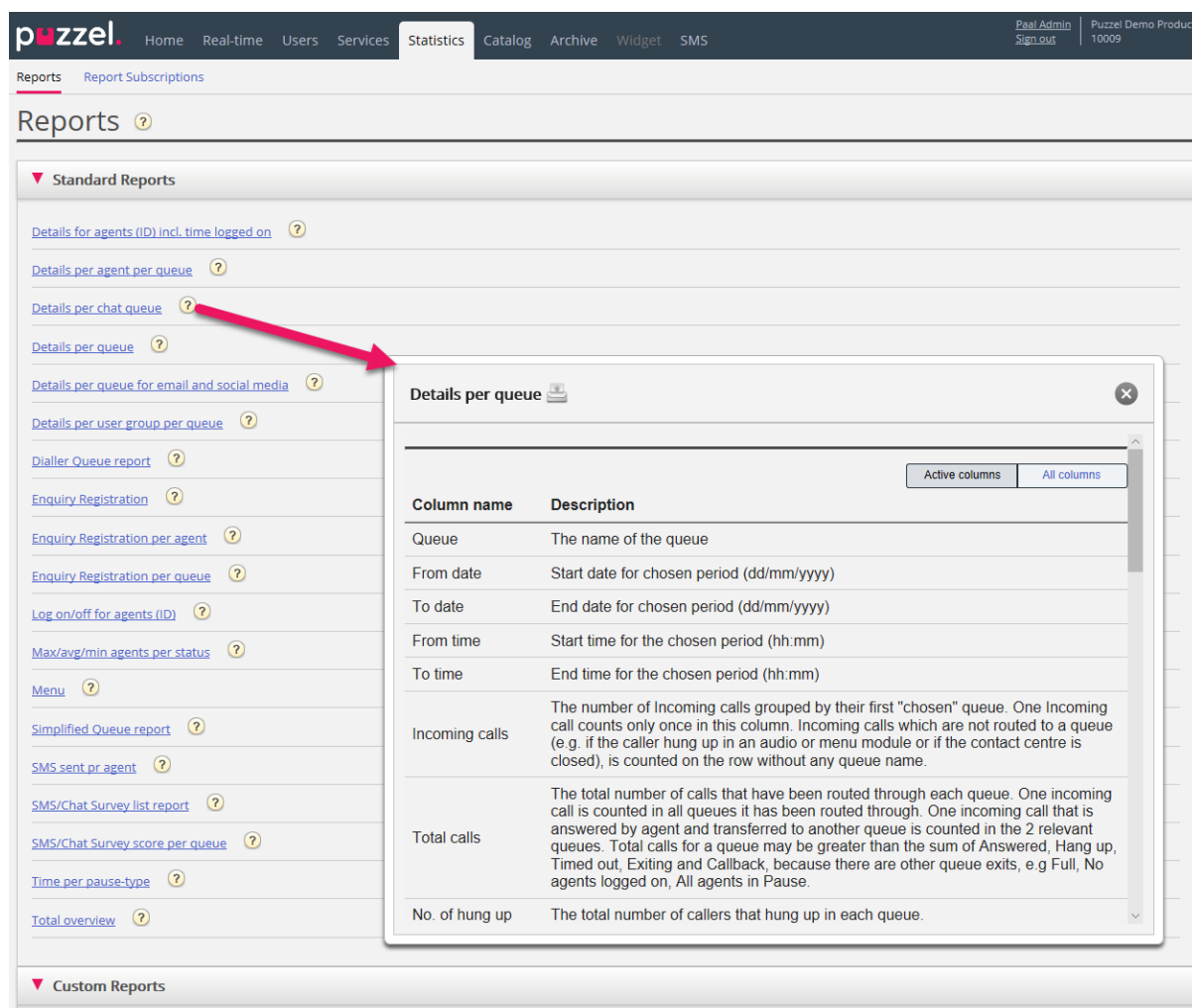
8 Statistikk

Du har tilgang til flere standardrapporter, og du kan lage egendefinerte rapporter.



8.1 Standardrapporter

Her finner du alle standardrapportene som organisasjonen din har tilgang til.



Spørsmålstegnet (?) ved siden av rapporten inneholder en komplett beskrivelse av rapporten.

Vi anbefaler også delen Statistikk på help.puzzel.com, der vi har beskrevet de ulike rapportnivåene, hvordan tilbakeringing rapporteres, og andre emner:

<https://help.puzzel.com/hc/en-us/sections/115000336769-Statistics>

Velg den ønskede rapporten for å åpne en ny nettleserfane der du kan endre parametere for rapporten. Du kan velge servicenummer, tidsperiode og hvordan tidselementene grupperes, f.eks. etter kvarter, time, dag osv.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number: 81511569

Yesterday Last week Last month

From To Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element: (no grouping) Quarter Hour Day Week Month

View report Customise

8.1.1 Definere tidsperiode

Definering av en tidsperiode for en rapport kan gjøres manuelt eller ved hjelp av Tidshjelper-knappene. Tidshjelper-knappene hjelper deg med å velge tidsperioden raskt. Det finnes knapper for dag, uke og måned. Du kan bla gjennom tidsperioder ved hjelp av pilene ved siden av Tidsområde-knappene og flytte mellom datoer, uker og måneder.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

April 2017

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Time:

Hour:

Minute:

Du kan også velge å angi tidsperioden manuelt ved å skrive den inn, eller ved å bruke kalenderen som vil vises når du flytter markøren til Fra- eller Til-feltet.

Statistikkrapporter blir som standard lagret i 1200 dager hvis det ikke er avtalt noen annen lagringstid. Hvis du vil lagre agentrapporter (rapporter med tall per agent) i kortere tid enn statistikk på oversikts-/kønivå, kan du ta kontakt med Puzzel support slik at vi kan konfigurere kortere lagringstid for agentstatistikk (f.eks. 365 dager).

Hvis rapporten skal gjelde en tidsperiode som er lengre enn én dag, kan du bruke *Begrens tidsområde* for å tilpasse rapportens tidsparametere. Du kan generere en rapport bare innenfor åpningstidene dine, f.eks. mandag–onsdag og fredag 08.00–16.00 og torsdag 08.00-18.00.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Opening hours: ? ✕

All days

Specify days

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Dette gjør du ved å klikke på koblingen *Avanserte innstillinger* for å åpne Åpningstider-vinduet, der du kan konfigurere tidsområdet for hver enkelt dag.

Velg først tiden for Fra (08.00) og Til (16.00), klikk deretter på *Spesifiser dager* og juster tiden for de forskjellige dagene. Klikk deretter på *Bruk*, og merk til slutt av i boksen for å bruke tidsbegrensningene.

Hvis du vil generere en månedlig eller ukentlig rapport for nattskiftet, kan du gjøre det ved å skrive inn f.eks. Fra 23.00 og Til 07.00. Hvis Fra-tiden (f.eks. 23.00) er senere enn Til-tiden (f.eks. 07.00), tolkes dette til at Til-tiden er neste dag.

Når du har generert en rapport ved å klikke på *Vis rapport*-knappen, vil rapporten vises og Endre parameter-delen minimeres. Hold markøren over et kolonnenavn for å se en beskrivelse.

► Change Parameters - Details pr queue

Customer: [] Service Number: [] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

Details pr queue

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hang up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answer within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:08:33	0:25:35	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09	0:00:00	0:01:43	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:06:32	0:26:35	0:26:35	67%	83%	83%	83%

8.2 Lagre rapport som fil

Når du har generert rapporten din kan du lagre den ved å klikke på Lagre-knappen øverst i venstre hjørne.

► Change Parameters - Details pr queue

Customer: [] Service Number: [] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

1511569

ie

►

- XML file with report data
- PDF
- MHTML (web archive)
- Excel 2003
- Excel
- TIFF file
- Word

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hang up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answer within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:08:33	0:25:35	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09	0:00:00	0:01:43	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:06:32	0:26:35	0:26:35	67%	83%	83%	83%

Du kan velge mellom flere formater, f.eks. Excel, MHTML og PDF.

Når du har valgt et format, må du følge instruksjonene i nettleseren og lagre og/eller åpne rapporten.

Rapportene skaleres ulikt avhengig av formatet du velger. I enkelte formater vil rapporter med mange kolonner eller rader spres over to eller flere sider.

8.3 Egendefinerte rapporter

Du kan tilpasse en standardrapport ved å klikke på *Tilpass*-knappen.

Yesterday Last week Last month

From To Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

[View report](#) [Customise](#)

Når du eller noen i organisasjonen din har en egendefinert rapport og lagret den, vil denne nye rapporten vises i fanen Egendefinerte rapporter for fremtidig bruk.

puzzel. Home Real-time Users Services **Statistics** Catalog Archive Widget SMS [Puzzle Admin Sign out](#) [Puzzle Demo Product 10009](#)

Reports [Report Subscriptions](#)

Reports [?](#)

- ▶ Standard Reports
- ▼ Custom Reports

Report name	Based on		
Agentrapport salg ?	Details per agent per queue	✎	🗑
My Details for agents (ID) incl. time logged on ?	Details for agents (ID) incl. time logged on	✎	🗑

8.3.1 Slik tilpasser du en rapport

Når du klikker på *Tilpass*-knappen åpnes et nytt vindu.

Details pr queue [?](#) [✕](#)

- ▶ Column
- ▶ Row Filter - Queue
- ▶ Chart Options
- ▶ Default Parameters

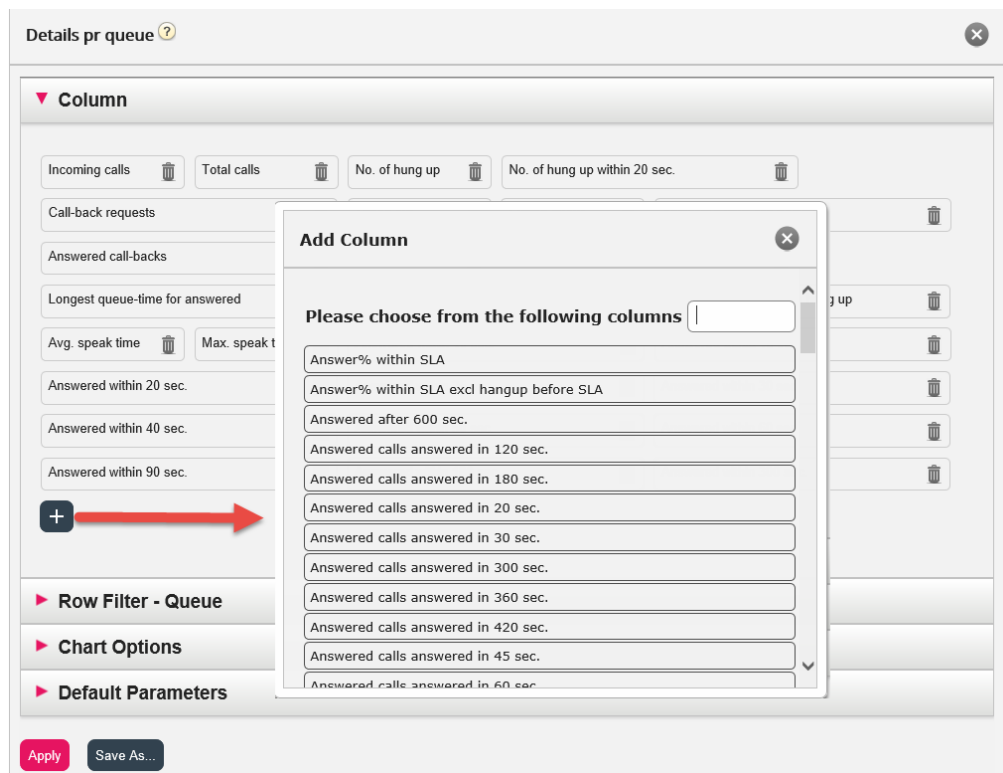
[Apply](#) [Save As...](#)

Her kan du velge om du vil filtrere radene og kolonnene som skal inkluderes i rapporten, og noen rapporter har diagramalternativer. Innholdet i dette vinduet varierer etter hvilken rapport du har valgt.

Hvis et Ressursfilter er aktivert på deg, kan det finnes radelementer du ikke skal kunne se. Hvis du har tilgang til å redigere en rapport som inneholder elementer du ikke har tilgang til (på grunn av et ressursfilter), kan du ikke slette disse elementene, og du vil se et hengelåssymbol.

8.3.2 Tilpasse kolonner

I trekkspillmenyen Kolonner starter du alltid med et sett med standardkolonner. Du kan fjerne en kolonne ved å klikke på søppelkassen. Hvis du skal legge til en eller flere kolonner, åpner du Legg til kolonne-vinduet ved å klikke på +-tegnet.

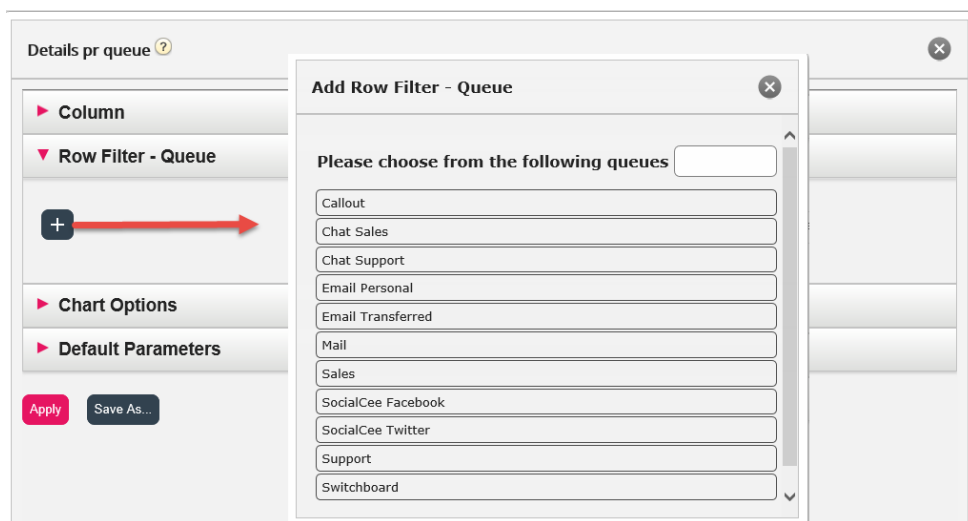


Kolonnene for denne rapporten som ikke har blitt valgt enda er listet opp. Klikk på kolonnenavnet for å legge til en kolonne til rapporten. Lukk deretter vinduet og klikk på *Bruk*, eller fortsett med å tilpasse Rader og/eller angi Standardparametere.

8.3.3 Tilpasse radfiltre

Som standard vises alle rader (f.eks. agenter, brukergrupper, køer eller aksessnumre) i en rapport. Hvis du vil legge til elementer i et radfilter, må du klikke på +-tegnet for å

åpne et nytt vindu med elementene som er tilgjengelige for denne rapporten, og som ennå ikke er blitt valgt.

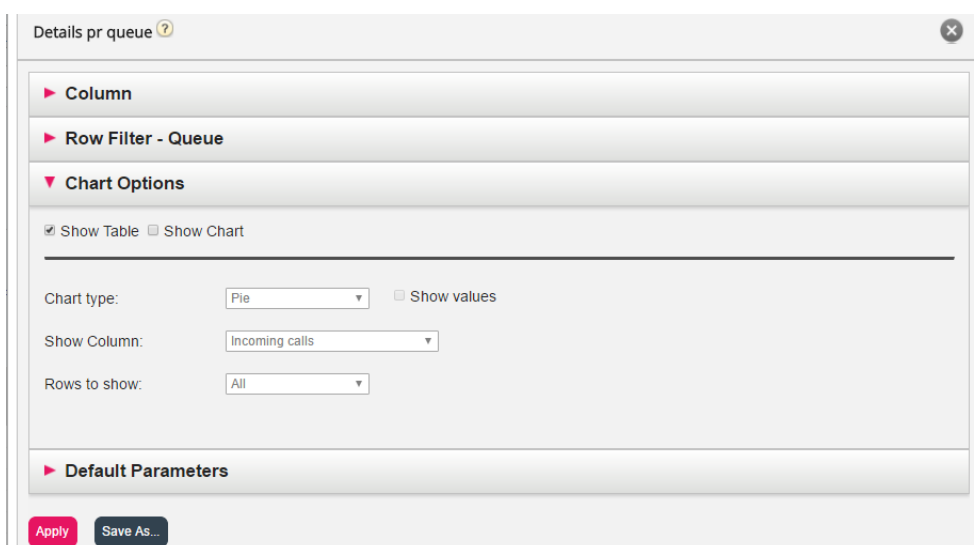


Etter at et element har blitt lagt til filtret, vil bare elementene i radfiltret vises i rapporten. Du kan fjerne elementer fra en radliste ved å klikke på søppelkassen. Klikk på *Bruk* for å lukke Tilpass-vinduet eller starte å definere standardparametere.

8.3.4 Diagramalternativer

Noen av rapportene har diagramalternativer. Her kan du velge

- om det skal vises en tabell og/eller et diagram
- hvilken kolonne du vil skal vises i diagrammet
- hva slags diagram du vil ha (kake-, søyle- eller kurvediagram)
- om alle (standard) eller bare de første 5/10/15/20 radene skal vises



Hvis du bare vil at bestemte rader (som ikke er de øverste x radene) skal vises, kan du bruke *Radfilter* og manuelt velge radene som skal være med.

8.3.5 Tilpasse standardparametere

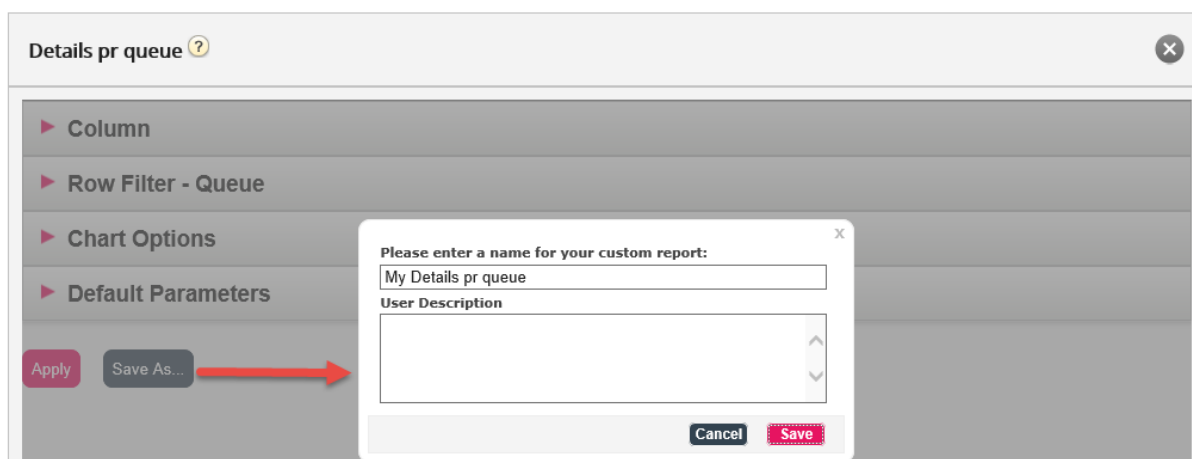
Standardparametere lar deg definere enkelte elementer slik at du slipper å definere dem hver gang du vil se rapportene. Standardparameterne du kan definere for rapportene dine er:

- *Servicenummer (hvis du har flere)*
- *Fra og Til (f.eks. mandag forrige uke 00.00 til søndag forrige uke 24.00)*
- *Begrens tidsområdet (f.eks. man-fre 08.00-16.00, lør 09.00-14.00)*
- *Grupper på tid (f.eks. Uke gruppert på dag).*







Du kan også bestemme om disse parameterne skal være Skjult, Skrivebeskyttet eller Redigerbar for brukerne av rapporten, gjennom Utseende-kolonnen.

Parameter	Value	Appearance
Service Number:	81511569	Editable
From Date:	< Last week > Monday 00:00	
To Date:	< Last week > Sunday 24:00	Editable
Limit time range	<input type="checkbox"/>	
Group By Time Element:	(no grouping)	Editable

Når du er ferdig med å tilpasse en rapport, klikk på *Bruk*-knappen for å lukke vinduet. Klikk deretter på *Vis rapport* for å generere rapporten med de definerte parameterne. Hvis du vil at denne rapporten skal være tilgjengelig i fremtiden, utvid *Endre* parameterdelen over rapporten, klikk på *Tilpass* og deretter på *Lagre som*-knappen. Et nytt vindu vil vises der du kan taste inn et navn og en beskrivelse for rapporten din.



Når du har lagret rapporten, kan du finne den under Egendefinerte rapporter-fanen.

Standard Reports	
Custom Reports	
Report name	Based on
Agentrapport salg ?	Details per agent per queue  
My Details for agents (ID) incl. time logged on ?	Details for agents (ID) incl. time logged on  
Paals kørreport ?	Details pr queue  

Mer detaljert informasjon og ytterligere forklaringer finner du i artiklene om statistikk på help.puzzel.com.

8.4 Rapportabonnement

Rapportabonnement er en funksjon som gjør det mulig å sende forskjellige rapporter automatisk til ulike e-postmottakere ved faste intervaller, f.eks. daglig, ukentlig eller månedlig.

Vi anbefaler at bare administratorbrukere som kan se alle rapporter og alle brukergrupper og køer i statistikk, har tilgang til å se siden Statistikk – Rapportabonnement. Brukerne kan nemlig se og redigere hverandres rapportabonnement, og ressursfiltrene gjelder ikke for rapportabonnement.

Du kan opprette flere rapportabonnement. Hvert abonnement inneholder en standard eller en egendefinert rapport som skal sendes til én eller flere e-postmottakere.

Rapporten vil legges ved e-posten som en MHTML- eller Excel-fil. I fanen Rapportabonnement kan du opprette slike rapportabonnement for deg og kollegene dine, og du kan se en liste over eksisterende rapportabonnement.

Et rapportabonnement må være *Aktivert* for at e-poster skal sendes ut.

8.4.1 Eksisterende abonnement

Alle brukere i firmaet ditt med tilgang til denne siden kan se og redigere hverandres abonnement. Før du oppretter et nytt abonnement, sjekk at den relevante rapporten ikke allerede sendes til andre mottakere til de ønskede tidsintervallene. Hvis den er det, kan du bare legge til en ny mottaker til det eksisterende abonnementet.

Hvis du vil se hvordan et eksisterende abonnement er konfigurert, er det bare å klikke på det grønne flagget for å vise detaljene for abonnementet.

8.4.2 Opprette abonnement

Hvis du vil opprette et abonnement, klikker du på *Legg til abonnement*-knappen. Et nytt abonnement med tre forskjellige faner vil vises.

8.4.2.1 Rapport- og e-postmottakere

I denne fanen må du velge en rapport, fylle ut informasjon som Navn på abonnement, rapportbeskrivelse, e-postmottakere og velge filformat.

8.4.2.2 Parametere

Disse er de samme parameterne som kan brukes når en rapport tilpasses (Kolonner, Rader og Standardparametere). Hvis du har valgt en egendefinert rapport i dette rapportabonnementet og denne egendefinerte rapporten har definert noen standardparametere, vil de vises her. Hvis du endrer noen av parameterne her, f.eks. åpningstider (Begrens tidsintervall), vil det nye tidsintervallet lagres bare for dette rapport-abonnementet.

For rapporter som brukes i rapport-abonnement anbefaler vi å definere *Begrens tidsintervall* bare i rapport-abonnementet for å unngå å vedlikeholde tidsintervaller på to steder eller ha forskjellige tidsintervaller i rapporten og i abonnementet.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▼ Kørappor ukentlig	Paals kørappor	No	Paal Kongshaug (pako)	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Report and email recipients Parameters Scheduling </div>				
Service Number:	81511569 ▼			
From Date:	< Last week > ▼	Monday ▼	00:00	
To Date:	< Last week > ▼	Sunday ▼	24:00	
Limit time range	<input checked="" type="checkbox"/> (Varies*) Advanced setting			
Group By Time Element:	Day ▼			
sysGraph	Pie ▼			
graphColumn	Incoming calls ▼			
graphFilter	All ▼			

Hvis du vil ha en daglig rapport for ukedager, skal du velge Parametere Fra I går 00.00 Til I går 24.00 (og under Tidsplan skal du krysse av for dagene tirsdag til lørdag og velge en Tid mellom 03.00 og 07.00, siden statistikk for en hel dag (til 24.00) vanligvis er klar rett etter 02.00 neste dag).

Hvis du vil ha daglige rapporter for tidsintervallet 08.00–17.00, kan du under Parametere velge Fra i dag 08.00 til I dag 17.00 (og under Tidsplan merke av for mandag–fredag og velge Tid 20.00).

8.4.2.3 Tidsplan

Her konfigurerer du når rapporten skal genereres og sendes. Dette må samsvare med rapportens definerte parametere. Eksempler:

En daglig rapport for mandag til fredag (I går 00.00–24.00) trenger bare å planlegges for Faste dager tirsdag–lørdag, f.eks. kl. 04.00:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Ukentlig rapport (Forrige uke) trenger bare å planlegges for Fast dag mandag:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Månedlig rapport (Forrige mnd.) trenger bare planlegges for Fast dato, den 1. i måneden:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

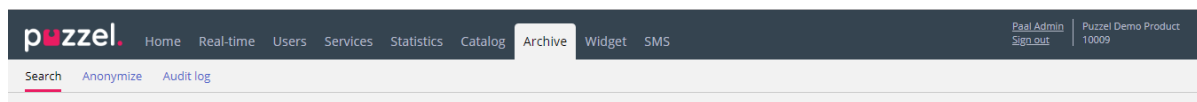
Hvis du vil sende rapportene på flere faste datoer, bruker du et semikolon mellom datoene.

Du aktiverer et abonnement ved å merke av for *Aktivert* og deretter lagre.

8.4.2.4 Hvilke rader inkluderes?

Ressursfiltre kan brukes til å begrense hvilke rapporter eller hvilke køer/brukergrupper en bruker kan se i Statistikk, men ressursfiltrene brukes ikke til rapportabonnement. Hvis du vil distribuere en agentrapport som bare inneholder bestemte agenter, må du lagre en egendefinert rapport med disse agentene og deretter velge den i et rapportabonnement.

9 Arkiv

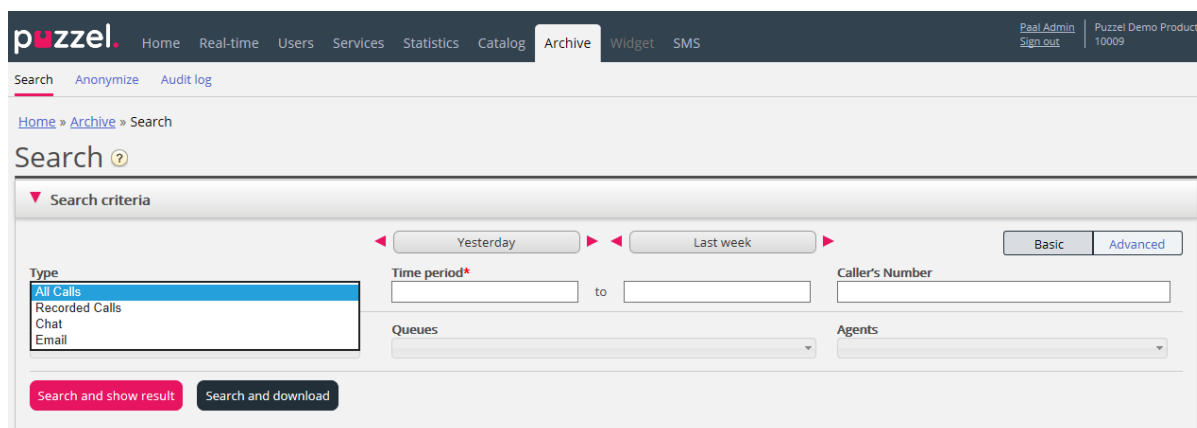


Arkivet har tre sider:

Søk	Dette er selve arkivet, der du finner informasjon om de enkelt anrop (og opptak), chatter (og chattelogger) og e-poster.
Anonymiser	Her kan du legge inn telefonnummer og e-postadresse til en person som ber om å bli glemt, hvis du vil at Puzzel skal slette denne personens telefonnummer/e-postadresse i samtaler/chatter/e-poster i arkivet.
Revisjonslogg	Her kan du finne én oppføring for hver gang en bruker har lyttet til / lastet ned / slettet et <u>samtaleopptak</u> eller åpnet / lastet ned / slettet en <u>chattelogg</u> .

9.1 Søk

På siden *Arkiv – Søk* kan du finne informasjon om telefonsamtaler (og opptak), chatter og e-post (inkludert e-oppgaver) som er behandlet i Puzzel, samt tilknyttede henvendelsesregistreringer. I tillegg kan resultater fra SMS- og chatsurveyer for samtaler/chatter vises. Selve e-postteksten og vedlegget er ikke tilgjengelig i Puzzel-arkivet.



Henvendelser (samtaler/chatter/e-poster) som er avsluttet, overføres til arkivet hvert minutt, med en liten forsinkelse. Generell informasjon om en henvendelse blir vanligvis tilgjengelig i arkivet 3–5 minutter etter avsluttet henvendelse, og det tar vanligvis litt lengre tid før opptaksfilen og chatteloggen kommer opp. Det kan hende at informasjonen fra henvendelsesregistreringen blir tilgjengelig først mye senere, siden agenten kan

foreta registreringen lenge etter endt samtale/chat. Også surveyscore/-kommentar kan bli tilgjengelig lenge etter endt samtale/chat, siden sluttkunden kanskje ikke svarer med en gang.

9.1.1 Grunnleggende søkeparametere

Obligatoriske felter

- **Type:** Velg *Alle telefonsamtaler, Telefonsamtaler med opptak (et subset av Alle telefonsamtaler), Chat eller E-post*
- **Tidsperiode:** Bruk *Fra-/Til-feltene for å definere tidsperioden, eller bruk Tidshjelper-knappene og de grønne pilene.*

Valgfrie søkefelter:

- *Aksesspunkt (telefonnummer/e-postadresse osv.)*
- *Kø*
- *Agent*
- *Innringers nummer / Chattenavn / Fra.*

Se kapitlet Innringers nummer for anrop som viderekobles til Puzzel

I feltene med listebokser (Aksesspunkt, Køer, Agenter) kan du velge én eller flere oppføringer.

The screenshot displays the 'Search criteria' section of the Puzzel interface. It features a 'Type' dropdown set to 'All Calls', a 'Time period' field with dates '25-04-2018 00:00' to '25-04-2018 24:00', and a 'Caller's Number' field. Below these are 'Access Points' and 'Agents' dropdowns. A 'Queues' dropdown menu is expanded, showing a list of queues with checkboxes: 'Dialer 3 (Preview)', 'Email Personal', 'Email Transferred', 'Chat Sales' (which is selected), 'Chat Support', and 'Demo Queue 1'. A 'Filter' input field is also present above the queue list. A 'Search' button is on the left, and a 'Download' button is on the right.

9.1.1.1 Søk med jokertegn

* kan brukes som jokertegn i begynnelsen, midten og/eller slutten av søkestrengen i feltene Innringers nummer, Chattenavn, E-post og Fra (e-post), og i feltene Kommentar og Tagger under avansert søk.

Hvis du søker etter *petter* i Chattenavn/E-post, finner du chatter som inneholder petter i feltene Navn eller E-post (id)

Hvis du søker etter 214906* i Innringers nummer, finner du anrop som har et nummer som begynner på 214906.

9.1.2 Avanserte søkeparametere

Når det er klikket på *Avansert* (istedenfor *Grunnleggende*), er flere søkeparametere tilgjengelige.

- For typen **Alle telefonsamtaler / Telefonsamtaler med opptak** kan du basere søket på f.eks. Samtaletid, Opptakstid, Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering, surveyscore/-kommentar og mer.
- For typen **Chat** er de avanserte parameterne Samtaletid og Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering og surveyscore/-kommentar. Samtaletid er varigheten av chattesamtalen med agenten(e), mens Tid før svar er tiden i kø før agenten klikket aksepter.
- For typen **E-post** er de avanserte parameterne Svartid, Tid før svar og Svarstatus (Besvart / Foreløpig ikke besvart), i tillegg til Kategorier/Emner under Henvendelsesregistrering.
 - *Svartid* er tiden fra agenten klikker på Aksepter, til han/hun lukker e-postdialogboksen i agentapplikasjonen. Hvis agenten jobbet med en e-post mer enn en gang (på grunn av tid i personlig kø), er svartiden den samlede tiden agenten har jobbet med e-posten. (Tilsvarende samtaletid for telefonanrop.)
 - *Tid før svar* er tiden i kø før første agent klikker på Aksepter. Merk at en agent kan akseptere e-posten og deretter plassere den i sin personlige kø

for å hente den frem og sende et svar til kunden dagen etter. Kolonnen *Totaltid* kan gi en indikasjon på hvor lang tid det tok før agenten faktisk sendte et e-postsvar tilbake til kunden.

9.2 Søkeresultater for Alle anrop / Innspilte samtaler

Klikk på knappen *Søk og vis resultat* når du har definert søkeparameterne. Da vises søkeresultatet.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Admin' with a 'Sign out' link and 'Puzzel Demo Product 10009'.

The search criteria section is expanded, showing:

- Search criteria:** Friday (selected), Last week (available)
- Type:** All Calls
- Time period*:** 12-10-2018 00:00 to 12-10-2018 24:00
- Caller's Number:** (empty field)
- Access Points:** (empty dropdown)
- Queues:** (empty dropdown)
- Agents:** (empty dropdown)

Buttons: Search and show result, Search and download. Status: Search completed. 2 records found.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 12.10.2018 11:33	95510009	0:00	0:00	[blurred]	-		<input type="checkbox"/>
▶ 12.10.2018 12:39	81511569 (Main...)	15:05	15:05	[blurred]	0:35	Andreas Wallin	<input type="checkbox"/>

Bottom right: Select Action (dropdown)

Hvis du vil laste ned den generelle informasjonen om samtaler, klikker du på *Søk og last ned*. Se [Last ned generell informasjon om henvendelser](#) for mer informasjon.

Hvis du søker blant Alle telefonsamtaler, ser du at samtaler som ikke har opptak har 0.00 som Innspillingstid og mangler en svart Spill av-knapp ved siden av seg.

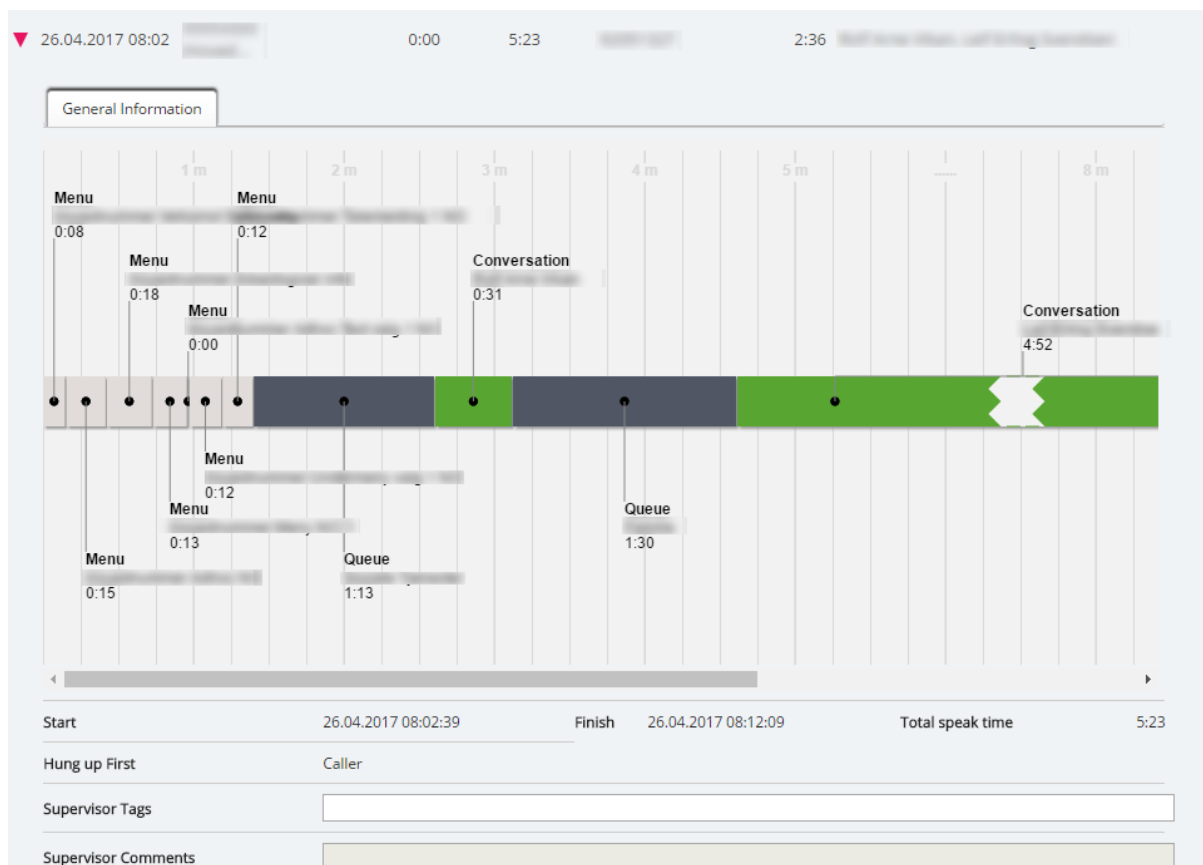
Hvis du ser mer enn ett navn i Agenter-kolonnen, ble den innspilte samtalen håndtert av to separate agenter, som betyr at samtalen ble satt over til en annen agent i løpet av samtalen. Hvis begge «samtalene» ble spilt inn, har avspillingsknappen en + inne i seg som indikasjon på at det finnes to innspillinger.

Ved å klikke på den grønne avspillingsknappen ved siden av anropet, kan du se den grafiske flyten for det valgte anropet / innspilte anropet.

9.2.1 Generell informasjon om anrop

I fanen Generell informasjon kan du se den grafiske flyten for anropet, dvs. hvor lenge innringeren var i kø, agenten(e) han/hun snakket med, samtaleid osv. Hvis søylen i diagrammet er «brutt», har innringeren tilbrakt mer enn tre minutter i den aktuelle aktiviteten (i kø eller i samtale).

I eksemplet nedenfor kan du se at innringeren har hatt en samtale som varte mer enn tre minutter, for å demonstrere at vi har «brutt» samtalestolpen.



I feltet Tags fra leder kan du legge inn en tag (f.eks. «klage»), slik at samtalen blir lettere å finne senere. Du kan også legge til en kommentar (hvis det er lagt inn en tag).

Hvis du vil finne dette anropet (opptaket) eller andre anrop du har tagget med «klage», skriver du «klage» i søkefeltet Tags fra leder (Avansert).

9.2.1.1 Hvem som la på først

For innkommende anrop tilordnet en agent viser vi hvem som la på først (agenten eller innringeren). Merk standard virkemåte for Puzzel-løsninger: Når innringeren legger på først, blir agenten koblet fra, og når agenten legger på først, blir innringeren koblet fra. Hvis innringeren og agenten er ferdige med å snakke og har sagt ha det til hverandre, er det ikke uvanlig at agenten legger på først. Og husk at forbindelsen kan bli brutt uten at verken agenten eller innringeren legger på.

9.2.1.2 Innringers nummer for anrop som viderekobles til Puzzel

Hvis firmaet ditt har viderekoblet et aksessnummer som ikke tilhører Puzzel, til et Puzzel-aksessnummer, er det mulig at Puzzel ikke mottar innringers nummer som «calling party number», men isteden som «additional calling party number» eller «redirecting number». I slike tilfeller ser det ut som om alle innringerne har det samme nummeret: aksessnummeret som ikke er et Puzzel-aksessnummer.

Når du skriver inn et nummer i feltet Innringers nummer og klikker på Søk, ser vi etter treff i både Calling, Additional og Redirecting number. Det betyr at du kan få opp treff der Innringers nummer ikke er det samme som nummeret du anga. Hvis et innkommende anrop har slike ekstra numre, viser vi disse ekstra numrene (som kan passe til ditt søk) under anropsdiagrammet i fanen Generell informasjon.

9.2.1.3 Medlytt

Når en leder ber om medlytt av en agent, legger han eller hun inn telefonnummeret det skal ringes til (lytternummeret). Når den valgte agenten svarer på et anrop, ringes det til lytternummeret. Hvis det har blitt utført medlytt på en samtale, vil man kunne se nummeret til den som har lyttet, og i hvilket tidsrom det ble lyttet. I tillegg kan du søke etter samtaler det har blitt utført medlytt på, ved å skrive inn lytternummeret eller bare * i feltet *Medlytt utført av* under Avansert søk.

9.2.1.4 Samtalevariabler

Hvis det er konfigurert at din løsning lagrer verdien for en bestemt variabel i rådataene for samtalen, er denne variabelen søkbar og synlig i arkivet. Eksempel: Hvis løsningen på vegne av innringeren foretar et eksternt oppslag i ditt CRM-system med innringers nummer som parameter og CRM-systemet svarer med kundenummeret eller en saks-ID, kan denne verdien fra systemet lagres i en variabel. Hvis det er konfigurert en variabel, kan du velge variabelnavnet i listeboksen eller skrive inn en streng (med * som jokertegn) som verdi og søke. I resultatdelen vil en samtale som har en variabelverdi ha en ny fane kalt Variabler, som viser samtalevariabler og tilhørende verdier.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Related Call(s)	<input type="checkbox"/> Select									
09.03.2017 17:09						-	-										
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">General Information</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">Variables</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Variable Name</th> <th>Variable Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09.03.2017 17:09:07</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>09.03.2017 17:09:07</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table>									Time	Variable Name	Variable Value	09.03.2017 17:09:07	09.03.2017 17:09:07
Time	Variable Name	Variable Value															
09.03.2017 17:09:07															
09.03.2017 17:09:07															

9.2.2 Arkiverte opptak

Puzzel kan ta opp alle samtaler fra en kø (tvunget i kø), eller alle anrop til agenter i en bestemt brukergruppe (tvunget på bruker) hvis det er konfigurert. I tillegg kan agenter klikke på Start opptak i agentapplikasjonen ved behov. Hvis innringeren ikke har akseptert (eller har nektet) at samtalen spilles inn, vil vi ikke ta opp samtalen, selv om tvungen innspilling er konfigurert. Hvis den valgte samtalen er blitt tatt opp, ser du fanen Opptak i tillegg til Generell informasjon.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select								
▼ 26.04.2017 10:00	81511569 (Main...	0:32	0:32	21490672	0:24	Paal Agent	▶ □								
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">General Information</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">Recording</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Enquiry Registration</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Start</th> <th>Finish</th> <th>Queue</th> <th>Agent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26.04.2017 10:01:21</td> <td>26.04.2017 10:01:53</td> <td>Sales</td> <td>Paal Agent</td> </tr> </tbody> </table>								Start	Finish	Queue	Agent	26.04.2017 10:01:21	26.04.2017 10:01:53	Sales	Paal Agent
Start	Finish	Queue	Agent												
26.04.2017 10:01:21	26.04.2017 10:01:53	Sales	Paal Agent												

I Opptak-fanen kan du se start- og avslutningstiden for opptaket.

Hvis samtalen med opptak ble satt over og samtalen med neste agent også ble tatt opp, vil du se navnet på to eller flere agenter i Opptak-fanen.

Merk at starttiden for et opptak er forskjellig for starttiden for det innkommende anropet i Generell informasjon-fanen. I Opptak-fanen er starttiden når en innringer bli koblet til en agent hvis «tvungent» opptak er konfigurert for køen eller agenten. Hvis opptaket ikke startet automatisk, er starttiden tidspunktet agenten klikket på *Start opptak*.

9.2.2.1 Spille av / laste ned et opptak

Vi bruker MP3-filer til samtaleopptak i arkivet. Hvis du klikker på den svarte avspillingsknappen ved siden av et opptak, begynner MP3-lydfilen å spilles av i nettleseren. Du kan sette avspillingen på pause når som helst. Noen nettlesere (Internet Explorer og Firefox) støtter også spoling fremover og bakover med «glidebryteren».

Hvis du vil laste ned den innspilte MP3-filen, kan du gjøre det ved å merke av for Velg i boksen ved siden av opptaket, og deretter velge Last ned nederst på siden.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 09.04.2018 10:32	81511569 (Main...	1:00	1:09	98214836	0:08	Agent PK	▶ □
▶ 10.04.2018 14:24	81511569 (Main...	1:00	1:00	90020509	1:06	Andreas Wallin	▶ <input checked="" type="checkbox"/>

Select Action ▼
Select Action
Download
Delete Recording(s)

Hvis du velger å laste ned ett eller flere opptak, får lydfilene filnavn med dette formatet: «queue_name_yyyymmdd-hhmm_accessnum_anum_sessionid_nr.mp3». «nr» vil vanligvis

være 1, men hvis det er to opptak av den samme samtalen, vil det være filer med nr = 1 og 2. Lydfilen zippes, og ZIP-filen får et unikt navn (en GUID).

Administratorer kan få tilgang til å slette opptak fra arkivet. Hvis et opptak blir slettet, vil brukerne av arkivet kunne se at det har vært et opptak av samtalen, men at det nå er slettet.

9.3 Søkeresultater for chat

Velg type = chat, og oppgi dine søkekriterier. Når du klikker på «Søk og vis resultat», vises chatter som samsvarer med søket.

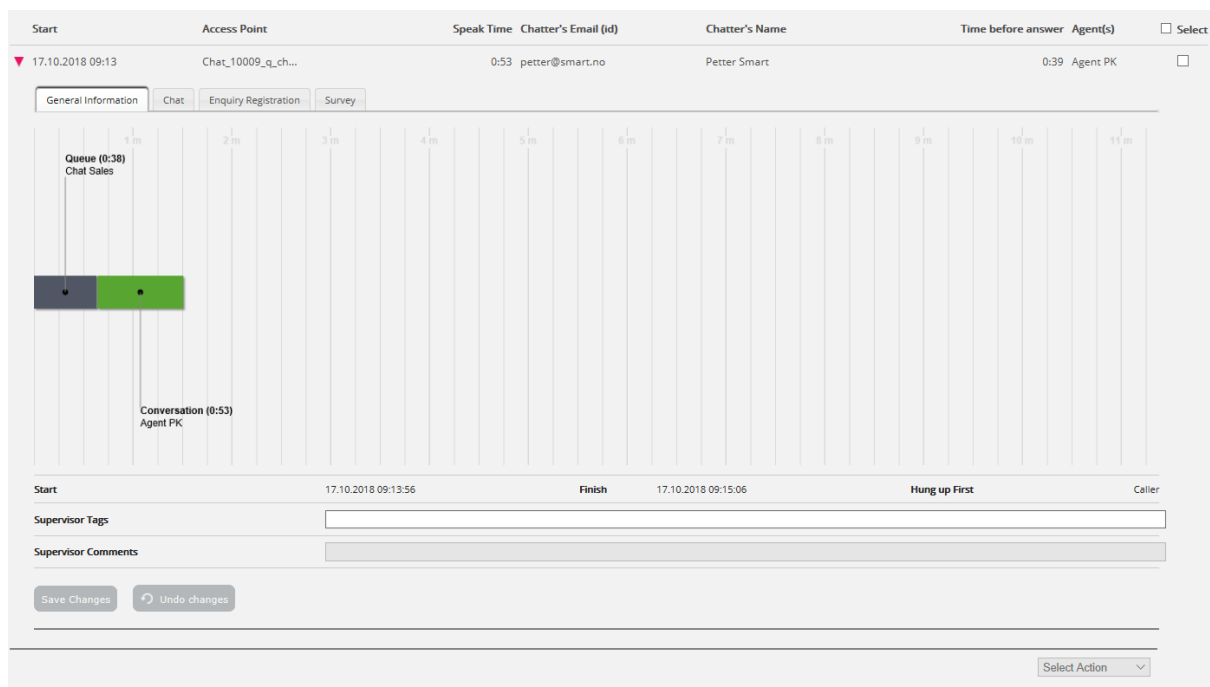
The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. The search criteria are set to 'Type: Chat', 'Time period: 15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00', and 'Chatter's Name/Email: *petter'. The search results table is as follows:

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smart.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	<input type="checkbox"/>

Ubesvarte chatter er inkludert fra 17. oktober 2018.

9.3.1 Generell informasjon for chat

I fanen Generell informasjon finner du tiden brukt i kø og til chattesamtale med agent(er). Dette er den samme strukturen som ved telefonanrop.



9.3.1.1 Hvem som avsluttet chatten først

For chatter tilordnet en agent viser vi hvem som avsluttet chatten først (*Legger på først*). Det vanlige er at chatteren kobler seg fra først, og at agenten litt senere lukker dialogboksen for chat i agentapplikasjonen. Hvis agenten prøver å lukke en chattefane i agentapplikasjonen før chatteren har koblet seg fra, blir det gitt en advarsel, men agenten kan lukke fanen.

9.3.2 Chat-fane

Under Chat-fanen vises selve chatteteksten. Hvis du trenger en kopi av teksten, kan du merke den og kopiere den til utklippstavlen på datamaskinen og deretter lime den inn i et dokument eller en e-post. Du kan også velge chatten i høyre marg og velge Last ned for å få teksten som XML-fil.

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smart.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	<input type="checkbox"/>

General Information | **Chat** | Enquiry Registration | Survey

Name Petter Smart
ID petter@smart.no

Petter Smart 09:13
09:13 Home
09:13 Contact us

Agent PK 09:14
Hi! You are chatting with Agent PK. How can I help you?

Petter Smart 09:14
just testing

Agent PK 09:14
ok

Agent PK 09:15
Thanks for your request. Have a nice day!

Agent PK 09:15
Thanks for your request, and have a great day! Best regards Agent PK.
You can also find answers to frequently asked questions on <https://help.puzzel.com/>

Select Action

Administratorer kan få tilgang til å slette opptak og chattelogger fra arkivet. Hvis en chattelogg slettes fra arkivet, vil du se chattens generelle informasjon og at det har vært en chattelogg, men at denne nå er slettet.

9.4 Søkeresultater for e-post

Medietypen E-post i Puzzel kan være e-post eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system koblet til Puzzel (ofte kalt e-oppgave). Når du klikker på søk, vises e-poster som samsvarer med søket.

puzzel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog **Archive** Widget SMS Paal Admin Sign out | Puzzel Demo Product 10009

Search Anonymize Audit log

Home » Archive » Search

Search ?

▼ Search criteria

Yesterday
 This week

Type: Time period*: to From:

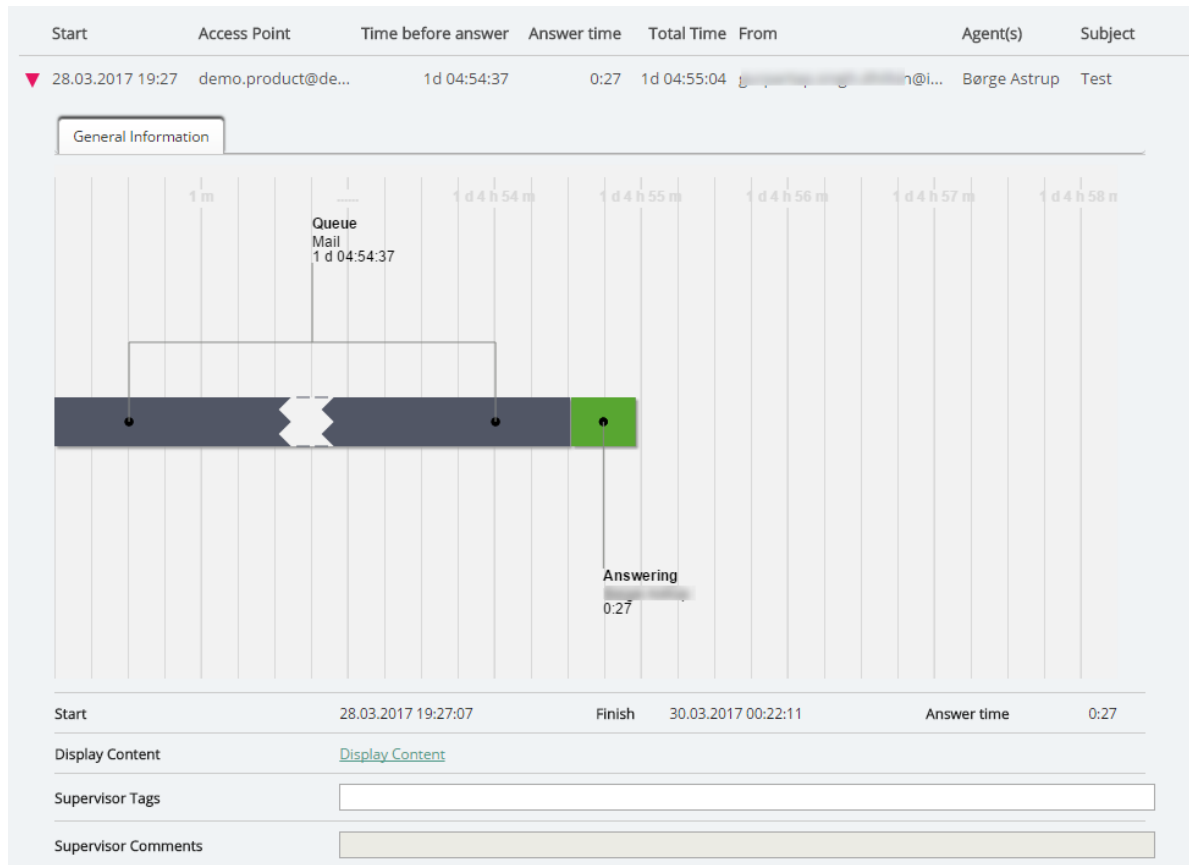
Access Points: Queues: Agents:

Search completed, 2 records found

Start	Access Point	Time before answer	Answer time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
▶ 16.10.2018 15:24	demo.cention.pr...	6:46:38	0:12	6:46:50	raymond.		Re: Test f...
▶ 16.10.2018 22:20	demo.cention.pr...	3:59	1:08:37	1:12:36	demo.pro...		Test for s...

Under Generell informasjon-fanen for e-post finner du Tid før svar og Svartid. Svartid er tiden agenten har hatt e-postdialogboksen åpen i agentapplikasjonen.

Under diagrammet finner du lenken «Vis innhold», som er en kobling til e-posten (e-oppgaven) som er lagret i systemet ditt. Dette er koblingen Puzzel mottok da e-posten ble plassert i kø. Merk: Hvis e-posten/e-oppgaven er flyttet til en annen mappe i kildesystemet, er det mulig at koblingen ikke lenger er gyldig.



En e-post i kø som ennå ikke er sendt til en agent, vises i arkivet, men vi presenterer bare tid for ankomst i køen, siden vi ikke vet når den vil bli sendt til en agent, og hvor lang tid agenten vil bruke på å behandle den.

9.5 Henvendelsesregistreringer i Arkiv

I agentapplikasjonen kan agentene ved hjelp av Henvendelsesregistrering registrere hva samtalen, chatten eller e-posten dreide seg om. Når en agent besvarer et anrop eller en skriftlig henvendelse, vises en ny fane for henvendelsesregistrering (hvis det er konfigurert). Siden samtaler kan settes over til andre agenter og henvendelsesregistrering er valgfritt, kan det være 0, 1 eller flere henvendelsesregistreringer per innkommende anrop, hver med ett eller flere emner i én eller flere kategorier og/eller en kommentar. Du kan søke etter samtaler, chatter eller e-poster med bestemte kategorier/emner eller med en bestemt kommentar.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
03.01.2018 08:24	21496002 (Demo...	0:11	0:11		0:21	Paal agent	▶ □
<div style="display: flex; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> General Information Recording Enquiry Registration Survey </div>							
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic			
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General			
Comment:		Nothing special					

Merk at bare henvendelsesregistreringer som er knyttet til en henvendelse, vises i arkivet.

Vi anbefaler på det sterkeste at «Tillat manuelle henvendelsesregistreringer» (Brukere – Produkter – Agentapplikasjon) slås AV, slik at agentene hindres i å gjøre registreringer som ikke er knyttet til henvendelser, og som derfor ikke vises i Arkiv.

Hvis du bruker Puzzel Dialer og en agent **legger inn ny tid** for et Dialer-anrop, vises tidspunktet for det nye anropet og «til meg selv» / «til hvilken som helst agent» under kommentaren. Hvis Dialer-agenten velger «Merk som ubesvart», vil dette også vises her.

9.6 Surveyscore og -kommentar i Arkiv

Hvis firmaet ditt ønsker å se resultater fra SMS- og chatsurveyer i arkivet, er dette et alternativ som kan slås på av Puzzel support. Hvis kunden blir tilbudt en SMS- eller chatsurvey, blir spørsmålet, scoren og kommentaren vist i fanen Survey i Arkiv.

Spørsmålet vises, og hvis det mottas et svar, blir svaret (scoren og/eller kommentaren) vist. Ved SMS-survey sender kunden vanligvis et svar med en score (og/eller en kommentar). Hvis det sendes et oppfølgingsspørsmål, kommer det gjerne en kommentar (og/eller kanskje en ny score). Ved chatsurvey kan kunden bare svare én gang, med en score og/eller en kommentar.

Relevante søkefelt under Avansert søk:

- **Surveyscore:** Du kan angi et nummer (f.eks. 10) eller et intervall (f.eks. 0–2).
- **Surveykommentar:** Skriv inn tekst, og bruk * som jokertegn. Eksempel: *bad*.

[Home Page](#) » [Archive](#) » Search

Search ?

▼ Search criteria

◀ Yesterday ▶
◀ Last week ▶

Type

Time period*
 to

Chatter's Name/Email

Access Points

Queues

Agents

Speak Time (seconds)
 to

Recording time (seconds)
 to

Time before answer (seconds)
 to

Service Numbers

Country

Supervisor Tags

Categories

Topics

Answer Status

Enquiry registration comment

Survey Score

Survey Comment(s)

Hung up First

Variable Name

Variable Value

Silent Monitored by

Search

Search completed, 8 records found

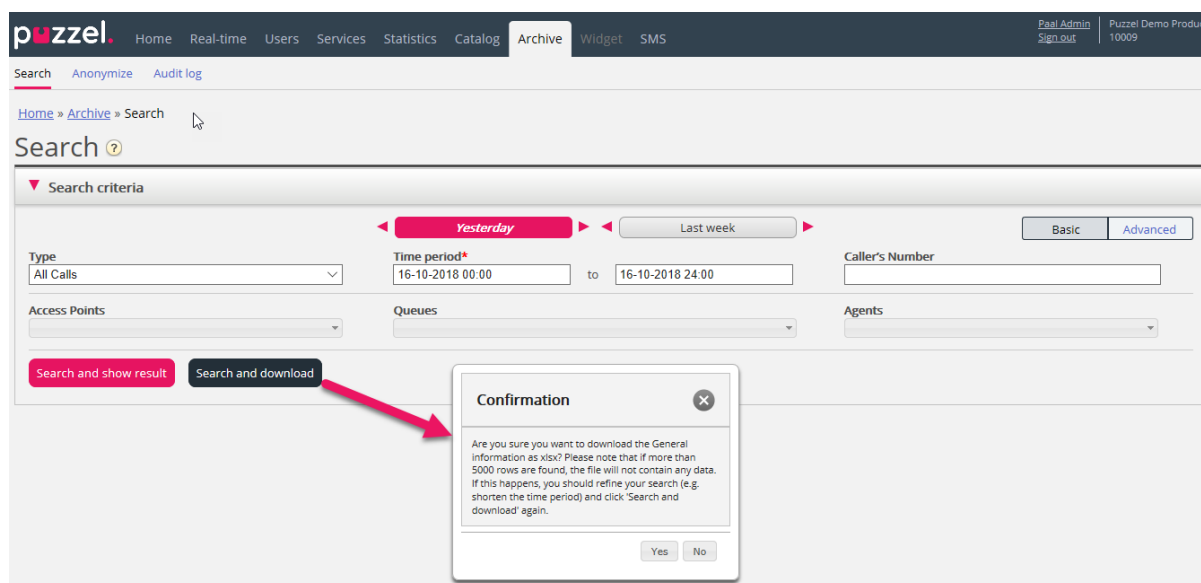
Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select												
▼ 09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>												
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> General Information Chat Enquiry Registration Survey </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Question (Message(s) sent)</th> <th>Score</th> <th>Comment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09.11.2017 10:19:17</td> <td>Please help us improve our service by rating this chat.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>09.11.2017 10:19:18</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment	09.11.2017 10:19:17	Please help us improve our service by rating this chat.			09.11.2017 10:19:18		5	
Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment																
09.11.2017 10:19:17	Please help us improve our service by rating this chat.																		
09.11.2017 10:19:18		5																	

Hvis du vil ha en liste over alle innringere eller chattere i løpet av en dag som har gitt en surveykommentar, kan du søke på Alle samtaler/chatter med surveykommentar =*.

9.7 Last ned generell informasjon om henvendelser

I arkivet kan du søke etter henvendelser (anrop/chatter/e-poster), og du kan se på den generelle informasjonen for henvendelsene du finner, og få tilgang til innholdet i henvendelsen, dvs. spille av opptaket av samtalen eller se chatteloggen. Du kan også laste ned samtaleopptak (MP3-filer) og chattelogger fra arkivet.

Hvis du vil laste ned den generelle informasjonen for et utvalg samtaler/chatter/e-poster i arkivet som Excel-fil, kan du angi søkekriteriene dine og klikke på «Søk og last ned». Hvis du bekrefter i popupvinduet, gjennomføres søket, og en XLSX-fil genereres og lastes ned.



Generell informasjon om en henvendelse er «metadata» som innringers nummer/chattenavn/e-postavsenderadresse, aksesspunkt, starttid, kønavn, tid i kø, agentnavn, agentens samtaleid osv.

Hvis du klikker på «Søk og vis resultat», presenterer vi maks 100 henvendelser i nettleseren din, selv om søket returnerer flere oppføringer («Søk fullført. For mange oppføringer funnet, 100 oppføringer vist»). Hvis du klikker på «Søk og last ned», tillater vi nå maks 5000 henvendelser/rader i filen. Den nedlastede filen vil ha filnavnet «Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx». Hvis søket returnerer mer enn 5000 rader, genererer vi en fil uten data med filnavnet «Too many rows – please narrow search.xlsx».

Det vil være én rad i XLSX-filen per anrop/chat/e-post.

Kolonnene i XLSX-filen:

Kolonnenavn	Beskrivelse
StartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom Puzzel-plattformen
ANO	Innringers nummer, chatter-ID eller e-postens avsenderadresse
AddANO	Hvis et «additional calling party number» mottas av Puzzel, vil det vises her.
BNO	Aksessnummeret for anrop (B-nummer), mottakeradresse for e-poster og aksesspunktet for chatter.
SessionId	Henvendelsens økt-ID i Puzzel (brukt i samtaleopptaksfiler)
TimeBeforeAnswer	Antallet sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, til den første agenten svarte på anropet / aksepterte den skriftlige henvendelsen
TotalSpeaktime	Totalt antall sekunder agentene var tilkoblet denne henvendelsen.
Kø	Navnet på den første køen denne henvendelsen var i
QueueStartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom den første køen

Kolonnenavn	Beskrivelse
TimeInQueue	Hvor lenge henvendelsen var i den første køen (antall sekunder)
AgentId	ID-en til den første agenten som besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agenten som besvarte henvendelsen
AgentSpeakStart	Datoen og tidspunktet da den første agenten besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den første agenten
Queue2	Navnet på den siste køen denne henvendelsen var i
Queue2StartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen kom inn i den siste køen
TimeInQueue2	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var i den siste køen
Agent2Id	ID-en til den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2Name	Navnet på den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2SpeakStart	Datoen og tidspunktet da den siste agenten besvarte/aksepterte henvendelsen.
Agent2SpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den siste agenten
Opptak	For samtaler: Antallet samtaleopptak i denne samtalen For chat: 1 hvis chatteloggen eksisterer. For e-post: Verdien vil vanligvis være 1, men for e-poster som har ankommet køen, men som ikke er besvart av agenter ennå, vil verdien være 0.
EnqReg	0 hvis det ikke er registrert noe om denne henvendelsen. 1 hvis det minst finnes én oppføring for denne henvendelsen.
SurveyOffered	0 = survey ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar mottatt.

Merk

Den generell informasjonen i arkivet er IKKE rådata. Arkivet inneholder ganske detaljert informasjon om samtaler/chatte/e-poster, men denne informasjonen er **forenklet** og mindre detaljert enn informasjonen i Rådata. De viktigste forskjellene mellom visningen i Rådata og visningen i Arkiv er forklart i et eget kapittel i «Puzzel Raw Data detailed description v1.8.pdf», som du finner på help.puzzel.com

Hvis du vil ha mer detaljert informasjon om samtaler, eller hvis du vil at detaljert informasjon om mange samtaler hver dag / hver uke skal lagres i ditt eget system, er den anbefalte løsningen å eksportere data fra SQL-databasen Puzzel Raw data til din egen database.

9.8 Anonymiser

På siden *Arkiv – Søk* kan du søke etter anrop/chatte fra en persons telefonnummer/e-postadresse og deretter laste ned og/eller slette samtaleopptakene og chatteloggene, men ikke fjerne sporene (i Generell informasjon) som forteller at personen har ringt til, chattet med eller sendt e-post til din Puzzel-løsning.

På siden *Arkiv – Anonymiser* kan du legge til en rad med telefonnummer og/eller e-postadresse for hver sluttkunde (person) som ber om å bli glemt, og deretter kan du velge hvor (SMS-survey og Arkiv) denne personen skal anonymiseres.

Phone number	Email	To Date (including)	Comment	Archive	SMS Survey	Status
22222	espen@test.com	05-06-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Done
98214		24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done
98765	username@mail.ser	24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done

Når det legges inn en oppføring, erstatter Puzzel (den påfølgende natten) dette telefonnummeret i eksisterende samtaler og denne e-postadressen i eksisterende chatter/e-poster med «Anonymisert», i arkivet og/eller i listen over SMS-surveyresultater. En ny oppføring vil ha statusen *Venter* til anonymiseringen er ferdig den påfølgende natten, og deretter vil statusen være *Utført*.

Merk at hvis en person ringer inn til eller tar initiativ til en chat i din Puzzel-løsning etter dagen da du la inn nummeret/e-postadressen her, vil denne samtalen/chatten ikke bli anonymisert. Men du kan oppdatere en eksisterende rad i denne tabellen med en nyere dato, hvis samtaler/chatte etter den opprinnelige oppføringsdatoen skal anonymiseres. Når du endrer datoen på en oppføring, vil statusen være *Delvis utført* til neste morgen.

Telefonnummerformat

- Nasjonale telefonnumre må angis uten landskode.
- Utenlandske telefonnumre (numre som ikke tilhører denne Puzzel-løsningens land) må angis med 00 og landskode før det nasjonale nummeret.

Hvis noen søker etter henvendelser i arkivet fra et telefonnummer eller en e-postadresse som er anonymisert, returneres ingen henvendelser.

Hvis en bruker søker etter henvendelser i arkivet og en anonymisert samtale/chat/e-post vises i resultatet (f.eks. ved søk etter alle henvendelser til kø X i går), inneholder den

anonymiserte samtalen/chatten/e-posten ikke innringers nummer/chat-ID/e-postavsenderadresse; det vil isteden stå «anonymisert».

Merk at hvis du anonymiserer samtaler/chat i arkivet, vil du ikke kunne finne disse henvendelsene i arkivet senere, så hvis du virkelig trenger å slette samtaleopptakene eller chatteloggene og fjerne innringers nummer/chat-ID (e-postadresse) fra den generelle informasjonen for henvendelsen, må du slette samtaleopptakene/chatteloggene først.

9.9 Revisjonslogg for arkivet

Hver gang en bruker lytter til, laster ned eller sletter et samtaleopptak, eller ser, laster ned eller sletter en chattelogg fra Arkiv, opprettes det en loggoppføring i revisjonsloggen. Puzzel oppretter ikke en loggoppføring når en bruker åpner fanen Generell informasjon, fanen Henvendelsesregistrering eller fanen Survey for en samtale/chat.

Alle eller utvalgte administratorbrukere kan gis tilgang til å se siden Revisjonslogg for arkivet, der du finner én oppføring for hver gang en bruker har åpnet et samtaleopptak eller en chattelogg.

pauzzel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongshaug Sign out Andreas Demo 10010

Search Anonymize Audit log

Home » Archive » Audit log

Audit log ?

▼ Search criteria

Yesterday Last week

Type: All Action done: All Time period: to User name:

Search

Type	Action done	Date and time	User's name
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 10:16:45	Yan's: Wang'søæ Link to call/chat
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 09:40:30	Paal Kongshaug Link to call/chat

Når du søker i denne loggen, kan du spesifisere *Type* (Telefonsamtaler med opptak eller Chat), *Handling utført* (lytte / laste ned / slette), *Bruker* som åpnet innholdet, og/eller tidsperiode.

Når den generelle informasjonen om en «gammel» samtale/chat slettes fra arkivet ved midnatt (i henhold til den avtalte lagringstiden), slettes også (eventuelle) revisjonsloggoppføringer for de slettede samtalene/chattene.

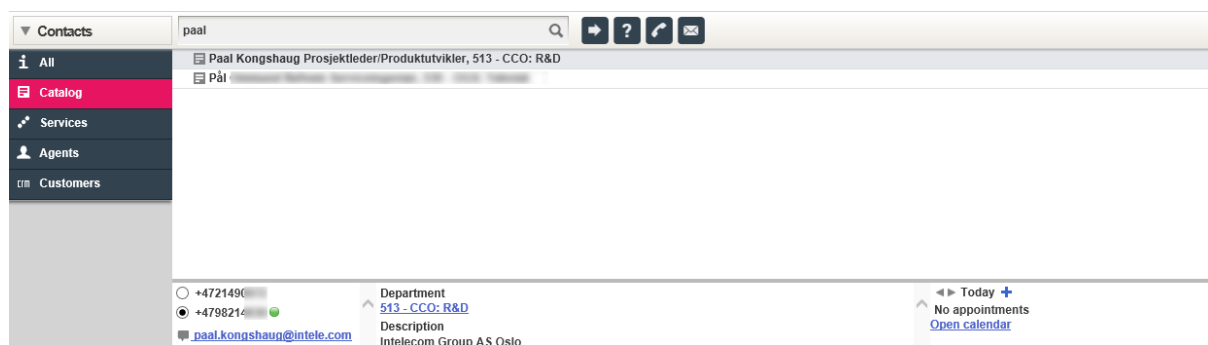
Puzzel support kan ikke lytte til dine samtaleopptak eller se chatteloggene dine i arkivet hvis du ikke har gitt Puzzel tilgang til innholdet i arkivet. Det kan være nyttig for oss i Puzzel å ha tilgang til opptaksfiler når vi arbeider med supportsaker knyttet til samtale-

/lydkvalitet eller samtaleopptak. Hvis Puzzel får tilgang til arkivinnholdet og en Puzzel-ansatt lytter til et samtaleopptak eller ser på en chattelogg, blir dette logget i revisjonsloggen for arkivet (hvis logging er slått på).

10 Katalog

10.1 Katalogoversikt

I fanen Katalog i administrasjonsportalen kan du administrere de manuelt innlagte eller importerte kontaktene eller avdelingene i organisasjonen din, og du kan knytte kontakter til avdelinger. Kontaktene i katalogen er søkbare i søkekildefanen «Katalog» i agentapplikasjonen:



Det er tre måter å legge til kontakter på i organisasjonens katalog:

- Legg til eller rediger kontakter **manuelt** i katalogen gjennom administrasjonsportalen.
- Importer en **fil** med en liste over kontaktene dine ved å laste den opp til Puzzels FTP-server.
- Importer kontakter gjennom en **synkroniseringsklient** installert i Exchange-miljøet ditt eller et lignende miljø.

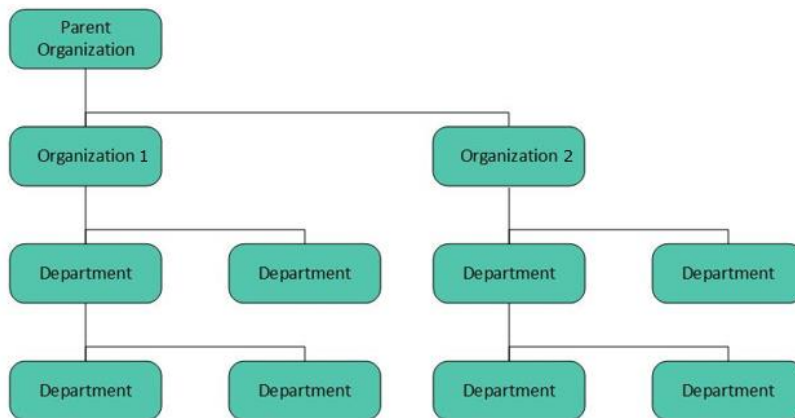
I tillegg til kontaktinformasjon kan kontaktens kalenderavtaler importeres gjennom den samme synkroniseringsklienten som kontaktene. I likhet med kontakter kan også avtaler legges til manuelt.

Hvilke felter for kontaktdetaljer som brukes i din katalog, bestemmes når support setter opp katalogen.

Katalogen er bygd opp med et hierarkisk system av organisasjonsenheter. Det er tre grunnleggende nivåer i hierarkiet: Overordnet organisasjon, organisasjon og avdeling.

- **Overordnet organisasjon:** Overordnet organisasjon er det øverste nivået i hierarkiet. En overordnet organisasjon inneholder én eller flere organisasjoner. Mer enn én organisasjon er relevant for kontaktsentre som må administrere kontakter fra mer enn én organisasjon. I de fleste tilfeller har den overordnede organisasjonen bare én organisasjon under seg.

- **Organisasjon:** Organisasjonen i katalogen inneholder typisk alle kontakter og avdelinger i selskapet ditt. En organisasjon inneholder vanligvis mer enn én avdeling. Noen kunder har mer enn én organisasjon, men de fleste har bare én.
- **Avdelinger:** Avdelinger brukes til å gruppere kontakter og representerer generelt en faktisk avdeling i organisasjonshierarkiet. En avdeling kan ha flere underavdelinger, som i sin tur kan ha underavdelinger. Du kan ha så mange avdelingsnivåer du vil i hierarkiet.



Når katalogen settes opp, må *Overordnet organisasjon* og *Organisasjon* opprettes av en tekniker fra Puzzel. Med tilstrekkelige tilgangsrettigheter kan du opprette de underliggende avdelingene og underavdelingene, og hvilke kontakter som hører til hvor.

10.2 Katalog

Under *Katalog* – *Katalog* er det to trekkspillmenyer: *Kontakter* og *Avdelinger*.

The screenshot shows the 'Catalog Administration' page. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and links for Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog (active), Archive, Widget, and SMS. On the right, there are links for 'Paul Admin Sign out' and 'Puzzel Demo Product 10009'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Catalog > Catalog' is visible. The main content area is titled 'Catalog' and contains two sections: 'Contacts' and 'Departments'. Each section has a search input field with a 'Search' button and an '+ Add Contact' or '+ Add Department' button. The 'Contacts' table has columns for Name, E-mail, Phone, Mobile, and Title. The 'Departments' table has columns for Name, Opening Hours, Address, Email, Fax, and Telephone.

10.2.1 Kontakter

Under Kontakter kan du søke etter selskapets kontakter. Du kan søke etter treff i alle kontaktfelter, f.eks. navn, e-postadresse, telefon, tittel, beskrivelse og tjenester, og du kan søke med flere ord adskilt med mellomrom. Når du har utført et søk, får du opp rader som begynner med teksten du søkte på.

Hvis du har tilgang til mer enn én organisasjon, får du opp en rullegardinliste, der du kan velge hvilken organisasjon du vil søke i. Fra søkeresultatene kan du gå videre til kontaktdetaljer og kalender. Med tilstrekkelig tilgang kan du redigere noen av disse detaljene.

Det blir ikke ført opp flere enn 500 kontakter i et søkeresultat.

10.2.1.1 Kalender

Hvis du klikker på kalenderikonet ved siden av kontaktnavnet, får du opp kontaktens kalender.

Du kan endre visningen for kalenderen (måned, uke, dag eller 7-18, 24 t) ved hjelp av knappene øverst til høyre.

Hvis du klikker på en avtale i kalenderen, får du opp nærmere opplysninger om avtalen. Hvis du har tilstrekkelig tilgang, kan du slette en avtale (eller hendelse).

10.2.1.2 Legge til en avtale

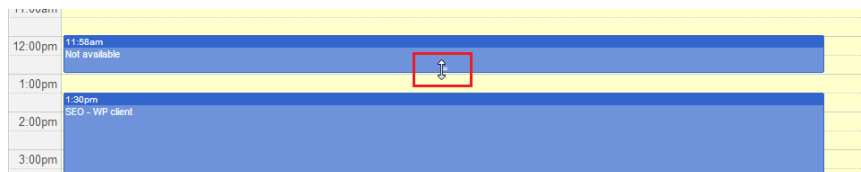
Hvis du har tilstrekkelige rettigheter, kan du legge til en avtale i kalenderen til en kontakt ved å klikke på et ledig tidspunkt i kalenderen. Da får du opp et vindu, og her kan du legge inn nærmere opplysninger, før du klikker på Legg til hendelse.

10.2.1.3 Legg til fravær raskt

Hvis du raskt vil legge til et fravær eller en avtale i kalenderen, kan du bruke knappen «Legg til fravær». Da opprettes det en avtale som begynner med en gang, og som varer i 30 minutter.

Du kan selvfølgelig endre årsaken (Ikke tilgjengelig / Møte / Lunsj / Gått for dagen) og/eller varigheten før du klikker på Legg til fravær.

For å få avtalen til å vare i mer enn 30 minutter kan du dra den ved hjelp av pilen i midten av avtalen.



10.2.1.4 Modifisering av kalenderen og synkronisering med e-post-/kalendersystemer.

Merk at kalenderen i Puzzel ikke synkroniserer tilbake til kildesystemet. Hvis du legger til eller sletter en avtale i katalogen, trer disse endringene ikke i kraft i kildesystemet. Hvis du sletter en avtale i katalogen og deretter foretar en full synkronisering med kildesystemet, kommer avtalen opp igjen i kalenderen i katalogen. Hvis du har opprettet synkronisering med et e-post-/kalendersystem, anbefaler vi at du redigerer avtalene i kildesystemet.

10.2.1.5 Kontaktdetaljer og Rediger kontakt

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelcom.no	+47214 12345	+47975 12345	Product Specialist
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelcom.no	+47214 12345	+47975 12345	Product Specialist

Klikk på et kontaktnavn i søkeresultatet i trekkspillmenyen Kontakter for å se detaljert informasjon om kontakten.

Home Page » Catalog » Svein Gunnar Bjørke

Contact Details – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	Intelcom Group AS Oslo
Phone Number	+47214 12345
Mobile Phone	+47975 12345
Fax	
E-mail	Svein.gunnar.bjorke@intelcom.no
Department	10001 » 10001 Intelcom NO » 517 - CCO: Product
Alternative Contact	
Services	Salesforce, Dynamics, Zendesk
External contact	No
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41
Edit Contact	

Klikk på Rediger kontakt i Kontaktdetaljer for å redigere kontaktens informasjon (bare mulig med tilstrekkelige rettigheter).

Home Page » Catalog » Catalog » Svein Gunnar Bjørke » Edit Contact

Edit Contact – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	<input type="text" value="Intelcom Group AS Oslo"/>
Phone Number	+4721 <input type="text" value=""/>
Mobile Phone	+4797 <input type="text" value=""/>
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com
Department	10001 » 10001 Intelcom NO » 517 - CCO: Product
Alternative Contact	<input type="text" value="Enter search query"/>
Services	<input type="text" value="Salesforce, Dynamics, Zendesk"/>
External contact	<input type="checkbox"/>
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

Noen organisasjoner eksporterer sine kontakter fra Active Directory eller andre kilder med en sett feltet de ønsker å synkronisere. Ved å angi «web» som kilde for noen av feltene, oppnår man økt fleksibilitet, siden katalogadministratorer da kan redigere disse feltene i Puzzel.

10.2.1.6 Legg til en kontakt

Du kan legge til en ny kontakt ved å klikke på knappen Legg til kontakt.

▼ Contacts ?

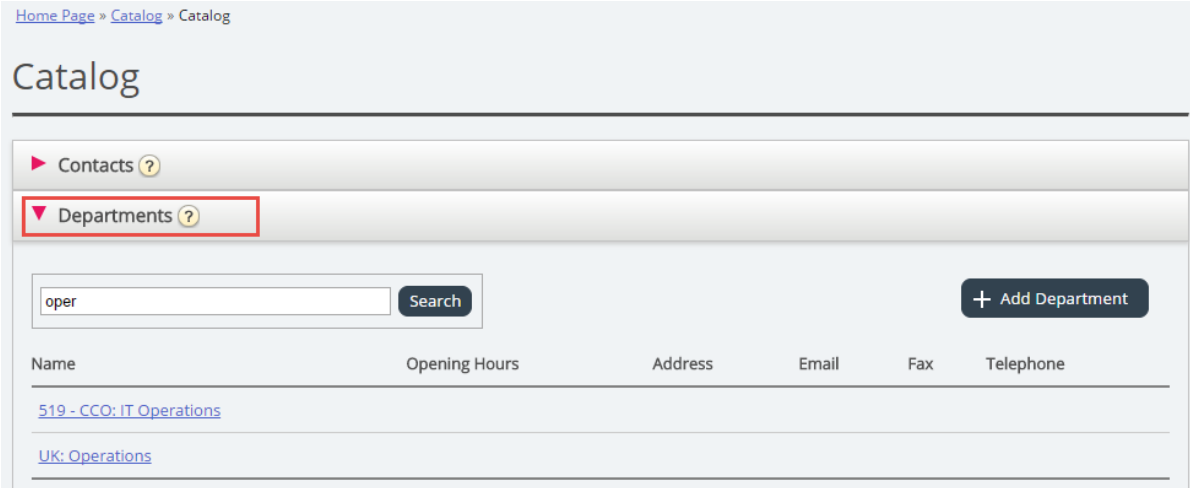
Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Legg inn den nye kontaktens informasjon på siden Legg til kontakt, og klikk på Lagre endringer.

Når du har lagt til kontakten, oppfører den seg som en hvilken som helst annen kontakt i katalogen og er underlagt de samme begrensningene som tidligere opprettede kontakter.

10.2.2 Avdelinger

Under trekkspillmenyen Avdelinger kan du søke etter eksisterende avdelinger i katalogen.



The screenshot shows the 'Catalog' page with a breadcrumb trail: Home Page » Catalog » Catalog. The main heading is 'Catalog'. Below it, there are two menu items: 'Contacts ?' and 'Departments ?', with the latter highlighted by a red box. A search bar contains the text 'oper' and a 'Search' button. To the right is a '+ Add Department' button. Below the search bar is a table with columns: Name, Opening Hours, Address, Email, Fax, and Telephone. The table lists two departments: '519 - CCO: IT Operations' and 'UK: Operations'.

Du kan søke etter treff i alle avdelingsfelter (Navn, Beskrivelse, Leder og Tjenester). Hvis du har tilgang til mer enn én organisasjon, kan du velge organisasjon i en rullegardinliste.

10.2.2.1 Avdelingsdetaljer

Klikk på navnet til en avdeling (i søkeresultatet) for å se detaljer for avdelingen.



The screenshot shows the 'Department Details' page for '519 - CCO: IT Operations'. The breadcrumb trail is: Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations. The main heading is 'Department Details – 519 - CCO: IT Operations'. Below it is a table with the following fields:

Name	519 - CCO: IT Operations
Description	
Under	10001 » 10001 Intelcom NO » 519 - CCO: IT Operations
Reception	
Manager	
Opening Hours	
Telephone Hours	
Services	
Invoice Node	450 iLo
Contacts	Show contacts in this department Export a list of all contacts in this department
	Edit department

Red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed over the 'Show contacts in this department' link, the 'Export a list of all contacts in this department' link, and the 'Edit department' link, respectively.

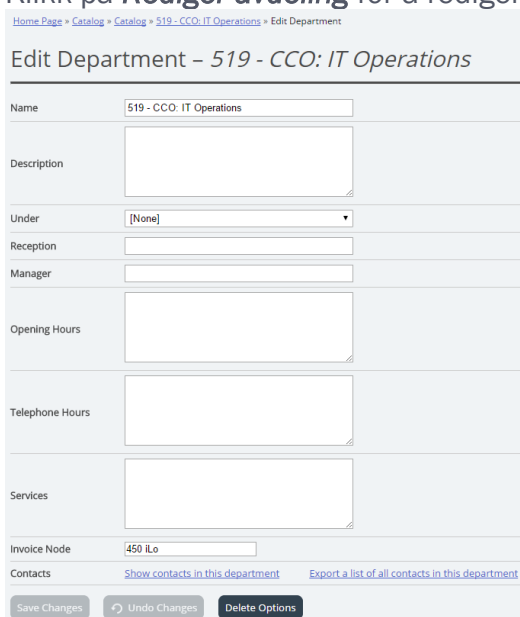
På siden Avdelingsdetaljer kan du gjøre følgende:

1. Klikk på **Vis kontakter i avdeling** for å se alle kontakter som er registrert.



I denne listen over kontakter kan du klikke på kalenderikonet til en kontakt og få opp kontaktens kalender, eller du kan klikke på kontaktens navn og se detaljene for kontakten. Hvis du vil eksportere et utvalg av kontaktene, velger du de aktuelle kontaktene og klikker på Eksporter en liste over kontakter.

2. Klikk på **Eksporter alle kontakter** i avdeling.
3. Klikk på **Rediger avdeling** for å redigere informasjon om avdelingen.



Det er bare feltet Navn som er obligatorisk for avdelinger. Hvis avdelingen skal være en underavdeling av en annen avdeling, velger du hvilken avdeling avdelingen som skal være underordnet, i feltet *Under*.

10.2.2.2 Eksporter kontakter

Hvis du vil eksportere alle kontakter i en avdeling, klikker du på *Eksporter en liste over alle kontakter i denne avdelingen* på siden Avdelingsdetaljer.

Hvis du vil eksportere et utvalg av kontakter i den valgte avdelingen, klikker du på *Vis kontakter i denne avdelingen*. Deretter merker du av i boksen ved siden av kontaktene du vil eksportere fra listen, før du klikker på *Eksporter en liste over kontakter*.

I vinduet Eksporter detaljer kan du velge hvilket format detaljene skal eksporteres i (Excel eller CSV), og hvilke felter som skal være med i den eksporterte listen.

Hvilke felter som eksporteres som standard i din løsning, vises i kolonnen Felt, men du kan også laste inn det sist lagrede feltoppsettet (fra en av dine tidligere eksporter) hvis du foretrekker det. Du kan legge til felter du vil eksportere, ved å klikke på +-knappen nederst i vinduet, og du kan slette felter ved å klikke på papirkurvikonet. Merk at hvilke felter som er standard, kommer an på hvordan katalogen din er konfigurert.

I kolonnen Kolonneindeks kan du angi i hvilken rekkefølge feltene skal vises i den eksporterte filen. Kolonnen som skal komme først, må ha verdien 1.

Hvis du vil ha et mellomrom mellom kolonnene, kan du hoppe over et indeksnummer. I dette eksemplet har vi ikke gitt kolonneindeksen 6 til noe felt. Det betyr at det vil være en tom kolonne etter den femte kolonnen i den eksporterte listen.

Du kan når som helst lagre det gjeldende eksportoppsettet slik at du kan bruke det på nytt senere. På denne måten kan du neste gang velge mellom standardoppsettet i løsningen din og oppsettet du lagret sist.

Export details

Format: Excel

Configure the export by choosing which fields will be exported to which columns. Add or remove fields from this export file by using the Addition and Garbage bin buttons. The leftmost column is 1.

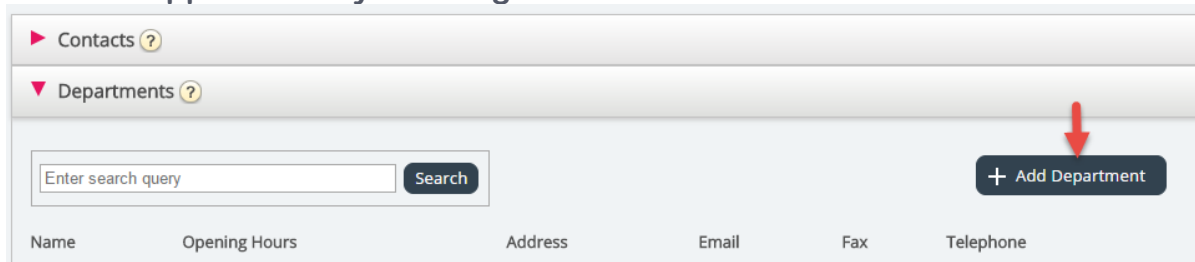
[Load default setup](#) [Load last saved setup](#)

Field	Column index
External catalog ID	1
Absence management	3
First name	4
Last name	5
Title	7
Email	8
Phone	9
Mobile phone	10
Fax	11
Description	12
Department	15
Alternative contact	22

Export fields

[Save current setup](#) Export

10.2.2.3 Opprette en ny avdeling

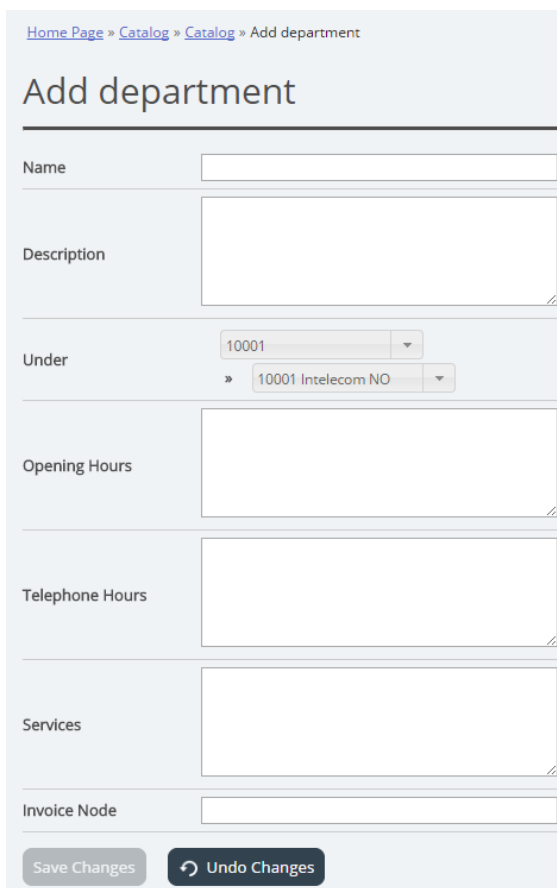


Klikk på knappen *Legg til avdeling* under trekkspillmenyen Avdelinger for å legge til en ny avdeling.

Det eneste obligatoriske feltet er Navn.

Hvis katalogen din har mer enn én organisasjon, kan du velge organisasjon i feltet Under.

Hvis du vil at den nye avdelingen skal være en underavdeling, må du angi dette etterpå ved å redigere avdelingen.



10.3 Administrasjon

Under *Katalog – Administrasjon* er det flere trekkspillmenyer. Ikke alle kunder kan se alle trekkspillmenyene.

10.3.1 Ubekreftede avdelinger

Hvis avdelingsfeltet blir synkronisert/importert automatisk, må du som administrator bekrefte avdelingene for at de skal bli lagt til i katalogen og hierarkiet. Disse avdelingene inneholder automatisk kontaktene som har en spesifisert synkronisert avdeling i sitt avdelingsfelt.

Unconfirmed Departments			
Name	Confirm	Merge Into	Add Under
Intelcom Danmark AS	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Show Contacts](#)

Du kan gjøre tre ting med en avdeling:

- **Bekreftede:** Merk av i denne boksen for å legge avdelingen til i hierarkiet.
- **Slå sammen med:** Det er mulig å slå en synkronisert avdeling sammen med en eksisterende avdeling i katalogen. Den opprinnelige avdelingen vil da vises og inneholde kontaktene til begge avdelingene.
- **Legg til under:** Her kan du velge hvilken organisasjon eller avdeling den gjeldende avdelingen skal legges til under. Du kan dermed lage et organisasjonshierarki av synkroniserte avdelinger.

10.3.2 Avdelingstilknytning

Under Avdelingstilknytning kan du angi hvilke avdelinger brukere tilhører. Du kan flytte brukere mellom avdelinger og knytte brukere som ikke tilhører en bestemt avdeling, til en avdeling.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» [] (Department)

410 - Operational Support

Når du har valgt riktig avdeling, får du opp to kontaktlister.

- Den første listen viser hvilke brukere som ikke har en avdelingstilknytning.
- Den andre listen viser hvilke brukere som hører til avdelingen du har valgt.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erlend	erlend@intelcom.no	Offiser	<input type="checkbox"/>
Stig	stig@intelcom.no	Konsulent	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andre	andre@intelcom.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo	jo@intelcom.no	ODD	<input type="checkbox"/>
Sigrid	sigrid@intelcom.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

Hvis du vil flytte en ikke-tilknyttet bruker til en avdeling, må du merke av i boksen Flytt og klikke på *Lagre endringer*. Brukeren blir da lagt til i den valgte avdelingen.

Hvis du vil flytte en bruker fra en avdeling til en annen, må du merke av i boksen Flytt og klikke på *Lagre endringer*. Brukeren flyttes da ut av avdelingen og kommer til syne i listen over ikke-tilknyttede brukere. Deretter kan du flytte brukeren til rett avdeling.

10.3.3 Anropsadministrasjon

Under Anropsadministrasjon kan du aktivere og deaktivere fraværsadministrasjon for enkeltkontakter. Fraværsadministrasjon brukes for det meste i sentralbordløsninger der

direkte anrop til kontakter, vanligvis ansatte, blir viderekoblet til Puzzel-løsningen hvis de ikke blir besvart, slik at innringeren får høre eventuell innlest fraværsinformasjon for den aktuelle kontakten.

Velg først organisasjon. Merk deretter av for kontaktene du vil aktivere innlest fraværsinformasjon for.

Merk at denne funksjonen krever et eget oppsett i Puzzel og i den lokale PABX-en.

10.3.4 Logger

Her kan du søke etter endringer og varsler for organisasjonen du har valgt. Velg tidsrom og alvorlighet (Informasjon, Endring, Advarsel, Feil eller Alle), angi søketekst, og klikk på Søk.

Time	Source	Message	Detail
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Preparing to receive Contacts file.	
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Initiated 20170428(2d8a7fd9-1f83-4ee2-88f0-42bc4b24e0a7)	more
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Receiving file "contacts.csv", 1000 bytes.	

10.3.5 Varslingskonfigurasjon

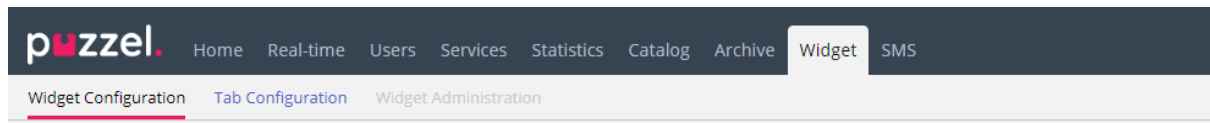
I Varslingskonfigurasjon kan du legge til varsler for kontakter og avtaler. Disse varslene blir utløst etter når kontaktene og avtalene sist ble oppdatert. Dette er nyttig for administratorer som ønsker å bli varslet hvis synkroniseringen av kontakter eller avtaler slutter å fungere.

Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
Alarm 1	Catalog	10001 Intelcom NO	alarmrecipient@mail.com	08:00-16:00	1 hour	1 hour

+ Add Alert Save Changes Undo Changes

- **Navn på varsel:** Navn på varslet.
- **Kilde:** Katalog eller Kalender.
- **Organisasjon:** Husk å ta hensyn til hierarkiet! Alle avdelinger under organisasjonen du velger, vil utløse alarmer.
- **E-post:** E-postadressen som får varslet.
- **Tidsrom (Mottakers tid):** Varslets «åpningstider». Det blir bare sendt varsler innenfor det valgte tidsrommet.
- **Intervall:** Hvor ofte varslet skal sendes når varslingen er utløst. Systemet fortsetter å sende varsler til synkroniseringen fungerer igjen.
- **Terskelverdi:** Hvor gamle de konfigurerte dataene må være før systemet begynner å sende varsler.

11 Widget

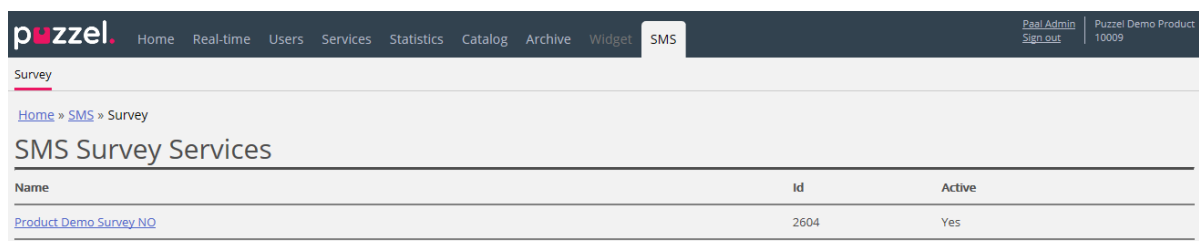


Denne fanen gir en oversikt og konfigurasjonsalternativer for **Faner** og **Widgets** som skal brukes i den nye agentapplikasjonen. Brukerveiledningen for widgetsiden i administrasjonsportalen og widget-API-en finnes i egne artikler på help.puzzel.com.

12 SMS

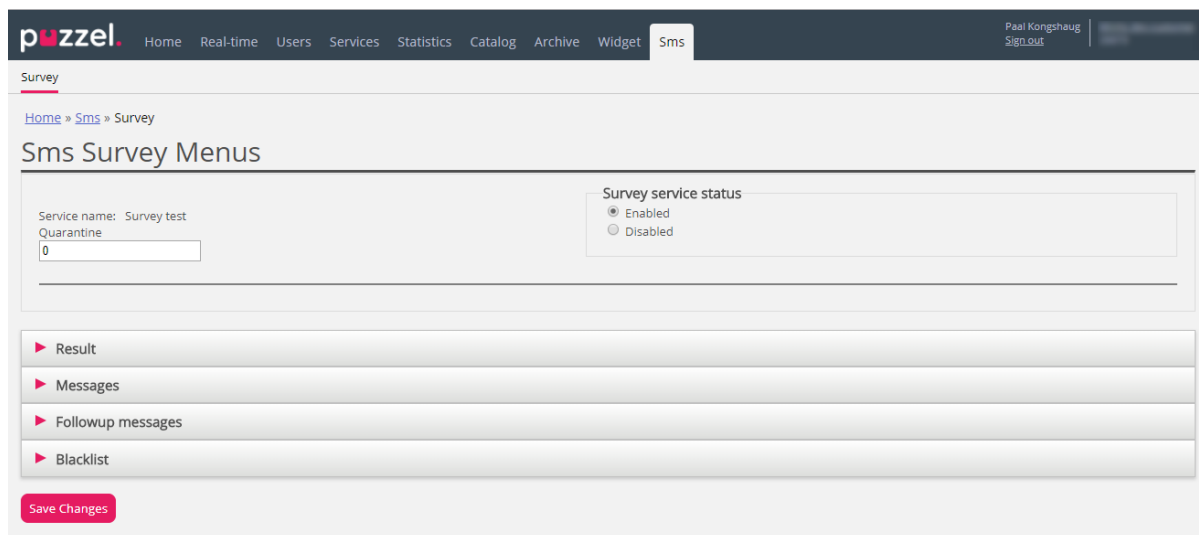
12.1 SMS-survey

For kunder med Puzzel SMS-survey har vi en egen (gammel) administratorside (<https://interactive.intele.com>), der spørsmåls-/svar-/takkmeldingene blir definert, der svartelisten vedlikeholdes, og der resultatene vises. Den samme funksjonaliteten er tilgjengelig i Puzzel administrasjonsportal på siden SMS – SMS-survey.



Name	Id	Active
Product Demo Survey NO	2604	Yes

Klikk på en survey (det kan hende at du har flere) for å åpne siden med detaljer.



Service name: Survey test
Quarantine: 0

Survey service status
 Enabled
 Disabled

- ▶ Result
- ▶ Messages
- ▶ Followup messages
- ▶ Blacklist

Save Changes

På denne siden kan SMS-survey aktiveres/deaktiveres, og du kan definere en karantenetid (et minste antall dager mellom hver gang vi sender en SMS-survey til et mobilnummer, i tilfelle innringeren ringer til Puzzel-kunden flere ganger i løpet av en uke).

12.1.1 Resultat

Alle resultater fra surveyen er tilgjengelige i resultatlisten. Listen er søkbar etter dato, agent, kønavn og score. Hvis du har definert flere brukergrupper, er dette også spesifisert («Team»).

▼ Result ?

Time period* 26-04-2018 00:00 to 26-04-2018 24:00 Queues None Agents None Scores None

Search

Date	Phonenumber	Agent	Queue	Team	Score	Comment	Follow up answer	Address
26.04.2018 12:45:14	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:41:34	-	-	-	-	5	-	-	-
26.04.2018 12:35:51	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:29:10	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 12:27:28	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 12:23:54	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:16:13	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 11:54:11	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 10:56:23	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 10:55:46	-	-	-	-	3	-	-	-

Go to page 1 2 3 4 > >> Records per page 10

► Messages ?

Scoren blir lagt til i feltet Score. Hvis innringeren har skrevet noe annet eller noe i tillegg til en score i svaret, blir dette lagt til i kolonnen Kommentar. Hvis det sendes en oppfølgingsmelding og innringeren svarer på denne meldingen, vil dette synes i kolonnen Svar på oppfølging.

Hver natt anonymiserer Puzzel telefonnummeret for oppføringer som er mer enn fire måneder gamle.

Aggregerte SMS-surveyresultater er også tilgjengelige i Wallboard (Gj.sn. score per kø hittil i dag), Ticker (Gj.sn. score per kø, brukergruppe og agent hittil i dag), Arkiv (score og kommentar per innringer), Statistikk (SMS-/chatsurveyscore per kø) og i Rådata.

12.1.2 Meldinger

Under *Meldinger* defineres surveymeldingen og den generelle svarmeldingen, og under *Oppfølgingsmeldinger* defineres de spesifikke meldingene og handlingene for hvert svar.

Meldinger

- **Surveymelding:** Dette er den første SMS-en innringeren mottar. Meldingen skal inneholde et spørsmål og en angivelse av hvilke scorere som er tillatt. Maks 960 tegn.
Eksempel: «Hvor sannsynlig er det på en skala fra 0 til 10 at du vil anbefale selskapet vårt til andre?»
- **Svarmelding:** Dette er meldingen Puzzel sender til innringeren når innringers svar på surveymeldingen er mottatt. Maks 960 tegn.

▼ Messages ?

Survey message

Ønsker din mening på hvor fornøyd du var med dagens samtale. Svar på denne meldingen med et siffer mellom 1 og 6, der 1 er mindre bra og 6 er meget bra.

Reply message

Takk for din tilbakemelding.
Hilsen

Save Changes

▼ Follow up messages ?

Score	Follow up messages	Activate message	Send mail	Send notice by URL
1	Kan du utdype ditt svar nærmere? Hva kan vi gjøre bedre?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Thank you for your feedback	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Changes

Oppfølgingsmelding

Administratoren kan velge å aktivere en oppfølgingsmelding for én eller flere scorere. Hvis det er aktivert oppfølgingsmelding for en score, sendes oppfølgingsmeldingen til innringeren før svarmeldingen.

- Hvis du merker av for *Aktiver melding* for en score, vil oppfølgingsmeldingen sendes til innringere som sender denne scoren.
- Hvis du merker av for *Send e-post* for en score, sendes det en e-post til den forhåndsdefinerte e-postadressen hver gang denne scoren mottas.
- Hvis du merker av for *Send melding per URL* for en score, blir det utløst en URL med gitte parametere hver gang en innringer gir denne scoren. Eksempel: Det angis automatisk at det skal ringes tilbake til brukeren hvis scoren er 0 eller 1.

12.1.3 Svarteliste

Angi en brukers mobiltelefonnummer, og legg det til i svartelisten. Brukere i svartelisten vil aldri motta SMS fra denne surveyen. Du kan også legge inn en kort kommentar om bakgrunnen for at brukeren ble lagt til i listen.