

Puzzel administrasjons portal

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

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

I Puzzel administrasjonsportal kan du :

- få tilgang til detaljerte statistikkrapporter
- definere og lage skreddersydde rapporter og wallboard
- overvåke aktiviteten til kontaktsenteret i sanntid
- endre agentprofiler og klargjøre nye agenter umiddelbart
- angi åpningstider og helligdagsruting
- administrere lydfiler
- konfigurere køparametere
- utføre medlytt av agenter
- finne og analysere samtaler/lydopptak/chatte/e-post i arkivet
- administrere utgående Dialer-kampanjer
- se og vedlikeholde tjenestekonfigurasjonen(e) i Call Flow Tool
- konfigurere faner og widgeter for agentapplikasjonen
- konfigurere sosiale medier-kontoer/-sider og koble dem til Puzzel
- konfigurere innstillinger for webchat som skal brukes på nettsidene
- administrere kontaktliste og kunnskapsbase for Agent Assist

Note

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

Puzzel administrasjonsportal er webbasert og krever en PC med internettilgang og en nettleser. Mer informasjon om støttede nettlesere finner du i delen [Puzzel kontaktsenter – Grunnleggende krav](#).

Hovedfunksjonene i Puzzel administrasjonsportal er tilgjengelige på nettbrett, for eksempel iPad-er. I tillegg finnes det en Puzzel-app på Google Play og Apples App Store.

GDPR og administrasjonsportalen

EUs personvernforordning (GDPR) stiller ytterligere krav til firmaer som samler inn eller lagrer personopplysninger om EU-innbyggere. Også Puzzel faller selvfølgelig inn under dette regelverket. Vi forstår viktigheten av personopplysningene dine, og vi iverksetter tiltak for å sikre og beskytte dem når de lagres i plattformen vår, i samsvar med vårt ISO 27001-sertifiserte styringssystem for informasjonssikkerhet. Hvis du vil ha mer generell informasjon om hva Puzzel gjør i forbindelse med de nye GDPR-kravene, viser vi til vårt [Trust Center](#).

Det er også et blogginnlegg om emnet [her](#).

I denne artikkelen og underartiklene vil vi gå igjennom noen praktiske problemstillinger som er relevante for kontaktsenterledere når de jobber med administrasjonsportalen vår.

- [Personopplysninger i Puzzel](#)
- [Arkiv](#)
- [SMS-undersøkelse](#)
- [Historisk statistikk](#)
- [Informasjon i sanntid](#)
- [Pålogging og passord](#)
- [Logger og tilgangskontroll](#)
- [Informasjon om agenter \(brukere\)](#)
- [Anonymisere en agent?](#)
- [Arkiv API](#)

Personopplysninger i Puzzel

De viktigste typene personopplysninger som er lagret i Puzzels plattform, er:

- informasjon om sluttkunden i hver henvendelse (samtale/chat/e-post) som lagres i arkivet
- informasjon om Puzzel-brukere
- historisk statistikk per agent (antall samtaler, samtaleid, etterbehandlingstid osv. per agent)
- sanntidsstatistikk per agent (antall samtaler, samtaleid, etterbehandlingstid osv. per agent)
- informasjon om kundeundersøkelser (innringerens nummer / chatter-ID, agent-ID, score og kommentar)

Arkiv

Hovedinformasjonen per henvendelse som er lagret i arkivet i Puzzel administrasjonsportal:

Medie type	Generell informasjon	Innhold	undersøkelse
Telefon	Innringerens nummer, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Opptak (1)	X
Chat	Innchatters navn og e-post, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Chatlogg (1)	X
E-post	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2) (E-postteksten og eventuelle vedlegg sendes ikke til Puzzel)	
E-oppgave	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2)	

1. Samtaleopptakene og chatloggene *kan* inneholde sensitiv informasjon
2. **E-post/e-oppgaver** lagres ikke i Puzzel, bare Fra-adressen og URL-adressen til e-posten/e-oppgaven som legges i kø

Sosiale medier-innhold fra Facebook/Twitter er ikke tilgjengelig i arkivet i Puzzel administrasjonsportal.

Om kundeundersøkellesdata i Arkiv

Kundeundersøkellesdataene for en henvendelse (SMS-undersøkelse for samtaler og chatundersøkelse for chatter) inneholder en score (0–10) og en kommentar og den tilknyttede henvendelsens sessionId (innringerens telefonnummer eller innchatterens navn/e-post vises i delen Generell informasjon).

Innringerens må samtykke for at det skal kunne gjøres opptak

Samtaleopptak kan gjøres automatisk i én eller flere køer og/eller på noen av eller alle agenter («tvungent opptak»). Hvis tvungent opptak er konfigurert, skal Puzzels IVR-løsning informere innringeren og få denne til å godkjenne at det gjøres opptak (for eksempel ved å trykke på 1). Hvis innringeren ikke godtar opptak eller avviser opptak, blir ikke samtalen tatt opp (systemvariabelen «deny_recording» er satt til sann).

Hvis tvungent opptak ikke er konfigurert, kan agenter få tilgang til å starte (og stanse) opptak for individuelle samtaler. I dette tilfellet skal agenten ikke starte opptaket med mindre innringeren er informert og godtar at det gjøres opptak.

Innchatters samtykke til lagring av chatlogg til å lagre chat-logg

Puzzel-kunden kan på startsidene/-vinduet for chatten vise «Jeg godtar ikke at denne chatten lagres» ved siden av en avmerkingsboks. Hvis sluttkunden merker av for «Jeg godtar ikke ...», blir ikke chatloggen lagret i arkivet (og innchatteren får ikke tilbud om å motta chatloggen via e-post etter endt chat), men den generelle informasjonen om chatten blir lagret i arkivet (og i rådataene).

Lagringstid for arkivet

Den enkelte Puzzel-kunde bestemmer selv hvor lenge generell informasjon om henvendelser i arkivet (for eksempel 180 dager), samtaleopptak (for eksempel 14 dager) og chatlogger (for eksempel 30 dager) skal lagres. Puzzel sletter automatisk hver natt generell informasjon / opptak / chatlogger som er eldre enn den definerte lagringstiden.

Finne, se, eksportere og slette innhold fra Arkiv

I arkivet kan administratoren søke etter henvendelser basert på innringerens telefonnummer, innchatterens navn/e-post og/eller andre søkeparametere som tid, kø, agent osv.

I arkivet kan Puzzel-administratoren ...

- se **Generell informasjon** om hver henvendelse
- spille av (lytte til) et opptak
- se chatloggen
- laste ned et opptak som MP3-fil
- laste ned en chatlogg som XML-fil (eller kopiere teksten til utklippstavlen)
- slette et opptak (men ikke den generelle informasjonen om samtalen)
- slette en chatlogg (men ikke den generelle informasjonen om chatten)
- laste ned generell informasjon om samtaler (en XLSX-fil)

Administratoren kan for eksempel søke etter samtaler fra et bestemt nummer (de siste 3 månedene hvis generell informasjon lagres minst 3 måneder), og deretter velge alle (eller noen av) samtalene som ble funnet, og deretter velge Last ned opptak og/eller Slettede opptak.

Når innholdet (opptaket/chatloggen) for en henvendelse slettes, vises fortsatt henvendelsen, dvs. tidspunktet da samtalen/chatten fant sted, innringerens nummer / innchatters navn og e-postadresse, kønavn, ventetid, agentnavn og samtaleid.

Revisjonslogg for arkivet

Revisjonslogging er fra 20. juni 2018 slått på som standard. Hver gang en bruker spiller av / laster ned / sletter et samtaleopptak eller ser / laster ned / sletter en chatlogg i arkivet, genereres det en oppføring i revisjonsloggen.

Hvis Puzzel support gis tilgang til innholdet relatert til en supportsak (for eksempel samtalekvalitet eller opptak), logges det hver gang Puzzel support åpner innhold.

Alle administratorer eller utvalgte administratorer kan få tilgang til revisjonsloggen for arkivet i administrasjonsportalen.

Alle oppføringer i revisjonsloggen for arkivet (for eksempel bruker X lyttet til opptak i forbindelse med henvendelse Y den åååå.mm.dd tt:mm) slettes når den tilknyttede henvendelsens generelle informasjon slettes.

Maskere sifre fra IVR-løsningen

Hvis Puzzels IVR-løsning ber innringeren om å oppgi personopplysninger, for eksempel et personnummer, som skal brukes til eksterne oppslag og/eller ruting / screenpop for agenten, skal denne menymodulen være konfigurert med «masker sifre», som innebærer at de angitte sifrene ikke lagres i rådata og ikke vises i arkivet og i rådataene.

Anonymisering (slette innringerens nummer / chatter-ID i Arkiv)

Hvis en sluttkunde ønsker å bli «glemt», kan Puzzel-administratoren anonymisere alle henvendelser fra denne personen (samtaler/chatter/e-post) i Puzzel-arkivet og i resultatlistene for SMS-undersøkelse ved å skrive inn vedkommendes telefonnummer og e-postadresse på siden Anonymisering.

Administratoren kan slette samtaleopptak og chatlogger og/eller anonymisere anrop/chatter/e-poster fra en person. Hvis administratoren bare anonymiserer henvendelser fra en person, beholdes samtaleopptakene/chatloggene. Siden denne personens samtaler/chatter nå er uten telefonnummer /chatter-ID, kan du ikke finne dem når du søker. Hvis et anonymisert

anrop (med eller uten opptak) vises i arkivsøkeresultatet, ser du ikke innringerens nummer.

SMS-undersøkelse

En Puzzel-kunde kan slå på (og av) SMS-undersøkelse. Hvis SMS-undersøkelse er slått på, sendes en SMS til innringeren (for eksempel Hvor fornøyd er du med tjenesten vår?) etter at samtalen med en agent er avsluttet.

Resultatene fra SMS-undersøkelsen vises i Puzzel administrasjonsportal (og i interactive.intele.com). For hver innringer som har mottatt en SMS-undersøkelse, er det en rad i resultatlisten som inneholder innringerens telefonnummer og mottatt score og (eventuelt) kommentar. Det kan være 0, 1 eller flere rader med et bestemt telefonnummer i resultatlisten for SMS-undersøkelsen.

Fra juni 2018 kan administratoren anonymisere en sluttkunde i resultatlisten for SMS-undersøkelse, dvs. slette innringerens nummer. Dette gjøres fra siden Arkiv Anonymiser ved å skrive inn personen's telefonnummer og velge anonymiser i SMS-undersøkelse.

Standard lagringstid for SMS-undersøkelser er 25 måneder, men hver natt blir alle rader som er eldre enn 4 måneder, anonymisert, dvs. innringerens telefonnummer slettes.

Historisk statistikk

Historisk statistikk på oversikts-/kønivå og på agentnivå lagres som standard i 1200 dager. Lagringstid kan stilles inn per kunde, og agentstatistikk kan lagres i kortere tid enn køstatistikk / generell statistikk; for eksempel kan oversikts-/køstatistikk lagres i 1200 dager og agentstatistikk i 365 dager.

Nummeret til innringerne vises ikke i statistikkrapporter på oversikts-, kø- eller agentnivå.

Planen er å gjøre det mulig for administratoren å anonymisere innringerens nummer / innchatters navn/ID i disse undersøkelseslister rapportene, men for øyeblikket viser listerapporten for SMS-/chatundersøkelse en rad for hver innringer og innchatter som deltok i undersøkelsen, inkludert innringerens nummer (innchatterens ID/e-post). Denne listerapporten kan genereres for tidsrom inntil 3 måneder tilbake i tid (siden Puzzel lagrer rådata (CDR) i 3 måneder).

Informasjon i sanntid

- **Sanntidsstatistikk** per agent (Ticker agent) slettes hver uke
- Agentens **Min logg** (i agentapplikasjonen) inneholder de siste X henvendelsene som ble behandlet

Pålogging og passord

- Det grunnleggende passordkravet er seks tegn, inkludert minst én bokstav og minst ett siffer
- Kundens administrator kan konfigurere at sterkt passord må brukes av alle brukere eller av utvalgte brukere. Et sterkt passord må inneholde minst åtte tegn, inkludert minst én stor bokstav, én liten bokstav, ett siffer og ett spesialtegn
- Kundens administrator kan slå på tofaktorautentisering for alle eller utvalgte brukere. Hvis tofaktorautentisering er slått på, mottar brukeren en femsifret engangskode på SMS eller e-post hver gang han/hun logger seg på.
- Kundens administrator kan konfigurere at passord må endres hver N. dag

En bruker kan logge på Puzzel-agentprogrammet ved hjelp av Single Sign On (SSO) med en Azure-id, hvis den er konfigurert i Puzzel Admin Portal. Flere detaljer [her](#).

Logger og tilgangskontroll

I tillegg til Revisjonslogg for arkivet inneholder Puzzel en Endringslogg (som lagres i tre måneder) og en Aksesslogg.

Aksesslogg

- Hver gang en bruker logger seg på Puzzel, lagrer vi informasjon om påloggingen (tid, IP-adresse, brukernavn, nettleser, klienttype)
- Både vellykkede pålogginger og mislykkede påloggingsforsøk logges
- Oppføringene i aksessloggen lagres i 14 dager

I tillegg viser vi hver brukers siste pålogging til Puzzel i brukerlisten i administratorportalen, så det er lett å finne brukere som ikke har logget på lenge.

Tilgangskontroll – Hvem kan se hva?

De fleste brukere (agentene) har ikke tilgang til administrasjonsportalen (de kan logge seg på, men de vil bare ha tilgang til Hjem-fanen).

Administratorbrukere kan plasseres i én eller flere administratorbrukergrupper. Hver brukergruppe får tilgang til den relevante administratorfunksjonaliteten (hovedfaner og underfaner), for eksempel tilgang til arkivet. I tillegg kan det angis tilgangsrettigheter for enkeltbrukere.

Ressursfiltre kan brukes til å begrense hvilke brukergrupper/køer (rader) brukerne i hver brukergruppe skal se i ulike deler av administrasjonsportalen, inkludert i arkivet.

En bruker (med tilgang til arkivet) kan få tilgang til å se bare generell informasjon om samtaler/chatting i arkivet (ingen tilgang til opptak eller chatlogger), eller han/hun kan også få tilgang til opptak/chatlogger.

Informasjon om agenter (brukere)

Alle registrerte Puzzel-brukere er oppført i administrasjonsportalen på siden Brukere – Brukere. For hver Puzzel-bruker kan følgende informasjon angis:

- Fornavn
- Etternavn
- Brukernavn (obligatorisk)
- E-postadresse*
- Mobilnummer*
- Numerisk ID
- Brukergruppe (obligatorisk)
- Språk (obligatorisk) E-post

eller mobil kreves

I agentstatistikk viser vi antall samtaler, gjennomsnittlig samtaletid, tid logget på og i pause osv. per agent for den valgte tidsperioden. Her vises bare agentnavn (eller brukernavn hvis navnet mangler) (ikke agentens telefonnummer eller e-postadresse).

I arkivet viser vi navnet på agenten som besvarte en samtale/chat/e-post som en del av den generelle informasjonen for henvendelsen.

Anonymisere en agent?

Hvis en agent (ansatt) forlater firmaet ditt og du av en eller annen grunn ønsker eller trenger å fjerne denne agentens navn fra Puzzels historiske agentstatistikk og fra Puzzel-arkivet, lar dette seg gjøre.

Finn agenten på siden Brukere – Brukere i administrasjonsportalen, og klikk på navnet for å åpne Rediger bruker-siden. Her **må du endre agentens fornavn og etternavn til noe som ikke kan knyttes til denne personen, for eksempel Ola Nordmann, og deretter lagre.**

Når dette er gjort, oppdateres dette agentnavnet til det nye navnet i agenttabellene både i Statistikk og Arkiv neste natt.

- Hvis noen fra nå av genererer en statistikkrapport på agentnivå, vil samtalene som er besvart av agenten du har endret navn på, vises med det nye agentnavnet (for eksempel Ola Nordmann).
 - Under Tilpass i agentlisten finner du det nye agentnavnet, men ikke det gamle.
- Hvis noen finner et anrop i Arkiv som ble besvart av agenten du har gitt nytt navn, vil agentnavnet være det nye (for eksempel Ola Nordmann).
 - I listeboksen Agent under Søk finner du det nye agentnavnet, men ikke det gamle.

Hvis du vil, kan du også slette denne agenten (på siden Brukere – Brukere) etter at du har endret navnet hans/hennes. Hvis du ikke sletter Puzzel-brukeren (for en tidligere ansatt), bør du slette brukernes e-postadresse/mobilnummer og endre passordet slik at den tidligere ansatte ikke kan tilbakestille passordet sitt og logge seg på Puzzel.

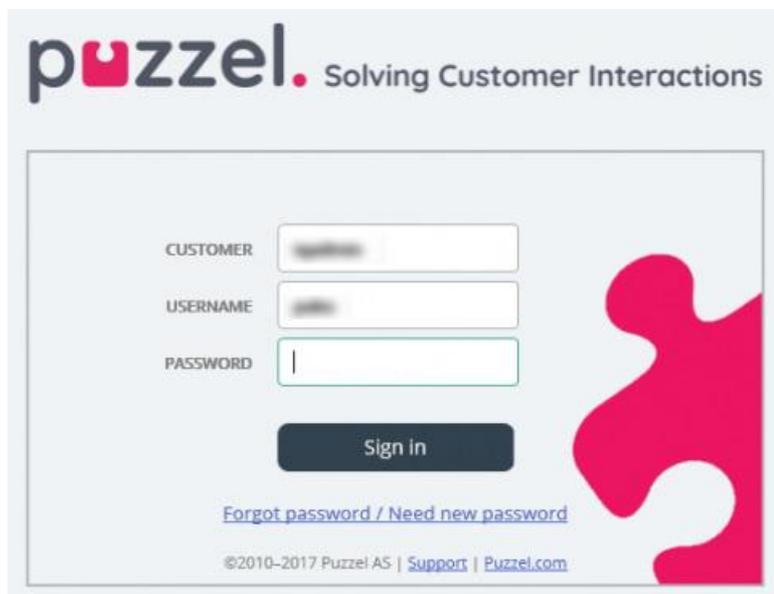
Arkiv-API

En bruker med tilgang til å bruke Puzzels web-services og med tilgang til arkivet kan:

1. Hente generell informasjon om en henvendelse basert på økt-ID
2. Spille av / strøme opptaket som hører til en henvendelse
3. laste ned opptaket som hører til en henvendelse
4. laste ned chatloggen som hører til en henvendelse
5. Slette et opptak
6. Slette en chatlogg

Logg på og passord

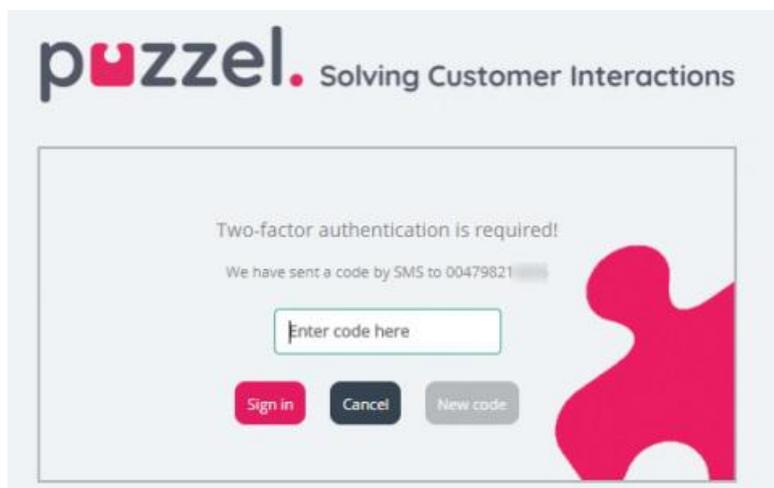
Hvis du er en administrator eller leder, skal du gå til <https://admin.puzzel.com> og taste inn ditt kundenummer, brukernavn og passord.



The screenshot shows the login interface for the Puzzel system. At the top left is the logo 'puzzel.' followed by the tagline 'Solving Customer Interactions'. Below the logo is a login form with three input fields: 'CUSTOMER', 'USERNAME', and 'PASSWORD'. The 'PASSWORD' field has a vertical line indicating a cursor. Below the fields is a dark 'Sign in' button. Underneath the button is a link: 'Forgot password / Need new password'. At the bottom of the form area, there is a copyright notice: '©2010-2017 Puzzel AS | [Support](#) | [Puzzel.com](#)'. To the right of the form is a large red puzzle piece graphic.

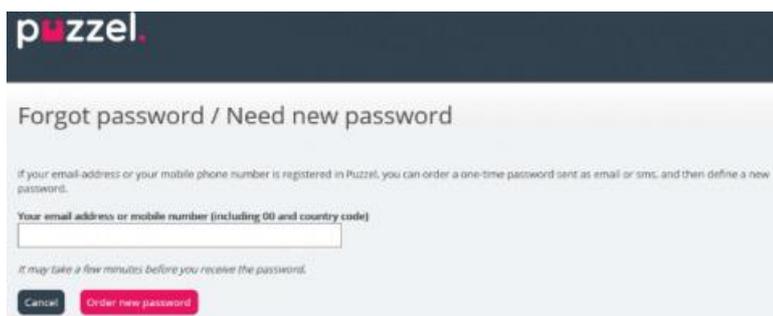
Hvis du taster inn feil passord fire ganger på rad, sperres brukerkontoen. Brukeren kan åpne kontoen på nytt ved å bestille et engangspassord (via e-post/SMS) og definere et nytt passord.

Hvis **tofaktoraутentisering** er konfigurert for en bruker, får brukeren en kode på SMS eller e-post når han/hun angir riktig passord. Tofaktoraутentisering støttes bare i admin.puzzel.com, agent.puzzel.com og Puzzel-appen.

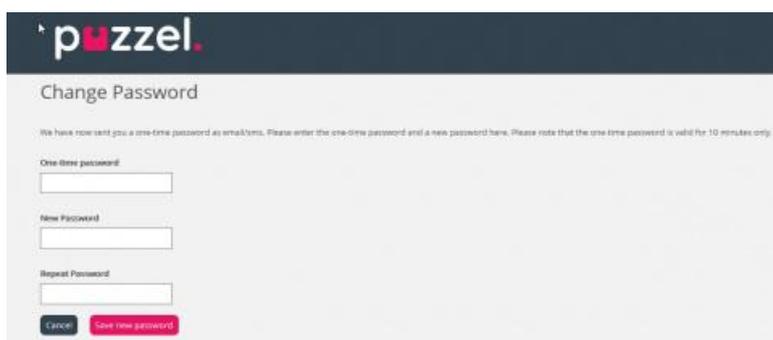


The screenshot shows the two-factor authentication page. At the top left is the logo 'puzzel.' followed by the tagline 'Solving Customer Interactions'. The main content area has the heading 'Two-factor authentication is required!' and a message: 'We have sent a code by SMS to 00479821 [redacted]'. Below this is an input field with the placeholder text 'Enter code here'. At the bottom of the form area are three buttons: 'Sign in' (red), 'Cancel' (dark grey), and 'New code' (light grey). To the right of the form is a large red puzzle piece graphic.

Hvis du glemmer passordet ditt eller det blir for gammelt, kan du opprette et nytt ved å klikke på koblingen Glemmt passord / trenger nytt passord. Når du har klikket på koblingen, blir du overført til en ny side, der du kan bestille et nytt (engangs-) passord ved å oppgi e-postadresse eller mobiltelefonnummer.



Hvis e-postadressen eller mobilnummeret du oppgir, er registrert på en Puzzel-brukerkonto, sender Puzzel deg engangspassord via e-post/SMS, og du blir overført til en ny side, der du ved hjelp av engangspassordet kan opprette et nytt, permanent passord.



Et engangspassord er gyldig i kun 10 minutter. Hvis du skriver engangspassordet feil fire ganger, er ikke passordet gyldig lenger.

Hvis du ikke mottar engangspassordet på SMS innen kort tid, kan du bestille et nytt engangspassord. Hvis du skrev inn e-postadressen din og ikke finner e-posten med engangspassordet i innboksen, kan du se i søppelpostmappen.

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

Enkel pålogging på Puzzels agentapplikasjon ved hjelp av Azure

Hvis firmaets brukere har Microsoft Azure-kontoer, kan brukerne logge på Puzzels agentapplikasjon uten å skrive inn Puzzel-kundenummer, brukernavn og passord.

Før brukerne kan bruke slik enkel pålogging på Puzzels agentapplikasjon:

1. må Azure legges til som «ekstern godkjenningssleverandør» på siden Brukere – Produktmoduler under Logg på Puzzel.
2. Du må laste opp en fil med agentenes Puzzel-bruker-ID og Azure-ID; Azure-ID-en er (vanligvis) brukerens e-postadresse.

En Puzzel-bruker med en definert Azure-ID (external_id i Puzzel) kan bruke <https://agent.puzzel.com?connection=azure> til å logge på Puzzels agentapplikasjon uten å skrive inn Puzzel-brukernavn og -passord.

Hvis du ikke tillater at agenter som kan bruke enkel pålogging, logger på agent.puzzel.com med Puzzel-brukernavn og -passord, må du sette Nekt bruker å logge på med Puzzel-brukernavn til PÅ.

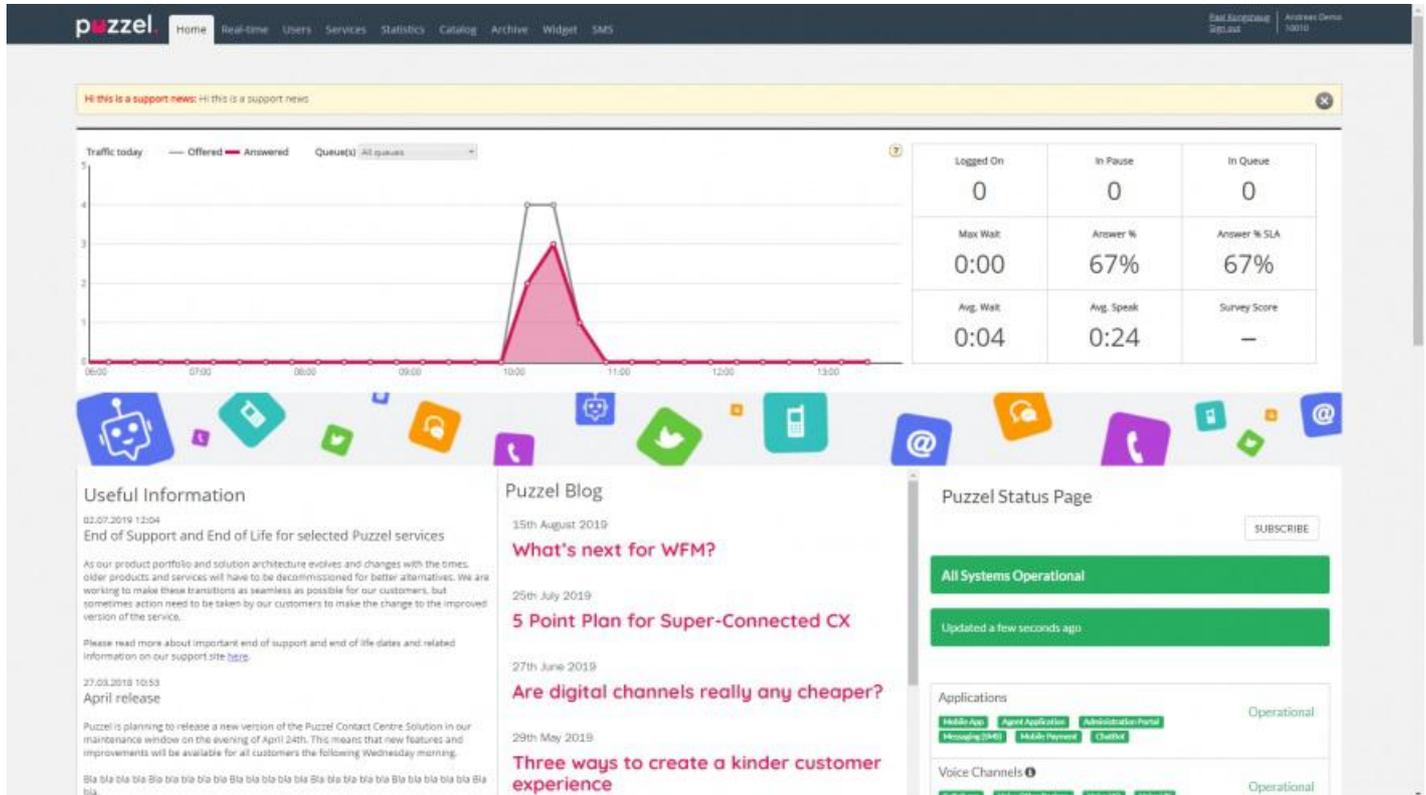
Note

Merk at vi ikke støtter enkel pålogging på <https://admin.puzzel.com>

Forsiden

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

Øverst til høyre i vinduet vises brukernavnet ditt, kundenavn og kundenummer.



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

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

I diagrammet kan du se antall henvendelser som tilbys per kø og besvares, per kvarter hittil i dag, for valgt(e) visningskø(er). På høyre side av diagrammet kan du se verdier for 4–9 nøkkelparametere for den (de) samme visningskøen(e). Du kan konfigurere hvilke nøkkelparametere som vises, under Brukere – Produktmoduler – Forside.

Tilgjengelige parametere å velge mellom er Svarprosent hittil, Svarprosent innenfor SLA hittil, Gj.sn. samtaletid hittil, Gj.sn. ventetid, Antall besvarte hittil, I pause nå, Antall i kø nå, Logget på nå, Lengste køtid nå, Silent calls hittil, Undersøkelsesscore, Totalt besvart hittil og Totalt tilbudt hittil.

Ved å klikke i nedtrekksmenyen for køen(e) kan du velge hvilke visningskøer grafen og nøkkelparameterne skal representere.

Note

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

Nederst på forsiden publiserer Puzzel nyttig informasjon og produktnyheter.

Oversikt

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

Puzzel administrasjonsportal har forskjellige faner som inneholder undermenyer med forskjellig funksjonalitet. Ikke alle kunder har tilgang til all funksjonalitet. For eksempel ser det slik ut når fanen Brukere er valgt:



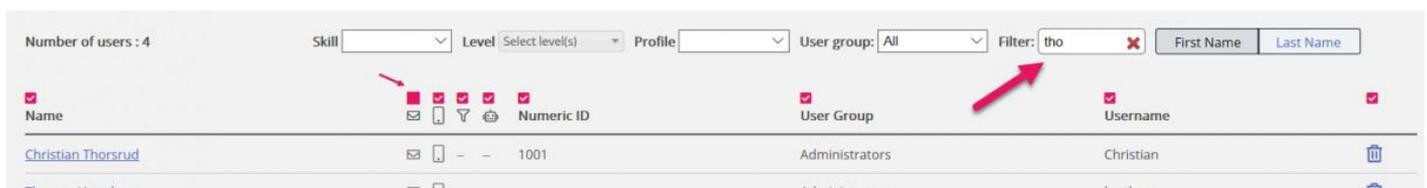
Ikke alle kunder/brukere har tilgang til all funksjonalitet, så det kan hende at du ser faner eller undermenyer som er deaktivert. Kontakt Puzzel Support hvis du er interessert i funksjonalitet du ikke har tilgang til.

Fane	Kort beskrivelse
Forsiden	Informasjon publisert av Puzzel, trafikk hittil i dag og KPI-verdier
Sanntid	Oversikt over live status på køer og agenter, Ticker (trafikk hittil i dag per kø og per agent) og Wallboard
Brukere	Administrere brukergrupper og brukere, definere profiler, opprette pausevarianter og kategorier for henvendelsesregistrering, opprette ressursfiltre og konfigurere produkter
Tjenester	Administrer åpningstider, lydfiler, lister, tjenestevariabler, KPI-alarmer, køparametere, Dialer-kampanjer, Call Flow, sosiale medier-kanaler, chat og Agent Assist, og utfør medlytt.
Statistikk	Se standard statistikkrapporter, tilpass rapporter, og konfigurere hvilke rapporter som skal sendes til hvilke mottakere med hvilke tidsintervaller
Katalog	Se kataloginnhold, og konfigurere felter, avdelinger og tilordninger
Arkiv	Søk etter og analyser samtaler, lydopptak og chatlogger
Widget	Til konfigurasjon av faner og widgeter i agentapplikasjonen
SMS	Til konfigurasjon av SMS-tjenester som Kundeundersøkelse

Hjelp er tilgjengelig bak spørsmålsteget på alle sidene.

Mange sider har et filterfelt øverst til høyre, under menyene. Hvis du skriver noe i filterfeltet, vises bare rader som inneholder teksten du skrev. Hvis du fjerner avmerkingen for en kolonne mens du filtrerer, vises bare rader med tekst fra kolonner som er markert.

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

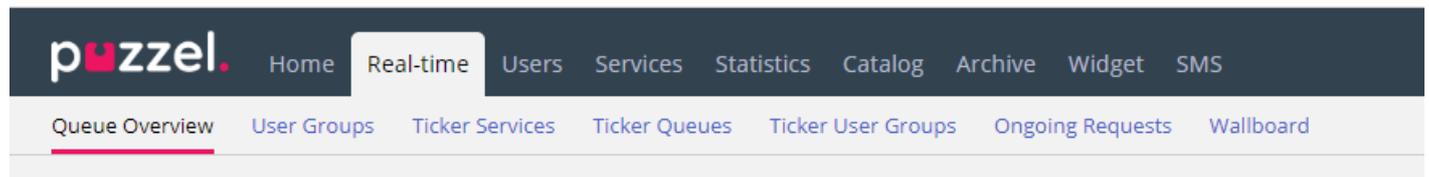


Merk at et søk på for eksempel pa ko returnerer rader som inneholder pa eller ko, mens et søk på "pa ko" returnerer rader som inneholder hele strengen mellom anførselstegnene.

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

Sanntid

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



Køoversikt

Med køoversikten kan du overvåke både agenter og køer i kontaktsenteret per visningskø. (Se Innstillinger for visningskø). Siden oppdateres automatisk.

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

- Totalt i kø: Totalt antall henvendelser i kø (i denne visningskøen)
- Tilbakeringing: Antall henvendelser i køen som er tilbakeringinger
- Foretrukket: Antall henvendelser i køen som har en reservert/foretrukket agent
- Planlagte: Antall planlagte anrop/oppgaver som ennå ikke har nådd det planlagte tidspunktet. Også kalt venterom. (Kolonnen vises bare hvis køegenskapen Vis i Køoversikt: Planlagte henvendelser er PÅ.)
- SLA-score: Hvor lang køen er relativt sett. Se «SLA-Innstillinger for køer» i artikkelen «Tjenester» for nærmere opplysninger
- Maks ventet: Lengste ventetid for en henvendelse i en kø
- Påloggede agenter: Alle agenter som er pålogget og kan svare på henvendelser fra køen, inkludert de som har statusen Pause
- Agenter i pause: Agenter som er i pause
- Agent: Ved å klikke på Agent-koblingen åpnes et nytt vindu som gir mer informasjon om agenter som er logget på denne køen

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

- Ved å klikke på et tall i kolonnen Totalt i kø åpnes Kødetaljer
- Ved å klikke på et tall i kolonnen Påloggede agenter åpnes Agent-status nå
- Ved å klikke på Agent i kolonnen Agent åpnes Agentdetaljer

KPI-alarmvarsler i Køoversikt

Når en KPI-alarm (Key Performance Indicator-alarm) utløses, vises et varselsignal i køoversikten, og hele raden blir gul. KPI-alarmer konfigureres per systemkø, men denne siden viser én rad per visningskø. Hvis du klikker på varselsignalet, vises et nytt vindu som inneholder detaljer om alarmmeldingen.

Queue Overview ?

Filter:

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

Kødetaljer

Siden Kødetaljer viser én rad per henvendelse i den valgte visningskøen.

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
4522	-	304	2:32	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9840	-	222	1:51	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9116	-	208	1:44	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9511	-	188	1:34	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9300	-	180	1:30	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9580	-	158	1:19	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4154	-	142	1:11	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9757	-	134	1:07	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4185	-	124	1:02	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
2220	-	112	0:56	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4164	-	108	0:54	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9002	-	82	0:41	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9521	-	58	0:29	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9974	-	50	0:25	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4092	-	8	0:04	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Denne siden oppdateres automatisk og inneholder følgende data:

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

Hvis du har tilgang til å slette (tilbakeringings-/e-post-/sosiale medier-) henvendelser fra køen (Brukere – Produktmoduler – Kø), vil du se kolonnene Forhåndsvis og Velg (Slett/Rediger). Maks 100 henvendelser kan slettes fra køen av gangen.

Hvis du klikker på Forhåndsvis-koblingen for en henvendelse med medietype e-post, vil du se informasjonen om henvendelsen (Fra, Til, Emne og Sendt kl.), og hvis du klikker på Forhåndsvis for en planlagt oppgave, vil du se alle detaljene som er angitt for oppgaven, bortsett fra Beskrivelse.

Om tilbakeringing i kø

En kunde som ringer inn, kan få tilbud om tilbakeringing når han/hun ankommer køen og den beregnede ventetiden er lengre enn for eksempel tre minutter. Hvis kunden trykker på x for å bestille tilbakeringing, beholder han/hun plassen sin i køen. Når kunden kommer først i køen, ringes det først til en agent, deretter ringes det til kunden.

- Hvis anropet besvares av kunden eller av en telefonsvarer, foretas det ikke noe nytt anrop.
- Hvis anropet ikke besvares av kunden eller telefonsvareren, blir det som standard ikke utført flere anrop (det utføres altså bare ett tilbakeringsforsøk)
- Hvis det er konfigurert to eller tre forsøk, settes en kunde som ikke svarer, på slutten av køen, og han/hun blir oppringt når han/hun kommer først i køen
 - Hvis det er konfigurert to eller tre tilbakeringsforsøk, kan det konfigureres en «karantene» (= en tid fra en ubesvart tilbakeringing til tidspunktet da kunden legges inn i tilbake i køen igjen (parameternavnet «secBetweenRetries»)), for eksempel ett minutt. Formålet med denne karantenen er å forhindre at det i sjeldne tilfeller der svært få venter i kø, foretas en ny tilbakeringing svært kort tid etter den første. Hvis du bare tilbyr tilbakeringing når beregnet ventetid er ganske lang, er ventetiden sannsynligvis fortsatt ganske lang etter at det første tilbakeringsforsøket er gjort, så en karantene er vanligvis ikke nødvendig (eller kan være svært kort).

For en kunde som venter på det andre eller tredje tilbakeringsforsøket, viser vi kundens brutto ventetid i Kødetaljer, men når vi beregner henvendelsens SLA-score, bruker vi netto ventetid (tiden som har gått siden kunden ble satt tilbake i kø etter forrige tilbakeringsforsøk (og karantene)). Det er også mulig å legge til en VIP-score for en kunde som ikke svarte på et tilbakeringing, slik at kunden prioriteres når han/hun legges inn i køen igjen (etter en eventuell karantenetid) for neste tilbakeringing

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
031795	-	10058	0:29	*	-	-	-	-	-
073184	-	3224	1:52	*	-	-	-	-	-
070762	-	2084	17:17	*	2	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070266	-	914	7:37	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
073510	-	760	6:20	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
076337	-	706	5:53	-	-	-	-	-	-
070695	-	640	5:20	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070885	-	18	0:09	-	-	-	-	-	-

En tilbakeringing kan være i kø i maks 48 timer. Det betyr at hvis agenter drar om kvelden før alle tilbakeringer er fullført, venter tilbakeringene fortsatt i kø neste morgen, med mindre administratoren har slettet dem fra køen.

Det er mulig å sette en tilbakeringing i en annen kø enn køen innringeren bestilte tilbakeringing fra, men dette er ikke anbefalt. Hovedårsakene er:

- at kunden ikke beholder sin plass i køen. Kunden ringes opp når en agent (etter kort eller svært lang tid) får anropet fra denne tilbakeringskøen.
 - Hva skal man si til innringeren når han/hun bestiller tilbakeringing?
 - Hvordan skal man sikre at agenter får tilbakeringene innen rimelig tid?
- at Statistikk, Ticker, Arkiv og Rådata blir forvirrende. Ett innkommende anrop fra kunden rapporteres som ankommet kø X, der han avbrøt (forlot køen), og deretter ett nytt innkommende anrop til en annen kø, som bestilte tilbakeringing.

Agent-status nå

Klikk på et tall i kolonnen Påloggede agenter i Køversikt for å se Agent-status nå :

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

For agenter med statusen I samtale viser vi køen i parentes, med mindre innringeren er satt på vent, agenten er i et spørreanrop eller agent-til-agent-samtale, eller dette er et utgående anrop der den som blir oppringt, ennå ikke har svart.

Agentdetaljer

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

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

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

Siden er delt inn i to deler:

- **Oversikt over agenter:** Viser antallet agenter per status. Hvis løsningen din inkluderer gruppenumre, vises disse i separate rader
- **Agentdetaljer:** En liste med informasjon om hver agent i den valgte køen. I kolonnen Endre status kan du logge agenter på/av og endre pausevariant. Rader (agenter) i grått representerer agenter som har vært logget på denne køen tidligere.

Overview of Agents: 2. Support

	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No answer	Pause	Logged off
Agents	1	0	0	0	0	0	1	8

Agent Details: 2. Support

Name	Phone Number	Skills	Status	Status Duration	Change Status
Wallin, Andreas	9821	All Queues	Ready (0)	8:42	Log off Set Pause
Kongshaug, Paal	9821	All Queues	Pause (Administration)	0:15	Log off Set Ready Change pause
Ausland, Trond	Softphone	Chat	Logged off (0)		Log on
Halvorsen, Kristian	Softphone	E-mail	Logged off (0)		Log on
paal-agent	98214836	Sales	Logged off		Log on
Tallefsen, Morten	Softphone	Chat	Logged off (0)		Log on
Uzunov, Stefan	0867876	E-mail	Logged off (0)		Log on
Wallin Filter, Andreas	98214821	Sales	Logged off		Log on

Set Pause

Set status to pause for user: Kongshaug, Paal

Break

[Confirm](#)

For agenter med statusen I samtale viser vi også kønavnet i parentes, med mindre innringeren settes på vent, agenten er i et spørreanrop eller en agent-til-agent-samtale eller dette er et utgående anrop der den som blir oppringt, ennå ikke har

svart.

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

Statusvarighet og skriftlige henvendelser

En agent som kan svare på skriftlige henvendelser i Puzzel, vises med statusen Ledig (N) eller Opptatt (N) når han/hun har N aktive skriftlige henvendelser og ingen aktive samtaler. Verdien for Blokker telefon hvis > x skriftlige henvendelser bestemmer når statusen endres fra Ledig til Opptatt. Merk at Statusvarighet ikke tilbakestilles på denne siden når en agent endres fra Ledig (x) til Ledig (y) eller fra Opptatt (x) til Opptatt (y), så du kan ikke alltid se når agenten sist mottok eller fullførte en skriftlig henvendelse. Men ved tildeling av samtaler og skriftlige henvendelser til agenter holder vi oversikt over når agenter mottok/fullførte den siste henvendelsen.

Planlagte oppgaver/anrop

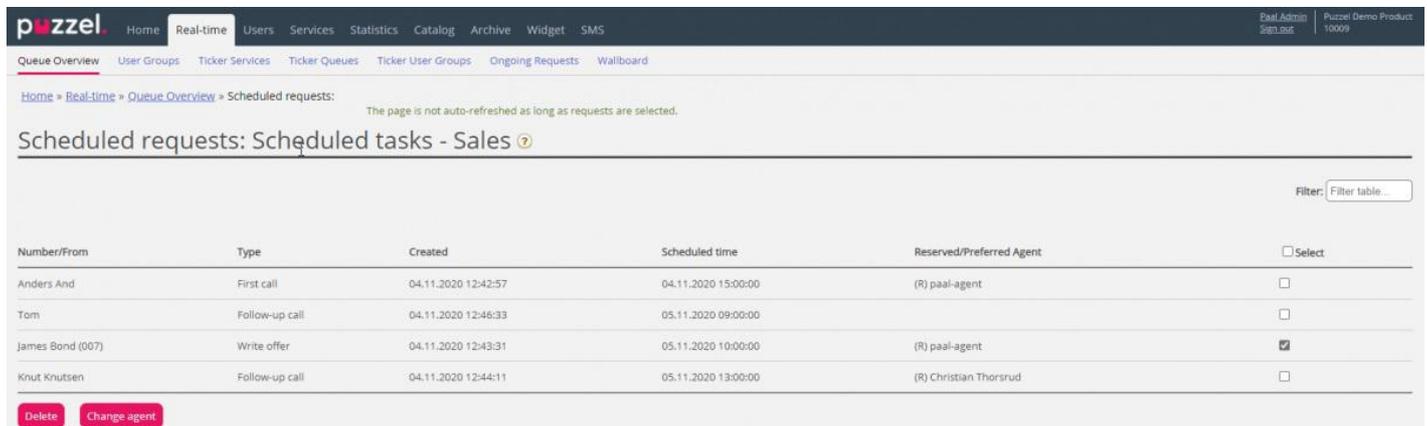
Hvis du tilbyr dine slutt kunder planlagt tilbakeringing (bestilt på en nettside), eller hvis agentene dine kan planlegge oppgaver fra agentapplikasjonen, kan du få opp en kolonne som heter Planlagt, i Køoversikt (Brukere – Produktmoduler – Kø: Vis planlagte henvendelser).

Når planlagt tilbakeringing/anrop/oppgave bestilles (for eksempel 08.58) med et planlagt tidspunkt (for eksempel 12.00), plasseres anropet/oppgaven i køens «venterom» og vises i kolonnen Planlagt til planlagt tidspunkt. Deretter flyttes anropet/oppgaven inn i køen og vises som «I kø» (i Kødetaljer).

Den presenterte ventetiden og SLA-scoren for planlagte anrop /oppgaver starter på 0 når den dukker opp i Kødetaljer, men ved tildeling til agenter blir slike anrop/oppgaver høyt prioritert på det planlagte tidspunktet, da man her benytter en SLA-score basert på når de ankom venterommet.

Det planlagte tidspunktet kan være maks 14 dager frem i tid for anrop, og maks 60 dager frem i tid for oppgaver. Maks antall henvendelser i en køs «venterom» er som standard 1000.

Hvis du klikker på et tall i kolonnen Planlagt i Køoversikt, vises siden Planlagte henvendelser for den valgte køen. Her viser vi én rad per henvendelse i køens «venterom».



The screenshot shows the 'Queue Overview' page in the Puzzel system. The main heading is 'Scheduled requests: Scheduled tasks - Sales'. Below this is a table with the following columns: Number/From, Type, Created, Scheduled time, Reserved/Preferred Agent, and a Select checkbox. The table contains four rows of data. At the bottom of the table, there are two buttons: 'Delete' and 'Change agent'.

Number/From	Type	Created	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Select
Anders And	First call	04.11.2020 12:42:57	04.11.2020 15:00:00	(R) paal-agent	<input type="checkbox"/>
Tom	Follow-up call	04.11.2020 12:46:33	05.11.2020 09:00:00	(R) paal-agent	<input type="checkbox"/>
James Bond (007)	Write offer	04.11.2020 12:43:31	05.11.2020 10:00:00	(R) paal-agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Knut Knutsen	Follow-up call	04.11.2020 12:44:11	05.11.2020 13:00:00	(R) Christian Thorsrud	<input type="checkbox"/>

En bruker som har tilgang til å slette henvendelser (e-post/tilbakeringer) i kø i administrasjonsportalen (Brukere – Produktmoduler – Køer), vil også ha tilgang til å slette planlagte oppgaver og redigere den reserverte agenten for planlagte henvendelser/oppgaver her.

Du kan velge én eller flere planlagte oppgaver (henvendelser) og klikke på Slett eller Endre agent.

- Hvis du klikker på Slett, blir du bedt om å bekrefte valget før disse henvendelsen slettes.
- Hvis du klikker på Endre agent, åpnes et nytt vindu, hvor du kan legge til, endre eller slette reservert agent.

Change reserved agent for scheduled requests ✕

Change reserved agent
 Remove reserved agent

New reserved agent:

Name	User Group
Paal admin SE	(Admins)
Sebastian	(Agents)
Åke Olsson	(Admins)

Hvis du velger Endre reservert agent, søker etter og velger en agent, og deretter klikker på Lagre endringer, angir vi den valgte agenten som den nye reserverte agenten for den (de) valgte henvendelsen(e), og vi bruker den nye agentens forhåndsdefinerte reserverte tid (Brukere Produktmoduler – Agentapplikasjon – Reservert tid for planlagt oppgave i minutter).

Hvis du velger Fjern reservert agent og klikker på Lagre endringer, fjerner vi den reserverte agenten for den (de) valgte henvendelsen(e).

Hvis du klikker på koblingen Forhåndsvis for en planlagt aktivitet, viser vi alle detaljene unntatt beskrivelsen.

Brukergrupper

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

User Group	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No Answer	Pause	Logged Off
Administrators	1	0	0	0	0	0	1	33
Sales	0	0	0	0	0	0	0	2
Support	0	0	0	0	0	0	0	2
Switchboard	0	0	0	0	0	0	0	2
Test-Agents	0	0	0	0	0	0	0	1
Wallboard	0	0	0	0	0	0	0	2
All agents	1	0	0	0	0	0	1	42

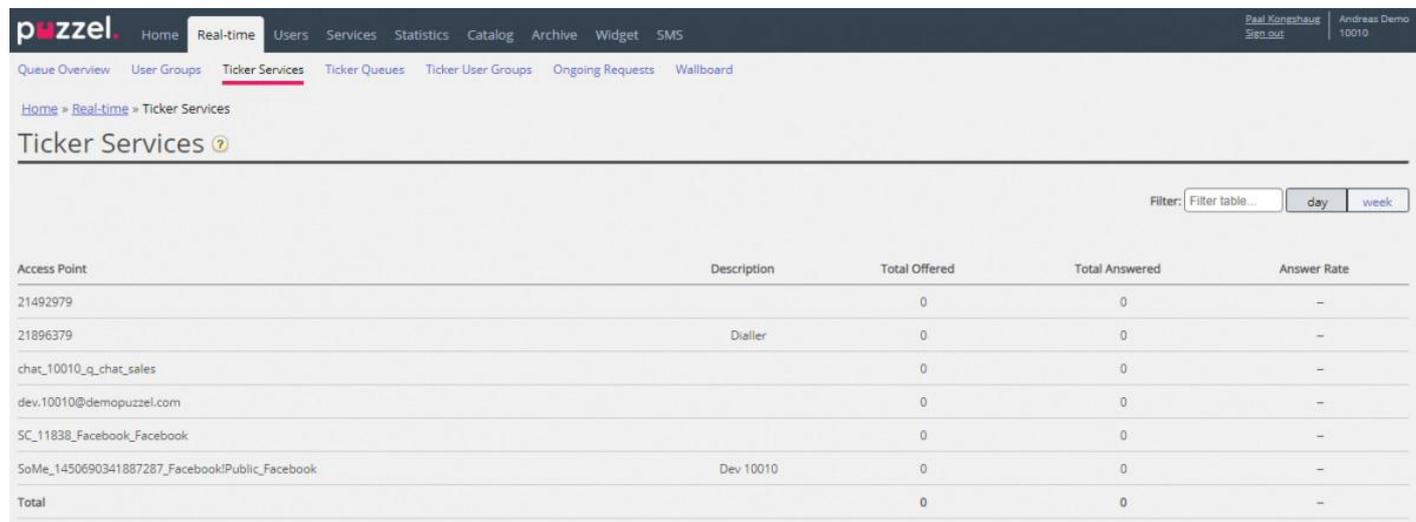
Klikk på en hyperkobling i kolonnen Brukergruppe for å se alle agentene som hører til den valgte brukergruppen, deres status og profilen de nå bruker.

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

Klikk på en hyperkobling i kolonnen Profil for å vise skills for denne profilen. I kolonnen Endre status kan du logge agenter på/av. Klikk på agentens navn for vise vedkommendes Ticker agent.

Ticker Services

Viser i sanntid det totale antall forespørsler som tilbys til (= mottatt) og svarte per **tilgangspunkt**.



The screenshot shows the 'Ticker Services' page in the Puzzel interface. The page has a navigation bar with 'Real-time' selected. Below the navigation bar, there are tabs for 'Queue Overview', 'User Groups', 'Ticker Services', 'Ticker Queues', 'Ticker User Groups', 'Ongoing Requests', and 'Wallboard'. The 'Ticker Services' tab is active. The main content area displays a table with the following data:

Access Point	Description	Total Offered	Total Answered	Answer Rate
21492979		0	0	-
21896379	Dialler	0	0	-
chat_10010_q_chat_sales		0	0	-
dev.10010@demopuzzel.com		0	0	-
SC_11838_Facebook_Facebook		0	0	-
SoMe_1450690341887287_Facebook!Public_Facebook	Dev 10010	0	0	-
Total		0	0	-

Du kan veksle mellom dag- og ukevisning. Dagsvisning viser verdier så langt denne dagen (start midnatt), mens Ukevisning viser verdier så langt denne uken (starter midnatt mellom søndag og mandag).

- **agent-til-agent-** samtaler er ikke inkludert i Ticker-tjenesten siden slike samtaler ikke er forespørsler om tilgangsnummer.
- Planlagte oppgaver rapporteres som *Tilbudt* når de er opprettet, og som *Besvart* når agenten godtok forespørselen, og det kan være flere dager fra hverandre.

Ticker køer

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

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

Kolonner:

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

* Kolonnen Gj.sn. undersøkelsesscore vises bare hvis køegenskapen Vis undersøkelsesscore på kønivå er satt til PÅ. Både scorer fra SMS-undersøkelser for telefonkøer og scorer fra chatundersøkelser vises. Hvis en kunde startet en chat i kø x med agent 1 og agent 1 inviterte (hvilken som helst agent på) kø y, rapporteres denne chatundersøkelsesscoren på kø x.

Planlagte tilbakeringer bestilt fra en nettside, agentens planlagte anrop og agentens planlagte oppgaver telles som tilbudt kø når de plasseres i køen på det planlagte tidspunktet.

Merk at tallene her kan avvike noe fra tallene i kørapportene i Statistikk, hovedsakelig som følge av små forskjeller i

hvordan tilbakeringinger i køen blir behandlet. Hvis du i tillegg har en visningskø som består av to eller flere systemkøer (se Innstillinger for visningskø), kan tallene i Ticker kø være forskjellige fra tallene i Statistikk (og Arkiv), siden vi grupperer etter systemkø i Statistikk (og i Arkiv).

Agent-til-agent-samtaler vises ikke her, siden de ikke er koblet til en kø

Note

Det kan være flere besvarte henvendelser enn mottatte for en kø på daglig/ukentlig basis, siden for eksempel e-post, oppgaver og tilbakeringinger kan bli værende i kø over midnatt. På grunn av dette kan svarprosenten være større enn 100 %

Ticker brukergruppe

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

The screenshot shows the 'User Groups' page in the Puzzel system. It features a navigation bar with options like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The main content area displays a table with columns for Name, Total Offered, Total Answered, Avg. Survey Score, Answer Rate, Avg. Speak Time, Avg. Wrap-up, AHT, Time Logged On, and Time in Pause. The table lists several user groups, with 'All Agents' showing a total of 2 offered and 1 answered, with a 50% answer rate and an average AHT of 0:29.

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

Informasjonen vist hittil i dag / denne uken er:

- **Totalt tilbudt:** Antall henvendelser tilbudt agentene per brukergruppe
- **Totalt besvart:** Antall henvendelser besvart av agentene
- **Undersøkelsesscore:** Gjennomsnittlig score hittil, vist hvis konfigurert*
- **Svarprosent:** Totalt besvart * 100 / Totalt tilbudt
- **Gj.sn. samtaletid:** Gjennomsnittlig samtaletid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gj.sn. etterbehandling:** Gjennomsnittlig etterbehandlingstid for henvendelser besvart av agenter hittil
- **Gjennomsnittlig behandlingstid:** Gj.sn. behandlingstid hittil (= Gj.sn. samtaletid + Gj.sn. etterbehandlingstid)
- **Pålogget tid:** Total pålogget tid inkludert tid i pause
- **Tid i pause:** Totaltid i pause

* Kolonnen Gjennomsnittlig undersøkelsesscore vises bare hvis Vis undersøkelsesscore i Ticker agent/brukergruppe er satt til PÅ. Hvis en kunde startet en chat med agent 1 og denne agenten inviterer en annen agent inn i chatten (for å rådføre seg med denne og/eller sette over samtalen til denne), vil undersøkelsesoppfølgingen bli koblet til og rapportert på den sist tilkoblede agenten.

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

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongschaug Sign out Product Demo 10010

Queue Overview User Groups Ticker Services Ticker Queues **Ticker User Groups** Ongoing Requests Wallboard

Home » Real-time » Ticker User Groups » Sales

Agents in Sales ?

Filter: Filter table... 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
Paal	1	1	–	100%	1:14	1:30	2:44	20:10	0:00
s	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	18:33	18:26
s	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	18:59	18:49
Total	1	1	–	100%	(average 1:14)	(average 1:30)	(average 2:44)	(average 19:14)	(average 12:25)

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

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongschaug Sign out Product Demo 10010

Queue Overview User Groups Ticker Services Ticker Queues **Ticker User Groups** Ongoing Requests Wallboard

Home » Real-time » Ticker User Groups » Sales » Paal Sales Agent

Details for Paal Sales Agent ?

day week

Agent: Paal Sales Agent	Total Time Logged On 21:41	Total Time Paused 1:31	Pause Details Administration 1:06, Meeting 0:25
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	--

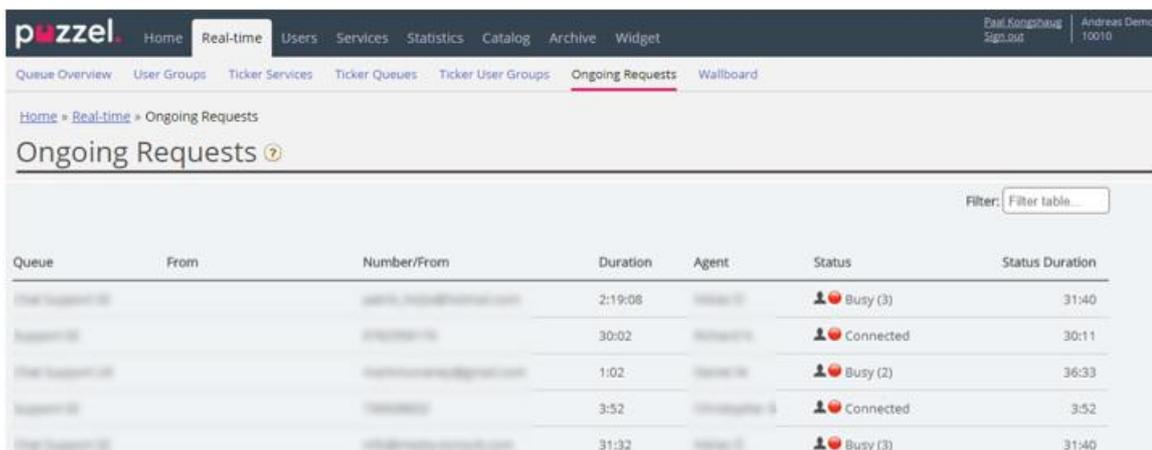
Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
1. Sales	1	1	–	100%	1:14	1:30	2:44
2. Support	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
3. Switchboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
Chat Sales	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
DIALER Q1	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00

Note

Hvis en agent ringer til en annen agent, telles denne samtalen som tilbudt og besvart på begge agenter, men dessverre fører slike agent-til-agent-samtaler til at rapportert gjennomsnittlig samtaletid blir 0:00 denne dagen i Ticker. Den rapporterte (gjennomsnittlige) samtaletiden i agentens statistikkrapporter vil være riktig. Merk også at utgående anrop kan vises på raden uten kønavn.

Pågående henvendelser

Denne siden viser én rad per pågående samtale og skriftlig henvendelse. En pågående henvendelse vises i systemkøen den kom fra. Siden agentene kan ha flere skriftlige henvendelser og/eller en utgående telefonsamtale samtidig, kan noen agenter være oppført flere ganger.



Queue	From	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
Queue 01	John.Doe@puzzel.com	1234567890	2:19:08	Agent 01	Busy (3)	31:40
Queue 02	Jane.Doe@puzzel.com	9876543210	30:02	Agent 02	Connected	30:11
Queue 03	John.Doe@puzzel.com	1234567890	1:02	Agent 03	Busy (2)	36:33
Queue 04	Jane.Doe@puzzel.com	9876543210	3:52	Agent 04	Connected	3:52
Queue 05	John.Doe@puzzel.com	1234567890	31:32	Agent 05	Busy (3)	31:40

Ved innkommende anrop vil henvendelsens Varighet være lik agentens Statusvarighet. Noen spesielle tilfeller:

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

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

Alle pågående henvendelser vises her for brukeren med mindre brukeren har et ressursfilter som begrenser hvilke systemkøer eller brukergrupper han eller hun skal se.

Slett pågående henvendelser

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

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

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

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

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

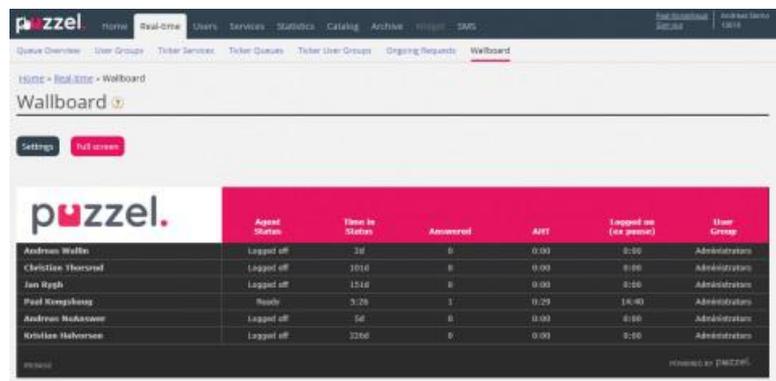
Pågående chat.

Når agenten eller innchatteren har avsluttet chatten, vises ikke chatten lenger på siden Pågående henvendelser. Hvis agenten ikke lukker chatfanen og innchatteren glemmer å lukke chatten når den er avsluttet, vises chatten som pågående, men du kan ikke slette chathenvendelsen fra denne siden. Hvis agenten lukker Puzzel-nettleseren uten å lukke chatfanen og deretter logger på Puzzel innen 10 timer, vises chatfanen, slik at agenten kan lukke den og avslutte chathenvendelsen på riktig måte. Hvis chatfanen ikke lukkes av agenten innen 10 timer, forsvinner chathenvendelsen fra Pågående henvendelser, men denne chatten vises ikke i statistikk, Arkiv eller Rådata.

Wallboard

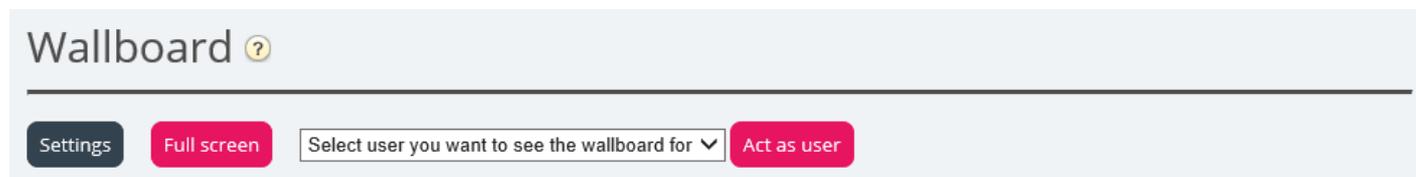
Wallboard brukes til å vise informasjon per visningskø og/eller agentinformasjon på en storskjerm, slik at alle som er til stede, kan få en tydelig oversikt. Informasjonen på et wallboard oppdateres som standard hvert femte sekund.

Vi anbefaler å opprette en brukergruppe kalt Wallboard med én bruker for hvert wallboard du trenger. Brukere i denne brukergruppen bør bare ha tilgang til menyen Sanntid – Wallboard, siden de som kjenner brukernavn/passordet til wallboard-brukere, ikke skal kunne administrere løsningen med en wallboard-bruker



Du kan logge på med en wallboardbruker og konfigurere denne brukerens wallboard ved å klikke på Innstillinger.

En bruker kan endre wallboard-innstillinger på vegne av andre brukere i wallboard-området hvis Opptre som annen bruker (wallboard) er aktivert. Hvis du har slik tilgang, velger du (wallboard-) brukeren du vil konfigurere et wallboard for (for eksempel wallboard-support). Klikk på Opptre som bruker og deretter på Innstillinger.



Hvis du vil vise wallboardet i fullskjermvisning, klikker du på Fullskjerm.

	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%

Kø Wallboard

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 https://www.puzzel.com

Agent Wallboard

Wallboard-innstillinger

Øverst kan du velge mellom Kø-wallboard, Agent-wallboard og Kombinert wallboard

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

Wallboard Settings

Queue Wallboard

Agent Wallboard

Combined Wallboard

Switch between Queues/Agents every second

Save Changes

Undo changes

▶ Queue Settings 

▶ Agent Settings 

▶ Display Settings 

Kø-, agent- og visningsinnstillingene er under separate trekkspillmenyer.

Køinnstillinger

Her kan du velge visningskøer og køkolonner som skal vises.

▼ Queue Settings ?

Select Queues 7 selected Show only queues with >0 In queue now

- # 1. Sales
- # 2. Support
- # 3. Switchboard
- # 5. E-mail
- # 4. Chat
- # STask - Sales
- # STask - Support

Select Queue Columns 6 selected

** In Queue now	** Ready now	** Connected now	** In Pause now	** Answered so far	** Answer % so far
-----------------	--------------	------------------	-----------------	--------------------	--------------------

Save Changes Undo changes

▶ Agent Settings ?

▶ Display Settings ?

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

Hvis du bare vil vise køene med henvendelser som venter i kø nå (blant de valgte køene), kan du merke av for dette alternativet. Hvis du for eksempel har valgt 20 køer og kolonnen «I kø nå», kan antallet køer som vises på wallboardet, være mellom 20 og 0 når wallboardet oppdateres.

Tilgjengelige kolonner å velge mellom:

- Antall i kø nå
- Foretrukket i kø nå
- Lengste køtid nå
- SLA score nå
- Call-back i kø nå
- Ledig nå
- Logget på nå
- I samtale nå
- I pause nå
- Logget på nå (eks. Pause)
- Tilbudt hittil
- Antall besvarte hittil
- Svar % hittil
- Svar % innen SLA hittil

- Svar% innen SLA eks. lagt på
- Svar% innen SLA eks. lagt på innen SLA
- Gj.sn. køtid besvarte hittil
- Gj.sn. samtaletid hittil
- Gj.sn. etterbehandlingstid hittil
- Gj.sn. behandlingstid hittil
- Snitt Survey Score
- Lagt på
- Lagt på innen SLA
- Lagt på i %
- Silent Call % hittil
- Silent calls hittil

Om Tilbudt, Besvart, Svarprosent og Lagt på i Ticker vs. Statistikk

I Ticker telles en samtale / skriftlig henvendelse som Tilbudt når den ankommer køen. Når en samtale/henvendelse senere besvares av agenten, telles den som Besvart, og hvis innringeren/innchatteren legger på mens han/hun står i kø, telles den som Lagt på.

De forskjellige svarprosentmålene i Ticker beregnes som Antall besvarte hittil delt på Tilbudt hittil. Så lenge det er henvendelser i kø, er den rapporterte svarprosenten derfor vanligvis litt lavere enn når ingen henvendelser venter i kø.

Merk også at det er andre køutganger enn Oppgitt (= innringeren/innchatteren legger på) og Besvart av agent, for eksempel Tilbakeringing bestilt, Innringer forlot køen fordi han/hun trykket på x, Timeout, Innringer forlot køen fordi køen var full eller det ikke var noen agenter pålogget. Det er flere kolonner for slike utganger tilgjengelig i statistikkrapporten Detaljer per kø.

En sammenligning av verdier i Ticker kø på et gitt tidspunkt i løpet av dagen (for eksempel kl. 14.00) med verdier i statistikken Detaljer per kø for denne dagen fra 00.00 til 14.00 vil ikke gi det samme resultatet, siden vi i statistikken rapporterer et innkommende anrop (som tilbudt og besvart) i tidsperioden samtalen ble avsluttet.

I tillegg kompliserer tilbakeringinger i kø, siden disse besvares av agenten, men ikke alltid av kunden som bestilte tilbakeringingen, og siden det kan ta lang tid fra tilbakeringingen ble bestilt til (det siste) forsøket på tilbakeringing.

Agentinnstillinger

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

Queue Settings ?

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

Display Settings ?

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

Tilgjengelige kolonner å velge mellom:

- Agent-status nå
- Tid i status
- Antall tilbudt hittil
- Antall besvarte hittil
- Gj.sn. samtaletid hittil
- Gj.sn. etterbehandlingstid hittil
- Gj.sn. behandlingstid hittil
- Åpne dialoger
- Pålogget tid eks. pause hittil
- Pålogget tid ink. pause hittil
- Tid i pause hittil
- Profil
- Telefonnummer
- Brukergruppe

Visningsinnstillinger

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

▼ Display Settings ?

Wallboard Logo file: My special logo

Footer Text: [Empty text box]

Max rows per Wallboard page: 10

Predefined Background Colour: [Color swatches: red, orange, green, blue, dark blue, grey]

Custom Background Colour: [Image upload icon]

Predefined Text Colour: [Color swatches: red, orange, green, blue, dark blue, grey]

Custom Text Colour: [Image upload icon]

Select a Font: Verdana

Buttons: Save Changes, Undo changes, Default

Hvis du vil ha en bunntekst på wallboardet: Skriv inn teksten du vil ha i det aktuelle feltet, og lagre.

Hvis du har valgt flere køer og/eller agenter, anbefaler vi at du justerer Maks antall rader per wallboard-side etter ditt behov.

Du kan i tillegg velge hvilken bakgrunnsfarge og tekstfarge du vil ha øverst til høyre på wallboardet. Du kan velge blant forhåndsdefinerte eller egendefinerte farger. Til slutt kan du velge mellom flere skrifter å vise teksten i. Du kan alltid klikke på Standard for å tilbake stille alle innstillingene til Puzzels standardinnstillinger.

Detaljer om agentstater

For kunder som bare har telefonkøer, er agentens stater ganske enkle å forstå (Logget på / Logget av / I pause og Ledig (Kobler til, I samtale, I etterbehandling)).

For kunder med chat, e-post eller sosiale medier i Puzzel er det litt mer komplisert.

Disse egenskapene, som finnes på siden Brukere – Produktmoduler under Chat, er viktige for agenter som kan håndtere skriftlige henvendelser fra Puzzel-køer:

- **Tillat endring av maks antall samtidige skriftlige henvendelser**
 - Er som standard av, men vi anbefaler at du slår den på, slik at agenter kan justere antall skriftlige henvendelser som skal håndteres.
- **Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt: X**
 - Den forhåndsdefinerte maksverdien, for eksempel 5.
 - Hvis agenter kan justere, lagres hver agents gjeldende maksverdi i Maks. totalt antall samtidige skriftlige henvendelser justert, hvis agenten har justert verdien.
- **Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser**
 - Standard er 0 (= ikke definert), som betyr at verdien for Maks antall samtidige henvendelser totalt brukes. Hvis verdien endres av en agent*, lagres den nye verdien (mellom 1 og X) for denne agenten her.
- **Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser: standard 1**
 - Hvis agenten endrer verdien (mellom 1 og X), lagres den her.
- **Blokkér telefon hvis antall skriftlige forespørsler er større enn: Y**

I agentapplikasjonen viser vi agentens telefonstatus (for eksempel Ledig, I samtale, Opptatt), og aktive skriftlige henvendelser vises med en henvendelsesfane. I tillegg viser vi antall pågående skriftlige henvendelser i parentes ved siden av telefonstatusen, for eksempel Ledig (1), I samtale (1) eller Opptatt (4). Agentstatusen vises på samme måte i administrasjonsportalen.

Fungerer det?

- Hvis agentens telefonen er Ledig (N) (= ikke blokkert på grunn av > Y skriftlige henvendelser), kan agenten motta et innkommende anrop.
- Hvis agentens telefon er blokkert på grunn av > Y skriftlige henvendelser, vises agentens status som Opptatt (N).
- Hvis agenten er i samtale (I samtale (N)), blir ikke agenten tilbudt flere skriftlige henvendelser fra køen selv om Maks antall skriftlige henvendelser ikke er nådd.
- En agent (som verken er i samtale eller etterbehandling) kan motta en skriftlig chat-/sosiale medier-henvendelse eller en e-post-/e-oppgavehenvendelse hvis agenten har kapasitet til mer av denne typen skriftlige henvendelser (jf. de definerte verdiene for Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-forespørsler og Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser), men bare hvis Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt ennå ikke er nådd.
- Agenten kan foreta et utgående anrop selv om telefonen er blokkert (Opptatt) på grunn av > Y skriftlige henvendelser.

Eksempelkonfigurasjoner

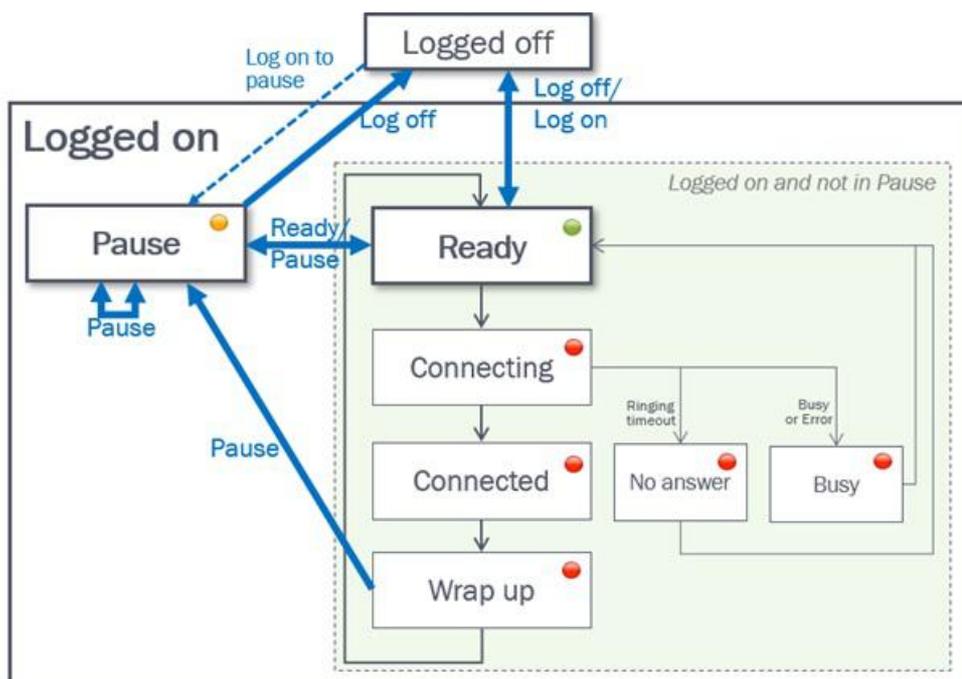
Parameter	A	B	C	D
-----------	---	---	---	---

Parameter	A	B	C	D
Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt	4	4	4	2
Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser	1	1	1	2
Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser	0*	4	3	2

*Eksempel/kolonne A og B ovenfor gir samme resultat, siden Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser = 0 betyr at dette ikke er definert og vi da bruker verdien for Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt.

Summen av Maks antall samtidige e-post-/e-oppgavehenvendelser og Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser skal være lik Maks antall samtidige totalt (som i kolonne C) eller større enn Maks antall samtidige totalt (som i kolonne B og D).

Her vises de forskjellige agentstatusene:

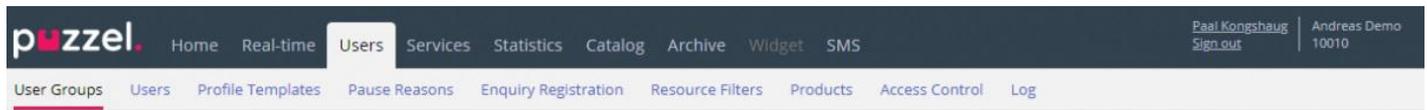


Statusbeskrivelse	Statusnavn
Agenten er logget på og klar til å motta henvendelser	Ledig
Det er sendt et telefonanrop til agenten, men agenten har ikke svart ennå	Kobler til
Agenten er i samtale med en innringer	I samtale

Statusbeskrivelse	Statusnavn
<p>Agenten har status Etterbehandling i x sekunder etter at han/hun har lagt på. Agenten kan når som helst endre statusen til Ledig for å forkorte den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden, og hvis konfigurert kan agenten forlenge sin gjeldende etterbehandlingsstatus</p>	Etterbehandling
<p>Når et anrop til en agent avvises av agenten eller resulterer i opptatt eller feil, settes agentstatusen til Opptatt i X sekunder (standard = 15), før statusen settes tilbake til Ledig.</p> <p>Statusen Opptatt vises også når agentens telefon er blokkert på grunn av > Y pågående skriftlige henvendelser. Jf. Blokker telefon hvis > Y skriftlige henvendelser (Brukere – Produktmoduler – Chat). Agenten kan endre statusen sin til Ledig når statusen er Opptatt.</p>	Opptatt
<p>Når et anrop til en agent «ringer ut», men ikke besvares innen forhåndsdefinert tid (standard 30 sek), gis agenten status Ikke svar i det konfigurerte antall sekunder (standard = 15), før status endres tilbake til Ledig. Agenten kan endre statusen sin til Ledig når statusen er Ikke svar.</p>	Ikke svar

Brukere

Fanen Brukere har følgende undermenyer:



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

- Administratorer (og ledere) som bruker administrasjonsportalen
- Agenter som bruker agentapplikasjonen
- Wallboard-brukere (med tilgang bare til wallboard)
- **Roboter** (automatiserte agenter som kjører skript)

En typisk Puzzel-kunde har én eller noen få brukergupper for administratorer, flere brukergupper for agenter og én brukerguppe for Wallboard (og en brukerguppe for roboter, for eksempel relatert til en chatbotløsning).

Brukergruppen arver Puzzel-kundens innstillinger (egenskaper og tilgangsrettigheter), og alle brukerne i en brukerguppe arver disse innstillingene fra sin brukerguppe. Imidlertid kan forskjellige brukergupper gis forskjellige innstillinger, og du kan konfigurere ulike innstillinger for forskjellige brukere i samme brukerguppe.

Note

Det er svært viktig at vanlige agenter ikke plasseres i en brukerguppe for administratorer.

Brukergrupper

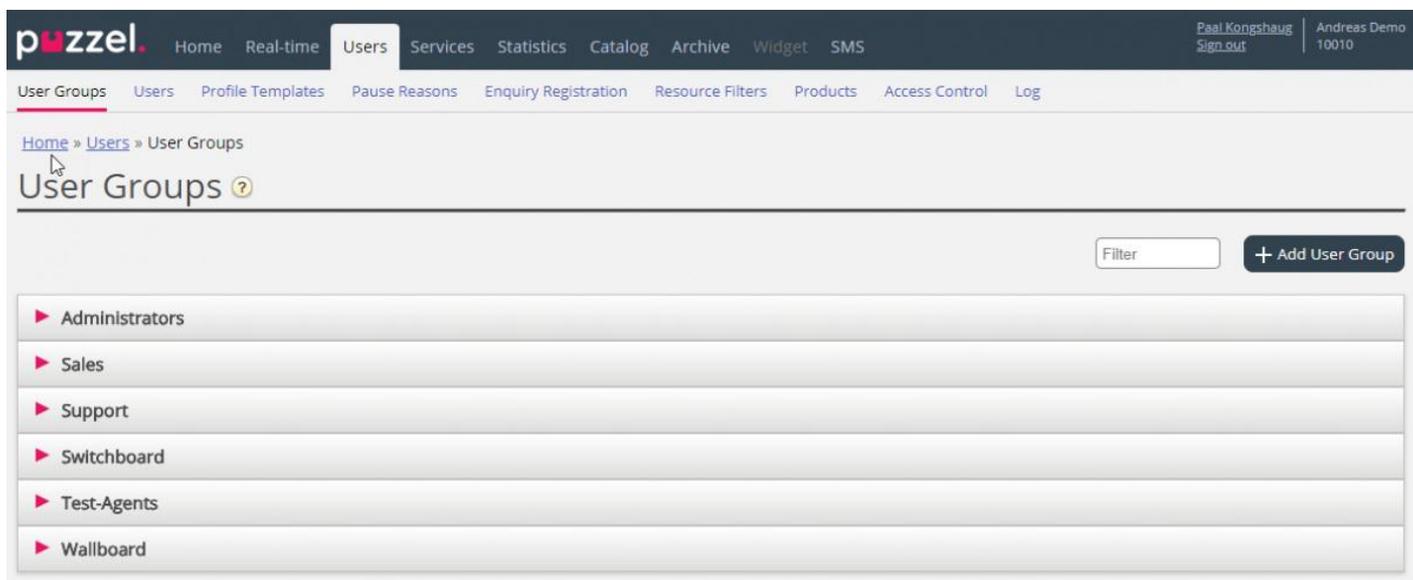
Under Brukere – Brukergrupper kan du administrere brukergrupper og gruppeprofiler. Når du oppretter brukere, blir hver bruker plassert i én brukergruppe. For eksempel kan én brukergruppe bestå av agenter som for det meste håndterer salgshenvendelser, mens en annen brukergruppe kan inneholde agenter i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

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

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

Hvis du ikke vil at alle administratorene dine skal være i samme brukergruppe, må du ikke plassere administratoren for en bestemt brukergruppe (for eksempel Kundeservice) i brukergruppen der hans/hennes agenter er. Hvis du gjør det, må brukergruppen få alle rettighetene som administratoren trenger, og flere administratorrettigheter må deretter fjernes fra samtlige eksisterende og nye agenter i denne brukergruppen! Opprett isteden en egen brukergruppe for administratoren(e) for den aktuelle brukergruppen, for eksempel Kundeserviceadmin.

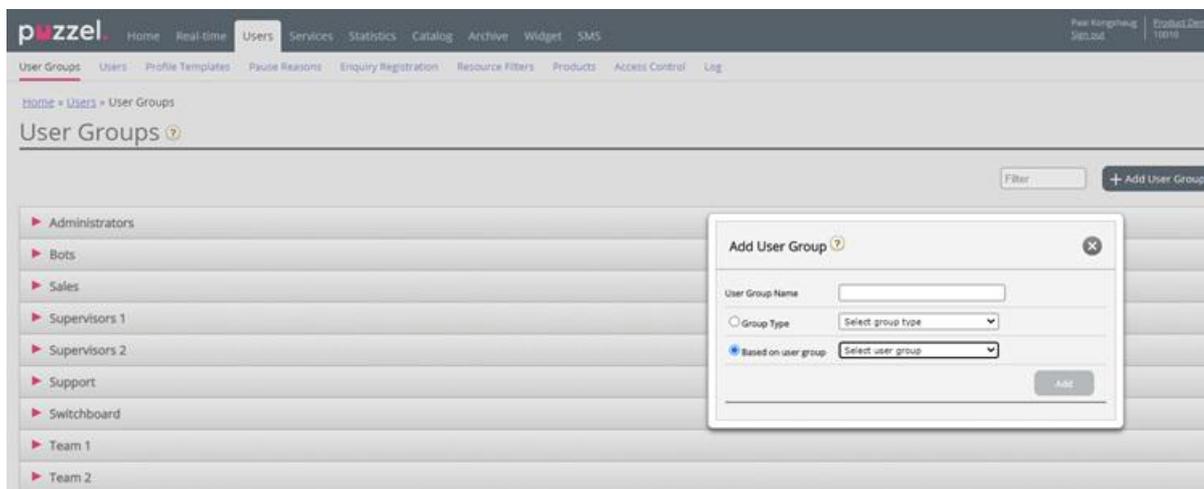
Når du åpner Brukergrupper-siden, vil du først se en liste over brukergruppene.



The screenshot shows the Puzzel web interface. At the top, there is a navigation bar with the Puzzel logo and menu items: Home, Real-time, Users (selected), Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right side of the navigation bar, there is a user profile for Paal Kongsberg (Sign out) and Andreas Demo (10010). Below the navigation bar, there is a sub-menu with items: User Groups (selected), Users, Profile Templates, Pause Reasons, Enquiry Registration, Resource Filters, Products, Access Control, and Log. The main content area has a breadcrumb trail: Home » Users » User Groups. The title 'User Groups' is displayed with a help icon. Below the title, there is a 'Filter' input field and a '+ Add User Group' button. A list of user groups is shown, each with a red triangle icon and a text label: Administrators, Sales, Support, Switchboard, Test-Agents, and Wallboard.

Lag brukergruppe

Hvis du vil legge til en ny brukergruppe, klikk på Lag brukergruppe. Et nytt vindu vises der du blir bedt om å gi navn til den nye brukergruppen og velge en Gruppetype ELLER "Basert på brukergruppe".



Hvis du f.eks. Vil ha 5 agentbrukergupper i forretningsområde x med identiske innstillinger og 6 agentbrukergupper i forretningsområde y med identiske innstillinger som er forskjellige fra forretningsområde x, anbefaler vi at du først oppretter en agentgruppetype (Team 1 - område x) og konfigurerer alt slik det skal være for denne brukergruppen, og opprett deretter nye brukergupper (team 2-N) basert på brukergruppen som har de nødvendige innstillingene (her Team 1 - område x).

Hvis du oppretter en ny brukergruppe basert på en eksisterende brukergruppe, kopierer vi disse innstillingene fra den eksisterende brukergruppen til den nye:

Hvis du for eksempel vil ha 5 agentbrukergupper i forretningsområdet x med identiske innstillinger og 6 agentbrukergupper i forretningsområdet y med identiske innstillinger som er forskjellige fra forretningsområde x, anbefaler vi at du først oppretter en brukergruppe for én agenttype (Team 1 – område x) og konfigurerer alt slik det skal være for denne brukergruppen, og deretter oppretter nye brukergupper (team 2-N) basert på brukergruppen som har de nødvendige innstillingene (her Team 1 – område x).

Hvis du velger å opprette en ny brukergruppe og velger Gruppetype, er dette typene du kan velge mellom:

- Agenter
- Administratorer
- Wallboard (bare tilgang til Wallboard, og Timeout for websession satt til 31 dager)
- Roboter (alle alternativer for automatisk avlogging er deaktivert, og maks antall henvendelser er satt til 8)

Om administratorbrukergupper

Hvis du vil at en ny brukergruppe for administratorer skal ha andre tilgangsrettigheter enn firmaets eksisterende standardrettigheter for administratorbrukergupper, kan du justere den nye brukergruppenes tilgangsrettigheter etter at gruppen er opprettet, ved å justere egenskapsverdier under Brukere – Produktmoduler (menyen i administrasjonsportalen) og Brukere – Rettigheter under Administrasjon.

Du kan også opprette en ny administratorbrukergruppe basert på en eksisterende administratorbrukergruppe for å få de samme innstillingene.

Om agentbrukergupper

Når du har opprettet en ny brukergruppe for Agenter, kan du legge til gruppeprofiler i den og opprette nye brukere i brukergruppen, og eventuelt justere innstillingene under Brukere – Produktmoduler – Agentapplikasjon og under Widget –

Tab configuration.

En ny brukergruppe av typen Agenter får bare agenttilgangsrettigheter.

- Egenskapen Editer mitt firma (under Administrasjon) er satt til AV.
- Disse egenskapene vil få verdien AV:
 - Vis Sidegruppe Arkiv / Katalog / Sanntid / Statistikk
 - Vis Logg av/på agenter-kolonne i agentdetaljer (under Bruker – Produktmoduler – Kjø)

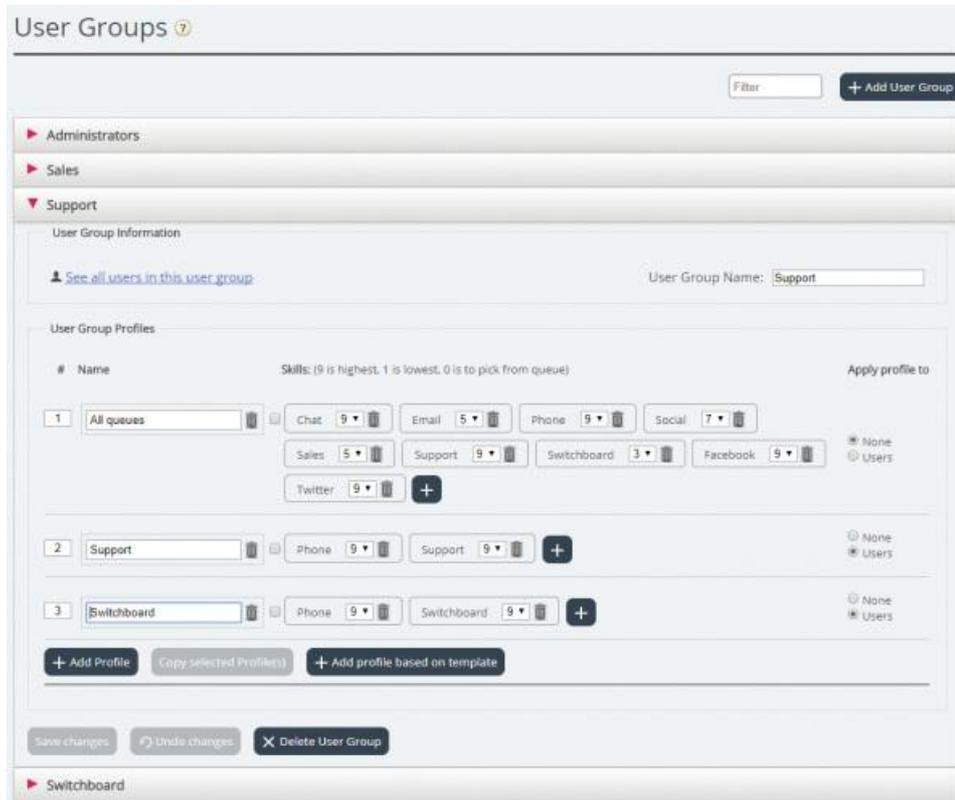
Hvis en bruker i en agentbrukergruppe logger på administrasjonsportalen, vil han/hun bare ha tilgang til fanen Forside.

Du trenger ikke å slå av Vis sidegruppe Brukere/Tjenester/Widget/ SMS for agentbrukergrupper, siden disse menyene automatisk deaktiveres for brukere med Editer mitt firma satt til AV!

Hvis Vis sidegruppe Sanntid/Arkiv/Statistikk er slått på for en agentbrukergruppe (og Editer mitt firma av), ser brukerne disse menyene hvis de logger på administrasjonsportalen.

Brukergruppeprofiler

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



Endre innhold i en eksisterende profil

Du kan slette en skill eller endre skillnivå for en skill som allerede finnes i en profil, på denne siden. Hvis du vil legge til en skill i en profil, åpner du vinduet Legg til skills ved å klikke på +. Hvis du endrer innholdet i en eksisterende gruppeprofil (legger til eller fjerner en skill eller endrer skillnivå), trer endringen i kraft umiddelbart på agenter som nå bruker denne profilen. Du bør varsle agentene når du har endret innholdet i en profil.

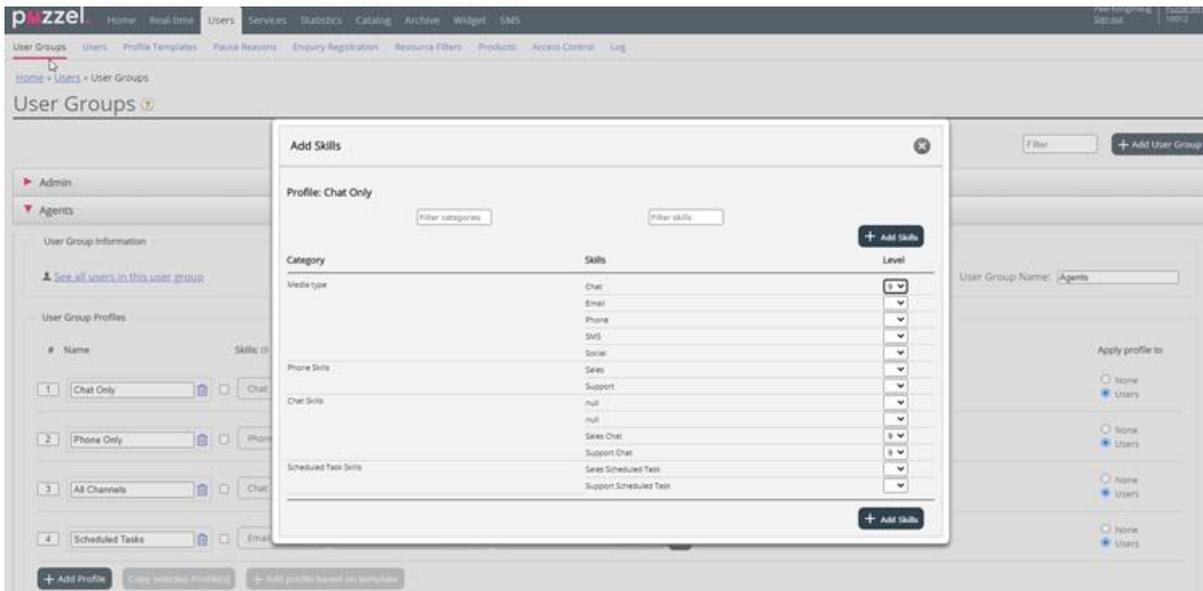
Opprett ny gruppeprofil

Det er tre måter å opprette en gruppeprofil på:

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

A. Slik legger du til en ny profil

- Klikk på *Legg til profil*, og skriv inn et navn på profilen
- Trykk på + for å legge til (redigere) skills i profilen. Da får du opp et popup-vindu med alle skills:



Hvis du har mange skills i ulike skillkategorier, kan du bruke filterinndataboksene til å begrense hvilke skills som vises i dette vinduet.

- Angi riktig nivå (1–9) på medietypen(e) (Telefon, E-post, Chat, Sosiale medier) og vanlige skills som skal være med i profilen. 9 er det høyeste/beste nivået, og 1 er det laveste. Nivå 0 gjør agenten til en del av køen, men han/hun blir ikke automatisk tilordnet henvendelser. Hvis agenter skal kunne plukke forespørsler fra køen, må egenskapen «Aktiver Plukk fra kø» (Brukere – Produktmoduler – Kø) være slått på. Hvis egenskapen «Vis kun relevante køer» eller «Vis aktive køer» er aktivert, må agenten ha skill på nivå 0 for å se køen i Køoversikt. En agents skillscore på en bestemt kø er summen av skillnivåene for skills denne køen består av. Hvis agenten har skillnivå 9 på Telefon og 9 på Support, er agentens skillscore 18 på køen Telefon + Salg. Du kan bruke Tab-tasten (og Shift+Tab) til raskt å navigere nedover (oppover) i listen. Klikk på + Legg til når du er ferdig med å redigere skills i denne profilen.

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

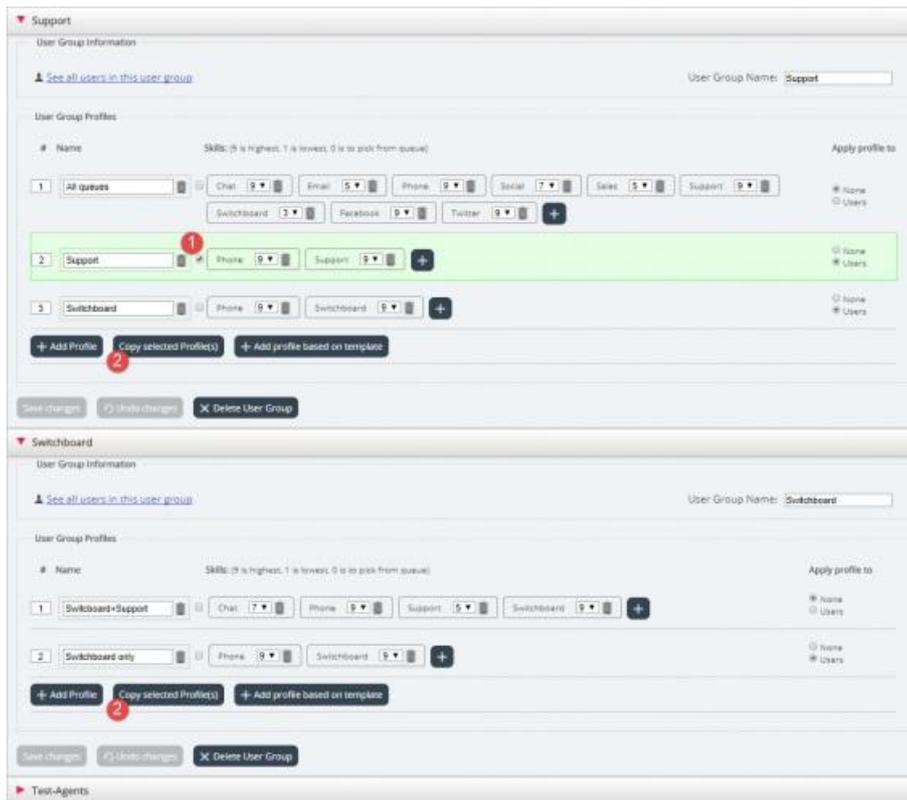
Når du oppretter en ny gruppeprofil som alle eller de fleste agentene skal ha tilgang til, anbefaler vi at du merker av for Bruk på profil – Brukere før du lagrer den.



Du kan aktivere/deaktivere hver profil på hver bruker hvis ikke alle brukere i en brukergruppe skal ha alle gruppeprofiler aktivert. Hvis du endrer verdi for Bruk på profil fra Brukere til Ingen eller omvendt for en eksisterende profil, blir profilen deaktivert/aktivert for alle i brukergruppen.

B. Kopier profil

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



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

C. Opprett gruppeprofil basert på en profilmal

Hvis du vil ha identiske eller svært like profiler i flere brukergrupper, anbefaler vi at du definerer profilmaler og deretter oppretter gruppeprofiler basert på disse malene. Grunnen er at når du senere ønsker å endre en profilmal, blir endringene automatisk brukt på alle gruppeprofiler som er basert på malen. Se artikkelen *Brukere – Profilmaler* for mer informasjon om maler og hvordan endringer i maler påvirker gruppeprofiler basert på dem.

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

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

Profilnummerering

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

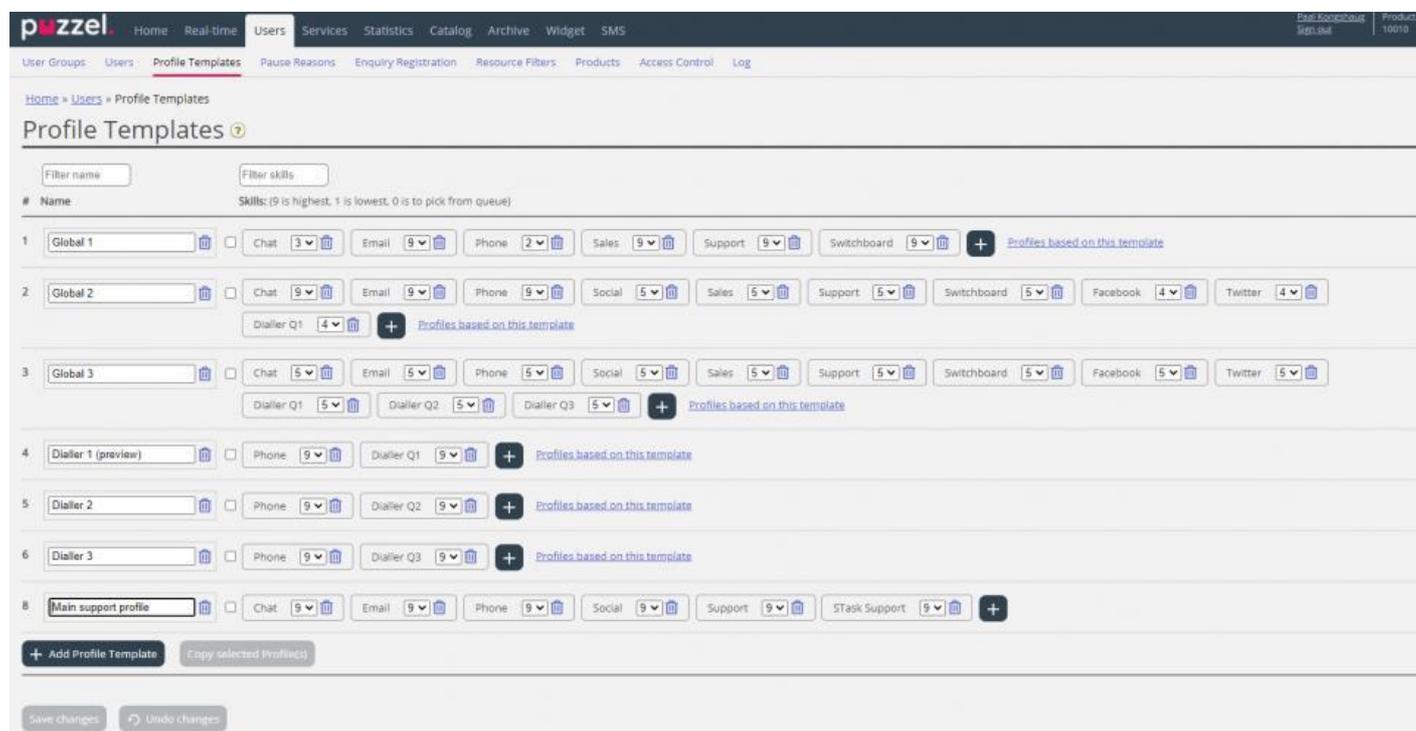
Hvis du endrer gruppeprofilnumre, oppdateres agentenes profilnumre automatisk!

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

Profilmaler

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

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



Hvis du har mange profilmaler, kan du bruke filterinndataboksene til enkelt å finne den (dem) du ser etter.

Hvis du vil opprette en ny profilmal som ligner på en eksisterende mal, kan du merke av i avmerkingsboksen ved siden av navnet på den eksisterende profilmalen og klikke Kopier valgt profil. Juster deretter den nye profilen før du lagrer den.



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

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

Brukeradministrasjon

Denne delen forklarer hvordan du oppretter og vedlikeholder brukerne i administrasjonsportalen for Puzzels kontaktsenterløsning.

Number of users : 107

Skill Level Profile User group: All Filter:

Name				Numeric ID	User Group	Username	External User ID	Last sign-in	
Paal.Support (SSO)	✉	-	-	-	Agents	paal-support	azure paal.kongshaug@puzzel.com	2021-02-10 07:28:43	
paal-agent	✉	-	-	-	Agents	paal-agent		2021-02-10 07:28:31	
Paal.Admin	✉	-	-	-	Admins	paal		2021-02-10 07:18:09	

Brukerliste og Rediger bruker

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

Name	Contact	Numeric ID	User Group	Username	External User ID	Last sign-in
Paal.Support (SSO)	✉ - - - -		Agents	paal-support	azure paal.kongshaug@puzzel.com	2021-02-10 07:28:43
paal-agent	✉ - - - -		Agents	paal-agent		2021-02-10 07:28:31
Paal.Admin	✉ - - - -		Admins	paal		2021-02-10 07:18:09

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

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

Kolonnene:

- **Navn:** Hvis du skriver inn brukerens fornavn og etternavn vises for- og etternavn i denne kolonnen. Ellers vises brukernavnet. Klikk på et brukernavn for å åpne Rediger bruker-siden for denne brukeren
- **E-post:** Brukere med registrert e-postadresse vil ha dette symbolet (og e-postadressen som tooltip)
- **Mobil:** Brukere med registrert mobilnummer vil ha dette symbolet (og nummeret som tooltip).
- **Filter:** Brukere som er tildelt ressursfilter(e) vil ha dette symbolet (og navnet på filteret som tooltip)
- **Robot:** Brukere som er roboter (automatiserte agenter). Bare Puzzel kan merke en bruker som robot.
- **Numerisk ID:** Hver agent kan ha en unik numerisk ID, for eksempel ansattnummer. Hvis en agent har behov for å logge på køer via telefonen (bakdør), må numerisk ID oppgis
- **Brukergruppe:** Brukergruppen brukeren (agenten) tilhører
- **Brukernavn:** Brukernavnet er det navnet brukeren bruker når han/hun skal logge seg på Puzzel, det være seg i agentapplikasjonen eller administrasjonsportalen
- **External_id:** Brukerens eksterne ID (for en eventuell enkel pålogging).
- **Siste pålogging:** Brukerens siste pålogging til Puzzel.
- **Slett:** Klikk på Papirkurv-ikonet for å slette den valgte brukeren

Click on a user's name to open the Edit User page:

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

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

Home » Users » Users » Paal Kongshaug (paal)

Edit User *paal* ?

First Name: Paal Last Name: Kongshaug Username*: paal Numeric ID: 1406 [See used IDs](#)

Email address: [redacted] Mobile number: 00479 [redacted] Password: [redacted] Repeat Password: [redacted]

User Group*: Administrators Language*: EN

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User Back to Users Page Previous User Next User

Profiler som er tilgjengelige for brukeren

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

▼ Group Profiles ?

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

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

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

Opprette ny bruker

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

Home Page » Users » Users » Add User

Add User ?

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

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User

Registrer den nye brukerens personopplysninger på siden Legg til bruker. Brukernavn, Brukergruppe og Språk er obligatoriske felter, og vi krever også at e-postadresse eller et mobilnummer (med 00 og landskode) blir registrert.

Note

E-postadresse eller mobilnummer trengs for at man skal kunne bruke funksjonen "Glemt passord / Trenger nytt passord".

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

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

Gruppeprofiler (for bruker)

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

Personlige profiler (for bruker)

Personlige profiler er profiler som bare den valgte brukeren har tilgang til. En bruker kan ha ingen, én eller flere personlige

profiler. En personlig profil opprettes på samme måte som en gruppeprofil, og du kan velge hvilket navn, hvilke skills og hvilke skillnivåer du vil at profilen skal inneholde. Hvis du har endret skills eller skillnivåer i en profil, må du huske å lagre.

Slett bruker

Du kan slette en bruker, men ikke hvis brukeren er logget på køen

Flytt en bruker til en annen brukergruppe

Du kan flytte en bruker fra én brukergruppe til en annen hvis brukeren ikke er logget på en kø, men du bør alltid si ifra til brukeren, siden de tilgjengelige profilene endres.

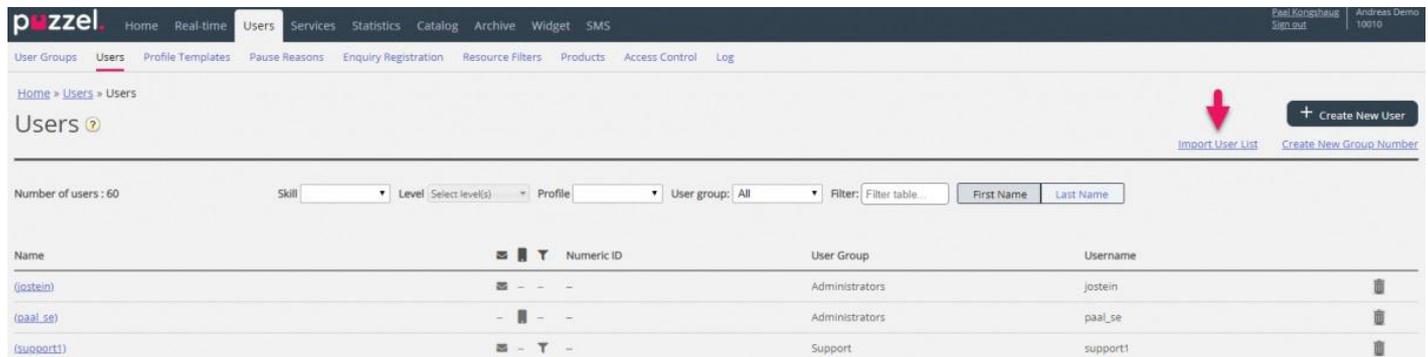
Note

Hvis en bruker har fått en bestemt verdi for en egenskap (for eksempel Etterbehandlings-timeout telefoni = 60 sek) istedenfor å arve brukergruppeverdien, beholder brukeren denne verdien når han/hun flyttes. Det samme gjelder ressursfiltre. Hvis en bruker er tildelt et ressursfilter (ikke arvet fra gruppe), vil dette filteret fremdeles brukes på brukeren hvis brukeren flyttes til en annen brukergruppe.

API-et (UserUpdate) støtter heller ikke flytting av en bruker til en ny brukergruppe.

Importer nye brukere

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

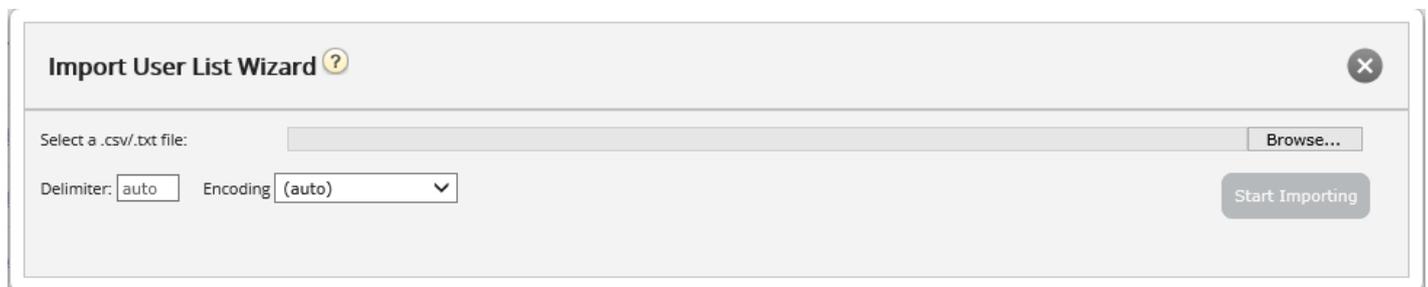


Number of users : 60

Skill Level Profile User group: All Filter:

Name	Numeric ID	User Group	Username
(jostein)	- - -	Administrators	jostein
(paal_se)	- - -	Administrators	paal_se
(support1)	- - -	Support	support1

... for å åpne Veiviser for import av nye brukere:



Import User List Wizard

Select a .csv/.txt file:

Delimiter: Encoding:

I Veiviser for import av nye brukere velger du CSV-/TXT-fil* på datamaskinen din. Hvis den forhånds viste filen ser OK ut, klikker du på Start import. Hvis én eller flere celler inneholder ugyldige verdier, vil du få opp feilmeldinger i tooltip i røde celler, og du kan ikke importere filen.

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

Import User List Wizard ?

Select a .csv/.txt file: Browse...

Delimiter: Encoding: Start Importing

user_name	firstname	lastname	user_num	email	mobile	usergroup_name	language_code
user1	paal	olsen	12	user1@mail.com		Sales	no
user2	per	nilsen	13	user2@mail.com		Sales	no
user3	kari	pettersen		user3@mail.com		Sales	no
user4	truls	berg			004799100000	Sales	no
user5					004799100001	Sales	no
user6						Support	no
user7					004799100003	Support	no
user8					004799100004	Support	no
user9					004799100005	Agents	no
user10					004799100006	Agents	no

The cells with red borders contain invalid values. See tooltip over each cell, and open the Help text (?) for more details on the required format and column descriptions.

Den første raden i filen må ha disse kolonnenavnene:

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

Rad 2-N inneholder de nye brukerne. Vi tillater maks 100 rader i en fil.

Hvis filen inneholder en rad med en eksisterende user_name, vil user_name-cellen være rød, og filen kan ikke importeres.

Om kolonnene:

Kolonne	Beskrivelse
user_name	Obligatorisk. Brukernavnet må være unikt hos kunden (og ha maks 32 tegn)
firstname	Valgfritt (maks 32 tegn)
lastname	Valgfritt (maks 32 tegn)
user_num	Agent-ID-en vises i statistikk (maks 6 sifre). Må være unik. Valgfri
email	E-post i formatet *@*.*. Må være unik. Brukes ved tildeling av engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
mobile	Må være unikt og inkludere 00 og landskode. Ingen mellomrom eller parenteser er tillatt. Brukes ved tildeling av engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
usergroup_name	Obligatorisk. Du må bruke et eksisterende brukergruppenavn.
language_code	Obligatorisk. Velg mellom en, no, dk, se, bu og hu.

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

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

vises. Lagre deretter filen som CSV eller UTF-8 (TXT).

Eksporter brukerliste

Du kan laste ned en XLSX-fil med brukerinformasjon. Denne filen inneholder de samme kolonnene som en importfil (user_name, fornavn, etternavn osv.) pluss user_id. Denne user_id-en er nødvendig hvis du vil importere en fil med eksterne ID-er for enkel pålogging, og user_id brukes i rådata.

Hvis du har tildelt et ressursfilter som begrenser hvilke brukere du kan se, vil du bare se et utvalg brukere på denne siden. Hvis du eksporterer en fil med brukere, vil filen inneholde alle brukerne du har tilgang til å se. Hvis du har begrenset brukerne som vises på denne siden, ved å velge en skill, en profil eller en brukergruppe, eller skrevet noe i inndataboksen Filter, vil den eksporterte filen inneholde alle brukerne du har tilgang til å se (ikke bare de som vises på skjermen når du har Filtert).

The screenshot shows the 'Users' management interface in the Puzzel Admin Portal. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and 'Solving Customer Interactions'. Below that, a secondary navigation bar includes 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area is titled 'Users' and shows a list of users with columns for Name, Numeric ID, User Group, and Username. A red arrow points to the 'Export User List' link in the top right corner. A confirmation dialog box is open, titled 'Export user list confirmation', with the following text: 'If you have a resource filter assigned that limits what users you can see, you will only see a selection of users on this page (Users - Users) in the Admin Portal. If you export a file with users, the file will contain all users you have access to see. If you have limited the users shown on this page by selecting a Skill, a Profile or a User group, or written something in the filter input box, the exported file will contain all users you have access to see (not only the ones shown on your screen when you have filtered). Do you want to generate and download a file with all users?'. The dialog has 'Yes' and 'No' buttons.

Importere eksterne ID-er (for enkel pålogging)

Hvis firmaets brukere har Microsoft Azure-kontoer som de logger på, kan brukerne logge på Puzzels agentapplikasjon uten å skrive inn Puzzel-kundenummer, -brukernavn og -passord.

En Puzzel-bruker med en Azure-ID definert i Puzzel kan bruke URL-adressen <https://agent.puzzel.com?connection=azure> til å logge på Puzzels agentapplikasjon uten å skrive inn Puzzel-brukernavn og -passord.

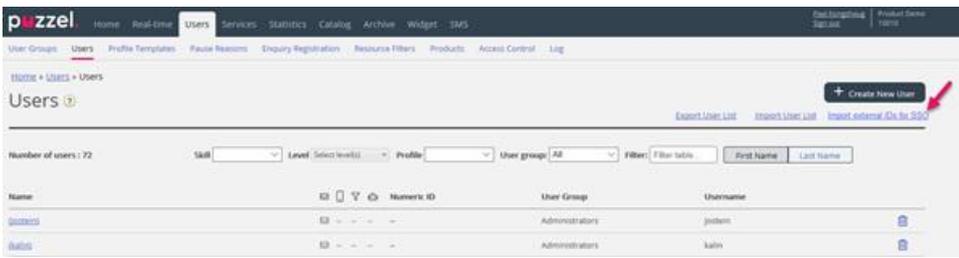
Merk at vi ikke støtter enkel pålogging på <https://admin.puzzel.com>

Du kan laste opp en liste med eksterne ID-er for brukerne som skal kunne bruke slik enkel pålogging, på siden Brukere – Brukere.

Først må den relevante eksterne godkjenningsleverandøren (for eksempel Azure) defineres på siden Brukere – Produktmoduler under Logg på Puzzel.

Deretter må du legge til den eksterne ID-en for den aktuelle brukeren. På siden Brukere – Brukere kan du legge til den eksterne ID-en til én bruker om gangen (Rediger bruker), eller du kan laste opp en fil med maksimalt 250 rader/brukere og 2 kolonner:

- external_id (som vanligvis er brukerens e-postadresse)
- user_id i Puzzel



Vi foreslår at du først eksporterer en liste med alle Puzzel-brukerne dine, siden denne listen inneholder flere kolonner, inkludert e-postadresse og Puzzel-user_id.

Slett deretter alle kolonner unntatt email og user_id, og sørg for at alle rader (agenter) du ønsker å beholde i filen, har riktig external_id (e-postadresse). Klikk deretter på Importer eksterne ID-er for å åpne Importer-vinduet, og velg deretter filen fra harddisken.



Du vil nå se filinnholdet, og hvis filen har riktig overskriftsrad, ingen manglende verdier, ingen duplikater og ingen ikke-eksisterende external_ids eller user_ids, kan du klikke på Start import. Hvis listen ikke vises riktig, kan du prøve å skrive inn riktig skilletegn (; eller ,) der det står «auto». Forsikre deg om at du velger riktig verdi (vanligvis Azure) i listeboksen «Ekstern ID fra».

Alle eksterne ID-er må være unike, og hvis en user_id i filen allerede har en ekstern ID registrert, vil vi erstatte den gamle eksterne ID-en med den nye.

Når importen er fullført, skal agenter kunne logge på Puzzel-agentapplikasjon uten å skrive inn Puzzel-brukernavn eller -passord.

For å bekrefte at en agent har riktig ekstern ID registrert i Puzzel, kan du klikke på brukerens navn på siden Brukere – Brukere for å åpne Rediger bruker-siden for denne brukeren.

The screenshot shows the 'Edit User' interface for a user named 'paal-support'. The form is organized into several sections:

- Basic Information:** First Name (Paal), Last Name (blurred), Username (paal), Numeric ID (See used IDs), Email address (paal@puzzel.com).
- Authentication:** Mobile number, Password, Repeat Password, User Group (Agents), Language (EN).
- External User ID:** A field containing 'azure.paal.kongshaug@puzzel.com' with a plus sign icon. A red arrow points to this field.
- Profiles:** Group Profiles and Personal Profiles sections are visible at the bottom.

Hvis brukerens eksterne ID mangler eller er feil, kan du redigere den her.

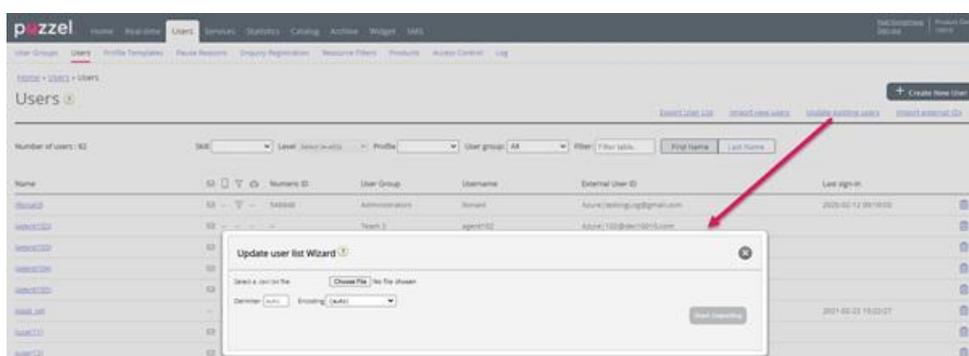
Hvis du vil konfigurere enkel pålogging til Puzzel med Salesforce (når Puzzel er integrert med Salesforce), kan du lese denne [artikkelen](#).

Oppdater brukerliste

Hvis du av en eller annen grunn trenger å oppdatere informasjon om mange av brukerne dine, kan du laste opp en fil med oppdatert informasjon for disse eksisterende brukerne som et alternativ til å oppdatere en bruker om gangen. Det kan være lurt å legge til manglende informasjon, for eksempel Fornavn, Etternavn hvis bare brukernavn er registrert, eller legg til e-postadresse hvis bare mobilnummer er oppgitt.

Hvordan gjøre det:

- Først eksporterer du en fil med alle eksisterende brukere
- I denne filen sletter du brukerne (radene) du ikke vil endre, og sletter kolonnen `external_id`
- Legg til eller endre informasjon for brukerne du vil oppdatere, og lagre filen som en csv / txt-fil (CSV UTF-8 anbefales).
- Velg deretter *Oppdater eksisterende brukere*, og velg filen i popup-vinduet.
- Hvis filen er validert som ok (ingen celler er røde), klikker du *Start import*.



Filformatet må være txt eller csv. Vi anbefaler **CSV UTF-8**- koding for filen for å sikre at andre tegn enn az vises riktig.

Den **første raden** i filen må inneholde disse kolonnenavnene:

brukernavn, fornavn, etternavn, brukernummer, e-post, mobil, brukergruppenavn, språkkode, brukernavn

Rad 2-N inneholder brukerne som vil bli oppdatert. Vi tillater maks 100 rader i en fil.

Om kolonnene:

Kolonne	Beskrivelse
brukernavn	Påkrevd og må være unik innen kunden (maks 32 tegn)
fornavn	Valgfritt (maks 32 tegn)
etternavn	Valgfritt (maks 32 tegn)
bruker_nummer	Agent-ID-en vises i statistikk (maks 6 sifre). Må være unik. Valgfri
e-post	På format *@*.*. Må være unik, og er nødvendig for engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer kreves!
mobil	Må være unik og inkludere 00 og landskode, men ingen mellomrom eller parenteser. Brukes til engangspassord. E-postadresse eller mobilnummer kreves!
brukergruppenavn	Påkrevd. Du må bruke et eksisterende brukergruppenavn.
språkkode	Påkrevd. Velg mellom no, no, dk, se, bu, hu.
bruker-ID	Påkrevd. Den unike ID-en for brukeren i Puzzel

Spesialtegn som \, ", /, |, ^, \$, £, \$,%, □ er ikke tillatt.

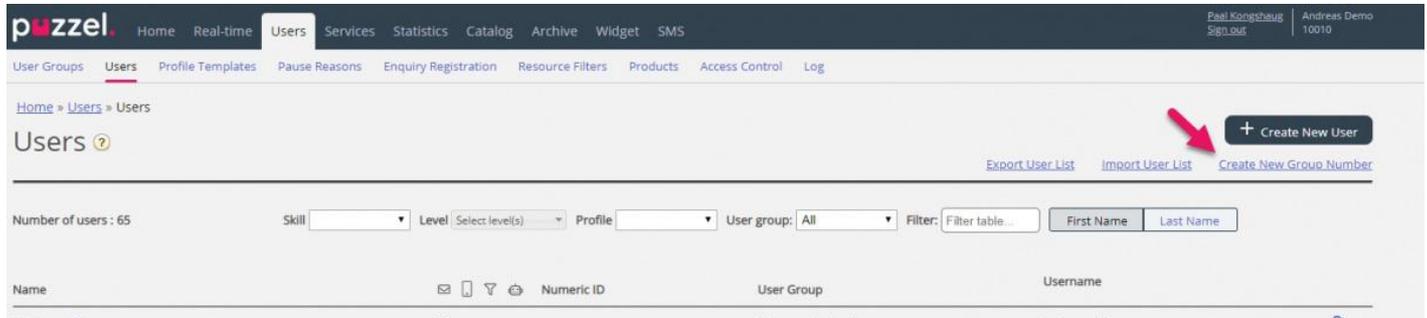
For å endre en brukers brukergruppe kan bare gjøres hvis brukeren er avlogget.

Vær oppmerksom på at hvis en bruker i filen ikke har noen verdi for en kolonne, og brukeren har en verdi for denne kolonnen i databasen i dag, vil verdien i databasen bli slettet.

Lag et nytt gruppenummer

Gruppenumre (også kalt Ikke-blokkerbar agent) og koblingen Lag et nytt gruppenummer vises bare i administrasjonsportalen for brukere som har administrasjonsegenskapen Vis gruppenummer («Unblockable agents») satt til PÅ. Ikke ta i bruk et Gruppenummer (også kalt ikke-blokkerbar agent) før du vet hvordan det fungerer!

Når du skal lage et nytt gruppenummer, klikker du på Lag et nytt gruppenummer.



Da får du opp denne siden:

Inndatafeltene:

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

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

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

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

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

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

Gruppenumre blir ikke oppført på siden Brukere – Brukere med mindre Puzzel Support har slått på administratoregenskapen Vis gruppenummer. Hvis gruppenumre vises, er de oppført med et ikon foran.

Home Page » Users » Users

[+ Create New User](#)

Users ?

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

Show: Filter: Sort by:

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

Pausevarianter

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

The screenshot displays the 'Pause Reasons' configuration interface. It features a list of existing pause reasons: Break, Lunch, Administration, Meeting, and Training. Each entry includes a drag handle icon (two vertical lines) and a delete icon (trash can). Below the list are three buttons: '+ Add Pause Reason', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

Hvis du vil opprette en ny pausevariant, klikker du på + og skriver deretter inn navnet på pausevarianten. For å slette en pausevariant klikker du på søppelkassesymbolet.

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

Som standard vil alle agenter se de samme pausevariantene. Hvis du vil vise forskjellige pausevarianter i forskjellige brukergrupper, kan du gjøre det ved å opprette Ressursfiltre og tilordne dem til forskjellige brukergrupper. Se kapittelet Etterbehandling vs. pause/pausevarianter.

Makstid per pausevariant

En kolonne kalt Makstid per dag vises hvis egenskapen Aktiver makstid per pausevariant (under Brukere – Produktmoduler – Agentapplikasjon) er slått på.

Hvis du vil begrense hvor lange pauser agentene kan ha per dag, kan du angi en makstid for en eller flere pausevarianter, for eksempel maks 30 minutter til Pause. Den angitte Makstid per dag gjelder for agenter med denne egenskapen slått på. Det er ikke nødvendig å slå den på for alle grupper/agenter. Når en agent har denne egenskapen slått på og ønsker å velge en pausevariant, blir pausevarianter med definert makstid ikke vist hvis agenten allerede har brukt mer enn den definerte makstiden i denne pausevarianten den dagen.

Etterbehandling vs. pause / pausevarianter

Vi anbefaler på det sterkeste å konfigurere en forhåndsdefinert etterbehandlingstid (for eksempel 30 eller 300 sekunder) for telefonanrop, slik at agentene automatisk får statusen Etterbehandling når de har lagt på. Du kan også konfigurere at agentene kan forlenge etterbehandlingen. Agentene kan klikke på Ledig mens de har statusen Etterbehandling, og tiden agentene har statusen Etterbehandling, rapporteres som etterbehandling (og medregnes i gjennomsnittlig behandlingstid) både i statistikk og i sanntidsvisningene (Ticker og Wallboard).

Vi anbefaler ikke å opprette en pausevariant kalt Etterbehandling (eller Ekstra etterbehandling), fordi en pausevariant kalt Etterbehandling bare rapporteres i statistikkrapporten Tid per pausetype og verken regnes med som etterbehandlingstid eller gjennomsnittlig behandlingstid i Ticker, statistikk eller rådata.

For at agenten ikke skal måtte klikke så mye, anbefaler vi en ganske lang forhåndsdefinert etterbehandling (for eksempel 5 minutter), slik at agenter vanligvis bare trenger å klikke én gang («Ledig»), når de er klare for neste samtale. Hvis den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden er kort (for eksempel 30 sek), må agenten ganske ofte klikke på «Forleng etterbehandlingstid» før han/hun er ferdig med etterbehandlingen, og deretter klikke på Ledig når han/hun er klar. Og hvis agenten glemmer å forlenge etterbehandlingstiden før han/hun er ferdig med etterbehandlingen, mottar han/hun et nytt anrop før han/hun er klar til å svare.

Henvendelsesregistrering

Med Henvendelsesregistrering kan agentene dine dokumentere hva samtalen/chatten/e-posten handlet om, for statistikkformål og for arkivet.

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

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

Category	Topics	Type
Sales	Movies Games Music +	<input type="radio"/> Single choice <input checked="" type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input checked="" type="checkbox"/> Default
Invoice	Wrong amount Delayed Payment Other +	<input checked="" type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input type="checkbox"/> Default
Technical Issues	Internet TV PC +	<input checked="" type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input checked="" type="checkbox"/> Default
Campaign	Interested Not interested Wrong person in family answered Answering machine No answer (preview)	<input type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input checked="" type="radio"/> Reserved for Dialler <input type="checkbox"/> Default

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

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

I kolonnen Type til høyre kan du velge om det skal være mulig å merke ett (Enkeltvalg) eller flere emner (Flervalg) i denne kategorien, eller om kategorien skal være reservert for Dialler.

Hvis du vil ha et felt for fritekstkommentarer i Henvendelsesregistrering, må agentapplikasjonsegenskapen Henvendelsesregistrering – tillat kommentar være slått på.

Agentene dine vil motta et nytt henvendelsesregistreringsskjema hver gang de godtar en ny henvendelse i agentapplikasjon (hvis konfigurert).

Vi anbefaler ikke å ha henvendelsesregistrering i en egen fane, dvs. ikke knyttet til henvendelser, siden slike registreringer ikke vises i arkivet, og heller ikke i rapportene Henvendelsesregistreringer per kø og Henvendelsesregistreringer per agent.

Alle kategoriene (Enkeltvalg/Flervalg) du oppretter, vises som standard for alle agentene dine med mindre du konfigurerer når du skal bruke de forskjellige kategoriene:

- Hvis du vil at agenter i forskjellige brukergrupper skal se ulike kategorier (ikke avhengig av køen henvendelsen kom fra), kan du opprette ressursfiltre som inneholder kategorier for henvendelsesregistrering og tilordne filtre til brukergrupper.

- Hvis du vil at agentene skal se forskjellige henvendelsesregistreringskategorier avhengig av køen henvendelsen kom fra (ikke avhengig av agentenes brukergruppe), kan du definere hvilke kategorier som skal vises per kø. Dette gjøres på siden Tjenester – Køer under Systemkø-innstillinger. Standardløsningen er at alle standardkategorier vises for alle køer.

Vi anbefaler at du inkluderer henvendelsesregistreringskategorier i ressursfiltre ELLER konfigurerer kategorier per kø. Hvis du gjør begge deler, kan det være komplisert og vanskelig å få god oversikt.

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

Resultatene av henvendelsesregistreringene kan ses i arkivet og i 3 statistikkrapporter: Henvendelsesregistreringer, Henvendelsesregistreringer per kø og Henvendelsesregistreringer per agent. En registrering som ikke er knyttet til en henvendelse (ikke mulig i agent.puzzel.com), vil bare bli inkludert i den første rapporten.

Tvungen henvendelsesregistrering

Agenter kan utføre henvendelsesregistrering, men det er valgfritt. Hvis du vil tvinge agentene dine til å utføre henvendelsesregistrering for hver samtale/henvendelse, kan tvungen henvendelsesregistrering konfigureres for alle eller valgte brukergrupper.

Hvis henvendelsesregistrering ikke utføres i status Etterbehandling, får agenten som vanlig statusen Ledig når etterbehandlingstiden er slutt. Deretter kan agenten motta et nytt anrop. Den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden bør være ganske lang, slik at agenter har tid til å gjøre registreringen før de blir satt til Ledig og en ny samtale kommer!

Etter et anrop kan en agent som bruker agent.puzzel.com, ikke lukke anropets henvendelsesfane hvis det ikke er foretatt registrering, selv om samtalens etterbehandlingstid er omme.

Agenten kan ikke lukke henvendelsesfanen for en chat-/e-post-/sosiale medier-henvendelse med mindre det er foretatt registrering.

Det er også mulig å konfigurere at agenten automatisk settes til status Ledig etter å ha foretatt en henvendelsesregistrering i statusen Etterbehandling. Med denne løsningen (egenskap Henvendelsesregistrering – Sett ledig etter satt til PÅ), trenger ikke agenten å klikke på Ledig.

Hvis du tar i bruk tvungen henvendelsesregistrering, anbefaler vi deg å opprette et emne for henvendelsesregistrering kalt for eksempel Spørreanrop eller Annet, slik at agentene enkelt kan registrere noe etter å ha besvart spørreanrop.

Ressursfiltere

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

1. Opprett et ressursfilter, og definer innholdet (Brukere – Ressursfilter)
2. Tilordne ressursfilteret til valgt brukergruppe(r)/brukere (Brukere – Rettigheter)

Ressursfiltere:

The screenshot shows the 'Resource Filters' page in the Puzzel admin interface. The top navigation bar includes 'puzzel.', 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', 'SMS', 'Paal Kongshaug Sign out', and 'Andreas Demo 10010'. Below this, a secondary navigation bar lists 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters' (highlighted), 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area has a breadcrumb 'Home » Users » Resource Filters' and a 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'. Two filters are listed: 'Sales filter' and 'Support filter', each with edit and delete icons. At the bottom, there are buttons for '+ Add Filter', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

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

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

Opprette et nytt ressursfilter

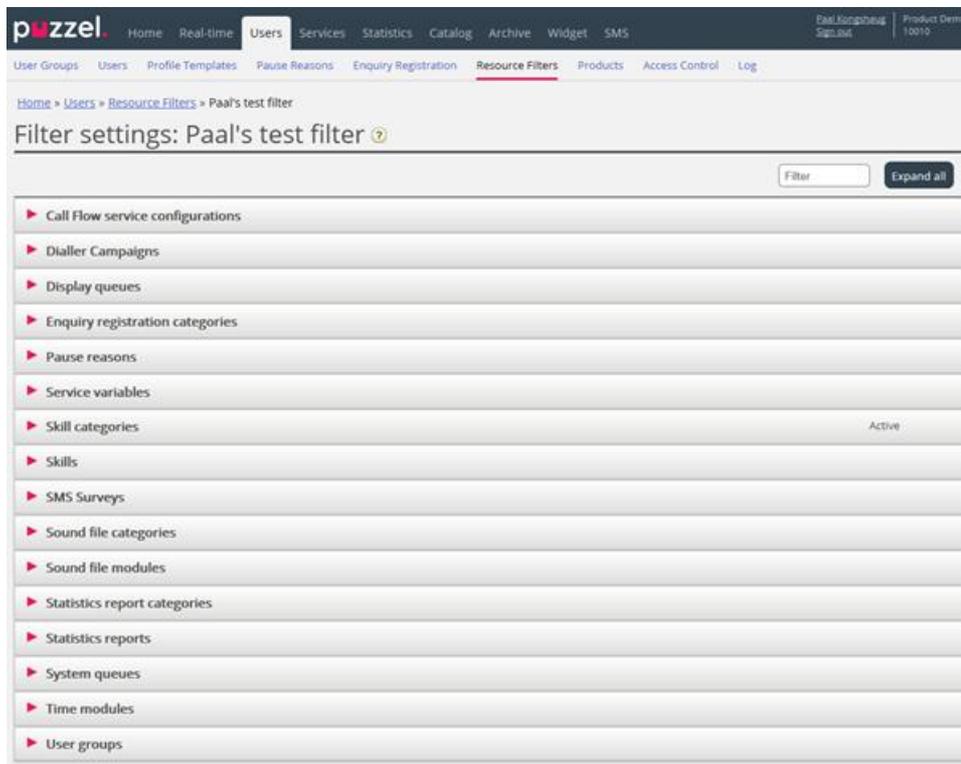
Klikk på Legg til filter, skriv et beskrivende navn for det nye filteret, og klikk på Lagre endringer.

Klikk på pennesymbolet for å endre navnet på et filter.

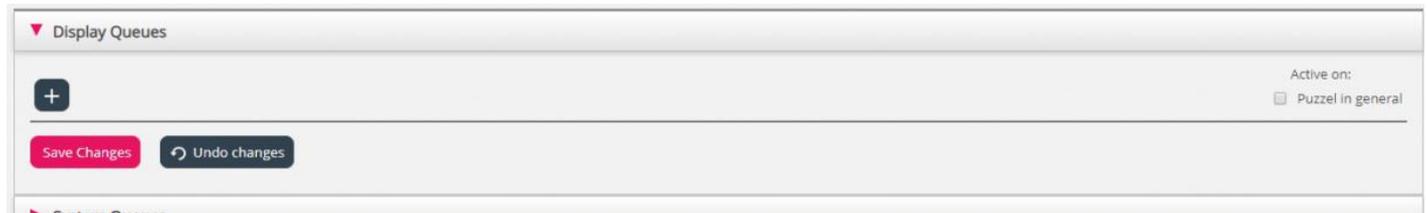
Klikk på papirkurvikonet for å slette et filter.

Definere innhold i ressursfiltere

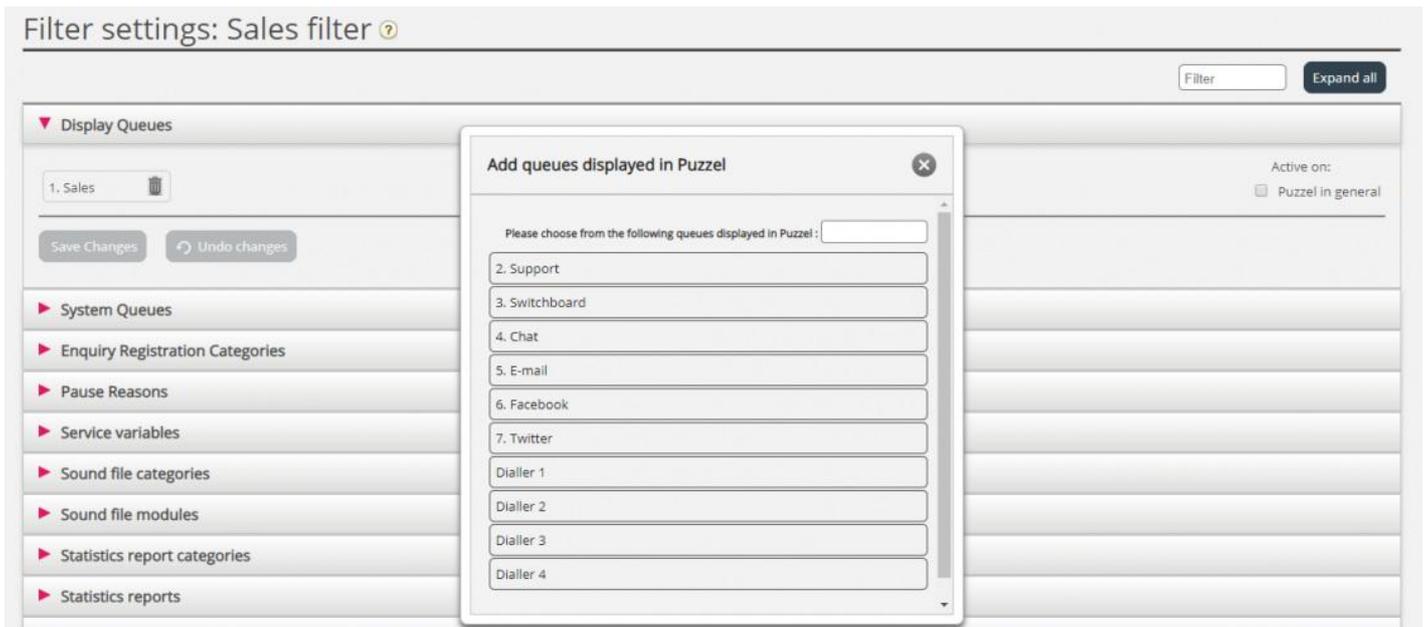
Etter at du har opprettet et ressursfilter, kan du definere innholdet i det ved å klikke på navnet. På siden Filterdetaljer er alle tilgjengelige filterområder vist:



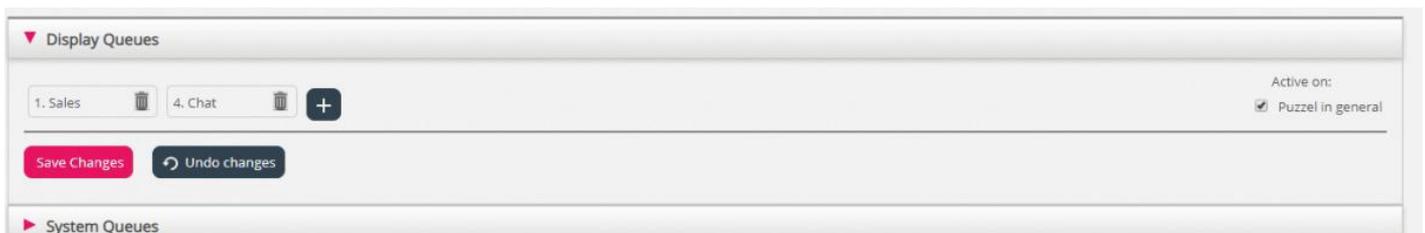
Når du klikker på et område i filteret, for eksempel Visningskøer, åpnes området, og du kan se elementer som allerede er inkludert i filteret (ingen for et nytt filter).



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



Klikk på et element for å flytte det fra listen til filteret (elementet fjernes da fra listen over tilgjengelige elementer). Når du har lagt til de relevante elementene, klikker du på x for å lukke vinduet. De valgte elementene vil nå vises:



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

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



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

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

Ressursfilterområder

Denne delen har korte artikler om forskjellige områder hvor du kan begrense visse brukere eller brukergrupper tilgang til forskjellige elementer i Admin Portal og Agent Application. Bla gjennom de neste seksjonene [se indeksetreet til venstre] for å vite mer om hvert ressursfilterområde

Visningskøer

Ressursfiltre i dette området påvirker hvilke køer brukeren vil se i Køoversikt i agentapplikasjonen, i Sanntid-fanen og under Innstillinger for visningskø under Tjenester – Køer i administrasjonsportalen. Brukere som er tildelt et slikt filter, vil bare se visningskøene i filteret, mens brukere som ikke er tildelt et slikt filter, vil se alle visningskøer. I agentapplikasjonen kan det hende at brukere bare ser relevante eller aktive køer hvis Vis kun relevante køer eller Vis kun aktive køer er konfigurert.

Systemkøer

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

Aktivert for ...

- **Puzzel generelt:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare skal se de valgte systemkøene i Administratorportalen under Sanntid – Pågående forespørsler, Tjenester – KPI-alarm og Tjenester – Køer – Systemkø-innstillinger. Hvis en agent har et systemkøfilter, vil dette begrense hvilke planlagte oppgavekøer og henvendelser agenten vil se.
- **Statistikk:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare skal kunne se de valgte systemkøene i statistikkrapportene som grupperer trafikk per systemkø, for eksempel Detaljer per kø.
- **Arkiv:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare skal kunne se henvendelser fra de valgte systemkøene i arkivet.

Hvordan visningskøer relaterer seg til systemkøer, er forklart i kapittelet Kø sammensetning.

Tjenestekonfigurasjoner for anropsflyt – Call Flow

Hvis du har flere Call Flow-konfigurasjoner og ikke alle administratorer med tilgang til siden Tjenester – Call Flow skal se alt, kan du opprette et ressursfilter som inneholder én eller flere Call Flow-konfigurasjoner, som du så tilordner til administratorer som bare skal se Call Flow-konfigurasjonene i dette ressursfilteret.

Dialer-kampanjer

Hvis du har flere Dialer-kampanjer og ikke alle administratorer med tilgang til siden Tjenester – Dialer skal se alt, kan du opprette et ressursfilter som inneholder én eller flere Dialer-kampanjer, som du så tilordner til administratorer som bare skal se kampanjene i dette ressursfilteret.

Kategorier for henvendelsesregistrering

Hvis Puzzel-løsningen din bruker Henvendelsesregistrering, vil alle agenter se alle kategorier definert i agentapplikasjonens henvendelsesregistreringsdel (unntatt de som er reservert for Dialer). Hvis ikke alle agenter skal se alle de definerte kategoriene, kan du definere filtre som inneholder utvalgte kategorier og tilordne filtrene til de relevante brukergruppene, eller du kan definere hvilke kategorier som skal brukes per kø (på siden Tjenester – Køer). Eksempel: Opprett et filter som inneholder kategorier som brukes til support, og tilordne det til brukergruppen Support. Opprett deretter et filter med kategorier for salg, og tilordne det til brukergruppen Salg.

En kategori som er definert som Reservert for Dialer, vises bare for agenter når de mottar et anrop fra en Dialer-kø den er konfigurert for. Dialer-kategoriene kan med andre ord ikke inkluderes i et ressursfilter.

Et ressursfilter som inneholder noen kategorier for henvendelsesregistrering, begrenser ikke hvilke kategorier en bruker vil se i administrasjonsportalen på siden Brukere – Henvendelsesregistrering.

Hvis agenter svarer mer enn én kø og du ofte trenger forskjellige kategorier per kø, anbefaler vi at du konfigurerer kategorier per kø istedenfor å bruke ressursfiltre.

Sett grunn på pause

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

Tjenestestyring

Svært få av firmaets brukere bør ha tilgang til undermenyen **Tjenester -> Tjenestestyring**, der du kan slå av og på variabler som for eksempel Krisemelding, Tilbakeringing i kø osv. Hvis du vil begrense hvilke tjenestevariabler disse få brukerne har tilgang til, kan du lage et filter som inneholder én eller flere variabler, og tilordne filteret til de relevante brukerne.

Skills og skillkategorier

Hver skill tilhører en skillkategori. Noen Puzzel-kunder har få skills, mens andre har hundrevis. I én skillkategori kan det være få eller mange skills (maks 255).

Vi har nå lagt til Filter-inndatabokser for skillnavn og skillkategori i popup-vinduet Legg til skills (til profil). Det gjør det mye enklere å finne skillsene du ser etter, i en (svært) lang liste over skills når du oppretter eller redigerer gruppeprofiler.

Hvis du av en eller annen grunn virkelig vil begrense hvilke skills som vises i popup-vinduet Legg til skills på siden Brukere – Brukergrupper (og Brukere – Profilmaler og Rediger bruker under Personlig profil), kan du opprette et ressursfilter som inneholder noen skills eller én eller flere skillkategorier.

En bruker som er tildelt et ressursfilter som inneholder for eksempel tre skillkategorier, vil bare se skills i disse skillkategoriene i popup-vinduet Legg til skills, i tillegg til medietypene og andre skills som allerede er inkludert i den valgte profilen.

En bruker som er tildelt et ressursfilter som inneholder for eksempel ti skills, vil bare se disse ti skillsene i popup-vinduet Legg til skills, i tillegg til medietyper og andre skills som allerede er inkludert i den valgte profilen.

På siden Brukere – Brukergrupper og på siden Brukere – Profilmaler, der profilene er oppført, vises alle skills i alle eksisterende profiler uavhengig av eventuelle ressursfiltre for skill/skillkategori som er tildelt brukeren, slik at profilene vises riktig.

SMS-undersøkelser

Hvis du har mer enn én SMS-undersøkelse og ikke alle administratorer med tilgang til siden SMS-undersøkelse skal se alt, kan du opprette et ressursfilter som inneholder én eller flere kundeundersøkelser, og deretter tilordne det til administratorer som bare skal se undersøkelsen(e) i dette ressursfilteret.

Lydfilmoduler

Hvis én eller flere av de få brukerne med tilgang til Tjenester -> Lydfiler bare skal se noen av tjenestens lydfilmoduler (under Lydfiler i bruk), kan du opprette et filter som inneholder valgte lydfilmoduler, og tilordne filteret til de relevante brukerne.

Merk at hvis du vil at en bruker bare skal kunne se lydfilmodulene som i øyeblikket bruker lydfiler i en eller flere kategorier, anbefaler vi at du oppretter et filter basert på lydfilkategorier istedenfor basert på individuelle lydfilmoduler.

Lydfilkategorier

Hvis én eller flere av brukerne med tilgang til Tjenester -> Lydfiler ikke skal se alle Lydfilkategorier (og lydfiler i disse kategoriene), kan du opprette et filter som inneholder valgte lydfilkategorier, og tilordne filteret til de relevante brukerne. Brukere som er tildelt et slikt filter, vil bare se lydfilene i den definerte kategoriene i Lydfilbibliotek, og bare lydfilmoduler som nå bruker en lydfil i kategoriene i filteret.

Statistikkrapporter

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

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

Statistikkrapportkategorier

Egendefinerte rapporter kan grupperes i forskjellige rapportkategorier. Hvis brukerne med tilgang til Statistikk ikke skal se alle egendefinerte rapporter, men bare egendefinerte rapporter i én eller flere rapportkategorier, kan du opprette filtre som inneholder ulike rapportkategorier, som du så tilordner til relevante brukere. Hvis brukeren bare skal se noen egendefinerte rapporter og bare noen standardrapporter, anbefaler vi at du inkluderer både noen standardrapporter og noen rapportkategorier i filteret.

- Hvis du har definert et filter som inneholder én eller flere statistikkrapportkategorier og har brukt dette på en bruker, vil denne brukeren se de egendefinerte rapportene som tilhører kategoriene i filteret, og alle standardrapportene.
- Hvis du har definert et filter som inneholder én eller flere statistikkrapporter (standard og/eller egendefinert) og har brukt dette på en bruker, vil denne brukeren bare se rapportene i dette filteret.
- Hvis du har definert et filter som inneholder statistikkrapportkategorier OG statistikkrapporter og har brukt dette filteret på en bruker, vil denne brukeren se de egendefinerte rapportene som tilhører kategoriene i filteret, og alle standardrapporter og egendefinerte rapporter i rapportfilteret.

Tidsmoduler

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

Brukergrupper

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

Aktivert for ...

- **Puzzel generelt:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare skal kunne se agenter i de valgte brukergruppene i sanntidsvisning av brukergrupper i administrasjonsportalen, i Ticker, i fanen Brukere og i agentapplikasjonen der du søker etter agenter. Et brukergruppefilter vil også påvirke hvilke brukere og oppgaver en agent kan se i fanen Planlagte oppgaver.
- **Statistikk:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare kan se agentene i de valgte brukergruppene i statistikkrapportene som grupperer trafikk per brukergruppe eller agent, for eksempel Detaljer per brukergruppe per kø og Detaljer per agent.
- **Arkiv:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare kan se henvendelser besvart av agenter fra de valgte brukergruppene i arkivet.

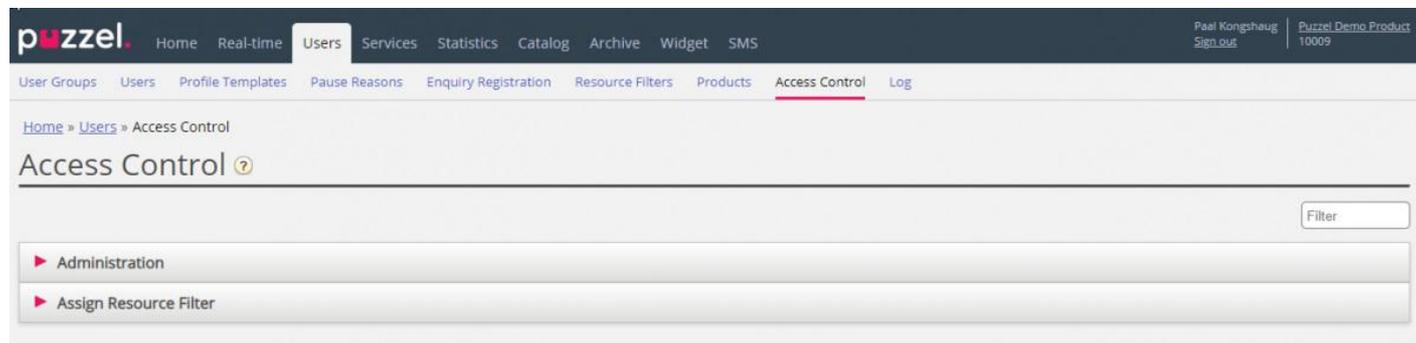
Note

Ett og samme innkommende anrop kan ha blitt koblet til forskjellige agenter i forskjellige systemkøer fordi samtalen har vært satt over. Hvis et innkommende anrop inkluderer en agentsamtale brukeren skal se, vises Generell informasjon for hele samtalen, men brukeren vil ikke ha tilgang til samtaleopptak fra køer/agenter.

Tilgangskontroll

Tilgangskontrollen består av to deler:

- Administrasjon og
- Tilordne ressursfilter



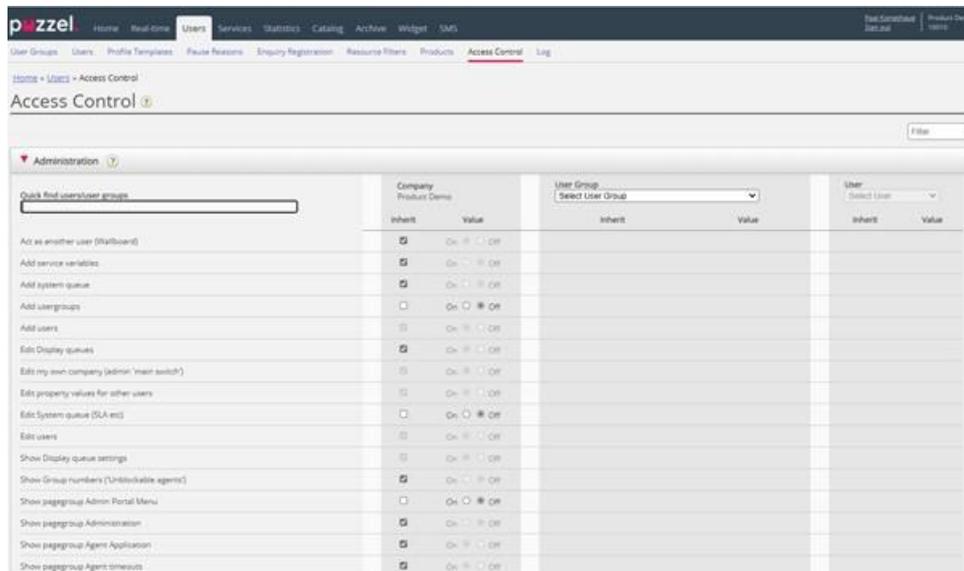
Alle brukere med tilgang til å se brukere - tilgangskontroll vil se trekkspill Tildel ressursfilter.

Bare noen hoved admin brukere med administrasjonen eiendommen *Vis pagegroup Administration* På vil se trekkspill *Administration*. En bruker med tilgang til administrasjon kan konfigurere tilgangsrettigheter for andre adminbrukere.

Tilgangskontroll - Administrasjon

De få brukerne (hovedadministratorer) som har tilgang til å se trekkspillmenyen Administrasjon på siden Brukere – Rettigheter kan konfigurere tilgangsrettigheter for andre administratorbrukere.

Hvis du har tilgang til Administrasjon, vil du bare se egenskapene under Administrasjon som er satt til PÅ for firmaet, og noen utvalgte som er satt til AV som standard (for eksempel Lag systemkøer og Legg til tjenestevariabler).



De viktigste egenskapene under Administrasjon:

- **Editer mitt firma:** Dette er hovedbryteren for administratorer. Hvis den er satt til AV, har brukeren ikke tilgang til administrasjonsportalens hovedmenyer Brukere, Tjenester, Widget eller SMS selv om Vis sidegruppe Brukere/Tjenester/Widget/SMS er satt til PÅ. Når en ny agentbrukergruppe opprettes, settes Editer mitt firma til AV, og Vis Sidegruppe Sanntid/Statistikk/Katalog/Arkiv settes til AV for denne nye brukergruppen.
- **Vis sidegruppe Administrasjon:** Hovedadministrator-bryteren. Hvis denne er satt til PÅ, har brukeren tilgang til Brukere – Rettigheter – Administrasjon, men bare hvis Editer mitt firma også er satt til PÅ.
- **Vis sidegruppe xxxxxxxx:** Hvis ikke alle administratorbrukere med tilgang til siden Brukere – Produktmoduler skal ha tilgang til de samme trekkspillmenyene (også kalt sidegrupper), kan dette endres ved å justere disse egenskapene for forskjellige brukergrupper/brukere.
- **Lag brukergruppe:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren legge til nye brukergrupper på siden Brukere – Brukergrupper.
- **Legg til brukere:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren legge til nye brukere på siden Brukere – Brukere.
- **Opptre som annen bruker (Wallboard):** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren konfigurere wallboardet for andre brukere på siden Sanntid – Wallboard.
- **Vis Visningskøer (Kø sammensetning) (på siden Tjenester – Køer):** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren se trekkspillmenyen Visningskøer.
- **Editer Display-køer:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren legge til, redigere eller slette visningskøer.
- **Vis Systemkø-innstillinger (på siden Tjenester – Køer):** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren se trekkspillmenyen Systemkø-innstillinger.
- **Rediger innstillinger for systemkø:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren endre systemkøkonfigurasjoner.
- **Lag systemkø:** Standard AV. Hvis denne er satt til PÅ, kan brukeren legge til og slette systemkøer (og tilhørende

skills) på siden Tjenester – Køer.

- **Legg til tjenestevariabler:** Standard AV. Hvis denne er satt til PÅ, kan denne brukeren se trekkspillmenyen Legg til tjenestevariabler på siden Tjenester – Tjenestestyling, der nye variabler kan legges til (og eksisterende redigeres/slettes).
- **Lagre egendefinerte statistikkrapporter:** Standard PÅ. Hvis denne er AV, kan brukeren tilpasse rapporter, men ikke lagre nye egendefinerte rapporter eller lagre endringer i eksisterende rapporter.
- **Rediger egenskapsverdier for andre brukere:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, kan ikke brukeren endre egenskapsverdier for andre brukere på siden Brukere – Produktmoduler.
- **Vis profiler på Rediger bruker-siden:** Standard PÅ. Hvis denne er satt til AV, vil ikke brukeren se profiler på Rediger bruker-siden.
- **Vis gruppenummer («Unblockable agents»):** Standard AV. Hvis denne er satt til PÅ, kan brukeren se, redigere og legge til gruppenumre.

Tilordne ressursfilter

I tillegg til å definere et ressursfilter (på siden *Brukere - Ressursfiltre*), må du tildele ressursfilteret til en eller flere brukergrupper (eller til enkeltbrukere).

Hvis du tilordner et ressursfilter til en brukergruppe, arver alle brukere i denne brukergruppen filteret. Brukere uten filtre tilordnet dem har tilgang til alle elementene (radene) i Puzzel.

Hvis du tilordner et ressursfilter til en bestemt bruker, og deretter flytter denne brukeren til en annen brukergruppe, beholder denne brukeren det tildelte filteret også etter flyttingen.

The screenshot shows the 'Access Control' page in the Puzzel system. The 'Assign Resource Filter' section is active, displaying a table for assigning filters to user groups. The 'User Group' dropdown is set to 'Sales'. A red box highlights the 'User Group' dropdown, and a red arrow points to the 'Inherit' checkbox for the 'Sales filter' row, which is currently unchecked. The 'Support filter' row has its 'Inherit' checkbox checked. The table columns are 'Company' (Andreas Demo), 'User Group' (Sales), and 'User' (Select User). The 'Value' column for 'Inherit' has radio buttons for 'On' and 'Off'. Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons.

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

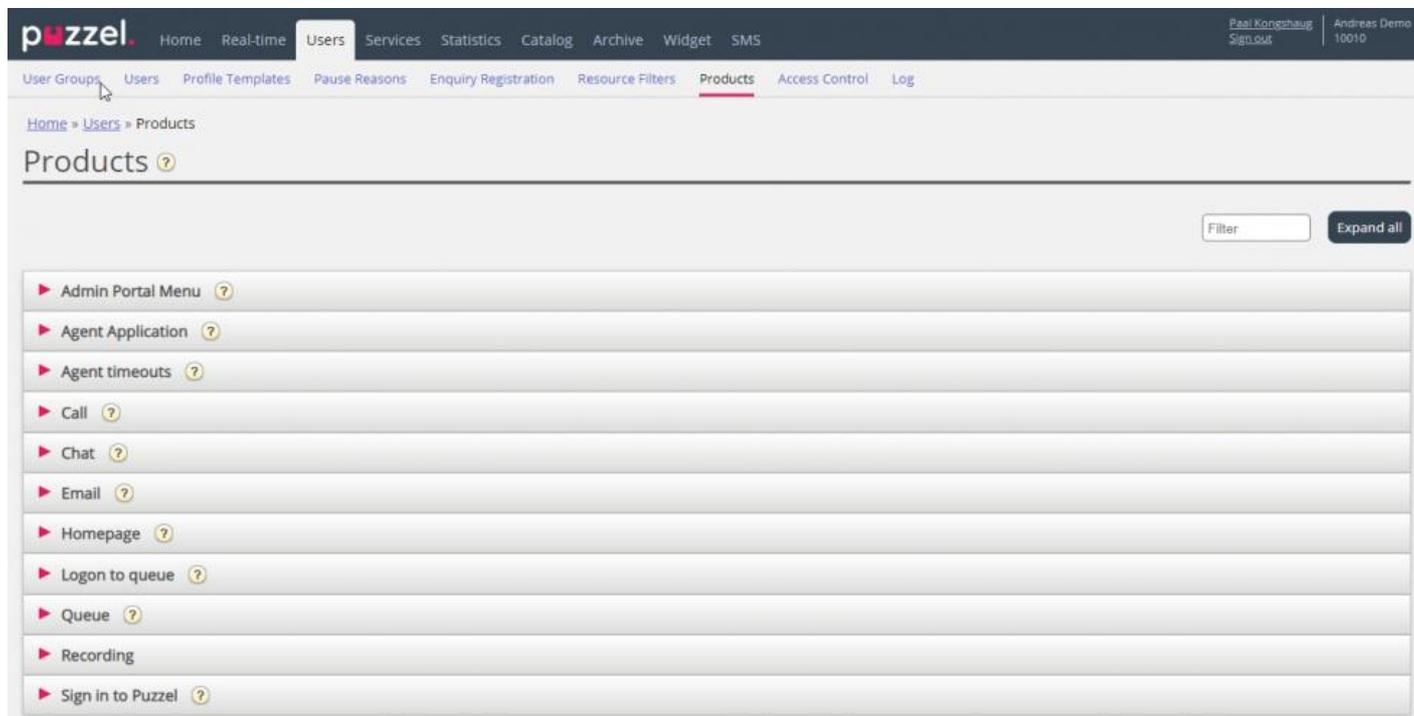
I eksemplet ovenfor er brukergruppen Salg tildelt ressursfilteret Salgsfilter.

Merk at du ikke kan sette dette til AV for en brukergruppe (eller en enkeltbruker) hvis verdien på firmanivå (eller brukergruppenivå) er PÅ.

I brukerlisten kan du se et filtersymbol (med filternavn(ene) som tooltip) ved siden av agenter som er tildelt et filter.

Produktmoduler

På denne siden kan administratorer konfigurere forskjellige typer produktinnstillinger for Puzzel-løsningen din. Innenfor hvert produktområde er det forskjellige innstillinger kalt egenskaper (properties). De fleste kunder ser noen av disse produktområdene (trekkspillmenyer):



Enkelte kunder ser flere produktområder, mens andre ser færre.

Hvilke produktområder (trekkspillmenyer) som vises for en bruker på denne siden, er definert på siden Brukere – Rettigheter under Administrasjon.

Arvesystemet og egenskapstypene

Eiendomsarvesystemet

Konfigurasjoner i produktområdene arves fra Puzzel-systemet til firmaet, fra firmaet til brukergruppene og fra en brukergruppe til brukerne. Du kan endre verdien (PÅ/AV eller en bestemt verdi) for en egenskap ved å fjerne avmerkingen av boksen Arve og angi din egen verdi for firmaet ditt, for en bestemt brukergruppe og/eller for en bestemt bruker.

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

- 1. Arve på firmanivå** Hvis løsningen din bruker en systemstandardverdi for en egenskap (for eksempel Opptatt-timeout), vil Arve-boksen være krysset av på firmanivå. Hvis du bruker en bestemt verdi, vil ikke Arve-boksen være krysset av (og denne bestemte verdien arves av alle brukergruppene)
- 2. Arve på brukergruppenivå** Som standard arver alle brukergrupper verdier fra firmanivået (uavhengig av om firmaverdiene er arvet fra systemet eller angitt spesifikt for firmaet). Hvis du vil at en bestemt brukergruppe skal ha andre verdier enn resten av firmaet, kan du fjerne avmerkingen av Arve-boksen for brukergruppen og konfigurere andre verdier
- 3. Arve på brukernivå** Som standard arver alle brukere konfigurasjonene fra brukergruppen de tilhører. Hvis du vil at en bruker skal ha andre verdier enn brukergruppen, må du velge brukeren, fjerne avmerkingen i Arve-boksen og angi ønskede verdier for aktuell bruker

Note

Merk at hvis du for en enkeltbruker fjerner avmerkingen for Arve og angir en bestemt verdi for en egenskap (for eksempel setter Etterbehandlings-timeout telefoni til 60 sek) og senere flytter denne brukeren til en annen brukergruppe, beholdes denne brukerspesifikke verdien for denne egenskapen. Generelt anbefaler vi ikke å justere egenskapsverdier på enkeltbrukernivå med mindre det virkelig er

Eksempel:

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

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

Hvis firmaet ditt vil ha en annen verdi for Opptatt-timeout, fjern avmerkingen for Arve, og tast inn din egen verdi, for eksempel 30, og lagre.

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

Nå er 30 firmaverdien, som arves av alle brukergruppene dine.

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

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

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

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

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

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

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

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

Ulike egenskapstyper

De viktigste egenskapstypene:

1. PÅ/AV-egenskaper som bare er synlige for deg på firmanivå hvis de er slått på av Puzzel, for eksempel Vis sidegruppe Tjenester – Call Flow. For en egenskap med denne typen kan du (når den er satt til PÅ for firmaet) fjerne avmerkingen for Arve og sette den til AV for en brukergruppe. Hvis den er satt til AV for en brukergruppe, kan den ikke slås på for en bruker i denne gruppen. Hvis Arve er satt til PÅ for en brukergruppe, kan du fjerne avmerkingen for Arve og velge AV for en bruker i denne gruppen.

2. PÅ/AV-egenskaper som også er synlige også når de er satt til AV på firmanivå, for eksempel Automatisk avlogging ved midnatt, Tvungen henvendelsesregistrering og Tofaktorautentisering. Egenskaper av denne typen kan settes til PÅ på firmanivå og til AV for valgte grupper, eller settes til AV på firmanivå og til PÅ for valgte grupper. Det er også mulig å justere verdien for enkeltbrukere.
3. Tekst-/nummeregenskaper, for eksempel Tillat agent å utvide etterbehandlingstiden (sek) og Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn. For en egenskap av denne typen kan du angi ønsket verdi på kunde-, brukergruppe- og brukernivå hvis du vil.

Hvordan...

Se alle eiendomsverdier for en bestemt brukergruppe eller bruker

I inntastingsfeltet **Hurtigsøk brukere / brukergrupper**, begynn å skrive navnet på en bruker eller en brukergruppe, og velg den aktuelle.

Den valgte brukergruppen eller brukeren er nå valgt i kolonnen Brukergruppe og Bruker slik at du kan se eiendomsverdiene for den valgte brukergruppen / brukeren i **dette trekkspillet**.

	Company Product Demo	User Group Switchboard	User Per Pettersen
	Inherit	Inherit	Inherit
Enable menu Archive	<input type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off
Enable menu Archive - Anonymize	<input type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off
Enable menu Archive - Audit Log	<input type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off	<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="radio"/> Off

Eller du kan velge riktig brukergruppe i listeboksen og deretter også velge en bruker.

Se alle verdiene som brukes for en valgt eiendom

Hvis du vil se alle konfigurerte verdier på brukergruppe og brukernivå for en eiendom, klikker du bare på øyeikonet:

User group	Value
Sales	20
Support	120

User	Value
(Support-agent)	300

Administrasjonsportalmeny

Hvis du vil endre hvilke **hovedmenyer** og **undermenyer** som en administratorbrukergruppe eller en spesifikk administratorbruker skal se i administrasjonsportalen, kan du konfigurere den her.

Hvis en hovedmenyegenskap (f.eks. *Aktiver meny tjenester*) er AV for en brukergruppe som ikke skal se denne hovedmenyen, trenger du ikke å slå AV de underliggende undermenyegenskapene som er PÅ fordi brukeren ikke vil ha tilgang til foreldrenes hovedmeny.

Du trenger ikke å slå av *Aktiver-menyen Brukere / tjenester / widget / SMS* for agentbrukergrupper hvis de er PÅ for bedriftsnivå, siden disse hovedmenyene automatisk deaktiveres for brukere med *Rediger mitt eget firma* AV! Se kapittel *Legg til brukergruppe*.

Her brukes to typer eiendommer:

- Noen menyegenskaper vises bare hvis PÅ for bedriftsnivå, f.eks. *Aktiver meny Tjenester - oppringing*. Menyegenskaper med denne typen kan slås AV for adminbrukergrupper eller brukere som ikke skal ha tilgang. En slik egenskap kan imidlertid ikke slås PÅ for en bruker hvis den er AV for brukerens brukergruppe.
- Andre menyegenskaper vises på bedriftsnivå også når de er AV, og disse kan slås PÅ for brukergrupper og enkeltbrukere når de er AV på nivået over. Eksempler er *Aktiver meny brukere - Tilgangskontroll* og *Aktiver meny brukere - Ressursfiltre*. Hvis du virkelig vil begrense hvem som har tilgang til en side, f.eks. *Brukere - Ressursfiltre*, anbefaler vi at du slår AV *Aktiver meny brukere - Ressursfiltre* for bedriftsnivå og bare slår den på for noen få utvalgte brukere eller hovedadminbrukergruppen.

Agent applikasjon

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

- **Tillat agent å bestille fremtidige samtaler:** Standard AV. Hvis PÅ: Agenter kan legge inn planlagte anrop fra agentapplikasjonen og se Dialer-anrop de selv har lagt inn nytt tidspunkt for.
- **Tillat agent å planlegge oppgave fra en åpen henvendelses-tab:** standard AV. Hvis den er satt til PÅ, kan agenten opprette en planlagt oppgave fra en pågående oppgave eller samtale. (Hvis egenskapen er satt til PÅ for en gruppe, bør denne gruppen også ha tilgang til fanen Planlagt oppgave (kalender).
- **Henvendelsesregistrering – tvungen:** Hvis du bruker Henvendelsesregistrering og ønsker å tvinge agenter til å registrere etter hver samtale, setter du denne egenskapen til PÅ for relevante brukergrupper/agenter. Når egenskapen er PÅ, kan ikke agentene klikke på Ledig hvis de er i statusen Etterbehandling og ikke har utført registreringen. Etterbehandlings-timeouten bør være ganske lang når du bruker Tvungen henvendelsesregistrering.
- **Henvendelsesregistrering – Sett Ledig etter:** Hvis du bruker Henvendelsesregistrering og setter denne egenskapen til PÅ, får agenten automatisk statusen Ledig hvis han/hun klikker på Registrer mens han/hun er i Etterbehandling. Hvis registreringen finner sted mens agenten er i samtale, blir det ikke noen etterbehandlingstid etter samtalen.
- **Henvendelsesregistrering – Tillat kommentar:** Hvis du bruker Henvendelsesregistrering og vil at agentene skal kunne legge til en fritekstkommentar, velger du PÅ.
- **Tillat agent å utvide etterbehandlingstiden (sek):** Angi en verdi (for eksempel 30 eller 120) hvis agentene skal kunne forlenge etterbehandlingstiden ved behov. Mens agenten har statusen Etterbehandling, vil det da være en knapp i statusdelen av agentapplikasjonen som gjør at etterbehandlingstiden kan forlenges med det angitte antallet sekunder. Agenten kan klikke på knappen én eller flere ganger for å øke den gjenstående etterbehandlingstiden.
- **Planlagt oppgaves Emner:** Som standard tom. Hvis du definerer emner atskilt med ;, vil inndatafeltet Emne i Legg til / Rediger planlagt oppgave være en listeboks med disse emnene istedenfor et inndatafelt for fritekst.
- **Softphone – tillat:** PÅ hvis firmaet ditt har tilgang til å bruke den nye Puzzel-softphonen. Kan slås av for brukergrupper/brukere som ikke skal ha tilgang til å bruke softphonen. En agent som har tilgang til å bruke softphonen, kan velge mellom softphone og å oppgi et eksternt telefonnummer.
- **Softphone – bruk:** Brukes bare til agent.puzzel.com. Agenter som har valgt (i innstillingene) for å bruke softphonen, vil ha verdien PÅ.
- **Softphone – Autosvar:** Hvis autosvar er satt til PÅ, blir anrop til agentens softphone besvart automatisk etter ett < 1 sek (en kort ringetone spilles av). Sørg for at agenter som bruker autosvar, alltid har headset på når han/hun er logget på køen. Når en agent foretar et utgående anrop eller mottar et Power-/Progressive-/Predictive-anrop fra Dialer, svarer softphonen automatisk selv om Autosvar ikke er satt til PÅ.
- **Vis KPI-alarmer i klient:** Standard PÅ. Hvis AV: En utløst KPI-alarm (gul rad) vises ikke i agentapplikasjonens køoversikt.

Agenttimeout

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

▼ Agent timeouts ?

Quick find users/user groups

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

Save Changes ↶ Undo changes

▶ Call ?

De ulike typene timeout:

- **Opptatt-timeout** – Agentstatusen blir endret til Opptatt i X sekunder når et anrop er satt opp til agenten og Puzzel mottar et opptattsignal, eller hvis agenten klikker på Avvis når et anrop eller en skriftlig henvendelse tilbys. Agenten får ikke nye henvendelser før Opptatt-timeout er avsluttet eller agenten trykker på Ledig.
- **Ikke svar-timeout** – Agent-status nå endres til Ikke svar i X sekunder hvis et anrop (eller en henvendelse på chat, e-post eller sosiale medier) tilbys agenten og agenten ikke gjør noe innenfor en forhåndsdefinert «tilbudstid» (Agent tilbys anrop/chat/e-post i sek). Agenten får ikke nye henvendelser før Ikke svar-timeout er avsluttet eller agenten trykker på Ledig.
- **Etterbehandlings-timeout telefoni** Hvor lenge agenten har statusen Etterbehandling etter at han/hun har lagt på røret. Vi anbefaler på det sterkeste at denne verdien settes til minst 30 sek. Hvis de fleste agenter trenger 10–60 sekunder til etterbehandling, men noen ganger trenger 5 minutter, anbefaler vi at etterbehandlingstiden defineres til 5 minutter, siden agenter kan klikke på Ledig når de er ferdige med etterbehandlingen.

Alternativt kan du angi en kort forhåndsdefinert etterbehandlingstid (for eksempel 30–60 sek) og tillate at agentene forlenger etterbehandlingstiden (se Produktmoduler – Agentapplikasjon).

Tiden brukt i statusen Etterbehandling rapporteres i statistikken og i Ticker (og gjennomsnittlig behandlingstid inkluderer etterbehandling). Vi anbefaler ikke å definere en pausevariant kalt for eksempel Ekstra etterbehandlingstid, siden tiden i en pausevariant ikke medregnes i den rapporterte etterbehandlingstiden (eller gjennomsnittlig behandlingstid) i Ticker og Statistikk.

Merk at du også kan forhåndsdefinere en etterbehandlingstid per telefonkø på siden Denne vil da brukes istedenfor den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden for denne agenten.

Telefon

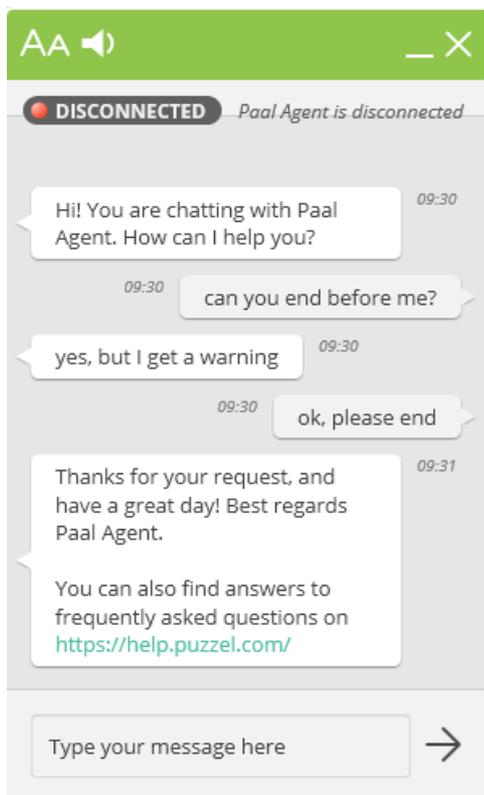
De viktigste egenskapene under Telefon er:

- **Agent tilbys samtale i antall sekunder (max. 60):**Når køen ringer agent (på vegne av innringer): hvor mange sek agentens telefon skal ringe før køen avbryter og prøver en annen agent. Standard 30 sek.
- **Utgående anrop – nummer vist til destinasjonen:** Nummeret som vises for den som blir oppringt, når agenten foretar et utgående anrop. Hvis det er definert en liste over visningsnumre for utgående anrop og agenten har valgt et nummer fra listen, vil det valgte nummeret bli lagret her. Hvis ingenting er definert (og agenten ikke har valgt et nummer i den definerte listen over numre), vil nummeret agenten logget på med, bli brukt.
- **Utgående anrop – Liste med visningsnummer:** En semikolonadelt liste over numre agenten kan velge mellom. Det valgte nummeret vises for den som blir oppringt, når agenten foretar et utgående anrop. Hvis du vil at påloggingsnummeret skal vises i listen, må du legge til variabelen «\$system_last_called». Du kan legge til en beskrivelse for hvert nummer i listen. Syntaksen for dette er: nummer|beskrivelse;nummer|beskrivelse. Hvis agenten har valgt et nummer fra listen, vil det valgte nummeret bli lagret i «Visningsnummer for utgående anrop». Merk at du bare kan bruke dine egne telefonnumre!
- **Originerende nummer vist til agent:** Hvis det er angitt et slikt nummer, får agenten det opp istedenfor innringers nummer når han/hun blir tilbudt et anrop. Denne egenskapen er ikke synlig for kundene, bare for Puzzel support.

Chat

Du kan konfigurere ulike egenskaper for Chat og skriftlige henvendelser her, for eksempel:

- **Tillat endring av maks antall samtidige skriftlige henvendelser:** Standard AV. Endre til PÅ hvis agenten skal kunne justere det maksimale antallet samtidige skriftlige henvendelser.
- **Maks. totalt antall samtidige skriftlige henvendelser (max 8):** Maks antall samtidige skriftlige henvendelser som kan tildeles til
- **Maks. totalt antall samtidige skriftlige henvendelser (max 8)–** justert: Standard 0 (= ikke definert) på firmanivå. Hvis agenter kan justere, vises gjeldende verdi for hver agent her. En definert verdi på firma- eller brukergruppenivå vil bli brukt for agenter som ennå ikke har endret verdien for Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt i agentapplikasjon.
- **Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser:** Standard er = 0 = ikke definert, som betyr at verdien for Maks antall samtidige henvendelser totalt brukes. Hvis agenter har lov til å justere det maksimale antallet samtidige skriftlige henvendelser, vises gjeldende verdi for hver agent (bruker) her. En definert verdi på firma- eller brukergruppenivå vil bare bli brukt for agenter som ennå ikke har endret verdien i agentapplikasjonen.
- **Maks. antall samtidige email/etaskhenvendelser:** Standard 1. Hvis agenter har lov til å justere det maksimale antallet samtidige skriftlige henvendelser, vises gjeldende verdi for hver agent (bruker) her. En definert verdi på firma- eller brukergruppenivå vil bare bli brukt for agenter som ennå ikke har endret verdien i agentapplikasjonen.
- **Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn** Agentene kan bruke profiler som lar dem svare på henvendelser fra flere kanaler (chat, telefon, e-post og/eller sosiale medier). Noen agenter klarer kanskje å håndtere én eller flere skriftlige henvendelser og samtidig svare på innkommende anrop, mens andre agenter ikke bør motta telefonanrop mens de arbeider med chat / skriftlige henvendelser.
 - Med Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn 0 kan agenten bare motta et telefonanrop hvis det ikke pågår noen skriftlig henvendelse.
 - Med Blokker telefon hvis antall skriftlige henvendelser er større enn 1: Agenten kan bare motta telefonanrop hvis det pågår 0 eller 1 skriftlig henvendelse.
 - Når en agent har én eller flere pågående skriftlig henvendelser og telefonen ikke er blokkert, vises agentens status som Ledig (n).
 - Når agentens telefon er blokkert (på grunn av > X pågående skriftlige henvendelser), vises agentens status som Opptatt (n).
 - Agenten kan foreta utgående anrop selv om telefonen er blokkert (Opptatt (n)) for innkommende anrop.
- **Tillat å sende vedlegg:** Standard AV. Sett til PÅ hvis agentene skal kunne sende vedlegg til kunden i chatten. Hvis en agent laster opp en fil som kunden kan laste ned, lagres denne filen midlertidig, slik at koblingen som vises i chatutskriften som sendes via e-post og vises i Arkiv, bare vil fungere en kort stund.
- **Automatisk velkomstmelding når agenten mottar chat:** Teksten som angis her, kommer til syne for innchatteren når agenten aksepterer chatten, men bare hvis innchatteren ikke har skrevet noe ennå. Systemvariabler som \$agentFirstName og \$agentFullName kan brukes. Eksempel:Hei! Du chatter med \$agentFirstName. Hva kan jeg hjelpe deg med?
- **Automatisk avskjedsmelding når agent avslutter chat:** Meldingen som eventuelt er angitt her, kommer til syne for innchatteren når agenten kobler seg fra, men bare hvis innchatteren ikke har avsluttet chatten ennå. Hvis agenten forsøker å lukke en dialogboks for chat i agentapplikasjonen før innchatteren har avsluttet, får agenten en advarsel (Den du chatter med, er fortsatt tilkoblet. Er du sikker på at du vil avslutte?)



Eksempeltekst:

Takk for henvendelsen. Ha en fin dag! Hilsen \$agentFirstName. [br][br]Svar på ofte stilte spørsmål finner du også på [url]https://help.puzzel.com/[url]
Siden agenten nå har koblet seg fra, kan ikke innchatteren skrive noe i inndatafeltet.

- **Alltid vis introfelt i chat (hvis tilgjengelig)** Hvis PÅ: Åpningsteksten fra innchatteren (navn osv.) blir festet i den øvre delen av chatten. Hver agent kan slå på/av Fest chattens åpningsmelding, og det gjeldende valget vises her.
- **Aktivér Chat Survey:** Hvis chatundersøkelse er konfigurert på din nettside, er undersøkelsen bare aktiv hvis denne egenskapen er satt til PÅ
- **Bruk chatkallenavn istedenfor kønavn i faneoverskrift** Du kan konfigurere hva agentene dine skal se som dialogboksoverskrift på chatfanene i agentapplikasjonen. De kan se hvilken kø chatten kommer fra (for eksempel salgsschat), eller navnet på innchatteren (for eksempel David). Hvis agentene kan besvare mer enn én chat om gangen, anbefaler vi å vise kallenavnet. Hvis agenter bare kan besvare én chat om gangen og de svarer på flere chattekøer, kan det være nyttig å vise kønavnet.
- **Chatkallenavn:** Chatkallenavn er et kallenavn for agenten. Hvis det ikke er angitt noe kallenavn, får innchatteren opp agentens for- og etternavn. Chatkallenavn er nyttig hvis du ikke ønsker å vise agentenes fulle identitet. Det er det definerte kallenavnet som presenteres for chatkunden. Du kan definere samme kallenavn for alle agenter i brukergruppen, eller du kan bruke variabelen \$agentFirstName hvis du ønsker at chatkundene skal se agentenes virkelige fornavn.
- **Antall sekunder det skal ta før en arkfane blinker når du ikke har lest en ny melding** Hvis en agent svarer på forskjellige chatter samtidig, vil han/hun ha flere chatfaner åpne samtidig. Hver gang en chatter i en ikke-aktiv fane sender en ny melding, blir agenten varslet i chatfanen. Du kan konfigurere at chatfanen starter å blinke hvis agenten ikke har lest meldingen innen X sekunder.
- **Antall sekunder uten aktivitet fra innchatter før det kommer et sovende symbol i arkfanen** Hvis innchatteren ikke har skrevet noe på X sekunder, kan du konfigurere at agenten skal varsles på faneoverskriften.
- **Agent tilbys chat i sek:** Du kan konfigurere hvor lenge agenter skal bli tilbudt en chat. Standard er 30 sekunder. Hvis agenten ikke aksepterer chatten innen tiden, vil chattehenvendelsen bli tilbudt en annen agent. En agent som ikke besvarer en tilbudt chat, mottar ingen ny chat før Ikke svar-timeout er over, eller før statusen endres fra Ikke svar til Ledig.

- **Informasjon til kunde – \$text01 (-20):** Her kan du definere én eller flere tekstvariabler som kan brukes i webskjemaet for kunder som ønsker på å starte en chat med dine agenter. Les mer i dokumentet som beskriver Puzzels skjema for chat.
- **Sett inn tekst 1 (-40):** De 40 Sett inn tekst-boksene brukes for Forhåndsdefinerte meldinger for agentene dine som vil vises i agentens chatvindu. For å opprette en forhåndsdefinert melding skriver du den inn i en av Sett inn tekst-boksene. Formatet er Tittel;Melding.

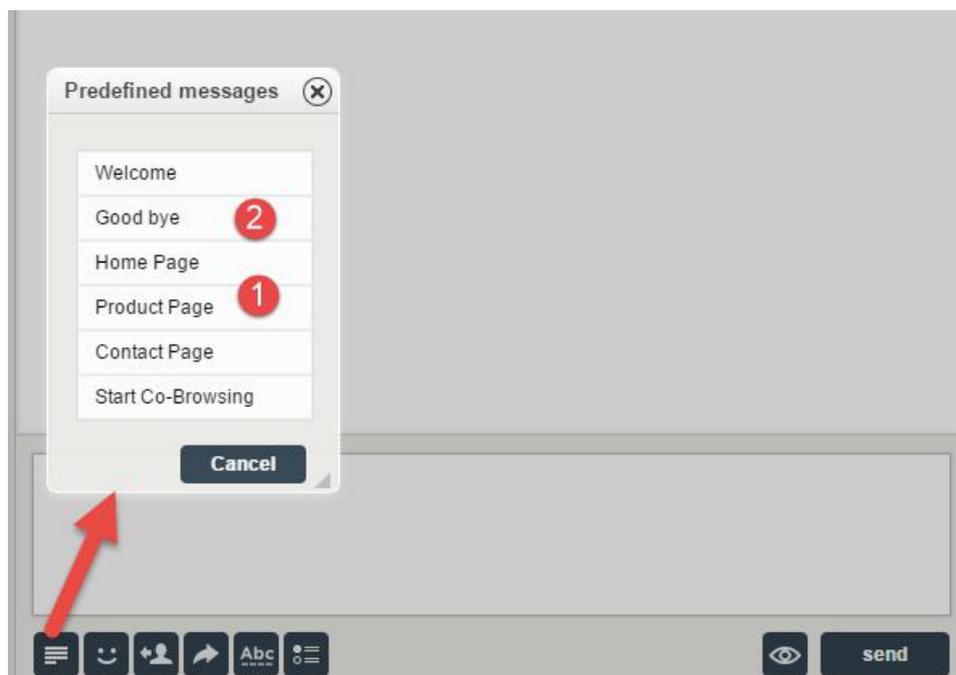
Tittelen er ordet (ordene) i popup-vinduet for forhåndsdefinerte meldinger i agentapplikasjonen, og meldingen kommer til syne i chatten når agenten velger en av titlene.

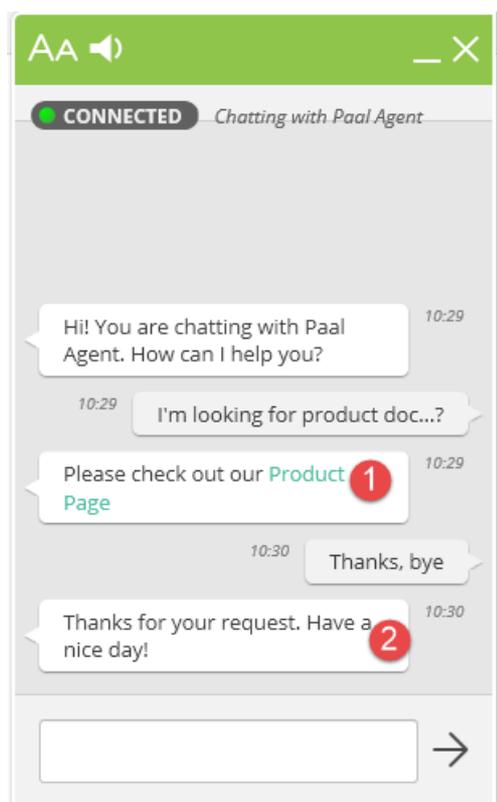
For å legge til en hyperkobling til en forhåndsdefinert tekstboks skriver du:

```
<ahref="url">link
```

```
Produktside;Prøv vår <a href=https://productdemo.puzzel.com/product/products/>Produktside</a>
```

```
Ha det;Takk for henvendelsen. Ha en fin dag!
```





Eksempler:

- **Krev captcha før en ny chat er godtatt for å hindre spam** Captcha kan konfigureres på forespørsel. (Bare Puzzel-support kan se denne egenskapen). Hvis captcha er slått på, må brukeren som vil starte en chat, bevise at han/hun er et menneske. Puzzel genererer et vilkårlig tall (en valideringskode) og presenterer det på nettsiden, og brukeren må taste inn tallet i et inndatafelt før chatten kan startes.
- **Vis chatters nettleseraktivitet i dialog:** Hvis websiden firmaet ditt bruker til å tilby Puzzel-chat, er konfigurert til å spore hvilke sider som besøkes, blir denne loggen vist for agenten i chatfanen.
- **Alternativ SMTP-vert for sending av chatlogg:** Ved endt chat kan sluttkunden be om at chatloggen blir sendt til hans/hennes e-postadresse. Chatloggen blir da sendt fra Puzzels e-postserver. Hvis du vil at denne e-posten skal sendes fra din egen SMTP-server isteden, kan du registrere den alternative SMTP-vertens servernavn, brukernavn og passord, samt en fra-adresse, slik at Puzzel kan bruke denne SMTP-verten, og deretter slå på Bruk alternativ SMTP-vert til sending av chatlogg. Merk at hvis du velger å gjøre dette, blir chatloggen overført fra Puzzels webserver til din SMTP-vert med TLS rett etter endt chat, men dette fungerer bare hvis verten er tilgjengelig.

E-post

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-post, CRM) som kan identifiseres med en URI, kan plasseres i kø og distribueres i Puzzel som medietype e-post. Systemet må sende informasjon om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel (web-service RequestAdd), slik at Puzzel kan plassere henvendelsen i kø og sende den til en agent. Puzzel tilbyr også en Exchange-kobling. Planlagt oppgave bruker også medietypen e-post. Det er flere egenskaper som påvirker hvordan medietypen e-post fungerer i agentapplikasjonen, for eksempel:

- **Agent tilbys email i sek:** Hvor lenge agenter skal tilbys e-post. Standard er 30 sekunder. Hvis en agent ikke godkjenner en tilbudt e-post innen tidsfristen, blir e-posten fjernet fra agentapplikasjonen og tilbudt neste ledige agent.
- **Tillat e-post-settover til kø:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen kø (standard PÅ). Kan være nyttig hvis en e-post blir sendt til feil e-postkø.
- **Tillat e-post-settover til agent:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen agent (standard AV). Kan være nyttig hvis enkelte e-poster i en kø bare kan besvares av visse agenter.
- **Tillat e-post-settover til personlig kø:** Hvis agenter skal tillates å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø for å åpne den på nytt og fullføre den senere (standard AV).

Kontakt vårt supportteam hvis du vil gjøre endringer i e-postkonfigurasjonen din i Puzzel.

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

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

Hvis du tillater agentene dine å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø, kan agentene jobbe med den samme e-posten flere ganger (før de sender et svar til sluttkunden og lukker e-postfanen). Agentene får godskrevet all den tiden de bruker på å jobbe med en e-post, men merk at dette vil påvirke Ticker agent og agentstatistikken! (Det vil se ut som om agenten har besvart flere e-poster og brukt mindre tid per e-post, enn om han/hun ikke hadde plassert e-poster i sin personlige kø).

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

Forsiden

Her kan du administrere hvilke nøkkelverdier som skal vises i rutenettet på forsiden. Som standard vises fire nøkkelverdier, og de vises i et 2 x 2-rutenett. Hvis mer enn fire verdier velges, konverteres rutenettet automatisk til et 3 x 3-rutenett.

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

Logg på kø

De viktigste egenskapene her er:

- **Automatisk avlogging ved midnatt:** Standard er av. Hvis funksjonen er slått på, blir agenter som er logget på køen (enten de har tatt pause eller ikke) ved midnatt, logget av.
- **Automatisk avlogging etter antall påfølgende ikke svar:** Standard er av. Hvis det er angitt en verdi som er større enn 0, for eksempel 2, blir agenten logget av hvis det finner sted tidsavbrudd for to påfølgende inngående samtaler. Hvis agenten er logget på i kø med softphone i den nye agentapplikasjonen (agent.puzzel.com) og agentens Puzzel-nettleser ikke er tilgjengelig (for eksempel fordi PC-en er i hvilemodus eller av eller nettleseren er lukket), vil et anrop tildelt denne agenten resultere i en feil, ikke et tidsavbrudd. Hvis agenten er logget på med et nummer som tilhører en ekstern softphone (for eksempel Skype eller Cisco), og denne softphonen ikke er tilgjengelig, vil Puzzel sannsynligvis også motta feilsignal og ikke «ringe». Merk at Automatisk avlogging etter antall påfølgende ikke svar ikke fungerer for chat / skriftlige henvendelser.
- **Automatisk avlogging etter påfølgende feil:** Standard er 5. Med verdien 5 (eller X) logges agenten av etter at 5 (x) påfølgende anrop tildelt agenten fører til at Puzzel mottar feilsignal. Merk at hvis en feil i nettverket fører til at Puzzel mottar et feilsignal istedenfor å ringe når det ringes til en agent, vil dette også føre til at agenten logges av, men i dette tilfellet kommer ikke anropene igjennom til agenten uansett. Hvis verdien 0 er valgt (ikke anbefalt), logges ikke agenten av hvis han/hun er pålogget og mange samtaler tildelt til agenten resulterer i feil, kanskje fordi agenten forlot sin plass (for dagen) uten å velge Pause / Logg av.

Kø

Disse egenskapene påvirker hvordan kø- og agentinformasjon vises. De viktigste er følgende:

- **Vis Logg av/på agenter-kolonne i agentdetaljer.** Hvis PÅ: Brukeren kan logge agenter på/av fra Agentdetaljer i administrasjonsportalen.
- **Tillat å slette henvendelser i kø:** Endre til PÅ hvis brukeren skal ha tilgang til å slette tilbakeringinger og e-poster i kø og pågående henvendelser (for avloggede agenter).
- **Aktiver Plukk fra kø:** Endre til PÅ hvis agenten skal kunne plukke henvendelser fra kø i agentapplikasjonen.
- **Vis i agentens køoversikt**: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Køoversikt i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens agentdetaljer**: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Agentdetaljer i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens kødetaljer**: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Kødetaljer i agentapplikasjonen.
- **Vis kun aktive køer: Hvis PÅ:** Brukeren ser bare køer han/hun er pålogget. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis kun aktive køer er satt til PÅ, ser brukeren også aktive køer som ikke er i filteret)
- **Vis bare relevante køer: Hvis PÅ:** Brukeren ser bare køer han/hun har skills på. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis bare relevante køer er satt til PÅ, ser brukeren også relevante køer som ikke er i filteret)
- **Vis link til agent- og kødetaljer:** Hvis PÅ: Brukeren kan åpne kødetaljer og agentdetaljer fra Køoversikt i administrasjonsportalen.
- **Vis i Køoversikt:** Planlagte (oppgaver/anrop): Hvis PÅ: Planlagte tilbakeringinger blir vist i Køoversikt.

Opptak

Egenskaper relatert til samtaleopptak og tilgang til samtaleopptak i arkivet.

- **Tillatelse til å spille av opptak og se chatlogs i Arkivet** Hvis AV: Brukeren kan ikke spille av opptak eller se chatlogger i Arkiv. Hvis denne egenskapen er av, kan ikke brukeren laste ned / slette opptak selv om egenskapen last ned / slett er på.
- **Tillatelse til å laste ned opptak fra Arkivet** Standard AV.
- **Tillatelse til å slette opptak og chatlogs fra Arkivet** Standard AV. Hvis PÅ: Brukeren kan slette opptak og chatlogger fra Arkiv.
- **Vis knapp for sensurering av opptak** Hvis agenter skal kunne sensurere pågående opptak i agentapplikasjonen.
- **Agent kan starte og stoppe opptak** Hvis agenten skal kunne starte et samtaleopptak.
- **Alltid opptak av samtaler til agenten** Hvis PÅ er valgt, blir alle anrop til agenten(e) (i denne brukergruppen) tatt opp (med mindre innringeren avviser samtaleopptak). (Opptak kan også konfigureres til å være «påtvunget» kø)

Hvis en bruker får tilgang til å se trekkspillmenyen Opptak på siden Brukere – Produktmoduler, har brukeren også tilgang til å slå på/av opptak per systemkø på siden Tjenester – Køer.

En beskrivelse av hva som tas opp under en samtale (for eksempel hvordan delen der man rådfører seg, behandles) finner du her.

Logge på Puzzel

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

- **Vis aksesslogg:** Hvis PÅ er valgt, kan brukeren (brukerne) se Aksesslogg på siden Brukere –Logg administrasjonsportalen.
- **Vis endringslogg:** Sett til AV hvis brukeren (brukerne) ikke skal se Endringslogg på siden Brukere – Logg i administrasjonsportalen.
- **Sterkt passord påkrevd: Hvis slått PÅ:** Brukeren må velge et passord på minst åtte tegn, hvorav minst én liten bokstav (a–z), én stor bokstav (A–Z), ett tall (0–9) og ett spesialtegn (\$ @ € £ ! % * ? & = ,)
- **Tofaktorautentisering – e-post:** Slå PÅ for brukergrupper som skal bruke tofaktorautentisering via e-post ved pålogging. Kontroller at disse brukerne er registrert med e-postadresse i Puzzel.
- **Tofaktorautentisering – SMS:** Slå PÅ for brukergrupper som skal bruke tofaktorautentisering via SMS ved pålogging. Kontroller at disse brukerne er registrert med mobilnummer i Puzzel.
- **Hvor mange dager et passord er gyldig:** Standard er 0, dvs. gyldig for alltid. Angi en verdi (for eksempel 90) hvis du vil tvinge brukerne til å bytte passord ved bestemte mellomrom. Hvis en bruker prøver å logge på etter at passordet har utløpt, blir han/hun bedt om å bestille et engangspassord for å definere et nytt passord. Kontroller at brukerne er registrert med e-postadresser eller mobilnumre i Puzzel, før du angir en verdi her, slik at de får engangspassordet! Se artikkelen Tving brukerne til å endre (til et sterkere) passord» i Kunnskapsbase-delen.
- **IP-adresse tillat-liste:** Hvis du vil at brukerne bare skal kunne logge på Puzzel fra bestemte IP-adresser, kan du angi tillatte IPv4-adresser eller -områder. Hvis det ikke er angitt noen adresser, kan brukerne logge på fra hvilken som helst IP-adresse. Merk at desktopapplikasjonen for agenter ikke støtter denne funksjonen.
- **Web session timeout i sek:** Standard er 43 200 sek (= 12 timer). Hvis en bruker er logget på lenger enn den definerte timeouten, blir brukeren logget av. For brukergruppen Wallboard kan du sette timeout til for eksempel en 7 eller 31 dager, slik at du ikke trenger å logge på wallboardbrukerne hver morgen.
- **SSO:** Liste med eksterne authentication providers. Hvis du vil at agentene dine skal kunne logge på agent.puzzel.com med enkel pålogging med Azure-brukernavn og -passord, må du legge til «azure|azure» her. Deretter må du laste opp en liste med brukernes eksterne ID-er på siden Brukere – Brukere. For Salesforce skriver du inn «Salesforce|Salesforce»
- **SSO:** Logg av brukeren fra external Identity Provider. Hvis PÅ er valgt, logges brukeren av fra Azure (i nettleseren) når brukeren har logget på Puzzel. Hvis brukerne har personlige datamaskiner, bør det være trygt å velge AV for denne egenskapen.
- **SSO:** Nekt bruker å logge inn med Puzzel-brukernavn. Standard AV. Hvis PÅ er valgt, kan ikke brukeren logge på agent.puzzel.com med Puzzel-brukernavn/-passord.

Change Log/Access Log

Change Log

The Change Log gives you an overview of changes made for the last 3 months. A list of the most recent changes made will appear.

You can search for changes made in a specific module, during a specific time period and/or done by a specific user.

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)
09.01.2018 12:41:16	Service variable	Test 3	Service variable has been updated to OK	Andreas Wallin (anwa)
09.01.2018 12:40:46	User Status	bond	Agent status has been changed to logged on	Andreas Wallin (anwa)

The change log includes the most important changes. What changes that are covered in the log can be seen in the drop-down menu in the Module field:

- Access point
- Archive subscription (changed storage time)
- Chat config.
- Dialler
- Display queue
- System Queue (e.g. SLA change)
- Enquiry registration
- Filter
- KPI alarm
- Profile
- Property
- Request (e.g. request deleted from queue)
- Service variable
- Services

- Sound file, Sound category and Sound file in service
- Time module
- User account and User group
- User status (agent log on/off/pause done by admins)
- Widget Tab (which tabs that are enabled/disabled in agent.puzzel.com)

Access Log

The Access log is shown below the Change log for users that are given access to see it (Users - Products - Sign in to Puzzel - Show access log).

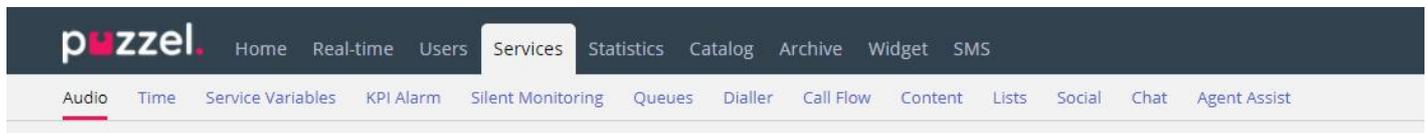
Date and time	User Name	Client Type	Operating System	Browser	IP Address	Login status
15.10.2018 15:48:02	Paal Kongshaug (paal)	Admin	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
15.10.2018 14:25:41	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
10.10.2018 07:51:51	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
10.10.2018 07:44:42	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
10.10.2018 07:44:28	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
09.10.2018 12:01:48	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	172.16.120.57	Ok
09.10.2018 08:42:42	(rava)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 68.0	84.209.76.201	Failed (unknown username)

The Access log initially shows the 20 most recent sign in attempts to Puzzel (not logon to queue). You can search for sign in attempts with different search criteria like User name, Client type (e.g. Agent, Admin, PuzzelApp), Login status (OK, Rejected) and IP address.

For each sign in attempt to Puzzel with your customer number, the system stores the timestamp, username, OS, browser, the source IP address and the result (ok or failed). Sign in attempts are stored for **92 days**.

Tjenester

Under fanen Tjenester finner du flere forskjellige ting, for eksempel Lydfiler, Tid, Tjenestestyring, Kjør, Dialer, Call Flow, Chat og Agent Assist:



For å bla gjennom alle artiklene, se inn i indekstreet til venstre.

Tid

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

The screenshot shows the Puzzel web interface. The top navigation bar includes the Puzzel logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services (selected), Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right side of the navigation bar, there is a user profile for 'Paal Kongshaug' with a 'Sign out' link and 'Andreas Demo' with the number '10010'. Below the navigation bar, there is a secondary menu with items: Time (selected), Audio, Service Variables, KPI Alarm, Silent Monitoring, Queues, Dialler, Services, Call Flow, Content, Editor, Lists, Social, Chat, and Agent Assist. The main content area shows the breadcrumb 'Home » Services » Time' and the title 'List of Time Modules' with a help icon. Below the title is a table with three columns: Name, Webaccess, and Edited by. The table contains two rows: one for 'Main time' with a checked checkbox and '(1918_Main time)' in the Webaccess column, and one for 'time1' with an unchecked checkbox and an empty Webaccess column. At the bottom of the table, there are two buttons: 'Save changes' and 'Reset'.

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

Lokal tidsmodul vs. delt/bundet tidsmodul

Det er tre slags tidsmoduler

1. **Lokal tidsmodul:** Standardmodulen. En lokal tidsmodul har egne åpningstider og utganger, og vises i administrasjonsportalen.
2. **Delt tidsmodul:** Viser i administrasjonsportalen. En delt tidsmodul har én eller flere tidsmoduler bundet til seg. Man kan ha 0, 1 eller flere delte tidsmoduler.
3. **Bundet tidsmodul:** Viser i Call Flow Tool, men ikke i administrasjonsportalen, siden en bundet tidsmodul bruker åpningstidene og utgangene som er definert i en delt tidsmodul.

En delt tidsmodul lagrer et gjenbrukbart sett med utganger og tilkoblede tidsoppføringer i én modul. Det betyr at du kan bruke de samme «åpningstidene» flere steder i anropsflyten uten å måtte opprette og vedlikeholde de samme åpningstidene i flere forskjellige tidsmoduler.

Du kan opprette en delt tidsmodul ved å konvertere en (ny) lokal tidsmodul som skal deles. I fanen Basic i tidsmodulen vil du se knappen «Convert to shared Timemodule».

Når du har opprettet en delt tidsmodul, kan du velge å binde én eller flere andre tidsmoduler til den delte modulen. (I fanen Basic vil du se knappen «Bind to shared Timemodule».)

Du kan senere velge å oppheve bindingen for en bundet tidsmodul, slik at den blir en lokal tidsmodul (igjen).

Hvis du har en delt tidsmodul, er den oppført med suffikset «[shared]» på siden Tjenester – Tid, og du kan justere åpningstidene her, men tidsmoduler bundet til en (eventuell) delt modul er ikke oppført. Alle lokale tidsmoduler er oppført her.

Modifisere en tidsmodul

Hvis du vil gjøre endringer i en (lokal eller delt) tidsmodul, åpner du detaljene ved å klikke på modulnavnet . Fra denne siden kan du legge til, redigere eller slette tidsperioder.

Time management for time1 ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed msg

Save changes Reset

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

▼ Common opening hours (Priority 3)

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

+ Add a weekday

▶ Holidays and pre-defined days (Priority 2)

▶ Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

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

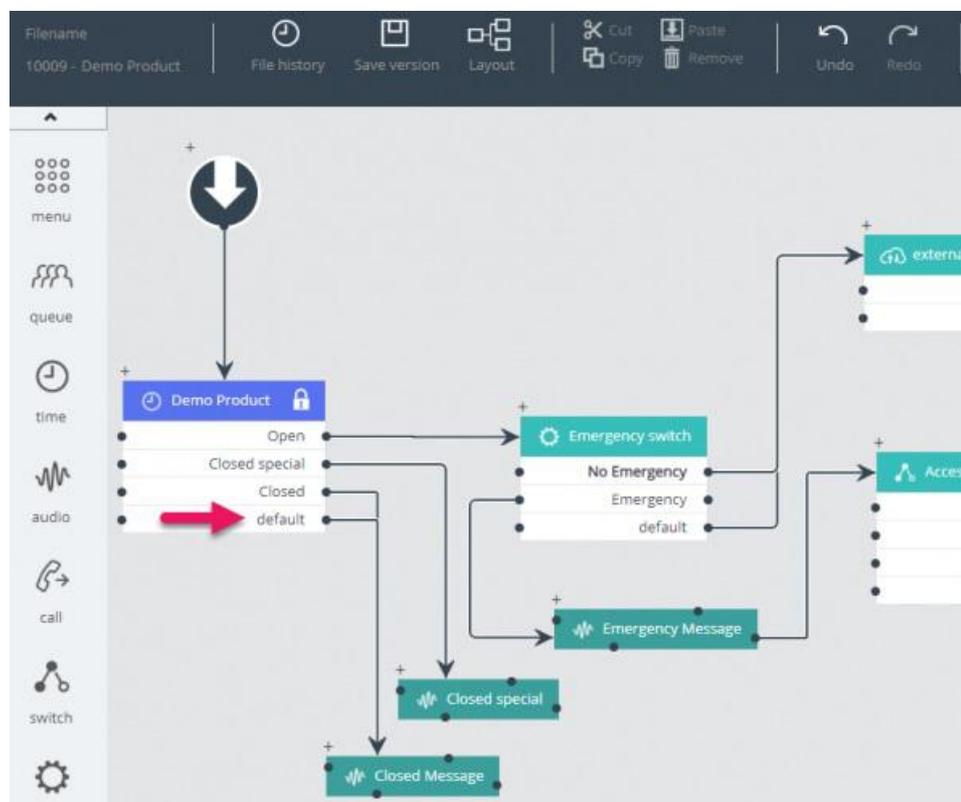
Husk å lagre eventuelle endringer. Hvis du vil avbryte endringene (før du lagrer), klikker du på Tilbakestill.

Utgang som brukes dersom annet ikke er spesifisert (standardutgang)

Hvis ingen åpningstider er definert, blir samtalene automatisk rutet til

Utgang som brukes dersom annet ikke er spesifisert, som er standardutgangen fra tidsmodulen. Standardutgangen peker ofte til en lydmodul med en stengt-melding.

Forsikre deg om at standardutgangen for tidsmodulen er koblet til den «riktige» modulen, for eksempel slik:



Vanlige åpningstider

Definer kontaktsenterets normale åpningstider i Vanlige åpningstider-fanen ved å klikke på Legg til ukedag.

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

I eksemplet nedenfor har vi definert at utgangen Åpent skal brukes på ukedager (man.–fre.) 08.00 til 15.59 og på torsdager 16.00–19.59.

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

Overlappende oppføringer

Du har ikke lov til å ha to oppføringer for samme dag (for eksempel fredag) som overlapper hverandre, men du kan ha en éndagsoppføring som overlapper med ukedager (man.–fre.) eller helger (lør.–søn.). Merk at systemet, innenfor Vanlige åpningstider, først ser etter treff i éndagsoppføringer, og hvis det ikke finner noen treff, ser det etter treff i Ukedag (man.–fre.) eller Helg (lør.–søn.). Eksempel:

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	18:59	Open	
Friday	16:00	23:59	Closed	

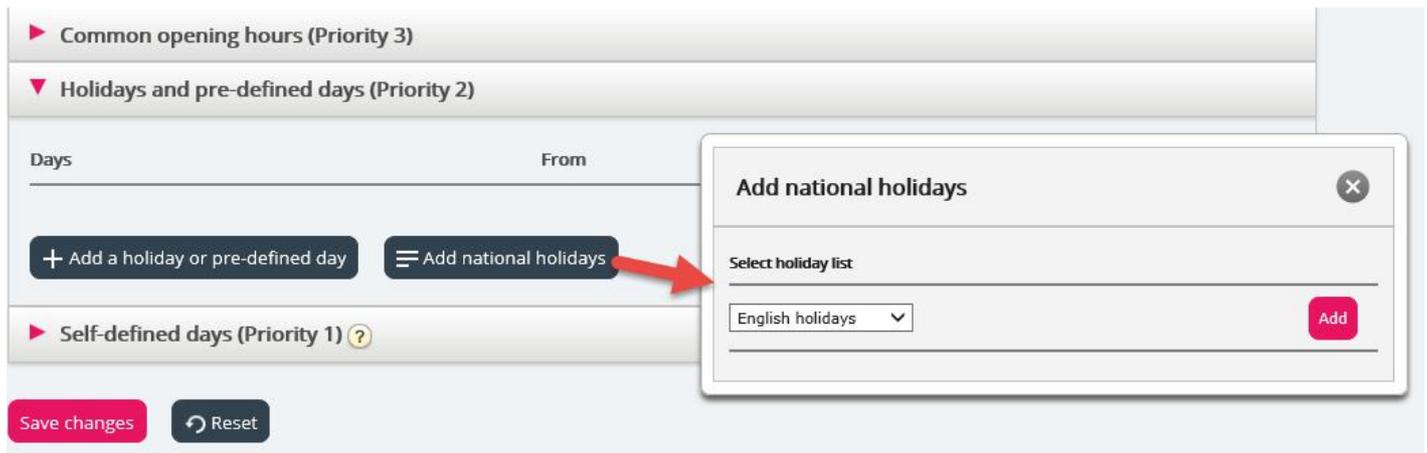
Fredag klokken 16.10 blir det først treff på raden fredag 16.00–23.59, utgang Stengt.

Helligdager og forhåndsdefinerte dager

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

Legg til en liste over nasjonale helligdager

Klikk først på Legg til nasjonale helligdager:



Common opening hours (Priority 3)

Holidays and pre-defined days (Priority 2)

Days	From
+ Add a holiday or pre-defined day	≡ Add national holidays

Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

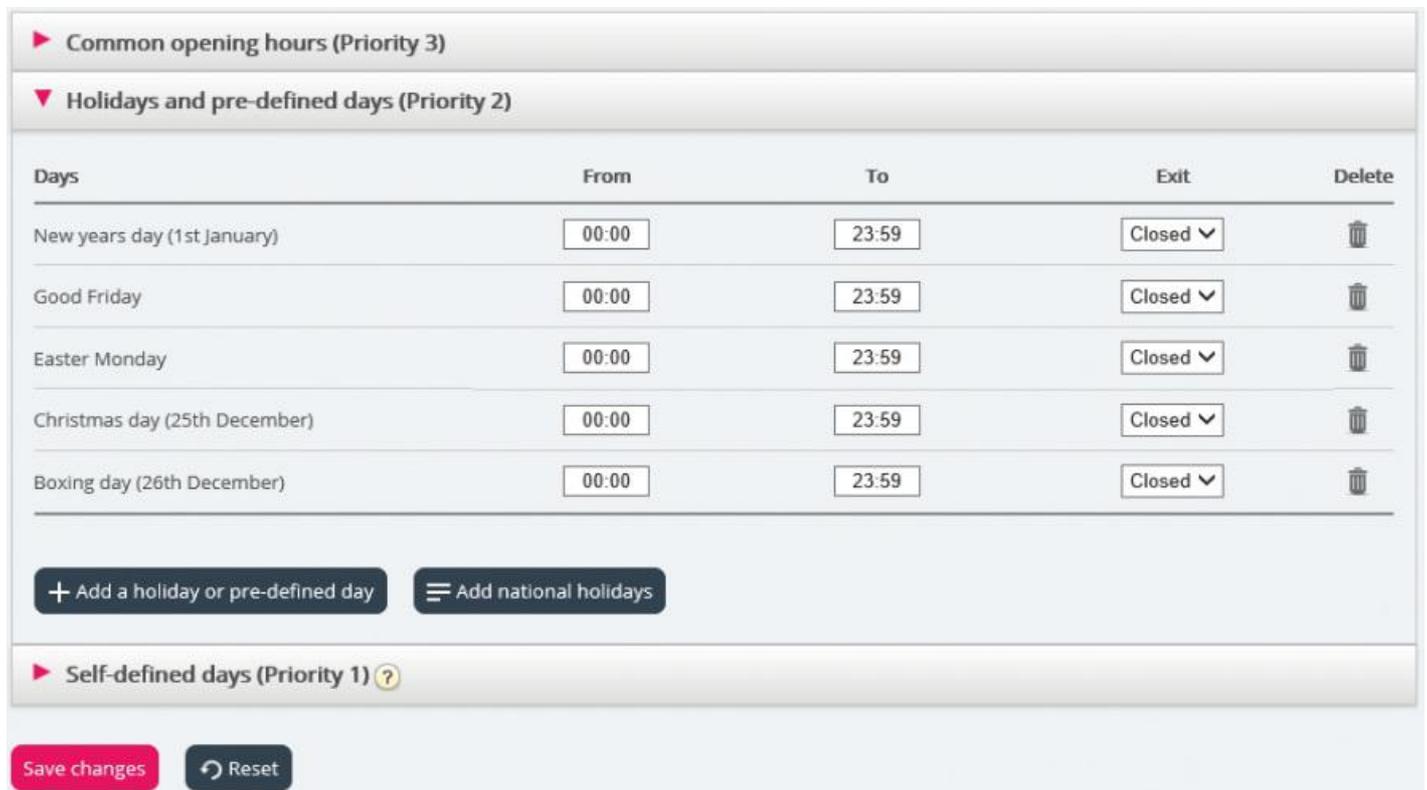
Add national holidays

Select holiday list

English holidays ▾

Add

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



Common opening hours (Priority 3)

Holidays and pre-defined days (Priority 2)

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

Self-defined days (Priority 1) ?

Save changes Reset

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

Merk at listene i Puzzel over nasjonale helligdager ikke nødvendigvis inneholder alle landets offisielle helligdager, og at den

kan inneholde dager/datoer som ikke er offisielle helligdager!

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

Legg til en helligdag

Klikk på Legg til en helligdag, og velg deretter den aktuelle dagen i listen. Juster Fra og Til om nødvendig, og kontroller at Utgang er riktig, og klikk på Legg til.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. A modal form titled 'Add a holiday or pre-defined day' is open, with a red arrow pointing to the '+ Add a holiday or pre-defined day' button. The modal form has 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. The 'Add' button is highlighted in red.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. The 'Add a holiday or pre-defined day' modal form is no longer open. The table below shows the entry for 'Christmas day (25th December)':

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

Buttons for '+ Add a holiday or pre-defined day', 'Add national holidays', 'Save changes', and 'Reset' are visible.

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

Merk at du må ta spesielle forholdsregler hvis kontaktsenteret ditt har begrensede åpningstider på en helligdag / forhåndsdefinert dag. Se kapittelet Prioritetssystemet.

Egendefinert(e) dag(er)

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

▼ Self-defined days (Priority 1) ?

Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 10px; display: inline-block; border-radius: 3px;">+ Add day(s)</div>						

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

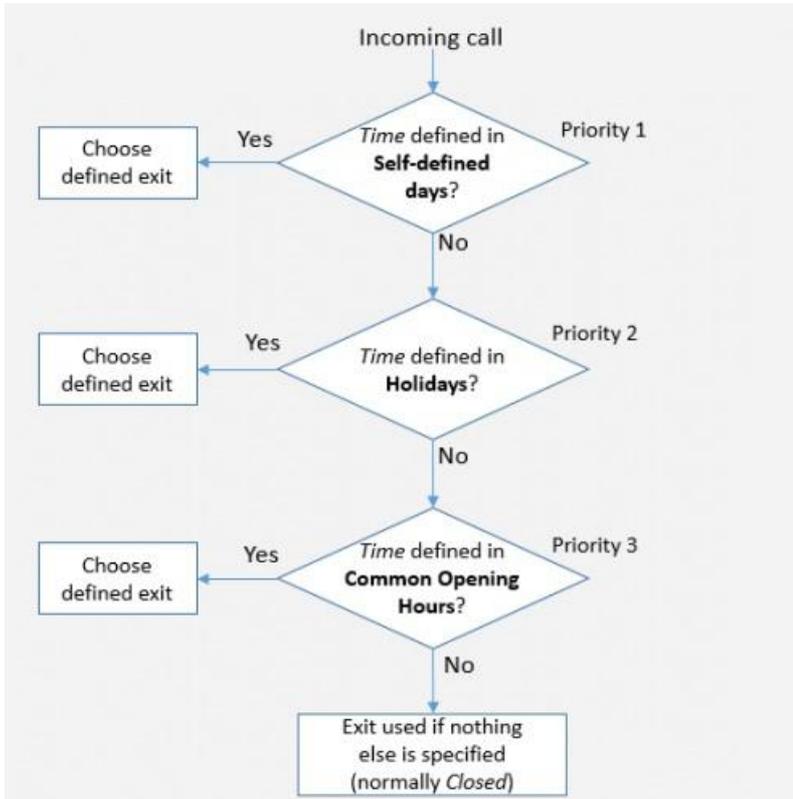
1. legge til et tidsintervall for en dag, ved å angi samme Fra-dato og Til-dato og ønsket Fra-tid og Til-tid. Velg Fra-tid 00.00 og Til-tid 23.59 for å velge hele dagen.
2. legge til et datointervall med samme utgang for hele datointervallet. Velg ønsket Fra-dato og Til-dato, og sett Fra-tid til 00.00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

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

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

Prioritetssystemet

Tidsmodulen kan ha oppføringer på tre nivåer:



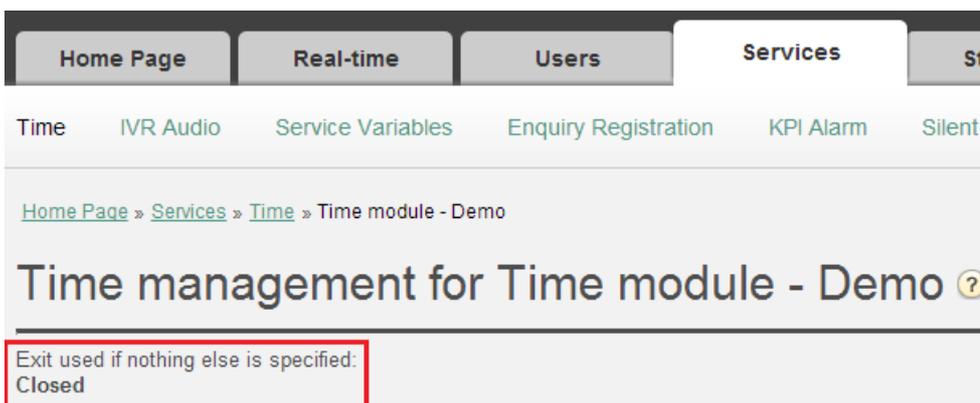
- Vanlige åpningstider (3. prioritet)
- Helligdager og forhåndsdefinerte dager (2. prioritet)
- Egendefinerte dager (1. prioritet)

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

Når et anrop ankommer en tidsmodul i Puzzel-tjenesten, sjekker Puzzel først om gjeldende tidspunkt er definert i Egendefinerte dager, deretter i Helligdager og forhåndsdefinerte dager og til slutt i Vanlige åpningstider. Innenfor Vanlige åpningstider har en endagsoppføring høyere prioritet enn Ukedag (man.–fre.) / Helg (lør.–søn.).

Puzzel bruker den første definerte utgangen den finner.

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



Eksempel på åpningstider for julaften

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

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

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

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

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

Vi må angi at det er stengt før 10.00 og etter 13.00 på julaften, for eksempel

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

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

Teste tjenesten

For å bekrefte at ting er OK for kommende helligdager, kan du angi et fremtidig tidspunkt (f.eks. 25.12.2018 kl. 10:00) og klikke *Test For å bekrefte at ting er i orden for kommende ferier, kan du skrive inn en fremtidig tid (f.eks. 25.12.2018 kl. 10.00) og klikke på Test nå for å se hvordan samtalene vil bli rutet på dette fremtidige tidspunktet. Raden (og utgangen) som vil bli valgt på dette fremtidige tidspunktet, merkes med blått.*

The screenshot shows the 'Time management for time1' configuration page. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel' logo and various menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. Below the navigation bar, there are sub-menus for Time, Audio, Service Variables, KPI Alarm, Silent Monitoring, Queues, Dialler, Services, Call Flow, Content, Editor, Lists. The main content area is titled 'Time management for time1' and includes a breadcrumb 'Home » Services » Time » time1'. Below the title, there is a section for 'Exit used if nothing else is specified: Closed mag'. To the right, there is a note: 'On given time calls are routed to: Christmas day (25th December)'. Further right, there is a 'Test the time module' section with a date/time input field set to '25-12-2018 10:00' and a 'Test now' button. Below this, there are two sections: 'Common opening hours (Priority 3)' and 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)'. Each section contains a table with columns for Days, From, To, Exit, and Delete.

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

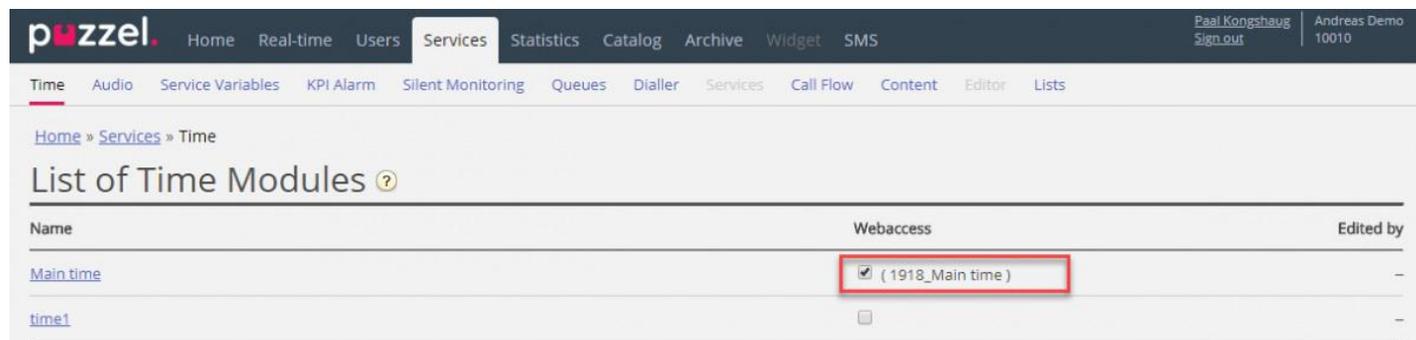
Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed	
Good Friday	00:00	23:59	Closed	
Easter Monday	00:00	23:59	Closed	
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed	
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed	

Feil tjenester

Hvis innstillingene er feil, for eksempel ved at Fra-tid er senere enn Til-tid, eller ved at det samme tidsintervallet er dekket av to rader under Helligdager (for eksempel Julaften 0.00–09.59 og Julaften 08.00–08.59), vil disse radene være røde, og du må rette disse feilene for å kunne lagre.

Webtilgang til tidsmodul

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

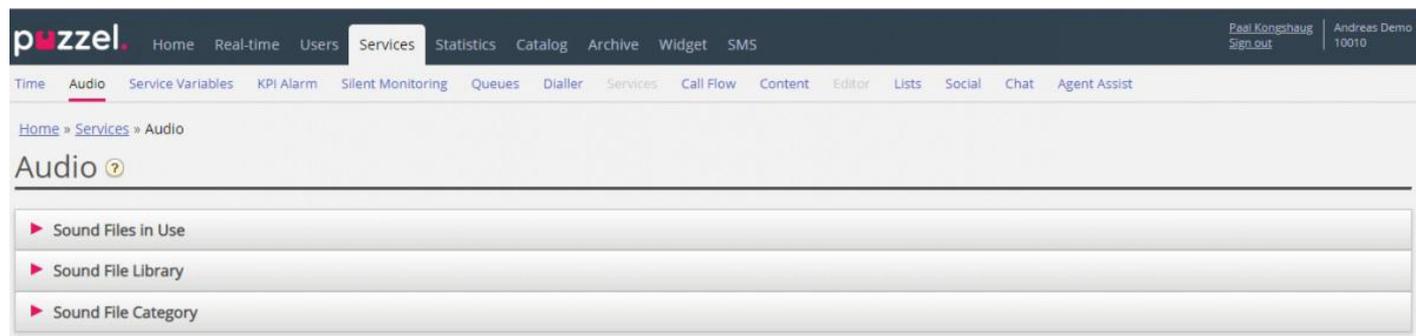


The screenshot shows the Puzzel web interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The 'Services' menu is expanded, showing 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues', 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', and 'Lists'. The 'Time' module is selected, and the page title is 'List of Time Modules'. A table lists the time modules:

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

Lydfiler

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



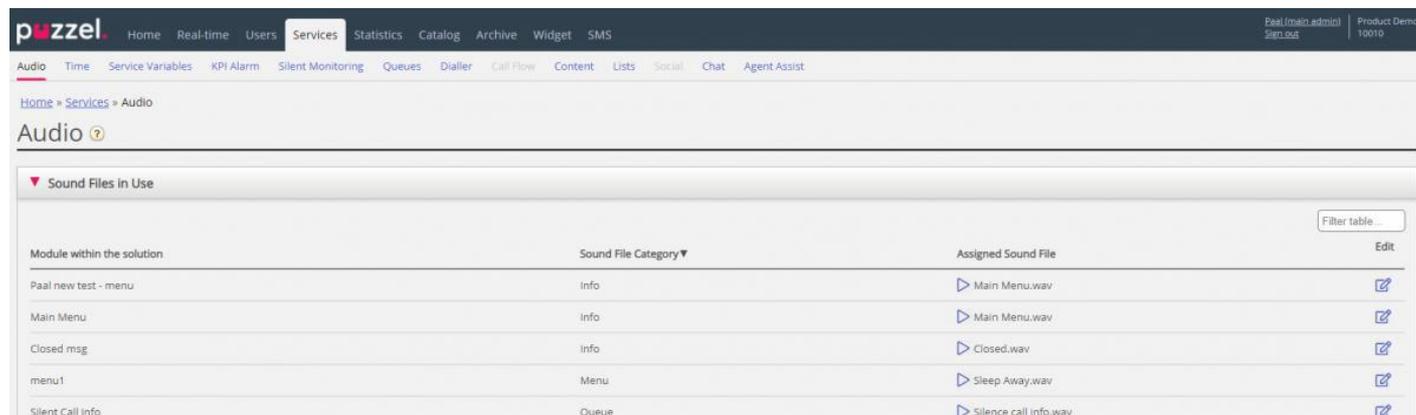
The screenshot shows the Puzzel web interface. At the top, there is a navigation bar with the Puzzel logo and the tagline "Solving Customer Interactions". The main navigation menu includes: Home, Real-time, Users, Services (highlighted), Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right side of the navigation bar, there are user details: Peal Kongshaug (Sign out) and Andreas Demo (10010). Below the navigation bar, there is a secondary menu with items: Time, Audio (highlighted), Service Variables, KPI Alarm, Silent Monitoring, Queues, Dialler, Services, Call Flow, Content, Editor, Lists, Social, Chat, and Agent Assist. The main content area shows a breadcrumb trail: Home » Services » Audio. Below this, the title "Audio" is displayed with a help icon. A list of three items is shown, each with a red triangle icon: "Sound Files in Use", "Sound File Library", and "Sound File Category".

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

For å bla gjennom alle artiklene i denne seksjonen, se inn i indekstreet til venstre.

Lydfiler i bruk

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



Module within the solution	Sound File Category	Assigned Sound File	Edit
Paal new test - menu	Info	▶ Main Menu.wav	
Main Menu	Info	▶ Main Menu.wav	
Closed msg	Info	▶ Closed.wav	
menu1	Menu	▶ Sleep Away.wav	
Silent Call Info	Queue	▶ Silence call Info.wav	

Hvis du vil høre på en lydfil, klikker du på spill-ikonet ved siden av den tildelte lydfilen.

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

Lydfilbibliotek

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

Lydfiler som er i bruk i løsningen, er tydelig merket med en hake. ()

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

Name	Description	Category	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> Closed.wav	Closed message	Info	
<input checked="" type="checkbox"/> Main Menu.wav	Hovedmeny	Info	
<input checked="" type="checkbox"/> Queue Intro.wav	Intro message for queue x	Queue	
<input type="checkbox"/> Queue Waiting.wav		Queue	
<input checked="" type="checkbox"/> Silence call info.wav		Queue	
<input checked="" type="checkbox"/> Sleep Away.wav	Music	Menu	
<input type="checkbox"/> test 4.wav	test 4	Queue	

For å lytte til en eksisterende lydfil må du klikke på avspillingsknappen ved siden av filnavnet.

Klikk på nedlastingsikonet for å laste ned en eksisterende (wav) lydfil.

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

Legge til en ny lydfil

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

Importere/eksportere lydfilmetadata

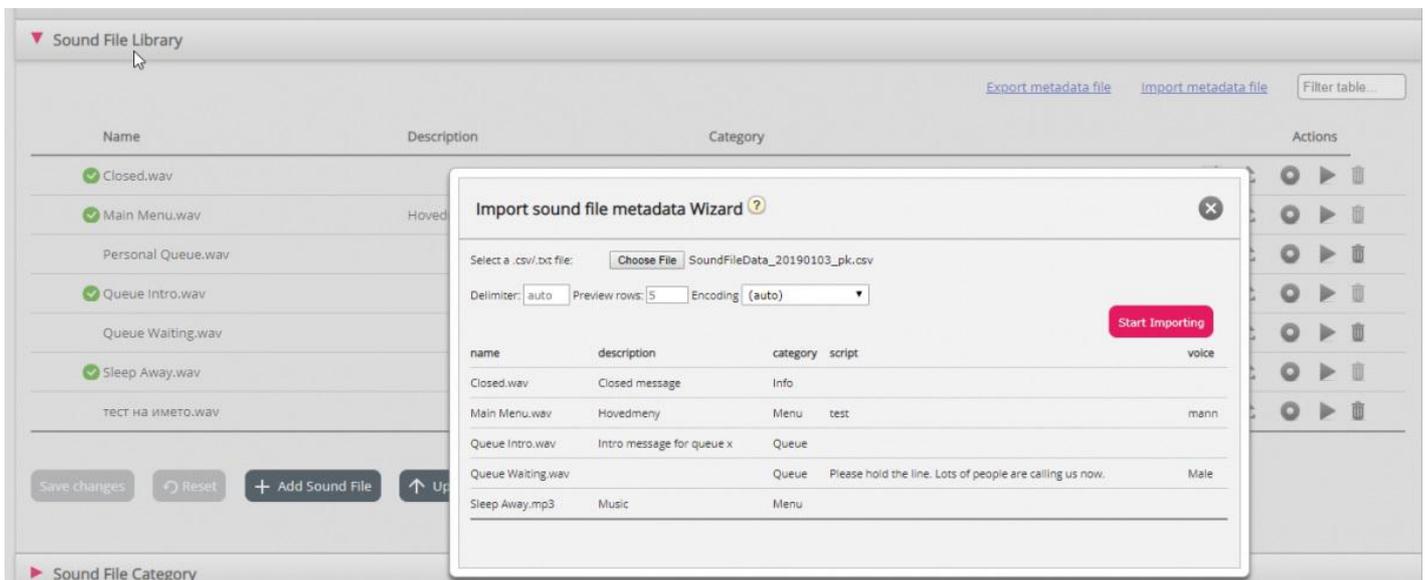
Du kan eksportere en fil med metadata for å få en oversikt over lydfilene dine. Hvis du klikker på Eksporter metadatafil og deretter på Bekreft, genereres det en CSV-fil i UTF-8-format med kolonnene Navn, Beskrivelse, Kategori, Skript, Stemme og Brukt nå.

	A	B	C	D	E	F	G
1	name	description	category	script	voice	usednow	
2	Closed.wav		Info			1	
3	Main Menu.wav	Hovedmeny	Menu	test	mann	1	
4	Personal Queue.wav		Queue			0	
5	Queue Intro.wav		Queue			1	
6	Queue Waiting.wav		Queue	Please hold the line. Lots of peo	Male	0	
7	Sleep Away.mp3		Menu			1	
8	ТЕСТ НА ИМЕТО.WAV					0	
9							

Som et alternativ til å oppdatere metadata for én lydfil om gangen kan du også importere en metadatafil for å oppdatere metadata for noen av eller alle de eksisterende lydfilene. For å importere en metadatafil på enklest mulig måte gjør du som følger:

1. Start med den eksporterte metadatafilen
2. Slett kolonnen Used now (siden denne ikke skal være med i importfilen)
3. Slett radene uten endringer i metadata
4. Oppdater informasjonen for beskrivelse, kategori, skript og stemme der det er nødvendig
5. Lagre filen som CSV-fil i UTF-8-format
6. Importer filen

Popup-vinduet for importveiviseren ser slik ut:



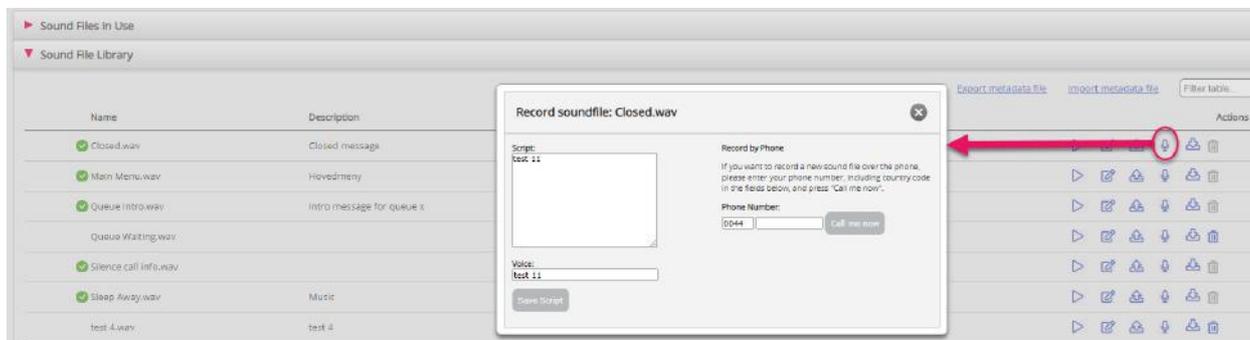
Hvis det er feil i den valgte filen (feil kolonneoverskrifter, duplikater, verdier i kategori eller navn som ikke finnes), vil du se det, og du vil ikke kunne klikke på Start import.

- Filen kan bare inneholde eksisterende lydfilnavn og eksisterende kategorier
- Hvis Beskrivelse, Kategori, Skript eller Stemme har verdier for en rad, oppdateres lydfilens verdier
- Bare hvis Beskrivelse, Kategori, Skript eller Stemme har verdien «_tom_», slettes lydfilens gjeldende verdi for kolonnen(e)

Ta opp en lydfil

Klikk på opptaksknappen for å åpne vinduet Ta opp lydfil. Her kan du legge til eller endre skriptet og navnet på stemmen som brukes.

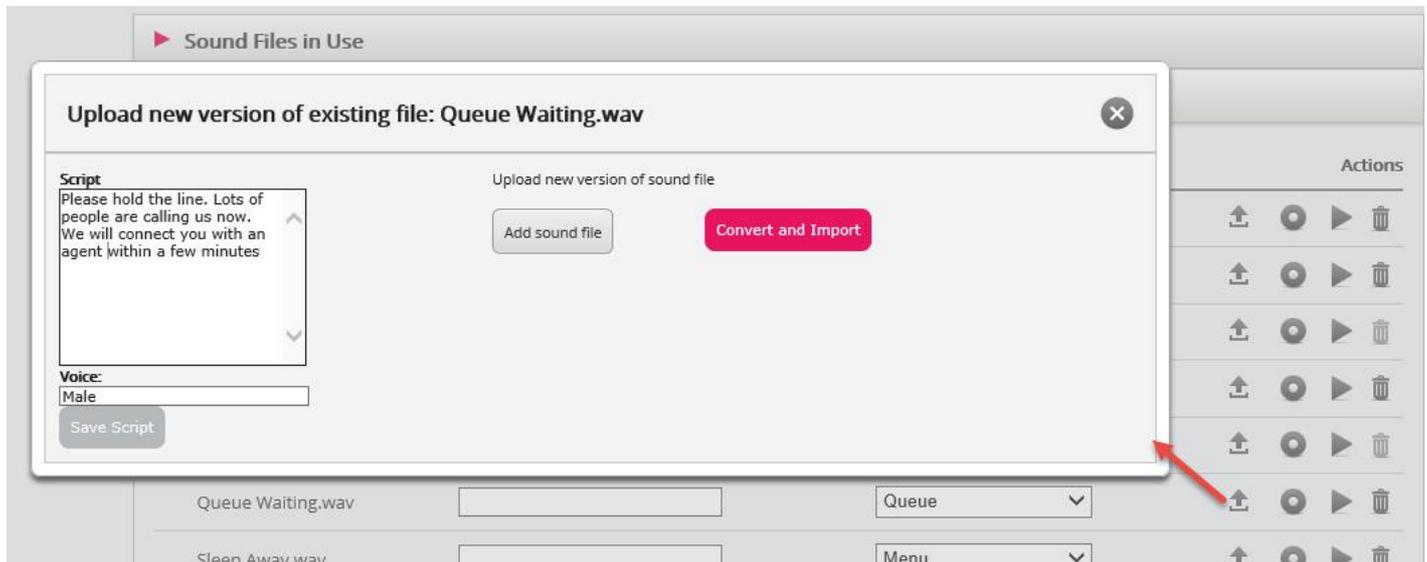
Angi telefonnummeret ditt, og klikk på Ring meg nå når du er klar til å starte opptaket. Puzzel ringer og gir deg instruksjoner om når du skal begynne å snakke og hvordan du stopper, spiller av og lagrer opptaket.



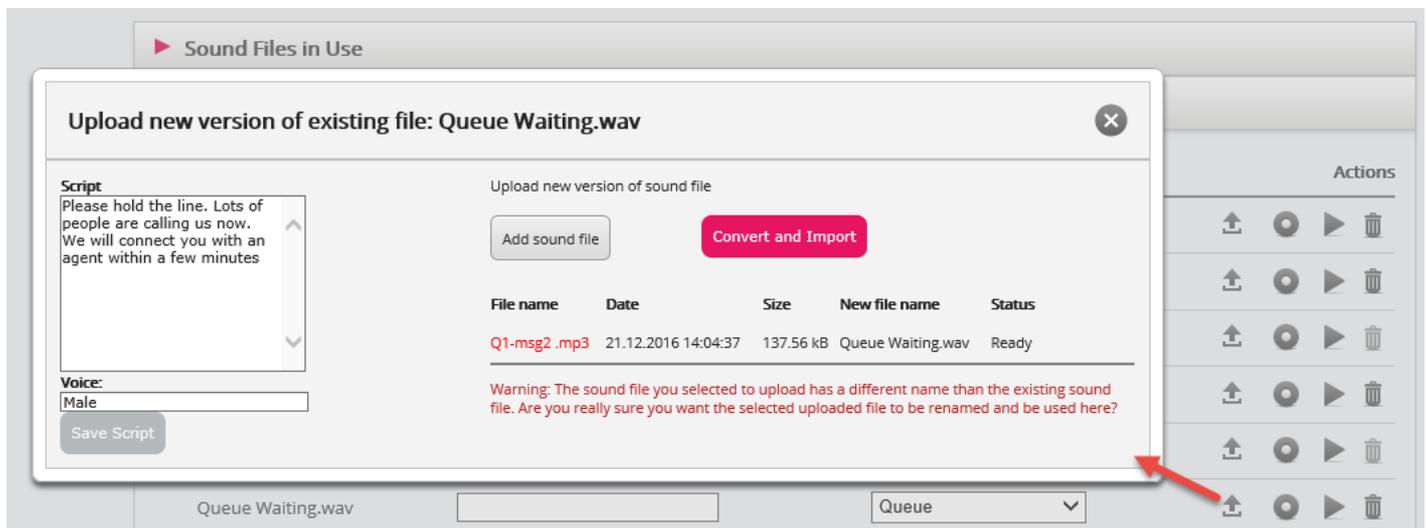
Last opp lydfil

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

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



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



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

Select sound file(s) to upload to library ?

Add sound files **Convert and Import**

Set Category for all new ones: No category is chosen

File name	Date	Size	New file name	New/Existing	Category	Status	<input type="checkbox"/> Include	Delete
Main menu v2.mp3	21.12.2016 14:04:37	91.81 kB	Main menu v2.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
Queue Waiting.wav	25.04.2017 11:11:41	41.26 kB	Queue Waiting.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sub-menu v1.mp3	21.12.2016 14:04:38	137.56 kB	Sub-menu v1.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
svarer ikke menu.wav	27.09.2016 13:45:12	1.01 MB	svarer ikke menu.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
welcome_andreas.wav	25.04.2017 11:13:28	104.62 kB	welcome_andreas.wav	Existing	Menu	Ready	<input type="checkbox"/>	

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

▶ Sound File Category

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

Hvis alle nye filer du importerer, skal være i samme kategori, kan du velge kategori her. Klikk på Konverter og importer når du har kontrollert at filene skal importeres. Filene blir så analysert og konvertert til WAV a-law-format. For hver nye lydfil som importeres, blir det opprettet en ny rad i lydfilbiblioteket. Det kan være lurt å oppdatere beskrivelsen når du importerer en erstatningsfil.

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

Lydfilkvalitet/bitrate og filstørrelse

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

Lydfilkategori

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

▶ Sound Files in Use

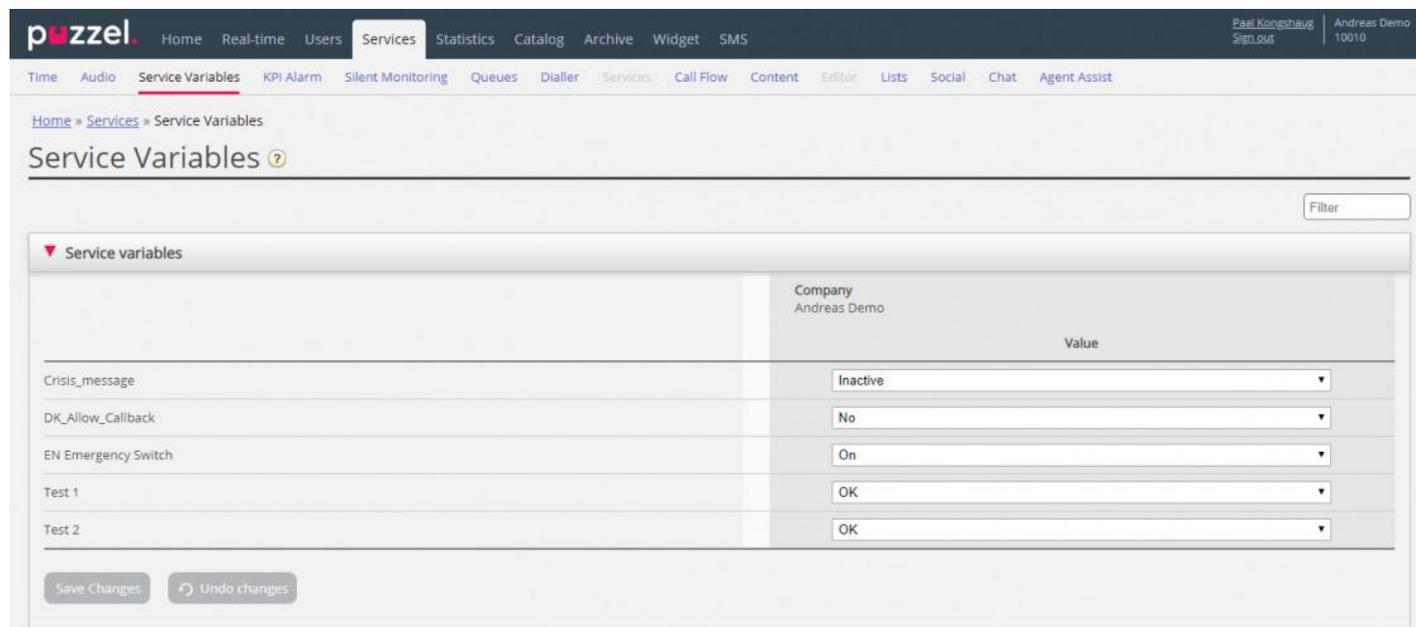
▶ Sound File Library

▼ Sound File Category

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

Tjenestestyring

På siden Tjenester – Tjenestestyring kan du endre noen variabler i Puzzel-løsningen. Det viktigste formålet med siden er å bestemme hvordan en henvendelse behandles, enten ved å tildele hver variabel en verdi fra en nedtrekksmeny, eller ved å skrive inn verdien selv. Hvilke variabler som er tilgjengelige, konfigureres i samarbeid med Puzzel support når løsningen settes opp første gang.



The screenshot shows the 'Service Variables' configuration page in the Puzzel interface. The page title is 'Service Variables' and it includes a breadcrumb trail: 'Home » Services » Service Variables'. A 'Filter' button is located in the top right corner. Below the title, there is a table of service variables for the company 'Andreas Demo'. The table has two columns: 'Variable Name' and 'Value'. The variables and their values are:

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

At the bottom of the table, there are two buttons: 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Noen av funksjonene som kan endres:

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

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

Legg til tjenestevariabler

Sertifiserte brukere av Call Flow Tool kan på forespørsel gis tilgang til trekkspillmenyen «Legg til tjenestevariabler» på denne siden, slik at de kan opprette nye og redigere/slette eksisterende tjenestevariabler selv.

Hvis administrasjonsegenskapen «Legg til tjenestevariabler» er satt til PÅ, vil brukeren se trekkspillmenyen Legg til tjenestevariabler på denne siden:

The screenshot displays the 'Service Variables' configuration interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Home > Services > Service Variables'. The main content area is titled 'Service Variables' and includes a 'Filter' input field. A table lists existing variables for 'Company Product Demo':

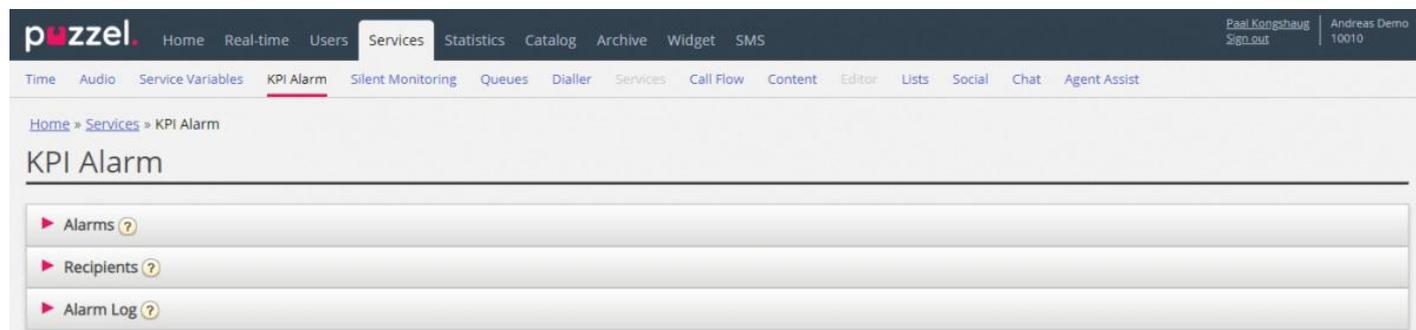
Company	Value
Crisis_message	inactive
DK_Allow_Callback	Yes
Special text	your text here

Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons. A section titled 'Add Service Variables' allows for creating new variables. It features a 'Name' field and a 'Value selection' area with dropdown menus and a '+' button to add options. Two examples are shown: 'Crisis_message' with 'Active' and 'Inactive' options, and 'DK_Allow_Callback' with 'Yes' and 'No' options. A button '+ Add \'dropdown\' variable' is also present. At the bottom, there is a 'Key' field and a 'Value' field with a trash icon, and a button '+ Add string variable'. 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons are at the very bottom.

I trekkspillmenyen Legg til tjenestevariabler kan brukeren legge til nye tjenestevariabler (rullegardinliste og streng) og redigere eksisterende variabler.

KPI-alarm

KPI-alarm er delt inn i tre underområder: Alarmer, mottakere og alarmlogg. KPI-alarmsystemet gjør det mulig å definere terskelverdier for forskjellige KPI-er (Key Performance Indicators – nøkkelindikatorer) for systemkøer.



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

Når en alarm utløses, kan det ses

- i Køoversikt i administrasjonsportalen
- på forsiden og på wallboard som inneholder den berørte køen og kolonnen

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

Terskeltyper

Det er to typer terskler å velge mellom:

- Sanntidsverdier
- Så langt verdier

Sanntidsverdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
SLA-Score nå	Kø-SLA-poengsummen er lik SLA-poengsummen for forespørselen som har ventet relativt lengst i køen.	> 200
I kø nå	Totalt antall forespørsler i kø nå	> 30
Pålogget og ikke i Pause	Totalt antall agenter pålogget unntatt de som er i statuspause.	<5
Lengste ventetid nå	Ventetid på forespørselen som har ventet lengst i kø.	> 600 (sek)
Pålogget (inkl. Pause)	Totalt antall agenter pålogget inkludert de som er i statuspause	<8
I Pause	Totalt antall agenter i status Pause nå	> 4
Tilbakekallinger i kø	Totalt antall tilbakeringer som står i kø nå	> 10

Disse terskelverdiene brukes til å sammenligne sanntidsstatus med de definerte tersklene.

Så langt verdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
Gj.sn. Snakk tid så langt	Gjennomsnittlig snakketid for besvarte samtaler så langt i dag	> 240
Gj.sn. Ventetid så langt	Gjennomsnittlig ventetid i kø for besvarte samtaler så langt i dag	> 120
Svar% så langt	Antall besvarte anrop i forhold til antall anrop som er tilbudt til køen så langt. (Vær oppmerksom på at samtaler som nå står i kø teller som tilbudt og kan bli besvart senere)	> 80%
Svar% innen SLA så langt	Antall anrop besvart innenfor den definerte SLA (f.eks. 30 sekunder) i forhold til antall samtaler som er tilbudt til køen så langt i dag	> 70% (sek)
Gj.sn. innpakningstid så langt	Gjennomsnittlig innpakningstid for besvarte samtaler så langt i dag	> 120 (sek)
Samtaler som er tilbudt så langt	Antall anrop som tilbys til (= ankom) en kø så langt i dag	> 100

Alarmer

I trekkspillmenyen Alarmer oppretter du alarmene.

▼ Alarms ?

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

Slik oppretter du en ny alarm:

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

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

Merk av i Aktiv-kolonnen for å aktivere alarmen.

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

Konfigurere terskler

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

Alarm Threshold Configuration ? ×

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

+ Add Threshold Save changes Undo changes

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

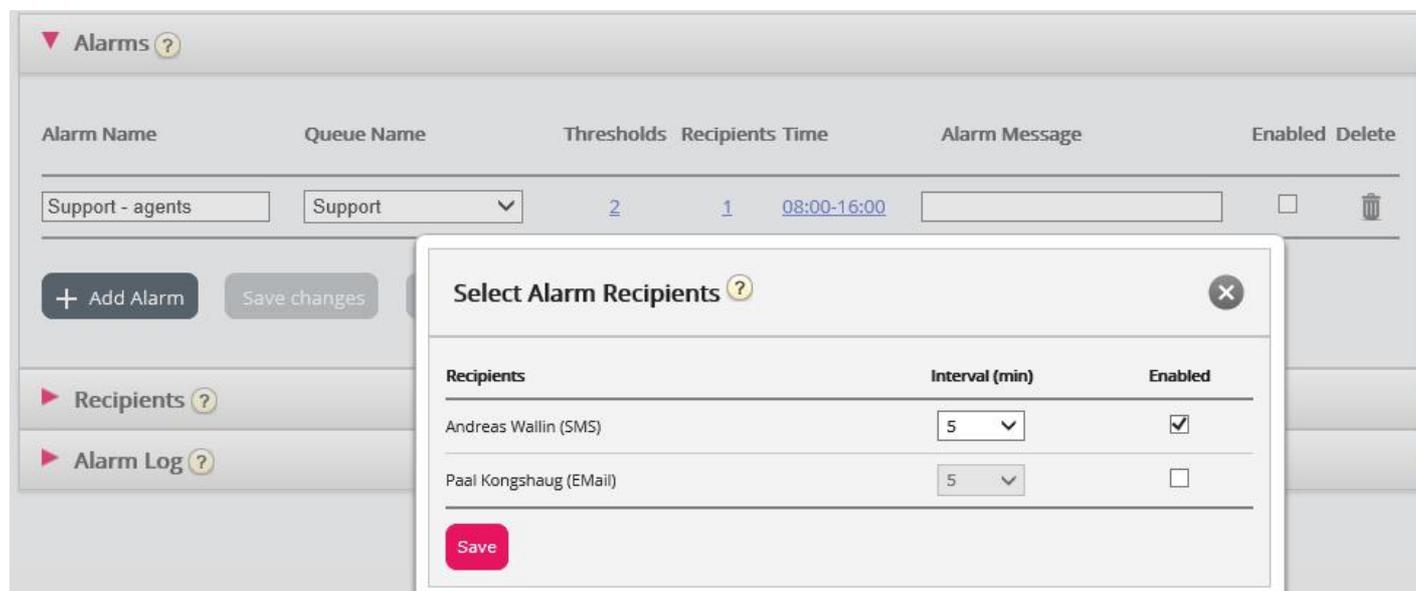
Hvis en alarm har mer enn en terskel definert, utløses alarmen hvis en av terskelene er "ødelagt".

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

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

Mottakere for en alarm

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



The screenshot shows the 'Alarms' management interface. At the top, there is a table with columns: Alarm Name, Queue Name, Thresholds, Recipients, Time, Alarm Message, Enabled, and Delete. The first row shows an alarm named 'Support - agents' in the 'Support' queue, with a threshold of 2, 1 recipient, and a time range of 08:00-16:00. Below the table, there are buttons for '+ Add Alarm' and 'Save changes'. A sidebar on the left contains links for 'Recipients' and 'Alarm Log'. A modal window titled 'Select Alarm Recipients' is open, showing a table with columns: Recipients, Interval (min), and Enabled. The table lists two recipients: 'Andreas Wallin (SMS)' with an interval of 5 minutes and the 'Enabled' checkbox checked, and 'Paal Kongshaug (EMail)' with an interval of 5 minutes and the 'Enabled' checkbox unchecked. A 'Save' button is located at the bottom of the modal.

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"/>

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

I Intervall-kolonnen kan du bestemme hvor mange minutter det minst må gå før denne alarmmeldingen sendes til mottakeren igjen.

Tidsperiode for alarmen

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

▼ Alarms ?

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

+ Add Alarm Save changes Undo changes

► Recipients ?

► Alarm Log ?

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

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

Vi foreslår at du definerer alarmtiden slik at den tilsvarer de vanlige åpningstidene. Husk at alarmer som «Mindre enn x agenter logget på» alltid vil utløses utenfor åpningstidene.

Mottakere

I trekkspillmenyen Mottakere kan du definere alarmmottakere og hvordan og når de skal motta 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"/>	<input type="text" value="08:00-24:00"/>	<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"/>	<input type="text" value="08:00-16:00"/>	<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"/>	<input type="text" value="(Varies*)"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

▶ Alarm Log ?

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

Mobilnumre må inkludere prefikset 00 og landskoden

Mottakers tid

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

Alarmlogg

Her kan du se en logg over alarmene som er blitt sendt til en mottaker. Hvis du har opprettet en alarm men ikke har definert at en mottaker skal motta den, vil den ikke vises i alarmloggen. Hver natt blir alle loggoppføringer som er eldre enn tre måneder, slettet.

▶ Alarms ?				
▶ Recipients ?				
▼ Alarm Log ?				
<input type="text" value="Filter"/>				
Date and Time	Alarm Name	Queue Name	Threshold Name	Recipient Name
16.12.2015 13:57:03	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin
16.12.2015 13:52:01	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin

Medlytt

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

Puzzel-løsningen kan konfigureres slik at den varsler agenten når noen lytter på samtalen hans/hennes (agenten får opp et headsetikon i sin agentapplikasjonen og hører et kort lydsignal (~0.3 sek)). Men hvis varslingsfunksjonen er slått av, vil agenten ikke være klar over at noen har lyttet til samtalen.

Hvis det har vært utført medlytt av en samtale, vises dette i Arkiv.

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

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 det er et headset ved siden av agentens navn, har du eller en annen bruker allerede bedt om en medlytt av denne agenten. Bare én bruker kan lytte til en bestemt agent om gangen.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

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

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

Be om medlytt

I vinduet Be om medlytt må du velge «medlytter». Medlytteren er vanligvis deg, men du kan for eksempel la en uerfaren agent lytte mens en erfaren agent gjennomfører en samtale.

- Hvis du vil lytte, skriver du inn ditt eget telefonnummer eller velger Min softphone
- Hvis du ber om medlytt på vegne av en annen bruker, må du skrive inn denne andre brukerens (mobil-) telefonnummer eller velge riktig brukergruppe og brukernavn, slik at vedkommende mottar medlyttssamtalen på sin Puzzel-softphone.

Telefonnumre (fast- eller mobiltelefon) må inneholde 00 og landskode.

Medlytterens softphone (i agent.puzzel.com) må være pålogget køen (med en hvilken som helst profil som inneholder Telefon) for å kunne motta samtalen. Vi anbefaler at medlytteren er i (gul) pausestatus (for eksempel Admin) eller bruker en profil som ikke inneholder innkommende køer mens han/hun venter på en medlyttssamtale.

The screenshot shows the 'Request Silent Monitoring' dialog box in the Puzzel interface. The dialog is titled 'Request Silent Monitoring' and contains the following fields: 'Listen in on agent: Henrik Kusoa (kushen)', 'The listener' section with radio buttons for 'My softphone' (selected) and 'Select User Group', and a field for '1 calls until 17:00 today'. An 'Add' button is at the bottom. In the background, the 'Silent Monitoring' page is visible with a search bar containing 'henr' and a list of agents, with a red arrow pointing to 'Henrik Kusoa (kushen)'.

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

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

Forespørsel om medlytt

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

Hvis agenten du vil lytte til, allerede er i en Puzzel-samtale, vil du/medlytteren motta et anrop umiddelbart. Hvis den valgte agenten ikke er i en Puzzel-samtale, vil du/medlytteren bli oppringt neste gang agenten besvarer en Puzzel-samtale. Merk at det ikke er noen garanti for at agenten du vil lytte til, vil motta og besvare et anrop fra Puzzel innenfor tidsbegrensningen. Grunnen kan være at agenten logger av / klikker på Pause, eller at det er svært få innkommende anrop til køen som agenten besvarer.

puzzel. Home Real-time Users **Services** Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongshaug Sign out

Audio Time Service Variables KPI Alarm **Silent Monitoring** Queues Dialler Call Flow Content Lists Social Chat Agent Assist

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

Silent Monitoring

Silent Monitoring Request Information

Listen in ordered by	Paal Kongshaug (paal)
Listener	Paal Kongshaug (paal) (softphone)
Monitored agent	Henrik Kuso (kushen)
Request Details	2 calls until 17:00

Delete

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

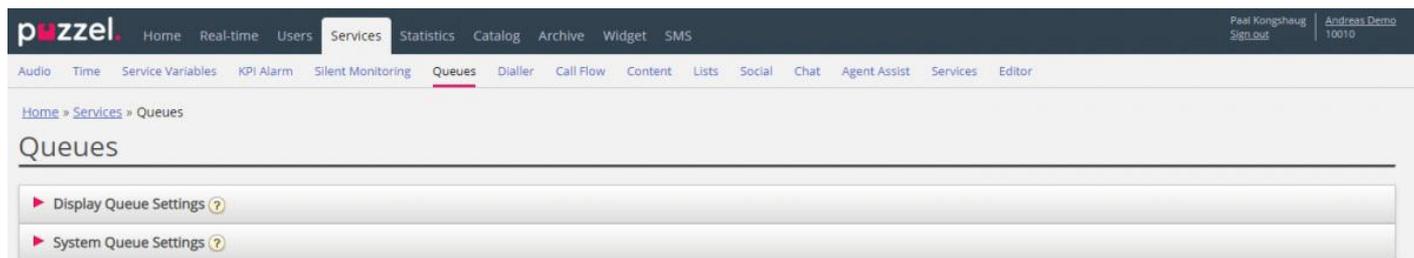
Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Når Puzzel ringer medlytterens telefon slik at medlytteren kan lytte til agentens samtale med innringeren, vises anropsinformasjonen (innringerens nummer, aksessnummer, kønavn) øverst til høyre på Medlytt-siden for brukeren som bestilte medlytt. Telefonnummeret som vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-aksessnummer (må konfigureres).

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

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

Køer



På siden Tjenester – Køer kan du

- se og konfigurere køer som skal vises i Puzzel, visningskøene
- se og konfigurere parametere (SLA, Etterbehandling, Henvendelsesregistrering osv.) for systemkøene, og opprette nye køer

For å bla gjennom alle artiklene i denne seksjonen, se inn i indekstreet til venstre.

Innstillinger for visningskø

Her kan du se og eventuelt redigere hvilke køer som skal være synlige i køoversikten, wallboard osv. Standardløsningen er å definere én visningskø for hver systemkø. Bare brukere med administrasjonsegenskapen Editor Display-køer satt til PÅ kan legge til / redigere / slette visningskøer.

The screenshot shows the 'Queues' configuration interface. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' logo and various menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. Below that, a breadcrumb trail reads 'Home » Services » Queues'. The main heading is 'Queues'. A dropdown menu 'Display Queue Settings' is expanded. The table below has three columns: 'Display Queue Name', 'Consists of these system queues', and 'Webaccess'. The first row is '1. Sales' with a trash icon and a plus sign next to 'Sales'. The second row is '2. Support' with a trash icon and a plus sign next to 'Support'. The third row is '3. Switchboard' with a trash icon and a plus sign next to 'Switchboard'. The fourth row is 'Sum phone' with a trash icon and plus signs next to 'Sales', 'Support', and 'Switchboard'. At the bottom of the table are three buttons: 'Save all changes' (red), '+ Add Queue' (blue), and 'Undo all changes' (grey).

I eksemplet ovenfor er Salg, Support og Sentralbord tre separate systemkøer (hver med sin egen visningskø), som vi har bestemt oss for å gruppere sammen i en visningskø kalt Sum telefoni. Denne køen oppsummerer aktiviteten i alle de tre systemkøene.

En systemkø kan inkluderes i én eller flere visningskøer, og du kan ha systemkøer som ikke er inkludert i noen visningskø, for eksempel Ring ut-køen.

Note

SLA-er er definert per systemkø og vises og grupperes i statistikk og Arkiv etter systemkø

Hvis du sletter en visningskø, vil det få konsekvenser for Køoversikt, Ticker og Wallboard

Webtilgang til kø

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

Systemkø-innstillinger

Her kan du se ulike parametere per systemkø. En bruker med administrasjonsegenskapen Editor systemkøer satt til PÅ kan også redigere verdier her.

- SLA og Alternativ SLA (detaljer her)
- SLA-overløp (detaljer her)
- Etterbehandlingstid
 - Hvis en telefonkø har en forhåndsdefinert etterbehandlingstid, brukes denne verdien istedenfor den svarende agentens forhåndsdefinerte etterbehandlingstid. Se Agenttimeouter.
- Opptak
 - Bare brukere med tilgang til Opptak på siden Brukere – Produktmoduler kan endre Opptaksinnstillinger per kø her.
 - Hvis du slår på Opptak (Ja) for en telefonkø, blir alle samtaler fra denne køen som kobles til agenter, registrert, og den tilkoblede agenten ikke kan stanse opptaket (også kalt tvungent opptak). I dette tilfellet bør du nevne opptak i IVR-meldingen.
 - Hvis du velger Opptak = «Ventende/Pending», starter opptaket når agenten blir tilkoblet, men opptaksfilen blir bare lagret hvis agenten klikker på «Lagre opptak» før han/hun legger på eller setter over samtalen. Før du eventuelt velger «Ventende/Pending», anbefaler vi deg på det sterkeste å rådføre deg med din juridiske avdeling og å informere agenter om hva de skal si til innringeren hvis de vil klikke på «Lagre opptak», spesielt hvis «Ventende/Pending» brukes på køen for utgående anrop eller for en Dialer-kø, siden kunden i slike tilfeller ikke blir informert (av IVR-løsningen) om opptaket før agenten kobles til.
 - Ikke slå på tvungent eller ventende opptak for en kø uten å rådføre deg med Puzzel hvis du ikke allerede har registrert deg for minst én annen kø, siden detaljer om lagring av opptak (Arkiv) og eventuelt innhenting av innringersens samtykke i IVR-løsningen må avklares.
 - Mer informasjon om opptak finner du her: Samtaleopptak.
- Henvendelsesregistrering (detaljer her)

Du kan sortere tabellen med systemkøer ved å klikke på en kolonneoverskrift, og du kan søke etter køer ved å skrive inn tekst i inndatafeltet Filter.

System Queue Name ▲	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
Chat Sales	Chat		Sales (Skill)	30	0	0	0		No	[All default]
Chat Support	Chat		Support (Skill)	45	0	200	400	01:30	No	[All default]
Dialer 3	Phone		Dialer 3 (Skill)	0	0	0	0		No	Support, Product
Sales	Phone		Sales (Skill)	20	0	0	0		Pending	[All default]
Support	Phone		Support (Skill)	25	60	0	0	30	Yes	[All default]
Task sales	Email	<input checked="" type="checkbox"/>	Task sales (Email)	0	0	0	0		No	[All default]
Task support	Email	<input checked="" type="checkbox"/>	Task support (Email)	0	0	0	0		No	[All default]

Hver systemkø-ID (= queue_key) vises som et tooltip bak kønavnet.

En systemkø består vanligvis av én medietype og én skill, for eksempel [Chat OG Support], men det finnes noen unntak:

- Køen for utgående anrop består av medietypen Telefon og eventuelt en skill.
- En kø kan bestå av en medietype og to skills, for eksempel [Telefon OG Support OG Produkt-X].
- I helt spesielle tilfeller kan en kø bestå av et ELLER-uttrykk, for eksempel [Telefon OG Skill-x ELLER Telefon OG skill-y]. For slike køer kan du ikke redigere skillnavnene.

Medietyperne er som følger:

- Telefon
- Chat
- Sosiale medier (brukes til Facebook, Twitter, WhatsApp, Trustpilot og innkommende SMS i kø)
- E-post (brukes til vanlig e-post, e-oppgaver og planlagte oppgaver).
 - Køer med medietypen e-post som er for planlagt oppgave, må merkes som Planlagt oppgave for at de skal vises i agent.puzzel.com etter juni 2020.

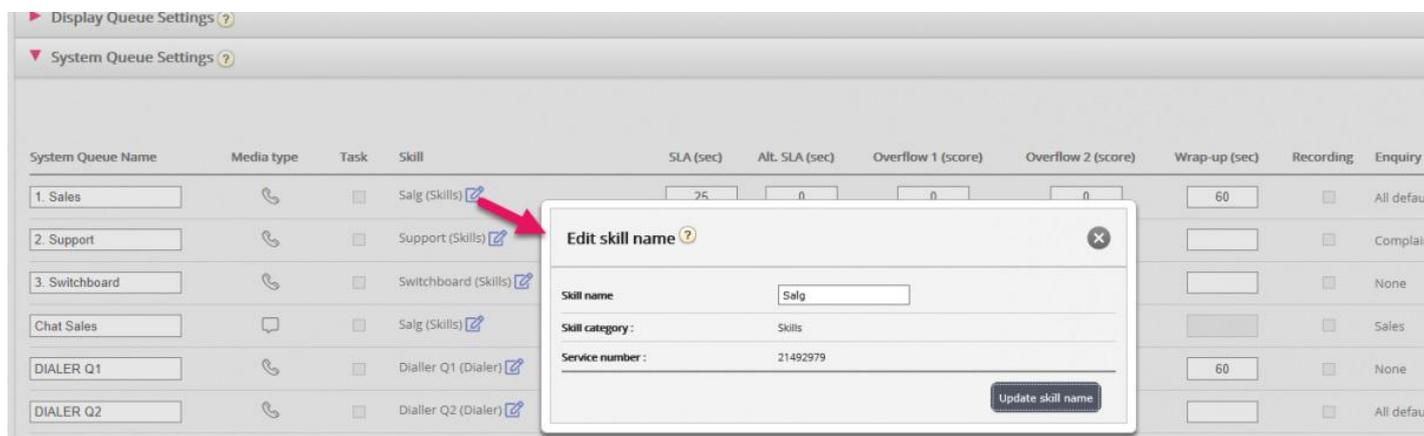
Rediger systemkønavn

Hvis du har en systemkø med et navn som skal endres, kan dette gjøres av brukere med tilgang til å redigere innstillinger for systemkø. Klikk på redigeringsikonet ved siden av kønavnet, endre kønavnet i popup-vinduet, klikk på Oppdater navn, og klikk til slutt på Lagre alle endringer nederst på siden.



Rediger skillnavn

Hvis du har et skillnavn som må endres, kan dette gjøres av brukere med tilgang til å redigere innstillinger for systemkø. En skill kan bare gis nytt navn hvis det ikke er noen ulagrede endringer på siden. Klikk på redigeringsikonet ved siden av skillnavnet, endre skillnavnet, og klikk på Lagre nytt skillnavn.



Note

En skill kan brukes av mer enn én systemkø, og skillnavn brukes/vises i profildefinisjonene på siden Brukere – Brukergrupper, og agentene ser bare profilnavn når de logger seg på køen.

Lag systemkø

En bruker med administrasjonsegenskapen Lag systemkø satt til PÅ kan opprette nye systemkøer (og slette systemkøer). En ny kø kan bare legges til hvis det ikke er noen ulagrede endringer på siden.

Du kan legge til en kø ved å klikke *Legg til systemkø*, eller du kan opprette flere køer samtidig ved å klikke *Importer fil med køer* og laste opp en fil.

Legg til systemkø

Klikk på *Legg til systemkø* for å åpne *popup-vinduet Legg til ny systemkø*, der du må velge / angi:

1. tjenestenummer (bare hvis du har mer enn ett)
2. medietype: telefon, chat, sosiale medier eller e-post.
 - Hvis E-post er valgt, kan du merke av for Planlagt oppgave / Scheduled task hvis det er relevant.
3. navn på kø: systemkøenes viste navn.
4. Queue_key: kø-ID-en som brukes i Arkiv, Statistikk og i Rådata.
5. skillkategori: Velg den relevante kategorien (hvis du har minst to kategorier). Hvis du trenger en ny skillkategori, må du be Puzzel om å opprette den før du oppretter den nye køen med en skill i den nye skillkategorien.
6. ny skill eller eksisterende skill
 - Hvis ny skill: Angi skillnavn. Vi anbefaler et navn som ligner på kønavnet.
 - Hvis eksisterende skill: Velg riktig skill for denne nye køen.

Om nye køer med forskjellige medietyper

- En ny systemkø for Telefon kan brukes i Call Flow Tool-konfigurasjonen.
- Når en ny kø for Chat opprettes, oppretter vi også et nytt aksesspunkt for chat. (Et chat-aksesspunkt har formatet Chat_<kundenummer>_<queue_key>, for eksempel Chat_10009_q_chat_sales).
- En ny kø for Sosiale medier kan brukes til henvendelser fra en (ny) sosiale medier-kanal, konfigurert på siden Tjenester – Sosiale medier.
- En ny kø for Planlagt oppgave (det merkes av for medietypen E-post og Planlagt oppgave / Scheduled task) vil være tilgjengelig for agenter for plassering av nye planlagte oppgaver.
- En ny kø for E-post vil være tilgjengelig for agenter (og roboter hvis relevant) for settover av e-posthenvendelser. Hvis du trenger et nytt aksesspunkt for en ny e-postkø, kan du kontakte Puzzel slik at vi kan opprette den.

Når en ny systemkø opprettes, vil du se den på siden Tjenester – Køer under Systemkø-innstillinger.

Når du er klar, kan du opprette en ny visningskø som inneholder denne nye systemkøen, slik at den nye visningskøen vises i køoversikten i administrasjonsportalen og i agentapplikasjonen.

Note

Hvis du har opprettet en ny skill for den nye systemkøen, må denne skillen legges til i eksisterende og/eller nye gruppeprofiler, slik at agenter kan få henvendelser fra denne nye køen få forespørsler fra denne nye køen

Importer fil med køer

Hvis du vil legge til flere systemkøer og tilhørende ferdigheter og muligens vise køer på en gang, kan du laste opp en csv / txt-fil med all nødvendig informasjon i stedet for å legge til en kø om gangen. Klikk på Importer fil med køer for å åpne vinduet der du kan velge fil og forhåndsvisne den før du starter importen.

Filformat: txt / csv. Vi anbefaler at du oppretter filen i Excel og deretter velger du lagre som CSV UTF-8.

Første rad må inneholde disse overskriftene:

media_type, task, systemqueue_name, queue_key, sla_sec, wrapup_sec, skill_category, skill_name, displayqueue_name.

Rad 2-N inneholder de nye systemkøene (maks 50).

Felt	Påkrevd	Tillatte verdier
Media type	x	'telefon', 'e-post', 'chat', 'sosial'
oppgave		Standard tom. '1' bare tillatt når media_type = 'e-post'. '1' betyr at denne e-postkøen er for planlagte oppgaver.
systemqueue_name	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Må være unik.
kø_nøkkel	x	Bare az, AZ, 0-9, '_' og '-' er tillatt. Plass er ikke tillatt. Min. 3 og maks 32 tegn. Må være unik.
sla_sec		Må være tom eller mellom 0 og 99999999
wrapup_sec		Standard tom. Kan bare gis en verdi mellom 0 og 3600 for køer med media_type = 'telefon'. Tom betyr å bruke agentens forhåndsdefinerte innpakning. Vær oppmerksom på at '0' ikke betyr noen innpakning i det hele tatt for denne telefonkøen!
skill_category	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis denne skill_category ikke allerede eksisterer i løsningen din, blir den opprettet.
ferdighetsnavn	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis dette skill_name ikke allerede finnes i løsningen din, blir den opprettet.
displayqueue_name		Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis det finnes en verdi for en rad, opprettes en Display-kø.

Når vi validere unikheter for systemqueue_name, queue_key, skill_category og skill_name, er systemet tilfelle i sensitive.

Spesialtegn som \, ", /, |, ^, §, £, \$, %, ▣ er ikke tillatt.

Vi anbefaler at du bruker **ferdighetsnavn** som ligner (eller identiske) med systemkønavnene, siden profilene du må bygge / vedlikeholde inneholder ferdighetsnavn.

Ferdigheter kan legges i forskjellige **ferdighetskategorier** hvis du vil. Ferdighetskategorinavn kan være forskjellige deler av virksomheten / løsningen, f.eks. Område X, Y, X, eller f.eks. Telefon, E-post, Chat, Bots, Dialer osv. Eller alle ferdigheter kan være i samme kategori, for eksempel kalt Ferdigheter. Vi tillater maks 255 ferdigheter innen hver ferdighetskategori. Ta kontakt med Puzzel hvis du trenger å kjenne dine nåværende ferdighetskategorinavn.

Når en ny chat-kø opprettes basert på en fil, oppretter vi også et tilgangspunkt for chat.

Slett systemkø (og skill)

En bruker med tilgang til Lag systemkøer kan også slette en systemkø (og en tilhørende skill). Vanligvis vil du ikke slette en systemkø som brukes, men hvis du eller en kollega har opprettet nye køer og du innser at du ikke trenger en av dem, kan du slette den.

Et sletteikon vises til høyre i hver kørad:

System Queue Name	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	(hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	(hh:mm:ss)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	☎	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category
123456789-123456789-123456789-12	☎	<input type="checkbox"/>	test (Skills)	120	0	100	02:00	200	04:00	30	<input type="checkbox"/>	[All default]
2. Support	☎	<input type="checkbox"/>	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues

Siden vi ikke vil at brukere skal slette en kø som er i bruk, vil vi fortelle brukeren hva køen og en tilhørende skill brukes til, før brukeren kan velge å slette.

Hvis du klikker på sletteikonet for en kø, vises et popup-vindu med denne informasjonen:

- Systemkødefinisjonen
- Skjermkøen(e) denne systemkøen brukes i (kan være ingen, én eller flere)
- Systemkøen(e) som bruker denne køens skill (kan være mer enn denne køen)
- Profilene denne køens skill (eventuelt) brukes i (kan være ingen, noen eller mange)
- Radioknapper for Slett bare systemkø og Slett systemkø og skill

To eksempler:

Delete system queue (and skill)

System Queue Name: 1. Sales
Queue ID (queue_key): Q_PHONE_SALES
Queue definition: Phone AND Sales

This system queue is included in Display queue(s):
- 1. Sales

This system queue's SKILL is: Sales(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 1. Sales
- Chat Sales
- Email Sales
- Test 2 skills only

This SKILL is used in Profile(s):
Profile templates:
- Global 1
- Global 2
- Global 3
User group profiles:
- All inbound queues (Sales)
- All queues (Support)
- All Queues (Administrators)
- Chat (Administrators)
- E-mail (Administrators)
- Global 1 (Sales)
- Global 1 (Support)
- Global 2 (Sales)
- Global 2 (Test-Agents)
- Global 3 (Sales)
- Phone (Test-Agents)
- Pick Chats (Administrators)
- Sales (Administrators)
- Sales (Sales)
Personal profiles:
- bare sale (Paal NO)
- diverse (Paal Kongshaug)
- my first personal profile (Paal Sales Agent)

Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
 Delete only SYSTEM QUEUE

I det første eksemplet brukes systemkøen i andre visningskøer, og skillen brukes i mange profiler.

Delete system queue (and skill) ? ✕

System Queue Name: 123456789-123456789-123456789-12
Queue ID (queue_key): test33
Queue definition: Phone AND test

This system queue is included in Display queue(s):
- 123456789 123456789 123456789 1234

This system queue's SKILL is: test(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 123456789-123456789-123456789-12

This SKILL is used in Profile(s):

Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
 Delete only SYSTEM QUEUE

Cancel Delete

I det andre eksemplet brukes systemkøen bare i én visningskø, og skillen brukes bare i denne køen, og den brukes ikke i noen profiler.

Hvis du velger å slette bare systemkøen eller både køen og skillen, bør du undersøke om de nevnte systemkøene, visningskøene og profilene må oppdateres.

Hvis du er i tvil om du bør slette en systemkø og eventuelt skillen, må du ikke slette køen og/eller skillen!

Hvis du sletter en systemkø og eventuelt en skill, vises slettingen i Endringslogg.

SLA

SLA-er brukes til å prioritere mellom henvendelser som venter i forskjellige køer. SLA-er kan ses på som servicemål per kø, for eksempel e-poster til support skal besvares innen fem timer, mens telefonanrop til salg skal besvares innen 30 sekunder.

En henvendelse som venter i kø har til enhver tid an

SLA-score = [(forespørselens faktiske ventetid i kø x 100) / køens forhåndsdefinerte SLA] + VIP-poeng

Når en forespørsel har ventet i en kø så lenge køens forhåndsdefinerte SLA, har den SLA-score = 100 (med mindre den får VIP-poeng).

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

Note

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

Eksempler

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

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

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

SLA Overflow

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

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

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

De forskjellige SLA-kolonnene du kan konfigurere:

System Queue Name	Media type	Task	Skill	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	Overflow 1 (hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	Overflow 2 (hh:mm:ss)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	☎	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category, Sales
2. Support	☎	<input type="checkbox"/>	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues
3. Switchboard	☎	<input type="checkbox"/>	Switchboard (Skills)	30	0	100	00:30	100	00:30		<input type="checkbox"/>	[All default]
Chat Sales	💬	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	25	60	150	00:37	200	00:50		<input type="checkbox"/>	Sales, Technical issues
DIALER Q1	☎	<input type="checkbox"/>	Dialler Q1 (Dialer)	0	0	0		0		60	<input type="checkbox"/>	[None]

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

Henvendelsesregistrering per kø

På siden Brukere – Henvendelsesregistrering definerer du hvilke kategorier og tilhørende emner som skal brukes av agentapplikasjonen, og i hvilken rekkefølge disse kategoriene skal vises i agentapplikasjonen. Alle kategorier vises for alle agenter (alle brukergrupper) med mindre du har begrenset hvilke kategorier som skal vises for hver brukergruppe, ved hjelp av ressursfiltre med kategorier.

Du kan konfigurere hvilke kategorier som skal brukes per kø, istedenfor å bruke ressursfiltre til å begrense hvilke kategorier forskjellige brukergrupper kan se.

Standardløsningen er at alle standardkategorier vises for alle dine køer.

System Queue	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	25	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
2. Support	20	0					
3. Switchboard	30	0					
Chat Sales	30	0					
DIALER Q1	0	0					
DIALER Q2	0	0					
DIALER Q3	0	0					

Du kan klikke på redigeringspennen i kolonnen Henvendelsesregistreringskategorier for å velge, for en kørad, mellom Alle standardkategorier, Ingen eller Valgte kategorier.

- Alle standardkategorier betyr at alle kategorier som er merket som standard på siden Brukere – Henvendelsesregistrering, vises for agenter for henvendelser fra denne køen.
- Ingen betyr at ingen kategorier vises for agenter for henvendelser fra denne køen.
- Valgte kategorier betyr at kategoriene du valgte her, vises for agenter for henvendelser fra denne køen.

Merk at de valgte kategoriene for en kø kan vises i en annen rekkefølge her enn på siden Brukere – Henvendelsesregistrering; agentapplikasjonen viser kategorier i rekkefølgen som er definert på siden Brukere – Henvendelsesregistrering.

Hvis én kategori bare skal brukes for én eller noen få køer og du har andre køer som skal bruke Alle standardkategorier, må du fjerne avmerkingen for Standard på siden Brukere – Henvendelsesregistrering for denne kategorien, slik at den ikke inkluderes i Alle standardkategorier.

For Dialer-kampanjer kan du velge en kategori som er reservert for Dialer. Dette gjøres på siden Tjenester – Dialer under Agent-tilbakemelding. Hvis en Dialer-kampanjekø bruker en kategori som er reservert for Dialer, vises denne Dialer-

kategorien ikke på siden Tjenester – Køer.

Tildelingsalgoritmer

I disse to forskjellige situasjonene brukes forskjellige algoritmer:

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

Kontakt Puzzel support hvis du vil endre algoritme som brukes.

Tilbyr Puzzel mer enn én henvendelse til en agent samtidig?

Når en agent logger på køen, avslutter pausen eller blir ledig etter å ha utført etterbehandling eller avsluttet en skriftlig henvendelse, tildeler Puzzel vanligvis én henvendelse (samtale eller skriftlig forespørsel) til denne agenten, selv om agenten har kapasitet til flere skriftlige henvendelser og kan motta en samtale mens han/hun har en eller flere skriftlige henvendelser. Når denne første tilbudte (skriftlige) henvendelsen aksepteres av agenten, kan vi tildele en ny henvendelse til agenten hvis agenten har «kapasitet» til flere og andre agenter ikke er «først i køen» for å motta neste skriftlige henvendelse.

Hvis en skriftlig henvendelse venter i kø og agenten blir tilgjengelig som «reservert agent» og et anrop venter i en kø som agenten har skill på, vil vi vanligvis sende den skriftlige henvendelsen til agenten først, og innen 1–2 sekunder kan vi også tilby anropet, med mindre agentens innstilling er Blokker telefon hvis > 0 skriftlige henvendelser. Med Blokker telefon hvis > 1 skriftlig henvendelse kan agenter oppleve at et inngående anrop ringer og en tilbudt skriftlig henvendelse blinker i agentapplikasjonen samtidig.

Reservert/foretrukket agent

Hvis du vil at et anrop, en chat, en e-post eller en henvendelse på sosiale medier i køen skal bli tildelt den samme agenten som sist, kan Puzzel support konfigurere Reservert agent for den valgte køen. Det er to parametere som må konfigureres:

- Autolagring reservert agent (d): Hvor lenge systemet skal lagre opplysningene om hvilken agent som sist tok seg av kundens (telefon-, chat-, e-post- eller sosiale medier-) henvendelse. Som kunde-ID her bruker vi innringerens nummer, innchatterens ID (e-postadresse), e-postens avsender og «kilden» fra en sosiale medier-henvendelse.
- Reservert(e) agent(er): Hvor mange sekunder en innringer/innchatter/e-postavsender/sosiale medier-avsender skal vente bare på den reserverte agenten (hvis det er angitt en slik agent i autolagringstabellen). Etter x sekunder får henvendelsen den aktuelle agenten som foretrukket agent, og forespørselen kan tilbys andre agenter.

Når det gjelder offentlige Facebook-innlegg og tilhørende kommentarer, behandler vi alle brukere som kommenterer det samme innlegget, som én og samme sluttkunde når vi leter etter en reservert agent for en ny henvendelse relatert til dette innlegget.

Når det gjelder innkommende anrop, chatter og sosiale medier-henvendelser, blir henvendelsens reserverte agent gjort om til foretrukket agent hvis agenten er logget av nå, eller hvis han/hun logget av i løpet av den reserverte tiden.

Når det gjelder innkommende e-poster (inkludert e-oppgaver og planlagte oppgaver), beholder agenten statusen som reservert agent i den definerte reserverte tiden selv om agenten blir logget av eller logger av.

- Hvis du plasserer e-post/e-oppgaver i kø med Puzzel web-services (requestAdd), kan du legge inn informasjon om de ulike henvendelsenes reserverte agent og reserverte tid
- Hvis du setter planlagte oppgaver i kø ved hjelp av Puzzels webtjeneste RequestScheduledETaskAdd, kan du gi informasjon om reservert agent og reservert tid for hver henvendelse. Hvis det ikke er angitt noen reservert tid for henvendelsen, brukes den forhåndsdefinerte reserverte tiden for planlagte oppgaver.

Tildeling av henvendelser med en reservert agent

- Når en agent blir klar, og det er **entelefonsamtale** i kø reservert for denne agenten, vil denne samtalen bli Når en agent blir ledig og det er et telefonanrop i kø reservert for denne agenten, blir dette anropet sendt til denne agenten selv om agenten ikke er logget på køen den reserverte henvendelsen venter i, og selv om denne henvendelsen ikke er først i kø.
- Hvis en henvendelse i en kø for chat eller sosiale medier er reservert for en agent, blir henvendelsen bare sendt til denne agenten hvis agenten er logget på med en profil som inneholder den relevante medietypen (Chat eller Sosiale medier).
- Hvis det er en henvendelse (e-post / e-oppgave / planlagt oppgave) i en e-postkø reservert for en agent, vil henvendelsen bli sendt til denne agenten selv om agentenes nåværende profil ikke inneholder medietypen E-post. Hvis en agent aksepterer en e-posthenvendelse eller en planlagt oppgave uten å ha e-post i profilen sin, får agenten statusen I samtale, og agenten kan derfor ikke foreta et utgående anrop. Men hvis agentprofilen inneholder medietypen E-post idet e-post-/oppgavehenvendelsen aksepteres, får agenten statusen Ledig (1) eller Opptatt (1) og kan deretter foreta et utgående anrop mens fanen for e-post-/oppgavehenvendelsen er åpen.

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

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

For å justere standard virkemåte for henvendelser med reservert agent alternativ 1 eller alternativ 1 og 2 nedenfor velges for en eller flere (e-post-) køer:

1. Tildel henvendelse reservert til agent bare hvis agenten er logget på den aktuelle køen (også kalt «Krev skill på kø for reservert»)
2. Tildel henvendelse reservert til agent bare hvis agenten er «først» i køen («Krev først i kø for reservert»)

For telefonkøer kan du vurdere alternativ 1, men vi anbefaler ikke alternativ 2, siden dette kan føre til (betydelig) lengre ventetid for innringere med reservert agent.

For e-postkøer anbefaler vi alternativ 1 hvis agenter ikke skal få e-post når de ikke er logget på e-postkøen, eller 1 + 2 for å unngå at e-poster med en reservert agent prioriteres foran anrop/chatte uten reservert agent.

Hvis du vil slå på ett eller begge disse alternativene for en eller flere av køene dine (e-post), kan du kontakte Puzzel Support.

Maks antall henvendelser i kø og maks tid i kø

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

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

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

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

Note

For medietypen e-post (brukes til e-post, oppgave og planlagt oppgave) er maksimal tillatt tid i køen 60 dager. Hvis en henvendelse har stått i kø i 60 dager, sletter Puzzel den.

Hvis dette skjer, er det sannsynligvis fordi du har glemt henvendelsen og ingen agenter svarer på køen lenger. Som administrator kan du slette (gamle) e-poster i kø fra Kødetaljer (under Sanntid – Køoversikt) hvis du vet at disse e-postene/e-oppgavene ikke skal eller ikke vil bli sendt til agenter.

I sanntidskanalene (telefon, sosiale medier og chat) vil kunden legge på hvis han eller hun ikke blir tildelt en agent innen rimelig tid.

Innringere som har bestilt tilbakeringing i kø, ringes vanligvis opp senere samme dag, men hvis alle agenter går for dagen før alle tilbakeringinger er utført, vil tilbakeringingene bli stående i kø i maks 48 timer. En administrator kan slette tilbakeringinger fra Køoversikt – Kjødetaljer hvis du ikke vil at gårldagens tilbakeringinger skal utføres neste morgen.

Dialer

Name	Description	System Queue	Dialler mode	Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up	Active
1. Win-back	Win-back campaign for product X	DIALER Q1	Preview (Call agent first)			No
2. New sales	Sell our brand new product	DIALER Q2	Progressive (Call contact first)	1	0	No
Campaign 3	Special campaign	DIALER Q3	Power (Call contact first)	1.7	0.1	No
Campaign 4	My brand new campaign	DIALER Q4	Predictive (Call contact first)			No

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

En Puzzel-kampanjekø bruker modusen Preview (ring agenten først) eller Power, Progressive eller Predictive (ring kontakten først).

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

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

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

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

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

Når alle konfigurasjonene er utført og innholdet i en fil er importert til listen, kan du endre kampanjestatus til Aktiv. Det vil bare bli ringt til kontakter hvis det er nok agenter pålogget, kampanjen er aktivert og den er innenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene). Noen kontakter vil bli flyttet fra listen og inn i køen hvert minutt (i henhold til konfigurasjonen), slik at køen har kontakter å ringe.

Status for kampanje

Vi anbefaler at du deaktiverer en kampanje hver ettermiddag/kveld når det ikke skal ringes til flere kontakter, og deretter aktiverer den neste dag du vil ringe kontakter. Kort tid etter at en kampanje er deaktivert, slettes kontaktene som allerede er i køen.

Hvis du ikke vil aktivere/deaktivere en kampanje manuelt hver dag, kan du velge Kampanjestatus = «Automatisk». Da holder systemet kampanjen aktiv i «åpningstiden». Merk at hvis du har definert mer enn én tidsperiode under Generelle innstillinger, aktiveres kampanjen ved den tidligste definerte Fra-tiden og deaktiveres ved den seneste definerte Til-tiden. Kampanjen blir ikke deaktivert i mellomrommene mellom tidsperiodene, men nye kontakter vil ikke bli satt i kø i disse mellomrommene.

Vær oppmerksom på at hvis kontakter (forespørsler) forblir i en oppringningskø over midnatt og disse kontaktene blir ringt dagen etter, blir disse samtalene rapportert i agent Ticker, men de vil ikke bli rapportert i statistikk (med mindre statistikk blir generert).

Dialer-moduser

Det er fire tilgjengelige Dialer-moduser:

Dialer-modus	Kommentar
Preview (ring agenten først)	Når agenten svarer på anropet, ringes kontaktens nummer
Progressive (ring kontakten først)	Ingen overdial. 1 kontakt ringes opp for hver ledige agent
Power (ring kontakten først)	Kundeadministratoren konfigurerer overdial
Predictive (ring kontakten først)	Dialer forutsier hvor mye overdial som skal utføres.

I modusene Power og Predictive stopper overdial midlertidig hvis Andel silent calls hittil i dag nå er større enn Målverdi for andel silent calls slik denne er definert.

For å bla gjennom alle artiklene i denne seksjonen, se inn i indekstreet til venstre.

Preview – Ring agenten først

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

Note

Standard maks ringetid for anrop til kontakt (når agenten er på linjen) er 120 sek. På forespørsel kan Puzzel endre denne verdien (ciq_ringing_timeout) til for eksempel 29 sek, slik at du kan be agenter om å holde linjen til svar eller automatisk frakobling på grunn av tidsavbrudd.

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

Viktig om de tre «ring-kontakten-først-modusene» og silent calls

Modusene Progressive, Power og Predictive bør bare brukes hvis agentene bruker Puzzel-softphonen (Puzzels agentapplikasjonen gir automatisk autosvar på anrop fra slike Dialer-køer). Uten umiddelbart autosvar fra agentens telefon vil disse modusene resultere i nesten bare «silent calls».

Automatisk avlogging etter x feilanrop (standard = 5) bør ikke slås av for agentbrukergrupper som svarer på Dialer-anrop, siden dette vil føre til mange silent calls hvis en agent forlater pulten sin uten å klikke på Pause eller Logg av. Se brukere – Produktmoduler – Logg på kø

Hva er en stille samtale?

Definisjonene og reglene rundt silent calls varierer fra land til land. To tilfeller der agent ikke er tilkoblet:

1. Hvis Dialer ringer til en kontakts telefon og mottar et svar og deretter kobler fra fordi ingen agent kobles til i løpet av få sekunder, eller hvis kontakten som svarte, legger på før en agent kobles til, og det ikke spilles av noen melding for kontakten, er dette et «ekte» silent call.
2. Hvis en kontakt svarer og Dialer spiller av en (silent call-) melding for kontakten etter noen sekunder (siden ingen agent ble tilkoblet), blir anropet ofte kategorisert som Lagt på og ikke som Silent call.

Begge disse to tilfellene rapporteres som silent calls i Puzzel. Hvis du spiller av en silent call-melding for kontakten når ingen agent har blitt koblet til innen x sek, kan man hevde at alle de rapporterte silent calls faller inn under «Lagt på» og ikke under «Silent call».

Siden noen av samtalene Puzzel rapporterer som silent calls, kan være samtaler der Puzzel koblet fra kontaktens telefonsvarer fordi det ikke var noen agent tilgjengelig, kan den virkelige silent call-andelen dessuten være lavere enn den Puzzel rapporterer, også hvis det ikke spilles av noen silent call-melding.

I modusene Power og Predictive ringer Dialer til én kontakt per ledig agent og utfører i tillegg et visst antall ekstra anrop (overdial). Den ringer altså til x flere kontakter enn det er ledige agenter på det aktuelle tidspunktet (x kan være 0 eller flere). Grunnen til at Dialer foretar slik «overdial», er at mange utgående anrop ikke blir besvart, og at agenter i statusen Etterbehandling snart vil få statusen Ledig.

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

Note

Ikke ta med "køkontakt først" køens ferdigheter i en profil sammen med inngående ferdigheter, siden dette vil resultere i lydløse samtaler.

Modusen Progressive (ring kontakten først)

I modusen Progressive ringer Dialer bare til én kontakt per ledig agent. Det utføres med andre ord ingen overdial.

Merk at det kan oppstå silent calls av andre årsaker enn overdial. Hvis en agent med statusen Klar klikker på Pause og starter en utgående samtale eller mottar et spørreanrop eller et anrop som er satt over, og kontakten som Dialer ringte til, svarer, blir anropet et silent call. Det samme gjelder hvis agentens Puzzel-softphone (nettleser) ikke er tilgjengelig når Dialer-anropet tilbys. For å unngå silent calls bør agentene bare klikke på Pause eller Logg av mens de er i Etterbehandling.

Power-modus (ring kontakten først)

I modusen Power kan du konfigurere oppringingshastigheten selv. Parameterne som påvirker tempoet (i tillegg til Målverdi for andel silent calls), er:

- Samtaler per ledig agent: Anbefalt verdi 1,6 (1,0 betyr ingen overdial, maks er 3)
- Anrop pr. agent i wrap-up. Standard 0

Hvis du har mange agenter og/eller en veldig kort gjennomsnittlig etterbehandlingstid, kan du sette Anrop pr. agent i wrap-up/etterbehandling til for eksempel 0,2 eller 0,3.

Dialer beregner kontinuerlig riktig antall overdials basert på disse to parameterne og antall agenter med statusen Ledig og Etterbehandling, og den beregnede verdien rundes ned før systemet bestemmer om det skal ringes til en ny kontakt.

Hvis andelen silent calls hittil i dag er større enn målet, stopper overdial midlertidig.

Predictive – Ring kontakten først

Med Predictive-modus prøver Dialer å gjøre agentens ledighet (tiden brukt til å vente på en besvart kontakt) så kort som mulig og samtidig holde andelen silent calls under det definerte målet. Hvis antall agenter som er logget på, er mindre enn 10, kan ledigtiden for agenter være lang, og andelen silent calls kan være høyere enn den definerte målverdien.

Dialer beregner kontinuerlig det optimale antallet overdials hovedsakelig basert på antall agenter, svarprosent og faktisk andel silent calls hittil i dag sammenlignet med Målverdi for andel silent calls før systemet bestemmer om det skal ringes til en ny kontakt. Hvis andelen silent calls hittil i dag er større enn målet, stopper overdial midlertidig.

Call blending

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

Note

Ikke inkluder en "call contact first" -kjønns ferdigheter (Power / Progressive / Predictive mode) i en profil sammen med inngående ferdigheter, siden dette vil resultere i stille samtaler.

Importveiviser og filformat

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

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

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

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

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

Filformat for Dialer-liste

- .csv- eller .txt-filer med komma, semikolon eller tabulator tegn som skille tegn. Vi anbefaler UTF-8-koding. Hvis du lagrer listen som CSV- eller TXT-fil i Microsoft Excel, må du velge CSV UTF-8 (*.csv) som Type.
- Hvis Puzzel skal hente filer på Puzzels FTP-server, må filnavn, filtype og skille tegn samsvare med de verdiene som er forhåndsdefinert under trekkspillmenyen FTP-filimport. I tillegg må kolonneoverskriftene i filen være riktige. Filer importert ved hjelp av importveiviseren kan ha et hvilket som helst filnavn.
- Den første raden (overskriften) må inneholde kolonnenavnene phone_num (obligatorisk) og eventuelt var1–var30 (så mange som du trenger) og eventuelt date_from, date_to, time_from, time_to og/eller external_id. Kolonnene kan komme i en hvilken som helst rekkefølge.
 - phone_num er telefonnummeret til kontakten som skal ringes opp.
 - De valgfrie kolonnene var1–var30 kan inneholde informasjon om kontaktene, for eksempel navn, alder, adresse osv. og/eller en (del av en) URI. Innholdet i (én eller flere av) variabelkolonnene kan presenteres for agenten i en Puzzel-screenpop, eller man kan, ved hjelp av en URI, vise kontakten i et screenpop i et CRM-system.
 - Hvis external_id er definert som nøkkelen, er external_id obligatorisk
- Maks 10 000 oppføringer i en fil som lastes opp manuelt til administrasjonsportalen, og maks 200 000 oppføringer i en fil hentet på Puzzels FTP-server.
- Maks 1024 tegn i verdiene i kolonnene var1–var30.

Felt	Beskrivelse
phone_num	<p>Kontaktens telefonnummer. Obligatorisk. Ingen mellomrom eller parenteser. Prefikset 00 eller + og landskode er bare nødvendig for utenlandske numre*. Eksempel: +443333000066, 00443333000066 and 03333000066 vil fungere, men ikke +44(0)3333000066.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Note</p> <p>Hvis du vil bruke API-et til å slette en kontakt (uten external_id), kan du ikke bruke «+», siden API-en ikke støtter det.</p> </div>
telefon_2	Valgfritt sekundært telefonnummer for kontakten.
var1-var10	Grunnvariabler. Maks 1024 tegn per variabel. Valgfri.
var11-var30	Ekstra variabler. Maks 1024 tegn per variabel. Ingen støtte for filtrering. Valgfri.
dato fra	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Den første datoen man kan ringe kontakten. Valgfri.**
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Ring kontakten til (men ikke med) denne datoen. Valgfri.**
time_from	tt:mm. Det tidligste tidspunktet på dagen man kan ringe kontakten, i lokal tid***
time_to	tt:mm. Det seneste tidspunktet på dagen man kan ringe kontakten, i lokal tid***
external_id	Bare nødvendig hvis det er konfigurert at Key = external_id.

* Utenfor (hoved-)landet som er definert for denne Puzzel-kundeløsningen.

** Datoformatet som brukes ved presentasjon av datoer i Forhåndsvis liste og Detaljert rapport er åååå-mm-dd.

*** Verdiene for time_from og time_to antas å være i lokal tid, dvs. innenfor den tidssonen Puzzel-kunden har konfigurert. Merk at time_to er det siste tidspunktet en kontakt kan legges inn i køen. En kontakt kan dermed bli oppringt noen minutter etter time_to hvis det er mange kontakter i kø.

Feltnavnene er ikke CAPS-sensitive.

Hvis du konfigurerte "krever unikt telefonnummer" i listen din, vær oppmerksom på at hvis du har to kontakter med samme nasjonale telefonnummer (f.eks. 987654321), og en av dem inkluderer landskoden (f.eks. 0047) og den andre ikke, begge disse kontaktene blir sett på som unike.

Maks listestørrelse / automatisk sletting av gamle kontakter

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

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

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

Forhåndsvis liste, Søk og Deaktiver kontakt fra liste

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

List Preview ? ✕

Use defined filter(s) Show internal id

Called number	external_id	Firstname	Lastname	Gender	Age	Category	Place	Product	varB	Campaignid	Contactid	DateCreated	Disable
+47	1001	frist1	lest 1	m	44	a	Oslo	produkt x	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
004	1002	frist2	lest 2	f	78	b	Oslo	produkt z	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1003	frist3	lest 3	m	33	a	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1004	frist4	lest 4	m	24	x	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1005	frist5	lest 5	m	26	x	Bode	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>

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

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

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

Hvis du merker av for "Vis telefon_2" og "Vis intern ID", vil disse kolonnene vises ved siden av telefonnummer. Intern id er Puzzels interne ID for posten.

Generelle innstillinger

General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

FTP File Import ?

- **Tidsintervaller / tidsbegrensninger for datoer:** Definer minst én tidsperiode og alternativt Fra- og Til-datoer for kampanjen. Bare kontakter som skal ringes på nytt senere, legges i kø utenfor de definerte tidsperiodene. Hvis du definerer mer enn én tidsperiode, kan disse ikke være overlappende. Hvis Maks anrop per kontakt er > 1 og du har definert to eller flere perioder, foretar Dialer anrop i den første perioden. Kontakter som ikke svarer, blir vanligvis ringt opp igjen i neste periode. Eksempel: Hvis periode 1 er satt til 09.00–15.59, periode 2 til 16.00–20.59 og Maksimalt anrop per kontakt til 3, vil det første anropet til et nummer bli foretatt i periode 1. Kontaktene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 1, blir vanligvis ringt opp igjen i periode 2. Kontaktene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 2, blir vanligvis ringt opp igjen i periode 1 neste dag.
- **Tillat nytt anrop «til meg selv» når kampanjen er deaktivert:**Hvis en agent legger inn et nytt anrop med valget «til meg selv» og kampanjen er deaktivert på tidspunktet for det nye anropet, blir anropet bare utført hvis dette valget er avmerket og agenten blir ledig på dette tidspunktet eller maks «Minutter reservert til denne agenten» minutter senere.
- **Maks anrop per kontakt:** Hvis et anrop til en kontakt resulterer i opptatt eller ikke svar, ringer Dialer kontakten på nytt senere (i neste periode hvis det er definert mer enn én periode), med mindre dette var det siste forsøket. Hvis kontakten (eller kontaktens telefonsvarer) svarer, ringer ikke Dialer til kontakten igjen, med mindre agenten velger «Merk som ubesvart» eller legger inn et nytt anrop. Hvis et anrop til en kontakt i modusen Predictive resulterer i et silent call, lar Dialer være å ringe opp kontakten igjen, med mindre «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback» er aktivert. Merk at hvis du endrer verdi for Maks anrop per kontakt, påvirker dette kontaktene som allerede er i listen. Hvis du for eksempel øker fra 3 til 4, ringer Dialer kontakter som allerede har blitt oppringt 3 ganger uten å svare, én gang til.
- **Min. minutter mellom anrop:** Hvis et anrop til en kontakt i listen resulterer i feil, opptatt eller ikke svar, venter Dialer i minst x minutter før kontakten ringes opp igjen (hvis det er flere forsøk igjen). (Maks 2880, dvs. 2 dager.)
- **Maks antall kontakter i kø:** Listen kan inneholde mange kontakter som skal ringes opp. Hvert minutt legges nye numre inn i køen fra listen slik at antall numre i køen er så mange som definert. Hvis køen har Preview-modus, bør du bruke en verdi som er mellom to og tre ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter. Hvis køen har Predictive-modus, anbefaler vi en verdi som er minst fire ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter.
- **Dialer-modus:**
 - Preview (ring agenten først)
 - Progressive (ring kontakten først)
 - Power (ring kontakten først)
 - Predictive (ring kontakten først)
 - Merk at man i «ring-kontakten-først-modusene» må ha Puzzel-softphone (eller en ekstern telefon som gir umiddelbart autosvar) for å unngå mange silent calls.

Når modusen Progressive/Power/Predictive (ring kontakten først) er valgt, vises flere parametere:

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 -	Period 3 -	Period 4 -
Limit to Dates:	From	To	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays <input checked="" type="checkbox"/> Exclude Sundays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode Power (Call contact first)	
Parameters for Power (Call contact first)				
Max. ringing time	Target silent call rate (%)	Abandon if no agent allocated within sec	Disconnect if no answer from allocated agent within sec	
Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up			
<input type="checkbox"/> Silent call callback	Screenpop to agent for silent call callbacks			

▶ FTP File Import ?

▶ Agent Feedback ?

- **Maks ringetid:** Hvor lenge Dialer skal vente på svar på et utgående anrop til en kontakt før den legger på (denne parameteren gjelder bare for modusene der kontakten ringes først). Anbefalt verdi 19–29 sekunder. (Videresending til telefonsvarer skjer vanligvis etter 30 sekunder). Min. 10 sek, maks 120 sek.
- **Målverdi for Andel silent calls (for Power og Predictive):** Standard er 3,0 % (tillatt område 0–10 %). Andel silent calls = antallet silent calls / (antallet silent calls + antallet besvarte anrop). Merk at dette er en mye «strengere» definisjon enn Silent calls / Totalt antall anrop. I modusen Power/Predictive utfører Dialer overdial for å prøve å minimere agentens ledigtid (tiden fra agenten blir ferdig med etterbehandlingen etter en samtale, til han/hun mottar et nytt besvart anrop) og samtidig forsøke å holde andelen silent calls under den fastsatte målverdien.
- **Legg på hvis ingen agent allokert innen sek:** Hvor lenge Dialer skal vente på en ledig agent etter at kontakten har svart, før Puzzel skal (spille av en melding og) legge på. Standardverdi og anbefalt verdi er 3,0 sekunder. Hvis kontakten kobles fra, kategoriseres dette som et «silent call». Hvis kontakten legger på før en agent tildeles (eller før en agent svarer), er dette også et «silent call». Hvis du vil at det skal spilles av en melding for kontakten når Puzzel kobler fra, kan du be Puzzel om å konfigurere dette.
- **Legg på hvis ikke svar fra allokert agent innen sek:** Hvor lenge Dialer skal vente på svar fra den tildelte agentens telefon før (den spiller av en silent call-melding og) kobler fra kontakten. Standardverdien er 2 sekunder. (Min. 2, maks 5 sekunder). Vanligvis tar det ~ 1 sekund fra agenten blir tildelt, til det mottas svar fra Puzzel-softphonen. Denne tiden er nødvendig i tilfelle agenten for eksempel logger på med en ekstern telefon uten autosvar eller er klar, men mister tilgangen til nettleseren som kjører Puzzel.
- **Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback:** Standard virkemåte er at kontakten ikke ringes opp på nytt etter et silent call. Hvis du merker av for dette valget, vil Puzzel så snart som mulig etter et silent call ringe opp kontakten igjen, men denne gangen vil Dialer ringe til agenten først. Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.
- **Screenpop til agent for «silent call callbacks»:** Hvis du slår på «Tilbakeringing etter silent call», vil agenten som mottar anropet, motta teksten som er definert her, for eksempel «Kontakten har opplevd et silent call», i screenpopvariabelen reschedule_comment.
- **Anrop per ledig agent (bare Power-modus):** Antall kontakter det skal ringes til per ledig agent. Vanlig verdi er 1,6, og verdien må være mellom 1,0 og 3,0 (1,0 betyr ingen overdial). Den beregnede verdien for anrop som skal utføres (ledige agenter * anrop per ledig agent) rundes ned. Eksempel: Når anrop per ledig agent = 1,7 og 1 agent er ledig, ringes det til 1 kontakt. Når to agenter er klare ($2 * 1,7 = 3,4$ ->) ringes det til 3 kontakter. Hvis Anrop pr. agent i wrap-up er > 0, summeres den beregnede verdien for anrop til ledige agenter og anrop til agenter i Etterbehandling før verdien rundes ned.
- **Anrop pr. agent i wrap-up (bare Power-modus):** Antall kontakter det skal ringes til per agent i Etterbehandling. Standard = 0 (som betyr ingen overdial på grunn av agenter i Etterbehandling). Verdien må være mellom 0 og 0,5. Hvis den for eksempel er satt til 0,3 og 2 agenter nå er i Etterbehandling, er den beregnede verdien 0,6. Vi anbefaler 0 med mindre du har mange agenter og en kort gjennomsnittlig etterbehandlingstid. Eksempel: Anrop per ledig agent = 1,7, og Anrop pr. agent i wrap-up = 0,3. Hvis det for eksempel er 1 agent som er ledig og 3 som er i Etterbehandling, er resultatet at det ringes til ($1 * 1,7 + 3 * 0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3$ ->) 4 kontakter

FTP-filimport

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

▶ General Settings ?

▼ Ftp Import ?

Enable File name

Delimiter: ; (semicolon) ▼

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

▶ Agent Feedback ?

- **Aktiver:** Må være merket av for hvis Dialer skal se etter og laste opp filer fra Puzzels FTP-server
- **Filnavn:** Definer filnavnet du vil bruke (for eksempel dialler-Q1-list.csv)
- **Skilletegn:** Velg riktig skilletegn.
- **Når ny fil importeres via FTP:** Velg hvordan du vil at nye importerte filer skal behandles.

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

Kolonne rekkefølge / overskrift rad

Vi anbefaler at du bruker en headerrad i filene dine som Dialer skal importere. Hvis du ikke bruker en overskriftsrad, er dette kolonneordren vi forventer, og som vil bli brukt når du importerer filinnholdet:

telefonnummer, var1, var2, var3 ,, , var29, var30, ekstern_id, dato_fra, dato_til, tid_fra, tid_til, telefon_2

Agent-tilbakemelding

Konfigurasjon

▼ Agent Feedback (?)

Allow agent feedback	Category used for agent feedback	Call same agent when rescheduled	Minutes reserved to same agent
Yes	Campaign	Yes	20

Hvis agentene skal kunne gi tilbakemeldinger (velge et emne for henvendelsesregistrering (av og til kalt «anropsresultat») og/eller legge inn nytt anrop og markere anropet som ubesvart) i agentapplikasjonen, må Tillat agent-tilbakemelding være satt til Ja, og du må velge/endre verdier for:

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

*Ikke nødvendig hvis du bare bruker Predictive-modus (ring kontakten først), siden det ikke blir ringt til agenter hvis ikke kontakten svarer først. Anbefalt for Preview-modus (ring agenten først).

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

Merk som ubesvart

Hvis et anrop til en kontakts nummer blir besvart av en telefonsvarer / telefonsvarer (forhåndsvisning eller prediktiv modus), vil ikke Hvis et anrop til en kontakt besvares av en telefonsvarer (Preview eller Predictive-modus), ringer ikke Dialer til kontakten igjen med mindre agenten velger Merk som ubesvart eller legger inn nytt anrop.

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

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

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

Note

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

Avtale nytt tidspunkt med kontakten

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

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

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

Hvis en agent legger inn et nytt tidspunkt for et anrop, anbefaler vi på det sterkeste at agenten skriver en kommentar, slik at denne kommentaren kan vises i screenpopen når samtalen sendes til denne agenten (eller en annen agent) på det nye tidspunktet.

Når agenten svarer på et anrop som er flyttet til et nytt tidspunkt, og anropet til kontakten av en eller annen grunn ikke blir besvart, blir denne kontakten ikke ringt opp på nytt, med mindre agenten legger inn et nytt anrop én gang til. Agenten kan legge inn et nytt anrop med ønsket tidspunkt hvis anropet ikke ble besvart, hvis nummeret var opptatt, eller hvis anropet ble besvart av telefonsvareren, slik at dette nye flyttede anropet vises i brukerens agentapplikasjon.

Note

Hvis agenten registrerer «Merk som ubesvart» for et ubesvart flyttet anrop, ringer ikke Dialer til kontakten på nytt.

Telleren for totalt antall anrop kan vises for agenten i en screenpop, slik at agenten vet hvor mange anrop som har vært gjort til kontakten.

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

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

Note

Et nytt anrop uten reservert agent («til hvilken som helst agent») finner bare sted på det nye tidspunktet hvis den aktuelle kampanjen er aktiv og minst én agent er pålogget.

Flytting av anrop til nytt tidspunkt, kampanjens åpningstider og kontaktens time_from og time_to

Det nye anropet blir utført hvis tidspunktet for det nye anropet er utenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene) for kampanjen eller utenfor kontaktens definerte time_from og time_to, hvis kampanjen er aktivert, eller hvis La reskedulerte samtaler 'til meg selv' skje når kampanjen ikke er aktiv er slått på.

Hvis en agent legger inn et nytt anrop og ingen agent logger på og blir ledig innen **72 timer** etter det angitte nye tidspunktet, blir ikke kontakten oppringt.

Planlagt oppgave som alternativ til Legg inn nytt tidspunkt

Hvis du vil at agentene skal kunne bruke Planlagt oppgave istedenfor Legg inn nytt tidspunkt i Dialer når agenten avtaler med kontakten at han/hun skal tilbake på et avtalt tidspunkt, må Dialer-profilen(e) (og andre profiler) inneholde medietypen E-post, slik at den planlagte oppgaven kan sendes til agenten på det angitte tidspunktet. I tillegg må Blokker telefon hvis antall skriftlige forespørsler er større enn settes til 0.

Vi anbefaler at en Dialer-agent ikke logger på en Dialer-profil mens han/hun arbeider med en planlagt oppgave (agentstatusen vil være Opptatt (1)). Agenten må logge av Dialer (mens han/hun er i Etterbehandling) rett før det angitte tidspunktet for en oppgave, eller når han eller hun kort tid etter det angitte tidspunktet ser den planlagte oppgaven i sin personlige kø, og deretter logge på med en ikke-Dialer-profil.

Det skal ikke legges inn ny tid for ubesvarte anrop i modusen Preview!

I Preview-modus vil agentene oppleve å ringe til kontakter som ikke svarer, men **agentene bør verken «merke som ubesvart» eller legge inn ny tid for ubesvarte anrop, for Dialer ringer til kontakten igjen senere hvis ikke alle definerte anropsforsøk er foretatt.**

Siden agenten har en henvendelsesregistreringsfane åpen for denne kontakten som ikke svarte, anbefaler vi at agenten velger emnet «Ikke svar». Den viktigste grunnen er at det er lettere for agenter å huske «Utfør alltid henvendelsesregistrering», og i tillegg må agenter, hvis «Tvungen henvendelsesregistrering» brukes, ha et emne de kan bruke i et slikt scenario med manglende svar, for at de skal kunne klikke på Ledig når statusen er Etterbehandling.

Variabler felles for liste

Her kan vi definere én eller flere variabler med innhold som kan presenteres for agenten ved mottak av anrop fra denne kampanjen. Dette er variabler per kampanje, ikke per oppringt kontakt. Hvis det sendes en SMS til kontakter som ikke svarer (på det første anropet), kan SMS-teksten legges inn i en variabel som vises her.

Kolonner/variabler i importfil og liste

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

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

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

▼ Columns/Variabels in import file/list ?

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

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

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

Filter/Sorter (i hvilken rekkefølge blir kontaktene ringt?)

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

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

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

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

Når Dialer hvert minutt plasserer flere kontakter i kø, er dette utvelgelsesrekkefølgen:

1. (eventuelle) kontakter med et definert tidspunkt for nytt anrop som er nå
2. kontakter (som ikke har svart, men som det skal ringes til flere ganger) som kommer først i henhold til sorteringen
 - Kontakter med en date_from, date_to, time_from eller time_to som tilsier at Dialer ikke skal ringe dem nå, blir ikke valgt.
 - Kontakter som er oppringt, men ikke har svart, og der det er forsøk igjen, vil ikke bli valgt hvis det er mindre enn de definerte «Min. minutter mellom anrop» siden forrige anrop.

Det betyr at hvis Maks anrop per kontakt er større enn 1 og Min. minutter mellom anrop er for eksempel 60, blir en kontakt som ikke svarte på et anrop for minst 60 minutter siden (og som det er flere forsøk igjen for), valgt ut til å bli ringt opp på nytt før en kontakt som ikke er ringt opp ennå i det hele tatt.

Hvis du ikke vil at alle kontaktene i listen skal være tilgjengelige for Dialer, kan du legge til ett eller flere filtre. Du kan legge til et filter for å inkludere eller utelate noen av numrene i listen.

Bare de første ti variablene kan brukes til filtrering. Søkeuttrykket kan være en enkel verdi som Mann eller m, eller strenger med jokertegn som *12 (slutter med 12) eller 12* (starter med 12). Slik ser det ut etter at det er lagt til et filter:

The screenshot shows a 'Filter/Sort' configuration window. Under 'Sorting', there are three criteria, each with a 'Field' dropdown (all set to 'Select') and a 'Direction' dropdown (all set to 'Ascending'). Under 'Filtering', there is a table with columns for 'Type', 'Field', 'Expression', and 'Delete'. One filter is defined with 'Type' set to 'Include', 'Field' set to 'City', and 'Expression' set to 'Oslo'. A '+ Add Filter' button is located at the bottom left.

Klikk på Forhåndsvis liste for å se resultatet av sorteringen/filtreringen, og klikk på Lagre endringer hvis du vil at listen skal oppdateres på basis av sorteringen/filtreringen du har gjort.

Note

Et filter vil påvirke antallet rader som vises når du velger Forhåndsvis liste!

Importlogg

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

File Name	Import Time	Action	Imported Items	Deleted	Status	Source
Dialer list.txt	19.09.2017 10:54:52	Added	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer list.txt	19.09.2017 10:21:33	Replaced	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lang testliste med duplikat.txt	27.07.2016 15:15:50	Replaced	16	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lang testliste med feil nr.txt	27.07.2016 14:46:33	Replaced	15	-	Completed	Puzzel Admin Portal

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

Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback kan slås på

I modusene Predictive og Power vil silent calls forekomme:

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

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

Hvis du slår på «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback» (under Generelle innstillinger), vil Puzzel, så snart som mulig etter et silent call, ringe en agent og deretter kontakten som har opplevd et silent call.

Agenten som mottar en «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback», vil (i screenpopvariabelen `reschedule_comment`) motta teksten definert som «Screenpop til agent for 'silent call callbacks'», for eksempel «Kontakten har opplevd et silent call».

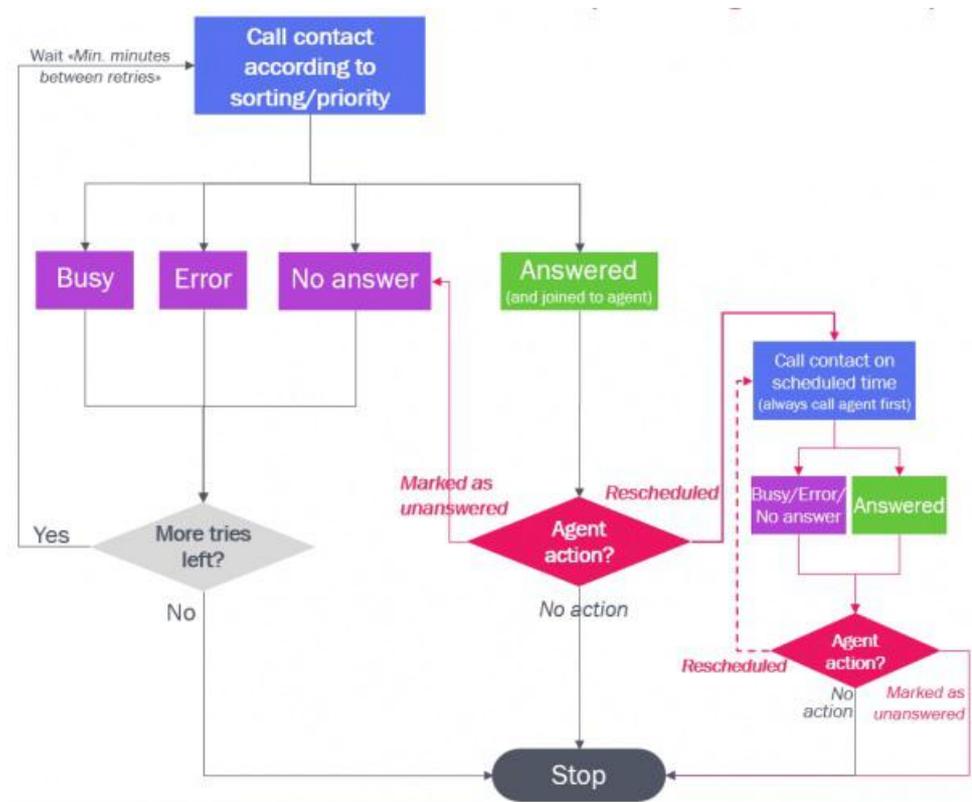
Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.

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

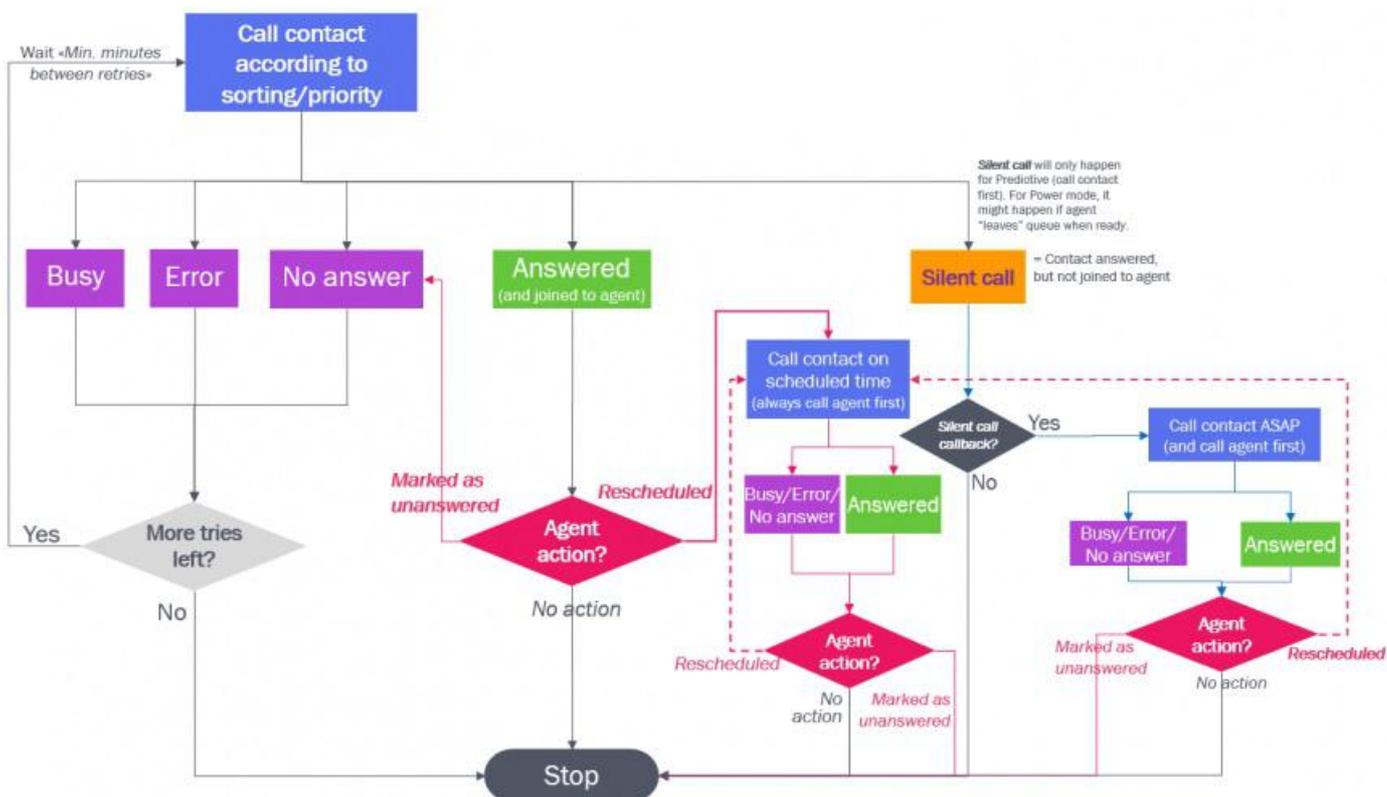
Dialers anropslogikk

Hvis en kontakt har en verdi for phone_2 i tillegg til telefonnummer, vil den første samtalen til denne kontakten være til telefonnummer, og hvis ubesvart og flere forsøk igjen, vil den andre samtalen til kontakten være til telefon_2, og hvis ubesvart og flere prøver igjen, vil den tredje samtalen være til telefonnummer osv.

Dialer-logikk for Preview-modus (ring agenten først):



Dialer-logikk for Predictive/Power-modus (ring kontakten først):



Merk at et valgt emne (for eksempel «Telefonsvarer» eller «Ikke kontaktet» i Henvendelsesregistrering) ikke påvirker det tekniske anropsresultatet (for eksempel Besvart, Opptatt, Feil, Ikke svar)!

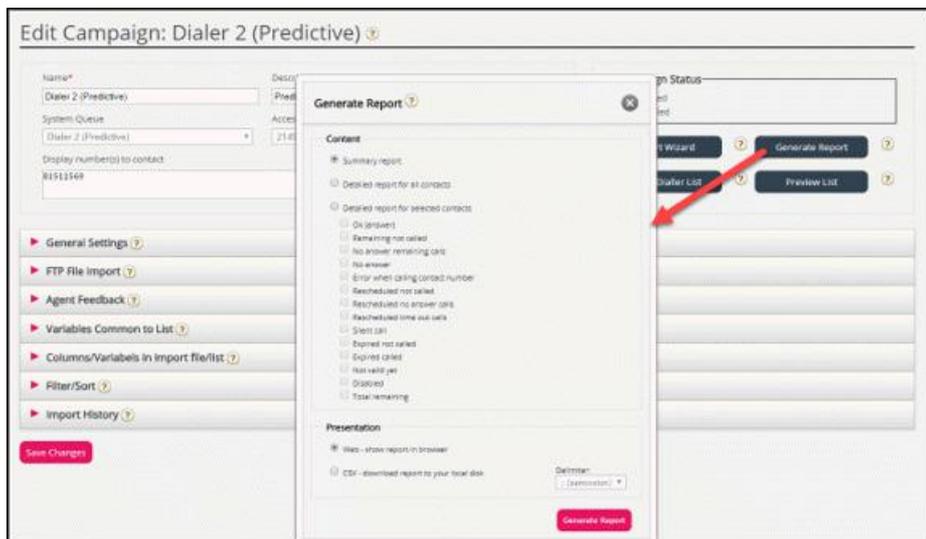
- Agenthandlingen Merk som ubesvart gjør at Dialer ringer til den besvarte kontakten igjen hvis det gjenstår flere forsøk og anropet ikke var et anrop med nytt tidspunkt eller en tilbakeringing etter silents call
- Agenthandlingen Legg inn nytt tidspunkt gjør at Dialer ringer til kontakten på det angitte tidspunktet

Rapportering (basert på listen)

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

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

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



Sammendrags rapport

Sammendragsrapporten viser gjeldende listestatus (Aktiv / Ikke aktiv), totalt antall kontakter i listen og **antallet kontakter i hver av disse kategoriene.**

Kontakter som kan ringes opp nå eller senere (= 5 + 6 + 7 + 11)

#	Navn	Beskrivelse / kommentar
1	OK (svar)	Det er mottatt svar fra kontakten, og det er ikke lagt inn noe nytt anrop.
2	Silent call	Hvis Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback er satt til AV (standard): Kontakter som har svart, men som har blitt koblet fra eller har lagt på fordi ingen agent ble tilkoblet innenfor den definerte makstiden. Hvis Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback er satt til PÅ, rapporteres en kontakt som opplevde en silent call, først som Flyttet, men ikke utført anrop, men noen minutter senere vil kontakten bli rapportert som OK eller Ikke svar, avhengig av resultatet av tilbakeringingen etter silent call.
3	Ikke svar	Kontakter Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, men ikke fått svar fra, og som ikke vil bli forsøkt oppringt flere ganger.
4	Feil	Kontakter som Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, og som det ble mottatt et feilsignal fra ved siste anrop. Disse kontaktene er også inkludert i Ikke svar
5	Gjenstående ikke oppringt	Kontakter som Dialer ikke har ringt til, og som er gyldige, ikke utløpt og ikke deaktivert.

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

Detaljert rapport for alle kontakter / Detaljert rapport valgte kontakter

Detaljert rapport viser én rad per kontakt. Kategoriene som kan velges i Detaljert rapport for valgte kontakter, er de samme som kategoriene i Sammendragsrapport.

Detailed report												
Preview rows 100 Start row 0 Refresh <input type="checkbox"/> Show external id <input type="checkbox"/> Show internal id <input type="checkbox"/> Show date created												
Called number	Total calls	Status	Status set time	Redial time	Redial comment	Redial reserved agent	Redial set at	Feedback category	Feedback topic	Feedback agent	Feedback comment	
+479921...	1	No answer remaining	13.11.2020 13:33:17	-	-	-	-	-	-	paal-agent	-	
004798...	0	Remaining not called	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Den detaljerte rapporten har følgende kolonner:

Navn	Forklaring
Anropt nummer	Telefonnummeret Dialer ringte (phone_num fra inndatalisten)
Totalt antall anrop	Totalt antall anrop utført til kontaktens telefonnummer (da rapporten ble bestilt).
Status	De samme statusene som brukes i Sammendragsrapporten. (OK, Silent call, Ikke svar, Gjenstående ikke oppringt osv.)
Tidspunkt for angitt status	Tidspunktet da kontakten ble gitt sin gjeldende status i listen.
Tidspunkt for ny oppringing	Tidspunktet agenten anga som ønsket tidspunkt for det nye anropet
Kommentar ny oppringing	Kommentar fra agenten som la inn nytt anrop

Navn	Forklaring
Ny oppringing reservert agent	Hvis agenten la inn nytt anrop og valgte Til meg selv, vises agentens navn her. Hvis man valgte å legge inn et nytt anrop til Hvilken som helst agent, vises det ikke noe agentnavn.
Ny oppringing angitt	Tidspunktet da agenten registrerte henvendelsesregistreringen som inneholdt et tidspunkt for nytt anrop.
Tilbakemeldingskategori	Kategorien det valgte emnet tilhører
Emne for tilbakemelding	Emnet agenten valgte
Tilbakemeldingsagent	Agenten som ga tilbakemeldingen (sist besvarte anrop)
Tilbakemeldingskommentar	Kommentar fra agenten (som ikke la inn nytt anrop)

I tillegg kan du velge å vise kolonnene telefon_2, ekstern_id, intern_id og / eller dato_opprettet når du genererer den detaljerte rapporten på websiden.

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

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

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

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

Note

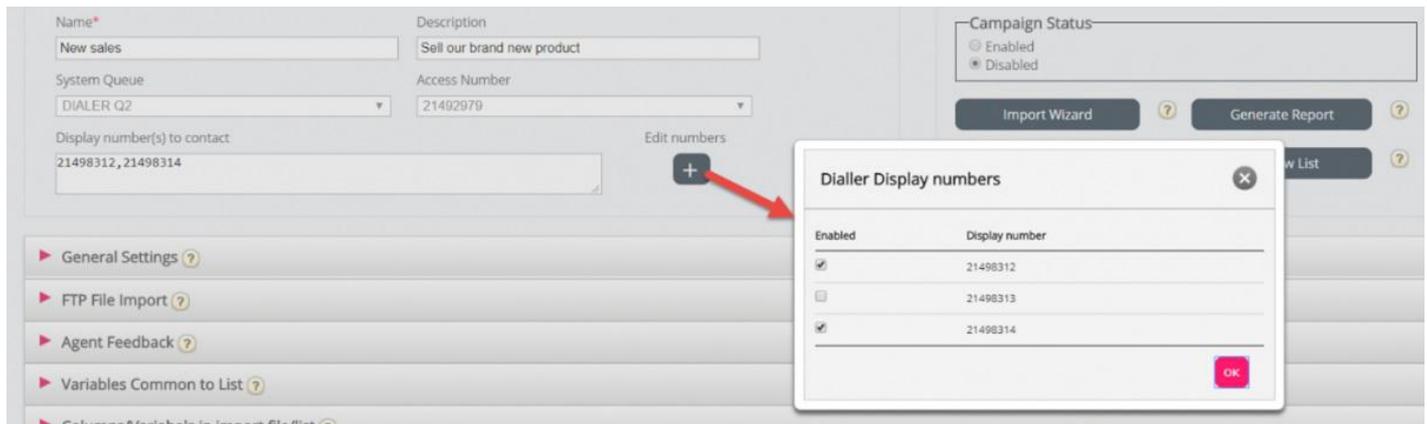
Hvis du sletter en enkeltkontakt manuelt fra en Dialer-kø (anbefales ikke), vises denne kontakten nå med én samtale for mye i den detaljerte rapporten. Første gang kampanjen deaktiveres, fjernes (eventuelle) kontakter i køen og Teller for totalt antall anrop til kontakten korrigeres.

Visningsnummer for Dialer-anrop

Hvis du ikke vil vise Puzzel-løsningens aksessnummer som visningsnummer til kontaktene Dialer ringer til, kan Puzzel support konfigurere at et bestemt nummer skal brukes som visningsnummer for hver Dialer-kampanje.

Hvis du vil bruke flere forskjellige visningsnumre når du ringer kontakter fra én Dialer-kampanje, kan Puzzel support definere en liste over visningsnumre som Dialer plukker tilfeldig fra. Et bestemt visningsnummer kan brukes til én eller flere Dialer-kampanjer. Hvis du vil endre hvilket av de forhåndsdefinerte visningsnumrene du skal bruke, kan du aktivere/deaktivere numre i listen.

Ta kontakt med Puzzel support hvis du vil legge til eller slette visningsnumre fra listen for en Dialer-kampanje.



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

Det er mulig å bruke en variabel i listen for visningsnummer som skal brukes per kontakt, for eksempel hvis du vil bruke ett visningsnummer per «region» kontaktene tilhører. Hvis du vil ha denne løsningen, kan du rådføre deg med Puzzel, siden Puzzel må endre Dialer-tjenestelogikken slik at riktig variabel brukes (for eksempel var9 ='PresentationCLI') som visningsnummer istedenfor «Vis nummer til kontakt».

Slik starter og stopper du en kampanje

Når all kampanjekonfigurasjon er utført:

1. Importer en fil med alle kontakter som skal ringes opp
2. Forhåndsvis listen, og kontroller at numrene og verdiene i andre kolonner er i orden
3. Hvis det er behov for det, filtrerer og sorterer du listen (påvirker hva som blir lagt inn i køen, og hvilken rekkefølge det blir lagt inn i)
4. Kontroller Generelle innstillinger og Agent-tilbakemelding
5. Start kampanjen ved å sette Kampanjestatus til Aktiv og lagre
6. Be agentene om å logge på med riktig profil

Vi anbefaler at du deaktiverer kampanjen hver kveld (hvis du ikke har valgt Automatisk).

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

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

For å stoppe en kampanje setter du Kampanjestatus til Ikke aktiv og klikker på Lagre. Kontaktene (henvendelsene) som allerede er i kø, blir automatisk fjernet fra køen innen ett minutt.

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

Valg for silent calls, innkommende anrop og ubesvarte anrop

Valg som krever spesiell konfigurasjon fra Puzzels side:

1. Silent call-melding til kontakten: Hvis du vil spille av en melding for kontakter som svarer og ikke blir koblet til en agent innen x sek (i en kampanje med Predictive- eller Power-modus), må dette konfigureres av Puzzel. Lydfilen som brukes, vises og kan endres i lydfilbiblioteket. Dialer-samtalen blir avsluttet når denne meldingen er spilt av.
2. Unngå nye utgående Dialer-anrop til et nummer Puzzel nylig har mottatt et innkommende anrop fra. Det er mulig å konfigurere at innkommende anrop skal sjekkes mot en Dialer-kampanjeliste, og at et nummer som er på listen, automatisk skal merkes med «OK», slik at Dialer ikke ringer til dette nummeret en gang til (fra denne listen).
3. Send SMS til numre som ikke svarer på Dialer-anrop i modusen Predictive. Hvis du vil ha dette, anbefaler vi at du bare sender SMS etter det første ubesvarte anropet. SMS-teksten kan vises på Dialer-siden under Variabler felles for liste, og det er mulig å konfigurere at den sendte SMS-teksten skal tas med i Arkiv og i Rådata som en anropsvariabel.

Kontakt Puzzel hvis du er interessert i en av disse mulighetene.

Hindre anrop i å bli viderekoblet til telefonsvarer

Når Dialer ringer nummeret til en kontakt, tar Puzzel med «ikke viderekoble» (også kalt «viderekoblingssperre») i call set-up-meldingen (sip-invite) til kontaktens teleoperatør. Hvis en kontakt har aktivert Viderekobling til telefonsvarer når han/hun er opptatt, eller når det har ringt i x sek, ER DET MULIG at mobiloperatøren legger på istedenfor å viderekoble anropet til telefonsvarer som svarer. Om det virker, avhenger av land, mobiloperatør, abonnement og type viderekobling/telefonsvarerløsning.

Eksempel (på et tilfelle der det virker):

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

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

Puzzel prøver ikke å finne ut om et besvart anrop er besvart av et menneske eller av en telefonsvarer, før det besvarte anropet kobles til en agent. Den viktigste grunnen til det er at løsninger for oppdaging av telefonsvarere (AMD, Answering Machine Detection) gjør at det tar lengre tid å koble til en agent, noe som i sin tur vanligvis fører til flere silent calls. (AMD-løsningen kan generere silent calls ved feilaktig å tro at en anropsmottaker er en telefonsvarer, og koble fra.)

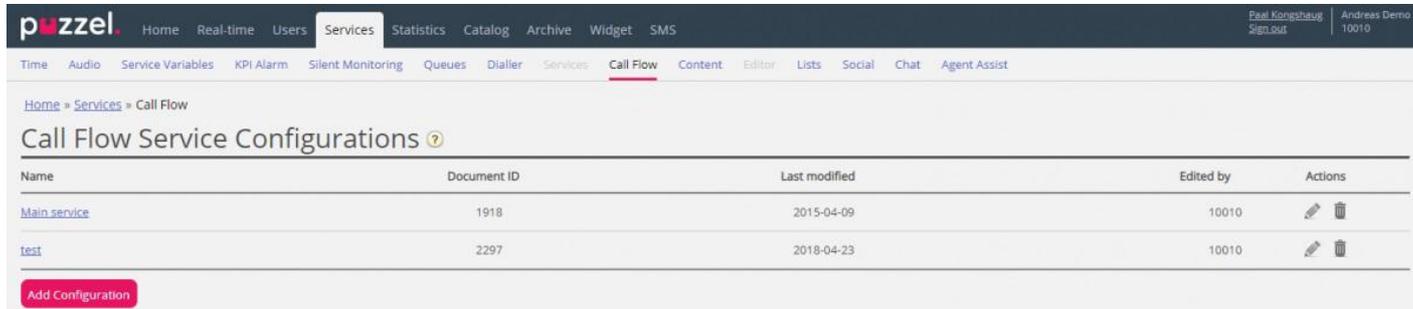
I Progressive/Power/Predictive-modus kobler Puzzel til en ledig agent når det mottas et svarsignal fra kontaktens nummer. I Preview-modus er agenten allerede på linjen, så når det mottas et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

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

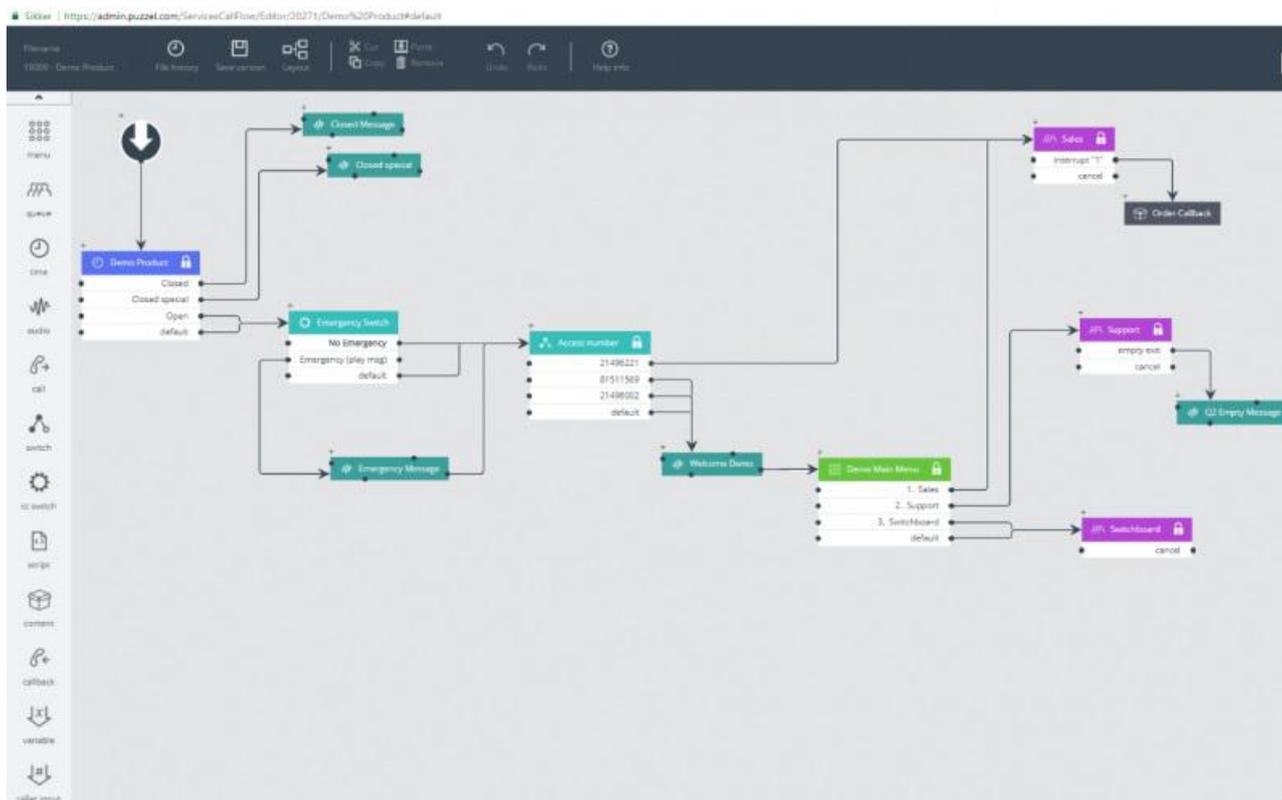
Call Flow Tool

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

De fleste Puzzel-løsninger er utformet ved hjelp av Call Flow Tool. En Puzzel-kunde har vanligvis én tjenestekonfigurasjon for Call Flow, men noen har to eller flere.



Hvis du har mer enn én Call Flow-konfigurasjon og ikke alle administratorer med tilgang til denne siden skal se alle, kan du definere og bruke ressursfiltre. Hvis du klikker på en tjenestekonfigurasjon for Call Flow, åpnes Call Flow Tool i et nytt nettleservindu.



De ulike tilgjengelige modultypene er listet opp i venstre marg. Modulene kan dras (en av gangen) inn på lerretet. Dobbeltklikk på en modul for å åpne detaljvinduet for modulen, der du kan se og legge inn detaljer for modulen. For å koble sammen to moduler klikker du på «Fra»-modulens utpunkt (et svart punkt) og drar en linje til «Til»-modulens innpunkt (øverst / til venstre / til høyre).

Tilgangsnivåer i Call Flow Tool

- Bare lesing
- Skrivning/lagring

- Installering
- Skripting

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

Versjonshåndtering

- Menyene File history lar deg velge mellom Load active version, Load the latest version og View all versions.
- Menyene Save version lar deg velge mellom Save and activate, Save draft, Save as and Activate.

Slik ruller du tilbake til en tidligere versjon

Klikk på File history, og velg View all versions. Velg en versjon i listen over versjoner, og klikk på Load version for å se den. Klikk deretter på Activate under Save version-ikonet.

Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer vanligvis et initielt skript og/eller et sluttskript (under Avansert)
Time	I modulen Time kan du definere utganger som Åpent, Stengt, Stengt-spesiell osv., og anrop routes til riktig utgang på grunnlag av de definerte åpningstidene under Tjenester – Tid. Se Lokal tidsmodul vs. delt/bundet tidsmodul
Audio	Modulen Lydfiler spiller av den valgte lydfilen for innringeren. Selve lydfilene (som du kan velge mellom) vedlikeholdes under Tjenester – Lydfiler
Menu	Modulen Menu gir innringeren en rekke valg og ruter vedkommende til en utgang som svarer til angitt DTMF.
Caller Input	Denne modulen er en slags menymodul for innhenting av inndata fra innringeren. Inndataene (for eksempel kundenummer, referansenummer, postnummer) lagres i en variabel (definert her) som skal brukes senere i tjenesten.
Queue	I modulen Queue må du definere hvilke meldinger/lyder som skal spilles av for innringere som venter i denne køen, og du kan definere ulike valgfrie køutganger, som Full, Tom and Timeout. Modulen Queue ringer til en agent (på vegne av innringeren), og når agenten svarer, blir innringeren og agenten koblet sammen.
Content	Inneholder en ny (underordnet) anropsflyt (Call Flow) innenfor (den overordnede) anropsflyten.
Callback	Denne modulen ligner Content. Modulen åpner en ny anropsflyt, der du kan definere flyten for bestilling av tilbakeringing.
Variable	Med denne modulen kan du definere en variabel og gi den en verdi, og variabelen kan brukes andre steder senere i tjenesten.
Script	I denne modulen kan Puzzel support eller ekspertbrukere skrive XML-kode for rutingsfunksjonalitet som (ennå) ikke er støttet i andre moduler.

Modulnavn	Beskrivelse
Bytte om	Denne modulen dirigerer anropet til en utgang basert på gjeldende verdi av en variabel definert av brukeren eller en systemvariabel, f.eks. 'Nummeret på denne tjenesten' (= tilgangsnummer).
Switch	Denne modulen ruter anropet til en utgang på grunnlag av den gjeldende verdien på en variabel definert av brukeren eller en systemvariabel, for eksempel «Nummeret til denne tjenesten» (= aksessnummeret).
CC Switch	Denne modulen gjelder tjenestevariablene definert i administrasjonsportalen på siden Tjenester – Tjenestestyring. Et innkommende anrop velger den utgangen som svarer til den gjeldende verdien for variabelen.
External Lookup	Her kan du definere de grunnleggende opplysningene (URI, brukernavn og passord), henvendelsen (parameterne) og svaret (svarskjemaet) for eksterne oppslag som Puzzel kan foreta på vegne av innringeren.
Loop	Denne modulen brukes til å gjenta en sekvens av moduler så mange ganger du spesifiserer, eller til en viss betingelse er oppfylt. Dette er svært nyttig til kømeldinger, som må gjentas til innringeren kan kobles til en ledig agent.
If	En modul som finner ut om et uttrykk er sant eller usant, og som ruter anropet til riktig utgang ut fra dette. Grunnuttrykket er sammenligning av to verdier, enten faste eller variable, med <, = eller >. Erfarne brukere som behersker skriptsyntaks, kan lage mer komplekse uttrykk i feltet for egendefinerte uttrykk.
notes	En gul merknad med beskrivende tekst som du kan sette forskjellige steder i en anropsflyt for å forklare ting
Call	Anropsmodulen ringer til det definerte nummeret og, hvis innringeren svarer, kobler den som ringer, til det anropte nummeret.
Inline	Denne modulen brukes til å kjøre en annen modul i Call Flow-konfigurasjonen som gjør at det blir mindre dobbeltarbeid og reduserer størrelsen på konfigurasjonen og gjør vedlikehold enklere.

Lokal tidsmodul vs Delt og bundet tidsmodul

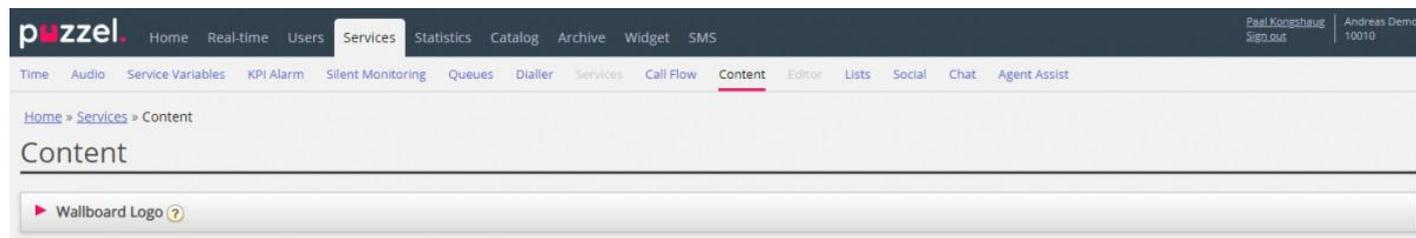
En tidsmodul er som standard «lokal», men du kan konvertere den til «delt», slik at flere tidsmoduler som vises i Call Flow Tool, kan dele de samme åpningstidene og utgangene. Hvis du gjør dette, vises den delte tidsmodulen i administrasjonsportalen, men ikke «bundne».

Ansvar for feil og support

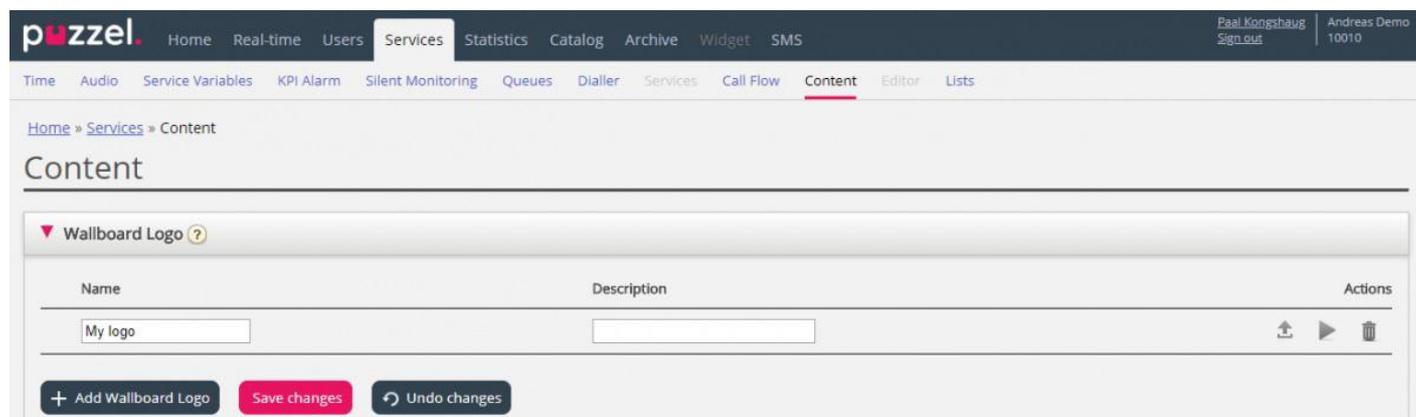
Hvis du aktiverer en versjon som ikke fungerer (i det hele tatt eller slik den skal), og du trenger hjelp fra Puzzel support, gjør vi deg oppmerksom på at det kan hende at vi må belaste deg for tidsbruken hvis feilen skyldes «dårlig» konfigurasjon fra din side.

Innhold

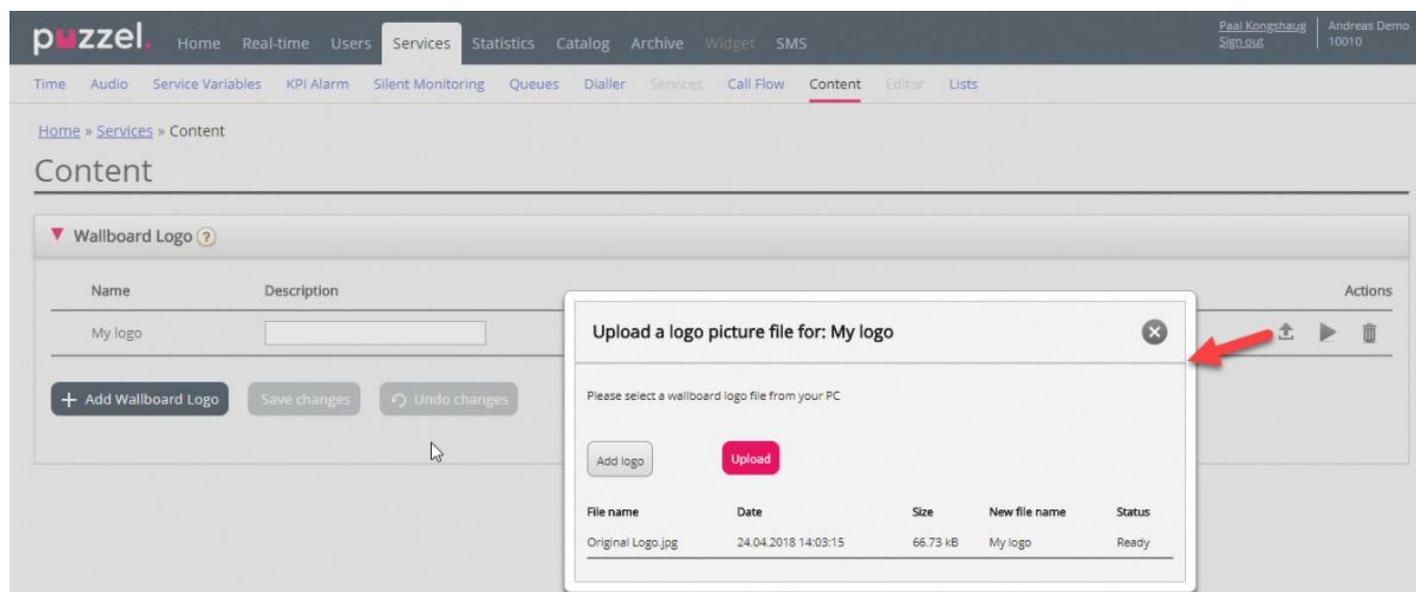
På denne siden kan du laste opp dine egne wallboard-logofiler.



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



Klikk til slutt på handlingsknappen Last opp for å åpne opplastingsvinduet.

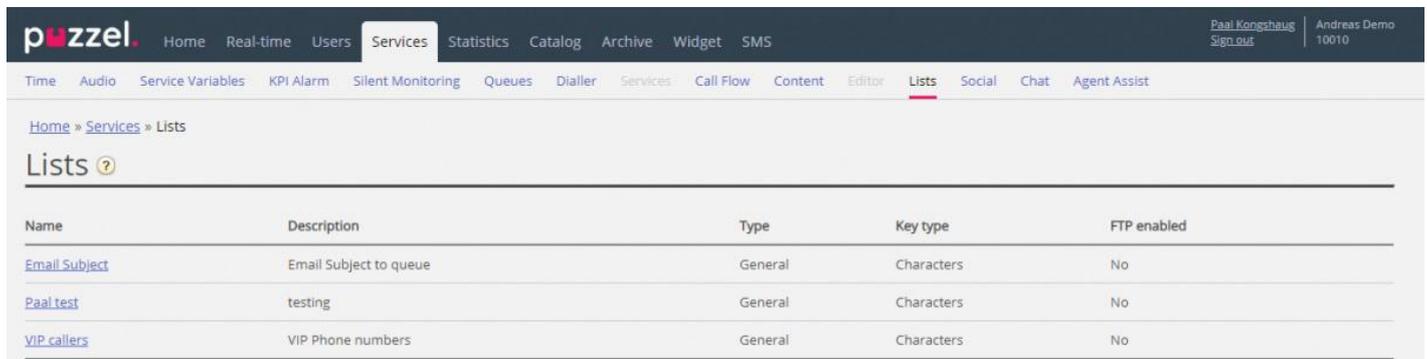


Klikk på Legg til logo, velg riktig fil (PNG, JPG, BMP) fra datamaskinen din, og, når du ser filnavnet i vinduet, klikk på Last opp. Statusen endrer seg fra Klar til Ferdig etter en kort stund, og da kan du lukke vinduet.

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

Lister

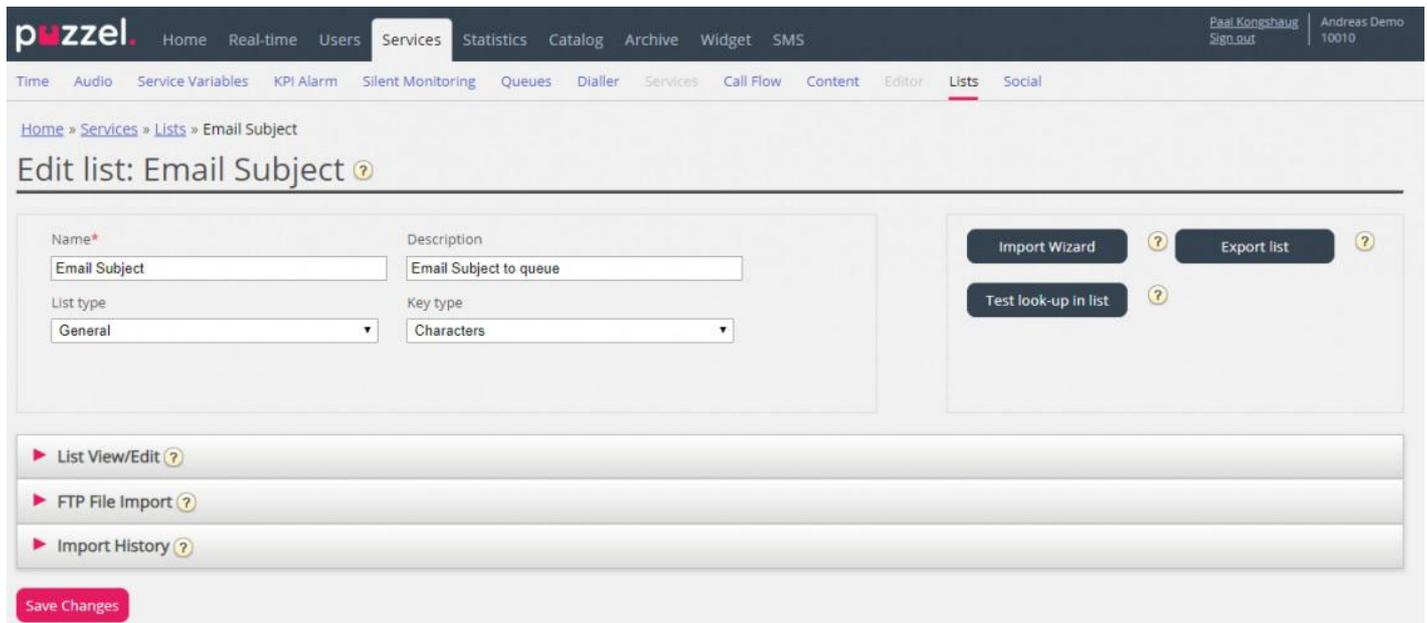
På denne siden kan du se listene i din Puzzel-løsning. Merk at du kanskje ikke kan se alle listene, siden Puzzel kan definere en liste som «bare synlig for Puzzel».



Name	Description	Type	Key type	FTP enabled
Email Subject	Email Subject to queue	General	Characters	No
Paal test	testing	General	Characters	No
VIP callers	VIP Phone numbers	General	Characters	No

Hvis du ser en liste på denne siden som du ikke forstår eller ikke visste ble brukt i Puzzel-løsningen, må du IKKE gjøre endringer i listen. Kontakt isteden Support, og spør hva den brukes til – og gjør den eventuelt bare synlig for Puzzel.

Når du klikker på en liste, åpnes siden Rediger liste:



Edit list: Email Subject

Name* Description

List type Key type

[Import Wizard](#) [Export list](#) [Test look-up in list](#)

[List View/Edit](#) [FTP File Import](#) [Import History](#)

[Save Changes](#)

Grunnleggende om lister

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

- Grunnleggende lister (Generell liste, Tillat-liste, Blokkeringsliste, Nodeliste eller Brukerliste)
- Kombinerte lister (som består av én eller flere grunnleggende lister, som evalueres én etter én i en forhåndsdefinert rekkefølge)

En liste inneholder en Nøkkel-kolonne og en Verdi-kolonne. Alle listeoppslag har noen ting til felles:

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

Slik oppdaterer du innholdet i en liste

- Rediger listeinnholdet i administrasjonsportalen.
- Bruk importveviseren til å laste opp en ny fil som skal erstatte gjeldende listeinnhold.
- Legg til en ny fil med listeinnhold på Puzzels FTP-server for å erstatte listeinnholdet.
- La Puzzel support vedlikeholde listen for deg.

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

Note

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

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

Søk vs. testoppslag i liste for en bestemt nøkkel:

- Du kan legge inn tekst i inndataboksen for å søke etter og se oppføringer som inneholder den angitte teksten i nøkkel- eller verdikolonnen
- Hvis du vil teste om listen fungerer som forventet, kan du klikke på Testoppslag i liste og åpne et nytt inndatavindu. Legg inn en nøkkel her, og klikk på Søk. Hvis det gjøres et treff i nøkkelkolonnen, returneres denne oppføringens verdi.

Rediger en liste i Puzzel

Klikk på Se/rediger liste for å se oppføringene i listen og søke etter oppføringer.

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' interface in the Puzzel system. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The breadcrumb trail is 'Home > Services > Lists > Email Subject'. The main form has fields for 'Name*' (Email Subject), 'Description' (Email Subject to queue), 'List type' (General), and 'Key type' (Characters). There are buttons for 'Import Wizard', 'Export list', and 'Text look-up in list'. Below the form is a 'List View/Edit' section showing a table with 24 records. The table has columns for 'Key', 'Value', and 'Delete'. The records are as follows:

Key	Value	Delete
amount	q_mail_invoice	[Delete]
bill	q_mail_invoice	[Delete]
error	q_mail_support	[Delete]
fault	q_mail_support	[Delete]
help	q_mail_support	[Delete]
invoice	q_mail_invoice	[Delete]
support	q_mail_support	[Delete]
technical	q_mail_support	[Delete]
!!!	*	[Delete]
123	c	[Delete]

At the bottom of the table, there are buttons for '+ Add record', 'Save changes', and 'Undo changes'. The pagination shows '1 2 3 > >>' and 'Records per page: 10'.

Her kan du kan legge til nye oppføringer, slette eksisterende oppføringer og endre innhold i eksisterende oppføringer. Du må klikke på Lagre endringer for å lagre endringene som er gjort.

Som standard viser vi 10 rader per side, men du kan øke denne verdien.

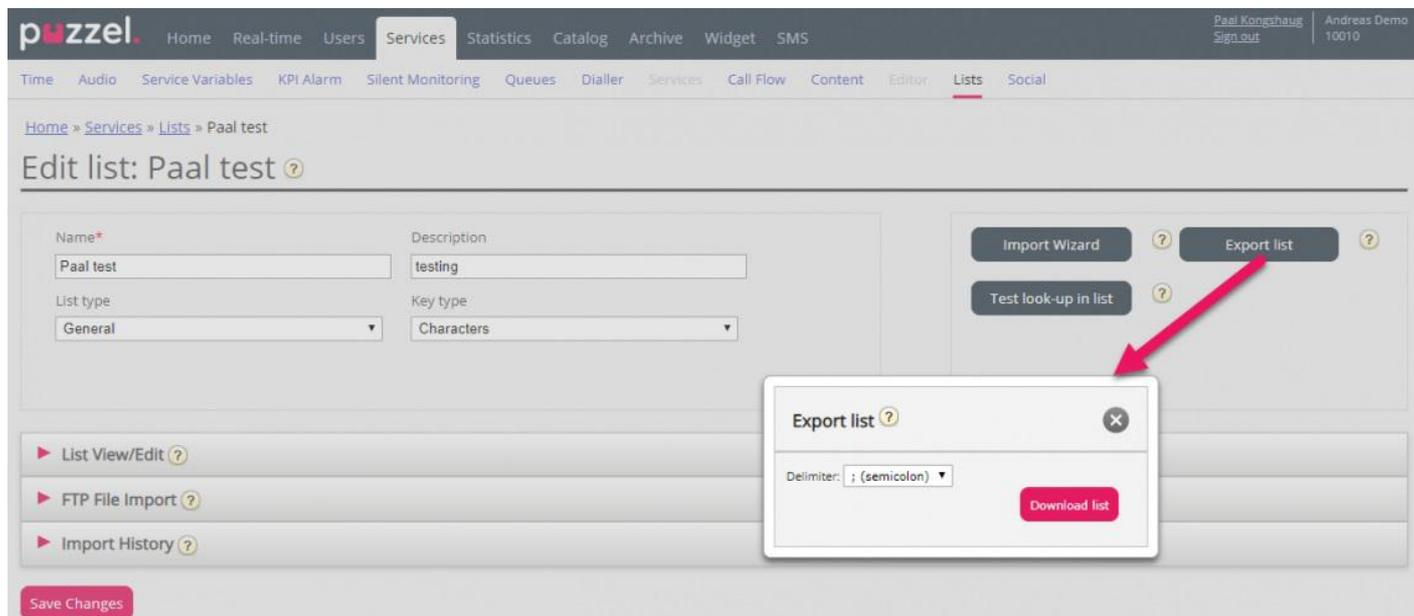
Importveiviser

Hvis du vil, kan du laste opp en fil med listeinnhold til administrasjonsportalen. Hvis du gjør det, erstatter innholdet i denne filen det gjeldende innholdet i listen. Hvis du vil gjøre dette, klikker du på Import Wizard, velger filen på harddisken og velger Start import.

The screenshot shows the 'Edit list: Paal test' interface in the Puzzel administration portal. The page has a top navigation bar with 'puzzel.' and 'Solving Customer Interactions' on the left, and user information 'Real Kongsberg Sign out' and 'Andreas Demo 10010' on the right. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues', 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', 'Lists', and 'Social'. The 'Lists' menu item is highlighted. The main content area shows the 'Edit list: Paal test' page with a breadcrumb trail 'Home » Services » Lists » Paal test'. The page contains several form fields: 'Name*' (Paal test), 'Description' (testing), 'List type' (General), and 'Key type' (Characters). There are also buttons for 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list'. A red arrow points from the 'Import Wizard' button to the 'File Import Wizard' dialog box. The dialog box has a title 'File Import Wizard' and a close button. It contains the following fields: 'Select a .csv/.txt file:' with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text; 'Delimiter:' with a dropdown menu set to 'auto'; 'Preview rows:' with a text input set to '10'; and 'Encoding:' with a dropdown menu set to 'auto'. There is a 'Start Importing' button at the bottom right of the dialog box. On the left side of the page, there are links for 'List View/Edit', 'FTP File Import', and 'Import History', and a 'Save Changes' button at the bottom left.

Eksporter liste

Hvis du vil eksportere listeinnholdet til en CSV-fil, klikker du på Eksporter liste, og deretter på Last ned liste.



The screenshot shows the 'Edit list: Paal test' interface in the Puzzel system. The main form contains fields for Name (Paal test), Description (testing), List type (General), and Key type (Characters). On the right side, there are three buttons: 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list'. A red arrow points from the 'Export list' button to a modal dialog box titled 'Export list'. The modal dialog has a 'Delimiter:' dropdown menu set to '(semicolon)' and a 'Download list' button. At the bottom left of the main interface, there is a 'Save Changes' button.

FTP-filimport

Hvis du vil generere en ny liste for en fil, for eksempel hver natt eller uke og legge den på Puzzels FTP-server, slik at Puzzel kan importere den, kan vi konfigurere at dette blir gjort. Du trenger en FTP-brukerkonto for Puzzels FTP-server, og FTP-filimport må være aktivert, og riktig filnavn må være angitt under FTP-filimport.

▶ List View/Edit ?

▼ FTP File Import ?

Enable	File name	Delimiter:
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="mytestlist"/>	<input type="text" value="; (semicolon) ▼"/>

▶ Import History ?

Søk, jokertegn og intervaller

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

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

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

Intervaller i listens nøkkelfelt

- Fra-verdi og til-verdi er adskilt med : (kolon)
- Til-verdien er med i intervallet. Eksempel på nøkkelintervall: 21000000 : 21999999

Jokertegn i nøkkelfeltet

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

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

Eksempler:

Beskrivelse	Nøkkel
Søk etter et hvilket som helst nummer som begynner med 47	47.*
Søk etter tall som begynner med 47, og som har totalt 10 sifre (dvs. åtte sifre etter 47)	47.....
Søk etter et hvilket som helst nummer som begynner med 47 og slutter med 99. Mellom 47 og 99 skal det være minst to tegn.	47...* 99
Søk etter tekst som slutter med abc	.*abc
Søk etter tekst som begynner med abc	abc.*
Søk etter tekst som inneholder abc	.*abc. *

Avansert:

Markering av at tegn ikke skal leses som jokertegn

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

Beskrivelse	Nøkkel
Lag en nøkkel som skal samsvare med en innkommende nøkkel med den faste verdien 47*1	47 * 1

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

Erstatning:

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

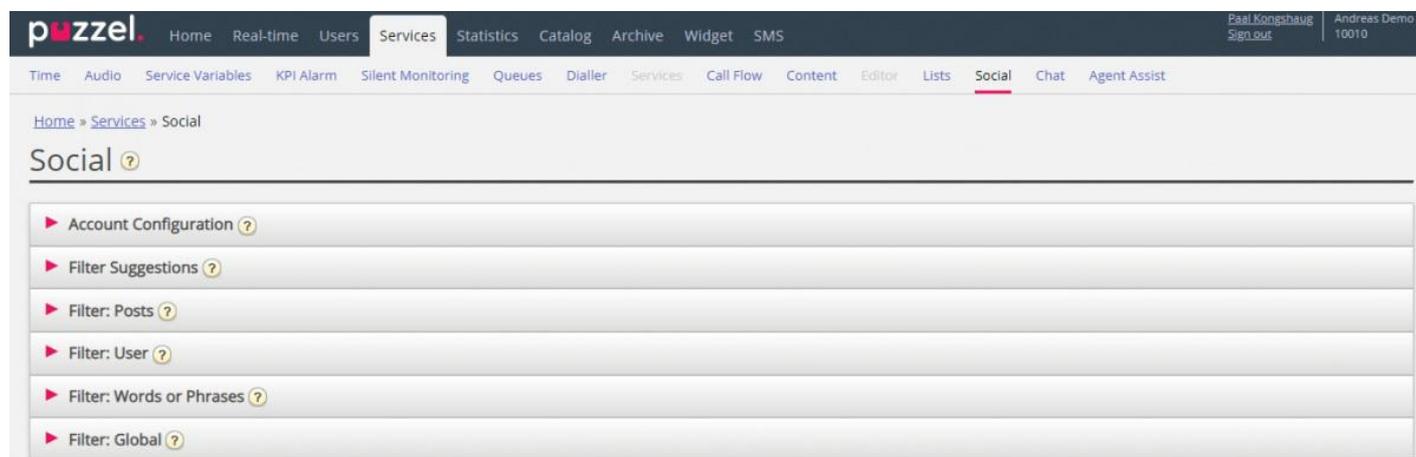
- Et jokertegntrykk kan stå i parentes, slik at det blir en jokertegngruppe
- Det kan være mer enn én jokertegngruppe i en og samme nøkkel. Tegnene i en innkommende nøkkel som samsvarer med en bestemt jokertegngruppe, kan være en del av den returnerte verdien.
- Plassholdere (i den spesifiserte returverdien) for disse jokertegngruppene er \$1 for den første gruppen, \$2 for den andre, \$3 for den tredje osv.

Eksempler:

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

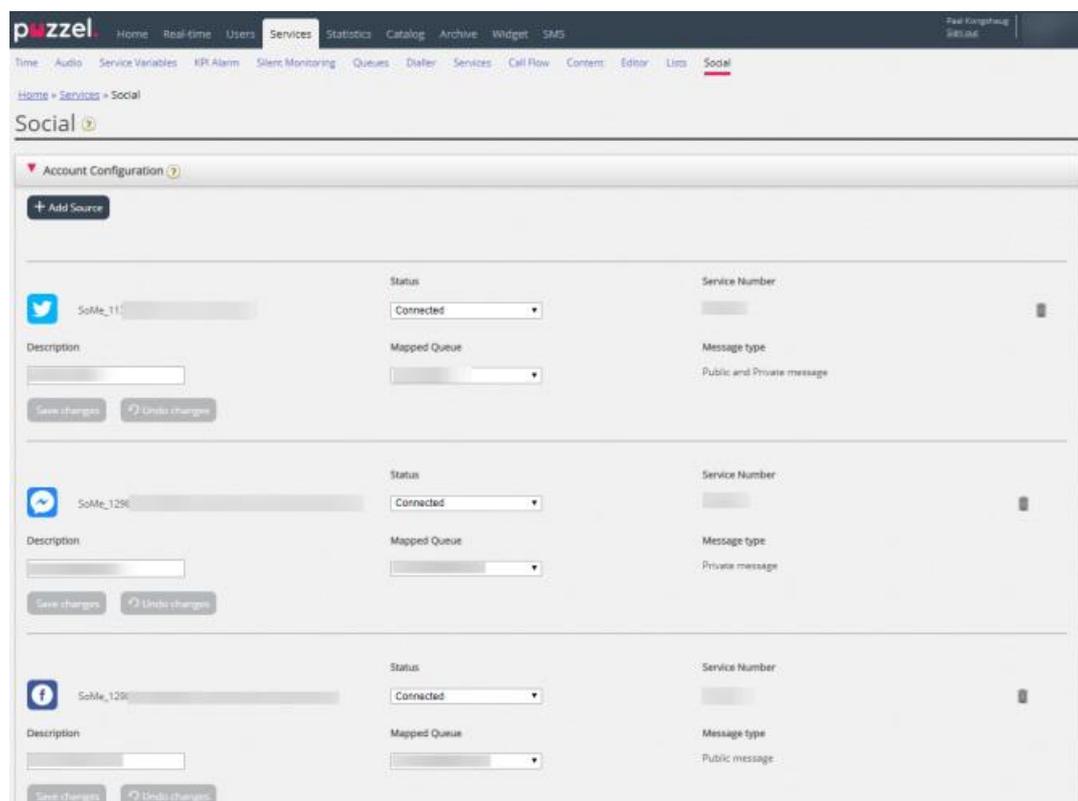
Sosiale medier

På siden Tjenester – Sosiale medier kan du legge til, redigere og slette sosiale medier-kanalene/-aksesspunktene som skal rutes til din Puzzel-løsning (Kontokonfigurasjon), og du kan behandle Filter-forslag fra agenter).



Kontokonfigurasjon

Her kan du konfigurere de forskjellige sosiale medier-kontoene/ -aksesspunktene (for eksempel (offentlige) Facebook-innlegg, (private) Messenger-meldinger og Twitter) som skal knyttes til Puzzel-løsningen din. Merk at disse konfigurasjonene er for den nye løsningen for sosiale medier, som bare kan brukes sammen med agent.puzzel.com.



Filtrering

Filtering er en mekanisme for å begrense eller Filtrere varsler for spesifikke sosiale medier-kanaler, -tråder, -brukere eller -uttrykk.

- En agent oppretter et filterforslag fra agent.puzzel.com
- Forslaget går deretter inn i innboksen for filterforslag for i administrasjonsportalen.
- En administrator kan godkjenne eller avvise forslaget.
 - Hvis et forslag slettes/avvises, blir det ikke gjort noe mer med forslaget
 - Hvis et forslag godkjennes, brukes filteret, og alle ytterligere varsler blokkeres for denne typen.

De aktive filtrene er delt inn i fire forskjellige deler: Innlegg, Brukere, Ord/uttrykk og Globalt.

Konfigurasjon av chat

Introduksjon

Denne artikkelen beskriver hvordan man konfigurerer chatløsningen gjennom administrasjonsportalen (versjonen fra oktober 2020). Hvis du bruker vår forrige chatløsning, må du se denne artikkelen: <https://help.puzzel.com/product-documents/technical-specs/web-chat-setup-and-configuration>.

Du kan sjekke hvilken chatteløsning du bruker for øyeblikket ved å se i koden til nettstedet ditt ...

- Den gamle chatløsningen peker på følgende URL: **https://chat.puzzel.com/content/client**
- Den nye chatteløsningen peker til følgende URL: **https://euwa.puzzel.com/loader**

Både den gamle og den nye chatteløsningen vil være tilgjengelig parallelt en stund fremover, men det nåværende sluttmålet er at alle kunder bruker den nye chatteløsningen innen slutten av 2021.

Note

Tillegg av underprosessor for ny chat-løsning

Vår "nye" chatteløsning bruker Azure for å gjøre lasterprogrammet tilgjengelig for nedlasting til nettstedene, og vil snart bli brukt til å lagre samtaleinnhold under chattesesjonene. Azure-stedene er Nederland (Amsterdam - Europa vest) og Irland (Dublin - Europa nord).

Nyere Puzzel-kontrakter inkluderer Microsoft som underprosessor, men for eldre kontrakter må dette legges til manuelt. Før du bruker den nye chatteløsningen, må du sørge for å koordinere med compliance- og sikkerhetsteamene dine for å sikre at dokumentasjonen blir oppdatert, inkludert databehandlingsavtalen (DPA) med Puzzel.

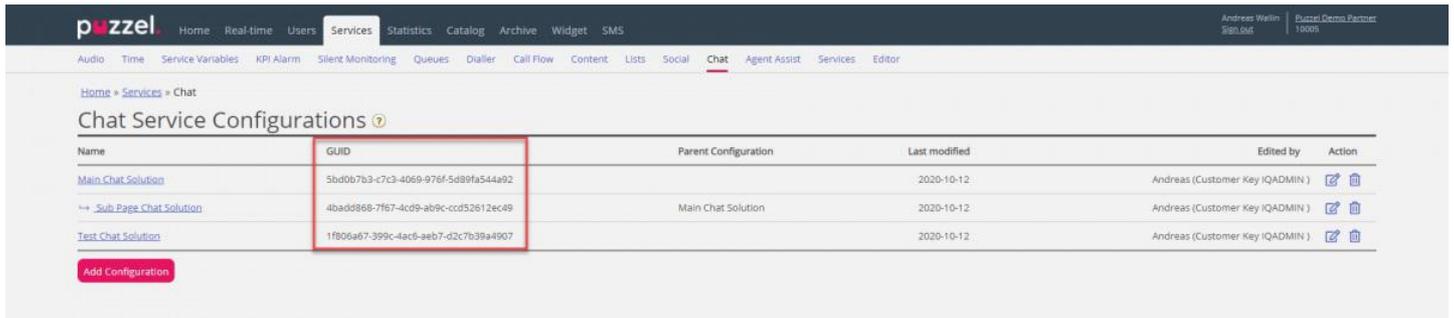
Vær også oppmerksom på at IP-adressene som brukes til kommunikasjon med Puzzel-tjenestene, vil være forskjellige for tjenester i Azure. Kundene må sørge for at eventuelle brannmurbegrensninger som er på plass, oppdateres for å gi tilgang til tjenesten.

Legger til chat-konfigurasjoner

Det meste av chatoppsettet gjøres fra administrasjonsportalen under «Tjenester -> Chat», heretter kalt «Chat Admin», men oppsettet krever også at det legges til en kodesnutt på nettstedet ditt (nettsidene som støtter chat). Her kan du legge til én eller flere konfigurasjoner basert på hvor mange chatløsninger nettsteder skal ha. Hver konfigurasjon genererer en unik ID (GUID), som du må peke til fra nettstedet (-ene).

Som standard anses en konfigurasjon for å være uavhengig og «overordnet», men du kan definere en konfigurasjon som «underordnet» en annen konfigurasjon. Formålet med underordnede og overordnede konfigurasjoner er at konfigurasjonen skal bli mer fleksibel. Et nettsted som peker til en underordnet konfigurasjon, bruker dennes egenskaper hvis definert og de tilsvarende egenskapene i den overordnede konfigurasjonen hvis ikke. Med dette kan du definere alle generelle innstillinger (felles for alle nettsteder) i en overordnet konfigurasjon og definere avvik (for ett eller flere nettsteder) i underordnede konfigurasjoner.

En konfigurasjon kan defineres som underordnet både ved oppretting og senere (ved å klikke på redigeringsknappen til høyre i konfigurasjonsraden).



Når du bare bruker overordnede konfigurasjoner:

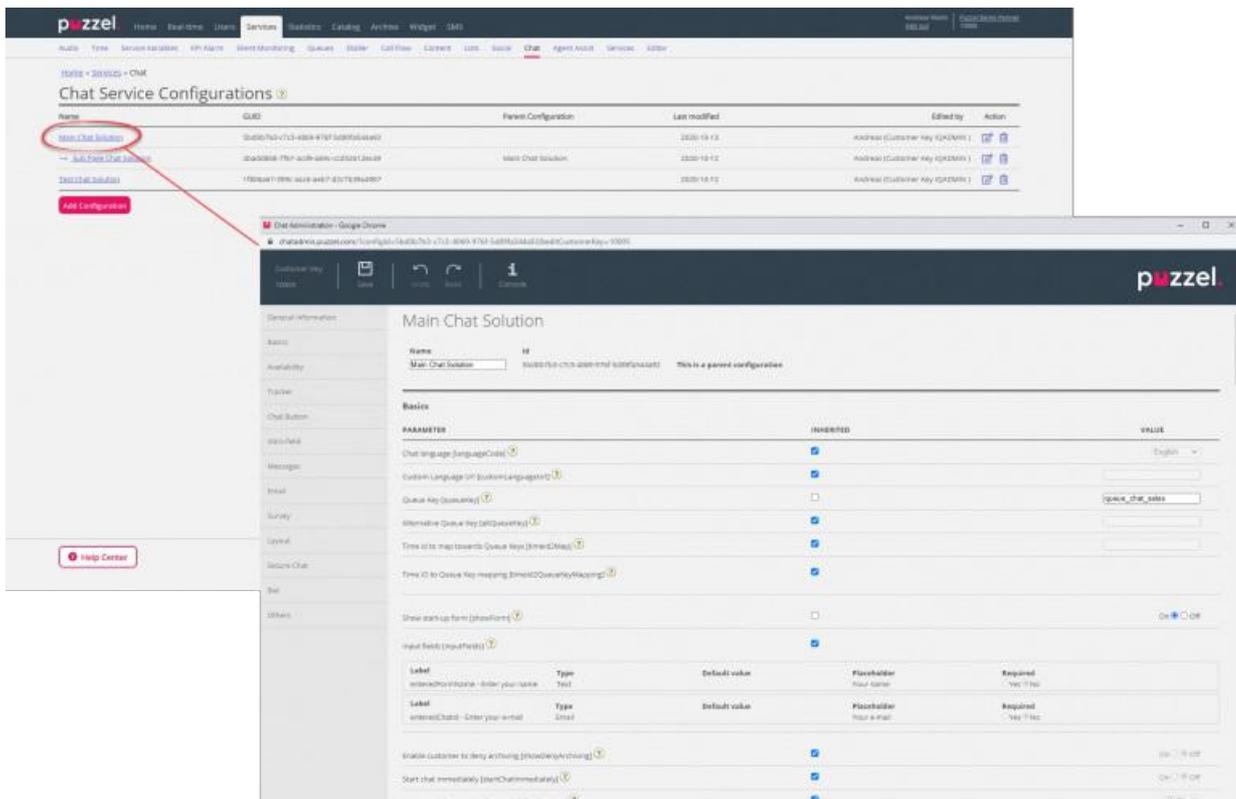
- Hvis en egenskap er definert i en overordnet konfigurasjon, brukes denne.
- Hvis en egenskap ikke er definert i en overordnet konfigurasjon, brukes den tilsvarende egenskapens systemstandardverdi.

Når du bruker både underordnede og overordnede konfigurasjoner:

- Hvis en egenskap er definert i en underordnet konfigurasjon, brukes den.
- Hvis en egenskap ikke er definert i en underordnet konfigurasjon, brukes den tilsvarende egenskapen i den overordnede konfigurasjonen.
- Hvis en egenskap er definert i både en underordnet og overordnet konfigurasjon, brukes egenskapen i den underordnede konfigurasjonen.
- Hvis en egenskap verken er definert i en overordnet eller underordnet konfigurasjon, brukes den tilsvarende egenskapens systemstandardverdi.

Redigere chat-egenskaper

For å redigere en chatkonfigurasjon klikker du på det konfigurasjonsnavnet. Konfigurasjonen åpnes da i et eget vindu.



I utgangspunktet arves alle egenskapsverdier fra nivået over. En underordnet konfigurasjon arver verdier fra den overordnede konfigurasjonen, mens en overordnet konfigurasjon arver verdier fra systemstandarden.

For å forstå de forskjellige egenskapene og hva de gjør, har vi lagt til forklarende hjelpetekster ved siden av hver egenskap. Hvis du har spørsmål om en egenskap, klikker du på det tilhørende spørsmålstegnikonet.

PARAMETER	INHERITED
Chat language [languageCode] ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom Language Url [customLanguageUrl] ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Queue Key [queueKey] ?	<input type="checkbox"/>
Alternative Queue Key [altQueueKey] ?	<input type="checkbox"/>
Time id to map towards Queue Keys [timeld2QueueKeyMapping] ?	<input type="checkbox"/>
Time ID to Queue Key mapping [timeld2QueueKeyMapping] ?	<input checked="" type="checkbox"/>

Queue Key [queueKey] ✕

Queue key for the solution or web site's main chat queue. Mandatory.

Note

De fleste egenskaper er valgfrie, men det er én viktig obligatorisk egenskap som må defineres for at chatten skal fungere, og det er systemkønkøkkelen. Systemkønkøkkelen ligger i «Tjenester»-delen av administrasjonsportalen, under «Tjenester -> Tjenester -> <tjenestenummer> -> Køer (i ID-kolonnen (queue_key)).

Knytt nettsteder til en konfigurasjon

For at nettstedet (e) dine skal vite hva som er konfigurert, må de være konfigurert for å peke på riktig konfigurasjon i Chat Admin. Det er to egenskaper som kreves i koden - **kundenøkkel** og **konfigurasjons-ID**.

Note

Merk at dette bare er et eksempel på hvordan koden kan se ut på nettstedet ditt. Koden på nettstedene dine vil trolig avvike noe.

Sjekk ut våre forskjellige eksempler på nettsider på <https://demo.puzzel.com/euwa> (velg / skriv inn en relevant side, høyreklikk og velg "Vis sidekilde"), eller se grunnleggende eksempel nedenfor.

En av eksempelsidene " **Test konfigurasjonen** " lar deg kjøre en live chat basert på konfigurasjonen uten å måtte distribuere koden på en tilpasset webside. Bare legg til kundenøkkel og konfigurasjons-ID, så er du klar. Her kan du også finne den unike kodebiten som kreves på siden din for å kjøre chatten der.

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en" dir="ltr">
  <head>
    <meta charset="utf-8" />
    <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1" />
    <title>Puzzel Chat</title>
    <link href="https://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans:300,400,600,700&display=swap&subset=cyrillic,cyrillic-ext"
      rel="stylesheet" />
    <style type="text/css">
      html,
      body {
```

```
width: 100%;  
height: 100%;  
padding: 0;  
margin: 0;  
}  
[data-puzzel-chat] {  
  font-family: 'Open Sans', sans-serif;  
}  
}</style>  
</head>  
<body>  
<script type="text/javascript">  
  (function(a, b, c, d) {  
    b.PUZZEL_EUWA_CONFIG = {customerKey: c, configId: d};  
    var loader = a.createElement('script');  
    loader.src = 'https://euwa.puzzel.com/loader/index.js';  
    a.body.append(loader);  
    loader.onload = function () {  
      new EUWALoader(b.PUZZEL_EUWA_CONFIG).load();  
    }  
  })(document, window, '10005', '5bd0b7b3-c7c3-4069-976f-5d89fa544a92');  
</script>  
</body>  
</html>
```

På alle nettsider der du vil at chatten skal være tilgjengelig, må chatkoden legges til. Hvis du vil at en pågående chat skal vare ved når man navigerer fra side til side, må koden legges til på alle relevante sider. Hvis du vil at en pågående chat skal vare ved på en side, men ikke tilby å starte en ny chat, anbefaler vi at du henviser denne siden til en underordnet konfigurasjon der den eneste egenskapen som er definert, er at chatknappen ikke vises; resten av konfigurasjonen leses fra den overordnede konfigurasjonen.

Språkstøtte

Ut av boksen støtter vi følgende språk:

- **Engelsk** - peker på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/uk.json>
- **Norsk** - peker på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/no.json>
- **Svensk** - peker på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/se.json>
- **Dansk** - peker på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/dk.json>
- **Finsk** - peker på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/fi.json>

Det foretrukne språket for en chat er valgt i chat-konfigurasjonen - engelsk er standard. Hvis du trenger støtte for andre språk, er det mulig å tilpasse tekstene ved å laste ned en av språkfilene våre og endre tekstene slik du vil. Med chatkonfigurasjonsegenskapen "Custom Language Url" kan du peke til stedet der den tilpassede filen ligger, i ditt område.

EUWA Wrapper Interface

EUWA Wrapper Interface (også kalt *wrapper* nedenfor) gir et enkelt inngangspunkt og kommunikasjon for sluttbrukerens webapplikasjoner (EUWA). Det lar utviklerne starte EUWA raskt og kommunisere med dem, uten å administrere innlastingen av applikasjonene, for eksempel hvis du vil starte chat med en egendefinert knapp eller legge til konfigurasjon / variabler (kjøretid) fra nettstedet ditt.

Pakken er publisert i vårt offentlige NPM-register som `@puzzel/euwa-wrapper`

Grensesnitt

```
declare interface Config {
  customerKey: string,
  configId: string
}

declare interface Options {
  settings: ApplicationSettings,
  hooks: Hooks
}

declare interface ApplicationList {
  [app: string]: string
}

declare interface Hooks {
  [hook: string]: Function
}

declare interface ApplicationBridge {
  api: ApplicationAPI,
  publish: (event: string, ...data: any) => void,
  subscribe: (event: string, callback: Function) => void,
}

declare interface ApplicationSettings {
  [app: string]: object
}

declare interface ApplicationAPI {
  [method: string]: Function
}

declare class EUWA {
  static APPS: ApplicationList

  constructor({customerKey, configId}: Config, {settings, hooks}: Options);
  getApplication(id: string): Promise<ApplicationBridge>;
  getApplicationBeforeLoad(id: string): ApplicationBridge;
}
```

Koble til NPM-registeret

En `.npmrc` fil skal opprettes enten i prosjektet eller på brukernivå. Les mer om `.npmrc` på <https://docs.npmjs.com/cli/v6/configuring-npm/npmrc>

Følgende linjer skal legges til:

```
@puzzel:registry=https://puzzel.pkgs.visualstudio.com/public/_packaging/main/npm/registry/ always-auth=true
```

Grunnleggende bruk

Den grunnleggende bruken vil laste EUWA , med konfigurasjon satt fra Puzzels administrasjonsportal.

```
import { EUWA } from '@puzzel/euwa-wrapper';  
new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 });
```

API-bruk

Instansering av EUWA-klassen vil gi en enkel API, som gjør det mulig å få tilgang til alle sluttbrukerens webapplikasjonskontekster.

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper';  
const euwa = new EUWA({  
  configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx',  
  customerKey: 123456  
});  
  
// Subscribe to click event on your start button  
document.querySelector('#your-start-button').addEventListener('click', async () => {  
  // Get the chat application context  
  const chat = await euwa.getApplication(EUWA.APPS.CHAT);  
  
  // Use the Chat's API to retrieve it's state  
  const state = chat.api.getState();  
  
  // Start a chat, if the user is not already in session  
  if (!state.isConnected)  
    { chat.api.startChat();  
  }  
});
```

Bruke kroker

onBeforeLoad

Dette lar deg abonnere på hendelser eller gjøre andre handlinger før applikasjonene lastes inn. Men siden de forskjellige applikasjonens API-er er definert av selve applikasjonen, vil de ikke være tilgjengelige - bare publiser / abonner-grensesnitt er tilgjengelig.

Note

EUWAs `getApplicationBeforeLoad`-metode er spesielt designet for å brukes med spesifikt denne kroken. Det vil ikke vente på applikasjonens belastning og returnere det grunnleggende kommunikasjonsgrensesnittet - hendelser.

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper';  
  
const euwa = new EUWA({  
  configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx',  
  customerKey: 123456  
}), {  
  hooks: {  
    // All hooks accept functions  
    onBeforeLoad: subscribeToChatInit  
  }  
});  
  
function subscribeToChatInit() {  
  // Get the Chat's event interface  
  
  const chat = euwa.getApplicationBeforeLoad(EUWA.APPS.CHAT);  
  // Subscribe to chatInit* event  
  chat.subscribe('chatInit', data => {  
    console.log('Chat Init Data:', data);  
  });  
}
```

* En komplett liste over hendelser finner du i vår API-artikkel om Chat Front End.

Overstyrende innstillinger

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper';

const euwa = new EUWA({
  configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx',
  customerKey: 123456
}), {
  settings: {
    // Application name as first-level property
    [EUWA.APPS.CHAT]: {
      // Properties names as listed in Chat Admin
      showForm: false
    }
  }
});
```


Chat Front End API

Chatens API kan fås ved hjelp av EUWA Wrapper Interface, beskrevet i en [egen artikkel](#) .

Hendelsesliste

chatInit

Utløses når chatten er initialisert

chatStarts

Utløses når chatten starter

chatContinue

Utløses når chatten er videreført

chatEnded

Utløses når chatten er avsluttet

chatWindowShow

Utløses når chat-vinduet er vist

chatWindowClosed

Utløses når chat-vinduet er lukket

chatWindowMinimized

Utløses når nettpratvinduet er minimert

contactCenterClose

Utløses når tidsmodulen har kommet tilbake, men ikke åpnet

Hendelsesdata

```
type EventData = { chat: { activeUsers: Array<{userId: number, name: string, userType: string}>, lastConnectedAgentId: number, sessionId: string, requestId: number, variables: object, queueKey: string, languageCode: string }, chatter: { subject: string, name: string, email: string, hasBeenConnected: boolean, hasBeenInConference: boolean }, survey: { result: number, comment: string }, device: { isMobile: boolean } };
```

Metoder

api.startChat()

I likhet med å klikke på startknappen. Det åpner chatvinduet og viser neste visning.

api.minimize()

Minimerer chatvinduet

api.maximize()

Maksimerer chat-vinduet

api.updateVariables(variablesObject)

Oppdaterer chatvariablene

```
api.updateVariables({ NewVariable: 'Some Value' });
```

api.updateSystemVariables(variablesObject)

Oppdaterer systemvariabler (enteredFormName, enteredChatId, enteredFormIssue, selectedQueueKey, timeld2Map)

```
api.updateSystemVariables({ enteredFormName: 'Chatter name', enteredChatId: 'chatter@email.com', enteredFormIssue: 'I have issues with my cookies. I ate them all.', selectedQueueKey: 'q_cookies_problems', timeld2Map: 'cookiesQueueWorkingTime' });
```

api.getState()

Returnerer objekt med minimal chat-tilstand.

```
const { isConnected, isEnded, isMinimized } = api.getState();
```

Layouttema og CSS -styling

Oppsettstema

Temaet (layout og utseende) for chatprogrammet ditt er tilpasset i administrasjonsportalene chat -konfigurasjonsområdet som du finner under "Tjenester -> Chat". I delen "Layout" i en chatkonfigurasjon kan du tilpasse chatens tema (farger, former og fonter) gjennom følgende områder:

- Temaeiendom
- Typografi
- Former

For veiledning rundt temaegenskapene, vennligst les tilhørende hjelpetekst i chatkonfigurasjonen.



PARAMETER	INHERITED
Chat theme [theme] ?	<input type="checkbox"/>

Theme property	Inherited	Value
Theme primary color	<input checked="" type="checkbox"/>	#eb1562
Theme secondary color	<input type="checkbox"/>	#32424F

CSS styling

Siden chat -applikasjonen vanligvis er innebygd i et stylingslag for et nettsted, vil det noen ganger oppstå konflikter, noe som betyr at elementer fra nettstedet kan vises feilaktig "på toppen av" chat -applikasjonen. Siden chatprogrammet skal være "på toppen av" nettstedet, foreslår vi å bruke z-indeksen til å "løfte" chatprogrammet over de andre elementene, for eksempel slik:

Informasjonskapsler og lokal lagring

Denne versjonen av chatten vår bruker ikke informasjonskapsler, bare nettleserens lokale lagring. localStorage er en egenskap som gjør det mulig for JavaScript-nettsteder og -apper å lagre nøkkel-verdi-par i en nettleser uten utløpsdato. Dette betyr at dataene som er lagret i nettleseren, beholdes selv om nettleservinduet lukkes.

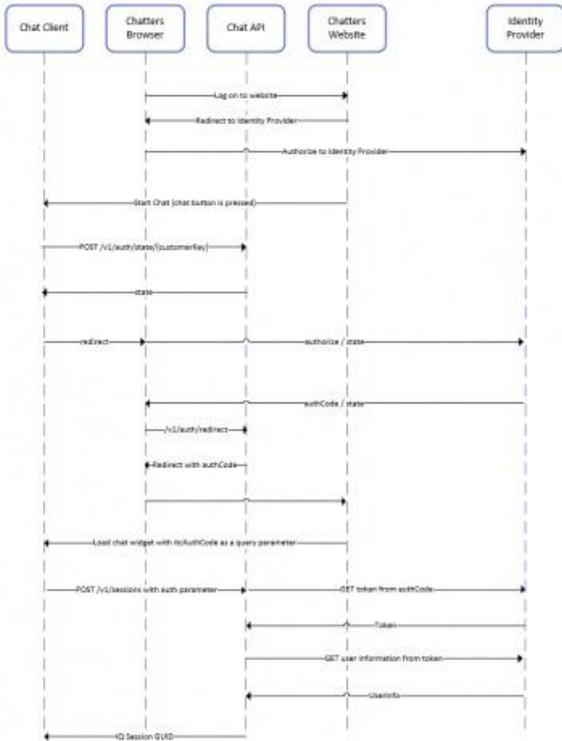
Her er en liste over localStorage-nøkler som brukes:

- [euwa_chat]chatId
- [euwa_chat]denyArchiving
- [euwa_chat]initialQueueKey
- [euwa_chat]lastQueuePositionTime
- [euwa_chat]nickName
- [euwa_chat]pageTracker
- [euwa_chat]requestId
- [euwa_chat]session
- [euwa_chat]sessionId
- [euwa_chat]startFormVariables
- [euwa_chat]subject
- [euwa_chat>windowRect
- [euwa_chat]authCode

Konfigurere sikker chat (SSO)

Denne artikkelen beskriver trinnene du må følge for å sette opp sikker chat basert på single sign on (SSO). For noen chatteløsninger er det viktig at sluttbrukeren er autentisert og sikkert identifisert for at kommunikasjonen skal finne sted. Puzzels sikre chatteløsning vil gjøre det mulig for autentiserte brukere, for eksempel logget på en "min side" eller lignende ved hjelp av en Open ID Connect (OIDC) -basert autentisering (Signicat, Azure AD B2B etc.), for å bruke den samme autentiseringen når du starter en chat. På denne måten vil agenter kjenne godkjenningsdetaljene, for eksempel sluttbrukerens identitet, i stedet for at sluttbrukeren oppgir identiteten manuelt.

Nedenfor er det generelle flytskjemaet for Puzzels Chat SSO-autentisering ved hjelp av Open ID Connect:



Fremgangsmåte for å sette opp sikker chat

1. Gå til "Administrator → Brukere → Produkter → Sikker chat" i administrasjonsportalen

Quick find users/user groups		Company Braathe dev		User Group agent		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value	
Claims to be masked (Semicolon separated like: sub;nationalId)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
OIDC ACR Values	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
OIDC Client Id	<input type="checkbox"/>	https://euwa-dev.e	<input checked="" type="checkbox"/>	https://euwa-dev.e			
OIDC Client Secret	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
OIDC endpoint for authorization	<input type="checkbox"/>	https://login.micro:	<input checked="" type="checkbox"/>	https://login.micro			
OIDC endpoint for token	<input type="checkbox"/>	https://login.micro:	<input checked="" type="checkbox"/>	https://login.micro			
OIDC endpoint for token authentication method (client_secret_basic or client_secret_post)	<input type="checkbox"/>	client_secret_pos	<input checked="" type="checkbox"/>	client_secret_pos			
OIDC endpoint for userinfo	<input type="checkbox"/>	https://graph.micr	<input checked="" type="checkbox"/>	https://graph.micr			
OIDC Scope	<input type="checkbox"/>	openid profile use	<input checked="" type="checkbox"/>	openid profile use			

Krav som skal maskeres - liste over skillelinjer med semikolon; ethvert krav som er tilstede i listen vil bli maskert av Chat API. Verken brukeren eller agenten vil kunne se hele verdien av kravet.

OIDC ACR-verdier - Autentisering av kontekstklasse referanseverdier (se https://openid.net/specs/openid-connect-eap-acr-values-1_0.html)

OIDC Client ID - Din klient-ID

OIDC Client Secret - Din klienthemmelighet

OIDC-endeppunkt for autorisasjon - autorisasjonsendepunkt

OIDC-sluttpunkt for token - Endepunkt for uthenting av token

OIDC-sluttpunkt for tokenautentiseringsmetode:

- *client_secret_post* - klienthemmeligheten vil være til stede i POST-dataene.
- *client_secret_basic* - klienthemmeligheten vil være tilstede som autorisasjonshode.

OIDC sluttpunkt for brukerinfo - sluttinformasjon for brukerinfo

OIDC Scope - Begrensning av hvilke brukerdata som kan hentes (se <https://oauth.net/2/scope/>)

2. Gå til "Administrator → Tjenester → Tjenester → {Kundeservicenummer} → Køer" i administrasjonsportalen

▼ Queues ?

ID (queue_key)	Queue Name	Qualities	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Reserved Agent (s)	Autostore reserved agent (d)	Maximum in Queue	Auth. Name	Refuse if All Logged Out	Refuse if All In Pause	Sync/Add to Statistics	Require Skill on queue for Reserved	Require First in queue for Reserved
q_chat_o	Cha	1.5 A	0	0	0	0		No	0	0		OIDC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+ Add Queue

Se **Auth. Navn-feltet**. Hvis du vil at køen bare skal akseptere sikrechatforespørsler , bør du fylle den ut med tilkoblingsnavnet (OIDC i vårt tilfelle)

3. Gå til "Administrator → Tjenester → Chat → {Konfigurasjon} → Sikker chat" i administrasjonsportalen

Secure Chat

PARAMETER	INHERITED	VALUE
Authentication - Type Name [authConnectionName] ?	<input type="checkbox"/>	oidc
Authentication - Mapping [authMapping] ?	<input type="checkbox"/>	+
Key name	Map Type NickName	Description Name
Key email	Map Type ChatId	Description E-mail
Key photo	Map Type Variable	Description Avatar

authConnectionName - tilkoblingsnavn, skal være det samme som i trinn 2 ovenfor.

authMapping - datakartlegging. Nøkkelen er egenskapene på første nivå som kommer fra brukerinformasjonens slutt punkt (beskrevet i trinn 1).

Sikker chat (SSO)

Følg flyt i <https://developer.signicat.com/documentation/authentication/protocols/openid-connect/authorization-code-flow/>

Chatten bør være logget inn på et nettsted med en identitetsleverandør (IdP) som støtter OIDC. Chatklienten vil ringe IdP for å få en "Authorization Grant Code" som Chat API kan bruke for å få krav fra brukeren fra IdP.

1. Omdirigerer til autorisasjon -endepunkt

Når chatten skal starte (klikk på startknappen) må chatklienten først få en statlig eiendom og lagre sin egen URL for å bli omdirigert 4d til etter at SSO er fullført ([POST /v1/auth/state/{customerKey}](#)). Den returnerte **tilstanden** brukes i den neste omdirigeringen til autorisasjonens endepunkt.

Autorisasjonens endepunkt for IdP, se https://openid.net/specs/openid-connect-basic-1_0.html kapittel 2.1.1

Sluttpunktet for godkjenning ser vanligvis ut som:

```
https://server.example.com/authorize? response_type=code &client_id=s6BhdRkqt3  
&redirect_uri=https%3A%2F%2Fapi.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect &scope=openid%20profile &state=af0ifjsldkj
```

Slik definerer du forskjellige deler av url:

- URL / domene: URL -en til autorisasjonens endepunkt som chat -klienten bør omdirigere til. Ny eiendom i Chat Admin? Mest fleksibel med erstatningsadresse. Kan brukes for flere spørringsparametere.
- klient -ID: Ny eiendom i Chat Admin eller en del av URL?
- redirect_uri: bør være mot chat api auth -omdirigeringsmetode (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>)
- omfang: må inneholde openid connect, men resten er valgfritt
- state: returnert fra [/v1/auth/state/{customerKey}](#) som skal ringes først
- i tillegg kan det være andre spørringsparametere som acr_values som kunden ønsker å bruke.

Hvordan definerer jeg om autorisasjonens endepunkt skal kalles? OIDC Auth er sant i konfigurasjonen.

2. Start chatteøkten med autorisasjonskode

Når nettsiden blir omdirigert tilbake fra IdP og Chat API ([/v1/auth/redirect](#)), vil chatten lastes inn igjen med en autorisasjonskode i sine søkeparametere som heter **authCode**. Denne authCode settes som verdi til egenskapen auth.code når du starter en chat -økt ([POST /v1/sessions](#)). Husk å fjerne authCode fra spørringsparameterne, slik at du ikke utfører en ny SSO ved omlasting.

Autentiseringsobjektet som skal legges inn i startpratøkten har også to andre egenskaper:

- **connectionName** : Autentiseringsstilkoblingsnavn bør settes til OIDC.
- **kartlegging** : Kartlegging av autentiseringskrav til variabler, id eller navn. dette mottas i chatkonfigurasjonen som eiendomsautitMapping

Et viola, ferdig.

Må vi gjøre alle disse omdirigeringene? Ja, men må vi omdirigere hele websiden der chatten er?

3. Noe kan gå galt

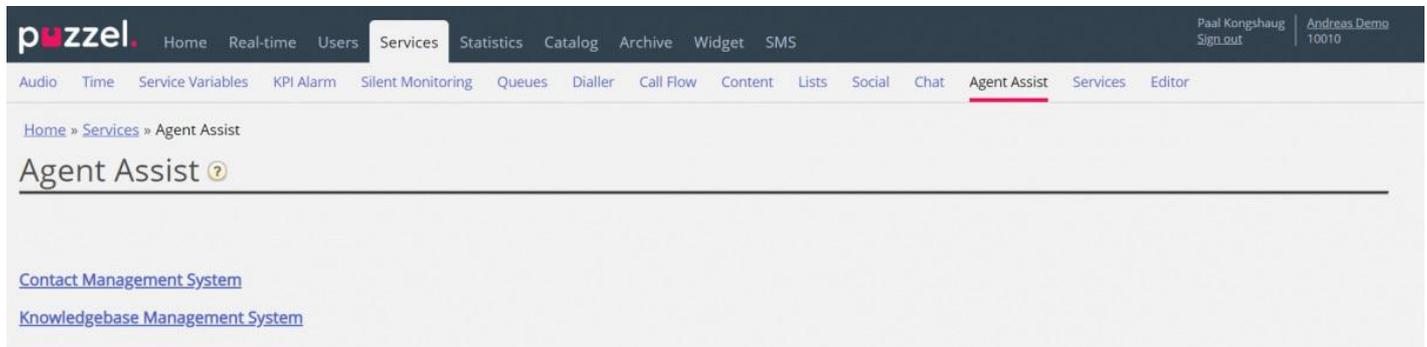
Noen scenarier der ting går galt og SSO ikke fungerte.

- Du får aldri en omdirigering fra Authorization Endpoint.

- Se på parametrene i autorisasjonens endepunkt.
- Har IdP lagt til vårt endepunkt for viderekobling (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>) i sine tillatte tilbakeringsadresser?
- Er SSO mot Puzzel med gitt klient -ID tillatt i IdP?
- Motta http 401 fra Opprett økt ([POST /v1 /økter](#))
 - `err_failed_authentication` → Denne chatten krever at identiteten din er autentisert gjennom en tredjepartsapplikasjon. Dessverre klarte vi ikke å autentisere deg.
- Motta http 400 fra Opprett økt ([POST /v1 /økter](#))
 - feil inndataparametere som tilkoblingsnavn
- Motta http 500 fra Opprett økt ([POST /v1 /økter](#))
 - Noe gikk galt, kanskje feil/utløpt godkjenningkode

Agent Assist Contact Management System

Hvis du har tilgang til siden Tjenester – Agent Assist, vil du se koblingen til Kontaktadministrasjonssystem / Contact Management System og eventuelt koblingen til Administrasjonssystem for kunnskapsbasen / Knowledgebase Management System.



Kontaktadministrasjonssystem for Agent Assist

The screenshot shows the 'Contacts' page in the Agent Assist interface. It displays a table with 14 contacts. The table has columns for Name, Email, Phone, Mobile, and Title. The number of contacts is 14.

Name	Email	Phone	Mobile	Title
sv...	sv...@puzzel.com		+474191...	Boss
Andreas Demo	kje...	+472185...	+474190...	Worker
Paal Kongshaug	pa...@puzzel.com	+472185...	+479821...	Product Owner
Andreas Demo	ma...@puzzel.com	+442037...	+447714...	Boss
Andreas Demo	ch...@puzzel.com		+479591...	Worker
Andreas Demo	kri...@puzzel.com		+474191...	Big boss
Andreas Demo	ve...@puzzel.com		+479849...	Worker
Andreas Demo	an...@puzzel.com		+479345...	Worker
Andreas Demo	kje...@puzzel.com		+479093...	Worker
Andreas Demo	an...@puzzel.com	+472185...	+479821...	Product Owner
Andreas Demo	ma...@puzzel.com		+474702...	Worker
Andreas Demo	pe...@puzzel.com		+474814...	Paal test
Andreas Demo	ra...@puzzel.com		+474005...	
Andreas Demo	ch...@puzzel.com		+479572...	

I kontaktadministrasjonssystemet kan du gjøre følgende:

- Laste opp en fil for å legge til / erstatte (kunde-)kontaktene i Agent Assist*
- Konfigurere innstillinger for FTP-import av kontakter
- Se kontakter / søke etter kontakter
- Se importloggen for kontaktfilen

* Hvis konfigurert er disse kontaktene også tilgjengelige og søkbare i agentapplikasjonen som søkekilde Kunder når agenten ønsker å foreta et utgående anrop, eller når man velger Sett over for å foreta et spørreanrop eller sette over samtalen.

Agent Assist i Puzzels agentapplikasjon trenger en kontaktliste for at riktig kontakt skal bli funnet og vist til agenten når agenten mottar et anrop, en chat eller en e-post.

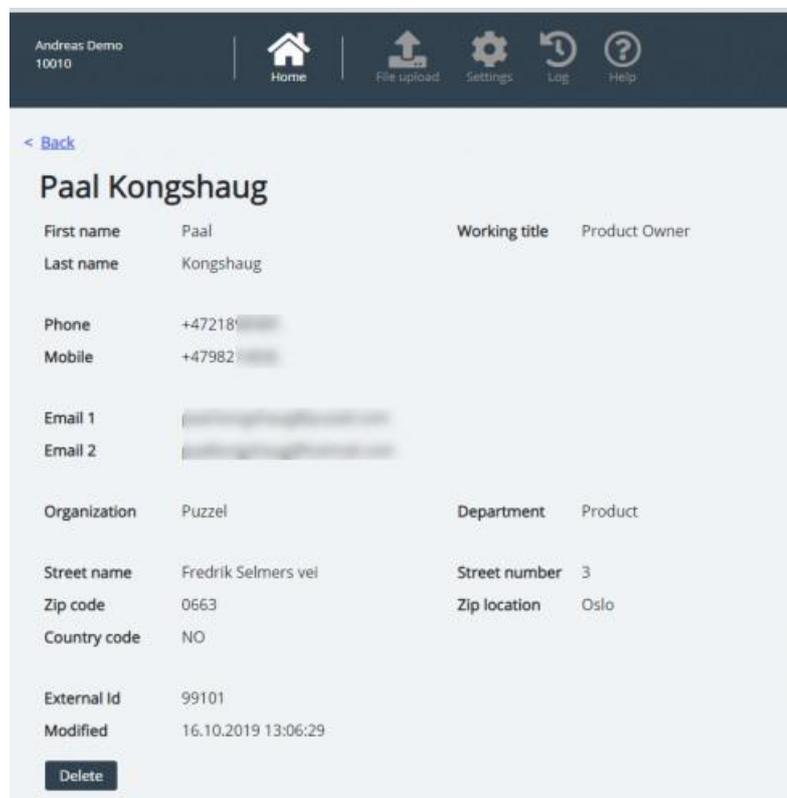
For at systemet skal kunne finne samtaler og e-poster/chatter i Arkiv og vise det dem i interaksjonsloggen i Agent Assist, må anropene komme fra nummeret (-erne) som er registrert på kontakten, og e-postene/chattene må være fra e-

Se kontakter og søk etter kontakter

På start-/forsiden kan du se alle kontaktene i listen (20 kontakter per side), og du kan søke etter kontakter.

Når du søker, returneres kontakter som inneholder søkestrengen i Fornavn, Etternavn, Tittel, Organisasjon, Avdeling, telefonnumre og e-postadresser.

Du kan klikke på et kontaktnavn for å se disse kontaktdetaljene:



Andreas Demo
10010

Home File upload Settings Log Help

< Back

Paal Kongshaug

First name	Paal	Working title	Product Owner
Last name	Kongshaug		
Phone	+472181		
Mobile	+47982		
Email 1			
Email 2			
Organization	Puzzel	Department	Product
Street name	Fredrik Selmers vei	Street number	3
Zip code	0663	Zip location	Oslo
Country code	NO		
External Id	99101		
Modified	16.10.2019 13:06:29		

Delete

Filformat for kontakter

Filen kan være en Microsoft Excel-fil med filtypen XLSX eller XLS, og hvis du bruker FTP-import, støttes også CSV. Du kan bruke en fil uten overskriftsrad eller med en overskriftsrad med hvilke som helst kolonnenavn, og deretter tilordne kolonnene i filen til de riktige feltene i kontaktlisten.

Vi anbefaler at du bruker disse overskriftsradnavnene til å forenkle kolonnetilordningen:

Ekstern ID, Fornavn, Etternavn, Telefon, Mobil, E-post 1, E-post 2, Tittel, Organisasjon, Avdeling, Gatnavn, Gatenummer, Postnummer, Sted, Land

Krav:

1. Ekstern ID er obligatorisk. Dette er kontaktens unike ID, for eksempel fra ditt (hoved-) CRM-system. (Hvis en fil inneholder to rader med samme ekstern ID, vil den siste oppføringen erstatte den første importerte oppføringen).
2. Etternavn er obligatorisk
3. En kontakt må ha minst ett telefonnummer (telefon eller mobil) eller minst én e-postadresse.
4. Telefonnumrene må ha riktig format (se nedenfor).

En kontakt som ikke oppfyller kravene 2, 3 og 4, importeres ikke!

Telefon- og mobilnumre

Hvis en kontakt har ett mobilnummer og/eller ett fasttelefonnummer, plasserer du nummeret (numrene) i riktig kolonne. Hvis en kontakt har to mobilnumre eller to fasttelefonnumre, anbefaler vi at du angir ett nummer i Telefon og ett i Mobil.

Telefonnumre lagres i E.164-format i kontaktlisten i Puzzel, og bør derfor skrives med dette formatet i filen: +<landskode><abonmentnummer>. Eksempler: +4712345678 eller +447712345678.

Merk: Tall som ikke samsvarer med dette formatet blir ikke importert!

E-post adresse

En e-postadresse må være i formatet *@*. for at den skal kunne importeres.

En kontakt med en e-postadresse som ikke oppfyller dette kravet, blir importert, men e-postadressen blir værende tom.

To oppdateringsalternativer

1. Erstatt fullstendig

- Den eksisterende kontaktlisten slettes, og alle nye kontakter fra den nye filen importeres. Notater om kontakter i Puzzel (hvis det er lagt inn slike) forsvinner.

2. Erstatt og tilføy

- En kontakt i filen med en ekstern ID som allerede er i listen, oppdateres. All eksisterende informasjon for denne ID-en slettes, og all informasjon for denne ID-en i filen legges til.
- En kontakt i filen med en ny ekstern ID eller uten ekstern ID blir lagt til
- En kontakt i listen i Puzzel som ikke er i filen, blir ikke endret.

Én fil kan inneholde **maks 10.000 rader**, så hvis du vil laste opp flere kontakter enn dette, må du dele kontaktene dine i 2 eller En fil kan inneholde maks 10 000 rader, så hvis du vil laste opp flere kontakter enn dette, må du dele kontaktene dine i to eller flere filer og laste filene opp én om gangen. Det er ikke noe spesifikt maks antall rader i Puzzels

kontaktdatabasetabell.

Note

Hvis en fil inneholder to rader med samme ekstern ID, vil den siste oppføringen erstatte den første importerte oppføringen.

Kolonnenavn	Kommentar / Format	Eksempel
Ekstern id	Nøkkelfelt, obligatorisk. Kontaktens unike ID i (hoved-) CRM-systemet.	007
Fornavn		James
Etternavn	Obligatorisk	Knytte bånd
Telefon ¹	+<landskode><abonmentnummer>	+44123456789
<i>Telefonbeskrivelse</i> ²		
Mobil ¹	+<landskode><abonmentnummer>	+44987654321
<i>Mobilbeskrivelse</i> ²		
E-post 1 ¹	*@*.*	James.bond@mi5.com
<i>E-post 1 beskrivelse</i> ²		
E-post 2 ¹	*@*.*	
<i>E-post 2 beskrivelse</i> ²		
Tittel		Hemmelig agent

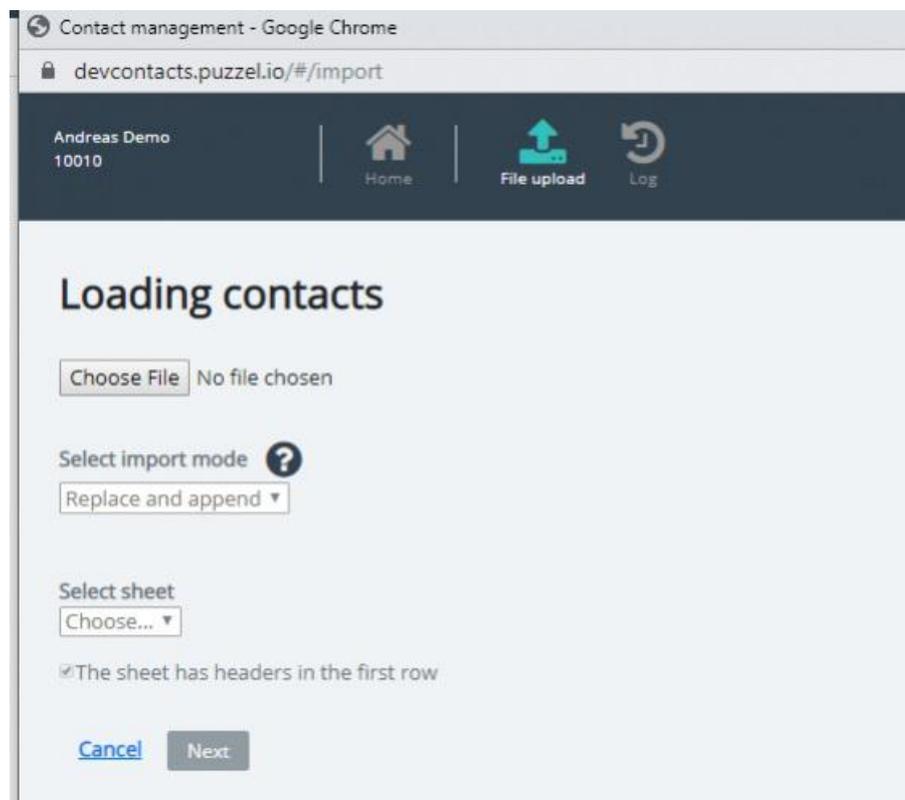
Kolonnenavn	Kommentar / Format	Eksempel
Organisasjon		Mi5
Avdeling		Utenrikssaker
Gatenavn		Oxford gate
Gatenummer		33
Postnummer		12345
Sted		London
Land		England

¹ En kontakt må ha et telefonnummer eller en e-postadresse. Hvis ikke importeres den ikke.

² Beskrivelser er ikke nødvendig, men beskrivelser kan være for eksempel Arbeid, Hjem, Sentralbord

Filoplasting

Hvis du vil laste opp en fil med (kunde-) kontakter, klikker du på Filoplasting og følger instruksjonene.



The screenshot shows a web browser window titled 'Contact management - Google Chrome' with the URL 'devcontacts.puzzel.io/#/import'. The user is logged in as 'Andreas Demo 10010'. The navigation bar includes 'Home', 'File upload', and 'Log' buttons. The main content area is titled 'Loading contacts' and contains the following form elements:

- A 'Choose File' button with the text 'No file chosen' next to it.
- A 'Select import mode' section with a help icon (?) and a dropdown menu currently set to 'Replace and append'.
- A 'Select sheet' section with a dropdown menu currently set to 'Choose...'. Below this is a checked checkbox labeled 'The sheet has headers in the first row'.
- At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' (in blue) and 'Next' (in grey).

- Først klikker du på Velg fil og velger riktig Excel-fil på datamaskinen.
- Velg deretter Erstatt og tilføy eller Erstatt fullstendig.
- Velg deretter riktig ark i filen.
- Hvis filen inneholder en overskriftsrad, må du kontrollere at arket har overskrifter i den første raden
- Klikk deretter på Neste.

På siden **Tilordne kolonner** må du tilordne kolonnene i filen til de riktige kolonnene i kontakttabellen i Puzzel.

Contact management - Google Chrome
devcontacts.puzzel.io/#/columns

Address Demo
10018

Home File upload Log

< Back

Map columns ?

Map columns from the Excel to each field

Next

Save current mapping

Default country code NO

First name	Last name
External id	Working title
Organization	Department
Phone	Phone description
Mobile	Mobile description
Email 1	Email 1 description
Email 2	Email 2 description
Street name	Street number
Zip code	Zip location
Country code	

Cancel Next

Hvis du har brukt de foreslåtte kolonneoverskriftsnavnene, utføres (det meste av) tilordningen automatisk.

Hvis dette filformatet er formatet du vil bruke neste gang (hver gang) du laster opp en kontaktfil, er det svært nyttig å klikke på Lagre gjeldende tilordning

Når du er ferdig med tilordningen, klikker du på Neste for å gå til siden Forhåndsvisning (filopplasting).

Hvis tilordningen ser riktig ut, klikker du på Start import. Hvis ikke klikker du på < Tilbake for å justere tilordningen eller på Avbryt. Når importen er fullført, kan du se en ny oppføring i importloggen.

FTP import / eksport

FTP-import

Hvis Innstillingene for FTP er riktig konfigurert, vil Puzzel se etter en ny fil på Puzzels FTP-server med jevne mellomrom (hvert 15. minutt), og hvis en fil blir funnet, importeres den og flyttes til en undermappe /AgentAssistContactsImport/Archive

Andreas Demo
10010

Home File upload Settings Log Help

Ftp settings ?

Choose file type and map columns from the list to each field

File type File name

Delimiter Number of columns

File path: /AgentAssistContactsImport

The file has headers in the first row

Konfigurasjon

- **Filtype:** Velg filtypen fra rullegardinlisten til (CSV, XLSX, XLS).
- **Filnavn:** Skriv inn filnavnet på kontaktfilen som skal importeres (uten filtype)
- **Skilletegn** må velges for filtypen CSV
 - ; (semikolon)
 - , (komma)
 - . (punktum)
 - Tabulator delt
- **Ark** må velges for filtypen XLS eller XLSX
- **Antall kolonner :** Velg antall kolonner du har i kontaktfilen
- **Filebane:** Filer må lastes opp til /AgentAssistContactsImport
- **Topprad:** Merk av i boksen hvis kontaktlistefilen inneholder en topprad

Note

Standard importmodus for FTP bruker "Erstatt og legg til"

Tilordning

Hvis du vil tilordne kolonnene i kontaktlistefilen til databasefeltene, klikker du på Generer kolonner, slik at tilordningsfeltene vises.

- I CSV-filer nummereres kolonnene (Kolonne 0, Kolonne 1)
- I XLS/XLSX-filer merkes kolonnene med bokstaver (kolonne A, kolonne B)

Når tilordningen er fullført, kan du lagre innstillingene slik at alle etterfølgende importer bruker de lagrede innstillingene for automatisk behandling.

Note

Generer bare antall kolonner som skal brukes i kartleggingen, og tilordne alle feltene til de aktuelle kolonnene, og lagre kartleggingen. For FTP-import kan du ikke hoppe over kolonner. Hvis du bare skal importere 5 kolonner, åpner du filen i Excel og ordner kolonnene på nytt slik at de 5 kolonnene du importerer, er de første 5.

FTP-eksport

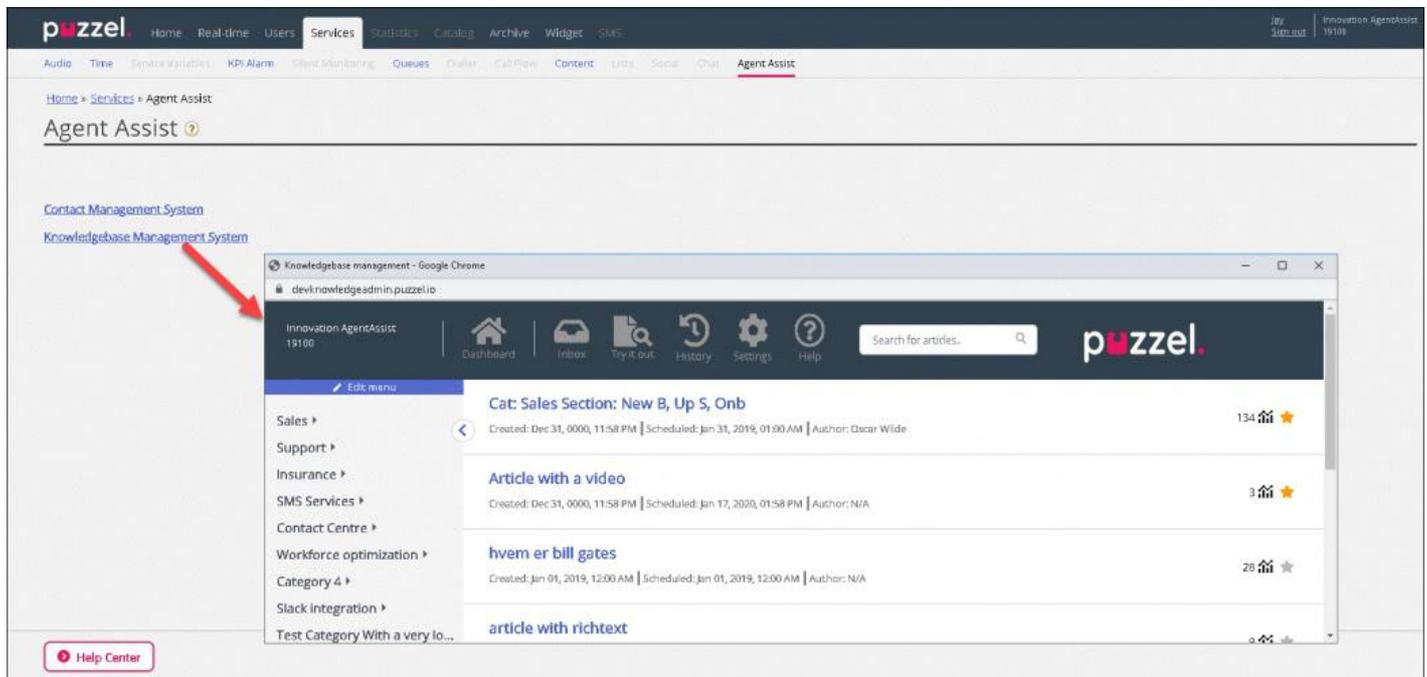
Du kan nå eksportere kontaktene i kontaktadministrasjonssystemet til en CSV-fil ved å klikke på Start ny eksport. Etter en kort stund får du opp en fil som er tilgjengelig for deg i 48 timer. Du må klikke på filen og laste den ned til din lokale maskin.

The screenshot shows the 'Ftp settings' page in the Innovation AgentAssist system. The top navigation bar includes 'Home', 'File upload', 'Settings', 'Log', and 'Help'. The 'Ftp settings' section has a title with a help icon and a subtitle 'Choose file type and map columns from the list to each field'. It contains several form fields: 'File type' (set to 'Csv'), 'File name' (empty text box), 'Delimiter' (set to ';'), 'Number of columns' (empty text box), and 'File path' (set to '/AgentAssistContactsImport') with a 'Full replace' dropdown. A checkbox 'The file has headers in the first row' is checked. A 'Generate columns' button is located below these settings. The 'Export contacts' section features an 'Initiate new export' button with a red star icon. At the bottom, there is a table titled 'Available files for download:' with columns for 'Created', 'File name', and 'Hours available'. The table contains one entry: '02.07.2020 11:25:12', 'efb7a2ee-bab2-4514-a787-f3887c99003d.csv', and '48'.

Created	File name	Hours available
02.07.2020 11:25:12	efb7a2ee-bab2-4514-a787-f3887c99003d.csv	48

Agent Assist Knowledge Base Management System

Du har tilgang til administrasjonssystemet for kunnskapsbasen fra administrasjonsportalen under menyalternativet Tjenester – Agent Assist. Merk at dette er en betalingstjeneste, som må konfigureres for løsningen før bruk.



The screenshot displays the Agent Assist Knowledge Base Management System interface. The main page shows the 'Agent Assist' section with a 'Knowledgebase Management System' link highlighted by a red arrow. An inset window shows the 'Knowledgebase management - Google Chrome' interface, which includes a sidebar menu with categories like Sales, Support, Insurance, SMS Services, Contact Centre, Workforce optimization, Category 4, Slack integration, and Test Category. The main content area lists articles such as 'Cat: Sales Section: New B, Up S, Onb', 'Article with a video', 'hvem er bill gates', and 'article with richtext'.

Administrasjonssystemet for kunnskapsbasen er en datalagringshub som inneholder artikler om emner som anses relevante og nyttige for agentene mens de svarer på kundefølgende.

I administrasjonssystemet for kunnskapsbasen kan du

- opprette/redigere artiklene
- slette artiklene
- kategorisere artiklene
- publisere / oppheve publisering av artiklene
- rangere artiklene

Administratorer må opprette relevante artikler og grupper og tagge dem på riktig måte, slik at de effektivt kan analyseres [og komme opp automatisk eller være tilgjengelige gjennom søk] og brukes av agentene mens de er i samtale med kunden, eller blas igjennom ved hjelp av vår kunnskapsbase-widget.

Dashbord

Dashbordet for administrasjon av kunnskapsbasen består av tre deler, som er nærmere forklart i tabellen nedenfor:

Skjermblokker	Beskrivelse
Øverste bånd	Viser ulike menyalternativer og et søkefelt
Sidepanel	Her vises kategorier og underkategorier av artikler, samt topprangerte artikler
Hovedpanel	Denne plassen brukes til å vise forskjellige alternativer som er valgt på skjermen, og til å redigere en valgt artikkel.

Det øverste båndet består av tre menyalternativer og et søkepanel. Menyalternativene er:

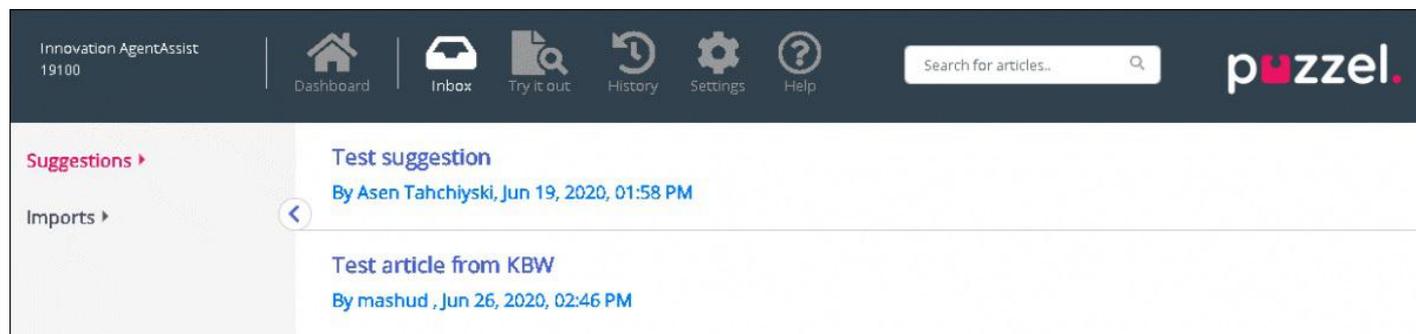
1. **Dashboard:** Skjerm bilde som vises med en gang du har logget inn
2. **Innboks:** Inneholder forslag fra agenter til kunnskapsbaseartikler som venter på administratorens godkjenning.
3. **Prøv det:** Et område der du kan prøve ut resultater av søk etter artikler basert på søkespørringen.
4. **Logg:** Viser revisjonsloggen for ulike aktiviteter som utføres i administrasjonssystemet for kunnskapsbasen for å hjelpe administratorene og ledere med å overvåke handlingene. Når du klikker på en artikkel i listen, åpnes artikkelen i redigeringsprogrammet.
5. **Innstillinger:** Sted der du kan importere kunnskapsbaseartikler fra en CSV-fil.
6. **Hjelp:** Gir beskrivelse av ulike begreper/handlinger

Søkepanelet kan brukes til å utføre enhver søkeaktivitet; resultatet vises i hovedpanelet.

Sidepanelet viser kategoriene og underkategoriene av artikler, en hierarkisk struktur med to nivåer. På bunnen vises toppartikler. Når du logger inn for første gang, er dette panelet tomt, og du blir bedt om å opprette en ny kategori. Når du har opprettet kategorier og underkategorier og lagt inn artikler under disse, ser skjermbildet ut som på bildet over.

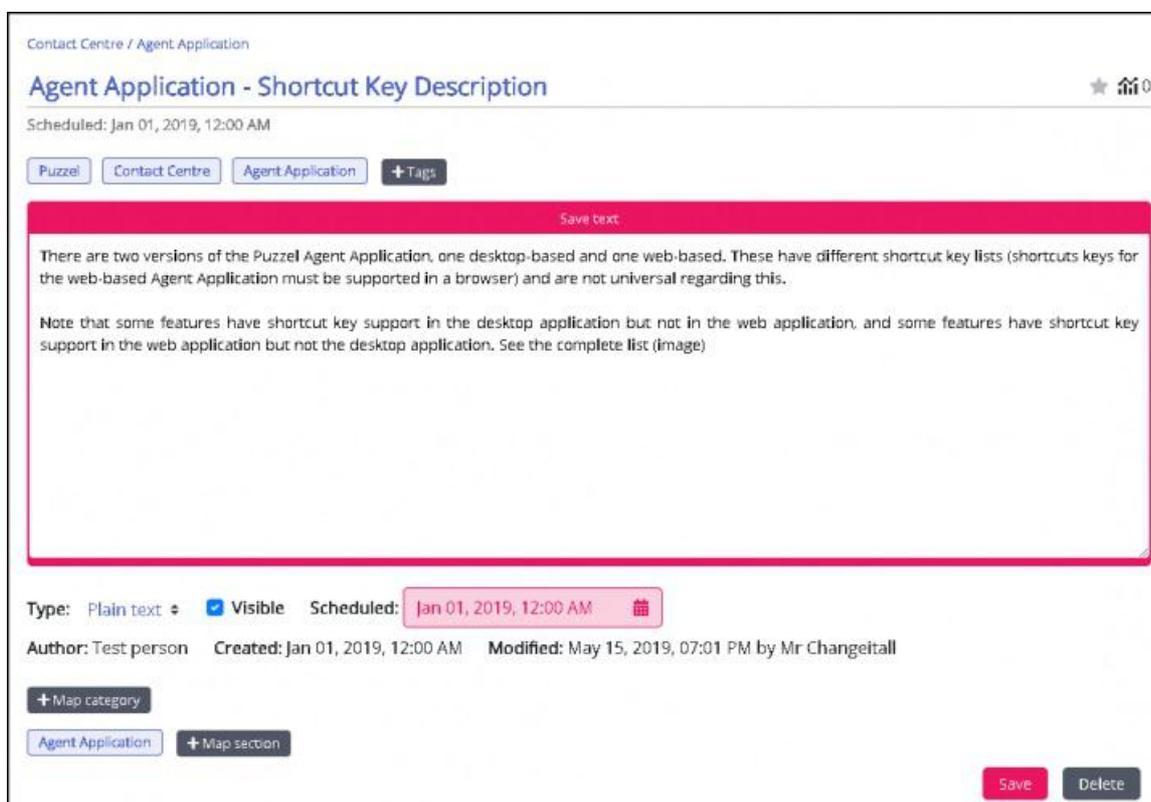
Innboks

Forslagene fra agentene til kunnskapsbaseartikler sendes til administrator for godkjenning og vises under Innboks som vist nedenfor.



Slik viser og godkjenner du artikkelen:

1. Klikk på artikkelen du vil godkjenne. Dette åpner artikkelen i redigeringsprogrammet.



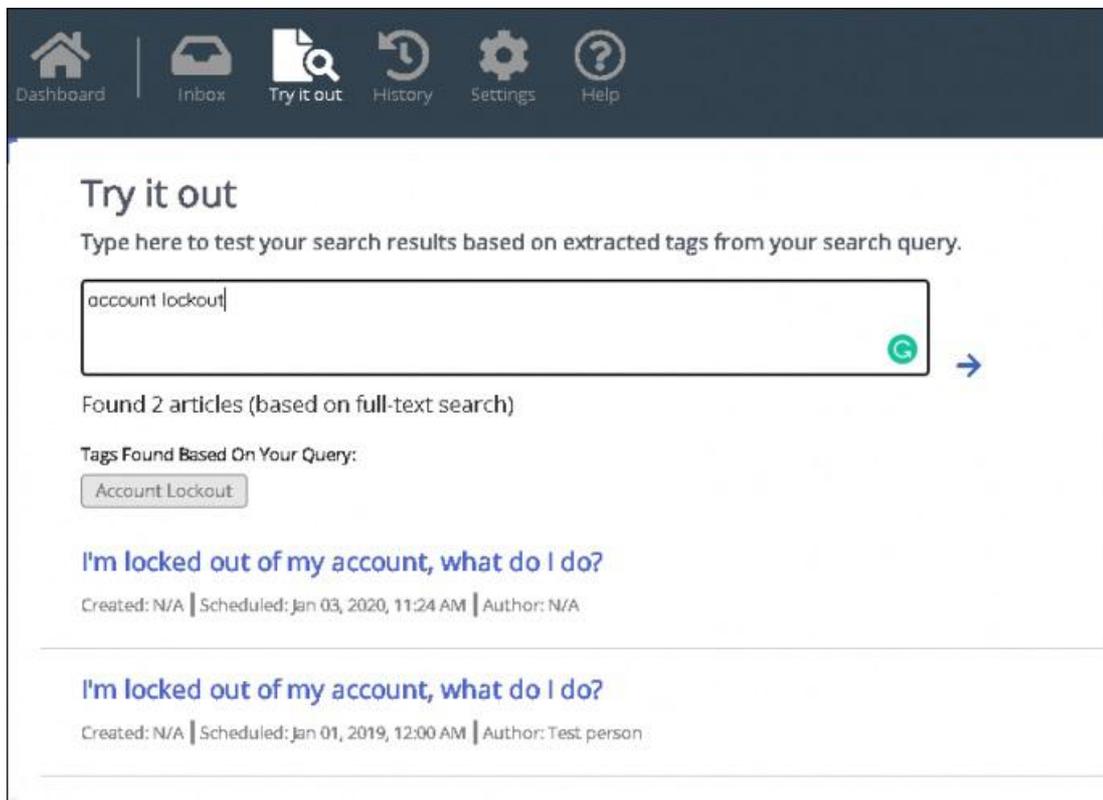
2. Som standard velges redigeringsprogrammet for ren tekst. Klikk på rullegardinmenyen for **Type**, og velg **Rik tekst**. Du vil nå kunne se verktøylinjen øverst. Da vil du kunne bygge inn bilder direkte fra utklippstavlen uten å måtte lagre dem og sette dem inn i artikkelen. Du kan også bygge inn videoer fra forskjellige kilder i artikkelen din. Rediger innholdet i artikkelen, legg til koder, publiser artikkelen, tilordne den til en kategori/underkategori, og klikk på **Lagre**.

The screenshot shows a web editor interface. At the top, there are several tabs: Sales, New Business, Onboarding, Sales Section, Up S, New B, Onb This Is The, Answer, Cat, and + Tags. Below the tabs is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, font color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, video, and code. The main content area contains the text "This is the sales answer". Below the text area is a red location pin icon. Underneath, there are settings for the content type: "Type: Rich text", "Visible" (checked), and "Scheduled: Jan 31, 2019, 01:00 AM". The author information is "Author: Oscar Wilde", "Created: Jan 01, 2019, 12:00 AM", and "Modified: Jan 19, 2020, 12:12 PM by Jay". At the bottom, there are category and section mapping options: "Sales", "Support", "+ Map category", "Agent Client", and "+ Map section". In the bottom right corner, there are "Save" and "Delete" buttons.

3. Du kan nå vise artikkelen som er oppført i den lagrede kategorien.

Prøv det

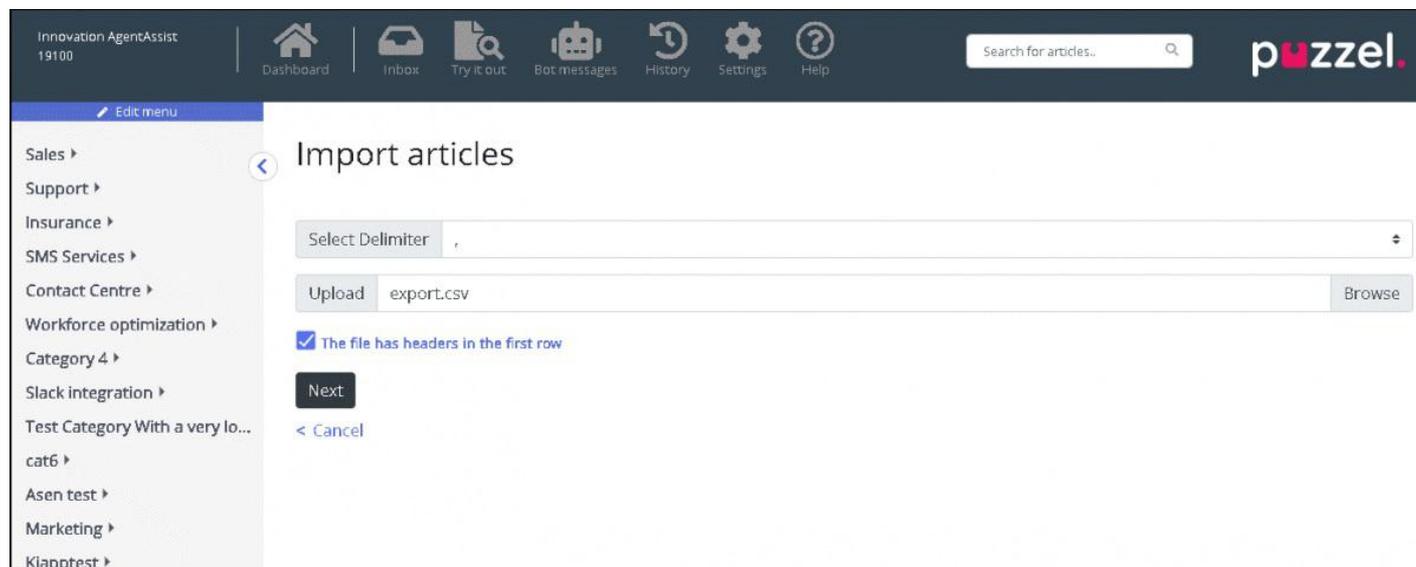
Her kan du teste artiklene, basert på spørringen, for å se om den vises i alle ønskede søkeresultater. Når du skriver inn et spørsmål i boksen, trekkes det ut nøkkelord eller uttrykk ut fra spørsmålet, som brukes til å finne relevante artikler. Hvis nøkkelordene eller uttrykkene ikke samsvarer med noen tagger i artiklene, utfører søkemotoren et fulltekstsøk. Et fulltekstsøk vil prøve å matche ord fra spørsmålet med innholdet i artikkelen og vise disse artiklene som resultater. Hvis det taggbaserte søket ikke gir noen resultater og det utføres et fulltekstsøk, kan du prøve å kopiere de uttrukne taggene som vises under tekstfeltet, og tagge artiklene med disse for å få bedre resultater.



The screenshot shows the 'Try it out' search interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Dashboard, Inbox, Try it out, History, Settings, and Help. The main content area is titled 'Try it out' and contains the instruction: 'Type here to test your search results based on extracted tags from your search query.' Below this is a search input field containing the text 'account lockout'. To the right of the input field is a green circular icon with a white 'G' and a blue arrow pointing right. Below the input field, it says 'Found 2 articles (based on full-text search)'. Underneath, there is a section titled 'Tags Found Based On Your Query:' with a button labeled 'Account Lockout'. Below this, there are two search results. The first result is titled 'I'm locked out of my account, what do I do?' and has metadata: 'Created: N/A | Scheduled: Jan 03, 2020, 11:24 AM | Author: N/A'. The second result is also titled 'I'm locked out of my account, what do I do?' and has metadata: 'Created: N/A | Scheduled: Jan 01, 2019, 12:00 AM | Author: Test person'.

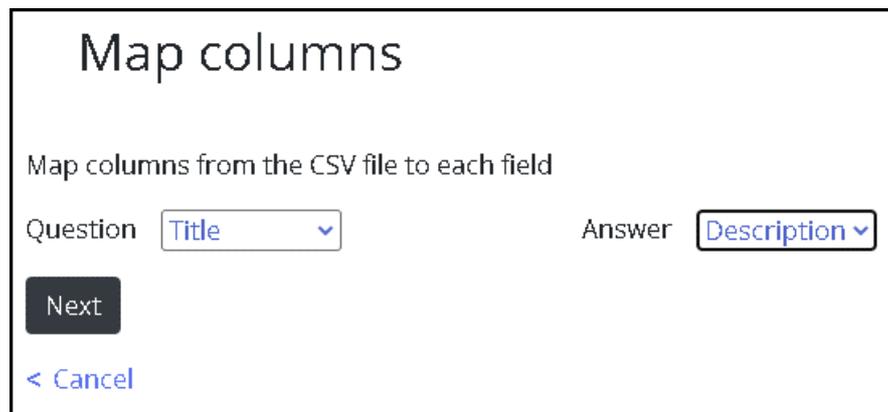
Innstillinger

Du kan masseimportere artikler fra en CSV-fil under fanen Innstillinger. En CSV-fil vil i hovedsak ha to kolonner, én for spørsmål og én for svar. Klikk på Importer artikler fra CSV, som tar deg til skjermbildet **Importer artikler**.



The screenshot shows the 'Import articles' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Dashboard, Inbox, Try it out, Bot messages, History, Settings, and Help. A search bar is also present. On the left, there is a sidebar menu with various categories. The main content area is titled 'Import articles' and contains a 'Select Delimiter' dropdown menu, an 'Upload' field with the file 'export.csv' and a 'Browse' button, and a checkbox labeled 'The file has headers in the first row' which is checked. Below these are 'Next' and '< Cancel' buttons.

Last opp CSV-filen, og klikk på Neste for å gå til skjermbildet Tilordne kolonner. Tilordne overskriftene i CSV-filen til Spørsmål- og Svar-feltene, og klikk på Neste.



The screenshot shows the 'Map columns' interface. It has a title 'Map columns' and a subtitle 'Map columns from the CSV file to each field'. There are two dropdown menus: 'Question' with 'Title' selected and 'Answer' with 'Description' selected. Below these are 'Next' and '< Cancel' buttons.

Du kan nå forhåndsvisne artiklene du vil legge til i administrasjonssystemet for kunnskapsbasen. Klikk på Start import for å starte importen.

Preview

This is a preview of the top 10 rows of the CSV file

Start import

[< Back](#)

Question	Answer
How to do export	this is how you do export

Start import

[< Cancel](#)

Når importen er fullført, vil du kunne se artikkelen i listen i Innboks-delen under kategorien Importer.

Import completed

export.csv

66 Bytes

100% done

Articles imported: 1

Articles failed to import: 0

View articles

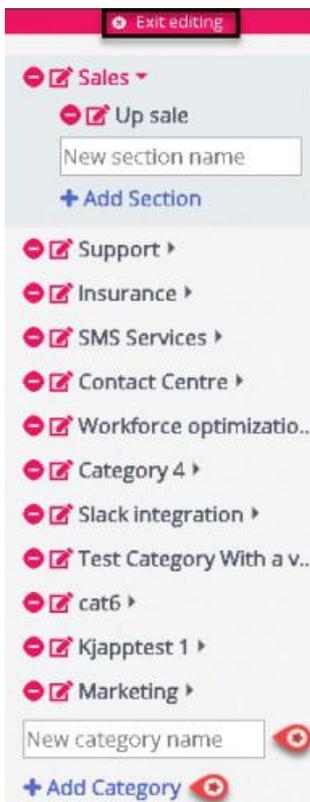
Kategori og seksjon

En kategori er en bred, overordnet gruppering av artikler og kan ha én eller flere underkategorier under seg. Kategoriene gjør oppsettet mindre komplekst og informasjonen lettere å finne frem i.

Hver artikkel i kunnskapsbasen kan tilhøre én eller flere kategorier, men må vanligvis tilhøre minst én kategori/underkategori for at den skal kunne lagres. På samme måte kan en artikkel tilhøre én eller flere underkategorier fra samme eller forskjellige kategorier.

Slik oppretter du en ny kategori:

1. Klikk på **Rediger meny** øverst i sidepanelet
2. Skriv inn kategorinavnet i den tomme boksen nederst, og klikk på **Legg til kategori**. Du vil nå se en ny kategori i listen
3. Klikk på **Avslutt redigering** øverst i sidepanelet for å bekrefte endringene.



Slik kan du bytte ut eller endre kategorinavnet:

1. Klikk på redigeringsikonet (vist nedenfor) til venstre for kategorinavnet.



2. Skriv inn et nytt kategorinavn.

A modal dialog box with a white background and a thin black border. At the top left, it says "Please enter a new name" and at the top right, there is a close button (an 'X' in a square). Below the text is a text input field containing the word "Sales". At the bottom of the dialog, there are two buttons: a grey "Cancel" button and a red "Rename" button.

3. Klikk på **Gi nytt navn for** å lagre endringene

For å slette en kategori , klikk på ikonet (vist nedenfor) til venstre for kategorienavnet.



Du blir bedt om å bekrefte før du sletter kategorien.

Are you sure you want to delete this mapping? ×

Warning

Merk at alle artiklene i kategorien også blir slettet når kategorien slettes. Hvis du ønsker å beholde artiklene, må du tilordne dem til en annen kategori eller underkategori før du sletter.

Note

Du kan opprette / gi nytt navn til / slette underkategorier på tilsvarende måte.

Opprette og redigere en artikkel

En artikkel er en liten omtale av et produkt, en funksjonalitet eller en tjeneste som agenten kan gå igjennom for å løse en kundes henvendelse.

Opprette/redigere en artikkel

Slik oppretter du en ny artikkel:

1. Velg kategorien/underkategorien du vil at artikkelen skal tilhøre.
2. Klikk på ikonet (vist nedenfor) i hovedpanelet for å åpne redigeringsprogrammet.

+ Article

Support / Admin Portal

Sample article

Scheduled: Jan 16, 2020, 04:14 PM

+ Tags

Edit text

This is a sample article

Type: Choose... Visible Scheduled: Jan 16, 2020, 04:14 PM

Choose...
Plain text
Markdown

Save Cancel

3. Skriv inn tittelen på artikkelen. For eksempel; Eksempelartikkel
4. Skriv inn innholdet i artikkelen
5. Klikk på ikonet (vist nedenfor) øverst til høyre for å fore den som toppartikkel



6. Velg formateringsstil for brødteksten fra rullegardinlisten – ren tekst eller Markdown
7. Velg **Synlig** hvis du har tenkt å publisere artikkelen umiddelbart. Hvis du vil at den skal bli synlig senere, kan du legge inn dato og klokkeslett under **Planlagt** . Som standard velges gjeldende dato og klokkeslett.
8. Klikk på knappen (vist nedenfor) for å skrive inn egendefinerte tagger for artikkelen din.

+ Tags

9. Klikk på Lagre for å lagre endringene og avslutte redigeringsprogrammet.

Hvis du vil redigere en eksisterende artikkel, velger du artikkelen, slik at den åpnes i redigeringsprogrammet. Du kan gjøre endringer i innholdet, legge til egendefinerte tagger, koble artikkelen til forskjellige kategorier/underkategorier eller oppheve publiseringen, alt etter hva det er behov for.

The screenshot shows the article editor for the article "How do I buy a private insurance?". The interface includes a left-hand navigation menu with categories like "Insurance", "Car", "SMS Services", etc. The main content area contains the article title, a scheduled date of "Dec 04, 2019, 11:41 AM", and a text editor with the content "Call us and we will help you find the best deal.". Below the text editor, there are fields for "Type" (Plain text), "Visible" (checkbox), and "Scheduled" (Dec 04, 2019, 11:41 AM). The "Author" field shows "Created: Dec 04, 2019, 11:42 AM" and "Modified: Oct 12, 2020, 08:12 PM by". There are also buttons for "+ Upload file" (with "best deal.docx" attached), "+ Map category" (with "Support" attached), "+ Map section" (with "Privat Forsikring" attached), and "+ Map article" (with "Agent Application - Shortcut Key Description" attached). At the bottom right, there are "Save" and "Delete" buttons.

Tagger kan være av to typer:

- NLU-tagger [automatisk generert basert på tittel og innhold, vises i grått]
- Egendefinerte tagger [opprettet av brukeren, representert i blått]

Note

Hvis artikkelen er ny, vil NLU-tagger først bli lagt til når du lagrer artikkelen. Egendefinerte tagger har prioritet over NLU-tagger ved artikkelsøk, og NLU-tagger kan ikke redigeres eller slettes.

Brukstalleren øverst til høyre angir hvor mange ganger artikkelen er brukt av agenten under kundeinteraksjoner. Hvor ofte en artikkel brukes, er med på å bestemme om artikkelen skal føres opp i listen over topprangerte artikler.

For å slette en artikkel velger du artikkelen du vil slette. Da åpnes den i redigeringsprogrammet, der du kan klikke på Slett nederst til høyre.

Toppartikkel

Artikler som ofte brukes av agentene, eller som eksplisitt merkes som toppartikkel når de opprettes/redigeres, er oppført i denne delen. Artikler som er merket som toppartikler, har prioritet foran artikler som bare har høyt brukstall.

For eksempel: En artikkel merket som toppartikkel med et brukstall på fem vil komme høyere opp på listen enn en artikkel som har et brukstall på 50, men som ikke er merket som toppartikkel.

Sorter og filtrer artikler

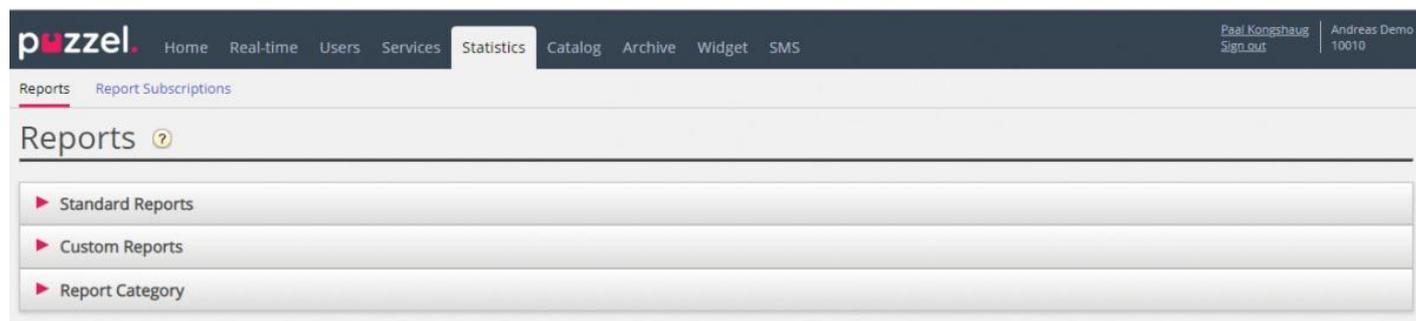
Du kan sortere artiklene alfabetisk i den valgte kategorien ved å klikke på Sorter artikler. Det er også mulig å filtrere artiklene etter tittel, opprettelsesdato og forfatter.

The screenshot displays a user interface for managing articles. On the left is a sidebar menu with categories like Sales, Support, Insurance, etc. The main area shows a list of articles with columns for title, creation/scheduling dates, author, and a star rating. At the top, there are controls for sorting (Sort: Articles) and filtering (Filter: Filter articles). A '+ Article' button is in the top right.

Article Title	Created	Scheduled	Author	Star Rating
Cat: Sales Section: Article 1	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 29, 2019, 01:00 AM	Oscar Wilde	2
Cat: Sales Section: New B, Up S, Onb	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 31, 2019, 01:00 AM	Oscar Wilde	134
Cat: Support Section: Admin portal and admin	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Oscar Wilde	0
Copy of my bill	Mar 16, 2020, 11:03 AM	Mar 16, 2020, 11:03 AM	Jay	1
How to claim a refund	Mar 17, 2020, 03:48 PM	Mar 17, 2020, 03:48 PM	Jay	0

Statistikk

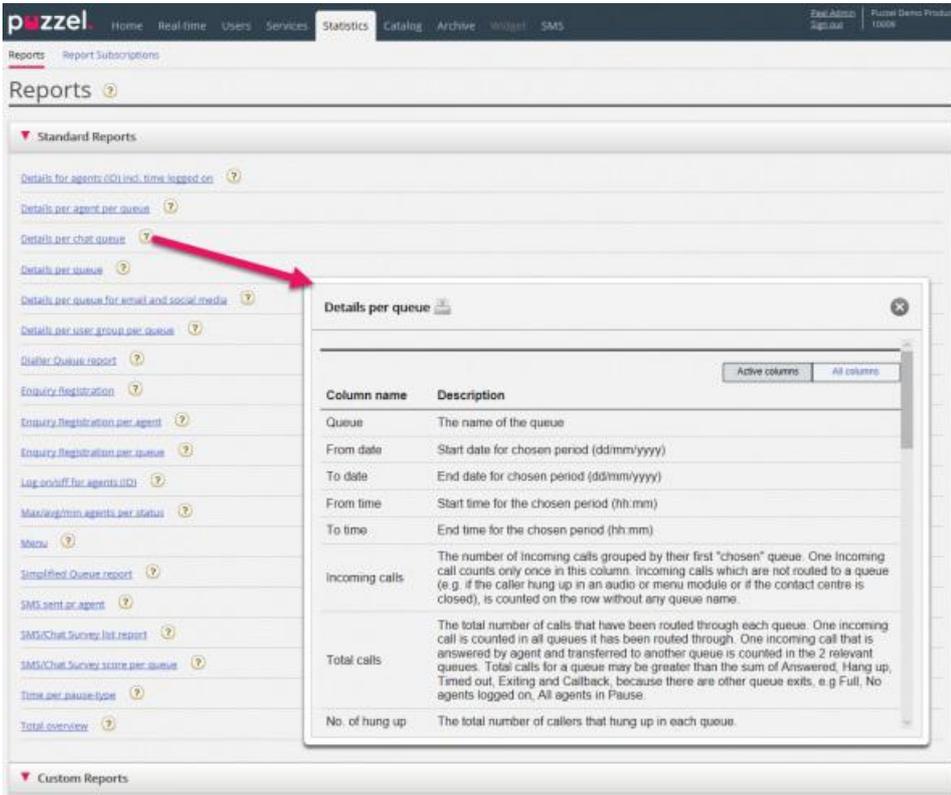
Du har tilgang til flere standardrapporter, og du kan lage egendefinerte rapporter. Du kan opprette rapportkategorier og plassere egendefinerte rapporter i forskjellige kategorier for å få bedre oversikt og forenkle tilgangskontrollen.



The screenshot shows the 'puzzel.' web application interface. The top navigation bar includes links for Home, Real-time, Users, Services, Statistics (active), Catalog, Archive, Widget, and SMS. User information for Paal Kongshaug (Sign out) and Andreas Demo (10010) is visible in the top right. Below the navigation bar, there are two tabs: Reports (selected) and Report Subscriptions. The main content area is titled 'Reports' with a help icon. It contains three expandable sections: Standard Reports, Custom Reports, and Report Category.

Standardrappporter

Her finner du alle standardrapportene som firmaet ditt har tilgang til.



Spørsmålstegnet ved siden av rapporten inneholder en komplett beskrivelse av rapporten.

Vi anbefaler også delen Statistikk på help.puzzel.com, der vi har beskrevet de ulike rapportnivåene, hvordan tilbakeringing rapporteres, og andre emner: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistikken vises samtaler og skriftlige forespørsler i den aktuelle systemkøen (ikke i visningskøen).

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

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

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

Group By Time Element:

(no grouping)

Quarter

Hour

Day

Week

Month

Definere tidsperiode

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

▼ **Change Parameters - Details pr queue**

Service Number:

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

Group By Time Element:

Navigation: Yesterday, **Last week**, Last month

Calendar: April 2017

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
						1
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 velge å angi tidsperioden manuelt ved å skrive den inn, eller ved å bruke kalenderen som vil vises når du flytter markøren til Fra- eller Til-feltet.

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

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

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

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

Group By Time Element:

Opening hours: ?

	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

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

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

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (Varies*) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Hvis du vil generere en månedlig eller ukentlig rapport for nattskiftet, kan du gjøre det ved å skrive inn for eksempel Fra 23.00 og Til 07.00. Hvis Fra-tidspunktet (for eksempel 23.00) er senere enn Til- tiden (for eksempel 07.00), anses Til-tiden for å være neste dag.

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

► Change Parameters - Details pr queue



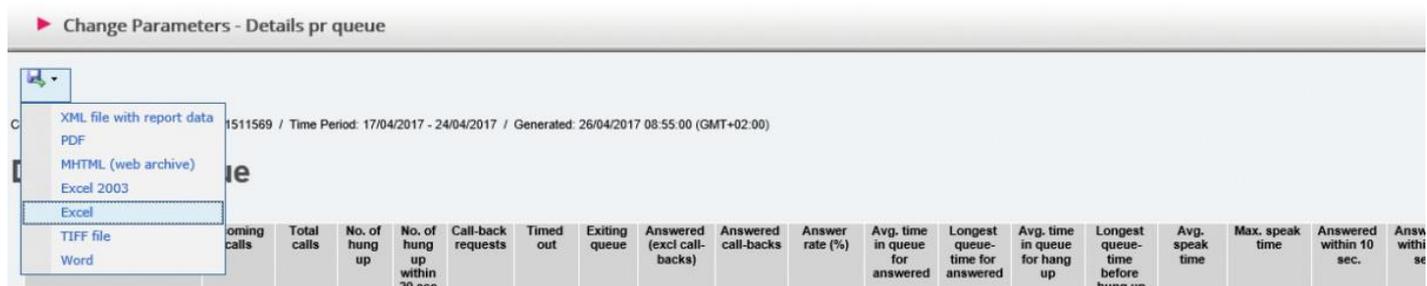
Customer: [redacted] Service Number: [redacted] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

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 hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answered within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:08:33	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09	0:00:00	0:00:00	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%

Lagre rapport som fil

Når du har generert rapporten din, kan du lagre den ved å klikke på Lagre.



Du kan velge mellom flere formater, for eksempel Excel, MHTML og PDF.

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

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

Egendefinerte rapporter

Du kan tilpasse en standardrapport ved å klikke på Tilpass.

◀ Yesterday ▶ ◀ Last week ▶ ◀ Last month ▶

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

Group By Time Element: ▼

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

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

puzzel. Home Real-time Users Services **Statistics** Catalog Archive Widget SMS Paal Admin Sign out Puzzel Demo Product 10009

Reports [Report Subscriptions](#)

Reports ?

▶ Standard Reports

▼ Custom Reports

Report name	Based on		
Agentrapport salj ?	Details per agent per queue		
My Details for agents (ID) incl. time logged on ?	Details for agents (ID) incl. time logged on		
My Details per agent per queue ?	Details per agent per queue		
Paals kerapport ?	Details per queue		

Slik tilpasser du en rapport

Når du klikker på Tilpass, vises tilpasningsvinduet.

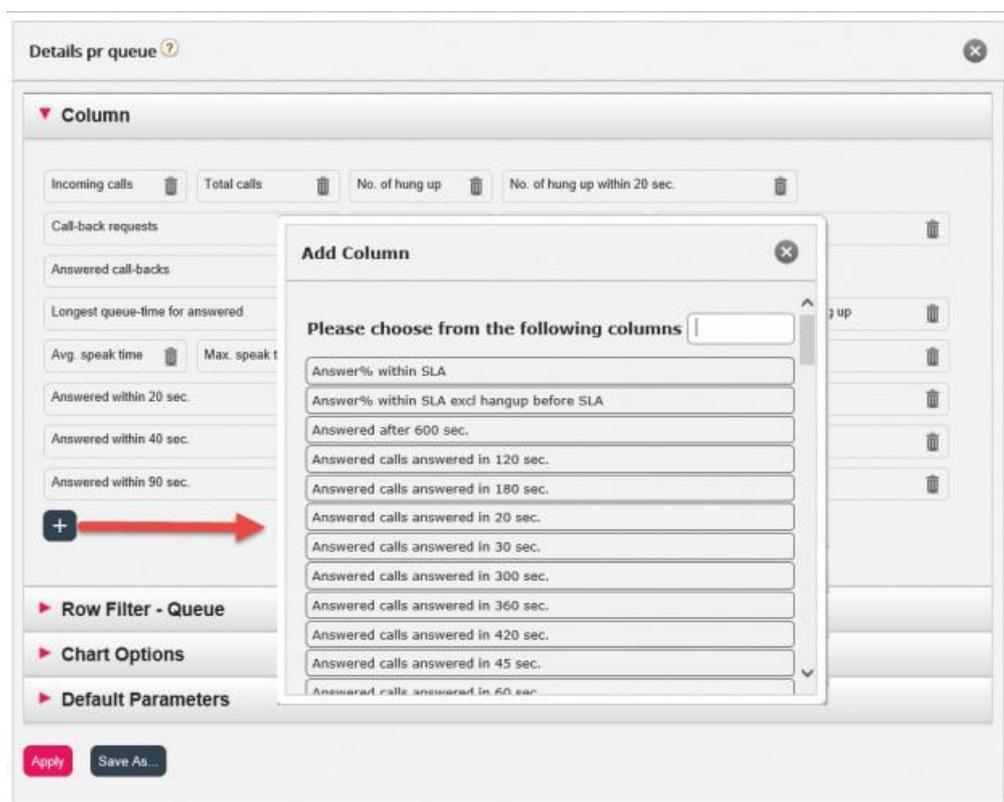


I dette vinduet kan du velge om du vil filtrere radene og kolonnene som skal inkluderes i rapporten, og noen rapporter har diagramalternativer. Innholdet i dette vinduet varierer etter hvilken rapport du har valgt.

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

Tilpasse kolonner

I trekkspillmenyen Kolonner starter du alltid med et sett med standardkolonner. Du kan fjerne en kolonne ved å klikke på søppelkassen. Hvis du vil legge til én eller flere kolonner, klikker du på + for å åpne vinduet Legg til kolonne.

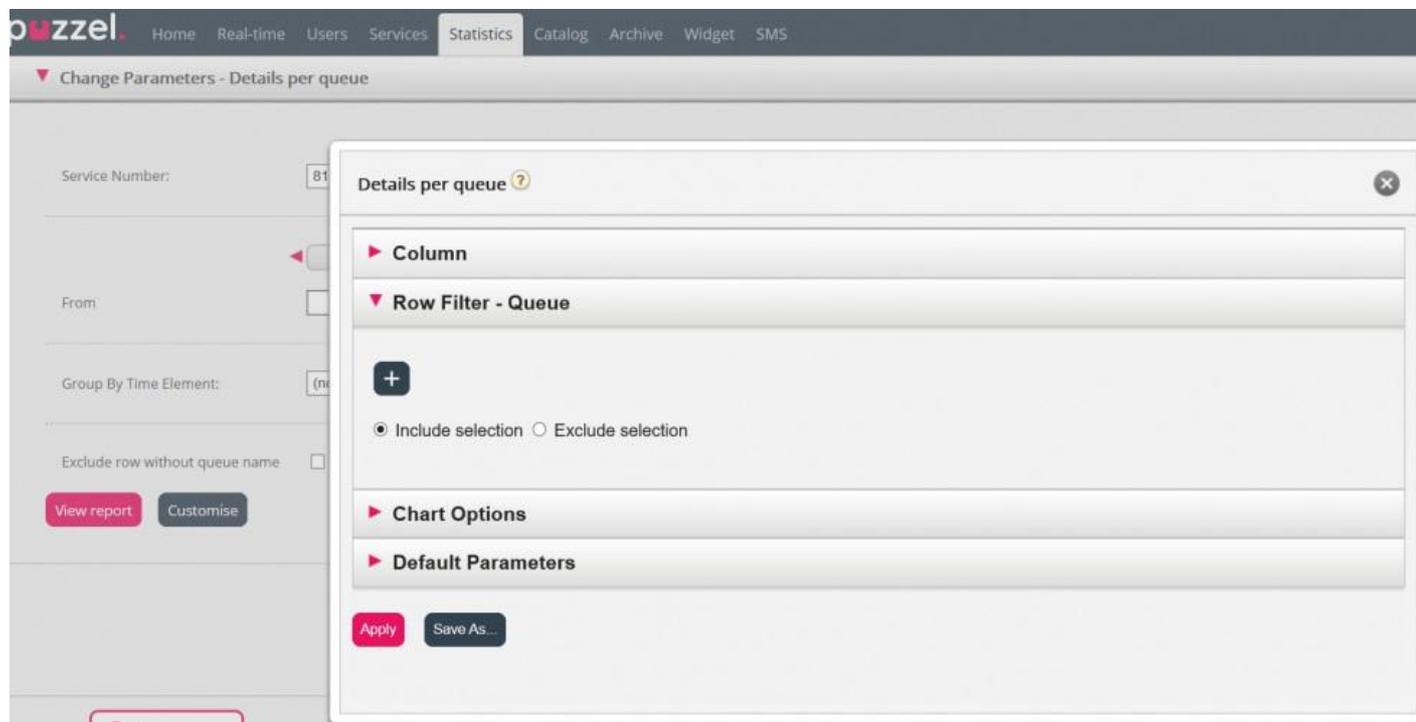


Kolonnene for denne rapporten som ikke har blitt valgt ennå, er listet opp. Klikk på kolonnenavnet for å legge til en kolonne til rapporten. Lukk deretter vinduet, og klikk på Bruk og Vis rapport, eller fortsett med å tilpasse Rader og/eller angi Standardparametere.

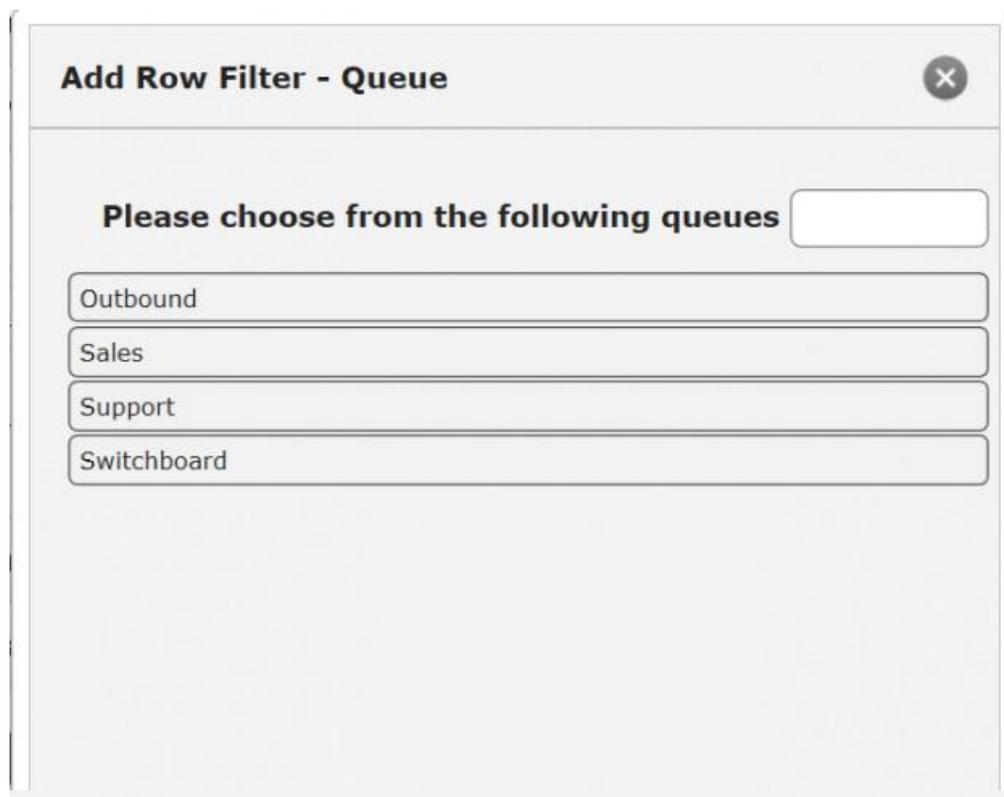
Tilpasse radefiltre

Som standard vises alle rader (for eksempel agenter, brukergrupper, køer) i en rapport.

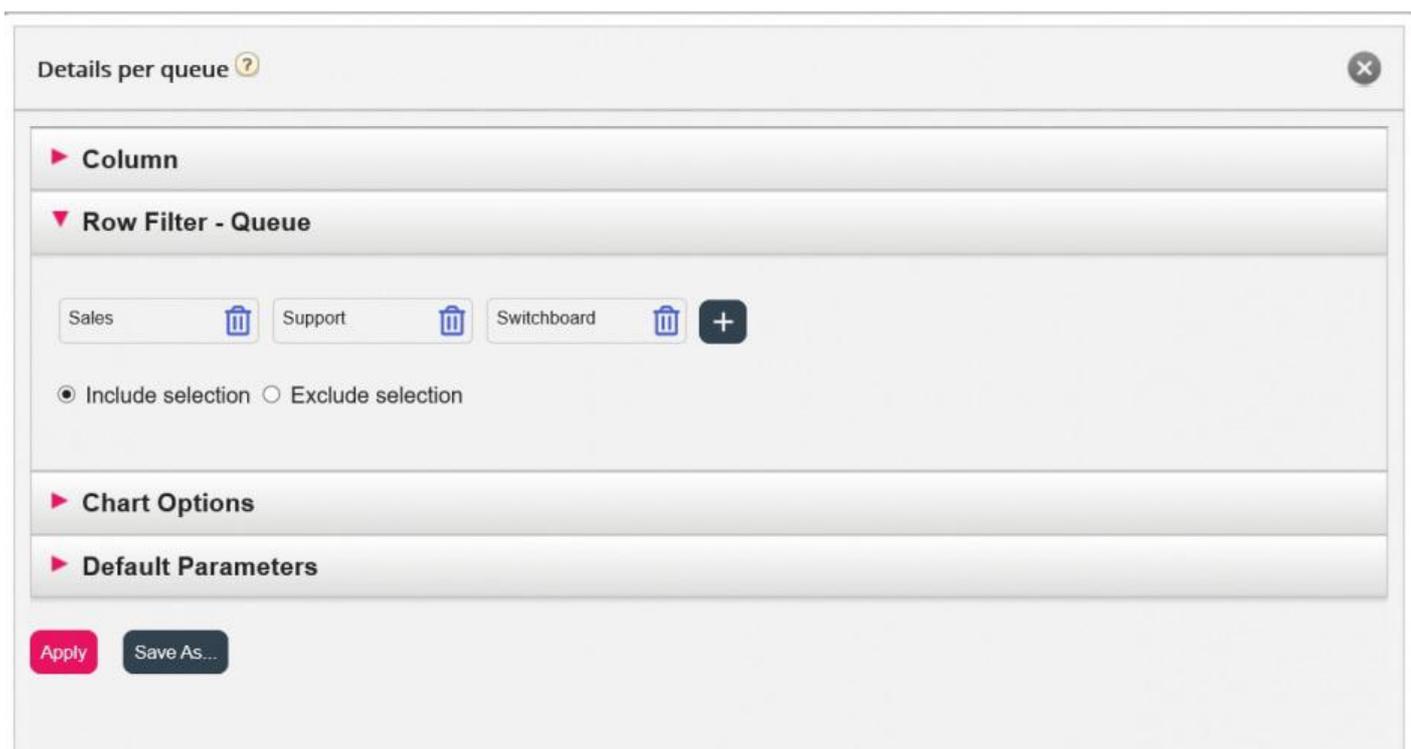
Du kan legge til et radfilter med én eller flere oppføringer hvis du bare vil vise de merkede oppføringene eller utelate de merkede oppføringene.



Hvis du vil legge til elementer i et radfilter, må du klikke på +-tegnet for å åpne et nytt vindu med elementene som er tilgjengelige for denne rapporten. I Detaljer per kø vises alle køer:



Klikk på elementene (her køene) du vil ha i filteret, og lukk deretter vinduet. Du vil nå se de valgte elementene i radfilteret.



Du kan fjerne elementer fra en radliste ved å klikke på søppelkassen.

Standarden er Inkluder de valgte (vis bare valgte elementer/rader i rapporten), men du kan endre til Ekskluder de valgte hvis du vil at rapporten skal vise alle elementer unntatt de valgte elementene.

Klikk på Bruk for å lukke Tilpass-vinduet, og klikk deretter på Vis rapport for å generere rapporten, eller fortsett konfigureringen i Tilpass-vinduet.

Diagramalternativer

Noen av rapportene har diagramalternativer. Her kan du velge:

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

Details pr queue ?

▶ Column

▶ Row Filter - Queue

▼ Chart Options

Show Table Show Chart

Chart type: Pie Show values

Show Column: Incoming calls

Rows to show: All

▶ Default Parameters

Apply Save As...

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

Tilpasse standardparametere

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

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

Du kan også bestemme om disse parameterne skal være skjulte, skrivebeskyttet eller redigerbare for brukerne av rapporten, gjennom Synlighet-kolonnen.

▶ **Column**

▶ **Row Filter - Queue**

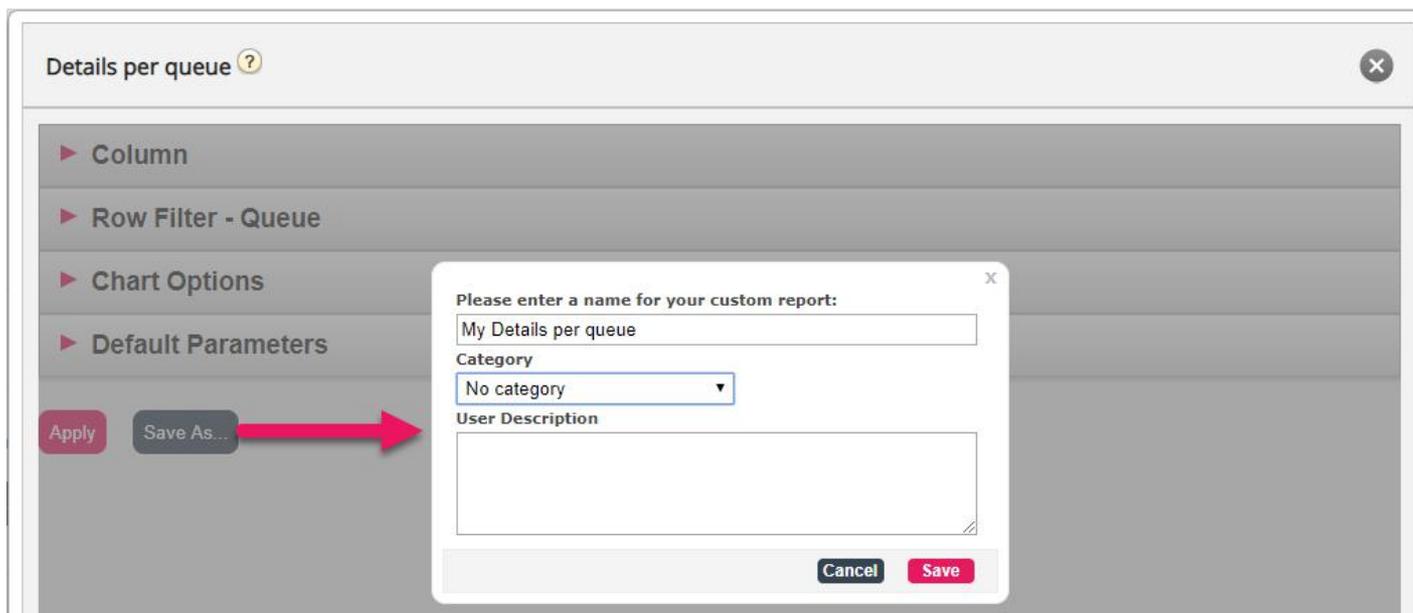
▶ **Chart Options**

▼ **Default Parameters**

Default Parameters: On Off

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

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



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

For mer detaljert informasjon og ytterligere forklaringer om statistikk, se avsnittet [her](#)

Rapportabonnementer

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

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

Du kan opprette flere rapportabonnementer. Hvert abonnement inneholder en standard eller en egendefinert rapport som skal sendes til én eller flere e-postmottakere. Rapporten vil legges ved e-posten som en MHTML- eller Excel-fil.

I fanen Rapportabonnementer kan du opprette slike rapportabonnementer for deg og kollegene dine, og du kan se en liste over eksisterende rapportabonnementer.

The screenshot shows the 'Report Subscriptions' interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. On the right, user information for 'Paal Kongsberg' and 'Andreas Demo' is visible. Below the navigation, the page title is 'Report Subscriptions' with a help icon. A table lists the subscriptions:

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
▶ Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		
▶ Paal's test	Details per agent per queue	No		

At the bottom left, there is a '+ Add Subscription' button. A 'Filter: Filter table...' input field is located at the top right of the table area.

Et rapportabonnement må være satt til Aktiv for at e-poster skal sendes ut.

Eksisterende abonnement

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

Hvis du vil se hvordan et eksisterende abonnement er konfigurert, klikker du på det røde flagget for å vise detaljene for abonnementet

Opprette abonnement

Hvis du vil opprette et abonnement, klikker du på Nytt abonnement. Et nytt abonnement med tre forskjellige faner vil vises.

Rapporter og e-postmottakere

I denne fanen må du velge en rapport, fylle ut informasjon som navn på abonnement, rapportbeskrivelse og e-postmottakere og velge filformat.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		

Report and email recipients | Parameters | Scheduling

Subscription name*

Report description

Select report*

Email To*

Email Cc

Email Subject

Email Body

Report language

Report file format

Parametere

Disse er de samme parameterne som kan brukes når en rapport tilpasses (Kolonner, Rader og Standardparametere). Hvis du har valgt en egendefinert rapport i dette rapportabonnementet og denne egendefinerte rapporten har definert noen standardparametere, vil de vises her. Hvis du endrer noen av parameterne her, for eksempel åpningstider (Begrens tidsområde), vil det nye tidsområdet lagres bare for dette rapportabonnementet.

For rapporter som brukes i rapportabonnementer, anbefaler vi å definere Begrens tidsområde bare i rapportabonnementet for å unngå å vedlikeholde tidsområder på to steder eller ha forskjellige tidsområder i rapporten og i abonnementet.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		

Report and email recipients | Parameters | Scheduling

Service Number:

From Date:

To Date:

Limit time range

Group By Time Element:

Include agents without traffic but with logon time

Hvis du vil ha en daglig rapport for ukedager, skal du velge parameterne Fra I går 00.00 Til I går 24.00 (og under Tidsplan skal du merke av for dagene tirsdag til lørdag og velge en tid mellom 03.00 og 07.00, siden statistikk for en hel dag (til 24.00) vanligvis er klar rett etter 02.00 neste dag).

Hvis du vil ha daglige rapporter for tidsintervallet 08.00–17.00, kan du under Parametere velge fra I dag 08.00 til I dag 17.00 (og under Tidsplan merke av for mandag–fredag og velge Tid 20.00).

Tidsplan

Her konfigurerer du når rapporten skal genereres og sendes. Dette må samsvare med rapportens definerte parametere. Eksempler:

En daglig rapport for mandag til fredag (I går 00.00–24.00) trenger bare å planlegges for Faste dager tirsdag–lørdag, for eksempel kl. 04.00:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Ukentlig rapport (Forrige uke) trenger bare å planlegges for Fast dag mandag:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Månedlig rapport (Forrige mnd.) trenger bare planlegges for Fast dato, den 1. i måneden:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Hvis du vil sende rapportene på flere faste datoer, bruker du et semikolon mellom datoene. Du aktiverer et abonnement ved å merke av for Aktiv og deretter lagre.

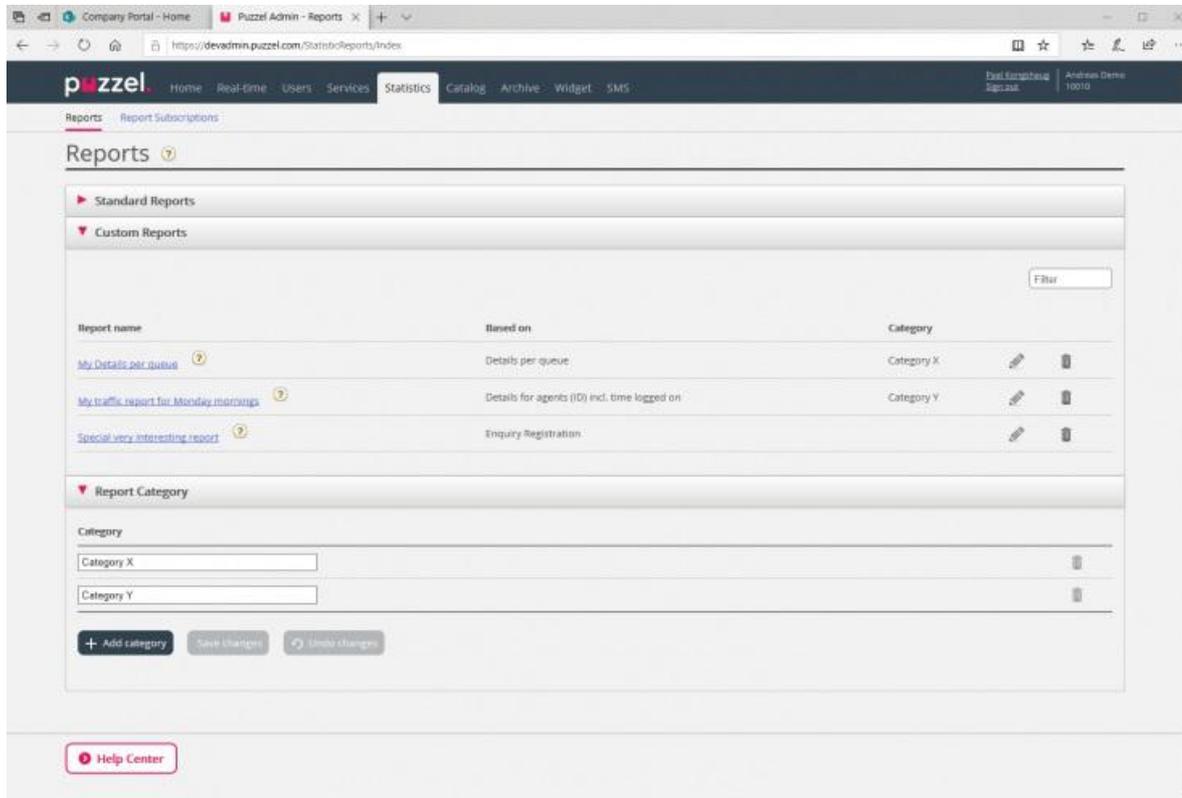
Hvilke rader inkluderes?

Ressursfiltre kan brukes til å begrense hvilke rapporter eller hvilke køer/brukergrupper en bruker kan se i Statistikk, men ressursfiltrene brukes ikke til rapportabonnement. Hvis du vil distribuere en agentrapport som bare inneholder bestemte agenter, må du lagre en egendefinert rapport med disse agentene og deretter velge den i et rapportabonnement.

Kategorier for egendefinerte rapporter

Hvis du har mange egendefinerte rapporter, kan du kategorisere dem for å få bedre oversikt, og for å gjøre det enklere å begrense hvilke rapporter som skal vises for forskjellige administratorer. Se Ressursfilter for statistikkrapportkategorier.

Du kan opprette kategoriene du vil bruke, under trekkspillmenyen Rapportkategori. Hvis du vil plassere en eksisterende egendefinert rapport i en kategori, klikker du på redigeringspennen i rapporttraden og velger riktig kategori. Når du oppretter en ny egendefinert rapport, kan du velge en kategori når du definerer navn og beskrivelse, og deretter lagre.



The screenshot shows the 'Reports' section of the Puzzel Admin interface. It features a navigation menu at the top with options like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. The main content area is titled 'Reports' and includes a 'Filter' button. Below this, there are two sections: 'Standard Reports' and 'Custom Reports'. The 'Custom Reports' section contains a table with the following data:

Report name	Based on	Category		
My Details per queue	Details per queue	Category X		
My traffic report for Monday mornings	Details for agents (ID) incl. time logged on	Category Y		
Special very interesting report	Enquiry Registration			

Below the table is a 'Report Category' section with two input fields for 'Category X' and 'Category Y', and buttons for '+ Add Category', 'Save Changes', and 'Undo Changes'. A 'Help Center' button is located at the bottom left of the page.

Arkiv

Arkivet har tre sider:

Navn på side	Beskrivelse
Søk	Dette er selve mediearkivet, hvor du kan finne informasjon om enkeltsamtaler (og opptak og eventuelt transkripsjoner), chatter (og chatlogger) og e-post (inkludert e-oppgaver og planlagte oppgaver).
Anonymiser	Her kan du legge inn telefonnummer og e-postadresse til en person som ber om å bli glemt, hvis du vil at Puzzel skal slette denne personens telefonnummer/e-postadresse i samtaler/chatter/e-poster i arkivet.
Revisjonslogg	Her kan du finne én oppføring for hver gang en bruker har lyttet til / lastet ned / slettet et samtaleopptak eller åpnet / lastet ned / slettet en chatlogg.

Søk

På siden Arkiv – Søk finner du informasjon om samtaler (og opptak og eventuelt transkripsjoner), chatter og e-poster (inkludert e-oppgaver og planlagte oppgaver) som er behandlet i Puzzel, og henvendelsesregistreringer gjort av agenter knyttet til disse henvendelsene. I tillegg kan resultater fra undersøkelser på SMS og chat vises. Selve e-postteksten og vedlegget er ikke tilgjengelig i Puzzel-arkivet.

Generell informasjon om en forespørsel vil vanligvis være tilgjengelig i arkivet i løpet av 3-5 minutter etter at forespørselen er avsluttet (innringeren la på eller den siste agenten lukket fanen for skriftlig forespørsel), men det kan ta lengre tid før en samtale registrerer filer og chatlogger. Informasjonen om forespørselsregistrering kan vises mye senere siden agenten kan gjøre en slik registrering lenge etter at samtalen / chatten ble avsluttet. En undersøkelsespoengsum / kommentar kan også vises lenge etter at samtalen / chatten ble avsluttet, siden sluttkunden kanskje ikke svarte med en gang.

Vær oppmerksom på at en samtale / chat vanligvis avsluttes flere minutter etter presentert starttid i resultatlisten.

Kønavnet som vises er navnet på systemkøen.

Søk og vis resultat vs Søk og last ned

- Hvis du vil studere en eller flere av samtalene / samtalene osv. I søkeresultatet i arkivet og muligens lytte til en samtaleopptak eller lese en chatlogg, klikker du på *Søk og viser resultatet*.
- Hvis du vil laste ned en forenklet versjon av Generell info for forespørslene i søkeresultatet som en xlsx-fil, klikker du deretter *Søk og last ned*. Mer info [her](#).

Lagringstid

Klikk på *Lagringstid* for å se hva som er inkludert i arkivet ditt og hvor lenge Generell informasjon om forespørslene, samtaleopptak og chat-logger er lagret. Ta kontakt med Puzzel-support hvis du vil endre lagringstid.

Hvis lagringstiden for generell informasjon er lengre enn for samtaleopptak / chatlogger, vil du finne "gamle" samtaler / chatter uten opptak / chatlogg. Hver natt sletter Puzzel samtaler / chatter og opptak / chatlogger som er eldre enn den definerte lagringstiden.

Hvis du må lagre samtaleopptak fra forskjellige systemkøer i forskjellige antall dager, er dette mulig å konfigurere. To alternativer:

- Et standard lagringstid for samtaleopptak (for eksempel 90 dager) og en kortere lagringstid for noen utvalgte køer
- Lang (eller svært lang) lagringstid for opptak fra noen få utvalgte køer, kortere lagringstid for opptak fra de fleste køer.

Grunnleggende søkeparametere

Obligatoriske felter:

- **Type:** Alle telefonsamtaler, Telefonsamtaler med opptak (et subset av Alle telefonsamtaler), Chat eller E-post
- **Tidsperiode:** Bruk Fra-/Til-feltene for å definere tidsperioden, eller bruk Tidshjelper-knappene og de røde pilene

Valgfrie søkefelt:

- Aksesspunkt (telefonnummer/e-postadresse osv.)
- Køer (systemkøen)
- Agenter
- Innringers nummer / Chattenavn / Fra.

I listeboksene (Aksesspunkt, Køer, Agenter) kan du velge én eller flere oppføringer.

▼ Search criteria

◀ Today ▶ Last week ▶ Basic Advanced

Type: All Calls Time period*: 25-04-2018 00:00 to 25-04-2018 24:00 Caller's Number:

Access Points: Queues: Agents:

Search Download

Filter: Enter keywords ✓ Check all ✗ Uncheck all

- Dialer 3 (Preview)
- Email Personal
- Email Transferred
- Chat Sales
- Chat Support
- Demo Queue 1

Søk med jokertegn

Asterisk (*) kan brukes som jokertegn i begynnelsen, midten og/eller slutten av søkestrengen i feltene Innringers nummer, Chattenavn/E-post og Fra (e-post), og i feltene Kommentar og Tagger under Avansert søk.

Hvis du søker etter *petter* i Chattenavn/E-post, finner du chatter som inneholder petter i feltene Navn eller E-post (id)

Hvis du søker etter 214906* i Innringers nummer, finner du anrop som har et nummer som begynner på 214906

Avanserte søkeparametere

Når det er klikket på Avansert (istedenfor Enkel), er flere søkeparametere tilgjengelige.

▼ Search criteria

◀ Yesterday ▶
◀ Last week ▶
Basic | Advanced

Type <input type="text" value="All Calls"/>	Time period* <input type="text"/> to <input type="text"/>	Caller's Number <input type="text"/>
Access Points <input type="text"/>	Queues <input type="text"/>	Agents <input type="text"/>
Speak Time (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>	Recording time (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>	Time before answer (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>
Service Numbers <input type="text"/>	Country <input type="text"/>	Supervisor Tags <input type="text"/>
Categories <input type="text"/>	Topics <input type="text"/>	Answer Status <input type="text" value="<All>"/>
Enquiry registration comment <input type="text"/>	Survey Score <input type="text"/>	Survey Comment(s) <input type="text"/>
Hung up First <input type="text"/>	Variable Name <input type="text"/>	Variable Value <input type="text"/>
Silent Monitored by <input type="text"/>		

Search
Download

- Du kan søke etter anrop/chatte/e-poster med en verdi for en gitt variabel
- For typen **Alle telefonsamtaler / Telefonsamtaler** med opptak kan du basere søket på for eksempel Samtaletid, Opptakstid, Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering, undersøkelsesscore/-kommentar og mer.
- For typen **Chat** er de avanserte parameterne Samtaletid og Tid før svar, Kategorier/emner for henvendelsesregistrering og undersøkelsesscore/-kommentar. Samtaletid er varigheten av chattesamtalen med agenten(e), mens Tid før svar er tiden i kø før agenten klikket aksepter.
- For typen **E-post** er de avanserte parameterne Behandlingstid, Tid før svar og Email status (Besvart / Foreløpig ikke besvart), i tillegg til Kategorier/Emner under Henvendelsesregistrering.
 - Behandlingstid (tidligere kalt Svartid) er tiden fra agenten klikker på Aksepter, til han/hun lukker e-postdialogboksen i agentapplikasjonen. Hvis agenten jobbet med en e-post mer enn én gang (på grunn av tid i personlig kø), er behandlingstiden den samlede tiden agenten har jobbet med e-posten.
 - Tid før svar er tiden i kø før første agent klikker på Aksepter. Merk at en agent kan akseptere e-posten og deretter plassere den i sin personlige kø for å hente den frem og sende et svar til kunden dagen etter. Kolonnen Totaltid kan gi en indikasjon på hvor lang tid det tok før agenten faktisk sendte et e-postsvar tilbake til kunden.

Søkeresultater for Alle anrop / Samtaler med opptak

Klikk på Søk og vis resultat når du har definert søkeparameterne. Da vises søkeresultatet.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. The search criteria are set to 'All Calls' for the type, 'Friday' for the day, and 'Last week' for the time period. The time period is further specified as '12-10-2018 00:00' to '12-10-2018 24:00'. The search results show two records:

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 12.10.2018 11:33	95510009	0:00	0:00	[Redacted]	-		<input type="checkbox"/>
▶ 12.10.2018 12:39	81511569 (Main...)	15:05	15:05	[Redacted]	0:35	Andreas Wallin	▶ <input type="checkbox"/>

Hvis du vil laste ned den generelle informasjonen om samtaler, klikker du på Søk og last ned. Se Last ned generell informasjon om henvendelser for mer informasjon.

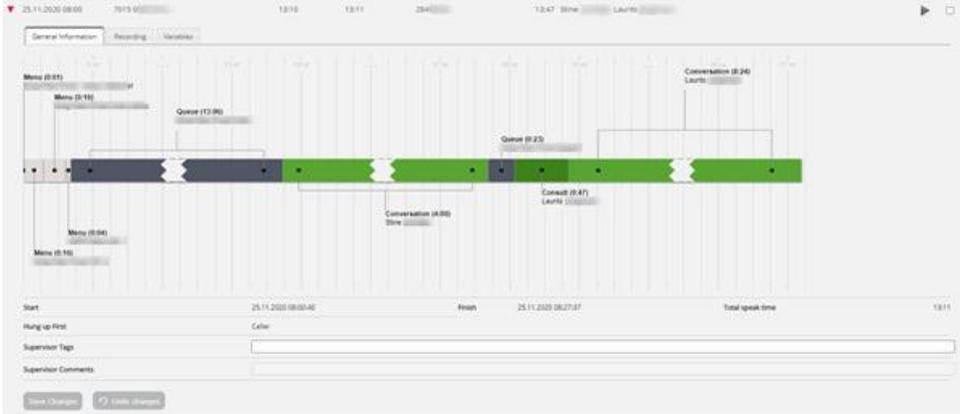
Hvis du søker blant Alle anrop, ser du at samtaler som ikke har opptak, har 0.00 som Opptakstid og mangler en svart Spill av-knapp ved siden av seg.

Hvis du ser mer enn ett navn i Agenter-kolonnen, ble samtalen som ble tatt opp, håndtert av to separate agenter. Samtalen ble med andre ord satt over til en annen agent (direkte eller gjennom en kø) i løpet av samtalen. Hvis begge samtalene ble spilt inn, har avspillingsknappen en + inne i seg som indikasjon på at det finnes to opptak.

Ved å klikke på avspillingsknappen ved siden av anropet, kan du se den grafiske flyten for det valgte anropet / anropet med opptak.

Generell informasjon om anrop

I fanen Generell informasjon kan du se den grafiske flyten for anropet, dvs. hvilke meny- og lydmoduler anropet gikk igjennom (Meny-hendelser), hvor lenge innringeren var i kø (Kø-hendelser), og hvilken (hvilke) agent(er) han/hun snakket med (Samtale-hendelser). Hvis søylen i diagrammet er «brutt», har innringeren tilbrakt mer enn tre minutter i den aktuelle «hendelsen» (i kø eller i samtale).



Ventetid vs Tid før svar

'Tid før svar' for samtaler rapportert i Archive er tiden fra samtalen ankommer Puzzel-tjenesten til den første agenten svarer. Dette er ikke det samme som ventetiden rapportert for samtaler i statistikkrapporten Total oversikt (der ventetiden starter når samtalen går inn i den første køen) og ikke den samme som (ventetiden) i køen i Detaljer per kø. Vær oppmerksom på at den rapporterte tiden før svaret for en samtale i arkivet kan være litt lengre enn summen av menyene og køhendelsene som vises i samtaleillustrasjonen, siden samtaler kan gå gjennom moduler som ikke vises her (f.eks. Ekstern oppslag).

Spørreanrop

Hvis en agent foretar et spørreanrop direkte til en annen agent, vises tiden de to agentene snakker med hverandre (der begge har «samtaletid», mens innringeren er på vent), som en Spørreanrops-hendelse (siden vi ikke kan vise to Samtale-hendelser samtidig i Arkiv). Etter Spørreanrops-hendelsen vil det finne sted en Samtale-hendelse for agenten som kobles til innringeren etter endt spørreanrop.

Hvis en agent foretar et spørreanrop til en kø, tilordner køen en agent etter en stund, og i dette tilfellet genererer vi også en Kø-hendelse (for tiden agenten ventet i kø på en agent i den valgte køen). Siden vi her har en Kø-hendelse samtidig som vi har «samtaletid» (Samtale-hendelse) for den første agenten, vises Kø-hendelsen etter (første) Samtale-hendelse siden vi ikke kan vise en kø- og en Samtale-hendelse samtidig.

Hvis innringeren legger på mens agenten rådfører seg med en annen agent (noe som kan skje hvis samtalen mellom agentene er «for» lang), blir agentene informert («Innringer la på») og de vil legge på etter en stund. I dette tilfellet vil Spørreanrops-hendelsen være den siste hendelsen i samtalen.

Tagger fra leder / Supervisor Tags

I feltet **Tagger fra leder / Supervisor Tags** kan du legge inn en tagg (for eksempel «Klage»), slik at samtalen blir lettere å finne senere. Du kan også legge til en kommentar hvis det er lagt inn en tagg. Hvis du vil finne dette anropet (opptaket) eller andre anrop du har tagget med «Klage», skriver du «klage» i feltet for avansert søk i tagger fra leder.

Tilbakeringing i kø, utgående samtaler, agent-til-agent-anrop og Dialer

Tilbakeringing i kø

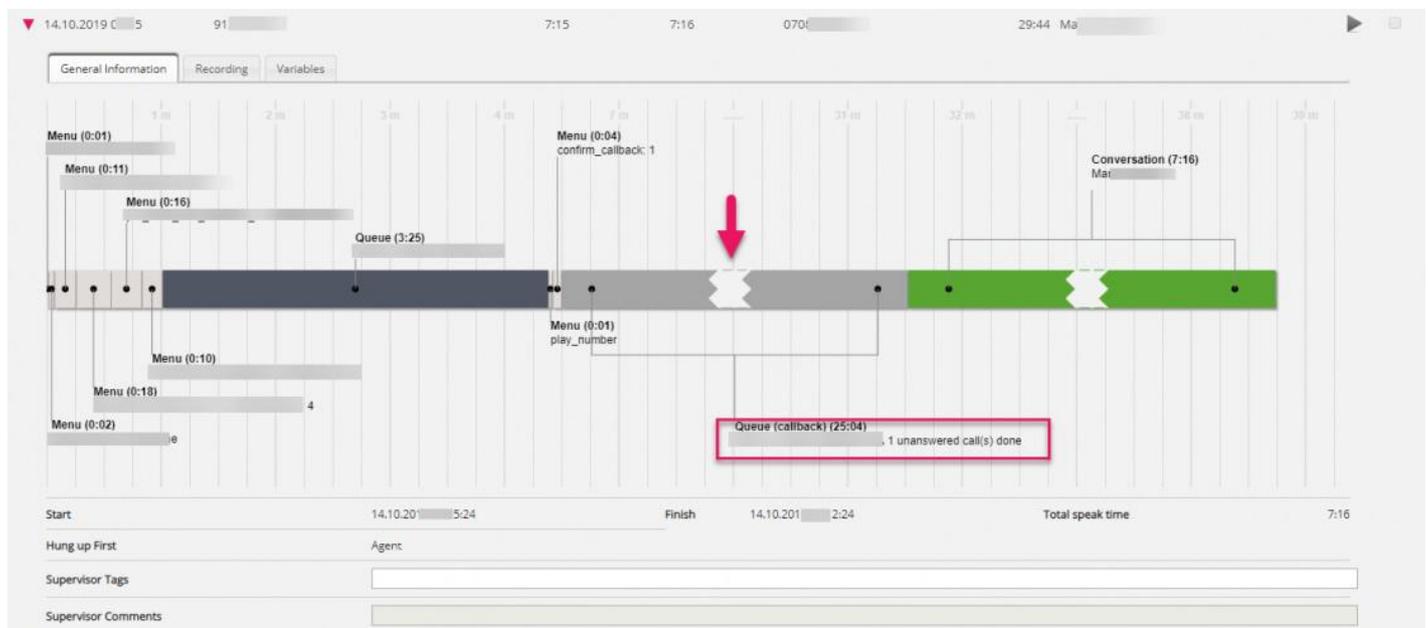
Når en kunde bestiller tilbakeringing i kø, tar det litt tid fra tilbakeringing er bestilt til tilbakeringing er gjort. Når kunden først står i kø, ringes agenten, og når agent svarer, blir kunden ringt, men det er ikke sikkert kunden svarer. Det er mulig å konfigurere at en ^{2.} og en ^{3.} tilbakeringing forsøk er gjort.

For et innkommende anrop der den som ringer har bestilt tilbakeringing, viser vi først bestillingsøkten, det vil si 0 eller flere menyhendelser, en køhendelse, og deretter 1-4 menyhendelser der tilbakeringing er bestilt / bekreftet.

Når det første tilbakeringingsforsøket er gjort senere og kunden svarte, vil vi også vise en spesiell hendelse kalt "**Kø (tilbakeringing)**" og en samtalehendelse.

Hvis det første tilbakeringingsforsøket ikke blir besvart av kunden, vil vi vise en "**Kø (tilbakeringing)**" -hendelse med etiketten " 1 ubesvart samtale ferdig ", men ingen samtalehendelse siden agenten og kunden ikke var tilkoblet. Agentnavnet vil imidlertid vises, og også agentens forespørselsregistrering, hvis det er gjort.

Hvis kunden svarer på det andre tilbakeringingsforsøket, vil det se slik ut:



Hvis en tilbakeringing blir besvart av kunden **telefonsvarer** , blir tilbakeringingen besvart, og det blir ikke gjort en ny samtale til denne kunden.

Hvis tilbakeringingen blir **slettet** fra køen, vil det være en rod slettet hendelse.

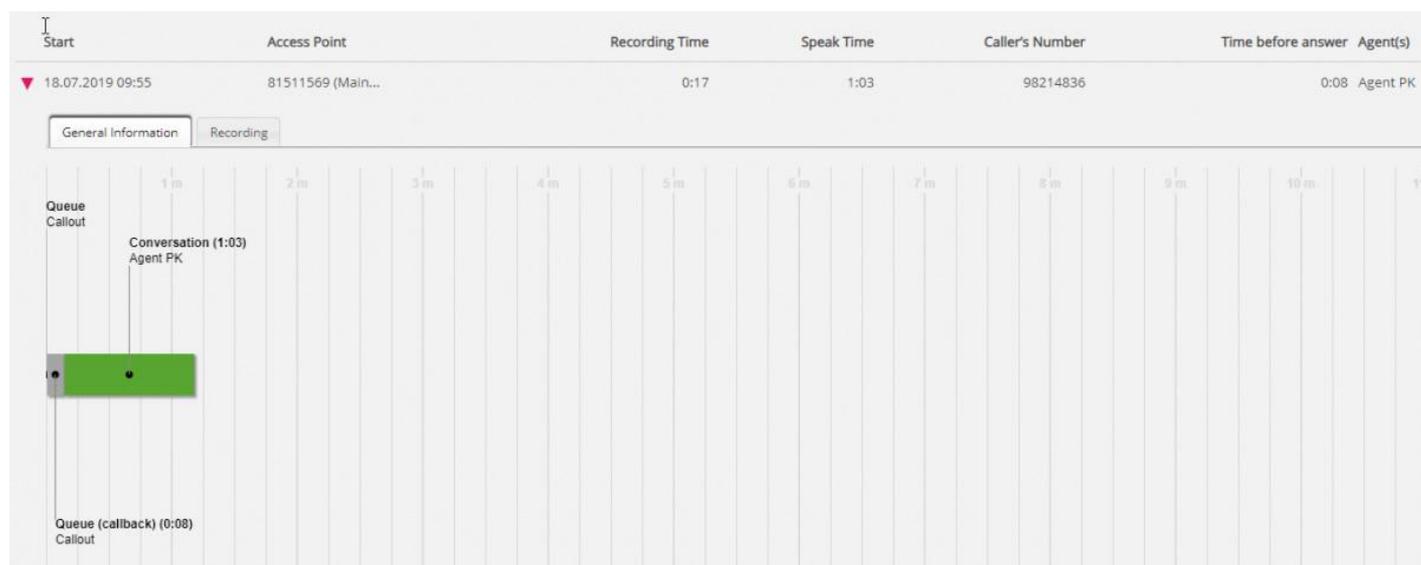
Utgående samtaler

Når en agent foretar et utgående anrop til et telefonnummer (eventuelt fra katalogen), vises dette i Arkiv i en kø som for eksempel kan hete Utgående anrop eller Utgående, og det oppringte nummeret vises som «Innringerens nummer».

For utgående samtaler viser Arkivet følgende:

- 1 Kø-hendelse uten varighet, når anropet bestilles
- 1 Kø (tilbakeringing)-hendelse med varighet fra samtalen ble bestilt, til mottakeren svarer (dette er ringetiden agenten opplever), eller til opptatt/avvisning/feil eller til agenten legger på mens det ringer
- 1 Samtale-hendelse bare hvis mottakeren svarte. Denne hendelsen varer fra mottakeren svarer, til samtalen avsluttes.

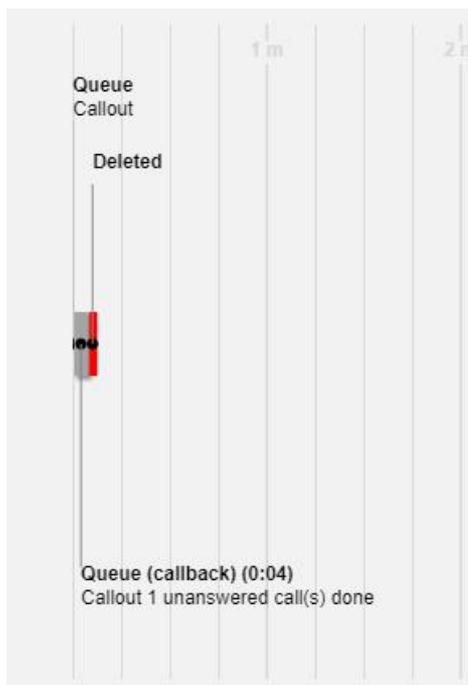
Besvart utgående anrop:



Ubesvart utgående anrop:



Avbrutt samtale:



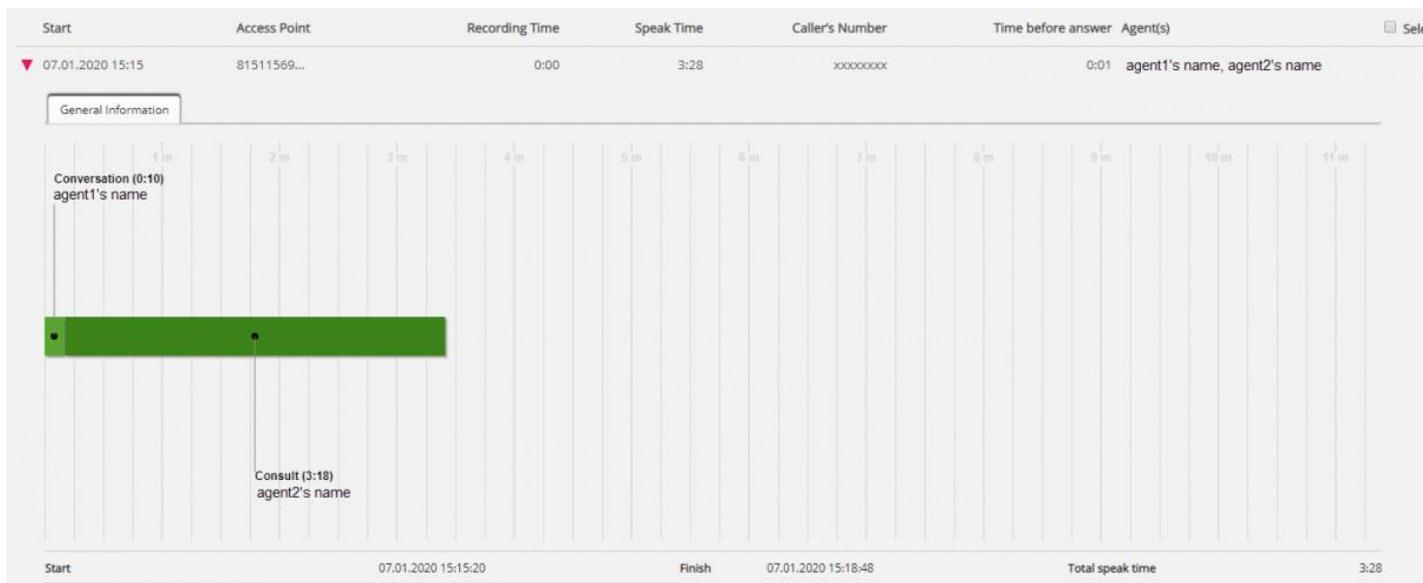
Hvis det utgående anropet er ubesvart, viser hendelsen Kø (tilbakeringing) også teksten «1 ubesvart anrop utført».

Hvis agenten stopper et allerede startet utgående anrop ved å klikke på Avbryt / Legg på i fanen Utgående anrop istedenfor å klikke på Legg på softphonen, kan det være en ekstra, rød hendelse med teksten Slettet, siden samtalen ble «slettet» fra køen.

Agent-til-agent-samtaler

Hvis agent 1 foretar et utgående anrop til agent 2, kan dette anropet besvares av agent 2 eller ikke. Et slikt agent-til-agent-anrop vises i arkivet med agent 1 som agent og «xxxxxxx» som innringerens nummer, og det vil ikke være noen Kø-hendelse. Hvis agent 2 svarte, vil dette se ut som et spørreanrop initiert av agent 1, dvs. en kort Samtale-hendelse for agent 1 og en lengre Spørreanrops-hendelse med agent 2.

I dette eksemplet ringte agent 1 til agent 2, som svarte etter 10 sekunder. Samtalen varte i 3 minutter og 18 sekunder, så agent 1s totale samtaletid var 3:28.



Tid før svar er bare 1 sek, siden agent 1s softphone svarte automatisk .

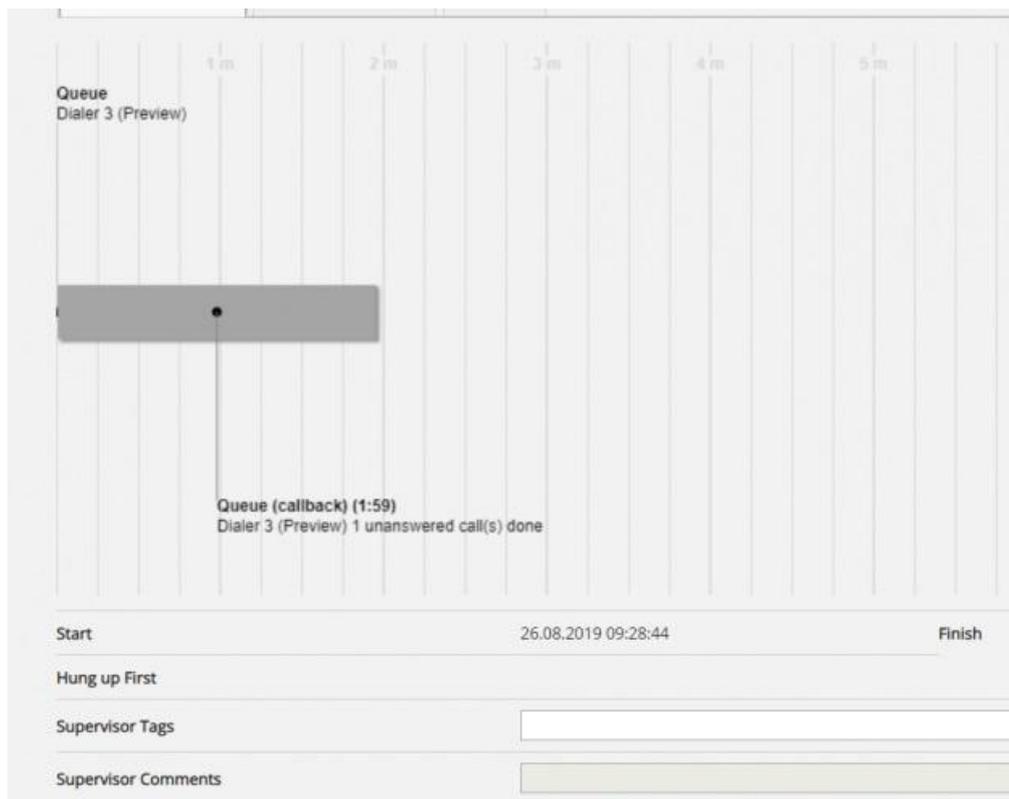
Hvis agent 1 ringte til agent 2 og agent 2 ikke svarte, vil det bare være en kort Samtale-hendelse for agent 1 (for eksempel 30 sek) og ingen Spørreanrops-hendelse, og agent 2 vil ikke bli oppført som involvert agent siden han/hun ikke svarte.

Dialer

Dialer-anrop i Preview-modus vises i Arkiv på samme måte som utgående anrop. Vi viser altså en Kø-hendelse (med varighet = 0), en Kø (tilbakeringing)-hendelse og eventuelt en Samtale-hendelse.

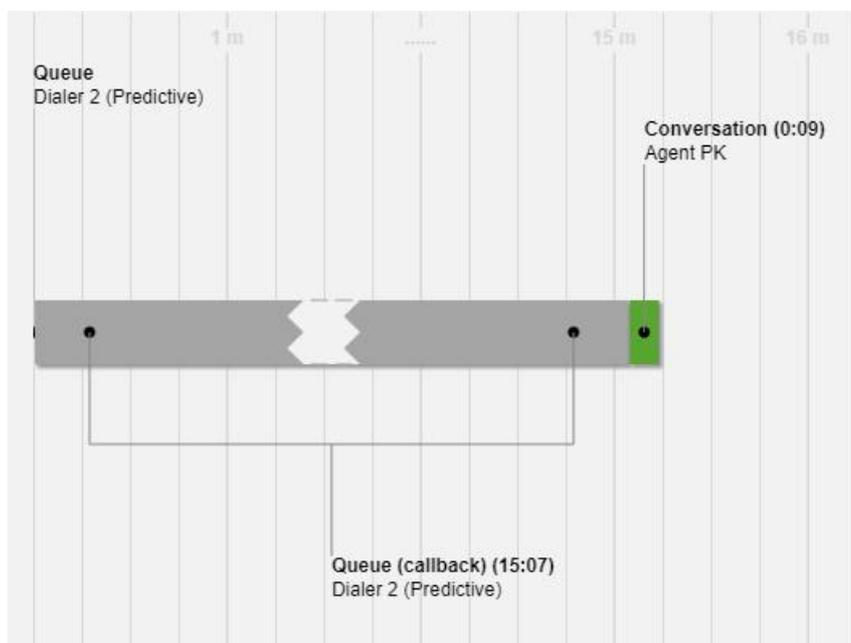
Varigheten til Kø (tilbakeringing)-hendelsen representerer tiden fra kontakten ble plassert i Dialer-kø, til kontakten svarte (eller anropet ble avsluttet fordi mottakeren ikke svarte).



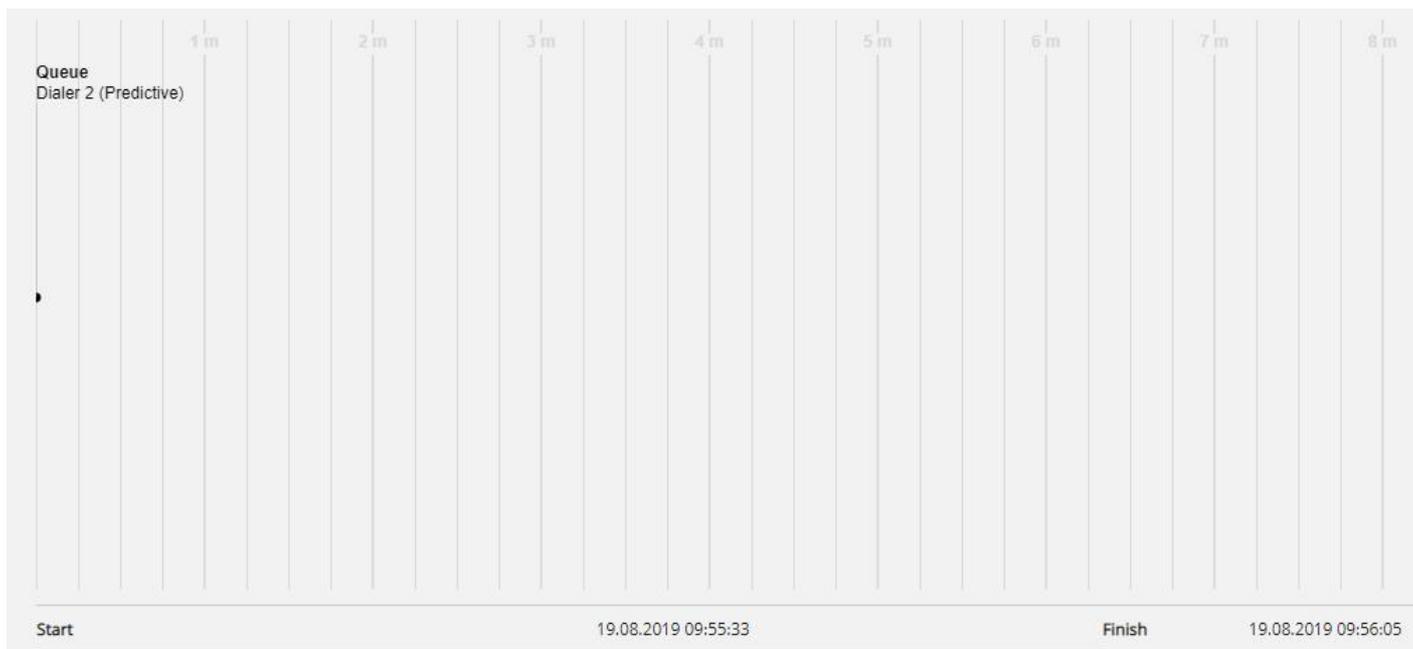


I Predictive/Power/Progressive-modus ringer Dialer kontakten først, og det ringes bare til en agent hvis kontakten svarer (og agenten er tilgjengelig). Hvis kontakten ikke svarer, vil det være en Kø-hendelse uten varighet, en Kø (tilbakeringing)-hendelse og en Meny-hendelse bare hvis en silent call-melding ble spilt av for kontakten.

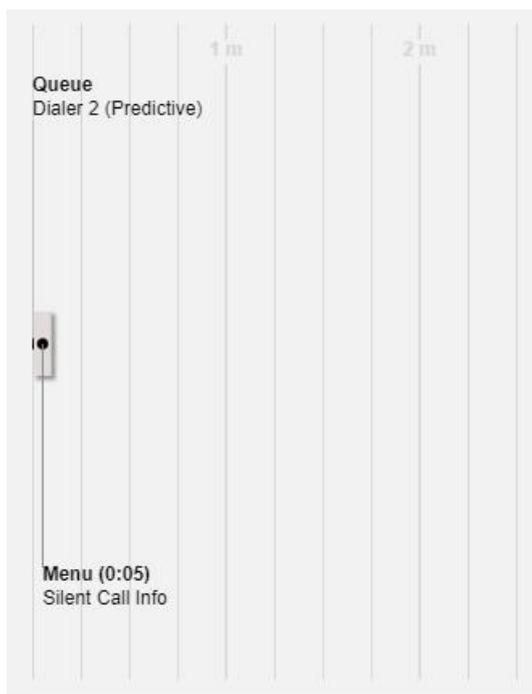
Besvart



Ikke besvart



Silent call-melding



Velkomstmelding til innringer og agent når agenten svarer

Når en agent svarer på et anrop fra køen, kobler vi innringeren og agenten sammen umiddelbart. Hvis løsningen er konfigurert til å spille av en kort melding til innringeren og agenten når agenten svarer, kan denne korte meldingen vises som en menyhendelse etter samtalehendelsen i diagrammet, siden samtalehendelsen startet først.

Hvem som la på først

For **innkommende anrop** tilordnet en agent viser vi hvem som la på først (agenten eller innringeren). Merk standard virkemåte for Puzzel-løsninger: Når innringeren legger på først, blir agenten koblet fra, og når agenten legger på først, blir innringeren koblet fra. Hvis innringeren og agenten er ferdige med å snakke og har sagt ha det til hverandre, er det ikke uvanlig at agenten legger på først. Og husk at forbindelsen kan bli brutt uten at verken agenten eller innringeren legger på.

Vi viser ikke hvem som la på først for utgående samtaler, oppringing og tilbakeringing.

Innringers nummer for anrop som viderekobles til Puzzel

Hvis firmaet ditt har et aksessnummer (B) som viderekobles til et Puzzel-aksessnummer (C), er det mulig at Puzzel ikke mottar innringers nummer (A) som «calling party number», men isteden som «additional calling party number» eller «redirecting number». I slike tilfeller ser det ut som om alle innringerne har det samme nummeret: det oppringte aksessnummeret (B).

Når du skriver inn et nummer i feltet Innringers nummer og klikker på Søk, ser vi etter treff i både Calling party number, Additional number og Redirecting number. Det betyr at du kan få opp treff der Innringers nummer (for eksempel B) ikke er det samme som nummeret du anga (for A). Hvis et innkommende anrop har slike ekstra numre, viser vi disse ekstra numrene (som kan passe til ditt søk) under anropsdiagrammet i fanen Generell informasjon.

Medlytt

Når en leder ber om medlytt av en agent, legger han/hun inn telefonnummeret det skal ringes til (lytternummeret), eller velger brukerens softphone. Når den valgte agenten svarer på et anrop, ringes det til lytternummeret. Hvis det har blitt utført medlytt på en samtale, vil man kunne se nummeret til den som har lyttet, og i hvilket tidsrom det ble lyttet. I tillegg kan du søke etter samtaler det har blitt utført medlytt på, ved å skrive inn lytternummeret eller bare * i feltet Medlytt foretatt av under Avansert søk.

Samtalevariabler

Hvis det er konfigurert at din løsning lagrer verdien for en bestemt variabel i rådataene for samtalen, er denne variabelen søkbar og synlig i arkivet. Eksempel: Hvis løsningen på vegne av innringeren foretar et eksternt oppslag i ditt CRM-system med innringers nummer som parameter og CRM-systemet svarer med kundenummeret eller en saks-ID, kan denne verdien fra systemet lagres i en variabel.

Hvis det er konfigurert en variabel, kan du velge variabelnavnet i listeboksen eller skrive inn en streng (med * som jokertegn) som verdi og søke. I resultatdelen vil en samtale som har en variabelverdi ha en ny fane kalt Variabler, som viser samtals variabler og tilhørende verdier.



Time	Variable Name	Variable Value
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		

Ring opptak i Arkiv

Hvis en samtale blir tatt opp, vil du se en Play-knapp til høyre for denne samtalen i resultattabellen. Hvis du utvider en samtale (rad) som er spilt inn, vil du se en innspilling-fane i tillegg til fanen Generell informasjon for denne samtalen.



Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 08.02.2021 12:09	81511569 (Main...	0:41	0:41	95721	0:18	Andreas Wallin	▶ □
▼ 09.02.2021 12:25	81511569 (Main...	0:44	0:44	95721	0:20	Andreas Wallin	▶ □

Start	Finish	Queue	Agent
09.02.2021 12:26:15	09.02.2021 12:26:59	Sales	Andreas Wallin

I innspillingsfanen kan du se start- og sluttidspunktet for opptaket. Hvis det innspilte anropet ble overført, og samtalen med neste agent også ble spilt inn, vil du se navnet på 2 eller flere agenter i innspillingsfanen.

Vær oppmerksom på at startidspunktet for et opptak er forskjellig fra starttiden for innkommende samtale i fanen Generell informasjon. I opptakskategorien er startidspunktet når en innringer var koblet til en agent hvis 'tvungen' opptak er konfigurert for systemkøen eller agenten. Hvis opptaket ikke startet automatisk, er startidspunktet tidspunktet agenten klikket Start opptak.

I Arkivet bruker vi **MP3**-filer til samtaleopptak. Hvis du klikker på avspillingsknappen ved siden av et opptak, begynner MP3-lydfilen å spilles av i nettleseren din, med mindre tilgang til avspillingsopptak er slått av for brukeren din. Du kan også **spole fremover / bakover** mens du spiller ved å dra glidebryteren til høyre eller venstre.

Hvis du har tilgang til å **laste ned opptak** fra Archive, kan du laste ned MP3-opptaksfilen ved å merke av i ruten ved siden av opptaket, og deretter velge Last ned nederst på siden. Hvis du velger å laste ned en eller flere opptak, vil lydfilene ha filnavn i dette formatet:

'queuename_yyyymmdd-hhmm_accessnum_anum_sessionid_nr.mp3'.

'nr' vil vanligvis være 1, men hvis det er to opptak for samme samtale, vil det være filer med nr = 1 og 2.

Lydfilen (e) er zippet, og zip-filen får et unikt navn (en GUID).

En bruker kan få tilgang til å **slette** opptak fra Arkiv. Hvis et opptak slettes, vil alle Archive-brukere se at det var et opptak for denne samtalen, men at det nå er slettet.

Transkripsjoner av samtaleopptak

Kunder som har transkripsjon av samtaleopptak som vises i Agent Assist i agentapplikasjonen, kan også få disse transkripsjonene opp i Arkiv i administrasjonsportalen. Hvis et anrop tas opp og deretter transkriberes, vises transkripsjonen i en egen fane i Arkiv ved siden av fanen Opptak hvis dette er konfigurert av Puzzel.

The screenshot shows the 'Search criteria' section with filters for 'Recorded Calls', 'Time period' (13-10-2020 00:00 to 18-10-2020 24:00), and 'Caller's Number'. Below this is a table of search results. The first row is highlighted in pink and shows a call on 13.10.2020 at 14:42 with access point 21896366, recording time 9:30, and agent Agent human-3. Below the table, there is a 'Transcript' tab selected, showing a transcript for the call starting at 13.10.2020 14:43:00. The transcript content includes a 'Welcome to Demo.' message and a customer request for an invoice copy.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)
13.10.2020 14:42	21896366	9:30	9:29	00447714397407	0:24	Agent human-3

Start	Finish	Queue	Agent	Transcript
13.10.2020 14:43:00	13.10.2020 14:53:30	Phone queue	Agent human-3	9Max904-a5c5-4279-b61e-39abcd68f114

Du kan bruke filterinndataboksen til å søke etter og vise deler av transkripsjonen som inneholder bestemte ord, og du kan klikke på ett eller flere av nøkkelordene og se stedet hvor disse forekommer.

Hvis et innkommende anrop har to samtaleopptak fordi innringeren har snakket med to agenter, vil det også være to rader i fanen Transkripsjon.

Søkeresultater for chat

Velg type = chat, og oppgi dine søkekriterier. Når du klikker på «Søk og vis resultat», vises chatter som samsvarer med søket.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Admin' with '10009' sessions. The search criteria are set to 'Type: Chat', 'Time period: 15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00', and 'Chatter's Name/Email: *petter*'. The search results table shows one record:

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"/>

Generell informasjon for chat

I fanen Generell informasjon finner du tiden brukt i kø og til chattesamtale med agent(er). Dette er den samme strukturen som ved telefonanrop.

The screenshot shows the 'General Information' tab for the chat record. It displays a timeline of the chat session. The 'Queue (0:38)' is shown as a dark grey bar, and the 'Conversation (0:53)' is shown as a green bar. The 'Start' time is 17.10.2018 09:13:56 and the 'Finish' time is 17.10.2018 09:15:06. The 'Hung up First' field is empty, and the 'Caller' field is also empty. There are fields for 'Supervisor Tags' and 'Supervisor Comments'.

Hvem som avsluttet chatten først

For chatter tilordnet en agent viser vi hvem som avsluttet chatten først (Legger på først). Det vanlige er at innchatteren

kobler seg fra først, og at agenten litt senere lukker dialogboksen for chat i agentapplikasjonen. Hvis agenten prøver å lukke en chatfane i agentapplikasjonen før innchatteren har koblet seg fra, blir det gitt en advarsel, men agenten kan lukke fanen.

Chatfane

Under Chat-fanen vises selve chat-teksten. Hvis du trenger en kopi av teksten, kan du merke den og kopiere den til utklippstavlen på datamaskinen og deretter lime den inn i et dokument eller en e-post. Du kan også velge chatten i høyre marg og velge Last ned for å få teksten som XML-fil.

The screenshot displays a chat window with a table at the top containing chat session details. Below the table are tabs for 'General Information', 'Chat', 'Enquiry Registration', and 'Survey'. The 'Chat' tab is active, showing a conversation between Petter Smart and Agent PK. The chat history includes a customer message with a file attachment, an agent greeting, a customer test message, an agent acknowledgment, and a final agent thank-you message with a link to the help page.

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

Hvis en chat-agent sender en fil (chatvedlegg) til kunden under chatten, vises filnavnet som en tekstoppføring/kobling fra agenten i chat-teksten. Siden filen bare ble midlertidig lagret, fungerer koblingen bare en kort stund etter at vedlegget ble sendt.

Hvis du har konfigurert én eller flere (egendefinerte) chatvariabler, vises variablene som får verdi i en chat, i chattens Variabler-fane.

[Home](#)
[Real-time](#)
[Users](#)
[Services](#)
[Statistics](#)
[Catalog](#)
[Archive](#)
[Widget](#)
[SMS](#)

[Peel Kongshaug](#) [Sign out](#)
[Andreas Demo](#) [10010](#)

[Search](#)
[Anonymize](#)
[Audit log](#)
[Subscriptions](#)

[Home](#) » [Archive](#) » Search [Storage time](#)

Search ?

▼ Search criteria

◀ Today ▶
Week 51
Basic Advanced

Type

Time period*

 to

Chatter's Name/Email

Access Points

Queues

Agents

Search and show result
Search and download
Search completed, 2 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
19.12.2019 15:37	Chat_10010_q_ch...	18:17	m...	M...	0:10	N...	<input type="checkbox"/>

General Information | Chat | **Variables** ←

Time	Variable Name	Variable Value
19.12.2019 15:37:00	ip_address	195.159.166.34
19.12.2019 15:37:00	isMobile	False

Administratører kan få tilgang til å slette opptak og chatlogger fra Arkiv. Hvis en chatlogg slettes fra Arkiv, vil du se chattens generelle informasjon og at det har vært en chatlogg, men at denne nå er slettet.

Søkeresultater for e-post

Medietypen E-post i Puzzel kan være vanlig e-post eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system koblet til Puzzel (ofte kalt e-oppgave). Medietypen E-post inneholder også planlagte oppgaver.

Når du søker, vises henvendelser med medietype E-post som samsvarer med søket.

The screenshot shows the Puzzel search interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right, it says 'Eral Engström' and 'Andreas Demu 10010'. Below the navigation bar, there is a search bar with 'Search', 'Anonymize', and 'Audit log' options. The main search area is titled 'Search' and includes a 'Storage time' link. Under 'Search criteria', there are several filters: 'Type' (set to 'Email'), 'Time period*' (from '01-10-2019 00:00' to '15-12-2019 24:00'), 'From', 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. There are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download'. A status message says 'Search completed. 35 records found'. Below the search criteria is a table with the following columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject. The table contains three rows of search results.

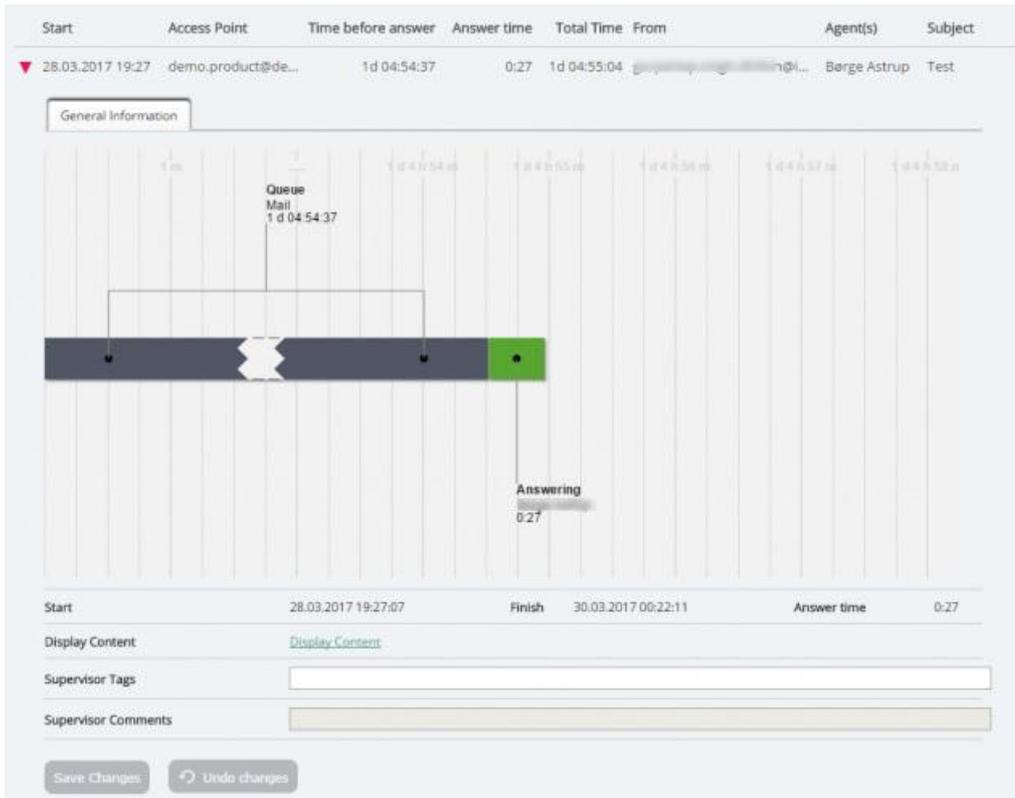
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
▶ 02.10.2019 10:29	dev.10010@demop...	0:06	0:26	0:32	custo...@...m		Request fo...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:11	0:13	2:24	stefar...@...com		test email...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:31	0:14	2:45	stefar...@...com		test email...

Når en e-postforespørsel ankommer Puzzel-tjenesten, genereres en ankomstpost og forespørselen vises i arkivet med Start, Til (tilgangspunkt), Fra og Emne. Hvis du bruker Avansert søk, kan du velge Svarstatus = Ennå ikke besvart eller Besvart i stedet for Alt, som er standard.

Informasjon om tid brukt i kø og hvilken agent som svarte er tilgjengelig først etter at e-postforespørselen er håndtert i Puzzel.

- "Tid før svar" er tiden fra ankomst til e-post i kø til den første agenten godtar det. Dette tilsvarer ventetiden i statistikkrapporten Detaljer per kø for e-post og sosiale medier.
- 'Håndteringstid' er tiden fra agentens klikk godtar til han / hun klikker 'fullfør'.
- 'Total tid' er fra e-postmeldingen ankom i Puzzel-køen til den siste agenten har klikket på ferdig.

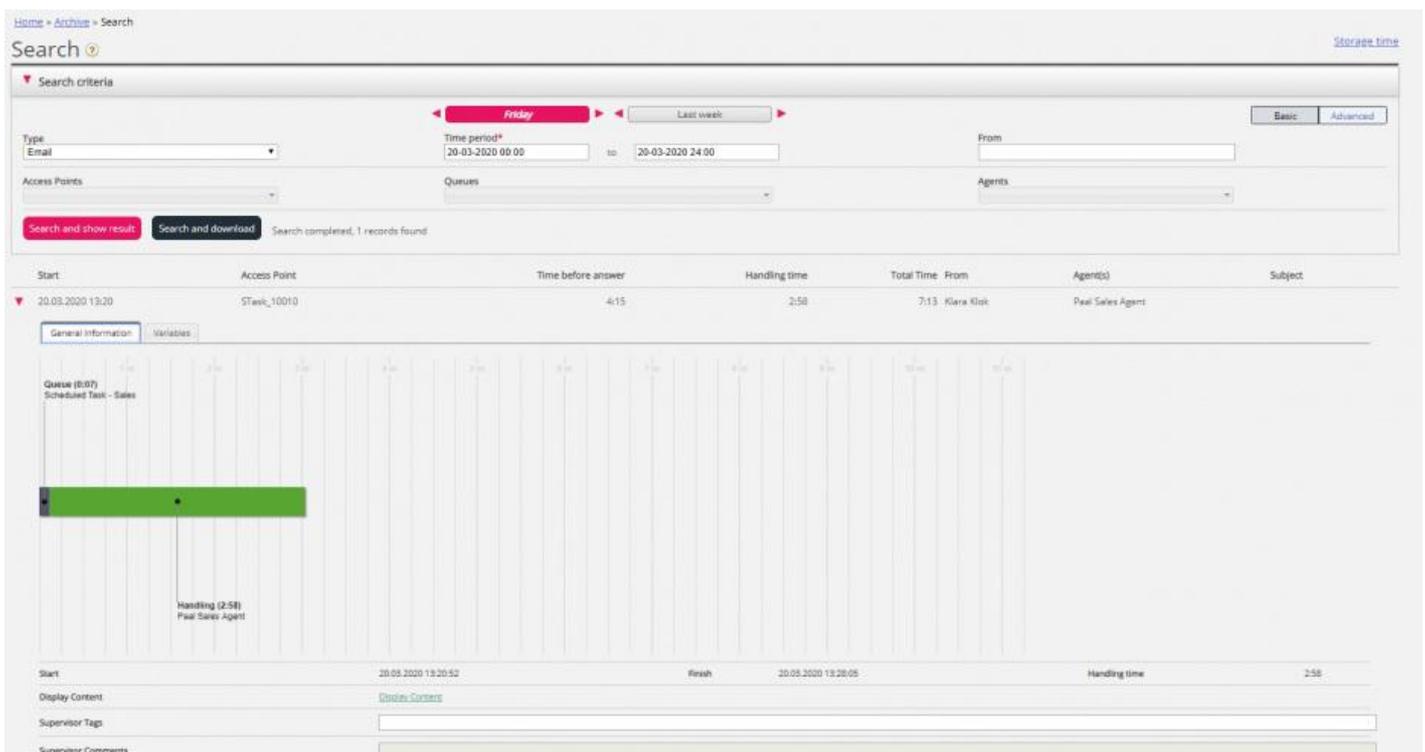
Under diagrammet finner du koblingen Vis innhold, som er en kobling til e-posten (e-oppgaven) som er lagret i systemet ditt. Dette er koblingen Puzzel mottok da e-posten ble plassert i kø. (Denne koblingen brukes ikke for planlagte aktiviteter.) Merk: Hvis e-posten/e-oppgaven er flyttet til en annen mappe i kildesystemet, er det mulig at koblingen ikke lenger er gyldig.



Hvis agenten som godtok e-postmeldingen overfører den til en annen agent eller kø, vises tiden før neste agentsvar vises som tid i (en ny) kø.

Hvis agenten setter e-posten i sin personlige kø og deretter svarer på den senere, vises dette som tid i personlig kø og deretter en ny behandlingstid.

Planlagte oppgaver i Arkiv



En planlagt oppgave vises med typen e-post og med kontaktnavnet som Fra. Den planlagte oppgaven vises med svært begrenset informasjon i Arkiv noen minutter etter at den er opprettet (som en e-post som er mottatt, men ennå ikke besvart), og når den planlagte oppgaven utføres av agenten (noen timer eller dager senere), vises resten av informasjonen om den planlagte oppgaven i Arkiv.

De forskjellige inndataparameterne som emne, kontakt-ID, telefonnummer og URL-adresse vises i fanen Variabler, inkludert endringer som er gjort på disse variablene.

The screenshot shows the 'Search' interface 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 Konradhaug' (10010) with a 'Sign out' option.

The search criteria section is expanded, showing:

- Type:** Email
- Time period:** 06-01-2020 00:00 to 12-01-2020 24:00
- From:** (empty field)
- Access Points:** (dropdown menu)
- Queues:** (dropdown menu)
- Agents:** (dropdown menu)

 Buttons for 'Search and show result' and 'Search and download' are visible. A message states 'Search completed, 14 records found'.

The search results table has the following columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject. One result is shown for '06.01.2020 08:24' with access point 'STask_10010', '30:14' time before answer, '0:21' handling time, and '30:34' total time, assigned to 'Anne'.

Below the table, the 'Variables' tab is active, showing a list of variables updated at 06.01.2020 08:24:00 and 08:25:00:

Time	Variable Name	Variable Value
06.01.2020 08:24:00	api_etask_created_by	Paal Sales Agent
06.01.2020 08:24:00	api_etask_description	My description
06.01.2020 08:25:00	api_etask_description	My description 2
06.01.2020 08:25:00	api_etask_last_updated_by	Paal Sales Agent
06.01.2020 08:25:00	api_etask_scheduled_datetime_updated	2020-01-06T07:32:00+00:00

Henvendelsesregistreringer i Arkiv

I agentapplikasjonen kan agentene ved hjelp av Henvendelsesregistrering registrere hva samtalen, chatten eller e-posten dreide seg om. Når en agent besvarer et anrop eller en skriftlig henvendelse, vises en ny fane for henvendelsesregistrering (hvis konfigurert). Siden samtaler kan settes over til andre agenter og henvendelsesregistrering er valgfritt, kan det være 0, 1 eller flere henvendelsesregistreringer per innkommende anrop, hver med ett eller flere emner i én eller flere kategorier og/eller en kommentar. Du kan søke etter samtaler, chatter eller e-poster med bestemte kategorier/emner eller med en bestemt kommentar.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select										
03.01.2018 08:24	21496002 (Demo...	0:11	0:11		0:21	Paal agent	<input type="checkbox"/>										
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;">General Information Recording Enquiry Registration Survey</div> <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>Time</th><th>Agent Name</th><th>Queue</th><th>Category</th><th>Topic</th></tr></thead><tbody><tr><td>03.01.2018 08:28:36</td><td>Paal agent</td><td>Support</td><td>Product</td><td>General</td></tr></tbody></table> <p>Comment: Nothing special</p>								Time	Agent Name	Queue	Category	Topic	03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic													
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General													

Note

Bare henvendelsesregistreringer som er knyttet til en henvendelse, vises i arkivet.

Hvis du bruker Puzzel Dialer og en agent legger inn ny tid for et Dialer-anrop, vises tidspunktet for det nye anropet og «Til meg selv» / «Til hvilken som helst agent» under kommentaren. Hvis Dialer-agenten velger «Merk som ubesvart», vil dette også vises her.

Undersøkelsesscore og -kommentar i Arkiv

Hvis firmaet ditt ønsker å se resultater fra SMS- og chatundersøkelser i arkivet, er dette et alternativ som kan slås på av Puzzel support. Hvis kunden blir tilbudt en SMS- eller chatundersøkelse, blir spørsmålet, scoren og kommentaren vist i fanen Kundeundersøkelse.

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel system. It includes a search criteria form with various filters like Type, Time period, and Chatter's Name/Email. Below the form, a search button is visible, and a message states 'Search completed. 8 records found'. The search results are displayed in a table with columns for Start, Access Point, Speak Time, Chatter's Email (id), Chatter's Name, Time before answer, and Agent(s). One record is expanded to show a survey question: 'Please help us improve our service by rating this chat.' with a score of 5.

Spørsmålet vises, og hvis det er mottatt et svar, blir svaret (scoren og/eller kommentaren) vist. Ved SMS-undersøkelse sender kunden vanligvis et svar med en score (og/eller en kommentar). Hvis det sendes et oppfølgingsspørsmål, kommer det gjerne en kommentar (og/eller kanskje en ny score). Ved chatundersøkelse kan kunden bare svare én gang, med en score og/eller en kommentar.

Relevante søkefelt under Avansert søk:

- Undersøkelsesscore: Du kan angi et nummer (for eksempel 10) eller et intervall (for eksempel 0–2)
- Undersøkelseskommentar: Skriv inn tekst, og bruk * som jokertegn. Eksempel: *bad*

Hvis du vil ha en liste over alle innringere eller innchattere i løpet av en dag som har gitt en undersøkelseskommentar, kan du søke på Alle samtaler/chatte med undersøkelseskommentar =*.

Relaterte henvendelser / Alle medietyper

Hvis et anrop har en relatert henvendelse, eller hvis en e-post har en tilknyttet henvendelse, vil henvendelsen ha et relatert-ikon høyre marg i søkeresultattabellen.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' with a time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 5 records. The table below has columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, Agent(s), and a 'Select' checkbox. A red arrow points to a chain-link icon in the 'Select' column of the first row.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 20.03.2020 13:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	 
▶ 24.03.2020 12:45	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	
▶ 25.03.2020 12:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	

Hvis du klikker på et slikt relatert-ikon, viser Arkiv denne henvendelsen og dennes relaterte henvendelse(r). Hvis gjeldende henvendelse og den relaterte henvendelsen ikke er av samme medietype, viser listeboksen Type Alle medietyper.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' with a time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 2 records. The table below has columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Request source, Chatter's Name, Time before answer, Agent(s), Subject, and a 'Select' checkbox. A mouse cursor is visible over the search criteria section.

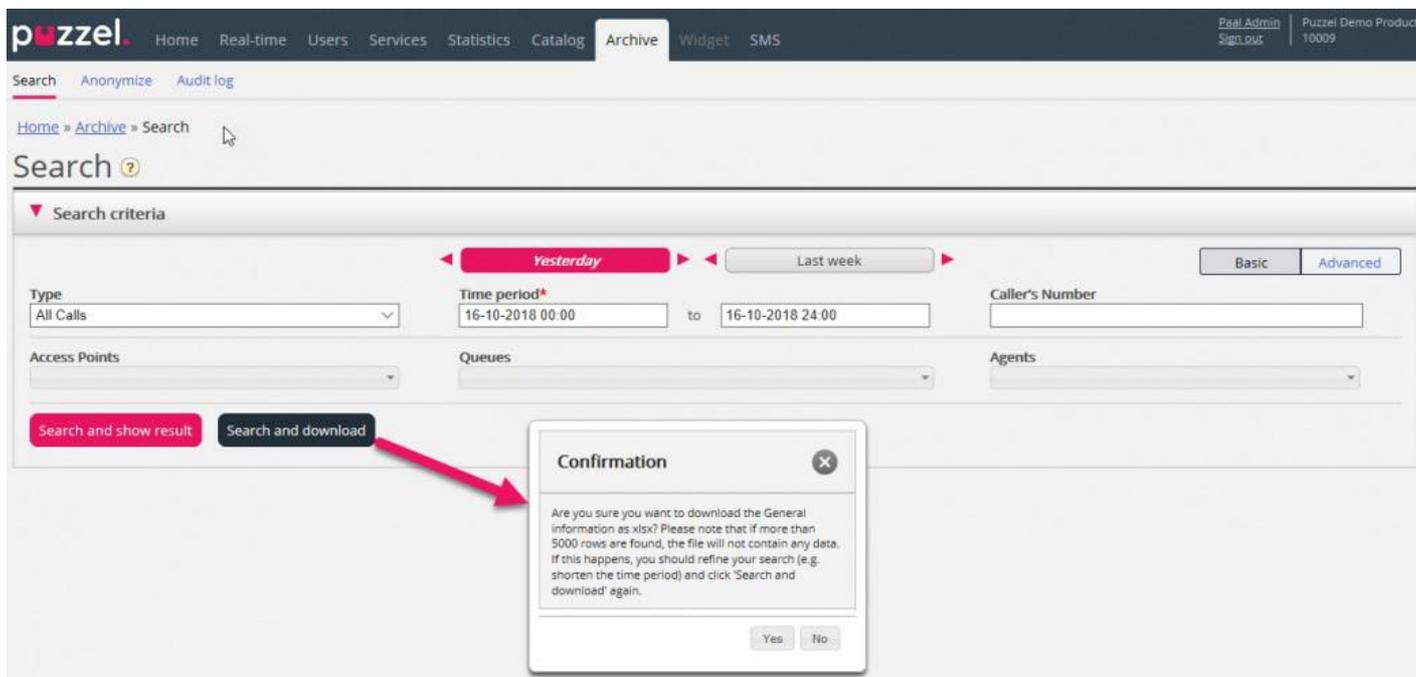
Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Request source	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Subject	Select
▶ 20.03.2020 13:20	STask_10010	2:58		Klara Klok		7:13	Paal Sales Agent		
▶ 20.03.2020 13:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214		-			

Du kan også velge typen Alle medietyper og deretter søke etter henvendelser med for eksempel én agent og en tidsperiode som søkeparametere, slik at du kan se alle returnerte henvendelser i samme visning.

Last ned generell informasjon om henvendelser

I arkivet kan du søke etter henvendelser (anrop/chat/e-poster), og i nettleseren kan du se på den generelle informasjonen for henvendelsene du finner, og få tilgang til innholdet i henvendelsen, dvs. spille av opptaket av samtalen eller se chatloggen. Du kan også laste ned samtaleopptak (MP3-filer) og chatlogger fra arkivet.

Hvis du vil laste ned den generelle informasjonen for et utvalg samtaler/chat/e-poster i arkivet som Excel-fil, kan du angi søkekriteriene dine og klikke på «Søk og last ned». Hvis du bekrefter i popup-vinduet, gjennomføres søket, og en XLSX-fil genereres og lastes ned.



Generell informasjon om en henvendelse er metadata som innringers nummer/chattenavn/e-postavsenderadresse, aksesspunkt, starttid, kønavn, tid i kø, agentnavn, agentens samtaleid osv.

Hvis du klikker på «Søk og vis resultat», presenterer vi maks 100 henvendelser i nettleseren din, selv om søket returnerer flere oppføringer («Søk fullført. For mange oppføringer funnet, 100 oppføringer vises»). Hvis du klikker på «Søk og last ned», tillater vi nå maks 5000 henvendelser/rader i filen. Den nedlastede filen vil ha filnavnet «Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx». Hvis søket returnerer mer enn 5000 rader, vil vi generere en fil uten data og filnavnet «Too many rows – please narrow search.xlsx».

Det vil være én rad i XLSX-filen per anrop/chat/e-post.

Kolonnene i XLSX-filen:

Kolonnenavn	Beskrivelse
Starttid	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom Puzzel-plattformen
ANO	Innringers nummer, chatter-ID eller e-postens avsenderadresse
AddANO	Hvis et «additional calling party number» mottas av Puzzel, vil det vises her.
BNO	Aksessnummeret for anrop (B-nummer), mottakeradresse for e-poster og aksesspunktet for chatter.
SessionId	Henvendelsens økt-ID i Puzzel (brukt i samtaleopptaksfiler)
TimeBeforeAnswer	Antallet sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, til den første agenten svarte på anropet / aksepterte den skriftlige henvendelsen

Kolonnenavn	Beskrivelse
TotalSpeaktime	Totalt antall sekunder agentene var tilkoblet denne henvendelsen.
Queue	Navnet på den første køen denne henvendelsen var i
QueueStartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen ankom den første køen
TimeInQueue	Hvor lenge henvendelsen var i den første køen (antall sekunder)
AgentId	ID-en til den første agenten som besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agenten som besvarte henvendelsen
AgentSpeakStart	Datoen og tidspunktet da den første agenten besvarte/aksepterte henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den første agenten
Queue2	Navnet på den siste køen denne henvendelsen var i
Queue2StartTime	Datoen og tidspunktet da henvendelsen kom inn i den siste køen
TimeInQueue2	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var i den siste køen
Agent2Id	ID-en til den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2name	Navnet på den siste agenten som besvarte henvendelsen
Agent2SpeakStart	Datoen og tidspunktet da den siste agenten besvarte/aksepterte henvendelsen
Agent2SpeakTime	Hvor lenge (hvor mange sekunder) henvendelsen var tilkoblet den siste agenten
Recordings	For samtaler: Antallet samtaleopptak i denne samtalen For chat: 1 hvis chatloggen eksisterer For e-post: Verdien vil vanligvis være 1, men for e-poster som har ankommet køen, men som ikke er besvart av agenter ennå, vil verdien være 0.
EnqReq	EnqReg 0 hvis det ikke er registrert noe om denne henvendelsen. 1 hvis det minst finnes én oppføring for denne henvendelsen.
Survey offered	0 = kundeundersøkelse ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar mottatt.
SurveyScore	Den faktiske scoren mottatt for SMS-/chatundersøkelse

Note

Den generelle informasjonen i arkivet er IKKE rådata. Arkivet inneholder ganske detaljert informasjon om samtaler/chatte/e-poster, men denne informasjonen er forenklet og mindre detaljert enn informasjonen i Rådata. De viktigste forskjellene mellom visningen i Rådata og visningen i Arkiv er forklart i det detaljerte beskrivelsesdokumentet [Puzzel Raw Data](#), som du finner her.

Hvis du vil ha mer detaljert informasjon om samtaler, eller hvis du vil at detaljert informasjon om mange samtaler hver dag / hver uke skal lagres i ditt eget system, er den anbefalte løsningen å eksportere data fra SQL-databasen [Puzzel Raw Data](#).

Anonymisering

På siden Arkiv – Søk kan du søke etter anrop/chatte fra en persons telefonnummer/e-postadresse og deretter laste ned og/eller slette samtaleopptakene og chatloggene, men ikke fjerne sporene (i Generell informasjon) som forteller at personen har ringt til, chattet med eller sendt e-post til din Puzzel-løsning.

På siden Arkiv – Anonymisering kan du legge til en rad med telefonnummer og/eller e-postadresse for hver sluttkunde (person) som ber om å bli glemt, og deretter kan du velge hvor (SMS-undersøkelse og Arkiv) denne personen skal anonymiseres.

Phone number	Email	To Date (including)	Comment	Archive	SMS Survey	Status
<input type="text" value="2222"/>	<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="9821"/>	<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="9876"/>	<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 det legges inn en oppføring, erstatter Puzzel (den påfølgende natten) dette telefonnummeret i eksisterende samtaler og denne e-postadressen i eksisterende chatter/e-poster med Anonymisering, i arkivet og/eller i listen over SMS-undersøkelseresultater. En ny oppføring vil ha statusen Venter til anonymiseringen er ferdig den påfølgende natten, og deretter vil statusen være Utført.

Når anonymiseringen er utført, blir telefonnummeret/e-postadressen angitt på Anonymiser-siden anonymisert (de fleste sifrene/tegnene erstattes ***).

Note

Hvis en person ringer inn til eller tar initiativ til en chat i din Puzzel-løsning etter dagen da du la inn nummeret/e-postadressen her, vil denne samtalen/chatten ikke bli anonymisert.

Telefonnummerformat

- Nasjonale telefonnumre må angis uten landskode.
- Utenlandske telefonnumre (numre som ikke tilhører denne Puzzel-løsningens land) må angis med 00 og landskode før det nasjonale nummeret.

Hvis noen søker etter henvendelser i arkivet fra et telefonnummer eller en e-postadresse som er anonymisert, returneres ingen henvendelser.

Hvis en bruker søker etter henvendelser i arkivet og en anonymisert samtale/chat/e-post vises i resultatet (for eksempel ved søk etter alle henvendelser til kø X i går), inneholder den anonymiserte samtalen/chatten/e-posten ikke innringers nummer/chat-ID/e-postavsenderadresse; det vil isteden stå anonymisert.

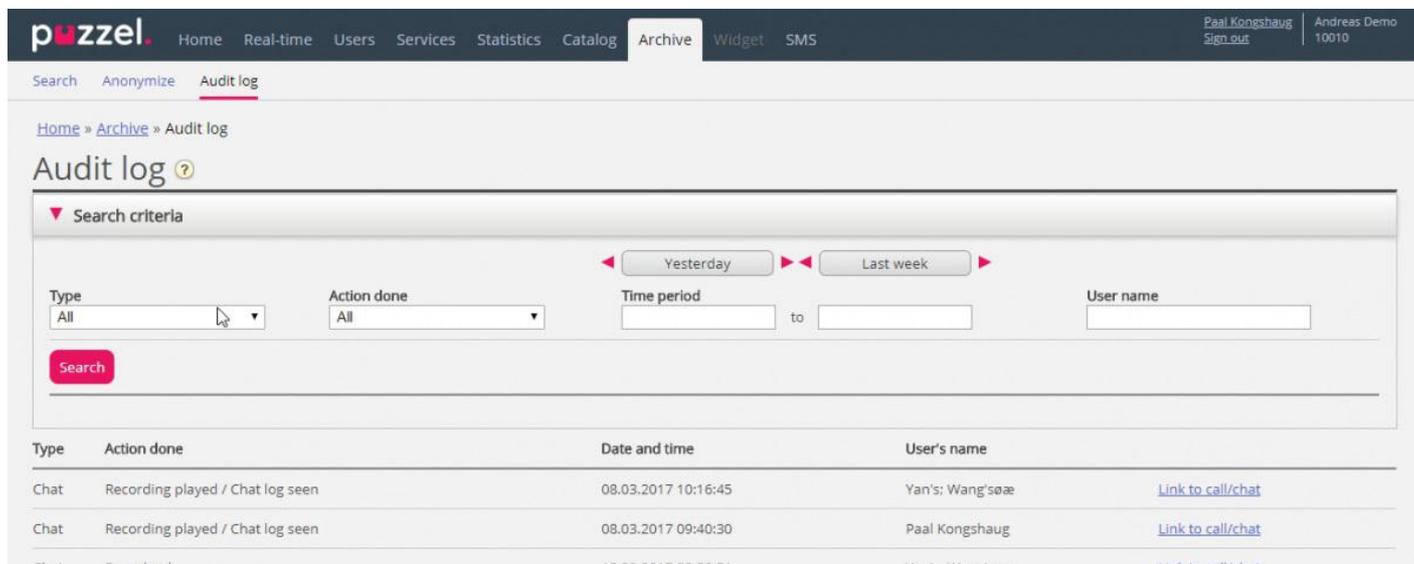
Note

Hvis du anonymiserer samtaler/chatte i arkivet, vil du ikke kunne finne disse henvendelsene i arkivet senere, så hvis du virkelig trenger å slette samtaleopptakene eller chatloggene og fjerne innringers nummer/chat-ID (e-postadresse) fra den generelle informasjonen for henvendelsen, må du slette

Revisjonslogg for arkivet

Hver gang en bruker lytter til, laster ned eller sletter et samtaleopptak – eller ser, laster ned eller sletter en chatlogg – fra Arkiv, opprettes det en loggoppføring i revisjonsloggen. Puzzel oppretter ikke en loggoppføring når en bruker åpner fanen Generell informasjon, fanen Henvendelsesregistrering eller fanen Kundeundersøkelse for en samtale/chat.

Alle eller utvalgte administratorbrukere kan gis tilgang til å se siden Revisjonslogg for arkivet, der du finner én oppføring for hver gang en bruker har åpnet et samtaleopptak eller en chatlogg.



Search criteria

Type: All | Action done: All | Time period: Yesterday to Last week | User name: []

Search

Type	Action done	Date and time	User's name
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 10:16:45	Yan's: Wang'sæe Link to call/chat
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 09:40:30	Paal Kongshaug Link to call/chat
Chat	Download	15.02.2017 09:50:51	Yan's: Wang'sæe Link to call/chat

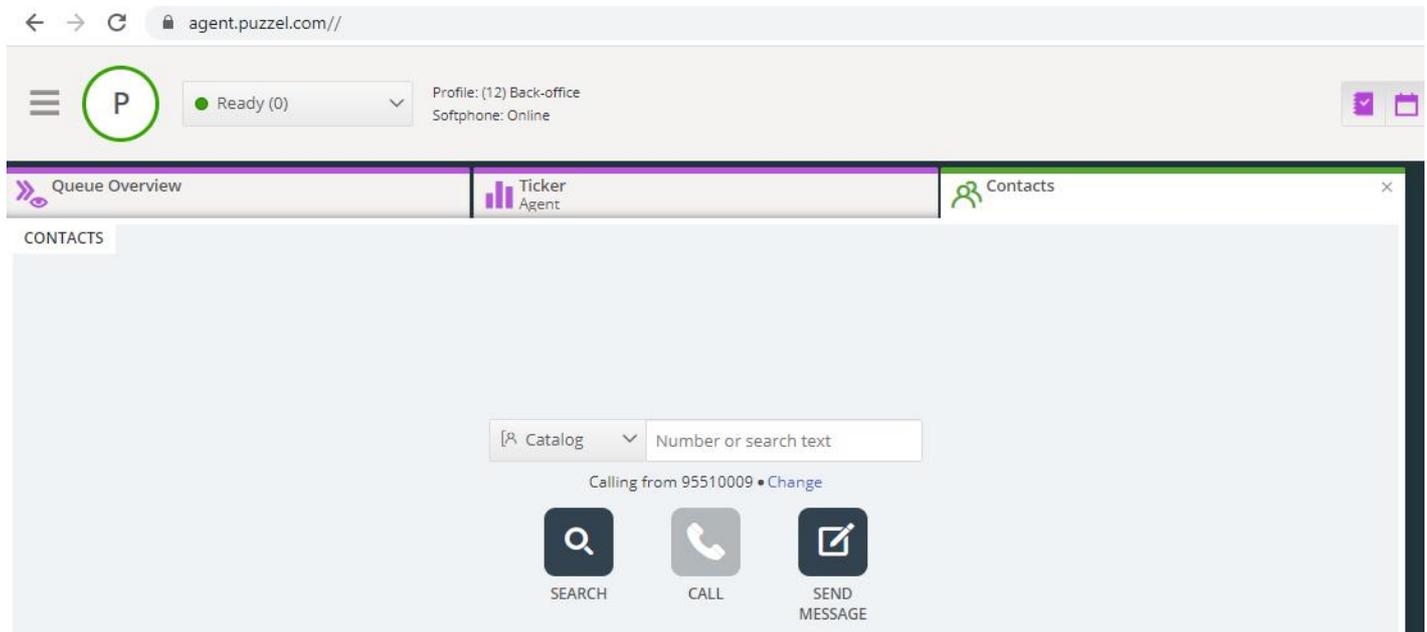
Når du søker i denne loggen, kan du foreta valg under Type (Telefonsamtaler med opptak eller Chat), Handling utført (Spilt lydfil / sett chat-log), Bruker som åpnet innholdet, og/eller Tidsperiode.

Når den generelle informasjonen om en gammel samtale/chat slettes fra arkivet ved midnatt (i henhold til den avtalte lagringstiden), slettes også (eventuelle) revisjonsloggoppføringer for de slettede samtalene/chattene.

Puzzel support kan ikke lytte til dine samtaleopptak eller se chatloggene dine i arkivet hvis du ikke har gitt Puzzel tilgang til innholdet i arkivet. Det kan være nyttig for oss i Puzzel å ha tilgang til opptaksfiler når vi arbeider med supportsaker vedrørende samtale-/lydkvalitet eller samtaleopptak. Hvis Puzzel får tilgang til arkivinnholdet og en Puzzel-ansatt lytter til et samtaleopptak eller ser på en chatlogg, blir dette logget i Revisjonslogg for arkivet (hvis logging er slått på).

Katalog

I fanen Katalog i administrasjonsportalen kan du administrere de manuelt innlagte eller importerte kontaktene eller avdelingene i organisasjonen din, og du kan knytte kontakter til avdelinger. Kontaktene i katalogen er søkbare i fanen Kontakter i agentapplikasjonen:



Det er tre måter å legge til kontakter på i organisasjonens katalog:

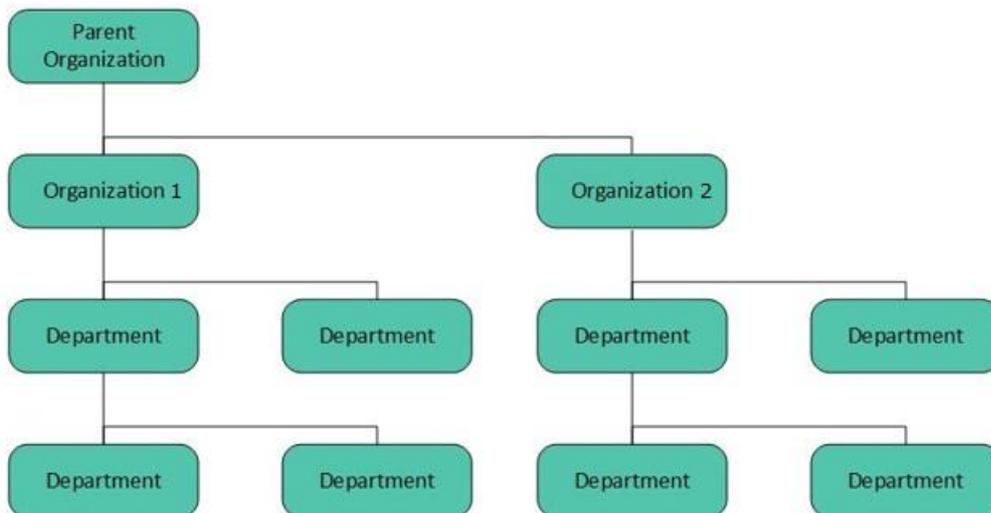
- manuelt legge til og redigere kontakter i katalogen gjennom administrasjonsportalen
- importere en fil med en liste over kontaktene dine ved å laste den opp til Puzzels FTP-server
- importere kontakter gjennom en synkroniseringsklient installert i Exchange-miljøet ditt eller et lignende miljø

I tillegg til kontaklinformasjon kan kontaktens kalenderavtaler importeres gjennom den samme synkroniseringsklienten som kontaktene. I likhet med kontakter kan også avtaler legges til manuelt.

Hvilke felt for kontaktdetaljer som brukes i din katalog, bestemmes når support setter opp katalogen.

Katalogen er bygd opp med et hierarkisk system av organisasjonsenheter. Det er tre grunnleggende nivåer i hierarkiet: Overordnet organisasjon, organisasjon og avdeling.

- **Overordnet organisasjon:** Overordnet organisasjon er det øverste nivået i hierarkiet. En overordnet organisasjon inneholder én eller flere organisasjoner. Mer enn én organisasjon er relevant for kontaktsentre som må administrere kontakter fra mer enn én organisasjon. I de fleste tilfeller har den overordnede organisasjonen bare én organisasjon under seg.
- **Organisasjon:** Organisasjonen i katalogen inneholder typisk alle kontakter og avdelinger i firmaet ditt. En organisasjon inneholder vanligvis mer enn én avdeling. Noen kunder har mer enn én organisasjon, men de fleste har bare én.
- **Avdelinger:** Avdelinger brukes til å gruppere kontakter og representerer generelt en faktisk avdeling i organisasjonshierarkiet. En avdeling kan ha flere underavdelinger, som i sin tur kan ha underavdelinger. Du kan ha så mange avdelingsnivåer du vil i hierarkiet.



Når katalogen settes opp, må Overordnet organisasjon og Organisasjon opprettes av en tekniker fra Puzzel. Med tilstrekkelige tilgangsrettigheter kan du opprette de underliggende avdelingene og underavdelingene, og angi hvilke kontakter som hører til hvor.

Trekspillmenyen Kontakter under Katalog

Under Kontakter kan du søke etter firmaets kontakter. Du kan søke etter treff i alle kontaktfelt, for eksempel navn, e-postadresse, telefon, tittel, beskrivelse og tjenester, og du kan søke med flere ord adskilt med mellomrom. Når du har utført et søk, får du opp rader som begynner med teksten du søkte på.

Hvis du har tilgang til mer enn én organisasjon, får du opp en rullegardinliste, der du kan velge hvilken organisasjon du vil søke i. Fra søkeresultatene kan du gå videre til kontaktdetaljer og kalender. Med tilstrekkelig tilgang kan du redigere noen av disse detaljene.

Det blir ikke ført opp flere enn 500 kontakter i et søkeresultat.

▼ Contacts ?

svein Search + Add Contact

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
☐ Sve				
☐ Sve				
☐ Sve				

Kalender

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
☐ Sv				
☐ Sv				

Hvis du klikker på kalenderikonet ved siden av kontaktnavnet, får du opp kontaktens kalender.

Home Page » Catalog » Calendar for Svein Gunnar Bjørke

Calendar for Svein Gunnar Bjørke

◀ ▶ today Nov 11 — 17 2013 month week day 7-18 24h

	Mon 11/11	Tue 11/12	Wed 11/13	Thu 11/14	Fri 11/15	Sat 11/16	Sun 11/17
7:00am							
8:00am							
9:00am							
10:00am							
11:00am							
12:00pm							
1:00pm							
2:00pm					2:00pm Catalog Documentation		
3:00pm							
4:00pm							
5:00pm							

Quick Add Absence
Not available ▾ 30 minutes ▾ + Add absence

Du kan endre visningen for kalenderen (måned, uke, dag eller 7–18, 24 t) ved hjelp av knappene øverst til høyre.

Hvis du klikker på en avtale i kalenderen, får du opp nærmere opplysninger om avtalen. Hvis du har tilstrekkelig tilgang, kan du slette en avtale (eller hendelse).

Legge til en avtale

Hvis du har tilstrekkelige rettigheter, kan du legge til en avtale i kalenderen til en kontakt ved å klikke på et ledig tidspunkt i kalenderen. Da får du opp et vindu, og her kan du legge inn nærmere opplysninger, før du klikker på Legg til hendelse.

Add event

Subject

Location

From

To

All day event

Description

+ Add Event

Legg til fravær raskt

Hvis du raskt vil legge til et fravær eller en avtale i kalenderen, kan du klikke på Legg til fravær. Da opprettes det en avtale som begynner med en gang, og som varer i 30 minutter.

May 12 — 18 2014

month week day 7-18 24h

	Mon 5/12	Tue 5/13	Wed 5/14	Thu 5/15	Fri 5/16	Sat 5/17	Sun 5/18
7:00am							
8:00am	8:00am						
9:00am							
10:00am							
11:00am			11:00am Review Multichannel	11:00am Review - Search a.k.a switchboard...			
12:00pm							
1:00pm		12:30pm SEO - WP client		1:00pm Produktmarketing meeting	1:00pm 1:00pm 1:00pm Connec Connec Connec Friday Friday Friday		
2:00pm			2:00pm Review Outbound				
3:00pm							
4:00pm							
5:00pm							

Quick Add Absence

Not available 30 minutes + Add absence

Du kan selvfølgelig endre årsaken (Ikke tilgjengelig / Møte / Lunsj / Gått for dagen) og/eller varigheten før du klikker på Legg til fravær.

For å få avtalen til å vare i mer enn 30 minutter kan du dra den ved hjelp av pilen i midten av avtalen.

Tuesday 5/13

7:00am	
8:00am	
9:00am	
10:00am	
11:00am	
12:00pm	11:58am Not available
1:00pm	
2:00pm	1:30pm SEO - WP client
3:00pm	
4:00pm	
5:00pm	

Modifisering av kalenderen og synkronisering med e-post-/kalendersystemer

Merk at kalenderen i Puzzel ikke synkroniserer tilbake til kildesystemet. Hvis du legger til eller sletter en avtale i katalogen, trer disse endringene ikke i kraft i kildesystemet. Hvis du sletter en avtale i katalogen og deretter foretar en full synkronisering med kildesystemet, kommer avtalen opp igjen i kalenderen i katalogen. Hvis du har opprettet synkronisering med et e-post-/kalendersystem, anbefaler vi at du redigerer avtalene i kildesystemet.

Kontakt detaljer og Endre kontakt

	Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelecom.no	+47214 0000	+47975 0000	Product Specialist
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@intelecom.no	+47214 0000	+47975 0000	Product Specialist

Klikk på et kontaktnavn i søkeresultatet i trekkspillmenyen Kontakter for å se detaljert informasjon 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	Intelecom Group AS Oslo
Phone Number	+47214 0000
Mobile Phone	+47975 0000
Fax	
E-mail	Svein.gunnar.bjorke@intelecom.no
Department	10001 » 10001: Intelecom NO » 517 - CCO: Product
Alternative Contact	
Services	Salesforce, Dynamics, Zendesk
External contact	No
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

[Edit Contact](#)

Klikk på Endre kontakt i Kontakt detaljer for å redigere kontaktens informasjon (bare mulig med tilstrekkelige rettigheter).

Home Page > Catalog > Svein Gunnar Bjørke > Edit Contact

Edit Contact – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	Intelecom Group AS Oslo
Phone Number	+4721
Mobile Phone	+4797
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com
Department	10001 - 10001 Intelecom NO - 517 - CCCO, Product
Alternative Contact	Enter search query
Services	Salesforce, Dynamics, Zendesk
External contact	<input type="checkbox"/>
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

[Save Changes](#) [Undo Changes](#) [Delete Contact](#)

Noen organisasjoner eksporterer sine kontakter fra Active Directory eller andre kilder med en sett felter de ønsker å synkronisere. Ved å angi web som kilde for noen av feltene, oppnår man økt fleksibilitet, siden katalogadministratorer da kan redigere disse feltene i Puzzel.

Legg til en kontakt

Du kan legge til en ny kontakt ved å klikke på Legg til kontakt.

▼ Contacts ?

Enter search query

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Legg inn den nye kontaktens informasjon på siden Legg til kontakt, og klikk på Lagre endringer.

Når du har lagt til kontakten, oppfører den seg som en hvilken som helst annen kontakt i katalogen og er underlagt de samme begrensningene som tidligere opprettede kontakter.

Trekkspillmenyen Avdelinger under Katalog

Under trekkspillmenyen Avdelinger kan du søke etter eksisterende avdelinger i katalogen.

Home Page » Catalog » Catalog

Catalog

▶ Contacts ?

▼ **Departments ?**

oper

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
519 - CCO: IT Operations					
UK: Operations					

Du kan søke etter treff i alle avdelingsfelt (Navn, Beskrivelse, Leder og Tjenester). Hvis du har tilgang til mer enn én organisasjon, kan du velge organisasjon i en rullegardinliste.

Detaljer for virksomhet

Klikk på navnet til en avdeling (i søkeresultatet) for å se detaljer for avdelingen.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations

Department Details – 519 - CCO: IT Operations

Name	519 - CCO: IT Operations
Description	
Under	10001 » 10001 Intelecom NO » 519 - CCO: IT Operations
Reception	
Manager	
Opening Hours	
Telephone Hours	
Services	
Invoice Node	450 iLo
Contacts	Show contacts in this department Export a list of all contacts in this department
Edit Department	

På siden Detaljer for virksomhet kan du gjøre følgende:

1. Klikk på Vis ansatte i denne virksomheten for å se alle kontakter som er registrert.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations » List of Contacts in 519 - CCO: IT Operations

List of Contacts in 519 - CCO: IT Operations ?

[Export a list of contacts](#) Filter:

<input type="checkbox"/>	Name	Email	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	B...	
<input type="checkbox"/>	E...	IT & Security Manager
<input type="checkbox"/>	I...	Systems Administrator
<input type="checkbox"/>	C...	Systems Engineer
<input type="checkbox"/>	C...	IT Operations Manager
<input type="checkbox"/>	Y...	Systems Engineer

I denne listen over kontakter kan du klikke på kalenderikonet til en kontakt og få opp kontaktens kalender, eller du kan klikke på kontaktens navn og se detaljene for kontakten. Hvis du vil eksportere et utvalg av kontaktene, velger du de aktuelle kontaktene og klikker på Eksporter en liste over kontakter.

2. Klikk på Eksporter en liste over alle kontaktene i denne virksomheten.
3. Klikk på Endre virksomhet for å redigere informasjon om avdelingen.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations » Edit Department

Edit Department - 519 - CCO: IT Operations

Name:

Description:

Under:

Reception:

Manager:

Opening Hours:

Telephone Hours:

Services:

Invoice Node:

Contacts: [Show contacts in this department](#) [Export a list of all contacts in this department](#)

Det er bare feltet Navn som er obligatorisk for avdelinger. Hvis avdelingen skal være en underavdeling av en annen avdeling, velger du hvilken avdeling avdelingen som skal være underordnet, i feltet Under.

Eksporter kontakter

Hvis du vil eksportere alle kontakter i en avdeling, klikker du på Eksporter en liste over alle kontaktene i denne virksomheten på siden Detaljer for virksomhet.

Hvis du vil eksportere et utvalg av kontakter i den valgte avdelingen, klikker du på Vis ansatte i denne virksomheten. Deretter merker du av i boksen ved siden av kontaktene du vil eksportere fra listen, før du klikker på Eksporter en liste over kontakter.

I vinduet Detaljer for eksportering kan du velge format for eksporten (Excel eller CSV) og hvilke felter som skal være med i den eksporterte listen.

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](#)

Hvilke felter som eksporteres som standard i din løsning, vises i kolonnen Felt, men du kan også laste inn det sist lagrede feltoppsettet (fra en av dine tidligere eksporter) hvis du foretrekker det. Du kan legge til felt du vil eksportere, ved å klikke på + nederst i vinduet, og du kan slette felt ved å klikke på papirkurvikonet. Merk at hvilke felt som er standard, kommer an på hvordan katalogen din er konfigurert.

I kolonnen Kolonneindeks kan du angi i hvilken rekkefølge feltene skal vises i den eksporterte filen. Kolonnen som skal komme først, må ha verdien 1.

Hvis du vil ha et mellomrom mellom kolonnene, kan du hoppe over et indeksnummer. I dette eksemplet har vi ikke gitt kolonneindeksen 6 til noe felt. Det betyr at det vil være en tom kolonne etter den femte kolonnen i den eksporterte listen.

Du kan når som helst lagre det gjeldende eksportoppsettet slik at du kan bruke det på nytt senere. På denne måten kan du neste gang velge mellom standardoppsettet i løsningen din og oppsettet du lagret sist.

Opprette en ny avdeling

▶ Contacts ?

▼ Departments ?

Enter search query

Name Opening Hours Address Email Fax Telephone

Klikk på Legg til avdeling under trekksplimneny Avdelinger for å legge til en ny avdeling.

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » Add department

Add department

Name

Description

Under
▶

Opening Hours

Telephone Hours

Services

Invoice Node

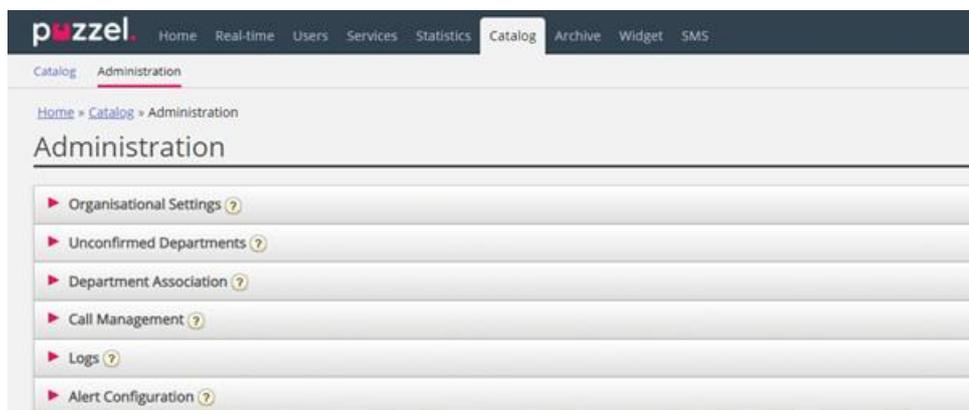
Det eneste obligatoriske feltet er Navn.

Hvis katalogen din har mer enn én organisasjon, kan du velge organisasjon i feltet Under.

Hvis du vil at den nye avdelingen skal være en underavdeling, må du angi dette etterpå ved å redigere avdelingen.

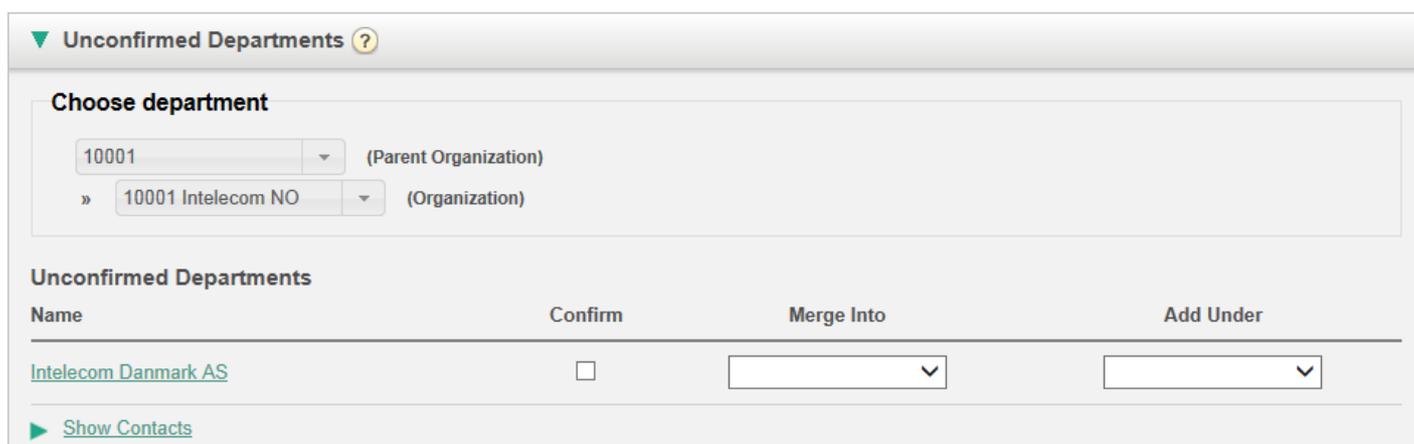
Administrasjon

Under Katalog – Administrasjon er det flere trekkspillmenyer.



Ubekreftede avdelinger

Hvis avdelingsfeltet blir synkronisert/importert automatisk, må du som administrator bekrefte avdelingene for at de skal bli lagt til i katalogen og hierarkiet. Disse avdelingene inneholder automatisk kontaktene som har en spesifisert synkronisert avdeling i sitt avdelingsfelt.



Du kan gjøre tre ting med en avdeling:

- **Bekreft:** Merk av i denne boksen for å legge avdelingen til i hierarkiet.
- **Slå sammen med:** Det er mulig å slå en synkronisert avdeling sammen med en eksisterende avdeling i katalogen. Den opprinnelige avdelingen vil da vises og inneholde kontaktene til begge avdelingene.
- **Legg til under:** Her kan du velge hvilken organisasjon eller avdeling den gjeldende avdelingen skal legges til under. Du kan dermed lage et organisasjonshierarki av synkroniserte avdelinger.

Avdelingsassosiasjon

Under Avdelingsassosiasjon kan du angi hvilke avdelinger brukere tilhører. Du kan flytte brukere mellom avdelinger og knytte brukere som ikke tilhører en bestemt avdeling, til en avdeling

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» (Department)

410 - Operational Support

Når du har valgt riktig avdeling, får du opp to kontaktlister:

- Den første listen viser hvilke brukere som ikke har en avdelingsassosiasjon
- Den andre listen viser hvilke brukere som hører til avdelingen du har valgt.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erik Stensen	erik.stensen@ntsb.com	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Stian Steing		Konsulent	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andreas Valle	andreas.valle@ntsb.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo Svein Lunde	jo.svein.lunde@ntsb.com	COO	<input type="checkbox"/>
Sigrild Samseth	sigrild.samseth@ntsb.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

Hvis du vil flytte en ikke-tilknyttet bruker til en avdeling, må du merke av i boksen Flytt og klikke på Lagre endringer. Brukeren blir da lagt til i den valgte avdelingen.

Hvis du vil flytte en bruker fra en avdeling til en annen, må du merke av i boksen Flytt og klikke på Lagre endringer. Brukeren flyttes da ut av avdelingen og kommer til syne i listen over ikke-tilknyttede brukere. Deretter kan du flytte brukeren til rett avdeling.

Samtalestyring

Under Samtalestyring kan du aktivere og deaktivere fraværstyring for enkeltkontakter. Fraværstyring brukes for det meste i sentralbordløsninger der direkte anrop til kontakter, vanligvis ansatte, blir viderekoblet til Puzzel-løsningen hvis de ikke blir besvart, slik at innringeren får høre eventuell innlest fraværinformasjon for den aktuelle kontakten.

▼ Call Management ?

Choose department

10001 (Parent Organisation)
» 10001 Intelecom NO (Organisation)

Name Absence Management

	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Velg først organisasjon. Merk deretter av for kontaktene du vil aktivere innlest fraværsinformasjon for.

Note

Denne funksjonen krever et eget oppsett i Puzzel og i den lokale PABX-en.

Logger

Her kan du søke etter endringer og varsler for organisasjonen du har valgt. Velg tidsrom og alvorlighet (Informasjon, Endring, Advarsel, Feil eller Alle), angi søketekst, og klikk på Søk.

► Call Management ?

▼ Logs ?

Define Search

Choose department 10001 (Parent Organisation)
» 10001 Intelecom NO (Organisation)

From 28-04-2017 14:29

To 28-04-2017 14:29

Severity All

Search

Time	Source	Message	Detail
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Preparing to receive Contacts file.	
 28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Initiated 20170428(2d8a7fd9-1f83-4ee2-88f0-42bc4b24e0a7)	more
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Receiving file "contacts.csv", 1000 bytes.	

Varslingskonfigurasjon

I Varslingskonfigurasjon kan du legge til varsler for kontakter og avtaler. Disse varslene blir utløst etter når kontaktene og avtalene sist ble oppdatert. Dette er nyttig for administratorer som ønsker å bli varslet hvis synkroniseringen av kontakter eller avtaler slutter å fungere.

▶ Logs ?

▼ Alert Configuration ?

Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
<input type="text" value="Alarm 1"/>	Catalog ▼	10001 Intelcom NO	<input type="text" value="alarmrecipient@mail.com"/>	<input type="text" value="08:00-16:00"/>	1 hour ▼	1 hour ▼ 

- Alarm navn: Navn på varslet.
- Kilde: Katalog eller Kalender.
- Organisasjon: Husk å ta hensyn til hierarkiet! Alle avdelinger under organisasjonen du velger, vil utløse alarmer.
- E-post: E-postadressen som får varslet.
- Tidsinnstillinger (Mottakers tid): Varslets åpningstider. Det blir bare sendt varsler innenfor det valgte tidsrommet.
- Intervall: Hvor ofte varslet skal sendes når varslingen er utløst. Systemet fortsetter å sende varsler til synkroniseringen fungerer igjen.
- Terskelverdi: Hvor gamle de konfigurerte dataene må være før systemet begynner å sende varsler.

SMS-undersøkelse

For kunder med Puzzel SMS-undersøkelse har vi en egen (gammel) administratorside (<https://interactive.intele.com>), der spørsmåls-/svar-/takk-meldingene blir definert, der blokkeringslisten vedlikeholdes, og der resultatene vises. Den samme funksjonaliteten er tilgjengelig i Puzzel administrasjonsportal på siden SMS – SMS-undersøkelse.

The screenshot shows the 'SMS Survey Services' page. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right, it says 'Paal Admin Sign out' and 'Puzzel Demo Product 10009'. Below the navigation, the page title is 'SMS Survey Services'. There is a table with the following data:

Name	Id	Active
Product Demo Survey NO	2604	Yes

Klikk på en kundeundersøkelse (det kan hende at du har flere) for å åpne siden med detaljer.

The screenshot shows the 'Sms Survey Menus' configuration page. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and Sms. On the right, it says 'Paal Kongshaug Sign out'. Below the navigation, the page title is 'Sms Survey Menus'. There is a form with the following fields:

- Service name: Survey test
- Quarantine:
- Survey service status: Enabled, Disabled

Below the form, there are four expandable sections: Result, Messages, Followup messages, and Blacklist. At the bottom left, there is a 'Save Changes' button.

På denne siden kan SMS-undersøkelse aktiveres/deaktiveres, og du kan definere en karantenetid (et minste antall dager mellom hver gang vi sender en SMS-undersøkelse til et mobilnummer, i tilfelle innringeren ringer til Puzzel-kunden flere ganger i løpet av en uke).

SMS-undersøkelse vs. SMS-nett-undersøkelse

- En standard SMS-undersøkelse sender en SMS til sluttkunden (etter endt samtale), og sluttkunden svarer ved å sende en SMS med en score. Noen ganger sendes et oppfølgingsspørsmål via SMS, og sluttkunden kan svare på denne SMS-en (en kommentar).
- I en SMS-nett-undersøkelse sender Puzzel en SMS til sluttkunden (etter endt samtale), og denne SMS-en inneholder en kobling til en mobilnettside. Sluttkunden klikker på koblingen og går til nettsiden, der han/hun velger en score og eventuelt skriver en kommentar. Etter at sluttkunden har svart, vises en ny melding på nettsiden.

Resultat

Alle resultater fra undersøkelsen er tilgjengelige i resultattrekkspillmenyen. Listen er søkbar etter dato, agent, kønavn og score. Hvis du har definert flere brukergrupper, er dette også spesifisert (Team). I stedet for å få resultatene fra en kundeundersøkelse vist bare på skjermen, er det mulig å laste ned resultatene direkte til en XLSX-fil.

▼ Result ?

Time period* to Queues Agents Scores

Date	Phonenumber	Agent	Queue	Team	Score	Comment	Follow up answer	ventetid	samtaletid	lastCall	parameter4	parameter5	Address
14.08.2018 11:15:58	+479						-	01:12:50	01:12:50	14.08.2018 11:15:58	value4	value5	-
14.08.2018 11:01:28	+479						-	01:12:50	01:12:50				-
14.08.2018 10:59:01	+479						-	01:12:50	01:12:50				-
13.08.2018 10:31:05	+479						-	01:12:50	01:12:50				-
13.08.2018 09:51:52	+479						-	01:12:50	01:12:50				-
31.07.2018 10:33:53	+479						-	01:12:50	01:12:50				-
28.06.2018 14:44:04	+479						-						-
28.06.2018 14:17:02	+479						-						-
28.06.2018 14:04:47	+479						-						-
28.06.2018 13:25:46	+479						-	01:12:50	01:12:50				-

Go to page 1 2 3 4 5 6 7 > >| Records per page 10 ▼

Scoren legges til i kolonnen Score. Hvis innringeren har skrevet noe annet eller noe i tillegg til en score i svaret, blir dette lagt til i kolonnen Kommentar. Hvis det sendes en oppfølgingsmelding og innringeren svarer på denne meldingen, vil dette synes i kolonnen Svar på oppfølgingsmelding.

Hver natt anonymiserer Puzzel telefonnummeret for oppføringer som er mer enn fire måneder gamle.

Aggregerte SMS-undersøkelsesresultater er også tilgjengelige i Wallboard (Gj.sn. score per kø hittil i dag), Ticker (Gjennomsnittlig score per kø, brukergruppe og agent hittil i dag), Arkiv (score og kommentar per innringer), Statistikk (SMS-/chatundersøkesscore per kø) og i Rådata.

Meldinger

For standard SMS-undersøkelse:

▶ Result ?	
▼ Messages ?	
Survey message Characters: 12 Messages: 1 STARTMELDING	Reply message Characters: 11 Messages: 1 TAKKMELDING
Save Changes	
▶ Follow up messages ?	
▶ Blacklist ?	

Meldinger

- **Start-/undersøkelsesmelding:** Dette er den første SMS-en innringeren mottar. Meldingen skal inneholde et spørsmål og en angivelse av hvilke scorere som er tillatt. Maks 960 tegn. Eksempel: Hvor sannsynlig er det på en skala fra 0 til 10 at du vil anbefale firmaet vårt til andre?
- **Takke-/svarmelding:** Dette er meldingen Puzzel sender til innringeren når innringerens svar på undersøkelsesmeldingen er mottatt. Maks 960 tegn.

Ved SMS-nett-undersøkelse er det noen ekstra meldinger som må defineres (som vil vises på mobilnettsiden):

▶ Result ?	
▼ Messages ?	
Survey message Characters: 44 Messages: 1 Survey message - Това е български с кирилица	Reply message Characters: 43 Reply message - ??? ? ??????? ? ???????
Question Characters: 43 Question test - ??? ? ??????? ? ???????	Welcome message Characters: 46 Welcome message - ??? ? ??????? ? ???????
Company signature Characters: 18 Company signature	Survey completed Characters: 46 Survey completed - ??? ? ??????? ? ???????
Common follow up message Characters: 0	
Save Changes	
▶ Follow up messages ?	
▶ Blacklist ?	

- **Spørsmål:** Her ber du brukeren gi sin score på det du ønsker å måle. Eksempel: Hvor sannsynlig er det på en skala fra 0 til 10 at du vil anbefale firmaet vårt til andre?
- **Velkomstmelding:** Velkomstmelding etter at du har kommet inn på mobilnettsiden. Eksempel: Takk for at du hjelper oss med å forbedre oss!
- **Firmaets signatur:** Her legger du inn en signatur for firmaet som vises på mobilnettsiden etter at en kundeundersøkelse er fullført. Eksempel: Kontakt oss på telefon xxxx eller via e-post support@company.com hvis du har spørsmål.
- **Kundeundersøkelsen er allerede fullført:** Meldingen vises på mobilnettsiden hvis brukeren klikker på koblingen i SMS-meldingen etter at han/hun har svart.
- **Vanlig oppfølgingsmelding:** En melding på mobilnettsiden der du stiller sluttbrukeren noen oppfølgingsspørsmål. Du

kan også definere en felles oppfølgingsmelding som vises uavhengig av hvilken score sluttbrukeren har gitt.

Oppfølgingsmeldinger

Administratoren kan velge å aktivere en oppfølgingsmelding for én eller flere scorere. Hvis det er aktivert oppfølgingsmelding for en score, sendes oppfølgingsmeldingen til innringeren før svarmeldingen.

Score	Follow up messages	Activate message	Send mail	Send notice by URL
1	Characters: 5 Messages: 1 nr. 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Changes

- Hvis du merker av for Aktiver melding for en score, vil oppfølgingsmeldingen sendes til innringere som sender denne scoren.
- Hvis du merker av for Send e-post for en score, sendes det en e-post til den forhåndsdefinerte e-postadressen hver gang denne scoren mottas.
- Hvis du merker av for Send melding via URL-adresse for en score, blir det utløst en URL-adresse med gitte parametere hver gang en innringer gir denne scoren. Eksempel: Det angis automatisk at det skal ringes tilbake til brukeren hvis scoren er 0 eller 1.

Det er også mulig å konfigurere en felles oppfølgingsmelding for SMS-nett-undersøkelse. Dette gjøres under trekkspillmenyen Meldinger.

Blokkeringsliste

Skriv inn en brukers mobiltelefonnummer, og legg det til i blokkeringslisten. Brukere i blokkeringslisten vil ikke motta SMS fra denne kundeundersøkelsen. Du kan også legge inn en kort kommentar om bakgrunnen for at brukeren ble lagt til i listen.

Slutt kunder som svarer «NOSURVEY» eller «-1», blir også plassert i blokkeringslisten.

Melde seg av SMS-undersøkelse (SMS-nett-undersøkelse)

SMS-undersøkelse og SMS-nett-undersøkelse har en funksjon som gjør at sluttbrukeren kan melde seg av. Sluttkunden har selvfølgelig ikke meldt seg på SMS-undersøkelsen, så å melde seg av betyr her å slutte å motta SMS-er fra denne undersøkelsen. Hvis en sluttbruker melder seg av, legges mobilnummeret hans/hennes inn i tjenestens eksisterende blokkeringsliste.

SMS-undersøkelse bruker det generiske SMS-nøkkelordet NOSURVEY og score -1 til avmelding. Hvis du vil informere om muligheten for å melde seg av SMS-undersøkelsen, må du skrive om det i selve SMS-undersøkelsesmeldingen, for eksempel slik: «Hvordan opplevde du vår kundeservice? Velg et tall mellom 1 og 6, der 6 er best. Hvis du ikke vil motta SMS-undersøkelser etter fremtidige samtaler med oss, kan du sende svaret NOSURVEY eller -1»

Etter å ha meldt seg av mottar sluttbrukeren en SMS som bekrefter at avmeldingen er registrert.

En SMS-nett-undersøkelse har en ny rød knapp som sluttbrukere kan melde seg av med. I stedet for å gi en score trykker sluttbrukeren på Stopp undersøkelse. Ved å klikke på knappen kommer sluttbrukeren til en ny side, som bekrefter at avmeldingen er registrert.

Widgeter

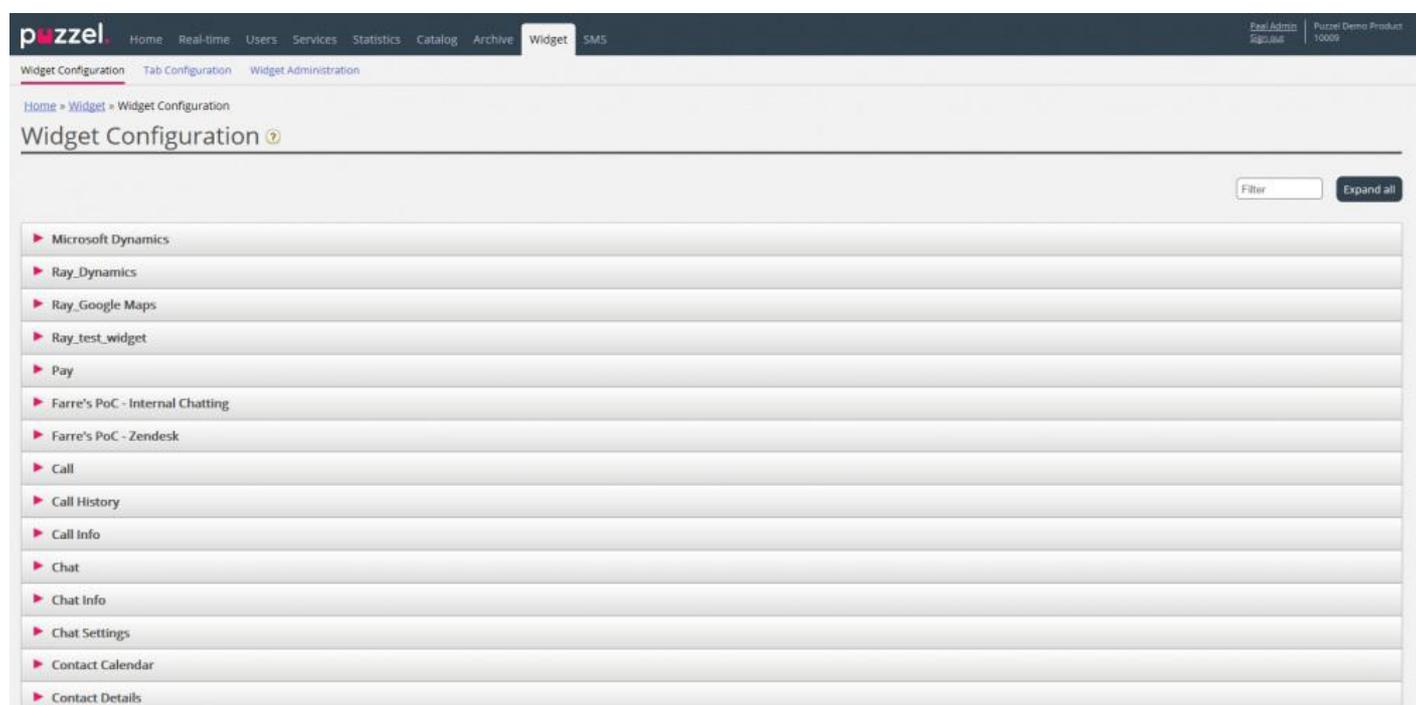
Widget-siden gir en oversikt over, og konfigurasjonsalternativer for, faner og widgeter som brukes i den nye agentapplikasjonen (<https://agent.puzzel.com>).



Widget API-dokumentasjonen finner du her:

<https://help.puzzel.com/api-documentation/widget-api-lib>

På siden Widgeter – Widget Configuration kan du se widgetene som brukes i Puzzel-løsningen din, og noen av widgetene har parametere som kan justeres her.



På siden Widget – Tab Configuration er det definert hvilke kategorier som skal være tilgjengelige i agent.puzzel.com for de forskjellige brukergruppene.

[puzzel.](#)
[Home](#)
[Real-time](#)
[Users](#)
[Services](#)
[Statistics](#)
[Catalog](#)
[Archive](#)
[Widget](#)
[SMS](#)
Paal Kongsheug [Sign out](#) | Andreas Demo 10010

[Widget Configuration](#)
[Tab Configuration](#)
[Widget Administration](#)

Home » [Widget](#) » Tab Configuration

Tab Configuration ?

Tabs

Quick find users/user groups

	Company		User Group		User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Callout ↳ Default opened in left tab-set ↳ Tab is always open	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input checked="" type="radio"/> Off <input type="radio"/>				
Chat With Agent Assist	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>				
Chat ↳ Default opened in left tab-set	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input checked="" type="radio"/> Off <input type="radio"/>				
Email Without Enquiry Registration	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>				
Email	<input checked="" type="checkbox"/>	On <input checked="" type="radio"/> Off <input type="radio"/>				

For at det skal være enklere å ha et fast oppsett med agent.puzzel.com, kan egenskapene per fane justeres.

- **Fanen er alltid åpen:** Funksjonsfaner (for eksempel Køoversikt) kan defineres som alltid åpne (agenter kan ikke lukke dem). Denne egenskapen er som standard satt til «av».
- **Åpnes som standard i venstre fanesett:** Både funksjonsfaner og henvendelsesfaner (Anrop/Chat/Sosiale medier/e-post) kan settes til å åpnes i venstre fanesett som standard. For funksjonsfaner er denne egenskapen satt til «på» som standard.

Fanesystem

Det siste vi har lagt til i løsningen vår, er et sett med svært fleksible mekanismer for å definere nye faner i den nye agentapplikasjonen og inkludere forskjellige widgeter i dem (kjerne-widgeter og egendefinerte widgeter). Disse mekanismene er muliggjort gjennom funksjonene Tab Configuration, Widget Administration og Widget Configuration i administrasjonsverktøyet og gjennom et fleksibelt widget-API, som gjør det mulig å kommunisere med widgeter og hente konfigurasjonsdata for en widget.

Når du begynner å bruke den nye agentapplikasjonen, vil det være en ny fane tilgjengelig i administrasjonsportalen kalt Widget. Det er her du kan administrere og konfigurere de ovennevnte delene.

Fanekonfigurasjon

Mekanismen for konfigurasjon av faner er tilgjengelig gjennom denne menyen:



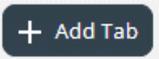
Her kan det defineres nye widgeter, som til slutt kan vises i den nye agentapplikasjonen. I den nye agentapplikasjonen inneholder hver fane et sett med widgeter, som håndterer bestemte oppgaver, for eksempel Chat, E-post eller Telefon.

Det er to typer faner: kjernefaner, som ikke kan tilpasses, og egendefinerte faner, som kan tilpasses.

Alle tilpassbare faner kan

1. opprettes
2. redigeres

Opprette en ny fane

Hvis du vil legge til en ny fane i listen nedenfor, trykker du  knappen nederst på siden. Da legges det til en ny, tom fane i listen. Det neste trinnet er å skrive inn et navn som er knyttet til denne fanen.

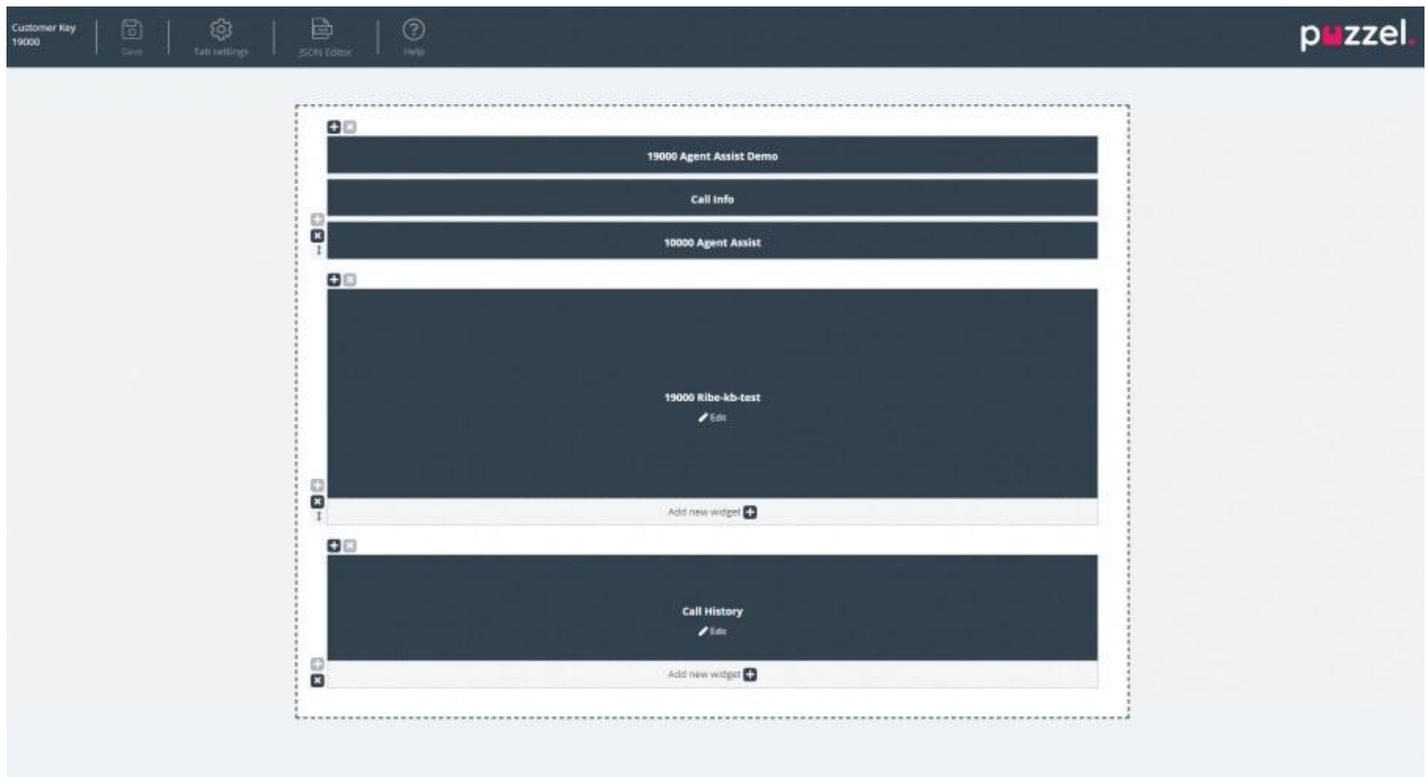
A screenshot of the 'Add Tab' form. It features a text input field with the placeholder text 'New Tab Name'. Below the input field are three buttons: a dark blue '+ Add Tab' button, a pink 'Save changes' button, and a dark blue 'Undo changes' button with a circular arrow icon.

Når dette er gjort, kan fanen lagres ved å trykke på «Lagre endringer» som vist over. Deretter gjengis fanen som en standardkobling med tekst i delens faneliste. Dette ser ut som vist nedenfor:

	Agent Assist test	
	External Widget	
	Id-v Basic	
	Id-v SE	
	Id-v Widget	
	Knowledgebase	

Redigere en eksisterende fane

For å redigere en eksisterende fane, eller tilpasse en fane som nylig er lagt til, klikker du på navnet. Da åpnes fanen, og du får opp brukergrensesnittet, der du kan foreta ytterligere tilpasninger. Det ser slik ut:



Dette oppsettet består av to deler:

1. **Overskriften**, som inneholder «Lagre»-knappen, sammen med delen «Innstillinger for faner» og litt hjelpeinformasjon i «Hjelp»-delen
2. **Hoveddelen**, som inneholder hovedoppsettet, der alle widgetene ligger.

Lagrer endringer

Innenfor faneoverskriften er det en «Lagre» -knapp som brukes til å lagre de aktuelle endringene i oppsettet. Når det ikke er noen endringer, er det som standard deaktivert. Så snart noen endringer er brukt, er den aktivert og gir også en visuell indikasjon på at det er ikke lagrede endringer i oppsettet:



Innstillinger for faner

Ikonet Innstillinger for faner er plassert i overskriften til faneredigeringsprogrammet, som vist her:



Det inneholder en gruppe innstillinger, relatert til fanen som helhet. Innstillingsfanen ser slik ut når den åpnes:

TAB SETTINGS ✕

Properties	Header
Tab name ⓘ	<input type="text" value="Yavor Test"/>
Singleton ⓘ	<input type="checkbox"/> off
Enable 'Tab is always open' property ⓘ	<input type="checkbox"/> off
Enable 'Default opened in left tab-set' property ⓘ	<input type="checkbox"/> off
Event ⓘ	<input type="text"/>
Visible in Menu ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/> on

Innstillingene som er tilgjengelige i fanen «Egenskaper», er

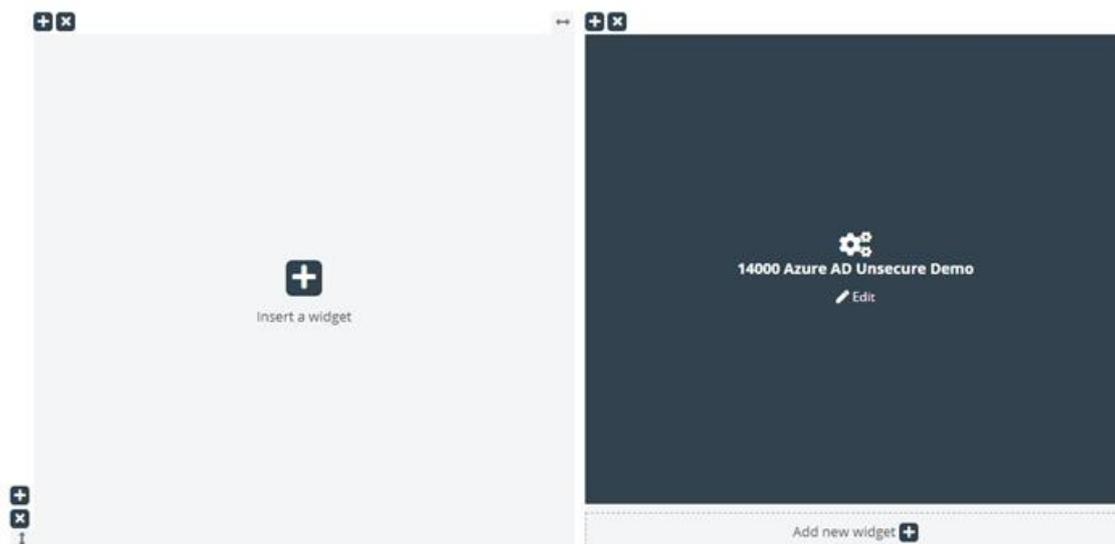
1. Navn på fane – angir navnet som vil bli brukt for fanen
2. Singleton – en boolsk verdi som angir om det bare kan være én forekomst av kategorien
3. Aktiver egenskapen «Fanen er alltid åpen» – avgjør om fanen forblir åpen til enhver tid. Når denne egenskapen er aktivert, blir den synlig i administratordelen.
4. Aktiver egenskapen «Fanen er alltid åpen» – standardverdi – verdien som er knyttet til egenskapen «Fanen er alltid åpen». Når denne egenskapen er aktivert, blir den synlig i administratordelen.
5. Hendelse – hendelsen som utløser fanen
6. Synlig i Meny – om denne kategorien vil være synlig eller valgbar fra menyen eller ikke

I overskriftsdelen er dette egenskapene som er tilgjengelige:

1. Tittel – fanens navn/tittel
2. Informasjon – tilleggsinformasjon for fanen
3. Ikonklasse – klassens navn, som vil bli brukt til å fylle ut ikonet
4. Farge – Bør være heksadesimal fargekode, RGA-/RGBA-kode; vil bli brukt for faneoverskrift og modal tittel for legg til fane

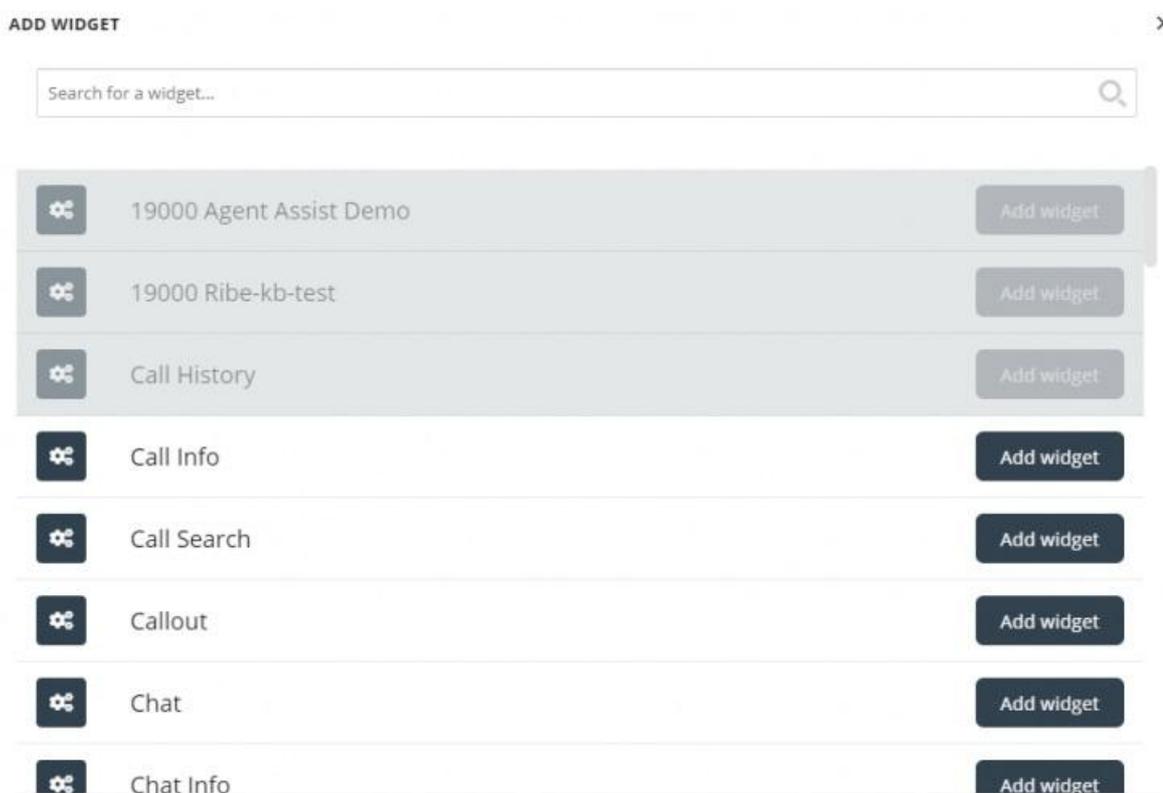
Legge til widgeter

Man kan bare legge til widgeter på oppsettet i en eksisterende beholder. Dette kan gjøres enten i en helt tom beholder eller i en beholder med mindre enn tre widgeter:

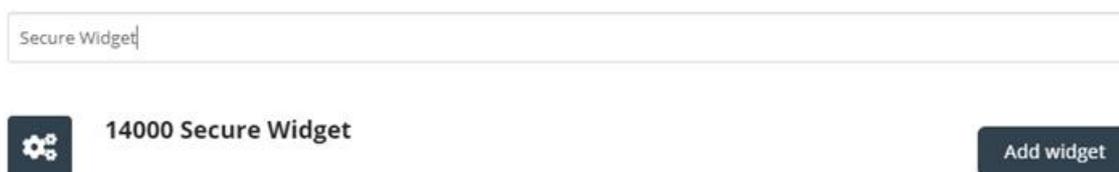


Som vist på skjermbildet ovenfor kan man enten bruke knappen «Sett inn en widget» eller knappen «Legg til ny widget».

Når du klikker på en av disse knappene, vises menyen for å legge til widgeter:



Øverst ligger søkefeltet, hvor man kan skrive inn navnet på en bestemt widget, eller bare noen få bokstaver fra navnet. Eventuelle treff vises under søkefeltet, som vist nedenfor:



For å legge til widgeten i oppsettet klikker man på «Legg til widget». Merk at widgeter som allerede er tilordnet oppsettet, ikke kan legges til på nytt. Disse vil bli nedtonet slik:

ADD WIDGET ×

Search for a widget... 🔍

	19000 Agent Assist Demo	Add widget
	19000 Ribe-kb-test	Add widget
	Call History	Add widget

Når du klikker på «Legg til widget», får du opp siste trinn i konfigureringen av widgeten:

ADD WIDGET ×

 **14000 Azure AD Secure Demo IE** Remove widget

Widget options

Default hide widget off

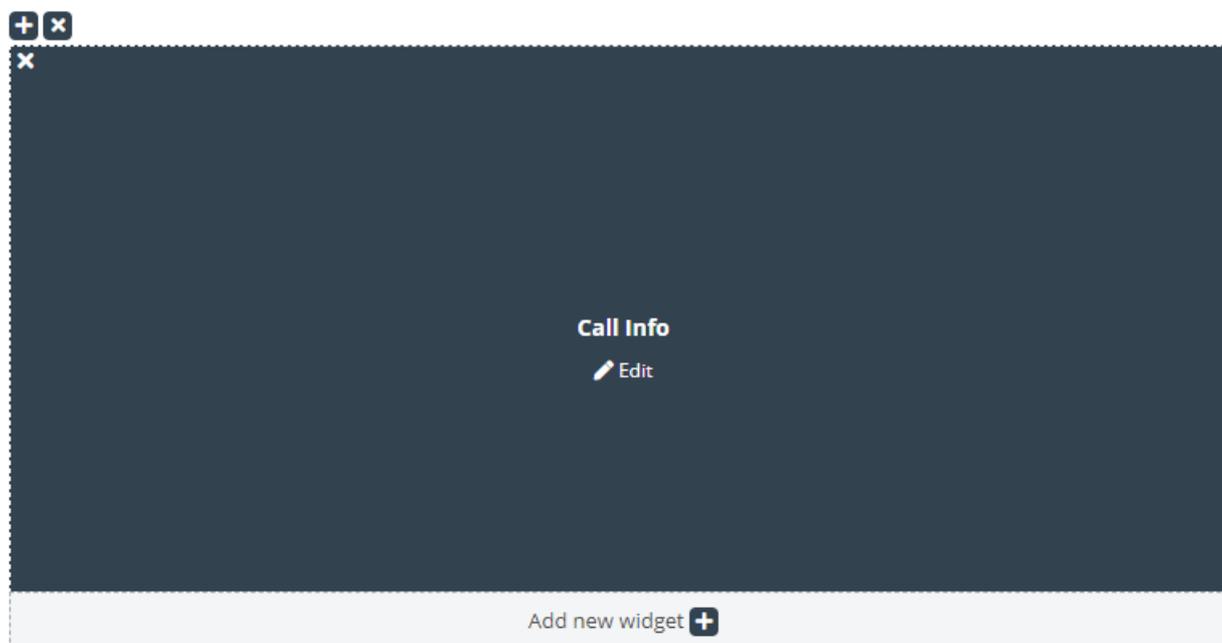
Default hide widget until state changes off

Save changes

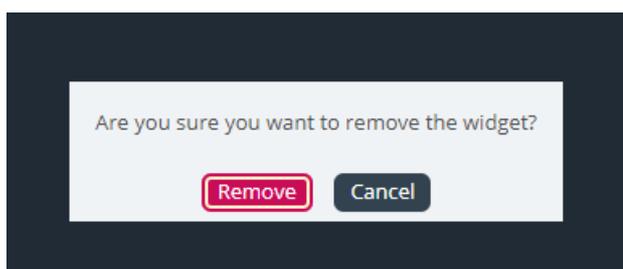
På skjermbildet ovenfor kan man angi to egenskaper, knyttet til hvor synlig widgeten skal være ved første innlasting. Man kan også klikke på «Fjern widget». Da kommer man til listen over widgeter. Alternativt kan man enten lukke popup-vinduet, og dermed forkaste alle endringer som er gjort så langt, eller lagre endringene ved å klikke på «Lagre endringer».

Fjerne widgeter

Det er enkelt å fjerne widgeter fra oppsettet. Hold pekeren over en widget til «x»-knappen vises øverst til venstre:



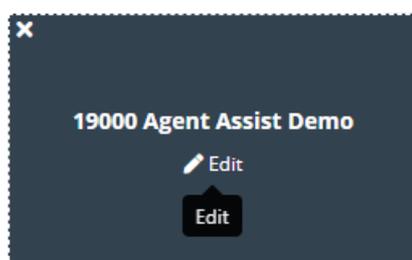
Hvis du klikker denne knappen, vises en advarselsbekreftelse:



Hvis du klikker på «Fjern», fjernes widgeten, og oppsettscellen blir tom.

Redigere en widget

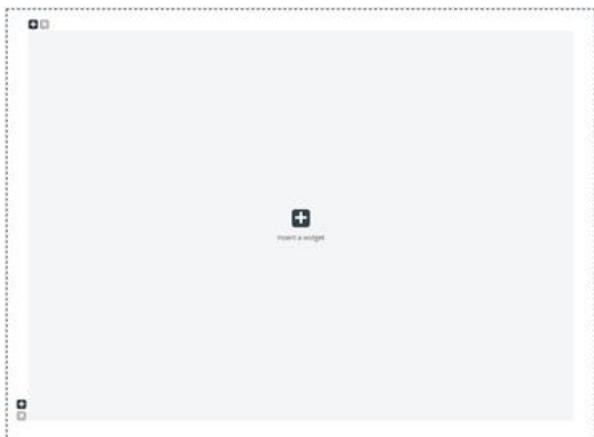
Hvis man ønsker å redigere en widget, kan dette gjøres via ikonet «Rediger», som du finner i midten av widgeten, som vist nedenfor:



Når du klikker på ikonet, får du opp den samme redigeringsdialogboksen som når du skal legge til en ny widget. Den gir muligheter for å redigere egenskapene til widgeten, samt for å erstatte den med en ny widget, lukke dialogboksen eller lagre.

Forstå faneoppsettet

Denne delen inneholder mer informasjon om widgetoppsettet – ruten som huser alle widgetene. I et nytt faneoppsett er det bare én celle eller beholder man kan plassere widgeter i:



I tillegg til å sette inn en widget i denne cellen, kan man også legge til flere celler i oppsettet. Dette gjøres via «+»-tegnene nederst til venstre og øverst til venstre i beholderen. Det nedre «+»-tegnet legger til en rad, og det øvre legger til en kolonne i oppsettet.

Hvis man i oppsettet ovenfor legger til én rad og deretter én kolonne i den første raden, endres oppsettet slik:



Gjeldende grense for antall rader og kolonner er 3, noe som betyr at man ikke kan legge til mer enn 3 x 3 rader/kolonner.

Man kan slette hvilken som helst oppsettscelle via «x»-knappen gjengitt øverst til venstre i beholderen. Hvis den er nedtonet eller deaktivert, kan ikke beholderen fjernes – siden det er en grense på minst én beholder for oppsettet.

Et annet viktig aspekt ved oppsettet er endring av størrelse. Du kan endre størrelsen på alle kolonner og rader – så lenge de aktuelle cellene har en nabocelle. Endring av størrelse gjøres ved å holde pekeren over kantlinjen mellom to celler, slik at markøren for endring av størrelse kommer til syne. Nedenfor vises en slik markør mellom to kolonner:



Her ser du en tilsvarende markør mellom rader:



For å begynne å endre størrelse klikker du på markøren for endring av størrelse og drar så langt i ønsket retning (venstre/høyre/opp/ned) som nødvendig. Deretter slipper du den.

Når du endrer bredden på to kolonner, er det to ting å merke seg. For det første: Over hver kolonne er det et tall som angir hvor mange prosent av den totale bredden denne kolonnen for øyeblikket opptar.



For det andre: Kolonnebredden endres ikke trinnløst, men i trinn på 5 prosent. Når du slipper markøren, festes den på nærmeste mulige trinn, som vises med en stiplet linje.

Høyden på rader endres på samme måte som bredden på kolonner – men trinnløst. Dette ser ut som vist nedenfor:



Høyden på de to radene endres ved at du flytter den horisontale markøren for endring av størrelse opp og ned. De nye målene angis i prosent til venstre for raden.

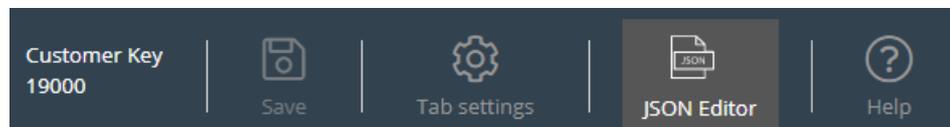
Redigering av fanekonfigurasjon via JSON Editor

Når du har konfigurert et komplett oppsett, kan man også redigere denne konfigurasjonen direkte via kode. Dette er mulig

via funksjonene til JSON Editor. I hovedsak tilbyr JSON Editor muligheten til å direkte redigere, i kode, en eksisterende fanekonfigurasjon.

Vær oppmerksom på at ved å bruke denne modusen, går man inn i den såkalte "**Expert Mode**", som krever god forståelse av JSON-strukturen til konfigurasjonen, samt dens individuelle egenskaper.

JSON Editor utløses via knappen i overskriften, uthevet nedenfor:



Når Editor er aktivert, gjengir den koden fra konfigurasjonen, direkte redigerbar som en JSON-formatert blokk. Dette er demonstrert nedenfor:



I overskriften understreker redaktøren at du nå jobber i ekspertmodus.

I denne modusen kan du redigere konfigurasjonen direkte og bruke alle nødvendige endringer. Når du er ferdig, kan du:

1. Klikk på "Bruk" -knappen nederst for å lagre endringene, eller
2. Klikk på knappen "Tilbakestill" for å angre endringene som er gjort hittil

I tillegg kan man bare gå tilbake til "Standard" -modus i Widget Tab Editor ved å klikke på "Tilbake til standardmodus" -knappen i overskriften.

Widgetadministrasjon

Denne delen av administrasjonsportalen har to viktige funksjoner:

1. Du kan gjøre en widget synlig eller usynlig for den gjeldende kunden
2. Du kan legge til eller redigere widgetens egenskaper

Fanemenyen ser slik ut:



Legge til ny widget

Hvis du vil legge til en ny widget i listen, trykker du på Legg til widget.

Add widget ✕

Name

Title

Url

Type
Widget ▾

Add widget

Du blir da bedt om å fylle ut disse feltene:

1. Navn Dette er navnet på widgeten
2. Tittel Her kan du skrive inn en tittel, knyttet til widgeten, som kan være litt mer beskrivende
3. URL-adressen Dette er URL-adressen som iFrame peker til

Når disse verdiene er angitt, kan du trykke på Legg til widget i popup-vinduet og fullføre innstillingene.

Legge til egenskaper i en widget

Når en widget er opprettet og lagt til i listen, kan man legge til egenskaper i den. Disse egenskapene vil da være en del av delen Widget Configuration for denne widgeten, som deretter kan angis eller tilbakestilles og deretter bli en del av konfigurasjonsdataene for widgeten, som er tilgjengelige for widgeten i klientleseren. En angitt widget-egenskap ser slik ut:

Name	Owner	Use
▼ Test Widget	14000	
Widget Name 14000 Test Widget	Title Test Widget	Type Widget ▾
Key url	Default Value http://puzzel.co.uk/	Type String ▾
<input type="checkbox"/> Set property in tab only		
<input type="checkbox"/> Possible to set option from widget		
<input type="button" value="Update"/>	<input type="button" value="+ Add widget property"/>	

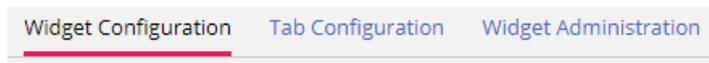
Hvis du vil legge til en ny widget-egenskap, trykker du på Legg til widget-egenskap. Du vil da få opp et popup-skjema, som inneholder følgende verdier:

1. **Nøkkel:** Dette er strengverdien som er knyttet til en nøkkel for denne widgeten. Det er ingen begrensninger på hva man kan skrive inn; det viktigste er å gjøre dette til en meningsfull nøkkel
2. **Standardverdi:** Dette er standardverdien for nøkkelen. Hvis det ikke angis noen annen verdi senere, vil nøkkelen ha denne verdien
3. **Type:** Dette er typen egenskap som legges til. De tilgjengelige verdiene er:
 - A. **Streng:** Dette er en standardstreng, som kan godta en hvilken som helst streng av numeriske verdier eller tekstverdier
 - B. **Rullegardin:** Dette er et rullegardinelement med alternativer man kan velge mellom. Nyttig i situasjoner der man må presentere et sett med gjensidig ekskluderende alternativer
 - C. **Passord:** Dette er en verdi som presenterer et passordfelt. Dette er maskerti utgangspunktet, men en administrator kan angi en annen verdi fra delen Widget Configuration senere
 - D. **Boolsk:** Dette oppretter et avmerkingsboksfelt, der man på samme måte som i et boolsk felt kan merke av og fjerne avmerkinger
 - E. **Heltall:** Dette oppretter et numerisk inndatafelt, som bare godtar tall

Konfigurasjon av widget

I denne delen av administrasjonsportalen vises et brukergrensesnitt der man kan angi og tilbakestille egenskaper ved bestemte widgeter som er definert i delen Widget Administration.

Fanemenyen ser slik ut:



Hver widget, definert i «Widget Administration», vil være tilgjengelig her. Hver widget vil ha akkurat de egenskapene som er definert i delen Widget Administration.

Et eksempel på en liste over widgeter:



Tilgjengelige egenskapstyper for widgeter

For øyeblikket er egenskapene som kan defineres og åpnes for hver widget, som følger:

1. **Streng:** Dette er en standardstreng, som kan godta en hvilken som helst streng av numeriske verdier eller tekstverdier
2. **Rullegardin:** Dette er et rullegardinelement med alternativer man kan velge mellom. Nyttig i situasjoner der man må presentere et sett med gjensidig ekskluderende alternativer
3. **Passord:** Dette er en verdi som presenterer et passordfelt. Dette er maskert i utgangspunktet, men man kan angi en hvilken som helst annen verdi i feltet og lagre den
4. **Boolsk:** Dette er et avmerkingsboksfelt, der man på samme måte som i et boolsk felt kan merke av og fjerne avmerkinger
5. **Heltall:** Dette er et numerisk inndatafelt, som bare godtar tall

I tillegg er det to andre widget-egenskaper som legges til når du definerer widgeten. Det er disse egenskapene:

1. **Widget-tittel:** Dette gir tilleggsinformasjon om widgeten
2. **URL:** Denne nøkkelen peker til URL-egenskapen for iFrame. Når widgeten lastes inn i agentfanen, er det denne adressen widgeten vil peke til

Redigere en widget-egenskap

Følg denne fremgangsmåten for å redigere en widget-egenskap:

1. Klikk på vis/skjul-symbolet, som du finner til venstre for widget-navnet. Da laster du inn alle egenskaper som er

definert for gjeldende widget.

2. Finn nøkkelen du må endre
3. Angi den nye verdien som du vil knytte til nøkkelen
4. Klikk på Lagre endringer

Widget og Widget API

Som vist over er alle de nye elementene i løsningene våre gjensidig relaterte, og faneconfigurasjonen inkluderer widgeter (kjerne-widgeter og egendefinerte widgeter). Disse egendefinerte widgetene kan defineres i delen Widget Administration. De definerte egenskapene kan deretter angis nærmere i delen Widget Configuration. Disse egenskapene sendes deretter til klienten som widgetdata på klientsiden.

I tillegg til dette kan alle widgeter, både kjerne-widgeter og egendefinerte widgeter, gjøres til en del av et egendefinert oppsett, eller en fane, som deretter kan gjengis i den nye agentapplikasjonen.

Sammen med den nye versjonen publiserer vi videre et widget-API, som viser metoder og hendelser for henting av konfigurasjonsegenskaper på klienten, samt widget-til-widget-kommunikasjon.

Dette vises i følgende skjermbilde, som viser hvordan egenskaper som er angitt av administratoren, gjøres tilgjengelige på klienten:

The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is the 'Widget Configuration' interface. It features a table with columns for 'Property', 'Inherit', and 'Value'. A red box highlights the row for 'Property1' with a value of '123'. Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons. The right screenshot is the 'External Widget Test' tool. It has tabs for 'Api Calls', 'Events', 'Send Events', and 'Properties'. Under 'Api Calls', the 'Api widget call' is 'widget options'. Below that, there's a field for 'Arguments for the api call'. A 'CALL' button is present. Under 'Widget Api answer', a JSON response is shown:

```
{
  "name": "widget options",
  "value": {
    "url": "https://demo.puzzel.com/dev/widgets/external/demo",
    "Property1": "123"
  },
  "type": "result"
}
```

 A red box highlights the 'Property1' value in the JSON response, with a red arrow pointing from the configuration table to this value.

Implementering av widget-API

De eksterne widgetene ligger vanligvis på et annet domene og har ikke direkte tilgang til widget-API-et. For å omgå domenebarrieren åpner agentapplikasjonens kjerne en meldingskanal med nettleserens meldings-API. I hovedsak er dette avhengig av `Window.postMessage()`-metoden for sending og mottak av data.

Du finner mer informasjon om dette her: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/Window/postMessage>

Og her: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/MessagePort/postMessage>

Oversikt over Widget API

Bakgrunn

Widget-API-et er utformet med disse målene for øyet: – for å skjule kompleksiteten til agentapplikasjonen for widgetene – for å presentere et lite og konsistent grensesnitt for widgetene – for å opprettholde et stabilt grensesnitt for widgetene

Oversikt

Widget-API-et er delt i to hoveddelsystemer: hendelsessystemet og grensesnittene. Hendelsessystemet brukes til kringkasting av ulike meldinger fra tjenestene til widgetene og til widget-til-widget-kommunikasjon. Grensesnittene er en fasade til tjenestene og kjernefunksjonaliteten.

Widgetmeldinger

Som tidligere nevnt ligger de eksterne widgetene vanligvis på et annet domene, og de har ikke direkte tilgang til widget-API-et. For å omgå domenebarrieren åpner agentapplikasjonens kjerne en meldingskanal med nettleserens meldings-API.

Koden nedenfor viser én måte å abonnere på og håndtere meldinger fra API-et på:

```
const origin = 'the origin of the agent application';
let port;
window.addEventListener('message', message => {
  // Make sure that the channel comes from the correct source:
  if (message.origin !== origin) return;

  // Setup the communication channel:
  if (!port) { port = message.ports[0]; port.onmessage = receiver; } });

function receiver(message) {
  //code here
}
```

Meldingenes nyttelast befinner seg i `message.data`. Kjernen legger til en `message.data.type`-egenskap til alle meldinger også.

Forespørsler til widget-API-et kan bare sendes gjennom den angitte porten:

```
port.postMessage(message);
```

Grensesnitt

Hvis du vil hente en egenskap eller kalle en metode i widget-API-et, må du bruke meldingsformatet `{call, args}`, der `call` er banen til metoden (eller egenskapen) i API-et.

Hvis du skal kalle en metode, er `args` en matrise med alle nødvendige argumenter for metodekallet. Eksempel:

```
port.postMessage({
  call: 'tab.setTitle',
  args: ['new title']
});
```

Hvis metoden returnerer et resultat, sendes dette til den eksterne widgeten av `port.onmessage`-behandleren i formatet `{name, value, type}`, der `name` er navnet på den forespurte egenskapen eller metoden, `value` verdien for egenskapen eller resultatet av kallet, og `type` strengens «resultat».

Eksempel på svar på et `getOption`-kall:

```
{
  name: 'widget.getOption',
  value: 'https://demo.puzzel.com/dev/widgets/external/demo/',
}
```

```
    type: 'result'  
  }
```

Merk at på grunn av måten meldings-API-et fungerer på, befinner nyttelasten for meldingen seg i egenskapen `message.data`.

Hvis den kalte metoden ikke returnerer et resultat, sender ikke kjernen noen melding. Hvis den kalte metoden returnerer et løfte, sendes meldingen når løftet løses eller avvises. Hvis løftet løses, sender kjernen en standard resultatmelding, der `value` vil inneholde verdien av løftet. Hvis løftet avvises, blir det sendt en feilmelding:

```
{  
  name: 'widget.setOption',  
  value: 'Unexpected end of JSON input',  
  type: 'error'  
}
```

Hvis det kreves samsvar mellom et kall og et resultat, kan det valgfrie `id` legges til i forespørselen. Det gir følgende:

```
{  
  call: 'tab.getOption',  
  args: ['option name'],  
  id: '0123456789'  
}
```

Resultat:

```
{  
  name: 'tab.getOption',  
  value: 'option value',  
  id: '0123456789'  
}
```

Widgeten kan også observere en egenskap for endringer ved å sende en `{watch}`-melding. Feltet `watch` skal inneholde banen til egenskapen i widget-API-et.

Hvis verdien for denne egenskapen endres, sender kjernen en melding med formen `{name, old, new, type}`, der `name` er den samme egenskapsbanen, `old` verdien av egenskapen før endringen, `new` verdien etter endringen og `type` den «endrede» strengen.

Hendelser

De eksterne widgetene kan abonnere på hendelser ved å sende en melding med formen `{subscribe, options: {once, address}}` til kjernen. Feltet `subscribe` må inneholde hendelsens navn. Hele `options`-feltet er valgfritt, og det samme gjelder dets egenskaper: det boolske `once` og `address`-strengen. `Address` har samme betydning som i metodene til `ExtendedEventAggregator`. Det angitte `once` betyr at `subscribeOnce`-metoden vil bli brukt, dvs. at den eksterne widgeten bare vil motta én enkelt hendelse før abonnementet avslutter seg selv.

Hendelsene vil bli mottatt med en melding med formen `{name, value, type}`, der `name` er navnet på hendelsen, `value` nyttelasten og `type` «hendelsen».

```
{  
  name: 'userStatusChanged',  
  value: 'System',  
  type: 'event'  
}
```

Den fullstendige API-referansen vil bli gjort tilgjengelig [her](#)