

Puzzel Modul Beskrivning

Modulbeskrivningen är en katalog över Puzzels produkter och tjänster som kunden kan välja bland för skapa en lösning som är anpassad till deras behov. Informationen som har tagits med i detta dokument är till för att kunden ska enklast möjligt förstå vilket värde modulerna kan tillföra deras customers.

Note

En moduls funktioner kan variera för varje kund, beroende på vilka produkter och funktioner som har köpts och hur den fullständiga lösningen sätts ihop. Det här dokumentet refererar till generiska basmoduler och är inte utbytbart mot det dokument som ditt företag har tagit emot.

Moduler

En modul är tydligt identifierad som en produkt eller tjänst som kan kombineras med andra moduler för skapa en lösning som är perfekt för kunden. Vi har klassificerat modulerna i sex breda kategorier enligt nedan:

- [Kanaler](#)
- [Ytterligare egenskaper](#)
- [Ytterligare moduler](#)
- [Antal och anslutningar](#)
- [Integrationer](#)
- [Tjänster, Utbildning och rådgivning, Puzzelsupport](#)

Kanaler

Puzzel tillåter agenter att interagera med sina kunder från plattformen eller miljön de befinner sig i. Puzzels helintegrerade omnikanallösning möjliggör att slutkunden får en enhetlig och positiv kundupplevelse oavsett via vilken kanal som kommunikationen sker i. Detta ger agenterna möjlighet att betjäna kunderna på en mängd olika praktiska och effektiva sätt.

Modulbeskrivning för varje kanal som anges nedan kan hittas genom att klicka på den:

- [Omni-channel routing](#)
- [Röst](#)
- [Webbchatt](#)
- [E-post](#)
- [Sociala media](#)
- [Whatsapp](#)
- [SMS](#)

Omni-channel routing

Puzzels molnbaserade kontaktcenterlösning är en mycket flexibel och skalbar, en verkligt omnikanalig upplevelse som hanterar röst-, webbchatt, e-post, sociala medier, Whatsapp och SMS-interaktioner, allt inom samma applikation. Alla interaktioner oavsett vilken kanal det initieras från kommer att dirigeras genom vår kompetensbaserade motor, så att kundinteraktionen alltid hanteras av den bäst kvalificerade agenten.

Kö

Agenter kan svara på förfrågningar från olika köer. Varje kanal kan ha en eller flera köer som alla flyter ihop i Puzzels omnikanalupplevelse. När en förfrågning anländer till kön tilldelar kömodulen förfrågningen till agenten utifrån parametrarna: Tillgänglig längst tid/bäst kvalificerad. Om ingen agent är ledig placeras kunden i kö. När en agent blir ledig kopplar kömodulen agenten till den uppringare som har längst relativ väntetid.

Varje kö har ett SLA-mål och varje SLA tilldelas en SLA-poäng som anger vilken prioritet den har i kön, baserat på väntetiden i förhållande till köns SLA. En kö består av en medietyp, till exempel röst (telefon), och en kompetens, till exempel försäljning eller support. Agenter tilldelas köer baserat på vilka kompetensnivåer 1-9 som har lagts in i deras profiler, dvs. en agent med kompetensnivå 9 för support kommer att vara tillgänglig i alla supportköer som en mycket kvalificerad agent.

Om det inte finns några lediga agenter när förfrågningen kommer in i kön, besvaras den som standard när den har den högsta SLA-poängen i kön av den första agenten som blir ledig. Om flera agenter är lediga och väntar på förfrågningar kommer samtalen att fördelas enligt FIFO-principen (First in First Out) till den bästa (mest kvalificerade) lediga agenten, eller – om alla tillgängliga agenter är lika kvalificerade – i ordning efter vilka agenter som har väntat längst.

En stor fördel med Puzzel-plattformens köer är att de eliminerar behovet av "stand by-linjer" i kundens PBX-system. Dessutom kan kunder som väntar i en Puzzel-kö matchas med en agent på valfri plats.

Röst

Röstkanalen gör att agenter kan ta emot samtal i Puzzel. Samtal kan placeras i kö och tilldelas till agenter tillsammans med förfrågningar från andra kanaler. Alla förfrågningar till Puzzels lösning dirigeras som standard på ett smart sätt till agenter baserat på vem som först blir ledig och är bäst lämpad.

Puzzel Voice ger agenter alla verktyg de behöver för att hantera telefonförfrågningar effektivt. Vårt mycket intuitiva agentgränssnitt gör det lätt att hantera inkommande och utgående samtal, medan kompetensbaserad tilldelning säkerställer att kunderna får bästa möjliga service varje gång. Agenter kan också överföra samtal eller ringa konsultsamtal till andra agenter innan de överförs.

Agentapplikationen är även utrustad med en softphone-funktion som gör att agenter kan svara på samtal direkt från sin dator, surfplatta eller mobila enhet, vilket tar bort behovet av fasta telefoner och klumpig infrastruktur.

Puzzel Voice är ett omfattande verktygspaket som förbättrar kundservicehanteringen genom att tillhandahålla ljudhantering till ledarna i form av samtalsinspelning och medlyssning. Med dessa förbättrade funktioner kan chefer spela in och lyssna på agentsamtal, spåra efterlevnad, identifiera kompetensluckor och förbättra servicekvaliteten.

Agenter kan ha flera profiler tillgängliga som de kan logga in via och som avgör vilka köer de loggas in i.

[Läs beskrivningen](#) här om du vill veta mer om röstfunktionen.

För mer information om röstkanal, ladda ner produktbladet här:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdesbaserad routing

Områdesbaserad routing dirigerar uppringarna automatiskt till deras lokala eller närmaste kontor. Detta kan göras baserat på uppringarens nummer, postnummerdirigering eller efter mobiltelefonens positionering (endast tillgängligt i Norge).

Vid användning av uppringarens nummer omdirigerar Puzzel uppringaren till en plats baserat på var dennes nummer är registrerat. Dirigeringen sker automatiskt, och det inkommande samtalet omdirigeras direkt till närmaste plats inom organisationen. Det finns vissa nackdelar med denna metod, exempelvis när uppringaren inte ringer hemifrån eller när uppringarens nummer inte har kategoriserats korrekt osv.

Dirigering baserat på postnummer görs genom IVR, där uppringarna ombeds knappa in ett postnummer som i sin tur används för att placera dem i rätt kö. Fördelen med denna metod är att alla samtal, inklusive de som görs från mobiltelefoner, dirigeras korrekt. Organisationer som använder sig av områdesdirigering baserat på uppringarens telefonnummer kan vilja dirigera mobilsamtal till en postnummerdirigering för att identifiera var personen som ringer via mobiltelefon bor, i motsats till var denne befinner sig när samtalet rings.

Slutligen är mobilpositioneringstjänster endast tillgängliga i Norge och endast för uppringare med abonnemang hos vissa specifika operatörer. I de fall där denna tjänst är tillgänglig kan Puzzel-plattformen dirigera samtal från mobiltelefoner till närmaste kontor eller plats baserat på var uppringaren befinner sig när samtalet rings. För att detta ska fungera måste ett aktivt samtycke inhämtas från uppringaren innan platsen registreras, vilket betyder att uppringaren måste godkänna att hans eller hennes geografiska position skickas genom att trycka på en särskild knapp. Mobil positionering har en transaktionskostnad för varje position som hämtas.

Specialdirigering

Det finns tre olika moduler för specialdirigering:

- Input-dirigering
- VIP-dirigering
- Belastningsdelning

Input-dirigering är en avancerad funktion i IVR-standardmenyn. Uppringaren ombeds att ange ett inmatningsvärde, t.ex. ett kundnummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR läser upp detta värde för uppringaren och ber denne att bekräfta, vanligtvis genom att trycka fyrkant (#).

Med inmatningsdirigering väljer organisationen:

- Hur samtalet ska dirigeras baserat på de inmatade värdena
- Om det inmatade värdet ska visas på agentens skärm
- Vad som händer om uppringaren inte knappar in något
- Vad som händer om uppringaren knappar in ett ogiltigt val

Input-dirigering kan även referera till en VIP-lista, såsom klient- eller kontorsnummer, där uppringarna som anger "rätt" information får särskild VIP-behandling (exempelvis en direktlinje till en viss person i organisationen).

Denna funktion bör inte förväxlas med VIP-routing, som är baserad på uppringarens nummer (ibland kallat A-numret). Viktiga kunder med kända nummer kan ges specialbehandling genom att få sina nummer uppförda på en lista där deras samtal kopplas till förvalda agenter, och/eller placerar dem först i kön. Detta kräver att en lista med VIP-kunders telefonnummer skapas.

Den här modulen kan också användas som en "svart lista", exempelvis för uppringare som företaget inte vill prioritera eller som man vill hantera separat från det primära samtalsflödet.

Slutligen gör belastningsdelning det möjligt för Puzzel att fördela uppringare mellan flera platser, köer eller agentgrupper baserat på fördefinierade procentsatser. Detta kan exempelvis vara praktiskt för vissa funktioner eller avdelningar som är utspridda på flera filialer eller kontor, där företaget vill att en viss procentandel av samtalen fördelas till ett kontor, medan resterande samtal fördelas till ett annat kontor.

Webbchatt

Puzzel webbchatt är en lösning som är lätt att ställa in. Kunden måste helt enkelt lägga till ett litet kodfragment på de webbsidor som kunden vill att chatttjänsten ska visas på. Alla webbchattinställningar kan konfigureras i administratörsportalen, inklusive positionering, språk och teman. Denna "lågkodsstrategi" gör det möjligt för kundservicecentraler att vara mer flexibla och proaktiva genom att ta bort behovet av kostsam och ofta tidskrävande IT-support.

Chattfunktionen gör det möjligt för agenter att svara på chattförfrågningar via Agentapplikationen. Agenter kan svara på upp till åtta chattförfrågningar samtidigt, och det önskade antalet kan ställas in i Administrationsportalen.

En av de mest spännande funktionerna är möjligheten att skapa föräldra- och barnkonfigurationer, vilket gör det möjligt för företag att skapa unika webbchattar för olika delar av webbplatsen.

Chatten möjliggör följande funktioner:

- Skicka fördefinierade meddelanden och uttryckssymboler
- Sidsparning
- Undersökning
- Stavningskontroll
- Överförande av chatten till en annan agent eller kö
- Bjuda in kollegor att delta i chatten
- Skicka dolda meddelanden till en annan agent

Chattsessionen kan sparas i mediearkivet för framtida granskning, och dialogen kan skickas via e-post till kunden.

Organisationer med chatt som bearbetas via Agentapplikationen kan aktivera mediearkivet i adminportalen, där användarna kan se en grafisk vy över chatthistoriken. Detta visar hur länge chattaren väntade i kön, vilka agenter som svarade på chatten och hur länge konversationen fortsatte. Användare kan söka på chattar utifrån kriterier som agentens namn, kön och chatten kom in via eller tidpunkt för chatten.

Puzzel integrerar också chattbotlösningen via ett nav som består av flera färdiga anslutningar för vissa populära bot-ramverk, utöver ett API som gör det möjligt för kunder att ansluta generiska bot-ramverk. En av huvudfunktionerna i Bot Gateway är möjligheten att sömlöst överlämna chattbot-konversationer till mänskliga agenter. Chattbottar görs tillgängliga via standardchattgränssnittet från Puzzel eller med chatt-API:et.

För mer information om Puzzel chattlösningar, läs: [Puzzel Chat Configuration](#).

För mer information om webbchattlösning, ladda ner produktbladet här:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)

E-post

E-post i kö gör det möjligt för agenter att ta emot förfrågningar via Agentapplikationen. Förfrågningarna placeras i kö och tilldelas till agenter tillsammans med förfrågningar från andra kanaler. Alla e-postmeddelanden, både de som har besvarats och de som inte har besvarats, inkluderas i statistiska rapporter och i agent-tickern.

E-postmeddelanden i Puzzels ärendehanteringssystem tilldelas ett unikt ärende-ID och konverteras automatiskt till supportärenden. Därefter kategoriseras och tilldelas de rätt agent genom vår smarta routing-mekanism.

Organisationer behöver en anslutning för att e-posttjänsten ska fungera. Puzzel har utvecklat en anslutning för Exchange e-postserverar. För mer information, se "Exchange Connector".

E-postanslutningar

Puzzel har utvecklat anslutningsverktyg för integrering av kundernas e-post med vår Agentapplikation. Genom dessa anslutningar kan kunderna prenumerera på nya e-posthändelser i e-postlådor och gemensamma mappar. Om du inte använder Microsoft Exchange eller Office 365 för e-post, måste du se till att göra en liknande anslutning till Agentapplikationen, eller köpa en konsultation om hur man integrerar med Puzzel.

Puzzel erbjuder olika anslutningar för Exchange Server 2010 och senare, och även för Office 365-e-postlösningar. Dessutom har vi använt Office 365-anslutningsfunktionen i Azure som hjälper dig att enkelt automatisera e-postflödet mellan Microsoft Office 365 och Puzzel-e-postservern. Genom att använda anslutningsfunktionen och definiera utlösare och arbetsflöden med hjälp av Azure Logic-appar kan du hantera ditt e-postkonto på ett systematiskt sätt.

Läs följande artiklar för mer information om var och en av e-postkontakterna:

[Puzzel Exchange-kontakt](#)

[Puzzel Office 365-anslutning](#)

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

Ladda ner produktbladet för e-postkanal här:

[Email Product Sheet.pdf](#)

Sociala medier

Funktionen för sociala medier gör det möjligt för agenter att svara på förfrågningar från sociala mediekällor som Facebook, Twitter, WhatsApp och Trustpilot i Agentapplikationen. Sociala medier-förfrågningar kan placeras i kö och tilldelas till agenter tillsammans med förfrågningar från andra kanaler. Agenter kan svara på offentliga förfrågningar och privata meddelanden (som Facebook Messenger) och svarar i organisationens namn. Agenterna behöver inte använda sina privata sociala mediekonton för att svara på förfrågningar. Alla förfrågningar i sociala medier inkluderas i statistiska rapporter och i agent-tickern.

Den här modulen hanteras via administratörsportalen, där du kan lägga till nya sociala mediekällor. Agenter kan sedan hantera förfrågningar om sociala medier via widgeeten sociala medier i Agentapplikationen.

För mer information om vår sociala lösning, läs [Puzzel Social Media-artiklar](#).

Ladda ner produktbladet för sociala medier här:

[Social Product
Sheet.pdf](#)

WhatsApp

WhatsApp är den vanligaste kommunikationskanalen och används av människor över hela världen. Puzzel har integrerat WhatsApp som en kommunikationskanal för att förbättra kundservicestrategin. Detta gör det möjligt för agenter att svara på inkommande meddelanden [allmänt kända som sessionsmeddelanden] samt skicka förhandsgodkända [av WhatsApp/Facebook] meddelandemallar utanför det 24 timmar långa kundvårdsfönstret. Tidsramen på 24 timmar börjar när kunden har kontaktat ditt företag via WhatsApp. Agenten kan sedan välja att svara på meddelandet genom att antingen chatta direkt med kunden eller skicka en meddelandemall. Meddelanden som skickas utanför 24-timmarsfönstret debiteras vid leverans baserat på kundens telefonnummer och landskod.

Note

- 1) Observera att 24-timmarsfönstret återställs varje gång kunden svarar på ditt meddelande.
- 2) Kundvårdsfönstret kan inte initieras av att företaget skickar meddelanden först.
- 3) De meddelanden som utväxlas med kunden under 24-timmarsfönstret debiteras inte av WhatsApp.
- 4) Meddelandemallar kan användas under och efter 24 timmars-fönstret.
- 5) Endast meddelandemallar kan skickas utanför 24 timmars-fönstret.

Puzzel erbjuder tre abonnemangsalternativ som du kan välja mellan, för att kunna möta ditt företags specifika behov. Vad du behöver beror främst på vilken meddelande- eller interaktionsvolym du kan hantera inom ditt företag.

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

Mer information om WhatsApp-mallens avgiftspriser hittar du här.

SMS

Denna funktion gör att agenter kan svara på sms-förfrågningar, som sätts i kö och tilldelas till dem vid sidan av förfrågningar från andra kanaler. Administratören kan konfigurera sms-källan i administratörsportalen, vilket gör att agenterna kan ta emot och svara på sms inifrån Agentapplikationen via widgeten för sociala medier. När interaktionen har initierats av kunden använder den här funktionen Puzzels konversationsplattform för efterföljande kommunikation, ungefär som en webbchatt. Användaren får dock fortfarande svaret i form av ett sms.

Skicka SMS från Puzzel [SMS Gateway]

Puzzels SMS Gateway är ett gränssnitt för att skicka och ta emot textmeddelanden via internet. Detta innebär att ditt företag enkelt kan integrera sms-lösningar med företagets egna system genom att använda en SMS Gateway. Puzzel integreras direkt med operatörer och flera kanaler för att tilldela textmeddelanden till mottagare över hela världen.

Puzzels SMS Gateway gör att du kan skicka och ta emot sms via olika protokoll:

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

De flesta av dessa gränssnitt tillåter att du skickar ett eller flera meddelanden, med olika innehåll och avgifter, samtidigt till olika mottagare.

Officiell API-dokumentation för Puzzels SMS Gateway finns tillgänglig på <https://github.com/PuzzelSolutions/SMS>.

Ladda ner produktblad för SMS-kanal här:

[SMS Product Sheet.pdf](#)

Fler funktioner

Fler funktioner är diskreta funktioner hos Puzzel-produkter som kan prenumereras på och ge mervärde till din lösning. Var och en av dessa funktioner kan kombineras med andra för att passa ditt företags behov.

Live-delning och skärmdelning

Puzzels verktyg för visuellt engagemang, Live Share och Screen Share gör det möjligt för slutkunder att dela sina webbläsarsidor och video i realtid med dina kontaktcenteragenter medan de deltar i ett samtal, webbchatt eller sociala kanaler. Dessa verktyg hjälper dina agenter att hjälpa dina slutkunder att lösa komplexa frågor i en levande miljö med personlig vägledning.

Live Dela

Puzzels Live Share ger agenter en visuell engagemangsfunktion som är helt integrerad i Puzzel Agent-applikationen. Detta ger agenterna möjlighet att hjälpa sina kunder i deras digitala resa genom ett videosamtal för en mer tillfredsställande och empatisk användarupplevelse som liknar en närvaro i butiken. Dessutom kan kunden dela sin webbläsare med agenten genom att använda Co-Browsing-teknik. Känsliga uppgifter som användar-id, lösenord eller kreditkortsinformation på webbsidan kan maskeras från agenten för att vara i linje med säkerhetsreglerna.

Samtidigt som agenten ser samma webbläsarsida som slutkunden kan han markera intressanta områden på sidan för att hjälpa slutkunden att fokusera och hjälpa dem att fylla i webbformulär, hitta en produkt av intresse eller på annat sätt hjälpa slutkunden på din hemsida. När kunden flyttar till en annan skärm uppdateras den också på agentsidan så att agenten kan följa kunden genom sin resa. Detta underlättar för en agent att tillhandahålla en effektiv tjänst första gången.

Samsurfning och videofunktionen kan initieras vid ett röstsamtal, chattkonversation och sociala kanaler och kräver ingen nedladdning av programvara i båda ändarna. Puzzel tillhandahåller alla tjänster inklusive installation som gör det möjligt för kunderna med rätt skript för deras webbsidor.

Skärmdelning

Den här modulen tillhandahåller endast samsurfning. Kunderna kan dela sina webbläsarsidor säkert med agenten för att söka hjälp. Genom att använda Puzzels skärmdelningsfunktioner kan agenterna effektivt ge support och förbättra kundupplevelsen. Det hjälper till att bygga kundlojalitet och uppfylla deras affärsmetoder.

Samsurfning är sömlöst integrerad i Puzzel Agent-applikationen och agenterna kan använda den här funktionen om det behövs för att hjälpa kunderna att fylla i sina formulär genom att markera intressanta områden eller vägleda dem genom deras köp. Screen Share kräver ingen nedladdning av programvara i båda ändarna eller komplicerade inställningar. Puzzel ger en sömlöst integrerad användarupplevelse för en överträffad kundservice.

Kundinteraktion

Basic Agent Assist-modulen gör en agentapplikationswidget tillgänglig för en kund som ger kundserviceagenter funktioner för ökad effektivitet och snabbare interaktionsupplösning. Agent Assist hjälper den mänskliga agenten under en interaktion genom att exempelvis visa ett kundkontaktkort för den relevanta kunden och historiska interaktioner med kunden – inklusive transkriptioner, undersökningar och registrerade förfrågningar. Den grundläggande Agent Assist är utrustad med följande funktioner:

- Importera och hantera kundkontaktuppgifter: Kundinformationen hämtas automatiskt och visas när förfrågan kommer in.
- Interaktionshistorik: Listar historiska interaktioner från kunden via telefon, chatt och e-post. Här hittas även chattinnehåll.

Om du vill ha mer information om grundläggande komponenter i Agent Assist kan du läsa den här artikeln.

Ladda ner produktarket för Agent Assist här:

[agent-assist.pdf](#)

Röstfunktioner

Softphone

Softphone är i huvudsak en mjukvarubaserad telefon som efterliknar funktionerna i en bordstelefon genom att presentera ett telefongränssnitt i Agentapplikationen, komplett med knappsats och samtalshanteringsfunktioner som Mute, Hold och Call Transfer. Den här funktionen gör att agenterna kan svara på samtal i köer från sin dator istället för via en traditionell fast telefon eller mobiltelefon.

Softphone använder sig av WebRTC-teknik för att överföra samtalsljudet genom att använda agentens webbläsare och internetanslutning som kanal. Ljudet hanteras via ett headset och en mikrofon ansluten till agentens dator.

Agenter kan välja mellan att logga in med Softphone eller en extern telefon. Puzzel Softphone stöds endast av webbläsaren Chrome och kräver att agenterna har stabil och tillräcklig internetåtkomst.

För mer information om Softphone, ladda ner produktbladet här:

[Puzzel Softphone.pdf](#)

[EN-Voice.pdf](#)

IVR

En IVR-meny låter uppringaren välja vilken avdelning eller person som han eller hon vill prata med. Menyn anpassas efter varje organisations behov och erbjuder två eller fler alternativ. Det rekommenderas att du inte använder mer än 4–6 alternativ i en meny utan istället använder undermenyer till respektive huvudmenyalternativ om du behöver fler alternativ.

Menyn kan även användas för att bekräfta värden som uppringaren har angett. Om uppringaren exempelvis behöver ange ett medlemsnummer kan menymodulen läsa upp det angivna värdet för uppringaren och begära att denne bekräftar numret, vanligtvis genom att trycka på # (fyrkant).

IVR konfigureras med samtalsflödesvertyget. För mer information, läs den här artikeln.

Informationsmeddelande i en IVR

Den här produkten gör att en organisation kan lämna meddelanden till uppringare i IVR-lösningen. Det kan till exempel handla om välkomstmeddelanden eller meddelanden. Efter att röstmeddelandet har spelats upp kan samtalet dirigeras till en annan del av IVR-lösningen, ett annat telefonnummer, till Puzzel, eller avslutas.

Informationsmeddelanden används ofta i kombination med tidsmodulen. Exempelvis ett välkomstmeddelande (t.ex. "Välkommen till företagets hjälplinje...") spelas upp under öppettider, medan ett stängningsmeddelande (t.ex. "Våra öppettider är måndag till fredag 8–16") kan spelas upp efter stängning.

Informationsmeddelanden kan spelas in av organisationen och laddas upp och hanteras med hjälp av ljudfunktionen i administratörsportalen i Puzzel Contact Centre-lösning.

Utgående samtal

Agenter kan ringa ett utgående samtal till ett telefonnummer, eventuellt från katalogen eller genom att ange telefonnumret direkt. Den här funktionen ökar agentens effektivitet eftersom uppringningar nu kan göras från själva Agentapplikationen med hjälp av Softphone-funktionen eller telefonnumret som används för att logga in.

Ljudhantering

Puzzel ger dig möjlighet att spela in, ladda upp och hantera ljudfiler. Du kan spela in filer på din telefon eller dator och ladda upp dem i administratörsportalen.

Mer information finns i Ljud

Accessnummer

Ett accessnummer är det nummer som dirigerar uppringaren till Puzzels lösning. Detta är vanligtvis det nummer som uppringaren ringer. I vissa fall kan dock uppringaren dirigeras till det här numret via ett accessnummer som hanteras av en annan operatör.

Ett typiskt accessnummer för Puzzels lösning är nationellt och har ingen geografisk plats (kallas ofta ett "NGN", non-geographical number). Det spelar ingen roll om accessnumret är nationellt eller internationellt – kunden betalar samma pris oavsett.

Medlyssning

Medlyssning gör att valda användare (handledare) kan lyssna på samtal mellan uppringare och agenter via agentens telefonnummer (fast eller mobil) eller softphone. Varken uppringaren eller agenten kan höra handledaren under samtalet.

Puzzel kan konfigureras så att agenten får ett meddelande i Agentapplikationen genom att visa denne en headset-ikon när någon lyssnar på det pågående samtalet. Denna meddelandefunktion kan dock stängas av, och då får agenten aldrig veta att någon har lyssnat på samtalet.

Mer information finns i den här artikeln.

Återuppringning

Återuppringning i Puzzel är flexibelt, med enkelt definierbara regler för prioriteringar i förhållande till andra förfrågningar. Detta gör att slutkunder kan undvika frustrationen över att vänta i kö, och kunden kan erbjuda uppringare återuppringning från kön, från webben eller via sms.

Återuppringning kan konfigureras på två huvudsakliga sätt:

- Ring agenten först
- Ring kunden först

I det första alternativet rings den första färdiga agenten upp när kundens nummer kommer först i kön, och kunden rings sedan automatiskt upp när agenten är på linjen. Detta eliminerar väntetiden för kunden men kan leda till att agenten väntar på kunden.

I det andra alternativet rings kunderna upp när deras nummer kommer först i kön, och agenten rings sedan automatiskt upp när kunden är på linjen. Detta kanske inte eliminerar väntetiden, eftersom det kan ta tid för en agent att bli tillgänglig, men det eliminerar väntetiden för agenten.

I båda fallen kommer återuppringningen bara att försökas tre gånger, och för varje misslyckat försök flyttas uppringningen längst bak i kön.

Återuppringning från en telefonkö

Återuppringning erbjuds ofta när kunden först anländer till kön, men bara om det till exempel finns mer än 20 uppringare i kön (en variabel som kan ändras). Återuppringning kan även erbjudas när uppringaren har väntat i kö mer än ett förinställt antal sekunder eller minuter utan svar, eller om den beräknade väntetiden överskrider ett visst värde.

Återuppringning erbjuds via IVR, exempelvis genom att uppringaren kan välja att trycka på en viss knapp för att bli återuppringd, varefter kunden antingen anger det nummer som hen vill bli uppringd på eller kanske bara bekräftar att hen vill bli uppringd på numret hen ringer från.

Agenter kan även schemalägga återuppringning till en kund.

Återuppringning från en webbplats

Kunderna kan installera en "Ring mig"-knapp på sina webbplatser som kan anpassas för att passa organisationens behov.

En mycket enkelt utformad knapp ber bara uppringaren att ange sitt telefonnummer, medan en mer avancerad knapp ber uppringaren om mer information, t.ex. ämnet för förfrågningen, postnummer osv. Sidan som uppringaren är inne på när knappen trycks in kan också skickas som en parameter.

När en uppringare har tryckt på knappen läggs en kötagg in i Puzzel-kön. Återuppringning sker när denna tagg är först i kön.

Agenter kan även schemalägga återuppringning till en kund.

SMS-återuppringning

Återuppringning kan beställas av slutanvändaren genom att denne skickar ett SMS med ett SMS-nyckelord. SMS-nyckelordet läggs in för att dirigera slutanvändarnas förfrågningar till den relevanta återuppringningskön. Slut användaren rings upp baserat på inställningarna för återuppringningskön. Flera SMS-nyckelord kan konfigureras för en kö eller flera köer i lösningen. T.ex. kan flera SMS-nyckelord läggas in för marknadsföringskampanjer för samma kö för att mäta den faktiska responsen för respektive marknadsföringskanal.

Puzzel erbjuder flera sms-åtkomstalternativ för sms-återuppringning, vanligtvis en sms-kortkod (delad eller dedikerad) eller ett långnummer.

Schemalagda återuppringningar

När en schemalagd återuppringning/aktivitet görs (t.ex. klockan 08:58), med schemalagd tid (t.ex. 12:00), sätts det här samtalet/aktiviteten i köernas "väntrum" och visas i kolumnen "Scheduled until the scheduled time", och flyttas sedan in i kön och visas som köad. Den schemalagda tiden kan vara max 14 dagar in i framtiden för samtal och max 60 dagar in i framtiden för aktiviteter. Standardvärdet för maximalt antal förfrågningar i "väntrummet" till en kö är 1 000.

För mer information om schemalagda samtal, läs här.

Samtalsinspelning

Puzzel kan konfigureras för inspelning av konversationer. Detta kan göras genom att lösningen konfigureras för att spela in konversationer från en kö, eller manuellt av agenten. Vi vill varna för att både uppringare och agenter bör få meddelande om att de kommer att bli inspelade.

När lösningen är konfigurerad för att spela in förfrågningar startar inspelningen så fort agenten besvarar ett samtal och den avslutas när agenten lägger på. Inspelningsknappen är lättillgänglig för agenten, som kan stoppa och återuppta inspelningen när som helst under konversationen. En scramble-knapp finns också tillgänglig för att agenten enkelt ska kunna censurera delar av inspelningen, som kreditkortsinformation, i syfte att värna sekretessen och informationsskyddet.

Samtalsinspelningar kan lagras och spelas upp via Puzzels FTP-server och Mediearkivet. Om kunden vill att inspelningsfilerna ska krypteras erbjuder vi säker kryptering baserat på X.509-certifikat. Via Mediearkivet kan handledaren hämta, lyssna på, spara och skicka inspelade samtal. Med sökverktygen går det söka bland inspelningar med hjälp av ett antal kriterier, såsom agentens namn, tidpunkten då samtalet gjordes, uppringarens nummer, köns namn osv. Dessutom visas historiken för samtalet, inklusive hur länge uppringaren var placerad i kö och vilken agent han eller hon talade med. Som standard lagras inspelningarna under en månad.

För mer information om inspelade samtal, läs den här artikeln.

Extra inspelningslagring

Som standard lagras samtalsinspelningarna under en månad. Därefter kan du prenumerera på två paket enligt nedan:

- Förlängd lagringstid, upp till 6 månader
- Förlängd lagringstid, upp till 12 månader

Ärendehantering

Puzzel Ticketing är ett fall/ärendehanteringsverktyg som ger din kundservice eller helpdesk möjlighet att hantera skriftliga interaktioner på ett säkert och effektivt sätt. Varje e-post i kön konverteras till ett supportärende och tilldelas ett unikt fall/ärende-ID som sedan filtreras, kategoriseras och tilldelas till rätt team eller agent. När du tar emot interaktioner är det möjligt att skicka ett autosvar med en fördefinierad mall till avsändaren som bekräftar mottagandet av e-postmeddelandet. Dessutom kan ärendena märkas för att hjälpa till att separera dem baserat på problem eller förfrågningar. Agentpanelen visar alltid en omfattande vy över all kommunikation i ett ärende med avsändarens namn presenterat på tidslinjen. Detta hjälper också till att tilldela uppföljningsmeddelanden till rätt team eller agent.

Ärenden kan också skapas för förfrågningar som kommer från olika sociala kanaler, som Facebook och Twitter, och tilldelas till rätt team eller agent.

Anpassade rapporter kan skapas med rapportverktyget och sparas som standard. Dessa rapporter kan genereras automatiskt vid en viss tidpunkt eller med en viss frekvens, och skickas direkt till dig.

Puzzel Ticketing är en del av Puzzels utbud av kundserviceapplikationer och kan kombineras med Puzzel Contact Centre för att erbjuda en enhetlig plattform för ärenden och ärendehantering som är integrerad i kundservicelösningen. Detta eliminerar det kunskapsavgränsande sättet att arbeta, med två separata applikationer utan kontakt, och förbättrar agentproduktiviteten genom att erbjuda agenter nya kundförfrågningar på ett kontrollerat sätt i alla kanaler. Genom affärsregler kan du definiera kompetenser och prioriteter mellan alla kanaler, och agenter kan komma åt båda applikationerna via ett enhetligt agent-skrivbord.

Läs mer om Puzzel Ticketing [här](#).

Ladda ner produktbladet för Puzzel Ticketing här:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)

CRM-länk

Puzzels CRM-popupfunktion kan användas för att visa information från CRM-systemet (eller andra system) i ett popupfönster för agenten när denne tar emot ett samtal. Detta gör att agenten får tillgång till mer detaljerad kundinformation under samtalet, vilket i sin tur innebär bättre och mer personlig kundservice.

Detta görs genom att en anpassad URL skickas till Agentapplikationen. Vid användning av denna metod hämtas informationen från en webbaserad front-end som kan anropas med hjälp av en URL med inbäddade parametrar. Exempel på information som kan inkluderas i den variabla delen av URL:en är uppringarens nummer, kundnumret och/eller ärendenumret.

Prisangivelsen för CRM Popup är endast för själva funktionen – integrationsarbete faktureras på timbasis.

Kampanjer

Puzzel stöder möjligheten till effektfulla och effektiva e-post- och sms-kampanjer som anses vara avgörande för tillväxten för alla företag. Detta hjälper dig att effektivt interagera med dina kunder och få de resultat du behöver.

För sms-kampanjer passar korta och personliga meddelanden bäst – för långa meddelanden eller skrymmande bilagor av obegränsad storlek passar det bättre att använda e-post. Men det är ingen överraskning att både sms- och e-postkampanjer kan utgöra en kraftfull kombination när du ska nå ut till dina kunder.

[Läs artikeln här](#) för mer information om kampanjfunktionen.

Ladda ner produktbladet Kampanjer här:

[Campaigns Product Sheet.pdf](#)

Knowledgebase (AI-driven kunskapsbas)

Knowledgebase är ett självbetjäningsbibliotek med intern information som kan användas till att på ett sakkunnigt sätt leverera värde till kunden. Detta fungerar som en integrerad resurs för kvalitativ information, genom att hjälpa dig att samla in, organisera och utvärdera användningen av information, så att ditt företag kan leverera utmärkt kundservice.

Puzzel Knowledgebase är utformad för att det ska vara lätt för agenterna att söka efter information i den, samt för att den AI-drivna motorn ska kunna ge automatiska förslag till agenterna innan de vidarebefordras till kunden.

Puzzel Knowledgebase-hanteringssystemet hjälper administratörerna att skapa/redigera/ta bort artiklar och kategorisera dem så att de analyseras effektivt och presenteras för agenterna samtidigt som de svarar på kundfrågorna. Agenter kan föreslå artiklar till administratörerna via Agentapplikationens gränssnitt. Agenter kan också tillfälligt bläddra igenom artiklarna i kunskapsbasen med hjälp av vår Knowledgebase Widget.

För mer information om Puzzel Knowledgebase, läs följande artiklar:

- [Knowledgebase-hanteringssystemet](#)
- [Fliken Kunskapsbas i Agentapplikationen](#)

Advanced Agent Assist – Avancerad agenthjälp

Agent Assists basfunktioner finns som standard och levererar den information som finns på kundkontaktkortet, samt en lista över interaktioner från kund.

Denna avancerade AI-drivna agenthjälp är ett progressivt segment av funktionen som ger ytterligare komponenter för en mer berikande upplevelse.

Interaktionsanalys

Förutom de grundläggande funktionerna möjliggör interaktionsanalysen också att röst- och chattavskrifterna kan ses som anonymiserade transkriptioner som har berikats med NLU-nyckelord/frasmärkning. Detta kan både sökas manuellt för att svara på en kundfråga och ge dig en sentimentanalysindikation för att mäta kundhumöret.

Med Knowledgebase

Utöver de grundläggande funktionerna innebär detta att kunskapsartiklar eller vanliga frågor kan skapas och bevaras för att agenterna ska kunna söka bland dem manuellt medan de svarar på en kundfråga. Automatiska förslag från Kunskapsbasen kan också göras tillgängliga genom prenumeration på interaktionsanalyspaketet.

med Bot

Förutom de grundläggande funktionerna möjliggör detta integration med alla bot-ramar som stöds för att automatiskt extrahera förslag relaterade till kundfrågan. Agenten kan också göra en manuell sökning efter förslag.

För mer information om Agent Assist, ladda ner produktbladet här:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)

Ärenderegistrering

Ärenderegistrering gör det möjligt för företag att identifiera uppringare och varför de ringer.

Handledaren kan definiera kategorier och ämnen via Administrationsportalen, där kategorier representerar huvudtemana för förfrågningarna och ämnen är delteman för respektive kategori. Det går att lägga in begränsningar för agenter så att de bara kan välja 1 ämne per kategori, eller göra det möjligt för dem att välja flera ämnen. Resultatet av förfrågningsregistreringen kan ses i den statistiska rapporten Ärenderegistrering.

Mer information om förfrågningsregistrering finns i den här [artikeln](#).

Bot Gateway

Bot Gateway är ett nav som gör det möjligt för kunder att ansluta olika bot-ramverk till Puzzel Contact Centre i syfte att möjliggöra självbetjäning med hjälp av chattbottar. Hubben består av flera färdiga anslutningar för vissa populära bot-ramverk, utöver ett API som gör det möjligt för kunder att ansluta generiska bot-ramverk. En av huvudfunktionerna i Bot Gateway är möjligheten att sömlöst överlämna chattbot-konversationer till mänskliga agenter. Chattbottar görs tillgängliga via standardchattgränssnittet från Puzzel eller med chatt-API:et.

För mer information, ladda ner produktbladet här:

[Bot Gateway.pdf](#)

Samtalsflödesvertyg

Samtalsflödesvertyget är ett avancerat och kraftfullt verktyg som gör det möjligt för användare att göra stora ändringar i sin Puzzel-lösning, inklusive att lägga till och genomföra helt nya samtalsflöden. Innan tjänsterna utformas i CFT förser Puzzel kunden med de nödvändiga accessnumren, systemköerna och kompetenserna. Som standard har du bara läsbehörighet till samtalsflödesvertyget.

Puzzel ger endast skriv- och installationsbehörighet till användare som har gått Puzzels utbildning och som har CTF-certifierats. Kunden har då naturligtvis hela ansvaret för eventuella ändringar som görs med hjälp av verktyget, som för alla andra Administrationsportal-faciliteter.

[Läs mer här](#) för mer information.

Undersökning (sms/chatt)

Med det här paketet kan organisationer erbjuda sina kunder undersökningar via SMS- och chattkanalerna. Vid SMS-undersökning får uppringaren ett SMS efter att ett samtal som har gjorts via Puzzel har avslutats och ombeds då att betygsätta tjänsten i det senaste samtalet. Handledare loggar in på en viss Puzzel-webbplats för att se en analys av kundernas feedback. Denna information uppdateras var femte minut.

Note

Denna tjänst är endast tillgänglig i Norge, Sverige, Danmark och Storbritannien.

Chattundersökningen erbjuds kunden efter att chatten har avslutats. När denna funktion är aktiverad ges chattaren möjlighet att betygsätta chatten, antingen efter att chatten har avslutats eller genom att en kopia av chattranskriptionen skickas till en e-postadress. Betyget kan ges i form av stjärnor eller med hjälp av radioknappar. Stjärnor är enklast, med betyget 1 till 5 stjärnor, medan radioknappar är mest relevant för undersökningar baserade på NPS-standarden (Net Promoter Score).

Ladda ner produktbladet för undersökning här:

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

[Puzzel
Survey.pdf](#)

API-åtkomst

API-åtkomst ger en gateway till nästan alla agentfunktioner i Agentapplikationen, vilket gör att organisationer kan integrera applikationens funktioner i sina CRM- och programvarulösningar. Den här tjänsten gör att företaget kan utveckla sina egna applikationer med hjälp av Puzzel-plattformen.

Viktiga funktioner i Agentapplikationen kan integreras i organisationens lösningar, CRM-system, Helpdesk-applikationer, mobila och ERP-applikationer. Detta kan göras genom att man lägger till Agentapplikationsfunktioner bakom knapparna och menyerna i system som inte är utvecklade av Puzzel, så att agenten inte behöver växla mellan olika gränssnitt för att utföra sina vanligaste uppgifter.

Puzzel ger åtkomst genom att installera lösningen, och API-åtkomst är därefter tillgängligt via en uppsättning REST-operationer. Puzzel ger även åtkomst till nödvändig online-dokumentation, vilket gör det lättare att konfigurera alla inställningar. Trots detta behöver du ha viss kunskap om REST/JSON och programmet/appen för att kunna göra integrationen. Puzzel kan även hjälpa till med integrationsprocessen.

Mer information om Puzzel API finns i avsnittet om [API-dokumentation](#).

Puzzel Workforce Management

Puzzel WFM är vår molnbaserade Workforce Management-lösning som gör det möjligt för kundserviceledare att korrekt förutsäga och schemalägga personalbehov så att rätt skickliga agenter är tillgängliga för att betjäna kunderna vid rätt tidpunkt. En kundservice är visserligen av största vikt för att ett företag ska kunna växa, men det är lika viktigt att hantera personalen så att den levererar en förstklassig upplevelse till kunderna.

Från att effektivisera processerna som är involverade i agentens prestanda [efterlevnad i realtid], till att noggrant förutsäga behov och schemalägga och förbättra möjligheten att göra ledighetsförfrågningar – Puzzel WFM slår samman allt i en intuitiv, lättförståelig lösning som är bra för företag av alla typer och storlekar. Några viktiga funktioner i WFM:

- Exakta prognoser: Du kan förutsäga utifrån automatiskt fångade historiska trender direkt från din kundservice.
- Optimerad schemaläggning: Du kan schemalägga dina agenter så att de på bästa möjliga sätt kan uppnå högsta möjliga servicenivå för dina kunder.
- Real-Time Adherence (RTA): Du kan få omedelbar insikt i agentprestanda för att stödja beslutsfattande i realtid.

Säker molninfrastruktur i företagsklass optimerar uppgradering, säkerhetskorrigering och versionskontroll sömlöst.

För mer information om Puzzel WFM, vänligen [referera](#) till denna artikel.

Dialler

Dialler ger dig möjlighet att skapa utgående samtalskampanjer till en definierad lista med kontakter. Om Dialler har aktiverats går den igenom kontaktlistan, ringer upp kontakterna automatiskt och kopplar dem till lediga agenter. När agenten erbjuds ett samtal från en kampanjkö ser agenten kontaktens information i Agentapplikationen. Agenten kan kategorisera varje besvarat samtal och eventuellt boka om samtalet till en tidpunkt som passar bättre.

Agenter tilldelas Dialler-kampanjer baserat på deras profiler och kan konfigureras för att svara endast på kampanjköerna eller både utgående och inkommande köer. "Call Blending" gör det enkelt att kombinera inkommande och utgående samtal sömlöst, där utgående samtal från Dialler-listan nedprioriteras i förhållande till de ordinarie inkommande samtalen.

Dialler är mycket konfigurerbar och stöder olika lägen enligt nedan:

- Förhandsgranskningsläge: anropar agenten först, som då kan granska informationen innan kontakten rings upp.
- Progressivt läge: anropar kontakten först för varje tillgänglig agent.
- Energiläge: anropar kontakten först och ansluter till den tillgängliga agenten när samtalet besvaras. Administratören kan konfigurera överringningstakten för att reducera tysta samtal.
- Förutsägningsläge: anropar kontakten först och ansluter till den tillgängliga agenten när samtalet besvaras. I det här läget förutsäger uppringaren när agenter blir tillgängliga för att välja samtalet med hjälp av realtidsdata från lösningen. Detta bidrar till att minimera tysta samtal.

Dialler-funktionerna ökar effektiviteten hos kundservicens resurser.

För mer information om Dialer, ladda ner produktbladet här:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)

Växel

Katalogsökning inklusive Exchange Sync

Puzzel-katalogen är ett webbaserat verktyg som tillhandahåller kontaktkataloginformation för alla anställda på ett företag. I huvudsak är det en intern telefonkatalog som gör att Puzzel-agenter kan hitta kataloginformation om andra anställda, såsom kontaktinformation, adresser, öppettider osv.

Katalogdata kan erhållas på följande sätt:

- Exchange Sync
- Filimport
- Webbgränssnitt

Exchange Sync är ett verktyg som automatiserar dataintegrering mellan katalog, Exchange, och Active Directory. Vid användning av Exchange Sync kan företaget även använda katalogen för synkronisering av de anställdas kalendrar. Agenter med rätt behörighet kan registrera nya möten och registrera frånvaro.

För organisationer som inte använder MS Exchange eller Active Directory kan lösningen integreras med kundens katalog (exempelvis IBM Notes och andra system) som filimporter via FTP. Denna metod stöder dock inte kalenderimport.

Slutligen kan katalogen nås via ett webbgränssnitt för manuellt tillägg, redigering och radering av kontakter och kontaktinformation.

Presence Hub

Presence Hub-projektet är en implementering som gör att Puzzel kan visa realtidsstatus på de anställdas telefoner. De anställda måste ha mobiltelefonabonnemang anpassade för Puzzels Presence Hub och integration mellan mobiloperatören och Puzzel måste vara på plats.

Systemet består av ett antal moduler som möjliggör funktionen. Den första modulen är närvarokällan (Source of Presence). Detta är vanligtvis någon slags API hos en mobiloperatör. Denna källa kallas även en Producent.

En annan del av systemet består av käll- och destinationsanslutningar. I huvudsak får anslutningar närvaro från källan, eller vidarebefordrar närvaro från databasen till en "consumer of presence". En del anslutningar tillhandahåller båda funktionerna. Det finns även en databas och ett administratörsgränssnitt och webbmedium för hantering av närvaro.

Röstbrevlåda

Röstmeddelanden kan ställas in för att täcka vissa företagsfunktioner. Denna funktion är inte avsedd att användas av enskilda personer i organisationen.

Röstmeddelanden kan vara praktiskt till exempel utanför kontorets öppettider, när det inte finns några lediga agenter och det inte finns möjlighet till köplacering eller om kön är mycket lång.

När en uppringare har lämnat ett meddelande skickas ett e-postmeddelande med ljudfilen som bilaga till en fördefinierad e-postadress. Ljudfilen är i raw waveform format (.wav).

Växelwidget

Puzzel erbjuder en samtals- och överföringswidget som fungerar som en traditionell växel för att söka efter en kontakt och överföra ett samtal utan att behöva flytta bort från förfrågningsfliken. Agenterna kan kontrollera kontaktens status och överföra samtalet om det behövs. Kontakter kan sökas från olika källor och sedan aktiveras för att överföras.

Ladda ner produktblad för växel här:

[Switchboard Product Sheet.pdf](#)

Rådata

När kunden kräver anpassad rapportering utöver de historiska rapporter som är tillgängliga som standard ger Puzzels rådatalösning åtkomst till samtalshändelse- och förfrågningsposter som har dragits ut direkt från Puzzels databas. Dessa data görs sedan tillgängliga i en separat SQL-databas placerad i Puzzels miljö som endast det relevanta företaget har åtkomst till via SSL.

Samtals-/förfrågningsposterna görs tillgängliga kort efter att respektive förfrågning har avslutats, vilket vanligtvis är 5 minuter efter händelsen.

Kunder med expertis inom databashantering kan använda sig av dessa data för att ta fram skräddarsydda rapporter, eller direkt i t.ex. externa BI-system.

Det bör noteras att Puzzel inte innehåller stöd för hur man skriver SQL-frågor i Rådataprodukten, och Puzzels supportavdelning kan inte hjälpa till med kundskapade SQL-frågor. Puzzel tillhandahåller endast rådata så att kunderna kan manipulera sina egna rapporteringskrav.

Läs den här [artikeln](#) för mer information om rådata.

Note

Observera att vi endast tillhandahåller rådata från och med dag 1 den månad då dessa rådata beställdes.

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](#)

Rösttranskription

Puzzles förmåga att rösttranskribera är ett steg framåt för att leverera en kundservice av hög kvalitet genom att få insikt i tidigare kundinteraktioner som sker på en röstkanal. Detta är verkligen ett viktigt och kraftfullt verktyg för alla företag som strävar efter att höja sina servicenivåer, eftersom det ser till att tidigare kundkonversationer är tillgängliga, vilket underlättar förbättrad förståelse för kunden. Rösttranskriptionsfunktionen transkriberar alla inspelade röstsamtal och skapar transkriptioner som automatiskt görs tillgängliga för agenterna inom Agent Assist via interaktionshistorik. Innan de blir tillgängliga för agenterna analyseras transkriptionerna i syfte att extrahera relevanta ämnen eller nyckelord och taggas sedan automatiskt med konversationer. Detta hjälper Agent Assist att föreslå relevanta ämnen för agenterna baserat på äldre konversationer.

Transkriberade röstsamtal görs också tillgängliga för visning och sökning i mediearkivet.

Röstavskrifter är för närvarande tillgängliga på följande språk:

- Engelska (Global)
- Norsk
- Svenska
- Danska
- Finska

Enkel inloggning

Puzzel Agent Application med SSO mot Azure.

Puzzel Agent Application erbjuder SSO mot Azure, så att agenter sömlöst kan logga in i applikationen. En harmonisk SSO-inloggningsprocess i Puzzel Agent Application kan uppnås om din organisation använder Microsoft Azure, som hjälper dig att använda Azure-autentiseringsprocessen för att logga in på Puzzels Agentapplikation.

För mer information om Puzzels Agentapplikation SSO, se den här artikeln.

Salesforce SSO

Puzzels Agent Application Single Sign On stöds nu i Salesforce. Detta hjälper agenterna att sömlöst logga in på Puzzels Agentapplikation om de redan har loggat in på Salesforce.

Läs den här [artikeln](#) för mer information.

Enkel inloggning med Auth0

Användarna kan logga in i Puzzels agentapplikation och administrationsportal med enkel inloggning. Med enkel inloggning kan användarna logga in i lösningen utan att ange användarnamn och lösenord om användaren är autentiserad i sitt "värd"-system med något av följande:

- Active Directory/LDAP
- ADFS
- IP-adressautentisering
- Ping Federate
- SAML2 Identitetsleverantör
- SharePoint-appar
- Google-appar
- Office 365
- Microsoft Azure AD

Lösningen för enkel inloggning tillhandahålls via tredjepartsleverantören Auth0.

Kundlistasökning

Organisationer kan även importera kontaktlistor i Puzzels lösning. Listan innehåller information om exempelvis kunder, och efter importen visas information om uppringare i Agentapplikationens förfrågningsfönster när det finns ett inkommande samtal från någon på listan. Denna sökfunktion är baserad på uppringarens telefonnummer.

Agenter kan även lägga till tilläggsinformation om registrerade uppringare under samtalets gång. Denna tilläggsinformation visas tillsammans med den ursprungliga informationen nästa gång kunden ringer.

På skandinaviska marknader kan dessutom en extern adressuppslagningsfunktion implementeras. Denna sökning görs i en nationell nummerdatabas. Svarsparametrar kan vara födelsedatum, förnamn, efternamn, kön, husnummer, kommun, ingång, postnummer, område eller posttyp (person, företag, hybrid, okänd). Informationen visas vanligtvis i Agentapplikationen under samtalsinformation. Licensen för den här funktionen innehåller 1 000 uppslag per agent och månad. För högre volymer måste ytterligare licenser läggas till.

Extern sökning

När en kund ringer Puzzel-plattformen kan IVR-lösningen be uppringaren om eventuell information och därefter använda den informationen för en sökning i tredjepartssystem. Plattformen kan sedan skicka en förfrågning till företagets webbtjänst eller webbserver på något av följande två sätt:

- HTTP(S) GET: Parametrar som skickas i URL:en
- HTTP POST: Parametrar som skickas via XML-formaterade POST:er

Båda dessa metoder resulterar i att Puzzels plattform tar emot ett XML-dokument som innehåller den begärda informationen från företaget.

Denna information kan i sin tur anpassa hur samtalet hanteras i IVR-lösningen. Ett praktiskt exempel på denna förmåga kan vara att ta vissa grundläggande kunduppgifter, som ett kundnummer, använda en extern sökfunktion för att hitta kundens aktuella saldo hos företaget och sedan läsa upp saldot för kunden i självbetjäningssyfte. Informationen kan även användas av IVR-lösningen för att dirigera samtalet rätt, och/eller det kan skickas till agenten för att förse denne med kontextinformation för samtalet.

Anslutningarna som används för denna tjänst säkras med HTTPS och/eller grundläggande autentisering.

Ytterligare moduler

Det finns även separata uppsättningar med funktioner som tillhandahålls av tredje part-integrationer i Puzzel-produkter. Dessa funktioner kan prenumereras på individuellt och konfigureras baserat på kundens behov. För närvarande erbjuder Puzzel följande funktioner från tredje part:

- Boost AI
- Verint WFM/WFO
- PCI-telefonbetalning
- Identifiering och verifiering

Boost AI

En bot/ett virtuellt assistentramverk tillhandahålls av Puzzels partner Boost.ai. Den är integrerad med Puzzel Contact Centre via modulen "Bot gateway". Det finns tre olika paket som återspeglas i prissättningen:

Vad du får	Starter	Standard	Enterprise
Avsiktspaket	Allmänna frågor och internt stöd	Allmänna frågor och internt stöd	Förutbildad domänkunskap *
Kanaler för direktmeddelanden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Språkstöd	Engelska + 1	Obegränsad	Obegränsad
Online-certifiering	x	x	x
Automatic Semantic Understanding (ASU)	x	x	x
Granskningslogg		x	x
Funktioner för flera agenter		x	x
Nivåindelad åtkomst		x	x
Iscensättningsmiljö för QA		x	x
Virtuell privat molnmiljö		x	x
Lokal hosting**			x
Säkerhets-API (åtgärdscenter)			x
Kritiskt stöd dygnet runt			x

*Tillgänglig för bank, försäkring, telco.

**Extra kostnad för installation och underhåll

Note

Det finns en månatlig prenumerationsavgift för denna tjänst, utöver ett pris per samtal.

Verint WEM

Verint Workforce Engagement Management-modulen som erbjuds av Puzzel består av följande:

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

Verint Workforce Management

Denna molnbaserade omnikanallösning för WFM (personalhantering), som drivs av Verint, ger precisa prognoser för belastningen vid olika tider under dagen, daglig belastning och belastning över tid. Den kan hjälpa dig att skapa optimala scheman genom att balansera fördefinierade skiftregler, arbetsmönster, riktade servicenivåmål och dina anställdas individuella kompetenser, kunskaper och preferenser.

Verint WFM tillhandahåller som standard följande:

- Prognosfunktion
- Schemaläggning
- Blandade media
- Efterlevnad i realtid
- Förfrågningshantering (tid, av, skiftbyten, skiftförfrågningar, skiftändringar och skifterbjudanden)
- Mobilappar för agenter och teamledare
- Strategisk planerare (fristående desktop-klient)

Ladda ner produktbladet för Verint Workforce Management här:

[Verint Workforce Management.pdf](#)

Verint Quality Management

Verint Quality Management används för att utvärdera och "poängbedöma" agentinteraktioner, identifiera "guldstandard"-samtal, demonstrera för agenter var de kan förbättra sig eller ge exempel på samtal som har hanterats bra. QM innehåller utvärderingsformulär för att möjliggöra att interaktioner granskas och poängsätts och integreras automatiskt med Verint Performance Management, så att poäng kan granskas av individer, handledare, teamchefer och ledande befattningshavare när så är lämpligt.

Verint Performance Management

Många organisationer kämpar med att hantera och förbättra medarbetarnas prestationer på sina kundserviceavdelningar. Med en mängd system och data från kundservice, back-office och filialverksamhet är det lätt för chefer att drunkna i data, även när mycket lite av det är direkt användbart.

Verint Performance Management (PM) kan samla in och aggregera data över flera system, samtidigt som det tillhandahåller ett enda, standardiserat ramverk för effektiv spårning, hantering och förbättring av individuella, team- och organisationsprestanda. Performance Management integreras med alla andra Puzzel WFO-lösningar för att tillhandahålla en komplett lösning för hantering av kundserviceprestanda.

Verint PM erbjuder som standard:

- Poängkort
- Prestationsplaner
- Coaching
- eLearning

Ladda ner Verint Performance Management produktblad här:

[Verint Performance Management.pdf](#)

Verint Speech Analytics

Verint® Speech Analytics™ tillhandahåller avancerade funktioner som automatiskt kan ta fram intelligens ur tusentals – till och med miljoner – inspelade samtal, så att du snabbt kan vidta åtgärder. Nästa generations analyslösning kan avslöja den intelligens som är nödvändig för att hitta kostnadsdrivkrafter, trender och möjligheter, samt identifiera styrkor och svagheter med processer och produkter och förstå hur dina erbjudanden uppfattas av marknaden.

Redan från start kan Verint Speech Analytics tillhandahålla sofistikerad konversationsanalys för att automatiskt identifiera, gruppera och organisera de ord och fraser som används i samtal i teman, vilket hjälper till att se stigande trender och områden där det finns möjligheter eller eventuella problem. Utöver att isolera ord som används upprepade gånger under en viss tidsperiod kan Verints konversationsanalys identifiera och gruppera olika ord som kontextuellt relaterar till samma ämne, exempelvis genom att koppla ord som överförbrukning, användningsminuter och förseningsavgifter till “avgifter”.

PCI-telefonbetalning

Puzzel i samarbete med PCI Pal gör det möjligt för ditt företag att ta emot säkra knappsatsbetalningar via telefon. Agenter kan nu behandla kredit-/bankkortsbetalningar utan att se eller höra de känsliga kortuppgifterna, medan de fortfarande pratar med kunden. På så sätt kan du avgränsa kundservicen från PCI DSS-reglerna genom att hålla känsliga kortdata utanför din miljö.

PCI-telefonbetalningsplattformen fångar DTMF-tonerna från kundens telefon och maskerar dem, vilket förhindrar att känslig betalningsinformation når agenten. När en telefonbetalning krävs initierar agenten en session som omdirigerar ljudet via en säker PCI Pal-plattform. Kortuppgifterna som anges av kunden fångas sedan upp av PCI Pal och behandlas via betalningsportalen.

Genom att använda den här funktionen går du från att hantera känsliga data i kundservicemiljön, avgränsar från PCI DSS-kraven, men ger ändå din kund bästa möjliga service.

Identitet och verifiering

Med modulen ID&V-autentisering kan du på ett säkert sätt verifiera en kunds identitet under en interaktion på en telefon eller en chatt, på ett visuellt assisterat steg-för-steg-sätt. Det stöder BankID i Norge och Sverige, Finnish Trust Network (FTN) i Finland och NemID i Danmark.

Danska kunder måste förregistrera sig hos Nets i Danmark och faktureras direkt från Nets, utöver fakturan från Puzzel.

Note

Den här modulen faktureras månadsvis och per transaktion. Installationskostnader gäller.

Ladda ner produktbladet för identifiering och verifiering här:

[Puzzel Identity and Verification.pdf](#)

Integrationer

Det här avsnittet innehåller modulens beskrivning av följande:

- Integrering av Microsoft Dynamics
- Integrering av Salesforce
- Integrering av Microsoft Teams
- Integrering av Zendesk

Integrering av Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics CRM-integrationen är ett smart sätt att få Puzzel-applikationer och kunddata att presenteras på ett enda gränssnitt. Med CRM-integration kan du sammanföra olika system – ett som innehåller data och ett annat som använder datan – för att skapa en enhetlig vy för agenterna.

Microsoft Dynamics CRM har integrerats i Puzzels lösning i form av en widget. Kundinformationen hämtas från CRM och visas på fliken i Agentapplikationen för alla inkommande samtal och chattförfrågningar. Agenterna kan visa/redigera/lägga till kundinformation utan att behöva växla mellan applikationer. Ett klickfunktion för att ringa upp gör det lättare för agenterna att ringa samtal med hjälp av samtalswidgeten i Agentapplikationen.

Se bruksanvisningen för Microsoft Dynamics-integrering genom att navigera till bruksanvisningssektionen i vårt hjälpcenter.

För mer information, ladda ner produktbladet här:

[Microsoft Dynamics Product sheet.pdf](#)

Integrering av Salesforce

Puzzel-applikationen är inbyggd i Salesforce-miljön. Denna inbyggda integration innebär att du kan ta med Puzzels funktioner till CRM. Agenten kan både komma åt en mängd kunddata som lagras i Salesforce, och kan även använda Puzzels samtals-, chatt-, e-post- och uppringningsfunktionalitet för att utföra åtgärder, drivna av data som hämtats från CRM.

Puzzel har skapat en SSO i Salesforce som gör att agenterna sömlöst kan logga in på Puzzels Agentapplikation om de redan har loggat in på Salesforce. Med inspelningsvyns funktioner kan agenterna nu se historiska chattavskrifter och lyssna på tidigare samtalsinspelningar arkiverade i Puzzel-applikationen för att mäta kundhumöret och hjälpa dem på bästa möjliga sätt. Det är ett passivt verktyg som helt enkelt ger åtkomst till arkivet efter att agenten har autentiserat sig i Puzzel-applikationen.

Alla nya leads eller fall som är registrerade i Salesforce kan tilldelas den tillgängliga agenten av Puzzels routingmotor. Utlösarna för den här mekanismen kan definieras i arbetsflödet för Salesforce Logic-appar.

Se följande artiklar i bruksanvisningen:

- Bruksanvisning för Salesforce
- Puzzel Agent Application SSO i Salesforce
- Salesforce Logic-appar

För mer information, ladda ner produktbladet här:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)

Integration av Microsoft Teams

Genom att integrera Microsoft Teams med Puzzel Contact Centre-lösningen kan samarbetet inom ditt företag förbättras, vilket ökar agentproduktiviteten. Detta gör att du kan bestämma användarens närvaro, aktuell status och kalenderinformation. Puzzels inbyggda funktionalitet gör att du kan ringa samtal och skicka meddelanden utan att behöva lämna plattformen, vilket effektiviserar kommunikationen. Som standard kan alla i organisationen som använder Teams se om andra användare är tillgängliga online.

Bruksanvisningsartiklar om Microsoft Teams-integrering finns i den här artikeln.

Ladda ner Microsoft Teams produktblad här:

[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](#)

Nummer och anslutning

Puzzel Express Connect SIP Trunk

Puzzel Express Connect SIP Trunk fungerar med VoIP-telefonsystem (Voice Over Internet Protocol) och bygger på SIP (Session Initiation Protocol): RFC 3261, RFC 2543. Puzzel Express Connect SIP Trunk gör det möjligt att förlänga livslängden på tidigare investeringar i din Enterprise PBX-lösning och integrerar agenternas lokala klient (desktop- eller softphone) i Puzzels kundservicelösning.

Note

Prissatt för minst 50 agenter.

För mer information, ladda ner produktbladet här:

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

Alternativ med flera operatörer

Puzzel erbjuder ett alternativ där servicenummer kan omdirigeras vid problem. Vid upptäckten av ett problem med en medföljande åtkomstpunkt till Puzzel-plattformen hos din primära nätverksoperatör, omdirigeras servicenummer automatiskt till en åtkomstpunkt hos en sekundär operatör. Detta ger en automatisk redundans vid leveransavbrott. Denna redundans fungerar för både inkommande och utgående förfrågningar, men via lite olika mekanismer. Även om den inkommande mekanismen är helt automatisk ställs växel för utgående förfrågningar in med en servicevariabel av kunden (byte från primär samtalsdirigering till sekundär samtalsdirigering).

Mekanismen upptäcker fel hos en operatör och växlar till en backup SIP-trunk från servicenummerleverantören till Puzzel-plattformen. Detta ger betydande säkerhet mot transportavbrott. Observera dock att vi inte kan garantera fullständig säkerhet eftersom det av nödvändighet alltid kommer att finnas ett beroende till en tjänstenummerleverantör.

Note

Den här konfigurationen har en reducerad SLA-nivå för tillgänglighet och är inställd på 98 %.

Telenor IPT Partner Connect

Detta ansluter Puzzel Contact Centre och möjliggör nödvändig trunkkapacitet till partnerlösningen. Rösttrafiken till agenter, andra anställda och serviceplattformar som är anslutna till partnerlösningen dirigeras direkt till partnern från Puzzel utan några trafikavgifter. Rösttrafiken till externa mottagare dirigeras också till och hanteras av partnern. Puzzels Partner fakturerar kunderna för externa samtal enligt befintligt trafikavtal om inget annat överenskommit.

För mer information, ladda ner produktbladet här:

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

Note

Denna produkt är endast tillgänglig i Norge

Utbildning och rådgivning

Kundutbildning

Heldagsutbildning Admin

Längd: En dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Kursen är till för systemadministratörer och kundserviceledare som dagligen kommer att hantera och underhålla Puzzels lösning. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur du administrerar de applikationer som ska levereras till kundservicen. Den ger också kunskap om hur man mäter inkommande trafik, CC-prestanda och justerar enligt statistikresultaten.

Utbildningen innehåller följande:

- Användarhantering
- Filter och rättigheter
- Tjänster
- Arkivera
- Medlyssning i realtid
- Statistik

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

Grundläggande utbildning för samtalsflödesverktyget – Heldag

Längd: 1 dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Täcker arkitekturen och logiken i Puzzels kundservicelösning, liksom strukturen och användningen av samtalsflödesverktyget, och ger deltagaren den kompetens som krävs för att skapa nya samtalsflöden eller redigera befintliga i sin Puzzel-lösning. Utbildningen avslutas med ett CTF-certifieringstest som består av CFT-användningsfall ("hur göra"), moduler, felsökning, samt begränsningar och ansvar för kunder som använder sig av CFT för att hantera sina lösningar.

Utbildningen innehåller följande:

- Planering
- Förberedelser
- Hantering av versioner
- Byggstenar
- Byggnad
- Testning

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Call Flow Tool Training.pdf](#)

Utbildning i statistik

Längd: Halvdag

Maximalt antal deltagare: 5

Kursen syftar till att utbilda er i hur ni kör rapporter, analyserar data, hjälper till med att lösa problem och optimerar processerna. Under utbildningen granskas olika typer av standardrapporter, de tre rapporteringsnivåerna samt rapporteringsperioder och prenumerationer. Varje utbildning tittar på kundens individuella installation och erbjuder praktisk erfarenhet av att interagera med en egen Puzzel CCP.

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Statistics
Training.pdf](#)

Agentapplikationen Train the Trainer-utbildningen

Längd – 1 dag

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Denna kurs ger dig den teoretiska och praktiska kunskap du behöver för att framgångsrikt hantera och leverera utbildningen för Puzzels Agentapplikation. Denna utbildning innehåller en blandning av administrativ information och praktisk erfarenhet. En expertutbildare kommer att arbeta med dig för att vägleda dig genom kursmaterialet och hur du levererar utbildningen till andra.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik
- Genomkörning av material
- Vägledning för leverans

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Train the
Trainer.pdf](#)

Utbildningssessioner för agenter

Agentutbildning kan bokas som ett block på två timmar eller som en heldagskurs baserat på vilken utbildningsnivå som krävs.

Agentutbildning – två timmars blockering

Längd: ett block (2 timmar)
Maximalt antal deltagare: 15 deltagare

Kursen är till för alla kundservicemedarbetare som dagligen möter, besvarar och hanterar kunder. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur man hanterar kundförfrågningar via olika medier som levereras till kundservicen.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik

Heldagsutbildning Agent

Längd: 4 block (4 x 2 timmar)
Maximalt antal deltagare: 60 deltagare (15 deltagare per block)

Kursen är till för alla kundservicemedarbetare som dagligen möter, besvarar och hanterar kunder. Kursen ger fördjupade kunskaper i hur man hanterar kundförfrågningar via olika medier som levereras till kundservicen.

Utbildningen innehåller följande:

- Personliga inställningar
- Logga in / Pausa / Logga ut
- Begär hantering
- Samtalshantering
- Softphone
- Kö-översikt
- Agentstatistik

Note

Utbildning inkluderar förberedelse.

Ladda ner vårt produktblad här för mer information:

[Puzzel Agent Application
Training.pdf](#)

Puzzel WFM-utbildning

Discovery Workshop [2-timmarsblock]

En förberedande workshopsession byggd kring din kundservice för att förklara hur vi förutsäger behovet av och schemalägger agenter. Denna session fokuserar främst på kundservicemiljöer och hur vi förutsäger behovet av och schemalägger agenter. Detta inkluderar att gå igenom köer och Paussskäl i Puzzel och bestämma hur detta ska hanteras. I slutet av sessionen skapas ett kalkylblad som skickas för att slutföra informationen.

Installationsutbildning [2-timmarsblock]

Denna session fokuserar främst på den första installationen av Puzzel WFM-systemet, som inkluderar öppettider, kontorsplatser, systemanvändare etc. Vanligtvis avslutas sessionen med att skapa skift som sedan avslutas av kunden före nästa session.

Prognos och schemaläggning [2-timmarsblock]

Den här sessionen är främst för att gå igenom prognos- och schemalägningsprocessen. I den här sessionen ingår slutförandet av efterlevnadskartläggningen så att den kan börja gälla samma dag. Ett utbildningsmöte hålls för agenter för att introducera dem till agentportalen.

Go Live-utbildning [2-timmarsblock]

Den här sessionen handlar om att ange ett Go Live-datum och skapa scheman från det datumet, inklusive vad som behöver göras för att skapa ett relevant schema med exempelvis helgdagar som ingår i schemaläggningen. Efterlevnaden ska också kontrolleras för att säkerställa att den fungerar korrekt och att alla aktiviteter från Puzzel Contact Centre är kartlagda.

WFO-utbildning

Utbildningen för alla WFO-lösningar kommer att levereras online till kunder enligt ett överenskommet schema. Den kommer också att använda Train the Trainer-metoden för att göra det möjligt för kunder att utbilda andra kollegor själva. Utbildningsinnehållet samt omfattande dokumentation kommer att levereras i slutet av utbildningen.

Puzzel ärendehantering

Administratörsträning [1 dag]

Maximalt antal deltagare: 8 deltagare

Detta är en dagskurs riktad till chefer, administratörer och handledare. Detta är en omfattande träningspass som ges till alla administratörer för att hjälpa dem att hantera och underhålla Puzzel Ticketing-systemet dagligen. Det ger en djupgående kunskap om de olika funktionerna med biljettsystemet, så att du kan utföra dina uppgifter mer effektivt.

Agentutbildning [Halvdag]

Maximalt antal deltagare: 15 deltagare

Syftet med halvdagskursen är att säkerställa att agenter förvärvar de färdigheter och kunskaper som krävs för att vara säkra på att använda Puzzel Case Management-plattformen. Kursen omfattar funktionalitet, hantering av biljetter, attribut och bilagor samt hantering av adressbok och instrumentpanel.

Projektledning

Avgränsning, utformning, implementering och leverans av lösningen till kunden.

Konsulttjänster per timme

Professionella tjänster som erbjuds av Puzzel på timbasis.

”På golvet”-session

Första dagens support, då utbildaren tillbringar tid på plats och går runt på golvet, svarar på enskilda funderingar, problem, uppgifter och arbetsrelaterade frågor från din personal. ”På golvet”-sessionen är en mycket uppskattad tjänst som säkerställer en smidig start och gör att du snabbt kan reda ut eventuell växtvärk som kan uppstå.

Partnerutbildning

Partnerutbildning består av två delar:

- [Partner teknisk utbildning](#)
- [Utbildning som servicepaket](#)

Partnerutbildning

Teknisk utbildning för partner

Puzzel Contact Centre – Implementera

Längd: 3 dagar

Maximalt antal deltagare: 8 personer

Publik: Ingenjör

Puzzel Contact Centre – Implementera. Detta är ett tre dagars implementeringsprogram som syftar till att stärka ingenjörer genom workshops och utbildning, arbeta med kunder och identifiera hur man ställer in och implementerar den bästa PPC-lösningen för deras behov. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Contact Centre – Train the Trainer-utbildningen

Längd: 3 dagar

Maximalt antal deltagare: 8 personer

Publik: Utbildare

Puzzel Contact Centre – Train the Trainer-utbildningen. Den här Train the Trainer-utbildningen varar i tre dagar. Den omfattar utbildning för administrationsportalen, samtalsflödesverktyget och agentapplikationen. Kursen lämpar sig för utbildare och innehåller alla lektionsplaner och all dokumentation som behövs för att implementera och genomföra utbildningen. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Workforce Management – Implementera utbildning

Längd: 2 dagar

Maximalt antal deltagare: 8 personer

Publik: Konsult/Ingenjör

Puzzel Workforce Management – implementera utbildning. Detta är en tvådagarskurs riktad till konsulter och ingenjörer. Syftet med utbildningen är att ge partners kompetens och kunskap för att implementera WFM för sina kunder och utbilda andra användare i hur man använder WFM-plattformen. Kursen innehåller alla lektionsplaner och all dokumentation som behövs för att implementera och genomföra utbildningen. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Workforce Management – Train the Trainer-utbildningen

Längd: 1 dag

Maximalt antal deltagare: 8 personer

Publik: Utbildare

Puzzel Workforce Management – Train the Trainer-utbildningen. Detta är en endagskurs som riktar sig till utbildare. Syftet med utbildningen är att ge partners kompetens och kunskap om hur de utbildar andra användare i hur man använder WFM-plattformen. Kursen innehåller alla lektionsplaner och all dokumentation som behövs för att implementera och genomföra utbildningen. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Case Management – Implementeringsutbildning

Längd: 2 dagar

Maximalt antal deltagare: 8 personer

Publik: Ingenjör

Puzzel Case Management – Implementeringsutbildning. Detta är en tvådagarskurs riktad till konsulter och ingenjörer. Syftet med utbildningen är att ge partners kompetens och kunskap för att implementera Case Management för sina kunder och utbilda andra användare i hur man använder Case Management-plattformen. Kursen innehåller alla lektionsplaner och all dokumentation som behövs för att implementera och genomföra utbildningen. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Case Management – Train the Trainer-utbildningen

Längd: 1 dag
Maximalt antal deltagare: 8 personer
Publik: Utbildare

Puzzel Case Management – Train the Trainer-utbildningen. Detta är en endagskurs som riktar sig till utbildare. Syftet med utbildningen är att ge partners kompetens och kunskap om hur de utbildar användare i hur man använder Case Management-plattformen. Kursen innehåller alla lektionsplaner och all dokumentation som behövs för att implementera och genomföra utbildningen. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners.

Puzzel Contact Centre – Statistikutbildning

Längd: Endast halvdag
Maximalt antal deltagare: 8 personer
Publik: Ingenjör

Partnerutbildning i statistik. Denna utbildning pågår under en halvdag och riktar sig till ingenjörer för att utbilda dem i hur man kör rapporter, analyserar r-data, hjälper till att lösa problem och optimera processerna. Utbildningen granskar de olika typerna av standardrapporter, vad de tre rapporteringsnivåerna är samt rapporteringsperioder och prenumerationer. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners..

Utbildning som servicepaket

Få tillgång till alla områden – Individuellt

Antal passager: 1

Avtalets varaktighet: 12 månader

Få tillgång till alla områden – Individuellt. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till personer som vill ha full tillgång till all vår utbildning på alla våra produktlinjer, få tillgång till allt innehåll samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att enskilda användare kan delta i ett obegränsat antal kurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Få tillgång till alla områden – Team

Antal passager: 5

Avtalets varaktighet: 12 månader

Få tillgång till alla områden – Team. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till 5 personer som vill ha full tillgång till all vår utbildning på alla våra produktlinjer och full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att alla 5 användare kan delta i obegränsade kurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Få tillgång till alla områden – Företag

Antal passager: 10

Avtalets varaktighet: 12 månader

Få tillgång till alla områden – Företag. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till 10 personer som vill ha full tillgång till all vår utbildning för alla våra produktlinjer och full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att alla 10 användare kan delta i obegränsade kurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

PCC och ärendehantering – Individuell

Antal passager: 1

Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Contact Centre och Case Management – Individuell. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till personer som vill ha tillgång till våra Puzzel Contact Centre och Case Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att enskilda användare kan delta i alla PCC- och ärendehanteringskurser och- workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

PCC och Case Management – Team

Antal passager: 5
Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Contact Centre och Case Management – Team. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till fem personer som vill ha tillgång till våra Puzzel Contact Centre och Case Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att 5 användare kan delta i alla PCC- och ärendehanteringskurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

PCC och Case Management – Företag

Antal passager: 10
Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Contact Centre och Case Management – Företag. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till tio personer som vill ha tillgång till våra Puzzel Contact Centre och Case Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att tio användare kan delta i alla PCC- och ärendehanteringskurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Puzzel Workforce Management – Individuell

Antal passager: 1
Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Workforce Management – Individuell. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till personer som vill ha tillgång till våra Workforce Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att enskilda användare kan delta i alla WFM-kurser och -workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Puzzel Workforce Management – Team

Antal passager: 5
Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Workforce Management – Team. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till fem personer som vill ha tillgång till våra Workforce Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att fem användare kan delta i alla PCC- och ärendehanteringskurser och workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Puzzel Workforce Management – Företag

Antal passager: 10
Avtalets varaktighet: 12 månader

Puzzel Workforce Management – Företag. Detta TaaS-paket (Training as a Service) riktar sig till team på upp till tio personer som vill ha tillgång till våra Workforce Management-utbildningsprogram samt full prenumeration på Puzzel Academy. Det innebär att tio användare kan delta i alla WFM-kurser och -workshops och få tillgång till allt innehåll, så att de

kontinuerligt kan förbättra sin personliga utveckling. Den här kursen är endast tillgänglig för partners, inte för kunder som har sålts genom partners. Kurser kan tas flera gånger utan extra kostnad. Alla paket är kontrakt på 12 månader, som betalas kvartalsvis i förskott. Priserna är den årliga kostnaden.

Puzzel Support

Puzzel ger utmärkt grundläggande support till alla sina kunder. Våra supporttekniker ger vänligt och effektivt en perfekt lösning på dina problem.

Grundläggande support ges endast genom skriftliga förfrågningar för alla Puzzel-kunder. Kunder kan chatta med våra supporttekniker via webbchatt eller genom att skapa ett ärende via help.puzzel.com och klicka på fliken Support till höger. Supporten är endast tillgänglig under arbetstid.

Kunderna kan få ytterligare support genom att prenumerera på följande två paket:

- **Puzzel Extended Support:** Kunderna kan använda sig av en utökad support via telefon och skriftliga förfrågningar (Chatt och Ärenden via help.puzzel.com) under normala öppettider, och nödsupport fram till kl. 21.00.
- **Puzzel 24/7 Support:** Kunderna kan använda sig av support via telefon och skriftliga förfrågningar (Chatt och Ärenden via help.puzzel.com) under normala öppettider, och nödsupport dygnet runt.