



**Puzzle Kontaktcenterlösning.
Användarhandbok för
Administrationsportal.**

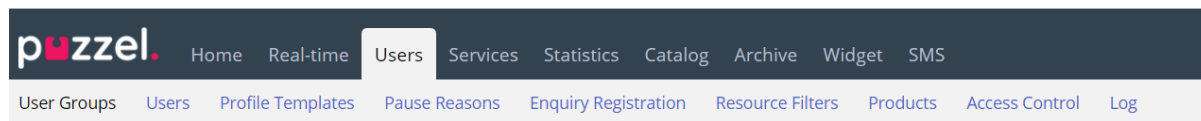
31. oktober 2018

1 Quick Start/Översikt

Logga in på Puzzels Administrationsportal här: <https://admin.puzzel.com>

Administrationsportalen är uppbyggd av flikar där varje flik innehåller undermenyer som ger dig tillgång till olika funktioner. Till exempel ser det ut så här man väljer fliken

Användare:



Inte alla kunder/användare har tillgång till alla funktioner, vilket betyder att du inte kan se flikar eller undermenyer som är inaktiverade. Om du är intresserad av funktioner som du inte har tillgång till, vänligen kontakta Puzzel support.

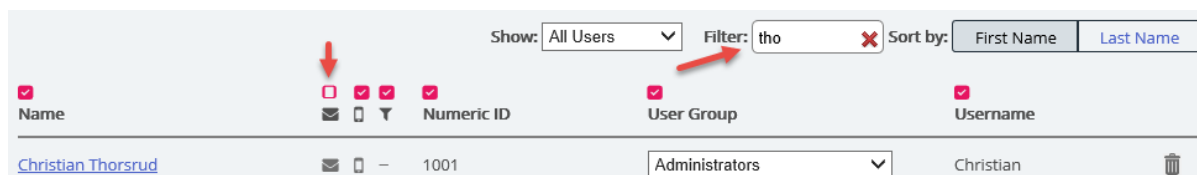
Flik	Kort beskrivning
Framsida	Information som publiceras av Puzzel, trafik hittills i dag och KPI-värden.
Nutid	Översikt över live-status för köer och agenter, Ticker (trafik hittills i dag per kö och agent) och Wallboard.
Användare	Hantera användargrupper och användare, definiera profiler, skapa Pausorsaker och kategorier för Ärenderegistrering, skapa Resursfilter och konfigurera Produkter.
Tjänster	Hantera öppettider, ljudfiler, listor och Tjänstevariabler, definiera KPI-larm, konfigurera köparametrar, aktivera medlyssning, se och redigera Uppringningskampanjer och se/redigera Samtalsflöden.
Statistik	Visa standardiserade statistikrapporter, anpassa rapporter, och konfigurera vilka rapporter som ska skickas till vilka mottagare vid vilka tidsintervall (Rapportprenumerationer).
Katalog	Visa kataloginnehåll och konfigurera fält, avdelningar och mappningar.
Arkivera	Sök på och analysera samtal, inspelningar och chattloggar, och se Granskningsloggen.
Widget	För konfigurering av flikar och widgets i det nya agentprogrammet (nu i betaversion)

SMS	För konfigurering av SMS-tjänster som Undersökning.
-----	---

Onlinehjälpn öppnas genom att man klickar på frågetecknet som finns på alla sidor.

Många sidor har ett **filter**fält längst upp till höger. Om du skriver något i filterfältet, visas endast de rader som innehåller den skrivna texten. Om du avmarkerar en kolumn när du filtrerar, visas endast rader med den skrivna texten i kolumner som är markerade.

Exempel: Visa rader (användare) som innehåller `tho` i något fält utöver e-postadressen.



The screenshot shows a user management interface. At the top, there are controls for 'Show' (set to 'All Users'), 'Filter' (set to 'tho'), and 'Sort by' (set to 'First Name'). Below these are several columns with checkboxes: 'Name', 'Numeric ID', 'User Group', and 'Username'. A table below shows one user: 'Christian Thorsrud' with 'Administrators' as the user group and 'Christian' as the username. A red arrow points to the 'Filter' field, and another red arrow points to the 'User Group' column header.

Observera att en sökning på t.ex. `pa ko` visar rader som innehåller `pa` ELLER `ko`, medan en sökning på `"paal ko"` visar användarrader som innehåller hela strängen inom citattecknen.

På många sidor kan du sortera innehållet i tabellerna genom att klicka på en kolumnrubrik.

Innehållsförteckning

1	Quick Start/Översikt	2
2	Om Puzzels Administrationsportal	10
3	Inloggning och lösenord	11
4	Framsida.....	12
5	Nutid	14
5.1	Kö-översikt.....	14
5.1.1	KPI-larm varningar i Kö-översikt.....	15
5.1.2	Ködetaljer	15
5.1.3	Agentstatus.....	16
5.1.4	Agentdetaljer	16
5.1.5	Schemalagda återuppringningar/schemalagda samtal.....	17
5.2	Användargrupper	18
5.3	Ticker-tjänster	19
5.4	Ticker-köer.....	19
5.5	Ticker-användargrupp.....	21
5.6	Pågående förfrågningar.....	22
5.7	Wallboard	24
5.7.1	Wallboard-inställningar	25
5.7.2	Köinställningar	25
5.7.3	Agentinställningar	26
5.7.4	Displayinställningar	27
5.8	Detaljer om Agentstatusar	27
6	Användare	30
6.1	Användargrupper	30
6.1.1	Lägga till en användargrupp.....	31
6.1.2	Grupprofiler.....	32

6.1.3	Profilnumrering.....	36
6.2	Profilmallar	37
6.3	Användare	38
6.3.1	Användarlista och Redigera användare.....	38
6.3.2	Skapa ny användare	40
6.3.3	Importerera lista med Nya användare	41
6.3.4	Skapa nytt Gruppnummer	43
6.4	Pausorsaker	45
6.4.1	Maxtid per pausorsak	45
6.4.2	Wrap-up kontra Paus/Paus-skäl	46
6.5	Ärenderegistrering	46
6.5.1	Tvingande Ärenderegistrering	48
6.6	Resursfilter	49
6.6.1	Skapa ett nytt resursfilter	50
6.6.2	Definiera innehållet i resursfilter	50
6.6.3	Resursfilterområden	52
6.7	Åtkomstkontroll – Tilldela resursfilter	56
6.8	Produkter.....	57
6.8.1	Arvssystemet	57
6.8.2	Timeouter för agent.....	59
6.8.3	Samtal.....	60
6.8.4	Chatt.....	61
6.8.5	Agentapplikation.....	65
6.8.6	Meny Administrationsportal.....	66
6.8.7	Logga in i Puzzel	67
6.8.8	E-postadress	68
6.8.9	Framsida	69
6.8.10	Logga in i kö	69

6.8.11	Kö.....	70
6.9	Ändringslogg/Åtkomstlogg	71
6.9.1	Visa ändringslogg	71
6.9.2	Åtkomstlogg.....	72
7	Tjänster.....	73
7.1	Tid	73
7.1.1	Modifiera en tidsmodul.....	73
7.1.2	Lägg till öppettider	74
7.1.3	Lägg till Röda dagar och Fördefinierade dagar	74
7.1.4	Lägg till Egendefinierad(e) dag(ar).....	76
7.1.5	Prioritetssystemet	78
7.1.6	Webbåtkomst till Tidsmodul	80
7.2	Ljud	81
7.2.1	Ljudfiler som används.....	81
7.2.2	Ljudfilsbibliotek	82
7.2.3	Spela in ljudfil	83
7.2.4	Ladda upp ljudfil.....	83
7.2.5	Ljudfilskategori	85
7.3	Tjänstevariabler	86
7.4	KPI-larm	86
7.4.1	Typer av tröskelvärden.....	87
7.4.2	Larm	88
7.4.3	Mottagare	90
7.4.4	Larmlogg	91
7.5	Medlyssning	91
7.5.1	Begär medlyssning.....	92
7.5.2	Begäran om medlyssning	93
7.6	Köer	94

7.6.1	Visningsinställningar för Kö	94
7.6.2	SLA-inställningar för kö	95
7.6.3	Algoritmer för allokering.....	97
7.6.4	Reserverad/föredragen agent.....	98
7.6.5	Max antal förfrågningar i kö	99
7.7	Dialler.....	100
7.7.1	Översikt	100
7.7.2	Dialler-lägen.....	101
7.7.3	Importguiden och Filformat	103
7.7.4	Förhandsgranskningslista, Sök och Inaktivera numret från listan	106
7.7.5	Allmänna inställningar	107
7.7.6	Filimport via FTP	111
7.7.7	Feedback från agenten.....	112
7.7.8	Variabler som är gemensamma för listan	115
7.7.9	Kolumner/variabler i Importfil och lista.....	115
7.7.10	Filtrera/Sortera (I vilken ordning rings kontakterna upp?).....	116
7.7.11	Importhistorik.....	117
7.7.12	Återuppringningar tyst samtal kan aktiveras.....	117
7.7.13	Rapportering (baserat på listan).....	119
7.7.14	Visa nummer för Dialler-samtal	121
7.7.15	Så startar och stoppar du en kampanj	122
7.7.16	Alternativ för tysta samtal, inkommande samtal och ej besvarade samtal 123	
7.7.17	Förhindra vidarekoppling till röstbrevlåda?	123
7.8	Verktyg för samtalsflöde.....	125
7.9	Innehåll.....	128
7.10	Listor	129
7.10.1	Grunderna i lista	129

7.10.2	Matchning, jokertecken och intervall	131
7.11	Sociala medier	133
8	Statistik.....	134
8.1	Standardrapporter	134
8.1.1	Definiera tidsperiod.....	135
8.2	Spara rapporten som en fil	137
8.3	Anpassade rapporter	137
8.3.1	Så anpassar du en rapport.....	138
8.3.2	Anpassa kolumner	139
8.3.3	Anpassa radfiler	139
8.3.4	Diagramalternativ.....	140
8.3.5	Anpassa standardparametrar	141
8.4	Rapportprenumerationer.....	142
8.4.1	Befintliga prenumerationer	143
8.4.2	Skapa prenumerations	143
9	Arkiv	147
9.1	Sök	147
9.1.1	Grundläggande Sökparametrar.....	148
9.1.2	Parametrar Avancerad sökning.....	149
9.2	Sökresultat för Alla samtal/Inspelade samtal	150
9.2.1	Allmän information för samtal.....	150
9.2.2	Inspelningar i Arkivet.....	153
9.3	Sökresultat för Chatter	154
9.3.1	Allmän information för Chatt	154
9.3.2	Chattflik.....	155
9.4	Sökresultat för e-post	156
9.5	Ärenderegistreringar i Arkivet	157
9.6	Undersökningsresultat i Arkivet.....	158

9.7	Hämta allmän info om förfrågningar	159
9.8	Anonymisera.....	162
9.9	Granskningslogg arkiv	163
10	Katalog.....	165
10.1	Katalogöversikt	165
10.2	Katalog.....	166
10.2.1	Kontakter	166
10.2.2	Avdelningar	170
10.3	Administration	174
10.3.1	Obekräftade avdelningar	175
10.3.2	Koppling till avdelning.....	175
10.3.3	Samtalshantering	177
10.3.4	Loggar.....	177
10.3.5	Varningskonfiguration	178
11	Widget.....	179
12	SMS.....	180
12.1	SMS-undersökning.....	180
12.1.1	Resultat	180
12.1.2	Meddelanden.....	181
12.1.3	Svart listan	182

2 Om Puzzels Administrationsportal

Puzzel är en flexibel kontaktcentertjänst som produceras i molnet. Puzzel är en flerkanalig lösning som hanterar förfrågningar per telefon, chatt, e-post, SMS och i sociala nätverk.

Puzzels Administrationsportal ger administratörer och arbetsledare tillgång till det verktyg som de behöver för att få bättre kontroll över sin dagliga verksamhet.

I Puzzels Administrationsportal kan du:

- *Få tillgång till detaljerade historiska statistikrapporter*
- *Definiera och skapa anpassade rapporter och wallboards*
- *Övervaka kontaktcenteraktiviteter i nutid*
- *Ändra i agentprofiler och skapa nya agenter direkt*
- *Ange öppettider och vidarekoppling vid semester*
- *Hantera ljud och IVR-katalogen*
- *Konfigurera köparametrar, KPI:er, kategorier för ärenderegistrering osv.*
- *Aktivera medlyssning av agenter*
- *Hitta och analysera samtal/inspelningar/chattar/e-postkonversationer i arkivet*
- *Hantera utgående Dialler-kampanjer.*

I den här guiden beskrivs de flesta av funktionerna som är tillgängliga i Puzzels Administrationsportal. Din organisation har anpassad åtkomst till systemet och har kanske därför inte åtkomst till alla funktioner som beskrivs.

Puzzels Administrationsportal är webbaserad och förutsätter tillgång till en dator med internetuppkoppling och en webbläsare.

Information om vilka webbläsare som stöds hittar du i dokumentet "Puzzel Kontaktcenter – Grundläggande krav".

De viktigaste funktionerna i Puzzels Administrationsportal är tillgängliga på pekplattor, exempelvis iPads.

Dessutom finns det en Puzzel-app som kan hämtas från Google Play och Apples App Store.

3 Inloggning och lösenord

Om du är administratör eller övervakningsanvändare, gå in på <https://admin.puzzel.com> och ange ditt kundnummer, användarnamn och lösenord.

Om du inte har ditt kundnummer och användarnamn, kontakta huvudadministratören på ditt företag eller Puzzel Support.

Om tvåfaktorautentisering har konfigurerats för en användare, får denne en kod i ett SMS eller ett e-postmeddelande efter att rätt lösenord har angetts. Tvåfaktorsautentisering stöds endast i webbklienter.

Om du har glömt ditt lösenord eller om det har gått ut, kan du skapa ett nytt lösenord genom att klicka på länken *Glömt lösenordet/Jag behöver ett nytt lösenord*. När du har klickat på länken länkas du vidare till en ny sida där du blir ombedd att ange din e-postadress eller ditt mobiltelefonnummer för att beställa ett nytt (engångs)lösenord.

Om den angivna e-postadressen eller mobilnumret har registrerats i användarkontot, skickar Puzzel ett engångslösenord i ett e-postmeddelande/SMS och länkar dig vidare till en ny sida där du kan använda engångslösenordet för att skapa ett nytt, permanent lösenord. Ett engångslösenord är endast giltigt i 10 minuter. Om det inte används, ändras inte lösenordet för användarkontot.

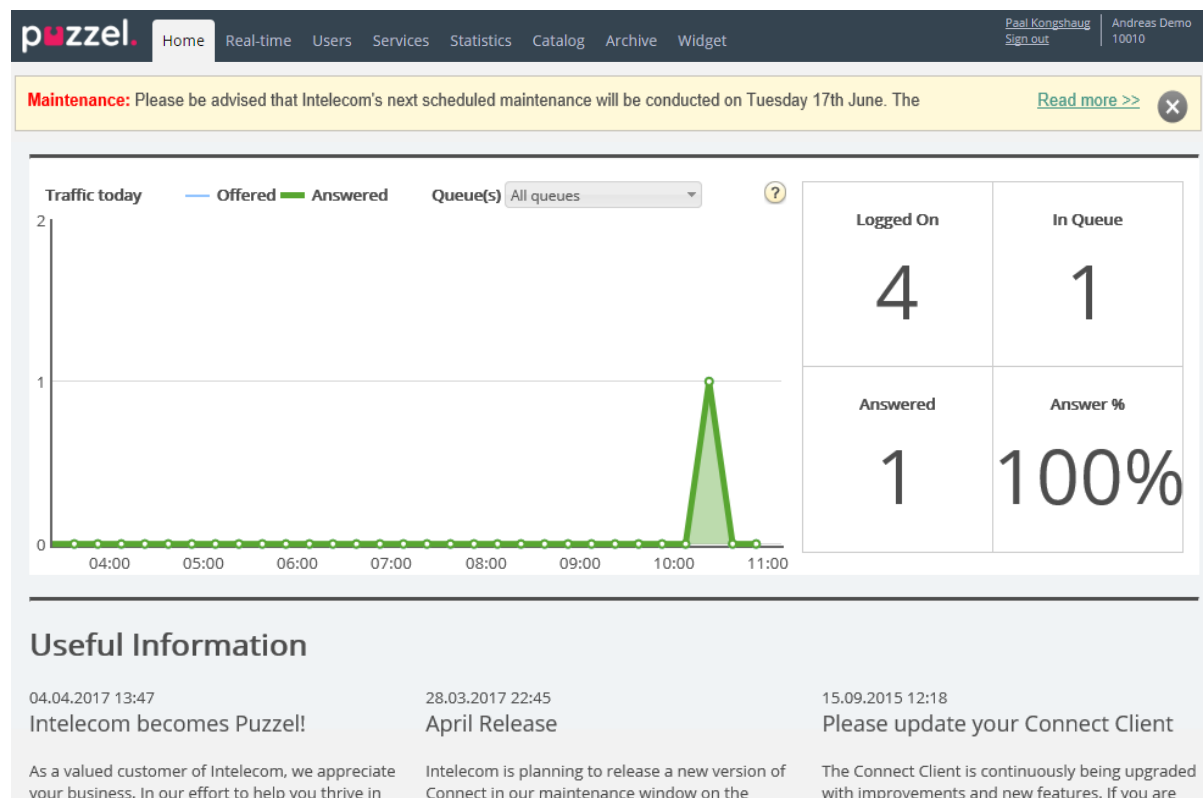
Det nya lösenordet måste innehålla minst 6 tecken och innehålla minst en bokstav och en siffra (såvida inte *Starkt lösenord* har konfigurerats).

Om fel lösenord anges fyra gånger i rad, spärras användarkontot. Användaren kan öppna kontot igen genom att beställa ett engångslösenord (som skickas i ett e-postmeddelande/SMS) och ange ett nytt lösenord.

4 Framsida

När du har loggat in kommer du att se *Framsida*, som är indelad i tre sektioner: Supportmeddelande, Trafikinformation/KPI:er och Användbar information.

Högst upp till höger i fönstret visas ditt användarnamn, kundnamn och -nummer.



Överst på Framsidan, i den gula rutan, kan du se Supportnyheter (visas endast om ett meddelande har publicerats). Om du (eller andra användare) inte vill se meddelanden från Puzzel Support, kan du konfigurera detta under *Användare – Produkter Framsida*.

Om du klickar på *Läs mer* expanderas fönstret med den gula meddelanderutan. För att minimera meddelanderutan igen läser du bara in sidan på nytt genom att klicka på fliken *Framsida*. Observera att om du klickar på "X":et, kommer det aktuella Supportmeddelandet inte att visas igen. När Puzzel publicerar ett nytt Supportmeddelande visas emellertid den gula meddelanderutan igen.

I diagrammet kan du se antal förfrågningar som har erbjudits kön och besvarats, per kvart hittills i dag, för vald(a) kö(er). Till höger i diagrammet kan du se värden för 4-9 nyckelparametrar för samma kö(er). Du kan konfigurera vilka nyckelparametrar som visas under *Användare – Produkter – Framsida*.

Genom att klicka på rullgardinsmenyn för Kö(er) kan du konfigurera om diagrammet och nyckelparametrarna ska visas för endast en kö eller för flera köer.

Observera att en inkommande förfrågning räknas som att den erbjuds kön så snart den läggs till i kön, och som att den har besvarats bara om en agent har besvarat samtalet/den skriftliga förfrågningen har accepterats. Det betyder att det kan finnas tidsperioder när antalet besvarade frågor är antalet erbjudna förfrågningar.

Längst ner på Framsidan publicerar Puzzel användbar information och produktnyheter.

5 Nutid

Fliken Nutid ger en översikt över livestatus-uppdateringar för köer och agenter.

5.1 Kö-översikt

I Kö-översikten kan du övervaka både agenter och köer på ditt kontaktcenter. Sidan uppdateras automatiskt.

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 kö:** Totalt antal förfrågningar som för närvarande är placerade i kö
- **Återuppringning:** Antal förfrågningar i kö som är återuppringningar
- **Föredragen:** Antal förfrågningar som är avsedda för reserverade/föredragna agenter
- **SLA-poäng:** Hur lång kön är relativt sett.
För information, se [Kö SLA-inställningar](#).
- **Längsta väntetid:** Längsta väntetid för en förfrågning som för närvarande är placerad i kö.
- **Inloggade agenter:** Alla agenter som är inloggade och som kan svara på förfrågningar från kön, inloggade agenter med status Paus.
- **Agenter i Paus:** Agenter som är i Paus
- **Agent:** Klicka på länken Agent, ett nytt fönster öppnas som innehåller mer information om agenter som är inloggade i kön.

I tre av kolumnerna kommer du att se hyperlänkar till sidor med mer detaljerad information:

- Genom att klicka på en siffra i kolumnen Totalt i kö öppnas [Ködetaljer](#).
- Genom att klicka på en siffra i kolumnen Inloggade agenter öppnas [Agentstatus](#).


- Genom att klicka på *Agent* i kolumnen *Agent* öppnas [Agentdetaljer](#).

5.1.1 KPI-larm varningar i Kö-översikt

När ett **KPI-larm** (nyckeltalslarm) aktiveras visas en varningssignal i Kö-översikten och en hel rad gulmarkeras. Om du klickar på varningssignalen, öppnas ett nytt fönster med ett detaljerat larmmeddelande.

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 Ködetaljer

Ködetaljer visar detaljer för förfrågningar i den markerade kön, en rad per förfrågning.

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"/>

Den här sidan uppdateras automatiskt och innehåller följande data.

- **Nummer/från:** Telefonnummer/e-postadress/chattarens id.
- **Typ:** En förfrågning (t.ex. en webb-återuppringning) kan tilldelas en kategori och en beskrivning. Kategorin kan vara en färg. Kategorin för förfrågningen (om någon) visas här.
- **SLA-poäng:** Visar hur länge förfrågningen har väntat i den här kön, relativt sett
- **Tid i kö:** Hur länge förfrågningen har varit köplacerad
- **Återuppringning**
 - : Vanlig förfrågning
 - 1, 2, 3: Återuppringning för första, andra eller tredje gången
- **VIP:** Om uppringaren är kategoriserad som VIP

- **Reserverad/föredragen:** Om samtalet/e-postmeddelandet/chatten har en reserverad/föredragen agent.

Om användaren har rättighet att ta bort (återuppringning/e-postmeddelande/social medier) förfrågningar från kön, kommer användaren att kunna se kolumnerna *Förhandsgranska* och *Ta bort*. Max. 100 förfrågningar kan tas bort från kön samtidigt.

5.1.3 Agentstatus

Klicka på en siffra i kolumnen *Inloggade agenter* i Kö-översikten för att 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

Klicka på *Agent* i Agentkolumnen i Kö-översikten för att öppna sidan *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

Sidan är indelad i två delar.

- **Översikt över agenter:** Visar antalet agenter per **status**. Om din lösning innehåller några gruppnummer visas dessa på separata rader.
- **Agentdetaljer:** En lista med information om varje agent i den valda kön. I kolumnen *Ändra status* kan du logga på/av agenter. Gråmarkerade rader är agenter som är utloggade.

Genom att klicka på en agents namn öppnas dennes Ticker.

5.1.5 Schemalagda återuppringningar/schemalagda samtal

Om schemalagd återuppringning erbjuds dina slutkunder (beställda från en webbsida eller per telefon) eller om dina agenter kan Schemalägga samtal från agentprogrammet, kan en ny kolumn som heter *Schemalagd* visas i Kö-översikten (*Användare – Produkter – Kö: Visa schemalagda återuppringningar*). Antalet schemalagda återuppringningar/samtal visas i den här kolumnen. När en schemalagd återuppringning/ett samtal beställs (t.ex. kl. 08:58) med en schemalagd tid (t.ex. 12:00), placeras detta samtal i kön "väntrum" till den schemalagda tiden, och därefter flyttas det till kön. Väntetiden och SLA-poängen för en schemalagd återuppringning/ett samtal börjar på 0 när den visas i Ködetaljer, men när samtal tilldelas agenter används tiden som har gått sedan det beställdes för att beräkna SLA-poängen för att säkerställa att det prioriteras.

Den schemalagda tiden kan maximalt vara 14 dagar fram i tiden, och tillåter max. 1 schemalagd återuppringning per telefonnummer per kö samtidigt. Standardvärdet för maximalt antal förfrågning i "väntrummet" till en kö är 1000.

Om du klickar på en siffra i kolumnen *Schemalagd* i Kö-översikt, visas sidan *Schemalagda återuppringningar/samtal*. Här visar vi en rad per förfrågning som för närvarande finns i väntrummet för denna kö.

[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"/>

En schemalagd återuppringning/ett schemalagt samtal visas på sidan Ködetaljer (efter att den/det har flyttats från väntrummet till kön), och du kan se förfrågningen här den relativt korta tid som den/det väntar i kö innan samtalet görs.

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	Select
John(98214...)	-	44	0:11	-	1	12.10.2017 12:15:00	(R) Paal Kongshaug	-	<input type="checkbox"/>

5.2 Användargrupper

Under *Nutid – Användargrupper* kan du se antalet agenter per status och användargrupp.

Home » Real-time » User Groups

Filter:

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

Genom att klicka på en hyperlänk i kolumnen *Användargrupp* kan du se alla agenter som tillhör den valda användargruppen, deras status och den profil som de använder för närvarande.

Filter:

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

Genom att klicka på en hyperlänk i kolumnen *Profil* visas färdigheterna för denna profil I kolumnen *Ändra status* kan du logga på/av agenter. Klicka på agentens namn för att visa has/hennes [Ticker-agent](#).

5.3 Ticker-tjänster

Visar i nutid det totala antalet förfrågningar som erbjuds (= mottagna) och besvaras, grupperade efter åtkomstpunkt.

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 växla mellan vyn Dag och Vecka. Vyn Dag visar värden hittills under dagen (från och med midnatt), medan vyn Vecka visar värden hittills under veckan (från och med midnatt mellan söndag och måndag).

5.4 Ticker-köer

Ticker-köer är en Ticker för de olika köerna i Puzzel. Här kan du se antalet erbjudna förfrågningar per kö (= köplacerade) och antalet besvarade förfrågningar, svarsfrekvens och svarsfrekvens inom SLA, och genomsnittlig väntetid, taltid, wrap up-tid och AHT (Average Handling Time) hittills den här veckan.

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

Kolumnen *Avg. Undersökningsresultat* visas endast om Kö-egenskapen *Visa undersökningsresultat* har aktiverats på könivå. Både SMS-undersökningsresultat och Chattundersökningsresultat är inkluderade.

Schemalagda återuppringningar från webben och agenter Schemalagda samtal räknas som att de har erbjudits kön när de placeras i kö vid den schemalagda tidpunkten, men om en uppringare beställer schemalagd återuppringning per telefon räknas det som att denna har erbjudits kön när den köplaceras (innan återuppringning beställs).

Kolumner:

- **Totalt erbjudna:** Antal förfrågningar som har erbjudits (köplacerats) kön hittills
- **Totalt besvarade:** Antal förfrågningar som har besvarats hittills.
- **Svarsfrekvens:** Totalt besvarade/totalt erbjudna
- **Svarsfrekvens SLA:** Antalet förfrågningar som har besvarats inom den definierade SLA:n i förhållande till Totalt erbjudna. Om Alternativ SLA anges för en kö används detta värde istället för SLA.
- **Genomsn. väntetid:** Genomsnittlig väntetid för förfrågningar som har besvarats av agenter. Observera att för en uppringare som har beställt återuppringning är tiden det tar innan den första agenten svarar inkluderad i beräkningen, även om återuppringningen inte besvaras på det första, andra eller tredje försöket. Detta skiljer sig något från Genomsn. väntetid i statistikrapporten *Detaljer per kö*.
- **Genomsn. taltid:** Genomsnittlig taltid (uppkopplad tid) för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade agentsamtal (alla med taltid) för 1 återuppringande kund! Detta skiljer sig något från Genomsn. väntetid i statistikrapporten *Detaljer per kö*.
- **Genomsn. Wrap-up:** Genomsnittlig wrap up-tid för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade samtal till agenter (alla med wrap up-tid) för 1 återuppringande kund!
- **AHT:** Genomsn. taltid + Genomsn. Wrap-up

Observera att antalet här kan skilja sig något från antalet i körapporterna under Statistik, främst på grund av små skillnader i hur återuppringningar behandlas.

Det kan finnas fler förfrågningar via e-postmeddelande/sociala medier som har besvarats än vad som har mottagits per dag eller vecka eftersom förfrågningar kan ligga kvar i kön efter midnatt, så svarsprocenten kan vara > 100 %!

5.5 Ticker-användargrupp

Ticker-användargrupper visar statistik per användargrupp och agent hittills i dag/den här veckan.

The screenshot shows the 'User Groups' page in the Puzzel system. It features a navigation menu at the top with options like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. Below the menu, there's a breadcrumb trail: Home » Real-time » Ticker User Groups. The main content area is titled 'User Groups' and includes a filter input field and buttons for 'day' and 'week' views. A table displays the following data:

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)

Informationen som visas hittills i dag/den här veckan är:

- **Totalt erbjudna:** Antalet förfrågningar som har erbjudits agenterna per kö
- **Totalt besvarade:** Antalet förfrågningar som har besvarats av agenterna per kö
- **Svarsfrekvens:** Totalt besvarade * 100/totalt erbjudna
- **Genomsn. taltid:** Genomsnittlig taltid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **Genomsn. Wrap up-tid:** Genomsnittlig wrap up-tid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **AHT:** Genomsnittlig hanteringstid hittills (= genomsn. taltid + genomsn. wrap up-tid)
- **Inloggad tid:** Total inloggad tid inklusive tid i Paus
- **Tid i paus:** Total tid i Paus.

Kolumnen *Genomsnittligt undersökningsresultat* visas endast om egenskapen *Visa undersökningsresultat i Ticker Agent/Användargrupp* är aktiverad ("ON"). (SMS-undersökningsresultat och Chattundersökningsresultat är inkluderade).

Genom att klicka på ett användargruppnamn i Ticker-användargrupp visas Ticker-information för agenterna i den valda användargruppen.

För inkommande samtal kommer förfrågningen *Varaktighet* att vara lika med agentens *Statusvaraktighet*.

Några specialfall:

- Ett agent till agent-samtal listas inte här (eftersom det inte är en *förfrågning*).
- När en agent ringer ett konsultationssamtal visas inte detta på listan.
- Om en agent har överfört ett samtal till en annan person, visas det överförda samtalet som en pågående förfrågning, men utan någon agentinformation.

För förfrågningar via e-postmeddelande, chattar och i sociala medier kommer förfrågningens *Varaktighet* skilja sig från agentens *Statusvaraktighet* eftersom agenten kan hantera flera skriftliga förfrågningar (som inte påbörjas samtidigt), och agentens telefonstatus kan vara Connected, Ready eller Busy eller till och med Pausad/Utloggad när en skriftlig förfrågning är öppen.

Alla pågående förfrågningar visas här (resursfilter har ingen inverkan här).

Ta bort pågående förfrågningar

En användare med rättigheter att ta bort e-postmeddelande-/återuppringningsförfrågningar från *Nutid – Kö* (definierat under *Användare – Produkter – Kö*), kommer också att kunna ta bort pågående förfrågningar via e-postmeddelanden och sociala medier från sidan Pågående förfrågning, men bara om agenten som är kopplad till förfrågningen är utloggad.

Om en administratör tar bort en pågående förfrågning, kommer den att lagras i *Ändringsloggen*, och rådata för statistik kommer att skapas.

Eftersom en del agenter ibland stänger agentprogrammet (och går iväg) med en förfrågning via e-postmeddelande eller sociala medier och fliken Dialog öppen, kommer systemet automatiskt att ta bort gamla förfrågningar:

- Om en **e-postförfrågning** är kopplad till en agent i mer än **72 timmar**, kommer förfrågningen att tas bort.
- Om en **förfrågning via sociala medier** är kopplad till en agent i mer än **10 timmar**, kommer förfrågningen att tas bort.

Om en agent stänger agentprogrammet med en förfrågning via e-postmeddelande/sociala medier öppen i Dialog, och sedan loggar in i agentprogrammet mindre än 72/10 timmar efter atthan/hon har accepterat en förfrågning via e-postmeddelande/sociala medier, kommer fliken Dialog fortfarande att vara öppen så att agenten kan (slutföra arbetet) och stänga den.

5.7 Wallboard

Wallboards används för att visa kö- och/eller agentinformation på en stor skärm så att alla i rummet får en tydlig överblick.

Vi rekommenderar att du skapar en användargrupp som ges namnet Wallboard med en användare per wallboard som du behöver. Wallboard-användargruppen bör endast ha åtkomst till menyn *Nutid – Wallboard*, eftersom de som känner till användarnamnet/lösenordet för wallboard-användare inte kan vara administratörer.

The screenshot shows the Wallboard interface with a navigation menu at the top. The main content area displays a table with the following data:

Agent Name	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 'Settings' and 'Full screen' buttons, a breadcrumb trail 'Home > Real-time > Wallboard', and a footer with the time '09:34:52' and 'POWERED BY puzzel.'.

Logga in med ett Wallboard-användarnamn och konfigurera Wallboarden för användaren genom att klicka på *Inställningar*.

Andra med tillräcklig behörighet kan distribuera inställningar åt andra användare i Wallboard-området. Välj den relevanta (Wallboard) användaren för vilken du vill konfigurera en Wallboard (t.ex. Wallboard-support), klicka på *Agera som användare* och klicka sedan på *Inställningar* för att konfigurera användarens Wallboard.

The screenshot shows the Wallboard interface with a dropdown menu for selecting a user. The interface includes 'Settings' and 'Full screen' buttons, and a button labeled 'Act as user' next to the dropdown menu.

För att se wallboarden i helskrämsläge klickar du bara på knappen *Helskärm*.

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

Kö-Wallboard

Agent-Wallboard

5.7.1 Wallboard-inställningar

[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 ?

I den övre delen väljer du mellan Kö-Wallboard, Agent-Wallboard och Kombinerad Wallboard. Kö-, Agent- och Displayinställningar återfinns under separata menyträd.

5.7.2 Köinställningar

Här kan du välja köer och kökolumner som ska visas på wallboarden.

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

Välj först köerna som du vill att wallboarden ska innehålla i listrutan *Välj köer*. Välj sedan vilka kolumner som ska visas på wallboarden. Slutligen kan du välja köerna och kolumnerna i den ordning du vill (genom att dra och släppa) innan du sparar.

De tre kolumnerna kan delas in i två typer:

- *Nutidsvärden* såsom Max väntetid nu, Agenter som har paus nu, osv.
- *Hittills idag värden* som Svarsfrekvens inom SLA hittills, Genomsn. taltid hittills osv.

5.7.3 Agentinställningar

Här kan du välja agenterna och agentkolumnerna som ska visas på din Agent-wallboard. Flytta agenter och kolumner i den ordning du vill och spara.

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

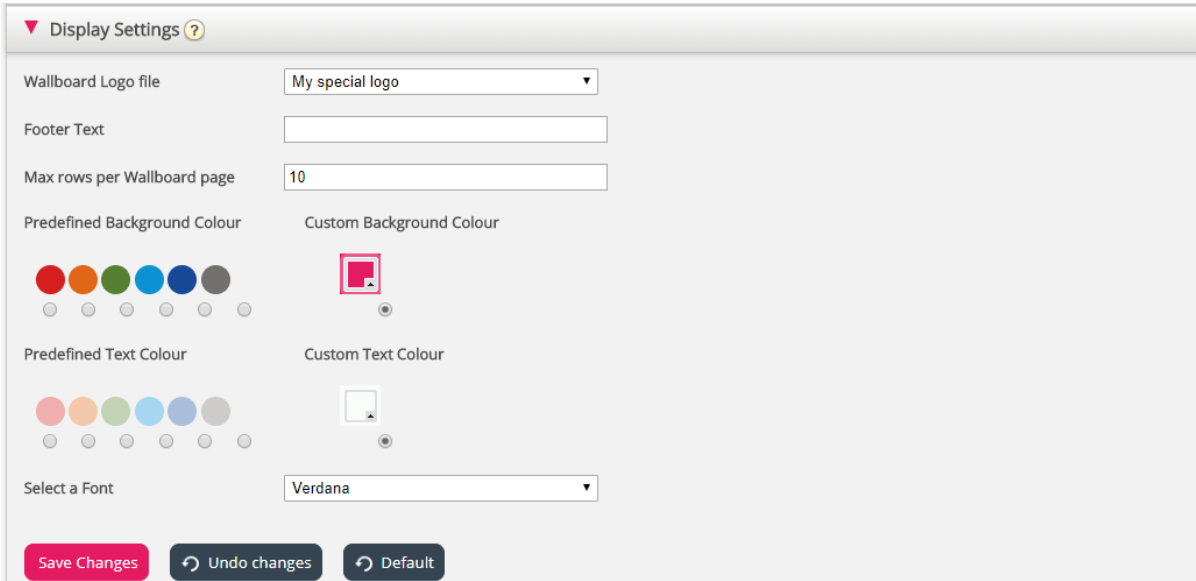
Agent Status	Time in Status	Answered so far	AHT so far	Time logged on (ex pause) so far	User group
--------------	----------------	-----------------	------------	----------------------------------	------------

Save Changes Undo changes

Om du bara vill att Wallboarden ska visa de agenter som är inloggade (av de som har markerats), markerar du *Visa endast inloggade agenter* innan du sparar.

5.7.4 Displayinställningar

Om du vill anpassa wallboarden med **din egen logotyp** (istället för Puzzels logotyp) kan du **ladda upp din logotypfil** till sidan *Tjänster – Innehåll* och sedan välja den i listrutan *Wallboard-logotypfil*.



Om du vill att wallboarden ska ha en **sidfotstext** skriver du bara in texten du vill använda och sparar.

Om du har valt flera köer och/eller agenter, rekommenderar vi att du anpassar *Max rader per wallboard-sida* så att det passar ditt behov.

Dessutom kan du välja vilken **bakgrundsfärg** du vill ha i längst upp till höger på wallboarden. Du väljer även textfärg i samma område. Du kan välja mellan fördefinierade eller anpassade färger. Slutligen kan du välja mellan flera **typsnitt** att visa texten i. Du kan när som helst klicka på knappen *Standard* för att återställa alla inställningar till Puzzels standardinställningar.

5.8 Detaljer om Agentstatusar

För kund med endast telefonköer är det ganska lätt att förstå agentens statusar (*Inloggad/Utloggad/Pausad* och *Ready – Connecting – Connected – Wrap-up*). För kunder med förfrågningar via chatt, e-postmeddelande eller sociala medier blir det lite mer komplicerat.

Två parametrar måste definieras för agenter som kan hantera chatt, sociala medier eller e-postmeddelande.

- *Maximalt antal parallella skriftliga förfrågningar: X*
- *Spärra telefonen om antalet skriftliga förfrågningar är fler än: Y*

I Agentprogrammet visar vi agentens **telefonstatus** (t.ex. *Ready, Connected, Busy*),) och varje aktiv skriftlig förfrågning visas med en dialogflik. I Administrationsportalen visar vi agentens telefonstatus och antal aktiva skriftliga förfrågningar inom parenteser, t.ex. *Ready (1), Connected (1)* eller *Busy (4)*.

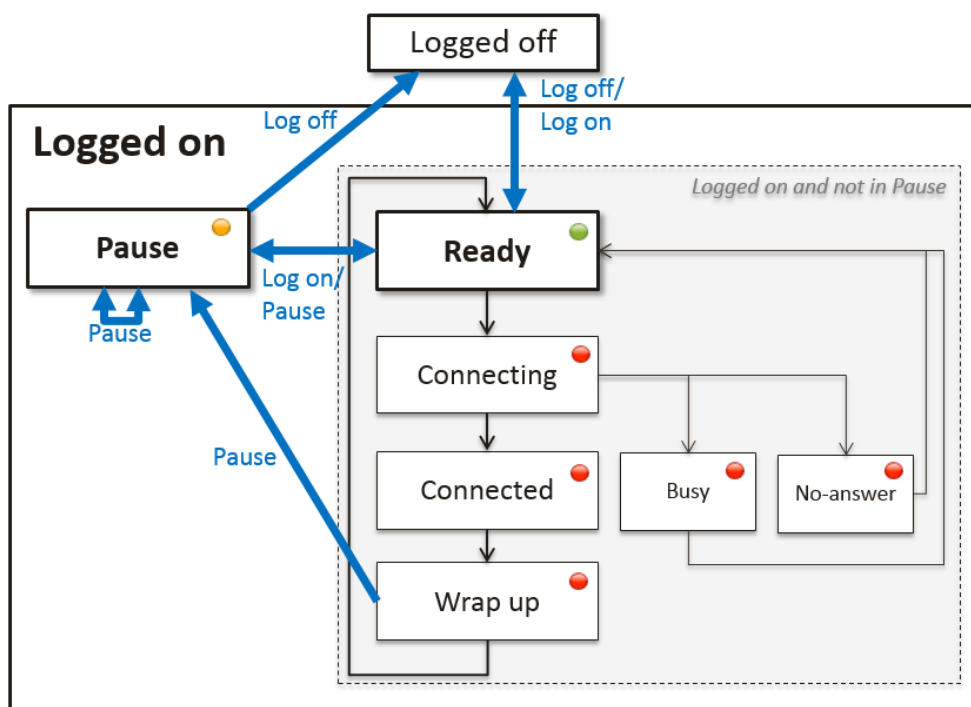
Så länge som agentens telefon har statusen *Ready (n)* (inte spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar) kan agenten ta emot ett samtal. Om agentens telefon är spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar, visas statusen som *Busy (n)*. När en agent är ansluten till en uppringare erbjuds inte agenten några nya skriftliga förfrågningar från kön oavsett om *Maximalt antal skriftliga förfrågningar* inte har uppnåtts.

Om E-post

På sidan *Användare – Produkter* under menyträdet *E-post*, berättar egenskapen "Tillåt flera e-postmeddelanden" hur din Puzzel-lösning behandlar e-post. Om "Tillåt flera e-postmeddelanden" är inaktiverat (OFF), är det här det "gamla sättet och e-postmeddelande hanteras som telefon, vilket betyder att en agent kan hantera ett telefonsamtal ELLER ett e-postmeddelande i taget (men chatta med flera samtidigt). Med den här lösningen står *Maximalt antal skriftliga förfrågningar* för Maximalt antal chattar/förfrågningar i sociala medier.

Det **rekommenderade** sättet att behandla e-postmeddelande som chatt och sociala medier. Detta gör du genom att aktivera "Tillåt flera e-postmeddelanden" (ON). Detta innebär att agenter kan behandla flera skriftliga förfrågningar samtidigt (förutsatt att "Maximalt antal samtidiga skriftliga förfrågningar" är inställt på >1). Kontakta Puzzel om du har några frågor!

Nedan beskrivs de olika agentstatusarna:

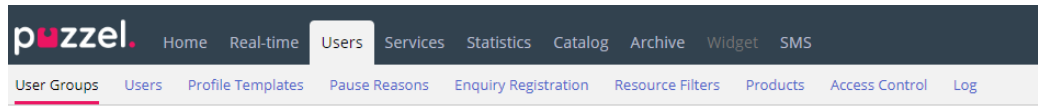


Statusbeskrivning	Statusens namn
Agenten är inloggad och redo (<i>Ledig</i>) att ta emot förfrågningar	<i>Ledig</i>
Ett telefonsamtal har skickats till agenten men denne har inte svarat ännu.	<i>Kopplar upp</i>
Agenten är ansluten till en uppringare	<i>I samtal</i>
Agenten har statusen efterbehandling i x sekunder efter att han/hon har lagt på luren, men agenten kan när som helst ändra sin status till <i>Ledig</i> för att förkorta den fördefinierade efterbehandlingstiden. Om funktionen har konfigurerats kan agenten förlänga hur länge statusen efterbehandling visas när denna status är aktiverad.	<i>Efterbehandling</i>
När ett samtal till en agent resulterar i att denne blir upptagen får agenten statusen <i>Upptagen</i> i X sekunder (standardvärde = 15) innan han/hon får statusen <i>Ledig igen</i> . Statusen <i>Upptagen</i> används även när agentens telefon är spärrad på grund av >Y pågående skriftliga förfrågningar. Ref <i>Spärra telefonen om >Y skriftliga förfrågningar</i> beskrivs i kapitlet Chatt . Om funktionen har konfigurerats ändras agentens status i desktop-applikationen från <i>Ledig</i> till <i>Upptagen</i> när användaren ringer ett <i>Skype for Business</i> -samtal utanför Puzzel.	<i>Upptagen</i>
Om ett samtal till en agent inte besvaras inom den förinställda ringtiden (standard 30 s), får agenten statusen <i>Inget svar</i> under det antal sekunder som har förinställts (standard = 15), innan agenten återigen får statusen <i>Ledig</i> . Agenten kan ändra sin status till <i>Ledig</i> när statusen är <i>Inget svar</i> (eller <i>Upptagen</i>).	<i>Inget svar</i>

Observera att om *Tillåt flera e-post* = OFF behandlas e-post som om de är telefonsamtal.

6 Användare

Under fliken *Användare* hittar du följande undermenyer:



Det är här som du hanterar användarna, användargrupper och deras profiler och inställningar/åtkomsträttigheter. Varje användare tillhör en användargrupp. Puzzel-användare kan delas in i tre huvudtyper:

- *Administrationsportalen (och arbetsledare) som använder Administrationsportalen*
- *Agenter som använder agentprogrammet*
- *Wallboard-användare (med åtkomst endast till Wallboard).*

En typisk Puzzel-kund kan ha en användargrupp för administratörer, flera användargrupper för agenter och en för Wallboard. Användargrupperna ärver Puzzel-kundens inställningar (egenskaper och åtkomsträttigheter), och alla användarna i en användargrupp ärver dessa inställningar från sin användargrupp. Olika användargrupper kan emellertid ges olika inställningar, och du kan konfigurera olika inställningar för olika användare i samma användargrupp. **Det är viktigt att vanliga agenter inte placeras i en användargrupp för administratörer**, och vice versa.

6.1 Användargrupper

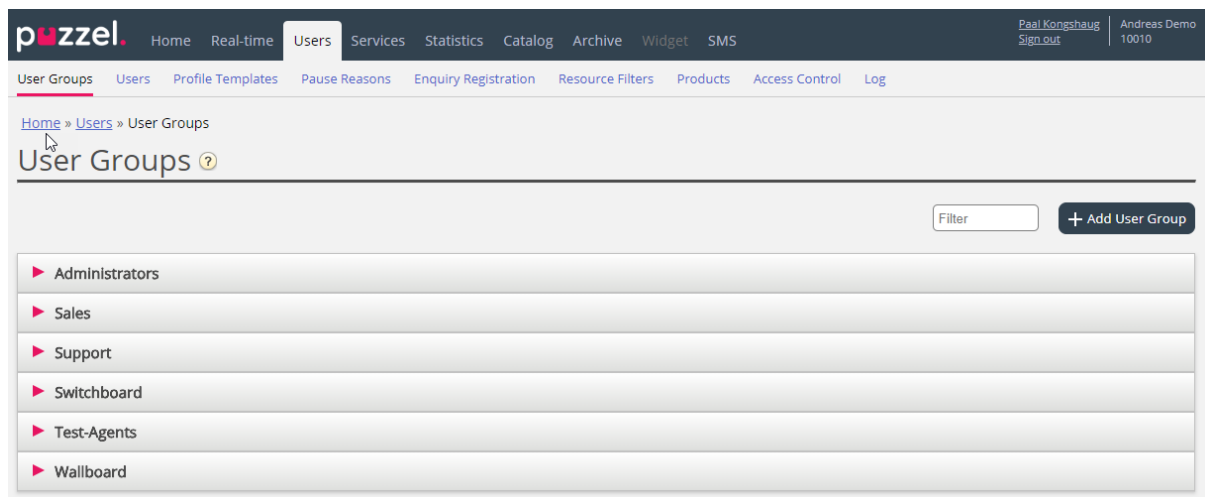
Under *Användare – Användargrupper* kan du hantera användargrupper och användargrupprofiler. När du skapar användare placeras varje användare i en användargrupp. En användargrupp kan till exempel bestå av agenter som mestadels tar hand om försäljningskön/-köerna, medan en annan användargrupp består av agenter på supportavdelningen. Agenter kan placeras i samma användargrupp baserat på t.ex. köer de besvarar (färdigheter), Avdelning/roll eller Plats.

När du definierar dina Användargrupper för agenter bör du komma ihåg att profilerna som agenterna loggar in med är definierade på en användargruppnivå, att inställningarna är enklast att hantera på en användargruppnivå, och att användargruppen används i statistikrapporter och i Ticker.

Om du vill ge dina administratörer (arbetsledare) olika åtkomsträttigheter, kan du göra det med endast en administratörsanvändargrupp, eller så kan du ha flera användargrupper för administratörer/arbetsledare, och/eller du kan använda [resursfilter](#).

Om du inte vill att alla dina administratörer ska tillhöra samma användargrupp, ska du inte placera administratören för en viss användargrupp (t.ex. Kundtjänst) i användargruppen där hans/hennes agenter ingår. Om du gör det måste användargruppen tilldelas de rättigheter som administratören behöver ha, och alla dessa admin-rättigheter måste därefter tas bort från varje befintlig och ny agentanvändare i användargruppen! Skapa istället en separat användargrupp för administratören/administratörerna för den här användargruppen, t.ex. med namnet "Kundtjänst-administratörer".

När du öppnar sidan Användargrupper kommer du att se en lista över användargrupper i din lösning.



6.1.1 Lägga till en användargrupp

För att lägga till en ny användargrupp klickar du på *Lägg till användargrupp*. En ny sida visas där du ombeds namnge den nya användargruppen. När du har skapat en ny användargrupp kan du lägga till grupp profiler till den och skapa nya användare i användargruppen.

När du skapar en ny användargrupp får den bara "agentåtkomsträttigheter" (egenskapen *Redigera min egen kund* (under Administration) ställs automatiskt in på OFF). Om användarna i den här användargruppen loggar in på Administrationsportalen, kommer bara de att ha tillgång till fliken Framsida. (Detta är för att undvika situationer där en ny agent eller användargrupp ges admin-rättigheter av misstag).

När du skapar en ny användargrupp får den dessutom värdet OFF för följande egenskaper:

- Aktivera Menyarkiv/Katalog/Nutid/Statistik
- Visa kolumnen Agentdetaljer åtgärd (under Användare – Produkter – Kö)

Du behöver inte stänga av *Aktivera meny Användare/Tjänster* för agentanvändargrupper eftersom menyerna *Användare* och *Tjänster* alltid är inaktiverade när *Redigera min egen kund* är avstängd (OFF).

Om *Aktivera Meny Nutid/Arkiv/Statistik* är aktiverat (ON) för en agentanvändargrupp (*Redigera min egen kund* är avstängt), kommer användarna att se dessa menyer när de loggar in på Administrationsportalen.

Om du behöver skapa en ny användargrupp för administratörer eller arbetsledare, vänligen kontakta supporten så att de kan hjälpa dig med att tilldela den nya användargruppen rätt åtkomsträttigheter.

6.1.2 Grupp profiler

Varje användargrupp bör ha minst en gruppprofil (för att kunna logga in och besvara förfrågningar). Alla användargrupp profiler är som standard tillgängliga för alla användare i användargruppen, men du kan avmarkera användargrupp profiler som inte ska vara tillgängliga för individuella användare. För att visa definierade grupp profiler för en användargrupp eller för att lägga till eller redigera en profil klickar du på användargruppens namn.

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 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 finns tre sätt att skapa en användargrupprofil:

- Lägg till en profil och välj manuellt de färdigheter som ska ingå.
- Kopiera en profil (från den här eller en annan användargrupp) och gör de justeringar som eventuellt behöver göras.
- Lägg till en ny profil baserat på en profilmall och anpassa den vid behov.

A. För att lägga till en ny profil:

- Klicka på **Lägg till profil** och skriv in önskat namn på profilen.

2. För att lägga till (redigera) färdigheter i profilen, klicka på +. Ett popupfönster som listar alla färdigheter visas.

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	▼

3. Ange rätt nivå (1.-9) för mediatypen/-typerna (Telefon, E-postmeddelande, Chatt, Sociala medier) och vanliga färdigheter som ska ingå i profilen. 9 är den högsta/bästa nivån och 1 är den lägsta. Nivå 0 gör att agenten blir en del av kön, men att han/hon inte kommer att tilldelas förfrågningar automatiskt. Nivå 0 används när agenter ska plocka förfrågningar från kön. (Egenskapen Plocka från kö under Användare – Produkter – Kö måste vara aktiverad för att det ska gå att plocka förfrågningar från kön).

En agents färdighetspoäng i en specifik kö är summan av färdighetsnivåerna för de färdigheter som den aktuella kön består av. Om agenten har färdighetsnivå 9 för Telefon och 9 för Support, får agenten färdighetspoängen 18 i kön Telefon+Försäljning.

Du kan använda TAB (och Alt+TAB) för att snabbt navigera nedåt (och uppåt) i listan.

Klicka på knappen + Lägg till färdigheter när du är klar med att redigera färdigheter i den här profilen.

4. Bekräfta att den nya/ändrade profilen är OK innan du klickar på Spara ändringar.

När du skapar en ny användargrupprofil som alla eller de flesta agenter ska ha tillgång till rekommenderar vi att du markerar rutan Använd för – Användare innan du sparar profilen. Du kan aktivera/inaktivera varje profil för respektive användare om inte alla användare i en användargrupp ska ha alla grupprofiler aktiverade. Om du ändrar värdet för Använd för från Användare till

Ingen eller omvänt för en befintlig profil, inaktiveras (aktiveras) profilen för alla användare i användargruppen.

B. Kopiera profil

Om du vill skapa en ny profil som liknar en befintlig profil, markerar du profilen (kryssrutan intill namnet – (1)) och klickar på *Kopiera vald(a) profil(er)* i användargruppen som den ska kopieras till. Profilen kan finnas i samma användargrupp eller i en annan grupp – (2)).

The screenshot displays two user group configuration panels. The top panel is for the 'Support' user group. It shows a table of profiles with columns for '#', 'Name', 'Skills', and 'Apply profile to'. The second profile, 'Support', is selected with a checkmark. A red circle with the number '1' is placed over the checkmark. Below the table, the 'Copy selected Profile(s)' button is circled in red with a '2'. The bottom panel is for the 'Switchboard' user group, showing a similar table with two profiles: 'Switchboard+Support' and 'Switchboard only'. The 'Copy selected Profile(s)' button is also circled in red with a '2'.

När du klickar på *Kopiera vald profil* klistras profilen in i den här användargruppen. Innan du sparar bör du byta namn på profilen till det nya namnet (från *Kopia av xxxx*) och eventuellt lägga till/ta bort färdigheter och vid behov anpassa färdighetsnivåer.

C. Skapa gruppprofil baserat på en profilmall

Om du vill ha identiska eller mycket lika profiler i flera användargrupper, rekommenderar vi att du definierar *Profilmallar* och sedan skapar grupp profiler baserat på dessa mallar. Anledningen är att när du senare vill göra ändringar i profilmallen kommer dessa automatiskt att tillämpas på alla grupp profiler som är baserade på mallen. Se nästa kapitel för mer information om mallar och hur ändringar i mallar påverkar grupp profiler som är baserade på dem.

För att skapa en grupp profil baserad på en mall klickar du på *Lägg till profil baserad på mall*, välj sedan rätt mall. Mallen visas nu som en ny grupp profil. Klicka på *Spara*, eller anpassa namnet och färdigheterna/färdighetsnivåerna innan du klickar på *Spara*.

För en användargrupp profil som är baserad på en mall visas namnet på mallen under profilnamnet.

Ändra innehåll i en befintlig profil

Om du ändrar innehållet i en befintlig grupp profil (lägg till eller ta bort en färdighet eller ändra färdighetsnivå), kommer detta direkt att påverka de agenter som för närvarande använder denna profil. Du bör meddela dina agenter när innehållet i en profil ändras.

6.1.3 Profilnumrering

Grupp profilerna måste numreras från 1 och uppåt, utan några luckor (t.ex. 1, 2, 3 och 4). Alla agenter i en användargrupp som har grupp profiler kommer att ha samma nummer för samma grupp profil. Du kan ändra ordningen på grupp profilerna manuellt. Exempel: Om du vill att de profil som nu har nummer 3 istället ska få nummer 1, ändrar du numret på den till 1, och du måste även byta nummer på den profil som för närvarande har 1 och 2 till nummer 2 och 3 innan du klickar på *Spara ändringar*.

Om du byter nummer på grupp profiler uppdateras profilernas nummer automatiskt för agenterna!

Agenter som inte har tillgång till alla grupp profiler kommer därför att ha luckor i numren på profilerna. Om agenter har personliga profiler, tilldelas de automatiskt nummer som börjar med det första tillgängliga numret efter det högsta grupp profilnumret.

6.2 Profilmallar

Om du behöver identiska eller liknande profiler i flera användargrupper, rekommenderar vi att du skapar Profilmallar och använder dessa när du skapar nya profiler för användargrupper. Om du ändrar innehållet i en mall, uppdateras alla grupp profiler som är baserade på den i enlighet med detta. På den här sidan kan du skapa profilmallar.

The screenshot displays the 'Profile Templates' section of the Puzzel application. At the top, there is a navigation bar with 'Users' selected. Below the navigation, the page title is 'Profile Templates'. A table lists three templates:

- Template 1:** Name 'Global 1'. Skills: Chat (3), Email (9), Phone (2), Sales (9), Support (9), Switchboard (9).
- Template 2:** Name 'Global 2'. Skills: Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (4), Twitter (4), Dialer Q1 (4).
- Template 3:** Name 'Global 3'. Skills: 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), Dialer Q3 (5).

Each skill is represented by a dropdown menu with a trash icon. A '+ Add Profile Template' button is located at the bottom left. At the bottom right, there are 'Save changes' and 'Undo changes' buttons.

En mall innehåller flera färdigheter, var och en med en tillhörande färdighetsnivå. Du kan även välja vilka användargruppprofiler som ska baseras på en viss mall, och du kan ändra innehållet i en befintlig mall.

När du ändrar i innehållet i en befintlig profilmall påverkar det användargruppprofilerna som använder mallen på följande sätt:

- Om **namnet** på en profil ändras, uppdateras inte namnet på en användargruppprofil som är baserad på profilen.
- Om en **ny färdighet** läggs till i mallen, läggs denna till i alla grupp profiler som är baserade på denna mall om inte färdigheten redan ingår i gruppprofilen.
 - Om en gruppprofil som är baserad på denna mall redan innehåller den nya färdigheten, ändras inte färdighetsnivån.
- Om en **färdighet tas bort** från en mall, tas färdigheten bort från de grupp profiler som är baserade på denna mall oavsett färdighetsnivå för denna färdighet i gruppprofilen
- Om **färdighetsnivå** ändras för en färdighet i en mall, tilldelas de grupp profiler som är baserade på mallen med denna färdighet den ursprungliga färdighetsnivån.

Om denna färdighet inte finns i en gruppprofil som är baserad på mallen, läggs den inte till i profilen.

6.3 Användare

6.3.1 Användarlista och Redigera användare

Under *Användare – Användare* hittar du en lista över alla användare, och du kan lägga till, redigera och ta bort användare.




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

Du kan välja att visa alla användare eller användare i en användargrupp, i alfabetisk ordning efter *Förnamn* eller *Efternamn*. Du kan söka på användare genom att t.ex. skriva (en del av) förnamnet, efternamnet, användarnamnet, e-postadressen, mobiltelefonnumret eller namnet på ett resursfilter i inmatningsrutan **Filter**. Du kan avmarkera de kolumner som du inte vill söka efter matchningar i. En sökning på t.ex. paal ko visar användare vars namn innehåller paal ELLER ko, medan en sökning på "paal ko" visar användare som innehåller hela strängen inom citattecknen. Du kan sortera listan genom att klicka i kolumnrubrikerna.

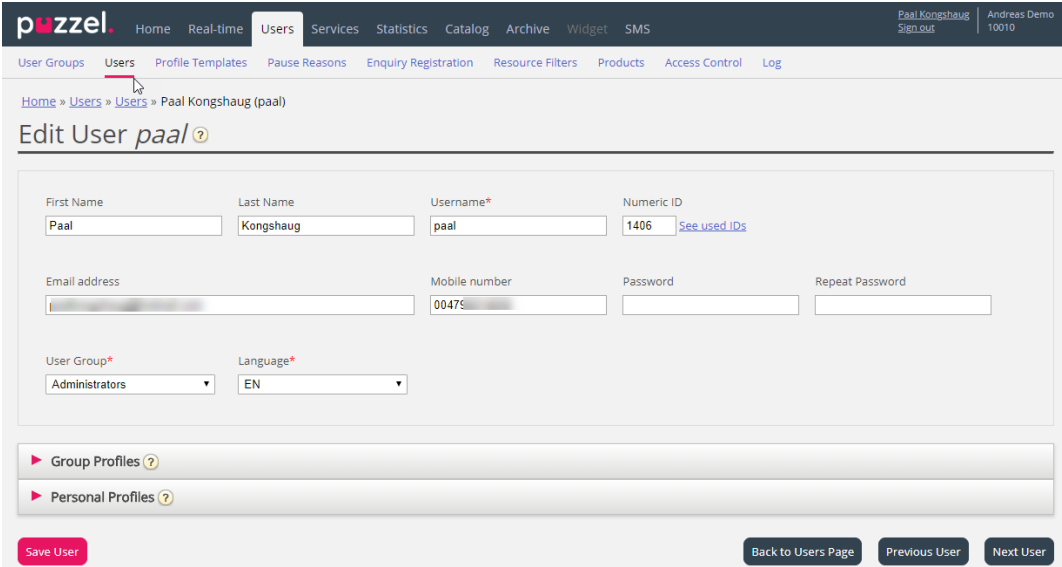
Du kan även söka på användare med en viss färdighet och eventuellt specifika färdighetsnivåer i alla eller en markerad användargrupp, och du kan söka på användare med en viss profil.

Kolumnerna:

- **Namn:** Om användarens förnamn och efternamn anges, kommer det att visas i den här kolumnen. Om inte visas användaren användarnamn. Klicka på en användares namn för att öppna sidan *Redigera användare* för den här användaren.

- : Användare med registrerad e-postadress kommer att ha denna symbol (och e-postadressen visas som tooltip).
- : Användare med registrerat mobilnummer kommer att ha denna symbol (och numret som tooltip).
- : Användare som har tilldelats filter kommer att ha denna symbol (och filternamnet som tooltip).
- **Numeriskt ID:** Varje agent kan ha ett unika numeriskt ID, t.ex. anställningsnumret. Om en agent behöver logga in i köer med hjälp av telefonen ("bakdörren"), är det här numret som ska användas.
- **Användargrupp:** Vilken användargrupp som användaren (agenten) tillhör.
- **Användarnamn:** Användarnamnet är det som användaren använder för att logga in i Puzzel, antingen i agentprogrammet eller i Administrationsportalen.
- **Ta bort:** Klicka på Soptunnan för att ta bort den markerade användaren.

Klicka på en användares namn för att öppna sidan *Redigera användare*.



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

- First Name: Paal
- Last Name: Kongshaug
- Username*: paal
- Numeric ID: 1406 (with a 'See used IDs' link)
- Email address: [Redacted]
- Mobile number: 0047 [Redacted]
- Password: [Empty]
- Repeat Password: [Empty]
- 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 är tillgängliga för användaren

Klicka på *Grupprofiler* på sidan *Redigera användare* för att visa de tillgängliga grupprofilerna för den här användaren.

▼ **Group Profiles** ?

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

Om du vill ändra vilka gruppprofiler som den här agenten ska kunna använda, markerar/avmarkerar du de relevanta profilerna och sparar.

Om du behöver skapa/redigera en personlig profil, gör du detta under dragspelet *Personliga profiler*.

6.3.2 Skapa ny användare

Klicka på knappen *Skapa ny användare* på sidan *Användare – Användare* för att skapa en ny användare.

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

Add User

First Name Last Name Username* Numeric ID [See used IDs](#)

Email address* Mobile number

Password Repeat Password User Group* Language*

▶ **Group Profiles** ?

▶ **Personal Profiles** ?

Save User

På sidan *Lägg till användare* registrerar du den nya användaren personliga information. *Användarnamn*, *Användargrupp* och *Språk* är obligatoriska fält, och vi kräver även att en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer (inklusive 00 och landskod) registreras. E-postadressen eller mobiltelefonnumret krävs för att man ska kunna använda funktionen "Glömt lösenord/Behöver nytt lösenord".

Vi rekommenderar att du definierar *Numeriskt ID* eftersom det används i agenternas statistikrapport (visas som Agent-ID), och det behövs även när användare vill logga in eller ut från kön/köerna i kontaktcentret via telefon (om tillgång till en dator med internetuppkoppling inte är tillgänglig). Genom att klicka på *Se upptagna ID* kan du se vilka nummer som redan används.

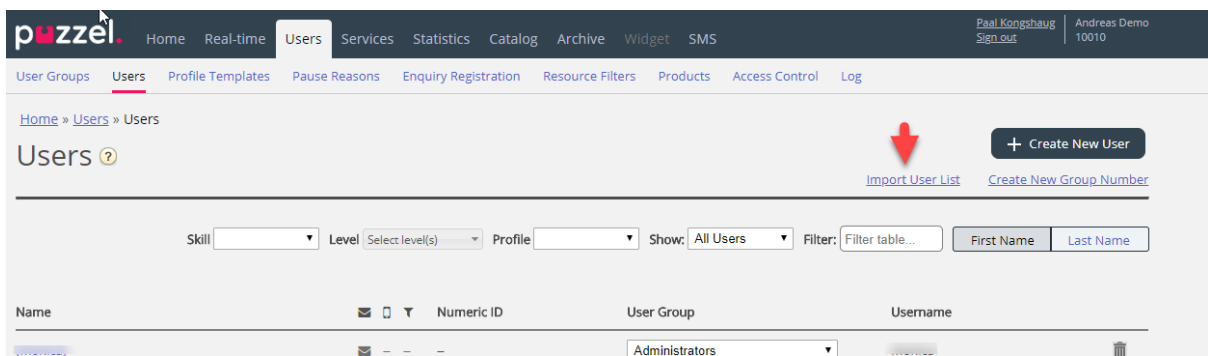
En administratör bör registrera en ny användare med dennes e-postadress eller mobilnummer och inget lösenord. Säg sedan till den nya användaren att klicka på *Glömt lösenord/Behöver nytt lösenord* i inloggningsfönstret för agentprogrammet för att få ett engångslösenord skickat till sig via e-postmeddelande/SMS så att lösenordet kan anges. Befintliga agentanvändare utan registrerad e-postadress/mobilnummer kan lägga till sin egen e-postadress/sitt mobilnummer på sitt användarkonto.

Grupprofiler definieras per användargrupp. Klicka på rubriken Grupprofiler för att expandera menyträdet och se de tillgängliga grupprofilerna för den nya användaren. Markera/avmarkera profilerna som du vill/inte vill ska vara tillgängliga för den nya användaren innan du klickar på *Spara användare*.

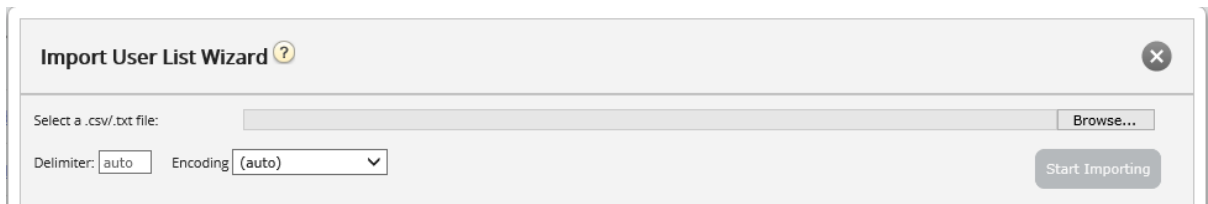
Personliga profiler är profiler som endast den markerade användaren har tillgång till. En användare kan sakna, ha en eller flera personliga profiler. En personlig profil skapas på samma sätt som en grupprofil, och du kan markera namnet, färdigheterna och färdighetsnivåerna som du vill att profilen ska innehålla. Kom ihåg att spara om du har ändrat färdigheter eller färdighetsnivåer i en profil.

6.3.3 Importera lista med Nya användare

Du kan importera en fil med flera nya användare som ett alternativ till att skapa en användare i taget. Klicka på *Importera användarlista* på sidan *Användare – Användare...*

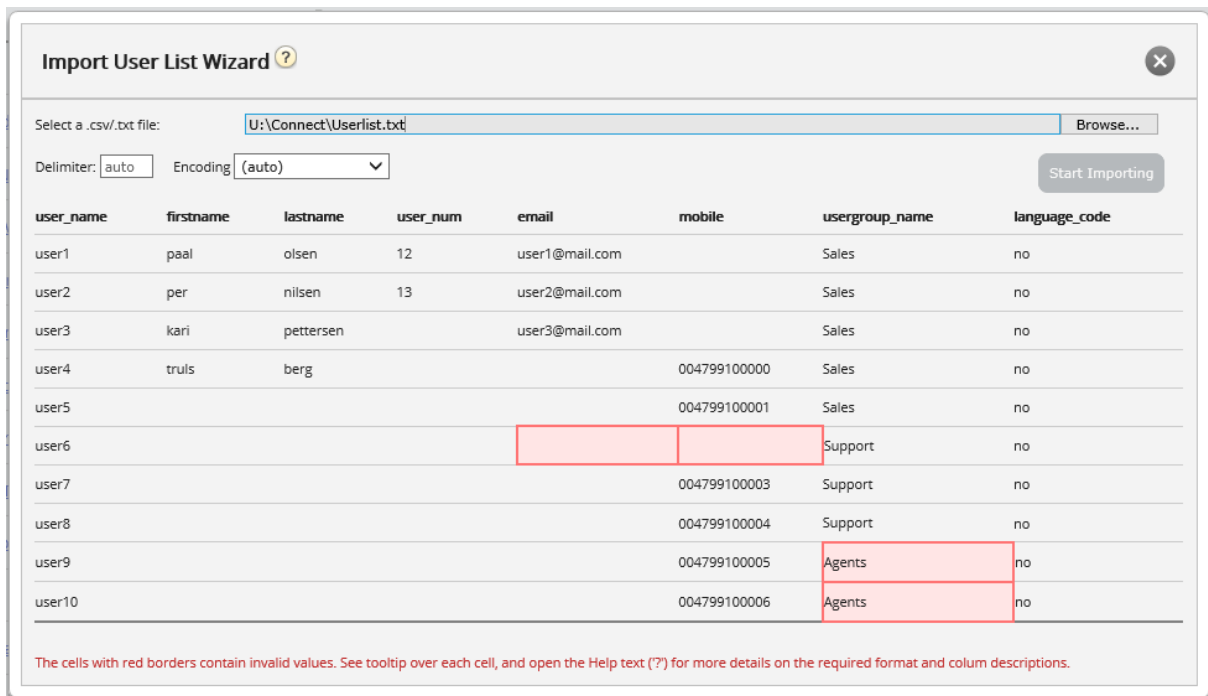


... för att öppna guiden *Importera användarlista*:



I guiden *Importera användarlista* väljer du txt/csv*-filen på din dator, förhandsgranskar den och klickar på *Starta import* om formatet är rätt. Om filformatet är felaktigt eller om cellerna innehåller ogiltiga värden, kommer felmeddelanden att visas som tooltips i rödmarkerade celler.

* Vi rekommenderar **Unicode/UTF-8**-kodning för filen för att säkerställa att andra tecken än a-z visas korrekt.



Den första raden i filen måste innehålla dessa kolumnnamn:

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

Rad 2-N innehåller de nya användarna.

Om kolumnerna:

Kolumn	Beskrivning
user_name	Obligatoriskt och måste vara unikt inom kunden (max 32 tecken)
förnamn	Valfritt
efternamn	Valfritt
user_num	Agent-ID:n visas i statistiken. Måste vara unik inom kunden. Valfritt
e-postadress	Måste vara unik och är obligatoriskt för engångslösenord! E-postadress eller mobilnummer krävs!
mobil	Måste vara unikt och innehålla 00 och landskod, men utan mellanslag och parenteser. Används för engångslösenord. E-postadress eller mobilnummer krävs!
usergroup_name	Obligatoriskt. Du måste använda ett befintligt användargruppnamn.
language_code	Obligatoriskt. Välj mellan en, no, dk, se, bu, hu, fi.

Hur sparar jag telefonnummer som inleds med 00 från Microsoft Excel?

Formatera kolumnen som text (markera kolumnen, högerklicka och välj "Formatera celler", välj sedan "Text"). Eller skriv ' framför siffrorna ('004712345678) så att Excel förstår att detta är text och visar de inledande nollorna. Spara sedan filen som CSV eller UTF-8 (txt).


6.3.4 Skapa nytt Gruppnummer

Börja inte använda ett *Gruppnummer* (även kallat "unblockable agent") innan du vet hur det fungerar! Klicka på *Skapa nytt gruppnummer* för att börja skapa ett nytt gruppnummer.



Följande sida öppnas:

Create New Group Number

Group Number Name	Telephone Number	Number of lines	Numeric ID
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> See used IDs
Password	Repeat Password	Language	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	BG 	

- *Gruppnummernamn: Namnet på gruppnumret.*
- *Telefonnummer: Telefonnummer som Puzzel ska ringa.*
- *Antal rader: Antalet samtidiga samtal som kommer att anslutas av Puzzel till gruppnumret. Samtal som överskrider detta antal köplaceras i Puzzel.*
- *Lösenord/bekräfta lösenord: Om någon ska logga in i Puzzel med den här Gruppnummeranvändaren behöver personen i fråga ha ett lösenord.*
- *Språk: Blir användarens språk i Puzzel.*

Ett gruppnummer tillhör vanligtvis din telefonplattform (t.ex. PBX). Genom att använda ett gruppnummer kan du göra så att fler uppringare placeras i kö än antalet linjer som ditt PBX-system innehåller. Samtalen placeras inte i kö i Puzzel förrän alla telefonlinjer på din plattform är upptagna. Ett gruppnummer måste loggas in i kön med hjälp av agentprogrammet eller Administrationsportalen.

Du kan endast definiera en profil per gruppnummer. Både vanliga agenter och ett gruppnummer (med flera linjer) kan svara på samtal i samma kö.

Om agenterna bakom gruppnumret kopplar Puzzel-samtal, kommer Puzzel inte att märka att agenten (gruppnummerlinjen) har fått status ledig förrän det kopplade samtalet avslutas.

För att undvika kombinationen med lediga agenter och uppringare som är placerade i kö bör fler gruppnummerlinjer definieras än det planerade antalet verkliga agenter.

Exempel: Med 10 agenter bakom gruppnumret kan 15-20 linjer definieras i Puzzel. Om du inte är säker på hur gruppnummer fungerar, rekommenderar vi att du kontaktar Puzzel Support så hjälper de dig att skapa ett.

Ett gruppnummer är inte listat på sidan *Användare – Användare* såvida inte Puzzel support har aktiverat admin-egenskapen *Visa icke spärrbara användare*. Om gruppnummer visas, listas de med en ikon framför.

Home Page » Users » Users

[+ Create New User](#)

Users ?

[Import User List](#) [Create New Group Number](#)

Show: Filter: Sort by:

Name			Numeric ID	User Group	Username	
ACD Group number	-	-	-	(group number)	ACD Group number	
Andreas Wallin			2621	<input type="text" value="Administrators"/>	anwa	
Anne Operator	-	-	-	<input type="text" value="Switchboard"/>	anop	

6.4 Pausorsaker

Om du vill kunna se anledningen till att dina agenter använder statusen Paus, kan du definiera olika pausorsaker. På sidan *Användare – Pausorsaker* kan du se de definierade pausorsakerna och skapa nya.

puzzel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongsåug Sign out | Andreas Demo 10010

User Groups Users Profile Templates Pause Reasons Enquiry Registration Resource Filters Products Access Control Log

Home » Users » Pause Reasons

Pause Reasons ?

‡ Break

‡ Lunch

‡ Administration

‡ Meeting

‡ Training

[+ Add Pause Reason](#) [Save Changes](#) [Undo changes](#)

För att skapa en ny pausorsak klickar du på knappen + och skriver sedan namnet på pausorsaken. För att ta bort den klickar du på motsvarande soptunnesymbol.

Pausorsakerna visas i samma ordning i agentprogrammet som visas här. Om du vill ändra ordningen, använder du bara dra och släpp och klickar sedan på Spara ändringar.

Standardinställningen är att alla agenter ser samma Pausorsaker. Om du vill visa olika Pausorsaker för agenter i olika Användargrupper, kan du göra detta genom att skapa [Resursfilter](#) och tilldela dem till olika Användargrupper.

6.4.1 Maxtid per pausorsak

En kolumn kallad *Maxtid per dag* visas om egenskapen *Aktivera Maxtid per paustyp* (under Användare – Produkter – Agentprogram) är aktiverad (ON). Om du vill försöka

begränsa hur långa pauser agenter kan ta per dag, kan du ange en maxtid för en eller flera pausersaker, t.ex. max 30 minuter för "Frukost". Den angivna maxtiden per dag tillämpas på agenter som denna egenskap är aktiverad för (ON), och det är inte nödvändigt att aktivera den för alla användargrupper/agenter. När en agent med denna egenskap aktiverad (ON) vill välja en pausersaka, visas inte pausersaker med en definierad maxtid **om** agenten hittills i dag har använt mer än den definierade maxtiden i denna pausersak.

6.4.2 Wrap-up kontra Paus/Paus-skäl

Vi rekommenderar starkt att du konfigurerar en fördefinierad wrap-up-/efterbehandlingstid (t.ex. 30 eller 180 sekunder) för telefonsamtal, så att agenterna automatiskt får status Wrap-up när de har lagt på luren. Du kan även konfigurera att agenterna kan **förlänga** efterbehandlingstiden. Agenterna kan klicka på *Ready* när de har status wrap-up, och tiden som agenterna har statusen wrap-up rapporteras som wrap-up (och inkluderas i AHT) både i statistiken och i nutid Ticker och Wallboard.

Vi rekommenderar inte att du skapar en pausersak som du kallar wrap-up eftersom tid under pausersaken wrap-up endast rapporteras i statistikrapporten *Tid per paustyp* och inte inkluderas i Wrap-up och AHT i Nutid Ticker osv.

6.5 Ärenderegistrering

Med Ärenderegistrering (ibland kallat "wrap up-koder) kan dina agenter dokumentera orsaken för samtalen/chattarna/e-postmeddelandena de hanterar.

Agenter gör vanligtvis ärenderegistreringen medan de har status wrap-up, men registreringen kan också göras medan agenten är ansluten eller till och med efter att wrap-up har avslutats.

Kategorierna för ärenderegistrering och Ämnena som agenterna kan se definieras på sidan *Användare – Ärenderegistreringar*.

The screenshot shows the 'Enquiry Registration' configuration page in the Puzzel system. The page is divided into three main sections, each representing a category. Each category has a list of topics and a 'Type' column with radio buttons for selection.

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

At the bottom of the configuration area, there are three buttons: '+ Add Category', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Kategorierna representerar de huvudteman som dina förfrågningar kan kategoriseras under, medan ämnen representerar underteman för respektive kategori. Du skapar nya ämnen genom att klicka på + tecknet i kategorin.

I agentprogrammet visas kategorierna och ämnena i den ordning som de visas här. Om du vill ändra ordningen på kategorierna eller ordningen på ämnena i en kategorierna, använder du bara dra och släpp-funktionen och klickar på Spara ändringar.

I kolumnen *Typ* till höger kan du välja om det ska vara möjligt att markera ett ämne (Enkelval) eller flera ämnen (Flerval) per kategori.

Om du vill ha ett **fritext-kommentarsfält** under Ärenderegistreringen, måste egenskapen *Tillåt kommentar i ärenderegistrering* i agentprogrammet vara aktiverad (ON) (på sidan *Användare – Produkter*).

Dina agenter får ett nytt Ärenderegistreringsformulär (en ny flik) varje gång de accepterar en ny förfrågning i Agentprogrammet (om konfigurerad) och/eller agenter kan när som helst skapa ett nytt Ärenderegistreringsformulär genom att klicka på + förutsatt att

egenskapen *Tillåt manuell Ärenderegistrering* är aktiverad (ON). Vi rekommenderar inte att du låter agenter skapa Ärenderegistreringsflikar när de vill, eftersom en sådan "manuell" registrering inte kommer att vara kopplad till en förfrågning och därför inte kommer att visas i Arkivet.

Observera att kategorierna (och ämnena) du skapar kommer att kunna ses av alla dina agenter. Om du vill att olika Användargrupper ska kunna se olika kategorier, kan du göra detta genom att skapa Resursfilter.

Resultaten av ärenderegistreringarna framgår av de **3 statistiska rapporterna**: Ärenderegistreringar, Ärenderegistreringar per kö och Ärenderegistreringar per agent. En registrering som inte är länkad till en förfrågning inkluderas endast i den första rapporten.

Om du har **Dialler**-funktionen aktiverad, kan du skapa en eller flera Kategorier (för kategorisering av besvarade samtal) och ställa in dem som Reserverade för uppringaren. För varje Dialler-kampanj kan du välja en Kategori (Reserverad för uppringaren) som ska användas. Kategorin Reserverad för uppringaren visas endast i Agentprogrammet när en agent tar emot ett samtal från en Dialler-kampanjkö.

6.5.1 Tvingande Ärenderegistrering

Agenter kan göra Ärenderegistreringar, men det är inte obligatoriskt. Om du vill försöka tvinga dina agenter att göra en Ärenderegistrering för varje samtal/förfrågning, kan Tvingande Ärenderegistrering konfigureras för alla eller för utvalda användargrupper/användare.

Efter ett samtal **kan** en agent med Tvingande Ärenderegistrering **inte klicka på Ready när han/hon har status Wrap-up om inte en Ärenderegistrering görs**. Om en Ärenderegistrering inte görs under Wrap-up, får agenten som vanligt status *Ready* när wrap-up avslutas, och därefter kan agenten ta ett nytt samtal. Den fördefinierade wrap-up:en bör vara ganska lång (t.ex. 5 minuter) om du vill att Tvingande Ärenderegistrering ska fungera som tänkt!

Om en agent med Tvingande Ärenderegistrering försöker avsluta en chatt, ett e-postmeddelande eller fliken sociala medier innan en Ärenderegistrering har gjorts, visas en varning.

Det går även att konfigurera så att agenten automatiskt får status ready efter att en Ärenderegistrering görs medan han/hon har status Wrap-up. Med den här lösningen

(egenskapen *Byt status till Ready efter Ärenderegistrering* aktiverad) behöver agenten inte klicka på Ready.

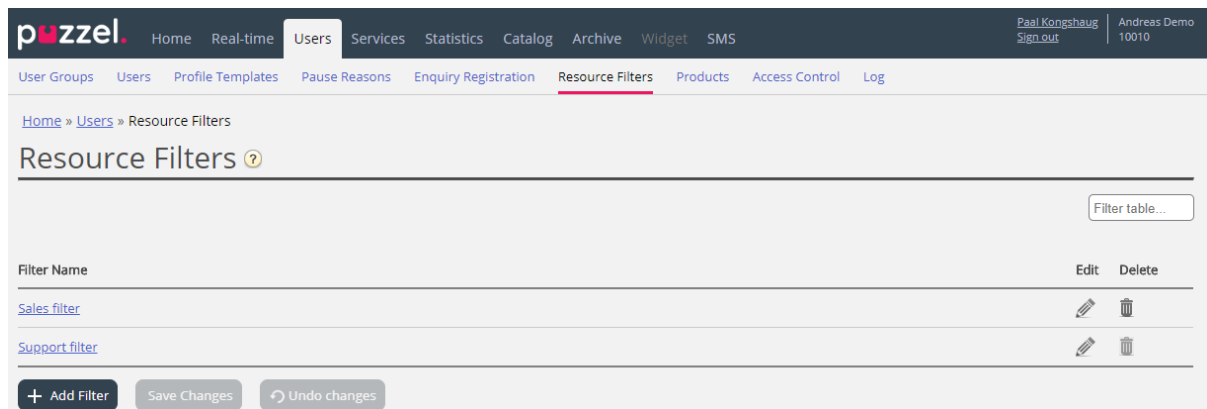
Kontakta Puzzel om du vill börja använda Tvingande Ärenderegistrering. Om du börjar använda Tvingande Ärenderegistrering, rekommenderar vi att du skapar ett Ärenderegistreringsämne som heter t.ex. "Konsultationssamtal" och/eller "Inget av ovanstående" så att agenterna enkelt kan registrera något för att avsluta efterbehandlingen efter att de har besvarat ett konsultationssamtal.

6.6 Resursfilter

Resursfilter är en del av funktionen Åtkomstkontroll som låter dig sätta begränsningar för vissa användare eller användargrupperns åtkomst till olika element från olika resurser såsom köer, användargrupper, pausorsaker osv. i såväl Administrationsportalen som i Agentprogrammet. För att göra det,

1. *Skapa ett resursfilter och definiera innehållet här (Användare – Resursfilter)*
2. *Tilldela resursfiltret för den markerade användargruppen/användarna ([Användare – Åtkomstkontroll](#)).*

Resursfilter:



The screenshot shows the 'Resource Filters' page in the Puzzel administration portal. The page has a dark header with the 'puzzel.' logo and navigation links like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The 'Users' menu is expanded, showing 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters' (highlighted), 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area is titled 'Resource Filters' and contains a table with two filters: 'Sales filter' and 'Support filter'. Each filter has 'Edit' and 'Delete' icons. At the bottom, there are buttons for '+ Add Filter', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

En användargrupp eller användare kan ha flera filter tilldelade samtidigt. Olika filter kan skapas baserat på de olika begränsningar som behövs, och varje filter bör ges ett beskrivande namn, till exempel baserat på användarens geografi, avdelning eller funktion och/eller dess innehåll.

I användarlistan (*Användare – Användare*) kommer du att kunna se en filtersymbol (med filternamnet som tooltip) för de användare som har tilldelats ett filter, och om du anger ett filternamn i sökfältet, kommer användarna för vilka detta filter tillämpas att listas.

6.6.1 Skapa ett nytt resursfilter

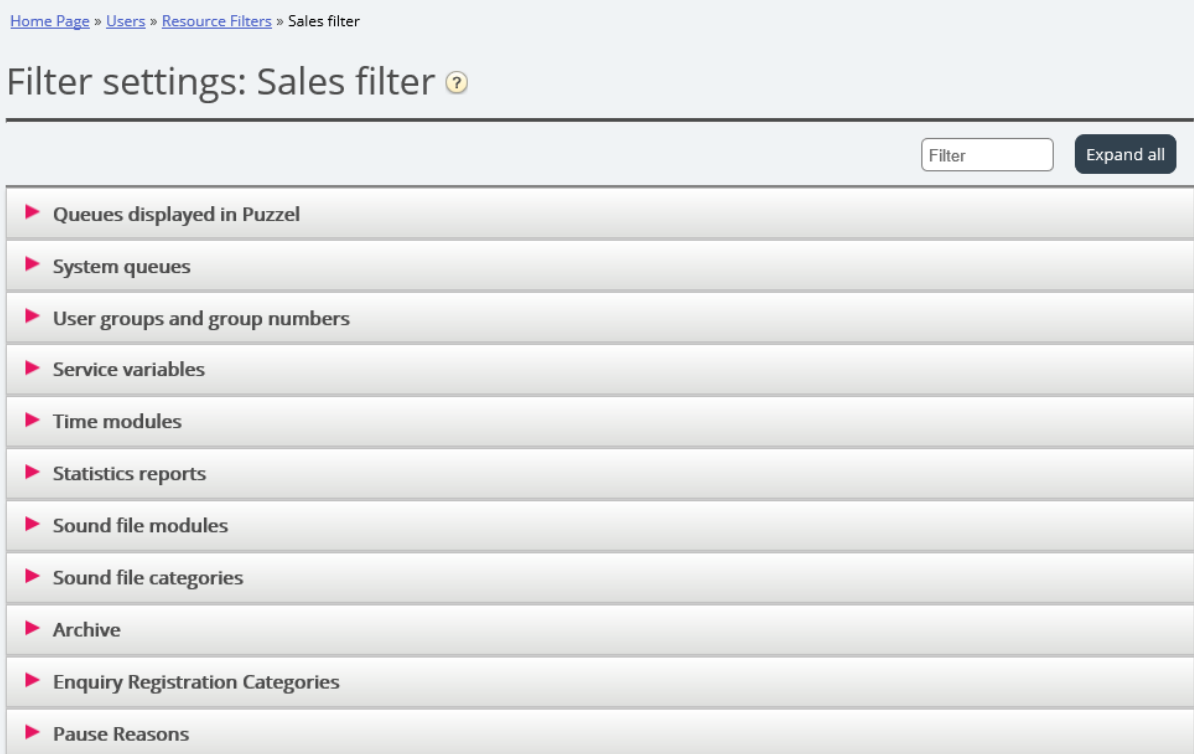
Klicka på *Lägg till filter*, skriv ett beskrivande namn för det nya filtret och klicka sedan på *Spara ändringar*.

Klicka på pennsymbolen för att byta namn på ett filter.

Klicka på *soptunnan*  för att radera ett filter.

6.6.2 Definiera innehållet i resursfilter

När du har skapat ett resursfilter kan du definiera innehållet i detta genom att klicka på filtrets namn. På sidan Filterinställningar visas alla tillgängliga filterområden:




Home Page » Users » Resource Filters » Sales filter

Filter settings: Sales filter

Filter Expand all


- ▶ 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

När du klickar på ett område i filtret, t.ex. *Köer som visas i Puzzel*, öppnas detta och du kan se de element som redan ingår i filtret (inga om filtret är nytt).



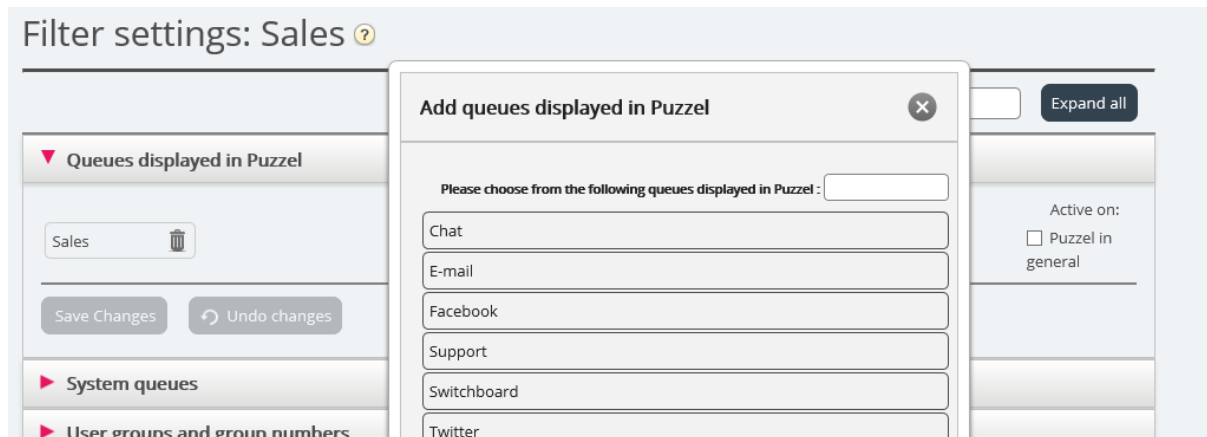
▼ Queues displayed in Puzzel

Active on:
 Puzzel in general



- ▶ System queues

För att lägga till element till ditt filter klickar du på **+** knappen för att öppna fönstret där en lista över tillgängliga element visas.

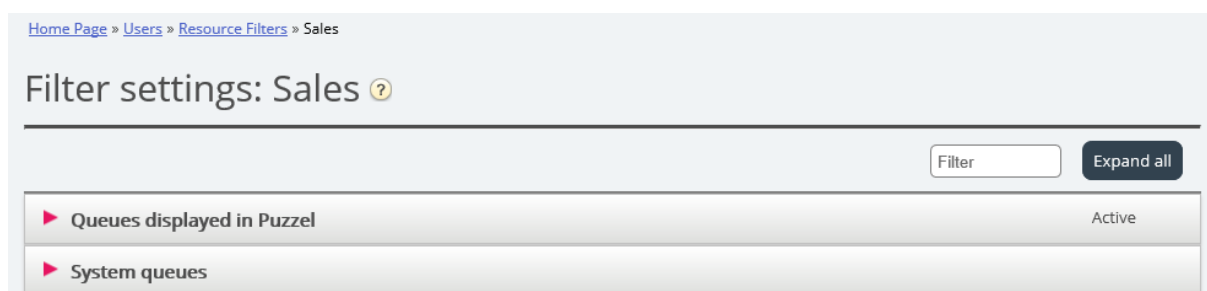


För att lägga till ett element från listan till filtret klickar du bara på elementet (det försvinner då från listan med tillgängliga element). När du har lagt till de relevanta elementen klickar du på x och stänger fönstret. De valda elementen visas nu:



För att aktivera ditt filter klickar du i den/de relevanta kryssrutan/-orna under *Aktiv på* och sparar sedan.

Ett filterområde som är markerat som *Aktivt* får texten *Aktiv* till höger i denna översikt.



När du har aktiverat ett filter har du valt vilka element som användarna ska se. Genom att lägga till två köer till ett filter kommer användarna till exempel bara att se dessa båda köer när de har tilldelats det här filtret. Om inga element har valts i ett aktivt filter, kommer användarna inte att se några element.

Slutligen måste du tillämpa detta filter på en användare/användargrupp (*Användare – Åtkomstkontroll*).

6.6.3 Resursfilterområden

6.6.3.1 Köer som visas i Puzzel

Resursfilter i det här området påverkar vilka köer som användaren kan se i Kö-översikten i agentprogrammet, och under fliken Nutid samt under Visningsinställningar för kö under Tjänster – Köer i Administrationsportalen. Användare som har tilldelats ett sådant filter kommer bara att se köerna i filtret, medan användare som inte har tilldelats filtret kommer att kunna se alla köer (såvida inte Visa endast relevanta köer eller Visa endast aktiva köer har konfigurerats).

6.6.3.2 Systemköer

Om du skapar ett filter i området Systemköer, kan du välja om du vill att det ska vara aktivt i Puzzel i allmänhet, Statistik och/eller Arkiv.

Aktiv på:

- **Puzzel i allmänhet:** Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se de valda systemköerna under Tjänster –KPI-larm och under Tjänster – Köer – Kö SLA-inställningar.
- **Statistik:** Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se de valda systemköerna i statistikrapporter som grupperar trafik per kö, t.ex. Information per kö.
- **Arkiv:** Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se förfrågningarna från de markerade systemköerna i Arkivet.

Hur "Köer visade i Puzzel" är relaterade till "Systemköer" som förklaras i kapitlet [Visningsinställningar för kö](#).

6.6.3.3 Användargrupper och Gruppnummer

Ett filter i det här området kan vara aktivt för Puzzel i allmänhet, Statistik och/eller Arkiv.

Aktiv på:

- **Puzzel i allmänhet:** Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenter i de valda användargrupperna i Administrationsportalens vy Nutid Användargrupp, i Ticker, under fliken Användare och i agentprogrammet där du söker på agenter.
- **Statistik:** Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenterna i de valda användargrupperna i Statistikrapporter som

grupperar trafik per användargrupp eller agent, t.ex. Information per användargrupp per kö och Information per agent.

- *Arkiv: Kryssa för här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se förfrågningar som har besvarats av agenter i de valda användargrupperna i Arkivet.*

6.6.3.4 Tjänstevariabler

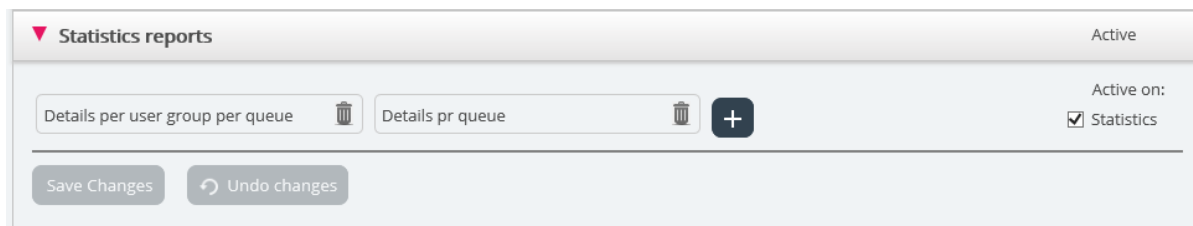
Mycket få av din organisations användare bör ha tillgång till undermenyn [Tjänster — Tjänstevariabler](#), där du kan slå på och av variabler som Krismeddelande, Återuppringning i kö osv. Om du vill begränsa vilka tjänstevariabler som dessa få användare har åtkomst till, kan du skapa ett filter som innehåller en eller flera variabler och tilldela det till de relevanta användarna.

6.6.3.5 Tidsmoduler

Om du har mer än en Tidsmodul och inte alla användare med tillgång till undermenyn [Tjänster — Tid](#) ska ha åtkomst till alla dina Tidsmoduler, kan du skapa ett filter som innehåller en eller flera Tidsmoduler och tilldela detta till relevanta användare.

6.6.3.6 Statistikrapporter

Om användarna som har tillgång till Statistik inte ska kunna se alla rapporter, kan du skapa filter som innehåller de valda rapporterna och tilldela filtren till relevanta användare, för att begränsa vilka rapporter användarna kan se.



Observera att om en användare har tilldelats ett sådant filter och därefter sparar en anpassad rapport, kommer denna nya rapport att försvinna när den sparas, eftersom den nya rapporten inte ingår i filtret! Vi rekommenderar att användare som har tilldelats ett statistikfilter inte har behörighet att spara anpassade rapporter för att undvika förvirring. Användarna kan använda Anpassa under Statistik utan att ha tillgång till alternativet för att spara anpassade rapporter.

6.6.3.7 Ljudfilmoduler

Om en eller fler av det fåtal användare som har tillgång [Tjänster – Ljud](#) inte bör se Ljudfilmodulerna för alla dina tjänster (under *Ljudfiler som används*), kan du skapa ett filter som innehåller de valda Ljudfilmodulerna och tilldela filtret till de relevanta användarna.

6.6.3.8 Ljudfilskategorier

Om en eller fler av användarna som har tillgång [Tjänster – Ljud](#) inte bör se alla dina *Ljudfilskategorier* (och ljudfiler i dessa kategorier), kan du skapa ett filter som innehåller de valda Ljudfilskategorierna och tilldela filtret till de relevanta användarna. Användare som har tilldelats ett sådant filter kommer bara att se ljudfiler i de definierade kategorierna i Ljudfilsbiblioteket.

6.6.3.9 Arkivera

En användare som har åtkomst till fliken [Arkiv](#) kan se all information om alla förfrågningar, såvida inte användaren har tilldelats ett filter. Om du vill begränsa vilka köer/agenter en användare kan förfrågningar för i Arkivet, kan du skapa ett filter för området Användargrupper eller Systemköer och sätta det som aktivt för Arkiv och därefter tilldela filtret till relevant(a) användare.

Här i filterområdet Arkiv kan du skapa ett filter om en eller fler användare med tillgång till Arkivet endast ska kunna se information om samtal och inte kunna lyssna på inspelningar, eller om användare endast ska kunna se information om chattar och inte se den skrivna chatttexten.

▼ Archive Active

Calls **Chat** Active on:

Information Only Information Only Archive

Information + Recording Information + Chat text

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

Save Changes Undo changes

En användare som har tilldelats filtret ovan kommer inte att kunna lyssna på eller hämta inspelningar, men han/hon kan se och hämta chatttext (eftersom Chatt inte är ikryssat).

6.6.3.10 Ärenderegistreringskategorier

Om din Puzzel-lösning använder [Ärenderegistrering](#), kommer alla agenter att se alla kategorier definierade i agentprogrammets Ärenderegistreringsdel. Om inte alla agenter

ska kunna se de definierade kategorierna, kan du definiera filter som innehåller urval av kategorierna och tilldela filtren till de relevanta användargrupperna eller användarna.

Exempel: Skapa ett filter som innehåller kategorier som används för support och tilldela det till användargruppen Support, och ett filter med kategorierna för försäljning, och tilldela detta till användargruppen Försäljning.

PS! Kategorier definierade som *Reserverade för Dialler* visas endast för agenter när de tar emot samtal från en Dialler-kö (det är inte nödvändigt att inkludera det i något filter).

6.6.3.11 Pausorsak

Om din Puzzel-lösning använder olika [Pausorsaker](#), kommer alla agenter att kunna se samtliga definierade pausorsaker i agentprogrammets statusväljare. Om en del agenter inte ska kunna se alla definierade pausorsaker, kan du definiera ett filter som innehåller ett urval av pausorsaker och tilldela detta till den relevanta användargruppen eller användarna.

6.7 Åtkomstkontroll – Tilldela resursfilter

Utöver att definiera ett resursfilter behöver du tilldela filtret till användargrupper och/eller användare. Detta gör du under *Åtkomstkontroll – Tilldela filter*.

Ett filter kan tilldelas en eller flera användargrupper (inklusive alla användare i användargruppen/-erna), och/eller en eller flera användare i en specifik användargrupp. Användare som inte har tilldelats några filter har tillgång till alla element 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 'Company' is 'Andreas Demo' and the 'User Group' is 'Sales'. The table lists two filters: 'Sales filter' and 'Support filter'. For the 'Sales filter', the 'Inherit' checkbox is unchecked, and a red arrow points to it. For the 'Support filter', the 'Inherit' checkbox is checked. Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons.

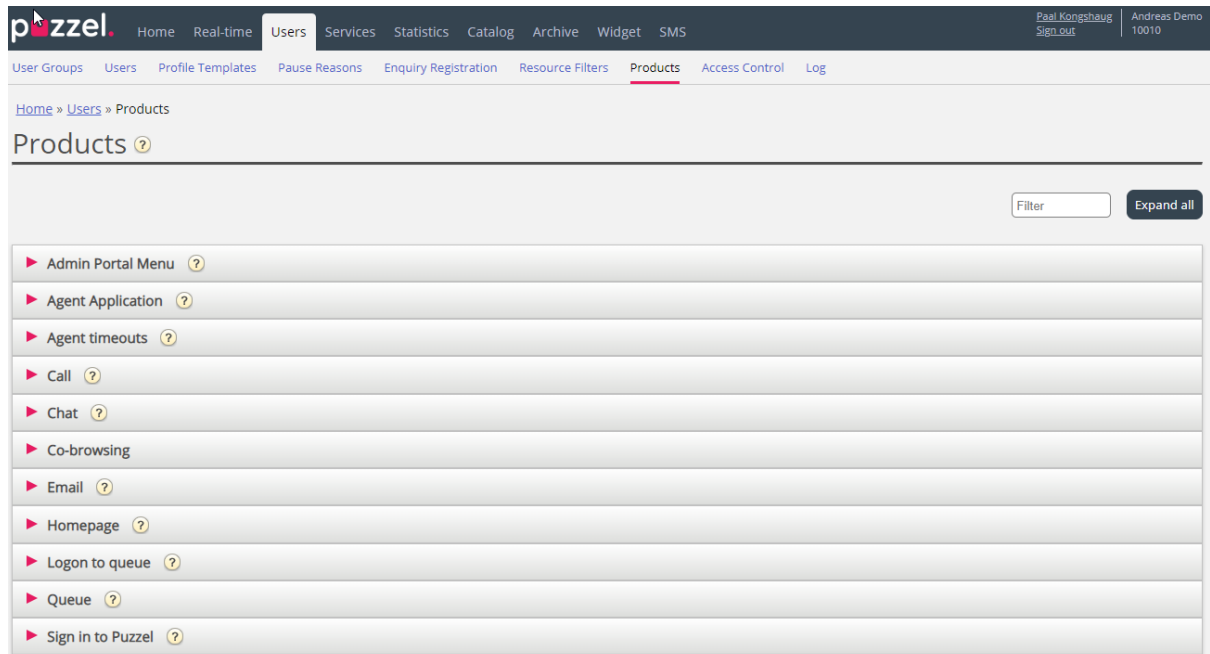
	Company	User Group	User
	Andreas Demo	Sales	Select User
	Value	Inherit	Value
Sales filter	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	On <input checked="" type="radio"/> Off <input type="radio"/>
Support filter	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>

I exemplet ovan har användargruppen *Försäljning* tilldelats resursfiltret "Försäljningsfilter".

I användarlistan (*Användare – Användare*) kan du se en filtersymbol (med filternamnet/-namnen som tooltip) intill agenterna som har tilldelats ett filter.

6.8 Produkter

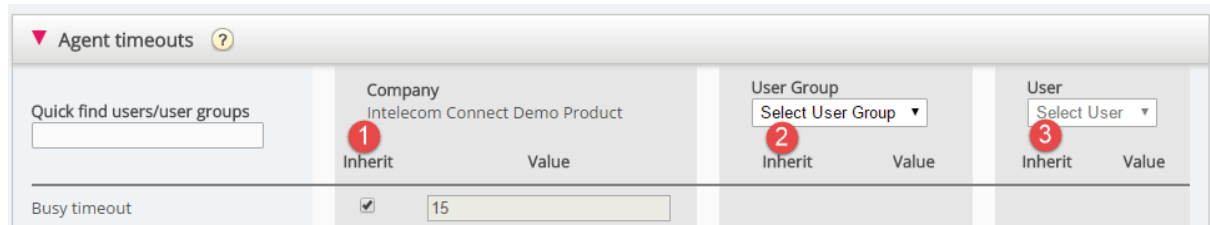
Produkter gör det möjligt för administratörer att konfigurera olika typer av produktinställningar för din Puzzel-lösning. Inom respektive produktområde finns det olika inställningar som kallas egenskaper. De flesta kunder ser en del av dessa produktområden:



En del kunder ser flera produktområden, medan andra ser få.

6.8.1 Arvssystemet

Konfigurationer i Produktområden ärvs från systemet till kunden, från kunden till användargrupper, och från användargrupper till användare. Du kan ändra värdet (ON/OFF eller ett värde) för en egenskap genom att avmarkera kryssrutan Ärv och ange ett eget värde för ditt företag, för en specifik användargrupp och/eller för en specifik användare.



1. **Ärv på Företagsnivå** – Om din lösning använder ett systemstandardvärde för en egenskap (t.ex. Busy timeout), kommer kryssrutan ärv att vara markerad på

Företagsnivå. Om du använder ett specifikt värde, kommer inte kryssrutan Ärv att markeras (och det specifika värdet ärvs till alla dina användargrupper).

2. **Ärv på Användargruppnivå** – Som standard ärver alla användargrupper värdena från Företagsnivån (oavsett om företagsvärdena ärvs från systemet eller har ställts in specifikt för ditt företag) Om du vill att specifik användargrupp ska ha andra värden än resten av företaget, kan du avmarkera kryssrutan Ärv för användargruppen och ställa in andra värden.
3. **Ärv på Användarnivå** – alla användare ärver som standard konfigurationerna från användargruppen som de tillhör. Om en användare skulle ha andra värden än användargruppen, väljer du användaren, avmarkerar kryssrutan Ärv och anger de värden du vill använda för användaren.

Exempel:

Systemstandard för Busy timeout är 15 sekunder, och företaget har ärvt värdet:

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

Om din organisation vill använda ett annat värde för Busy timeout, avmarkerar du Ärv och anger ditt eget värde, t.ex. 30, och sparar.

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

Nu är 30 ditt företags värde som ärvs till alla dina användargrupper.

Om du vill att en specifik användargrupp (t.ex. Agenter) ska ha ett annat värde än 30, väljer du först användargruppen.

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

Avmarkera sedan Ärv för användargruppen och ange ett nytt värde (t.ex. 20):

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

Kom ihåg att spara. Nu är 20 det specifika värdet för användargruppen Agenter.

Om du vill att en användare ska ha ett annat värde än användargruppen, väljer du användargruppen (t.ex. Agenter) och sedan användaren:

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

Avmarkera sedan Ärv för den valda användaren, ange ett nytt värde och klicka på *Spara ändringar*.

6.8.2 Timeouter för agent

En agent med status *Upptagen/Inget svar/Wrap-up* kommer att återgå till status *Ledig* när agentens timeout har gått eller när agenten klickar på *Ledig*.

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

De olika timeouterna:

- **Busy timeout** – Agentens status ändras till *Busy* i X sekunder när ett samtal kopplas till agenten och Puzzel får en upptagetsignal (eller agenten klickar på *Avvisa* när en skriftlig förfrågning erbjuds). Om agenten använder en telefon med flera linjer, kommer Puzzel inte att få någon *Busy*-signal från telefonen om inte alla linjer på agentens telefon är upptagna. Agenten får ingen ny förfrågning förrän *Busy timeout* har avslutats eller agenten har klickat på *Ready*.
- **No answer timeout** – Agentstatusen ändras till *No answer* i X sekunder om ett samtal (förfrågning via chatt/i e-postmeddelande/sociala medier) skickas till

agenten och denne inte gör något inom den fördefinierade "erbjudandetiden" (erbjudande om samtal/chatt/e-postmeddelande till agent _ sek). Agenten får ingen ny förfrågning förrän No answer timeout har avslutats eller agenten har klickat på *Ready*.

- **Wrap up timeout telefon** – Tiden som agenten ska ha status Wrap-up efter att han/hon har lagt på luren. Standard är 0, men vi rekommenderar starkt att detta värde ställs in på tillräckligt lång tid. Om de flesta agenter använder 10-60 sekunder, men ibland behöver 5 minuter på sig, rekommenderar vi att wrap-up sätts till 5 minuter, eftersom agenterna ska klicka på Ready när de är klara med efterbehandlingen. Alternativt ställ in den fördefinierade Wrap up-tiden kort (t.ex. 30–60 sek) och låt agenterna själva förlänga efterbehandlingstiden (se Produkter – Agentprogram)! Tiden med statusen wrap-up rapporteras i statistiken och i Ticker (och AHT inkluderar wrap-up). Om du använder en Pausorsak, t.ex. Extra wrap-up, bör du observera att tiden som används under paus inte ingår i den rapporterade Wrap up-tiden (eller AHT) i Ticker och statistik.

6.8.3 Samtal

De viktigaste egenskaperna under Samtal är:

- **Erbjud samtal till agent – sek:** När köerna ringer agenten (på uppdrag av en uppringare) antalet sekunder som det ska ringa i agentens telefon innan kön avbryter och söker efter en ny agent. Standardvärde 30 sekunder.
- **Visning av nummer för utgående samtal (CLI visas till destination):** Numret som visas som CLI ((Calling Line Identity) till den uppringda parten när agenten ringer utgående samtal. Om en visningslista för utgående samtal definieras och agenten har valt ett nummer från listan, kommer det valda numret att lagras här. Om inget har definierats (och agenten inte har valt et nummer från den definierade nummerlistan), kommer numret som agenten loggade in med att användas.
- **Visning av nummerlista för utgående samtal:** En semikolonavgränsad lista med nummer som agenten kan välja mellan. Det valda numret visas för den uppringda parten när agenten ringer ett utgående samtal. Om du vill att "Inloggningsnummer" ska visas i listan, vänligen lägg till variabeln "\$system_last_called". Du kan lägga till en beskrivning för varje nummer i listan. Syntaxen för detta är number|description;number|description. Om agenten har valt ett nummer från listan, kommer det valda numret att lagras under egenskapen Visningsnummer Utgående samtal. Observera att du endast får använda dina egna telefonnummer!

- **Ursprungsnummer som visas för agenten:** Om numret har angetts, visas detta nummer istället för uppringarens nummer när agenten erbjuds ett samtal. Denna egenskap är inte synlig för kunder utan endast för Puzzel support

6.8.4 Chatt

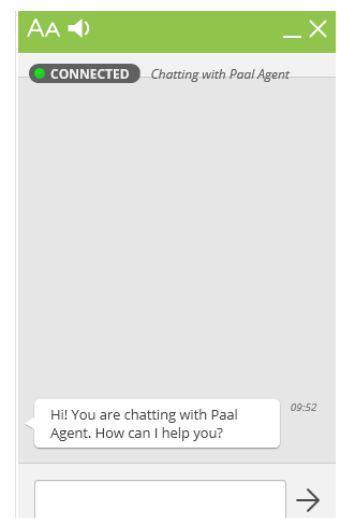
Du kan konfigurera diverse egenskaper för Chatt, där de viktigaste är:

- **Nåla fast intro-fält chatt (om tillgängligt):** Om det har aktiverats, kommer den ursprungliga texten från chattaren (namn osv.) att "nålas fast" i den övre delen av chatten. Varje agent kan slå på/av "Nåla fast intro-meddelande" och det aktuella valet visas här.

- **Automatiskt välkomstmeddelande när agenten accepterar:**

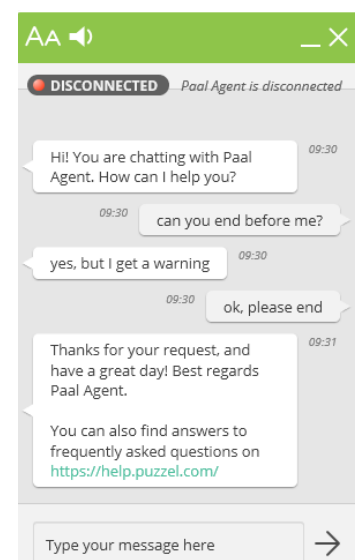
Texten som anges här visas för chattaren när agenten accepterar chatten, men bara om chattaren inte har skrivit något ännu. Systemvariabler som \$agentFirstName och \$agentFullName kan användas.

Exempel: Hej! Du chattar med \$agentFirstName. Vad kan jag hjälpa dig med?

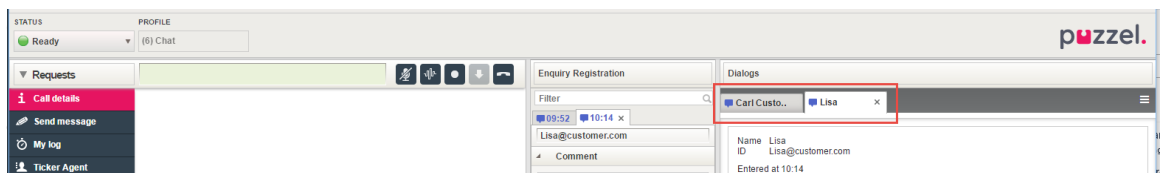


- **Automatiskt hej då-meddelande när agenten stänger chatten:** Om ett meddelande konfigureras här, visas det här meddelandet för chattaren direkt efter att agenten kopplar från, men bara om chattaren inte själv redan har avslutat chatten. Om agenten försöker stänga en chattdialogflik i agenten innan chattaren har avslutat chatten, visas en varning för agenten ("*Personen du chattar med är fortfarande ansluten. Är du säker på att du vill avsluta?*")

Exempeltext: Tack för din förfrågning, och ha en bra dag! Med vänlig hälsning \$agentFirstName.
[br][br]Du kan även hitta svaren på vanliga frågor [url]https://help.puzzel.com/[/url]
Eftersom agenten nu har kopplats från, chattaren inte längre skriva något i inmatningsfältet.

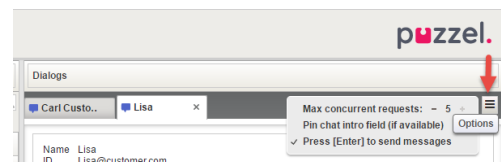


- **Aktivera Chattundersökning:** Om chattundersökning har konfigurerats för din webbsida, är undersökningen aktiv bara om denna egenskap har satts till på (ON).
- **Använd chattsmecknamnet istället för könamn i flikrubrik:** Du kan konfigurera vad dina agenter ser som rubrik för Dialogfliken i chattflikarna i agentprogrammet. De kan se *från vilken kö som chatten kommer* (t.ex. Chatt försäljning) eller *namnet på chattaren* (t.ex. David). Om agenter kan besvara mer än en chatt i taget, rekommenderar vi att du visar smeknamnet. Om agenter bara kan besvara en chatt i taget och de svarar i flera chattköer, kan det vara praktiskt att bara visa k



net.

- **Max parallella skriftliga förfrågningar:** Här kan du konfigurera hur många chattar, förfrågningar i sociala medier och e-postmeddelanden som agenten ska kunna hantera samtidigt. Maxvärdet är 8. För duktiga agenter rekommenderar vi 3-5. Om *Tillåt flera e-postmeddelanden* är avstängt (OFF), definierar denna parameter det maximala antalet parallella chattar och förfrågningar i sociala medier.
- **Tillåt agenten att justera maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt:** Standard OFF. Inställt på ON om agenten ska kunna anpassa det maximala antalet skriftliga förfrågningar parallellt.
- **Anpassat maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt:** Om agenten kan anpassa det maximala antalet förfrågningar som kan tas hanteras samtidigt, visas det aktuella maxvärdet för respektive agent här.
- **Spärra telefonen om antalet skriftliga förfrågningar är fler än:** Agenter kan använda profiler som gör att de kan besvara förfrågningar från olika kanaler (chatt, telefon, e-postmeddelande och/eller sociala medier). En del agenter klarar av att hantera en eller fler skriftliga förfrågningar och ändå besvara ett inkommande samtal, medan andra agenter inte bör svara i telefon när de arbetar med chatten/skriftliga förfrågningar.

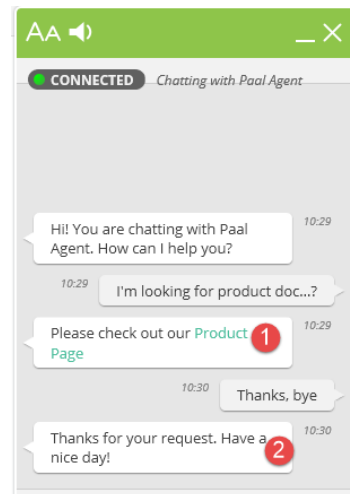
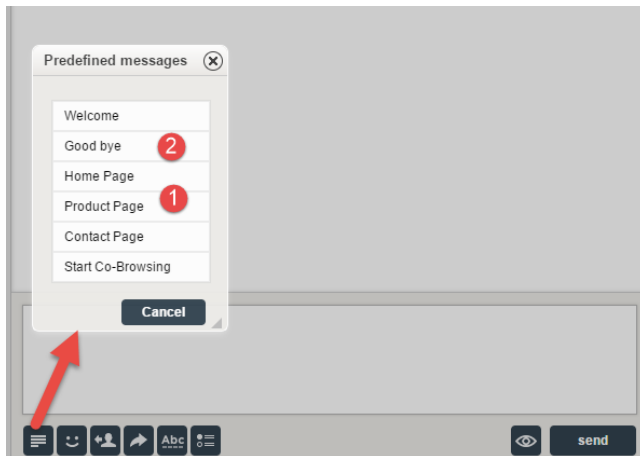


- Med *Blockera telefon* om antalet skriftliga förfrågningar är mer än **1** kan agenten besvara ett telefonsamtal endast om det finns 0 eller 1 pågående förfrågningar.
 - Med *Blockera telefon* om antalet skriftliga förfrågningar är mer än **0** kan agenten besvara ett telefonsamtal endast om det inte finns några pågående förfrågningar.
 - Om en agent har pågående skriftliga förfrågningar och telefonen inte är blockerad får agenten statusen *Ready*.
 - Om agentens telefon är blockerad (på grund av >X pågående skriftliga förfrågningar), får agenten statusen *Busy*.
 - Agenten kan ringa utgående samtal även om hans/hennes telefon är blockerad (*Busy*) för inkommande samtal.
- **Chatt-smeknamn:** Chatt-smeknamnet är agentens smeknamn. Om inget smeknamn har angetts, visas agentens förnamn och efternamn för chattaren. Chatt-smeknamnet är praktiskt om du inte vill visa dina agents fullständiga identitet. Det smeknamn som har angetts för agenten visas för kunden i chatten. Du kan ange samma smeknamn för alla agenter i en användargrupp, eller så kan du använda variabeln `$agentFirstName` om du vill visa agentens verkliga förnamn för dina chattkunder.
 - **Information till kunden — \$text01 (-20):** Här kan du ange en eller fler variabeltexter som kan användas i webbformuläret för kunder som vill starta en chatt med dina agenter. Mer information hittar du i dokumentet som beskriver Puzzel Chattformuläret (under "kunskapsbas" på help.puzzel.com).
 - **Infoga text 1 (-40):** De 40 Infoga text-textrutorna används för *Fördefinierade meddelanden* för dina agenter som visas i dina agents chattfönster. För att skapa ett fördefinierat meddelande skriver du bara in meddelandet i en av *Infoga text-rutorna*. Formatet är `Rubrik;Meddelande`.
Rubriken är det/de ord som visas i popupfönstret med det fördefinierade meddelandet i Agentprogrammet, och meddelandet visas i chatten när agenten väljer en av rubrikerna.
För att lägga till en fördefinierad textruta använder du bara denna kod för din länk.

`Link`

Exempel:

- 1) Produktsida;Vänligen kolla in vår
Product Page
- 2) Hej då;Tack för din förfrågning. Ha en bra dag!



- **Antal sekunder det ska ta innan en chattflik börjar blinka när nya chattmeddelanden inte har lästs:** Om en agent svarar på flera chattar samtidigt, kommer han/hon att ha flera chattflikar öppna. Varje gång en chattare i en icke aktiv flik skickar ett nytt meddelande kommer agenten att kunna se en chattbubbla  överst i chattfliken. Du kan konfigurera lösningen så att chattfliken börjar blinka om agenten inte har läst meddelandet inom X sekunder.
- **Antal sekunder innan en chattflik ska slå larm om det inte finns någon aktivitet:** Om chattaren inte har skrivit något på X sekunder, kan du konfigurera att agenten får ett meddelande med en **zzz** i chattarens chattrubrik. Värdena anges i sekunder.
- **Erbjud chatt till agent – sek:** Du kan konfigurera hur länge agenter ska erbjudas en chatt. Standardvärdet är 30 sekunder. Om agenten inte accepterar chatten inom dessa sekunder, erbjuds chattförfrågningen en annan agent. En agent som inte svarar på en erbjuden chatt får ingen ny chatt innan **No answer timeout** har gått, eller statusen ändras från No answer till Ready.
- **Aktivera captcha för chatt:** **Captcha** kan konfigureras på begäran. (Endast Puzzel support kan se denna egenskap). Om captcha är aktiverat, måste användaren som vill starta en chatt "bevisa att han/hon är en människa". Puzzel genererar en slumpmässig siffra (valideringskod) och presenterar den på webbsidan, och användaren måste skriva in siffran i ett inmatningsfält innan chatten kan startas.

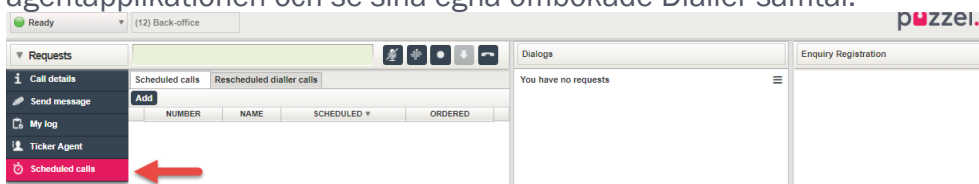
- **Visa chattarens webbläsarakтивitet i Dialoger:** Om ditt företags webbsida som erbjuder Puzzel chatt har konfigurerats för att spåra användaren webbhistorik, visas denna historik för agenten i chattfliken.
- **Använd alternativ SMTP host för att skicka Chattlogg:** När en chatt avslutas kan slutkunden begära att chatten skickas till hans/hennes e-postadress. Chattloggen skickas sedan från Puzzels mailserver. Om du vill att detta e-postmeddelande ska skickas från din egen SMTP-server, kan du aktivera denna egenskap (ON). Du behöver då även registrera den alternativa SMTP hostens servernamn, användarnamn och lösenord, och en från-adress, så att Puzzel kan använda denna SMTP host. Observera att om du väljer att göra detta överförs chattloggen från Puzzels webbserver till din SMTP host som använder TLS direkt efter att respektive chatt har avslutats, men bara om din host är tillgänglig.

6.8.5 Agentapplikation

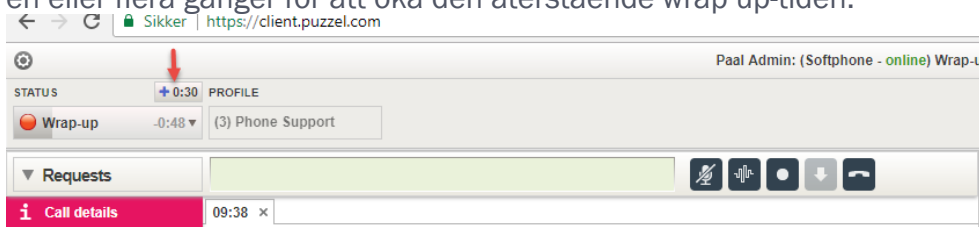
Det finns flera egenskaper som styr hur saker ska visas i Agentapplikationen. Några viktiga sådana:

- **Tillåt Softphone:** ON om ditt företag har åtkomst för att använda Puzzel Softphone. Kan sedan stängas av (OFF) för användargrupper/användare som ska ha åtkomst för att använda Softphone. En agent som har åtkomst för att använda Softphone-lösningen kan välja mellan Softphone och att knappa in ett telefonnummer innan han/hon loggar in i kön.
- **Använd Softphone:** Används endast för den nya agentapplikationen. Agenter som har valt att använda softphone i den nya agentapplikationen kommer att ha värdet ON (PÅ).
- **Autosvar för Softphone:** Om funktionen är aktiverad (ON), besvaras samtal till agentens Softphone automatiskt efter 1 sekund (en kort ringsignal spelas). Säkerställ att agenter alltid använder auto-svar har ett headset på vid inloggning i en kö.
- **Tvingande Ärenderegistrering:** Om du använder Ärenderegistrering och du vill tvinga agenter att registrera efter varje samtal, ställer in denna egenskap på ON för relevanta användargrupper/agenter. När funktionen har aktiverats kan agenter inte klicka på *Ready* när de har statusen wrap-up om en registreringen inte har gjorts. Timeout för Wrap-up ska ställas in på minst 30 sekunder vid användning av [Tvingande ärenderegistrering](#).

- **Ställ in Ledig efter Ärenderegistrering:** Om du använder Ärenderegistrering och sätter den här egenskapen till på (ON), får agenten automatiskt statusen *Ready* om han/hon klickar på *Registrera* i status Wrap-up.
- **Tillåt manuella Ärenderegistreringar:** Om du använder Ärenderegistrering och vill att agenter ska kunna generera Ärenderegistreringsflikar genom att klicka på "+", sätter du denna funktion till på (ON). Observera att sådana registreringar INTE kommer att länkas till samtal/chattar i Arkivet, statistiken eller rådata. Vi rekommenderar att du ställer in denna egenskap på OFF och att lösningen konfigureras så att fliken Ärenderegistrering automatiskt visas när agenten besvarar ett samtal/accepterar en chatt.
- **Tillåt Kommentar i Ärenderegistrering:** Om du använder Ärenderegistrering och vill att agenterna ska kunna lägga till en fritextkommentar, aktiverar du denna funktion (ON).
- **Tillåt agent att Schemalägga samtal:** Standard är OFF. Om funktionen är inställd på ON, kommer agenter att kunna beställa Schemalagda samtal från agentapplikationen och se sina egna ombokade Dialler-samtal.



- **Visa KPI-larm i Agentapplikationen:** Standard är ON. Om funktionen är avstängd (OFF), kommer ett triggat KPI-larm (raden gulmarkeras) inte att visas i Agentapplikationens Kö-översikt.
- **Möjligt att förlänga wrap-up med sekunder:** Ange ett värde (t.ex. 30 eller 120) om agenter ska kunna förlänga efterbehandlingstiden vid behov. En knapp, "förläng wrap-up", med antalet siffror sekunder som har ställts in visas i statusdelen av Agentapplikationen i statusen wrap-up, och agenten kan klicka på denna knapp en eller flera gånger för att öka den återstående wrap up-tiden.



6.8.6 Meny Administrationsportal

Om du vill ändra vilka menyer eller undermenyer som en admin-användargrupp eller en specifik admin-användare ska se i Administrationsportalen, kan du välja

Användargruppen/Användaren och markera/avmarkera Årv eller ändra värde mellan ON och OFF. Om du stänger av (OFF) åtkomsten till en huvudmeny (t.ex. *Aktivera meny tjänster*), behöver du inte stänga av åtkomsten till undermenyerna för Tjänster. Du kan inte slå på menyer som ditt företag inte har åtkomst till.

Agentanvändargrupper (användargrupper som du själv har skapat) får endast agentåtkomsträttigheter (*Redigera min kund* är avstängd (OFF)), vilket innebär att om en agentanvändare loggar in på Administrationsportalen får han/hon endast tillgång till menyn Framsida (även om *Aktivera meny tjänster* och *Aktivera meny användare* har slagits på (ON)).

6.8.7 Logga in i Puzzel

Här kan du ändra värden för dessa egenskaper kopplat till inloggning i Puzzel:

- **Visa åtkomstlogg:** Slå på (ON) om admin-användaren/-användarna ska kunna se *Åtkomstlogg* sidan Användare – Logg
- **Visa ändringslogg:** Stäng av (OFF) om admin-användaren/-användarna inte ska kunna se *Ändringslogg* sidan Användare – Logg
- **Starkt lösenord krävs:** Om denna funktion har slagits på (ON), måste användarens lösenord ha minst 8 tecken och innehålla minst 1 gemen (a-z), 1 versal (A-Z), 1 siffra (0-9) och 1 specialtecken (\$ @ € £ ! % * ? & = ,)
- **Tvåfaktorsautentisering – e-post:** Slå på (ON) för användargrupper som ska använda tvåfaktorsautentisering via e-post för att logga in. Bekräfta att dessa användare har angett sin e-postadress i Puzzel.
- **Tvåfaktorsautentisering – sms:** Slå på (ON) för användargrupper som ska använda tvåfaktorsautentisering via SMS för att logga in. Bekräfta att dessa användare har angett sitt mobilnummer i Puzzel.
- **Antal dagar som ett lösenord är giltigt:** Standardvärde 0, som betyder giltigt för alltid. Ange ett värde (t.ex. 90) om du vill tvinga användarna att byta lösenord med jämna mellanrum. Om en användare loggar in efter att lösenordet har gått ut, kommer inloggningen misslyckas och användaren måste då beställa ett engångslösenord för att skapa ett nytt lösenord. Bekräfta att användarna har registrerat sin e-postadress eller sitt mobilnummer i Puzzel innan du anger ett värde här, så att användarna kan begära engångslösenord! Se artikeln "Hur får du användarna att byta (till ett starkare) lösenord?" på help.puzzel.com.
- **IP-adress vitlista:** Om du vill begränsa från vilka IP-adresser som dina användare ska kunna logga in i Puzzel, kan du skriva in IPv4-adresser/intervall som är

tillåtna. Om inga adresser har angetts, kan användarna logga in från valfri IP-adress. Observera att Desktop-applikationen inte stöder denna funktion.

- **Tidsgräns för webbsession (i sek):** Standardvärdet är 43200 sek (= 12 timmar). Om en användare är inloggad längre än den angivna timeouten kommer användaren att loggas ut. För Wallboard-användargruppen kan du ställa in timeouten till exempelvis en vecka så att du inte behöver logga in wallboard-användare varje morgon.

6.8.8 E-postadress

En skriftlig förfrågan från ett system (e-post, CRM osv.) som kan identifieras via en URI kan köplaceras och distribueras i Puzzel som e-post av mediatyp. Systemet måste skicka information om förfrågan (Från, Till, Ämne, Uri) till Puzzel (webbtjänst "RequestAdd") så att Puzzel kan köplacera och distribuera förfrågan till en agent. Flera egenskaper påverkar hur e-post av mediatyp fungerar i Agentapplikationen, t.ex.:

- **Tillåt flera parallella e-postmeddelanden:** Om funktionen är aktiverad (ON) (rekommenderas starkt), behandlas e-post som chattförfrågningar och förfrågningar i sociala medier, aktiveras både flera e-postmeddelanden och telefon+e-post samtidigt. Om denna funktion har aktiverats (ON), se till att chattegenskapen *Max parallella skriftliga förfrågningar* är definierat till minst 1 (standardvärde är 0). Om inaktiverad (OFF) behandlas e-postmeddelanden som telefon, dvs. endast ett samtal eller ett e-postmeddelande behandlas i taget.
- **Erbjud e-postmeddelande till agent – sek:** Hur länge agenterna ska erbjudas e-postmeddelanden. Standardvärdet är 30 sekunder. Om en agent inte accepterar ett erbjudet e-postmeddelande inom dessa sekunder, flyttas e-postförfrågan från Agentapplikationen och erbjuds till nästa lediga agent.
- **Tillåt att e-postöverföring köplaceras:** Om agenter ska tillåtas överföra ett accepterat e-postmeddelande till en annan kö (standard är ON). Funktionen kan vara praktiskt om ett e-postmeddelande skickas till fel e-postadress/e-postkö.
- **Tillåt e-postöverföring till agent:** Om agenter ska tillåtas överföra ett accepterat e-postmeddelande till en annan agent (standard är OFF). Funktionen kan vara praktisk om en del e-postmeddelanden till en kö endast kan besvaras av vissa agenter.
- **Tillåt e-postöverföring till personlig kö:** Om en agent ska tillåtas placera ett accepterat e-postmeddelande i hans/hennes personliga kö, för att öppnas och avslutas senare (standard är OFF).

Om du vill göra ändringar i din e-postkonfiguration i Puzzel, kontakta vår support.

6.8.8.1 Om e-postöverföring och Placera e-post i personlig kö

En agent som överför ett e-postmeddelande bör skriva en kommentar till nästa agent i agentapplikationen. Om en agent överför ett e-postmeddelande till en annan agent, visas e-postmeddelandet i den nya agentens Personliga kö. E-postmeddelandet placeras i en överföringskö, men taggas med den korrekta agentens namn. Denna överföring bör ha ett **KPI-larm** (om väntetiden > x timmar), så att alla agenter och arbetsledare kan se om e-postmeddelanden blir liggande för länge i överföringskön. Alla agenter kan plocka e-postmeddelanden (som har blivit liggande för länge) från överföringskön.

Om du tillåter att dina agenter placerar ett accepterat e-postmeddelande i personlig kö, kan agenterna arbeta med samma e-postmeddelande flera gånger (innan man skickar ett svar till slutkunden och klickar på Avsluta). Agenterna får poäng för all den tid som han/hon lägger på att arbeta med ett e-postmeddelande, men observera att detta får inverkan på Ticker Agenten och agentstatistiken! (Det kommer att se ut som att agenten har svarat på flera e-postmeddelanden och använt kortare tid per e-postmeddelande, än om han inte hade placerat e-postmeddelandena i sin personliga kö).

Agenter kommer att kunna se E-post Personlig kö och E-post överföringskö i Kö-översikten om de ser alla köer, men om det konfigureras så att de endast kan se Relevanta köer, behöver du inkludera överföring av e-post färdigheter och e-post personlig (med nivå = 0) i profilen som agenterna använder när de besvarar e-postmeddelanden.

6.8.9 Framsida

Här kan du hantera vilka nyckelvärden som visas i rutnätet på Framsidan.

Som standard visas 4 nyckelvärden, och de visas i ett 2x2 rutnät. Om mer än 4 nyckelvärden väljs, omvandlas rutnätet automatiskt till ett 3x3 rutnät.

Avmarkera Ärv för Företag eller en Användargrupp och ändra värdet (på/av) och spara.

Du kan även konfigurera att en del användare inte ska kunna se de Supportmeddelanden som Puzzel publicerar på Framsidan genom att sätta denna egenskap till OFF för ditt företag eller de valda användargrupperna.

6.8.10 Logga in i kö

De viktigaste egenskaperna under Produkter – Inloggning är:

- **Automatiskt utloggning vid midnatt:** Standardinställningen är OFF. Om funktionen är aktiverad, kommer agenter som är inloggade i kön (pausade eller ej) vid midnatt att loggas ut.

- **Automatisk utloggning efter noanswer:** Standardinställningen är OFF. Om ett värde över 0 har ställs in, t.ex. 2, kommer agenten att loggas ut efter att två erbjudna samtal i rad inte besvaras. Om agenten är inloggad med ett nummer som går till en extern softphone (t.ex. Skype eller Cisco), kommer agenten att loggas ut från den bara om det ringer i den (Puzzel måste ta emot en "Alert"). Observera att automatisk utloggning inte fungerar för chattförfrågningar/skriftliga förfrågningar.

6.8.11 Kö

Här är egenskaperna som påverkar hur kö- och agentinformationen visas:

- **Visa kolumnen Agentdetaljer åtgärd:** Om funktionen är aktiverad (ON), kan användaren logga in/ut från Agentdetaljer i Administrationsportalen.
- **Tillåt borttagning av förfrågning i kö:** Ställ in på ON om användaren ska ha åtkomst för att ta bort köplacerade återuppringningar och e-postmeddelanden samt pågående förfrågningar (för utloggade agenter).
- **Aktivera att agent kan Plocka från kö:** Ställ in på ON om agenten ska kunna plocka förfrågningar från kö i Agentapplikationen.
- **Visa i översikten Agentens kö: ...:** Om den här informationen ska vara synlig i Kö-översikt i Agentapplikationen
- **Visa i Agentdetaljer: ...:** Om den här informationen ska vara synlig under Agentdetaljer i Agentapplikationen
- **Visa i Agentens ködetaljer: ...:** Om den här informationen ska vara synlig under Ködetaljer i Agentapplikationen.
- **Visa endast aktiva köer:** Om funktionen har aktiverats kommer användaren endast att kunna se köer som han/hon är inloggad på. (Om ett filter begränsar vilka visningsköer användaren ser och Visa endast aktiva köer har aktiverats, kommer användaren att se aktiva köer även om de inte ingår i filtret)
- **Visa endast relevanta köer:** Om funktionen har aktiverats kommer användaren endast att kunna se köer som han/hon har färdigheter inom. (Om ett filter begränsar vilka visningsköer användaren ser och Visa endast relevanta köer har aktiverats, kommer användaren att se relevanta köer även om de inte ingår i filtret)
- **Visa länk till agentdetaljer och ködetaljer:** Om funktionen är aktiverad (ON) kan användaren öppna ködetaljer och agentdetaljer från Kö-översikten i Administrationsportalen.
- **Visa i Kö-översikt: Schemalagda återuppringningar:** Om funktionen är aktiverad, visas återuppringningar i Kö-översikten.

6.9 Ändringslogg/Åtkomstlogg

6.9.1 Visa ändringslogg

Ändringsloggen visar en översikt över de ändringar som har gjort de senaste **tre månaderna**. En lista med de senaste ändringarna som har gjorts visas.

Du kan söka på ändringar som har gjorts i en specifik modul, under en specifik tidsperiod och/eller som har gjorts av en specifik användare.

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)

Ändringsloggen inkluderar de viktigaste ändringarna. De ändringar som omfattas av loggen kan ses i rullgardinsmenyn i fältet Modul.

- *Dialler*
- *Visa kö*
- *Ärenderegistrering (Tillval)*
- *Filter*
- *KPI-larm*
- *Pause*
- *Profil*
- *Egenskap*
- *Kö (t.ex. SLA-ändring)*
- *Förfrågning (t.ex. förfrågning borttagen från kön)*
- *Tjänstevariabel*
- *Tjänster*
- *Ljudfil, Ljudkategori och Ljudfil som används*
- *Tidsmodul*
- *Användarkonto och Användargrupp*

- Användarstatus (agentens inloggning/utloggning/paus initierad av administratörer)

6.9.2 Åtkomstlogg

Åtkomstloggen visas under Ändringsloggen för användaren har åtkomst för att se loggen. Åtkomstloggen visar de 20 senaste försöken att logga in i Puzzel (ej inloggning till kö), och du kan söka på inloggningsförsök med hjälp av olika sökkriterier.

The screenshot shows the 'Log' page in the Puzzel system. The page has a dark header with the 'puzzel.' logo and navigation links like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. On the right, there are user profiles for 'Paal Kongshaug' and 'Andreas Demo'. Below the header, there's a sub-menu with 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area is titled 'Log' and has a 'Change Log' button. Underneath, there's an 'Access Log' section with search filters: 'User Name' (text input), 'Time period' (with 'Yesterday' and 'Last week' buttons), 'Client Type' (dropdown menu), 'Login status' (dropdown menu), and 'IP Address' (text input). A red 'Search' button is located below the filters. The search results are displayed in a table with the following data:

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)

För varje försök som du gör att logga in i Puzzel med ditt kundnummer lagrar systemet tidsstämpeln, användarnamnet, info om operativsystem, webbläsare, käll-IP-adress och resultat (loggades in eller misslyckades). Inloggningsförsöken lagras i **14 dagar**.

7 Tjänster

7.1 Tid

Här hittar du de tidsmoduler i din lösning som du kan göra ändringar i.

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

7.1.1 Modifiera en tidsmodul

Om du vill göra ändringar i en tidsmodul, klicka på modulens namn för att öppna uppgifterna om denna tidsmodul. Från den här sidan kan du lägga till eller ta bort tidsperioder.

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

Värdet i *To*-fältet ska alltid ställas in på en minut före önskad sluttid. Det beror på att det täcker en hel minut. Om du anger tiden 15:59 betyder det att sluttiden är 16:00:00.

Kom ihåg att spara de ändringar som du gör. Om du vill avbryta ändringarna (innan du sparar) klickar du bara på *Reset*-knappen.

7.1.2 Lägg till öppettider

Om du har tillgång till fliken *Tid* men inte har angett öppettiderna, kommer samtalen till ditt kontaktcenter automatiskt att dirigeras till *Exit som används om inget annat har angetts* (Standard-exit), vilket i de flesta fall är exit *Stängd*. Definiera kontaktcentrets vanliga öppettider under fliken *Vanliga öppettider* genom att klicka på *Lägg till en veckodag*.

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)				
+ Add a weekday				
▶ Holidays and pre-defined				
▶ Self-defined days (Priority 1) ?				

Day	From time	To time	Exit
Thursday	16:00	19:59	Open

I det nya fönstret som öppnas kan du lägga till en post med *Från-tid* och *Till-tid* för *Vardag (mån-fre)*, *Helg (lör-sön)* eller en individuell dag, med hjälp av relevant *Exit*. Det enklaste sättet är att definiera när centret är öppet och låta *Exit som används om inget annat har angetts* = *Stängd*. Lägg till så många veckodagsrader som du behöver och spara sedan.

I exemplet nedan har vi definierat att exit *Öppet* ska användas på vardagar (måndag till fredag) 08:00 till 15:59 och på torsdagar 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 Lägg till Röda dagar och Fördefinierade dagar

Under fliken *Röda dagar* och *Fördefinierade dagar* kan du definiera särskilda öppettider under röda dagar och andra särskilda datum. Du kan lägga till relevanta röda dagar för din Puzzel-lösning en i taget (*Lägg till en röd dag eller fördefinierad dag*), eller så kan du lägga till listan med ditt lands nationella helgdagar och sedan ta bort de dagar på listan som du inte behöver innan du sparar.

[Lägg till lista med nationella helgdagar:](#)

Klicka först på *Lägg till nationella helgdagar*.

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

Välj sedan rätt landslista och klicka på *Lägg till* så att alla dagar läggs till:

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

Ta bort de dagar som du inte behöver, anpassa *Från* och *Till* vid behov och välj korrekt *Exit* per dag innan du klickar på *Spara ändringar*.

Observera att listorna med nationella helgdagar i Puzzel inte nödvändigtvis innehåller alla officiella helgdagar för det aktuella landet, och att de kan innehålla dagar/datum som inte är allmänna helgdagar!

Fler helgdagar och fördefinierade dagar är definierade i Puzzel än de som finns med på ditt lands "lista över nationella helgdagar". En del helgdagar i Puzzel är flytande (t.ex. långfredagen och annandag påsk) och en del är fasta datum (t.ex. Nyårsdagen (1 januari)). Om du inte hittar en viss helgdag i Puzzel (t.ex. en helgdag i början av maj) kan du lägga till datumet för den aktuella helgdagen som en Egendefinierad dag.

Lägg till en helgdag:

Klicka på knappen *Lägg till en helgdag* och välj sedan den relevanta dagen i listrutan, anpassa *Från* och *Till* vid behov och kontrollera att *Exit* är korrekt (t.ex. Stängt eller Stängt jul) och klicka på *Lägg till*.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. A modal dialog titled 'Add a holiday or pre-defined day' is open, allowing the user to add a new holiday. The dialog has a table with the following columns: 'Holiday or pre-defined day', 'From time', 'To time', and 'Exit'. The 'Add' button is highlighted in red.

Holiday or pre-defined day	From time	To time	Exit
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section after the holiday has been added. The table now contains one row for 'Christmas day (25th December)' with the following details:

Days	From	To	Exit	Delete
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed	

Klicka sedan på *Spara ändringar* om allt ser OK ut.

Observera att om ditt kontaktcenter har begränsade öppettider under en helgdag eller fördefinierad dag, måste du vidta speciella åtgärder. För mer information, se kapitlet [Prioritetssystem](#).

7.1.4 Lägg till Egendefinierad(e) dag(ar)

Under fliken *Egendefinierade dagar* kan du ange datum och datumintervall som har andra öppettider än normalt (och som inte är listade under Helgdagar och fördefinierade dagar).

The screenshot shows the 'Self-defined days (Priority 1)' section. It features a table with the following columns: 'Days', 'From date', 'To date', 'From time', 'To time', 'Exit', and 'Delete'. There is an 'Add day(s)' button below the table.

Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete

Klicka på *Lägg till dag(ar)* för att lägga till en eller flera dagar i följd. Du kan:

- *Lägga till ett tidsintervall för en dag genom att ange samma Från-datum och Till-datum, samt önskad Från-tid och Till-tid. För att välja hel dag, väljer du Från-tiden 00:00 och Till-tid 23:59.*
- *Lägg till ett datumintervall som ska använda samma exit för hela datumintervallet. Välj Från-datum och Till-datum och sätt Från-tid till 00:00 och Till-tid till 23:59.*
- *Lägg till ett datumintervall som ska använda samma exit för ett visst tidsintervall för var och en av dagarna i datumintervallet. Välj önskat datumintervall (t.ex. 2016-07-01 – 2016-07-31) och det önskade tidsintervallet (t.ex. 16:00-17:59). Observera att den definierade Exit:en i det här fallet endast kommer att användas 16:00-17:59 för var och en av dagarna i datumintervallet.*
- *Lägg till ett datumintervall utan att ange ett år om detta intervall ska användas alla år från nu. Ange önskat Från-datum och Till-datum i formatet dd-mm (tex. Från 01-07, Till 31-07).*

Klicka på *Lägg till* för att lägga till den nya posten på listan och klicka sedan på *Spara*.
Se exemplet nedan:

▶ 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)	14-12-2015	14-12-2015	00:00	23:59	Lukket ▼	
Example 2 (1. February 2016 - 5. February 2016)	01-02-2016	05-02-2016	00:00	23:59	Lukket ▼	
Example 3 (1. July 2016 - 31. July 2016)	01-07-2016	31-07-2016	16:00	17:59	Lukket ▼	
Example 4 (1. August - 2. August)	01-08	02-08	00:00	23:59	Lukket ▼	

7.1.5 Prioritetssystemet

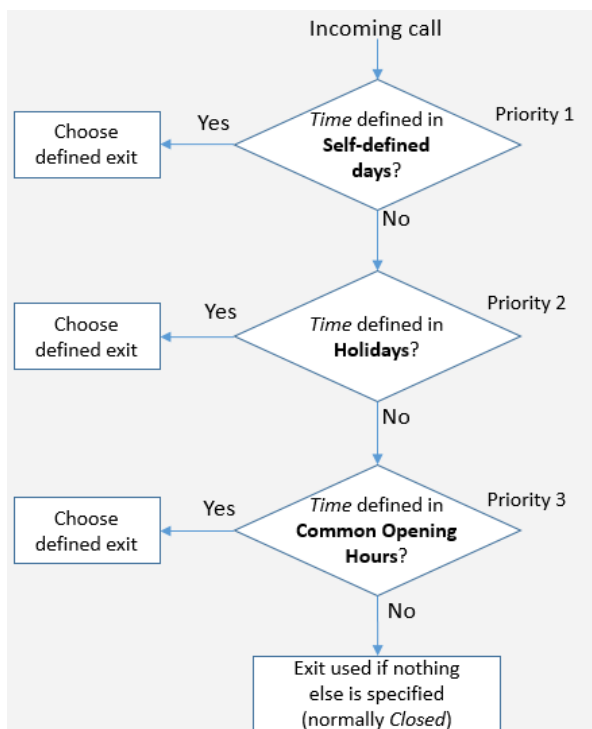
Tidsmodulen kan ha poster på tre nivåer:

- *Vanliga öppettider (prioritet 3)*
- *Röda dagar och Fördefinierade dagar (prioritet 2)*
- *Egendefinierade dagar (prioritet 1)*

En Egendefinierad dag har företräde framför en Helgdag och fördefinierade dagar, och en Helgdag och en fördefinierad dag har företräde framför Ordinarie öppettider.

När ett samtal kommer in till Puzzel-plattformen, ser Puzzel först på den aktuella tiden och datumet som har definierats under Egendefinierade dagar, därefter under Helgdagar och fördefinierade dagar och slutligen i

Ordinarie öppettider. Puzzel använder den första definierade utgången som det hittar, t.ex. Öppet/Stängt.



Om ett samtal kommer in och det inte finns något angivet i Tidsmodulen som omfattar den aktuella tidpunkten, kopplas samtalet vidare till *Utgång som används om inget annat har angetts*.

Time management for Time module - Demo ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed

7.1.5.1 Exempel på öppettider på julafton

För att visa hur prioritetssystemet fungerar kan vi använda julafton (24 december) när julafton infaller på en måndag.

Låt oss säga att på måndagar är kontaktcentret öppet 08:00-15:59, men på julafton (en måndag) vill organisationen att kontaktcentret bara ska vara öppet 10:00-13:00.

Hur ska organisationen definierar sina öppettider under denna julafton då den infaller på en måndag, för att säkerställa att det bara rings till Kontaktcentret mellan kl. 10:00 och 13:00?

Om vi bara definierar Exit öppet mellan 10:00-12:59 på julafton, vad händer då med samtal som inkommer före respektive efter detta tidsintervall?

För ett samtal som inkommer kl. 09:30 skulle Puzzel leta efter ett matchande definierat tidsintervall, och programmet skulle hitta ett sådant under Ordinarie öppettider, vardagar 08:00-15:59, som har definierats med Exit Öppet. Därför skulle Puzzel behandla ett samtal som inkommer 08:00-9:59 respektive 13:00-15:59 som om det har inkommit en vanlig vardag med Exit Öppet.

Vi behöver ange att det är stängt på julafton före kl. 10:00 och efter kl. 13:00, t.ex. så här:

▼ 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 ▼	

När du sparar kommer eventuella överflödiga rader att gulmarkeras. I det här fallet är raden med julafton 1000-1259 Öppet redundant eftersom tidsintervallet ingår under Vardag (mån-fre) 0800-1559. Du kan behålla raden om du tycker att den ger dig bättre överblick.

Test av tjänsten

För att kontrollera att allting är OK inför kommande högtider och helgdagar kan du ange en tidpunkt i framtiden (t.ex. 2018-12-25 vid kl. 10:00) och klicka på *Testa nu* för att se hur samtal kommer att dirigeras vid det aktuella datumet och tidpunkten. Raden (och exit) som väljs vid denna framtida tidpunkt markeras i 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 ▾	

Felaktiga tjänster

Om dina inställningar är felaktiga, till exempel om *Från-tid* är senare än *Till-till*, eller om samma tidsintervall har angetts på 2 rader under helgdagar (t.ex. julafton 0:00 till 9:59, och julafton 08:00-08:59), kommer dessa rader att markeras i rött och du måste korrigera felen innan du kan spara.

7.1.6 Webbåtkomst till Tidsmodul

Om du erbjuder återuppringning på din webbsida (en Ring mig-knapp) eller du har chattfunktion i din Puzzel-lösning, och du bara vill erbjuda återuppringning eller chatt när kontaktcentret är öppet, kan du öppna den relevanta Tidsmodulen för webbåtkomst om du inte använder Puzzel webbtjänster. Din organisations webbplats kan då fråga Puzzel om det är öppet och därefter erbjuda återuppringning eller chatt endast om det är öppet. Se även webbåtkomst till Kö.

The screenshot shows the 'List of Time Modules' page in the Puzzel system. The table below is a representation of the data shown in the image:

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

7.2 Ljud

På den här sidan kan du spela in, ladda upp och hantera dina ljudfiler.

The screenshot shows the 'Audio' page in the Puzzel system. The page lists three categories:

- ▶ Sound Files in Use
- ▶ Sound File Library
- ▶ Sound File Category

Support kan konfigurera lösningen så att endast en del ljudfilsmoduler visas här.

7.2.1 Ljudfiler som används

Här kan du se vilka ljudfiler som används för närvarande i de olika modulerna i din Puzzel-lösning.

The screenshot shows the 'Sound Files in Use' table in the Puzzel system. The table below is a representation of the data shown in the image:

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	

Buttons: Save changes, Reset

Om du vill ändra den tilldelade filen för en modul, klicka på Redigera-symbolen (pennan)

intill modulen och ändra sedan Ljudfilskategori vid behov och välj den nya filen i listrutan Tilldelad ljudfil och klicka sedan på Spara ändringar.






















7.2.2 Ljudfilbibliotek


I det här avsnittet kan du se en översikt över tillgängliga ljudfiler som lagras i lösningen, inklusive de som inte används för tillfället. Ljudfiler kan sparas in via telefon (Puzzel ringer ditt nummer ger dig instruktioner), och de kan laddas upp från din dator.


Ljudfiler som används i lösningen är tydligt märkta. (✔)

För att **uppdatera** en befintlig ljudfil, klicka på  spela in en ny version med hjälp av telefonen, eller klicka på  ladda upp en MP3/OGG/WAV-fil som ska ersätta den befintliga filen.


▼ 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	  

För att **lyssna på** en befintlig ljudfil, klicka på knappen Spela upp  bredvid den. Du får nu frågan om du vill Öppna eller Spara wav-filen. Välj Öppna om du bara vill lyssna på den i ljudspelaren som är förvald på din dator. (wav-filer kan inte spelas in i webbläsaren).


För att **radera** en ljudfil, klicka på knappen Radera  intill raden och klicka sedan på *Spara ändringar*.

Lägg till en ny ljudfil

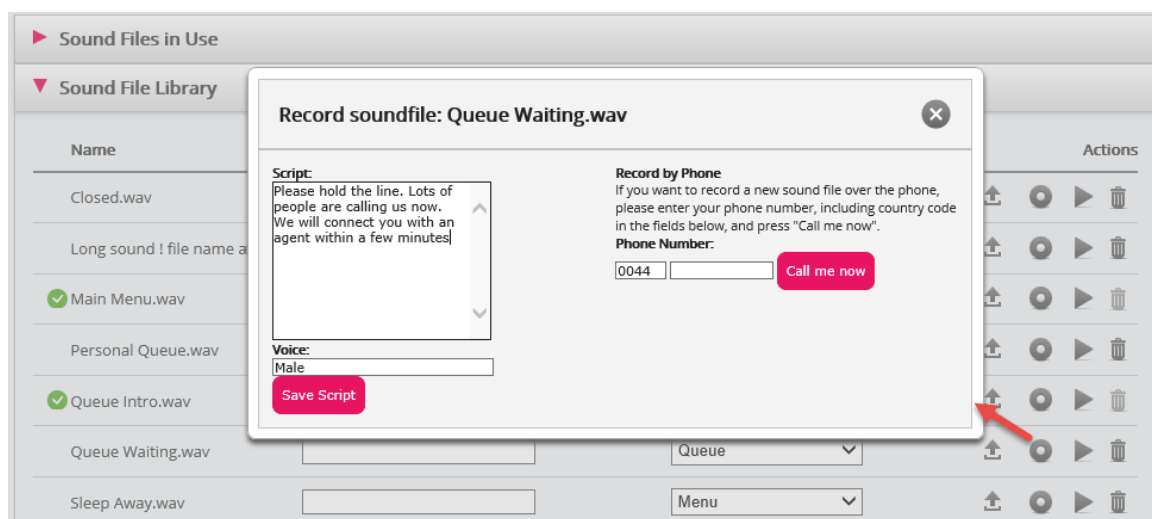
För att lägga till en ny ljudfil, klicka på *Lägg till ljudfil* för att lägga till en ny post på listan. Ange ett namn (Puzzel lägger till ".wav" till namnet), en beskrivning, välj Kategori och klicka på *Spara ändringar*. Klicka sedan på knappen Spela in  intill den nya raden för

att spela in via telefonen, alternativt klicka på knappen Ladda upp  för att ladda upp en MP3/OGG/WAV-fil.

7.2.3 Spela in ljudfil

Klicka på Spela in  för att öppna fönstret *Spela in ljudfil*. Här kan du lägga till eller redigera skriptet och namnet på rösten som används.

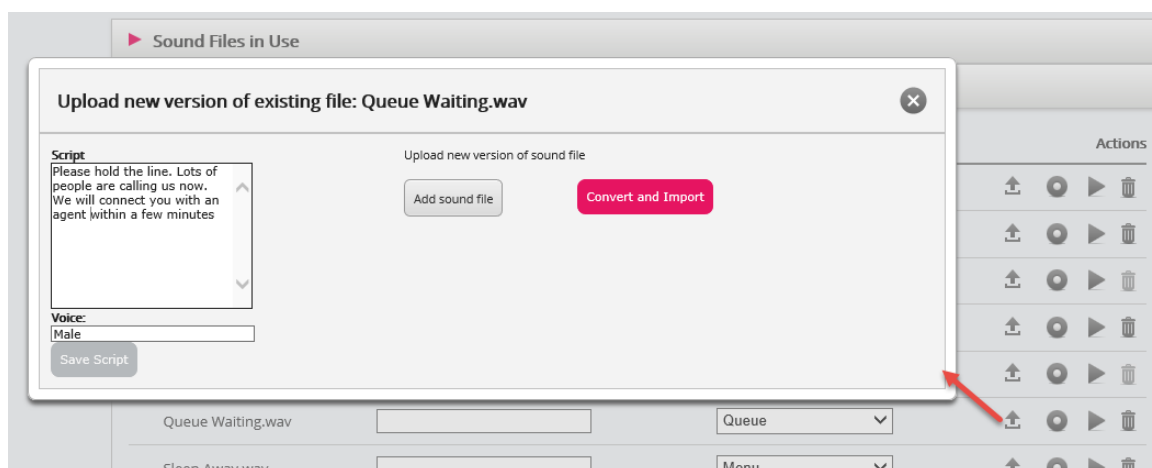
När du är redo att spela in anger du ditt telefonnummer och klickar på *Ring mig nu*. Puzzel ringer dig och ger dig instruktioner om när du ska börja tala och hur du stoppar, spelar upp och sparar inspelningen.



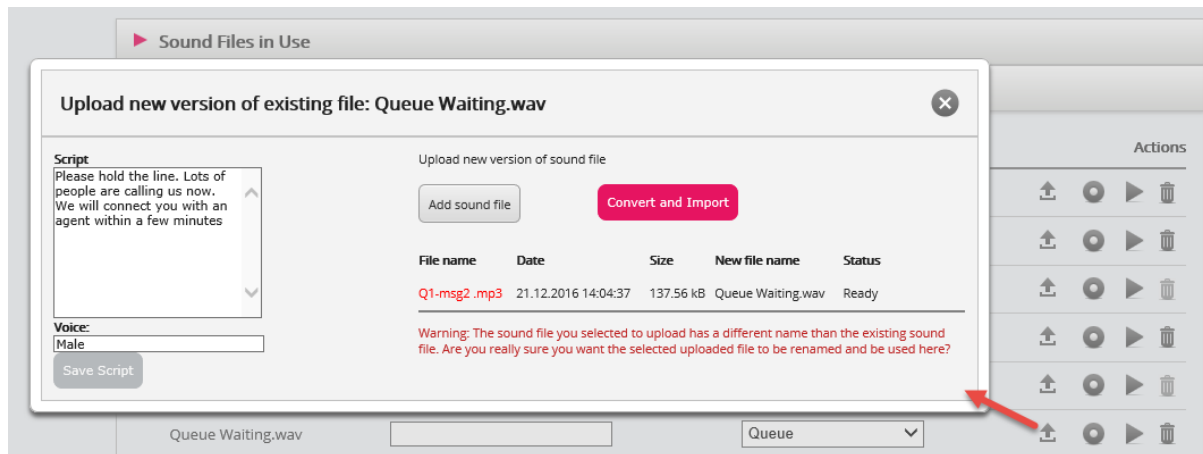
7.2.4 Ladda upp ljudfil

Du kan ladda upp MP3, OGG och WAV-filer. Uppladdade filer kommer att konverteras till WAV a-law-format (64 kbps), eftersom detta är det format som används i telefonnätet.

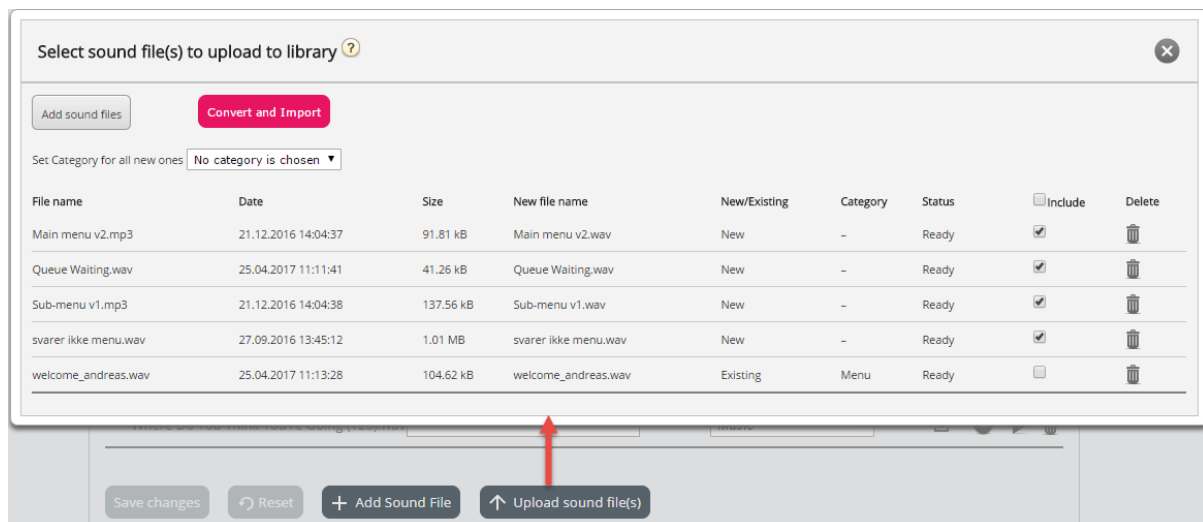
Om du vill ladda upp en ljudfil som ersätter en befintlig ljudfil, klicka på symbolen ladda upp bredvid ljudfilen för att öppna fönstret där du kan göra detta.



Klicka på *Lägg till ljudfil* och välj sedan rätt fil på hårddisken. Om den valda filen har ett annat namn än den som du laddar upp en ny version av, får du ett meddelande om detta. Klicka sedan på *Konvertera och Importera*.



Om du vill ladda upp flera ljudfiler samtidigt, klickar du på knappen *Ladda upp ljudfiler* i Ljudfilsbibliotek för att öppna fönstret där detta kan göras. Klicka på *Lägg till ljudfiler* och välj filerna på hårddisken. De valda filerna visas i en tabell.



Filnamn som redan finns i Ljudfilsbiblioteket visas som *Befintlig*, och är som standard är *Inkludera* inte markerat. Exempel: Om "menu.wav" redan finns i Biblioteket och du har valt "menu.mp3" på din dator, kommer denna att visas som *Befintlig*. Om du vill inkludera en befintlig fil i denna Import, markerar du bara *Inkludera*. Kom ihåg att om du importerar en ny version av en fil som redan finns i Biblioteket, kommer den gamla versionen att tas bort.

Om alla nya filer som du importerar skulle ingå i samma Kategori, kan du välja Kategori här.

Klicka på *Konvertera och Importera* när du har verifierat att dessa filer ska importeras. Filerna kommer att analyseras och omvandlas till wav a-law-format.

För varje ny ljudfil som importeras skapas en ny rad i Ljudfilbiblioteket. För varje importerad ersättningsfil kanske du vill uppdatera beskrivningen.

PS Om du vill ladda upp en ny version av en befintlig fil (t.ex. menu.wav) och den nya versionen har ett annat filnamn (t.ex. menu_v2.mp3), måste du klicka på symbolen Ladda upp bredvid den rätta ljudfilen på listan.

Ljudfilskvalitet/bitrate och filstorlek

Den maximalt tillåtna filstorleken per ljudfil som kan laddas upp är 10 MB. Detta räcker vanligtvis mer än väl för meddelanden, men om du vill ladda upp musik, kan 10 MB tyckas vara för lite. Kom ihåg att ju högre bitraten din originalljudfil (som varar i t.ex. 10 minuter) har, desto större är filen. Eftersom din uppladdade fil omvandlas till WAV a-law 64kbps, är det inte nödvändigt att ha en mycket hög bitrate på filen som du vill ladda upp. Anta att du vill ladda upp en ljudfil som innehåller 10 minuter med musik (3 spår i en fil) för användning i kön. Om MP3-ljudfilen har bitraten 320 kbps, kommer denna fil att vara på 23,4 MB (för stor för att ladda upp). Om MP3-ljudfilen har bitraten 128 kbps, kommer filen att vara på 9,4 MB (tillåtet att ladda upp). Så om din ljudfil är för stor för att ladda upp (>10MB), bör du överväga att konvertera den till en lägre bitrate för att minska filens storlek.

7.2.5 Ljudfilskategori

Kategorierna används för att organisera ljudfilerna i din tjänst. Här kan du lägga till nya kategorier, byta namn på befintliga kategorier och radera oönskade kategorier så länge de inte används. Vi rekommenderar att du väljer rätt Kategori för varje ljudfil under menyträdet Ljudfilbibliotek.



The screenshot shows a web interface for managing sound file categories. At the top, there is a header 'Sound File Library' with a dropdown arrow. Below it is a section titled 'Sound File Category' with a dropdown arrow. The main content is a table with two columns: 'Category' and 'Actions'. The table contains three rows: 'Info', 'Menu', and 'Queue'. Each row has a text input field for the category name and a trash icon in the 'Actions' column. At the bottom of the table, there are three buttons: 'Save changes', 'Reset', and '+ Add a New Category'.

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

Buttons: Save changes, Reset, + Add a New Category

7.3 Tjänstevariabler

I denna modul kan du ändra en del variabler i Puzzel-lösningen. Det huvudsakliga syftet är att fastställa hur en förfrågning hanteras, antingen genom att tilldela varje variabel ett värde från en rullgardinsmeny, eller genom att skriva in det själv. Vilka variabler som är tillgängliga konfigureras i samarbete med Puzzel support när lösningen konfigureras för första gången.

The screenshot shows the 'Service Variables' configuration page in the Puzzel system. The page title is 'Service Variables' with a help icon. A 'Filter' button is located in the top right corner. Below the title, there is a table of service variables for the company 'Andreas Demo'. The table has two columns: 'Variable' and 'Value'. The variables listed are Crisis_message, DK_Allow_Callback, EN Emergency Switch, Test 1, and Test 2. Each variable has a corresponding dropdown menu showing its current value: Inactive, No, On, OK, and OK respectively. At the bottom of the table, there are two buttons: 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Variable	Value
Crisis_message	Inactive
DK_Allow_Callback	No
EN Emergency Switch	On
Test 1	OK
Test 2	OK

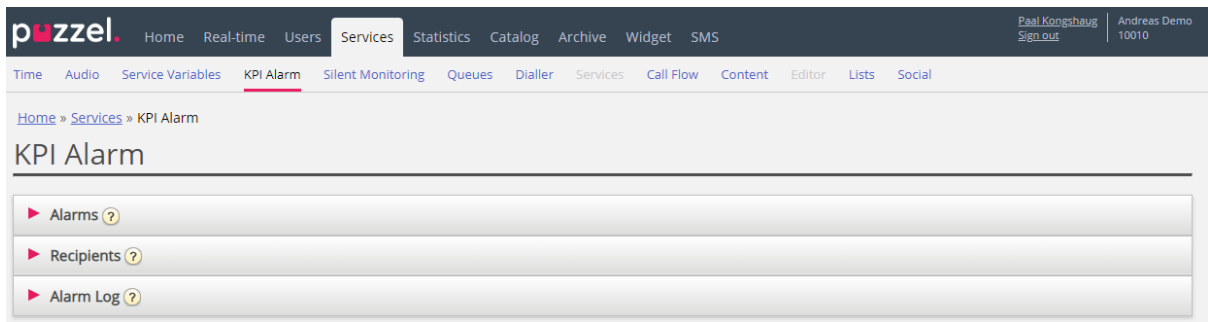
Bland de funktioner som kan ändras är:

- Öppettider
- Speciellt röstmeddelande.
- Dirigera trafik
- Slå på/av funktionerna.

I exemplet ovan har en del tjänstevariabler för olika platser konfigurerats i lösningen. I det här fallet gäller att om Danmarks-kontoret inte vill erbjuda sina kunder återuppringning för tillfället, kan detta konfigureras genom att man väljer *Nej* från rullgardinsmenyn och sedan Spara ändringar. Konfigurering av en speciell variabel kan öka flexibiliteten i din lösning.

7.4 KPI-larm

Under fliken Tjänst hittar du menyn KPI-larm. Den är indelad i tre delområden: Larm, Mottagare och Larmlogg. KPI-larmsystemet gör det möjligt att definiera tröskelvärden för diverse KPI:er (nyckeltal) i köer.



Puzzel jämför tröskelvärdena (som gäller för den definierade tidsperioden) med faktiska värden i Puzzel, och om det finns en diskrepans mellan dem aktiveras ett larm.

När ett larm triggas går det att se det:

- i Kö-översikten i Administrationsportalen
- på Framsidan och på wallboards innehåller den aktuella kön och kolumnen.
- I Agentapplikationens Kö-översikt (såvida det inte stängs av)

Dessutom skickas ett larm via SMS/e-postmeddelanden till eventuella mottagare som har konfigurerats för att ta emot det.

7.4.1 Typer av tröskelvärden

Det finns två typer av tröskelvärden som du kan välja mellan

- *Nutidsvärden*
- *Hittills-värden*

7.4.1.1 Nutidsvärden

Namn	Beskrivning	Exempel
SLA-poäng nu	Köns SLA-poäng är lika med SLA-poängen för förfrågingen som relativt sett har väntat längst i kön.	>200
I kö nu	Totalt antal förfrågningar i kö nu	>30
Inloggad och inte i Paus	Totalt antal agenter inloggade exklusive de med status paus.	<5
Längsta väntetid nu	Väntetid för förfrågingen som har väntat längst i kö.	>600 (sek)
Inloggad (inkl. paus)	Totalt antal agenter inloggade inklusive de med status paus.	<8
I paus	Totalt antal agenter med status Paus nu	>4
Återuppringningar i kö	Totalt antal återuppringningar som väntar i kö nu	>10

Dessa tröskelvärden används för att jämföra nutidsstatus för köerna med de definierade tröskelvärdena.

7.4.1.2 Hittills-värden

Namn	Beskrivning	Exempel
Genomsn. Taltid hittills	Genomsnittlig taltid för besvarade samtal hittills i dag	>240 (sek)
Genomsn. Väntetid hittills	Genomsnittlig väntetid i kö för besvarade samtal hittills i dag	>120 (sek)
Svars-% hittills	Antal besvarade samtal i förhållande till antalet samtal som har erbjudits kön hittills. (Observera att samtal som nu väntar i kö räknas som att de har erbjudits och kan besvaras senare)	>80 %
Svars-% inom SLA hittills	Antal samtal som har besvarats inom den definierade SLA:n (t.ex. 30 sekunder) i förhållande till antalet samtal som har erbjudits till kön hittills i dag.	>70 %
Genomsn. efterbehandlingstid hittills	Genomsnittlig efterbehandlingstid för besvarade samtal hittills i dag	>120 (sek)
Samtal erbjudna hittills	Antal samtal som har erbjudits (=inkommit till) kön hittills	>100

7.4.2 Larm

I fliken Larm kan du skapa dina larm.

▼ Alarms ?

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

För att skapa ett nytt larm måste du:

- Klicka på knappen *Lägg till larm* och definiera ett larmnamn, välj kö, ställ in tiden som larmet ska vara aktivt och klicka på *Spara ändringar*.
- Klicka sedan på "0" i kolumnen *Tröskelvärden* för att öppna fönstret *Tröskelkonfiguration* och lägg till ett eller flera tröskelvärden. Se nästa kapitel.
- Klicka på "0" i kolumnen *Mottagare* för att öppna fönstret *Välj larmmottagare* om du vill att detta larm ska skickas till några mottagare. (Mottagare måste definieras innan de kan väljas här)

Du kan även skapa ett Larmmeddelande som sedan skickas som ett tillägg till standardmeddelandet som vanligtvis skickas.

För att aktivera larmet, klicka på rutan *Aktiverad*.

Kom ihåg att klicka på *Spara ändringar* efter att du har gjort de ändringar du vill.

7.4.2.1 Konfigurering av tröskelvärden

Om du klickar på ett antal i kolumnen Tröskelvärden i Larmtabellen öppnas ett nytt fönster: Konfiguration av larmtröskel. Siffran i kolumnen Tröskelvärden är inte ett tröskelvärde utan antalet olika tröskelvärden som har definierats för detta larm!

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

+ Add Threshold Save changes Undo changes

Här kan du definiera typerna av tröskelvärden och deras värden för det valda larmet. Ett larm kan innehålla ett eller flera tröskelvärden.

I det här exemplet triggas larmet om färre än 1 agent är inloggad och inte i paus, och om mer än 5 agenter är i paus.

Fältet Avvikelse används vanligtvis när tröskelvärdena importeras från ett extern system via anpassad integration. Fältet används för att undvika att ett larm triggas när det endast finns mindre avvikelser från tröskelvärdena (t.ex. ett planerat antal agenter är inloggade). Du behöver inte definiera en avvikelse för tröskelvärden som definieras här.

7.4.2.2 Mottagare av ett larm

Om du klickar på hyperlänken i kolumnen Mottagare öppnas ett nytt fönster.

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

+ Add Alarm Save changes

▶ Recipients ? ▶ Alarm Log ?

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

Save

I det här fönstret kan du välja vem/vilka (av de fördefinierade) mottagarna som ska få detta larm. I det här exemplet visas 2 mottagare, men bara 1 har valts ut att få larmet.

I kolumnen *Intervall* kan du bestämma hur många minuter som minst måste gå innan det här Larmmeddelandet skickas till mottagaren igen.

7.4.2.3 Tidsperiod för ditt larm

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"/>	

+ Add Alarm Save changes Undo changes

Standardtiden för ett nytt larm är måndag-fredag 0800-1600.

För att ändra Tiden som ett larm ska vara aktivt klickar du på hyperlänken i kolumnen Tid för att öppna ett nytt fönster.

I fönstret Larmtid kan du välja under vilka tidsperioder som ditt larm ska vara aktivt.

Vi föreslår att du definierar Larmtiden så att den matchar de ordinarie öppettiderna. Kom ihåg att larm som "färre än x agenter inloggade" alltid kommer att triggas utanför dina öppettider.

7.4.3 Mottagare

Här definierar du larmmottagarna samt hur och när de ska få larmen.

Name	Mobile Number	SMS	Call	Email	Time	Enabled	Delete
Andreas Wallin	004798 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		08:00-24:00	<input checked="" type="checkbox"/>	
Christian Thorsrud	004795 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		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 finns tre olika sätt att få ett larm på: via SMS, e-post eller telefon. Vi rekommenderar att du använder SMS och E-post som dina föredragna kontaktvägar. Detta är för att du får begränsat med information när du tar emot ett samtal. Du får information om att ett larm har triggats och att du kan läsa mer om det i Administrationsportalen och i ett SMS eller e-postmeddelande om du prenumererar på dessa kontaktmetoder.

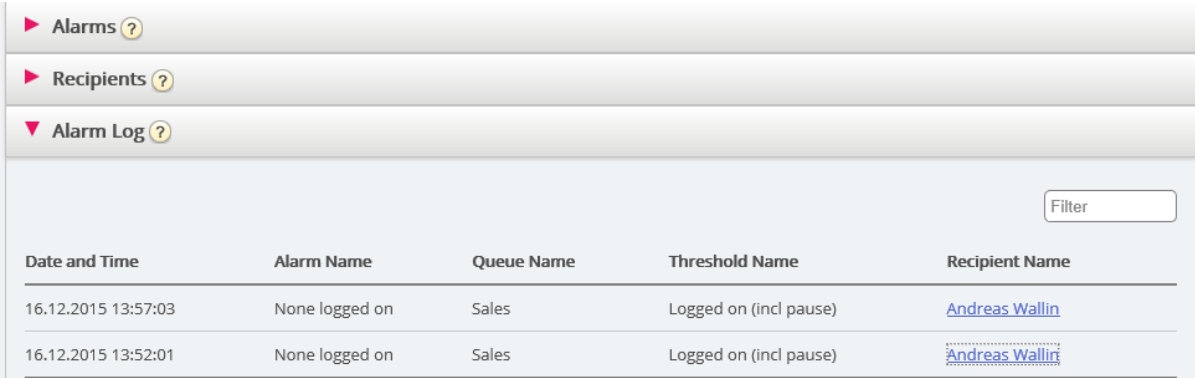
Mobilnummer måste innehålla 00 och landskoden

7.4.3.1 Mottagarens tid

Klicka på hyperlänken i kolumnen Tid i tabellen Mottagare om du vill ange tidsperioden under vilken en mottagare ska få larm.

7.4.4 Larmlogg

Här kan du se en logg över larmen som har skickats till mottagaren. Om du har skapat ett larm utan att ange att en mottagare ska få det, visas det inte i Larmloggen. Varje kväll raderas alla loggposter som är äldre än tre månader.



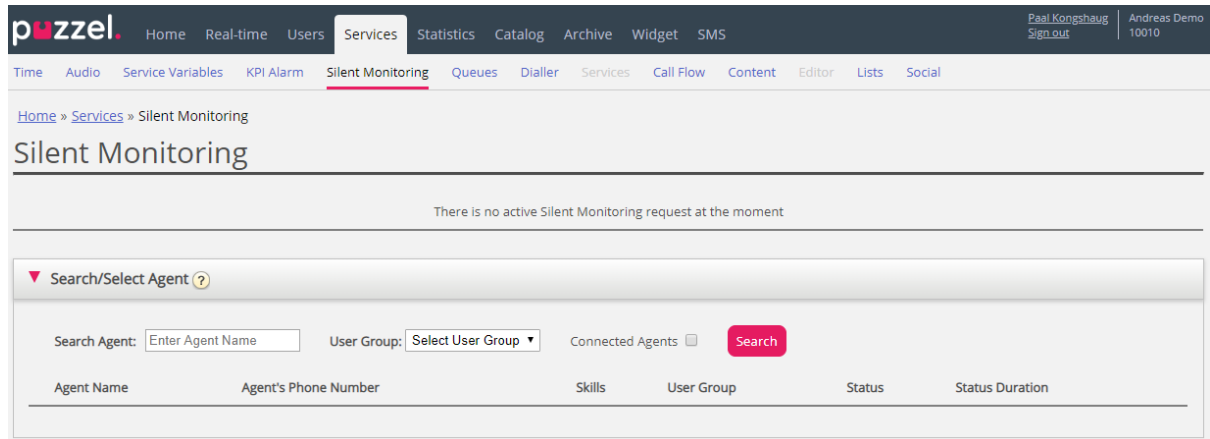
Date and Time	Alarm Name	Queue Name	Threshold Name	Recipient Name
16.12.2015 13:57:03	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin
16.12.2015 13:52:01	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin

7.5 Medlyssning

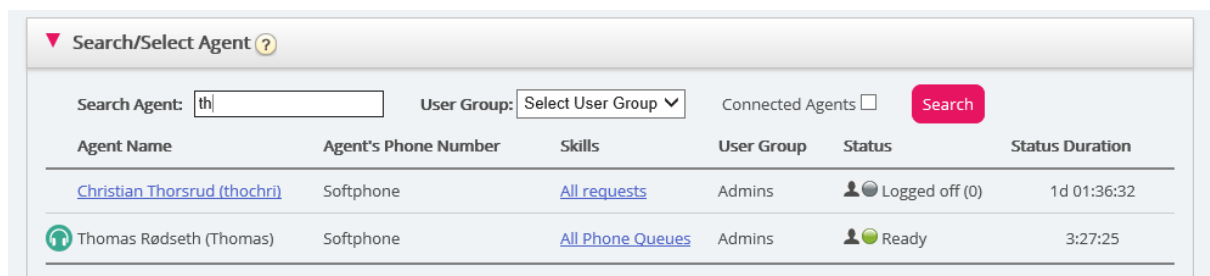
Användare (arbetsledare) med åtkomst till sidan medlyssning kan lyssna på konversationer mellan uppringare och agenter. Varken uppringaren eller agenten hör lyssnarens röst under samtalet.

Din Puzzel-lösning kan konfigureras så att den meddelar agenten att han/hon övervakas när någon övervakar ett samtal (en headsetsikon visas i agentapplikationen och ett kort pip (~0,3 sek) spelas upp för agenten). Om meddelandefunktionen emellertid är avstängd, kommer agenten inte att vara medveten om att hans/hennes samtal har lyssnats på.

För att lyssna på ett samtal måste du först söka efter en agent att lyssna på. Sök efter agenter baserat på deras namn eller användargruppen som de tillhör. Du kan även söka efter agenter med status *Connected* genom att klicka i kryssrutan *Anslutna agenter*.



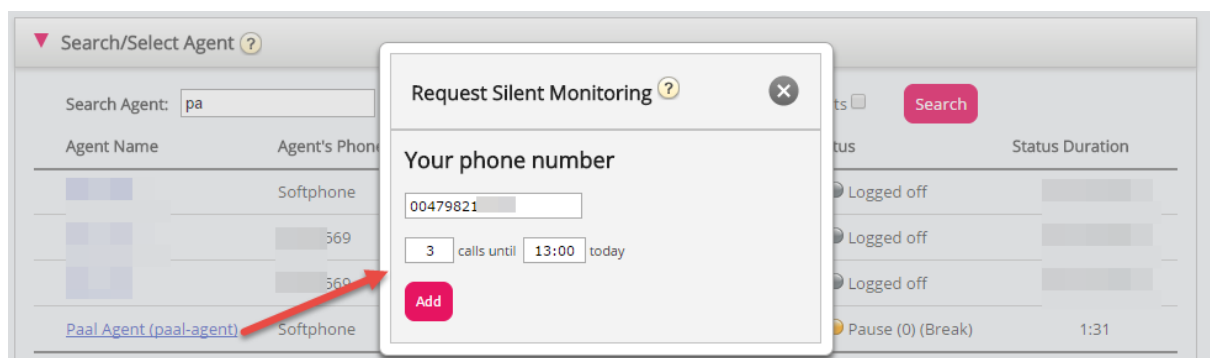
Om en agent har en headsetsikon intill sitt namn, har en annan arbetsledare redan begärt medlyssning av denna agent. Endast en användare i taget kan lyssna på en agent.



När du har hittat agenten som du vill lyssna på klickar du på hans/hennes namn och fönstret *Begär medlyssning* visas.

7.5.1 Begär medlyssning

I fönstret *Begär medlyssning* måste du ange ditt telefonnummer (fast telefoni eller mobil) inklusive 00 och landskoden.



Därefter anger du hur många samtal du vill avlyssna (standard 1) och till vilket klockslag. Skälet till att du måste ange en tidsgräns är för att undvika situationer där Puzzel ringer dig när du är upptagen (t.ex. sitter i ett möte).

När du har fyllt i relevant information klickar du på *Lägg till*.

Du kan ange en annan persons telefonnummer istället för ditt egna om denna ska lyssna på den valda agentens samtal.

7.5.2 Begäran om medlyssning

När din begäran om medlyssning har sparats visas information om din begäran högst uppe till vänster på sidan medlyssning.

Om agenten som du vill lyssna på redan sitter i ett samtal i Puzzel, ringer det hos dig direkt. Om den valda agenten inte sitter i ett samtal i Puzzel, blir du uppringd nästa gång som agenten sitter i ett samtal i Puzzel. Observera att det inte finns någon garanti för att agenten som du vill lyssna på kommer att ta emot och besvara samtal från Puzzel inom den angivna tidsfristen. Skälet till detta kan vara att agenten loggar ut/klickar på Paus eller att det finns få inkommande samtal till kön som agenten svarar på samtal i.

Silent Monitoring

Silent Monitoring Request Information

Supervisor	Jan Rygh (jan)
Supervisor's Phone Number	00474
Agent	Yan's Wang's (yan)
Request Details	5 calls until 16:00

Call information

Access Number	2149
Calling Number	2149
Queue Name	Q_SALES

Delete

När Puzzel ringar ditt/medlyssnarens telefonnummer så att du (medlyssnaren) kan lyssna på agentens konversation med uppringaren visas information om samtalet (uppringarens telefonnummer, åtkomstnummer, könnummer) i längst upp till höger. Numret som visas på medlyssnarens telefon är ett Puzzel-accessnummer (måste konfigureras).

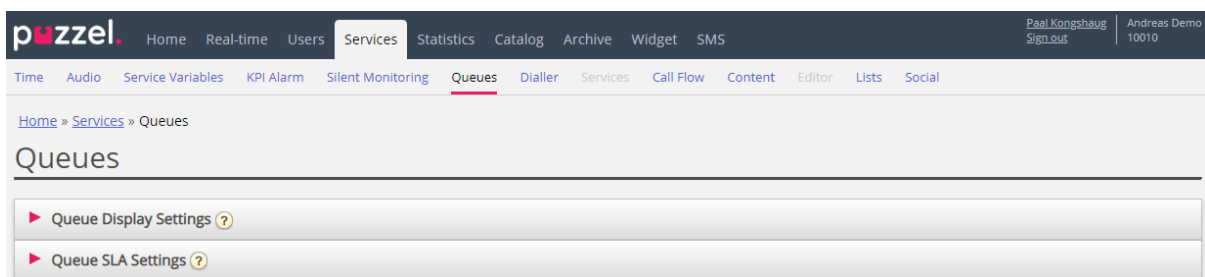
Om agenten ringer ett konsultationssamtal under tiden som han/hon lyssnas på, kommer medlyssnaren fortfarande att kunna lyssna på samtalet. Om agenten som lyssnas på istället överför samtalet, kommer medlyssningen att kopplas från.

Puzzel Admin-användare kan ha mer än en aktiv Begäran om medlyssning i taget. Detta är praktiskt om du vill ge någon som saknar åtkomst till sidan Medlyssning (t.ex. en ny

agent) lyssna på några samtal som besvaras av en erfaren agent, samtidigt som du vill lyssna på en annan agent. Du bör inte beställa medlyssning för två olika agenter samtidigt till ditt eget nummer, eftersom sannolikheten för att de båda agenterna kommer att anslutas samtidigt är hög!

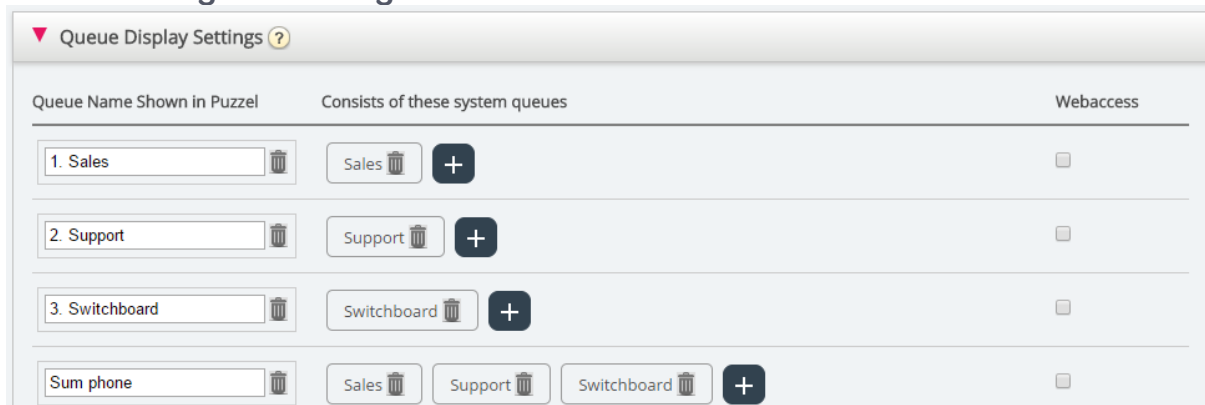
7.6 Köer

I menyn Kö (under tjänster) kan du konfigurera Köer som visas i Puzzel (även kallat Virtuella köer) och du kan ange SLA-poäng för dina Systemköer.



Under visningsinställningarna för Kö kan du ange vilka köer som ska vara synliga i agentapplikationen och i Administrationsportalen. Standardlösningen är att ange att en kö ska visas i Puzzel för varje systemkö, men det går även att ange köer som visas i Puzzel som består av flera systemköer.

7.6.1 Visningsinställningar för Kö



I exemplet ovan är Försäljning, Support och Växeln tre separata systemköer (där den egna kön visas i Puzzel) som vi har valt att gruppera i en ny kö som visas i Puzzel kallad "Sammanf. telefon". I den här kön sammanfattas aktiviteterna i alla tre systemköerna.

En systemkö kan ingå i en eller flera köer som visas i Puzzel, och du kan ha systemköer som inte ingår i någon av de köer som visas i Puzzel, t.ex. kön Utgående samtal.

Observera att SLA:er definieras per systemkö och att vi använder systemköer i statistiken.

Om du raderar en Kö här får det effekt på Kö-översikten, Ticker och Wallboard.

7.6.1.1 Webbåtkomst till Kö.

Om du erbjuder återuppringning på din webbsida (en Ring mig-knapp) eller du har chattfunktion i din Puzzel-lösning, och du bara vill erbjuda återuppringning eller chatt om det finns minst en ledig agent, eller bara om färre än x väntar i kön, kan du öppna den relevanta kön för webbåtkomst om du inte använder Puzzels webbtjänster. Ditt företags webbplats kan då fråga Puzzel om köstatus och sedan erbjuda återuppringning eller chatt endast när agenter är inloggade eller det är få som väntar i kö. Se även Webbåtkomst till Tidsmodul.

7.6.2 SLA-inställningar för kö

Här kan du definiera SLA (servicenivåavtal) för de olika systemköerna i Puzzel. SLA:er används för att prioritera mellan förfrågningar som väntar i olika köer. SLA:er kan betraktas som servicemål per kö, t.ex. e-postmeddelande till support som ska besvaras inom 5 timmar, medan telefonsamtal till försäljning ska besvaras inom 30 sekunder.

En förfrågning som är köplacerad har vid varje given tidpunkt en SLA-poäng.

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

VIP-poäng är endast relevanta för tjänster med VIP-egenskaper, vilket gör att vissa uppringare prioriteras.

Observera att om en SLA inte har definierats för en kö, kommer eventuella VIP-poäng som tilldelas en förfrågning som hamnar i denna kö att ignoreras vid prioritering av förfrågningar.

Exempel

- 120 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 200
- 30 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 50

Standardlösningen är att förfrågningen med den högsta SLA-poängen skickas till den första lediga agenten som kan svara på en förfrågning från kön.

Köns SLA-poäng i Kö-översikten är förfrågningen med den högsta SLA-poängen.

7.6.2.1 SLA-överskott

Genom att definiera SLA-överskott kommer visa förfrågningar att vänta längre i kö på att en inloggad (ej pausad) mer kvalificerad agent även om det finns mindre erfarna agenter lediga. Att definiera SLA-överskott är praktiskt när agenter svarar i mer än en kö och du föredrar att en kund väntar lite längre så att dennes förfrågning besvaras av en mer kvalificerad agent.

Genom att definiera SLA-överskott för en kö anger du hur länge förfrågningar ska vänta på att en inloggad (men inte pausad) mer kvalificerad agent ska användas istället för en mindre erfaren agent.

Användning av funktionen SLA-överskott kan resultera i en mindre effektiv fördelning av förfrågningarna. Du kan hamna i situationer där kunder väntar länge på en mer kvalificerad agent trots att en mindre erfaren agent är ledig, men där förfrågningen i slutändan ändå besvaras av den mindre erfarna agenten eftersom den mer kvalificerade agenten inte blir ledig inom den angivna tidsperioden. Om du vill definiera SLA-överskott rekommenderar vi att du rådgör med Puzzel först.

I menyn SLA-inställningar för kö kan du definiera 4 Kö-SLA-kolumner:

Queue Display Settings ?				
Queue SLA Settings ?				
System Queue	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)
Chat Sales	30	0	0	0
Support	20	0	200	300
Switchboard	30	0	0	0

Save all changes Undo all changes

- **SLA:** Köns SLA i sekunder. JU lägre värde, desto viktigare är kön i förhållande till övriga köer vid prioritering av förfrågningar. Om SLA är 0 betyder det att kön är mindre viktig än köer med SLA>0. SLA=0 kan vara praktiskt till exempel för E-postköer om du inte vill att e-postmeddelanden ska skickas till agenter när det finns telefonsamtal som väntar i en kö. Alternativt kan du ange mycket höga SLA:er för e-postköer. Vi rekommenderar att du anger SLA>0 för alla telefon-, chatt- och sociala medier-köer.
- **Alternativ SLA:** Standard=0 (=används inte). Ange ett värde >0 om du vill att den beräknade svarsfrekvensen inom SLA i Ticker-kön, wallboard och i agenapplikationens kö-översikt ska baseras på Alternativ SLA istället för på SLA

som används vid prioriteringen. Observera att detta inte ändrar hur förfrågningar prioriteras.

- **SLA-överskott 1:** Standard=0 (=används inte). Om du anger ett värde >0 , t.ex. 200 (SLA-poäng, inte sekunder), "letar" förfrågningar i denna kö endast efter agenter med färdighetsnivå 6-9 (de bästa) före förfrågningar med SLA-poäng som är högre än värdet som har angetts under SLA-överskott 1.
- **SLA-överskott 2:** Standard=0 (=används inte). Om du anger ett värde för SLA-överskott 1 (t.ex. 200), måste du ange ett värde (SLA-poäng) för SLA-överskott 2 som är \geq värdet för SLA-överskott 1. Om du endast vill använda Överskott 1, anger du samma värde för Överskott 1 och 2. Om SLA-överskott 2 sätts till exempelvis 300, kommer förfrågningarna endast att leta efter agenter med färdighetsnivå 3-9 när förfrågningarna har en SLA-poäng mellan de båda angivna SLA-överskottsvärdena (här mellan 200 och 300). Förfrågningar i kö med SLA-poäng $>$ det angivna värdet under SLA-överskott 2 kommer att leta efter agenter med färdighetsnivå 1-9.

7.6.3 Algoritmer för allokering

Olika algoritmer används i dessa båda situationer:

1. **Ingen kö** – En förfrågning kommer in till en kö (som ingen väntar i), vilket betyder att förfrågningen kan "välja" mellan flera lediga agenter. Den lediga agenten med den högsta färdighetspoängen i denna kö (vilket är detsamma som nivån för medietypen och de vanliga färdigheterna som kön består av) väljs, men om mer än en agent i kön har samma färdighetspoäng, väljs agenten utifrån en av dessa algoritmer:
 - **Tidpunkt för allokering:**
Välj den agent som har väntat längst sedan senaste förfrågningen
 - **Sluttid:**
Välj den agent som har varit ledig längst
2. **Kö** – en agent blir ledig (avslutar efterbehandlingen, avslutar en chatt, loggar in, avslutar paus) och inga förfrågningar i kö är bokade för denna agent, men det finns förfrågningar i minst två köer som agenten kan svara på:
 - **Standard:**
Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen av de agenter som kan svara. (Om SLA-överskott har konfigurerats får detta inverkan på allokeringen.)

- **Alternativ:**
Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen från kön/köerna som agenten har högst färdighetspoäng i.

Kontakta Puzzel support om du vill ändra algoritmen.

7.6.4 Reserverad/föredragen agent

Om du vill att en uppringare/chattare/person som har mejlat ska anslutas till samma agent som förra gången, kan Puzzel support konfigurera *Reserverad agent* för den valda kön. Två parametrar måste konfigureras:

- *Hur länge lagras info om vilken agent som ett besvarat kundsamtal/chattmeddelande/e-postmeddelande senast kopplades till ("Auto-lagra bokad agent" i x dagar). Som kund-ID här använder vi uppringarens nummer, chattarens ID (e-postadress) och e-postmeddelandet avsändare.*
- *Hur länge (x sekunder) ett inkommande samtal/chatt/e-postmeddelande ska **vänta endast på den reserverade agenten** (om det/den finns registrerat i "Auto-store"-tabellen). Efter x sekunder har förfrågningen den här agenten som föredragen och förfrågningen kan erbjudas andra agenter (när den är "först" i kön).*

För inkommande samtal och chattmeddelanden ändras agenten som är bokad för förfrågningen till *föredragen* om agenten är utloggad för närvarande eller om han/hon loggar ut under den reserverade tiden.

För inkommande e-postmeddelanden behåller agenten statusen reserverad under den angivna bokade tiden även om agenten är utloggad eller loggar ut.

Om du placerar e-post/e-uppgifter i kö med hjälp av Puzzels webbtjänster (Förfrågning/Lägg till) kan du tillhandahålla information om bokad agent och bokad tid för varje förfrågning om du vill.

Allokering av förfrågningar till en bokad agent

När en agent blir ledig och det finns ett **telefonsamtal/e-postmeddelande** i kö som är bokad för agenten kommer förfrågningen att skickas till agenten även om denne inte är inloggad i kön som den bokade förfrågningen är placerad i, och även om denna förfrågning inte är placerad först i kön. Om det finns en förfrågning i en **chattkö** (eller i sociala medier) som är bokad hos agenten, kommer förfrågningen att skickas till agenten bara om denne inloggad med en profil som innehåller medietypen chatt (eller

sociala medier). Om ingen förfrågning har bokats för denna agent, kommer agenten att få en förfrågning från en kö han kan svara i, enligt den valda allokeringsalgoritmen.

Alternativ hantering av förfrågningar med bokad agent (i e-postköer)

För e-post/e-uppgiftsköer är standardallokeringen för förfrågningar med en bokad agent inte alltid den "bästa" lösningen eftersom ett e-postmeddelande som har reserverats för en agent kanske inte är viktigare än andra e-postmeddelanden, chattar eller samtal i kö med (mycket) högre SLA-poäng.

För att anpassa standardbeteendet för förfrågningar med en bokad agent kan ett eller båda dessa alternativ väljas för en eller flera av dina (e-post)köer:

- Tilldela förfrågning reserverad till agent **endast om agenten är inloggad i den aktuella kön**
- Tilldela förfrågning reserverad för en agent **endast om förfrågningen är placerad "först" i kön**

Dessa alternativ kan även väljas för köer andra medietyper än e-post.

Om du vill börja använda ett eller båda dessa alternativ för en av dina köer, vänligen kontakta Puzzel support.

7.6.5 Max antal förfrågningar i kö

För att skydda Puzzel-plattformen och din Puzzel-lösning mot spam i form av "falska" beställningar av återuppringning via webben och spammejl som skickas till Puzzel-köer (i form av e-mejl eller via webbtjänsten RequestAdd), kontrollerar vi om kön är full innan vi lägger till ett nytt e-postmeddelande/en återuppringning som beställts via webben i kön.

Det maximala antalet förfrågningar som tillåts i e-postköer och i telefonköer för webb-återuppringningar kan ställas in av Puzzel per kö. Om inget sådant max-värde har angetts för en kö, tillåter vi max 1000 förfrågningar i en e-postkö och max 1000 webb-återuppringningar. Vänligen kontakta Puzzel support om du vill tillåta fler (eller färre) än 1000 e-postmeddelanden eller webb-återuppringningar i en kö, så att vi kan ange "korrekt" maxvärden för dina köer.

För inkommande samtal går det att definiera ett maximalt antal samtal i kö (per kö), och om maxvärdet definieras för en av dina köer, måste du även ange hur uppringare ska hanteras som dirigeras till kön och som avvisas/skickas till exit Fullt.

För chattköer är standardvärdet för maximalt antal förfrågningar i kö 30. Kontakta Puzzel support om du vill ange ett annat maxvärde än standardvärdet.

7.7 Dialler

7.7.1 Översikt

Med Dialler kan du utföra utgående kampanjer i Puzzel. En Puzzel Dialler-kampanj har en lista, som är länkad till en systemk^ö och den har sin egen konfiguration. Det kan finnas en eller flera Dialler-kampanjer i en Puzzel-lösning. Endast agenter som är inloggade med en profil som innehåller färdigheten för en kampanjs kö kommer att få samtal från den.

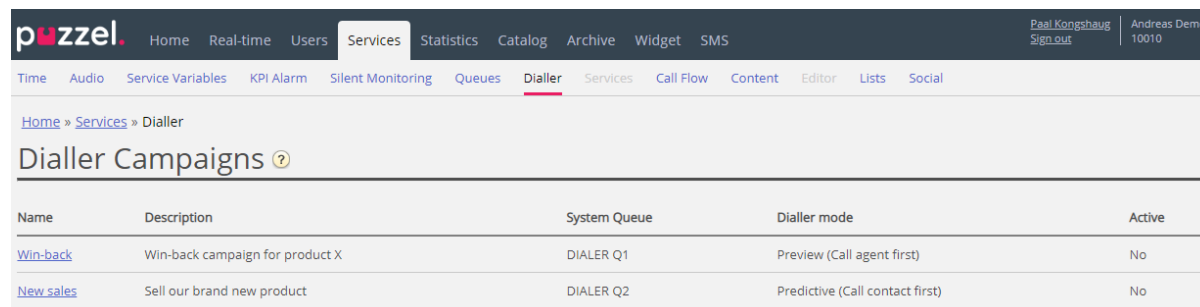
En Kampanj använder Förhandsgranskningsläget (ring agent först) eller det Prediktiva läget (ring kontakt först).

Dialler ringer telefonnumret till varje kontakt på Kampanjlistan. En fil med kontakter kan laddas upp via Administrationsportalens gränssnitt vid behov (t.ex. varje dag/varje vecka, månad eller ad-hoc) eller så kan du/ett system lägga upp en fil på Puzzels säkra FTP-server när du vill (Puzzel detekterar en ny fil och importerar den). När en ny fil importeras kan du välja om filens innehåll ska ERSÄTTA innehållet i den befintliga kampanjlistan eller om filens innehåll ska LÄGGAS TILL kampanjlistan. Dessutom kan du använda Diallers API (<https://api.puzzel.com/dialler/>) för att lägga till, redigera eller ta bort enskilda kontakter.

Information om den uppringda kontakten (t.ex. namn, ålder, adress, intressen) kan visas för agenten i ett popupfönster på skärmen (information från listan) och/eller i ett externt (CRM) system.

Agenten kan registrera resultatet av konversationen under fliken Ärenderegistrering i agentapplikationen, eller i CRM-systemet där kontaktinformationen visades.

På Framsidan för Dialler kan du se de definierade Dialler-kampanjerna:



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

Klicka på namnet på en kampanj i Dialler för att öppna sidan *Redigera Dialler-kampanj* för denna. På sidan Redigera Dialler-kampanj kan du se och redigera information om den valda kampanjen.

När alla inställningar har gjorts och filens innehåll har importerats till listan kan du ändra status för kampanjen till *Aktiverad*. Kontakter rings upp bara om tillräckligt många agenter är inloggade, och om kampanjen är aktiverad och inom det/de identifierade tidsintervallet/-intervallen. En del kontakter kommer att flyttas från listan till kön varje minut (enligt konfig) så att det finns kontakter att ringa i kön.

Home Page » Services » Dialler » New sales

Edit Campaign: New sales ?

Name*	Description
<input type="text" value="New sales"/>	<input type="text" value="Sell our brand new product"/>
System Queue	Access Number
<input type="text" value="DIALER Q2"/>	<input type="text" value="21492979"/>
Display number(s) to contact	Edit numbers
<input type="text" value="21498312,21498314"/>	<input type="button" value="+"/>

Campaign Status

Enabled
 Disabled

? ?
 ? ?

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

7.7.2 Dialler-lägen

De två huvudsakliga Dialler-lägena är *Förhandsgranskning (Ring agent först)* och *Prediktivt (Ring kontakt först)*. Om du vill ändra läget för en befintlig kampanj, vänligen kontakta Puzzel support.

7.7.2.1 Förhandsgranskning — Ring agent först

I det här läget rings agenten först och information om kontakten som rings upp visas i popupfönstret i Agentapplikationen och/eller i agentens CRM-system. När agenten har besvarat samtalet (t.ex. efter 15 sekunder) rings kontakten upp. Samtalet kanske besvaras, numret kan vara upptaget eller kontakten kanske inte svarar inom den angivna maximala ringtiden (eller agenten avslutar "inget svar" och lägger på luren när det ringer). Med det här läget är agenten förberedd och det förekommer inga "tysta samtal".

För att påskynda processen kan agenter slå på Auto-svar på sin Puzzel Softphone. Detta kallas ibland "forcerad förhandsgranskning".

7.7.2.2 Prediktivt — Ring kontakt först

Med det här läget rings kontakten upp först, och bara när en kontakt svarar rings en ledig agent upp och ansluts till den besvarade kontakten.

Prediktivt läge bör endast användas om agenterna använder Puzzel Softphone (agentapplikationen besvarar automatiskt samtal från Prediktiva Dialler-köer även om agenten inte har aktiverat Automatiskt svar). Om agentens telefon inte spelar upp ett autosvar direkt, kommer det prediktiva läget nästan bara att resultera i "tysta samtal", dvs. kontakterna svarar och lägger sedan på (eller kopplas från) eftersom ingen agent ansluts inom de första sekunderna.

I det prediktiva läget försöker Dialler att minimera tiden som agenterna är sysslolösa (väntetid för en besvarad kontakt) samtidigt som det försöker att hålla andelen tysta samtal under den angivna gränsen.

Om antalet inloggade agenter är färre än 10, kan tiden då agenterna är inaktiva vara lång, och andelen tysta samtal kan vara betydligt högre än det angivna målet såvida du inte har sänkt takten manuellt genom att ställa in *Anpassning av överuppringning* till -1 eller -2.

Dialler kommer att ringa en kontakt för varje agent som är ledig, och Dialler kommer dessutom att "**överringa**", dvs. ringa x fler kontakter än det finns agenter som är lediga för närvarande. Dialler överringar på grund av tiden som det tar innan ett samtal besvaras och eftersom många utgående samtal inte besvaras.

Dialler beräknar kontinuerligt det optimala överuppringningsvärdet baserat på antalet agenter som är inloggade (och som inte har status paus), och de senaste genomsnittsvärdena för svarsfrekvens, anslutningstid, agenternas behandlingstid och andel tysta samtal.

Om beräkningsresultatet för överuppringning är att Dialler ska ringa fler kontakter, kommer extra samtal att ställas in. Om beräkningsresultatet är att ringa färre, rings inte något nytt samtal när det första av samtalen som ansluts nu resulterar i svar/upptagetton/inget svar.

Exempel: Om 20 agenter är inloggade, två av dessa är lediga och Dialler har räknat med en överuppringning = 2, ska Dialler ringa 2 kontakter (för lediga agenter) + 2 (överuppringning) = 4 kontakter.

Beräkningen av överuppringning förutsätter att de agenter som är inloggade bara svarar i denna kö, så att agentprofil som innehåller färdigheten för en prediktivt (ring kontakt först) läge-kampanj endast får innehålla denna färdighet (och telefon).

7.7.2.3 Power-läge (ring kontakt först)

Om du inte vill använda Förhandsgranskningsläget (ring agent först) och du inte har minst 10 agenter som är inloggade på en kampanj, rekommenderar vi att du använder Prediktivt (ring kontakt först) och väljer inställningen **Automatisk justering = Nej** och **Fast överuppringning = 0**. Detta liknar Power-läget.

Med den här inställningen ringer Dialler 1 kontakt per ledig agent + det förinställda antalet **Fasta överuppringningar**.

Observera att även om **Fast överuppringning** är 0, kan det ringas tysta samtal eftersom en ledig agent kan klicka på **Paus**, starta ett utgående samtal eller ta emot ett konsultationssamtal/överfört samtal medan Dialler ringer en kontakt (eftersom agenten var ledig)! För att undvika tysta samtal ska agenterna klicka på **Paus** bara om de har status **Wrap-up** (inte när de har status **Ledig**).

7.7.2.4 Samtalsblandning

Om du vill att dina agenter ska ringa utgående samtal (eller chattar/e-postmeddelanden) när det inte finns några inkommande samtal i kö, rekommenderar vi att agenter använder en profil som innehåller en eller flera färdigheter för inkommande kö och färdigheten för en eller flera kampanjer i Förhandsgranskningsläge. De inkommande köerna måste ha en SLA >0 och kampanjköerna måste ha SLA =0 så att inkommande alltid prioriteras.

Inkludera inte en prediktiv/power mode-kö (ring kontakt först) i en profil tillsammans med inkommande färdigheter, eftersom detta kommer att resultera i tysta samtal.

7.7.3 Importguiden och Filformat

Klicka på knappen **Importguide** för att öppna fönstret där du kan ladda upp en ny csv-/txt-fil från din dator. Om den förhandsgranskade filen ser OK ut, klickar du på **Starta import**. Du kan välja mellan att **LÄGGA TILL** filinnehållet i det befintliga listinnehållet och **ERSÄTTA** det befintliga listinnehållet med innehållet i den här filen. **Ersätt** är systemstandard, men du kan spara **Lägg till** som din standard.

File Import Wizard ✕

Select a .csv/.txt file: Dialer list.txt

Delimiter: Preview rows: Encoding:

When importing this file: Replace existing list content with file content Save as default selection

Replace existing list content with file content
Add file's content to existing list

Start Importing

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	blerg_h_1	1001			12:00	16:00
26100001	Martin	lastname 2	f	78	b	Oslo	produkt z	blerg_h_2	1002	2017-10-01		16:00	21:30
26100002	Truls	lastname 3	m	22	a	Oslo	produkt y	blerg_h_3	1003		2017-11-01	12:00	
26100003	Nina	lastname 4	f	35	a	Hamar	produkt x	blerg_h_4	1004	2017-10-01	2017-11-01		16:00
26100004	Jan	lastname 5	m	46	c	Bergen	produkt x	blerg_h_5	1005				

Kontaktens *phone_num* är standardfältet för **Nyckel**, men du kan välja att använda *external_id* som Nyckel istället. Om en **Unik nyckel** krävs eller inte, kan konfigureras (standard krävs inte).

1. Om Unik nyckel krävs och en uppladdad fil innehåller **dubbletter**, listas dessa och du får inte importera filen.
2. Om Unik nyckel krävs och du börjar importera en fil (utan dubletter) som ska läggas till det befintliga listinnehållet och filen innehåller en kontakt med en nyckel som redan finns i den befintliga Dialler-listan, avbryts/backas importen och dubletterna listas.
3. Om Unik nyckel **INTE** krävs och en uppladdad fil innehåller **dubbletter**, visas en varning (dubletterna visas) och du kan importera filen med dubletterna.
4. Om Unik nyckel **INTE** krävs och du börjar importera en fil (utan dubletter) som ska läggas till det befintliga listinnehållet och filen innehåller en kontakt med en nyckel som redan finns i Dialler-listan (en dublett), visas ingen varning och filen importeras (eftersom du inte behöver ange en unik nyckel).

Om en kontakts *phone_num* är tomt eller innehåller bokstäver, parenteser eller mellanslag, listas denna kontakt som "ogiltigt telefonnummer" i importguiden. Om du klickar på *Starta import* importeras inte kontakter med ogiltigt telefonnummer.

Telefonnummervalideringen används inte när filer importeras via FTP.

- **Avgränsare:** Om en csv-/txt-fil importeras och rubrikraden får en röd ruta runt sig när Avgränsare = auto, försök att byta avgränsare till ; (semikolon) eller , (kommatecken).
- **Kodning:** Om filen har UTF8-kodning bör all text visas korrekt (med kodning = (auto)). Om filen inte har UTF-8-kodning kan du välja ANSI Latin för en lista på norska/danska/svenska (pga. æ/ø/å and ö/ä/å) och kyrilliska (bulgariska) för en bulgarisk lista.

Filformat för Dialler-lista

- **.csv eller .txt**-filer med kommatecken, semikolon eller tabb som avgränsare. Vi rekommenderar **UTF-8-kodning**. Om du använder Microsoft Excel för att spara listan som csv eller txt-fil, välj **CSV UTF-8 (*.csv)** som Typ.
- Om Puzzel skulle hämta filerna på Puzzels FTP-server, måste **filnamnet**, filändelsen och avgränsaren matcha de fördefinierade värdena under menyträdet Filimport via FTP. Kolumnrubrikerna i filen måste dessutom vara korrekta. Filer som har importerats med importguiden kan ha valfria namn.
- Den första raden (rubriken) måste innehålla kolumnnamnen: **phone_num** (obligatoriskt) och eventuellt **var1-var30** (så många som du behöver) och eventuellt **date_from**, **date_to**, **time_from**, **time_to** och/eller **external_id**. Kolumnerna kan vara i **valfri ordning**.
 - **phone_num** är det telefonnummer till kontakten som ska ringas upp.
 - De valfria kolumnerna **var1-var30** kan innehålla information om kontakterna, t.ex. namn, ålder, adress osv. och/eller en (del av en) URI. Innehållet i (en eller flera) variabelkolumner kan presenteras för agenten i popupfönstret i Puzzel, eller så kan en URI användas för "CRM pop" för att visa kontakten i ett popupfönster i ett externt system.
 - Om **external_id** definieras som nyckeln, krävs **external_id**
- Max. 10 000 poster i en fil som laddas upp manuellt till Administrationsportalen, och max 200 000 poster i en fil som hämtas ner från Puzzels FTP-server.
- Max 1024 tecken i värdena i kolumnerna **var1-var30**.

Fält	Beskrivning
phone_num	Kontaktens telefonnummer. Obligatoriskt . Inga mellanslag eller parenteser. Prefix 00 eller + och landskod krävs endast för utländska nummer*. Exempel: +443333000066, 00443333000066 och 03333000066 fungerar, men <i>inte</i> +44(0)3333000066.
var1-var10	Grundläggande variabler. Max 1024 tecken för varje. Valfritt.
var11-var30	Extra variabler. Max 1024 tecken för varje. Inget filtreringsstöd. Valfritt.
date_from	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd Tidigaste datum då kontakten ska ringas upp. Valfritt. **
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd Ring kontakt till (men inte inklusive) detta datum. Valfritt. **

time_from	hh:mm. Tidigaste tid på dygnet då kontakten kan ringas upp, lokal tid ***
time_to	hh:mm. Senaste tid på dygnet då kontakten kan ringas upp, lokal tid ***
external_id	Krävs endast om konfigurationen säger att Nyckel=external_id.

- * Utanför det definierade (huvud)landet för den här Puzzel-kundlösningen.
- ** Datumformatet används vid presentation av datum i förhandsgranskningslistan och detaljerad rapport är åååå-mm-dd
- *** Värdena för *time_from* och *time_to* antas vara i lokal tid, dvs. samma tidszon som den av Puzzel-kunden konfigurerade tidszonen. Observera att *time_to* är den senaste gången en kontakt ska placeras i kö, vilket innebär att en kontakt kan ringas upp några minuter efter *time_to* för kön om många kontakter har placerats i kö.

Fältnamnen är inte skiftlägeskänsliga.

Om du behöver ett unik telefonnummer på din lista, observera att om du har två kontakter med samma nationella telefonnummer (t.ex. 987654321), och ett av dem inkluderar landskoden (t.ex. 0047) men inte det andra, betraktas dessa båda nummer som unika.

7.7.3.1 Max liststorlek/automatisk radering av gamla kontakter

En kampanjlista kan innehålla max 400 000 kontakter. Om du använder *Lägg till* istället för *Ersätt* när du laddar upp nya filer, kan listan växa sig enorm om du aldrig tömmer den.

För att undvika att ha mycket gamla och icke-relevanta kontakter på listan kommer vi för listor som innehåller mer än 5 000 kontakter radera kontakter som

- importerades för mer än 365 dagar sedan, eller
- som är "klara" (besvarade eller uppringningsförsök har gjorts) för mer än 31 dagar sedan, eller
- som har ett *date_to* som är mer än 31 dagar gammalt

7.7.4 Förhandsgranskningslista, Sök och Inaktivera numret från listan

Klicka på *Förhandsgranska lista* för att visa listinnehållet. Endast de första 100 kontakterna visas initialt. Observera att filter kan ha definierats och därmed begränsar vad du ser, men du kan avmarkera *Använd definierat/definierade filter* om du vill visa/söka i hela listan och inte bara i det filtrerade innehållet.

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 söka efter kontakter genom att skriva in text eller ett telefonnummer och du kan använda * som ett jokertecken. Exempel på sökningar:

- hans* visar alla poster som börjar med hans
- *123 visar alla poster som avslutas med 123
- 12345678 visar alla poster som matchar 12345678

Om du vill exkludera en kontakt från den aktiva listan så att Dialler inte ringer kontaktens nummer (igen), markerar du bara rutan *Inaktivera* i högerkolumnen för denna kontakt.

7.7.5 Allmänna inställningar

▼ 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 Dialler mode

▶ FTP File Import ?

▶ Agent Feedback ?

- **Tidsintervall/Begränsning av datum:** Definiera minst en tidsperiod och valfritt *Från* och *Till*-datum för kampanjen. Endast ombokade samtal kommer att göras utanför den/de definierade tidsperioden/-perioderna. Om du definierar mer än en tidsperiod, får de inte överlappa. Om *Max antal samtal per kontakt* är >1 och du har definierat 2 eller fler perioder, kommer Dialler att ringa upp kontakter i den första perioden och de kontakter som inte svarade rings upp i nästa period. Exempel: Med *Period 1* inställt på 09:00-15:59 och *Period 2* inställt på 16:00-20:59, och *Max. antal samtal per kontakt* inställt på 3, kommer det första samtalet till ett nummer att göras under *Period 1*, och de nummer som (inte blev uppringda eller) inte svarade i *Period 1* kommer att ringas upp i *Period 2*, och de

nummer som (inte blev uppringda) eller inte svarade i Period 2 rings upp i Period 1 nästa dag.

- **Aktivera ombokade samtal "till mig själv" när kampanjen är inaktiverad:** Om en agent beställer ombokning "till mig själv" och kampanjen är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet att utföras endast om detta alternativ är markerat och agenten blir ledig vid eller max "Minuter reserverat för denna agent" minuter senare.
- **Max antal samtal per kontakt:** Om ett samtal till en kontakt resulterar i ett fel, upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa kontakten igen senare (i nästa period om mer än 1 period har definierats), såvida detta inte var det senaste uppringningsförsöket. Om kontakten (eller kontaktens röstbrevlåda) svarar, kommer Dialler inte att ringa kontakten igen såvida inte agenten väljer "[Markera som obesvarat](#)" beställer [ombokning](#).
Om Prediktivt läge används och ett samtal till en kontakt resulterar i ett tyst samtal, kommer Dialler inte att ringa denna kontakt igen, om inte ""Efter tyst samtal, ring upp kontakten igen med agenten på linjen" har aktiverats.
- **Minsta antal minuter mellan försöken:** Om ett samtal till ett nummer på listan resulterar i ett fel, upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa detta nummer igen (om det återstår försök), men Dialler måste vänta i minst x minuter tills nästa samtal.
- **Max antal kontakter i kö:** Listan kan innehålla många nummer att ringa (kontakter). Varje minut placeras nya kontakter i kö från listan så att antalet kontakter i kö motsvarar det antal som har lagts in. För en kö med Förhandsgranskningsläge bör du använda ett värde som är 2-3 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade. För en Prediktivt läge-kö rekommenderar vi ett värde som är minst 4 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade.
- **Dialler-läge:**
 - Standard är **Förhandsgranskning**: ring agenten först och därefter numret till kontakten.
 - Om **Prediktivt** läge har valts ringer kön kontakterna först, och när en kontakt har svarat kommer kön att ringa en ledig agent. Kontakta Puzzel support om du vill ändra det befintliga Dialler-läget för en kampanj.
Observera att det **Prediktiva läget**:
 - kräver > 10 agenter för att ge låg andel tysta samtal!

- kräver Puzzel Softphone eller en extern agenttelefon som ger omedelbart auto-svar för att undvika många tysta samtal.

Parametrar används endast för Prediktivt (ring agent först):

- **Mål för andel Tysta samtal:** Definiera andelen Tysta samtal här. Standard 3 % (tillåtet intervall 0-10 %). Andel Tysta samtal = antal tysta samtal / (antal tysta samtal + antal besvarade samtal). Den prediktiva Diallern försöker att minimera tiden som agenterna är inaktiva från det att de avslutar efterbehandlingen av ett samtal och besvarar ett nytt samtal, samtidigt som den försöker hålla andelen Tysta samtal strax under det definierade målet. Observera att med färre än 10 agenter kommer andelen tysta samtal att vara betydligt högre än målet såvida inte du har sänkt tempot manuellt!
- **Max ringtid:** Hur länge Dialler i Prediktivt läge ska vänta på ett svar för ett utgående samtal till en kontakt innan luren läggs på. Standard är 28 sekunder eftersom flera telefoner vidarekopplas till röstbrevlådan efter 30 sekunder. Bör inte ställas in på mindre än 19 sekunder eftersom det kommer att resultera i många obesvarade samtal.
- **Minsta antal agenter att köra:** För att använda Prediktivt läge bör du ha minst 10 agenter inloggade (som inte heller får ha status paus). Ju fler agenter som är inloggade (och ju kortare ATH;n är), desto bättre fungerar Prediktivt läge. Med färre agenter inloggade kan andelen tysta samtal bli mycket hög och/eller agenternas inaktiva tid kan bli mycket lång. Om du aktiverar en kampanj och antalet inloggade agenter är mindre än det definierade Minsta antal agenter, kommer Dialler inte att börja ringa kontakter. Om agenter loggar ut eller klickar på

paus under en kampanj så att antalet agenter blir lägre än den definierade gränsen, kommer Dialler att sluta ringa upp kontakter!

- **Överge om agent inte svarar inom sek:** Hur länge Dialler ska vänta på att en ledig agent allokeras efter att kontakten har svarat, innan Puzzel ska (spela upp ett meddelande och) koppla från samtalet. Rekommenderat värde är 3 sekunder. Om ingen agent allokeras inom x sek, kontakten (hör meddelandet och) kopplas från. Detta kategoriseras som ett "tyst samtal". Med ett värde som är större än 4 sek kan Dialler inte förhindra att det blir många tysta samtal. Observera att från det att en ledig agent allokeras tills samtalet till agenten kopplas till den besvarade kontakten tar det vanligtvis ~1 sekund förutsatt att Puzzel Softphone används. Om kontakten lägger på luren efter att en agent har allokerats men innan agenten har kopplats fram, kommer detta att resultera i ett "tyst samtal". Om du vill att ett meddelande ska spelas upp för kontakten om ingen agent är ledig (inom x sekunder), be Puzzel att konfigurera detta.
- **Justera automatiskt:** Om *Ja* (standard) kommer Diallern automatiskt att justera antalet överuppringningar baserat på hur många agenter som är inloggade för närvarande samt färsk statistik över genomsnittlig svarsfrekvens, anslutningstid, behandlingstid och andel tysta samtal. Om detta är inställt på *Nej*, kommer Diallern att använda värdet under *Fast överuppringning* – det är detta som är "**Power-läget**".

Parameters for Predictive mode (Call contact first)

Target silent call rate (%) 3.0	Max. ringing time 28	Min. agents to run 10	Abandon if no agent within sec 2.0
Auto-adjust No	Fixed overdial 0	Overdial adjustment 0	

- **Initial överuppringning:** Standardvärde 0. Det ursprungliga överuppringningsvärdet som ska användas i början av en kampanj när automatisk justering=Ja. Efter ett kort tag kommer Diallern att använda ett beräknat överuppringningsvärde, som kommer att variera över tid.
 - När *Automatisk justering=Nej*, ändras etiketten från *Ursprunglig överuppringning* till *Fast överuppringning*, och det definierade värdet (vanligtvis 0) används alltid. Se [Power-läget](#).
- **Justering av överuppringning:** Standardvärde 0. Om du vill att Diallern ska ringa färre/ fler kontakter än det beräknade överuppringningsvärdet (när Automatisk justering=Ja), kan du ange ett positivt eller negativt nummer här. Exempel: Med Justering av överuppringning = -1, kommer Diallern att ringa 1 kontakt mindre än

vad den beräknar som korrekt överuppringning.

(När *Justera automatiskt* = Nej, används inte värdet *Överuppringningsjustering*).

- **Efter ett tyst samtal, ring upp kontakten igen med agenten på linjen:**
Standardbeteendet är att kontakten inte ringer upp igen efter ett tyst samtal. Om du markerar detta alternativ, kommer Puzzel snarast möjligt att ett tyst samtal har ringts att ringa upp kontakten igen, men den här gången kommer Dialler att ringa en agent först. Om denna "återuppringning vid tyst samtal" till kontakten inte besvaras, kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen.
- **Popupfönster till agent för återuppringning tyst samtal:** Om du slår på "återuppringning tyst samtal" kommer agenten som tar emot samtalet att få den text som definieras här, t.ex. "Kontakten upplevde ett tyst samtal" i popupfönstret variabel `reschedule_comment`.

7.7.6 Filimport via FTP

Om du vill ladda upp filer som ska användas av Diallern till Puzzels FTP-server (med hjälp av FTP via SSH), t.ex. en gång i veckan, ber vi dig att kontakta Puzzel support för att få ett FTP-användarkonto. Du måste dessutom konfigurera ett antal parametrar:

General Settings ?

Ftp Import ?

Enable File name

Delimiter: ; (semicolon) ▾

When importing a new file
Replace existing list content with file content ▾

Agent Feedback ?

- **Importera fil från FTP-server:** Måste vara markerad om Dialler ska leta efter och ladda upp filer från Puzzels FTP-server
- **Filnamn:** Definiera filnamnet som du vill använda (t.ex. `dialler-Q1-list.csv`)
- **Avgränsare:** Välj rätt avgränsare.
- **Lägg till eller ersätt:** Välj metod som ska användas för att behandla en ny importerad fil.

Om *Aktivera* är markerat, letar Puzzel efter filer en gång i minuten i "Dialler"-mappen på FTP-servern. Om Puzzel hittar en ny fil med rätt filnamn på FTP-servern, importeras filen och filens innehåll ersätter det befintliga listinnehållet i Puzzel eller lägger till innehållet. Observera att nya filer som hittas på FTPn importeras även om Kampanj är aktiverat. Filen raderas då automatiskt från ftp-mappen och i *Importhistoriken* kan du se en ny rad som visar filens namn, datum/tid och antal rader som har importerats.

7.7.7 Feedback från agenten

7.7.7.1 Konfiguration

▼ Agent Feedback ?

Allow agent feedback <input type="text" value="Yes"/>	Category used for agent feedback <input type="text" value="Campaign"/>	Call same agent when rescheduled <input type="text" value="Yes"/>	Minutes reserved to same agent <input type="text" value="20"/>
--	---	--	---

Om agenter ska kunna ge feedback (välj ett ämne för Ärenderegistrering (ibland kallat "samtalsutfall") och/eller *Ombokning* och *Markera som obesvarat*) i agentapplikationen, *Tillåt Agentfeedback* måste vara inställt på *Ja* och du bör välja/ändra värden för:

- **Kategori som använd för feedback från agenten:** Om du vill att agenter ska ha ett antal "samtalsutfall" att välja mellan, måste du definiera en Ärenderegistreringskategori med Ämnen (under [Användare - Ärenderegistrering](#)) och definiera den som *Reserverad för Dialler* och sedan välja den här.
 - Typiska resultat (Ämnen för ärenderegistrering) för Dialler-samtal är:
 - *Intresserad*
 - *Inte intresserad*
 - *Röstbrevlåda*
 - *Fel nummer/person*
 - *Inget svar**
- * Behövs inte om du bara använder Prediktiv (ring kontakten först) eftersom agenterna inte rings upp om kontakten inte svarar. Rekommenderas för läget Förhandsgranskning (ring agenten först).
- **Ring samma agent vid ombokning:** Om agenten vill beställa en ombokning efter att ha varit ansluten till kontakten (=ring upp kontakten senare), kan agenten välja en ombokningstid och välja om det ombokade samtalet ska skickas till honom/henne eller valfri agent. Valet här (Ja/Nej) är bara standardvärdet i Agentapplikationen, men agenten kan ange ett annat värde (till mig/till valfri agent) för enstaka samtal vid behov. Observera att om en agent beställer ombokning av ett samtal från en kampanj i *Prediktivt läge (ring kontakt först)*, kommer Puzzel att ringa agenten först vid tidpunkten som lagts in för det ombokade samtalet, och när agenten svarar blir kontakten uppringd.
- **Minuter bokade för samma agent:** Om en ombokning är registrerad på "mig", och den bokade agenten är inloggad men inte ledig vid tidpunkten för ombokningen, reserveras kontakten för den här agenten under x minuter. Efter x minuter skickas kontakten till valfri agent i kön.

7.7.7.2 Markera som obesvarat (för telefonsvarare)

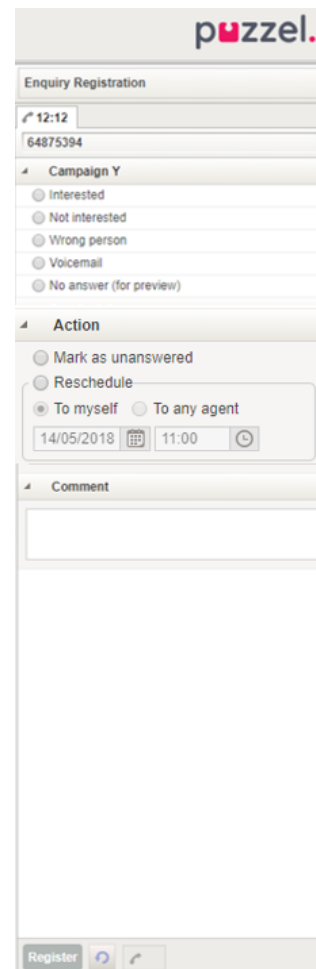
Om ett samtal till en kontakts nummer besvaras av dennes telefonsvarare/röstbrevlåda (förhandsgranskningsläge eller prediktivt läge), kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen förrän agenten väljer *Markera som obesvarat* eller gör en ombokning.

När agenten kommer till en telefonsvarare rekommenderar vi att man lägger på och väljer ett ämne (t.ex. "Röstbrevlåda") och "Markera som obesvarat".

Om samtalet till kontaktens nummer besvaras av "fel" person (till exempel make/maka eller barn), kan agenten välja att t.ex. "Fel person" (eller något ämne) och "Markera som obesvarat", eller boka om.

Om agenten väljer "Markera som obesvarat", kommer kontaktens status i Dialler-listan att ändras från *besvarat* till *obesvarat* så att kontakten kan ringas upp igen (ref. *Minsta antal minuter mellan försöken*) om detta inte var det sista försöket för den här kontakten (ref. *Max antal samtal per kontakt*).

Observera att ett besvarat samtal "Markerat som obesvarat" kommer att rapporteras som obesvarat i realtidsvyn (Wallboard/Kö-översikt/Ticker), i statistikrapporter över historik och i rådata.



7.7.7.3 Gör en ombokning om kontakten vill bli uppringd senare

Om ett samtal till en kontakt besvaras, kan den anslutna agenten beställa ombokning "Till mig" vid en tidpunkt som passar.

Om kontakten insisterar på att bli uppringd igen vid ett datum/en tidpunkt då han vet att han inte jobbar, eller om en annan agent kan/bör hantera denna kontakt, kan agenten boka om "Till valfri agent", vilket innebär att den första agent som blir ledig direkt efter ombokningen är den som får samtalet.

Samtalsräknare och räknare för Totalt antal samtal

Om ombokning har beställts, nollställs räknaren för denna kontakt. Om samtalsräknaren visas i ett popupfönster hos agenten, kommer värdet att vara 1 när agenten rings upp första gången för ett ombokat samtal. Räknaren för Totalt antal samtal, som räknar antal

samtal till en kontakt, kan visas i ett popupfönster för agenter utöver eller istället för samtalsräknaren. Värdena i popupfönster som visas för agenten för *Samtal* och *Totalt antal samtal* kan t.ex. vara 2 och 2 (för det andra samtalet när det första samtalet inte besvarades) eller 1 och 3 (om det första samtalet inte besvarades och det andra samtalet besvarades och bokades om)

Om en agent bokar om ett Dialler-samtal "Till mig" får denna agent statusen "bokad agent". Om den bokade agenten är utloggad vid tidpunkten för det ombokade samtalet, skickas samtalet till en annan agent för den relevanta Dialler-kampanjen. Om den bokade agenten är inloggad men inte Ledig vid tidpunkten för det ombokade samtalet, väntar samtalet för den bokade agenten det antal minuter som har angetts som "Minuter reserverade för samma agent", t.ex. 20. Efter reservationstiden, eller om agenten loggar ut innan reservationstiden har gått, skickas samtalet till en annan agent i kön.

Om en agent besvarar ett ombokat samtal och samtalet till kontakten inte besvaras, kommer den bokade agenten (i förekommande fall) och kontakten automatiskt att ringas upp inom kort om *Max antal samtal per kontakt* >1, och agenten bör därför inte registrera en ny ombokning.

Vad händer om en kampanj inaktiveras efter att agenten bokat om men före den ombokade tiden?

Om en agent vid t.ex. kl. 12:00 samtidigt som han/hon talar med en kontakt beställer ett ombokat samtal till exempelvis kl. 18:00 nästa dag, rings det ombokade samtalet endast om kampanjen är aktiverad vid den angivna ombokningstiden (och agenten/agenterna är inloggad(e)), om inte "Aktivera ombokade samtal 'till mig' när kampanjen är inaktiverad" är påslagen. Men om kampanjlistan tas bort eller ersätts eller om kontakten är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet inte att utföras.

Observera att ett om samtal utan bokad agent ("till valfri agent") endast kommer att utföras vid den schemalagda tidpunkten om den relevanta kampanjen är aktiv och minst en agent är inloggad.

Ombokning, kampanjens öppettider och kontaktens time_from och time_to

Det ombokade samtalet görs om den nya tidpunkten ligger utanför det/de definierade tidsintervallet/tidsintervallen för kampanjen eller utanför kontakten definierade *time_from* och *time_to*, om kampanjen är aktiverad eller om "Aktivera ombokade samtal 'till mig själv' när en kampanj är inaktiverad" är påslagen.

Om en agent beställer ombokning och ingen agent är inloggad och ledig inom de närmaste **72 timmarna** efter den definierade ombokningstiden, kommer kontakten inte att ringas upp.

7.7.7.4 Obesvarade samtal med förhandsvisning bör inte bokas om!

I Förhandsgranskningsläget kan det hända att agenter ringer kontakter som inte svarar, men **agenterna ska inte boka om obesvarade samtal eftersom Dialler kommer att ringa upp kontakten igen senare om inte samtliga av de uppringningsförsök som lagts in har gjorts.**

Eftersom agenten har en flik för Ärenderegistrering öppen för kontakten som inte svarade, rekommenderar vi att agenten väljer ämnet "Inget svar" istället för att bara stänga fliken Ärenderegistrering utan att välja ett ämne. Den främsta anledningen till att det är enklare för agenter att komma ihåg att "alltid göra en ärenderegistrering" och dessutom, om "**Tvingande ärenderegistrering**" används, måste agenter ha ett ämne som de kan använda i detta inget svar-scenario för att kunna klicka på Ledig när de har status Wrap-up.

7.7.8 Variabler som är gemensamma för listan

Här kan vi definiera en eller fler variabler med innehåll som kan visas för agenten när denne tar emot ett samtal från denna kampanj. Detta är variabler per kampanj, inte per uppringd kontakt. Om agenter ibland använder profiler som innehåller mer än en Dialler-kampanjkö, kan variablerna användas så att agenterna får viss information om den relevanta Dialler-kampanjen när de tar emot ett samtal.

7.7.9 Kolumner/variabler i Importfil och lista

Kolumnerna som ska användas i filen och i listan anges här:

- **Antal variabelkolumner i listan:** Standardvärde 10, max 30. Antalet kolumner som väljs påverkar hur många variabelkolumner som visas här, i listrutan *Fält* under *Sortera* och *Filter* och vad som visas vid en förhandsgranskning av listan.
- **Nyckelfält:** Standard är *phone_no*. Om värdet är inställt på *external_id* måste alla kontakter ha en *external_id*.
- **Unik nyckel krävs:** Standardantal. Om värdet är inställt på Ja, måste ett unikt värde anges i nyckelfältet för alla kontakter på listan.

De variabelkolumner som används (var1-varN) kan ges beskrivande namn. De definierade namnen kommer att vara variabelnamn i Puzzel och variablerna lan

användas i agentens screenpop. Puzzel support definierar namnen som kunden vill använda för var1-var30.

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

Du behöver inte konfigurera om du vill använda date_from, date_to (tidigaste/senaste uppringningsdatum), time_from och/eller time_to (tidigaste/senaste uppringningstid) per kontakt på listan.

7.7.10 Filtrera/Sortera (I vilken ordning rings kontakterna upp?)

I den här delen kan du sortera och filtrera listan. Sortering/filtrering påverkar vilka kontakter som rings upp och i vilken ordning.

När en fil med kontakter importeras får varje kontakt en internal_id i Puzzel-listan (t.ex. 1-1000). Om du lägger till en ny fil i listan kommer de nya kontakterna i denna att tilldelas internal_ids som har högre nummer än de befintliga (t.ex. 1001-1499).

Om du vill, kan du definiera 1, 2 eller 3 **sorteringskriterier** för kampanjlistan. Exempel: Kriterie 1 = var3, fallande, och kriterie 2 = var7, stigande.

Dialler-listan sorteras **först** baserat på de definierade kriterierna (om det finns några) och **därefter** baserat på internal_id i stigande ordning. Om du inte definierar några sorteringskriterier, kommer kontakterna i listan att ha samma ordning som när de importerades (äldst = lägst internal_id) först).

När Diallern **varje minut** lägger till fler kontakter i kön med kontakter som ska ringas upp, används följande urvalsordning:

- kontakter med en definierad **ombokningstid** nu (i förekommande fall)
- kontakter (inget svar med fler försök kvar) som är de första enligt sorteringen
 - Kontakter med date_from, date_to, time_from eller time_to som innebär att Dialler inte ska ringa dem nu är inte markerade

Det betyder att om *Max antal samtal per kontakt* är >1 och *Min. minuter mellan nya försök* t.ex. är 60, kommer en kontakt som inte besvarade ett samtal för minst 60 minuter sedan (och där det fortfarande återstår uppringningsförsök) att väljas ut för att bli uppringd framför en kontakt som ännu inte har blivit uppringd.

Om du inte vill att alla kontakter på listan ska vara tillgängliga för Dialler, kan du lägga till ett eller flera **filter**. Klicka på *Lägg till filter* och lägg till ett filter för att inkludera eller exkludera några av numren i listan. Endast de första 10 variablerna kan användas för Filtrering. Uttrycket som används kan vara ett enda värde som Man eller m, eller strängar med jokertecken som *12 (slutar med 12) eller 12* (börjar med 12). Så här ser det ut efter att ett filter har lagts till:

The screenshot shows a 'Filter/Sort' interface. It has three sorting criteria, each with a 'Field' dropdown (set to 'Select') and a 'Direction' dropdown (set to 'Ascending'). Below this is a 'Filtering' section with a 'Type' dropdown (set to 'Include'), a 'Field' dropdown (set to 'City'), and an 'Expression' text input (containing 'Oslo'). There is a 'Delete' button with a trash icon and an '+ Add Filter' button at the bottom left.

Klicka på *Förhandsgranska lista* för att visa resultatet av din sortering/filtrering och klicka på *Spara ändringar* om du vill att listan ska uppdateras baserat på sorteringen/filtreringen som du har gjort. Observera att ett filter påverkar antalet rader som visas när du väljer *Förhandsgranska lista*!

7.7.11 Importhistorik

Visar filer som har importerats till listan i Puzzels databas. Källan kommer att vara Puzzels Admin-portal 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

Om en fil inte importerades korrekt kan du klicka på *Misslyckades/avbruten* i statuskolumnen för att se ett detaljerat meddelande.

7.7.12 Återuppringningar tyst samtal kan aktiveras

För Prediktiv-kampanjer (ring kontakten först) kommer det att ringas ett antal tysta samtal.

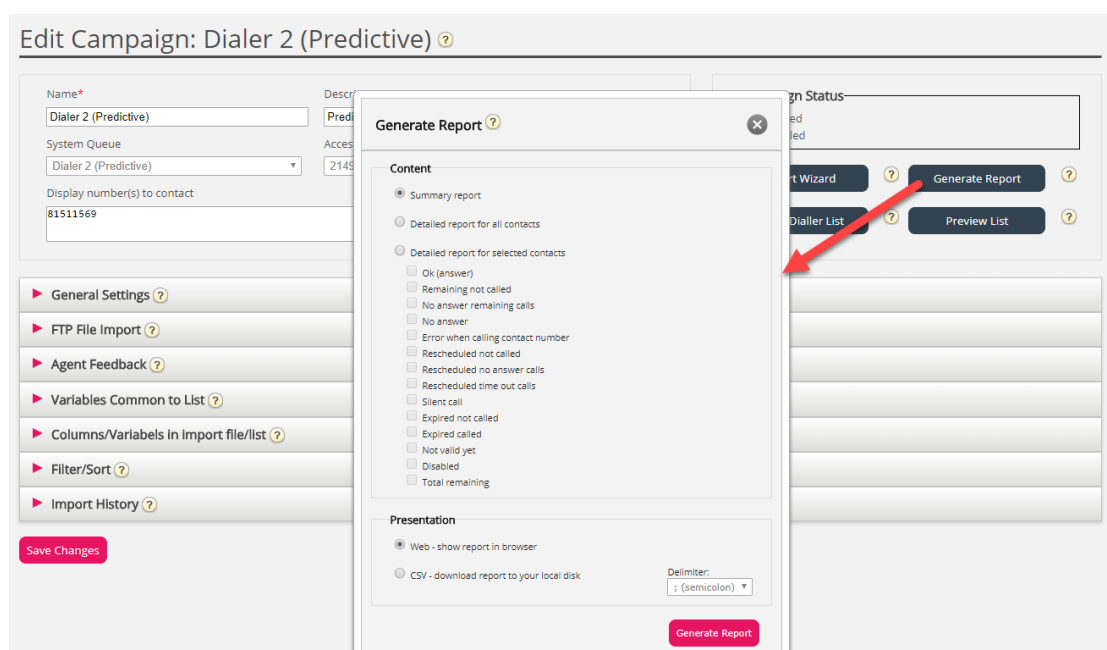
- kontakten svarar men ingen agent är tillgänglig inom x sekunder, så Puzzel (spelar upp ett meddelande och) kopplar från

7.7.13 Rapportering (baserat på listan)

Utöver alternativet Rapportering på Dialler-sidan, går det att se alla Dialler-samtal i Statistikrapporter, i Arkivet och under Rådata oberoende av de filuppladdningar som du gör.

Om du väljer att låta en ny fil ERSÄTTA innehållet i den befintliga listan eller om du vill ta bort listinnehållet, måste du generera Dialler-rapporten/-rapporterna som du behöver **innan** du laddar upp en ny fil eller tar bort listinnehållet, om du behöver Dialler-rapporten/-rapporterna.

Klicka på *Generera rapport* för att öppna fönstret där du väljer rapporttyp och innehåll.



Sammanfattande rapport

Sammanfattningsrapporten visar aktuell liststatus (Aktiverad/Inaktiverad), totalt antal kontakter i listan och **antal kontakter i var och en av dessa "kategorier"**:

#	Namn	Beskrivning/kommentar
1	OK (svar)	Svar som mottagits från kontakten och ingen ombokning har beställts.
2	Tyst samtal	Kontakter som svarade men som kopplades från eller lade på eftersom ingen agent kopplades in inom den angivna maxtiden.
3	Inget svar	Kontakter som Dialler har ringt alla försök utan att få svar, och inga fler uppringningsförsök kommer att göras.
4	Fel	Kontakter som Dialler har ringt alla försök till, och där en felsignal mottogs vid det senaste samtalet. Dessa kontakter ingår också i <i>Inget svar</i> .
5	Återstående rings ej	Kontakter som Dialler inte har ringt upp och som är giltiga, inte har gått ut eller inaktiverats.

#	Namn	Beskrivning/kommentar
6	Inget svar återstående	Kontakter som Dialler har ringt upp utan svar (timeout, upptagen och fel), men där minst ytterligare 1 försök att ringa upp kommer att göras (eftersom kontakten inte har löpt ut eller inaktiverats)
7	Ombokade har inte ringts upp	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men där Dialler ännu inte har ringt det ombokade samtalet (Ej inaktiverat).
8	Ombokade inget svar	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men där kontakten inte svarade på det ombokade samtalet (men minst ytterligare ett uppringningsförsök (eventuellt) kan komma att göras) (Inte inaktiverad)
9	Ombokad timeout	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men inga agenter var inloggade och lediga mellan den ombokade tiden och 72 timmar senare (samtalet rings därför inte).
10	Löpt ut rings upp	Kontakter som inte har ringts upp alls och där date_to är tidigare än nu
11	Löpt ut rings inte upp	Kontakter som har ringts upp utan svar med flera försök kvar, men där date_to är tidigare än nu.
12	Inte giltig ännu	Kontakter (ej uppringda) där date_from ännu inte har anlänt
13	Inaktiverad	Kontakter för vilka det finns kvar uppringningsförsök men som har inaktiverats.
14	Totalt återstående	Kontakter som kan ringas upp nu eller senare (=5+6+7+8+12)

Detaljerad rapport för alla kontakter /Detaljerad rapport Valda kontakter

Den detaljerade rapporten visar **en rad per kontakt**. De valbara kategorierna i *Detaljerad rapport för valda kontakter* är desamma som kategorierna i Sammanfattningsrapporten. **Kolumnerna** i de detaljerade rapporterna för alla/valda kontakter är:

Kolumn	Förklaring
Uppringt nummer	Telefonnumret som Dialler ringde ((<i>phone_num</i> från listan)
Samtal	Antal gånger som kontaktens telefonnummer har ringts upp (när rapporten genererades). Observera att <ul style="list-style-type: none"> - Om en återuppringning (återuppringning) beställs, nollställs samtalsräknaren. - Om "återuppringning tyst samtal" har konfigurerats, ställs räknaren in på [definierat max antal samtal minus 1] efter ett tyst samtal, för att säkerställa att vi endast gör 1 uppringningsförsök (med en agent på linjen) till kontakten efter ett tyst samtal.
Totalt antal samtal	Totalt antal samtal som har ringts till kontaktens telefonnummer (när rapporten beställdes).
Status	Samma statusar används som i Sammfattningsrapporten. (OK, Tyst samtal, Inget svar, Återstående rings ej osv.)

Kolumn	Förklaring
Status inställd tid	Tiden då samtalet fick nuvarande status i listan.
Återuppringningstid	Tiden som agenten har lagt in som <u>önskad Återuppringningstid (Callback)</u>
Kommentar till återuppringning	Kommentar från agenten som beställde ombokningen
Ring upp bokad agent igen	Om en ombokning har beställts och agenten väljer "Till mig" visas agentens namn här. Om återuppringning till "Valfri agent" har valts visas inget agentnamn.
Återuppringning satt till	Tidpunkten då agenten <u>registrerade</u> Ärenderegistreringen som innehöll en ombokningstid.
Feedback-kategori	Kategorin som det valda ämnet tillhör
Feedback-ämne	Ämnet som agenten har valt
Agent som gett feedbacken	Agenten som gav feedbacken (senast besvarade samtal)
Feedback-kommentar	Kommentar från agent (som inte beställde ombokningen).

Den detaljerade rapporten visar resultatet för det senaste samtalet som har gjorts till respektive kontakts nummer på listan (återuppringningstid/agent och Feedback-kategori/Ämnet som agenten valde).

Du kan välja att visa rapporten i webbläsaren eller generera en **csv**-fil som kan laddas ner.

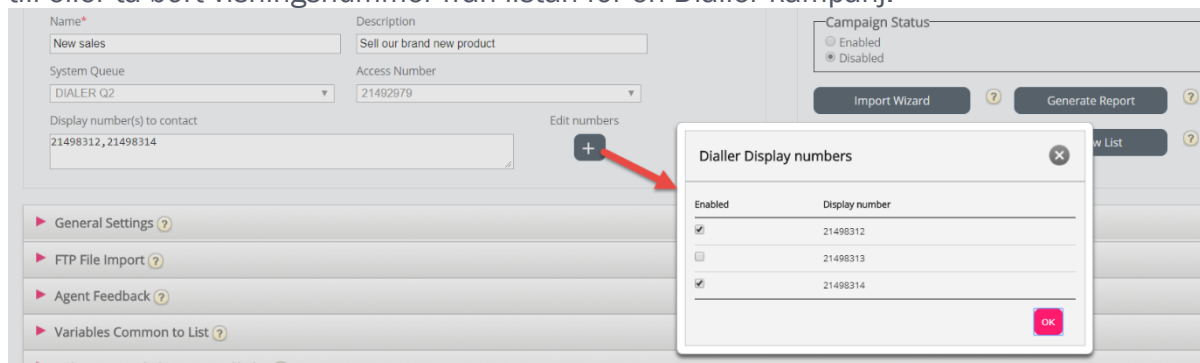
Om du väljer **Ladda ner CSV** för den detaljerade rapporten kan du välja mellan **Standardformat**, **Importfilformat** och **Utökad rapport**.

- **Importfilformatet** innehåller kolumnerna phone_num, var1-varN och external_id, date_from, date_to, time_from, time_to om de har värden (inte samtalsutfall eller agent-feedback), vilket gör att detta format är praktiskt om du vill generera en ny lista baserad på de kontakter där man inte fick något svar.
- Den **Utökade rapporten** innehåller alla kolumner från standardformatet (resultaten) och alla kolumner från Importfilformatet.

7.7.14 Visa nummer för Dialler-samtal

Om du inte vill att (det huvudsakliga) accessnumret för Puzzel-lösningen ska visas för kontakterna som Dialler ringer upp, kan Puzzel support konfigurera att ett specifikt nummer används som visningsnummer för varje uppringningskampanj. Om du vill använda flera olika visningsnummer vid uppringning av kontakter från en Dialler-kampanj, kan Puzzel support ta fram en lista med visningsnummer som Dialler väljer

från slumpmässigt. Ett specifikt visningsnummer kan användas för en eller flera Dialler-kampanjer. Om du vill ändra det fördefinierade visningsnumret, kan du aktivera/inaktivera nummer på listan. Vänligen kontakta Puzzel support om du vill lägga till eller ta bort visningsnummer från listan för en Dialler-kampanj.



En del kontakter som Dialler ringer upp kommer inte att svara, och en del av dessa kontakter kan välja att ringa tillbaka när de ser att de har ett "missat samtal" på sin telefon. Puzzel kan konfigurera hur samtal tillbaka till Diallers visningsnummer ska behandlas, t.ex. ett specialmeddelande/meny och dirigering av samtalet till en specifik kö.

7.7.15 Så startar och stoppar du en kampanj

När configurationen av hela kampanjen är klar:

1. Importera en fil med kontakter att ringa
2. Förhandsgranska listan för att kontrollera att numren och värdena i övriga kolumner är OK.
3. Vid behov, filtrera eller sortera listan (påverkar vad som köplaceras och i vilken ordning)
4. Bekräfta *Allmänna inställningar* och parametrar för *Feedback från agent*
5. Starta kampanjen genom att välja kampanjstatus Aktiverad.
6. Be agenterna att logga in med rätt profil.
7. Vi rekommenderar att du inaktiverar kampanjen varje kväll för att förhindra att kontakter rings upp om agenter glömmer bort att logga ut, och för att få mer begriplig statistik.

Om du vill ta bort en kontakt från listan över aktiva, välj *Förhandsgranska lista*, sök efter kontakten och markera "Inaktivera". Dialler ringer inte upp Inaktiverad kontakt (igen).

För att visa status/förlopp för kampanjen kan du klicka på *Generera rapport* på Dialler-sidan och välja en Sammanfattningsrapport. Du kan se trafiken hittills i dag och den här veckan för de olika Dialler-köerna på sidan Nutid - Ticker-köer.

För att avbryta en kampanj väljer du kampanjstatus *Inaktiverad* och klickar på *Spara ändringar*. Kontakterna (förfrågningar) som redan är köplacerade kommer automatiskt att tas bort från kön inom 1 minut.

Dialler-trafiken ingår i **Statistikrapporterna** Total översikt, Detaljer per kö (separat(a) kö(er) för Dialler), Detaljer per agent per kö och Dialler körappport.

7.7.16 Alternativ för tysta samtal, inkommande samtal och ej besvarade samtal

Alternativ som kräver specialkonfiguration av Puzzel:

1. **Meddelande vid tyst samtal till kontakt:** Om du vill spela upp ett meddelande till kontakter som svarar när ingen agent blir ledig inom x sek (i en kampanj i Prediktivt läge), måste detta konfigureras av Puzzel. Den använda ljudfilen visas och kan ändras i Ljudfilmsbiblioteket. Dialler-samtalet kopplas från efter att meddelandet har spelats upp.
2. **Förhindra nya utgående Dialler-samtal till ett nummer som Puzzel nyligen fått ett inkommande samtal från.** Det går att konfigurera att inkommande samtal kontrolleras mot en Dialler-kampanjs lista, och om numret finns med på listan kan numret automatiskt märkas som "Slutfört OK" i listan, så att Dialler inte ringer numret igen (från den här listan).
3. **Skicka SMS till nummer som inte besvarade Prediktiva Dialler-samtal.** Om detta görs, rekommenderar vi att det maximala antalet samtal per kontakt är inställt på 1.

Kontakta Puzzel support om du är intresserad av dessa alternativ.

7.7.17 Förhindra vidarekoppling till röstbrevlåda?

Puzzel försöker inte detektera om ett besvarat samtal har besvarats av en verklig person eller en telefonsvarare innan det besvarade samtalet kopplas till en agent. Den främsta orsaken är att sådana lösningar för detektering av telefonsvarare skapar en fördröjning när en agent kopplas in och vanligtvis resulterar i fler tysta samtal.

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

När en svarssignal tas emot från den uppringda kontaktens nummer i prediktivt läge kopplar Puzzel in en ledig agent. För granskningsläget är agenten redan på linjen, så när en svarssignal tas emot kopplas agenten fram till kontakten.

När en agent kopplas till en kontakts telefonsvarare rekommenderar vi att agenten lägger på och klickar på "Markera som obesvarat".

Puzzel kan försöka förhindra vidarekoppling till röstbrevlådan

Puzzel kan konfigurera att när du ringer en Diallyr-kontakts nummer så inkluderar vi "vidarekoppla ej" (även kallat "vidarekopplingsspärr") i uppkopplingsmeddelandet till kontaktens telekomoperatör.

Om en person har aktiverat Vidarekoppling till röstbrevlåda vid upptagen eller efter x sekunders ringningar och Puzzel har konfigurerat "dirigeringsinhibitor", **KANSKE mobiloperatören kommer att koppla från samtalet istället för att vidarekoppla det till röstbrevlådan.** Om det fungerar eller inte varierar mellan olika länder, mobiloperatörer, mobilabonnemang och typen av samtal som vidarekopplas.

Exempel på när det fungerar:

Diallers maximala ringtid är 29 sekunder och kontaktens mobiltelefon har konfigurerat Vidarekoppling till röstbrevlåda efter 25 sekunder vid upptagetton.

- Om kontakten inte besvarar samtalet från uppringaren inom 25 sekunder, kommer samtalet att avslutas istället för att besvaras av röstbrevlådan.
- Om det tutar upptaget när Diallyr ringer kontakten, kommer samtalet att avslutas istället för att vidarebefordras till röstbrevlådan.
- Om kontakten klickar på Nej/Neka när uppringarens samtal ringer på dennes mobil, kommer samtalet att avslutas istället för att vidarekopplas till och besvaras av röstbrevlådan.

Kontakta supporten på Puzzel om du vill att vi konfigurerar "vidarekopplingsspärr".

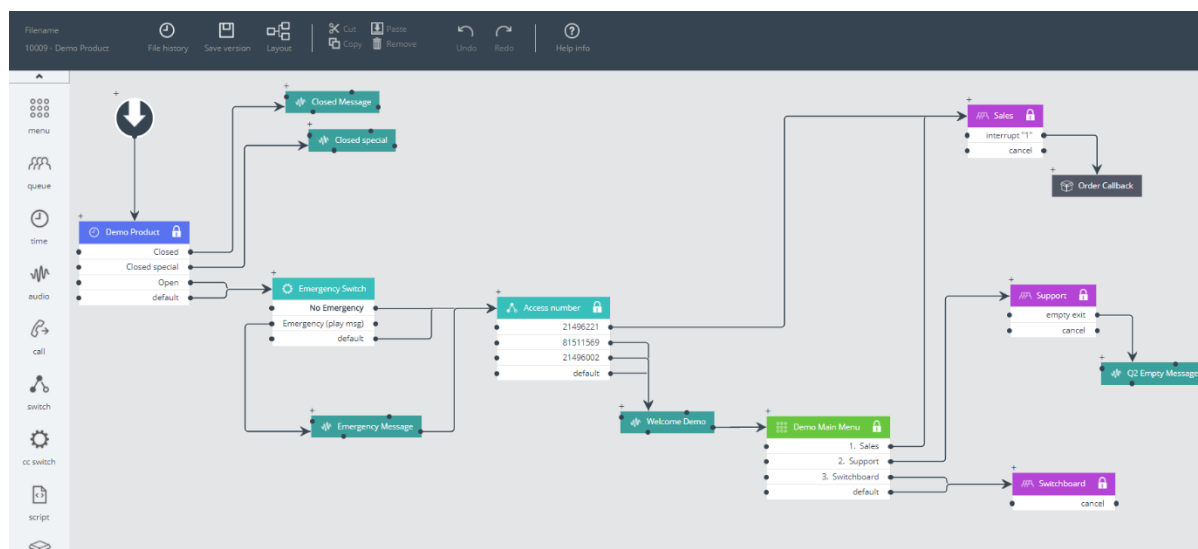
7.8 Verktyg för samtalsflöde

Den huvudsakliga webbläsaren för verktyget Call Flow är Chrome.

För relativt nya Puzzel-lösningar är det faktiska samtalsflödet utformat med hjälp av Verktyget för samtalsflöde. En Puzzel-kund som vanligtvis har en konfiguration för tjänsten Samtalsflöde, men som har två eller fler.

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

Om du klickar på en tjänstekonfiguration öppnas Verktyget samtalsflöde i ett nytt fönster i webbläsaren.



De olika tillgängliga modultyperna listas i vänstermarginalen. Modulerna kan dras (en i taget) till duken. Dubbelklicka på en modul för att öppna detaljfönstret för modulen, där du kan se och ange detaljerna för modulen.

För att ansluta två moduler, klicka på "Från"-modulens utgångspunkt (en svart punkt) och dra en linje till "Till"-modulens ingångspunkt (överst/vänster/höger).

Åtkomstnivåer i verktyget Samtalsflöde

- *Skrivskyddad*
- *Skriv/spara-åtkomst*
- *Installera*
- *Skriptning*

För att få åtkomst för att skriva eller installera måste du först delta i en utbildning och klara certifieringstestet. Kunder får vanligtvis inte åtkomst till skriptmodulen eftersom dessa moduler innehåller kod.

Versionshantering

- I menyn *Filhistorik* kan du välja mellan att *Ladda aktiv version*, *Ladda senaste versionen* och *Visa alla versioner*.
- I menyn *Spara version* kan du välja mellan att *Spara och aktivera*, *Spara utkast*, *Spara som* och *Aktivera*.

Så går du tillbaka till en tidigare version:

Klicka på *Filhistorik* och välj *Visa alla versioner*. I versionslistan väljer du en version och klickar på *Ladda* för att visa den. Klicka sedan på *Aktivera*.

Moduler

Modulnamn	Beskrivning
Start	Startpunkten. Puzzel definierar vanligtvis ett Initialt skript och/eller ett Slutligt skript (under Avancerat)
Tid	I en <i>Tids</i> modul definierar du exits som Öppet, Stängt, Stängt-jul osv. och samtalen dirigeras till rätt exit baserat på de definierade öppettiderna under <i>Tjänster – Tid</i> .
Ljud	Modulen <i>Ljud</i> spelar upp den valda ljudfilen för den som ringer. De faktiska ljudfilerna (som du kan välja mellan) hanterar du under <i>Tjänster – Ljud</i> .
Meny	Modulen <i>Meny</i> ger uppringaren ett antal alternativ, och dirigerar uppringaren till den exit som motsvarar den inmatade DTMF:en.
Input uppringande	Den här modulen är en slag menymodul för att få input från uppringaren. Inputen (t.ex. kundnummer, referensnummer, postnummer osv.) lagras i en variabel (definieras här) för användning senare i tjänsten.
Kö	I modulen <i>Kö</i> måste du definiera meddelandena/ljuden som ska spelas upp för de som ringer och som väntar i denna kö, och du kan definiera olika valfria exits såsom Full, Tom och Timeout. Modulen <i>Kö</i> ringer till en agent (åt den som ringer in), och när agenten svarar ansluts uppringaren och agenten.
Innehåll	Innehåller ett nytt samtalsflöde (child) inom (parent) samtalsflödet.
Återuppringning	Detta liknar innehållet. Denna modul öppnar ett nytt samtalsflöde där du kan definiera flödet för beställning av återuppringning.
Variabel	Med den här modulen kan du definiera en variabel och ge den ett värde, och variabeln kan användas på andra platser senare i tjänsten.

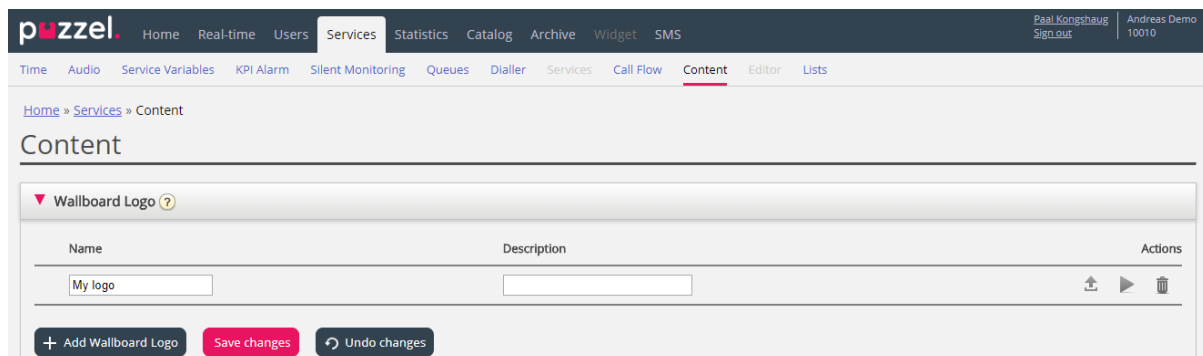
Modulnamn	Beskrivning
Script	I den här modulen kan Puzzel support eller expertanvändare skriva xml-kod för routing-funktionalitet som inte stöds i andra moduler (ännu).
Switch	Denna modul dirigerar samtalet till en exit baserat på det aktuella värdet för en variabel som definieras av användaren eller en systemvariabel, t.ex. "Numret för denna tjänst" (=accessnummer).
CC-switch	Den här modulen avser tjänstevariablerna som har definierats i Administrationsportalen på sidan Tjänster - Tjänstevariabler. Ett inkommande samtal väljer den utgång som motsvarar det aktuella värdet för variabeln.
Extern sökning	Här kan du definiera grunderna (URI användarnamn och lösenord), förfrågningen (parametrar) och svaret (svarsschema) för en extern sökning som Puzzel kan göra åt uppringaren.
Slinga	Den här modulen används för att upprepa en sekvens av moduler så många gånger du anger, eller tills ett visst villkor har uppfyllts. Detta är mycket praktiskt för kömeddelanden som behöver upprepas tills uppringaren kan anslutas till en ledig agent.
Om	En modul som avgör om ett uttryck är sant eller falskt, och dirigerar samtalet via motsvarande utgångar. Det grundläggande uttrycket är jämförelsen av två värden, antingen fasta eller variabler, använd <, = eller >. Erfarna användare som är bekanta med skriptsyntaxen kan skapa mer komplexa uttryck i fältet "anpassat uttryck".
anteckningar	En gul lapp med beskrivande text som du kan placera på olika ställen i samtalsflödet för att förklara saker
samtal	Samtalsmodulen ringer det definierade numret och, vid svar, ansluter uppringaren till det uppringda numret.

Ansvar för fel och support

Om du aktiverar en version som inte fungerar (alls eller inte som tänkt), och du behöver hjälp från Puzzel support, tänk på att vi eventuellt kommer att debitera dig för tiden vi har lagt ner om felet beror på grund av att konfigurationen du har gjort är "bristfällig".

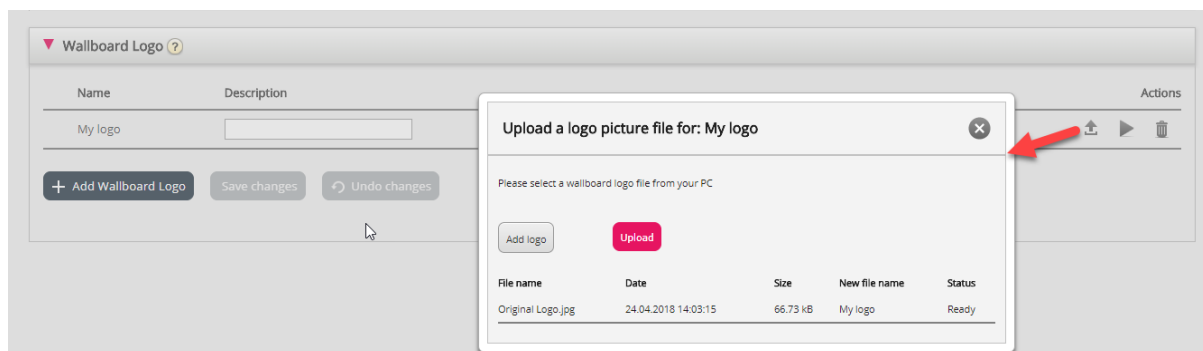
7.9 Innehåll

På den här sidan kan du ladda upp din(a) egen/egna Wallboard-logotypfil(er).



Klicka på *Lägg till Wallboard-logotyp*, definiera ett namn för den nya raden (detta visas i listrutan under visningsinställningarna i Wallboard) och eventuellt en Beskrivning och klicka på *Spara ändringar*.

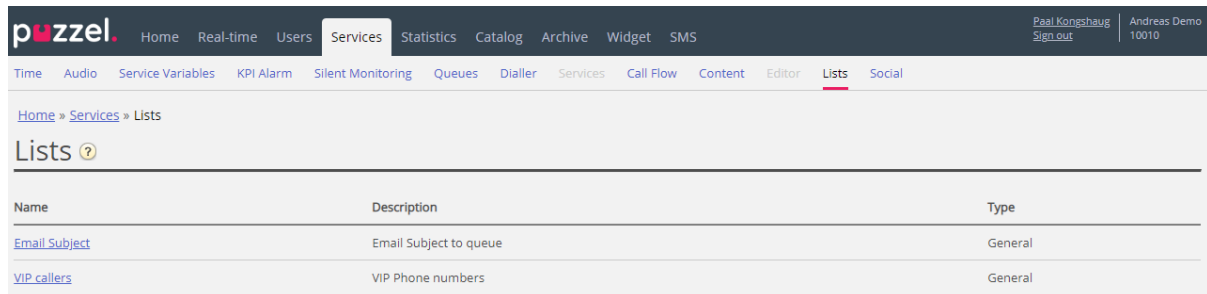
Klicka sedan på åtgärdsknappen uppladdning för att öppna fönstret Ladda upp. Klicka på *Lägg till logotyp*, välj rätt fil (png, jpg, bmp) från din dator, och när du ser filnamnet i fönstret, klicka på *Ladda upp*. Statusen ändras från Ledig till Klar efter en kort stund, och därefter kan du stänga fönstret.



För att se en uppladdad logotypfil, klicka på play-knappen. För att ladda upp en ny (ersättnings)fil för ett definierat logotypnamn, klicka på knappen Ladda upp och välj en ny fil.

7.10 Listor

På den här sidan kan du se listorna i din Puzzel-lösning. Observera att du kanske inte kan se alla dina listor eftersom Puzzel kan definiera en lista som "endast synlig för Puzzel".



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

Om du ser en lista på denna sida som du inte förstår eller visste användes i din Puzzel-lösning, gör INTE några ändringar i listan utan kontakta istället support för att fråga vad listan används för och gör den eventuellt endast synlig för Puzzel.

7.10.1 Grunderna i lista

Du kan ha en eller flera listor som används i din Puzzel-lösning.

- Grundläggande listor (*Allmän lista, Vit lista, Svart lista, Nod-lista* eller *Användarlista*)
- *Kombinerade* listor (som består av en eller flera grundläggande listor som utvärderas en och en i en förutbestämd ordning).

En lista innehåller kolumnen *Nyckel* och ett *Värde*.

Alla sökningar i listor har några saker gemensamt:

1. De importerar ett enda värde (inkommande Nyckel)
2. De matchar detta enda värde med de nycklar som har angetts för respektive rad i listan.
3. De returnerar ett enda true/false-påstående om en matchning görs (returvärde)
4. De returnerar ett enda utgående värde om en matchning gjordes, alltid en sträng med variabel längd. Observera att detta enda output-värde om du vill kan ha en mer komplex "struktur", exempelvis en xml-struktur. Storleken på output-värdet är för närvarande begränsat till 7000 bytes.

Så uppdaterar du innehållet i en lista

- Redigera listinnehållet i Administrationsportalen på sidan *Tjänster – Listor*
- Lägg till en ny fil med listinnehåll till Puzzels FTP-server. Om du gör detta kommer innehållet i den nya filen att ersätta innehållet i den befintliga listan.
- Låt Puzzel support uppdatera listan

Endast Puzzel kan lägga till nya listor och ta bort befintliga listor.

Om du klickar på ett listnamn, visas sidan *Redigera lista*.

Observera att listnamnet används som referens, så om du byter namn på en lista måste du ändra namnet på den/de plats(er) i tjänstens logik som använder denna lista.

Nyckeltypen är **Heltal** (endast siffror) eller **Tecken**.

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' page in the Puzzel interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The breadcrumb trail is 'Home » Services » Lists » Email Subject'. The main heading is 'Edit list: Email Subject'. The form contains the following fields:

- Name*: Email Subject
- Description: Email Subject to queue
- List type: General
- Key type: Characters

Below the form is a 'List View/Edit' section with a search bar and a table of records:

Key	Value	Delete
.*amount.*	q_mail_invoice	
.*bill.*	q_mail_invoice	
.*error.*	q_mail_support	
.*fault.*	q_mail_support	
.*help.*	q_mail_support	
.*invoice.*	q_mail_invoice	
.*support.*	q_mail_support	
.*technical.*	q_mail_support	
111	a	
123	c	

At the bottom of the table, there are buttons for '+ Add record', 'Save changes', and 'Undo changes'. A 'Save Changes' button is also located below the table.

På den här sidan kan du se och **redigera listans innehåll**. Du kan lägga till nya poster, ta bort befintliga poster och ändra innehållet i befintliga poster. Du måste klicka på **Spara ändringar** för att ändringarna ska lagras i databasen.

Sökning kontra Slagning i testlista för en viss nyckel:

- Du kan skriva in text i inmatningsfältet för Sök för att söka på och se poster som innehåller den angivna texten i kolumnen Nyckel eller Värde.

- Om du vill testa om listan fungerar som förväntat, klickar du på "Testa sökning i lista" för att öppna ett nytt inmatningsfönster. Här anger du en nyckel och klickar på Sök. Om en match hittas i kolumnen Nyckel, kommer Värdet för denna post att returneras.

7.10.2 Matchning, jokertecken och intervall

I en listsökning kommer vi att testa om det finns några poster i listan där den **inkommande Nyckeln** (t.ex. en uppringares telefonnummer, angivet DTMF eller Ämne i ett e-postmeddelande) matchar en Nyckel på en rad i listan. Om en matchning hittas, returneras värdet för den (första) matchande posten.

Den **inkommande Nyckeln** kan endast vara ett enda (konstant) element. Jokertecken eller intervall är inte tillåtna här.

Fältet **Nyckel** för en post i en lista kan vara ett **enskilt element** (konstant), ett **intervall**, eller ett enskilt element som innehåller ett eller flera **jokertecken**. Det är inte tillåtet att kombinera intervall och jokertecken inom en listrads nyckel.

Intervall i listans nyckelfält

Från-värdet och till-värdet skiljs åt av : (kolon)

Till-värdet ingår i intervallet. Exempel på nyckelintervall: 21000000 : 21999999

Jokertecken i nyckelfältet:

Matchningen av jokertecken liksom ersättningen (nästa kapitel) är baserad på syntax känd från Perl-baserade reguljära uttryck. Det finns dock ett antal begränsningar jämfört med den fullständiga "Perl-syntaxen". Detta är vad som stöds som en del av en nyckel:

- Representerar valfritt antal tecken: **.*** (dvs. en enda punkt följt av en asterisk)
- Representerar valfritt tecken: **.*** (dvs. en enda punkt)

Exempel:

Beskrivning	Nyckel
Matcha mot alla nummer som börjar med 47.	47.*
Matcha mot nummer som börjar med 47 och som innehåller totalt 10 siffror (dvs. 8 siffror efter 47)	47.....
Matcha valfritt nummer som börjar med 47 och slutar med 99. Mellan	47...*99

det inledande 47 och det avslutande 99 bör det finnas minst två tecken	
Matcha mot text som slutar med abc	.*abc
Matcha mot text som börjar med abc	abc.*
Matcha mot text som innehåller abc	.*abc.*

Avancerat:

Citat som behövs för jokertecknen:

Om en enkelpunkt ska vara en del av nyckeln och inte behandlas som ett jokertecken, måste du sätta ett omvänt snedstreck framför punkten. Detsamma gäller för asterisker om asterisken följer efter en enkelpunkt. En fristående asterisk (dvs. som inte är placerad precis efter punkten) förstås som en del av nyckeln utan omvänt snedstreck. Exempel på användning av citattecken:

Beskrivning	Nyckel
Skapa en nyckel som matchar en inkommande nyckel med det fasta värdet 47*1	47*1
Skapa en Nyckel som ska matcha en inkommande Nyckel som börjar med 47, då den bör ha ett tecken av varje typ, och i positionerna 5 och 6 bör vara *9 (urval från en sådan inkommande Nyckel är 473*9)	47.*9
Skapa en nyckel som matchar en inkommande nyckel med det fasta värdet 47.1	47\.1

Ersättning:

Ett returvärde (från matchning i sökningen) kan manipuleras så att den innehåller delar av (eller hela) den inkommande nyckeln. Så här gör du:

- Ett uttryck med jokertecken kan omges av parenteser och kan därmed utgöra en jokertecken-grupp.
- Det kan finnas mer än en jokertecken-grupp inom samma nyckel. Tecknen i en inkommande nyckel som matchar en viss jokertecken-grupp kan vara en del av det returnerade värdet.
- Platshållare (i det angivna returvärdet) för dessa jokertecken-grupper är \$1 för den första gruppen, \$2 för den andra, \$3 för den tredje osv.

Exempel:

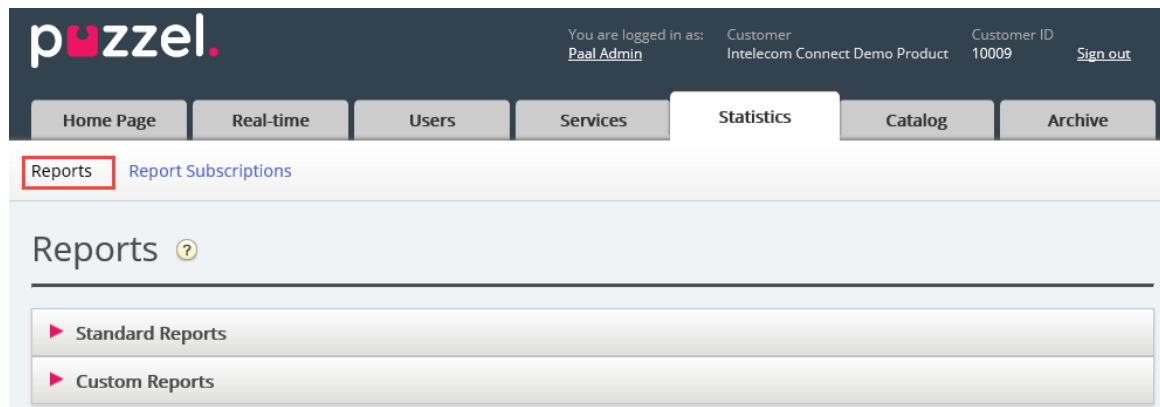
Beskrivning	Ange nyckel till	Ange värde för
En inkommande nyckel som börjar med 22 och som består av exakt 8 siffror bör föregås av värdet 0047	22(.....)	004722\$1
För IK som börjar med 0047 och som innehåller ett okänt antal tecken efter detta bör 0047 tas bort	0047(.*)	\$1

7.11 Sociala medier

På sidan *Tjänster – Sociala medier* kan du lägga till, redigera och ta bort Sociala mediekkanaler/åtkomstpunkter som ska routas till din Puzzel-lösning. Observera att dessa konfigurationer är för den nya Sociala medielösningen som endast kan användas med den nya agentapplikationen (agent.puzzel.com).

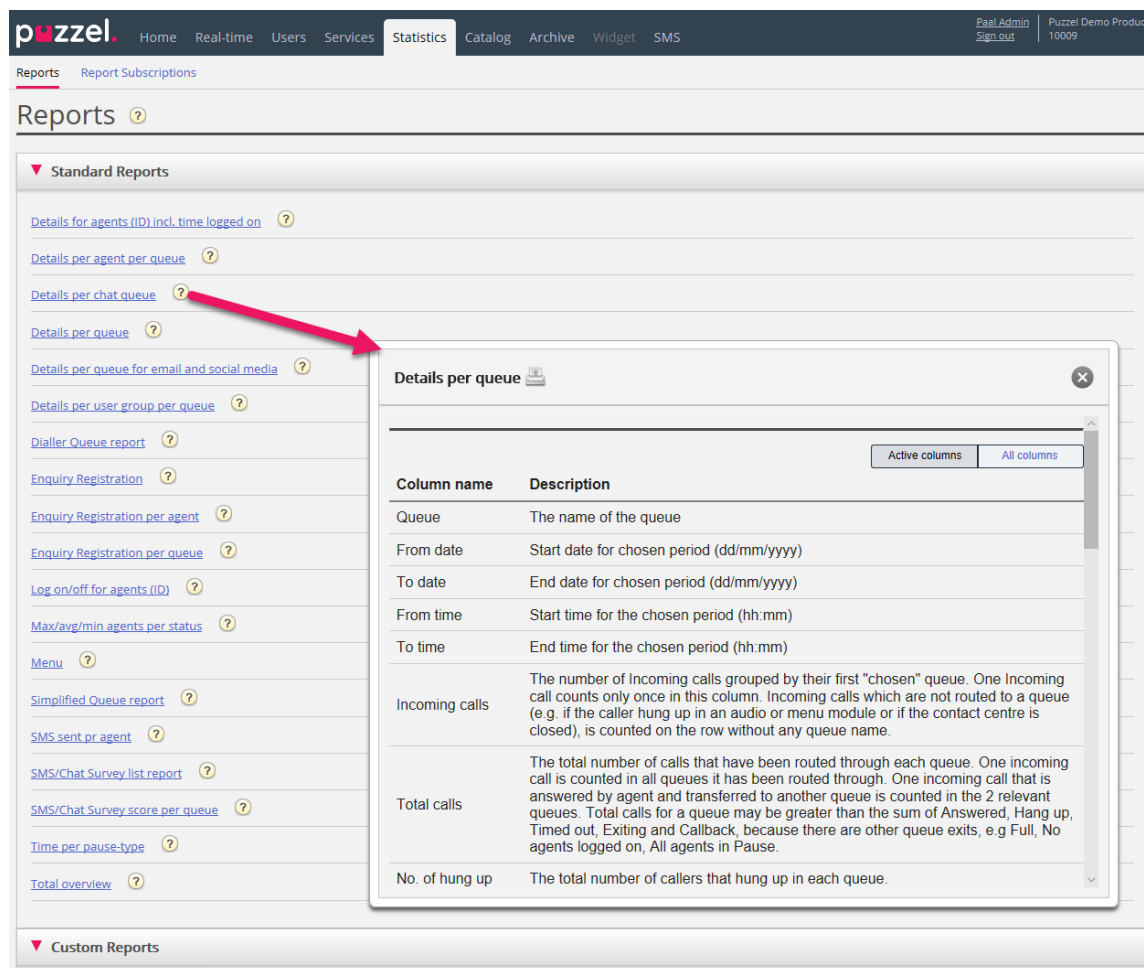
8 Statistik

En mängd olika standardrapporter finns tillgängliga, och du kan skapa dina egna Anpassade rapporter.



8.1 Standardrapporter

Här hittar du alla standardrapporter som din organisation har tillgång till.



Frågetecknet (?) intill varje rapport ger en fullständig rapportbeskrivning.

Vi rekommenderar även sektionen Statistik på help.puzzel.com, där vi har beskrivit de olika rapportnivåerna, hur man rapporterar återuppringning och andra ämnen:

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

Välj önskad rapport för att öppna en ny flik i webbläsaren där kan ändra parametrarna för rapporten. Du kan välja tjänstenummer, tidsperiod och hur dina tidselement ska grupperas, t.ex. efter kvart, timme, dag osv.

8.1.1 Definiera tidsperiod

Att definiera en tidsperiod för en rapport är något som kan göras manuellt eller via knapparna Tidshjälp. Tidshjälp-knapparna hjälper dig att snabbt välja ett tidsintervall. Det finns knappar för dag, vecka och månad. Du kan bläddra bland tidsperioderna med hjälp av pilarna intill Tidsintervallknapparna samt flytta mellan datum, veckor och månader.

Du kan även välja att ange tidsperioden manuellt genom att skriva in den, eller genom att använda kalendern som visas när du flyttar markören till Från- eller Till-fältet.

Statistikrapporter lagras som standard i 1200 dagar, såvida inte en annan lagringstid har avtalats. Om du vill lagra agentrapporter (rapporter med nummer per agent) kortare tid än statistik för översikt/könivå, kontakta Puzzel support så att vi kan konfigurera kortare lagringstid för agentstatistik (t.ex. 365 dagar).

Om din rapport avser en längre tidsperiod än en dag, kan du använda *Begränsa tidsintervall* för att anpassa tidsparametrarna för din rapport. Du kan bara generera en rapport inom dina öppettider, t.ex. måndag-onsdag och fredag 08:00-16:00 och torsdag 08:00-18:00.

För att göra detta klickar du på länken *Avancerade inställningar* för att öppna fönstret *Öppettider*, där du kan konfigurera tidsintervallet för varje dag.

Välj först tid för Från (08:00) och Till (16:00), klicka sedan på *Ange dagar* och anpassa tiden för de olika dagarna. Klicka sedan på *Verkställ* och avsluta med att kryssa i kryssrutan för att använda tidsbegränsningarna.

Om du vill generera en månads- eller veckorapport för nattskiftet, kan du göra detta genom att skriva in t.ex. Från 23:00 och Till 07:00. Om Från-tiden (t.ex. 23:00) är senare än Till-tiden (t.ex. 07:00), tolkas det som om Till-tiden är nästa dag.

När du har genererat en rapport genom att klicka på knappen *Visa rapport*, visas rapporten med delen *Ändra parameter* minimerad. Placera markören över valfritt kolumnnamn så visas en beskrivning av kolumnen.

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 20 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	NaN	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	60%	80%	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	100%	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	0:25:35	67%	83%	83%	83%	83%

8.2 Spara rapporten som en fil

När du har genererat din rapport kan du spara den genom att klicka på knappen *Spara* i det övre vänstra hörnet.

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)

Spara

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

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 20 sec.
----------------	-------------	----------------	-------------------------------	--------------------	-----------	---------------	----------------------------	---------------------	-----------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------

Du kan välja mellan flera format, t.ex. Excel, mhtml och pdf.

När du har valt ett format, vänligen följ instruktionerna i din webbläsare för att spara och/eller öppna rapporten.

Rapporterna skalas olika beroende på vilket format du väljer. I en del format visas rapporter med många kolumner eller rader på två eller fler sidor.

8.3 Anpassade rapporter

Du kan anpassa en standardrapport genom att klicka på knappen *Anpassa*.

När du eller någon i din organisation har anpassat en rapport och sparat den, visas den nya rapporten under fliken Anpassade rapporter för framtida användning.

8.3.1 Så anpassar du en rapport

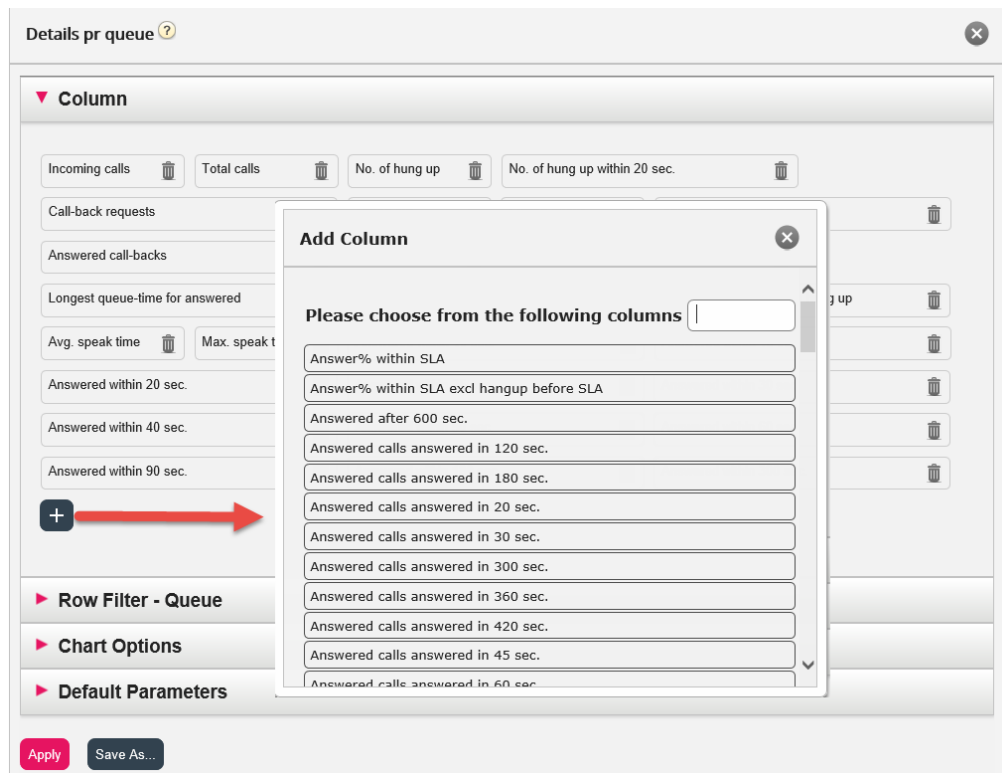
När du klickar på knappen Anpassa öppnas ett nytt fönster.

Här kan du välja att filtrera raderna och kolumnerna som ska ingå i rapporten, och en del rapporter har diagramalternativ. Innehållet i det här fönstret varierar beroende på rapporten som har valts.

Om du har ett Resursfilter som tillämpas på dig är vissa radelement eventuellt inte tillgängliga. Om du har behörighet att redigera en rapport som innehåller element som du inte har tillgång till (på grund av Resursfilter) kan du inte radera dessa element. Du kommer att se en hänglåssymbol intill elementet.

8.3.2 Anpassa kolumner

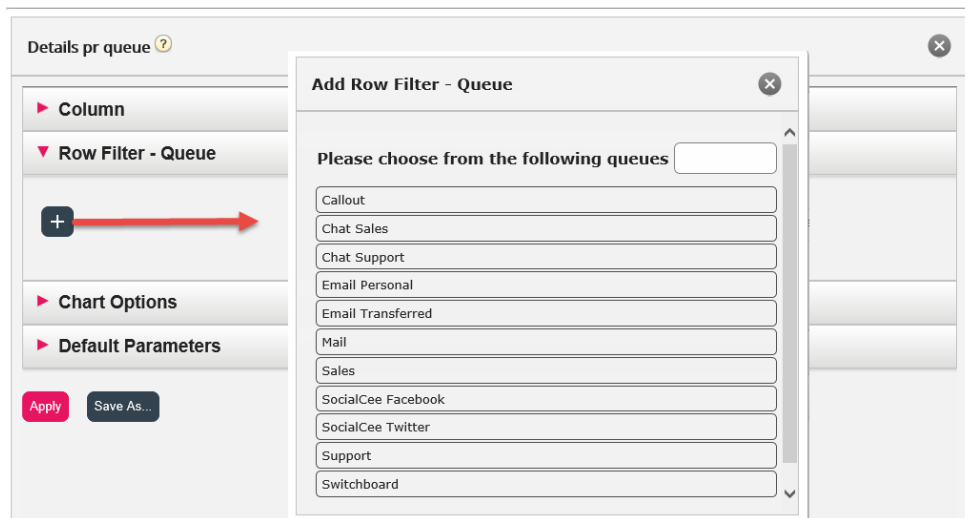
I menyträdet Kolumn startar du alltid med en uppsättning standardkolumner. Du kan ta bort en kolumn genom att klicka på soptunnan intill den. För att lägga till en eller flera kolumner, klicka på + tecknet för att öppna fönstret Lägg till kolumn.



Kolumnerna för denna rapport som än nu inte har valts listas. För att lägga till en kolumn i rapporten, klicka på kolumnens namn. Stäng sedan fönstret och klicka på *Tillämpa* eller fortsätt till anpassa Rader och/eller ange Standardparametrar.

8.3.3 Anpassa radfiler

Som standard visas alla rader (t.ex. agenter, användargrupper, köer eller åtkomstnummer) i en rapport. För att lägga till element till ett Radfilter klickar du på + tecknet för att öppna ett nytt fönster med de element som är tillgängliga för den aktuella rapporten och som ännu inte har valts.

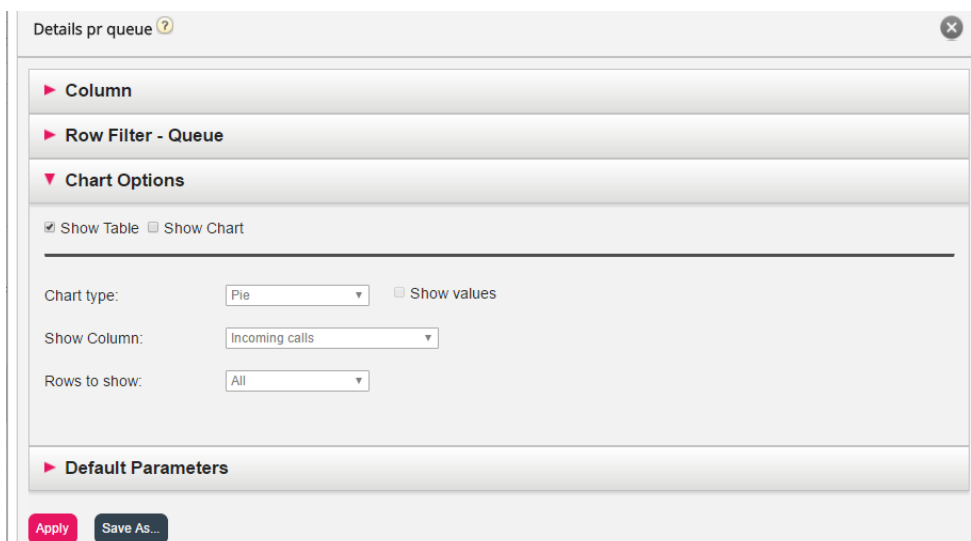


När ett element läggs till ett filter visas endast element i radfiltret i rapporten. Du kan ta bort element från ett radfilter genom att klicka på Soptunnan. Klicka på *Verkställ* för att stänga fönstret Anpassa eller börja definiera Standardparametrar.

8.3.4 Diagramalternativ

En diagram har diagramalternativ. Här kan du välja:

- *om tabell och/eller diagram ska visas*
- *vilken kolumn du vill ska visas i diagrammet*
- *vilken typ av diagram du vill använda (cirkel-, stapel- eller linjediagram).*
- *om alla (standard) eller bara de översta 5/10/15/20 raderna ska visas.*



Om du vill begränsa vilka rader som ska inkluderas i diagrammet (än de översta x raderna), kan du använda *Radfiltret* och manuellt välja rader som ska inkluderas.

8.3.5 Anpassa standardparametrar

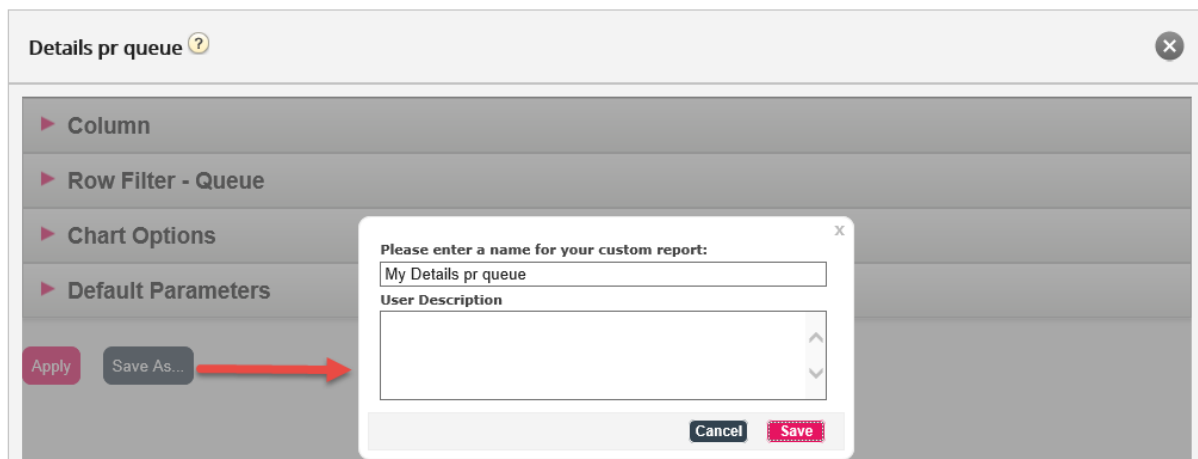
Med standardparametrar kan du definiera vissa element så att du inte behöver definiera dem varje gång som du vill se rapporten. Standardparametrarna som du kan definiera för dina rapporter är:

- *Servicenummer (om du har flera)*
- *Från och Till (t.ex. måndag i förra veckan 00:00 till söndag i förra veckan 24:00)*
- *Begränsa tidsintervall (t.ex. mån-fre 0800-1600, lördag 0900-1400)*
- *Gruppera efter tid (t.ex. gruppera efter dag).*







Du kan också bestämma om dessa parametrar ska vara dolda, skrivskyddade eller redigerbara för de som använder rapporten, genom kolumnen Utseende.

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

När du är klar med att anpassa en rapport, klicka på knappen *Verkställ* för att stänga fönstret. Klicka därefter på *Visa rapport* för att generera rapporten med de definierade parametrarna. Om du vill att denna rapport ska vara tillgänglig i framtiden, expanderar du delen *Ändringsparametrarna* ovanför rapporten och klickar på *Anpassa* och klickar sedan på knappen *Spara som*. Ett nytt fönster visas där du kan skriva in ett namn och en beskrivning för din rapport.



När du har sparat rapporten hittar du den under fliken Anpassade rapporter.

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

För mer detaljerad information och ytterligare förklaringar om statistik, se artiklarna om statistik på help.puzzel.com.

8.4 Rapportprenumerationer

Rapportprenumerationer är en funktion som gör det möjligt att skicka olika rapporter automatiskt till olika e-postmottagare med fasta intervall, t.ex. varje dag, vecka eller månad.

Vi rekommenderar att endast admin-användare som kan se alla rapporter och alla användargrupper och köer i statistiken har tillgång till statistiken – sidan Rapportprenumerationer. Anledningen är att användare kan se och redigera varandras Rapportprenumerationer, och resursfilter kan inte tillämpas på rapportprenumerationer.

Du kan skapa flera rapportprenumerationer. Varje prenumeration innehåller en standardrapport eller en anpassad rapport som skickas till en eller flera e-postmottagare. Rapporten bifogas till e-postmeddelandet som en mhtml-fil eller excel-fil. Under fliken Rapportprenumerationer kan du skapa dessa rapportprenumerationer åt

dig själv och dina kollegor, och du kan se en lista över rapportprenumerationer som har skapats tidigare och av vem.

The screenshot shows the 'Report Subscriptions' interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzle.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics (active), Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right of the navigation bar, it says 'Paal Admin Sign out' and 'Puzzle Demo Product 10009'. Below the navigation bar, the page title is 'Report Subscriptions' with a help icon. A filter input field is labeled 'Filter: Filter table...'. The main content is a table with the following data:

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▶ Queue report weekly	Paals körappart	No	Paal Admin (paal)	

At the bottom left of the table area, there is a button labeled '+ Add Subscription'.

En rapportprenumeration måste vara *Aktiverad* för att e-postmeddelanden ska skickas.

8.4.1 Befintliga prenumerationer

Alla användare på ditt företag med åtkomst till den här sidan kan se och redigera andras prenumerationer. Innan du skapar en ny prenumerations, vänligen kontrollera att den rapporten i fråga inte redan har skickats till andra mottagare vid de önskade tidsintervallen. Om den har det, lägger du bara till en ny mottagare till den befintliga prenumerationen.

För att se hur en befintlig prenumerations är konfigurerad klickar du bara på den gröna flaggan så visas detaljerna för prenumerationen.

8.4.2 Skapa prenumerations

För att skapa en prenumerations klickar du bara på knappen *Lägg till prenumerations*. En ny prenumerations med tre olika flikar visas.

8.4.2.1 Rapport och e-postmottagare

Under den här fliken måste du välja en rapport, fylla i information som Prenumerationsnamn, rapportbeskrivning, e-postmottagare, samt välja filformat.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▼ Queue report weekly	Paals kørapport	No	Paal Admin (pako)	
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">Report and email recipients</div> Parameters Scheduling				
Subscription name*	Queue report weekly			
Report description	My report with my queues and my columns			
Select report*	Paals kørapport ▼			
Email To*	p...@...com;a...@...el.com			
Email Cc				
Email Subject	Queue report - last week			
Email Body	Please study the attached report with traffic for last week			
Report language	EN ▼			
Report file format	Excel 2003 ▼			

8.4.2.2 Parametrar

Det är samma parametrar som kan användas när en rapport anpassas (Kolumner, Rader och Standardparametrar). Om du har valt en anpassad rapport i den här rapportprenumerationen och den anpassade rapporten har definierat alla Standardparametrar, visas de här. Om du ändrar en del av parametrarna här, t.ex. öppettiderna (Begränsa tidsintervall), kommer det nya tidsintervallet att sparas endast med denna rapportprenumerations.

För rapporter som används i rapportprenumerationer rekommenderar vi att *Begränsa tidsintervall* endast definieras i rapportprenumerationen för att undvika att tidsintervall måste uppdateras på två ställen eller att man behöver ha olika tidsintervall i rapporten och prenumerationen.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▼ Kørapport ukentlig	Paals kørapport	No	Paal Kongshaug (pako)	
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">Parameters</div> Report and email recipients Scheduling				
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 ▼			

Om du vill ha en daglig rapport för vardagar, bör du välja Parametrar Från i går 00:00 Till i går 24:00 (och under schemaläggning bör du markera tisdag - lördag och välja en Tid mellan 03:00 och 07:00, eftersom statistik för en hel dag (till 24:00) vanligtvis är klar strax efter 02:00 nästa dag).

Om du vill ha dagliga rapporter för tidsintervall 08:00-17:00, kan du under Parametrar välja Från i dag 08:00 Till i dag 17:00 (och under Schemaläggning markera måndag-fredag och välja Tid 20:00).

8.4.2.3 Schemaläggning

Här kan du konfigurera när rapporten ska genereras och skickas. Detta måste motsvara parametrarna som har definierats i rapporten. Exempel:

En daglig rapport för måndag till fredag (i går 00:00-24:00) behöver bara schemaläggas för Fasta dagar tisdag – lördag, t.ex. vid 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

En veckorapport (förra veckan) behöver bara schemaläggas för Fast dag måndag:

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

En månadsrapport (förra månaden) behöver bara schemaläggas för Fast datum den första:

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

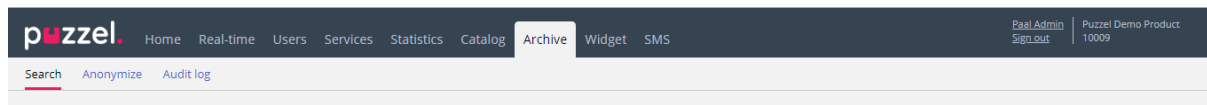
Om du vill skicka rapporten för flera fasta datum, använder du ett semikolon mellan datumerna.

För att aktivera en prenumeration, markerar du kryssrutan *Aktiverad* och sparar.

8.4.2.4 Vilka rader ingår?

Resursfilter kan användas för att begränsa vilka rapporter eller vilka köer/användargrupper som en användare kan se under Statistik, men resursfilter används inte för Rapportprenumerations. Om du vill distribuera en agentrapport som endast innehåller specifika agenter, måste du spara en anpassad rapport med dessa agenter och sedan välja den i en rapportprenumerations.

9 Arkiv

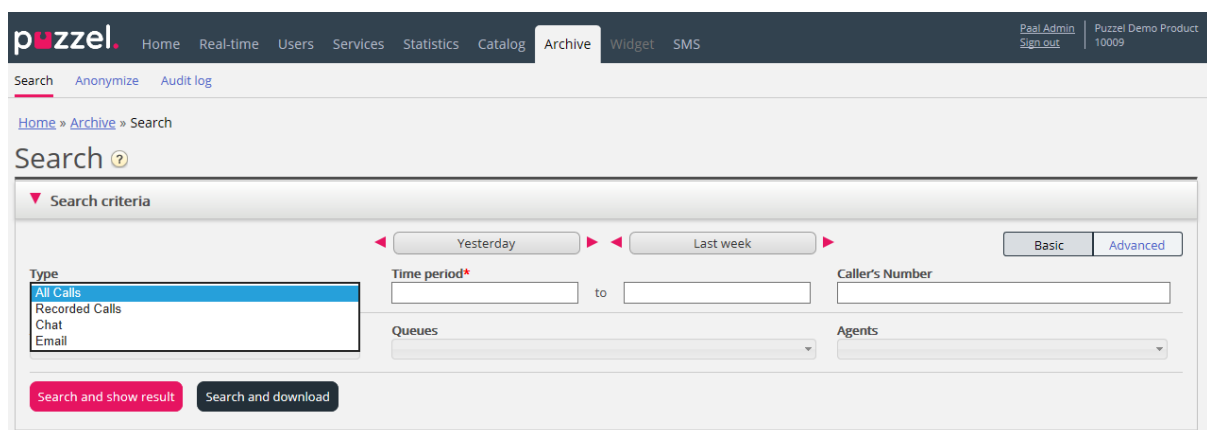


Arkivet innehåller 3 sidor:

Sök	Detta är själva arkivet där du kan hitta information om enstaka samtal (och inspelningar), chattar (och chattloggar) och e-postmeddelanden.
Anonymisera	Här kan du ange telefonnumret och e-postadressen för en person som kräver att bli bortglömd, om du vill att Puzzel raderar den här personens telefonnummer/e-postadress i samtal/chattar/e-postmeddelanden i Arkivet.
Granskningslogg	Här kan du hitta en post för varje gång en användare har lyssnat på/hämtat/raderat ett <u>inspelat samtal</u> eller öppnat/hämtat/raderat en <u>chattlogg</u> .

9.1 Sök

På sidan *Arkiv – Sök* hittar du information om samtal (och inspelningar), chattar och e-postmeddelanden (inkl. e-uppgifter) som behandlas i Puzzel, och Ärenderegistreringar som görs av agenter kopplade till dessa förfrågningar. Dessutom kan resultaten för samtal/chattar för SMS-undersökning och Chattundersökning visas. Den egentliga e-posttexten/brödtexten och bilagor är inte tillgängliga i Puzzel-arkivet.



Förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden) som är avslutade överförs till Arkivet varje minut, med en liten fördröjning. Allmän information om en förfrågning blir normalt tillgänglig i Arkivet 3-5 minuter efter att den har avslutats, och det tar vanligtvis lite längre innan inspelningsfilen och chattloggen visas. Information om Ärenderegistreringen

kan visas mycket senare eftersom agenten kan göra detta lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats, och Undersökningspoängen/kommentaren kan även den visas lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats eftersom slutkunden eventuellt inte svarar direkt.

9.1.1 Grundläggande Sökparametrar

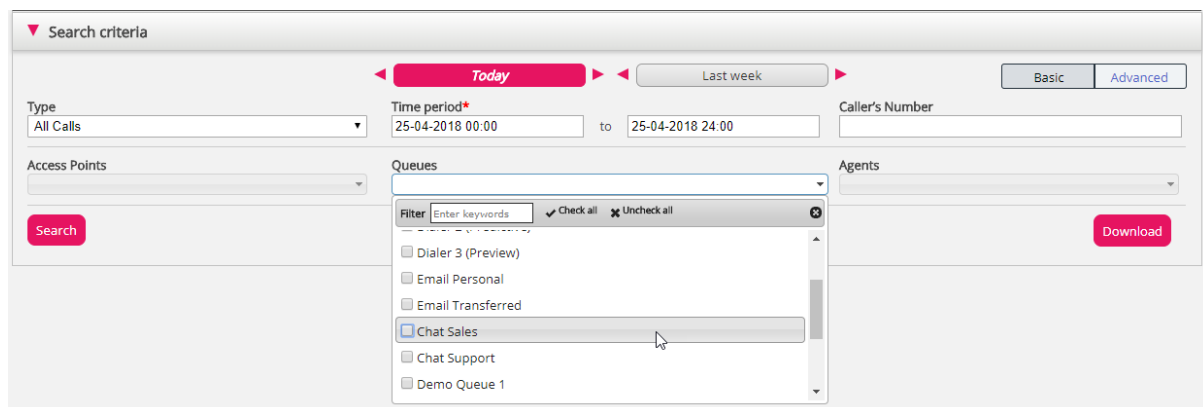
Obligatoriska fält

- *Typ: Välj Alla samtal, Inspelade samtal (en delmängd av Alla samtal, Chatt eller E-post)*
- *Tidsperiod Använd Från/Till-fälten för att ange tidsperioden, eller använd Tidshjälpknapparna och de gröna pilarna.*

Valfria grundläggande sökfält:

- *Åtkomstpunkt (telefonnummer/e-postadress osv.)*
- *Kö*
- *Agent*
- *Uppringarens nummer/chattarens namn/Från.*
Se kapitlet Uppringarens nummer för samtal som vidarebefordras till Puzzel

I fält med listrutor (Åtkomstpunkt, Köer, Agenter) kan du välja en eller flera poster.



9.1.1.1 Sökning med jokertecken

* kan användas som ett jokertecken i början, i mitten och/eller i slutet av din söksträng i Uppringarens nummer, Chattarens namn/E-postadress och Från (e-post), och i sökfälten Kommentar och Taggar under Avancerat.

Om du söker på *petter* i Chattarens namn/E-postadressen kommer du att få träffar som innehåller petter i chattfälten Namn eller E-postadress (id)

Om du söker på 214906* i Uppringarens nummer kommer du att få träffar på samtal som har ett nummer som börjar med 214906.

9.1.2 Parametrar Avancerad sökning

När du klickar på *Avancerat* (istället för *Grundläggande*) får du tillgång till flera sökparametrar.

- För Typen **Alla samtal/Inspelade samtal** kan du göra sökningar baserat på t.ex. Taltid, Inspelningstid, Tid innan svar, Ärenderegistrering, Kategorier/Ämnen, Undersökningspoäng/Kommentar med mera.
- För Typen **Chatt** är de avancerade parametrarna Taltid och Tid innan svar, Ärenderegistreringskategorier/Ämnen och Undersökningspoäng/Kommentar. Taltid är hur länge chattkonversationen med agenten/agenterna varar, medan Tid innan svar är tiden i kö tills agenten klickar på Acceptera.
- För Typen **E-post** är de avancerade parametrarna Svarstid, Tid innan svar och Svarsstatus (Besvarad/Ännu inte besvarad), utöver Ärenderegistreringskategorier/Ämnen.
 - *Svarstid* är tiden från det att agenten klickade på Accept till dess att han/hon stängde fliken e-postkonversation i Agentapplikationen. Om agenten har arbetet med ett e-postmeddelande mer än en gång (på grund av tid i Personlig kö), är Svarstiden summan av svarstiderna. (Motsvarande taltid för samtal).
 - *Tid innan svar* är tid i kön till dess att den första agenten klickade på *Accept*. Observera att en agent kan acceptera e-postmeddelandet och

sedan placera det i en personlig kö, och plocka upp det nästa dag och sedan skicka ett svar till kunden. Kolumnen *Total tid* kan ge en indikation på hur lång tid det tog innan agenten faktiskt skickade ett svar(smejl) till kunden.

9.2 Sökresultat för Alla samtal/Inspelade samtal

Efter att du har definierat sökparametrarna klickar du på knappen *Sök och visa resultat* och ditt sökresultat visas.

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 'Puzzle Demo Product 10009' ID. The search criteria are set to 'All Calls' for the time period '12-10-2018 00:00' to '12-10-2018 24:00'. The search results table is as follows:

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	[Redacted]	-	-	<input type="checkbox"/>
▶ 12.10.2018 12:39	81511569 (Main...)	15:05	15:05	[Redacted]	0:35	Andreas Wallin	<input type="checkbox"/>

Om du vill hämta allmän information om samtal, klickar du på *Sök och hämta*. Se [Hämta allmän info om förfrågningar](#) för mer information.

Om du letar bland Alla samtal kan du skilja mellan samtal som inte har spelats in för att de har 0:00 Inspelningstid och de därför inte har en svart play-knapp intill sig.

Om du ser mer än ett namn i kolumnen Agent(er), har det inspelade samtalet behandlats av två olika agenter, vilket innebär att samtalet överfördes till en annan agent vid någon tidpunkt under konversationen. Om båda "konversationerna" spelades in kommer play-knappen att ha ett + i sig, vilket indikerar att två inspelningar är tillgängliga.

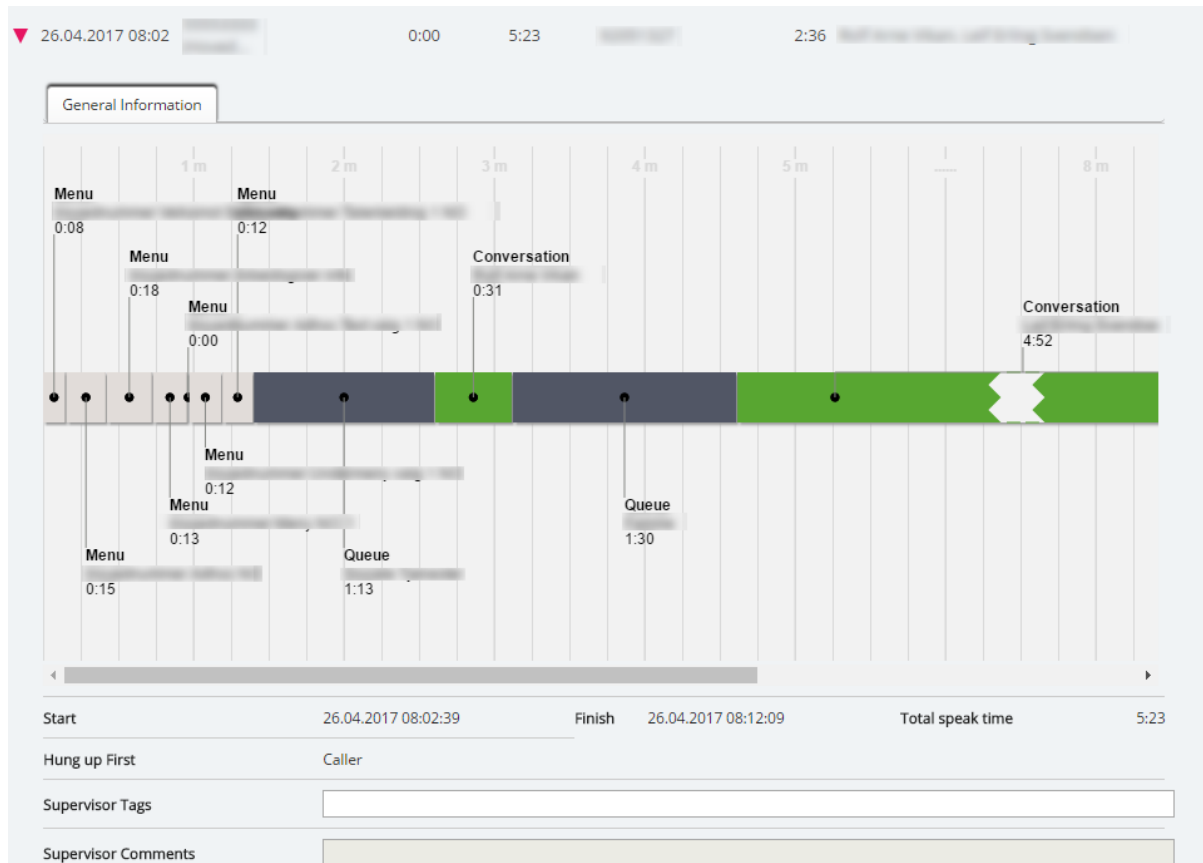
Genom att klicka på den gröna play-knappen intill samtalet kan du se det grafiska flödet för det valda/inspelade samtalet.

9.2.1 Allmän information för samtal

Under fliken Allmän information kan du se det grafiska flödet för samtalet, dvs. hur länge uppringaren var placerad i kö, agenten/agenterna han/hon talade med, taltid osv. Om

stapeln i diagrammet är "trasig" har uppringaren lagt mer än 3 minuter på den aktiviteten (i kö eller i samtal).

I exemplet nedan kan du se att uppringaren har haft en konversation som varade i mer än 3 minuter för att visa att vi har "brutit" konversationsstapeln.



I fältet Arbetsledartaggar kan du ange en tagg (t.ex. "Klagomål"), så att det blir lättare att hitta den senare. Du kan även lägga till en kommentar (om en Tagg anges).

Om du vill hitta det här samtalet (inspelning) eller andra samtal du har taggat med "klagomål", skriver du bara in ordet "klagomål" i sökfältet Arbetsledartagg (Avancerat).

9.2.1.1 Vem lade på först

För inkommande samtal som ansluts till en agent visar vi vem som lade på först (agenten eller uppringaren). Observera att standardbeteendet för en Puzzel-lösning är att när uppringaren lägger på först, kopplas agenten från, och när agenten lägger på först, kopplas uppringaren från. Om uppringaren och agenten har pratat klart och sagt hej då, är det inte ovanligt att agenten är den som lägger på först. Och kom ihåg att anslutningen till uppringarens telefon eller till agentens telefon kan förloras på grund av nätverksproblem utan att uppringaren eller agenten har lagt på med flit!

9.2.1.2 Uppringarens nummer för samtal som vidarebefordras till Puzzel

Om ditt företag har vidarekopplat ett accessnummer som inte är från Puzzel till ett Puzzel-accessnummer, kan Puzzel eventuellt inte ta emot uppringarens nummer som "Nummer samtalspart" utan istället "Ytterligare nummer samtalspart" eller som "Omdirigering". I sådana fall ser det ut som att uppringarna har samma nummer, dvs. accessnumret som inte är från Puzzel.

När du anger ett nummer som uppringarens nummer och klickar på Sök, söker vi efter matchning i Uppringningsnummer, Ytterligare nummer och Omdirigeringsnummer. Det betyder att vi eventuellt visar samtal i resultatlistan med uppringarens nummer som inte matchar din sökning. Om ett inkommande samtal har ett Ytterligare och/eller Omdirigeringsnummer, visar vi dessa extranummer (som kan matcha din sökning) under samtalsdiagrammet under fliken Allmän info.

9.2.1.3 Medlyssning

När en arbetsledare beställer medlyssning av en agent, anger han eller hon telefonnumret som ska ringas upp (avlyssnarens nummer). När den valda agenten besvarar ett samtal rings avlyssnarens nummer upp. Om ett samtal har lyssats på, visas medlyssnarens nummer samt start- och sluttid för medlyssningen för samtalet. Du kan dessutom söka efter samtal som har lyssnats på genom att skriva in medlyssnarens telefonnummer eller bara * i Avancerat-sökfältet *Lyssnad på av*.

9.2.1.4 Samtalsvariabler

Om det är inställt så att din lösning lagrar värdet för en specifik variabel i rådatan för samtalet, blir denna variabel sökbar och synlig i Arkivet. Exempel: Om lösningen gör en extern sökning i ditt CRM-system på uppdrag av uppringaren med den uppringandes nummer som parameter, och ditt CRM-system returnerar kundens nummer eller ärende-ID, kan detta värde lagras i en variabel. Om en variabel har konfigurerats, kan du välja variabelns namn i söklistrutan och eventuellt ange en sträng (med * som jokertecken) som värde och söka. I resultatdelen kommer ett samtal som har ett variabelvärde att ha en ny flik som heter Variabler där variabeln/variablerna för samtalet och tillhörande värde(n) visas.

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						-	-	

General Information			Variables		
Time	Variable Name	Variable Value			
09.03.2017 17:09:07					
09.03.2017 17:09:07					

9.2.2 Inspelningar i Arkivet

Puzzel kan spela in alla samtal från en kö (tvingande kö), eller alla samtal till agenter i en specifik användargrupp (påtvungad på användare) om detta har konfigurerats. Dessutom kan agenter klicka på Starta inspelning i Agentapplikationen vid behov. Om en uppringare inte har accepterat (eller tackat nej till) att samtalet spelas in, kommer vi inte att spela in samtalet även om tvingande inspelning har ställts in. Om det valda samtalet har spelats in, kommer du att kunna se fliken Inspelning utöver fliken Allmän information.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	<input type="checkbox"/> Select
▼ 26.04.2017 10:00	81511569 (Main...	0:32	0:32	21490672	0:24	Paal Agent	<input type="checkbox"/>

General Information		Recording		Enquiry Registration	
Start	Finish	Queue	Agent		
26.04.2017 10:01:21	26.04.2017 10:01:53	Sales	Paal Agent		

Under fliken Inspelning kan du start- och sluttid för inspelningen.

Om det inspelade samtalet överfördes och konversationen med nästa agent också spelades in, kommer du att se namnet på 2 eller fler agenter under fliken Inspelning.

Observera att starttiden för en inspelning skiljer sig från starttiden för det inkommande samtalet under fliken Allmän information. Under fliken inspelning är starttiden när en uppringare anslöts till en agent om "tvingande" inspelning har konfigurerats för kön eller agenten. Om inspelningen inte startade automatiskt, är starttiden tiden då agenten klickade på *Starta inspelning*.

9.2.2.1 Uppspelning/Ladda ner en inspelning

I Arkivet använder vi oss av MP3-filer för inspelning av samtal. Om du klickar på den svarta play-knappen intill en inspelning, spelas MP3-ljudfilen upp i din webbläsare. Du kan pausa inspelningen när som helst. En del webbläsare (Internet Explorer och Firefox) stöder även snabbspolning framåt/bakåt med hjälp av skjutreglaget.

Om du vill ladda ner MP3-inspelningsfilen, kan du göra det genom att markera kryssrutan intill inspelningen och sedan välja Hämta längst ner på sidan.

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	▶ <input type="checkbox"/>
▶ 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)

Om du väljer att hämta en eller flera inspelningar, kommer ljudfilerna att ha filnamn i följande format: 'queue_name_yyyymmdd-hhmm_accessnum_anum_sessionid_nr.mp3'. 'nr' är vanligtvis 1, men om det finns 2 inspelningar för samma samtal, kommer det att finnas filer med nr=1 och 2. Ljudfilen/-filerna är zippade, och zip-filen får ett unikt namn (ett GUID).

En administratör kan ges åtkomst för att radera inspelningar från Arkivet. Om en inspelning raderas kommer Arkivanvändare att se att det fanns en inspelning för samtalet men att den nu har raderats.

9.3 Sökresultat för Chatter

Välj typ = Chatter och ange dina sökkriterier. När du klickar på "Sök och visa resultat" visas chatter som matchar din sökning.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. The search criteria are as follows:

- Type: Chat
- Time period*: 15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00
- Chatter's Name/Email: *petter
- Access Points: (empty)
- Queues: (empty)
- Agents: (empty)

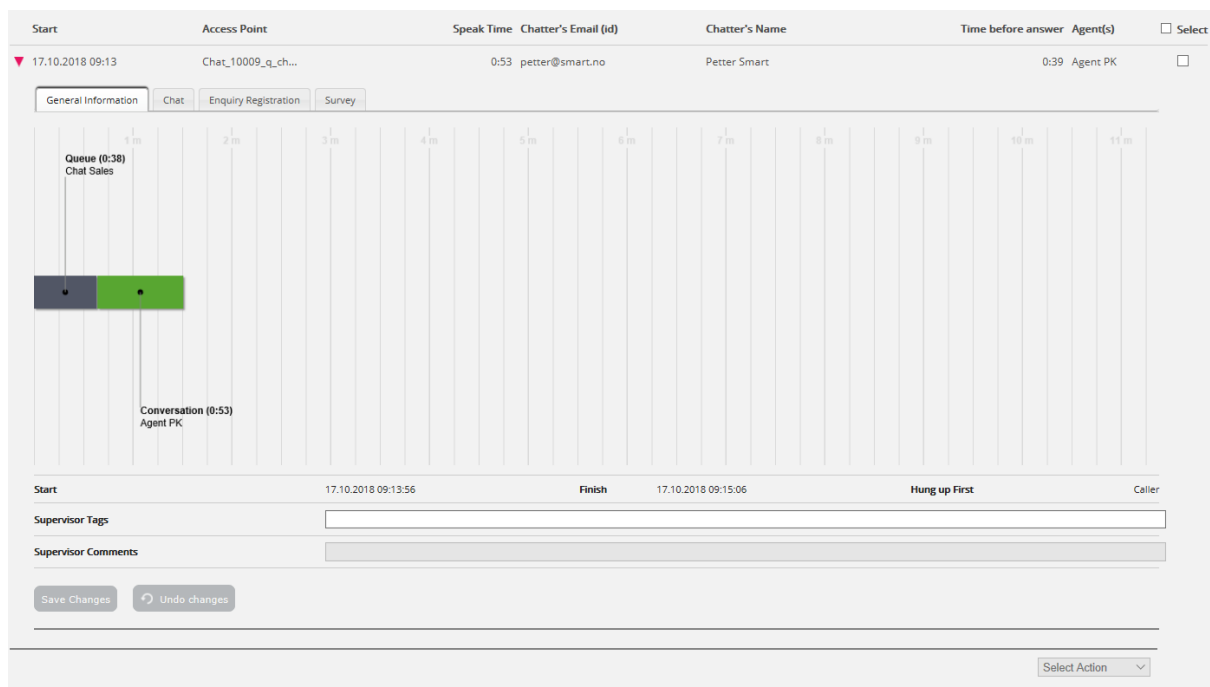
Buttons: Search and show result, Search and download. Status: Search completed, 1 records found.

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@smarc.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	▶ <input type="checkbox"/>

Obesvarade chatter ingår från och med den 17 oktober 2018.

9.3.1 Allmän information för Chatter

Under fliken Allmän information kan du se hur lång tid som tillbringats i kö och chattkonversationstid med agent(er). Det är samma struktur som för telefonsamtal.



9.3.1.1 Vem avslutade chatten först

För chattar som ansluts till en agent kommer vi att visa vem som avslutade chatten först (*Lägg på först*). Det vanliga är att chattaren kopplar från först, och att agenten kort därefter stänger fliken med chattdialogen i Agentapplikationen. Om agenten försöker stänga en chattflik i Agentapplikationen innan chattaren har kopplats från, visas en varning men agenten kan fortfarande stänga fliken.

9.3.2 Chattflik

Under Chattfliken visas den faktiska chatttexten. Om du behöver en kopia av texten, markerar du texten och kopierar den till Urklipp på din dator och klistrar sedan in den i ett dokument eller ett e-postmeddelande. Eller välj chatten i högermarginalen och välj Ladda ner för att få en xml-fil med texten.

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

En administratör kan ges åtkomst för att radera inspelningar och chattloggar från Arkivet. Om en chattlogg raderas från arkivet, kommer du att kunna se Chattar Allmän info och att det har funnits en chattlogg men att den nu är raderad.

9.4 Sökresultat för e-post

Mediatypen E-post i Puzzel kan vara ett e-postmeddelande eller en skriftlig förfrågan från alla system som köas i och distribueras av Puzzel (ofta kallat en e-uppgift). När du klickar på Sök visas e-postmeddelanden som matchar din sökning.

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

Type: Time period*: to From:

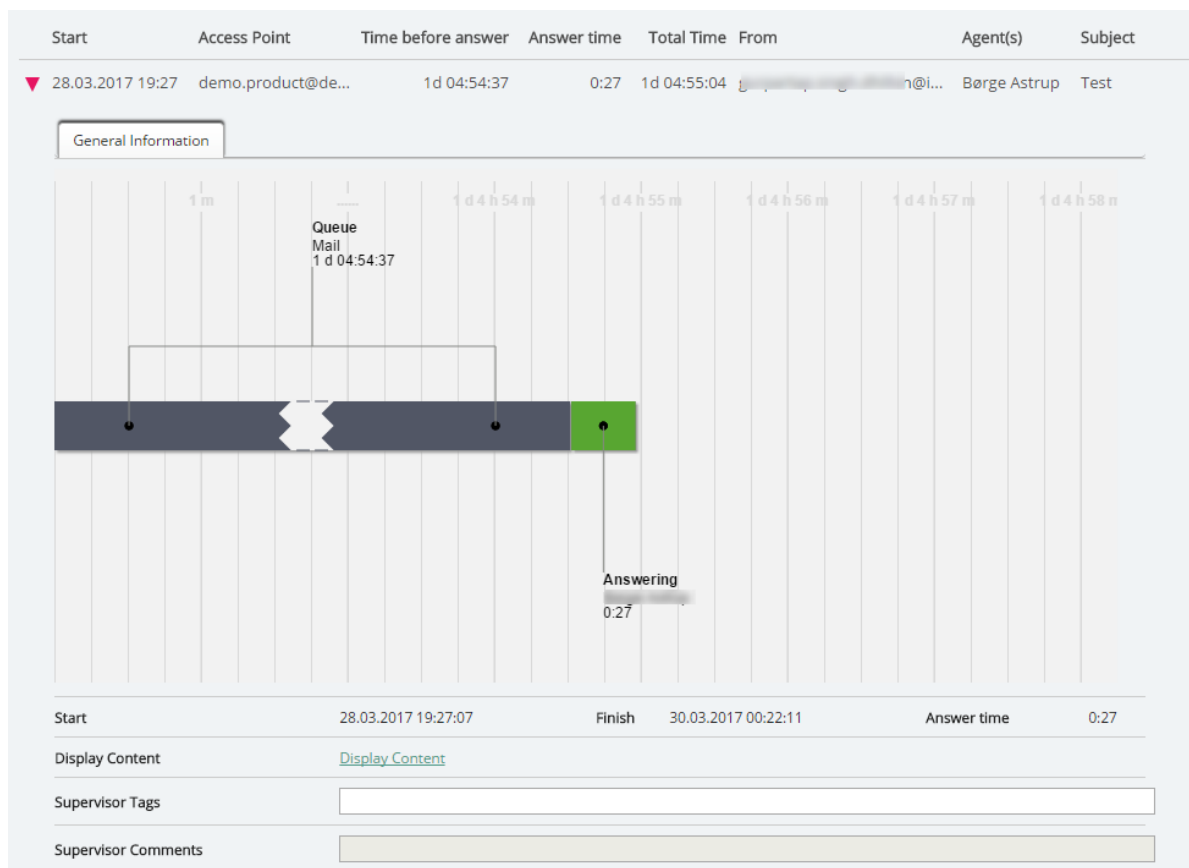
Access Points: Queues: Agents:

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 fliken Allmän information för e-postmeddelanden hittar du Tid innan svar och Svarstid. Svarstiden är tiden som agenten har haft dialogrutan e-post öppen i agentapplikationen.

Under diagrammet hittar du visningsinnehåll, som är en länk till det faktiska e-postmeddelandet (e-uppgift) som har lagrats i ditt system. Detta är länken som Puzzel tog emot när e-postmeddelandet köplacerades. Observera att om e-postmeddelandet/e-uppgiften flyttas till en annan mapp i källsystemet, kanske länken eventuellt inte längre kan användas.



Ett e-postmeddelande i kö som ännu inte har skickats till en agent visas i arkivet, men vi visar endast ankomsttid eftersom vi inte vet när det kommer att skickas till en agent och hur lång tid agenten kommer att använda för att hantera det.

9.5 Ärenderegistreringar i Arkivet

I Agentapplikationen kan agenter registrera vad samtalet/e-postmeddelanden handlade om med hjälp av Ärenderegistrering. När en agent besvarar ett samtal/accepterar en skriftlig förfrågning, visas en ny Ärenderegistreringsflik (om detta har konfigurerats). Eftersom samtal kan överföras till andra agenter och Ärenderegistrering är valfritt, kan

det finns 0, 1 eller fler Ärenderegistreringar per inkommande samtal, vart och ett med 1 eller fler Ämnen i 1 eller fler Kategorier och/eller en kommentar. Du kan söka efter samtal/chattar/e-postmeddelanden med en Kategori/Ämne eller med en specificerad 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	<input type="checkbox"/>															
<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc;"> General Information Recording Enquiry Registration Survey </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Agent Name</th> <th>Queue</th> <th>Category</th> <th>Topic</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>03.01.2018 08:28:36</td> <td>Paal agent</td> <td>Support</td> <td>Product</td> <td>General</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comment:</td> <td colspan="3">Nothing special</td> </tr> </tbody> </table>								Time	Agent Name	Queue	Category	Topic	03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General	Comment:		Nothing special		
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic																		
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General																		
Comment:		Nothing special																				

Observera att endast Ärenderegistreringar som är kopplade till en förfrågning visas i Arkivet.

Vi rekommenderar starkt att du stänger av (OFF) "Tillåt manuella ärenderegistreringar" (Användare – Produkter – Agentapplikation) för att förhindra att agenter gör registreringar som inte är kopplade till förfrågningar och som därför inte visas i Arkivet.

Om du använder Puzzel Dialler och en agent **bokar om** ett Dialler-samtal, kommer den nya tiden och "till mig själv"/"till valfri agent" att visas under Kommentar. Om den uppringande agenten väljer "Markera som obesvarat" kommer även detta att visas här.

9.6 Undersökningsresultat i Arkivet

Om ditt företag vill se SMS-undersöknings- eller chattundersökningsresultat i Arkivet, kan detta aktiveras av Puzzel support. Om en SMS-undersökning eller chattundersökning erbjuds kunden i fråga, kommer poängen och kommentaren att visas i en flik i Arkivet som heter Undersökning.

Frågan visas, och ett svar tas emot visas svaret (Poäng och/eller Kommentar). För SMS-undersökning skickar kunden vanligtvis ett svar med en poäng (och/eller kommentar) och därefter, om det skickas en uppföljningsfråga, tas en kommentar emot (och/eller möjligen en ny poäng). För Chattundersökning, kan kunden bara svara en gång, med poäng och/eller kommentar.

Relevanta sökfält under Avancerad sökning är:

- **Undersökningspoäng:** Du kan ange ett nummer (t.ex. 10) eller ett intervall (t.ex. 0-2)
- **Undersökningskommentar:** Ange en text och använd * som jokertecken, t.ex. *dålig*

[Home Page](#) » [Archive](#) » Search

Search ?

▼ Search criteria

Yesterday Last week
Basic | Advanced

Type: Chat | Time period*: 06-11-2017 00:00 to 14-01-2018 24:00 | Chatter's Name/Email:

Access Points: | Queues: | Agents:

Speak Time (seconds): 0 to 999999 | Recording time (seconds): 0 to 999999 | Time before answer (seconds): 0 to 999999

Service Numbers: | Country: | Supervisor Tags:

Categories: | Topics: | Answer Status: <All>

Enquiry registration comment: | Survey Score: 5 | Survey Comment(s):

Hung up First: | Variable Name: | Variable Value:

Silent Monitored by:

Search Search completed, 8 records found

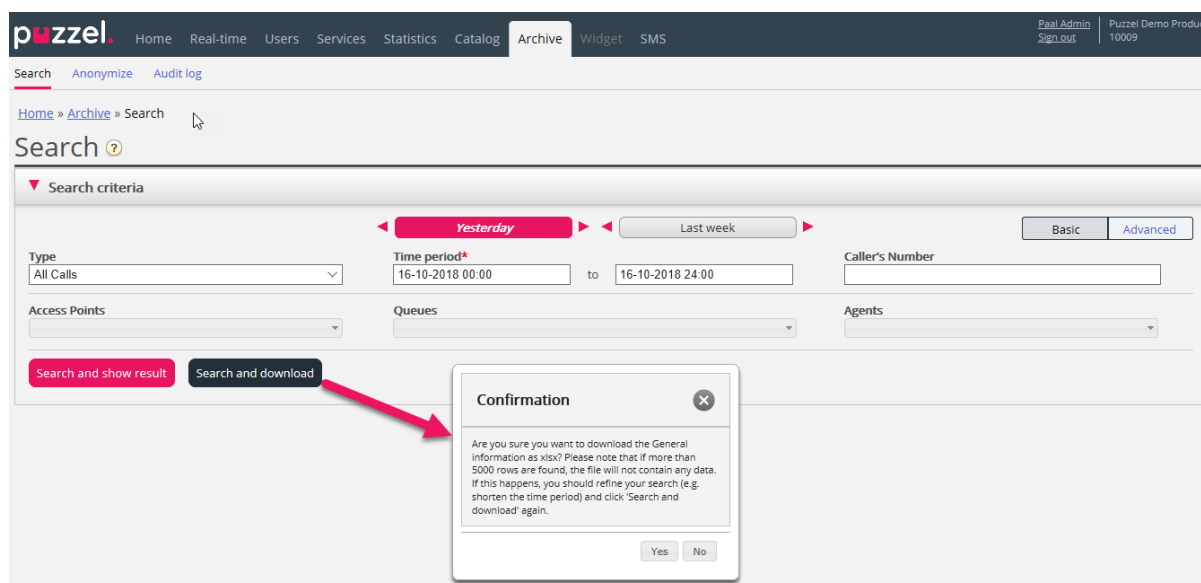
Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select												
▼ 09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>												
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> General Information Chat Enquiry Registration Survey </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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																	

För att lista alla uppringare/chattare under en dag där en undersökningskommentar tas emot, sök efter Alla samtal/Chattar med undersökningskommentar = *.

9.7 Hämta allmän info om förfrågningar

I Arkivet kan du söka på förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden), och du kan studera Allmän information i de förfrågningar som returneras och få tillgång till innehållet i förfrågningen, dvs. inspelningen av samtalet eller öppna chattloggen. Du kan även ladda ner inspelade samtal (mp3-filer) och chattloggar från Arkivet.

Om du vill ladda ner Allmän information för ett urval av samtal/chattar/e-postmeddelanden som finns i Arkivet som en Excel-fil, kan du ange dina sökkriterier och klicka på "Sök och ladda ner". Om du bekräftar i popupfönstret, görs sökningen och en xlsx-fil att genereras och laddas ner.



Allmän information om en förfrågning är "metadata" såsom Uppringarens nummer/Chattarens namn/E-postmeddelandets från-adress, Åtkomstpunkt, Starttid, Könamn, Tid i kö, Agentens namn, Agentens taltid osv.

Om du klickar på "Sök och visa resultat" presenterar vi max 100 förfrågningar i din webbläsare även om sökningen returnerar fler poster ("Sökning slutförd. För många poster hittades, 100 poster visas"). Om du klickar på "Sök och ladda ner" tillåter vi nu 5000 förfrågningar/rader i filen. Den hämtade filen kommer att ha filnamnet "Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx" Om sökningen returnerar mer än 5000 rader kommer vi att generera en fil utan data och filnamn "Too many rows - please narrow search.xlsx"

Det kommer att finnas en rad i xlsx-filen per samtal/chatt/e-postmeddelande.

Kolumnerna i xlsx-filen:

Kolumnnamn	Beskrivning
StartTime	Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till Puzzel-plattformen
ANO	Uppringarens nummer, chattarens ID eller e-postmeddelandets Från-adress
AddANO	Om Puzzel mottar numret till ytterligare en uppringare kommer detta att visas här.
BNO	Åtkomstnummer för samtal (B-nummer), Till-adressen för e-postmeddelanden och Åtkomstpunkt för chattar.
SessionId	Förfrågningens sessions-ID i Puzzel (används i filer med inspelade samtal)
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder från det att förfrågningen anlände till Puzzel tills den första agenten besvarade samtalet/godkände den skriftliga förfrågningen

Kolumnnamn	Beskrivning
TotalSpeaktime	Totalt antal sekunder som agenter har varit anslutna till denna förfrågning.
Kö	Namnet på den senaste kön som förfrågningen var placerad i
QueueStartTime	Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till den första kön
TimeInQueue	Hur länge förfrågningen var placerad i den första kön (i sekunder)
AgentId	ID på den första agenten som besvarade/mottog förfrågningen
AgentName	Namn på den första agenten som besvarade förfrågningen
AgentSpeakStart	Datum och tidpunkt då den första agenten besvarade/mottog förfrågningen
AgentSpeakTime	Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den första agenten
Queue2	Namnet på den senaste kön som förfrågningen var placerad i
Queue2StartTime	Datum och tidpunkt då förfrågningen placerades i den sista kön
TimeInQueue2	Hur länge (sekunder) förfrågningen var placerad i den sista kön
Agent2Id	ID på den senaste agenten som besvarade förfrågningen
Agent2Name	Namn på den senaste agenten som besvarade förfrågningen
Agent2SpeakStart	Datum och tidpunkt då sista första agenten besvarade/mottog förfrågningen
Agent2SpeakTime	Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den senaste agenten
Inspelningar	För samtal: Antal samtalsinspelningar i detta samtal För chatt: 1 om det finns en chattlogg. För e-post: Detta värde kommer vanligtvis att vara 1, men för e-postmeddelanden som har placerats i kö men som ännu inte har besvarats av agenter kommer värdet att vara 0.
EnqReg	0 om det inte finns några ärenderegistreringsposter för denna förfrågning. 1 om det finns minst en ärenderegistrering.
SurveyOffered	0 = Undersökning erbjuds inte. 1 = erbjuds 2 = erbjuds och svar mottaget.

Observera

Allmän information i Arkivet är INTE rådata. Arkivet innehåller mycket detaljerad information om samtal/chattar/e-postmeddelanden, men detta är **förenklad** information och mindre detaljerad än vad du hittar i rådata. De största skillnaderna mellan rådata och arkiv-visualisering förklaras i ett separat kapitel i "Puzzel rådata detaljerad beskrivning v1.8.pdf" som du hittar på help.puzzel.com

Om du vill ha mer detaljerad information om samtal, eller om du vill att detaljerad information om många samtal varje dag/varje vecka ska lagras i ditt eget system, är den rekommenderade lösningen att exportera data från Puzzel Rådata SQL-databas till din egen databas.

9.8 Anonymisera

På sidan *Arkiv – Sök* kan du söka på samtal/chattar från en persons telefonnummer/e-postadress och därefter kan du ladda ner och/eller radera de inspelade samtal och chattloggar som sökningen returnerar, men inte ta bort spåren (under Allmän information) efter att denna person har ringt, chattat eller skickat e-post till din Puzzel-lösning.

På sidan *Arkivera – Anonymisera* kan du lägga till en rad med telefonnummer och/eller e-postadress för varje slutkund (person) som kräver att bli bortglömd, och därefter kan du välja var (SMS-undersökning och Arkiv) denna person ska anonymiseras.

Phone number	Email	To Date (including)	Comment	Archive	SMS Survey	Status
<input type="text" value="22222"/>	<input type="text" value="espen@test.com"/>	<input type="text" value="05-06-2018"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Done
<input type="text" value="98214"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="24-05-2018"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done
<input type="text" value="98765"/>	<input type="text" value="username@mail.ser"/>	<input type="text" value="24-05-2018"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done

När en post anges kommer Puzzel (kommande natt) att ersätta detta telefonnummer i befintliga samtal och denna e-postadress i befintliga chattar/e-postmeddelanden med "Anonymiserat" i Arkivet och/eller i resultatlistan för SMS-undersökning. En ny post får statusen *Väntar* tills anonymiseringen görs kommande natt, och får därefter statusen *Klar*.

Observera att om en person ringer in eller initierar en chatt till din Puzzel-lösning efter den dag då du lade in dennes nummer/e-postadress här, kommer samtalet/chatten inte att anonymiseras. Du kan dock uppdatera en befintlig rad i denna tabell med ett senare datum, om samtal/chattar efter det ursprungliga datumet för posten ska anonymiseras. När du ändrar datum för en post kommer statusen att vara *Delvis klar* till nästa morgon.

Telefonnummerformat

- Nationella telefonnummer ska anges utan landskod.

- Utländska telefonnummer (nummer som inte tillhör landet som denna Puzzel-lösning används i) måste anges med 00 och landskoden framför det nationella numret.

Om någon söker på förfrågningar i arkivet från ett telefonnummer eller en e-postadress som har anonymiserats, inga förfrågningar kommer att returneras.

Om en användare söker på förfrågningar i arkivet och ett anonymiserat samtal/chatt/e-postmeddelande visas i resultatet (t.ex. vid sökning på alla förfrågningar till kö X igår), kommer det anonymiserade samtalet/chatten/e-postmeddelandet inte att inkludera uppringarens nummer/chattarens ID/e-post från-adress, utan istället "anonymiserats".

Observera att om du anonymiserar samtal/chattar i arkivet, kommer du inte att kunna hitta dessa förfrågningar senare. Så om du verkligen vill radera inspelade samtal eller chattloggar och ta bort uppringarens nummer/chattarens ID (e-postadress) från Allmän information om förfrågningen, då måste du först radera inspelningarna/chattloggarna.

9.9 Granskningslogg arkiv

Varje gång en användare lyssnar på nedladdningar eller raderar en samtalsinspelning, eller ser, laddar ner eller raderar en chattlogg från arkivet, skapas en loggpost i granskningsloggen. Puzzel skapar ingen loggpost när en användare öppnar fliken Allmän information, Ärenderegistrering eller Undersökning för ett samtal/en chatt.

Alla eller utvalda admin-användare kan ges åtkomst för att se sidan för Arkivgranskningsloggen, där du hittar en post för varje gång som en användare har fått tillgång till en samtalsinspelning eller en chattlogg.

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

När du söker i denna logg kan du ange *Typ* (Inspelade samtal eller Chatt), *Åtgärd utförd* (lyssna/hämta/radera), *Användare* som har haft åtkomst till innehållet och/eller *Tidsperiod*.

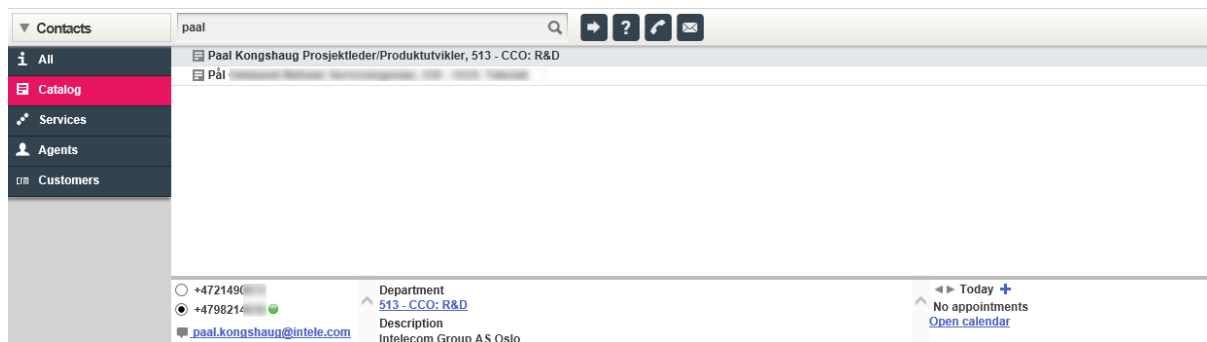
När den allmänna informationen för ett "gammalt" samtal/chat raderas från Arkivet vid midnatt (enligt den överenskomna lagringstiden) raderas även posterna i Granskningsloggen för de raderade samtalen/chattarna (om sådana finns sparade).

Puzzel support kan inte lyssna på dina samtalsinspelningar eller se dina chattloggar i Arkivet såvida inte du har gett Puzzel tillgång till innehållet i Arkivet. Det kan vara praktiskt för Puzzel att ha tillgång till inspelningsfiler vid arbete med supportfrågor relaterade till samtal/ljudkvalitet eller samtalsinspelningar. Om Puzzel får tillgång till Arkivinhåll och en Puzzel-anställd lyssnar på ett samtal eller tittar på en chattlogg, kommer detta att loggas i Arkivgranskningsloggen (om denna loggning har aktiverats).

10 Katalog

10.1 Katalogöversikt

Under fliken Katalog i Administrationsportalen kan du hantera kontakter och avdelningar som har lagts till eller importerats manuellt för din organisation, och du kan koppla kontakter till avdelningar. Kontakterna i Katalogen är sökbara i Agentapplikationens sökkälla-flik "Katalog":



Det finns tre sätt att lägga till kontakter i din organisations katalog:

- *Lägg till och redigera kontakter i katalogen **manuellt** via Administrationsportalen.*
- *Importerera en **fil** med en lista som innehåller dina kontakter genom att ladda upp den till Puzzels FTP-server.*
- *Importerera kontakter via en **sync-klient** som installerats på din Exchange-server eller liknande miljö.*

Utöver kontaktinformation kan kontaktens avtalade tider i kalendern importeras via samma sync-klient som kontakterna. Liksom med kontakter kan även avtalade tider läggas till manuellt.

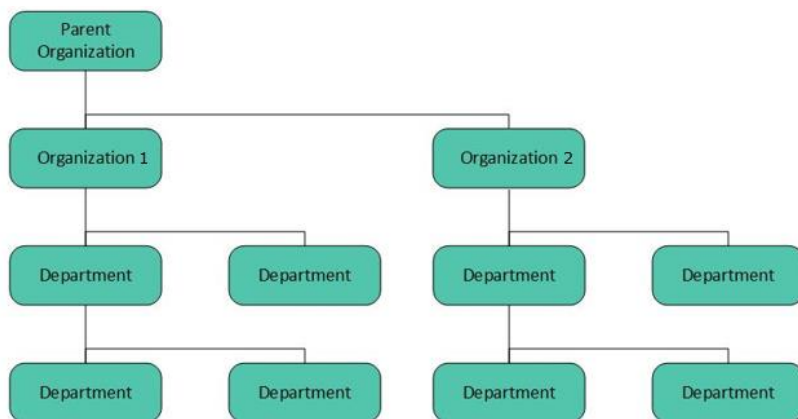
Fälten Kontaktdetaljer som används i din katalog fastställs när supporten konfigurerar den.

Katalogen är uppbyggd med ett hierarkiskt system av organisatoriska enheter. Det finns tre grundläggande nivåer i hierarkin: Moderorganisation, Organisation och Avdelning.

- **Moderorganisation:** En moderorganisation är den högsta nivån i hierarkin och innehåller en eller fler organisationer. Mer än en organisation är relevant för kontaktcenter som behöver hantera kontakter från mer än en organisation. I de flesta fall har moderorganisationen bara en organisation under sig.
- **Organisation:** Organisationen i katalogen innehåller typiskt alla kontakter och avdelningar på ditt företag. En organisation innehåller vanligtvis mer än en

avdelning. För en del kunder finns det mer än en organisation, men vanligtvis finns det bara en.

- **Avdelningar:** Avdelningar används för att gruppera representerar i allmänhet en faktisk avdelning i organisationshierarkin. En avdelning kan ha flera underavdelningar, och dessa kan i sin tur ha ytterligare underavdelningar. I princip kan du ha hur många avdelningsnivåer du vill i hierarkin.



En Puzzel-tekniker måste först skapa *Moderorganisationen* och *Organisationen* när din katalog konfigureras. Med tillräckliga åtkomsträttigheter kan du skapa de underliggande avdelningarna och underavdelningarna och vilka kontakter som hör hemma var.

10.2 Katalog

Under *Katalog* – *Katalog* finns det två menyträd: Kontakter och Avdelningar.

The screenshot shows the 'Catalog' administration page. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. On the right, there are links for 'Paul Admin Sign out' and 'Puzzel Demo Product 1009'. Below the navigation, there's a breadcrumb trail: 'Home > Catalog > Catalog'. The main content area is titled 'Catalog' and contains two expandable sections: 'Contacts' and 'Departments'. Each section has a search input field with a 'Search' button and an 'Add' button (e.g., '+ Add Contact'). Below the search fields are table headers for each section. The 'Contacts' table headers are Name, E-mail, Phone, Mobile, and Title. The 'Departments' table headers are Name, Opening Hours, Address, Email, Fax, and Telephone.

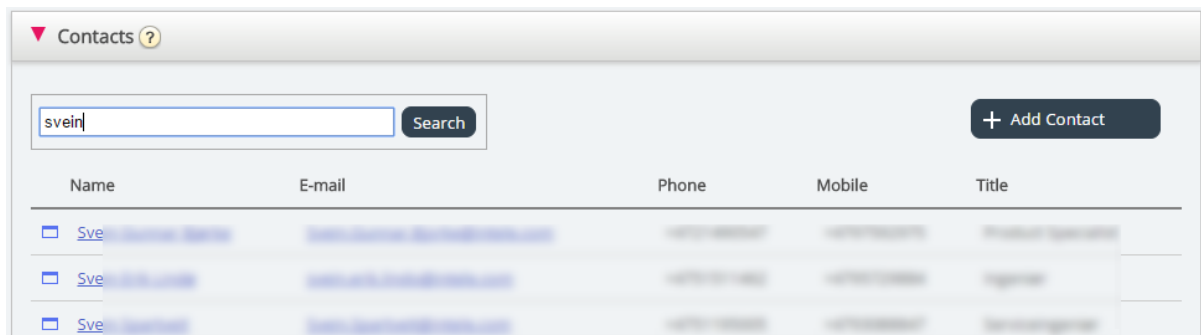
10.2.1 Kontakter

Under Kontakter kan du söka efter ditt företags kontakter. Du kan söka efter matchningar i alla kontaktfält, t.ex. namn, e-postadress, telefonnummer, titel,

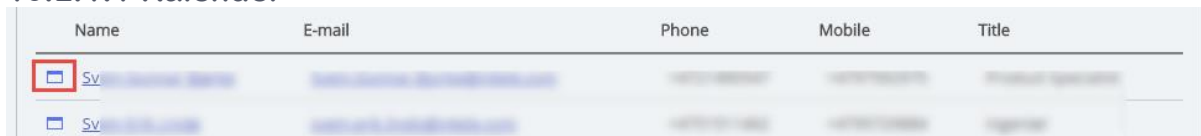
beskrivning och tjänster, och du kan söka på flera ord som är avgränsade med mellanslag. En sökning ger rader som inleds med texten som du angav.

Om du har åtkomst till mer än en Organisation, kommer du att kunna se en rullbar listruta där du kan välja vilken organisation som du vill söka i. Från sökresultatet kan du komma åt en kontakts uppgifter och kalender. Med tillräcklig åtkomst kan du redigera en del av dessa uppgifter.

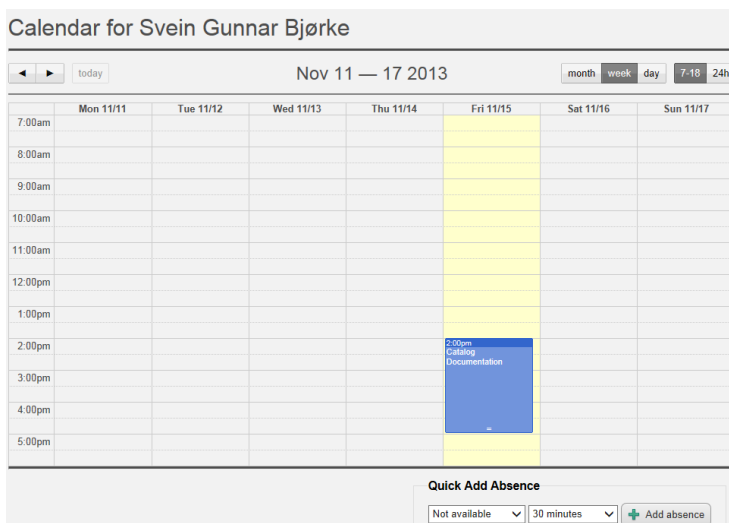
Maximalt 500 kontakter listas i ett sökresultat.



10.2.1.1 Kalender



Om du klickar på kalenderikonen intill en kontakts namn, visas kontaktens kalender.



Du kan ändra vyn för kalendern (månad, vecka, dag eller 7-18, 24-timmarsvisning) genom att använda knapparna längst upp till höger.

Om du klickar på en avtalad tid i kalendern, visas informationen om den avtalade tiden. Om du har tillräckliga åtkomsträttigheter, kan du radera en avtalad tid (en händelse).

10.2.1.2 Lägga till ett möte

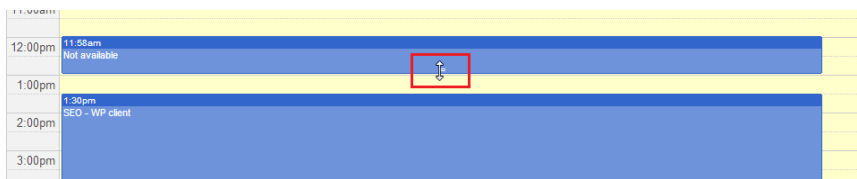
Om du har tillräckliga åtkomsträttigheter kan du lägga till en avtalad tid i en kontakts kalender genom att klicka på en tom ruta i kalendern. Ett nytt fönster öppnas där du kan fylla i uppgifterna och sedan klicka på Lägga till händelse.

10.2.1.3 Lägg till frånvaro snabbt

För att snabbt till frånvaro/en avtalad tid, klickar du bara på knappen "Lägg till frånvaro" i kalendern. Detta skapar ett möte som börjar omedelbart och som varar i 30 minuter.

Du kan naturligtvis ändra orsak (Ej tillgänglig/Möte/Lunch/Gått för dagen) och/eller längden innan du klickar på Lägg till frånvaro.

För att den avtalade tiden ska vara längre än 30 minuter kan du dra den med hjälp av pilen i mitten av den avtalade tiden.



10.2.1.4 Modifiera kalendern och synkronisera med mail-/kalendersystem.

Observera att Puzzel-kalendern inte synkroniserar tillbaka till mail-/kalendersystem som är källan. Om du lägger till/raderar en avtalad tid i katalogen, kommer dessa ändringar inte att verkställas i källsystemet. Om du raderar en avtalad tid i katalogen och därefter gör en fullständig synkronisering med källsystemet, kommer den avtalade tiden att visas i kalendern i katalogen igen. Om du har synkroniserat med ett mail-/kalendersystem, rekommenderar vi att du redigerar avtalade tider i källsystemet.

10.2.1.5 Kontaktdetaljer och Redigera kontakt

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelcom.no	+47214 00000	+47975 00000	Product Specialist
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelcom.no	+47214 00000	+47975 00000	Product Specialist

Under menyträdet Kontakter klickar du på ett kontaktnamn i sökresultatet för att visa detaljerad information om kontakten.

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [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 00000
Mobile Phone	+47975 00000
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](#)

Klicka på Redigera kontakt under Kontaktuppgifter för att redigera kontaktens information (endast möjligt med tillräckliga rättigheter).

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » [Svein Gunnar Bjørke](#) » Edit Contact

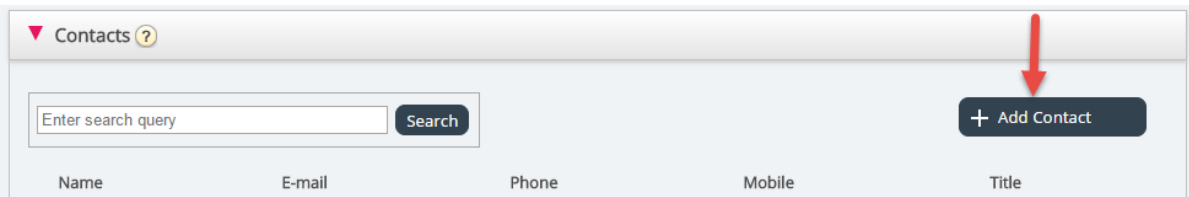
Edit Contact – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	<input type="text" value="Intelecom Group AS Oslo"/>
Phone Number	+4721 <input type="text"/>
Mobile Phone	+4797 <input type="text"/>
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com
Department	10001 » 10001 Intelecom 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

En del organisationer exporterar sina kontakter från Arkivkatalogen eller någon annan källa med en uppsättning fält som de vill synkronisera. Genom att ange "webb" som källa för ett antal fält tillförs viss flexibilitet eftersom detta gör att Katalog-administratörer kan redigera dessa fält i Puzzel.

10.2.1.6 Lägg till en kontakt

Du kan lägga till en ny kontakt genom att klicka på kontakten Lägg till kontakt.



▼ **Contacts** ?

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Fyll i den nya kontaktens uppgifter på sidan Lägg till kontakt och klicka på Spara ändringar.

Efter att kontakten har lagts till kommer den att bete sig som alla andra kontakter i katalogen med samma begränsningar som tidigare skapade kontakter.

10.2.2 Avdelningar

Under menyträdet Avdelningar kan du söka efter befintliga avdelningar i din katalog.

Home Page » Catalog » Catalog

Catalog

▶ Contacts ?

▼ Departments ?

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
519 - CCO: IT Operations					
UK: Operations					

Du kan söka efter matchningar i alla avdelningsfält (Namn, Beskrivning, Chef och Tjänster). Om du har åtkomst till mer än en Organisation, kan du välja organisation i en rullist.

10.2.2.1 Avdelningsdetaljer

Klicka på ett avdelningsnamn (i sökresultatet för Avdelningen) för att visa detaljer för avdelningen.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations

Department Details – 519 - CCO: IT Operations

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		

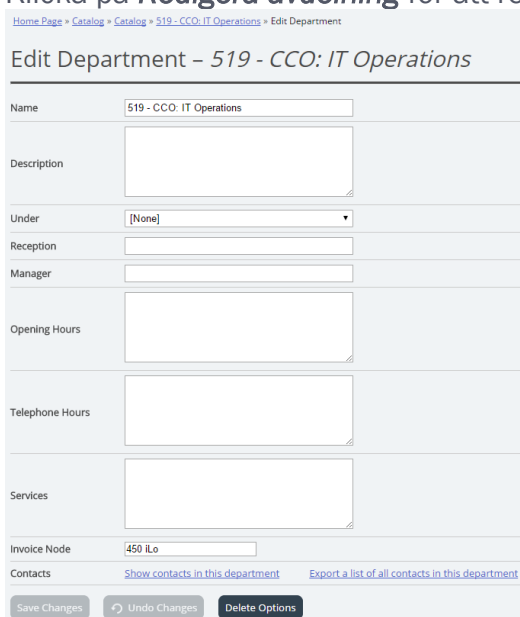
Från sidan Avdelningsdetaljer kan du:

1. Klicka på **Visa kontakter på avdelningen** för att se alla registrerade kontakter.



I den här listan över kontakter kan du klicka på en kontakts kalenderikon för att visa kontaktens kalender, eller klicka på kontaktens namn för att visa kontaktens uppgifter. Om du vill exportera ett urval av kontakterna, välj de relevanta kontakterna och klicka på Exportera en lista över kontakter.

2. Klicka på **Exportera alla kontakter** på avdelningen.
3. Klicka på **Redigera avdelning** för att redigera information om avdelningen.



Endast namn krävs för en avdelning. Om den här avdelningen ska vara en underavdelning till en annan avdelning, vänligen välj vilken avdelning som den här avdelningen ska gå *Under*.

10.2.2.2 Exportera kontakter

Om du vill exportera alla kontakter på en avdelning, klicka på *Exportera en lista över alla kontakter på den här avdelningen* på sidan Avdelningsdetaljer.

Om du vill exportera ett urval av kontakter inom den valda avdelningen, klicka på *Visa kontakter på den här avdelningen*, och klicka sedan i kryssrutan intill kontakterna som du vill exportera från listan, och klicka sedan på *Exportera en lista med kontakter*.

I fönstret Exportdetaljer kan du välja format för din export (Excel eller CSV) och vilka fält som ska visas i den exporterade listan.

Din lösnings standardfält för export visas i kolumnen Fält, men du kan även läsa in den senast sparade fältinställningen (från en av dina tidigare exporter) om du föredrar det. Du kan lägga till ett fält till exporten genom att klicka på + knappen längst ner i fönstret, och du kan radera en genom att klicka på soptunneikonen. Observera att standardfälten varierar beroende på hur din katalog är konfigurerad.

I kolumnen Kolumnindex kan du konfigurera i vilken ordning som fälten ska visas i exporten. Värdet för den första kolumnen som visas 1.

Om du vill ha ett mellanslag mellan kolumner kan du lägga in det genom att hoppa över ett kolumnindexnummer. I det här exemplet har vi inte definierat kolumnindex 6 för ett fält. Detta betyder att det kommer att vara en tom kolumn efter den 5:e kolumnen i din exporterade lista.

Du kan när som helst lagra dina nuvarande exportinställningar för att läsa in dem igen senare. På så sätt kommer du nästa gång att ha möjlighet att exportera med din lösnings standardinställningar eller inställningen du senast sparade.

Export details

Format:

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.

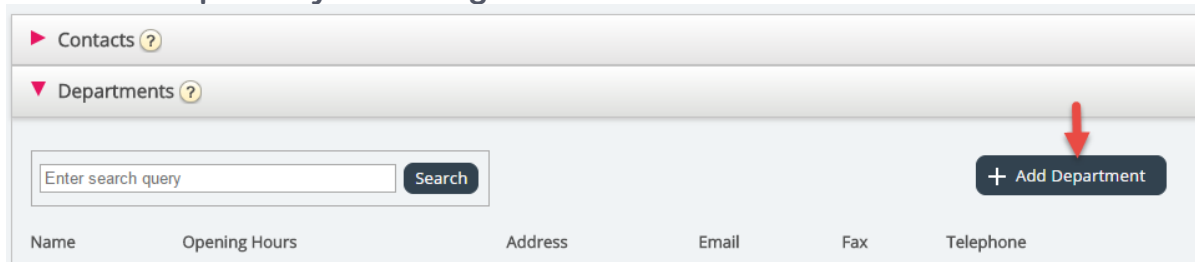
[Load default setup](#) [Load last saved setup](#)

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](#)

10.2.2.3 Skapa en ny avdelning



► Contacts ?

▼ Departments ?

Enter search query

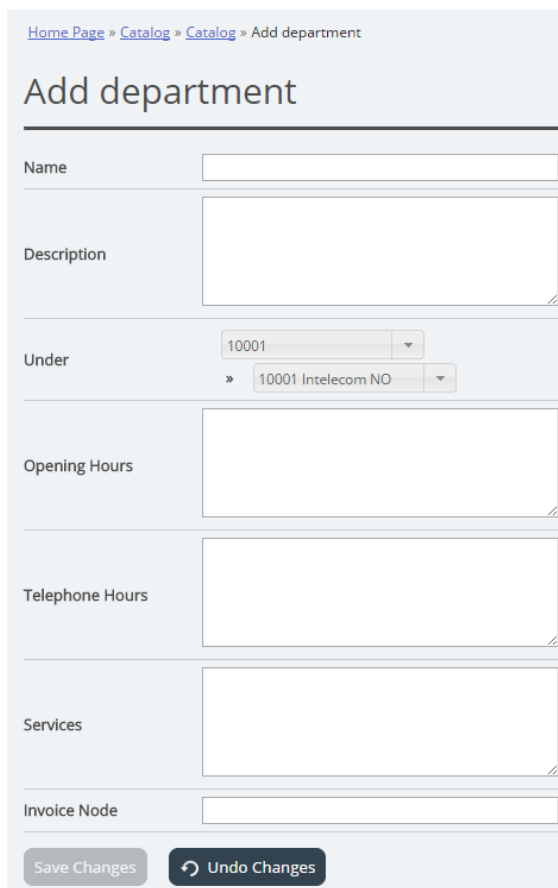
Name Opening Hours Address Email Fax Telephone

Klicka på knappen *Lägg till avdelning* under menyrädet Avdelningar för att lägga till en ny avdelning.

Det enda obligatoriska fältet är Namn.

Om din katalog innehåller mer än en organisation, kan du välja organisation fältet Under.

Om du gör denna nya Avdelning till en underavdelning, måste du konfigurera denna efteråt genom att redigera avdelningen.



[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » Add department

Add department

Name

Description

Under
»

Opening Hours

Telephone Hours

Services

Invoice Node

10.3 Administration

Under *Katalog – Administration* finns det flera menyräd. Inte alla kunder kan se alla menyräd.

10.3.1 Obekräftade avdelningar

Om avdelningsfältet synkroniseras/importeras automatiskt, måste du som administratör bekräfta dem för att avdelningarna ska tillhöra katalogen och läggas till i hierarkin. Dessa avdelningar kommer automatiskt att innehålla kontakterna som har en specifik synkroniserad avdelning i deras avdelningsfält.

Du har tre alternativ när du ska avgöra vad du ska göra med en avdelning:

- **Bekräfta:** Markera den hör rutan för att lägga till avdelningen i hierarkin.
- **Sammanfoga till:** Det går att sammanfoga en synkroniserad avdelning med en befintlig avdelning i Katalogen. Den ursprungliga avdelningen visas då och den innehåller kontakterna för båda avdelningarna.
- **Lägg till under:** Här är det möjligt att välja vilken organisation eller avdelning som den aktuella avdelningen ska läggas under. Detta möjliggör en organisatorisk hierarki med synkroniserade avdelningar.

10.3.2 Koppling till avdelning

Med Koppling till avdelning kan du hantera vilka avdelningar som användarna tillhör. Du kan flytta användare mellan avdelningar och koppla användare som inte tillhör en specifik avdelning till en avdelning.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» [] (Department)

410 - Operational Support

När du har valt relevant avdelning visas en lista med kontakter indelad i två olika listor/tabeller.

- Den första är en lista med användare som inte har någon koppling till en avdelning.
- Den andra listan innehåller användare som tillhör den valda avdelningen.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Enl. Olsson	enl.olsson@telecom.no	Officer	<input type="checkbox"/>
Sti. Berg		Konsult	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andre. Vold	andre.vold@telecom.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo. Svendsen	jo.svendsen@telecom.no	COO	<input type="checkbox"/>
Sigrid. Gundersen	sigrid.gundersen@telecom.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

För att flytta användare till en avdelning väljer du användare från den första tabellen (Användare utan någon koppling till en avdelning) och markerar sedan kryssrutan Flytta. Klicka därefter på *Spara ändringar*. Användarna kommer nu att tillhöra den valda avdelningen.

Om du vill flytta en användare från dagens avdelning till en ny avdelning, markerar du kryssrutan Flytta och klickar på *Spara ändringar*. Nu kommer den här användaren inte att tillhöra någon avdelning, och användaren visas i den första tabellen så att du kan flytta användaren till rätt avdelning.

10.3.3 Samtalshantering

Under Samtalshantering kan du aktivera och inaktivera funktionen Frånvarohantering för enskilda kontakter. Frånvarohantering används mest i växellösningar där direkta samtal till kontakter, vanligtvis anställda, vidarebefordras till Puzzel-lösningen om de inte besvaras, så att uppringaren kan höra "talad frånvaroinformation" för kontakten om sådan är tillgänglig.

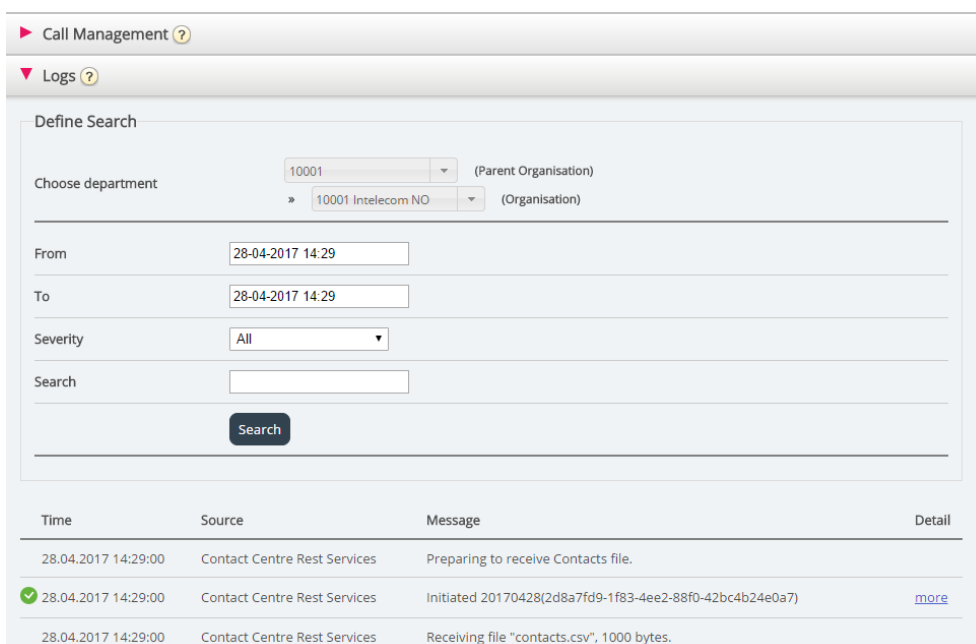


Efter att ha valt organisation markerar du kontakterna som du skulle vilja aktivera talad frånvaroinformation för.

Observera att den här funktionen kräver en separat inställning i Puzzel och i den lokala PABX.

10.3.4 Loggar

Här kan du söka efter ändringar och varningar för den valda organisationen. Välj ett tidsintervall, allvarlighetsgraden (Info, Byt, Varning, Fel eller Alla) och lite text och klicka på Sök.



10.3.5 Varningskonfiguration

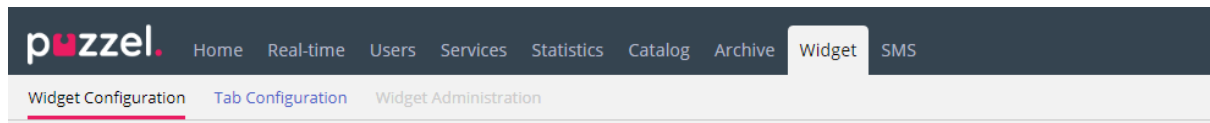
Under varningskonfiguration är det möjligt att lägga till varningar för kontakter och avtalade tider. Dessa varningar triggas baserat på när kontakter och avtalade tider uppdaterades senast. Detta är praktiskt för administratörer som vill få aviseringar om synkronisering av kontakter eller avtalade tider slutar fungera.

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

- **Varningsnamn:** Namn på varningen.
- **Källa:** Katalog eller kalender.
- **Organisation:** Hierarkin måste beaktas eftersom alla avdelningar under denna organisation kommer att inkluderas och som en konsekvens trigga ett larm.
- **E-post:** E-postadressen som varningen skickas till.
- **Tidsinställning (Mottagarens tid):** "Öppettider" för varningen. Varningar kommer bara att skickas inom dessa dagar/timmar.
- **Intervall:** Hur ofta varningen skickas efter att den har triggats. Systemet kommer att fortsätta att skicka varningar tills synkroniseringen skickar data igen.
- **Tröskel:** Hur gammal den konfigurerade datan måste vara innan systemet börjar skicka varningar.

11 Widget



Den här fliken ger en översikt och konfigurationsalternativ för **Flikar** och **Widgetar** som ska användas i den nya Agentapplikationen. Användarhandboken för Widget-sidan i administrationsportalen och Widget-API:n finns i separata artiklar på help.puzzel.com.

12 SMS

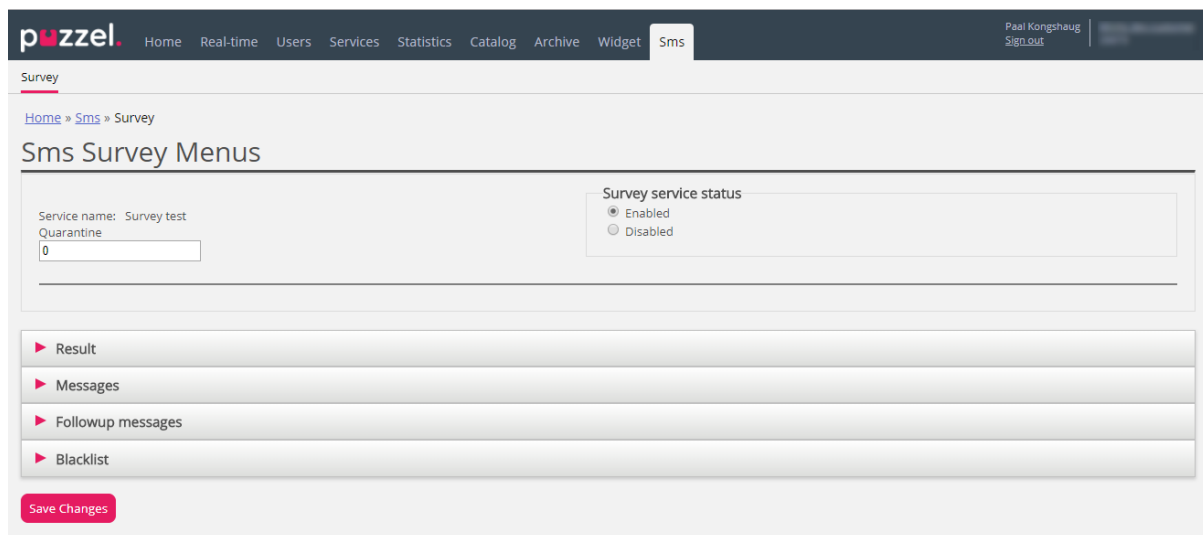
12.1 SMS-undersökning

För kunder med Puzzel SMS-undersökning har vi en separat (gammal) admin-sida (<https://interactive.intele.com>) där meddelandena *fråga/svar/tack* definieras, där den svarta listan kan uppdateras och där resultaten visas. Samma funktion är tillgänglig i Puzzels administrationsportal på sidan *SMS – SMS-undersökning*.



Name	Id	Active
Product Demo Survey NO	2604	Yes

Klicka på en undersökning (det kan finnas flera) för att öppna informationssidan.



På den här sidan kan SMS-undersökning aktiveras/inaktiveras och du kan definiera en karantäntid (minsta antal dagar mellan varje gång vi skickar en SMS-undersökning till ett mobilnummer om uppringaren ringer Puzzelkunden flera gånger under en vecka.)

12.1.1 Resultat

Alla resultat från undersökningen visas i resultatlistan. Listan är sökbar efter datum, agent, könamn och poäng. Om du har definierat flera användargrupper anges även detta ("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

► Messages ?

Poängen läggs till fältpoängen. För svar där uppringaren har skrivit något annat eller något utöver en poäng, läggs detta till i kolumnen Kommentar. Om ett uppföljningsmeddelande skickas och uppringaren svarar på detta, kommer det att visas i kolumnen Uppföljnings svar.

Varje natt anonymiserar Puzzel telefonnumret för inspelningar som är äldre än 4 månader.

De (aggregerade) SMS-undersökningsresultaten finns även tillgängliga i Wallboard (Genomsn. undersökningspoäng per kö hittills idag), Ticker (Genomsn. poäng per kö/ användargrupp och agent hittills), Arkiv (poäng och kommentar per uppringare), Statistik (SMS/ Chattundersökningspoäng per kö) samt i rådata.

12.1.2 Meddelanden

Under *Meddelanden* definieras undersökningsmeddelandet och här anges även det allmänna svarsmeddelandet. Och under Uppföljningsmeddelanden anges de specifika meddelandena och åtgärderna för varje svar.

Meddelanden

- **Undersökningsmeddelande:** Detta är det första SMS:et som uppringaren får. Meddelandet ska innehålla en fråga och det tillåtna poängintervallet. Max 960 tecken.

Exempel: "På en skala från 0 till 10, hur sannolikt är det att du skulle rekommendera vårt företag till andra?"

- **Svarsmeddelande:** Det här är meddelandet som Puzzel skickar till uppringaren efter att ha fått uppringarens svar på undersökningsmeddelandet. Max 960 tecken.

▼ Messages ?

Survey message

önskar din mening på hur nöjd du var med dagens samtal. Svar på denne meldingen med et siffer mellom 1 og 6, där 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

Uppföljningsmeddelanden

Administratören kan välja att aktivera ett uppföljningsmeddelande för en eller flera poäng. Om uppföljningsmeddelandet är aktiverat för en poäng, kommer detta att skickas till uppringaren innan svarsmeddelandet.

- Om du markerar *Aktivera meddelande* för en poäng, kommer uppföljningsmeddelandet att skickas till uppringare som skickar denna poäng.
- Om du kontrollerar *Skicka e-postmeddelande* för en poäng, kommer ett e-postmeddelande att skickas till den fördefinierade e-postadressen varje gång som poängen uppnås.
- Om du skickar *Skicka meddelande via URL* för en poäng, triggas en URL med angivna parametrar varje gång en uppringare ger denna poäng. Exempel: Återuppringning till användare beställs automatiskt vid poängen 0 eller 1.

12.1.3 Svart listan

Ange en användares mobiltelefonnummer och lägg till på svarta listan. Användare på svarta listan kommer aldrig att få SMS från denna undersökning. Du kan även skriva en kort kommentar som beskriver anledningen till att användaren har lagts till på listan.