

Puzzel Modul Beskrivelse

Beskrivelsen av Puzzel-moduler er en katalog over moduler for Puzzel-produkter og -tjenester som en kunde kan velge mellom for å lage en løsning som fungerer for ham eller henne. Den er ment å være så detaljert at kunden skal kunne treffe en informert beslutning og skape så høy verdi for seg selv som mulig.

Note

Funksjonaliteten til en modul kan variere fra kunde til kunde, avhengig av hvilke produkter og funksjoner som er kjøpt, og hvordan den fullstendige løsningen er satt sammen. Dette dokumentet er et generelt «grundokument» og erstatter ikke dokumentet firmaet ditt har mottatt.

Moduler

En modul er en tydelig identifiserbar funksjonalitet ved et Puzzel-produkt eller en Puzzel-tjeneste som sammen med andre moduler skaper en løsning som er perfekt for våre kunder. Vi har klassifisert modulene i seks brede kategorier som listet opp nedenfor:

- [Kanaler](#)
- [Tilleggsfunksjoner](#)
- [Ekstra moduler](#)
- [Tall og tilkobling](#)
- [Integrasjoner](#)
- [Tjenester, opplæring og rådgivning, Puzzel Support](#)

Kanaler

Med Puzzel kan agenter interagere med kundene dine fra plattformen eller miljøet de befinner seg i. Vår fullt integrerte omnikanalløsning gir en enhetlig merkevareopplevelse ved at kunden kan bytte mellom flere kanaler, men likevel oppleve kvalitet på tjenesten. Dette gir agentene dine mulighet til å betjene kundene dine på en rekke både praktiske og effektive måter.

Modulbeskrivelsen for hver kanal oppført nedenfor finner du ved å klikke på den:

- [Omni-kanal ruting](#)
- [Stemme](#)
- [Nettprat](#)
- [E -post](#)
- [Sosiale medier](#)
- [Hva skjer](#)
- [tekstmelding](#)

Omni-kanal ruting

Puzzels skybaserte kontaktsenterløsning er en svært fleksibel og skalerbar løsning, en virkelig omnikanalopplevelse, der både telefoni, webchat, e-post, sosiale medier, WhatsApp og SMS håndteres i én og samme applikasjon. Alle interaksjoner, uavhengig av hvilken kanal de initieres i, blir rutet gjennom vår kompetansebaserte motor, slik at det alltid er den best kvalifiserte agenten som tar seg av kunden.

Queue

Agenter kan svare på henvendelser fra forskjellige køer. Hver kanal kan ha én eller flere køer, som alle glir sømløst inn i den omnikanalopplevelsen Puzzel representerer. Når en henvendelse kommer inn i køen, sender kømodulen henvendelsen til en agent ut fra hvem som har vært tilgjengelig lengst og er best kvalifisert. Hvis ingen agent er tilgjengelig, blir kunden satt i kø. Når en agent blir tilgjengelig, kobler kømodulen agenten til innringeren med lengst relativ ventetid.

Hver kø har en mål-SLA, og hver henvendelse har en SLA-score som angir prioriteten i køen. SLA-scoren beregnes ut fra ventetid i forhold til køens SLA. En kø består av en medietype, f.eks. telefoni, og en «skill», f.eks. salg eller support. Agenter tilordnes køer basert på hvilke skillnivåer (1–9) som er angitt i profilene deres; en agent med en skill på 9 innen support vil være tilgjengelig som en svært dyktig agent i alle supportkøer.

Hvis ingen agenter er tilgjengelige når henvendelsen kommer inn i køen, vil henvendelsen som standard bli besvart når den har høyest SLA-score i køen, av den første agenten som blir tilgjengelig. Hvis flere agenter er klare og venter på henvendelser, blir anrop distribuert på først-inn-først-ut-basis (FIFO) til den beste tilgjengelige agenten (den av de tilgjengelige agentene som har høyest skills), eller – hvis alle tilgjengelige agenter er like gode – etter hvilke agenter som har ventet lengst.

En stor fordel med køer i Puzzel-plattformen er at de eliminerer behovet for «standbylinjer» i kundens PBX-system. Videre kan kunder som venter i en Puzzel-kø, matches med en agent hvor som helst.

Telefoni

Kanalen telefoni gjør det mulig for agenter å motta anrop i Puzzel. Anrop kan legges i kø og distribueres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle henvendelser til Puzzel-løsninger blir som standard rutet på en intelligent måte til den tilgjengelige agenten som har høyst skills.

Puzzel Voice gir agenter alle verktøyene de trenger for å håndtere telefonhenvendelser effektivt. Vårt intuitive agentgrensesnitt gjør det enkelt å behandle innkommende og utgående anrop, mens kompetansebasert ruting sikrer at kundene får best mulig service hver gang. Agenter kan også overføre anrop eller foreta spørreanrop til andre agenter før anropet overføres.

Agentapplikasjonen er også utstyrt med en softphonefunksjon som gjør det mulig for agenter å svare på anrop direkte fra datamaskinen, nettbrettet eller den mobile enheten, og som eliminerer behovet for fasttelefon og kompleks infrastruktur.

Puzzel Voice er et omfattende verktøysett som forbedrer administrasjonen av kontaktsenteret ved å gi administrator/teamledere mulighet til å ta opp samtaler og utføre medlytt. Med disse forbedrede funksjonene kan administrator/teamledere registrere og lytte til agentsamtaler, undersøke kvaliteten på samtalene, identifisere kompetansehull og forbedre kvaliteten på tjenestene.

Agenter kan ha tilgang til flere profiler som de kan logge på med. Hvilken de velger, bestemmer hvilke køer de logger seg på.

Hvis du vil vite mer om Voice-funksjonen, kan du lese [beskrivelsen](#) her.

For mer informasjon om Voice channel, last ned produktarket her:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdebasert ruting

Områdebasert ruting dirigerer innringere automatisk til deres lokale eller nærmeste kontor. Dette kan gjøres basert på innringerens nummer, etter postnummerruting eller ved mobiltelefonposisjonering (kun tilgjengelig i Norge).

Når du bruker innringerens nummer, omdirigerer Puzzel innringeren til et sted basert på hvor nummeret er registrert. Rutingen skjer automatisk, og det innkommende anropet omdirigeres direkte til nærmeste sted i organisasjonen. Det er noen ulemper med denne metoden, for eksempel når innringeren ikke ringer hjemmefra, når nummeret ikke er riktig kategorisert, osv.

Ruting basert på postnummer skjer gjennom IVR, ved at innringere blir bedt om å angi postnummeret sitt, som så brukes til å plassere innringeren i riktig kø. Fordelen med denne metoden er at alle anrop, inkludert anrop fra mobiltelefoner, rutes riktig. For noen organisasjoner som bruker områdebasert ruting basert på innringerens nummer, vil det kanskje være ønskelig å kunne rute mobiltelefonanrop til en postnummerbasert ruting, slik at man kan finne ut hvor innringeren egentlig bor.

Mobilposisjoneringstjenester er bare tilgjengelige i Norge, og bare for innringere med abonnement hos visse operatører. I de tilfellene der tjenesten er tilgjengelig, kan Puzzel-plattformen rute anrop fra mobiltelefoner til nærmeste kontor eller sted ut fra hvor den som ringer, fysisk befinner seg på tidspunktet for anropet. For at dette skal fungere, må det innhentes aktivt samtykke fra innringeren før man innhenter data om sted. Innringeren må med andre ord bekrefte, ved å trykke på en bestemt tast, at han eller hun godtar at man innhenter opplysninger om hvor han eller hun befinner seg. Mobilposisjonering har en transaksjonskostnad for hver posisjon som innhentes.

Spesiell ruting

Det er tre forskjellige spesielle rutingsmoduler:

- Inndatabasert ruting
- VIP-ruting
- Deling av arbeidsmengde

Inndatabasert ruting er en avansert funksjon i den vanlige IVR-menyen. Innringeren blir bedt om å angi en inndataverdi, for eksempel et kundenummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR leser deretter verdien opp for innringeren og ber om en bekreftelse, som vanligvis gis med firkanttasten (#).

Med inndatabasert ruting bestemmer organisasjonen

- hvordan anropet skal rutes, basert på verdiene som er angitt
- om den angitte verdien skal vises på agentens skjerm
- hva som skal skje hvis innringeren ikke angir noe
- hva som skjer hvis innringeren angir et ugyldig valg

Inndatabasert ruting kan også benytte seg av en VIP-liste, for eksempel en liste over klient- eller kontonumre, slik at innringere som angir de «riktige» inndataene, får VIP-behandling (for eksempel en direktelinje til en bestemt person i organisasjonen).

Denne funksjonen må ikke forveksles med VIP-ruting, som er basert på innringers nummer (noen ganger kalt A-nummer). Viktige kunder med kjente numre kan få spesialbehandling ved at man har numrene deres på en liste som sender anropene deres til egne agenter og/eller plasserer dem først i køen. Dette krever at det opprettes en liste over VIP-kundetelefonnumre.

Denne modulen kan også brukes som en «svarteliste», for eksempel over innringere som selskapet ikke ønsker å prioritere eller på annen måte ønsker å håndtere separat fra den primære anropsflyten.

Til slutt gjør deling av arbeidsmengde det mulig for Puzzel å fordele innringere på flere arbeidssteder, køer eller agentgrupper basert på forhåndsdefinerte prosenter. Dette kan for eksempel være nyttig hvis en funksjon eller avdeling er spredt på flere kontorer og selskapet ønsker at en viss andel av anropene skal rutes til ett kontor og de resterende til et annet.

Webchat

Puzzel Webchat er en lettinstallert løsning der kundene bare trenger å legge til en kodesnutt på det stedet på nettsidene sine der de ønsker at chattjenesten skal vises. Alle webchatinnstillinger kan konfigureres i administrasjonsportalen, inkludert posisjonering, språk og temaer. Denne «lavkode»-tilnærmingen gjør det mulig for kontaktsentre å være mer smidige og proaktive, ved at behovet for kostbar og ofte tidkrevende IT-support elimineres.

Med chat kan agenter svare på webchathenvendelser gjennom agentapplikasjonen. Agenter kan svare på opptil åtte chathenvendelser samtidig. Antallet kan konfigureres i administrasjonsportalen.

En av de mest spennende funksjonene er muligheten til å opprette konfigurasjoner med over- og underordnede flyter, slik at selskapene kan opprette egne webchatter for forskjellige deler av nettstedet.

Chat aktiverer følgende funksjonalitet:

- Sende forhåndsdefinerte meldinger og emoticons
- Sporing av sider
- Survey
- Stavekontroll
- Overføre chatten til en annen agent eller kø
- Invitere kolleger til å bli med i chatten
- Sende skjulte meldinger til en annen agent

Chatøkten kan lagres i mediearkivet for fremtidig gjennomgang, og dialogen kan sendes via e-post til kunden.

Organisasjoner med chat som behandles gjennom agentapplikasjonen, kan aktivere mediearkivet i administrasjonsportalen, der brukere kan se en grafisk visning av chathistorikken. Dette viser hvor lenge innchatteren ventet i køen, hvilke agenter som svarte på chatten, og hvor lenge samtalen varte. Brukere kan slå opp chatter basert på kriterier som agentnavn, tidspunkt for chatten eller køen chatten kom inn gjennom.

Puzzel integrerer også chatbotløsningen gjennom en hub som består av flere ferdigbygde koblinger for noen populære botrammeverk i tillegg til en API som lar kundene koble til generiske botrammeverk. Et av hovedtrekkene ved Bot Gateway er muligheten til sømløst å overlevere chatbotsamtaler til menneskelige agenter. Chatbots gjøres tilgjengelige via det vanlige chatgrensesnittet fra Puzzel eller ved hjelp av chat-API-en.

For mer informasjon om Puzzel chatteløsninger, les: [Puzzel Chat Configuration](#).

For mer informasjon om nettpratløsningen, last ned produktarket her:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)

E-post

E-post i kø gjør det mulig for agenter å motta e-posthenvendelser gjennom agentapplikasjonen. De legges i kø og distribueres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle e-poster, både besvarte og ubesvarte, er inkludert i statistiske rapporter så vel som i Ticker agent.

E-post i Puzzels saksbehandlingssystem konverteres automatisk til supportsak og tilordnes en unik saks-ID. Den blir deretter kategorisert og tilordnet riktig agent gjennom vår smarte rutingsmekanisme.

Organisasjoner trenger en kobling for at e-posten skal fungere. Puzzel har utviklet en kobling for e-postserveren Exchange. Se «Kobling til Exchange» for informasjon.

E-postkoblinger

Puzzel har utviklet koblingsverktøy som gjør at kundenes e-post kan integreres med agentapplikasjonen vår. Kunder kan bruke disse koblingene til å abonnere på nye e-posthendelser i postbokser og fellesmapper. Hvis du ikke bruker Microsoft Exchange eller Office 365 til e-post, må du sørge for å ha en lignende kobling til agentapplikasjonen eller kjøpe en konsultasjon om hvordan du kan integrere systemet ditt med Puzzel.

Puzzel tilbyr forskjellige koblinger for Exchange Server 2010 og høyere, og også for Office 365-e-postløsninger. Videre har vi brukt koblingsfunksjonaliteten for Office 365 i Azure, som vil hjelpe deg med å enkelt automatisere e-postflyten mellom Microsoft Office 365 og Puzzels e-postserver. Ved å bruke koblingsfunksjonaliteten og definere utløserne og arbeidsflyten ved hjelp av Azure Logic Apps vil du kunne administrere e-postkontoen din på en systematisk måte.

Les følgende artikler for mer informasjon om hver av e-postkontaktene:

[Puzzel Exchange-kontakt](#)

[Puzzel Office 365-kontakt](#)

[Puzzel Office 365-kontakt i Azure](#)

Last ned produktarket for e-postkanal her:

[Email Product Sheet.pdf](#)

Sosiale medier

Funksjonen for sosiale medier gjør det mulig for agenter å svare på henvendelser fra sosiale medier som Facebook, Twitter, WhatsApp og Trustpilot i agentapplikasjonen. Henvendelser på sosiale medier kan legges i kø og distribueres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Agenter kan svare på offentlige henvendelser og private meldinger (som Facebook Messenger), og svarer i organisasjonens navn. Agenter trenger ikke å bruke sine private sosiale medier-kontoer for å svare på henvendelser. Alle henvendelser på sosiale medier er inkludert i statistiske rapporter og i Ticker agent.

Denne modulen administreres gjennom administrasjonsportalen, der du kan legge til nye sosiale medier-kilder. Agenter kan deretter håndtere henvendelser på sosiale medier gjennom widgeten for sosiale medier i agentapplikasjonen.

For mer informasjon om vår sosiale løsning, les [Puzzel Social Media-artikler](#).

Last ned produktarket for sosiale medier her:

[Social Product Sheet.pdf](#)

WhatsApp

WhatsApp er den vanligste kommunikasjonskanalen og brukes av mennesker over hele verden. Puzzel har integrert WhatsApp som en kommunikasjonskanal for å forbedre kundeservicestrategien. Det gjør det mulig for agenter å svare på innkommende meldinger [såkalte øktmeldinger] samt sende forhåndsgodkjente [av WhatsApp/Facebook] meldingsmaler utenfor det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet. Fristen på 24 timer begynner å løpe når kunden har kontaktet virksomheten din gjennom WhatsApp. Agenten kan deretter velge å svare på meldingen ved å chatte direkte med kunden eller sende en meldingsmal. Meldingene som sendes utenfor 24-timersvinduet, belastes ved meldingslevering basert på kundens telefonnummer og landskode.

Note

- 1) Vær oppmerksom på at 24-timersvinduet tilbakestilles hver gang kunden svarer på meldingen din.
- 2) Kundebehandlingsvinduet kan ikke initieres av virksomheten ved å sende meldinger først.
- 3) Meldinger som utveksles med kunden innenfor 24-timersvinduet, belastes ikke av WhatsApp.
- 4) Meldingsmaler kan brukes under og etter det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet.
- 5) Bare meldingsmaler kan sendes utenfor det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet.

Puzzel tilbyr tre abonnementsalternativer, som du kan velge mellom ut fra hva som passer best for din virksomhet. Hva du bør velge, avhenger hovedsakelig av volumet av meldinger eller interaksjoner bedriften din kan håndtere.

1. 10 meldinger per sekund
2. 20 meldinger per sekund
3. 40 meldinger per sekund

Mer informasjon om WhatsApp-avgiftssatser finner du [her](#) .

SMS

Denne funksjonen gjør det mulig for agenter å svare på SMS-henvendelser som er satt i kø og distribuert til dem, sammen med henvendelser fra andre kanaler. Administratoren kan konfigurere SMS-kilden i administrasjonsportalen slik at agentene kan motta og svare på SMS-henvendelser fra agentapplikasjonen gjennom widgeten for sosiale medier. Når interaksjonen er initiert av kunden, bruker denne funksjonen Puzzels samtaleplattform til den etterfølgende kommunikasjonen, som ligner på en webchat. Brukeren vil imidlertid fortsatt motta svaret i form av en SMS.

Send SMS fra Puzzel [SMS-gateway]

Puzzels SMS-gateway er et grensesnitt for sending og mottak av tekstmeldinger over internett. Dette betyr at selskapet ditt enkelt kan integrere SMS-løsninger med sine egne systemer ved hjelp av en SMS-gateway. Puzzel lar seg integrere direkte med operatører og med flere kanaler for distribusjon av tekstmeldinger til mottakere over hele verden.

Puzzels SMS-gateway lar deg sende og motta SMS via forskjellige protokoller:

- SOAP
- REST / HTTP(S) POST med JSON, XML eller skjemadata
- HTTP(S) GET
- SMTP (e-post)
- SMPP
- TCP-socket/XML

De fleste av disse grensesnittene lar deg sende én eller flere meldinger samtidig med forskjellige mottakere, innhold og priser.

Offisiell API-dokumentasjon for Puzzels SMS-gateway er tilgjengelig på <https://github.com/PuzzelSolutions/SMS>.

Last ned produktark for SMS-kanal her:

[SMS Product Sheet.pdf](#)

Tilleggsfunksjoner

Tilleggsfunksjoner er diskrete funksjoner i Puzzel-produkter som kan abonneres på, og som kan tilføre løsningen din ytterligere verdi. Hver av disse funksjonene kan kombineres med andre ut fra hvilket behov bedriften din har.

Direkte deling og Skjermdeling

Puzzels verktøy for visuell engasjement, Live Share og Screen Share, gjør det mulig for sluttkunder å dele sine nettlesersider og video i sanntid med kontaktsenteragentene dine mens de deltar i en samtale, nettpat eller sosiale kanaler. Disse verktøyene vil styrke agentene dine til å hjelpe sluttkundene dine med å løse komplekse spørsmål i et levende miljø med personlig veiledning.

Direkte deling

Puzzels Live Share gir agenter en visuell engasjementsevne fullstendig integrert i Puzzel Agent-applikasjonen. Dette gir agentene muligheten til å hjelpe sine kunder i deres digitale reise gjennom en videosamtale for en mer tilfredsstillende og empatisk brukeropplevelse som ligner på en tilstedeværelse i butikken. Videre kan kunden dele nettleseren sin med agenten ved hjelp av Co-Browsing-teknologi. Sensitiv data som bruker-ID, passord eller kredittkortdetaljer på websiden kan maskeres fra agenten for å være i tråd med forskriftene om sikkerhetskrav.

Selv om agenten ser den samme nettlesersiden som sluttkunden, kan den markere interessante områder på siden for å hjelpe sluttkunden med å fokusere og hjelpe dem med å fylle ut webskjemaer, finne et produkt av interesse eller på andre måter hjelpe sluttkunden på din nettsted. Når kunden flytter til et annet skjermbilde, oppdateres det også på agentsiden, slik at agenten kan følge kunden gjennom reisen. Dette gjør det mulig for en agent å tilby en effektiv tjeneste første gang.

Samsurfing og videofunksjonen kan startes ved en taleanrop, chat-samtale og sosiale kanaler og krever ingen nedlasting av programvare i hver ende. Puzzel tilbyr alle tjenester inkludert oppsett som gjør det mulig for kundene med riktig skript for deres nettsider.

Skjermdeling

Denne modulen gir bare mulighet for co-surfing. Kundene kan dele nettlesersidene sine sikkert med agenten for å søke hjelp. Ved å bruke Puzzels Screen Share-funksjoner kan agentene effektivt gi støtte og forbedre kundeopplevelsen. Det hjelper med å bygge kundelojalitet og oppfylle forretningsberegningene.

Samsurfing er sømløst integrert i Puzzel Agent Application, og agentene kan bruke denne funksjonen der det er nødvendig for å hjelpe kundene med å fylle ut skjemaene sine ved å markere interessante områder eller veilede dem gjennom kjøpet. Screen Share krever ingen nedlasting av programvare i slutten eller kompliserte oppsett. Puzzel gir en sømløst integrert brukeropplevelse for en uovertruffen kundeservice.

Kundedialog

Den grunnleggende Agent Assist-modulen gir kunden tilgang til en agentapplikasjonwidget som gir kontaktsenteragenter funksjonalitet for større effektivitet og raskere interaksjonsløsninger. Agent Assist gir hjelp til den menneskelige agenten under en interaksjon ved for eksempel å vise et kontaktkort for den gjenkjente kunden, og vise historiske interaksjoner med kunden, inkludert kopier av chatter, undersøkelsesresultater og henvendelser. Den grunnleggende Agent Assist-modulen er utstyrt med følgende funksjoner:

- Importere og behandle kontaktdetaljer: Kundeopplysninger hentes automatisk og vises når henvendelsen kommer inn.
- Interaksjonshistorikk: Viser historiske interaksjoner med kunden via telefon, chat og e-post. Chatinnhold gjøres også tilgjengelig her.

Hvis du vil ha mer informasjon om grunnleggende komponenter i Agent Assist, kan du lese denne artikkelen.

Last ned produktarket for Agent Assist her:

[agent-assist.pdf](#)

Telefonifunksjoner

Softphone

Softphone er kort fortalt en programvarebasert telefon som etterligner funksjonaliteten til en bordtelefon ved å vise et telefongrensesnitt i agentapplikasjonen, komplett med numerisk tastatur og funksjoner for samtalehåndtering som Demp, Sett på vent og Sett over. Denne funksjonen gjør det mulig for agentene å svare på anrop i køer fra datamaskinen i stedet for med en tradisjonell fasttelefon eller en mobiltelefon.

Ved hjelp av WebRTC-teknologi overfører Softphone samtalelyden via agentens nettleser og med internettforbindelsen som bærer. Lyden håndteres gjennom et headset og en mikrofon som er koblet til agentens datamaskin.

Agenter kan velge mellom å logge på med Softphone eller med en ekstern telefon. Puzzel Softphone støttes bare i nettleseren Chrome og krever at agenter har stabil og tilstrekkelig rask internettforbindelse.

For mer informasjon om Softphone, last ned produktarket her:

[Puzzel Softphone.pdf](#)

[EN-Voice.pdf](#)

IVR

En IVR-meny lar innringeren velge hvilken avdeling eller person han eller hun vil snakke med. Menyen tilpasses organisasjonens behov og leveres med to eller flere alternativer. Det anbefales at du ikke bruker mer enn 4–6 alternativer i en meny, så for å få plass til flere alternativer kan du bruke undermenyer for hvert hovedmenyalternativ.

Menyen kan også brukes til å bekrefte verdier som er angitt av innringeren. Når innringeren for eksempel må angi et medlemsnummer, kan menymodulen lese verdien som er angitt, opp for innringeren og be om bekreftelse fra innringeren, som vanligvis gis med firkanttasten (#).

IVR konfigureres ved hjelp av konfigurasjonsverktøyet Call Flow Tool. Du finner nærmere opplysninger i denne artikkelen.

Informasjonsmelding i en IVR

Dette produktet gjør det mulig for en organisasjon å legge igjen talemeldinger til innringere i IVR. Dette kan for eksempel være velkomstmeldinger. Etter at talemeldingen er spilt av, kan anropet rutes til en annen del av IVR, et annet telefonnummer eller til Puzzel, eller det kan avsluttes.

Informasjonsmeldinger brukes ofte i kombinasjon med tidsmodulen. For eksempel spilles det av en velkomstmelding (f.eks. «Velkommen til selskapets hjelpelinje ...») i åpningstiden, mens det spilles av en avsluttende melding (f.eks. «Våre åpningstider er mandag til fredag 8–16») etter stengt tid.

Informasjonsmeldinger kan spilles inn av organisasjonen og lastes opp og administreres ved hjelp av lydfunksjonaliteten i administrasjonsportalen i Puzzels kontaktsenterløsning.

Utgående anrop

Agenter kan foreta et utgående anrop til et telefonnummer, eventuelt fra katalogen eller ved å skrive inn telefonnummeret direkte. Denne funksjonen øker agentens effektivitet, ettersom utgående anrop nå kan gjøres fra selve agentapplikasjonen ved hjelp av Softphone-funksjonen eller telefonnummeret som brukes til å logge inn.

Lydadministrasjon

Puzzel gir deg muligheten til å spille inn, laste opp og administrere lydfiler. Du kan spille inn filer fra telefonen eller datamaskinen og laste dem opp i administrasjonsportalen.

Se Lyd for flere detaljer

Aksessnummer

Et aksessnummer er nummeret som ruter innringeren til Puzzel-løsningen. Vanligvis er dette nummeret som ringes av innringeren. I noen tilfeller kan imidlertid innringere rutes til dette nummeret via et aksessnummer administrert av en annen operatør.

Et typisk aksessnummer for en Puzzel-løsning er nasjonalt og kan ikke knyttes til noe geografisk område. Prisen kunden må betale for et aksessnummer, er den samme uansett om nummeret er nasjonalt eller internasjonalt.

Medlytt

Medlytt gir utvalgte brukere (teamledere) mulighet til å lytte til samtaler mellom innringere og agenter ved hjelp av agentens telefonnummer (fasttelefon eller mobil) eller softphone. Hverken innringeren eller agenten vil høre lederen under samtalen.

Puzzel kan konfigureres til å varsle agenten i agentprogrammet ved å vise et headset-ikon når noen overvåker deres pågående samtale. Dette varselet kan imidlertid slås av, og da får ikke agenten vite at han eller hun ble overvåket.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du lese denne artikkelen.

Tilbakeringing

Tilbakeringing i Puzzel er fleksibel, med lett definerbare regler om prioriteringer i forhold til andre henvendelser. Det gjør det mulig for sluttkunder å unngå frustrasjonen ved å vente i kø, og kunder kan tilby innringere tilbakeringing fra kø, fra web eller via SMS.

Tilbakeringing kan konfigureres på to hovedmåter:

- Ring opp agenten først
- Ring opp kunden først

I det første tilfellet ringes det til den første agenten som blir klar når kundens nummer kommer fremst i køen, og kunden blir deretter automatisk oppringt når agenten er på linjen. Dette gjør at kunder slipper å vente, men kan føre til at agenten må vente på kunden.

I det andre tilfellet ringes det til kunden når hans eller hennes nummer kommer fremst i køen, og deretter kobles kunden til den første ledige agenten. Dette eliminerer kanskje ikke ventetid, da det kan ta tid før en agent blir tilgjengelig, men det eliminerer ventetiden for agenten.

I begge tilfeller blir tilbakeringingen bare forsøkt tre ganger, og for hvert mislykkede forsøk flyttes anropet til plassen bakerst i køen.

Tilbakeringing fra en telefonkø

Tilbakeringinger tilbys vanligvis når klienten først ankommer køen, men bare hvis det for eksempel er mer enn 20 innringere i køen (en variabel som kan endres). Tilbakeringinger kan også tilbys når innringeren har ventet i mer enn et gitt antall sekunder eller minutter i en kø uten svar, eller hvis beregnet ventetid overskrider en gitt verdi.

Tilbakeringinger tilbys gjennom IVR, for eksempel ved at innringeren kan få beskjed om at han eller hun kan trykke på en bestemt tast for å bli oppringt. Etter å ha trykket på tasten blir kunden så bedt om å angi nummeret han eller hun ønsker å bli oppringt på, eller bekrefte at han eller hun ønsker å bli oppringt på nummeret han eller hun ringer fra.

Agenter kan også planlegge tilbakeringinger til en kunde.

Tilbakeringing fra nettsted

Kunder kan installere en «Ring meg»-knapp på nettstedet sitt, som kan tilpasses organisasjonens behov. En veldig enkel knapp ber bare om innringerens telefonnummer, mens en mer avansert knapp ber innringeren om mer informasjon, for eksempel emnet for forespørselen, et postnummer osv. Siden innringeren er på når han eller hun trykker på knappen, kan også brukes som parameter.

Når en innringer har trykket på knappen, legges det inn en køtagg i Puzzel-køen. Tilbakeringingen finner sted når denne taggen kommer først i køen.

Agenter kan også planlegge tilbakeringinger til en kunde.

SMS-tilbakeringing

En tilbakeringing kan bestilles av sluttbrukeren ved å sende en SMS ved hjelp av et SMS-nøkkelord. SMS-nøkkelordet er konfigurert til å rute sluttbrukerhenvendelsen til den relevante tilbakeringingskøen. Sluttbrukeren ringes opp basert på konfigurasjonen angitt for tilbakeringingskøen. Flere SMS-nøkkelord kan konfigureres for én kø eller flere køer i løsningen. For markedsføringskampanjer kan for eksempel flere SMS-nøkkelord konfigureres for samme kø for å måle det faktiske svaret for hver markedsføringskanal.

Puzzel tilbyr forskjellige SMS-tilgangsalternativer for SMS-tilbakeringing, typisk en SMS-kortkode (delt eller dedikert) eller langnummer.

Planlagt tilbakeringing

Når en planlagt tilbakeringing/oppgave bestilles (f.eks. 08.58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. 12.00), plasseres dette anropet / denne oppgaven i køens «venterom» og vises i kolonnen Planlagt til planlagt tidspunkt. Deretter flyttes anropet/oppgaven inn i køen og vises som i kø. Det planlagte tidspunktet kan være maksimalt 14 dager frem i tid for anrop, og maksimalt 60 dager frem i tid for oppgaver. Maks antall henvendelser i en køs «venterom» er som standard 1000.

Mer informasjon om planlagt tilbakeringing finner du her.

Stemmeopptak

Puzzel kan konfigureres til å ta opp samtaler. Dette kan gjøres ved å konfigurere løsningen til å spille inn samtaler fra en kø, eller manuelt av agenten. Vi gjør oppmerksom på at både innringere og agenter må varsles om at samtalen vil bli tatt opp.

Når løsningen er satt opp for å ta opp henvendelser, starter opptaket i det øyeblikket agenten svarer på et anrop, og det avsluttes når agenten legger på. Opptaksknappen er lett tilgjengelig for agenten, som kan stoppe og gjenoppta innspillingen når som helst under samtalen. En forvrengningsknapp er også tilgjengelig for å gjøre det mulig for agenten enkelt å sensurere deler av opptaket, for eksempel kredittkortinformasjon, for personvernformål.

Stemmeopptak kan lagres på og åpnes via Puzzels FTP-server og i mediearkivet. Hvis kunden vil at opptaksfilene skal krypteres, tilbyr vi sikker kryptering basert på X.509-sertifikater. Mediearkivet lar administrator/teamledere hente, lytte til, lagre og sende samtaleopptak. Med søkeverktøyene kan det søkes etter opptak ved hjelp av en rekke kriterier, for eksempel agentnavn, tidspunkt for samtale, innringerens nummer, kønavn osv. Videre vises samtalens historikk, inkludert hvor lenge innringeren ventet i kø, og hvilken agent han eller hun snakket med. Standard lagringstid for opptak er én måned.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du lese denne artikkelen om samtaleopptak.

Ekstra lagringstid for opptak

Stemmeopptakene lagres som standard i én måned. Hvis du vil at opptakene skal lagres lenger, har vi disse pakkene:

- Utvidet lagringstid, opptil 6 måneder
- Utvidet lagringstid, opptil 12 måneder

Saksbehandling

Puzzel Ticketing er et saksbehandlingsverktøy som gir kontaktsenteret eller brukerstøtten din mulighet til å administrere skriftlige interaksjoner på en sikker og effektiv måte. Hver e-post i køen konverteres til en supportsak og tilordnes en unik saks-ID, som deretter filtreres, kategoriseres og distribueres til riktig team eller agent. Når man mottar en henvendelse, er det mulig å sende et automatisk svar med en forhåndsdefinert mal til avsenderen som bekrefter mottak av e-posten. Videre kan sakene merkes slik at det blir lettere å skille dem fra hverandre ut fra hvilke problemer avsenderne har, og hva de ønsker. Agentdashbordet vil alltid vise en samlet visning av all kommunikasjon på en sak med avsenderens navn vist på tidslinjen. Dette gjør det også lettere å distribuere oppfølgings-e-poster til riktig team eller agent.

Saker kan også opprettes for henvendelser som kommer fra forskjellige sosiale kanaler, som Facebook og Twitter, før de tilordnes til riktig team eller agent.

Egendefinerte rapporter kan opprettes ved hjelp av rapportbyggeren og lagres som standard. Disse rapportene kan genereres automatisk på et bestemt tidspunkt eller med en bestemt frekvens og sendes direkte til deg på e-post.

Puzzel Ticketing er en del av Puzzels kundeservicepakke og kan kombineres med Puzzel kontaktsenter for å tilby en enhetlig plattform for oppretting av saker og saksbehandling integrert i kontaktsenterløsningen. Dette gjør at man ikke lenger trenger å operere med to adskilte applikasjoner, og agentenes produktivitet øker ved at agentene tilbys nye kundehenvendelser på en kontrollert måte på tvers av kanaler. Du kan ved hjelp av forretningsregler definere skills og prioritet mellom kanaler, og agentene kan få tilgang til begge applikasjonene via ett enkelt agentskrivebord.

For mer informasjon om Puzzel Ticketing, les [her](#).

Last ned produktarket for Puzzel Ticketing her:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)

Forbindelse til CRM-systemet

Ved hjelp av popupfunksjonen i Puzzel kan man få opp informasjon fra CRM-systemet (eller andre systemer) som agenten kan ha nytte av, i et popupvindu. Dette gir agenten tilgang til mer detaljert kundeinformasjon under samtalen, noe som igjen betyr bedre og mer personlig kundeservice.

Dette oppnås ved å sende en tilpasset URL til agentapplikasjonen. Når du bruker denne metoden, blir informasjonen hentet fra en webfrontend som kan anropes ved hjelp av en URL med innebygde parametere. Eksempler på informasjon som kan inkluderes i den variable delen av URL-en, er innringerens nummer, kundennummer og/eller saksnummer.

Priselementet for CRM-popupen gjelder bare for tilgang til funksjonaliteten; integreringsarbeid faktureres på timebasis.

Kampanjer

Slagkraftige og effektive e-post- og SMS-kampanjer er avgjørende for at enhver bedrift skal vokse. Puzzel gir mulighet for slike kampanjer, der du effektivt får kundene i tale og oppnår de resultatene du trenger.

Mens SMS-kampanjer kan brukes til korte og personlige meldinger, kan e-postmeldinger brukes til lange meldinger eller store vedlegg av ubegrenset størrelse. Men ved å bruke både SMS og e-post får man en slagkraftig kombinert måte å få kontakt med kundene på.

For mer informasjon om kampanjefunksjonaliteten, les artikkelen [her](#).

Last ned produktarket for kampanjer her:

[Campaigns Product Sheet.pdf](#)

Kunnskapsbase (AI-drevet)

Kunnskapsbase er et selvbetjent bibliotek med intern informasjon som kan brukes til å levere verdi til kunden. Den fungerer som en integrert ressurs for kvalitetsinformasjon, og hjelper deg med å samle inn og organisere informasjonen og evaluere bruken av den, slik at selskapet ditt kan levere effektiv kundeservice.

Puzzel Kunnskapsbase er designet for at det skal være enkelt å søke etter informasjon, eller for at informasjonen automatisk skal foreslås for agentene av den AI-drevne motoren før den videresendes til kunden.

Styringssystemet for Puzzel Kunnskapsbase hjelper administratorene med å opprette, redigere og slette artikler og kategorisere dem slik at de effektivt analyseres og sendes til agentene mens de svarer på henvendelser fra kundene. Agenter kan foreslå artikler til administratorene gjennom grensesnittet i agentapplikasjonen. Agenter kan også tilfeldig bli gjennom artiklene i Kunnskapsbase ved hjelp av en egen widget.

For mer informasjon om Puzzel kunnskapsbase, vennligst les følgende artikler:

- [Knowledgebase-styringssystemet](#)
- [Kunnskapsbase-fanen i Agent-applikasjonen](#)

Avansert Agent Assist

Agent Assist leveres som standard med grunnfunksjoner som gjør at man får tilgang til et kontaktkort med informasjon om kunden og en oversikt over tidligere interaksjoner med kunden.

Den avanserte AI-drevne Agent Assist-modulen leveres med tilleggskomponenter som gir en rikere opplevelse.

Interaction Analytics

I tillegg til de grunnleggende funksjonene får man mulighet til å vise telefoni- og chatsamtaler som anonymiserte transkripsjoner beriket med NLU-nøkkelord og setningstagger. Disse kan man søke i manuelt for å svare på henvendelser fra kunder. Sammen med dette får du også en stemningsanalyseindikator som gjør at du kan måle stemningen blant kundene.

Med Kunnskapsbase

I tillegg til de grunnleggende funksjonene kan man opprette og oppdatere kunnskapsartikler eller FAQ-er, som agentene kan søke i manuelt mens de svarer på kundefølgende. Automatiske forslag fra Kunnskapsbase kan også gjøres tilgjengelig hvis du abonnerer på pakken Interaction Analytics.

Med bot

I tillegg til de grunnleggende funksjonene kan systemet integreres med alle botrammeverk som støttes, og automatisk trekke ut forslag relatert til kundefølgende. Agenten kan også gjøre et manuelt søk etter forslag.

For mer informasjon om Agent Assist, last ned produktarket her:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)

Henvendelsesregistrering

Henvendelsesregistrering gjør det mulig for bedrifter å identifisere innringere og årsaken til at de ringer.

Administrator/teamledere kan definere kategorier og emner gjennom administrasjonsportalen, der kategorier representerer hovedtemaene for henvendelsene og emnene er undertemaene for hver kategori. Det er mulig å angi at agenter bare skal kunne velge ett emne i en kategori, eller at de skal kunne velge flere emner. Resultatet av henvendelsesregistrering kan vises i statistikkrapporten for henvendelsesregistrering.

For mer informasjon om henvendelsesregistrering, se denne [artikkelen](#).

Bot Gateway

Bot Gateway er en hub som gjør at kundene kan koble forskjellige botrammeverk til Puzzel kontaktsenter og slik tilby selvbetjening ved hjelp av chatbots. Denne huben består av flere ferdigbygde koblinger for noen populære botrammeverk i tillegg til en API som lar kundene koble seg til generiske botrammeverk. Et av hovedtrekkene ved Bot Gateway er muligheten til sømløst å overlevere chatbotsamtaler til menneskelige agenter. Chatbots gjøres tilgjengelige via det vanlige chatgrensesnittet fra Puzzel eller ved hjelp av chat-API-en.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Bot Gateway.pdf](#)

Call Flow Tool

Call Flow Tool (CFT) er et sofistikert og kraftig verktøy som gjør det mulig for brukere å gjøre betydelige endringer i Puzzel-løsningen, inkludert å legge til og implementere helt nye anropsflyter. Før man utformer tjenestene i CFT, gir Puzzel kunden de nødvendige aksessnumrene, systemkøene og skillsene. Som standard har du bare lesetilgang til Call Flow Tool.

Puzzel vil bare gi skrive- og installasjonstilgang til brukere som har deltatt i opplæring levert av Puzzel og har blitt CFT-sertifisert. Kunden er selvfølgelig fullt ut ansvarlig for eventuelle endringer som gjøres ved hjelp av verktøyet, på samme måte for all annen bruk av funksjoner i administrasjonsportalen.

For mer informasjon, vennligst les [her](#).

Survey (SMS/chat)

Med denne pakken kan organisasjoner tilby sine kunder undersøkelser via kanalene SMS og chat. En SMS-survey går ut på at innringeren får en SMS etter endt samtale i Puzzel der han eller hun blir bedt om å rangere hjelpen han eller hun fikk. Administrator/teamledere logger seg på en gitt Puzzel-nettside for å se en analyse av tilbakemeldingene fra kundene. Denne informasjonen blir oppdatert hvert 5. minutt.

Note

Denne tjenesten er bare tilgjengelig i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannia.

Chat-survey tilbys kunden etter endt chat. Hvis tjenesten er aktivert, får innchatteren mulighet til å rangere chatten, enten rett etter chatten eller etter å ha fått tilsendt en utskrift av chatten på sin e-postadresse. Vurderingen kan gis i form av stjerner eller ved hjelp av radioknapper. Stjerner er det enkleste, med rangeringer på 1–5 stjerner, mens radioknapper er mest relevant for surveyer basert på Net Promoter Score (NPS)-standarden.

Last ned produktarket for Survey her:

[EN-Puzzel SMSSurvey
productsheet.pdf](#)

[Puzzel
Survey.pdf](#)

API Access

API Access gir en gateway til nesten alle agentfunksjoner i agentapplikasjonen, slik at organisasjoner kan integrere funksjonene sine i CRM- og programvareløsningene sine. Med denne tjenesten kan virksomheten utvikle sine egne applikasjoner ved hjelp av Puzzel-plattformen.

Viktige funksjoner i agentapplikasjonen kan integreres i organisasjonens løsninger, CRM-systemer, brukerstøtteapplikasjoner, mobilapplikasjoner og ERP-applikasjoner. Dette kan gjøres ved å legge til funksjoner fra agentapplikasjonen bak knappene og menyene i ikke-Puzzel-systemer, slik at agenten ikke trenger å bytte mellom forskjellige grensesnitt for å utføre sine vanligste oppgaver.

Puzzel gir tilgang ved å sette opp løsningen, hvoretter API Access er tilgjengelig via et sett med REST-operasjoner. Puzzel gir også tilgang til nødvendig elektronisk dokumentasjon, noe som gjør det enkelt å konfigurere alle innstillinger. Likevel må du ha litt kunnskap om REST/JSON og programmet/appen for å kunne foreta integrasjonen. Puzzel kan også hjelpe til med integrasjonsprosessen.

For mer informasjon om Puzzel API, se [API-dokumentasjon](#) .

Puzzel Workforce Management

Puzzel Workforce Management (WFM) er vår skybaserte løsning for administrasjon av arbeidsstyrken. Den gjør det mulig for lederne ved kontaktsenteret å forutsi og planlegge bemanningsbehov nøyaktig, slik at agenter med de rette skillsene er tilgjengelige for å betjene kundene til rett tid. Selv om kundeservice er avgjørende for at enhver bedrift skal vokse, er det like viktig å administrere personalet, slik at man leverer en best mulig opplevelse for kundene.

Puzzel WFM strømlinjeformer prosessene knyttet til agentens ytelse [overholdelse i sanntid]. Det gjør det mulig å utarbeide nøyaktige prognoser og tidsplaner og gir bedre muligheter til å sende fraværssøknader – alt i en og samme løsning, som er både intuitiv og egnet for bedrifter av alle former og størrelser. Noen viktige funksjoner i WFM:

- Nøyaktige prognoser: Du kan lage prognoser ut fra historiske trender som automatisk har blitt registrert i kontaktsenteret ditt.
- Optimalisert planlegging: Du kan planlegge slik at agentene er best mulig posisjonert for å levere optimal service til kundene dine.
- Overholdelse i sanntid: Du kan få umiddelbar innsikt i agentytelsen til støtte for beslutningstaking i sanntid.

Vertstjenester levert gjennom foretaksdimensjonert skyinfrastruktur gjør at oppgraderinger, installasjon av sikkerhetspatcher og versjonskontroll optimaliseres sømløst.

For mer informasjon om Puzzel WFM, [se](#) denne artikkelen.

Dialer

Dialer gir deg mulighet til å opprette telefonkampanjer rettet mot en bestemt liste over kontakter. Når den er aktiv, går Dialer igjennom listen over kontakter og ringer dem automatisk, og kobler dem til de tilgjengelige agentene. Når agenten blir tilbudt et anrop fra en kampanjekø, får han eller hun informasjon om kontakten i agentapplikasjonen. Agenten kan kategorisere de ulike anropene som besvares, og eventuelt angi at kunden skal ringes på nytt en gang det passer bedre.

Agenter tildeles Dialer-kampanjene basert på profilene deres og kan konfigureres til å bare å besvare kampanjekøene eller til å besvare både ut- og inngående køer. Med Call Blending kan man enkelt og sømløst kombinere inn- og utgående samtaler slik at utgående samtaler fra Dialer-listen gis lavere prioritet enn vanlige inngående samtaler.

Dialer har rike konfigureringsmuligheter og støtter forskjellige moduser som forklart nedenfor:

- Preview mode: Ringer først til agenten, som deretter kan se igjennom detaljene før han eller hun ringer til kontakten.
- Progressive mode: Ringer kontakten først for hver tilgjengelige agent.
- Power mode: Ringer kontakten først og kobler seg til den tilgjengelige agenten når anropet besvares. Administratoren kan konfigurere overdialhastigheten slik at det blir færre silent calls.
- Predictive mode: Ringer kontakten først og kobler seg til den tilgjengelige agenten når anropet besvares. I denne modusen forutsier Dialer, ved hjelp av sanntidsdata fra løsningen, når agenter blir tilgjengelige for å besvare anropet. Dette bidrar til at det blir så få silent calls som mulig.

Dialers funksjonalitet øker effektiviteten til kontaktsenterets ressurser.

For mer informasjon om Dialer, last ned produktarket her:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)

Sentralbord

Katalogsøk inkludert Exchange Sync

Puzzel-katalogen er et nettbasert verktøy som gir alle ansatte i et selskap informasjon fra en kontaktkatalog. Kort sagt er dette en intern telefonkatalog som gjør at Puzzel-agenter kan finne kataloginformasjon om andre ansatte, for eksempel kontaktinformasjon, adresser og åpningstider.

Katalogdata kan hentes på følgende måter:

- Exchange Sync
- Filimport
- Webgrensesnitt

Exchange Sync er et verktøy som automatiserer dataintegrasjon mellom katalogen, Exchange og Active Directory. Når du bruker Exchange Sync, kan selskapet også bruke katalogen til å synkronisere de ansattes kalendere. Agenter med riktige tillatelser kan registrere nye avtaler og registrere fravær.

For organisasjoner som ikke bruker MS Exchange eller Active Directory, kan løsningen integreres med kundekatalogen (for eksempel IBM Notes og andre systemer) som filimport via FTP. Denne metoden støtter imidlertid ikke kalenderimport.

Endelig kan katalogen nås via et webgrensesnitt der man manuelt kan legge til, redigere og slette kontakter og kontaktinformasjon.

Presence Hub

Prosjektet Presence Hub er en implementering som gjør at Puzzel kan vise sanntidsstatus på de ansattes telefoner. Ansatte må ha mobiltelefonabonnementer tilpasset Puzzels Presence Hub, og integrasjonen mellom mobiloperatøren og Puzzel må være på plass.

Driften av systemet muliggjøres av en rekke moduler.

Den første modulen er tilstedeværelseskilden. Dette er vanligvis en form for API hos en mobiloperatør. Denne kilden kalles også produsent.

En annen del av systemet består av kilde- og målkoblinger. I hovedsak får koblinger tilstedeværelse fra kilden, eller videresender tilstedeværelse fra databasen til en forbruker av tilstedeværelse. Noen koblinger håndterer begge funksjonene. Andre deler av systemet er databasen, et administrasjonsgrensesnitt og et webmedium til administrasjon av tilstedeværelse.

Telefonsvarer

Telefonsvarer kan konfigureres til å dekke visse firmafunksjoner. Denne funksjonen er ikke ment for bruk av enkeltpersoner i organisasjonen.

Telefonsvarer kan være nyttig for eksempel utenfor vanlig kontortid, når det ikke er noen ledige agenter og det ikke er mulig å stå i kø, eller når det er en veldig lang kø.

Når en innringer har lagt igjen en melding, sendes det en e-postmelding med lydfilen som vedlegg til en forhåndsdefinert e-postadresse. Lydfilen er i WAV-format.

Sentralbord-widjet

Widjeten Søk og sett over fra Puzzel fungerer på samme måte som et tradisjonelt sentralbord, og man kan søke i kontakter og overføre anrop uten at man trenger å bevege seg bort fra henvendelsesfanen. Agentene kan sjekke statusen til kontakten og overføre samtalen om nødvendig. Kontakter kan søkes fra ulike kilder og deretter håndteres for overføring.

Last ned sentralbord produktark her:

[Switchboard Product
Sheet.pdf](#)

Rådata

Når kunden trenger skreddersydd eller tilpasset rapportering utenfor de historiske rapportene som er tilgjengelige som standard, gir Puzzels rådataløsning tilgang til opplysninger om anropshendelser og henvendelser hentet direkte fra Puzzels database. Disse dataene blir deretter gjort tilgjengelige i en egen SQL-database plassert i Puzzels miljø som bare det aktuelle selskapet har tilgang til via SSL.

Anrops-/henvendelsesopplysningene gjøres tilgjengelige kort tid etter at henvendelsen er avsluttet, vanligvis innen 5 minutter etter hendelsen.

Kunder med ekspertise innen databaseadministrasjon kan bruke disse dataene til å utarbeide skreddersydde rapporter, eller direkte i for eksempel eksterne BI-systemer.

Det skal bemerkes at Puzzel ikke inkluderer support i hvordan man skriver SQL-spørringer i rådataproduktet, og Puzzels supportavdeling kan ikke hjelpe med kundeopprettede SQL-spørringer. Puzzel leverer bare rådata som kundene kan manipulere for sine egne rapporteringsbehov.

Les denne [artikkelen](#) for mer informasjon om rådata.

Note

Vær oppmerksom på at vi bare leverer rådata fra og med den 1. den måneden da rådataene ble bestilt.

Puzzel Quality Assurance

Puzzel Quality Assurance automates part of the Quality Assurance process to make sure customers receive the right information when they get in touch with your organisation. The robust framework collects, analyses, and provides insight into customer interactions, from both calls and chat sessions, to help evaluators identify, focus, and take actions on interactions that matter the most. This ensures positive impact on agents which leads to greater customer satisfaction.

Puzzel QA facilitates in designing and building scorecards to suit your organisation needs and also helps you define workflows and actionable insights to monitor quality of the conversations. You can also create performance reports and export them if needed.

Puzzel QA also offers two Add-ons to enhance your evaluation process.

1. Calibration and Automation: Calibrations are a great way of determining if the evaluators are grading the interactions on the same curve. This aids in standardising the evaluation process and assess the interactions fairly. Automation helps in configuring contact types, agent, and evaluator quotas for generating and tracking QA team workload.
2. Coaching and 1-to-1: Schedule and facilitate 1-to-1 interactive coaching and track progress, all in one place.

[Puzzel Quality Assurance.pdf](#)

Text to Speech for IVR Audio

Puzzel's neural Text to Speech [TTS] capability converts written text into spoken words on the fly using the speech synthesis technology that can be used instead of a pre-recorded message in an IVR. It is a powerful way to add a human touch to your communication approach which is so natural and indistinguishable from the recordings of real people. Not only does TTS help communicate to customers in a personalised way, but it also makes the conversation more human and interactive. These speech or audio files can be generated in Admin portal and used in the Call flow for providing a personalised support to customers. This human-like natural conversations encourages self-service customer experience and greater satisfaction in every call.

Puzzel's TTS for IVR Audio capability has been extended to support multiple languages and is likely to expand more. Messages can simply be typed to generate speech from a list of language(s), voice and style you need, eliminating the need for one or more humans to speak and record the content with the accent of a native speaker.

Benefits of Puzzel's TTS:

- Lower operational cost as less human intervention is required
- Flexibility to make changes instantly
- Reduced errors
- Better consistency
- More humane
- Wider language support

[Text to
Speech.pdf](#)

Voice Transcriptions

Funksjonen Voice Transcriptions fra Puzzel er et skritt fremover når det gjelder å levere en kundeservice av høy kvalitet ved å få innsikt i tidligere kundeinteraksjoner som finner sted i en telefonikanal. Dette er et viktig og kraftig verktøy for enhver bedrift som tar sikte på å heve servicenivået ved å gi tilgang til tidligere kundesamtaler og øke forståelsen av kunden. Voice Transcriptions transkriberer alle innspilte taleanrop og oppretter transkripsjoner automatisk som vil bli gjort tilgjengelige for agentene i Agent Assist via interaksjonshistorikk. Før transkripsjonene blir presentert for agentene, blir de gjenstand for analyse for å trekke ut relevante emner eller nøkkelord og deretter automatisk tagget med samtaler. Dette hjelper Agent Assist med å foreslå relevante emner til agentene basert på historiske samtaler.

Transkriberte telefonisamtaler gjøres også tilgjengelige for visning og søk i mediearkivet.

Voice Transcriptions er for øyeblikket tilgjengelig på følgende språk:

- Engelsk
- Norsk
- Svensk
- Dansk
- Finsk

Enkel pålogging

Puzzel agentapplikasjon – enkel pålogging ved hjelp av Azure.

Puzzels agentapplikasjon har mulighet for enkel pålogging med Azure, slik at agenter sømløst kan logge seg på applikasjonen. Hvis organisasjonen din bruker Microsoft Azure, kan du oppnå en harmonisk påloggingsprosess med enkel pålogging ved å bruke godkjeningsprosessen i Azure til påloggingen til Puzzels agentapplikasjon.

Hvis du vil ha mer informasjon om enkel pålogging for Puzzel agentapplikasjon, kan du lese denne artikkelen.

Enkel pålogging ved hjelp av Salesforce

Enkel pålogging på Puzzels agentapplikasjon støttes nå i Salesforce. Det gjør at agentene kan logge seg sømløst på Puzzels agentapplikasjon hvis de allerede har logget seg på Salesforce.

Du finner nærmere opplysninger i denne artikkelen.

Enkel pålogging ved hjelp av Auth0

Brukere kan logge seg på Puzzels agentapplikasjon og administrasjonsportal med enkel pålogging. Ved enkel pålogging kan brukere logge seg på løsningen uten å skrive inn brukernavn og passord hvis de er godkjent i sitt «vertssystem» med ett av følgende:

- Active Directory / LDAP
- ADFS
- Godkjenning av IP-adresse
- PingFederate
- SAML-identitetsleverandør
- SharePoint Apps
- Google Apps
- Office 365
- Microsoft Azure AD

Løsningen for enkel pålogging leveres gjennom tredjepartsleverandøren Auth0.

Søk i kundeliste

Organisasjoner kan også importere kontaktlister til Puzzel-løsningen. Listen kan inneholde opplysninger om for eksempel kunder, og denne informasjonen om innringerne kan vises i agentapplikasjonens henvendelsesvindu når det kommer et anrop fra noen på listen. Dette oppslaget er basert på innringerens telefonnummer.

Agenter kan også legge til tilleggsinformasjon om registrerte innringere under samtalen. Denne tilleggsinformasjonen vises sammen med den opprinnelige informasjonen neste gang kunden ringer.

I tillegg kan eksternt adresseoppslag implementeres i skandinaviske markeder. Dette oppslaget gjøres i en nasjonal nummerdatabase. Svarparametere kan være fødselsdato, fornavn, etternavn, kjønn, husnummer, kommune, inngang, postnummer, område eller type opplysning (person, bedrift, hybrid, ukjent). Informasjonen presenteres normalt i agentapplikasjon under samtaledetaljer. Lisensen for denne funksjonaliteten inkluderer 1000 oppslag per agent per måned. For høyere volumer må det legges til flere lisenser.

Ekstern oppslag

Når en kunde ringer Puzzel-plattformen, kan IVR be innringeren om informasjon og deretter bruke denne informasjonen til et søk i eksterne systemer. Plattformen kan deretter sende en forespørsel til selskapets webtjeneste eller webserver på en av to måter:

- HTTP(S) GET: Parametere sendt i URL-adressen
- HTTP POST: Parametere sendt via XML-formaterte POST-er

Begge disse metodene resulterer i at Puzzel-plattformen mottar et XML-dokument som inneholder den ønskede informasjonen fra selskapet.

Denne informasjonen kan deretter justere hvordan samtalen behandles i IVR. Et praktisk eksempel på denne muligheten kan være å bruke noen grunnleggende kundeopplysninger, for eksempel et kundenummer, til gjennom et eksternt oppslag å finne kundens nåværende saldo hos organisasjonen, og deretter lese denne saldoen opp for kunden for selvbetjeningsformål. Informasjonen kan også brukes av IVR til å dirigere anropet på riktig måte, og/eller den kan sendes til agenten for å gi ham eller henne kontekstuell informasjon for samtalen.

Tilkoblingene som brukes for denne tjenesten, er sikret med HTTPS og/eller enkel godkjenning.

Tilleggsmoduler

Tilleggsfunksjoner er et eget sett med funksjoner levert av en tredjepart integrert i Puzzel-produkter. Disse funksjonene kan abonneres på individuelt og konfigureres basert på kundens behov. For tiden tilbyr Puzzel følgende tredjepartsfunksjoner:

- Boost AI
- Verint WFM/WFO
- PCI Phone Payment
- Identity & Verification

Boost AI

Rammeverket for bot / virtuell assistent leveres av Puzzels partner Boost.ai. Den er integrert i Puzzel kontaktsenter gjennom modulen Bot Gateway. Det er tre forskjellige pakker – og tre prisnivåer:

Dette får du	Start	Standard	Bedrift
Intensjonspakker	Generelle spørsmål og intern support	Generelle spørsmål og intern support	Forhåndstrent med domenekunnskap*
Direktemeldingskanaler	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Språkstøtte	Engelsk + 1	Ubegrenset	Ubegrenset
Elektronisk sertifisering	x	x	x
Automatisk semantisk forståelse (ASU)	x	x	x
Revisjonslogg		x	x
Funksjonalitet for flere agenter		x	x
Lagdelt tilgang		x	x
Testmiljø for kvalitetssikring		x	x
Virtuelt privat skymiljø		x	x
Lokal vertsfunksjonalitet**			x
Sikkerhets-API (operasjonssenter)			x
Døgkontinuerlig kritisk support			x

*Tilgjengelig for bank, forsikring, telekom.

**Ekstra kostnad for oppsett og vedlikehold

Note

Det er en månedlig abonnementsavgift for denne tjenesten, i tillegg til en pris per samtale.

Verint WEM

Verint Workforce Engagement Management-modulen som tilbys av Puzzel, består av følgende:

- Verint Workforce Management
- Verint Quality Management
- Verint Performance Management
- Verint Speech Analytics

Verint Workforce Management

Denne skybaserte omnikanalløsningen for administrasjon av arbeidsstyrke drevet av Verint gir nøyaktige prognoser for arbeidsbyrde til ulike tider av dagen, i løpet av en dag og på lang sikt. Den kan hjelpe deg med å utarbeide optimale tidsplaner ved å balansere forhåndsdefinerte skiftregler, arbeidsmønstre, pauser, målrettede servicenivåmål og de ansattes individuelle ferdigheter og preferanser.

Verint WFM omfatter som standard:

- prognoser
- Planlegging
- blandede medier
- overholdelse i sanntid
- forespørselsbehandling (tid, fravær, skiftbytter og skiftforespørsler og -endringer, skifftilbud)
- mobilapper for agenter og teamledere
- strategisk planlegger (frittstående stasjonær klient)

Last ned produktarket for Verint Workforce Management her:

[Verint Workforce Management.pdf](#)

Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) brukes til å evaluere og «score» agentinteraksjoner, identifisere samtaler som representerer «gullstandard», og vise agenter hva de kan forbedre, eller hva i samtalen som ble håndtert bra. QM inkluderer evalueringsskjemaer som gjør at man kan gjennomgå og sette en verdi på interaksjoner, og integreres automatisk med Verint Performance Management, slik at verdiene kan gjennomgås av enkeltpersoner, teamledere og medlemmer av ledelsen, alt etter som.

Verint Performance Management

Mange organisasjoner sliter med å administrere og forbedre ansattes ytelse i kundeserviceavdelingene. Med en mengde systemer og data i kontaktsentre, backofficesystemer og avdelinger, er det enkelt for ledere å drukne i data, selv når det kanskje er svært lite av dataene som er direkte nyttig.

Verint Performance Management (PM) kan fange opp og aggregere data på tvers av systemer og samtidig gi ett enkelt standardisert rammeverk for effektiv sporing, administrasjon og forbedring av ytelse på individ-, team- og organisasjonsnivå. Performance Management lar seg integrere med alle andre Puzzel WFO-løsninger for å gi en komplett løsning for ytelsesstyring for kontaktsenteret.

Verint PM omfatter som standard:

- målstyring
- ytelsesplaner
- coaching
- e-læring

Last ned produktarket til Verint Performance Management her:

[Verint Performance Management.pdf](#)

Verint Speech Analytics

Verint® Speech Analytics™ gir avansert funksjonalitet som automatisk kan innhente data fra tusenvis – eller millioner – av innspilte samtaler, slik at du kan handle raskt. Denne neste generasjons analyseløsning kan gi de dataene som skal til for å identifisere kostnadsdrivere, trender og muligheter, identifisere styrker og svakheter ved prosesser og produkter, og forstå hvordan tilbudene dine oppfattes av markedet.

Verint Speech Analytics tilbyr sofistikert samtaleanalyse som gjør at man automatisk kan identifisere ord og setninger som ytres under samtaler, og organisere disse til temaer, noe som bidrar til å avsløre stigende trender og mulighets- eller problemområder. Verints samtaleanalyse går utover bare å isolere ord som brukes gjentatte ganger i løpet av et bestemt tidsrom, og kan identifisere og gruppere ord som er forskjellige, men kontekstuellet relatert til et bestemt emne; for eksempel kan overforbruk, bruksminutter og forsinkelsesgebyr relateres til «avgifter».

PCI Phone Payment

I samarbeid med PCI Pal gjør Puzzel det mulig for bedriften din å ta imot sikre tastaturbetalinger via telefon. Agenter kan nå behandle kreditt-/debetkortbetalinger uten å se eller høre de sensitive kortdetaljene, mens de fortsatt er i samtale med kunden. Dette gjør at du kan holde kontaktsenteret utenfor virkeområdet til PCI DSS ved å holde sensitive kortdata utenfor miljøet ditt.

PCI Pals telefonbetalingsplattform fanger DTMF-tonen fra kundens telefon og maskerer den, slik at den sensitive betalingsinformasjonen ikke når agenten. Når det trengs telefonbetaling, starter agenten en økt som omdirigerer lyden gjennom PCI Pals sikre plattform. Kortopplysningene kunden taster inn, blir deretter fanget opp av PCI Pal og behandlet gjennom en betalingsgateway.

Ved å bruke denne funksjonen beveger du deg bort fra å håndtere sensitive data i kontaktsentermiljøet – slik at kontaktsentermiljøet ikke lenger omfattes av PCI DSS – samtidig som du gir kunden best mulig service.

Identitet og verifisering

Med godkjenningsmodulen Identity & Verification kan du på en sikker, visuelt assistert og trinnvis måte bekrefte identiteten til en kunde under en interaksjon på telefon eller chat. Modulen støtter BankID i Norge og Sverige, Finnish Trust Network (FTN) i Finland og NemID i Danmark.

Danske kunder må forhåndsregistrere seg hos Nets i Danmark og vil få en faktura direkte fra Nets i tillegg til fakturaen fra Puzzel.

Last ned produktarket for identifisering og verifisering her:

[Puzzel Identity and Verification.pdf](#)

Integrasjoner

Denne delen inneholder modulbeskrivelsen av følgende:

- Microsoft Dynamics-integrasjon
- Salesforce-integrasjon
- Microsoft Teams-integrasjon
- Puzzel-Zendesk integrasjon

Microsoft Dynamics-integrasjon

Microsoft Dynamics CRM-integrasjonen er en smart metode for å vise Puzzel-applikasjonen og kundedata i ett enkelt grensesnitt. Med CRM-integrasjon kan du samle forskjellige systemer – systemet som inneholder dataene, og systemet som bruker dataene – og gi agentene en enhetlig visning.

Microsoft Dynamics CRM er integrert i Puzzel-løsningen i form av en widget. Kundeopplysningene hentes fra CRM-et og vises i fanen i agentapplikasjonen for alle innkommende anrop og chathenvendelser. Agentene kan vise, redigere og legge til kundeopplysninger uten å måtte bytte mellom applikasjoner. Et klikk på anropsfunksjonen gjør at agentene kan foreta anrop ved hjelp av anropswidgeten i agentapplikasjonen.

Se brukerveiledningen for Microsoft Dynamics-integrasjon ved å gå til brukerveiledningsdelen i brukerstøtten vår.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Microsoft Dynamics Product sheet.pdf](#)

Salesforce-integrasjon

Puzzel-applikasjonen har innebygd integrasjon med Salesforce-miljøet. Med den innebygde integrasjonen kan du ta med deg Puzzel-funksjonene inn i CRM-systemet. Agenten har ikke bare tilgang til et vell av kundedata lagret i Salesforce; han eller hun kan også bruke Puzzels telefoni-, chat-, e-post- og Dialer-funksjoner til å utføre handlinger drevet av dataene hentet fra CRM-et.

Puzzel har opprettet en enkel pålogging i Salesforce som gjør det mulig for agenter å logge seg sømløst på Puzzels agentapplikasjon hvis de allerede har logget seg på Salesforce. Ved hjelp av funksjonen Record Viewer kan agentene nå se historiske chatutskrifter og lytte til opptak av tidligere samtaler arkivert i Puzzel-applikasjonen for å lodde stemningen blant kundene og hjelpe kundene på best mulig måte. Dette er et passivt verktøy som ganske enkelt gir deg tilgang til arkivet etter at du har legitimert deg i Puzzel-applikasjonen.

Alle nye kundeemner eller saker som er registrert i Salesforce, kan tildeles en tilgjengelig agent av Puzzels rutingmotor. Utløserne for denne mekanismen kan defineres i arbeidsflyten for Salesforce Logic Apps.

Se følgende artikler i brukerhåndboken:

- Brukerveiledning for Salesforce
- Enkel pålogging på Puzzels agentapplikasjon i Salesforce
- Salesforce Logic Apps

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)

Microsoft Teams-integrasjon

Integrering av Microsoft Teams med Puzzels kontaktsenterløsning kan forbedre samarbeidet i bedriften din og dermed øke agentenes produktivitet. Dette gjør at du kan finne ut om en bruker er til stede, hvilken status han eller hun har, og hva som er angitt for ham eller henne i kalenderen. Puzzels innebygde funksjonalitet lar deg ringe og sende meldinger uten å måtte forlate plattformen, noe som gjør den til en effektiv måte å kommunisere på. Som standard kan alle i organisasjonen din som bruker Teams, se om andre brukere er tilgjengelige på nettet.

Hvis du vil vite mer om integrering med Microsoft Teams, kan du lese denne artikkelen.

Last ned produktarket for Microsoft Teams her:

[Microsoft Teams Product Sheet.pdf](#)

Puzzel-Zendesk Integration

The Puzzel, Out of the box integration, with Zendesk allows agents to handle Puzzel calls within Zendesk, facilitating a single user interface for a seamless experience. Phone support from Puzzel is a powerful extension, as tickets are automatically created for every inbound/outbound call within Zendesk support. As a result agents can immediately start taking notes about the call and capture relevant information needed to solve the customer issue. In addition to this, agents are empowered to use the Puzzel voice features such as search for a contact using catalog search, transfer call to another agent or queue, and consult another agent during a call. Outbound calls from Puzzel can go through landline, mobile phone, or softphone.

Furthermore, agent status is automatically updated within Zendesk [can be changed manually too] to reflect their availability.

Puzzel-Zendesk integration also provides Queue, Team and Agent overviews to gain greater control over resource allocation.

Benefits of Puzzel-Zendesk integration include:

- Out of the box integration without any fussy configurations needed
- Increased first time resolution rates and customer experience
- Better grip over resource allocation

Note

Please note that the **Puzzel by helphouse.io** app is available for free on Zendesk marketplace. However, you will need to have:

- 1) Zendesk Talk License
- 2) Puzzel account that can be used to login within Zendesk

[Zendesk
integration.pdf](#)

Antall og tilkoblingsmuligheter

Puzzels Express Connect SIP Trunk

Puzzels Express Connect SIP Trunk fungerer med VoIP-telefonsystemer (Voice Over Internet Protocol) og er basert på SIP-protokollen (Session Initiation Protocol): RFC 3261, RFC 2543. Puzzel Express Connect SIP Trunk muliggjør en lengre levetid for tidligere investeringer i din bedrifts-PBX-løsning og integrerer agentenes lokale klient (stasjonær telefon eller softphone) til Puzzels kontaktsenterløsning.

Priset for minimum 50 agenter.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[EN-Puzzel Express Connect SIP Trunk.pdf](#)

Alternativ ruting til andre operatører

Puzzel tilbyr et alternativ der servicenumre kan omdirigeres ved problemer. Når et problem oppdages med et gitt aksesspunkt til Puzzel-plattformen hos den primære nettoperatøren, byttes det automatisk til et aksesspunkt hos en sekundær operatør. Dette gir automatisk redundans ved operatøravbrudd. Denne redundansen fungerer for både inn- og utgående henvendelser, men via litt forskjellige mekanismer. Mens den inngående mekanismen er helt automatisk, angis byttet for utgående henvendelser av kunden med en servicevariabel (bytte fra primær samtaleruting til sekundær samtaleruting).

Mekanismen oppdager feil med en operatør og bytter til en reserve-SIP-trunk fra tjenestenummerleverandøren til Puzzel-plattformen. Dette gir betydelig sikkerhet mot operatøravbrudd. Vær imidlertid oppmerksom på at vi ikke kan garantere fullstendig sikkerhet, da man i alle mulige tilfeller nødvendigvis vil være avhengig av en tjenestenummerleverandør.

Note

Denne konfigurasjonen har et redusert SLA-nivå for tilgjengelighet og er satt til 98 %.

Telenor IPT Partner Connect

Dette alternativet gir tilkobling til Puzzel kontaktsenter og gir partnerløsningen nødvendig trunkkapasitet. Telefontrafikken til agenter, andre ansatte og tjenesteplattformer som er koblet til partnerløsningen, rutes direkte til partneren fra Puzzel uten trafikkavgifter. Telefontrafikken til eksterne mottakere rutes også til og håndteres av partneren. Puzzels partner fakturerer kundene for eksterne samtaler i henhold til den eksisterende trafikkavtalen med mindre annet er avtalt.

Note

Dette produktet er kun tilgjengelig i Norge

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[EN - Telenor IPT and MBN Partner Connect Product Sheet.pdf](#)

Opplæring og rådgivning

Opplæring av kunder

Heldags administratoropplæring

Lengde: Én dag

Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere

Dette kurset er for systemadministratorer og kontaktsenterledere som skal stå for daglig administrasjon og vedlikehold av Puzzel-løsningen. Kurset gir inngående kunnskap om administrasjon av applikasjonene som skal leveres til kontaktsenteret. Det gir også kunnskap om hvordan man måler innkommende trafikk og kontaktsenterets ytelse, og hvordan man iverksetter korrigerende tiltak i henhold til statistikkresultatene.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Brukeradministrasjon
- Filtre og rettigheter
- Tjenester
- Arkiv
- Overvåking i sanntid
- Statistikk

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Admin](#)

[Portal.pdf](#)

Grunnleggende opplæring i Call Flow Tool – hele dagen

Lengde: 1 dag

Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere

Dekker arkitekturen og logikken i Puzzels kontaktsenterløsning, samt strukturen og bruken av Call Flow Tool, og gjør deltakeren i stand til å opprette nye anropsflyter eller å redigere eksisterende anropsflyter i Puzzel-løsningen. Opplæringen fører frem til CFT-sertifiseringstesten, som dekker CFT-brukstilfeller (fremgangsmåter), moduler, feilsøking og begrensningene og ansvarsområdene som er knyttet til kunder som bruker CFT til å administrere løsningene sine.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Planlegging
- Forberedelser
- Versjonsstyring
- Byggeblokker
- Bygging
- Testing

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Call Flow Tool](#)

[Training.pdf](#)

Opplæring i statistikk

Lengde: Halv dag

Maksimalt antall deltakere: 5

Formålet med kurset er å lære deg hvordan man kjører rapporter, analyserer data, løser problemer og optimaliserer prosesser. Opplæringen gjennomgår ulike typer standardrapporter, de tre rapporteringsnivåene og rapporteringsperioder og abonnementer. Hvert opplæringskurs ser på kundens individuelle oppsett og gir praktisk erfaring med å interagere med selskapets Puzzel kontaktsenter.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Statistics
Training.pdf](#)

TTT-opplæring (Train the Trainer) i agentapplikasjonen

Lengde – 1 dag

Maksimalt antall deltakere: 8 deltakere

Dette kurset gir deg den teoretiske og praktiske kunnskapen du trenger for å lykkes med å administrere Puzzels agentapplikasjon og gi opplæring i bruken av denne. Opplæringen er både teoretisk og praktisk, og en ekspert vil veilede deg gjennom kursmaterialet og vise deg hvordan du kan lære opp andre.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Kjøoversikt
- Agentstatistikk
- Gjennomgang av kursmateriell
- Bruk av agentapplikasjonen

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Train the
Trainer.pdf](#)

Agentopplæringsøkter

Agentopplæring kan bestilles som en 2-timers blokk eller som et heldagskurs, avhengig av hvilket opplæringsnivå som trengs.

Agentopplæring – to timers blokk

Lengde: én blokk (2 timer)

Maksimalt antall deltakere: 15 deltakere

Dette kurset er for alle brukere i kontaktsenteret som til daglig skal svare på og håndtere kundeinteraksjoner. Kurset gir inngående kunnskap om hvordan man håndterer kontaktforspørsler gjennom ulike medier som skal leveres til kontaktsenteret.

Opplæringskurset dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Køoversikt
- Agentstatistikk

Heldags agentopplæring

Lengde: 4 blokker (4 x 2 timer)

Maksimalt antall deltakere: 60 deltakere (15 deltakere per blokk)

Dette kurset er for alle brukere i kontaktsenteret som til daglig skal svare på og håndtere kundeinteraksjoner. Kurset gir inngående kunnskap om hvordan man håndterer kontaktforspørsler gjennom ulike medier som skal leveres til kontaktsenteret.

Opplæringen dekker følgende innhold:

- Personlige innstillinger
- Logge på / Pause / Logge av
- Håndtering av henvendelser
- Håndtering av anrop
- Softphone
- Køoversikt
- Agentstatistikk

Note

Opplæringen inkluderer forberedelse.

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Puzzel Agent Application
Training.pdf](#)

Puzzel WFM-opplæring

Discovery Workshop [2 timer]

En utforskende økt der vi tar for oss kontaktsenteret ditt og forklarer hvordan man lager prognoser for og planlegger bemanning. Fokuserer hovedsakelig på kundekontaktsentermiljøet og metoder for å utarbeide prognoser og planlegge bemanning. Dette inkluderer å gå igjennom køer og pausevarianter i Puzzel og bestemme hvordan dette må håndteres. På slutten av økten opprettes det et regneark, som sendes for fullføring.

Opplæring i oppsett [2 timer]

Denne økten fokuserer hovedsakelig på det første oppsettet av Puzzel WFM-systemet, som inkluderer åpningstider, kontorlokaler, brukere av systemet osv. Vanligvis avsluttes økten med å bygge skift som deretter blir avsluttet av kunden før neste økt .

Prognoser og planlegging [2 timer]

Denne økten skal hovedsakelig gå igjennom prognose- og planleggingsprosessen. I løpet av denne økten blir det tilordnet overholdelsesverdier, som man vil kunne prøve ut i praksis samme dag. Det vil bli avholdt en opplæringsøkt for agenter som gir en innføring i bruk av agentportalen.

Opplæring i forbindelse med idriftsetting [2 timer]

Denne økten tar for seg hvordan man fastsetter en idriftsettingsdato og oppretter tidsplaner fra denne datoen, herunder hva som må gjøres for å opprette en relevant tidsplan med ting som helligdager inkludert som en del av planleggingen. Det må også kontrolleres at overholdelsesverdier fungerer som de skal, og at alle aktiviteter ved Puzzel kontaktsenter er tilordnet slike verdier.

WFO-opplæring

Opplæringen for alle WFO-løsninger vil bli levert online til kunder i henhold til en avtalt tidsplan. Den vil også bruke TTT-metoden (Train the Trainer), slik at kunden selv kan lære opp sine ansatte. Opplæringsinnholdet samt omfattende dokumentasjon vil bli levert på slutten av opplæringen.

Puzzel Saksbehandling

Administratortrening [1 dag]

Maks antall deltakere: 8 deltakere

Dette er et endagskurs rettet mot ledere, administratorer og veiledere. Dette er en omfattende treningsøkt gitt til alle administratorer for å hjelpe dem med å administrere og vedlikeholde Puzzel Ticketing-systemet på en daglig basis. Det gir inngående kunnskap om de forskjellige funksjonene med billettsystemet, slik at du kan utføre oppgavene dine mer effektivt.

Agentopplæring [Halv dag]

Maks antall deltakere: 15 deltakere

Målet med halvdagskurset er å sikre at agentene tilegner seg ferdigheter og kunnskaper som kreves for å være trygg på å bruke Puzzel Case Management-plattformen. Kurset dekker funksjonalitet, håndtering av billetter, attributter og vedlegg, samt administrasjon av adresseboken og dashbordet.

Prosjektledelse

Scoping, design, implementering og levering av løsningen til kunden.

Konsultasjonstjenester per time

Profesjonelle tjenester som tilbys av Puzzel på timebasis.

Praktisk støtte på stedet

Støtte ved produksjonsstart, der kurslederen tilbringer tid på stedet og svarer på spørsmål fra enkeltansatte og kommenterer problemer de måtte ha i forbindelse med deres konkrete oppgaver. Dette er en høyt verdsatt tjeneste som sikrer en problemfri start, og som gjør at du raskt får behandlet eventuelle barnesykdommer.

Partner Training course

Partner training has two parts:

- [Partner Technical Training](#)
- [Training as Service Packages](#)

Opplæringskurs for partnere

Teknisk opplæring for partnere

Puzzel kontaktsenter – implementering
Lengde: 3 dager
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Teknikere

Puzzel kontaktsenter – implementering. Dette er et tredagers implementeringsprogram som tar sikte på, gjennom workshops og opplæring, å gjøre teknikere bedre i stand til å jobbe med kunder og identifisere hvordan man setter opp og implementerer den beste kontaktsenterløsningen for bedriftens behov. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel kontaktsenter – TTT-opplæring (Train the Trainer)

Lengde: 3 dager
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Kursledere

Puzzel kontaktsenter – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et tredagers TTT-kurs (Train the Trainer). Det dekker opplæring i administrasjonsportalen, samtaleflytverktøyet og agentapplikasjonen. Det passer for kursledere og omfatter alle undervisningsplaner og all dokumentasjon som trengs for å levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel Workforce Management – opplæring i implementering

Lengde: 2 dager
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Konsulenter/teknikere

Puzzel Workforce Management – opplæring i implementering. Dette er et todagers kurs rettet mot konsulenter og teknikere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å implementere WFM for sine kunder og lære opp andre brukere i bruk av WFM-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel Workforce Management – TTT-opplæring (Train the Trainer)

Lengde: 1 dag
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Kursledere

Puzzel Workforce Management – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et endagskurs rettet mot kursledere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å lære opp andre brukere i bruk av WFM-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel Case Management – implementeringsopplæring

Lengde: 2 dager

Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Teknikere

Puzzel Case Management – implementeringsopplæring. Dette er et todagers kurs rettet mot konsulenter og teknikere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å implementere Case Management for sine kunder og lære opp andre brukere i bruk av Case Management-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel Case Management – TTT-opplæring (Train the Trainer)

Lengde: 1 dag
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Kursledere

Puzzel Case Management – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et endagskurs rettet mot kursledere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å lære opp brukere i bruk av Case Management-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Puzzel kontaktsenter – opplæring i statistikk

Lengde: Bare en halv dag
Maksimalt antall deltakere: 8 personer
Publikum: Teknikere

Opplæring i statistikk for partnere. Denne opplæringen går over en halv dag og er rettet mot teknikere. Den tar for seg hvordan man kjører rapporter, analyserer data, bidrar til å løse problemer og optimaliserer prosessene. Opplæringen gjennomgår de ulike typene standardrapporter, de tre rapporteringsnivåene og rapporteringsperioder og abonnementer. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

Opplæring som tjenestepakker

Tilgang til alle områder – enkeltbruker

Antall brukere: 1
Kontraktslengde: 12 måneder

Tilgang til alle områder – enkeltbruker. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot enkeltpersoner som ønsker full tilgang til all vår opplæring på tvers av produktlinjer, tilgang til alt innhold og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan brukeren delta på et ubegrenset antall kurs og workshops og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Tilgang til alle områder – team

Antall brukere: 5
Kontraktslengde: 12 måneder

Tilgang til alle områder – team. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil 5 personer som ønsker full tilgang til all vår opplæring på tvers av produktlinjer og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan alle 5 brukere delta på et ubegrenset antall kurs og workshops og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Tilgang til alle områder – bedrift

Antall brukere: 10
Kontraktslengde: 12 måneder

Tilgang til alle områder – bedrift. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil 10 personer som ønsker full tilgang til all vår opplæring på tvers av produktlinjer og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan alle 10 brukere delta på et ubegrenset antall kurs og workshops og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel kontaktsenter og Case Management – enkeltbruker

Antall brukere: 1
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel kontaktsenter og Case Management – enkeltbruker. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot enkeltpersoner som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Puzzel kontaktsenter og Case Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan brukeren delta på alle kurs og workshops i Puzzel kontaktsenter og Case Management og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel kontaktsenter og Case Management – team

Antall brukere: 5
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel kontaktsenter og Case Management – team. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil fem brukere som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Puzzel kontaktsenter og Case Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan 5 brukere delta på alle kurs og workshops i Puzzel kontaktsenter og Case Management og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel kontaktsenter og Case Management – bedrift

Antall brukere: 10
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel kontaktsenter og Case Management – bedrift. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil ti brukere som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Puzzel kontaktsenter og Case Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan ti brukere delta på alle kurs og workshops i Puzzel kontaktsenter og Case Management og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel Workforce Management – enkeltbruker

Antall brukere: 1
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – enkeltbruker. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot enkeltpersoner som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Workforce Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan brukeren delta på alle kurs og workshops i WFM og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel Workforce Management – team

Antall brukere: 5
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – team. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil fem brukere som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Workforce Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan fem brukere delta på alle kurs og workshops i Puzzel kontaktsenter og Case Management og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel Workforce Management – bedrift

Antall brukere: 10
Kontraktslengde: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – bedrift. Denne TaaS-pakken (Training as a Service) retter seg mot team på opptil ti brukere som ønsker tilgang til våre opplæringsprogrammer i Workforce Management og fullt abonnement på Puzzel Academy. Med denne pakken kan ti brukere delta på alle kurs og workshops i WFM og få tilgang til alt innhold for kontinuerlig å forbedre sin personlige utvikling. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere. Kurs kan tas flere ganger uten ekstra kostnader. Alle pakker er gyldige i 12 måneder, og abonnementet betales på forskudd hvert kvartal. Prisene er årskostnader.

Puzzel support

Puzzel yter god grunnleggende support til alle sine kunder. Våre supportteknikere er vennlige og effektive og hjelper deg med å løse dine problemer.

Alle Puzzel-kunder får grunnleggende support ved skriftlig henvendelse. Kunder kan chatte med våre supportteknikere via nettpat eller ved å opprette en sak på help.puzzel.com og klikke på supportfanen til høyre. Support er bare tilgjengelig i arbeidstiden.

Ved behov for ytterligere support kan man abonnere på en av disse pakkene:

- **Puzzel Extended Support:** Kunden får utvidet support via telefon og skriftlige henvendelser (chat og saker via help.puzzel.com) i arbeidstiden og nødhjelp frem til kl. 21.00.
- **Puzzel 24/7 Support:** Kunden får support via telefon og skriftlige henvendelser (chat og saker via help.puzzel.com) i arbeidstiden og nødhjelp når som helst på døgnet hele uken.