



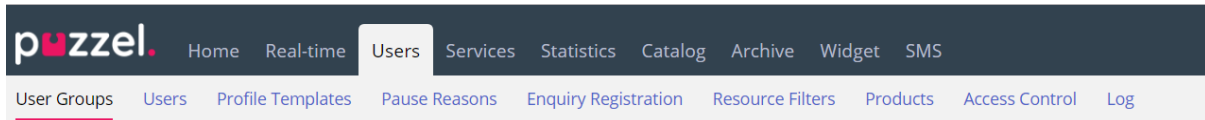
# Puzzel kontaktcenterløsning Brugervejledning til administrationsportalen

14. november 2018

# 1 Kom hurtigt i gang/oversigt

Log på Puzzels administrationsportal her: <https://admin.puzzel.com>

Administrationsportalen har en række faner, som hver indeholder et antal undermenuer, der giver dig adgang til forskellige funktioner. Eksempelvis ser det sådan her ud, når fanen *Users* er valgt:



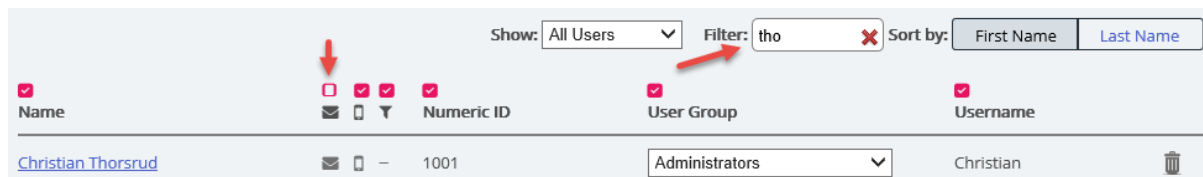
Ikke alle kunder/brugere har adgang til alle funktioner, så du vil muligvis få vist faner eller undermenuer, der er deaktiveret. Kontakt Puzzel Support, hvis du er interesseret i funktioner, som du ikke har adgang til.

Fane	Kort beskrivelse
Home Page	Information fra Puzzel, graf over trafik indtil nu samt KPI-værdier.
Real-Time	Oversigt over live status på køer og agenter, Ticker (trafik indtil videre i dag pr. kø og agent) samt Wallboard.
Users	Administration af brugergrupper og brugere, definering af profiler, oprettelse af pausevarianter og kategorier for årsagsregistreringer og konfiguration af produkter.
Services	Administration af åbningstider, lydfiler, lister og tjenestevariabler, definering af KPI-alarmer, konfiguration af parametre for kø, aktivering af medlytning, visning og redigering af Dialer-kampagner og visning/redigering af opkaldsflow.
Statistics	Visning af standardstatistikrapporter, tilpasning af rapporter samt konfiguration af, hvilke rapporter der skal sendes til hvilke modtagere og med hvilke tidsintervaller (Rapportabonnementer).
Catalog	Visning af katalogindhold samt konfiguration af felter, afdelinger og tilknytninger.
Archive	Søgning efter og analyse af opkald, optagelser og chatlogs samt visning af logfilen for Audit.
Widget	Til konfiguration af faner og widgets i den nye agentapplikation
SMS	Til konfiguration af SMS-tjenester som Survey.

Onlinehjælp finder du ved at klikke på spørgsmålstegnene, der findes på alle sider.

Mange sider har et **filter**-felt øverst til højre. Hvis du skriver noget i filtreringsfeltet, får du kun vist de rækker, der indeholder den indtastede tekst. Hvis du fjerner markeringen af en kolonne, når du søger med filterfunktionen, får du kun vist rækker med den indtastede tekst i de kolonner, der er markeret.

Eksempel: Vis rækker (brugere), der indeholder `tho` i et hvilket som helst felt med undtagelse af e-mailadressen:



Bemærk, at en søgning på f.eks. `pa ko` returnerer rækker, der indeholder `pa` ELLER `ko`, mens en søgning på "`pa ko`" returnerer rækker, der indeholder hele strengen inden for anførselstegnene.

På mange sider kan du sortere indholdet i tabellerne ved at klikke på en kolonneoverskrift.

## Indholdsfortegnelse

1	Kom hurtigt i gang/oversigt .....	2
2	Om Puzzels administrationsportal .....	10
3	Pålogging og adgangskode .....	11
4	Home Page .....	12
5	Real-time .....	14
5.1	Queue Overview .....	14
5.1.1	KPI-alarmsvarsler i køoversigten .....	15
5.1.2	Queue Details .....	15
5.1.3	Agent Status .....	16
5.1.4	Agent Details.....	16
5.1.5	Scheduled callbacks / Scheduled calls.....	17
5.2	User Groups.....	18
5.3	Ticker Services .....	18
5.4	Ticker Queues .....	19
5.5	Ticker User Group (Ticker brugergrupper).....	21
5.6	Ongoing requests .....	22
5.7	Wallboard .....	24
5.7.1	Wallboard Settings .....	25
5.7.2	Queue Settings .....	25
5.7.3	Agent Settings.....	26
5.7.4	Display Settings.....	26
5.8	Oplysninger om agentens status .....	27
6	Users.....	30
6.1	User Groups.....	30
6.1.1	Add User Group .....	31
6.1.2	Group Profiles.....	32

6.1.3 Nummerering af profiler .....	35
6.2 Profile Templates .....	36
6.3 Users .....	37
6.3.1 User List og Edit User .....	37
6.3.2 Create New User .....	39
6.3.3 Import af liste med nye brugere .....	40
6.3.4 Create New Group Number .....	42
6.4 Pause Reasons .....	43
6.4.1 Maks. tid pr. pauseårsag .....	44
6.4.2 Efterbehandling versus Pause/Pausevarianter .....	44
6.5 Enquiry Registration .....	45
6.5.1 Forced Enquiry Registration .....	46
6.6 Resource Filters .....	47
6.6.1 Oprettelse af et nyt ressourcefilter .....	48
6.6.2 Sådan defineres ressourcefiltrets indhold .....	48
6.6.3 Adgangskontrolområder .....	50
6.7 Access Control – Assign Resource Filter .....	54
6.8 Products .....	55
6.8.1 Nedarvningssystemet .....	55
6.8.2 Agent Timeouts .....	57
6.8.3 Call .....	58
6.8.4 Chat .....	59
6.8.5 Agentapplikation .....	63
6.8.6 Menuer i administrationsportalen .....	64
6.8.7 Sign in to Puzzel .....	65
6.8.8 E-mail .....	66
6.8.9 Home Page .....	67
6.8.10 Logon to Queue .....	67

6.8.11	Queue .....	68
6.9	Change Log/Access Log .....	69
6.9.1	Change Log .....	69
6.9.2	Access Log .....	70
7	Services .....	71
7.1	Time .....	71
7.1.1	Ændring af et tidsmodul .....	71
7.1.2	Tilføjelse af åbningstider.....	72
7.1.3	Tilføjelse af helligdage og foruddefinerede dage.....	72
7.1.4	Tilføjelse af brugerdefinerede dage .....	74
7.1.5	Prioriteringssystemet .....	76
7.1.6	Webadgang til tidsmodul .....	78
7.2	Audio .....	79
7.2.1	Sound Files in Use.....	79
7.2.2	Sound File Library.....	80
7.2.3	Record Sound File .....	81
7.2.4	Upload Sound File .....	81
7.2.5	Sound File Category .....	83
7.3	Service Variables .....	84
7.4	KPI Alarm.....	84
7.4.1	Typer af tærskelværdier.....	85
7.4.2	Alarms .....	86
7.4.3	Recipients .....	89
7.4.4	Alarm Log.....	89
7.5	Silent Monitoring.....	90
7.5.1	Request Silent Monitoring.....	91
7.5.2	Anmodning om medlytning.....	91
7.6	Queues.....	92

7.6.1	Queue Display Settings .....	93
7.6.2	Queue SLA Settings.....	93
7.6.3	Allokeringsalgoritmer .....	96
7.6.4	Reserved/preferred agent.....	96
7.6.5	Max number of requests in queue .....	98
7.7	Dialer .....	99
7.7.1	Oversigt .....	99
7.7.2	Dialer-tilstande .....	100
7.7.3	Guiden Importér og filformat .....	102
7.7.4	Forhåndsvisning af liste, søgning og deaktivering af nummer .....	105
7.7.5	General Settings.....	106
7.7.6	Import af filer fra FTP .....	110
7.7.7	Agent Feedback.....	111
7.7.8	Variabler, som er fælles for listen .....	114
7.7.9	Kolonner/variabler i importfilen og listen.....	114
7.7.10	Filter/Sort (i hvilken rækkefølge ringes der op til kontakter?) .....	115
7.7.11	Import history .....	116
7.7.12	Silent call callbacks kan aktiveres .....	117
7.7.13	Reporting (baseret på listen) .....	118
7.7.14	Visningsnummer ved Dialer-opkald.....	121
7.7.15	Sådan starter og stopper du en kampagne .....	121
7.7.16	Indstillinger for tavse opkald, indkommende opkald og ubesvarede opkald 122	
7.7.17	Undgå viderestilling af opkald til voicemail? .....	123
7.8	Værktøjet Call Flow .....	124
7.9	Content .....	127
7.10	Lists.....	128
7.10.1	Grundlæggende om lister .....	128

7.10.2	Matchning, jokertegn og intervaller.....	130
7.11	Social .....	132
8	Statistics.....	133
8.1	Standard reports.....	133
8.1.1	Definition af en tidsperiode .....	134
8.2	Sådan gemmes rapporten som en fil .....	136
8.3	Custom Reports .....	137
8.3.1	Sådan tilpasses en rapport .....	137
8.3.2	Tilpasning af kolonner.....	138
8.3.3	Tilpasning af rækkefiltre .....	139
8.3.4	Diagramindstillinger .....	139
8.3.5	Tilpasning af standardparametre.....	140
8.4	Report Subscriptions .....	141
8.4.1	Eksisterende abonnemeter .....	142
8.4.2	Oprettelse af et abonnement .....	142
9	Archive .....	145
9.1	Search.....	145
9.1.1	Grundlæggende søgeparametre .....	146
9.1.2	Avancerede søgeparametre .....	147
9.2	Søgeresultater for alle samtaler/optagede samtaler.....	148
9.2.1	Generelle oplysninger om opkald.....	148
9.2.2	Optagelser i arkiv.....	151
9.3	Søgeresultater for chats.....	152
9.3.1	Generelle oplysninger om chat.....	152
9.3.2	Fanen Chat .....	153
9.4	Søgeresultater for e-mail.....	154
9.5	Årsagsregistreringer i arkivet .....	155
9.6	Undersøgelsesresultater i arkivet.....	156



9.7	Download generelle oplysninger om henvendelser.....	157
9.8	Anonymisering.....	160
9.9	Arkiv-auditlogfil.....	161
10	Catalog.....	163
10.1	Katalogoversigt .....	163
10.2	Catalog.....	164
10.2.1	Contacts .....	165
10.2.2	Departments .....	169
10.3	Administration .....	172
10.3.1	Unconfirmed Departments.....	173
10.3.2	Department Association.....	173
10.3.3	Call Management.....	175
10.3.4	Logs .....	175
10.3.5	Alert Configuration.....	176
11	Widget.....	177
12	SMS.....	178
12.1	SMS Survey .....	178
12.1.1	Result .....	178
12.1.2	Messages .....	179
12.1.3	Blacklist.....	180

## 2 Om Puzzels administrationsportal

Puzzel er en fleksibel kundekontakt- og omstillingsløsning baseret på cloud-teknologi. Puzzel er en multikanal-løsning, der håndterer telefonhenvendelser, chat, e-mail, SMS og henvendelser via sociale medier.

Puzzels administrationsportal giver administratorer og supervisorer det værktøj, de skal bruge for at få bedre overblik over deres daglige opgaver.

I Puzzels administrationsportal kan du:

- *få adgang til detaljerede rapporter over historisk statistik*
- *definere og opbygge tilpassede rapporter og wallboards*
- *monitorere kontaktcenteraktivitet i realtid*
- *ændre agentprofiler og oprette nye agenter her og nu*
- *angive åbningstider og routing i forbindelse med helligdage*
- *administrere tale- og lydbibliotek*
- *konfigurere køparametre, KPI'er, kategorier for årsagsregistrering osv.*
- *aktivere Silent Monitoring på agenter*
- *finde og analysere opkald/optagelser/chatsessioner/e-mails i arkivet*
- *håndtere udgående Dialer-kampagner.*

I denne vejledning beskrives de fleste af de tilgængelige funktioner i Puzzels administrationsportal. Din organisation har brugertilpasset adgang til systemet og har muligvis ikke adgang til alle de funktioner, der beskrives.

Puzzels administrationsportal er webbaseret og kræver en PC med internetadgang og en webbrowser.

Oplysninger om understøttede browsere findes i dokumentet "Puzzel Contact Centre – Basic requirements".

Hovedfunktionerne i Puzzels administrationsportal er tilgængelige på tablets, f.eks. iPads.

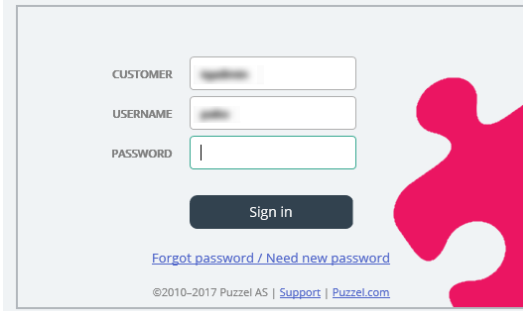
Derudover er en Puzzel App tilgængelig i Google Play og Apples App Store.

### 3 Pålogging og adgangskode

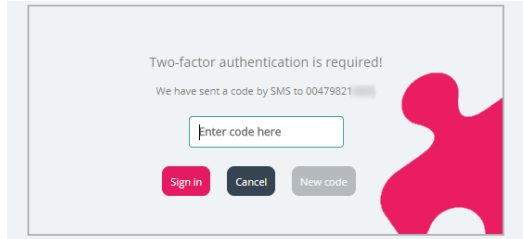
Som administrator eller supervisorbruger skal du gå til <https://admin.puzzel.com> og indtaste dit kundenummer, dit brugernavn og din adgangskode.

Hvis du ikke har dit kundenummer og dit brugernavn, skal du kontakte den primære administrator i din organisation eller Puzzel Support.

Hvis **tofaktor-godkendelse** er konfigureret for en bruger, vil han/hun modtage en kode via SMS eller e-mail efter at have angivet den korrekte adgangskode. Tofaktor-godkendelse understøttes kun i webklienter.



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

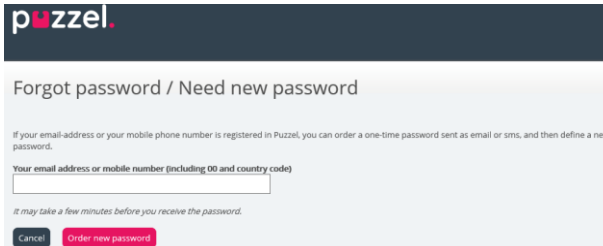


The screenshot shows a message: 'Two-factor authentication is required! We have sent a code by SMS to 00479821'. Below the message is an input field labeled 'Enter code here'. There are three buttons: 'Sign in' (red), 'Cancel' (dark), and 'New code' (grey). A large red puzzle piece graphic is on the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

Hvis du har glemt din adgangskode, eller hvis den er udløbet, kan du oprette en ny adgangskode ved at klikke på linket *Forgot password/Need new password*.

Når du har klikket på linket, åbnes en ny side, hvor du bliver bedt om at indtaste

din e-mailadresse eller dit mobilnummer for at bestille en ny engangsadgangskode.



The screenshot shows the 'puzzel.' logo at the top. Below it is the heading 'Forgot password / Need new password'. A message states: 'If your email address or your mobile phone number is registered in Puzzel, you can order a one-time password sent as email or sms, and then define a new password.' There is an input field for 'Your email address or mobile number (including 00 and country code)'. Below the field, it says 'It may take a few minutes before you receive the password.' There are two buttons: 'Cancel' and 'Order new password' (red).

Hvis den indtastede e-mailadresse eller det indtastede mobilnummer er registreret på en brugerkonto, sender Puzzel en engangsadgangskode via e-mail/SMS og stiller dig videre til en ny side, hvor du kan bruge engangsadgangskoden til at oprette en ny, permanent adgangskode. En engangsadgangskode er kun gyldig i 10 minutter. Hvis den ikke anvendes, ændres brugerkontoens adgangskode ikke.

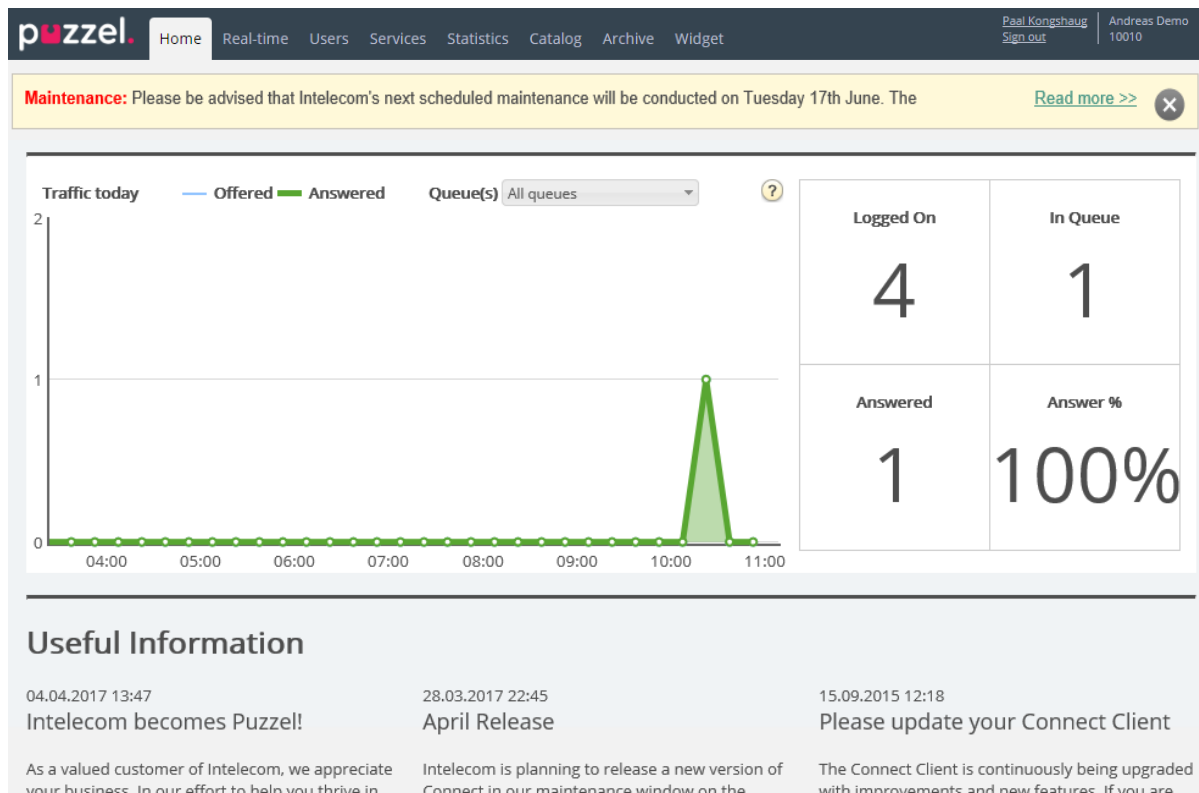
En ny adgangskode skal være på mindst 6 tegn og indeholde mindst ét bogstav og ét tal (medmindre der konfigureres en *stærk adgangskode*).

Hvis der indtastes en forkert adgangskode 4 gange i træk, blokeres brugerkontoen. Brugeren kan genåbne kontoen ved at bestille en engangsadgangskode (via e-mail/SMS) og definere en ny adgangskode.

## 4 Home Page

Når du er logget på, vises *Home Page*, der er opdelt i 3 sektioner: Support Message, Traffic Information/KPI's og Useful Information.

I øverste højre hjørne af skærbilledet ser du dit brugernavn, kundenavn og kundenummer.



Øverst på Home Page i den gule bjælke kan du se Support News, som dog kun er synlig, hvis der er offentliggjort en meddelelse. Hvis du (eller andre brugere) ikke ønsker at få vist meddelelser fra Puzzel Support, kan du konfigurere dette under *Users – Products – Homepage*.

Hvis du klikker på *Read More*, udvides vinduet med den gule bjælke. For at minimere meddelelsen igen skal du blot indlæse siden igen ved at klikke på fanen *Home Page*. Bemærk, at hvis du klikker på "X", får du ikke vist denne specifikke supportmeddelelse igen. Når Puzzel udsender en ny supportmeddelelse, bliver den gule bjælke synlig igen.

På grafen kan du se antallet af henvendelser, der er sendt til en kø, og antal besvarede henvendelser pr. kvarter indtil nu for den/de valgte køer. I højre side af grafen kan du se

værdier for 4-9 nøgleparametre for den/de samme køer. Du kan konfigurere, hvilke nøgleparametre der skal vises, under *Users – Products – Homepage*.

Ved at klikke på rullemenuen under Queue(s) kan du konfigurere, om grafen og nøgleparametrene skal repræsentere én kø eller flere køer.

Bemærk, at en indgående henvendelse tæller som tilbudt til kø, så snart den ankommer i køen, og at den først tæller som besvaret, når en agent har besvaret opkaldet/accepteret den skriftlige henvendelse. Det betyder, at der kan opstå tidsperioder, hvor antallet af besvarede henvendelser overstiger antallet af tilbudte henvendelser.

På den nederste del af Homepage offentliggør Puzzel nyttig information og produktnyheder.

## 5 Real-time

På fanen Real-time vises en oversigt over den aktuelle status for køer og agenter.

### 5.1 Queue Overview

I Queue Overview kan du overvåge både agenter og køer i dit kontaktcenter. Siderne opdateres automatisk.

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Facebook	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Support	1	0	0	0	120	0:24	1	0	<a href="#">Agent</a>
Switchboard	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>
Twitter	0	0	0	0	0	0:00	0	0	<a href="#">Agent</a>


- **Total in queue:** Samlet antal henvendelser, der står i kø.
- **Callback:** Antal af henvendelser i køen, der er tilbagekald.
- **Preferred:** Antal henvendelser til reserverede/foretrukne agenter.
- **SLA score:** Viser køens relative længde.  
Du kan få nærmere oplysninger under [Queue SLA settings](#).
- **Max wait time:** Længste ventetid for en henvendelse, der står i kø.
- **Agents logged on:** Alle agenter, som er logget på, og som kan besvare henvendelser fra køen, herunder agenter, hvis status er pause.
- **Agents in Pause:** Agenter, hvis status er Pause.
- **Agent:** Hvis du klikker på linket Agent, åbnes et nyt vindue, der giver flere oplysninger om, hvilke agenter der er logget på den pågældende kø.

I 3 af kolonnerne får du vist hyperlinks til sider med mere detaljerede oplysninger:


- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen Total in queue, åbnes [Queue details](#).
- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen Agents Logged on, åbnes [Agent status](#).
- Hvis du klikker på Agent i kolonnen Agent, åbnes [Agent details](#).

### 5.1.1 KPI-alarmsvarsler i køoversigten

Når der udløses en **KPI-alarm**, vises et advarselssignal i Queue Overview, og hele rækken bliver gul. Hvis du klikker på advarselssignalet, åbnes et nyt vindue med en detaljeret alarmbesked.


Queue Overview 

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Facebook	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Sales 	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Support	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Switchboard	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Twitter	<a href="#">0</a>	0	0	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>

### 5.1.2 Queue Details

Queue Details viser oplysninger om henvendelser i den valgte kø, og der vises én række pr. henvendelse.

Queue Details: Sales 

Filter:

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

Denne side opdateres automatisk og indeholder følgende data:

- **Number/from:** Telefonnummer/e-mailadresse/chat-ID.
- **Type:** En henvendelse kan tildeles en kategori og en beskrivelse. Kategorien kan være en farve. Henvendelsens kategori (hvis der findes en) vises her.
- **SLA Score:** Viser, hvor lang tid henvendelsen har ventet i denne kø relativt set.
- **Time in queue:** Viser, hvor lang tid henvendelsen har stået i kø.
- **Callback**
  - : Normal henvendelse
  - 1, 2, 3: Tilbagekald første, anden eller tredje gang
- **VIP:** Hvis henvenderen er kategoriseret som VIP.
- **Reserved/Preferred:** Hvis opkaldet/e-mailen/chatten har en reserveret/foretrukket agent.

Hvis brugeren har adgang til at slette henvendelser (tilbagekald/e-mail/henvendelser via sociale medier) fra køen, kan brugeren se kolonnerne *Preview* og *Delete*. Der kan maks. slettes 100 henvendelser fra køen samtidig.

### 5.1.3 Agent Status

Klik på et tal i kolonnen *Agents Logged on* i køoversigten for at få vist *Agent Status*:

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

### 5.1.4 Agent Details

Klik på *Agent* i kolonnen *Agent* i køoversigten for at åbne siden med agentoplysninger.

[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
<a href="#">Agent, Paal</a>	Softphone	<a href="#">Phone Sales</a>	Connected (Sales)	0:08	<a href="#">Log off</a>   <a href="#">Set Pause</a>
<a href="#">Admin, Paal</a>	██████████	<a href="#">All Phone Queues</a>	Pause (Meeting)	0:39	<a href="#">Log off</a>   <a href="#">Set Ready</a>
<a href="#">Doe, John</a>	██████████	<a href="#">All Phone Queues</a>	Pause (Administration)	2:53	<a href="#">Log off</a>   <a href="#">Set Ready</a>
<a href="#">Thorsrud, Christian</a>	██████████	<a href="#">Outbound mode</a>	Ready	1:35	<a href="#">Log off</a>   <a href="#">Set Pause</a>

Denne side er opdelt i 2 dele:

- **Overview of agents:** Viser antal agenter pr. [status](#). Hvis din løsning indeholder eventuelle gruppernumre, vises de i separate rækker.
- **Agent details:** En liste med oplysninger om den enkelte agent i den valgte kø. I kolonnen *Change status* kan du logge agenter på/af. Gråmarkerede rækker repræsenterer agenter, som er logget af.

Når du klikker på agentens navn, åbnes den pågældende agents Ticker.



### 5.1.5 Scheduled callbacks / Scheduled calls

Hvis dine slutkunder tilbydes et planlagt tilbagekald (kan bestilles via nettet eller telefonen), eller hvis dine agenter kan planlægge opkald fra agentapplikationen, er det muligt at få vist en ny kolonne kaldet *Scheduled* i køoversigten Users (*Users – Products – Queue: Show Scheduled callbacks*). Antallet af planlagte tilbagekald/opkald vises i denne kolonne. Når et planlagt tilbagekald/opkald bestilles (f.eks. kl. 08:58) til et planlagt tidspunkt (f.eks. 12:00), placeres dette opkald i køens "venterum", indtil det planlagte tidspunkt, hvorefter det flyttes ind i køen. Den viste ventetid og SLA-score for et planlagt tilbagekald/opkald starter ved 0, når det vises under køoplysningerne, men når et opkald allokeres til agenter, bruges den tid, der er gået, siden opkaldet blev bestilt, til at beregne SLA-scoren. Dette er for at sikre, at det prioriteres.

Det planlagte tidspunkt må være højst 14 dage frem i tiden, og vi tillader maks. 1 planlagt tilbagekald pr. telefonnummer pr. kø på samme tid. Standardindstillingen for det maksimale antal henvendelser i en køs "venterum" er 1000.

Hvis du klikker på et nummer i kolonnen *Scheduled* i køoversigten, vises siden *Scheduled callbacks*. Her viser vi én række pr. henvendelse, der aktuelt befinder sig i køens venterum.

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"/>

Et planlagt tilbagekald/opkald vises på siden med køoplysninger på det planlagte tidspunkt (eftersom det flyttes fra venterummet og ind i køen), og her kan du se henvendelsen i det relativt korte tidsrum, den venter i kø, før opkaldet foretages.

Home Page > Real-time > Queue Overview > Sales

#### Queue Details: Sales ?

Filter:

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

## 5.2 User Groups

Under *Real-time – User Groups* vises en oversigt over antallet af agenter pr. status og pr. brugergruppe.

User Group	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No Answer	Pause	Logged Off
<a href="#">Administrators</a>	1	0	0	0	0	0	1	33
<a href="#">Sales</a>	0	0	0	0	0	0	0	2
<a href="#">Support</a>	0	0	0	0	0	0	0	2
<a href="#">Switchboard</a>	0	0	0	0	0	0	0	2

Ved at klikke på et hyperlink i kolonnen *User Group* kan du se alle de agenter, der hører under den valgte brugergruppe, deres status og den profil, de nu anvender.

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

Ved at klikke på et hyperlink i kolonnen *Profile* vises profilens kompetencer. I kolonnen *Change status* kan du logge agenter på/af. Klik på en agents navn for at få vist vedkommendes [Ticker agent](#).

## 5.3 Ticker Services

Viser i realtid det samlede antal henvendelser, der er tilbudt (= modtaget) og besvaret, grupperet efter adgangspunkt.

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	–
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Du kan skifte mellem at få vist oversigt pr. dag og pr. uge. Dagvisningen viser værdier indtil nu i dag (fra midnat), og ugevisningen viser værdier indtil nu i denne uge (fra midnat, natten til mandag).

## 5.4 Ticker Queues

Ticker-køer er et statistikelement, som giver dig en oversigt over de forskellige køer i Puzzel. Her kan du se antallet af tilbudte henvendelser pr. kø (= ankommet i køen) og antallet af besvarede henvendelser, svarprocent og svarprocent inden for SLA, samt gennemsnitlig ventetid, samtaletid, efterbehandlingstid og AHT indtil nu i dag/denne uge.

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

Kolonnen *Avg. Survey score* vises kun, hvis køegenskaben *Show Survey score on queue level* er aktiveret. Der medtages scorer for både SMS Survey og Chat Survey.

Planlagte tilbagekald, der bestilles via nettet, og agents planlagte opkald tælles som værende tilbudt til køen, når de sættes i kø på det planlagte tidspunkt, men hvis der bestilles et planlagt tilbagekald via telefon, tælles det som værende tilbudt til køen, når det indledningsvis sættes i kø (før tilbagekald bestilles).

**Kolonner:**

- **Total offered:** Antallet af henvendelser, der er tilbudt til (= ankommet i) køen indtil nu.
- **Total answered:** Antal besvarede henvendelser indtil nu.
- **Answer rate:** Besvaret i alt/Tilbudt i alt
- **Answer rate SLA:** Antallet af henvendelser, der er besvaret inden for den definerede SLA i forhold til "Tilbudt i alt". Hvis Alternativ SLA er defineret for en kø, bruges denne værdi i stedet for SLA.
- **Avg. wait time:** Gennemsnitlig ventetid for henvendelser besvaret af agenter. Bemærk: Hvis en henvender har bestilt et tilbagekald, medregnes tiden, indtil den første agent svarer, i beregningen, også selvom tilbagekaldet ikke besvares i første, andet eller tredje forsøg. Dette adskiller sig en smule fra Avg wait time i statistikrapporten Details per queue.
- **Avg. speak time:** Agenternes gennemsnitlige samtale tid (den tid, hvor agenten er i samtale) i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede agentopkald (alle med samtale tid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald! Dette adskiller sig en smule fra Avg wait time i statistikrapporten Details per queue.
- **Avg. Wrap-up:** Agenternes gennemsnitlige efterbehandlingstid i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede opkald til agenter (alle med efterbehandlingstid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald!
- **AHT:** Avg. speak time + Avg. Wrap-up

Vær opmærksom på, at tallene her kan afvige en smule fra tallene i kørapporterne under Statistik, primært på grund af små forskelle i, hvordan tilbagekald behandles.

Det kan forekomme, at der på daglig eller ugentligt basis besvares flere henvendelser via e-mail/sociale medier, end der modtages, da henvendelser kan stå i kø natten over, således at svarprocenten kan være > 100 %!

## 5.5 Ticker User Group (Ticker brugergrupper)

Ticker User Groups viser statistik pr. brugergruppe og agent indtil videre i dag/denne uge.

The screenshot shows the 'User Groups' page in the Puzzel system. It includes a navigation bar with 'Real-time' selected, and a breadcrumb trail: Home » Real-time » Ticker User Groups. The page title is 'User Groups' with a help icon. A filter section allows filtering the table by 'day' or 'week'. The main 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
<a href="#">Administrators</a>	2	1	–	50%	0:19	0:10	0:29	13:07	0:00
<a href="#">Sales</a>	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<a href="#">Support</a>	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<a href="#">Switchboard</a>	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<a href="#">Test-Agents</a>	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<a href="#">Wallboard</a>	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<b>All Agents</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>50%</b>	<b>(average 0:19)</b>	<b>(average 0:10)</b>	<b>(average 0:29)</b>	<b>(average 2:11)</b>	<b>(average 0:00)</b>

Informationer, der vises indtil nu i dag/denne uge, er:

- **Total Offered:** Antal henvendelser tilbudt til agenter pr. kø.
- **Total Answered:** Antal henvendelser besvaret af agenter pr. kø.
- **Answer Rate:**  $\text{Besvaret i alt} \times 100 / \text{tilbudt i alt}$
- **Avg. Speak Time:** Gennemsnitlig samtaletid for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **Avg. Wrap-up Time:** Gennemsnitlig efterbehandling for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **AHT:** Average Handling Time indtil nu (= gennemsnitlig samtaletid + gennemsnitlig efterbehandlingstid)
- **Time Logged on:** Den samlede påloggede tid inklusiv tid i pause.
- **Time in Pause:** Samlet pausetid.

Kolonnen for Avg. Survey score vises kun, hvis egenskaben Show Survey score in Ticker Agent/User group er slået TIL. (Både scores for SMS-undersøgelse og chat-undersøgelse er medtaget).

Når du klikker på et brugergruppenavn i Ticker User Groups, får du vist Ticker-information for agenterne i den valgte brugergruppe.

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

## Agents in Switchboard ?

Filter:  day week

Name	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
<a href="#">Operator, Anne</a>	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<a href="#">Pettersen, Per</a>	0	0	-	-	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-	-	<b>(average 0:00)</b>	<b>(average 0:00)</b>	<b>(average 0:00)</b>	<b>(average 0:00)</b>	<b>(average 0:00)</b>

Når du klikker på en agents navn, åbnes den pågældende agents Ticker-agent. Ticker-agent viser, hvor mange henvendelser den valgte agent er blevet tilbudt og har besvaret pr. kø, og derudover også gennemsnitlig samtaletid, efterbehandlingstid samt pålogget tid og tid i pause indtil nu i dag/denne uge.

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

## Details for Paal Agent ?

day week

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

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

## 5.6 Ongoing requests

Denne side viser én række pr. aktivt opkald og aktive skriftlige henvendelse. Da agenter kan have flere skriftlige henvendelser og/eller et telefonopkald samtidig, kan visse agenter stå på listen flere gange.

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

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

## Ongoing Requests ?

Filter:

Queue	From	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
Chat Support		1000000000000000000	2:19:08	Paal Kongshaug	Busy (3)	31:40
Chat Support		1000000000000000000	30:02	Paal Kongshaug	Connected	30:11
Chat Support		1000000000000000000	1:02	Paal Kongshaug	Busy (2)	36:33
Chat Support		1000000000000000000	3:52	Paal Kongshaug	Connected	3:52
Chat Support		1000000000000000000	31:32	Paal Kongshaug	Busy (3)	31:40

For indgående opkald vil henvendelsens visning under *Duration* være lig med agentens *Status duration*.

Nogle særlige tilfælde:

- Et opkald fra én agent til en anden agent vises ikke på denne liste (da det ikke er en *henvendelse*).
- Når en agent foretager et Consult call, vises adviseringsopkaldet ikke på listen.
- Hvis en agent har viderestillet et opkald til en anden person, vises det viderestillede opkald som en igangværende henvendelse, men uden oplysninger om agenten.

Hvis henvendelsen sker via e-mail, chat eller de sociale medier, vil henvendelsens varighed afvige fra agentens statusvarighed, eftersom agenter kan håndtere flere skriftlige henvendelser (som ikke starter samtidig), og agentens telefonstatus kan være Connected, Ready eller Busy eller endda Paused/Logged off, når en skriftlig henvendelse er åben.

Alle igangværende henvendelser vises her (her har et ressourcefilter ingen effekt).

### **Sletning af igangværende henvendelser**

En bruger, der har adgang til at slette e-mailhenvendelser/henvendelser om tilbagekald fra *Real-time – Queue* (der defineres under *User – Products – Queue*), har også adgang til at slette igangværende e-mail-henvendelser og henvendelser via sociale medier på siden Ongoing requests, men kun hvis den agent, der er koblet til henvendelsen, er logget af.

Hvis en administrator sletter en igangværende henvendelse, gemmes den i *Change log*, og der vil blive genereret rådata til statistik.

Eftersom visse agenter sommetider lukker agentapplikationen (og afslutter), mens en dialogfane med en e-mailhenvendelse eller en henvendelse via de sociale medier er åben, sletter systemet automatisk gamle henvendelser:

- Hvis en **e-mail**-henvendelse er koblet til en agent i mere end **72 timer**, vil henvendelsen blive slettet.
- Hvis en **henvendelse via de sociale medier** er koblet til en agent i mere end **10 timer**, vil henvendelsen blive slettet.

Hvis en agent lukker agentapplikationen, mens en dialogfane med en e-mail-henvendelse/henvendelse via de sociale medier er åben, og derefter logger på agentapplikationen mindre end 72/10 timer efter, at han/hun har accepteret e-mail-

henvendelsen/henvendelsen via de sociale medier, vises dialogfanen stadig, så agenten kan (afslutte arbejdet og) lukke den.

## 5.7 Wallboard

Wallboards bruges til at vise køinformation og/eller agentinformation på en storskærm, så det er nemt for alle i lokalet kan danne sig et klart overblik.

Vi anbefaler at oprette en brugergruppe kaldet Wallboard med én bruger pr. wallboard, der er behov for. Denne Wallboard-brugergruppe bør kun have adgang til menuen *Real-time – Wallboard*, da de personer, der kender wallboard-brugernes brugernavn/adgangskode, muligvis ikke er administratorer.

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.'.

Log på med et wallboard-brugernavn, og konfigurer denne brugers wallboard ved at klikke på *Settings*.

Administratorer med tilstrækkelige administratorrettigheder kan konfigurere indstillinger på vegne af andre brugere i området Wallboard. Vælg den relevante bruger (af wallboard), som du gerne vil konfigurere et wallboard for (f.eks. wallboard-support). Klik på *Act as user*, og derefter på *Settings* for at konfigurere den pågældendes wallboard.

This screenshot shows the top part of the Wallboard interface. It includes the 'Settings' and 'Full screen' buttons, a dropdown menu labeled 'Select user you want to see the wallboard for', and the 'Act as user' button.

For at få vist wallboardet i fuldskræmsvisning skal du blot klikke på knappen *Full screen*.



puzzel.	In Queue	Max Wait	Logged On	Ready	Offered	Answer %
1. Sales	0	0:00	0	0	5	60%
2. Support	0	0:00	0	0	0	0%
3. Switchboard	0	0:00	0	0	0	0%
Chat Support	0	0:00	0	0	0	0%
Facebook	0	0:00	0	0	0	0%
Email	0	0:00	0	0	2	100%

14:21:43 POWERED BY PUZZEL.

Wallboard med køer

puzzel.	Agent Status	Time In Status	Answered	AHT	Logged on (ex pause)	Time Paused
Andreas EN	Logged off	1:05:03	4	25:39	2:09:50	0:00
Georgi Kostov	Logged off	13d	0	0:00	0:00	0:00
John Doe	Meeting	0:40	1	0:37	49:01	3:20
Paal Agent	Ready	4:14	1	1:02	44:24	1:33:26
Thomas Rødseth	Logged off	6d	0	0:00	0:00	0:00
Børge Astrup	Logged off	8d	0	0:00	0:00	0:00

14:28:30 POWERED BY PUZZEL.

Wallboard med agenter

### 5.7.1 Wallboard Settings

Wallboard Settings ?

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

I den øverste del kan du vælge mellem Queue Wallboard, Agent Wallboard og Combined Wallboard. Indstillinger for Queue, Agent og Display er tilgængelige via separate undersektioner.

### 5.7.2 Queue Settings

Her kan du vælge de køer og kø-kolonner, der skal vises på wallboardet.

Queue Settings ?

Select Queues: 4 selected

- Sales
- Support
- Switchboard
- Facebook

Select Queue Columns: 6 selected

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

Først skal du vælge de køer, wallboardet skal indeholde, på rullelisten *Select Queues*. Derefter skal du vælge, hvilke kolonner der skal vises på wallboardet. Til sidst kan du flytte køerne og kolonnerne i den rækkefølge, du gerne vil have dem vist i (ved at trække og slippe dem), før du gemmer indstillingerne.

Køens kolonner kan kategoriseres i to typer:

- *Real-time*-værdier som Max wait time now, Agents in pause now osv.
- *So far today*-værdier som f.eks. Answer rate within SLA so far, Avg.speak time so far osv.

### 5.7.3 Agent Settings

Her kan du vælge de agenter og agentkolonner, der skal vises på agent-wallboardet. Du kan flytte agenter og kolonner hen i den ønskede rækkefølge og derefter gemme indstillingerne.

▼ Agent Settings ?

Selected Agents 6 selected  Show only agents logged on

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

Select Agent Columns 6 selected

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

Save Changes Undo changes

Hvis du kun vil have wallboardet til at vise de agenter, der er logget på (blandt de valgte agenter), skal du markere feltet *Show only agents logged on*, før du gemmer indstillingerne.

### 5.7.4 Display Settings

Hvis du vil personliggøre wallboardet med **dit eget logo** (i stedet for at bruge Puzzels logo), kan du uploade **filen med dit logo** på siden *Services – Content* og derefter vælge den på rullelisten *Wallboard logo file*.

▼ Display Settings ?

Wallboard Logo file: My special logo

Footer Text: [Empty text box]

Max rows per Wallboard page: 10

Predefined Background Colour: [Color palette]

Custom Background Colour: [Color picker]

Predefined Text Colour: [Color palette]

Custom Text Colour: [Color picker]

Select a Font: Verdana

Save Changes Undo changes Default

Hvis du vil have en **sidefodstekst** på wallboardet, skal du blot indtaste den ønskede tekst og gemme den.

Hvis du har valgt flere køer og/eller agenter, anbefaler vi, at du justerer *Max rows per wallboard page*, så indstillingen passer til dine behov.

Du kan ligeledes vælge, hvilken **baggrundsfarve** du ønsker i den øverste højre del af wallboardet samt tekstfarve i samme område. Du kan vælge mellem foruddefinerede eller kundetilpassede farver. Endelig kan du vælge mellem flere forskellige **skrifttyper**, teksten skal vises med. Du kan altid klikke på knappen *Default* for at gendanne alle Puzzels standardindstillinger.

## 5.8 Oplysninger om agentens status

For kunder, der kun har telefonkøer, er agentens statusser ret nemme at forstå: *Logged on/Logged off/Paused and Ready – Connecting – Connected – Wrap-up*. For kunder, der modtager henvendelser via chat, e-mail eller sociale medier, er det lidt mere kompliceret.

Der skal defineres to parametre for agenter, der kan håndtere chat, sociale medier eller e-mail:

- *Max number of parallel written requests: X*
- *Block phone if number of written requests is greater than: Y*

I agentapplikationen vises agentens **telefonstatus** (f.eks. *Ready, Connected, Busy*), og hver aktive skriftlige henvendelse vises med en dialogfane. I administrationsportalen vises agentens telefonstatus og antal aktive skriftlige henvendelser i parenteser, f.eks. *Ready (1), Connected (1)* eller *Busy (4)*.

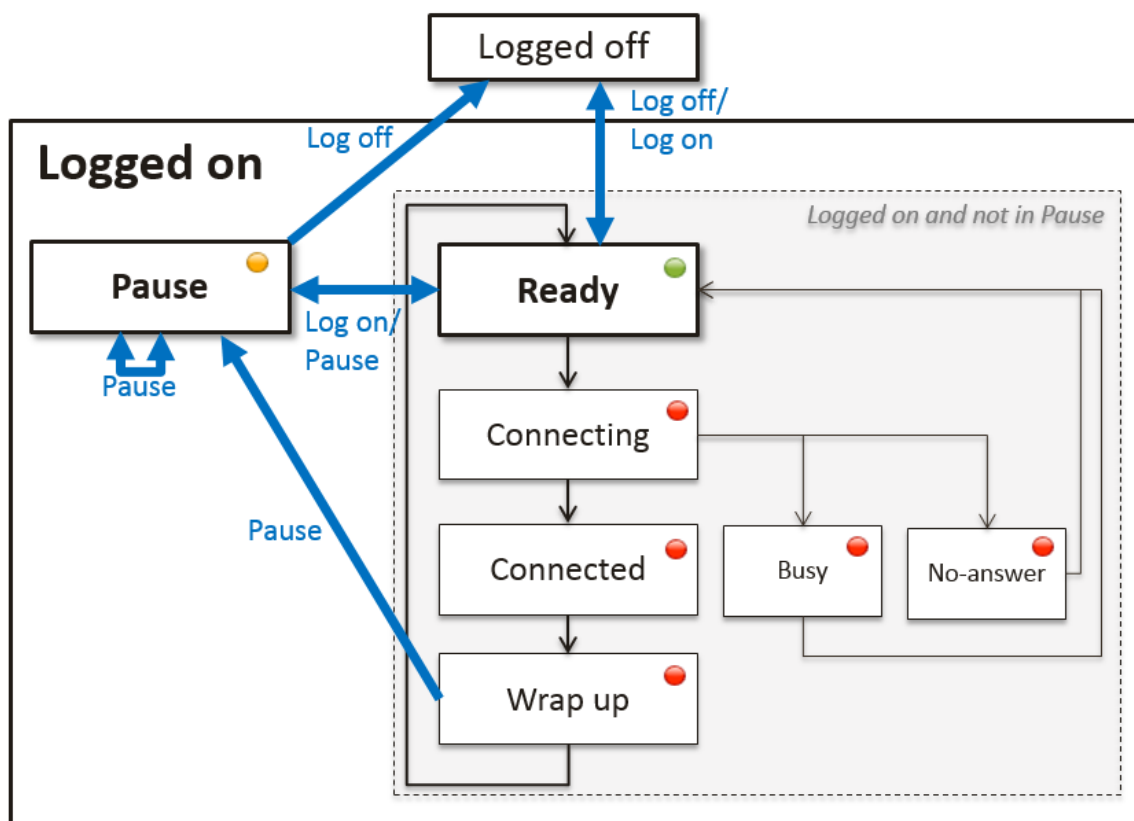
Så længe status på agentens telefon er *Ready (n)* (ikke blokeret pga. >Y skriftlige henvendelser), kan agenten modtage et opkald fra køen. Hvis agentens telefon er blokeret på grund af >Y skriftlige henvendelser, vises status som *Busy (n)*. Når en agent taler med en henvender, får agenten ikke tilbudt nye skriftlige henvendelser fra køen, heller ikke selvom *Max number of written requests* ikke er nået.

### Om E-mail

På siden *Users – Products* i undersektionen *E-mail* fortæller egenskaben "Allow multiple emails", hvordan din Puzzel-løsning behandler e-mails. Hvis "Allow multiple emails" er indstillet til OFF, er dette den "gamle" måde, og e-mails behandles på samme måde som telefonopkald, hvilket betyder, at én agent kan håndtere ét telefonopkald ELLER én e-mail ad gangen (men flere chats). Med denne løsning betyder *Max number of written requests* det maksimale antal chatsamtaler/henvendelser fra sociale medier.

Den **anbefalede** måde at behandle e-mail på er som medietypen Chat og Social. Dette gøres ved at indstille "Allow multiple emails" til ON. Det betyder, at agenter kan håndtere flere skriftlige henvendelser parallelt (hvis "Max number of parallel written requests" er indstillet til >1). Du er velkommen til at kontakte Puzzel, hvis du har spørgsmål.

De forskellige agentstatusser vises her:

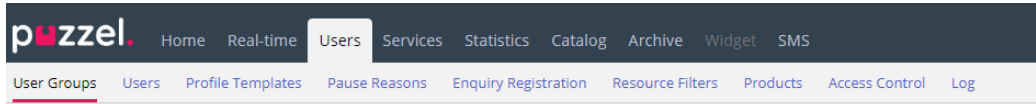


Statusbeskrivelse	Statusnavn
Agenten er logget på og <b>Ready</b> til at modtage henvendelser	<b>Ready</b>
Et telefonopkald er sendt til agenten, men agenten har endnu ikke besvaret det.	<b>Connecting</b>
Agenten forbindes til en person, der henvender sig.	<b>Connected</b>
Agentens status er efterbehandling i x sekunder, efter at han har afsluttet opkaldet, men agenten kan selv ændre sin status til <b>Ready</b> for at afkorte den foruddefinerede efterbehandlingstid. Hvis funktionen er konfigureret, kan agenten forlænge sin efterbehandlingsstatus, mens han er i efterbehandlingsstatus.	<b>Wrap-up</b>
Når et opkald til en agent resulterer i, at agenten bliver optaget, indstilles agentens status til <b>Busy</b> i x sekunder (standard = 15), før statussen skifter tilbage til <b>Ready</b> . Statussen <b>Busy</b> bruges også, når agentens telefon er blokeret på grund af > Y igangværende skriftlige henvendelser. Se <i>Bloker telefon, hvis &gt; Y skriftlige henvendelser</i> , som er beskrevet i <a href="#">kapitlet Chat</a> . Hvis funktionen er konfigureret, vil Agent-skrivebordsprogrammet skifte agentstatus fra <b>Ready</b> til <b>Busy</b> , når brugeren er i et <i>Skype for Business</i> -opkald uden om Puzzel.	<b>Busy</b>
Hvis et opkald til en agent ikke besvares inden for den foruddefinerede ringetid (standardindstillingen er 30 sekunder), indstilles agentens status til <b>No answer</b> i det konfigurerede antal sekunder (standardindstillingen er 15), før status ændres tilbage til <b>Ready</b> . Agenten kan ændre sin status til <b>Ready</b> , når vedkommendes status er <b>No answer</b> (eller <b>Busy</b> ).	<b>No answer</b>

Bemærk, at hvis *Allow multiple emails* er = OFF, behandles e-mails som telefonopkald.

## 6 Users

På fanen *Users* finder du disse undermenuer:



Her kan du administrere brugerne, brugergrupperne og deres profiler samt indstillinger/adgangsrettigheder. Hver bruger tilhører én brugergruppe. Puzzel-brugere kan opdeles i 3 hovedtyper:

- *Administratorer (og supervisorer), der bruger administrationsportalen*
- *Agenter, der bruger agentapplikationen*
- *Wallboard-brugere (der kun har adgang til wallboard).*

En typisk Puzzel-kunde har måske én brugergruppe for administratorer, adskillige brugergrupper for agenter og én brugergruppe for wallboard. Brugergrupperne arver Puzzel-kundens indstillinger (egenskaber og adgangsrettigheder), og alle brugerne i en brugergruppe arver disse indstillinger fra deres brugergruppe. Dog er det muligt at give forskellige brugergrupper forskellige indstillinger, og du kan konfigurere forskellige indstillinger for forskellige brugere i samme brugergruppe. **Det er vigtigt, at almindelige agenter ikke placeres i en brugergruppe for administratorer** og omvendt.

### 6.1 User Groups

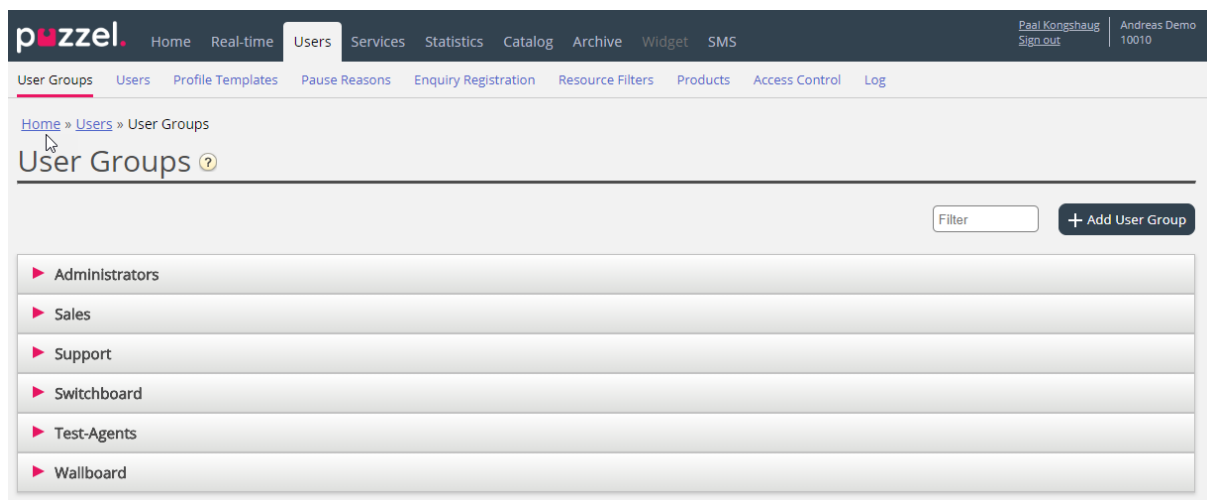
Under *Users – User Groups* kan du administrere brugergrupper og brugergruppeprofiler. Når der oprettes brugere, skal hver bruger placeres i en brugergruppe. Eksempelvis kan én brugergruppe bestå af agenter, der oftest håndterer salgskøer, mens en anden brugergruppe kan bestå af agenter i supportafdelingen. Agenter kan placeres i den samme brugergruppe baseret på f.eks. køer, som de besvarer opkald fra (kompetencer), afdeling/rolle eller lokation.

Når du definerer brugergrupper for agenter, skal du huske, at de profiler, som agenterne logger på med, er defineret på brugergruppeniveau, at indstillingerne er nemmest at håndtere på brugergruppeniveau, og at brugergruppen anvendes i statistikrapporter og i Ticker.

Hvis du vil give administratorerne (supervisorerne) forskellige adgangsrettigheder, kan du gøre dette med kun én administratorbrugergruppe, eller du kan have flere brugergrupper for administratorer/supervisorer, og/eller bruge [Resource Filters](#).

Hvis du ikke vil have alle administratorer i samme brugergruppe, skal du ikke placere administratoren for en bestemt brugergruppe (f.eks. kundeservice) i den brugergruppe, hvor hans/hendes agenter er. Hvis du gør det, skal denne brugergruppe have de rettigheder, som administratoren har brug for, og alle disse administratorrettigheder skal derefter fjernes fra hver eksisterende og nye agentbruger i denne brugergruppe! Du skal i stedet oprette en separat brugergruppe for administratorerne i denne brugergruppe, f.eks. kaldet "administratorer for kundeservice".

Når du åbner siden User Groups, får du vist en liste med brugergrupper i din løsning.



### 6.1.1 Add User Group

For at tilføje en ny brugergruppe skal du klikke på *Add User Group*. Der vises en ny side, hvor du bliver bedt om at give den nye brugergruppe et navn. Når du har oprettet en ny brugergruppe, kan du tilføje gruppeprofiler til den og oprette nye brugere i brugergruppen.

Når du opretter en ny brugergruppe, får denne nye brugergruppe kun "agentadgangsrettigheder" (*Edit my own customer* under Administration er automatisk indstillet til OFF). Hvis brugere i denne brugergruppe logger på administrationsportalen, har de kun adgang til fanen Home Page. (Dette skal forhindre situationer, hvor en ny agentbrugergruppe ved et uheld får administratorrettigheder).

Når du opretter en ny brugergruppe, indstilles følgende egenskaber til OFF:

- *Enable Menu Archive / Catalog / Real-time / Statistics*
- *Show agent details action column (under User – Products – Queue)*

Du behøver ikke at deaktivere *Enable menu Users/Services* for agentbrugergrupper, da menuerne Users og Services altid er deaktiveret, når *Edit my own customer* er indstillet til OFF.

Hvis *Enable Menu Real-time/Archive/Statistics* er slået til for en agentbrugergruppe (*Edit my own customer* er slået fra), vil brugerne få vist disse menuer, hvis de logger på administrationsportalen.

Hvis du har behov for at oprette en ny brugergruppe for administratorer eller supervisorer, bedes du kontakte Support, så vi kan hjælpe dig med at give den nye brugergruppe de rigtige adgangsrettigheder.

### 6.1.2 Group Profiles

Hver brugergruppe bør have mindst én gruppeprofil (for at kunne logge på og besvare henvendelser). Alle brugergruppeprofiler er som standard tilgængelige for alle brugere i brugergruppen, men du kan fjerne markeringen af brugergruppeprofiler, som ikke skal være tilgængelige for individuelle brugere. For at få vist de definerede gruppeprofiler for en brugergruppe eller tilføje en ny eller redigere en profil skal du klikke på brugergruppenavnet.

User Groups ?

Filter + Add User Group

Administrators

Sales

Support

User Group Information

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

User Group Profiles

# Name Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue) Apply profile to

1	All queues	Chat 9, Email 5, Phone 9, Social 7, Sales 5, Support 9, Switchboard 3, Facebook 9, Twitter 9	<input type="radio"/> None <input checked="" type="radio"/> Users
2	Support	Phone 9, Support 9	<input type="radio"/> None <input checked="" type="radio"/> Users
3	Switchboard	Phone 9, Switchboard 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



Der er 3 måder at oprette en brugergruppeprofil på:

- Tilføj en profil, og vælg manuelt de kompetencer, der skal medtages.
- Kopier en profil (fra denne eller en anden brugergruppe), og juster den om nødvendigt.
- Tilføj en ny profil baseret på en profilskebelon, og juster den om nødvendigt.

#### A. Sådan tilføjer man en ny profil:

- Klik på knappen **Add profile**, og indtast det ønskede navn for profilen.
- For at tilføje (redigere) Skills i profilen skal du klikke på tegnet **+**.

*Der vises et pop op-vindue med alle kompetencer.*

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	▼

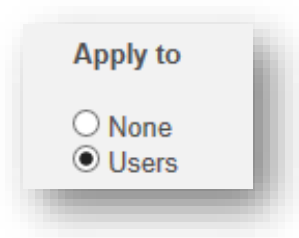
- Indstil det korrekte niveau (1-9) ud for medietype (telefon, e-mail, chat, sociale medier) og generelle kompetencer, der skal inkluderes i profilen. 9 er det højeste/bedste niveau, og 1 er det laveste. Niveauet 0 gør agenten til en del af køen, men han/hun vil ikke automatisk få tildelt henvendelser. Niveauet 0 anvendes, når agenterne skal plukke henvendelser fra en kø. Egenskaben *Pick from queue* under *Users – Products – Queue* skal være aktiveret, for at man kan plukke henvendelser fra køen.

*En agents kompetencescore i en bestemt kø er summen af kompetenceniveauerne for de kompetencer, som denne kø består af. Hvis agenten har kompetenceniveau 9 for telefonopkald og 9 for support, er agentens kompetencescore 18 i køen for telefonopkald + salg.*

*Du kan bruge TAB (og Alt+TAB) til hurtigt at navigere ned (og op) på listen. Klik på knappen + Add skills, når du er færdig med at redigere kompetencer i denne profil.*

4. *Kontrollér, at den nye/ændrede profil er OK, før du klikker på Save changes.*

Når du opretter en ny brugergruppeprofil, som alle eller de fleste agenter skal have adgang til, anbefaler vi, at du markerer Apply to – Users, før du gemmer den. Du kan aktivere/deaktivere den enkelte profil for en enkelte bruger, hvis ikke alle brugere i en brugergruppe skal have alle gruppeprofiler aktiveret. Hvis du ændrer værdi for Apply to fra Users til None eller omvendt for en eksisterende profil, får alle brugere i brugergruppen deaktiveret (aktiveret) denne profil.



## B. Copy profile

Hvis du vil oprette en ny profil, der minder om en eksisterende profil, kan du markere profilen (afkrydsningsfeltet ved siden af navnet – (1) og klikke på *Copy selected profile(s)* i den brugergruppe, den skal kopieres til. Dette kan være i samme brugergruppe eller en anden – (2)).

The screenshots illustrate the process of copying a profile. In the 'Support' group, profile 'Support' is selected (1), and the 'Copy selected Profile(s)' button is used (2). In the 'Switchboard' group, profile 'Switchboard only' is selected (1), and the 'Copy selected Profile(s)' button is used (2).

Når du klikker på *Copy selected profile*, indsættes profilen i denne brugergruppe. Før du gemmer, skal du ændre navnet på den nye profil (fra *Copy of xxxx*) og eventuelt tilføje/fjerne kompetencer og justere kompetenceniveauer efter behov.

### **C. Opret en gruppeprofil baseret på en profilskabelon**

Hvis du vil have identiske eller meget ens profiler i flere brugergrupper, anbefaler vi, at du definerer nogle *Profile templates* og derefter opretter gruppeprofiler baseret på disse skabeloner. Årsagen er, at når du senere ønsker at ændre en profilskabelon, implementeres ændringerne i skabelonen automatisk på alle de gruppeprofiler, som er baseret på skabelonen. Se næste kapitel for at få flere oplysninger om skabeloner og om, hvordan ændringer af skabeloner påvirker de gruppeprofiler, der er baseret på dem.

For at oprette en gruppeprofil baseret på en skabelon skal du klikke på *Add profile based on template* og derefter vælge den rigtige skabelon. Skabelonen vises nu som en ny gruppeprofil. Klik på *Save*, eller juster eventuelt navnet og kompetencerne/kompetenceniveauerne, før du gemmer.

Når en brugergruppeprofil er baseret på en skabelon, vises skabelonens navn under profilnavnet.

### **Ændring af indhold i en eksisterende profil**

Hvis du ændrer indholdet i en eksisterende gruppeprofil (tilføjer eller fjerner en kompetence eller ændrer kompetenceniveau), får dette straks virkning for agenter, der er logget på med denne profil nu. Du bør underrette dine agenter, når indholdet af en profil ændres.

### **6.1.3 Nummerering af profiler**

Gruppeprofilerne skal nummereres fra 1 og opefter uden overspring (f.eks. 1, 2, 3 og 4). Alle agenter i en brugergruppe, der har gruppeprofiler, har samme nummer for samme gruppeprofil. Du kan ændre rækkefølgen af gruppeprofilerne manuelt. Eksempel: Hvis du gerne vil have den nuværende profil nummer 3 ændret til nummer 1, skal du ændre profilens nummer til 1, og du skal også ændre den nuværende profil 1 og 2 til nummer 2 og 3, inden du klikker på *Save Changes*.

### **Hvis du ændrer gruppeprofilernes numre, opdateres profilnumrene for agenterne automatisk!**

Agenter, der ikke har adgang til alle gruppeprofiler, vil derfor have mellemrum i deres profilnumre. Hvis agenter har personlige profiler, får de automatisk tildelt numre, der starter med det første tilgængelige nummer efter det højeste gruppeprofilnummer.

## 6.2 Profile Templates

Hvis du vil have identiske eller meget ens profiler i flere brugergrupper, anbefaler vi, at du definerer nogle Profile templates og bruger disse til at oprette nye profiler til brugergrupper. Hvis du ændrer indholdet i en skabelon, opdateres alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon. På denne side kan du oprette profilskabeloner.

En skabelon indeholder flere kompetencer, der hver har et tilhørende kompetenceniveau. Du kan også se, hvilke brugergruppeprofiler der er baseret på en bestemt skabelon, og ændre indholdet i en eksisterende skabelon.

Når du ændrer indholdet i en eksisterende profilskabelon, påvirker det de brugergruppeprofiler, der bruger den pågældende skabelon, på følgende måde:

- Hvis skabelonens **navn** ændres, opdateres navnet på den brugergruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, ikke.
- Hvis der tilføjes en **ny kompetence** til en skabelon, tilføjes denne nye kompetence til alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon, hvis de ikke allerede indeholder denne kompetence.
  - Hvis en gruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, allerede indeholder den nye kompetence, ændres niveauet for denne kompetence ikke.
- Hvis en **kompetence slettes** fra en skabelon, fjernes denne kompetence fra gruppeprofiler, der er baseret på denne skabelon, uanset hvad kompetenceniveauet for denne kompetence er i gruppeprofilen.

- Hvis **kompetenceniveauet** ændres for en kompetence i en skabelon, får de gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon, og som indeholder denne kompetence med det oprindelige kompetenceniveau, det nye kompetenceniveau. Hvis denne kompetence ikke findes i en gruppeprofil, som er baseret på skabelonen, føjes den ikke til profilen.

## 6.3 Users

### 6.3.1 User List og Edit User




Under *Users* – *Users* finder du en liste over alle brugere, og du kan tilføje, redigere og slette brugere.

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

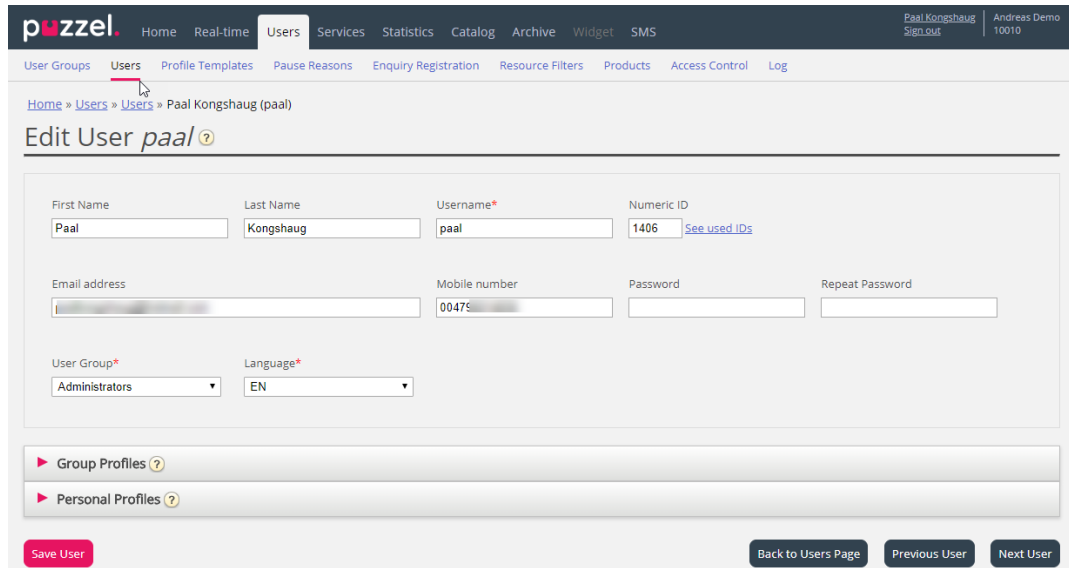
Du kan vælge at få vist alle brugere eller brugerne i en brugergruppe i alfabetisk rækkefølge efter *First name* eller *Last name*. Du kan søge på brugere ved at indtaste f.eks. (en del af) deres fornavn, efternavn, brugernavn, e-mailadresse eller mobilnummer eller et ressourcefilternavn i tekstfeltet **Filter**. Du kan fjerne markeringen af de kolonner, du ikke ønsker at søge efter match i. En søgning på f.eks. `paal ko` viser de brugere, der indeholder `paal` ELLER `ko`, mens en søgning på `"paal ko"` viser de brugere, der indeholder hele strengen inden for anførselstegnene. Du kan sortere listen ved at klikke på kolonneoverskrifter.

Du kan også søge efter brugere med en given kompetence og valgfrit specifikke kompetenceniveauer i alle eller en udvalgt brugergruppe, og du kan søge efter brugere med en bestemt profil.

#### Kolonnerne:

- **Name:** Hvis brugerens fornavn og efternavn er registreret, vises navnene i denne kolonne. Ellers vises brugerens brugernavn. Klik på en brugers navn for at åbne siden *Edit user*.
- : Brugere, hvis e-mailadresse er registreret, vises med dette symbol (og e-mailadressen som værktøjstip).
- : Brugere, hvis mobilnummer er registreret, vises med dette symbol (og nummeret som værktøjstip).
- : Brugere, der har fået tildelt et eller flere filtre, vises med dette symbol (og filternavnet som værktøjstip).
- **Numeric ID:** Hver agent kan have et entydigt numerisk ID, f.eks. et medarbejdersnummer. Hvis en agent skal logge på kører med telefonen ("bagdør"), skal dette nummer bruges.
- **User Group:** Her vises den brugergruppe, som brugeren (agenten) tilhører.
- **Username:** Brugernavnet er det navn, som brugeren logger på Puzzel med, enten i agentapplikationen eller i administrationsportalen.
- **Delete:** Klik på ikonet Papirkurv for at slette den valgte bruger.

Klik på en brugers navn for at åbne siden *Edit user*.



The screenshot shows the 'Edit User' interface for user 'paal'. 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 expandable sections for 'Group Profiles' and 'Personal Profiles'. At the bottom, there is a 'Save User' button and navigation buttons: 'Back to Users Page', 'Previous User', and 'Next User'.

### Profiler, som er tilgængelige for brugeren

Klik på *Group profiles* på siden *Edit User* for at få vist de gruppeprofiler, der er tilgængelige for denne bruger.

**▼ 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"/>

Hvis du vil ændre, hvilke gruppeprofiler denne agent skal kunne bruge, skal du markere/fjerne markeringen af de relevante profiler og gemme ændringerne.

Hvis du har behov for at oprette/redigere en personlig profil, kan dette gøres under *Personal profiles*

### 6.3.2 Create New User

Klik på knappen *Create new user* på siden *Users – Users* for at oprette en ny bruger.

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

**Add User ?**

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

**▶ Group Profiles ?**

**▶ Personal Profiles ?**

**Save User**

På siden *Add User* kan du registrere den nye brugers personlige oplysninger. Felterne *Username*, *User Group* og *Language* er obligatoriske felter, og der skal også registreres

en e-mailadresse eller et mobilnummer (inkl. 00 og landekode). Der kræves en e-mailadresse eller et mobilnummer for at kunne bruge funktionen "Forgot password/Need new password".

Vi anbefaler, at du definerer *Numeric ID*, da dette ID bruges i statistikrapporter for agenter (vises som agent-ID), og da det er påkrævet, når brugere vil logge på eller af kontaktcenterkøer via telefon (hvis man ikke har adgang til en computer med internetforbindelse). Ved at klikke på *See used IDs* kan du se, hvilke numre der allerede er i brug.

**En administrator skal registrere en ny bruger med e-mailadresse eller mobilnummer og uden adgangskode.** Bed derefter den nye bruger om at klikke på *Forgot password/Need new password* på agentapplikationens login-skærm for at modtage en engangsadgangskode via e-mail/SMS, så det er muligt at definere en adgangskode. Eksisterende agentbrugere, som ikke har registreret en e-mail/mobil, kan tilføje deres egen e-mailadresse/eget mobilnummer til deres brugerkonto.

**Gruppeprofiler** defineres for hver brugergruppe. Klik på overskriften *Group profiles* for at åbne undersektionen og få vist, hvilke gruppeprofiler der er tilgængelige for den nye bruger. Markér/fjern markeringen af de profiler, som skal/ikke skal være tilgængelige for den nye bruger, før du klikker på *Save User*.

**Personlige profiler** er profiler, som kun den valgte bruger har adgang til. En bruger kan have ingen, en eller flere personlige profiler. En personlig profil oprettes på samme måde som en gruppeprofil, og du kan vælge det navn, de kompetencer og de kompetenceniveauer, som profilen skal indeholde. Når du har ændret kompetencer eller kompetenceniveauer i en profil, skal du huske at gemme ændringerne.

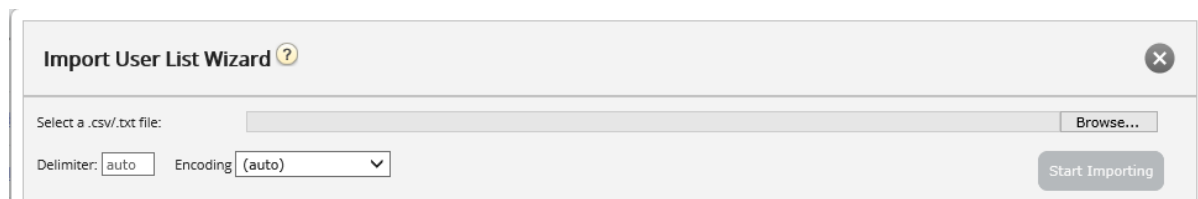
### 6.3.3 Import af liste med nye brugere

Du kan importere en fil med adskillige nye brugere i stedet for at oprette én bruger ad gangen. Klik på linket *Import user list* på siden *Users – Users ...*

The screenshot shows the 'Users' management page in the Puzzel system. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The 'Users' section is active, showing a breadcrumb 'Home » Users » Users'. The main content area has a 'Users' title with a help icon, a '+ Create New User' button, and links for 'Import User List' (highlighted with a red arrow) and 'Create New Group Number'. Below this are filter controls for Skill, Level (with a 'Select level(s)' dropdown), Profile, Show (set to 'All Users'), and Filter (with a 'Filter table...' input). At the bottom, a table header is visible with columns: Name, Numeric ID, User Group, and Username. The first row of the table shows a user with a numeric ID of '1000000000' and a user group of 'Administrators'.

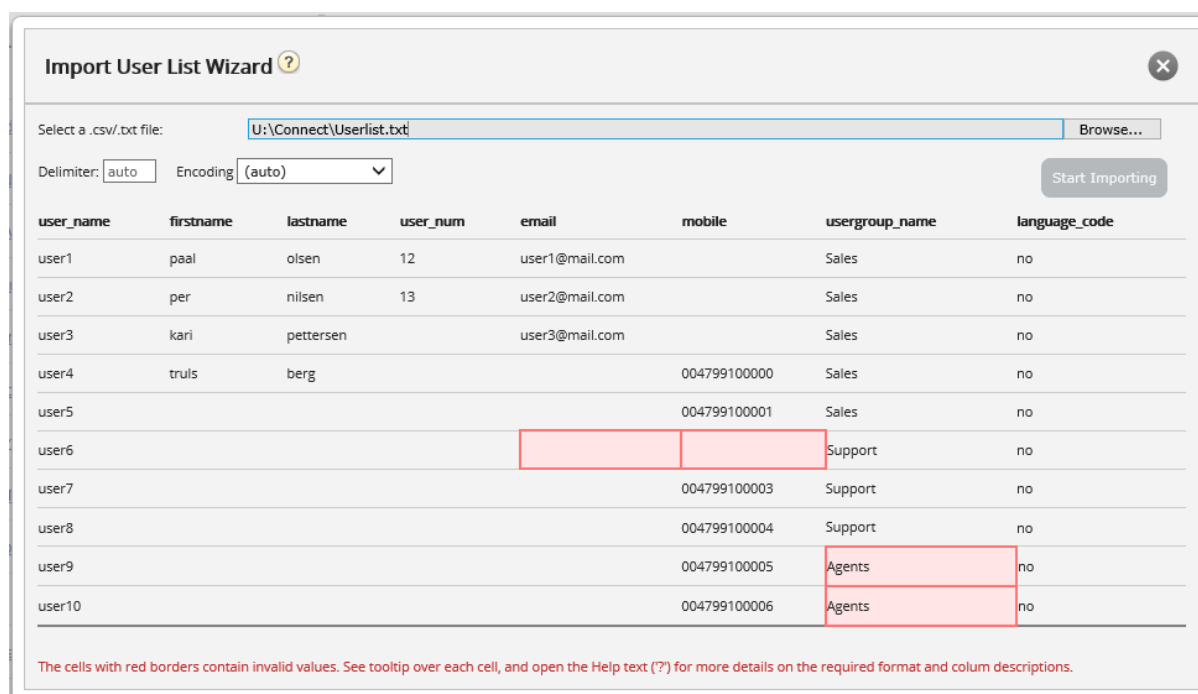


...for at åbne *Import User List Wizard*:



I *Import User List Wizard* skal du vælge txt-/csv\*-filen på din computer, forhåndsviser den og klikke på *Start importing*, hvis formatet er korrekt. Hvis filformatet er forkert, eller hvis celler indeholder ugyldige værdier, vises fejlmeddelelser som værktøjstips i røde celler.

\* Vi anbefaler Unicode/UTF-8-kodning for filen for at sikre, at andre tegn ud over a-z vises korrekt.



Den første række i filen skal indeholde følgende kolonnenavne:

user\_name, firstname, lastname, user\_num, email, mobile, usergroup\_name, language\_code.

Række 2-N indeholder de nye brugere.

#### Om kolonnerne:

Kolonne	Beskrivelse
user_name	Obligatorisk og skal være unikt for kunden (maks. 32 tegn)
firstname	Valgfrit
lastname	Valgfrit

<b>user_num</b>	Agentens ID, som vises i statistikker. Skal være entydigt for kunden. Valgfrit
<b>email</b>	Skal være entydig og er nødvendig til engangsadgangskoder. E-mailadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
<b>mobile</b>	Skal være entydig og indeholde 00 og landekode, men ingen mellemrum eller parenteser. Bruges til engangsadgangskoder. E-mailadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
<b>usergroup_name</b>	Obligatorisk. Du skal bruge et eksisterende brugergruppenavn.
<b>language_code</b>	Obligatorisk. Du kan vælge mellem en, no, dk, se, bu, hu, fi.

Sådan gemmer du numre, der begynder med 00, fra Microsoft Excel!

Formatér kolonnen som tekst (vælg kolonnen, højreklik, og vælg "Format cells". Vælg derefter "Text"). Du kan også indtaste ' før tallene ('004712345678), så Excel forstår, at det er tekst, og viser de foranstillede nuller. Gem derefter filen som CSV eller UTF-8 (txt).

### 6.3.4 Create New Group Number

Begynd ikke at bruge et *gruppenummer* (dvs. en agent, der ikke kan blokeres), før du ved, hvordan funktionen virker! Klik på *Create new group number* for at begynde at oprette et nyt gruppenummer.

Denne side åbnes:

- *Group number name: Navnet på gruppenummeret.*
- *Telephone number: Det telefonnummer, Puzzel skal ringe op til.*
- *Number of lines: Antal samtidige opkald, der via Puzzel vil blive forbundet til gruppenummeret. Opkald, der overstiger dette antal, stilles i kø i Puzzel.*
- *Password/confirm password: Hvis en person skal logge på Puzzel med denne gruppenummerbruger, skal vedkommende have en adgangskode.*
- *Language: Vil være det sprog, der vises for brugeren, i Puzzel.*

Et gruppenummer hører normalt til din telefonplatform (f.eks. PBX). Ved at bruge et gruppenummer kan du placere flere henvendere i kø, end der er linjer på dit PBX-system. Opkald sættes ikke i kø i Puzzel, før alle telefonlinjer på din platform er optaget. Et gruppenummer skal logges ind i køen ved hjælp af agentapplikationen eller administrationsportalen.







Du kan kun definere én profil pr. gruppenummer. Både normale agenter og et gruppenummer (med flere linjer) kan besvare samme kø.

Hvis agenterne bag gruppenummeret stiller Puzzel-opkald om, opdager Puzzel ikke, at agenten (gruppenummerlinjen) er ledig, før det omstillede opkald slutter.

***For at undgå kombinationen af ledige agenter og henvendere i kø er det derfor muligt at definere flere gruppenummerlinjer end det planlagte antal reelle agenter.***

Eksempel: Med 10 agenter bag gruppenummeret kan der defineres 15-20 linjer i Puzzel. Hvis du er usikker på, hvordan gruppenumrene fungerer, opfordrer vi dig til at kontakte Puzzel Support for at få hjælp til at oprette et.

Et gruppenummer vises ikke på siden *Users – Users*, medmindre Puzzel Support har aktiveret administratoregenskaben *Show unblockable users*. Hvis gruppenumre vises, angives de med et ikon foran.

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

## 6.4 Pause Reasons

Hvis du gerne vil se årsagen til, at dine agenter bruger statussen Pause, kan du definere forskellige pauseårsager. På siden *Users – Pause Reasons* kan du se de definerede pauseårsager og oprette nye.

The screenshot shows the 'Pause Reasons' configuration page in the Puzzel administration portal. The page has a dark navigation bar with 'Users' selected. Below the navigation bar, there are several menu items including 'Pause Reasons'. The main content area shows a list of pause reasons: Break, Lunch, Administration, Meeting, and Training. Each item has a plus sign on the left and a trash icon on the right. At the bottom of the list are three buttons: '+ Add Pause Reason', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

For at oprette en ny pauseårsag skal du klikke på knappen + og derefter indtaste navnet på pauseårsagen. For at slette den skal du klikke på det tilhørende symbol for papirkurv.

Pauseårsagerne vises i samme rækkefølge i agentapplikationen som vist her. Hvis du vil ændre rækkefølgen, skal du blot trække og slippe og derefter klikke på Save changes.

Som standard får alle agenter vist de samme pauseårsager. Hvis du gerne vil vise forskellige pauseårsager for agenter i forskellige brugergrupper, kan du gøre dette ved at oprette [Resource Filters](#) og tildele dem til forskellige brugergrupper.

#### 6.4.1 Maks. tid pr. pauseårsag

En kolonne med navnet *Max time per day* vises, hvis egenskaben *Enable Max time per pause type*, som findes under Users – Products – Agent application slås TIL. Hvis du vil forsøge at begrænse, hvor lange pauser agenter kan have pr. dag, kan du definere en maksimumtid for en eller flere pauseårsager, f.eks. maks. 30 minutter for "Break". Den definerede maksimale tid pr. dag gælder for agenter, der har denne egenskab indstillet til ON, og ikke alle grupper/agenter behøver at have den indstillet til ON. Når en agent har denne egenskab indstillet til ON og vil vælge en pausevariant, vises en pausevariant med en defineret maksimumtid ikke, **hvis** agenten indtil videre den pågældende dag har brugt mere end den definerede maksimumtid i denne pausevariant.

#### 6.4.2 Efterbehandling versus Pause/Pausevarianter

Vi anbefaler på det kraftigste at konfigurere en foruddefineret efterbehandlingstid (f.eks. 30 eller 180 sekunder) for telefonopkald, så agenter automatisk indstilles til statusindstillingen Wrap-up efter afslutning af samtalen. Du kan også konfigurere det således, at agenter kan **forlænge** efterbehandlingen. Agenterne kan klikke på *Ready*, mens de er i efterbehandlingsstatus. Så rapporteres den tid, de bruger på

efterbehandling, som efterbehandling (og medtages i AHT), både i statistikker og i Ticker og Wallboard i realtid.

Det anbefales ikke at oprette en pauseårsag kaldet Wrap-up, da tid med pausevarianten Wrap-up kun rapporteres i statistikrapporten *Time per pause type* og ikke medtages i Wrap-up og AHT i realtidvisningen af Ticker m.v.

## 6.5 Enquiry Registration

Ved hjælp af Enquiry Registration (sommetider også kaldet "efterbehandlingskoder") kan dine agenter dokumentere årsagen til de opkald/chatsessioner/e-mails, de håndterer.

Agenterne foretager normalt årsagsregistrering, når de er i efterbehandlingsstatus, men dette kan også gøres, når de er i samtale eller endda efter afsluttet efterbehandling.

De kategorier og emner for årsagsregistrering, som agenterne kan se, er defineret på siden *Users – Enquiry Registrations*.

The screenshot shows the 'Enquiry Registration' configuration page. 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'. There are also user information links for 'Paal Kongshaug' and 'Andreas Demo 10010'. Below the header is a secondary navigation bar with links like 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration' (highlighted), 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area is titled 'Enquiry Registration' and contains a 'Configuration' section. This section is a table with three columns: 'Category', 'Topics', and 'Type'. There are three rows of configuration items:

- Category: Sales**
  - Topic: Movies (Type:  Single choice)
  - Topic: Games (Type:  Multiple choice)
  - Topic: Music (Type:  Reserved for Dialler)
- Category: Invoice**
  - Topic: Wrong amount (Type:  Single choice)
  - Topic: Delayed Payment (Type:  Multiple choice)
  - Topic: First notice (Type:  Reserved for Dialler)
  - Topic: Second Notice (Type:  Reserved for Dialler)
- Category: Campaign**
  - Topic: Wrong number (Type:  Single choice)
  - Topic: Interested (Type:  Multiple choice)
  - Topic: Not interested (Type:  Reserved for Dialler)
  - Topic: Voicemail (Type:  Reserved for Dialler)

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

Category repræsenterer de hovedtemaer, som henvendelserne kan kategoriseres i, mens Topics repræsenterer undertemaerne for hver kategori. Du kan oprette nye emner ved at klikke på tegnet + i den pågældende kategori.

I agentapplikationen vises kategorierne og emnerne i samme rækkefølge som her. Hvis du vil ændre kategoriernes rækkefølge eller rækkefølgen af emner i en kategori, skal du blot trække og slippe og derefter klikke på Save changes.

I kolonnen *Type* til højre kan du vælge, om det skal være muligt at markere ét emne (Single choice) eller flere emner (Multiple choice) pr. kategori.

Hvis du vil have **et kommentarfelt til fri tekst** i årsagsregistreringen, skal agentapplikationens egenskab *Allow Comment in Enquiry registration* være indstillet til ON på siden *Users – Products*.

Dine agenter får en ny formular til årsagsregistrering (en ny fane), hver gang de accepterer en ny henvendelse i agentapplikationen (hvis dette er konfigureret), og/eller de kan oprette en ny formular til årsagsregistrering, ved at klikke på +, når de vil, hvis egenskaben *Allow manual Enquiry registration* er slået til. Vi anbefaler ikke, at agenter får lov til at oprette årsagsregistreringsfaner, når de ønsker det, da denne type "manuelle" registreringer ikke vil blive knyttet til en henvendelse og derfor ikke vil blive vist i arkivet.

Bemærk, at de kategorier (og emner), du opretter, kan ses af alle dine agenter. Hvis du gerne vil have, at forskellige brugergrupper skal kunne se forskellige kategorier, kan du gøre dette ved at oprette Resource Filters.

Resultaterne af årsagsregistreringerne kan ses i de **3 statistiske rapporter**: Enquiry registrations, Enquiry registrations per queue og Enquiry registrations per agent. En registrering, der ikke er knyttet til en henvendelse, vil kun blive inkluderet i den første rapport.

Hvis du har funktionen **Dialer**, kan du oprette en eller flere kategorier (til kategorisering af besvarede opkald) og indstille dem som Reserved for Dialer. For hver Dialer-kampagne kan du vælge én kategori af typen (Reserved for Dialer), der skal bruges. En kategori af typen Reserved for Dialer vil kun blive vist i Agent-applikationen, når en agent modtager et opkald fra en Dialer-kampagnekø.

### 6.5.1 Forced Enquiry Registration

Agenter kan foretage årsagsregistrering, men det er ikke et krav. Hvis du gerne vil forsøge at tvinge dine agenter til at foretage årsagsregistrering for hvert opkald/hver

henvendelse, kan du konfigurere funktionen Forced Enquiry Registration for alle eller udvalgte brugergrupper/brugere.

Efter et opkald kan en agent med Forced Enquiry Registration **ikke klikke på Ready, så længe status er Wrap-up, medmindre der foretages en årsagsregistrering**. Hvis der ikke foretages en årsagsregistrering under efterbehandlingen, indstilles agenten som sædvanligt til Ready, når efterbehandlingen afsluttes, og agenten kan efterfølgende modtage et nyt opkald. Den foruddefinerede efterbehandling bør være ret lang (f.eks. 5 minutter), hvis du ønsker, at Forced Enquiry Registration skal fungere efter hensigten!

Hvis en agent med Forced Enquiry Registration prøver at lukke en chat-, e-mail- eller dialogfane på sociale medier, før årsagsregistreringen er udført, vises der en advarsel.

Det er også muligt at konfigurere systemet, så agenten automatisk får statusindstillingen Ready, når en årsagsregistrering er udført, mens vedkommendes status er Wrap-up. Med denne løsning (egenskaben *Set ready after Enquiry Registration* er ON) behøver agenten ikke at klikke på Ready.

Kontakt Puzzel, hvis du gerne vil begynde at bruge tvungen årsagsregistrering. Hvis du begynder at bruge tvungen årsagsregistrering, anbefaler vi, at du opretter et emne for årsagsregistreringen og f.eks. kalder det "Consult call" og/eller "None of the above", så agenterne nemt kan registrere et eller andet for at afslutte efterbehandlingen efter at have besvaret et adviseringsopkald.

## 6.6 Resource Filters

Ressourcefiltre er en del af funktionen Access Control, som gør det muligt for dig at begrænse visse brugeres eller brugergruppers adgang til forskellige elementer fra forskellige ressourcer som f.eks. køer, brugergrupper og pausevarianter osv., både i administrationsportalen og agentapplikationen. Dette gøres på følgende måde:

1. **Opret et ressourcefilter, og definer dets indhold her** (Users – Resource filters)
2. **Tildel ressourcefiltret til den valgte brugergruppe/de valgte brugere** (Users – Access Control).

Ressourcefiltre:

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

En brugergruppe eller en bruger kan have flere filtre tildelt samtidig. Der kan oprettes forskellige filtre baseret på de forskellige begrænsninger, der er behov for, og hvert filter bør have beskrivende navn, f.eks. baseret på brugerens geografiske placering, afdeling eller funktion og/eller dets indhold.

På brugerlisten (*Users – Users*) vises et filtersymbol (med filternavnet som værktøjstip) for de brugere, der har fået tildelt et filter, og hvis du indtaster et filternavn i søgefeltet, vises de brugere, der har fået tildelt dette filter.

### 6.6.1 Oprettelse af et nyt ressourcefilter

Klik på *Add Filter*, og skriv et beskrivende navn for det nye filter. Klik derefter på *Save Changes*.

Klik på blyantsymbolet for at ændre navnet på et filter.

Klik på ikonet for papirkurv for at  slette et filter.

### 6.6.2 Sådan defineres ressourcefilterets indhold

Når du har oprettet et ressourcefilter, kan du definere dets indhold ved at klikke på filterets navn. På siden *Filter settings* vises alle de tilgængelige filterområder:



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

## Filter settings: Sales filter ?

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

Når du klikker på et område i filtret, f.eks. *Queues displayed in Puzzel*, åbnes det, og du kan se de elementer, der allerede er inkluderet i filtret (ingen, hvis filtret er nyt).

▼ Queues displayed in Puzzel
Active on:

Puzzel in general

▶ System queues

For at tilføje elementer til dit filter skal du klikke på knappen  for at åbne vinduet, hvor en liste over tilgængelige elementer vises.

### Filter settings: Sales ?

▼ Queues displayed in Puzzel

▶ System queues

▶ User groups and group numbers

#### Add queues displayed in Puzzel ✕

Please choose from the following queues displayed in Puzzel :

Active on:

Puzzel in general

For at tilføje et element fra listen til filtret skal du ganske enkelt klikke på elementet (så forsvinder det fra listen med tilgængelige elementer). Når du har tilføjet de relevante elementer, skal du klikke på x for at lukke vinduet. Nu vises de valgte elementer:



For at aktivere dit filter skal du markere det/de relevante afkrydsningsfelter under *Active on* og derefter gemme.

Hvis et filterområde er indstillet til at være aktivt, vises teksten *Active* til højre i denne oversigt.



Når du har aktiveret et filter, har du valgt, hvilke elementer brugeren får at se. Hvis du f.eks. tilføjer 2 køer til et filter, kan brugerne kun se disse 2 køer, når de får dette filter tildelt. Hvis der ikke er valgt nogen elementer i et aktivt filter, får brugeren ikke vist nogen elementer.

Til sidst skal du aktivere dette filter for en bruger/brugergruppe via *Users – Access Control*.

## 6.6.3 Adgangskontrolområder

### 6.6.3.1 Queues Displayed in Puzzel

Ressourcefiltrene i dette område har betydning for, hvilke køer brugeren får vist i Queue Overview i agentapplikationen, på fanen Real-time og under Queue Display Settings under Services – Queues i administrationsportalen. Brugere, der har fået et filter tildelt, vil udelukkende kunne se køerne i filtret, mens brugere, der ikke har fået et filter tildelt, vil kunne se alle køer, medmindre Show only relevant queues eller Show only active queues er aktiveret.

### 6.6.3.2 System Queues

Hvis du opretter et filter i området for systemkøer, kan du vælge, at det skal være aktivt for Puzzel in general, Statistics og/eller Archive.

Active on:

- **Puzzel in general:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået dette filter tildelt, kun skal se de valgte systemkøer under Services – KPI Alarm og under Services – Queues – Queue SLA settings.
- **Statistics:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået dette filter tildelt, kun skal se de valgte systemkøer i statistikrapporter, der grupperer trafik pr. kø, f.eks. Details per queue.
- **Archive:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se henvendelserne fra de valgte systemkøer i arkivet.

Hvordan "Køer, der vises i Puzzel" er relateret til "Systemkøer", forklares i kapitlet [Indstillinger for visning af kø](#).

### 6.6.3.3 Brugergrupper og gruppenumre

Et filter i dette område kan være aktivt for Puzzel in general, Statistics og/eller Archive.

Active on:

- **Puzzel in general:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået dette filter tildelt, kun skal se agenter i de valgte brugergrupper i administrationsportalens realtidsvisning for brugergrupper, i Ticker, på fanen Users og i agentapplikationen, hvor man søger efter agenter.
- **Statistics:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået dette filter tildelt, kun må se agenterne i de valgte brugergrupper i statistikrapporterne, der grupperer trafik pr. brugergruppe eller agent, f.eks. Details per user group per queue og Details per agent.
- **Archive:** Markér dette felt, hvis brugere, som har fået dette filter tildelt, kun skal se de henvendelser, der er besvaret af agenter i de valgte brugergrupper i arkivet.

### 6.6.3.4 Tjenestevariabler

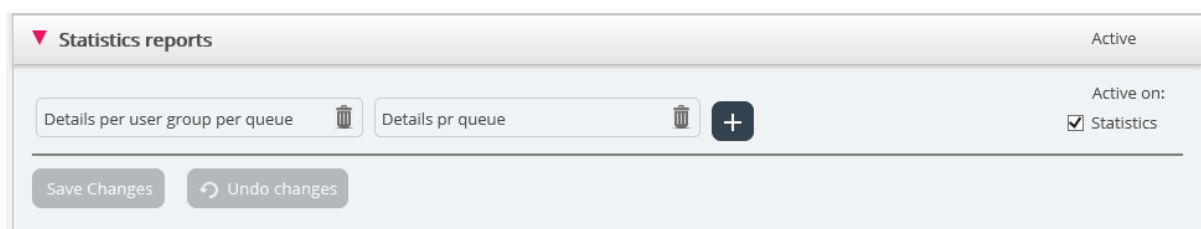
Meget få brugere i din organisation bør have adgang til undermenuen [Services – Service variables](#), hvor det er muligt at slå variabler som f.eks. Crisis message, Callback in queue osv. til og fra. Hvis du vil begrænse, hvilke tjenestevariabler disse få brugere skal have adgang til, kan du oprette et filter, der indeholder en eller flere variabler, og tildele det til de relevante brugere.

### 6.6.3.5 Time modules

Hvis du har mere end ét tidsmodul, og hvis du ikke ønsker, at alle brugere med adgang til undermenuen [Services – Time](#) skal have adgang til alle dine tidsmoduler, kan du oprette et filter, der indeholder et eller flere tidsmoduler, og tildele det til de relevante brugere.

### 6.6.3.6 Statistics reports

Hvis de brugere, der har adgang til Statistics, ikke skal kunne se alle rapporter, kan du oprette filtre, der indeholder udvalgte rapporter, og tildele disse filtre til relevante brugere for at begrænse, hvilke rapporter brugerne kan se.



Bemærk, at hvis en bruger har fået sådan et filter tildelt og derefter gemmer en tilpasset rapport, så vil denne nye rapport forsvinde, når den gemmes, da denne nye rapport ikke er inkluderet i filtret! For at undgå forvirring anbefaler vi derfor, at brugere, der har fået tildelt et statistikfilter, ikke har adgang til at gemme tilpassede rapporter. Brugere kan benytte funktionen *Customize* under *Statistics* uden at have rettigheder til at gemme tilpassede rapporter.

### 6.6.3.7 Sound File Modules

Hvis en eller flere brugere med adgang til [Services – Audio](#) ikke skal kunne se alle dine tjenesters lydfilemoduler, der vises under *Sound files in use*, kan du oprette et filter, der indeholder udvalgte lydfilemoduler, og tildele filtret til de relevante brugere.

### 6.6.3.8 Sound File Categories

Hvis en eller flere brugere med adgang til [Services – Audio](#) ikke skal kunne se alle dine *Sound file categories* – og lydfiler i disse kategorier – kan du oprette et filter, der indeholder udvalgte lydfilekategorier, og tildele dem til de relevante brugere. Brugere, der har fået et sådant filter tildelt, vil udelukkende kunne se filer i de definerede kategorier i biblioteket med lydfiler.

### 6.6.3.9 Archive

En bruger med adgang til fanen [Archive](#) kan se al information om alle henvendelser, medmindre der er tildelt et filter til denne bruger. Hvis du vil begrænse, hvilke køer/agenter en bruger kan se henvendelser for i arkivet, kan du oprette et filter for området User groups eller System queues og indstille det til aktivt for Archive og derefter tildele filtret til den/de relevante brugere.

Her i filterområdet Archive kan du oprette et filter, hvis en eller flere brugere, der har adgang til arkivet, udelukkende skal kunne se information om opkald og ikke skal kunne lytte til optagelser, eller hvis brugere udelukkende skal kunne se information om chatsessioner og ikke den skrevne chattekst.

En bruger, der har fået tildelt filtret ovenfor, vil ikke kunne lytte til eller downloade optagelser, men kan se og downloade chattekst (da Chat ikke er markeret).

### 6.6.3.10 Enquiry Registration Categories

Hvis din Puzzel-løsning anvender [Enquiry registration](#), vil alle agenter kunne se de kategorier, der er defineret i området for årsagsregistrering i agentapplikationen. Hvis ikke alle agenter skal kunne se alle de definerede kategorier, kan du definere filtre, der indeholder udvalgte kategorier, og tildele filtrene til de relevante brugergrupper eller brugere.

Eksempel: Opret et filter, som indeholder kategorier, der bruges til support, og tildel det til brugergruppen Support. Opret derefter et filter med kategorier, der anvendes til salg, og tildel det til brugergruppen Sales.

PS! Kategorier, der defineres som *Reserved for Dialer*, kun vil blive vist for agenter, når de modtager opkald fra Dialer-køen (det er ikke nødvendigt at medtage dette i noget filter).

### 6.6.3.11 Pause Reason

Hvis din Puzzel-løsning bruger forskellige [Pause reasons](#), vil alle agenter kunne se alle de definerede pauseårsager i agentapplikationens statusvælger. Hvis visse agenter ikke

skal kunne se alle de definerede pauseårsager, kan du definere et filter, der indeholder et udvalg af pauseårsager, og tildele dette filter til de relevante brugergrupper eller brugere.

## 6.7 Access Control – Assign Resource Filter

Ud over at definere et ressourcefilter skal du også tildele filtret til brugergrupper og/eller brugere. Dette gøres under *Access control – Assign filters*.

Et filter kan tildeles til en eller flere brugergrupper (herunder alle brugere i brugergruppen/-erne) og/eller til en eller flere brugere i en bestemt brugergruppe. Brugere, der ikke har fået tildelt filtre, har adgang til alle elementer i Puzzel.

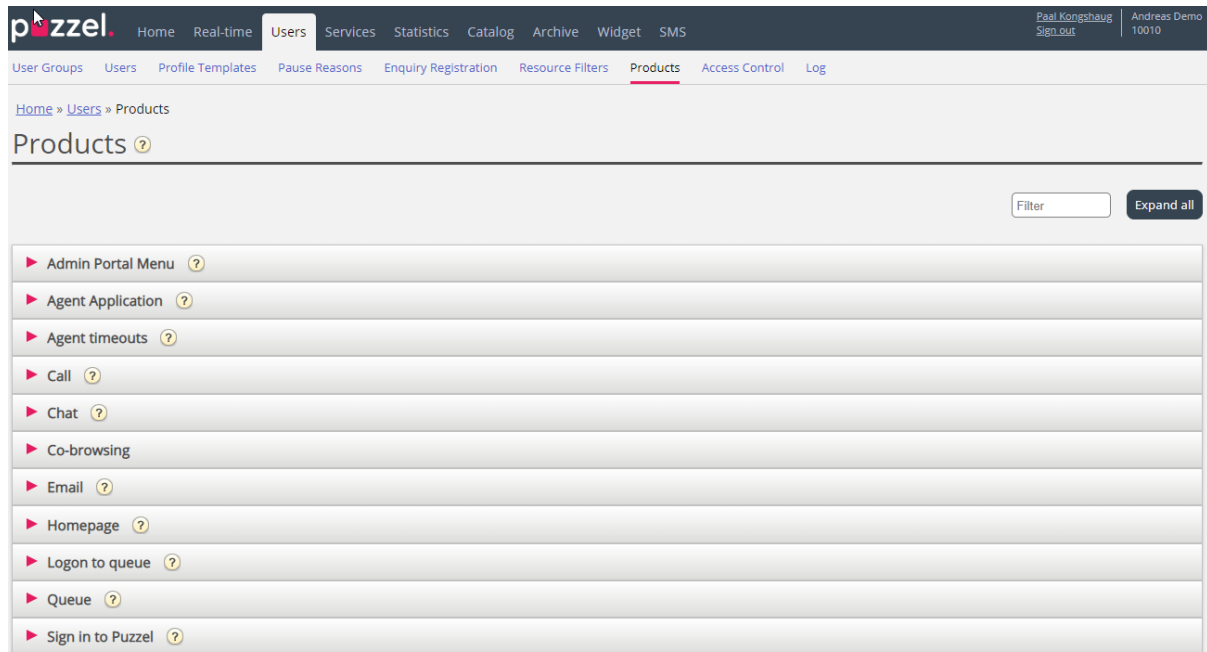
The screenshot shows the 'Assign Resource Filter' interface. It includes a search bar for users/user groups, a table with columns for Company, User Group, and User, and a table with columns for Value, Inherit, and Value. The 'Sales filter' row has the 'Inherit' checkbox checked, and a red arrow points to it. The 'Support filter' row has the 'Inherit' checkbox unchecked. There are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons at the bottom.

I eksemplet ovenfor har brugergruppen *Sales* fået tildelt ressourcefiltret "Sales filter".

På brugerlisten (*Users – Users*) kan du se et filtersymbol (med filternavnet/filternavnene som værktøjstip) ud for de agenter, som har fået tildelt et filter.

## 6.8 Products

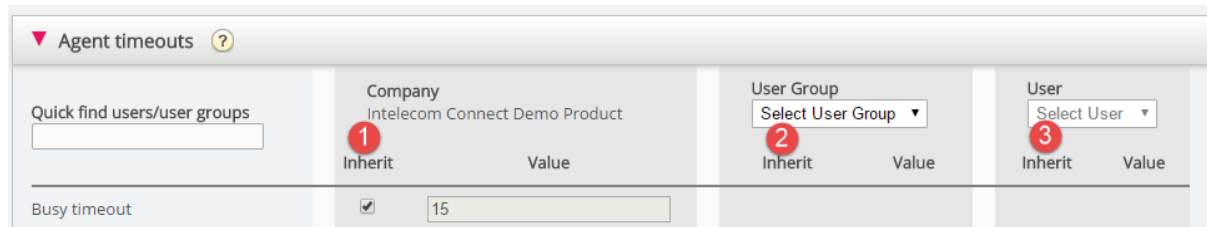
Funktionen Products gør det muligt for administratorer at konfigurere forskellige typer af produktindstillinger for din Puzzel-løsning. Inden for hvert produktområde er der forskellige indstillinger kaldet Properties. De fleste kunder kan se nogle af disse produktområder:



Nogle kunder kan se adskillige produktområder, og andre kan kun se nogle få.

### 6.8.1 Nedarvningssystemet

Konfigurationer i produktområderne nedarves fra systemet til kunden, fra kunden til brugergrupper og fra brugergruppe til brugere. Du kan ændre værdien (ON/OFF eller en værdi) for en egenskab ved at fjerne markeringen af boksen Inherit og indstille din egen værdi for din virksomhed, for en bestemt brugergruppe og/eller for en bestemt gruppe.



1. **Nedarvning på virksomhedsniveau** – Hvis din løsning anvender en systemstandardværdi som f.eks. Busy timeout, vil feltet Inherit være markeret på niveauet Company. Hvis du bruger en bestemt værdi, vil feltet Inherit ikke være markeret (og denne bestemte værdi nedarves til alle dine brugergrupper).

2. **Nedarvning på brugergruppeniveau** – Som standard arver alle brugergrupper værdierne fra niveauet Company, uanset om virksomhedsværdierne er nedarvet fra systemet eller indstillet specifikt for din virksomhed). Hvis du gerne vil have, at en bestemt brugergruppe skal have andre værdier end resten af virksomheden, kan du fjerne markeringen af feltet *Inherit* og konfigurere andre værdier.
3. **Nedarvning på brugerniveau** – Som standard arver alle brugere konfigurationerne fra den brugergruppe, de tilhører. Hvis en bruger har andre værdier end brugergruppen, skal du vælge den pågældende bruger, fjerne markeringen af feltet *Inherit* og indstille de værdier, der skal gælde for brugeren.

Eksempel:

Systemindstillingen for Busy timeout er 15 sekunder, og virksomheden har arvet denne værdi:

	Company	User Group	User
	Intelcom Connect Demo Product	Select User Group	Select User
	Inherit	Inherit	Inherit
	Value	Value	Value
Busy timeout	<input checked="" type="checkbox"/> 15		

Hvis din organisation ønsker en anden værdi for Busy timeout, skal du fjerne markeringen af feltet *Inherit* og indtaste din egen værdi, f.eks. 30, og gemme den.

	Company	User Group	User
	Intelcom Connect Demo Product	Select User Group	Select User
	Inherit	Inherit	Inherit
	Value	Value	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30		

Nu er 30 den værdi, som gælder for virksomheden, og som nedarves til alle dine brugergrupper.

Hvis du gerne vil have, at én bestemt brugergruppe (f.eks. agenter) skal have en anden værdi end 30, skal du først vælge brugergruppen:

	Company	User Group	User
	Intelcom Connect Demo Product	Agents	Select User
	Inherit	Inherit	Inherit
	Value	Value	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input checked="" type="checkbox"/> 30	



Derefter skal du fjerne markeringen af feltet *Inherit* for den pågældende brugergruppe og indtaste en ny værdi (f.eks. 20):

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

Husk at gemme. Nu er 20 den specifikke værdi for brugergruppen Agents.

Hvis du gerne vil have, at én bruger skal have en anden værdi end brugergruppen, skal du vælge den pågældende brugergruppe (f.eks. agenter) og derefter den pågældende bruger:

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

Derefter skal du fjerne markeringen af feltet *Inherit* for den valgte bruger, indtaste en ny værdi og klikke på *Save changes*.

## 6.8.2 Agent Timeouts

En agent, hvis status er *Busy/No answer/Wrap-up*, vil vende tilbage til statussen *Ready*, når agentens timeout er overstået, eller når agenten klikker på *Ready*.

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

De forskellige timeouts:

- **Busy timeout** – Agentens status skifter til *Busy* i x sekunder, når et opkald stilles igennem til agenten, og Puzzel modtager et optaget-signal (eller hvis agenten klikker på *Reject*, når der tilbydes en skriftlig henvendelse). Hvis agenten bruger en telefon med flere linjer, vil Puzzel ikke modtage et optaget-signal fra telefonen, medmindre alle linjer på agentens telefon er optaget. Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før *Busy timeout* er afsluttet, eller agenten har klikket på *Ready*.

- **No answer timeout** – Agentens status skifter til *No answer* i x sekunder, hvis et opkald (chat/e-mail/henvendelse fra de sociale medier) sendes til agenten, og agenten ikke foretager sig noget inden for den foruddefinerede "tilbudte" tid (Offer call/chat/email to agent – sec). Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før No answer timeout er afsluttet, eller agenten har klikket på *Ready*.
- **Wrap up timeout phone** – Hvor længe agenten skal have statussen Wrap-up, efter at han/hun har afsluttet telefonsamtalen. Standardindstillingen er 0, men vi anbefaler på det kraftigste, at denne værdi indstilles til en tilstrækkelig lang periode. Hvis de fleste agenter bruger 10-60 sekunder, men sommetider har behov for 5 minutter, anbefaler vi, at efterbehandlingstiden indstilles til 5 minutter, da agenter skal klikke på *Ready*, når de er færdige med efterbehandlingen. Alternativt kan den foruddefinerede efterbehandlingstid indstilles til at være kort (f.eks. 30-60 sek.) og gøre det muligt for agenter at forlænge efterbehandlingstiden (se Products – Agent application)! Den tid, der bruges på efterbehandling, rapporteres i statistikken og i Ticker (og AHT omfatter efterbehandling). Hvis du bruger en pauseårsag, der eksempelvis hedder Extra Wrap-up, skal du være opmærksom på, at tiden i forbindelse med pause ikke medtages i den rapporterede efterbehandlingstid (eller AHT) i Ticker og statistikken.

### 6.8.3 Call

De vigtigste egenskaber under Call er:

- **Offer call to agent – sec:** Når køen ringer til agenten (på vegne af en henvender), angives med denne indstilling, i hvor mange sekunder agentens telefon skal ringe, før der afbrydes og søges en ny agent. Standardindstillingen er 30 sekunder.
- **Outgoing call display number (CLI vises for destination):** Nummeret vises som CLI (Calling Line Identity) for den person, der er ringes op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis en liste for visning af udgående opkaldsnummer er defineret, og agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer her. Hvis der ikke er defineret noget (og agenten ikke har valgt et nummer fra den definerede nummerliste), vil det nummer, som agenten har logget på med, blive brugt.
- **Outgoing call Display number list:** En semikolonsepareret liste over numre, som agenten kan vælge mellem. Det valgte nummer vises for den person, der er ringet op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis du vil have, at "Logon

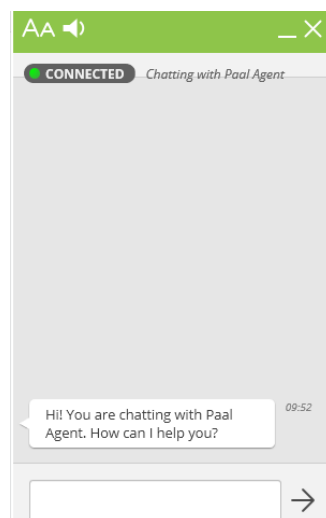
number" skal vises på listen, skal du tilføje variabelen "\$system\_last\_called". Du kan tilføje en beskrivelse for hvert nummer på listen. Syntaksen for dette er: nummer|beskrivelse;nummer|beskrivelse. Hvis agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer under egenskaben Outgoing call Display number. Bemærk, at du kun må bruge dine egne telefonnumre!

- **Originating number shown to agent:** Hvis dette nummer er defineret, vises det i stedet for henvenderens nummer, når der tilbydes et opkald til agenten. Disse egenskaber er ikke synlige for kunden, kun for Puzzel Support.

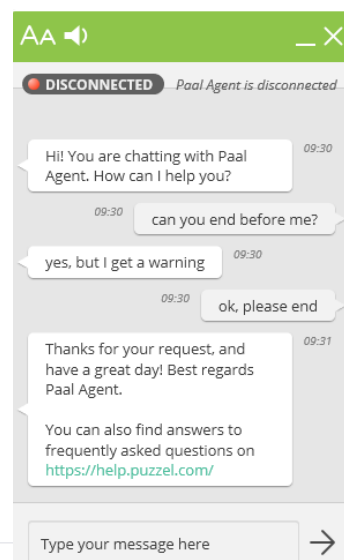
### 6.8.4 Chat

Du kan konfigurere forskellige egenskaber for Chat, og de vigtigste er:

- **Pin chat intro field (if available):** Hvis denne funktion er indstillet til ON, fastgøres den indledende tekst fra chat-kunden (navn m.m.) i den øverste del af den pågældende chat. Hver agent kan aktivere/deaktivere "Pin chat intro message", og det aktuelle valg vises her.
- **Automatic welcome message when agent accepts:** Den tekst, der defineres her, vises for chat-kunden, når agenten accepterer chatten, men kun hvis chat-kunden ikke har skrevet noget endnu. Der kan anvendes variable som eksempelvis \$agentFirstName og \$agentFullName. Eksempel: Hej! Du chatter med \$agentFirstName. Hvad kan jeg hjælpe med?



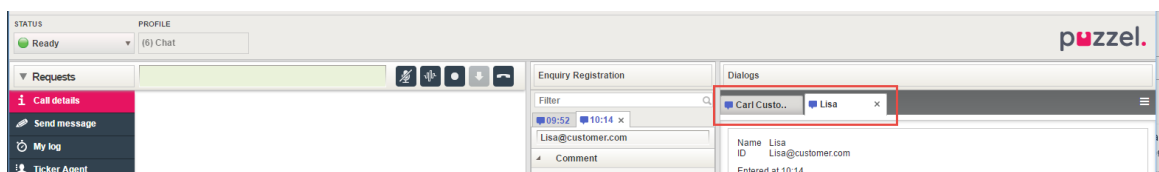
- **Automatic goodbye message when agent disconnects chat:** Hvis der konfigureres en besked her, vises denne meddelelse for chatkunden, lige efter at agenten har afbrudt forbindelsen, men kun, hvis chatkunden endnu ikke har afsluttet chatten. Hvis agenten forsøger at lukke en chatdialogfane i agentapplikationen, før chatkunden har afsluttet, får agenten vist en advarsel ("*The person you are chatting with is still connected. Are you sure you want to close?*" – "Der er stadig forbindelse til den person, du chatter med. Er du sikker på, at du vil afslutte?").  
Eksempeltekst: Tak for din henvendelse, og fortsat god dag! Med venlig hilsen



\$agentFirstName. [br][br]Du kan også finde svar på ofte stillede spørgsmål på [url]https://help.puzzel.com/[/url]

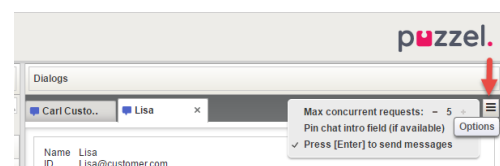
Eftersom agenten nu har afbrudt forbindelsen, kan chatteren ikke skrive noget tekst i inputfeltet.

- **Enable Chat Survey:** Hvis Chat Survey er konfigureret på din webside, er undersøgelsen kun aktiv, hvis denne egenskab er indstillet til ON.
- **Use chat nickname instead of queue name in tab header:** Med denne indstilling kan du konfigurere, hvad dine agenter ser som overskrift på fanen Dialogs på chatfanerne i agentapplikationen. De kan enten se, *hvilken kø chatten kommer fra* (f.eks. Chat salg) eller *navnet på chatkunden* (f.eks. David). Hvis agenter kan besvare mere end én chat ad gangen, anbefaler vi, at der vises et kaldenavn. Hvis agenter kun kan besvare én chat ad gangen, og hvis de besvarer adskillige chatkøer, kan det være nyttigt at vise kønavnet.



- **Max parallel written requests:** Her kan du konfigurere, hvor mange chats, e-mails og henvendelser via sociale medier agenten skal kunne håndtere samtidig. Den maksimale værdi er 8. For erfarne agenter anbefaler vi 3-5. Hvis *Allow multiple emails* er indstillet til OFF, definerer denne parameter det maksimale antal parallelle chats og henvendelser via de sociale medier.

- **Allow agent to adjust max. concurrent written requests:** Standardindstillingen er OFF. Den kan indstilles til ON, hvis agenten skal kunne justere det maksimale antal parallelle skriftlige henvendelser.



- **Adjusted max concurrent written requests:** Hvis agenten kan justere det maksimale antal skriftlige henvendelser, vises den aktuelle maksimumværdi for hver enkelt agent her.
- **Block phone if number of written requests is greater than:** Agenter kan bruge profiler, der gør det muligt for dem at besvare henvendelser fra flere kanaler (chat, telefonopkald, e-mail og/eller sociale medier). Visse agenter kan være i stand til at håndtere en eller flere skriftlige henvendelser og stadig besvare et

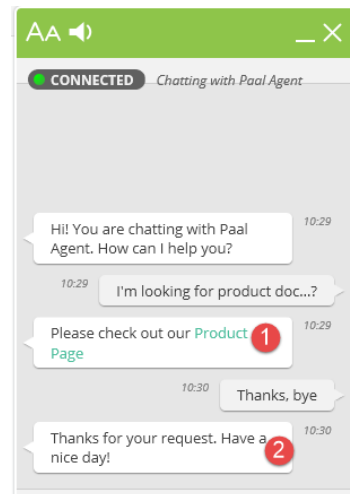
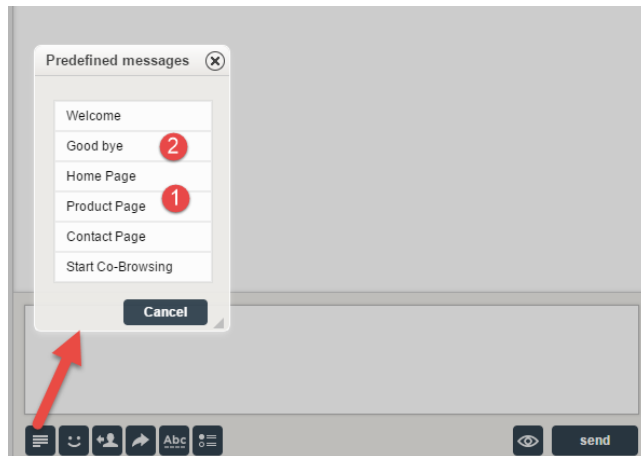
indgående opkald, mens andre agenter ikke bør modtage telefonopkald, mens de arbejder med chat/skriftlige henvendelser.


- Når *Block phone if number of written requests is greater than* er indstillet til **1**, kan agenten kun modtage telefonopkald, når der er mindst 0 eller 1 igangværende skriftlig henvendelse.
  - Når *Block phone if number of written requests is greater than* er indstillet til **0**, kan agenten kun modtage telefonopkald, hvis der ikke er nogen igangværende skriftlig henvendelse.
  - Når en agent har en eller flere igangværende skriftlige henvendelser, og der ikke er blokeret for telefonopkald, vises agentens status som *Ready*.
  - Når agentens telefon er blokeret (på grund af > x igangværende skriftlige henvendelser), vises agentens status som *Busy*.
  - Agenten kan foretage et udgående opkald, selvom hans/hendes telefon er blokeret for indgående opkald.
- **Chat nickname:** Chat-kaldenavnet er et kaldenavn for agenten. Hvis det ikke er defineret, vises agentens fornavn og efternavn for chat-kunden. Chat-kaldenavnet kan være nyttigt, hvis man ikke ønsker at vise agentens fulde identitet. Det chat-kaldenavn, der er defineret for agenten, vises for chatkunden. Du kan definere samme chat-kaldenavn for alle agenter i en brugergruppe eller bruge variabelen `$agentFirstName`, hvis du vil vise agentens rigtige fornavn for chat-kunderne.
  - **Information to customer – \$text01 (-20):** Her kan du definere en eller flere variable tekster, som kan bruges i webformularen til kunder, der gerne vil starte en chat med dine agenter. Du kan få nærmere oplysninger i dokumentet, der beskriver Puzzels chatformular (under "Knowledge Base" på [help.puzzel.com](http://help.puzzel.com)).
  - **Insert text 1 (-40):** De 40 "Indsæt tekstboks"-felter bruges til *Predefined messages* til dine agenter, som vises i agenternes chatvindue. For at oprette en foruddefineret besked skal du blot indtaste beskeden i et af felterne *Insert text box*. Formatet er `Title;Message`.  
Overskriften er det eller de ord, der vises i vinduet med den foruddefinerede besked i agentapplikationen, og beskeden vises i chatten, når agenten vælger en af overskrifterne.  
For at indsætte et hyperlink i en foruddefineret tekstboks skal du blot bruge denne kode til dit link.

```
<a href="url">Link
```

Eksempler:

- 1) Produktside; Besøg vores  
<a href="https://productdemo.puzzel.com/product/products/">Produktside</a>
- 2) Farvel; Tak for din henvendelse. Ha' en god dag!



- **Number of seconds before a chat tab should blink when new chat messages is not read:** Hvis en agent besvarer flere chats på samme tid, har han/hun flere forskellige chatfane åbne. Hver gang en chatkunde på en ikke-aktiv fane sender en ny besked, får agenten vist en chatboble  øverst på chatfanen. Du kan konfigurere løsningen, så chatfanen begynder at blinke, hvis agenten ikke har læst beskeden inden for x sekunder.
- **Number of seconds before a chat tab should give alarm when there is no activity:** Hvis chat-kunden ikke har skrevet noget i x sekunder, kan du konfigurere systemet til at give agenten besked med et **ZZ!** på chatkundens chatoverskrift. Værdierne er angivet i sekunder.
- **Offer chat to agent – sec:** Du kan konfigurere, i hvor lang tid agenten skal tilbydes en chat. Standardindstillingen er 30 sekunder. Hvis agenten ikke accepterer chatten inden for dette antal sekunder, vil en anden agent blive tilbudt henvendelsen. En agent, der ikke besvarer en tilbudt chat, vil ikke modtage en ny chat, før den indstillede tid for No answer timeout er gået, eller før status ændres fra No answer til Ready.
- **Enable captcha on chat:** Captcha kan konfigureres på anmodning. (Kun Puzzel Support kan se denne egenskab). Hvis CAPTCHA er aktiveret, skal den bruger, som ønsker at starte en chat, dokumentere, at han/hun er et menneske. Puzzel genererer et tilfældigt nummer (en valideringskode) og viser den på websiden. Brugeren skal derefter indtaste tallet i et indtastningsfelt, før en chat kan startes.

- **View chatters browser activity in Dialogs:** Hvis virksomhedens webside, der tilbyder Puzzel-chat, er konfigureret til at registrere brugerens browsinghistorik, kan denne historik også vises for agenten på chatfanen.
- **Use alternative SMTP host for sending Chat log:** Når en chat slutter, kan slutkunden bede om få chatloggen sendt til sin e-mailadresse. Chatloggen sendes derefter fra Puzzels mailserver. Hvis du ønsker, at denne e-mail i stedet skal sendes fra din egen SMTP-server, kan du slå denne egenskab til. Så skal du også registrere den alternative SMTP-værts servernavn, brugernavn og adgangskode samt en fra-adresse, så Puzzel kan bruge denne SMTP-vært. Vær opmærksom på, at hvis du vælger at gøre dette, overføres chatloggen fra Puzzels webserver til din SMTP-vært via TLS, lige efter at hver chat slutter, men kun hvis din vært er tilgængelig.

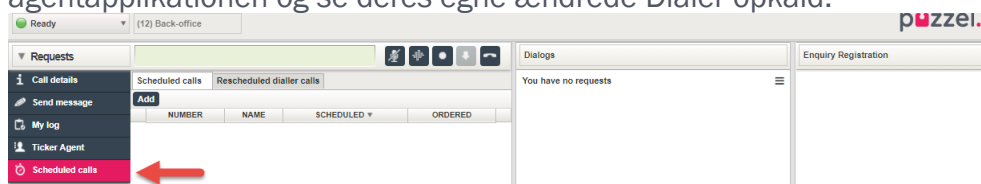
### 6.8.5 Agentapplikation

Flere forskellige egenskaber styrer, hvordan tingene vises i agentapplikationen. Nogle af de vigtige er:

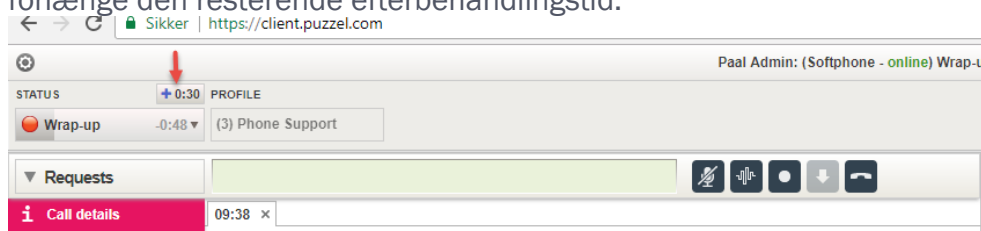
- **Allow Softphone:** Denne indstilling er indstillet til ON, hvis din virksomhed har adgang til at bruge funktionen Puzzel Softphone. Den kan derefter slås FRA for brugergrupper/brugere, der ikke bør have adgang til at bruge Softphone. En agent, der har adgang til at bruge Softphonen, kan vælge mellem Softphone og at indtaste et telefonnummer, før vedkommende klikker på Logon til køen.
- **Use Softphone:** Bruges kun til den nye agentapplikation. Agenter, der har valgt at bruge softphone i den nye agentapplikation, har værdien ON.
- **Auto answer for Softphone:** Hvis denne funktion er aktiveret, besvares opkald til agentens Softphone automatisk efter 1 sekund (der afspilles en kort ringetone). Sørg for, at agenter, der bruger autosvar, altid har et headset på, når de er logget på køen.
- **Forced Enquiry Registration:** Hvis du bruger årsagsregistrering og vil tvinge agenter til at foretage registrering efter hvert opkald, skal denne egenskab indstilles til at være aktiveret for relevante brugergrupper/agenter. Når funktionen er slået til, kan agenter ikke klikke på *Ready*, mens deres status er *Wrap-up*, hvis der ikke er foretaget en registrering. Timeout for efterbehandling skal indstilles til mindst 30 sekunder, når der anvendes [tvungen årsagsregistrering](#).
- **Set Ready after Enquiry Registration:** Hvis du bruger årsagsregistrering og slår denne funktion til, indstilles agentens status automatisk til *Ready*, hvis han/hun klikker på *Register*, mens efterbehandling er i gang.



- **Allow manual Enquiry registrations:** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenter skal kunne generere årsagsregistreringsfaner ved at klikke på "+", skal du indstille denne funktion til ON. Bemærk, at denne type registreringer IKKE knyttes til opkald/chatsessioner i arkivet, i statistikken eller i rådataene. Vi anbefaler, at denne egenskab indstilles til OFF, og at løsningen konfigureres, så fanen Enquiry registration vises automatisk, når agenten besvarer et opkald/accepterer en chat.
- **Allow Comment in Enquiry registration:** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenter skal kunne tilføje en kommentar med fri tekst, skal du indstille funktionen til ON.
- **Allow agent to Schedule Calls:** Standardindstillingen er OFF. Hvis denne indstilling er indstillet til ON, vil agenter kunne bestille planlagte opkald fra agentapplikationen og se deres egne ændrede Dialer-opkald.



- **Show KPI alarms in Agent application:** Standardindstillingen er ON. Hvis indstillingen er indstillet til OFF, vil en udløst KPI-alarm (gul række) ikke blive vist i agentapplikationens køoversigt.
- **Possible to extend wrap-up with seconds:** Indstil en værdi (f.eks. 30 eller 120), hvis agenten skal kunne forlænge efterbehandlingen, når der er behov for det. Der vises en knap til forlængelse af efterbehandlingstiden med det definerede antal sekunder i agentapplikationens statusdel, når agentens status er efterbehandling, og agenten kan klikke på denne knap en eller flere gange for at forlænge den resterende efterbehandlingstid.



### 6.8.6 Menuer i administrationsportalen

Hvis du gerne vil ændre, hvilke menuer eller undermenuer en administratorbrugergruppe eller en bestemt administratorbruger skal se i administrationsportalen, kan du vælge brugergruppen/brugeren og markere/fjerne markeringen af feltet *Inherit* eller indstille værdien til ON eller OFF. Hvis du indstiller adgangen til en hovedmenu til OFF, f.eks.



*Enable menu Services*, behøver du ikke at deaktivere adgangen til undermenuerne for Services. Du kan ikke aktivere menuer, som din virksomhed ikke har adgang til.

Agentbrugergrupper (dvs. brugergrupper, der er oprettet af dig) vil kun have agentadgangsrettigheder, dvs. *Edit my customer* er indstillet til OFF, således at hvis en agentbruger logger på administrationsportalen, har vedkommende kun adgang til menuen Home Page, også selvom *Enable menu Services* og *Enable menu Users* er indstillet til ON.

### 6.8.7 Sign in to Puzzel

Her kan du ændre værdier for de egenskaber, der bruges, når du logger på Puzzel:

- **Show Access Log:** Indstil denne funktion til ON, hvis en eller flere administratorbrugere skal kunne se adgangsloggen på siden Users – Log.
- **Show Change Log:** Indstil denne funktion til OFF, hvis en eller flere administratorbrugere ikke skal kunne se ændringsloggen på siden Users - Log.
- **Strong password required:** Hvis denne funktion er indstillet til ON, skal brugerens adgangskode bestå af mindst 8 tegn og indeholde mindst 1 lille bogstav (a-z), 1 stort bogstav (A-Z), 1 tal (0-9) og 1 specialtegn (\$ @ € £ ! % \* ? & = ,)
- **Two-factor authentication – email:** Indstil denne funktion til ON for brugergrupper, der skal bruge 2-faktor-godkendelse via e-mail for at logge på. Kontrollér, at disse brugere har defineret en e-mailadresse i Puzzel.
- **Two-factor authentication – sms:** Indstil denne funktion til ON for brugergrupper, der skal bruge 2-faktor-godkendelse via SMS for at logge på. Kontrollér, at disse brugeres mobilnummer er angivet i Puzzel.
- **How many days a password is valid:** Standardværdien er 0, hvilket betyder, at det er gyldigt altid. Indstil en værdi (f.eks. 90), hvis du vil tvinge brugerne til at ændre adgangskode med faste mellemrum. Hvis en bruger logger på, når adgangskoden er udløbet, vil logon mislykkes, og brugeren skal bestille en engangsadgangskode for at kunne oprette en ny adgangskode. Kontrollér, at brugernes e-mailadresse eller telefonnummer er angivet i Puzzel, før der indstilles en værdi her, så brugerne kan modtage en engangsadgangskode! Se artiklen "How to force users to change (to a stronger) password?" på [help.puzzel.com](http://help.puzzel.com).
- **IP address whitelist:** Hvis du vil begrænse, fra hvilken IP-adresse dine brugere skal kunne logge på Puzzel, kan du indtaste tilladte IPv4-adresser/-områder. Hvis der ikke er defineret nogen adresser, kan brugerne logge på fra en hvilken som helst IP-adresse. Bemærk, at Desktop-agentapplikationen ikke understøtter denne funktion.

- **Web session timeout (in sec):** Standardindstillingen er 43200 sek. (= 12 timer). Hvis en bruger er logget på længere end den definerede timeout, logges brugeren af. For wallboard-brugergruppen kan du indstille timeout til f.eks. en uge, så du ikke behøver at logge wallboard-brugerne på hver morgen.

### 6.8.8 E-mail

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-mail, CRM osv.), der kan identificeres af en URI, kan sættes i kø og distribueres i Puzzel som medietypen e-mail. Dette system skal sende information om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel (webtjenesten "RequestAdd"), så Puzzel kan sætte henvendelsen i kø og distribuere den til en agent. Flere egenskaber påvirker, hvordan medietypen e-mail fungerer i agentapplikationen, f.eks.:

- **Allow multiple parallel emails:** Hvis denne indstilling er indstillet til ON (anbefales på det kraftigste), behandles e-mails som chat og henvendelser via sociale medier, hvilket gør det muligt at modtage både flere e-mails og opkald + e-mail samtidig. Hvis indstillingen er indstillet til ON, skal du kontrollere, at chategenskaben *Max parallel written requests* er indstillet til mindst 1 (standardindstillingen er 0). Hvis indstillingen er indstillet til OFF, behandles e-mails som opkald, dvs. kun ét opkald eller én e-mail ad gangen.
- **Offer email to agent – sec:** Hvor længe agenter skal tilbydes e-mail. Standardindstillingen er 30 sekunder. Hvis en agent ikke accepterer en tilbudt e-mail inden for dette antal sekunder, fjernes e-mailhenvendelsen fra agentapplikationen og tilbydes til den næste ledige agent.
- **Allow e-mail transfer to queue:** Denne funktion gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden kø (standardindstillingen er ON). Funktionen kan være nyttig, hvis en e-mail sendes til den forkerte mailadresse/maillø.
- **Allow e-mail transfer to agent:** Denne funktion gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden agent (standardindstillingen er OFF). Funktionen kan være nyttig, hvis visse e-mails i en kø kun kan besvares af bestemte agenter.
- **Allow e-mail transfer to personal queue:** Denne funktion gør det muligt for en agent at placere en accepteret e-mail i sin personlige kø og åbne og afslutte den på et senere tidspunkt (standardindstillingen er OFF).

Hvis du ønsker at ændre din e-mailkonfiguration i Puzzel, bedes du kontakte vores support.

#### 6.8.8.1 Om overførsel af e-mail og placering af en e-mail i personlig kø

En agent, der overfører en e-mail, bør skrive en kommentar i agentapplikationen til den næste agent. Hvis en agent overfører en e-mail til en anden agent, vises e-mailen i den nye agents personlige kø. Denne e-mail placeres rent faktisk i en overførselskø, men er tagget med den korrekte agents navn. Denne overførselskø skal have en **KPI alarm** (hvis ventetid > x timer), så alle agenter og supervisorer kan se, om e-mails venter for længe i overførselskøen. Alle agenter kan plukke e-mails (der har ventet for længe) fra overførselskøen.

Hvis du tillader dine agenter at placere en accepteret e-mail i den personlige kø, kan agenterne arbejde på samme e-mail flere gange (før et svar sendes til slutkunden, og der klikkes på Finish). En agent får anerkendelse for al den tid, der bruges på at arbejde på en e-mail, men vær opmærksom på, at dette ikke vil påvirke Ticker Agent og agentstatistikken! (Det vil se ud, som om agenten har besvaret flere e-mails og brugt kortere tid pr. e-mail, end hvis han/hun ikke placerede e-mails i sin personlige kø).

Agenter kan se køen Email Personal og Email Transfer i Queue overview, hvis de får vist alle køer, men hvis systemet er konfigureret således, at de kun kan se Relevant queues, skal du medtage kompetencerne overførsel af e-mail og personlig e-mail (med niveau = 0) i den profil, agenterne bruger, når de besvarer e-mails.

#### 6.8.9 Home Page

Her kan du administrere, hvilke nøgleværdier der skal vises i gitteret på Home Page.

Som standard vises der 4 nøgleværdier, og de vises i et gitter på 2 x 2. Hvis der vælges mere end 4 nøgleværdier, ændres gitteret automatisk til et gitter på 3 x 3.

Fjern markeringen af feltet *Inherit* for Company eller User group, rediger værdien (til/fra), og gem indstillingen.

Du kan også konfigurere, at visse brugere ikke skal se de forskellige Support Messages, som Puzzel offentliggør på forsiden, ved at indstille denne funktion til OFF for virksomheden eller valgte brugergrupper.

#### 6.8.10 Logon to Queue

De vigtigste egenskaber under Products – Logon er:

- **Automatic logoff at midnight:** Standardindstillingen er OFF. Hvis den slås til, vil agenter, der er logget på køen ved midnatstid (uanset om den er i pause eller ej), blive logget af.

- **Automatic logoff after noanswers:** Standardindstillingen er OFF. Hvis der er indstillet en værdi, der er større end 0 (f.eks. 2), logges agenten af efter 2 på hinanden følgende ubesvarede opkald. Hvis agenten er logget på med et nummer, der tilhører en ekstern softphone (f. eks. Skype eller Cisco), vil agenten kun blive logget af, hvis telefonen rent faktisk ringer (Puzzel skal modtage "alarmering"). Bemærk, at automatisk logoff ikke virker for chat/skriftlige henvendelser.

### 6.8.11 Queue

Her nævnes egenskaber, der påvirker, hvordan information om køer og agenter vises:

- **Show agent details action column:** Hvis denne egenskab er aktiveret, kan brugeren logge agenter på/af via funktionen Agent Details i administrationsportalen.
- **Allow delete request in queue:** Indstil denne funktion til ON, hvis brugeren skal have adgang til at slette tilbagekald og e-mails i kø samt igangværende henvendelser (for agenter, der er logget af).
- **Enable agent to Pick from queue:** Indstilles til ON, hvis agenten skal kunne plukke henvendelser fra køen i agentapplikationen.
- **Show in Agent's queue overview: ...:** Om denne information skal være synlig i køoversigten i agentapplikationen.
- **Show in Agent's details:** Om denne information skal være synlig i funktionen Agent details i agentapplikationen.
- **Show in Agent's queue details: ...:** Hvis denne information skal være synlig i funktionen Queue details i agentapplikationen.
- **Show only active queues:** Hvis indstillingen er ON, vil brugeren kun få vist de køer, han/hun er logget på. (Hvis et filter begrænser, hvilke køer brugeren får vist, og "Show only active queues" er aktiveret, får brugeren vist aktive køer, selvom de ikke er angivet i filteret).
- **Show only relevant queues:** Hvis indstillingen er ON, vil brugeren kun få vist de køer, han/hun har kompetence til. (Hvis et filter begrænser, hvilke køer brugeren får vist, og "Show only relevant queues" er aktiveret, får brugeren vist relevante køer, selvom de ikke er angivet i filteret).
- **Show link to agent details and queue details:** Hvis indstillingen er ON, kan brugeren åbne køoplysninger og agentoplysninger fra køoversigten i administrationsportalen.

- **Show in Queue overview: Planlagte tilbagekald:** Hvis indstillingen er ON, vises planlagte tilbagekald i køoversigten.

## 6.9 Change Log/Access Log

### 6.9.1 Change Log

Change Log giver dig en oversigt over ændringer, der er foretaget i de seneste **3 måneder**. Der vises en liste over de seneste ændringer, der er foretaget.

Du kan søge efter ændringer foretaget i et bestemt modul, i en bestemt tidsperiode, og/eller som er udført af en bestemt bruger.

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)

Ændringsloggen indeholder de vigtigste ændringer. Hvilke ændringer, der er med i loggen, kan ses i rullemenuen i feltet Module.

- *Dialer*
- *Display queue*
- *Enquiry registration*
- *Filter*
- *KPI alarms*
- *Pause*
- *Profile*
- *Property*
- *Queue (f.eks. ændret SLA)*
- *Request (f.eks. henvendelse slettet fra kø)*
- *Service variable*

- Services
- Sound file, Sound category og Sound file in service
- Time module
- User account og User group
- User status (når agenter logges på og af og sættes på pause af administratoren)

## 6.9.2 Access Log

Access log vises under Change log for brugere, der har fået adgang til at se den. Access log viser de seneste 20 forsøg på at logge på Puzzel (ikke forsøg på at logge på kø), og du kan bruge forskellige kriterier til at søge på forsøg på at logge på.

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

For hvert forsøg på at logge på Puzzel med dit kundenummer gemmer systemet tidsstempet, brugernavnet, OS, browseren, kilde-IP-adressen og resultatet (ok eller mislykkedes). Forsøg på at logge på gemmes i **14 dage**.

## 7 Services

### 7.1 Time

Her finder du tidsmodulerne i din løsning, som du kan foretage ændringer i.

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

#### 7.1.1 Ændring af et tidsmodul

Hvis du ønsker at foretage ændringer i et tidsmodul, skal du klikke på modulets navn for at ændre det pågældende tidsmoduls detaljer. Via denne side kan du tilføje, redigere eller slette tidsperioder.

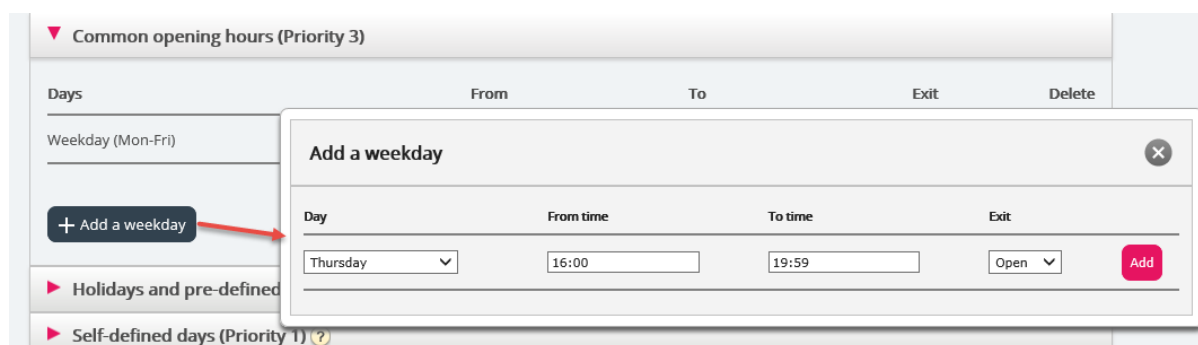
Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open	

Værdien i feltet *To* skal altid indstilles til et minut før det ønskede sluttidspunkt. Det skyldes, at den dækker et helt minut. Hvis du indstiller sluttidspunktet til 15:59, betyder det, at sluttidspunktet er 16:00:00.

Husk at gemme de ændringer, du foretager. Hvis du vil annullere ændringerne (før du gemmer), skal du blot klikke på knappen *Reset*.

### 7.1.2 Tilføjelse af åbningstider

Hvis du har adgang til fanen *Time*, men ikke har defineret nogen åbningstider, vil opkald til dit kontaktcenter automatisk blive dirigeret til *Exit used if nothing else is specified* (standardudgangen), hvilket i de fleste tilfælde er udgangen *Closed*. Du kan definere kontaktcentrets almindelige åbningstider på fanen *Common opening hours* ved at klikke på *Add a weekday*.



I det nye vindue, der åbnes, kan du tilføje en post med indstillingerne *From time* og *To time* for *Weekday (mon-fri)*, for *Weekend (sat-sun)* eller for en individuel dag ved at bruge den relevante indstilling for *Exit*. Det nemmeste er at definere åbningstiden og have indstillingen *Exit used if nothing else is specified* indstillet til *Closed*. Tilføj så mange ugedage, du har behov for, og gem indstillingerne.

I eksemplet nedenfor har vi defineret, at udgangen *Open* skal bruges på ugedagene mandag-fredag fra kl. 08:00 til 15:59 og på torsdage fra kl. 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 Tilføjelse af helligdage og foruddefinerede dage

På fanen *Holidays and pre-defined days* kan du definere særlige åbningstider for helligdage og andre særlige datoer. Du kan tilføje de relevante helligdage for din Puzzelløsning en ad gangen med funktionen *Add a holiday or pre-defined day*, eller du kan tilføje dit lands liste med helligdage og derefter fjerne de helligdage, der ikke er aktuelle, før du gemmer.

[Tilføj en liste med nationale helligdage:](#)

Klik først på *Add national holidays*.



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

Vælg derefter den korrekte landeliste, og klik på *Add*, så alle dage tilføjes:

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

Slet de dage, du ikke skal bruge, juster *From* og *To* efter behov, og vælg den korrekte *Exit* pr. dag, før du klikker på *Save changes*.

Bemærk, at listen med nationale helligdage i Puzzel ikke nødvendigvis indeholder alle nationale helligdage for det pågældende land og måske viser dage/datoer, der ikke er nationale helligdage!

Der er defineret flere helligdage og foruddefinerede dage i Puzzel end de dage, der er inkluderet på dit lands liste over "nationale helligdage". Visse helligdage i Puzzel er flydende (f.eks. langfredag og anden påskedag), og visse helligdage er faste datoer (f.eks. nytårsdag (1. januar)). Hvis du ikke kan finde en bestemt helligdag i Puzzel (f.eks. 5. juni), kan du tilføje datoen for den pågældende helligdag som en brugerdefineret dag.

### Tilføj en helligdag:

Klik på knappen *Add a holiday*, og vælg derefter den relevante dag på rullelisten. Rediger *From* og *To* efter behov, og sørg for, at *Exit* er indstillet korrekt (f.eks. *Closed* eller *Closed Christmas*). Klik derefter på *Add*.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. A modal window titled 'Add a holiday or pre-defined day' is open, allowing the user to add a new holiday. The modal contains the following fields:

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

Buttons for 'Save changes', 'Reset', and 'Add' are visible. Below the modal, the main table shows the newly added holiday:

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

Klik derefter på *Save changes*, hvis alt ser ud til at være i orden.

Bemærk, at du skal træffe særlige foranstaltninger, hvis dit kontaktcenter har kortere åbningstider på en helligdag eller en forudindstillet dag. Du kan få nærmere oplysninger i kapitlet [Prioriteringsystemet](#).

### 7.1.4 Tilføjelse af brugerdefinerede dage

På fanen *Self defined days* kan du definere datoer og datointervaller, som har andre åbningstider end normalt (og som ikke står på listen med helligdage og foruddefinerede dage).

The screenshot shows the 'Self-defined days (Priority 1)' section. The table below is currently empty, with a '+ Add day(s)' button at the bottom left.

Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete
------	-----------	---------	-----------	---------	------	--------

Klik på *Add day(s)* for at tilføje én dag eller en række dage. Du kan:

- Tilføj et tidsinterval for én dag ved at indstille samme *From date* og *To date* og den ønskede *From time* og *To time*. For at vælge hele dagen skal du vælge *From time* 00:00 og *To time* 23:59.
- Tilføj et datointerval, der skal bruge den samme udgang for hele datointervallet. Vælg *From date* og *To date*, og indstil *From time* til 00:00 og *To time* til 23:59
- Tilføj et datointerval, der skal bruge samme udgang for et specifikt tidsinterval for hver af dagene i datointervallet. Vælg det ønskede datointerval (f.eks. 01.07.2016 – 31.07.2016) og det ønskede tidsinterval (f.eks. 16:00-17:59). Bemærk, at den definerede udgang i dette tilfælde kun vil blive brugt fra 16:00-17:59 for hver af dagene i datointervallet.
- Tilføj et datointerval uden et årstal, hvis dette interval skal bruges alle år fra nu. Indtast den ønskede *Fra dato* og *Til dato* i formatet dd-mm (f.eks. Fra 01-07 til 31-07).

Klik på *Add* for at tilføje den nye post på listen, og klik derefter på *Save*. Se eksemplet nedenfor:

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

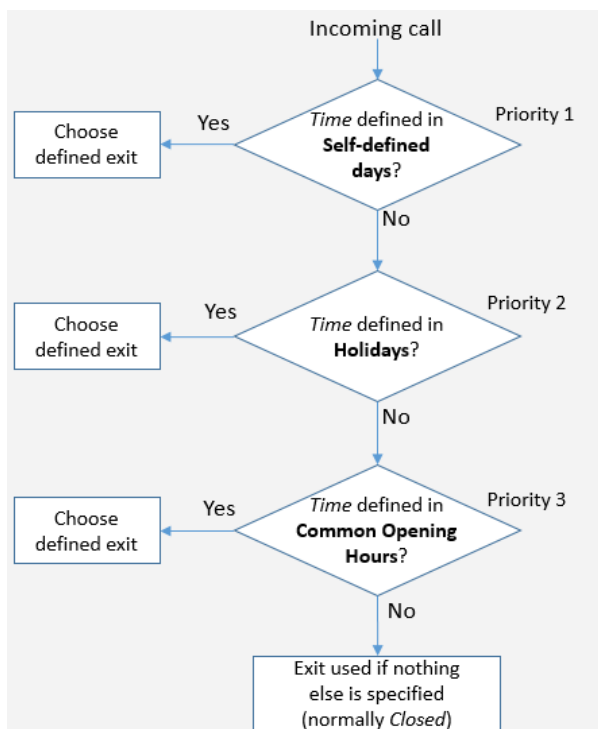
### 7.1.5 Prioriteringssystemet

Tidsmoduliet kan have poster på tre niveauer:

- *Common opening hours (priority 3)*
- *Holidays and pre-defined days (priority 2)*
- *Self-defined days (priority 1)*

En brugerdefineret dag prioriteres højere end en helligdag og foruddefinerede dage, og en helligdag og foruddefinerede dage prioriteres højere end almindelig åbningstid.

Når et opkald modtages på Puzzel-platformen, kontrollerer Puzzel først, hvordan det aktuelle tidspunkt og den aktuelle dato er defineret under de brugerdefinerede dage, derefter under helligdage og foruddefinerede dage og til sidst under de almindelige åbningstider. Puzzel anvender den første definerede udgang, systemet finder, f.eks. Open/Closed.



Hvis der kommer et opkald, og der ikke er nogen post i tidsmoduliet, som dækker dette præcise tidspunkt, dirigeres opkaldet til *Exit used if nothing else is specified*.

#### Time management for Time module - Demo ?

Exit used if nothing else is specified:  
Closed

#### 7.1.5.1 Eksempel på åbningstider for juleaften

For at vise, hvordan prioriteringssystemet fungerer, kan vi bruge en juleaften (24. december), der falder på en mandag.

Lad os sige, at kontaktcentret på mandage har åbent i tidsrummet 08:00-15:59, men juleaften (mandag) ønsker virksomheden, at kontaktcentret kun skal have åbent i tidsrummet 10:00-13:00.

Hvordan skal virksomheden så definere åbningstiderne denne juleaften, som falder på en mandag, for at sikre, at opkald kun stilles igennem til kontaktcenteret i tidsrummet fra 10:00 til 13:00?

Hvis vi kun angiver Exit til Open fra 10:00-12:59 juleaften, hvad sker der så med opkald, der foretages før og efter dette interval?

Ved et opkald, der indløber kl. 09:30, vil Puzzel søge efter et matchende defineret tidsinterval, og systemet vil finde et under Common opening hours, hvor Weekdays fra 08:00-15:59 er defineret med Exit indstillet til Open. Derfor vil Puzzel behandle hvert eneste opkald, der indløber i tidsrummet 08:00-9:59 og 13:00-15:59, som om det var en normal ugedag med Exit indstillet til Open.

Vi skal derfor definere, at der juleaften er lukket før 10:00 og efter 13:00, f.eks. på denne måde:

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

Når du gemmer, vil eventuelle redundante rækker blive fremhævet med gult. I dette tilfælde vil rækken med Christmas eve 1000-1259 Open være redundant, da dette tidsinterval er dækket af indstillingen Weekday (mon-fri) 08:00-15:59. Du kan beholde denne indstilling, hvis du synes, at den giver dig et bedre overblik.

## Sådan tester du tjenesten

For at kontrollere, at alt er OK for kommende ferier, kan du indtaste et fremtidigt tidspunkt (f. eks. 25.12.2018 kl. 10:00) og klikke på *Test now* for at se, hvordan opkald vil blive dirigeret på dette tidspunkt i fremtiden. Den række (og Exit), der vælges på dette tidspunkt i fremtiden, markeres med blå farve.

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	

## Forkerte indstillinger for tjenester

Hvis dine indstillinger er forkerte, f.eks. hvis *From time* er senere end *To time*, eller hvis samme tidsinterval er dækket af 2 rækker under Holidays (f.eks. Christmas Eve 0:00 to 9:59 og Christmas Eve 08:00-08:59), vil disse rækker være røde, og du skal rette disse fejl for at kunne gemme.

### 7.1.6 Webadgang til tidsmodul

Hvis du tilbyder tilbagekald fra din webside via en Call me-knap, eller hvis du har chat i din Puzzel-løsning, og du kun vil tilbyde tilbagekald eller chat, når den er åben, kan du åbne det relevante tidsmodul for at få webadgang, hvis du ikke bruger Puzzel-webtjenester. Din virksomheds websted kan derefter spørge Puzzel, om løsningen er åben, og derefter udelukkende tilbyde tilbagekald eller chat, hvis den er åben. Se også Webadgang til kø.

Home » Services » Time

### List of Time Modules ?

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

## 7.2 Audio

På denne side kan du optage, uploade og administrere dine lydfiler.

Home » Services » Audio

### Audio ?

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

Support kan konfigurere løsningen, så kun visse lydmoduler er synlige her.

### 7.2.1 Sound Files in Use

Her kan du se, hvilke lydfiler der bruges i de forskellige moduler i din Puzzel-løsning.

▼ Sound Files in Use

Filter table...

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	

Save changes   Reset

- ▶ Sound File Library
- ▶ Sound File Category



Hvis du vil ændre den fil, der er tildelt et modul, skal du klikke på symbolet for redigering





























(en pen) ud for modulet, derefter skal du ændre Sound File Category efter behov og vælge den nye fil på listen Assigned Sound File og derefter klikke på Save changes.

### 7.2.2 Sound File Library


I denne sektion kan du se en oversigt over de tilgængelige lydfiler, der er gemt i løsningen, herunder dem, der ikke er i brug. Lydfiler kan optages over telefonen (Puzzel ringer til dit nummer og giver dig instruktioner) eller uploades fra din computer.

Lydfiler, der anvendes i løsningen, er tydeligt markeret. (✔)

Hvis du vil **opdatere** en eksisterende lydfil, skal du klikke på  for at optage en ny version ved hjælp af din telefon eller klikke på  for at uploade en fil af typen MP3/OGG/WAV, der skal erstatte den eksisterende fil.


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	   

Save changes   Reset   + Add Sound File   Upload sound file(s)


Hvis du vil **lytte** til en eksisterende lydfil, skal du klikke på afspilningsknappen  ud for den. Du bliver nu spurgt, om du vil åbne eller gemme wav-filen. Vælg Open, hvis du bare vil lytte til den på din computers standardlydafspiller (wav-filer kan ikke afspilles i browseren).

Hvis du vil **slette** en lydfil, skal du klikke på sletknappen  ud for rækken og derefter klikke på *Save changes*.


#### Tilføj en ny lydfil

Hvis du vil tilføje en ny lydfil, skal du klikke på *Add sound file* for at oprette en ny post på listen. Indtast et navn (Puzzel tilføjer ".wav" til navnet) og en beskrivelse, vælg en kategori, og klik på *Save changes*. Klik derefter på optageknappen  ud for denne nye

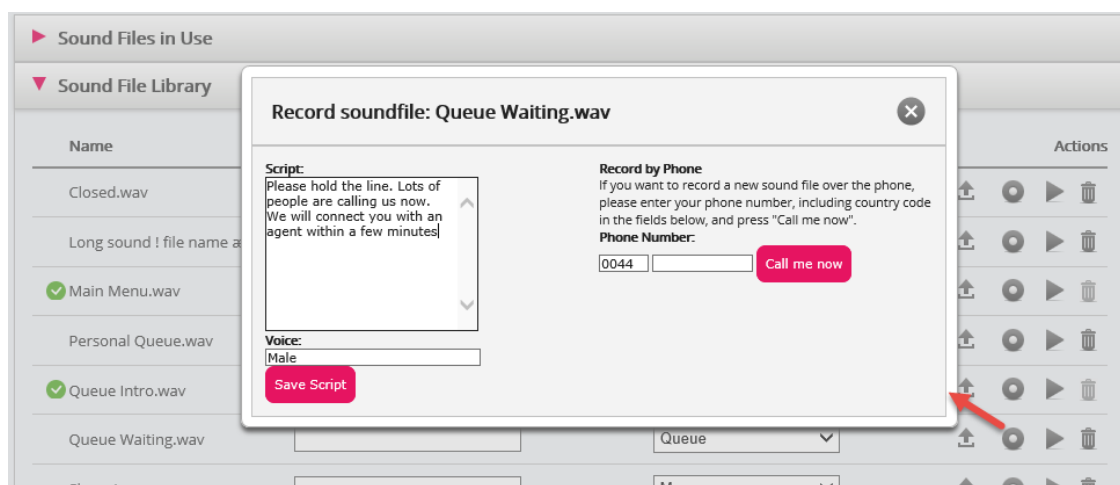


række for at optage over telefonen, eller klik på upload-knappen  for at uploade en MP3-/OGG-/WAV-fil.

### 7.2.3 Record Sound File

Klik på optagefunktionen  for at åbne vinduet *Record sound file*. Her kan du tilføje eller redigere skriptet og navnet på den anvendte stemme.

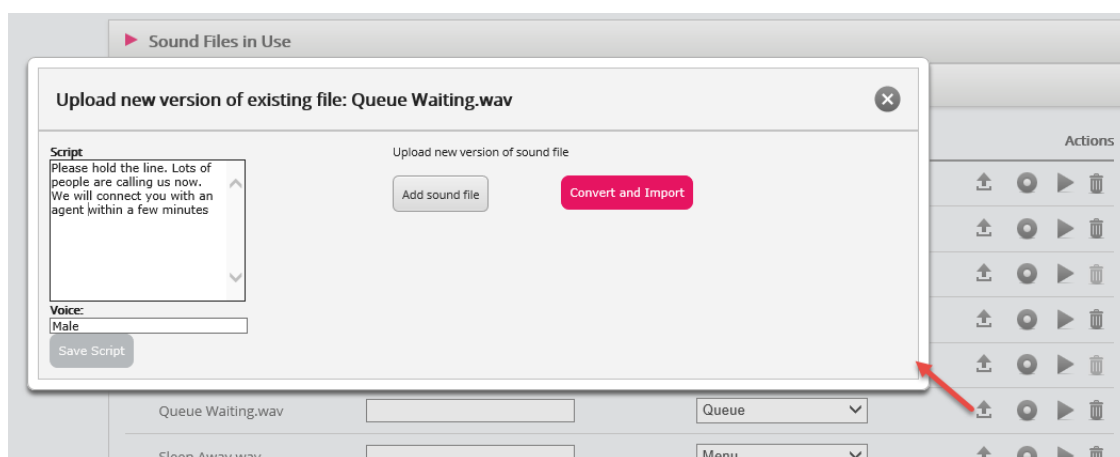
Når du er klar til at optage, skal du indtaste telefonnummeret og klikke på *Call me now*. Puzzel ringer dig op og instruerer dig i, hvornår du skal begynde at tale, og hvordan du stopper, afspiller og gemmer optagelsen.



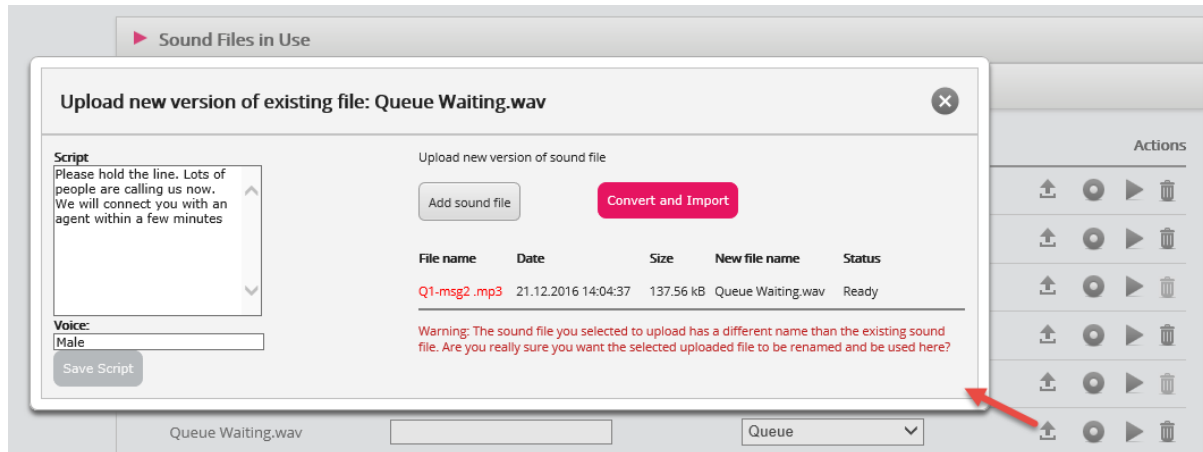
### 7.2.4 Upload Sound File

Du kan uploade MP3-, OGG- og WAV-filer. Uploadede filer konverteres til formatet WAV a-law (64 kbps), da dette format anvendes i telefonnetværk.

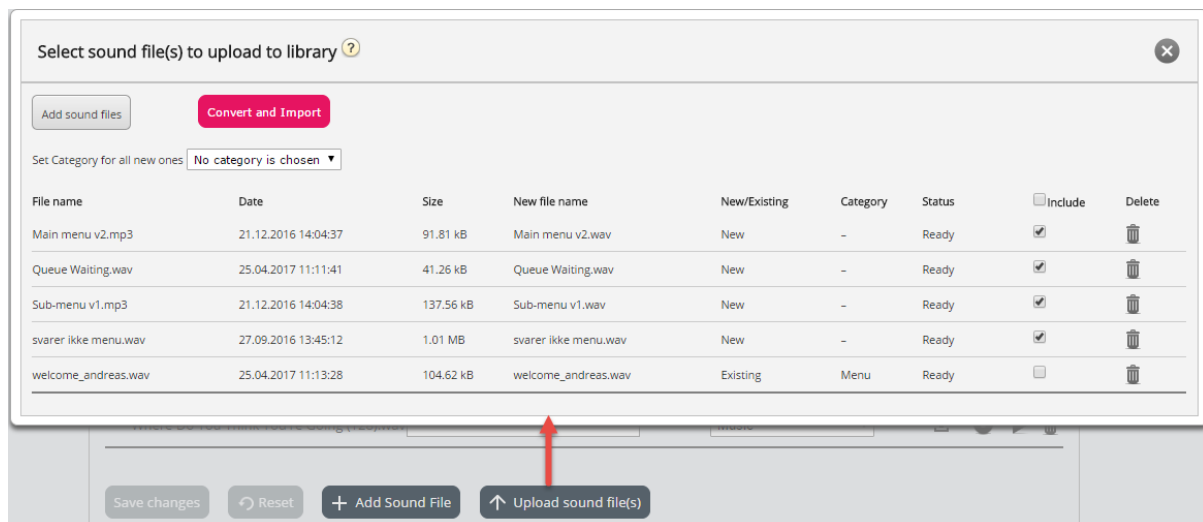
Hvis du vil uploade én lydfil, der erstatter en eksisterende lydfil, skal du klikke på symbolet for upload ud for lydfilen for at åbne det vindue, hvor denne handling kan udføres.



Klik på *Add sound file*, og vælg derefter den korrekte fil fra din disk. Hvis den valgte fil har et andet navn end den, du uploader en ny version af, får du besked om det. Klik derefter på *Convert and Import*.



Hvis du vil uploade flere lydfiles samtidig, skal du klikke på knappen *Upload sound files* i lydbiblioteket for at åbne det vindue, hvor denne handling kan udføres. Klik på *Add sound file*, og vælg filer fra din disk. De valgte filer vises i en tabel.



De filnavne, der allerede findes i lydbiblioteket, vises som *Existing*, og som standard er *Include* ikke markeret. Eksempel: Hvis "menu.wav" allerede findes i biblioteket, og du har valgt "menu.mp3" fra din computer, vil den blive vist som *Existing*. Hvis du vil inkludere en eksisterende fil i denne import, skal du blot markere afkrydsningsfeltet *Include*. Husk, at hvis du importerer en ny version af en fil, der allerede findes i biblioteket, slettes den gamle version.

Hvis alle de nye filer, du importerer, skal placeres i samme kategori, kan du markere *Category* her.

Klik på *Convert and Import*, når du har kontrolleret, at disse filer skal importeres. Filerne analyseres og konverteres til formatet wav a-law.

For hver ny lydfil, der importeres, oprettes en ny række i lydbiblioteket. For hver importeret erstatningsfil kan du opdatere beskrivelsen efter behov.

PS: Hvis du vil uploade en ny version af en eksisterende fil (f.eks. menu.wav), og hvis den nye version har et andet filnavn (f.eks. menu\_v2.mp3), skal du klikke på upload-symbolet ud for den korrekte lydfil på listen.

### Lydfilskvalitet/bithastighed og filstørrelse

Den maksimalt tilladte filstørrelse pr. lydfil, der skal uploades, er 10 MB. Dette er normalt rigeligt til beskeder, men hvis du vil uploade musik, kan 10 MB måske være for lidt. Husk, at jo højere bithastighed din originale lydfil har (varer f.eks. 10 minutter), desto større er filen. Da din uploadede fil konverteres til WAV a-law 64 kbps, er det ikke nødvendigt med en meget høj bithastighed til den fil, du vil uploade. Hvis du f.eks. vil uploade en lydfil, der indeholder 10 minutters musik (3 numre på én fil), som skal bruges i køen, gælder følgende: Hvis MP3-lydfilen har en bithastighed på 320 kbps, har denne fil en størrelse på 23,4 MB (for stor til at uploade). Hvis MP3-lydfilen har en bithastighed på 128 kbps, har denne fil en størrelse på 9,4 MB (kan godt uploades). Så hvis din lydfil er for stor til at uploade (> 10 MB), skal du overveje at konvertere den til en lavere bithastighed for at reducere filstørrelsen.

### 7.2.5 Sound File Category

Kategorier bruges til at organisere lydfileterne i din tjeneste. Her kan du tilføje nye kategorier, ændre navn på eksisterende kategorier og slette uønskede kategorier, så længe de ikke er i brug. Vi anbefaler, at du vælger den korrekte kategori for hver lydfil i undersektionen Sound File Library.



Category	Actions
Info	
Menu	
Queue	

Save changes   Reset   + Add a New Category

## 7.3 Service Variables

Dette modul gør det muligt at ændre forskellige variabler i Puzzel-løsningen.

Hovedformålet er at fastlægge, hvordan en henvendelse håndteres, enten ved at tildele hver variabel en værdi fra en rullemenu eller ved selv at indtaste den. Hvilke variabler, der skal være tilgængelige, konfigureres i samarbejde med Puzzel Support, når løsningen konfigureres.

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

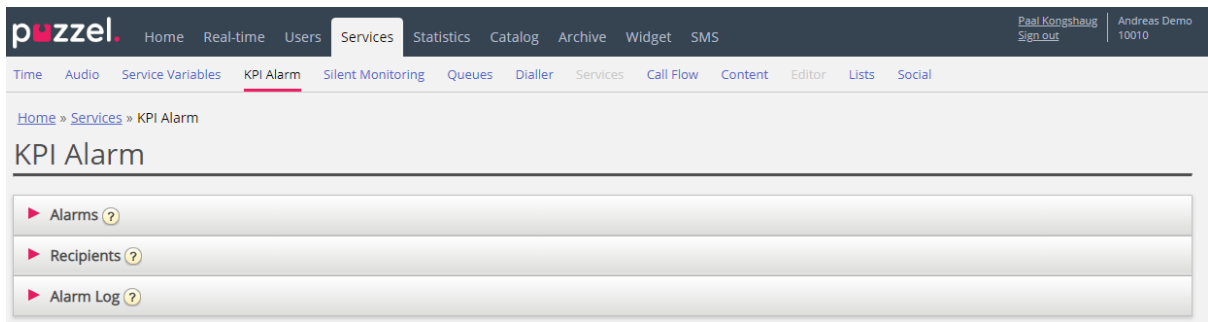
Eksempler på værdier, der kan ændres:

- *Åbningstider*
- *Speciel talebesked*
- *Dirigering af trafik*
- *Slå funktioner til/fra.*

I eksemplet ovenfor er nogle tjenestevariabler for forskellige placeringer konfigureret i løsningen. Hvis det danske kontor i dette tilfælde ikke ønsker at tilbyde deres henvendere tilbagekald i øjeblikket, kan dette konfigureres ved at vælge *No* i rullemenuen og derefter klikke på *Save Changes*. Muligheden for at konfigurere en særlig variabel kan forbedre fleksibiliteten ved din løsning.

## 7.4 KPI Alarm

På fanen *Services* finder du menuen *KPI Alarm*. Den er inddelt i 3 underområder: *Alarms*, *Recipients* og *Alarm Log*. KPI-alarmsystemet gør det muligt at definere tærskelværdier for forskellige KPI'er for køer.



Puzzel sammenligner tærskelværdier (som gælder for den definerede tidsperiode) med faktiske værdier i Puzzel, og hvis værdierne afviger fra hinanden, udløses en alarm.

Når en alarm udløses, kan det ses:

- i køoversigten i administrationsportalen
- på forsiden og på wallboards, der indeholder den berørte kø og kolonne.
- i agentapplikationens køoversigt (medmindre den er deaktiveret).

Derudover kan en alarm sendes via SMS/e-mail til de modtagere, der er konfigureret til at modtage den.

#### 7.4.1 Typer af tærskelværdier

Der er to typer tærskelværdier at vælge imellem

- *Realtidsværdier*
- *Værdier indtil nu*

##### 7.4.1.1 Realtidsværdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel:
SLA-Score Now	Køernes SLA-score er lig med SLA-scoren for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen relativt set.	> 200
In Queue Now	Samlet antal henvendelser, der står i kø nu	> 30
Logged on and not in Pause	Det samlede antal agenter, der er logget på, <b>undtagen</b> agenter med pausestatus	< 5
Longest wait time now	Ventetiden for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen	> 600 (sek.)
Logged on (incl. pause)	Det samlede antal agenter, der er logget på, <b>inklusive</b> agenter med pausestatus	< 8
In Pause	Det samlede antal agenter, der har indstillet status til Pause nu	> 4
Call-backs in Queue	Det samlede antal tilbagekald, der venter i køen nu	> 10

Disse tærskelværdier anvendes til at sammenligne køernes realtidsstatus med de definerede tærskelværdier.

### 7.4.1.2 Værdier indtil nu

Navn	Beskrivelse	Eksempel:
Avg. Speak time so far	Den gennemsnitlige samtaletid for besvarede opkald i dag indtil nu	> 240 (sek.)
Avg. Wait time so far	Den gennemsnitlige ventetid i køen for besvarede opkald i dag indtil nu	> 120 (sek.)
Answer % so far	Antallet af besvarede opkald i forhold til det samlede antal opkald, som køen er blevet tilbudt indtil nu. (Bemærk, at opkald som venter i kø nu, tæller med som tilbudt og kan blive besvaret senere).	> 80 %
Answer % within SLA so far	Antallet af opkald, som er besvaret inden for den definerede SLA (f.eks. 30 sekunder) i forhold til antallet af opkald, som køen er blevet tilbudt i dag indtil nu.	> 70 %
Avg. wrap-up time so far	Den gennemsnitlige efterbehandlingstid for besvarede opkald i dag indtil nu	> 120 (sek.)
Calls offered so far	Antallet af opkald, som er blevet tilbudt til (= ankommet i) en kø i dag indtil nu	> 100

### 7.4.2 Alarms

På fanen Alarms kan du oprette dine alarmer.

▼ 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

For at oprette en ny alarm skal du gøre følgende:

- Klik på knappen *Add alarm*, og definer et alarmnavn. Vælg derefter kø, indstil, hvor længe den skal være aktiv, og klik på *Save changes*.
- Klik derefter på "0" i kolonnen *Thresholds* for at åbne vinduet *Alarm Threshold Configuration*, og tilføj en eller flere tærskelværdier. Se næste kapitel.
- Klik på "0" i kolonnen *Recipients* for at åbne vinduet *Select Alarm Recipients*, hvis du ønsker, at denne alarm skal sendes til nogle modtagere. (Modtagerne skal først defineres, før de kan vælges her).

Under *Alarm message* kan du også oprette en særlig alarmbesked, der sendes som tillæg til den standardbesked, der normalt sendes.

For at aktivere alarmerne skal du markere feltet *Enabled*.

Husk at klikke på *Save Changes*, når du har foretaget de ønskede ændringer.

### 7.4.2.1 Sådan konfigurerer du tærskelværdier

Når du klikker på et nummer i kolonnen Thresholds i tabellen Alarms, åbnes et nyt vindue: Alarm threshold configuration. Tallet i kolonnen Thresholds er ikke en tærskelværdi, men angiver antallet af forskellige tærskelværdier, der er defineret for denne alarm!

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

+ Add Threshold   Save changes   Undo changes

Her kan du definere forskellige typer tærskelværdier og deres værdier for den valgte alarm. En alarm kan indeholde en eller flere tærskelværdier.

I dette eksempel udløses alarmer, hvis færre end 1 agent er logget på og ikke er i pause, og hvis flere end 5 agenter er i pause.

Feltet Deviation bruges normalt, når tærskelværdierne importeres fra et eksternt system via kundeintegration. Formålet med funktionen er at undgå, at en alarm udløses, når der kun er små afvigelser fra tærskelværdierne (f.eks. det planlagte antal agenter, der er logget på). Det er ikke nødvendigt at definere en afvigelse for tærskelværdier, der er angivet her.

### 7.4.2.2 Modtagere af en alarm

Når du klikker på hyperlinket i kolonnen Recipients, åbnes et nyt browservindue.

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

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

Save

I dette vindue kan du vælge, hvilke (af de foruddefinerede) modtagere der skal modtage denne alarm. I dette eksempel vises 2 modtagere, men kun 1 er valgt til at modtage denne alarm.

I kolonnen *Interval* kan du beslutte, hvor mange minutter der som minimum skal gå, før denne alarmbesked sendes til modtageren igen.

### 7.4.2.3 Tidsperiode for alarmen

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"/>	

▶ Recipients ?

Tidsintervallet for en ny alarm er som standard indstillet til mandag-fredag 08:00-16:00.

For at ændre tidsintervallet skal en alarm være aktiveret. Du skal derefter klikke på hyperlinket i kolonnen Time for at åbne et nyt vindue.

I vinduet Alarm Time kan du vælge, i hvilke tidsperioder din alarm skal være aktiv.

Vi foreslår, at du definerer alarmtiden, så den svarer til de almindelige åbningstider.

Husk, at alarmer som "less than x agents logged on" altid udløses uden for dine åbningstider.



### 7.4.3 Recipients

Her definerer du alarmmodtagerne, og hvordan og hvornår de skal modtage alarmer.

▶ Alarms ?

▼ Recipients ?

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

▶ Alarm Log ?

Der er 3 forskellige måder at modtage alarmer på: via SMS, e-mail eller telefon. Vi anbefaler, at du bruger SMS og e-mail som dine foretrukne kontaktkanaler. Det skyldes, at du modtager begrænset information, når du modtager et telefonopkald. Du bliver informeret om, at en alarm er udløst, og at du kan få yderligere informationer i administrationsportalen og i en SMS eller en e-mail, hvis du er registreret til at modtage informationer via disse kanaler.

Mobilnumre skal indeholde 00 og landekoden

#### 7.4.3.1 Recipient Time

Klik på hyperlinket i kolonnen Time i tabellen Recipients, hvis du vil definere den tidsperiode, som en modtager skal modtage alarmer i.

#### 7.4.4 Alarm Log

Her kan du se en log over de alarmer, der er sendt til en modtager. Hvis du har oprettet en alarm uden at definere en modtager, vises alarmen ikke i alarmloggen. Hver nat slettes alle logposter, der er ældre end 3 måneder.

► Alarms ?

► Recipients ?

▼ Alarm Log ?

Filter

Date and Time	Alarm Name	Queue Name	Threshold Name	Recipient Name
16.12.2015 13:57:03	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	<a href="#">Andreas Wallin</a>
16.12.2015 13:52:01	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	<a href="#">Andreas Wallin</a>

## 7.5 Silent Monitoring

Brugere (supervisorer) med adgang til siden Silent Monitoring har mulighed for at lytte med på samtaler mellem henvendere og agenter. Hverken henvenderen eller agenten hører medlytterens stemme under samtalen.

Din Puzzel-løsning kan konfigureres, så den giver agenten besked om, at han/hun overvåges, når en person lytter med på et opkald (et ikon for et headset vises i agentapplikationen, og agenten hører et kort bip (~0,3 sek.)). Hvis denne funktion imidlertid er slået fra, ved agenten ikke, at der lyttes til hans/hendes samtale.

For at lytte med på et opkald skal du først søge efter en agent, der skal overvåges. Søg efter agenter ud fra deres navn eller den brugergruppe, de tilhører. Du kan også søge efter agenter, der har status som *Connected* ved at markere afkrydsningsfeltet *Connected agents*.

paazzel. Home Real-time Users **Services** Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongsbaug Sign out Andreas Demo 10010

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

[Home](#) » [Services](#) » Silent Monitoring

### Silent Monitoring

There is no active Silent Monitoring request at the moment

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Hvis en agent har et headset ud for sit navn, betyder det, at en anden supervisor allerede har anmodet om at lytte med på denne agents samtale. Kun én bruger kan lytte til en agent ad gangen.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents

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

Når du har fundet den agent, du vil overvåge, skal du klikke på agentens navn. Så vises vinduet Request Silent Monitoring.

### 7.5.1 Request Silent Monitoring

I vinduet *Request Silent Monitoring* skal du indtaste dit telefonnummer (fastnet eller mobil) inklusive 00 og landekode.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:

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

**Request Silent Monitoring** ?

Your phone number

calls until  today

Derefter skal du tage stilling til, hvor mange opkald du ønsker at lytte med på (standardindstillingen er 1), og hvornår. Årsagen til, at du skal angive en tidsbegrænsning, er at undgå situationer, hvor Puzzel ringer dig op på et tidspunkt, hvor du ikke er tilgængelig (f.eks. under et møde).

Når du har udfyldt de relevante oplysninger, skal du klikke på *Add*.

Du kan indtaste en anden persons telefonnummer i stedet for dit eget, hvis denne person skal lytte til en eller flere udvalgte agents opkald.

### 7.5.2 Anmodning om medlytning

Når din anmodning om medlytning er gemt, vises oplysningerne om din anmodning i øverste venstre hjørne på siden Silent Monitoring.

Hvis den agent, du vil overvåge, allerede er i en Puzzel-samtale, får du et opkald med det samme. Hvis den valgte agent er ledig, vil du modtage et opkald, næste gang agenten får et Puzzel-opkald. Bemærk, at der ikke er nogen garanti for, at den valgte agent vil modtage og besvare et opkald fra Puzzel inden for den angivne tidsperiode. Dette kan

skyldes, at agenten logger af/klikker på Pause, eller at der kun er få indgående opkald til den kø, agenten besvarer.

### Silent Monitoring

Silent Monitoring Request Information

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

Call information

Access Number	2149 [redacted]
Calling Number	2149 [redacted]
Queue Name	Q_SALES

[Delete](#)

Når Puzzel ringer til dit/medlytterens telefonnummer, så du (medlytteren) kan lytte til agentens samtale med henvenderen, vises opkaldsinformationen (henvenderens nummer, adgangsnummer, kønummer) i øverste højre hjørne. Det nummer, der vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-adgangsnummer (skal være konfigureret).

Hvis agenten foretager et adviseringsopkald, mens der lyttes til vedkommende, vil medlytteren stadig kunne lytte til samtalen. Hvis den agent, der overvåges, stiller samtalen om, vil medlytteren dog blive frakoblet.

En Puzzel-administrationsbruger kan have mere end én aktiv anmodning om medlytning ad gangen. Dette kan være nyttigt, hvis du ønsker at lade en person uden adgang til siden Silent Monitoring (f.eks. en ny agent) lytte til nogle opkald, der besvares af en erfaren agent, samtidig med at du lytter til en anden agent. Du skal ikke bestille medlytning af 2 forskellige agenter på samme tid på dit eget nummer, da det er meget sandsynligt, at de 2 agenter vil være i gang med at tale samtidig!

## 7.6 Queues

I menuen Queues under Services kan du konfigurere Queues displayed in Puzzel (også kaldet virtuelle køer), og du kan definere SLA'er for dine systemkøer.

The screenshot shows the Puzzel web interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services' (selected), 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. On the right, there are user profiles for 'Paal Kongshaug' and 'Andreas Demo'. Below the navigation bar, there is a secondary menu with 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues' (selected), 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', 'Lists', and 'Social'. The main content area shows the breadcrumb 'Home » Services » Queues' and the title 'Queues'. Below the title, there are two expandable settings sections: 'Queue Display Settings' and 'Queue SLA Settings', each with a question mark icon.

Under Queue Display Settings kan du definere, hvilke køer der skal være synlige i agentapplikationen og i administrationsportalen. Standardløsningen er at definere én kø, der vises i Puzzel, for hver systemkø, men det er også muligt at definere køer, som vises i Puzzel, og som består af flere systemkøer.

### 7.6.1 Queue Display Settings

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

I eksemplet ovenfor er Sales, Support og Switchboard 3 separate systemkøer, som hver især vises med deres egen kø i Puzzel, og som vi har besluttet at gruppere sammen i en ny kø, der vises i Puzzel under navnet "Sum Phone". Denne kø opsummerer aktiviteterne på tværs af alle 3 systemkøer.

Én systemkø kan inkluderes i en eller flere køer, der vises i Puzzel, og man kan have systemkøer, der ikke er inkluderet i nogen af de køer, der vises i Puzzel, f.eks. køen Callout. Bemærk, at SLA'er defineres pr. systemkø, og at vi bruger systemkøer i statistikken.

Hvis du sletter en kø her, vil det påvirke Queue overview, Ticker og Wallboard

#### 7.6.1.1 Webadgang til kø

Hvis du tilbyder tilbagekald fra din webside via en Call me-knap, eller hvis du har chat i din Puzzel-løsning, og du kun vil tilbyde tilbagekald eller chat, når mindst én agent er ledig, eller når kun x venter i kø, kan du åbne den relevante kø for webadgang, hvis du ikke bruger Puzzel-webtjenester. Din virksomheds websted kan derefter spørge Puzzel om køstatus og derefter kun tilbyde tilbagekald eller chat, når agenter er logget på, eller når der er få ventende i kø. Se også Webadgang til tidsmodul.

#### 7.6.2 Queue SLA Settings

Her kan du definere SLA (Service Level Agreement) for de forskellige systemkøer i Puzzel. SLA'er bruges til at prioritere mellem henvendelser, der venter i forskellige køer. SLA'er

kan betragtes som servicemål pr. kø, dvs. at man f.eks. kan have et mål om, at e-mails til Support skal besvares inden for 5 timer, mens telefonopkald til Salg skal besvares inden for 30 sekunder.

En henvendelse, der venter i kø, har på et givent tidspunkt fået en SLA-score.

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

VIP-point er kun relevante for tjenester med VIP-funktioner, der giver visse henvendere prioritet.

Bemærk: Hvis der ikke er defineret en SLA for en kø, ignoreres eventuelle VIP-point, der er tildelt til en henvendelse, som placeres i denne kø, når henvendelserne prioriteres.

Eksempler

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

Standardløsningen er, at henvendelsen med den højeste SLA-score sendes til den første ledige agent, der kan besvare en henvendelse fra køen.

Køens SLA-score i Queue Overview er henvendelsen med den højeste SLA-score.

### 7.6.2.1 SLA Overflow

Ved at definere SLA Overflow vil nogle henvendelser vente længere tid i kø på en pålogget agent med et højere kompetenceniveau (ikke i pause), selvom agenter med et lavere kompetenceniveau er ledige. Det kan være gavnligt at definere SLA Overflow, hvis agenterne besvarer henvendelser i flere køer, og du foretrækker, at en kunde venter lidt længere for at komme til hos en agent med højere kompetencer.

Ved at definere SLA Overflow for en kø definerer du samtidig, hvor længe henvendelsen skal vente på en pålogget agent (men ikke i pause) med høje kompetencer, før en agent med lavere kompetencer skal bruges.

Brug af funktionen SLA Overflow kan medføre en mindre effektiv fordeling af henvendelser. Der kan opstå situationer, hvor kunden venter længere på en agent med højere kompetencer, når en agent med lavere kompetencer er ledig, men ender med at tale med en agent med lavere kompetencer alligevel, fordi agenten med højere kompetencer ikke bliver ledig inden for den fastsatte tidsperiode. Hvis du ønsker at definere SLA Overflow, anbefaler vi, at du først rådfører dig med Puzzel.

I menuen Queue SLA settings kan du definere 4 kolonner for SLA-køer:

▶ Queue Display Settings ?

▼ Queue SLA Settings ?

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

- **SLA:** Her noteres køens SLA i sekunder, dvs. det antal sekunder, din virksomhed ønsker at have som et mål for køen. Køen med lavest SLA (i sekunder) prioriteres højest. Hvis SLA = 0, betyder det, at denne kø er mindre vigtig end køer med SLA > 0. SLA = 0 anvendes på e-mailkøer, hvis man ikke ønsker at e-mail sendes til agenter, når der er opkald i kø. Alternativt kan du indstille meget høje SLA'er for e-mailkøer. Vi anbefaler, at du definerer SLA > 0 for alle telefon- og chatkøer og køer for henvendelser via sociale medier.
- **Alternative SLA:** Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Du skal kun definere en værdi > 0, hvis du ønsker, at den beregnede Answer rate within SLA i Ticker-køen, på wallboardet og i agentapplikationens køoversigt skal baseres på den alternative SLA i stedet for den SLA, der anvendes ved prioritering. Bemærk, at dette ikke ændrer på, hvordan henvendelser prioriteres.
- **SLA Overflow 1:** Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Hvis du definerer en værdi > 0, f.eks. 200 (en SLA-score, ikke sekunder), vil henvendelser i denne kø ikke "søge" efter agenter med kompetenceniveauet 6-9 (de bedste), før henvendelserne har en SLA-score, der er højere end den definerede værdi for SLA Overflow 1.
- **SLA Overflow 2:** Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Hvis du definerer en værdi for SLA Overflow 1 (f.eks. 200), skal du definere en værdi (SLA-score) for SLA Overflow 2, som er  $\geq$  værdien for SLA Overflow 1. Hvis du kun vil have Overflow 1, skal du indstille samme værdi for SLA Overflow 1 og 2. Hvis SLA Overflow 2 er indstillet til f.eks. 300, vil henvendelser i kø kun søge efter agenter med en kompetencescore på 3-9, når henvendelser har en SLA-score mellem de to definerede værdier for SLA Overflow (her mellem 200 og 300). Henvendelser i kø med en SLA-score > den definerede værdi for SLA Overflow 2 vil søge efter agenter med et kompetenceniveau på 1-9.

### 7.6.3 Allokering algoritmer

Der bruges forskellige algoritmer i disse to forskellige situationer:

1. **No queue** – En henvendelse stilles i kø (ingen andre venter), så henvendelsen kan "vælge" mellem flere ledige agenter. Den ledige agent med den højeste kompetencescore på denne kø (som svarer til niveauet på medietypen og de almindelige kompetencer, køen består af) vælges, men hvis mere end én agent har samme kompetencescore på køen, vælges agenten baseret på en af disse algoritmer:
  - **Time of allocation:**  
Vælg den agent, som har ventet længst på at få tilbudt en henvendelse
  - **Finish time:**  
Vælg den agent, der har været ledig i længst tid
2. **Queue** – En agent bliver ledig (afslutter efterbehandling af opkald, afslutter en chat, logger på, afslutter sin pause), og der er ikke reserveret nogen henvendelser i kø til denne agent, men henvendelser venter i mindst 2 køer, som agenten kan besvare:
  - **Standard:**  
Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score blandt de køer, som agenten kan besvare. (Hvis SLA Overflow er konfigureret, har dette indflydelse på allokeringen).
  - **Alternativ:**  
Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score fra køen/køerne, som agenten har den højeste kompetencescore på.

Kontakt Puzzel Support, hvis du vil ændre algoritmen.

### 7.6.4 Reserved/preferred agent

Hvis du gerne vil forbinde en henvender/chatkunde/e-mail i køen til samme agent som sidst, kan Puzzel Support konfigurere en *reserveret agent* for den eller de valgte køer. To parametre skal konfigureres:

- *Hvor længe systemet skal gemme, hvilken agent en besvaret kundes opkald/chat/e-mail sidst var forbundet til ("Auto-store reserved agent" i x dage). Som kunde-id her bruger vi henvenderens nummer, chatkundens id (e-mailadresse) og e-mailens afsender.*
- *Hvor længe (x sekunder) et indgående opkald/en chat/en e-mail skal **vente kun på den reserverede agent** (hvis agenten findes i tabellen med automatisk lagring*



*af agenter). Efter x sekunder har henvendelsen denne agent som foretrukken, og henvendelsen kan derefter tilbydes til andre agenter (når den er "først" i køen).*

Ved indgående opkald og chatsamtaler vil henvendelsens reserverede agent blive ændret til *foretrukken*, hvis agenten logges af nu, eller hvis han logger af i løbet af den reserverede tid.

Ved indgående e-mails beholdes agenten som reserveret for den definerede reserverede tid, selv om agenten er logget af eller logger af.

Hvis du sætter en e-mail/e-opgave i kø med Puzzels webtjenester (requestAdd), kan du give oplysninger om den reserverede agent og den reserverede tid for hver henvendelse, hvis du vil.

### **Allokering af henvendelser med en reserveret agent**

Når en agent bliver ledig, og **et telefonopkald/en e-mail** er reserveret i kø til denne agent, sendes denne henvendelse til denne agent, selv om agenten ikke er logget på den kø, som den reserverede henvendelse venter i, og selv om denne henvendelse ikke er først i køen. Hvis der er en henvendelse i en **chat-** (eller social) kø, der er reserveret til agenten, sendes henvendelsen kun til denne agent, hvis agenten er logget på med en profil, der indeholder medietypen chat (eller social). Hvis der ikke er reserveret nogen henvendelse til denne agent, får agenten en henvendelse fra køen, som han kan besvare, i overensstemmelse med den valgte allokeringsalgoritme.

### **Alternativ håndtering af henvendelser med reserveret agent (i e-mailkøer)**

I forbindelse med e-mail-/e-taskkøer er standardallokeringen af henvendelser med en reserveret agent muligvis ikke altid den "bedste" løsning, da en e-mail, der er reserveret til en agent, måske ikke er vigtigere end andre e-mails, chatsamtaler eller opkald i køen med (meget) højere SLA-scorer.

For at tilpasse standardadfærden for henvendelser med en reserveret agent kan den ene af eller begge disse indstillinger vælges for én eller flere af dine (e-mail) køer:

- Alloker **kun** en henvendelse reserveret til en agent, **hvis agenten er logget på den relevante kø**
- Alloker **kun** en henvendelse reserveret til en agent, **hvis henvendelsen er den "første" i kø**

Disse indstillinger kan også vælges for køer med andre medietyper end e-mail.

Hvis du vil begynde at bruge en af eller begge disse indstillinger for en af dine køer, skal du kontakte Puzzel Support.

### **7.6.5 Max number of requests in queue**

For at beskytte Puzzel-plattformen og din Puzzel-løsning mod at blive spammet af "falske" bestillinger af tilbagekald via nettet og spammails, der sendes til Puzzel-køer (som e-mails eller via webtjenesten requestAdd), kontrollerer vi, om køen er fuld, før vi placerer en ny e-mail/et nyt webtilbagekald i køen.

Det maksimale antal tilladte henvendelser, der tillades i e-mailkøer og telefonkøer for webtilbagekald, kan konfigureres af Puzzel for hver kø. Hvis der ikke defineres et sådant maksimalt antal for en kø, tillader vi maks. 1000 henvendelser i en e-mailkø og maks. 1000 webtilbagekald. Kontakt Puzzels support, hvis du vil tillade flere (eller færre) end 1000 e-mails eller webtilbagekald i en kø, så vi kan indstille "korrekte" maksimumværdier for dine køer.

For indgående opkald kan der defineres et maksimalt antal opkald i kø (pr. kø), og hvis der er defineret en maksimumværdi for én af dine køer, skal det defineres, hvad der skal gøres med henvendelse, der dirigeres til køen og afvises eller sendes til Full exit.

For chatkøer er standardindstillingen for maks. antal henvendelser i kø = 30. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil definere en anden maksimumværdi end standardværdien.

## 7.7 Dialer

### 7.7.1 Oversigt

Med funktionen Dialer kan du lave udgående kampagner i Puzzel. Én Puzzel Dialer - **kampagne** har én liste, den er knyttet til én system**kø**, og den har sin egen konfiguration. Der kan være en eller flere dialer-kampagner i en Puzzel-løsning. Kun agenter, som er logget på med en profil, der har kompetence til en kampagne**kø**, vil modtage opkald fra den.

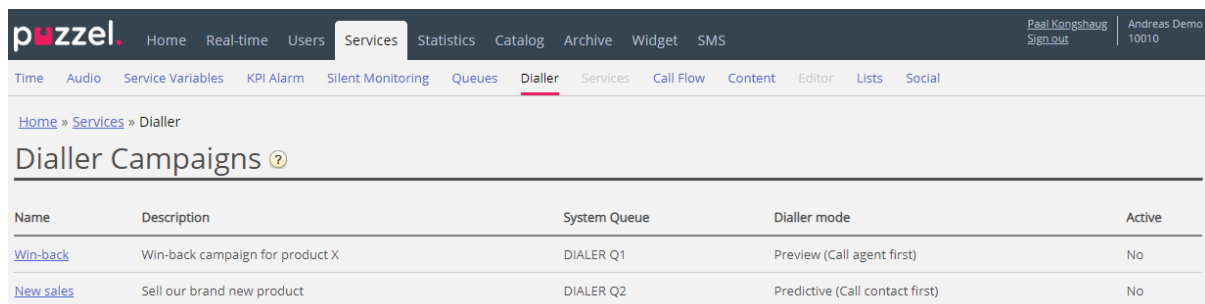
En kampagne bruger tilstanden Preview – call agent first eller tilstanden Predictive – call contact first.

Dialer ringer til hver kontakts telefonnummer på kampagnens liste. En fil med kontakter kan uploades via administrationsportalens grænseflade, når der er behov for det (f.eks. dagligt, ugentligt, månedligt eller ad hoc), eller du/et system kan placere en fil på Puzzels sikre FTP-server, når der er behov for det (Puzzel vil registrere en ny fil og importere den). Når der importeres en ny fil, kan du vælge, om indholdet i denne fil skal ERSTATTE indholdet i den eksisterende kampagneliste eller TILFØJES til kampagnelisten. Desuden kan du bruge Dialer API'en (<https://api.puzzel.com/dialler/>) til at tilføje, redigere og slette enkelte kontakter.

Information om den kontakt, der ringes til (f.eks. navn, alder, adresse, interesser) kan præsenteres for agenten i et pop op-vindue i Puzzel (information fra listen) og/eller i et eksternt system (CRM).

Agenten kan registrere resultatet af samtalen på fanen Enquiry Registration i agentapplikationen, eller i CRM-systemet, hvor oplysningerne om kontakten blev vist.

På hovedsiden Dialer kan du se de definerede Dialer-kampagner:



Name	Description	System Queue	Dialer mode	Active
<a href="#">Win-back</a>	Win-back campaign for product X	DIALER Q1	Preview (Call agent first)	No
<a href="#">New sales</a>	Sell our brand new product	DIALER Q2	Predictive (Call contact first)	No

Klik på navnet på en Dialer-kampagne for at åbne siden *Edit Dialer Campaign*. På siden Edit Dialer Campaign kan du se og redigere oplysninger om den valgte kampagne.

Når alle konfigurationer er udført, og indholdet i en fil er importeret til listen, kan du ændre feltet Campaign Status til *Enabled*. Der ringes kun til kontakter, hvis der er logget nok agenter på, kampagnen er aktiveret, og den er inden for den eller de definerede tidsintervaller. Nogle kontakter vil blive flyttet fra listen til køen hvert minut (i henhold til konfigurationen), så køen har kontakter at ringe op til.

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 Dialer-tilstande

De 2 primære Dialer-tilstande er *Preview (Call agent first)* og *Predictive (Call contact first)*. Hvis du ønsker at skifte tilstand for en eksisterende kampagne, bedes du kontakte Puzzel Support.

### 7.7.2.1 Preview – Call agent first

I denne tilstand ringes der først til agenten, og oplysninger om kontakten, der skal ringes til, vises i pop op-vinduet i agentapplikationen og/eller i agentens CRM-system. Når agenten har besvaret opkaldet (f. eks. efter 15 sekunder), ringes kontakten op. Måske besvares opkaldet, nummeret kan være optaget, eller kontakten svarer måske ikke inden for den definerede maksimale ringetid (eller agenten konkluderer, at der ikke svares, og lægger på, mens telefonen ringer). I denne tilstand er agenten forberedt, og der vil ikke være nogen "tavse opkald".

For at fremskynde processen kan agenter aktivere autosvar på deres Puzzel Softphone. Dette kaldes sommetider for "forced preview".

### 7.7.2.2 Predictive – Call contact first

Med denne tilstand ringes der først til kontakterne, og kun når en kontakt svarer, ringes der til en ledig agent, som så forbindes med den kontakt, der har besvaret opkaldet.

Tilstanden Predictive bør kun bruges, hvis agenterne bruger Puzzel Softphone (agentapplikationen vil automatisk besvare opkald fra Predictive Dialer-køer, selv om agenten ikke har aktiveret autosvar). Uden øjeblikkeligt autosvar fra agentens telefon vil tilstanden Predictive næsten udelukkende medføre "tavse opkald", dvs. kontakterne svarer og lægger derefter på (eller afbrydes), fordi der ikke er nogen live agent til at svare inden for de første sekunder.

I tilstanden Predictive forsøger Dialer at minimere agentens spildtid (den tid, der går med at vente på, at kontakten svarer), samtidig med at den forsøger at holde procentdelen af tavse opkald under den fastlagte grænse.

Hvis der er logget mindre end 10 agenter på, vil spildtiden for agenter være længere, og procentdelen af tavse opkald kan være betydeligt højere end det definerede mål, medmindre du har skruet tempoet ned manuelt ved at indstille *Overdial adjustment* (Tilpasning af overringning) til -1 eller -2.

Dialer ringer til en kontakt for hver ledig agent, og derudover vil Dialer "**overringe**", dvs. ringe til x antal flere kontakter, end der p.t. er ledige agenter til at håndtere. Dialer overringer, fordi det tager tid, før et opkald besvares, og fordi mange udgående opkald ikke besvares.

Dialer beregner løbende den optimale værdi for overringning baseret på antallet af agenter, som er logget på (og som ikke er i pause), og baseret på friske gennemsnitsværdier for svarprocenter, forbindelsestid, agentens håndteringstid og procentdelen af tavse opkald.

Hvis resultatet af beregningen er, at Dialer skal ringe til flere kontakter, vil der blive konfigureret ekstra opkald. Hvis resultatet af beregningen er, at der skal foretages færre opkald, bestilles der ikke et nyt opkald, når det første af de opkald, der er i gang med at oprette forbindelse, resulterer i svar/optaget/svarer ikke.

Eksempel: Hvis 20 agenter er logget på, og 2 af dem er ledige, og Dialer har beregnet, at overringning = 2, ringer Dialer til 2 (for de ledige agenter) + 2 (overringninger) = 4 kontakter.

Beregningen af overringninger forudsætter, at de agenter, der er logget på, kun besvarer denne kø. Derfor skal en agentprofil, der indeholder kompetencen for en kampagne i tilstanden Predictive (call contact first), kun indeholde denne kompetence (og telefon).

### 7.7.2.3 Power mode (call contact first)

Hvis du ikke ønsker at bruge tilstanden Preview (call agent first), og der ikke er logget mindst 10 agenter på en kampagne, anbefaler vi at bruge Predictive (call contact first) og indstillingen **Auto-adjust = No** og *Fixed overdial = 0*. Dette er ligesom tilstanden Power.

Med denne indstilling ringer Dialer-funktionen til 1 kontakt pr. ledig agent + det definerede antal numre for *Fixed overdial*.

Bemærk, at der kan være tavse opkald selv med *Fixed overdial = 0*, da en ledig agent kan klikke på *Pause*, starte et udgående opkald eller modtage et adviseringsopkald/overført opkald, mens Dialer ringer til en kontakt (fordi agenten var ledig)! For at undgå tavse opkald skal agenten kun klikke på *Pause*, mens vedkommende er i gang med efterbehandlingen (ikke når vedkommende er ledig).

### 7.7.2.4 Call blending

Hvis du vil have dine agenter til at foretage udgående opkald, når der ikke er indgående opkald (eller chatsamtaler/e-mails) i kø, anbefaler vi, at agenterne bruger en profil, der indeholder én eller flere kompetencer for indgående køer og kompetencen til at lave en eller flere kampagner i tilstanden Preview. De indgående køer skal have SLA >0, og kampagnens køer skal altid have SLA =0, så de indgående opkald prioriteres.

Ved en kø i tilstanden Predictive/Power (call contact first) skal du ikke inkludere køens kompetence i en profil sammen med indgående kompetencer, da dette vil medføre tavse opkald.

### 7.7.3 Guiden Importér og filformat

Klik på knappen *Import Wizard* for at åbne vinduet, hvor du kan uploade en ny csv-/txt-fil fra din computer. Hvis den forhånds viste fil ser OK ud, skal du klikke på *Start importing*. Du kan vælge enten at TILFØJE filens indhold til indholdet i den eksisterende liste eller at ERSTATTE indholdet i den eksisterende liste med indholdet i denne fil. *Replace* er systemstandard, men du kan gemme *Add* som 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* er standard **Key** field, men du kan vælge at bruge *external\_id* som nøgle i stedet. Du kan konfigurere, om der skal kræves en **Unique Key** eller ej (standardindstillingen er, at det ikke er påkrævet).

1. Hvis der kræves en entydig nøgle, og en uploadet fil indeholder **dubletter**, vises dubletterne, og du har ikke lov til at importere filen.
2. Hvis der kræves en entydig nøgle, og du begynder at importere en fil (uden dubletter), som skal tilføjes til indholdet i den eksisterende liste, og filen indeholder en kontakt med en nøgle, der allerede er på den eksisterende Dialer-liste, stoppes/tilbageføres importen, og dubletterne vises.
3. Hvis der IKKE kræves en entydig nøgle, og en uploadet fil indeholder **dubletter**, vises en advarsel (dubletterne vises) og du kan importere filen med dubletter.
4. Hvis der IKKE kræves en entydig nøgle, og du begynder at importere en fil (uden dubletter), som skal tilføjes til indholdet i den eksisterende liste, og filen indeholder en kontakt med en nøgle, der allerede er på den eksisterende Dialer-liste (en dublet), vises der ingen advarsel, og filen importeres (eftersom du ikke krævede en entydig nøgle).

Hvis en kontakts *phone\_num* er tomt eller indeholder bogstaver, parenteser eller mellemrum, anføres denne kontakt som "ulovligt telefonnummer" i guiden Importér. Hvis du klikker på *Start importing*, importeres kontakter med et ulovligt telefonnumre ikke. Denne validering af telefonnummeret anvendes ikke, når filerne importeres via FTP.

- **Delimiter:** Hvis en csv-/txt-fil er blevet importeret, og der vises en rød boks omkring overskriftsrækken, når Delimiter = auto, kan du prøve at ændre afgrænsningstegnet til ; (semikolon) eller , (komma).
- **Encoding:** Hvis filen har UTF-8-kodning, bør al tekst blive vist korrekt (med Encoding = (auto)). Hvis filen ikke har UTF-8-kodning, kan du vælge ANSI-Latin til en norsk/dansk/svensk liste (på grund af æ/ø/å og ö/ä/å) og Cyrillic (bulgarsk) til en bulgarsk liste.



## Filformat til Dialer-liste

- **.csv- eller .txt-**filer med komma, semikolon eller tabulator som afgrænser. Vi anbefaler **UTF-8-kodning**. Hvis du bruger Microsoft Excel til at gemme listen som en csv- eller txt-fil, skal du vælge **CSV UTF-8 (\*.csv)** som Type.
- Hvis Puzzel skal hente filer på Puzzels FTP-server, skal **filnavnet**, filtypen og afgrænsningstegnet matche de foruddefinerede værdier i undersektionen FTP file import. Derudover skal kolonneoverskrifterne i filen være korrekte. Filer, der importeres ved hjælp af guiden Importér, kan have et hvilket som helst filnavn.
- Den **første række (header)** skal indeholde kolonnenavnene: **phone\_num** (obligatorisk) og eventuelt **var1-var30** (så mange, som du har brug for) og eventuelt **date\_from**, **date\_to**, **time\_from**, **time\_to** og/eller **external\_id**. Kolonnerne kan stå i **en vilkårlig rækkefølge**.
  - **phone\_num** er kontaktens telefonnummer, der skal ringes til.
  - De valgfri kolonner **var1-var30** kan indeholde oplysninger om kontakterne, såsom navn, alder, adresse osv. og/eller en URI (eller del af en URI). Indholdet i (en eller flere af) de variable kolonner kan vises for agenten i et pop op-vindue i Puzzel, eller der kan bruges en URI som "CRM pop op-vindue", så der vises et pop op-vindue med oplysninger om kontakten i et eksternt system.
  - Hvis **external\_id** er defineret som nøglen, er **external\_id** påkrævet
- Maks. 10.000 poster i en fil, der uploades manuelt i administrationsportalen, og maks. 200.000 poster i en fil, der hentes på Puzzels FTP-server.
- Maks. 1024 tegn i værdierne i kolonnerne var1-var30.

Felt	Beskrivelse
phone_num	Kontaktpersonens telefonnummer. <b>Obligatorisk</b> . Ingen mellemrum eller parenteser. Præfikset 00 eller + og landekode er kun påkrævet ved udenlandske numre*. Eksempel: +443333000066, 00443333000066 og 03333000066 vil fungere, men <i>ikke</i> +44(0)3333000066.
var1-var10	Grundlæggende variabler. Maks. 1024 tegn i hver. Valgfrit.
var11-var30	Ekstra variabler. Maks. 1024 tegn i hver. Filtrering understøttes ikke. Valgfrit.
date_from	yyyy-mm-dd, yyyy.mm.dd eller yyyy/mm/dd Den tidligste dato, hvor der skal ringes til kontakten. Valgfrit.**
date_to	yyyy-mm-dd, yyyy.mm.dd eller yyyy/mm/dd



	Ring til kontakt indtil (men ikke inklusive) denne dato. Valgfrit **
time_from	tt:mm. Det tidligste tidspunkt på dagen, hvor der kan ringes til kontakten, i lokal tid.***
time_to	tt:mm. Det seneste tidspunkt på dagen, hvor der kan ringes til kontakten, i lokal tid.***
external_id	Kræves kun, hvis det er konfigureret, at Key = external_id.

\* Uden for det (primære) land, som er defineret for denne kundes Puzzel-løsning.

\*\* Datoformatet bruges, når de viste datoer i listen Preview og rapporten Detailed er yyyy-mm-dd

\*\*\* Værdierne for *time\_from* og *time\_to* antages at være lokal tid, dvs. den samme tidszone som Puzzel-kundens konfigurerede tidszone. Bemærk, at *time\_to* faktisk er det seneste tidspunkt, en kontakt bør placeres i kø, hvilket betyder, at en kontakt kan blive ringet op nogle minutter efter dens *time\_to*, hvis der er mange kontakter i kø.

Feltnavnene er ikke følsomme over for store og små bogstaver.

Hvis du har brug for entydige telefonnumre (phone\_num) på din liste, skal du være opmærksom på, at hvis 2 kontakter har samme nationale telefonnummer (f.eks. 987654321), og det ene nummer indeholder landekoden (f.eks. 0047), men det andet ikke gør, anses begge disse kontakter for at være entydige.

### 7.7.3.1 Maks. listestørrelse/automatisk sletning af gamle kontakter

En kampagnes liste kan indeholde maks. 400.000 kontakter. Hvis du bruger *Add* i stedet for *Replace*, når du uploader nye filer, kan listen blive enormt stor, hvis du aldrig tømmer den.

For at undgå meget gamle og ikke-relevante kontaktpersoner på listen, vil vi, hvis listen indeholder mere end 5000 kontaktpersoner, hver aften slette kontaktpersoner:

- som blev importeret for mere end 365 dage siden
- som blev "afsluttet" (er blevet besvaret, eller alle opkaldsforsøg er foretaget) for mere end 31 dage siden
- som har en slutdato (*date\_to*), der ligger mere end 31 dage tilbage i tiden.

### 7.7.4 Forhåndsvisning af liste, søgning og deaktivering af nummer

Klik på *List Preview* for at få vist listens indhold. Kun de første 100 kontakter vises til at begynde med. Bemærk, at der kan være defineret filtre, som begrænser, hvad du ser, men du kan fjerne markeringen af *Use defined filter(s)*, hvis du vil se/søge i hele listen og ikke kun det filtrerede indhold.

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 søge efter kontakter ved at indtaste tekst eller et telefonnummer, og du kan bruge \* som jokertegn. Eksempler på søgninger:

- hans\* viser alle poster, der begynder med hans
- \*123 viser alle poster, der slutter på 123
- 12345678 viser alle poster, der er lig med 12345678

Hvis du vil udelukke en kontakt fra den aktive liste, så Dialer ikke ringer til kontaktens nummer (igen), skal du blot markere feltet *Disable* i højre kolonne for denne kontakt.

### 7.7.5 General Settings

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 ?

- **Time intervals/Limit to dates:** Definerer mindst én tidsperiode og eventuelt datoerne *From* og *To* for kampagnen. Kun planlagte genopkald vil blive foretaget uden for den/de definerede tidsperioder. Hvis du definerer mere end ét tidsinterval, må de ikke overlappende hinanden. Hvis *Max. number of calls per contact* er  $> 1$ , og du har defineret 2 eller flere tidsperioder, vil Dialer ringe til kontakterne i den første periode, og de kontakter, der ikke svarede, vil blive kaldt op i den næste periode.

Eksempel: Hvis *Period 1* er indstillet til 09:00-15:59 og *Period 2* er indstillet til 16:00-20:59, og *Max. number of calls per contact* er indstillet til 3, vil det første opkald til et nummer blive foretaget i periode 1, og de numre, der (ikke blev kaldt op eller) ikke svarede i periode 1, vil blive kaldt op i periode 2, og de numre, der

(ikke blev kaldt op eller) ikke svarede i periode 2, vil blive kaldt op i periode 1 den næste dag.

- **Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled:** Hvis en agent bestiller genopkald "to myself", og kampagnen er deaktiveret på tidspunktet for genopkaldet, foretages opkaldet kun, hvis denne indstilling er markeret, og agenten bliver ledig samtidig eller maks. "Minutes reserved to this agent" minutter senere.
- **Max number of calls per contact:** Hvis et opkald til en kontakt resulterer i en fejl, eller at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer-funktionen ringe kontakten op igen senere (i den næste periode, hvis der er defineret mere end 1 periode), medmindre dette var det sidste opkaldsforsøg. Hvis kontakten (eller kontaktens voicemail) svarer, vil Dialer ikke ringe til kontakten igen, medmindre agenten vælger "[Mark as unanswered](#)" eller bestiller [Rescheduling](#). Hvis tilstanden Predictive bruges, og et opkald til en kontakt resulterer i et tavst opkald, vil Dialer ikke ringe til denne kontakt igen, medmindre "After silent call, call contact again with agent on the line" er aktiveret.
- **Min. minutes between retries:** Hvis et opkald til et nummer på listen resulterer i en fejl, eller at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer-funktionen ringe op til dette nummer igen (hvis der er flere forsøg tilbage), men der skal gå mindst x minutter indtil næste opkald.
- **Max. number of contacts in queue:** Listen kan indeholde masser af numre, der skal ringes op til (kontakter). Hvert minut placeres nye kontakter i køen fra listen, så antallet af kontakter i køen svarer til det definerede antal. Til en kø med tilstanden Preview skal du bruge en værdi, der er 2-3 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på. Til en kø med tilstanden Predictive anbefaler vi en værdi, der er mindst 4 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på.
- **Dialer-tilstand:**
  - Standardindstillingen er **Preview**: Først ringes der til agenten og derefter til kontaktens nummer.
  - Hvis tilstanden er indstillet til **Predictive**, ringer køen først til kontakterne, og når en kontakt har svaret, ringer køen til en ledig agent. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil ændre den eksisterende Dialer-tilstand for en kampagne. Vær opmærksom på, at tilstanden **Predictive**:
    - kræver > 10 agenter for at give en lav rate af tavse opkald!

- kræver Puzzel Softphone (eller at agenten har en ekstern telefon, der øjeblikkeligt giver autosvar) for at undgå mange tavse opkald.

Parametre, der kun bruges til Predictive (call agent first):

- **Target Silent call rate:** Her defineres målet for raten af tavse opkald. Standardindstillingen er 3 % (det tilladte område er 0-10 %). Raten af tavse opkald = antal tavse opkald / (antal tavse opkald + antal besvarede opkald). Når tilstanden Predictive er indstillet, vil Dialer forsøge at minimere agentens spildtid, dvs. fra efterbehandlingen af et afkald afsluttes, og indtil et nyt besvaret opkald modtages, samtidig med at raten af tavse opkald holdes lige under det definerede mål. Bemærk: Hvis der er færre end 10 agenter, vil raten af tavse opkald være betydeligt højere end målet, medmindre du har skruet ned for tempoet manuelt!
- **Max ringing time:** Hvor længe Dialer i tilstanden Predictive skal vente på at få besvaret et udgående opkald til en kontakt, før der lægges på. Standardindstillingen er 28 sekunder, da mange telefoner går på voicemail efter 30 sekunder. Bør ikke indstilles mindre end 19 sekunder, da dette vil medføre mange ubesvarede opkald.
- **Minimum agents to run:** For at bruge tilstanden Predictive skal der være mindst 10 agenter logget på (og ingen i pause). Jo flere agenter, der er logget på (og jo kortere AHT er), desto bedre fungerer tilstanden Predictive. Når få agenter er logget på, kan raten af tavse opkald være meget høj, og/eller agentens spildtid kan være meget lang. Hvis du aktiverer en kampagne, og antallet af påloggede agenter er under den definerede værdi for Minimum agents to run, begynder Dialer ikke at ringe til kontakter. Hvis agenter logger af eller klikker på pause

under en kampagne, så antallet af agenter kommer under den definerede grænse, holder Dialer op med at ringe til kontakter!

- **Abandon if no agent within sec:** Hvor længe Dialer skal vente på, at der tildeles en ledig agent, efter at kontakten har svaret, før Puzzel (afspiller en særlig besked og) afbryder opkaldet. Den anbefalede værdi er 3 sekunder. Hvis der ikke er tildelt en agent inden for x sekunder, vil kontaktpersonen (høre meddelelsen og derefter) blive frakoblet. Dette kategoriseres som et "tavst opkald". Hvis værdien er større end 4 sekunder, kan Dialer ikke forhindre mange tavse opkald. Bemærk: Fra der tildeles en ledig agent, og indtil opkaldet til agenten forbindes til den kontakt, der har besvaret, går der normalt ~1 sekund, forudsat at Puzzel Softphone anvendes. Hvis kontakten lægger på, efter at der er tildelt en agent, men før agenten forbindes, er der tale om et "tavst opkald". Hvis du ønsker, at der skal afspilles en meddelelse for kontakten, når der ikke er nogen tilgængelig agent (inden for x sekunder), skal du bede Puzzel om at konfigurere det.
- **Auto-adjust:** Hvis Yes (standard) er valgt, justerer Dialer automatisk antallet af overringninger baseret på antallet af agenter, der er logget på, samt de seneste statistikker for gennemsnitlig svarprocent, forbindelsestid, håndteringstid og raten af tavse opkald.

Hvis No er valgt, bruger Dialer-funktionen værdien *Fixed overdial* – dette er "Power-tilstand".

- **Initial overdial:** Standardindstillingen er 0. Den indledende værdi for overringninger, der skal bruges, når du starter en kampagne, når Auto-adjust = Yes. Efter kort tid vil Dialer bruge en beregnet værdi for overringninger, som vil variere over tid.
  - Når *Auto-adjust* = No, skifter etiketten for *Initial overdial* til *Fixed overdial*, og den definerede værdi (almindeligvis 0) anvendes altid. Se [tilstanden Power](#).
- **Overdial adjustment:** Standardindstillingen er 0. Hvis Dialer skal ringe til færre/flere kontakter, end den beregnede værdi for overringninger (Når Auto-adjust = Yes), kan du indtaste et positivt eller negativt tal her. Eksempel: Når Overdial adjustment = -1, ringer Dialer til 1 kontakt mindre end den beregnede

værdi for korrekt antal overringninger.

(Når *Auto-adjust* = No, bruges værdien for *Overdial adjustment* ikke).

- **After silent call, call contact again with agent on the line:** Standardadfærden er, at kontakten ikke ringes op igen efter et tavst opkald. Hvis du markerer denne indstilling, vil Puzzel så hurtigt som muligt efter et tavst opkald ringe op til kontakten igen, men denne gang ringer Dialer til en agent først. Hvis dette "silent call callback" til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.
- **Skærmvisning til agent ved tilbagekald i forbindelse med tavse opkald:** Hvis du aktiverer "silent call callback", vil den agent, der modtager opkaldet, modtage den tekst, der defineres her, f.eks. "Kontakten har oplevet et tavst opkald" i skærmvisningsvariablen `reschedule_comment`.

### 7.7.6 Import af filer fra FTP

Hvis du vil uploade filer, som skal bruges af Dialer, til Puzzels FTP-server (via FTP over SSH), f.eks. én gang om ugen, bedes du kontakte Puzzel Support for at få en FTP-brugerkonto. Derudover skal du konfigurere nogle parametre:

General Settings ?

Ftp Import ?

Enable  File name

Delimiter: ; (semicolon) ▾

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

Agent Feedback ?

- **Import file from FTP server:** Skal være markeret, hvis Dialer skal kigge efter og uploade filer fra Puzzels FTP-server
- **File name:** Angiv, hvilket filnavn du vil bruge (f.eks. `dialer-Q1-list.csv`).
- **Delimiter:** Vælg det korrekte afgrænsningstegn.
- **Add eller Replace:** Vælg, hvordan en ny importeret fil skal behandles.

Når *Enable* er markeret, søger Puzzel efter filer hvert minut i mappen "Dialer" på FTP-serveren. Når Puzzel finder en ny fil med det korrekte filnavn på FTP-serveren, importeres denne fil, og dens indhold erstatter eller tilføjes til det eksisterende listeindhold i Puzzel. Bemærk, at når der findes en ny fil på FTP'en, importeres den, også selvom kampagnen er aktiveret. Filen slettes derefter automatisk fra FTP-mappen, og i *Import History* finder du en ny række, der viser filnavn, dato/tidspunkt og antal importerede rækker.

## 7.7.7 Agent Feedback

### 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"/>
--	---	--	---

Hvis det skal være muligt for agenterne at give feedback (vælg Enquiry registration topic (sommestider kaldet "call outcome") og/eller *Rescheduling* og *Mark as unanswered*) i agentapplikationen, skal *Allow Agent Feedback* være indstillet til Yes, og du skal vælge/ændre værdier for:

- **Category used for agent feedback:** Hvis du gerne vil have, at agenterne skal have forskellige resultater at vælge imellem, skal du definere en kategori for Enquiry registration (under [Users – Enquiry Registration](#)) og definere indstillingen som *Reserved for Dialer* og derefter vælge den her.
  - Typiske resultater (Enquiry registration topics) for Dialer er:
    - *Interesseret*
    - *Ikke interesseret*
    - *Voicemail*
    - *Forkert nummer/person*
    - *Svarer ikke\**
- \* Ikke nødvendigt, hvis du kun bruger Predictive (call contact first), da agenter ikke ringes op, hvis kontakten ikke svarer. Anbefales for tilstanden Preview (call agent first).
- **Call same agent when rescheduled:** Hvis agenten ønsker at bestille genopkald efter at være blevet sat i forbindelse med kontaktpersonen (= ringe tilbage til kontakten på et senere tidspunkt), kan agenten vælge et genopkaldstidspunkt, og om genopkaldet skal sendes til agenten selv eller en hvilken som helst agent. Valget her (Yes/No) er kun standardværdien i agentapplikationen, men agenten kan indstille en anden værdi (to myself/to any agent) for individuelle opkald efter behov. Vær opmærksom på, at hvis en agent bestiller genopkald i forbindelse med en kampagne, der bruger *Predictive mode (call contact first)*, vil Puzzel på det ændrede tidspunkt først ringe til agenten, og når agenten har besvaret, ringes der til kontakten.
- **Minutes reserved to same agent:** Hvis et genopkald registreres "to myself", og den reserverede agent er logget på, men ikke ledig på tidspunktet for genopkaldet, er



kontakten forbeholdt denne agent i x minutter. Efter x minutter sendes kontakten til en hvilken som helst agent i køen.

### 7.7.7.2 Mark as unanswered (for telefonsvarere)

Hvis et opkald til en kontakts nummer besvares af en telefonsvarer/voicemail (tilstanden preview eller predictive), ringer Dialer ikke til kontakten igen, medmindre agenten vælger *Mark as unanswered* eller planlægger et genopkald.

Vi anbefaler, at agenten, når denne forbindes til en telefonsvarer, lægger på og vælger et emne (f.eks. "Voicemail") og "Mark as unanswered".

Hvis opkaldet til kontakts nummer besvares af den "forkerte" person (f. eks. ægtefælle eller børn), kan agenten vælge f. eks. "Wrong person" (eller et hvilket som helst emne) samt "Mark as unanswered", eller kan planlægge et genopkald.

Hvis agenten vælger "Mark as unanswered", ændres kontaktens status på Dialer-listen fra *answered* til *not answered*, så kontakten ringes op igen senere (ref. *Min. minutes between retries*), medmindre dette var det sidste forsøg for denne kontakt (ref. *Max. number of calls per contact*).

Bemærk, at et besvaret opkald af typen "Marked as unanswered", rapporteres som besvaret i realtidsvisninger (Wallboard/Queue overview/Ticker), i historiske statistikrapporter og i rådataene.

The screenshot shows the 'Enquiry Registration' interface in the Puzzel system. It displays a contact number '64875394' and a 'Campaign Y' dropdown menu. Under 'Campaign Y', several options are listed: 'Interested', 'Not interested', 'Wrong person', 'Voicemail', and 'No answer (for preview)'. Below this, the 'Action' section is expanded, showing 'Mark as unanswered' as the selected option. Other actions include 'Reschedule', 'To myself', and 'To any agent'. A date and time selector shows '14/05/2018' and '11:00'. At the bottom, there is a 'Comment' text area and a 'Register' button.

### 7.7.7.3 Genopkald, hvis kontakten ønsker at blive ringet op senere

Hvis et opkald til en kontakt besvares, kan den forbundne agent bestille et genopkald af typen "To myself" på det ønskede tidspunkt.

Hvis kontakten insisterer på at blive ringet op igen på en dag/et tidspunkt, hvor agenten ved, at han ikke arbejder, eller hvis en hvilken som helst agent kan/burde kunne håndtere denne kontakt, kan agenten angive genopkald "To any agent", hvilket betyder, at den første ledige agent i køen efter det angivne tidspunkt for genopkald får opkaldet.

Opkaldstæller og Totalopkaldstæller



Hvis genopkald bestilles, nulstilles opkaldstælleren for denne kontakt. Hvis opkaldstælleren vises på en skærm for agenten, vil værdien være 1, når agenten ringes op første gang ved et genopkald. Totalopkaldstælleren, der tæller antal opkald til en kontakt, kan vises på skærmen for agenter i tillæg til eller i stedet for en opkaldstæller. De værdier, som agenten får vist på skærmen for *Calls* og *Total calls*, kan f.eks. være 2 og 2 (for det andet opkald, når det første opkald ikke blev besvaret) eller 1 og 3 (hvis det første opkald ikke blev besvaret, og det andet opkald blev besvaret og planlagt som genopkald)

Hvis en agent planlægger et Dialer-genopkald "**To myself**", bliver denne agent den "reserverede agent". Hvis den reserverede agent er logget af på det tidspunkt, hvor genopkaldet skal foretages, sendes opkaldet til en anden agent på den relevante Dialer-kampagne. Hvis den reserverede agent er logget på, men ikke er ledig på det planlagte tidspunkt for genopkaldet, venter opkaldet på den reserverede agent i det antal minutter, der er defineret som "Minutes reserved to same agent", f.eks. 20. Efter den reserverede tid, eller hvis agenten logger af, før den reserverede tid er gået, sendes opkaldet til en anden agent i køen.

Hvis en agent besvarer et planlagt genopkald, og opkaldet til kontakten ikke besvares, vil den reserverede agent (hvis der er reserveret en) og kontakten automatisk blive ringet op igen efter kort tid, hvis *Max. number of calls per contact* er >1, så agenten skal ikke registrere et nyt, planlagt genopkald.

Hvad hvis en kampagne deaktiveres, efter at agenten har planlagt genopkald, men før det planlagte tidspunkt for genopkaldet?

Hvis en agent f.eks. kl. 12:00 under en samtale med en kontakt bestiller et genopkald f.eks. næste dag kl. 18:00, vil genopkaldet kun blive foretaget, hvis den samme kampagne er **aktiveret** på det definerede tidspunkt for genopkaldet (og en eller flere agenter er logget på), medmindre "Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled" er aktiveret. Hvis kampagnens liste slettes eller udskiftes, eller hvis kontakten deaktiveres på tidspunktet for genopkaldet, vil opkaldet dog ikke blive foretaget.

Bemærk, at et planlagt genopkald uden en reserveret agent ("to any agent") kun foretages på det planlagte tidspunkt, hvis den relevante kampagne er aktiv, og mindst én agent er logget på.

Planlægning af genopkald, kampagnens åbningstider og kontaktens time from and time to

Det planlagte genopkald vil blive foretaget, hvis tidspunktet for det planlagte genopkald er uden for det/de definerede tidsintervaller for kampagnen eller er uden for kontaktens definerede `time_from` and `time_to`, hvis kampagnen er aktiveret, eller hvis "Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled" er aktiveret.

Hvis en agent bestiller et genopkald, og der ikke er nogen agent, som er logget på og ledig inden for **72 timer** efter det definerede tidspunkt for genopkald, vil kontakten ikke blive ringet op.

#### **7.7.7.4 Genopkald for ubesvarede Preview-opkald bør ikke planlægges!**

I tilstanden Preview vil agenter opleve at ringe til kontaktpersoner, som ikke svarer, men agenterne skal ikke foretage genopkald ved et ubesvaret opkald, da Dialer vil ringe til kontakten senere, medmindre alle definerede opkaldsforsøg er udført.

Da agenten har en fane af typen Enquiry registration åben for denne kontakt, som ikke svarede, anbefaler vi, at agenten vælger emnet "No answer" i stedet for bare at lukke fanen Enquiry registration uden at vælge et emne. Den primære årsag er, at det er nemmere for agenter at huske "always make an Enquiry registration". Hvis "**Forced Enquiry registration**" anvendes, skal agenter desuden have et emne, de kan bruge i denne situation, hvor der ikke svares, for at kunne klikke på Ready, når status er indstillet til Wrap-up.

#### **7.7.8 Variabler, som er fælles for listen**

Her kan man definere en eller flere variabler med indhold, som kan præsenteres for agenten, når agenten modtager et opkald fra denne kampagne. Disse variabler gælder pr. kampagne, ikke pr. kontakt, der ringes til. Hvis agenter sommetider bruger profiler, der indeholder mere end én Dialer-kampagnekø, er det muligt at anvende variabler på en måde, så agenterne får nogle generelle oplysninger om den relevante Dialer-kampagne, når han/hun modtager et opkald.

#### **7.7.9 Kolonner/variabler i importfilen og listen**

De kolonner, der bør bruges i filen og på listen, er defineret her:

- **Number of variable columns in list:** Standardindstillingen er 10, maks. 30. Antallet af kolonner, der vælges, påvirker antallet af variabler, der vises her – på rullelisten *Field* under *Sort and Filter* – og hvad der vises, når listen forhåndsvises.
- **Feltet Key:** Standardindstillingen er *phone\_no*. Hvis den indstilles til *external\_id*, skal hver kontakt have et eksternt ID.

- **Unique key required:** Standardindstillingen er No. Hvis den indstilles til Yes, skal hver kontakt på listen have en entydig værdi i nøglefeltet.

Man kan give de anvendte kolonner med variabler (var1-varN) beskrivende navne. De definerede navne vil være navne på variabler i Puzzel, og variabler kan bruges på agentens skærmvisning. Puzzel Support definerer de navne, kunden ønsker at bruge for var1-var30.

▼ Columns/Variabels in import file/list ?

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

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

Du behøver ikke at konfigurere noget, hvis du bruger date\_from, date\_to (dato for tidligste/seneste opkald), time\_from og/eller time\_to (klokkeslæt for tidligste/seneste opkald) for hver kontakt på listen.

### 7.7.10 Filter/Sort (i hvilken rækkefølge ringes der op til kontakter?)

På denne side kan du sortere og filtrere listen. Sortering/filtrering har indflydelse på, hvilke kontakter der ringes op til og i hvilken rækkefølge.

Når en fil med kontaktpersoner importeres, får hver kontakt en internal\_id på Puzzel-listen (f. eks. 1-1000). Hvis du tilføjer en ny fil på listen, vil disse nye kontakter blive tildelt internal\_id'er, der er større end de eksisterende kontakter (f. eks. 1001-1499).

Hvis du vil, kan du definere 1, 2 eller 3 kriterier for **sortering** for kampagnens liste. Eksempel: Kriterie 1 = var3, faldende og kriterie 2 = var7, stigende.

Dialer-listen sorteres **først** baseret på de definerede kriterier (hvis der er nogen) og **derefter** baseret på internal\_id, stigende. Hvis du ikke definerer et sorteringskriterie, vil kontakterne på listen være i den rækkefølge, de var, da de blev importeret (ældste (= mindste internal\_id) først).

Når Dialer **hvert minut** sætter flere kontakter ind i køen, som der skal ringes op til, er dette udvælgelsesrækkefølgen:

- kontakter med et defineret **tidspunkt for genopkald** nu (hvis der er nogen)
- kontakter (ikke besvaret med flere forsøg tilbage), der er først i henhold til sorteringen

- kontakter med `date_from`, `date_to`, `time_from` eller `time_to`, der angiver, at Dialer ikke skal ringe op til dem nu, vælges ikke

Det betyder, at hvis *Max. number of calls per contact* er  $>1$  og *Min. minutes between retries* er f.eks. 60, vil en kontakt, der ikke besvarede et opkald for mindst 60 minutter siden (og der er flere forsøg tilbage), blive valgt til at skulle ringes op før en kontakt, der slet ikke er blevet ringet op endnu.

Hvis du ikke ønsker, at alle numre på listen skal være tilgængelige for Dialer-funktionen, kan du tilføje et eller flere **filtre**. Klik på *Add filter*, og tilføj et filter, der medtager eller udelukker visse numre på listen. Kun de første 10 variabler kan bruges til filtrering. I feltet Expression kan du angive en enkelt værdi som f.eks. Male eller m, eller du kan angive strenge med jokertegn som f.eks. \*12 (slutter med 12) eller 12\* (starter med 12). Sådan ser det ud, efter at et filter er blevet tilføjet:

The screenshot shows a 'Filter/Sort' interface. Under 'Sorting:', there are three criteria (Criteria 1, 2, and 3). Each criterion has a 'Field' dropdown menu (all set to 'Select') and a 'Direction' dropdown menu (all set to 'Ascending'). Under 'Filtering:', there is a table with columns for 'Type', 'Field', 'Expression', and 'Delete'. The 'Type' dropdown is set to 'Include', the 'Field' dropdown is set to 'City', and the 'Expression' text box contains 'Oslo'. There is a trash icon in the 'Delete' column. At the bottom left, there is a '+ Add Filter' button.

Klik på *Preview List* for at se resultatet af din sortering/filtrering, og klik derefter på *Save Changes*, hvis du vil opdatere listen baseret på den sortering/filtrering, du har foretaget. Bemærk, at et filter vil påvirke antallet af rækker, der vises, når du vælger Preview list!

### 7.7.11 Import history

Her vises de filer, der er importeret i listen i Puzzel-databasen. Kilden er Puzzels administrationsportal eller FTP.

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

Hvis filen ikke blev importeret korrekt, kan du klikke på *Failed/aborted* i statuskolonnen for at få vist en detaljeret fejlmeddelelse.

### 7.7.12 Silent call callbacks kan aktiveres

I forbindelse med kampagner af typen Predictive (call contact first), vil der forekomme tavse opkald:

- kontakten svarer, men der er ikke nogen ledig agent inden for x sekunder, så Puzzel (afspiller en besked og) afbryder
- kontakten svarer, men lægger på, mens der ventes på agenten (kan forekomme, hvis "Abandon if no agent within sec" er > 3 og/eller hvis opkaldet til en allokeret agent mislykkes)

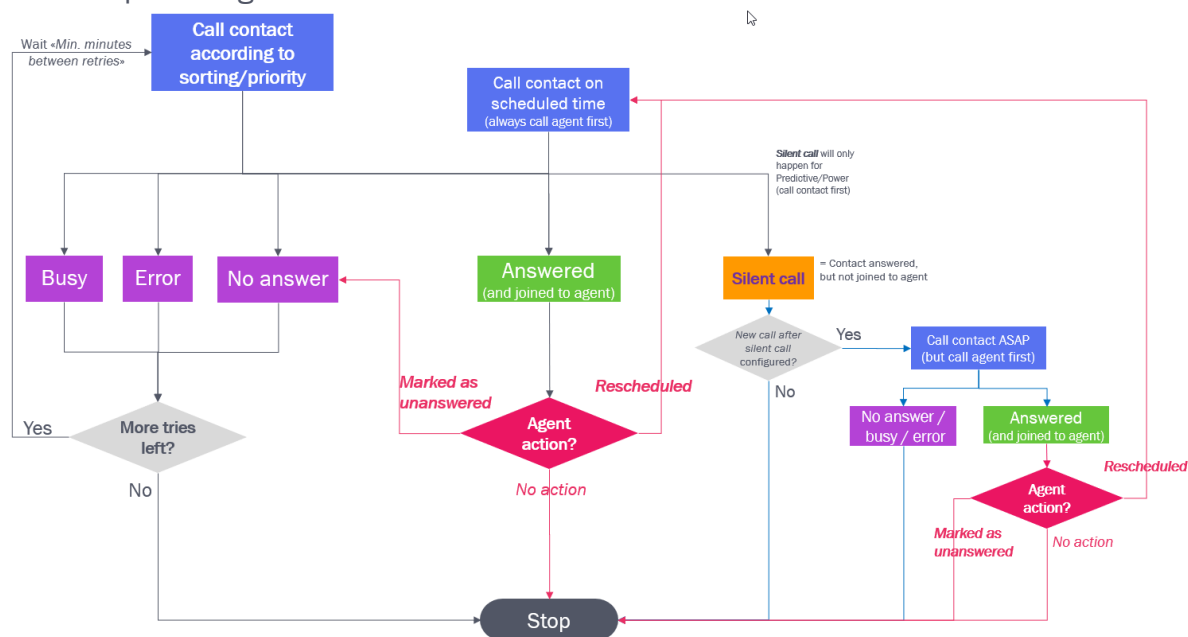
Når et tavst opkald forekommer, er det standard, at Dialer ikke ringer op til denne agent igen.

Hvis du aktiverer "Call contact after silent call, with agent on the line" (under General settings), vil Puzzel – hurtigst muligt efter forekomsten af et tavst opkald – ringe op til agenten og derefter til den kontakt, der oplevede et tavst opkald. Agenten, der modtager et sådant "Silent call callback" vil i skærmttekstvariablen reschedule\_comment modtage teksten defineret som "Screenpop to agent for silent call callbacks", f.eks. "Contact experienced a silent call".

Hvis dette tilbagekald ved tavst opkald til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.

Hvis kontakten (eller dennes telefonsvarer) besvarer dette "silent call callback", kan agenten bestille et genopkald, men hvis agenten vælger "Mark as unanswered", ringes kontakten ikke op igen.

Dialers opkaldslogik:



Bemærk, at et valgt emne (f.eks. "Voicemail" eller "Not contacted" i Enquiry registration foretaget af en agent ikke påvirker det tekniske opkaldsresultat (Answered, Busy, Error, No answer)! Det er kun agentens **handlinger** "Mark as unanswered" og Reschedule, der gør Dialer-opkaldet til en besvaret kontakt igen.

### 7.7.13 Reporting (baseret på listen)

Ud over indstillingen Reporting på siden Dialer kan alle Dialer-opkald findes i statistikrapporterne, i arkivet og i rådataene, uanset hvilke filuploads du foretager.

Hvis du valgte at lade en ny fil ERSTATTE det eksisterende listeindhold, eller hvis du vil slette listeindholdet, skal du generere den eller de Dialer-rapporter, du skal bruge, **før** du uploader en ny fil eller sletter listeindholdet, hvis du skal bruge Dialer-rapporten/-rapporterne.

Klik på *Generate Report* for at åbne vinduet, hvor du kan vælge rapporttype og indhold.

The screenshot shows the 'Generate Report' dialog box for the 'Dialer 2 (Predictive)' campaign. The dialog is titled 'Generate Report' and has a close button (X). It is divided into two sections: 'Content' and 'Presentation'.  
 In the 'Content' section, there are four radio button options: 'Summary report' (selected), 'Detailed report for all contacts', 'Detailed report for selected contacts', and 'Detailed report for selected contacts' with a list of checkboxes: 'Ok (answer)', 'Remaining not called', 'No answer remaining calls', 'No answer', 'Error when calling contact number', 'Rescheduled not called', 'Rescheduled no answer calls', 'Rescheduled time out calls', 'Silent call', 'Expired not called', 'Expired called', 'Not valid yet', 'Disabled', and 'Total remaining'.  
 In the 'Presentation' section, there are two radio button options: 'Web - show report in browser' (selected) and 'CSV - download report to your local disk'. There is also a 'Delimiter:' dropdown menu set to '; (semicolon)'.  
 At the bottom right of the dialog is a red 'Generate Report' button. A red arrow points from this button to the 'Generate Report' button in the background interface.

#### Summary report

Oversigtsrapporten viser den aktuelle listestatus (Enabled/Disabled), det totale antal kontakter på listen og **antallet af kontakter i hver af disse "kategorier"**:

Nr.	Navn	Beskrivelse/kommentar
1	OK (answer)	Svar er modtaget fra kontakten, og der er ikke bestilt noget genopkald.
2	Silent call	Kontakter, der svarede, men som blev afbrudt eller lagde på, fordi der ikke var nogen ledig agent til at besvare samtalen inden for det definerede maksimale tidsinterval.
3	No answer	De kontakter, som Dialer har ringet op til ved alle forsøg uden at modtage et svar, og som der ikke vil blive foretaget yderligere opkaldsforsøg til.
4	Error	Kontakter, som Dialer har ringet op til ved alle forsøg, og hvor der blev modtaget et fejlsignal for det sidste opkald. Disse kontakter er også inkluderet i <i>No answer</i> .
5	Remaining not called	Kontakter, som Dialer-funktionen ikke har ringet op, og som er gyldige, som ikke er udløbet, og som ikke deaktiveret.
6	No answer remaining	Kontakter, som Dialer-funktionen har ringet op uden at modtaget et svar (timeout, busy og error), men der vil blive foretaget mindst 1 yderligere opkaldsforsøg (da kontakten ikke er udløbet eller deaktiveret)
7	Rescheduled not called	Kontakter som Dialer-funktionen har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor Dialer-funktionen endnu ikke har foretaget genopkaldet (ikke Disabled)
8	Rescheduled no answer	Kontakter, som Dialer-funktionen har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor kontakten ikke besvarede det planlagte genopkald (men hvor mindst ét yderligere opkaldsforsøg (hvis muligt) vil blive udført) (ikke Disabled)
9	Rescheduled time out	Kontakter, som Dialer-funktionen har ringet til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor der ikke var logget nogen agenter på, og hvor der ikke var nogen ledige agenter mellem tidspunktet for det planlagte genopkald og 72 timer senere (så opkaldet vil ikke blive udført).
10	Expired not called	Kontakter, der slet ikke er ringet op til, og hvor date_to er tidligere end nu
11	Expired called	Kontakter, der er ringet op til uden svar, hvor der er flere forsøg tilbage, men hvor date_to er tidligere end nu.
12	Not valid yet	Kontakter (der ikke er ringet op til), hvor date_from endnu ikke er angivet
13	Disabled	Kontakter med flere forsøg tilbage, men som er blevet indstillet til Disabled.
14	Total remaining	Kontakter, der kan ringes op nu eller senere (= 5+6+7+8+12)

### ***Detailed report for all contacts/Detailed report Selected contacts***

Den detaljerede rapport viser **én række pr. kontaktperson** De kategorier, der kan vælges i *Detailed report for selected contacts*, er de samme som kategorierne i Summary report. **Kolonnerne** i den detaljerede rapport for alle/valgte kontakter er:



Kolonne	Forklaring
Called number	Det telefonnummer, som Dialer har ringet til ( <i>phone_num</i> fra listen)
Calls	Antallet af opkald, der blev foretaget til kontaktpersonens telefonnummer (da rapporten blev genereret). Bemærk, at <ul style="list-style-type: none"> <li>- hvis der bestilles genopkald (redial), <b>nulstilles</b> opkaldstælleren.</li> <li>- hvis "<b>silent call callback</b>" er konfigureret, indstilles opkaldstælleren til [defined max number of calls minus 1] efter et tavst opkald for at sikre, at vi kun foretager 1 opkaldsforsøg (med agenten på linjen) til kontakten efter et tavst opkald.</li> </ul>
Total calls	Det totale antal opkald til kontaktens telefonnummer (da rapporten blev bestilt).
Status	Samme statustyper som dem, der bruges i Summary report. (Ok, Silent call, No answer, Remaining not called etc.)
Status set time	Det tidspunkt, hvor opkaldet fik sin aktuelle status på listen.
Redial time	Det tidspunkt, agenten angav som <u>ønsket genopkaldstidspunkt</u> .
Redial comment	Kommentar fra den agent, der bestilte genopkaldet
Redial reserved agent	Hvis der er bestilt genopkald, og agenten har valgt " <i>To myself</i> ", vises agentens navn her. Hvis der er valgt genopkald til " <i>Any agent</i> ", vises der ikke et agentnavn.
Redial set at	Det tidspunkt, hvor agenten <u>registrerede årsagsregistreringen</u> med et tidspunkt for genopkald.
Feedback category	Den kategori, som det valgte emne tilhører
Feedback topic	Det emne, som agenten har valgt
Feedback agent	Den agent, der gav feedbacken (det senest besvarede opkald)
Feedback comment	Kommentar fra agenten (som ikke har bestilt genopkald).

Detailed report viser resultat for det seneste opkald, der er foretaget til hver kontakts nummer på listen (genopkaldstid/agent og feedbackkategori/emne, som agenten har valgt).

Du kan vælge at vise rapporten i browseren eller generere en **csv**-fil, der kan downloades.

Hvis du vælger **CSV download** for den detaljerede rapport, kan du vælge **mellem Standard format, Import file format og Extended report**.

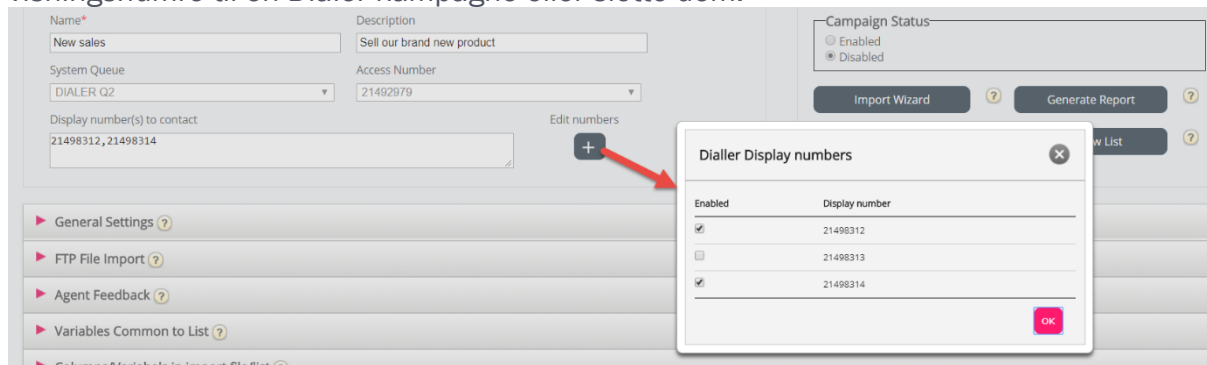
- **Import file format** indeholder kolonnens *phone\_num*, *var1-varN* og *external\_id*, *date\_from*, *date\_to*, *time\_from*, *time\_to*, hvis de indeholder værdier (ikke opkaldsresultat eller agentfeedback). Derfor er dette format nyttigt, hvis du vil generere en ny liste baseret på de kontakter, der ikke svarede.



- **Extended rapport** indeholder alle kolonnerne fra standardformatet (resultaterne) og alle kolonnerne fra importfilens format.

### 7.7.14 Visningsnummer ved Dialer-opkald

Hvis du ikke ønsker at vise Puzzel-løsningens (hoved)adgangsnummer som visningsnummer for de kontakter, Dialer ringer til, kan Puzzels support konfigurere systemet, så et bestemt nummer bruges som visningsnummer for hver Dialer-kampagne. Hvis du vil bruge flere forskellige visningsnumre, når du ringer til kontakter fra én Dialer-kampagne, kan Puzzel Support definere en liste over visningsnumre, som Dialer plukker vilkårligt fra. Et bestemt visningsnummer kan bruges til en eller flere Dialer-kampagner. Hvis du vil ændre, hvilket af de foruddefinerede visningsnumre du vil bruge, kan du aktivere/deaktivere numre på listen. Kontakt Puzzels support, hvis du vil tilføje visningsnumre til en Dialer-kampagne eller slette dem.



Nogle af de kontakter, som Dialer-funktionen ringer op til, vil ikke besvare opkaldet, og nogle af disse kontakter vælger måske at ringe tilbage, når de ser et "mistet opkald" på deres telefon. Puzzel kan konfigurere, hvordan tilbagekald til Dialer-funktionens visningsnumre skal behandles, f.eks. i form af en særlig besked/menu, og viderestille opkaldet til en bestemt kø.

### 7.7.15 Sådan starter og stopper du en kampagne

Når konfigurationen af kampagnen er udført, skal du gøre følgende:

1. Importér en fil med kontakter, der skal ringes til.
2. Lav en forhåndsvisning af listen for at kontrollere, at tal og værdier i de andre kolonner er korrekte.
3. Om nødvendigt kan du filtrere eller sortere listen (påvirker indholdet og rækkefølgen i køen)
4. Kontrollér parametrene for *General settings* og *Agent feedback*
5. Start kampagnen ved at indstille Campaign status til Enabled.

6. Bed agenterne om at logge på med den korrekte profil.
7. Vi anbefaler, at du deaktiverer kampagnen hver aften for at forhindre, at der bliver ringet til kontakter, hvis agenter glemmer at logge af, og for at få mere forståelige statistikker.

Hvis du vil fjerne en kontakt fra den aktive liste, skal du vælge *Preview List*, søge efter kontakten og derefter markere feltet "Disable". Dialer ringer ikke til et deaktiveret nummer (igen).

Hvis du vil se status/fremskridt for kampagnen, kan du klikke på *Generate rapport* på Dialer-siden og vælge en oversigtsrapport. Du kan også se trafik indtil nu i dag og i denne uge pr. Dialer-kø på siden Real-time – Ticker Queues.

For at stoppe en kampagne kan du indstille kampagnestatus til *Disabled* og derefter klikke på *Save changes*. De kontakter (henvendelser), der allerede står i kø, vil automatisk blive fjernet fra køen inden for 1 minut.

Dialer-trafikken medtages i **statistikrapporterne** Total overview, Details per queue (separate køer for Dialer), Details per agent per queue og Dialer queue report.

### 7.7.16 Indstillinger for tavse opkald, indkommende opkald og ubesvarede opkald

Indstillinger, der kræver særlig konfiguration af Puzzel:

1. **Meddelelse ved tavst opkald til kontakt:** Hvis du ønsker at afspille en meddelelse for kontakter, der svarer, men hvor der ikke er nogen ledig agent inden for x sekunder (ved en kampagne i tilstanden Predictive), skal dette konfigureres af Puzzel. Den brugte lydfil vises og kan ændres i lydbiblioteket. Dialer-opkaldet afbrydes, når denne meddelelse er afspillet.
2. **Undgå nye udgående Dialer-opkald til et nummer, som Puzzel for nylig har modtaget et indgående opkald fra:** Det er muligt at konfigurere, at indgående opkald kontrolleres i forhold til en Dialer-kampagnes liste, og hvis nummeret er på listen, kan dette nummer automatisk markeres som "Completed OK" på listen, så Dialer-funktionen ikke ringer til dette nummer igen (fra denne liste).
3. **Send SMS til numre, som ikke besvarede Dialer-opkald af typen Predictive:** Hvis dette gøres, anbefaler vi, at det maksimale antal opkald pr. kontaktperson indstilles til 1.

Kontakt Puzzel Support, hvis du er interesseret i disse indstillinger.

### 7.7.17 Undgå viderestilling af opkald til voicemail?

Puzzel forsøger ikke at registrere, om et besvaret opkald besvares af en levende person eller en telefonsvarer, før det besvarede opkald forbindes til en agent. Den primære årsag er, at denne type Answering Machine Detection-løsninger skaber forsinkelse ved tilslutning af en agent og normalt flere tavse opkald. (<https://www.callcentrehelper.com/answer-machine-detection-8-57116.htm>)

Når der i tilstanden Predictive modtages et svarsignal fra den opkaldte kontakts nummer, tilslutter Puzzel en ledig agent. I tilstanden Preview er agenten allerede på linjen, så når der modtages et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

Når en agent kobles til en kontakts telefonsvarer, anbefaler vi, at agenten lægger på og klikker på "Mark as unanswered".

#### **Puzzel kan forsøge at forhindre viderestilling til voicemail**

Puzzel kan konfigurere systemet sådan, at vi ved opkald til en Dialer-kontakts nummer inkluderer "please don't forward" (også kendt som "diversion inhibitor") i opkaldskonfigurationens besked til kontaktens teleselskab.

Hvis en person har aktiveret viderestilling af opkald til voicemail, når personen er optaget, eller efter x sekunders ringen, og Puzzel har konfigureret "diversion inhibitor", **vil mobiloperatøren MULIGVIS afbryde opkaldet i stedet for at viderestille det til voicemail.** Om det virker, varierer mellem lande, mobiludbydere, mobilabonnementer og forskellige typer af opkaldsviderestilling.

Eksempel, når det virker:

Dialer-funktionens maksimale ringetid er 29 sekunder, og kontaktens mobiltelefon har konfigureret viderestilling af opkald til voicemail efter 25 sekunder, og når den er optaget.

- Hvis kontakten ikke besvarer opkaldet fra Dialer-funktionen inden for 25 sekunders ringen, vil opkaldet i stedet blive besvaret af voicemail.
- Hvis kontaktens telefon er optaget i en samtale, når Dialer-funktionen ringer op til nummeret, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til voicemail.
- Hvis kontakten klikker på No/Reject, mens Dialer-opkaldet ringer på vedkommendes mobil, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til og besvaret af voicemail.

Kontakt Puzzels support, hvis du gerne vil have os til at konfigurere "diversion inhibitor".

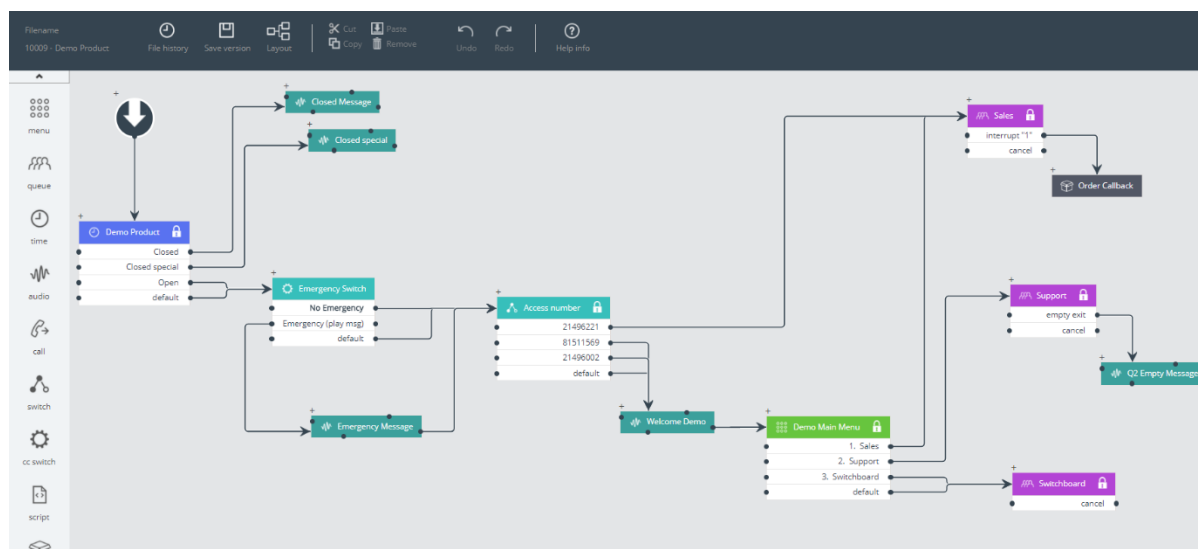
## 7.8 Værktøjet Call Flow

Den primære understøttede browser for Call Flow Tool er Chrome.

I relativt nye Puzzel-løsninger designes det faktiske opkaldsflow ved hjælp af værktøjet Call Flow. En Puzzel-kunde har normalt én konfiguration af tjenesten Call Flow, men nogle har 2 eller flere.

Name	Last modified	Edited by
<a href="#">Main service</a>	2015-04-09	10010
<a href="#">Paal test</a>	2018-03-20	paal

Hvis du klikker på en konfiguration for tjenesten Call Flow, åbnes værktøjet Call Flow i et nyt browservindue.



De forskellige tilgængelige modultyper er angivet i venstre margen. Modulerne kan trækkes ind på lærredet (et ad gangen). Dobbeltklik på et modul for at åbne vinduet med detaljer for modulet, hvor du kan se og indtaste oplysninger om modulet.

Hvis du vil forbinde to moduler, skal du klikke på "Fra"-modulets udgangspunkt (en sort prik) og trække en linje til "Til"-modulets indgangspunkt (for oven/venstre/højre).

### Adgangsniveauer i værktøjet Call Flow

- *Read only*
- *Write/save access*
- *Install*
- *Scripting*

For at få skriveadgang eller adgang til at installere skal du først deltage i et kursus og bestå certificeringstesten. Kunder får normalt ikke adgang til scriptmodulet, da disse moduler indeholder kode.

### Versionshåndtering

- I menuen *File history* kan du vælge mellem *Load active version*, *Load the latest version* og *View all versions*.
- I menuen *Save version* kan du vælge mellem *Save and activate*, *Save draft*, *Save as* og *Activate*.

### Sådan går du tilbage til en tidligere version:

Klik på *File history*, og vælg *View all versions*. Vælg en version på listen med versioner, og klik på *Load* for at se den. Klik derefter på *Activate*.

### Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer normalt et indledende script og/eller et endeligt script (under <i>Advanced</i> ).
Time	I modulet <i>Time</i> kan du definere udgange som åben, lukket, julelukket osv., hvorefter opkald dirigeres til den korrekte udgang baseret på de åbningstider, der er angivet under <i>Services - Time</i> .
Audio	Modulet <i>Audio</i> spiller den valgte lydfil for henvenderen. De faktiske lydfiler (som du kan vælge mellem) findes under <i>Services - Audio</i> .
Menu	Modulet <i>Menu</i> præsenterer henvenderen for en række valgmuligheder, og dirigerer henvenderen til en udgang, der svarer til den indtastede DTMF.
Caller input	Dette modul er en slags menumodul til at få input fra henvenderen. Inputtet (f.eks. kundenummer, referencenummer, postnummer m.m.) gemmes i en variabel (defineres her) og kan bruges senere i tjenesten.
Queue	I modulet <i>Queue</i> skal du definere de beskeder/lyde, der skal afspilles for henvendere, der venter i denne kø, og du kan definere forskellige valgfri køudgange som f.eks. Full, Empty og Timeout. Kømodulet ringer til en agent (på vegne af henvenderen), og når agenten svarer, forbindes henvenderen og agenten.
Content	Indeholder et nyt (underordnet) opkaldsflow i det (overordnede) opkaldsflow.
Callback	Dette er ligesom Content. Dette modul åbner et nyt opkaldsflow, hvor du kan definere flowet for bestilling af tilbagekald.
Variable	Med dette modul kan du definere en variabel og give den en værdi. Variablen kan så bruges andre steder senere i tjenesten.

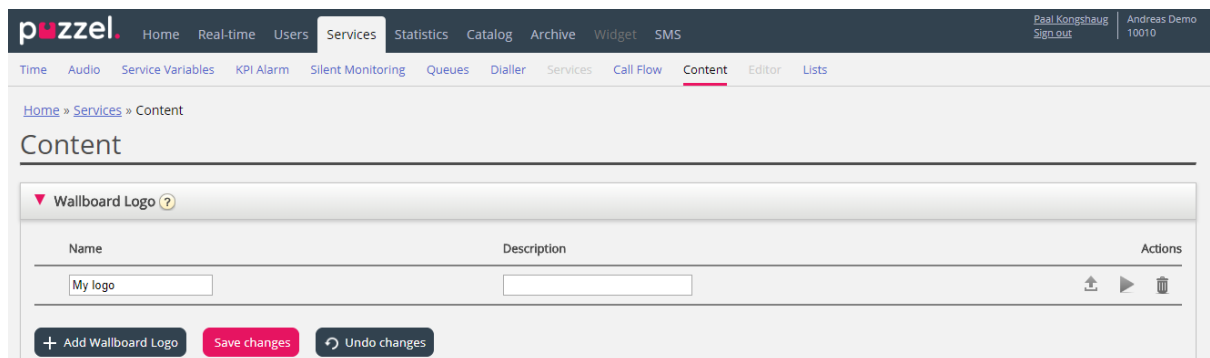
Modulnavn	Beskrivelse
Script	I dette modul kan Puzzel Support eller ekspertbrugere skrive xml-kode til routingfunktioner, der (endnu) ikke understøttes i andre moduler.
Switch	Dette modul dirigerer opkaldet til en udgang baseret på den aktuelle værdi for en variabel, som brugeren har defineret, eller en systemvariabel, f.eks. "Nummeret på denne tjeneste" (= adgangsnummer).
CC Switch	Dette modul vedrører de tjenestevariable, der er defineret i administrationsportalen på siden Services – Service variables. Et indgående opkald vælger den udgang, der svarer til variabelens aktuelle værdi.
External lookup	Her kan du definere det grundlæggende (URI, brugernavn og adgangskode), anmodningen (parametre) og svaret (svarskema) for et eksternt opslag, som Puzzel kan fortage på vegne af henvenderen.
Loop	Dette modul bruges til at gentage en sekvens af moduler så mange gange, som du angiver, eller indtil en bestemt betingelse er opfyldt. Dette er meget nyttigt i forbindelse med kømeddelelser, der skal gentages, indtil henvenderen kan forbindes med en ledig agent.
If	Et modul, der afgør, om et udtryk er sandt eller falsk, og dirigerer opkaldet gennem de tilhørende udgange. Det grundlæggende udtryk er sammenligningen mellem to værdier, enten faste eller variable, ved hjælp af <, = eller >. Erfarne brugere, som er fortrolige med scriptsyntaksen, kan oprette mere komplekse udtryk i feltet "custom expression".
Notes	En gul note med beskrivende tekst, som du kan placere forskellige steder i opkaldsflowet for at forklare ting.
Call	Modulet Call kalder det definerede nummer, og, hvis der svares, forbindes henvenderen med det kaldte nummeret.

### Ansvar for fejl og support

Hvis du aktiverer en version, der ikke virker (overhovedet eller efter hensigten), og du har brug for, at Puzzel Support hjælper dig, skal du være opmærksom på, at vi kan fakturere dig for brugt tid, hvis fejlen skyldes, at du har lavet en "dårlig" konfiguration.

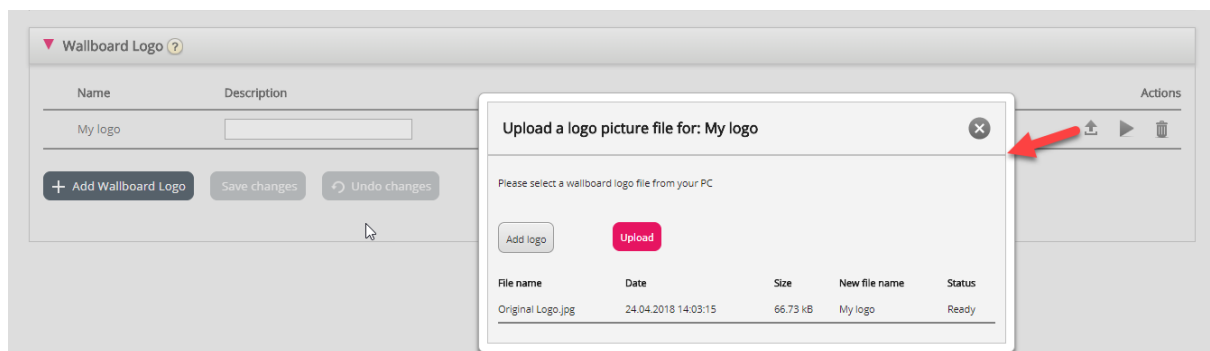
## 7.9 Content

På denne side kan du uploade dine egne Wallboard-logofiler.



Klik på *Add Wallboard logo*, definer et navn for den nye række (dette vises på rullelisten under indstillingerne for visning af Wallboard), og klik eventuelt på *Description*. Klik derefter på *Save changes*.

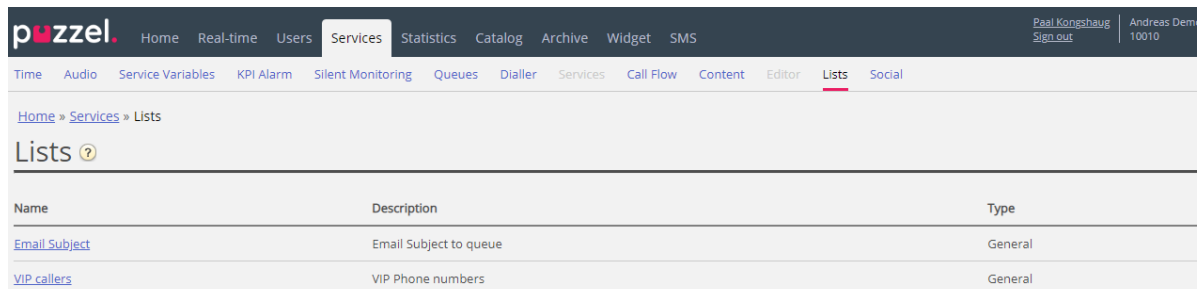
Klik derefter på handlingsknappen for upload for at åbne vinduet *Upload*. Klik på *Add logo*, vælg den korrekte fil (png, jpg, bmp) på din computer, og klik på *Upload*, når du ser det korrekte filnavn i vinduet. Status skifter fra *Ready* til *Finish* efter lidt tid, og du kan derefter lukke vinduet.



For at få vist en uploadet logofil skal du klikke på knappen *Afspil*. For at uploade en ny fil (erstatningsfil) for et defineret logonavn skal du klikke på upload-knappen og vælge en ny fil.

## 7.10 Lists

På denne side kan du se listerne i din Puzzel-løsning. Bemærk, at du muligvis ikke kan se alle dine lister, da Puzzel kan definere en liste som "kun synlig for Puzzel".



Name	Description	Type
<a href="#">Email Subject</a>	Email Subject to queue	General
<a href="#">VIP callers</a>	VIP Phone numbers	General

Hvis du ser en liste på denne side, som du ikke forstår, eller som du ikke vidste blev brugt i din Puzzel-løsning, skal du IKKE foretage ændringer på listen. I stedet skal du kontakte support og spørge, hvad den bruges til og om muligt få den ændret, så den kun er synlig for Puzzel.

### 7.10.1 Grundlæggende om lister

Du kan have en eller flere lister, der anvendes i din Puzzel-løsning.

- Basic lists (*General list, White list, Black list, Node list* eller *User list*)
- *Combined* lists (der består af en eller flere grundlæggende lister, der evalueres en efter en i en foruddefineret rækkefølge).

En liste indeholder en kolonne med navnet *Key* og en kolonne med navnet *Value*.

Alle opslag i en liste deler nogle få fælles detaljer:

1. De tager en enkelt værdi ind (indkommende nøgle)
2. De matcher denne enkelte værdi med de nøgler, der angives for hver række på listen.
3. De returnerer en enkelt sand/falsk, der angiver, om der blev foretaget et match (returværdi)
4. De returnerer en enkelt outputværdi, hvis der blev foretaget et succesfuldt match; altid en streng af variabel længde. Vær opmærksom på, at denne enkelte outputværdi, hvis ønsket, kan have en mere kompleks "struktur", f.eks. en XML-struktur. Størrelsen af outputværdien er i øjeblikket begrænset til 7000 bytes.

#### Sådan opdateres en listes indhold

- Rediger listens indhold i Admin Portal på siden *Services - Lists*
- Tilføj en ny fil med listeindhold til Puzzels FTP-server. Hvis du gør det, erstatter den nye fils indhold det eksisterende listeindhold
- Lad Puzzels support vedligeholde listen



Kun Puzzel kan tilføje nye lister og slette eksisterende lister.

Hvis du klikker på en listes navn, vises siden *Edit list*.

Bemærk, at listens navn bruges som reference, så hvis du ændrer en listes navn, skal du også ændre den på det/de steder i tjenstelogikken, der bruger denne liste.

Nøgletypen er **Integer** (kun cifre) eller **Characters**.

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' page. The form contains the following data:

Name*	Description
Email Subject	Email Subject to queue

Form fields for List type and Key type are set to 'General' and 'Characters' respectively.

The table below shows the list's content:

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, there are buttons for '+ Add record', 'Save changes', and 'Undo changes', and a 'Save Changes' button.

På denne side kan du se og **redigere listens indhold**. Du kan tilføje nye lister, slette eksisterende poster og ændre indhold i eksisterende poster. Du skal klikke på **Save changes**, før ændringerne gemmes i databasen.

### Søg versus test et listeopslag for en bestemt nøgle:

- Du kan indtaste tekst i søgefeltet for at søge efter og få vist poster, der indeholder indtastet tekst i kolonnen Key eller kolonnen Value.

- Hvis du vil teste, om listen fungerer som forventet, skal du klikke på *Test look-up in list* for at åbne et nyt indtastningsvindue. Her indtaster du en nøgle og klikker på Search. Hvis der findes et match i kolonnen Key, returneres postens værdi.

### 7.10.2 Matchning, jokertegn og intervaller

I et listeopslag tester vi, om der eksisterer nogen poster på listen, hvor den **indkommende nøgle** (f.eks. henvenderens telefonnummer, indtastet DTMF eller emnet i en e-mail) matcher nøglen i en række på listen. Hvis der findes et match, returneres den (første) matchende posts værdi.

Den **indkommende nøgle** kan kun være et enkelt (konstant) element. Jokertegn eller intervaller er ikke tilladt her.

Feltet **Key** for en post på en liste kan være et **enkelt element** (konstant), et **interval** eller et enkelt element indeholdende et eller flere **jokertegn**. Kombinationen af interval og et eller flere jokertegn i en listerækkes nøgle er ikke tilladt.

#### Intervaller i feltet Key på listen

From-værdien og To-værdien er adskilt af : (kolon)

To-værdien er inkluderet i intervallet. Eksempel på område for Key: 21000000 : 21999999

#### Jokertegn i feltet Key:

Matching af jokertegn samt substitution (næste kapitel) er baseret på syntaks kendt fra almindelige Perl-baserede udtryk. Selv om der eksisterer nogle begrænsninger sammenlignet med fuld "Perl-syntaks". Dette er, hvad der understøttes som del af en nøgle:

- Repræsenterer et hvilket som helst antal tegn: **.\*** (dvs. enkelt prik efterfulgt af en asterisk)
- Repræsenterer et hvilket som helst enkelt tegn: **.** (dvs. en enkelt prik)

Eksempler:

Beskrivelse	Key
Et match for et hvilket som helst tal, der begynder med 47	47.*
Match for tal, som begynder med 47, og som er på 10 cifre i alt (dvs. 8 cifre efter 47)	47.....
Match et hvilket som helst tal, der begynder med 47 og slutter på 99. Mellem begyndertallet 47 og sluttallet 99 skal der være mindst to tegn	47...*99
Match for tekst, der slutter med abc	.*abc
Match for tekst, der begynder med abc	abc.*
Match for tekst, der indeholder abc	.*abc.*

**Avanceret:**

**Angivelse kræves til jokertegnene:**

Hvis en enkelt prik skal være en del af nøglen og ikke skal behandles som et jokertegn, skal du sætte en omvendt skråstreg som præfiks for prikken. Det samme gælder for en asterisk, hvis asterisken efterfølger en enkelt prik. Dog forstås en asterisk alene (dvs. ikke lige efter en prik) som værende en del af nøglen uden omvendt skråstreg.

Eksempler, angivelse:

Beskrivelse	Key
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle med den faste værdi 47*1	47*1
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle, som begynder med 47. Derefter bør den have ét tegn – af en hvilken som helst type – og position 5 og 6 bør være *9 (et eksempel på en sådan indkommende nøgle er 473*9)	47.\*9
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle med den faste værdi 47.1	47\1

**Substitution:**

En returværdi (fra match ved opslag) kan manipuleres, så den indeholder en del af (eller hele) den indkommende nøgle. Sådan gøres det:

- Et jokertegn-udtryk kan måske være omgivet af parenteser, således at det bliver til en jokertegn-gruppe.
- Der kan være mere end én jokertegn-gruppe i den samme nøgle. Tegnene i en indkommende nøgle, der matcher en bestemt jokertegn-gruppe, kan være en del af den returnerede værdi.
- Pladsholdere (i den angivne returværdi) for disse jokertegn-grupper er \$1 for den første gruppe, \$2 for den anden, \$3 for den tredje osv.

Eksempler:

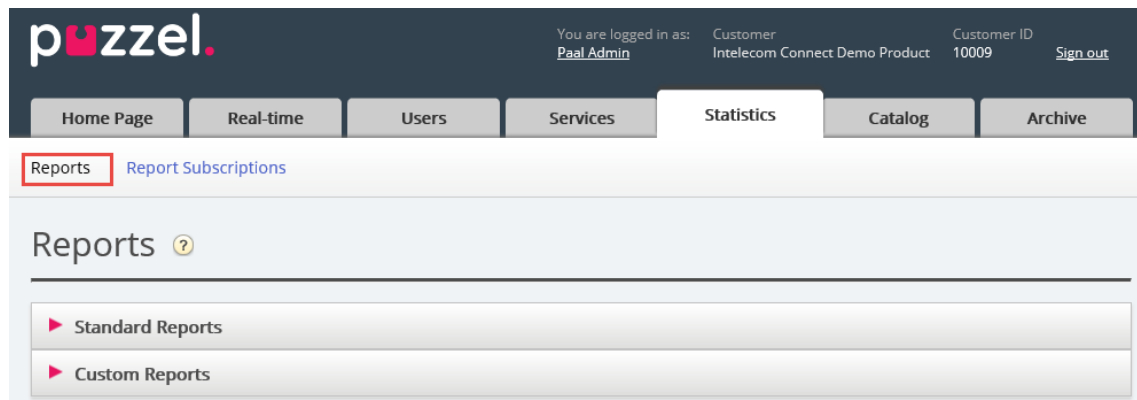
Beskrivelse	Indstil nøgle til	Indstil værdi til
Enhver indkommende nøgle, som begynder med 22, og som består af nøjagtig 8 cifre, bør have et præfiks med værdien 0047	22(.....)	004722\$1
Indkommende nøgle, der begynder med 0047 og indeholder et ukendt antal tegn derefter, bør have 0047 fjernet	0047(.*)	\$1

## 7.11 Social

På siden *Services – Social* kan du tilføje, redigere og slette de sociale mediekanaler/adgangspunkter, der skal dirigeres ind i din Puzzel-løsning. Bemærk, at disse konfigurationer er beregnet til den nye Social media-løsning, der kun kan bruges sammen med den nye agentapplikation ([agent.puzzel.com](http://agent.puzzel.com)).

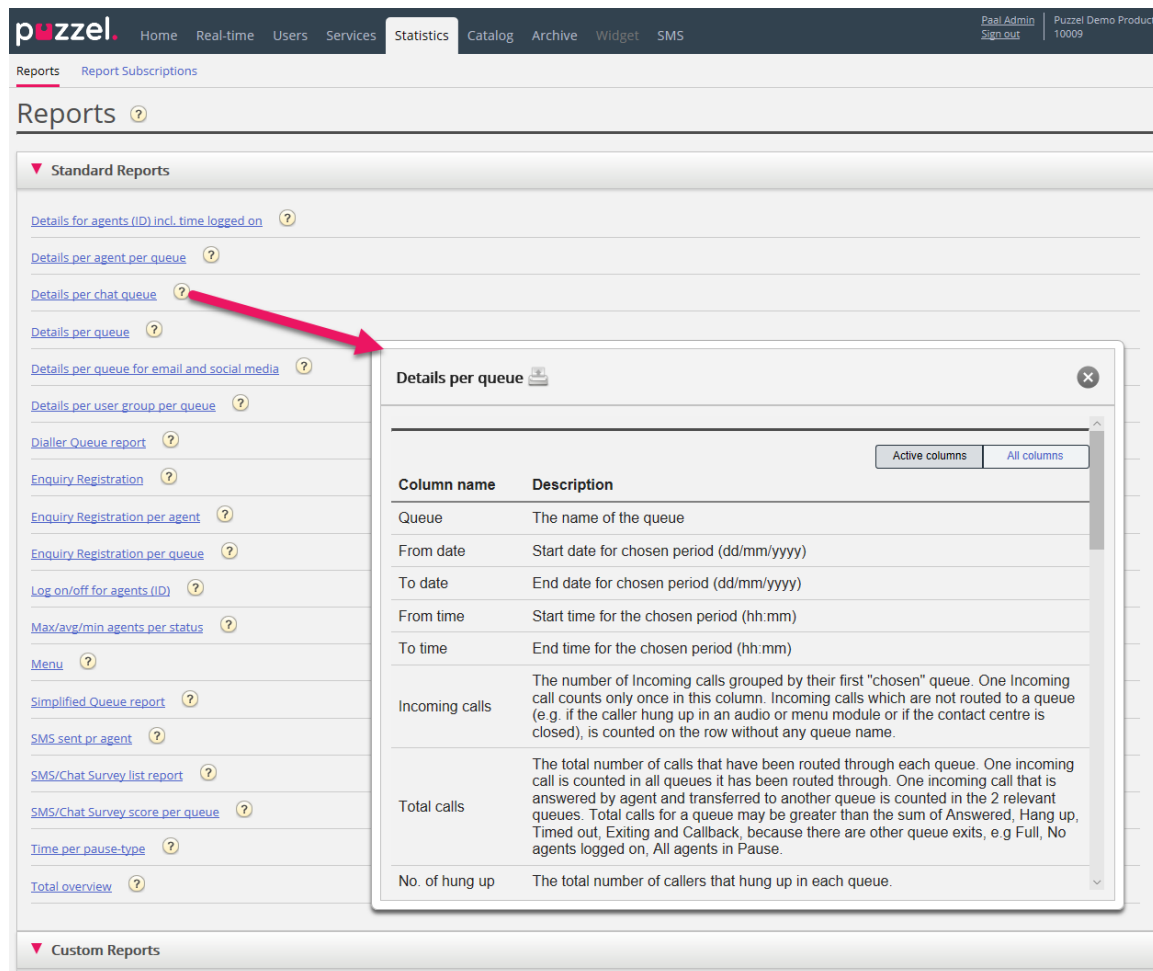
## 8 Statistics

Der er en række forskellige standardrapporter at vælge imellem, og du kan også lave dine egne brugerdefinerede rapporter under Custom Reports.



### 8.1 Standard reports

Her finder du alle de standardrapporter, din organisation har adgang til.



Spørgsmålstegnet (?) ud for hver rapport indeholder en komplet rapportbeskrivelse.

Vi anbefaler også afsnittet om statistik på [help.puzzel.com](https://help.puzzel.com), hvor vi har beskrevet de forskellige rapportniveauer, hvordan tilbagekald rapporteres og andre emner:

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

Vælg den ønskede rapport for at åbne en fane i webbrowseren, hvor du kan ændre parametrene for rapporten. Du kan vælge tjenestenummer, tidsperiode, og hvordan dine tidslementer grupperes, f.eks. for hver kvarter, time, dag osv.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From:  Yesterday  Last week  Last month

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

Group By Time Element:   
Quarter  
Hour  
Day  
Week  
Month

### 8.1.1 Definition af en tidsperiode

Tidsperioden for en rapport kan defineres manuelt eller ved hjælp af tidsindstillingsknapperne. Ved hjælp af tidsindstillingsknapperne kan du hurtigt indstille et tidsinterval. Der er knapper til indstilling af dag, uge og måned. Du kan søge i tidsperioderne ved hjælp af pilene ud for tidsintervalknapperne og flytte mellem datoer, uger og måneder.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From:  Yesterday **Last week** Last month  To  Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

April 2017

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

Time: 00:00  
 Hour:   
 Minute:

Du kan også vælge at indstille tidsperioden manuelt ved at indtaste den, eller du kan bruge kalenderen, som vises, når du flytter markøren til feltet From eller To.

Statistikrapporter gemmes som standard i 1200 dage, medmindre en anden lagringsperiode aftales. Hvis du vil gemme agentrapporter (rapporter med tal pr. agent), der er kortere end statistik på oversigts-/køniveau, skal du kontakte Puzzel Support, så vi kan konfigurere kortere lagringstid for agentstatistik (f.eks. 365 dage).

Hvis din rapport dækker en periode, der er længere end én dag, kan du bruge funktionen *Limit time range* til at tilpasse tidsparametrene for din rapport. Du kan kun generere en rapport inden for dine åbningstider, f.eks. mandag-onsdag og fredag kl. 08:00-16:00 og torsdag kl. 08:00-18:00.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From:  Yesterday **Last week** Last month  To  Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

**Opening hours:** ? ✕

	From	To
<input type="radio"/> All days	08:00	16:00
<input checked="" type="radio"/> Specify days		
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Saturday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	08:00	16:00

For at gøre dette skal du klikke på linket *Advanced settings*. Dermed åbnes vinduet *Opening hours*, hvor du kan konfigurere tidsintervallet for hver enkelt dag.

Du skal først vælge tid under feltet *From* (08:00) og *To* (16:00). Derefter skal du markere *Specify days* og justere tidsindstillingen for de pågældende dage. Klik derefter på *Apply*, og markér til sidst afkrydsningsfeltet *Limit time range* for at anvende tidsafgrænsningerne.

Hvis du vil generere en månedlig eller ugentlig rapport til natholdet, kan du gøre dette ved at indtaste f.eks. *From* 23:00 og *To* 07:00. Hvis tidspunktet ud for *From* (f.eks. 23:00) er senere end tidspunktet ud for *To* (f.eks. 07:00), tolkes dette, som om tidspunktet ud for *To* time er næste dag.

Når du har genereret en rapport ved at klikke på knappen *View Report*, vises rapporten, og delen *Change parameters* minimeres. Hvis du holder musen over et kolonnenavn, vises en beskrivelse af kolonnens indhold.

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 with se
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	N
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%	10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>78%</b>	<b>0:00:11</b>	<b>0:00:35</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0:06:32</b>	<b>0:25:35</b>	<b>67%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>80</b>

## 8.2 Sådan gemmes rapporten som en fil

Når du har genereret din rapport, kan du gemme den ved at klikke på knappen *Save* i øverste venstre hjørne.

Change Parameters - Details pr queue

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

1511569

ie

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

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 with se
----------------	-------------	----------------	-------------------------------	--------------------	-----------	---------------	----------------------------	---------------------	-----------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	----------------



Du kan vælge mellem forskellige formater, f.eks. Excel, mhtml og pdf.

Når du har valgt et format, skal du følge instruktionerne i din browser for at gemme og/eller åbne rapporten.

Rapporterne skaleres forskelligt, afhængigt af hvilket format du vælger. I nogle formater vil rapporter, der indeholder mange kolonner eller rækker, blive fordelt på to eller flere sider.

## 8.3 Custom Reports

Det er muligt at tilpasse en standardrapport ved at klikke på knappen *Customise*.

Når du eller en anden i din organisation har tilpasset en rapport og gemt den, vises denne nye rapport på fanen Custom reports til fremtidig brug.

### 8.3.1 Sådan tilpasses en rapport

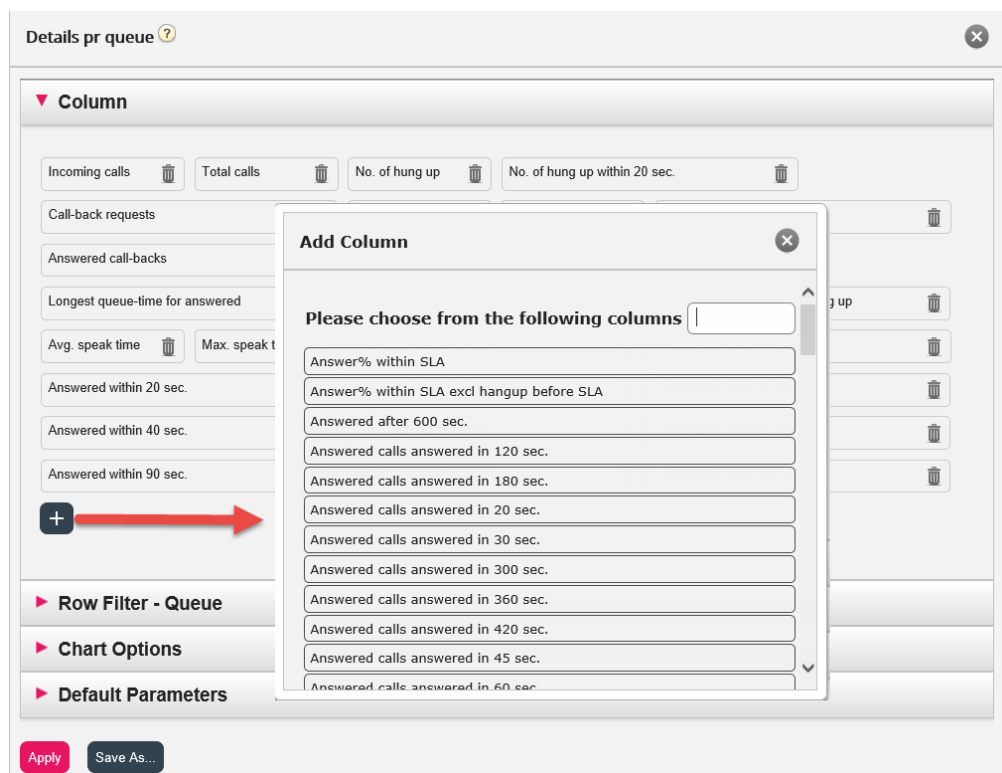
Når du klikker på knappen *Customise*, åbnes et nyt vindue.

Her kan du vælge at filtrere de rækker og kolonner, som rapporten skal indeholde, og visse rapporter har diagramindstillinger. Indholdet i dette vindue varierer afhængigt af den valgte rapport.

Hvis der er anvendt et Resource Filter på dig, er visse rækkelementer muligvis ikke tilgængelige. Hvis du har adgang til at redigere en rapport, der indeholder elementer, som du ikke har adgang til (på grund af et ressourcefilter), kan du ikke slette disse elementer. Du vil se et hængelåssymbol ved siden af elementet.

### 8.3.2 Tilpasning af kolonner

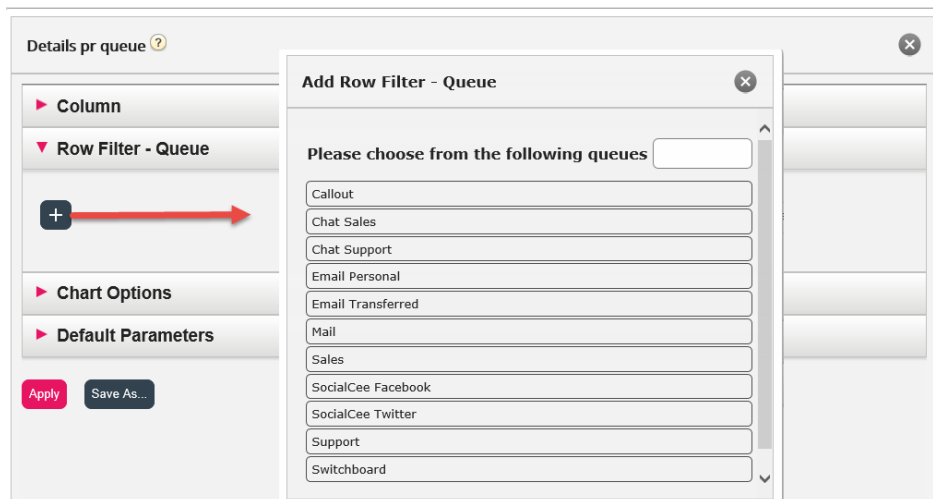
I undersektionen Column starter du altid med en række standardkolonner. Du kan fjerne en kolonne ved at klikke på papirkurven ud for den. Hvis du vil tilføje en eller flere kolonner, skal du klikke på tegnet + for at åbne vinduet Add column.



De kolonner, som er tilgængelige for denne rapport, og som endnu ikke er valgt, vises på listen. For at tilføje en kolonne til rapporten skal du klikke på kolonnenavnet. Derefter skal du lukke vinduet og klikke på *Apply* eller fortsætte med at tilpasse rækker og/eller indstille standardparametre.

### 8.3.3 Tilpasning af rækkefiltre

Som standard vises alle rækker (f.eks. agenter, brugergrupper, køer eller adgangsnumre) i rapporten. Hvis du vil tilføje elementer til et Row Filter, skal du klikke på tegnet + for at åbne et nyt vindue med de elementer, som er tilgængelige for denne rapport, og som endnu ikke er blevet valgt.

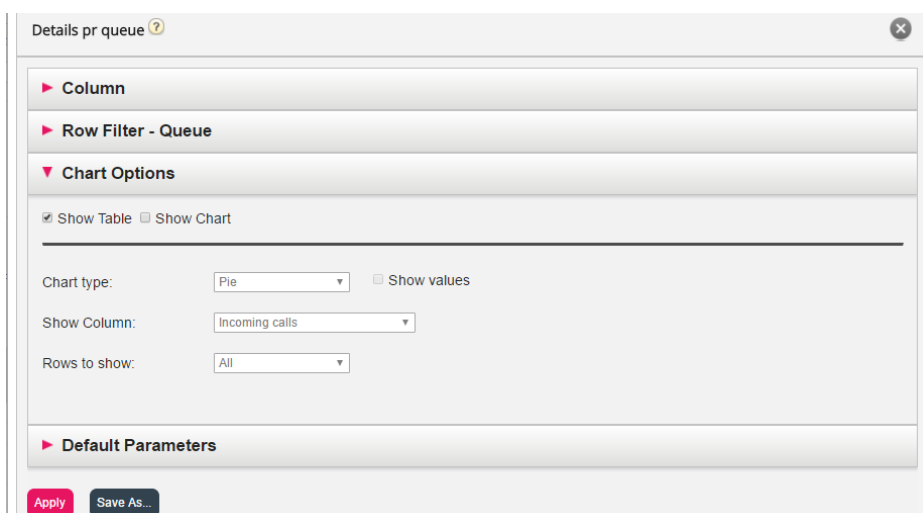


Når et element er blevet tilføjet til filtret, vises kun elementer i rækkefiltret i rapporten. Du kan fjerne elementer fra et rækkefilter ved at klikke på papirkurven. Klik på *Apply* for at lukke vinduet Customise eller for at begynde at definere standardparametre.

### 8.3.4 Diagramindstillinger

Visse rapporter har diagramindstillinger. Her kan du vælge:

- om der skal vises en tabel og/eller et diagram
- hvilken kolonne du vil vise i diagrammet
- hvilken slags diagram du vil vise (cirkel-, søjle- eller kurvediagram)
- om alle (standard) eller kun de øverste 5/10/15/20 rækker skal vises.



Hvis du vil begrænse, hvilke rækker der skal medtages i diagrammet (andre end de øverste x rækker), kan du bruge funktionen *Row filter* og manuelt vælge de rækker, der skal medtages.

### 8.3.5 Tilpasning af standardparametre

Under Default Parameters kan du definere visse elementer, så du ikke skal definere dem, hver gang du vil se rapporten. De standardparametre, du kan definere for dine rapporter, er:

- *Service Number*, hvis du har flere forskellige
- *From og To*, f.eks. Sidste uge mandag 00:00 til sidste uge søndag 24:00
- *Limit time range*, f.eks. man-fre 08:00-16:00, lørdag 09:00-14:00
- *Group by time*, f.eks. gruppering efter dag.

I kolonnen Appearance kan du også beslutte, om disse parametre skal indstilles til at være Hidden, Read only eller Editable for rapportens brugere.

▶ **Column**

▶ **Row Filter - Queue**

▶ **Chart Options**

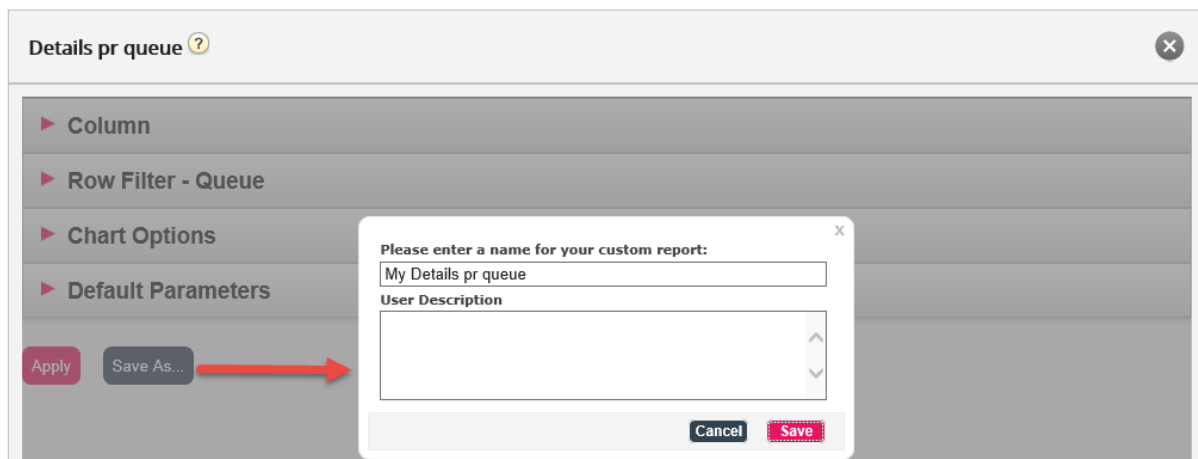
▼ **Default Parameters**

Default Parameters:  On  Off







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

**Apply** **Save As...**

Når du er færdig med at tilpasse en rapport, skal du klikke på knappen *Apply* for at lukke vinduet. Klik derefter på *View report* for at generere rapporten med de definerede parametre. Hvis du ønsker, at rapporten skal være tilgængelig fremover, skal du udvide delen *Change parameters over rapporten*, klikke på *Customise* og derefter på knappen *Save as*. Der vises et nyt vindue, hvor du kan indtaste et navn og en beskrivelse af din rapport.



Når du har gemt din rapport, kan du finde den på fanen Custom reports.

Standard Reports	
Custom Reports	
Report name	Based on
<a href="#">Agentrapport salg</a> ?	Details per agent per queue  
<a href="#">My Details for agents (ID) incl. time logged on</a> ?	Details for agents (ID) incl. time logged on  
<a href="#">Paals kørapport</a> ?	Details pr queue  

Der er nærmere oplysninger og yderligere forklaringer om statistik i artiklerne om statistik på [help.puzzel.com](http://help.puzzel.com).

## 8.4 Report Subscriptions

Report Subscriptions er en funktion, som gør det muligt automatisk at sende forskellige rapporter til forskellige e-mailadresser med faste intervaller f.eks. dagligt, ugentligt eller månedligt.

Vi anbefaler, at kun administratorbrugere, der kan se alle rapporter og alle brugergrupper og køer som statistik, har adgang til siden Statistics – Reports subscriptions. Grunden til dette er, at brugere kan se og redigere hinandens rapportabonnementer, og ressourcefiltre gælder ikke for rapportabonnementer.

Du kan oprette flere rapportabonnementer. Hvert abonnement indeholder én standard eller én brugerdefineret rapport, som sendes til en eller flere e-mailadresser. Rapporten vedhæftes e-mailen som en mhtml-fil eller Excel-fil. På fanen Report Subscriptions kan du oprette disse rapportabonnementer til dig og dine kolleger. Du kan også få vist en liste over rapportabonnementer, der tidligere er oprettet, og hvem de er oprettet af.

Et rapportabonnement skal være *Enabled*, før der kan sendes e-mails.

### 8.4.1 Eksisterende abonnemeter

Alle brugere i din virksomhed, som har adgang til denne side, kan få vist og redigere hinandens abonnemeter. Før du opretter et nyt abonnement, skal du kontrollere, at den relevante rapport ikke allerede sendes til andre modtagere med det ønskede interval. Hvis den gør det, kan du blot tilføje en ny modtager til det eksisterende abonnement.

Du kan se, hvordan et eksisterende abonnement er konfigureret, ved ganske enkelt at klikke på det røde flag, hvorefter detaljerne om abonnementet vises.

### 8.4.2 Oprettelse af et abonnement

For at oprette et abonnement skal du blot klikke på knappen *Add Subscription*. Der vises et nyt abonnement med 3 forskellige faner.

#### 8.4.2.1 Report and email recipients

På denne fane skal du vælge en rapport, udfylde oplysninger om abonnementsnavn og rapportbeskrivelse samt vælge mailmodtagere og filformat.

### 8.4.2.2 Parameters

Disse parametre er de samme som de parametre, der kan anvendes, når en rapport tilpasses (kolonner, rækker og standardparametre). Hvis du har valgt en brugerdefineret rapport i dette rapportabonnement, og hvis der er defineret eventuelle standardparametre for den brugerdefinerede rapport, vises de her. Hvis du ændrer nogle af parametrene her, f.eks. åbningstiderne (funktionen Limit time range), vil det nye tidsinterval kun blive gemt for dette rapportabonnement.

Ved rapporter, der anvendes i rapportabonnementer, anbefaler vi, at *Limit time range* kun defineres i rapportabonnementet. Dette er for at undgå at indstille tidsintervallerne to steder eller have forskellige tidsintervaller i rapporten og abonnementet.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▼ Kørapport ukentlig	Paals kørapport	No	Paal Kongshaug (pako)	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <span>Report and email recipients</span> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Parameters</span> <span>Scheduling</span> </div>				
Service Number:	81511569 ▼			
From Date:	< Last week > ▼	Monday ▼	00:00	
To Date:	< Last week > ▼	Sunday ▼	24:00	
Limit time range	<input checked="" type="checkbox"/> (Varies*) <a href="#">Advanced setting</a>			
Group By Time Element:	Day ▼			
sysGraph	Pie ▼			
graphColumn	Incoming calls ▼			
graphFilter	All ▼			

Hvis du ønsker en daglig rapport for ugedage, skal du vælge Parameters og derefter From Yesterday 00:00 og To Yesterday 24:00. Under Scheduling skal du markere dagene Tuesday-Saturday og vælge et tidspunkt mellem 03:00 og 07:00, da statistik for en hel dag (indtil 24:00) normalt er klar lige efter 02:00 næste dag.

Hvis du gerne vil have daglige rapporter for tidsintervallet 08:00-17:00, kan du under Parameters vælge From Today 08:00 To Today 17:00. Under Scheduling skal du markere Monday-Friday og vælge tidspunktet 20:00.

### 8.4.2.3 Scheduling

Her kan du definere, hvornår rapporten skal genereres og sendes. Dette skal svare til rapportens definerede parametre. Eksempler:

En daglig rapport for mandag til fredag (i går 00:00-24:00) skal kun planlægges for faste dage tirsdag-lørdag f.eks. kl. 04:00:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week  Mo  Tu  We  Th  Fr  Sa  Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm):  Date first time:  Date last time:  Enabled

En ugentlig rapport (sidste uge) skal kun planlægges for den faste dag mandag:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week  Mo  Tu  We  Th  Fr  Sa  Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm):  Date first time:  Date last time:  Enabled

En månedlig rapport (sidste måned) skal kun planlægges for den faste dato den 1.:

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

Bemærk, at hvis du ønsker at sende rapporten på flere faste datoer, skal du adskille datoerne med semikolon.

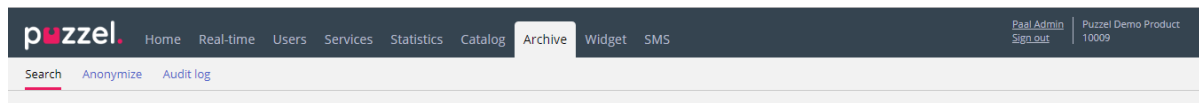
For at aktivere et abonnement skal du markere afkrydsningsfeltet *Enabled* og derefter gemme.

#### 8.4.2.4 Hvilke rækker medtages?

Ressourcefiltre kan bruges til at begrænse, hvilke rapporter eller hvilke køer/brugergrupper en bruger kan se i Statistics, men ressourcefiltre bruges ikke til rapportabonnementer. Hvis du gerne vil distribuere en agentrapport, der kun indeholder specifikke agenter, skal du gemme en brugerdefineret rapport med disse agenter og derefter vælge den i et rapportabonnement.



## 9 Archive

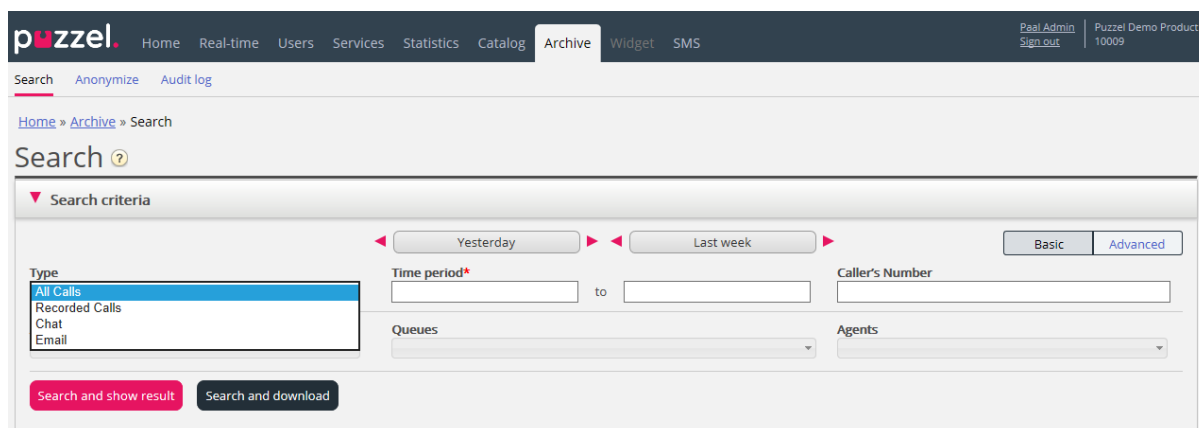


Arkivet har 3 sider:

<b>Search</b>	Dette er det faktiske arkiv, hvor du kan finde information om enkeltopkald (og optagelser), chatsamtaler (og chatlogs) samt e-mails.
<b>Anonymize</b>	Her kan du indtaste telefonnummer og e-mailadresse på en person, der kræver at blive glemt, hvis du vil have Puzzel til at slette denne persons telefonnummer/e-mailadresse i opkald/chatsamtaler/e-mails i arkivet.
<b>Audit log</b>	Her kan du finde én post for hver gang en bruger lyttede til/downloadede/slettede en <u>opkaldsoptagelse</u> eller åbnede/downloadede/slettede en <u>chatlog</u> .

### 9.1 Search

På siden *Archive – Search* kan du finde information om opkald (og optagelser), chats og e-mails (inkl. e-tasks, der er behandlet i Puzzel, samt årsagsregistreringer foretaget af agenter, som er knyttet til disse henvendelser. Derudover kan der vises resultater af SMS Survey og Chat Survey for opkald/chatsamtaler. Den faktiske e-mailtekst/brødtekst og vedhæftning er ikke tilgængelig i Puzzel Archive.



Henvendelser (opkald/chats/e-mails), der er afsluttet, overføres til arkivet hvert minut, med en lille forsinkelse. Generelle oplysninger om en henvendelse vil normalt være tilgængelige i arkivet 3-5 minutter efter, at den er afsluttet, og det tager normalt lidt længere tid, før optagelsesfilen og chatloggen vises. Årsagsregistreringsoplysningerne vises muligvis meget senere, da agenten kan foretage registreringer lang tid efter, at

opkaldet/chatten er afsluttet, og Survey Score/Comment kan også vises lang tid efter afslutningen af opkaldet/chatten, da slutkunden måske ikke svarer lige med det samme.

### 9.1.1 Grundlæggende søgeparametre

Obligatoriske felter

- **Type:** Her kan du vælge mellem *All calls*, *Recorded calls* (en delmængde af Alle samtaler), *Chat* eller *Email*
- **Time Period:** Brug felterne *From/To* til at definere tidsperioden, eller brug tidsindstillingsknapperne og de røde pile.

Valgfri grundlæggende søgefelter:

- *Access point* (telefonnummer/e-mailadresse osv.)
- *Queue*
- *Agent*
- *Caller's number/Chatters Name/From.*  
Se afsnittet om *Henvenderens nummer vedrørende opkald*, der viderestilles til *Puzzel*.

I felter med rullelister, f.eks. *Access point*, *Queues* og *Agents*, kan du vælge en eller flere poster.

#### 9.1.1.1 Søgning med jokertegn

\* kan anvendes som jokertegn i starten, i midten og/eller i slutningen af din søgestreng i felterne *Caller's number*, *Chatter's Name/Email* og *From* (e-mail) og i de avancerede søgefelter *Comment* og *Tags*.

Hvis du søger efter *\*petter\** i *Chatter's Name/Email*, finder du chats, der indeholder *petter* i chatfelterne *Name* eller *Email* (id).

Hvis du søger efter 214906\* i Caller's Number, finder du de opkald, hvor nummeret begynder med 214906.

### 9.1.2 Avancerede søgeparametre

Når der klikkes på *Advanced* (i stedet for på *Basic*), er der flere tilgængelige søgeparametre.

- Ved typen **All calls/Recorded calls** kan du lave en søgning baseret på f.eks. Speak time, Recording time, Time before answer, Enquiry Registration Categories/Topics og Survey Score/Comment m.m.
- Ved typen **Chat** er de avancerede parametre Speak time og Time before answer, Enquiry registration Categories/Topics og Survey Score/Comment. Speak time er varigheden af chatsamtalen med agenten/agenterne, mens Time before answer er tiden i køen, indtil agenten klikker på Accept.
- Ved typen **Email** er de avancerede søgeparametre Answer time, Time before answer og Answer status og desuden Categories og Topics under Enquiry Registration.
  - *Answer time* er den tid, der går, fra agenten har klikket på Accept, til agenten lukker fanen med e-maildialogen i agentapplikationen. Hvis agenten har arbejdet på en e-mail mere end én gang (på grund af tid i den personlige kø, er svartiden summen af alle svartider. (Dette svarer til samtale tid for opkald).
  - *Time before answer* er tiden i kø, indtil den første agent klikker på Accept. Bemærk, at en agent kan acceptere e-mailen, placere den i den personlige

kø og derefter kigge på den næste dag og sende et svar til kunden. Kolonnen *Total Time* kan give en indikation af, hvor lang tid det tog, før agenten rent faktisk sendte et svar (e-mail) tilbage til kunden.

## 9.2 Søgeresultater for alle samtaler/optagede samtaler

Når søgeparametrene er defineret, skal du klikke på knappen *Search and show result*, hvorefter dine søgeresultater vises.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Admin' with a 'Sign out' link. The page title is 'Search' and the breadcrumb is 'Home > Archive > Search'. The search criteria section is expanded, showing filters for 'Type' (All Calls), 'Time period\*' (12-10-2018 00:00 to 12-10-2018 24:00), 'Caller's Number', 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. There are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download'. Below the criteria, a table displays search results with columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, Agent(s), and a Select checkbox. Two records are shown, both with a recording time of 0:00. The second record shows an agent named 'Andreas Wallin' with a time before answer of 0:35. A 'Select Action' dropdown is visible at the bottom right of the table.

Hvis du vil downloade den generelle information om opkald, skal du klikke på *Search and download*. Se [Download generelle oplysninger om henvendelser](#) for at få flere oplysninger.

Hvis du søger i All Calls, kan du skelne mellem de opkald, der ikke er blevet optaget, fordi optagetiden er 0:00, og fordi de ikke har en sort afspilningsknap ved siden af.

Hvis du kan se mere end 1 navn i kolonnen Agent(s), er den optagede samtale blevet håndteret af 2 separate agenter, hvilket vil sige, at opkaldet er blevet stillet om til en anden agent på et tidspunkt i samtalen. Hvis begge "samtaler" er blevet optaget, ses et + inde i afspilningsknappen, hvilket angiver, at der er 2 tilgængelige optagelser.

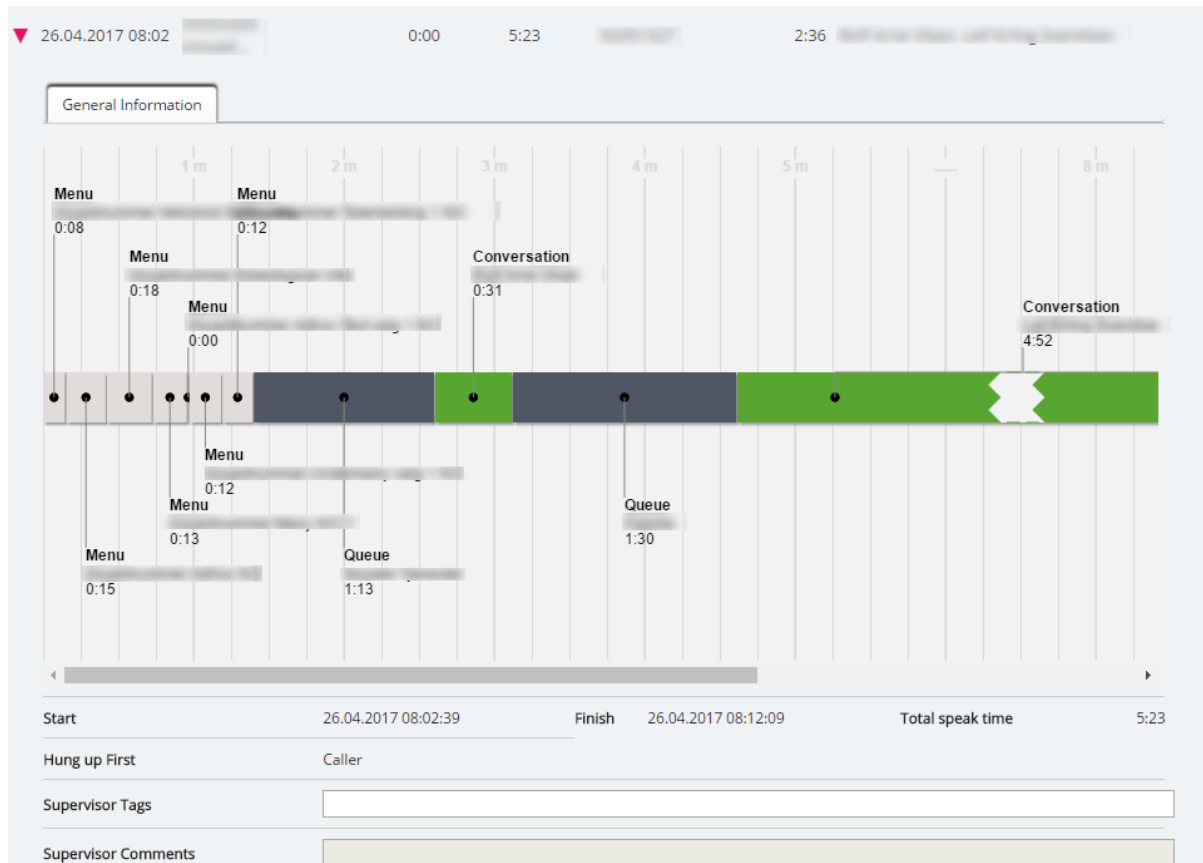
Når du klikker på den røde afspilningsknap ved siden af opkaldet, kan du se det geografiske flow for det valgte opkald/opkaldet med optagelse.

### 9.2.1 Generelle oplysninger om opkald

På fanen Generel information vises opkaldsflowet grafisk, dvs. hvor længe henvenderen stod i kø, hvilke agenter vedkommende talte med, samtaletid osv. Hvis bjælken i

diagrammet er "brudt", betyder det, at henvenderen har brugt mere end 3 minutter på den pågældende aktivitet (i kø eller i samtale).

I eksemplet nedenfor kan du se, at henvenderen har haft en samtale, der har varet mere end 3 minutter. For at demonstrere dette har vi "brudt" samtalebjælken.



I feltet Supervisor Tags kan du indtaste et tag (f.eks. "Klage"), så det er nemmere at finde senere. Du kan også tilføje en kommentar (hvis der er angivet et tag).

Hvis du vil finde dette opkald (denne optagelse) eller andre opkald, som du har tagget med ordet "klage", skal du blot skrive "klage" i søgefeltet Supervisor Tag (Advanced).

### 9.2.1.1 Hvem lagde først på

Ved indgående opkald, der forbindes til en agent, viser vi, hvem der først lagde på (agenten eller henvenderen). Bemærk, at standardadfærden for en Puzzel-løsning er, at hvis henvenderen lægger på først, afbrydes agenten, og hvis agenten lægger på først, afbrydes henvenderen. Hvis henvenderen og agenten var færdige med at tale og havde sagt farvel, er det ikke usædvanligt, at agenten lægger først på. Og husk, at forbindelsen til henvenderens telefon eller til agentens telefon kan blive afbrudt på grund af netværksproblemer, og at henvenderen eller agenten dermed ikke har lagt på med vilje!

### 9.2.1.2 Henvenderens nummer ved opkald, der viderestilles til Puzzel

Hvis din virksomhed har viderestillet et ikke-Puzzel-adgangsnummer til et Puzzel-adgangsnummer, vil Puzzel muligvis ikke modtage henvenderens nummer som "Henvenders nummer", men i stedet som "Yderligere henvenders nummer" eller som "Viderestillingsnummer". I sådanne tilfælde ser det ud, som om alle henvendere har samme nummer: ikke-Puzzel-adgangsnummeret.

Når du indtaster et nummer som Caller's Number og klikker på Search, ser vi efter et match i numre af typen Calling, Additional og Redirecting. Det betyder, at vi muligvis viser opkald på resultatlisten, hvor Caller's Number ikke matcher din søgning. Hvis et indgående opkald angives som typen Additional og/eller Redirecting number, viser vi disse ekstranumre (som matcher din søgning) under opkaldsdiagrammet på fanen General Info.

### 9.2.1.3 Silent Monitoring

Når en supervisor bestiller medlytning af en agent, angiver han eller hun det telefonnummer, der skal ringes op til (medlytterens nummer). Når den valgte agent besvarer et opkald, ringes medlytterens nummer op. Hvis et opkald har været genstand for medlytning, vises medlytterens nummer samt medlytningens start- og sluttid for det pågældende opkald. Derudover kan du søge efter opkald, der har været genstand for medlytning, ved at indtaste medlytterens nummer eller bare \* i det avancerede søgefelt *Monitored by*.

### 9.2.1.4 Opkaldsvariabler

Hvis din løsning er konfigureret til at gemme værdien for en bestemt variabel i opkaldets rådata, er det muligt at søge på denne variabel, og variabelen kan ses i arkivet. Eksempel: Hvis løsningen på vegne af henvenderen foretager et eksternt opslag i dit CRM-system med henvenderens nummer som parameter, og dit CRM-system returnerer kundens nummer eller et sags-id, kan denne returnerede værdi gemmes i en variabel. Hvis en variabel er konfigureret, kan du vælge variabelens navn i Variable Name på søgelisten og eventuelt indtaste en streng (med \* som jokertegn) i feltet Value og derefter foretage søgningen. I resultatdelen vil et opkald, der har en variabelværdi, få en ny fane med navnet Variables, hvor opkaldets variabler og tilhørende værdier vises.

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 Optagelser i arkiv

Puzzel kan optage alle samtaler fra en kø (forced on queue) eller alle samtaler til en agent i en bestemt brugergruppe (forced on user), hvis funktionen er konfigureret. Desuden kan agenter klikke på Start recording i agentapplikationen, når der er behov for det. Hvis henvenderen ikke har accepteret (eller har nægtet) at blive optaget, optager vi ikke samtalen, heller ikke selvom tvungen optagelse er konfigureret. Hvis den valgte samtale er blevet optaget, vises fanen Recording sammen med fanen General 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		

På fanen Recording kan du se start- og sluttidspunktet for optagelsen.

Hvis samtalen med optagelse er blevet stillet om, og samtalen med den næste agent også er blevet optaget, vil du se navnet på 2 eller flere agenter på fanen Recording.

Bemærk at starttidspunktet for en optagelse er forskelligt fra starttidspunktet for det indgående opkald på fanen General information. På fanen Recording er starttiden det tidspunkt, hvor henvenderen er blevet sat i forbindelse med en agent, hvis "tvungen" optagelse er konfigureret for køen eller agenten. Hvis optagelsen ikke er startet automatisk, er starttidspunktet det tidspunkt, hvor agenten klikkede på *Start recording*.

### 9.2.2.1 Afspilning/download af en optagelse

I arkivet bruger vi MP3-filer til optagelse af samtaler. Hvis du klikker på den sorte afspilningsknap ud for en optagelse, begynder MP3-lydfilen at blive afspillet i din browser. Du kan til enhver tid sætte optagelsen på pause. Visse browsere (Internet Explorer og Firefox) understøtter også frem- og tilbagespoling ved hjælp af "skyderen".

Hvis du vil downloade MP3-optagelsesfilen, kan du gøre dette ved at markere feltet Select ud for optagelsen og derefter vælge Download/Email nederst på siden.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 09.04.2018 10:32	81511569 (Main...	1:00	1:09	98214836	0:08	Agent PK	▶ <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)

Hvis du vælger at downloade en eller flere optagelser, får lydfilet et filnavn med dette format: "queue\_name\_yyyyymmdd-hhmm\_accessnum\_anum\_sessionid\_nr.mp3". "nr" vil normalt være 1, men hvis der er 2 optagelser for samme opkald, vil der være filer med nr = 1 og 2. Lydfilen/lydfilet komprimeres, og zipfilen får et entydigt navn (et GUID).

En administrator kan give dig adgang til at slette optagelser fra arkivet. Hvis en optagelse slettes, vil brugere af arkivet kunne se, at der har været en optagelse af opkaldet, men at den nu er slettet.

### 9.3 Søgeresultater for chats

Vælg Type = Chat, og indtast dine søgekriterier. Når du klikker på "Search and show result", vises chatsamtaler, der matcher din søgning.

Search criteria

Type: Chat

Time period\*: 15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00

Chatter's Name/Email: \*petter

Search and show result Search and download Search completed, 1 records found

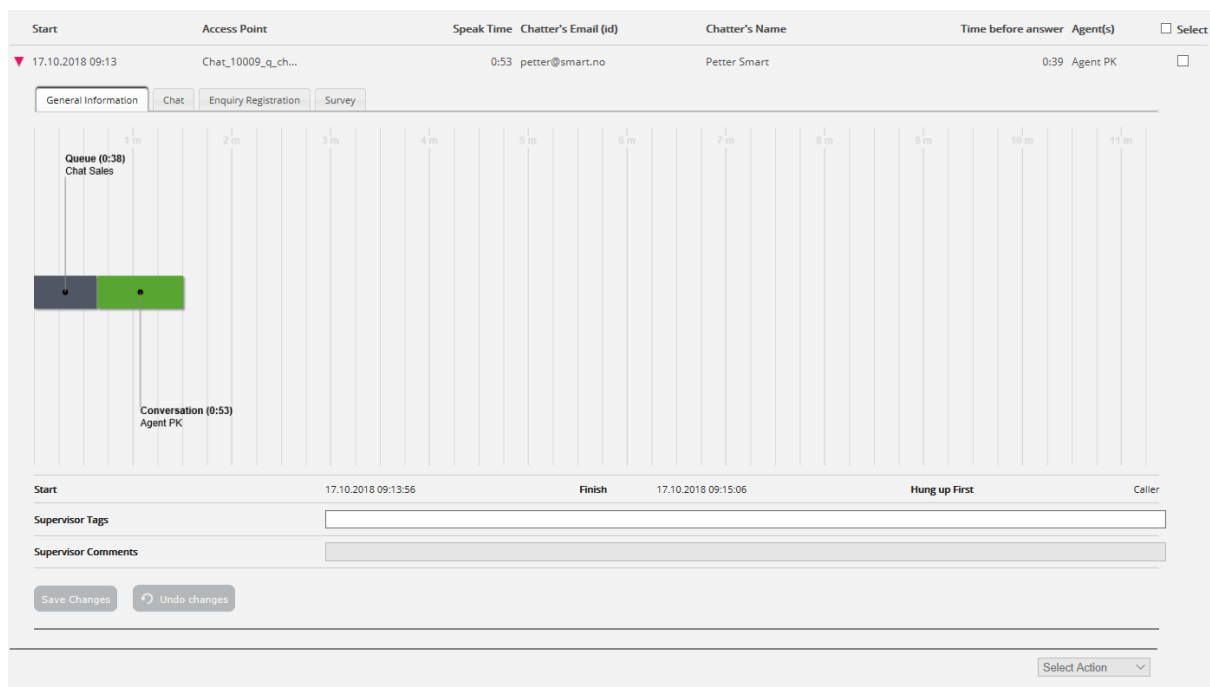
Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smar.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	<input type="checkbox"/>

Ubesvarede chatsamtaler er inkluderet fra den 17. oktober 2018.

#### 9.3.1 Generelle oplysninger om chat

På fanen General Information kan du se den tid, der er brugt i kø, og chatsamtaletiden med agenter. Dette er samme struktur som ved telefonopkald.





### 9.3.1.1 Hvem afsluttede chatten først

Ved chatsamtaler, der forbindes til en agent, viser vi, hvem der først afsluttede samtalen (*Hang up first*). Den normale situation er, at chatkunden afbryder først, og at agenten lidt efter lukker chatdialogfanen i agentapplikationen. Hvis agenten forsøger at lukke en chatfane i agentapplikationen, før chatkunden har afbrudt, vises en advarsel, men agenten kan stadig lukke den.

### 9.3.2 Fanen Chat

På fanen Chat vises den faktiske tekst. Hvis du har brug for en kopi af teksten, skal du markere teksten og kopiere den til computerens udklipsholder og derefter indsætte den i et dokument eller en e-mail. Du kan også vælge chatsamtalen i højre margin og vælge Download for at få en xml-fil med teksten.

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 administrator kan give dig adgang til at slette optagelser og chatlogs fra arkivet. Hvis en chatlog slettes fra arkivet, får du vist chatsamtalens generelle info, og at der var en chatlog, men at den nu er slettet.

## 9.4 Søgeresultater for e-mail

Medietypen Email i Puzzel kan være e-mails eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system, som Puzzel sætter i kø og distribuerer (ofte kaldet e-task). Når du klikker på søgeknappen, vises e-mails, der matcher din søgning.

**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:

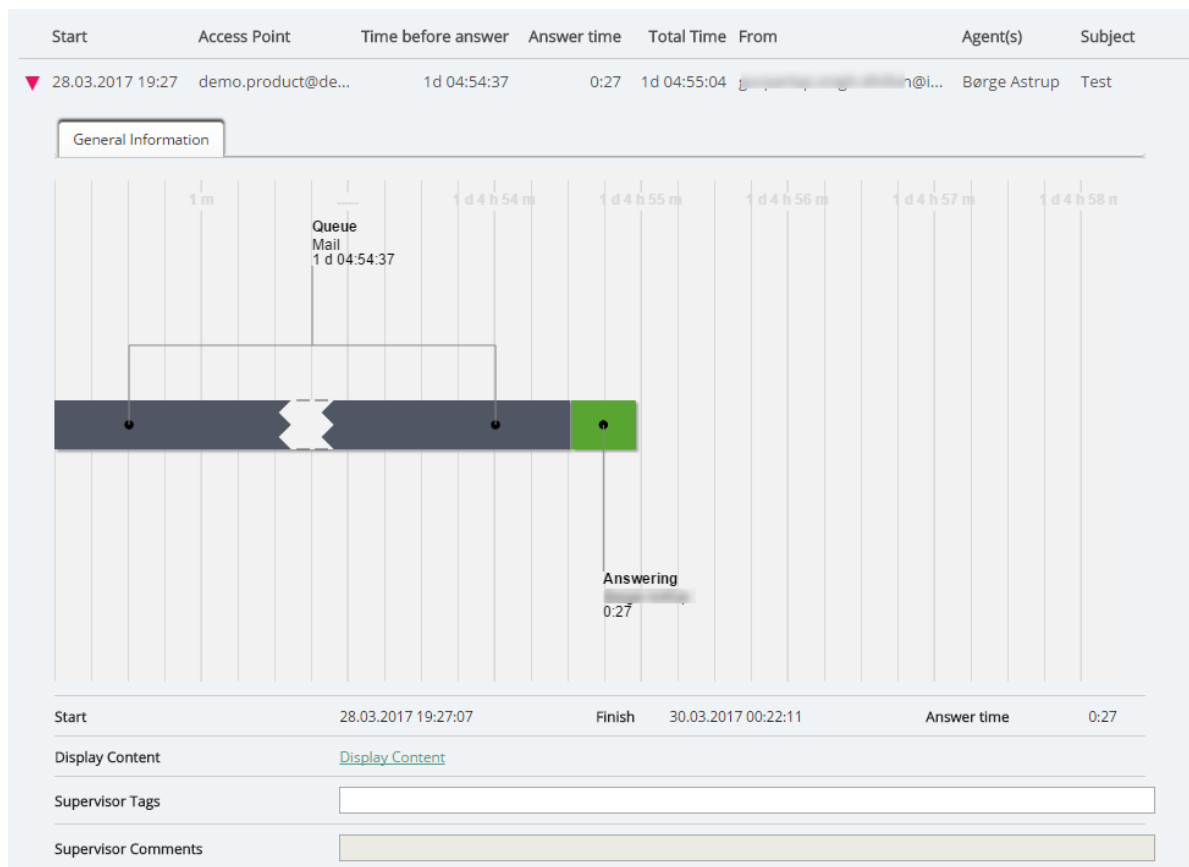
Access Points:  Queues:  Agents:

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...

På fanen General information for e-mails finder du Time before answer og Answer time. Answer time er den tid, hvor agenten har haft fanen med e-maildialogen åben i agentapplikationen.

Under diagrammet finder du "Display content"-link, som er et link til den pågældende e-mail (e-task) gemt i dit system. Det er dette link, Puzzel modtog, da e-mailen blev sat i kø. Bemærk, at linket muligvis ikke længere er gyldigt, hvis den pågældende e-mail/e-task flyttes til en anden mappe i kildesystemet.



En e-mail i kø, der endnu ikke er sendt til en agent, vises i arkivet, men vi viser kun ankomsttidspunktet til køen, da vi ikke ved, hvornår den sendes til en agent, og hvor lang tid agenten vil bruge på at håndtere den.

## 9.5 Årsagsregistreringer i arkivet

I agentapplikationen kan agenter registrere, hvad samtalen/chatsamtalen/e-mailen handlede om ved hjælp af Enquiry registration. Når en agent besvarer et opkald/accepterer en skriftlig henvendelse, vises en ny fane for årsagsregistrering (hvis funktionen er konfigureret). Da opkald kan overføres til andre agenter, og da årsagsregistrering er valgfrit, kan der være 0, 1 eller flere årsagsregistreringer pr.

indgående opkald, som hver indeholder et eller flere Topics i en eller flere Categories og/eller en kommentar. Du kan søge efter opkald/chats/e-mails ved hjælp af kategori/emne eller med en bestemt kommentar.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
03.01.2018 08:24	21496002 (Demo...	0:11	0:11		0:21	Paal agent	▶ □
<div style="display: flex; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span>General Information</span> <span>Recording</span> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Enquiry Registration</span> <span>Survey</span> </div>							
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic			
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General			
Comment:		Nothing special					

**Bemærk, at kun årsagsregistreringer, der er knyttet til en henvendelse, vises i arkivet.**

Vi anbefaler på det kraftigste, at "Allow manual enquiry registrations" (Users – Products – Agent application) indstilles til OFF for at forhindre, at agenter foretager registreringer, der ikke er knyttet til henvendelser og derfor ikke vises i Archive.

Hvis du bruger Puzzel Dialer-funktionen, og en agent **planlægger** et Dialer-opkald, vil det planlagte tidspunkt og "to myself"/"to any agent" blive vist under Comment. Hvis Dialer-agenten vælger "Mark as unanswered", vises dette også her.

## 9.6 Undersøgelsesresultater i arkivet

Hvis din virksomhed ønsker at se resultaterne fra en SMS- eller chatundersøgelse i arkivet, kan denne funktion aktiveres af Puzzel Support. Hvis en SMS- eller chatundersøgelse tilbydes til kunden, vises spørgsmålet, scoren og kommentaren på en arkivfane med navnet Survey.

Spørgsmålet vises, og hvis der er modtaget et svar, vises svaret (score og/eller kommentar). Ved en SMS-undersøgelse sender kunden normalt et svar med en score (og/eller en kommentar), og hvis der sendes et opfølgende spørgsmål, modtages en kommentar (og/eller eventuelt en ny score). Ved en chatundersøgelse kan kunden kun svare én gang med en score og/eller en kommentar.

Relevante søgefelter under Advanced i søgefunktionen er:

- **Survey score:** Du kan indtaste et tal (f.eks. 10) eller et område (f.eks. 0-2)
- **Survey comment:** Indtast en tekst, og brug \* som jokertegn, f.eks. \*dårlig\*

[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

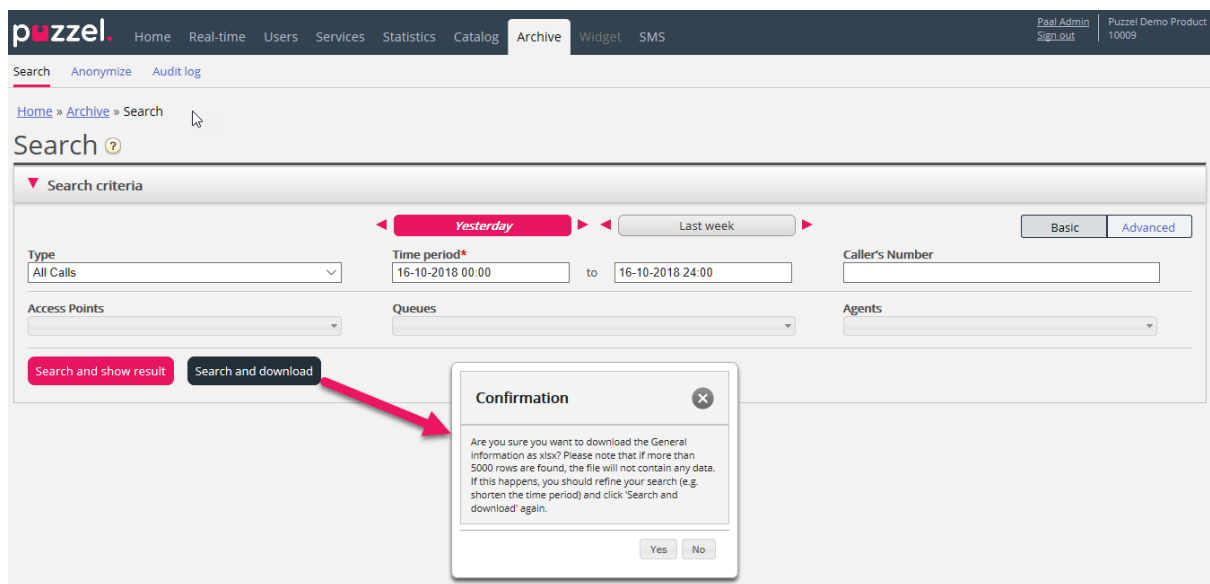
Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select												
▼ 09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>												
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <span style="margin-right: 10px;">General Information</span> <span style="margin-right: 10px;">Chat</span> <span style="margin-right: 10px;">Enquiry Registration</span> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Survey</span> </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																	

For at få vist en liste over alle henvendere/chatkunder for en dag, hvor en vilkårlig undersøgelseskommentar modtages, skal du søge efter All calls/Chats med Survey Comment = \*.

## 9.7 Download generelle oplysninger om henvendelser

I arkivet kan du søge efter henvendelser (opkald/chatsamtaler/e-mails), og du kan studere de generelle oplysninger om den fundne henvendelse og få adgang til henvendelsens indhold, dvs. afspille optagelsen af opkaldet eller få vist chatloggen. Du kan også downloade optagelser af opkald (mp3-filer) og chatlogs fra arkivet.

Hvis du ønsker at downloade generelle oplysninger om et udvalg af de opkald/chats/e-mails, der findes i arkivet, som en Excel-fil, kan du indtaste dine søgekriterier og derefter klikke på "Search and download". Hvis du bekræfter i pop op-vinduet, vil søgningen blive udført, og en xlsx-fil vil blive genereret og downloadet.



Generelle oplysninger om en henvendelse er "metadata" som f.eks. henvenderens nummer/chatkundens navn/e-mailens fra-adresse, adgangspunkt, starttidspunkt, kønavn, tid i kø, agentnavn, agents taletid osv.

Hvis du klikker på "Search and show result", viser vi maks. 100 henvendelser i din browser, selv hvis søgningen returnerer flere poster ("Search completed. Too many records found, 100 records shown"). Hvis du klikker på "Search and download", tillader vi nu maks. 5000 henvendelser/rækker i filen. Den downloadede fil vil have filnavnet "Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh\_mm\_ss.xlsx". Hvis søgningen returnerer mere end 5000 rækker, genererer vi en fil uden data og med filnavnet "Too many rows – please narrow search.xlsx"

Der vil være én række i xlsx-filen pr. opkald/chat/e-mail.

Kolonnerne i xlsx-filen:

Kolonnenavn	Beskrivelse
StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i Puzzel-plattformen
ANO	Henvenderens nummer, chatkundens id eller e-mailens Fra-adresse
AddANO	Hvis et yderligere nummer for en opkaldspart modtages af Puzzel, vises det her.
BNO	Adgangsnummeret for opkald (B-number), Til-adressen for e-mails og Adgangspunktet for chatsamtaler.
SessionId	Henvendelsens session-id i Puzzel (bruges i filer med opkaldsoptagelser)
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, og indtil den første agent besvarede opkaldet/accepterede den skriftlige henvendelse

Kolonnenavn	Beskrivelse
TotalSpeaktime	Det totale antal sekunder, som agenten var i samtale ved denne henvendelse.
Queue	Navnet på den første kø, som denne henvendelse befandt sig i
QueueStartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i den første kø
TimeInQueue	Hvor længe henvendelsen befandt sig i den første kø (i sekunder)
AgentId	Id for den første agent, der besvarede/accepterede henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agent, der besvarede henvendelsen
AgentSpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den første agent besvarede/accepterede henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den første agent
Queue2	Navnet på den sidste kø, som denne henvendelse befandt sig i
Queue2StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen blev placeret i den sidste kø
TimeInQueue2	Hvor længe (sekunder) henvendelsen befandt sig i den sidste kø
Agent2Id	Id'et på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2Name	Navnet på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2SpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den sidste agent besvarede/accepterede denne henvendelse
Agent2SpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den sidste agent
Recordings	For opkald: Antal opkaldsoptagelser i dette opkald For chat: 1, hvis chatloggen eksisterer. For e-mail: Værdien vil normalt være 1, men for e-mails, der er ankommet i køen, men endnu ikke er besvaret af agenter, vil værdien være 0.
EnqReg	0, hvis årsagsregistreringsposter findes for denne henvendelse. 1, hvis der findes mindst én årsagsregistreringspost.
SurveyOffered	0 = undersøgelse ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar modtaget.

#### Bemærk

Arkivets generelle oplysninger er IKKE rådata. Arkivet indeholder ganske detaljerede oplysninger om opkald/chatsamtaler/e-mails, men dette er **forenklede** oplysninger og mindre detaljerede end dem, der findes i rådataene. De primære forskelle mellem visualiseringen af rådata og arkiv forklares i et særligt kapitel i "Puzzel Raw Data detailed description v1.8.pdf", der findes på [help.puzzel.com](http://help.puzzel.com)

Hvis du ønsker at få mere detaljerede oplysninger om opkald, eller hvis du ønsker detaljerede oplysninger for mange opkald hver dag/hver uge, der er gemt i dit eget system, er den anbefalede løsning at eksportere data fra Puzzel Raw data SQL-databasen til din egen database.

## 9.8 Anonymisering

På siden *Archive - Search* kan du søge efter opkald/chatsamtaler fra en persons telefonnummer/e-mailadresse, og derefter kan du downloade og/eller slette de fundne opkaldsoptagelser og chatlogs, men du kan ikke fjerne sporene (i de generelle oplysninger), som denne person har efterladt i din Puzzel-løsning via opkald, chat eller en sendt e-mail.

På siden *Archive - Anonymize* kan du tilføje en række med telefonnummer og/eller e-mailadresse for hver slutkunde (person), der kræver at blive glemt, og du kan derefter vælge, hvor (SMS Survey og Archive) denne person skal anonymiseres.

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

Når en post indtastes, vil Puzzel (den kommende nat) udskifte dette telefonnummer i eksisterende opkald og denne e-mailadresse i eksisterende chatsamtaler/e-mails med "Anonymized", i arkivet og/eller i resultatlisten for SMS Survey. En ny post vil have statussen *Waiting*, indtil anonymiseringen er udført den kommende nat, og dens status vil derefter være *Done*.

Bemærk, at hvis en person ringer op til eller starter en chatsamtale med din Puzzel-løsning efter den dato, hvor du indtastede vedkommendes nummer/e-mailadresse her, vil dette opkald/denne chatsamtale ikke blive anonymiseret. Du kan dog opdatere en eksisterende række i denne tabel med en nyere dato, hvis opkald/chatsamtaler efter den oprindelige indtastningsdato skal anonymiseres. Når du ændrer datoen på en post, vil dens status være *Partly done* indtil næste morgen.

Telefonnummerformat

- Nationale telefonnumre skal indtastes uden landekode.



- Udenlandske telefonnumre (numre, der ikke tilhører denne Puzzel-løsnings land) skal indtastes med 00 og landekoden før det nationale nummer.

Hvis nogen søger efter anmodninger i arkivet fra et telefonnummer eller en e-mail-adresse, der er anonymiseret, vil der ikke blive sendt nogen henvendelser.

Hvis en bruger søger efter henvendelser i arkivet, og et anonymiseret opkald/en chatsamtale/en e-mail vises i resultatet (f.eks. ved søgning efter alle henvendelser til køen X i går), vil det anonymiserede opkald/chatsamtalen/e-mailen ikke inkludere henvenderens nummer/chatpersonens id/e-mailens Fra-adresse, men i stedet være "anonymiseret".

Bemærk, at hvis du anonymiserer opkald/chatsamtaler i arkivet, vil du ikke kunne finde disse henvendelser i arkivet på et senere tidspunkt, så hvis du virkelig ønsker at slette opkaldsoptagelser eller chatlogs og fjerne henvenderens nummer/chatkundens id (e-mailadresse) fra henvenderens generelle oplysninger, skal du først slette optagelserne/chatlogs først.

## 9.9 Arkiv-auditlogfil

Hver gang en bruger lytter til, downloader eller sletter en opkaldsoptagelse, eller ser eller sletter en chatlog fra arkivet, oprettes der en logpost i Audit-logfilen. Puzzel opretter ikke en logpost, når en bruger åbner fanen General information, fanen Enquiry registration eller fanen Survey for et opkald/en chatsamtale.

Alle eller udvalgte administratorbrugere kan få adgang til at se arkiv-auditlogfilen, hvor du finder én registrering for hver gang, en bruger har haft adgang til en opkaldsoptagelse eller en chatlogfil.

The screenshot shows the 'Audit log' page in the Puzzel system. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' logo and menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. The 'Archive' tab is active. Below the navigation, there's a search bar and a breadcrumb trail: Home » Archive » Audit log. The main heading is 'Audit log' with a help icon. A search criteria section is visible, containing dropdown menus for 'Type' (set to 'All'), 'Action done' (set to 'All'), and 'User name'. There are also buttons for 'Yesterday' and 'Last week' to filter by time period. A 'Search' button is located below the search criteria. Below the search criteria is a table with the following data:

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 <a href="#">Link to call/chat</a>
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 09:40:30	Paal Kongshaug <a href="#">Link to call/chat</a>

Når du søger i denne logfil, kan du angive *Type* (opkald eller chat, der er blevet optaget), *Action done* (lyt/download/slet), *User* (bruger, der har haft adgang til indholdet og/eller tidsperioden).

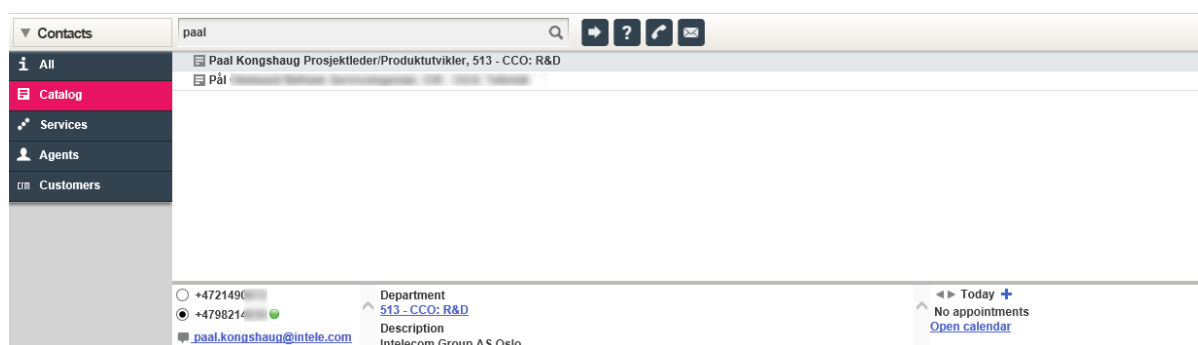
Når de generelle oplysninger om et "gammelt" opkald/en "gammel" chatsamtale slettes fra arkivet til midnat (iht. den aftalte lagringstid), slettes audit-logposterne for de slettede opkald/chatsamtaler også (hvis der er nogen).

Puzzel Support kan ikke lytte til dine opkaldsoptagelser eller se dine chatlogfiler i arkivet, med mindre du har givet Puzzel adgang til arkivets indhold. Det kan være nyttigt for Puzzel at have adgang til at optage filer, når du arbejder med supportproblemer i forbindelse med opkalds-/lydkvalitet eller optagelser af opkald. Hvis Puzzel får adgang til arkivindhold, og en Puzzel-medarbejder lytter til en opkaldsoptagelse eller ser på en chatlogfil, logføres dette i arkiv-auditlogfilen (hvis logføring er slået til).

## 10 Catalog

### 10.1 Katalogoversigt

På fanen Catalog i administrationsportalen kan du administrere din organisations manuelt tilføjede eller importerede kontakter og afdelinger, og du kan tilknytte kontakter til afdelingerne. Det er muligt at søge i kontakterne i kataloget på agentapplikationens fane Catalog via søgefunktionen:



Der er 3 måder at tilføje kontakter på i din organisations katalog:

- Du kan **manuelt** tilføje og redigere kontakter i kataloget via administrationsportalen.
- Du kan importere en **fil** med en liste, der indeholder dine kontakter, ved at uploade den til Puzzels FTP-server.
- Du kan importere kontakter via en **synkroniseringsklient**, der er installeret i din Exchange-funktion eller et lignende miljø.

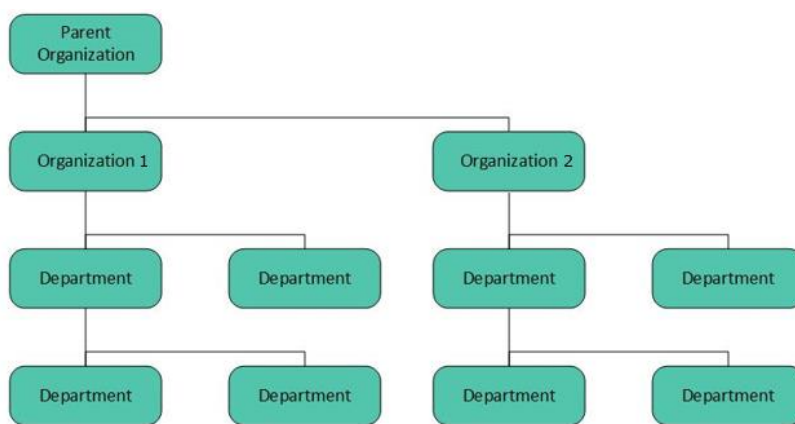
Ud over oplysninger om kontakten kan kontaktens kalenderaftaler importeres gennem samme synkroniseringsklient som kontakterne. På samme måde som med kontakter kan aftaler også tilføjes manuelt.

Hvilke felter med oplysninger om kontakten, der skal bruges i dit katalog, besluttet, når Support konfigurerer det.

Kataloget er opbygget med et hierarkisk system af organisatoriske enheder. Der er 3 grundlæggende niveauer inden for hierarkiet: Parent Organisation, Organisation og Department.

- **Parent organisation:** En overordnet organisation er det øverste niveau i hierarkiet og indeholder en eller flere organisationer. Mere end én organisation er relevant for kontaktcentre, der skal administrere kontakter fra mere end én organisation. I de fleste tilfælde har den overordnede organisation kun en enkelt organisation under sig.

- **Organisation:** Organisationen i kataloget indeholder typisk alle kontakter og afdelinger i din virksomhed. En organisation indeholder normalt mere end én afdeling. For visse kunder er der mere end én organisation, men normalt er der kun én.
- **Departments:** Afdelinger bruges til at gruppere kontakter og repræsenterer generelt en egentlig afdeling i organisationens hierarki. En afdeling kan have flere underafdelinger, og disse kan igen have yderligere underafdelinger. Grundlæggende kan der være så mange afdelingsniveauer i hierarkiet, som man ønsker.



En Puzzel-tekniker skal først oprette *Parent Organisation* og *Organisation*, når kataloget konfigureres. Med tilstrækkelige adgangsrettigheder kan du oprette de underliggende afdelinger og underafdelinger og bestemme, hvilke kontakter der hører til de forskellige afdelinger.

## 10.2 Catalog

Under *Catalog – Catalog* er der to undersektioner: *Contacts* og *Departments*.

## 10.2.1 Contacts

Under Contacts kan du søge efter virksomhedens kontakter. Du kan søge efter match i alle kontaktfelter, f.eks. navn, e-mailadresse, telefon, titel, beskrivelse og tjenester, og du kan søge med flere ord adskilt af et mellemrum. En søgning returnerer en række, der begynder med din indtastede tekst.

Hvis du har adgang til mere end én organisation, får du vist en rulleliste, hvor du kan vælge, hvilken organisation du vil søge i. Fra søgeresultatet kan du få adgang til en kontakts oplysninger og kalender. Hvis du har tilstrækkelig adgang, kan du redigere visse af disse oplysninger.

Der vises maks. 500 kontakter i et søgeresultat.

### 10.2.1.1 Calendar

Hvis du klikker på kalenderikonet ud for en kontakts navn, vises kontaktens kalender.

Du kan ændre kalendervisningen (måned, uge, dag eller 7-18, 24 h) ved hjælp af knapperne i øverste højre hjørne.

Hvis du klikker på en aftale i kalenderen, vises aftaledetaljerne. Hvis du har tilstrækkelig adgang, kan du slette en aftale (en begivenhed).

### 10.2.1.2 Tilføjelse af en aftale

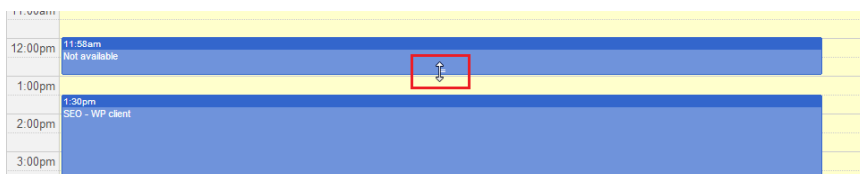
Hvis du har tilstrækkelige rettigheder, kan du tilføje en aftale til en kontakts kalender ved at klikke på en tom plads i kalenderen. Der vises et nyt vindue, hvor du kan udfylde oplysningerne og derefter klikke på Add event.

### 10.2.1.3 Hurtig tilføjelse af fravær

Hvis du hurtigt vil tilføje fravær/en aftale, skal du blot klikke på knappen "Add absence" i kalenderen. Dermed oprettes en aftale, der starter øjeblikkeligt og varer 30 minutter.

Du kan naturligvis ændre årsagen – Not available, Meeting, Lunch, Gone for the day – og/eller varighed, før du klikker på Add absence.

For at registrere, at en aftale varer længere end 30 minutter, kan du forlænge den ved at trække i pilen i midten af aftalen.



#### 10.2.1.4 Ændring af kalenderen og synkronisering med e-mail-/kalendersystemer.

Vær opmærksom på, at Puzzel-kalenderen ikke synkroniserer tilbage til kilde-e-mail-/kalendersystemet. Hvis du tilføjer/sletter en aftale i kataloget, vil disse ændringer ikke træde i kraft i kildesystemet. Hvis du sletter en aftale i kataloget, og der efterfølgende udføres en fuld synkronisering med kildesystemet, vises aftalen igen i kalenderen i kataloget. Hvis du synkroniserer med et e-mail-/kalendersystem, anbefaler vi, at du redigerer aftaler i kildesystemet.

#### 10.2.1.5 Oplysninger om kontakt og redigering af kontakt

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	<a href="mailto:svein.gunnar.bjorke@intelcom.no">svein.gunnar.bjorke@intelcom.no</a>	+47214 12345	+47975 12345	Product Specialist
<input type="checkbox"/> [Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

I undersektionen Contacts skal du klikke på en kontaktpersons navn i søgeresultatet for at få vist detaljerede oplysninger 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 [Redacted]
Mobile Phone	+47975 [Redacted]
Fax	
E-mail	<a href="mailto:Svein.gunnar.bjorke@intelcom.no">Svein.gunnar.bjorke@intelcom.no</a>
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](#)

Klik på Edit Contact for at redigere kontaktens oplysninger (kun muligt med tilstrækkelige rettigheder).

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » [Svein Gunnar Bjørke](#) » Edit Contact

### Edit Contact – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	<input type="text" value="Intelcom Group AS Oslo"/>
Phone Number	+4721 <input type="text"/>
Mobile Phone	+4797 <input type="text"/>
Fax	
E-mail	<a href="mailto:Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com">Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com</a>
Department	10001 » 10001 Intelcom NO » 517 - CCO: Product
Alternative Contact	<input type="text" value="Enter search query"/>
Services	<input type="text" value="Salesforce, Dynamics, Zendesk"/>
External contact	<input type="checkbox"/>
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

Visse organisationer eksporterer deres kontaktpersoner fra Active Directory eller en anden kilde med en række felter, som de gerne vil synkronisere. Ved at indstille visse felter med "web" som kilde opnås en vis fleksibilitet, da dette gør det muligt for administratorer af kataloget at redigere disse felter i Puzzel.

### 10.2.1.6 Tilføjelse af en kontakt

Du kan tilføje en ny kontakt ved at klikke på knappen Add contact.

▼ **Contacts** ?

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Udfyld den nye kontaktpersons oplysninger på siden Add contact, og klik på Save changes.

Når kontaktpersonen er tilføjet, fungerer den som alle andre kontaktpersoner i kataloget og har samme begrænsninger som tidligere oprettede kontaktpersoner.



## 10.2.2 Departments

I undersektionen Departments kan du søge efter eksisterende afdelinger i dit katalog.

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#)

### Catalog

▶ [Contacts](#) ?

▼ [Departments](#) ?

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
<a href="#">519 - CCO: IT Operations</a>					
<a href="#">UK: Operations</a>					

Du kan søge efter et match i alle afdelingsfelter – Name, Description, Manager og Services. Hvis du har adgang til mere end én organisation, kan du vælge organisation på en rulleliste.

### 10.2.2.1 Department details

Klik på et afdelingsnavn (i søgeresultaterne under Department) for at få vist oplysninger om afdelingen.

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » [519 - CCO: IT Operations](#)

### Department Details – 519 - CCO: IT Operations

Name	519 - CCO: IT Operations
Description	
Under	10001 » <a href="#">10001 Intelcom NO</a> » <a href="#">519 - CCO: IT Operations</a>
Reception	
Manager	
Opening Hours	
Telephone Hours	
Services	
Invoice Node	450 iLo
Contacts	<a href="#">Show contacts in this department</a> <span style="margin-left: 20px;"><a href="#">Export a list of all contacts in this department</a></span>
	<a href="#">Edit department</a>

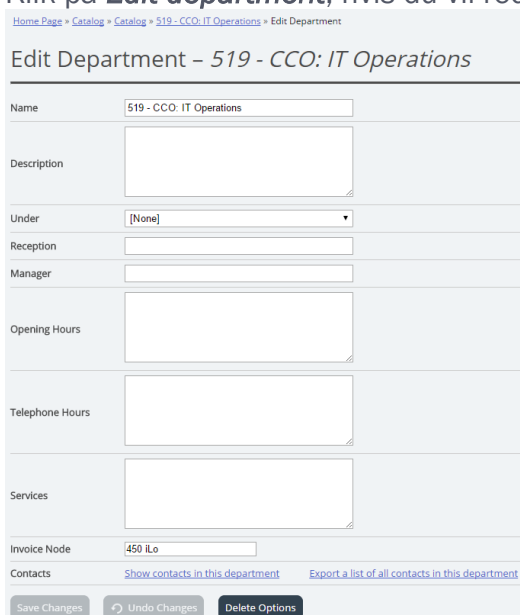
På siden Department Details kan du:

1. Klikke på **Show contacts in department** for at få vist alle registrerede kontaktpersoner.



På denne liste over kontaktpersoner kan du klikke på en kontaktpersons kalenderikon for at få vist personens kalender, eller du kan klikke på kontaktpersonens navn for at få vist personens oplysninger. Hvis du vil eksportere nogle af kontaktpersonerne, skal du markere de relevante kontaktpersoner og derefter klikke på **Export a list of contacts**.

2. Klik på **Export all contacts in department**.
3. Klik på **Edit department**, hvis du vil redigere oplysninger om afdelingen.



Det er kun obligatorisk at udfylde feltet Name for en afdeling. Hvis denne afdeling skal være underafdeling for en anden afdeling, skal du vælge, hvilken afdeling denne afdeling skal høre ind under i feltet *Under*.

### 10.2.2.2 Eksport af kontaktpersoner

Hvis du vil eksportere alle kontaktpersoner i en afdeling, skal du klikke på *Export a list of all contacts in this department* på siden Department Details.

Hvis du vil eksportere nogle kontaktpersoner i den valgte afdeling, skal du klikke på *Show contacts in this department* og derefter markere afkrydsningsfeltet ud for de kontaktpersoner, du vil eksportere fra listen. Klik derefter på *Export a list of contacts*.

I vinduet Export details kan du vælge det format, du vil eksportere (Excel eller CSV), og hvilke felter der skal vises på den eksporterede liste.

Din løsnings standardeksportfelter vises i kolonnen Field, men du kan også indlæse den sidst gemte konfiguration af felter (fra en af dine tidligere eksporter), hvis du foretrækker det. Du kan tilføje et felt til eksporten ved at klikke på knappen + nederst i vinduet, og du kan slette et felt ved at klikke på skraldespandsikonet. Bemærk, at standardfelterne varierer, afhængigt af hvordan dit katalog er konfigureret.

I kolonnen Column Index kan du konfigurere, i hvilken rækkefølge felterne skal vises i eksporten. Værdien for den første kolonne, der vises, er 1.

Hvis du vil have et mellemrum mellem kolonnerne, kan du indsætte et ved at springe et kolonneindeksnummer over. I dette eksempel har vi ikke defineret kolonneindeks 6 for nogen af felterne. Det betyder, at der på den eksporterede liste vil være en tom kolonne efter 5. kolonne.

Du kan når som helst gemme din nuværende eksportkonfiguration og indlæse den igen på et senere tidspunkt. På denne måde kan du næste gang lave eksporten med din løsnings standardkonfiguration eller den konfiguration, som du sidst har gemt.

**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.

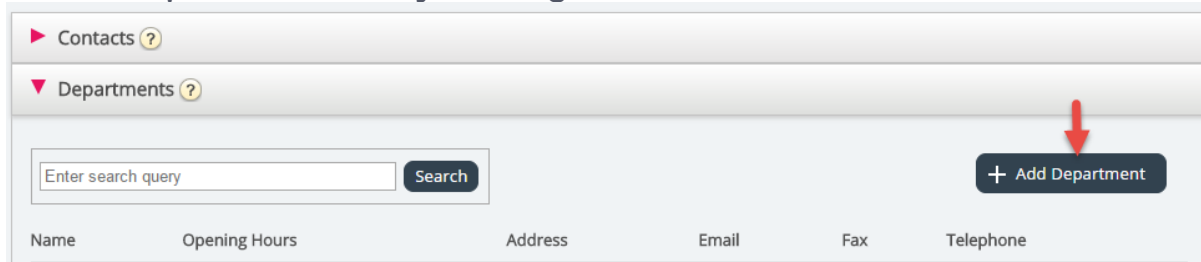
[Load default setup](#) [Load last saved setup](#)

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](#) **Export**

### 10.2.2.3 Oprettelse af en ny afdeling

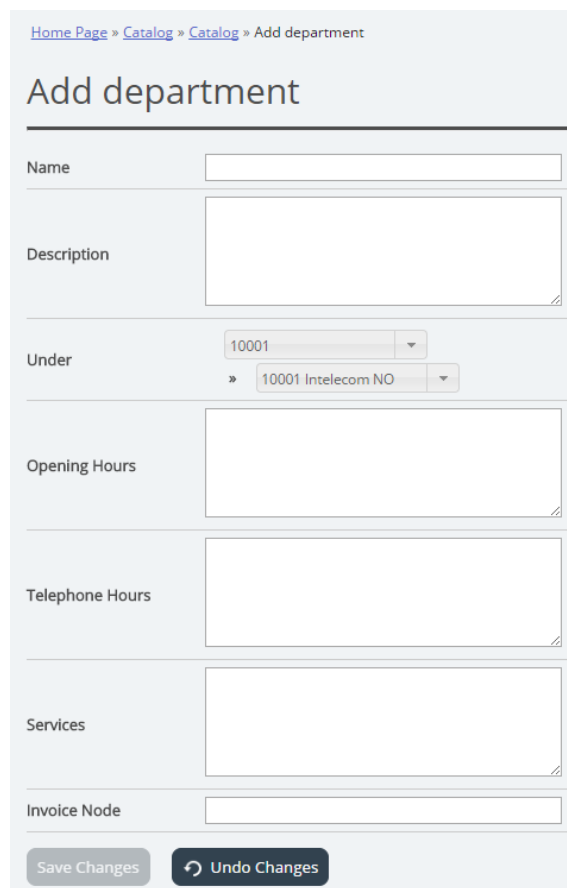


Klik på knappen *Add Department* i undersektionen *Departments* for at tilføje en ny afdeling.

Det eneste obligatoriske felt er *Name*.

Hvis dit katalog har mere end én organisation, kan du vælge *Organisation* i feltet *Under*.

Hvis du vil gøre denne nye afdeling til en underafdeling, skal du konfigurere den til dette bagefter ved at redigere afdelingen.



## 10.3 Administration

Under *Catalog - Administration* er der adskillige undersektioner. Ikke alle kunder kan se alle undersektioner.

### 10.3.1 Unconfirmed Departments

Hvis afdelingsfeltet synkroniseres/importeres automatisk, skal du som administrator bekræfte afdelingerne, før de kan høre til kataloget og tilføjes til hierarkiet. Disse afdelinger vil automatisk indeholde de kontaktpersoner, der har en specifik synkroniseret afdeling i deres afdelingsfelt.

Name	Confirm	Merge Into	Add Under
<a href="#">Intelcom Danmark AS</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Du har 3 muligheder, når du skal beslutte, hvad du skal gøre med en afdeling:

- **Confirm:** Markér dette afkrydsningsfelt for at tilføje afdelingen til hierarkiet.
- **Merge into:** Det er muligt at flette en synkroniseret afdeling med en eksisterende afdeling i kataloget. Den oprindelige afdeling vil derefter blive vist og vil indeholde kontaktpersonerne fra begge afdelinger.
- **Add Under:** Her er det muligt at vælge, hvilken organisation eller afdeling den nuværende afdeling skal tilføjes under. Dette gør det muligt at oprette et organisatorisk hierarki med synkroniserede afdelinger.

### 10.3.2 Department Association

Med funktionen for afdelingstilknytning kan du styre, hvilke afdelinger brugere tilhører. Du kan flytte brugere mellem afdelinger og tilknytte brugere, som ikke hører til en bestemt afdeling, til en afdeling.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

**Choose department**

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» [ ] (Department)

410 - Operational Support

Når du har valgt den relevante afdeling, vises en liste over kontaktpersoner, der er opdelt i to forskellige lister/tabeller.

- Den første er en liste over brugere, som ikke har nogen afdelingstilknytning.
- Den anden liste indeholder brugere, som tilhører den valgte afdeling.

▼ Department Association ?

**Choose department**

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

**Users without department association**

Name	Email	Title	Move
<a href="#">Erl. Jensen</a>	<a href="mailto:erl.jensen@intel.com">erl.jensen@intel.com</a>	Officer	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Sti. Berg</a>		Konsulent	<input type="checkbox"/>

**Users in Department "410 - Operational Support"**

Name	Email	Title	Move
<a href="#">Andre. Vold</a>	<a href="mailto:andre.vold@intel.com">andre.vold@intel.com</a>	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Jo. Svendsen</a>	<a href="mailto:jo.svendsen@intel.com">jo.svendsen@intel.com</a>	COO	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Sigrid. Jensen</a>	<a href="mailto:sigrid.jensen@intel.com">sigrid.jensen@intel.com</a>	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

For at flytte brugere til en afdeling skal du vælge brugere fra den første tabel (Users without department association), markere afkrydsningsfeltet Move og derefter klikke på Save changes. Brugerne vil nu høre til den valgte afdeling.

Hvis du vil flytte en bruger fra den nuværende afdeling til en ny afdeling, skal du markere afkrydsningsfeltet Move og klikke på Save Changes. Nu vil denne bruger ikke høre til nogen afdeling, og brugeren vises i den første tabel, så du kan flytte brugeren til den korrekte afdeling.

### 10.3.3 Call Management

Under Call Management kan du aktivere og deaktivere funktionen Absence Management for individuelle kontaktpersoner. Fraværstyring anvendes oftest i løsninger med omstilling, hvor direkte opkald til kontaktpersoner, sædvanligvis medarbejdere, videresendes til Puzzel-løsningen, hvis de ikke besvares, så henvenderen kan høre "en indtalt besked med oplysninger om fravær" vedrørende den pågældende kontaktperson, hvis der er en sådan besked.

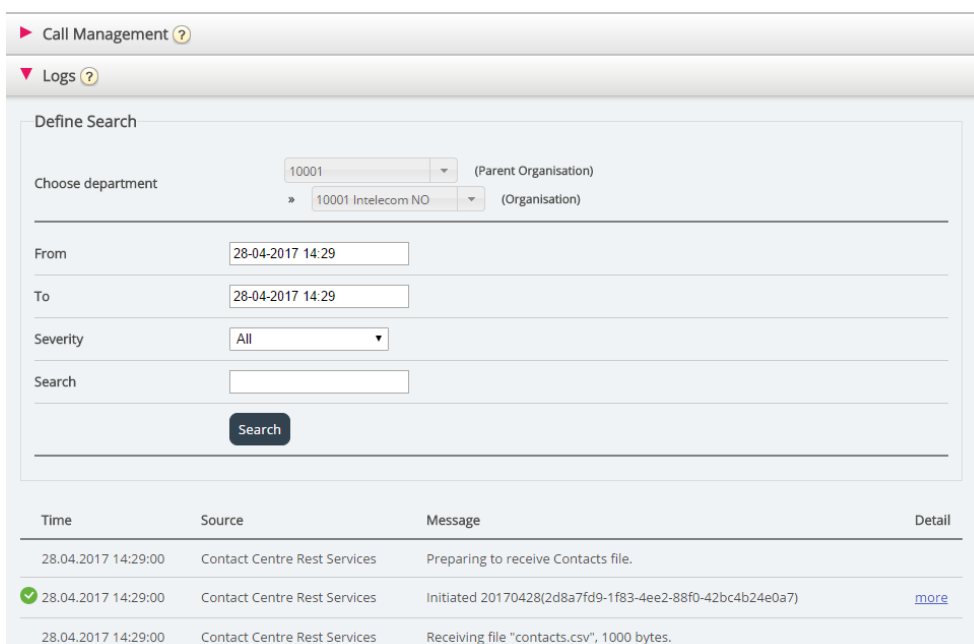


Når du har valgt Organisation, skal du markere de kontaktpersoner, som du vil aktivere en besked med oplysninger om fravær for.

Bemærk, at denne funktion kræver en særlig konfiguration i Puzzel og i den lokale PABX.

### 10.3.4 Logs

Her kan du søge efter ændringer og alarmbeskeder for den valgte organisation. Vælg et tidsrum, en alvorsgrad – Info, Change, Warning, Error eller All – og noget tekst, og klik på Search.



### 10.3.5 Alert Configuration

I Alert Configuration kan du tilføje alarmbeskeder til kontaktpersoner og aftaler. Disse alarmbeskeder udløses alt efter, hvornår kontaktpersoner og aftaler sidst blev opdateret. Dette er nyttigt for administratorer, der gerne vil underrettes, hvis synkronisering af kontaktpersoner eller aftaler holder op med at fungere.

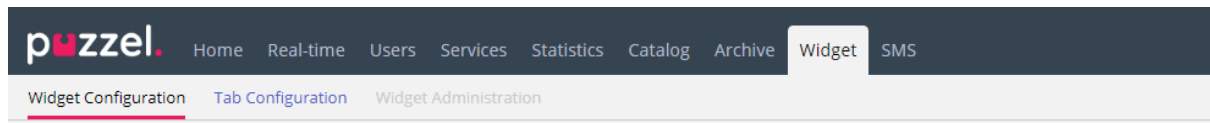
Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
Alarm 1	Catalog	10001 Intelcom NO	alarmrecipient@mail.com	08:00-16:00	1 hour	1 hour

+ Add Alert   Save Changes   Undo Changes

- **Alert Name:** Navn på alarmbeskedens.
- **Source:** Katalog eller kalender.
- **Organisation:** Hierarkiet skal tages i betragtning, da alle afdelinger under denne organisation vil blive inkluderet og dermed udløse en alarm.
- **Email:** Den e-mailadresse, der modtager alarmbeskedens.
- **Time Setting** (modtagerens tidspunkt): "Åbningstidspunkter" for alarmbeskedens. Alarmbeskedes sendes ofte inden for disse dage/timer.
- **Interval:** Hvor ofte alarmbeskedens sendes, når den er blevet udløst. Systemet vil fortsætte med at sende alarmbeskedes, indtil synkroniseringen sender data igen.
- **Threshold:** Hvor gamle konfigurerede data skal være, før systemet begynder at sende alarmbeskedes.



## 11 Widget



Denne fane viser en oversigt og konfigurationsindstillinger for **faner** og **widgets**, der skal bruges i den nye agentapplikation. Brugervejledningen til siden Widget i administrationsportalen og Widget API'en kan findes i separate artikler på [help.puzzel.com](http://help.puzzel.com).

## 12 SMS

### 12.1 SMS Survey

For kunder med Puzzel SMS Survey har vi en separat (gammel) administrationsside (<https://interactive.intele.com>), hvor meddelelserne med *spørgsmål/svar/tak* defineres, hvor blacklisten vedligeholdes, og hvor resultaterne vises. Den samme funktionalitet er tilgængelig i Puzzels administrationsportal på siden *SMS – SMS Survey*.

Name	Id	Active
<a href="#">Product Demo Survey NO</a>	2604	Yes

Klik på en undersøgelse (du har måske flere) for at åbne siden med detaljer.

På denne side kan SMS Survey aktiveres/deaktiveres, og du kan definere en karantænetid (minimum antal dage mellem hver gang, vi sender en SMS-undersøgelse til et mobilnummer, i tilfælde af at henvenderen ringer op til Puzzel-kunden flere gange i løbet af en uge).

#### 12.1.1 Result

Alle resultater fra undersøgelsen findes på resultatlisten. Det er muligt at søge i listen efter dato, agent, kønavn og score. Hvis du har defineret adskillige brugergrupper, er dette også angivet ("Team").

▼ Result ?

Time period\* 26-04-2018 00:00 to 26-04-2018 24:00 Queues None Agents None Scores None

Search

Date	Phonenumber	Agent	Queue	Team	Score	Comment	Follow up answer	Address
26.04.2018 12:45:14	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:41:34	-	-	-	-	5	-	-	-
26.04.2018 12:35:51	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:29:10	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 12:27:28	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 12:23:54	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 12:16:13	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 11:54:11	-	-	-	-	6	-	-	-
26.04.2018 10:56:23	-	-	-	-	-	-	-	-
26.04.2018 10:55:46	-	-	-	-	3	-	-	-

Go to page  1 2 3 4 >> Records per page 10

► Messages ?

Scoren tilføjes til feltscoren. For svar, hvor henvenderen har skrevet noget andet eller noget ud over scoren, tilføjes dette til kolonnen Comment. Hvis der sendes en opfølgende meddelelse, og henvenderen besvarer denne meddelelse, vil dette kunne ses i kolonnen Follow-up answer.

Hver nat anonymiserer Puzzel telefonnummeret til poster, der er mere end 4 måneder gamle.

De (aggregerede) SMS Survey-resultater er også tilgængelige i Wallboard (Avg, Survey score per queue so far today), Ticker (Avg. score per queue/usergroup and agent so far), Archive (score and comment per caller), Statistics (SMS/Chat Survey score per queue) og i Raw data.

### 12.1.2 Messages

Under *Messages* defineres Survey-meddelelsen og den generelle Reply-meddelelse, og under *Follow-up messages* defineres de specifikke meddelelser og handlinger for hvert svar.

#### Messages

- **Survey message:** Dette er den første SMS, henvenderen modtager. Denne meddelelse skal indeholde et spørgsmål og det tilladte scoreinterval. Maks. 960 tegn.

Eksempel: "På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det så, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?"

- **Reply message:** Dette er den meddelelse, Puzzel sender til henvenderen efter at have modtaget henvenderens svar på Survey-meddelelsen. Maks. 960 tegn.

**▼ Messages** ?

**Survey message**

Vi ønsker din mening på hvor fornøyd du var med dagens samtale. Svar på denne meldingen med et siffer mellom 1 og 6, der 1 er mindre bra og 6 er meget bra.

**Reply message**

Takk for din tilbakemelding.  
Hilsen

[Save Changes](#)

---

**▼ Follow up messages** ?

Score	Follow up messages	Activate message	Send mail	Send notice by URL
1	Kan du utdype ditt svar nærmere? Hva kan vi gjøre bedre?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Thank you for your feedback	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Save Changes](#)

## Follow-up Messages

Administratoren kan vælge at aktivere en opfølgende meddelelse for en eller flere scorere. Hvis den opfølgende meddelelse aktiveres for en score, vil den opfølgende meddelelse blive sendt til henvenderen før Reply-meddelelsen.

- Hvis du markerer *Activate message* for en score, vil den opfølgende meddelelse blive sendt til henvenderen med denne score.
- Hvis du markerer *Send email* for en score, vil e-mailen blive sendt til den foruddefinerede e-mailadresse, hver gang denne score modtages.
- Hvis du markerer *Send notice by URL* for en score, udløses en URL med givne parametre, for hver gang en henvender giver denne score. Eksempel: Tilbagekald til bruger bestilles automatisk ved score 0 eller 1.

### 12.1.3 Blacklist

Indtast en brugers mobiltelefonnummer, og tilføj den til blacklisten. Brugere på blacklisten vil aldrig modtage en SMS fra denne Survey. Du kan også indtaste en kort kommentar, der beskriver baggrunden for, hvorfor brugeren blev føjet til listen.