

Puzzel -moduulin kuvaus

Puzzel-moduulien kuvauksessa esitellään Puzzel-tuotteista ja -palveluista koostuvat kokonaisuudet, joista asiakas voi valita käyttötarkoitukseensa sopivan ratkaisun. Kuvauksen sisältö on pyritty laatimaan huolella, jotta se on mahdollisimman informatiivinen ja hyödyllinen asiakkaillemme.

Note

Moduulin sisältämät toiminnot ovat asiakaskohtaisia ja riippuvat ostetuista tuotteista ja ominaisuuksista sekä kokonaisratkaisun sisällöstä. Tämä asiakirja on tarkoitettu yleisohjeeksi, eikä se korvaa yrityksesi vastaanottamaa asiakirjaa.

Moduulit

Moduuli on selvästi yksilöitävissä oleva Puzzel-tuotteiden tai -palveluiden osakokonaisuus, joka voidaan yhdistää asiakkaallemme toteutettavaan kokonaisratkaisuun. Olemme luokitelleet moduulit kuuteen laajaan luokkaan seuraavasti:

- [Kanavat](#)
- [Lisäominaisuuksia](#)
- [Lisämoduulit](#)
- [Numerot ja yhteydet](#)
- [Integraatit](#)
- [Palvelut, koulutus ja konsultointi, Puzzel -tuki](#)

Kanavat

Puzzelin avulla asiakaspalvelijat ja asiakkaasi voivat olla yhteydessä käyttämällään alustalla tai käyttämässään ympäristössä. Täysin integroitu monikanavainen ratkaisumme varmistaa asiakkaalle yhtenäisen brändikokemuksen. Asiakas voi siirtyä eri kanavien välillä ja saada joka kanavassa laadukasta palvelua. Ratkaisumme avulla asiakaspalvelijasi voivat palvella asiakkaitasi useilla käteville ja tehokkailla tavoilla.

Kunakin alla luetellun kanavan moduulikuvaus löytyy napsauttamalla sitä:

- [Omni-Channel-reititys](#)
- [Ääni](#)
- [Web -chat](#)
- [Sähköposti](#)
- [Sosiaalinen media](#)
- [Whatsapp](#)
- [tekstiviesti](#)

Monikanavainen reititys

Puzzelin pilvipohjainen asiakaspalveluratkaisu on erittäin joustava, skaalautuva ja monikanavainen kokemus sisältäen: puhelut (Voice), chat, sähköposti, sosiaalinen media sekä WhatsApp- ja tekstiviestit. Kaikki yhteydet reititetään aloituskanavasta riippumatta asiakaspalvelijan taitotason hakukoneen kautta niin, että aiheeseen parhaiten perehtynyt asiakaspalvelija hoitaa palvelutilanteen.

Jono

Asiakaspalvelijat voivat vastata eri jonojen palvelupyyntöihin. Jokaisella kanavalla voi olla yksi tai useampi jono, jotka kaikki sisältyvät Puzzelin monikanavaiseen kokemukseen. Kun palvelupyyntö saapuu jonoon, jonomoduli välittää pyynnön sille asiakaspalvelijalle, joka on ollut vapaana pisimpään tai joka on perehtynyt aiheeseen parhaiten. Jos kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuja, asiakas siirtyy jonoon. Kun asiakaspalvelija vapautuu, jonomoduli yhdistää asiakaspalvelijan sen soittajan puheluun, joka on odottanut suhteessa pisimpään.

Kullakin jonolla on SLA-tavoitetaso ja jokaisella palvelupyynnöllä on SLA-pistemäärä, joka ilmaisee palvelupyynnön prioriteetin jonossa ja suhteellisen odotusajan suhteessa jonon SLA:han. Jono koostuu mediatyypistä, esim. Voice (puhelu) ja taidosta, esim. myynti tai asiakastuki. Asiakaspalvelijat osoitetaan joihin heidän profiileihinsa määritettyjen taitotasojen 1–9 mukaisesti. Esimerkiksi tukipalvelun taitotason 9 asiakaspalvelija on erittäin pätevä asiakaspalvelija, joten hän on käytettävissä asiakastuen kaikissa jonoissa.

Jos kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuja palvelupyynnön saapuessa jonoon, ensimmäinen vapautuva asiakaspalvelija vastaa pyyntöön oletusarvoisesti heti, kun palvelupyynnöllä on jonon korkein SLA-pistemäärä. Jos useita asiakaspalvelijoita on vapaana, puhelut jaetaan FIFO-periaatteella (first-in-first-out) parhaalle (pätevimmälle) vapaalle asiakaspalvelijalle tai – jos kaikilla vapaille asiakaspalvelijoilla on sama pätevyystaso – asiakaspalvelijan odotusajan mukaan: ensin niille, jotka ovat odottaneet pisimpään.

Puzzel-alustan jonojen suurimpiin etuihin kuuluu se, että asiakas ei tarvitse PBX-puhelinjärjestelmässään valmiustilassa pidettäviä puhelinlinjoja. Lisäksi missä tahansa toimipisteessä työskentelevä asiakaspalvelija voi palvella Puzzel-jonossa odottavia asiakkaita.

Puhelut

Asiakaspalvelijat voivat vastaanottaa puheluita Puzzelin Voice-kanavan kautta. Puheluita voidaan siirtää jonoon tai osoittaa asiakaspalvelijoille muista kanavista saapuvilla palvelupyynnöillä. Älytekniikka reitittää Puzzel-ratkaisujen kaikki palvelupyinnöt ensimmäisenä vapautuvalle ja pätevimmälle asiakaspalvelijalle.

Puzzel Voice sisältää kaikki asiakaspalvelijoiden tarvitsemat työkalut puhelimitse saapuvien palvelupyyntöjen tehokkaaseen käsittelyyn. Asiakaspalvelijoiden käytössä on intuitiivisen helppokäyttöinen käyttöliittymä, josta on helppo vastata puheluihin ja soittaa niitä. Asiakaspalvelijoiden taitotasoon perustuva reititys varmistaa parhaan mahdollisen asiakaspalvelun kaikilla kerroilla. Asiakaspalvelijat voivat myös siirtää puheluita suoraan tai soittaa konsultoivia puheluita muille asiakaspalvelijoille ennen siirtoa.

Asiakaspalvelujärjestelmä sisältää myös Softphone-sovelluksen, jolla asiakaspalvelijat voivat vastata puheluihin suoraan tietokoneeltaan, tabletiltaan tai matkapuhelimestaan. Kiinteitä puhelinliittymiä tai raskasta infrastruktuuria ei tarvita.

Puzzel Voice on kattava äänenhallintatyökalujen paketti, joka tehostaa asiakaspalvelukeskuksen hallinnollisia töitä. Esimiehet voivat hyödyntää tallennustoimintoa tai suorittaa hiljaista valvontaa. Näiden edistyneiden toimintojen avulla esimiehet voivat tallentaa ja kuunnella asiakaspalvelijoiden puheluita, seurata ohjeiden noudattamista, huomata osaamisvajeita ja parantaa palvelun laatua.

Asiakaspalvelijoilla voi olla useita profiileja, joilla he voivat kirjautua sisään järjestelmään. Lisäksi he voivat määrittää, mihin jonoihin he kullakin profiilillaan kirjautuvat.

Jos haluat lisätietoja Voice-kanavasta, lataa tuotesivu täältä:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Alueeseen perustuva reititys

Alueeseen perustuva reititys ohjaa soittajat automaattisesti lähimpään toimipisteeseen. Reititys perustuu soittajan numeroon, postinumeroon tai matkapuhelimen sijaintitietoihin (käytettävissä vain Norjassa).

Kun käytössä on soittajan numeroon perustuva reititys, Puzzel ohjaa soittajan lähimpään toimipaikkaan hänen puhelinnumerosa perusteella. Reititys tapahtuu automaattisesti, ja saapuva puhelu ohjataan suoraan organisaation lähimpään toimipisteeseen. Alueeseen perustuva reititys ei välttämättä toimi aina optimaalisesti, kuten silloin, kun soittaja ei soitakaan kotoaan tai jos hänen numeroaan ei ole luokiteltu oikein.

Postinumeroon perustuva reititys tapahtuu IVR:n kautta. Soittajia pyydetään näppäilemään postinumero, jonka avulla heidät osoitetaan oikeaan jonoon. Tämän menetelmän etuna on, että kaikki puhelut – myös matkapuhelimesta soitetut puhelut – reititetään oikein. Soittajan numeroon pohjautuvaa alueeseen perustuvaa reititystä käyttävät organisaatiot saattavat haluta reitittää matkapuhelimesta tulevat puhelut postinumeron avulla. Tällä tavalla saadaan selville matkapuhelimesta soittavan asuinpaikka tapahtuvan puhelun sijainnin sijasta.

Mobiilipaikannuspalvelut ovat saatavilla vain Norjassa ja vain tiettyjen operaattoreiden liittymistä soittaville. Kun nämä palvelut ovat käytettävissä Puzzel-alustalla, järjestelmä voi reitittää matkapuhelimesta tulevat puhelut lähimpään toimipisteeseen soittajan fyysisen sijainnin perusteella. Tätä varten soittajan on hyväksyttävä sijaintitietojen välitys painamalla annettua painiketta. Sijaintitieto välittyy järjestelmään vasta sen jälkeen. Jokaisesta välitetystä mobiilipaikannuksesta veloitetaan palvelumaksu.

Reitityksen erityismoduulit

Saatavana on kolme erilaista reitityksen erityismoduulia:

- Reititys lisätiedon avulla (Input Routing)
- VIP-reititys
- Reititys työmäärän mukaan (Load sharing)

Reititys lisätiedon avulla on IVR-vakiovalikon lisätoiminto. Soittajia pyydetään näppäilemään lisätieto, kuten asiakasnumero, tilinumero, tuotenumero tms. IVR toistaa tämän lisätiedon soittajalle ja pyytää vahvistusta – yleensä risuaitamerkillä (#).

Lisätiedon avulla toimivaa reititystä käyttävä organisaatio päättää seuraavista:

- Kuinka puhelu reititetään soittajan näppäilemien tietojen perusteella
- Näkykö soittajan näppäilemä tieto asiakaspalvelijan näytöllä
- Mitä tapahtuu, jos soittaja ei näppäile mitään tietoja
- Mitä tapahtuu, jos soittaja näppäilee virheellisen tiedon

Lisätiedon avulla toimiva reititys voidaan yhdistää myös VIP-luettelon puhelinnumeroihin, kuten asiakkaan tai toimipisteen numeroihin. Tällöin ”oikean” tiedon näppäilleet soittajat saavat erityistä VIP-palvelua (esimerkiksi suoran linjan tietyille henkilölle organisaatiossa).

Tätä toimintoa ei pidä sekoittaa VIP-reititykseen, joka perustuu soittajan numeroon (jota kutsutaan myös A-numeroksi). Tärkeille asiakkaille, joiden numero on tiedossa, taataan erityisen hyvä palvelu lisäämällä heidän numeronsa luetteloon. Sen jälkeen heidän puhelunsa välitetään tietyille asiakaspalvelijoille ja/tai heidät asetetaan jonon kärkeen. Tätä varten on laadittava VIP-asiakkaiden puhelinnumeroluettelo.

Tätä moduulia voidaan käyttää myös ns. mustana listana. Tähän luetteloon lisätään esim. soittajat, joita yritys ei halua priorisoida tai käsitellä ensisijaisesta puhelutyönkulusta poikkeavalla tavalla.

Kolmas reitityksen erityismoduuli on reititys työmäärän mukaan (Load Sharing). Sen avulla Puzzel jakaa soittajat esiasetettujen prosenttiosuuksien mukaan useamman toimipisteen, jonon tai asiakaspalvelijaryhmän välillä. Toiminto on hyödyllinen silloin, kun tehtävät halutaan jakaa usean sivuliikkeen, toimipisteen tai osaston välillä. Yritys voi halutessaan reitittää osan puheluista yhteen ja loput toiseen toimipisteeseen.

Chat

Puzzelin chat-ratkaisu on helppo ottaa käyttöön. Asiakkaat lisäävät koodinpätkän niille verkkosivuille, joilla chat-palvelun halutaan näkyvän. Kaikki chat-asetukset, kuten ikkunan sijainti, kielet ja teemat, määritetään hallintaportalissa. Tämän ns. 'low-code'-ratkaisun ansiosta asiakaspalvelukeskukset eivät tarvitse kallista ja usein aikaa vievää IT-tukea, vaan voivat toimia ketterästi ja ennakoivasti.

Chatissa asiakaspalvelijat vastaavat asiakaspalvelujärjestelmän kautta tuleviin viesteihin. Asiakaspalvelijat voivat vastata enintään kahdeksaan chat-viestiin samanaikaisesti. Tämä asetus määritetään hallintaportalissa.

Ratkaisun kiehtovimpiin ominaisuuksiin kuuluu mahdollisuus luoda ylä- ja alikonfiguraatioita, joiden avulla yritykset voivat toteuttaa erilaisia chat-palveluita verkkosivustonsa eri osioille.

Chatissa voi käyttää seuraavia toimintoja:

- Esiasetettujen viestien ja hymiöiden lähetys
- Sivun seuranta
- Kysely
- Oikeinkirjoituksen tarkistus
- Chatin siirto toiselle asiakaspalvelijalle tai toiseen jonoon
- Kollegoiden kutsuminen mukaan chattiin
- Piilotettujen viestien lähetys toiselle asiakaspalvelijalle

Chat-istunnon voi tallentaa media-arkistoon tulevaa käyttöä varten, ja keskustelun voi lähettää asiakkaalle sähköpostitse.

Kun organisaatio käyttää asiakaspalvelujärjestelmän chat-palvelua, käyttäjät voivat valita hallintaportalin kautta käyttöönsä media-arkiston, jossa näkyy graafinen esitys chat-historiasta. Esityksestä näkyvät käyttäjän odotusaika chat-jonossa, chat-viestiin vastanneet asiakaspalvelijat ja chat-keskustelun kesto. Käyttäjät voivat etsiä chat-keskusteluja esimerkiksi asiakaspalvelijan nimen, chatin ajan tai jonon perusteella.

Puzzel-valikoimaan kuuluu myös keskittimen kautta toimiva chat-bottiratkaisu. Se sisältää useita suosituimpiin bottikehyksiin sopivia palvelukeskusliittimiä sekä yleisiin bottikehyksiin yhdistettävän API:n asiakkaiden käyttöön. Bot Gatewayn valttina on mm. chatbot-keskusteluiden saumaton siirto asiakaspalvelijoille. Chatbotteja voi käyttää Puzzelin tavallisen chat-käyttöliittymän kautta tai chat-API:n avulla.

Lisätietoja Puzzel-chat-ratkaisuista on artikkelissa: [Puzzel Chat Configuration](#).

Lisätietoja web-chat-ratkaisusta saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)

Sähköposti

Asiakaspalvelijat voivat vastaanottaa sähköpostitse saapuvia palvelupyyntöjä asiakaspalvelujärjestelmän sähköpostijonon kautta. Sähköpostit siirretään jonoon ja osoitetaan asiakaspalvelijoille samalla tavalla kuin muista kanavista saapuvat palvelupyynnot. Kaikki sähköpostiviestit – sekä vastatut että vastaamattomat – sisältyvät tilastoihin sekä asiakaspalvelijan ”Ticker”-välilehdelle.

Puzzel Case Management -järjestelmään saapuvat sähköpostit muunnetaan automaattisesti tiketeiksi (eli palvelupyynnöiksi), joille annetaan yksilöllinen tunnus. Älykäs reititysjärjestelmä luokittelee tiketit ja osoittaa ne sopivalle asiakaspalvelijalle.

Organisaatio tarvitsee sähköpostia varten palvelukeskusliittimen. Puzzelin kehittämä liitin sopii Exchange-sähköpostipalvelimelle. Lisätietoja on kohdassa ”Exchange-liitin”.

Sähköpostin liittimet

Asiakkaan sähköposti voidaan integroida Puzzelin asiakaspalvelujärjestelmään kehittämillämme Connector-työkaluilla. Asiakkaat voivat tilata näiden liittimien kautta postilaatikoihin ja julkisiin kansioihin saapuvia uusia sähköposteja. Jos et käytä Microsoft Exchangen tai Office 365:n sähköpostia, niin varmistathan, että käytät asiakaspalvelujärjestelmääne tukemaa liitintä. Vaihtoehtona on myös hankkia sähköpostin ja Puzzel-järjestelmän integrointipalvelu.

Puzzelin valikoimasta löytyy erilaisia liittimiä Exchange Server 2010 -palvelinta ja sitä uudempia versioita varten sekä Office 365 -sähköpostiratkaisuihin. Lisäksi hyödynnämme Azuren Office 365 -liitintä, jonka avulla voit helposti automatisoida sähköpostiliikenteen Microsoft Office 365:n ja Puzzelin sähköpostipalvelimen välillä. Kun käytät liitintä ja määrität triggerit eli käynnistimet ja työnkulun Azuren logiikkasovelluksella, voit hallita sähköpostitiliäsi järjestelmällisesti.

Lisätietoja kustakin sähköpostiliittimestä on seuraavissa artikkeleissa:

[Puzzel-vaihtoliitin](#)

[Puzzel Office 365 -liitin](#)

[Puzzel Office 365 -liitin Azuressa](#)

Lataa sähköpostikanavan tuotesivu täältä:

[Email Product Sheet.pdf](#)

Sosiaalinen media

Asiakaspalvelujärjestelmä sisältää sosiaalisen median kanavat, jonka kautta asiakaspalvelijat voivat vastata some-kanavista, kuten Facebookista, Twitteristä, WhatsAppista ja Trustpilotista, saapuviin palvelupyyntöihin. Sosiaalisen median palvelupyynnöistä voi muodostaa jonoja, ja niitä osoitetaan asiakaspalvelijoille samalla tavalla kuin muista kanavista saapuvia palvelupyyntöjä. Asiakaspalvelijat voivat vastata sekä julkisiin tiedusteluihin että yksityisviesteihin (esim. Facebook Messengerissä), jolloin vastaajana näkyy organisaation nimi. Asiakaspalvelijat eivät siis vastaa viesteihin oman some-tilinsä kautta. Kaikki sosiaalisen median kautta saapuvat palvelupyynnöt sisältyvät tilastoihin ja asiakaspalvelijan ”Ticker”-välilehdelle.

Tämän moduulin asetukset ovat hallintaportaalissa, jossa voit lisätä moduuliin uusia sosiaalisen median kanavia. Täten asiakaspalvelijat voivat vastata sosiaalisen median kautta saapuneisiin palvelupyyntöihin asiakaspalvelujärjestelmän sosiaalisen median widgetin kautta.

Lisätietoja sosiaalisesta ratkaisustamme on [Puzzel Social Media -artikkeleissa](#).

Lataa sosiaalisen median tuotesivu täältä:

[Social Product Sheet.pdf](#)

WhatsApp

WhatsApp on maailman suosituin viestisovellus. Puzzel on integroinut WhatsAppin asiakaspalvelujärjestelmän yhdeksi viestintäkanavaksi laajentaakseen asiakkaidensa kanavavalikoimaa. Asiakaspalvelijat voivat vastata WhatsAppin kautta saapuviin viesteihin [eli istuntoviesteihin] joko suoraan chat-keskustelussa tai lähettää valmiin vastaus viestin eli [WhatsApp/Facebook-] malliviestin. Valmiita malliviestejä voi lähettää myös sen jälkeen, kun 24 tunnin aikaraja sulkeutuu asiakaspalvelun chat-ikkunassa. 24 tunnin aika lasketaan alkaneeksi siitä, kun asiakas on ottanut yhteyttä yritykseesi WhatsApp-sovelluksella. Asiakaspalvelija voi vastata asiakkaan viestiin joko suorassa chat-keskustelussa tai lähettämällä valmiin vastausviestin eli malliviestin. 24 tunnin jälkeen toimitetuista viesteistä veloitetaan asiakkaan puhelinnumeron ja maakoodin perusteella.

Note

- 1) 24 tunnin aikaraja nollautuu aina, kun asiakas vastaa viestiisi.
- 2) Yritys ei voi avata asiakaspalvelun ikkunaa, vaan asiakkaan on lähetettävä ensimmäinen viesti.
- 3) WhatsApp ei veloita viesteistä, joita yritys ja asiakas lähettävät toisilleen 24 tuntia avoinna olevan asiakaspalvelun chat-ikkunan aikana.
- 4) Valmiita malliviestejä voidaan käyttää 24 tunnin asiakaspalvelun chat-ikkunan aikana ja sen jälkeen.
- 5) Asiakaspalvelun 24 tunnin chat-ikkunan jälkeen voidaan lähettää vain valmiita malliviestejä.

Valitse yrityksesi tarpeisiin sopiva tilausmalli Puzzelin kolmesta vaihtoehdosta. Valitse tilausmalli sen mukaan, kuinka paljon viestejä ja asiakastapahtumia yrityksesi tarvitsee.

1. 10 viestiä sekunnissa
2. 20 viestiä sekunnissa
3. 40 viestiä sekunnissa

Lisätietoja WhatsApp-mallipalkkioista löytyy [täältä](#) .

Tekstiviesti

Tämän toiminnon avulla asiakaspalvelijat voivat vastata jonosta tai muista kanavista tekstiviestitse saapuviin palvelupyyntöihin. Pääkäyttäjä voi määrittää hallintaportaalissa, että palvelupyntöjä vastaanotetaan tekstiviestitse. Tämän jälkeen asiakaspalvelijat vastaanottavat myös tekstiviestitse saapuvia palvelupyntöjä ja vastaavat niihin asiakaspalvelujärjestelmän some-widgetin kautta. Kun asiakas on lähettänyt ensimmäisen viestin, tämä toiminto siirtyy käyttämään asiakaspalvelijan ja asiakkaan väliseen viestintään Puzzelin keskustelualustaa, joka vastaa chattia. Käyttäjä saa kuitenkin vastauksen tekstiviestinä.

Tekstiviestien lähettäminen Puzzelistä [SMS Gateway]

Puzzelin SMS Gateway on käyttöliittymä tekstiviestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen internetin välityksellä. SMS Gatewayn avulla voit vaivattomasti integroida Puzzelin tekstiviestiratkaisut yrityksesi järjestelmiin. Puzzel integroituu suoraan verkko-operaattorien järjestelmiin ja useisiin eri kanaviin, ja tekstiviestejä voidaan lähettää vastaanottajille kaikkialla maailmassa.

Puzzelin SMS Gatewayn avulla voit lähettää ja vastaanottaa tekstiviestejä eri protokollien kautta:

- SOAP
- REST / HTTP(S) POST: JSON, XML tai FormData
- HTTP(S) GET
- SMTP (sähköposti)
- SMPP
- TCP-verkkopistoke / XML

Useimmissa näistä käyttöliittymistä voi lähettää yhtä aikaa yhden tai useamman viestin eri sisältöisenä ja eri hintaisena eri vastaanottajille.

Puzzel SMS Gatewayn virallinen API-dokumentaatio löytyy osoitteesta <https://github.com/PuzzelSolutions/SMS>.

Lataa SMS-kanavan tuotesivu täältä:

[SMS Product Sheet.pdf](#)

Lisätoiminnot

Voit tilata Puzzel-tuotteisiisi hyödyllisiä lisätoimintoja. Valitse yrityksesi tarpeisiin sopivat lisätoimintojen yhdistelmät.

Live-jakaminen ja näytön jakaminen

Puzzelin visuaalisen sitoutumisen työkalut, Live Share ja Screen Share antavat loppuasiakkaille mahdollisuuden jakaa selainsivunsa ja videonsa reaaliajassa yhteyskeskuksen edustajien kanssa samalla kun he ovat yhteydessä puheluun, verkkokeskusteluun tai sosiaalisiin kanaviin. Nämä työkalut antavat edustajillesi mahdollisuuden auttaa loppuasiakkaitasi ratkaisemaan monimutkaisia kyselyitä elävässä ympäristössä henkilökohtaisen ohjauksen avulla.

Live-jakaminen

Puzzelin Live Share tarjoaa edustajille visuaalisen sitoutumisominaisuuden, joka on täysin integroitu Puzzel Agent -sovellukseen. Tämä antaa edustajille mahdollisuuden auttaa asiakkaitaan heidän digitaalisella matkallaan videopuhelun kautta, jotta tyydyttävämpi ja empaattinen käyttäjäkokemus olisi samanlainen kuin myymälässä. Lisäksi asiakas voi jakaa selaimensa agentin kanssa käyttämällä selaustekniikkaa. Arkaluontoiset tiedot, kuten käyttäjätunnus, salasana tai luottokorttitiedot verkkosivulla, voidaan peittää agentilta tietoturvasääntöjen mukaisiksi.

Vaikka agentti näkee saman selainsivun kuin loppuasiakas, agentti voi korostaa sivulla olevia kiinnostavia alueita auttaakseen loppuasiakasta keskittymään ja auttamaan heitä täyttämään verkkolomakkeita, löytämään kiinnostavan tuotteen tai muulla tavalla auttamaan loppuasiakasta asiakkaassasi. verkkosivusto. Kun asiakas siirtyy toiseen näyttöön, se päivitetään myös edustajan puolella, jotta agentti voi seurata asiakasta matkansa aikana. Tämä helpottaa edustajaa tarjoamaan tehokkaan palvelun ensimmäisen kerran.

Yhteisselaus- ja video-ominaisuus voidaan käynnistää äänipuhelussa, chat-keskustelussa ja sosiaalisissa kanavissa, eivätkä ne vaadi ohjelmistolatauksia kummassakaan päässä. Puzzel tarjoaa kaikki palvelut, mukaan lukien asennus, jonka avulla asiakkailla on oikea skripti verkkosivuilleen.

Näytön jakaminen

Tämä moduuli tarjoaa vain yhteisselaamisen. Asiakkaat voivat jakaa selainsivunsa turvallisesti edustajan kanssa saadakseen apua. Käyttämällä Puzzelin näytönjako-ominaisuuksia agentit voivat tehokkaasti tarjota tukea ja parantaa asiakaskokemusta. Se auttaa rakentamaan asiakasuskollisuutta ja täyttämään heidän liiketoimintamittareitaan.

Yhteisselaus on integroitu saumattomasti Puzzel Agent -sovellukseen, ja agentit voivat tarvittaessa käyttää tätä ominaisuutta auttaakseen asiakkaita täyttämään lomakkeitaan korostamalla kiinnostavia alueita tai ohjaamalla heitä ostoksensa kautta. Näytön jakaminen ei vaadi ohjelmistolatausta kummassakaan päässä tai monimutkaisissa asennuksissa. Puzzel tarjoaa saumattoman integroidun käyttökokemuksen vertaansa vailla olevalle asiakaspalvelulle.

Palvelutilanteet

Basic Agent Assist -moduuli sisältää asiakaspalvelujärjestelmän widgetin, jonka kautta asiakaspalvelijat saavat käyttöönsä työtä tehostavia ja nopeuttavia toimintoja. Agent Assist tukee asiakaspalvelijaa palvelutilanteessa esimerkiksi avaamalla näyttöön tunnistetun asiakkaan yhteystiedot, aiemmat keskustelut samaisen asiakkaan kanssa sekä niihin liittyvät litteroinnit, kyselyt ja palvelupyyntöjen rekisteröinnit. Basic Agent Assist sisältää seuraavat toiminnot:

- Yhteystietojen tuonti ja hallinta: Moduuli noutaa asiakastiedot automaattisesti näyttöön, kun palvelupyyntö saapuu.
- Palvelutilanteiden historiatiedot: Moduuli avaa asiakkaan aiempien palvelutilanteiden luettelon, joka sisältää puhelimitse, chatissa ja sähköposteissa tapahtuneet asiakastapahtumat. Chat-sisältö löytyy myös täältä.

Lisätietoja Agent Assistin peruskomponenteista on tässä [artikkelissa](#).

Lataa Agent Assistin tuotesivu täältä:

[agent-assist.pdf](#)

Puhelut

Softphone

Softphone on ohjelmistopohjainen puhelin, joka sisältää pöytäpuhelimesta tutut toiminnot. Asiakaspalvelujärjestelmässä näkyy puhelimen käyttöliittymä näppäimistöineen ja puhelupainikkeineen (esim. mykistys, pito ja soitinsiirto). Tämän toiminnon avulla asiakaspalvelijat voivat vastata jonossa oleviin puheluihin suoraan tietokoneeltaan, eikä perinteistä lankapuhelinta tai matkapuhelinta tarvitse käyttää.

Softphone siirtää keskustelun äänen WebRTC-tekniikan avulla käyttämällä operaattorina asiakaspalvelijan internet-selainta ja internet-yhteyttä. Puheluiden ääni kuuluu asiakaspalvelijan tietokoneeseen liitettyjen kuulokkeiden ja mikrofonin kautta.

Asiakaspalvelijat voivat kirjautua sisään joko Softphonen tai ulkoisen puhelimen kautta. Puzzel Softphonea käytetään Chrome-selaimella ja se edellyttää, että asiakaspalvelijoilla on käytössään vakaa ja riittävän nopea internet-yhteys.

Lisätietoja Softphone-ohjelmasta saat tuotelehden täältä:

[Puzzel Softphone.pdf](#)

[EN-Voice.pdf](#)

IVR

Kun käytössä on IVR-valikko, soittaja voi valita, minkä osaston tai henkilön kanssa hän haluaa puhua. Valikko räätälöidään kunkin organisaation tarpeisiin, ja se sisältää vähintään kaksi vaihtoehtoa. Suosittelemme sisällyttämään valikkoon korkeintaan 4–6 vaihtoehtoa, ja lisäämään tarvittavat lisävalinnat päävalikoiden alivalikoihin.

IVR-valikkoa voidaan myös käyttää soittajan näppäilemien arvojen kertaamiseen. Esimerkiksi jos soittajan on näppäiltävä jäsennumero, valikkomoduli toistaa soittajan näppäilemät numerot ja pyytää soittajaa vahvistamaan tiedon painamalla esimerkiksi risuaitamerkkiä (#).

IVR-moduulin asetukset tehdään puhelutyönkuluille suunnitellussa Call Flow Tool -työkalussa. Lue lisää tästä artikkelista.

IVR:n infoviestit

Tämän tuotteen avulla organisaatio voi jättää soittajille IVR:ään viestejä, kuten tervetuloivotuksia tai tiedotteita. Kun ääniviesti on toistettu, puhelu voidaan reitittää IVR:n toiseen osaan, toiseen puhelinnumeroon, Puzzeliin, tai se voidaan lopettaa.

Infoviestejä käytetään yleensä yhdessä aikamoduulin kanssa. Esimerkiksi tervetuloivotus (kuten ”Tervetuloa tukipalveluumme...”) kuuluu yrityksen aukioloaikoina, ja niiden ulkopuolella kuuluu toinen viesti (kuten ”Aukioloaikamme ovat maanantaista perjantaihin klo 8–16”).

Organisaatio voi tallentaa infoviestejä ja ladata ne Puzzel Contact Centre -ratkaisuun hallintaportaalin Audio-toiminnolla.

Puheluiden soittaminen

Asiakaspalvelijat voivat soittaa puheluita luettelossa oleviin numeroihin tai näppäilemäänsä puhelinnumeroon. Tämä toiminto tehostaa asiakaspalvelijan työtä, sillä puhelut voidaan nyt soittaa suoraan asiakaspalvelujärjestelmästä joko Softphone-moduulilla tai kirjautumiseen käytettävällä puhelinnumerolla.

Äänitiedostojen hallinta

Puzzel antaa mahdollisuuden tallentaa, ladata ja hallita äänitiedostoja. Voit tallentaa äänitiedostoja puhelimella tai tietokoneella ja ladata ne hallintaportaaliin.

Lisätietoja löytyy kohdasta Audio

Palvelunumero

Palvelunumero on numero, joka reitittää soittajan Puzzel-järjestelmään. Yleensä palvelunumero on sama kuin soitettu numero. Joissakin tapauksissa soittajat voidaan reitittää palvelunumeroon toisen operaattorin alaisella numerolla.

Puzzel-ratkaisussa käytetään yleensä kansallista palvelunumeroa, jolle ei ole määritetty maantieteellistä sijaintia (NGN, non-geographical number). Asiakas maksaa palvelunumeroon soittamisesta saman hinnan riippumatta siitä, onko numero kansallinen vai kansainvälinen.

Hiljainen valvonta

Hiljaisen valvonnan avulla valitut käyttäjät (valvojat) voivat kuunnella soittajien ja asiakaspalvelijoiden välisiä keskusteluja asiakaspalvelijan puhelinnumeron (lanka- tai matkapuhelin) tai Softphonen avulla. Soittaja tai asiakaspalvelija eivät kuule esimiehen olevan linjalla puhelun aikana.

Puzzelissa voidaan määrittää asetus, jolla asiakaspalvelija näkee asiakaspalvelujärjestelmässä kuulokekuvakkeen, jos joku valvoo meneillään olevaa puhelua. Tämän kuvakkeen saa myös pois käytöstä, jolloin asiakaspalvelija ei saa tietää puhelun valvonnasta.

Lue lisää tästä artikkelista.

Takaisinsoitto

Puzzelissa on helppo määrittää erilaisia takaisinsoiton asetuksia ja prioriteettiasetuksia suhteessa muihin palvelupyyntöihin. Näin loppuasiakkaiden ei tarvitse jäädä jonottamaan palvelua, vaan heille voidaan ehdottaa takaisinsoittoa jonossa, verkosta tai tekstiviestillä.

Takaisinsoiton määrittämisessä on kaksi tapaa:

- Soita ensin asiakaspalvelijalle
- Soita ensin asiakkaalle

Ensimmäisessä vaihtoehdossa ensimmäisenä vapautuvan asiakaspalvelijan numeroon soitetaan, kun asiakkaan numero nousee jonossa ensimmäiselle sijalle. Asiakkaalle soitetaan automaattisesti, kun asiakaspalvelija on linjalla. Tässä vaihtoehdossa asiakkaan ei tarvitse jäädä odottamaan, mutta asiakaspalvelija saattaa joutua odottamaan asiakasta.

Toisessa vaihtoehdossa asiakkaalle soitetaan, kun hänen numeronsa nousee jonossa ensimmäiselle sijalle. Puhelu yhdistetään ensimmäisenä vapautuvalle asiakaspalvelijalle. Tässä tapauksessa asiakas saattaa silti joutua odottamaan asiakaspalvelijan vapautumista, mutta asiakaspalvelijan ei tarvitse odottaa.

Kummassakin tapauksessa takaisinsoittoa yritetään korkeintaan kolme kertaa. Jos takaisinsoittoon ei vastata, takaisinsoittopyyntö siirtyy jonoon loppuun.

Takaisinsoitto puhelinjonosta

Takaisinsoittoa ehdotetaan yleensä silloin, kun asiakas saapuu jonoon ensimmäisen kerran. Ehtona on, että jonossa on esimerkiksi yli 20 soittajaa (soittajien määrän voi määrittää itse). Takaisinsoittoa voidaan ehdottaa myös silloin, kun soittaja on odottanut jonossa yli esiasetetun sekunti- tai minuuttimäärän eikä hänen puheluunsa ole vastattu tai jos arvioitu odotusaika on pidempi kuin esiasetettu aika.

Takaisinsoittoja tarjotaan IVR:n kautta esimerkiksi pyytämällä soittajaa painamaan ensin tiettyä näppäintä ja sen jälkeen näppäilemään puhelinnumeron, johon hän haluaa saada takaisinsoiton. Tai järjestelmä voi pyytää vahvistusta siihen, että asiakkaalle soitetaan takaisin siihen numeroon, josta hän soittaa.

Asiakaspalvelijat voivat myös määrittää asiakkaalle ajastetun takaisinsoiton.

Takaisinsoitto verkkosivustolta

Asiakkaat voivat asentaa verkkosivustoilleen "Soita minulle" -painikkeen, joka voidaan räätälöidä organisaation tarpeisiin sopivaksi. Yksinkertaisimmillaan painike voisi pyytää soittajan puhelinnumeroa, ja edistyneempi painike pyytäisi soittajalta lisätietoja, kuten palvelupyynnön aiheen, postinumeron jne. Parametrina voidaan käyttää myös sivua, jolla soittaja on painiketta painaessaan.

Kun soittaja on painanut painiketta, jonotunniste lisätään Puzzel-jonoon. Asiakkaalle soitetaan takaisin, kun tämä jonotunniste siirtyy rivillä ensimmäiseksi.

Asiakaspalvelijat voivat myös määrittää asiakkaalle ajastetun takaisinsoiton.

Tekstiviestillä tilattava takaisinsoitto - SMS-soittopyyntö

Loppukäyttäjä voi tilata takaisinsoiton lähettämällä tietyn avainsanan tekstiviestillä. Tekstiviestin avainsana määritetään reitittämään loppukäyttäjän palvelupyyntö oikeaan takaisinsoittojonoon. Loppukäyttäjälle soitetaan takaisinsoittojonon määritysten perusteella. Järjestelmässä yhdelle jonolle tai useille jonoille voidaan määrittää useita tekstiviestitse lähetettäviä avainsanoja. Esimerkiksi markkinointikampanjoissa samalle jonolle voidaan määrittää useita tekstiviestitse lähetettäviä avainsanoja, joiden avulla voidaan mitata kunkin markkinointikanavan vastausmääriä.

Puzzel-järjestelmässä tekstiviestillä tilattavaan takaisinsoittoon on saatavilla erilaisia vaihtoehtoja, kuten yleisesti käytetty lyhyt tekstiviestikoodi (jaettu tai yksilöllinen) tai pitkä numerosarja.

Ajastettu takaisinsoitto

Kun takaisinsoitto/tehtävä on tilattu (esim. klo 8.58) ja ajastettu (esim. klo 12.00), tämä takaisinsoitto/tehtävä siirtyy jonojen odotushuoneeseen ja näkyy "ajastetut"- sarakkeessa. Sieltä se siirtyy jonoon ja näkyy jonossa-tilassa. Ajastettu puhelu-aika voi olla korkeintaan 14 päivän kuluttua ja ajastettu tehtävä korkeintaan 60 päivän kuluttua. Jonojen odotushuoneeseen sopii oletusarvoisesti korkeintaan 1 000 palvelupyyntöä.

Lisätietoja ajastetuista puhelusta on täällä.

Puheluiden tallentaminen

Puzzelin määrittäyksillä voidaan tallentaa puhelinkeskusteluja. Se onnistuu joko ottamalla käyttöön jonosta saapuvien keskustelujen tallennus tai tallennus asiakaspalvelijan valitessa toiminnon manuaalisesti. Muistutus: Sekä soittajille että asiakaspalvelijoille on ilmoitettava, että heidän puhelinkeskustelunsa tallennetaan.

Kun järjestelmä on määritetty tallentamaan puhelut, tallennus alkaa heti, kun asiakaspalvelija vastaa puheluun, ja päättyy, kun asiakaspalvelija lopettaa puhelun. Tallennuspainike on asiakaspalvelijalle kätevässä paikassa, joten tallennus on helppo keskeyttää ja sitä voi jatkaa milloin tahansa keskustelun aikana. Käytävissä on myös suojauspainike, jolla asiakaspalvelija voi helposti vääristää ääntä puhelun aikana arkaluonteisten tietojen suojaamista varten. Näitä ovat mm. luottokorttitiedot sekä yksityisyysdenuojan ja tietosuojan alaiset tiedot.

Puhelutallenteita voidaan tallentaa jatkokäyttöä varten Puzzelin FTP-palvelimelle ja media-arkistoon. Jos asiakas haluaa, että tallennetut äänitiedostot salataan, meiltä voi tilata niille X.509-sertifikaatteihin perustuvan suojatun salauksen. Esimies voi hakea, kuunnella, tallentaa ja lähettää puhelutallenteita media-arkistosta. Tallenteita voi hakea hakutyökaluilla, kuten asiakaspalvelijan nimellä, soittajalla, soittajan numerolla, jonon nimellä jne. Lisäksi valvoja näkee puhelun historiatiedot, kuten sen, kuinka kauan soittaja odotti jonossa ja kuka asiakaspalvelijoista keskusteli hänen kanssaan. Tallenteita säilytetään oletusarvoisesti yhden kuukauden ajan.

Lue lisää puheluiden tallennuksesta artikkelista.

Tallenteiden säilytysajan jatkaminen

Puhelutallenteita säilytetään oletusarvoisesti yhden kuukauden ajan. Tämän jälkeen voit jatkaa säilytysaikaa tilaamalla jommankumman paketin:

- Pidentetty säilytysaika, enintään 6 kuukautta

- Pidentetty säilytysaika, enintään 12 kuukautta

Tapaustenhallinta

Puzzel Case Management on työkalumme tapausten-/tikettienhallintaan. Se on turvallinen ja tehokas ratkaisu palvelukeskuksesi tai helpdeskisi kirjallisen asiakasviestinnän hallintaan. Jokainen jonossa oleva sähköpostiviesti muunnetaan tiketiksi, jolle määritetään yksilöllinen tapaus-/tikettitunniste. Tämä tunniste suodatetaan, luokitellaan ja osoitetaan sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle. Kun vastaanotat palvelupyynnön, voit vahvistaa sähköpostin vastaanottamisen automaattisesti lähetettävällä mallivastauksella. Lisäksi tiketteihin voi lisätä aihetunnisteita, joiden avulla on helppo hakea tiettyyn ongelmaan tai palvelupyyntöön liittyvät tiketit. Asiakaspalvelijan hallintapaneelissa näkyy koko ajan kattava yhteenveto tikettiin liittyvästä viestinnästä, ja aikajanalla näkyy lähettäjän nimi. Sen avulla sähköpostit on myös helpompi osoittaa sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle.

Myös sosiaalisen median kanavista, kuten Facebookista ja Twitteristä, saapuville palvelupyynnöille voidaan luoda tikettejä, ja niitä voidaan osoittaa sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle.

Raporttien luontiprosesseilla voidaan luoda mukautettuja raportteja, jotka voidaan tallentaa oletusarvoiksi. Järjestelmän voi asettaa laatimaan näitä raportteja automaattisesti määritettynä aikana tai tietyin väliajoin ja lähettämään ne suoraan sähköpostiosoitteeseesi.

Puzzel Ticketing kuuluu Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään, ja se voidaan yhdistää Puzzel Contact Centre -ratkaisuun käteväksi asiakaspalvelualustaksi tiketointiä ja tapaustenhallintaa varten. Ratkaisu tehostaa asiakaspalvelijoiden tuottavuutta, sillä työssä ei tarvita kahta erillistä sovellusta. Se ehdottaa asiakaspalvelijoille kaikkien kanavien kautta saapuvia uusia palvelupyynnön hallitusti. Voit määrittää yrityskohtaisia sääntöjä eri kanavissa edellytettävistä taidoista ja prioriteeteista, ja asiakaspalvelijat voivat käyttää kummankin sovelluksen toimintoja yhdeltä työpöydältä.

Lisätietoja Puzzel-lipuista lue [täältä](#).

Lataa Puzzel-lippujen tuotesivu täältä:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)

CRM Link

Puzzelin CRM-toiminto avaa asiakaspalvelijan näytölle CRM-järjestelmän (tai muiden järjestelmien) tietoja ponnahdusikkunoina, kun asiakaspalvelija vastaanottaa palvelupyynnön. Asiakaspalvelijalla on käytössään yksityiskohtaisempia asiakastietoja keskustelua varten, jolloin asiakaspalvelu sujuu paremmin ja yksilöllisemmin.

Tämä toiminto otetaan käyttöön lisäämällä mukautettu URL asiakaspalvelujärjestelmään. Tällöin tiedot kerätään verkkoselaimen koodista, jonka voi avata URL-osoitteeseen upotettujen parametrien avulla. URL-osoitteen muuttujaosaan voi sisällyttää esim. soittajan numeron, asiakasnumeron ja/tai tapausnumeron.

CRM-ponnahdusikkunan hinta on käyttöönotosta veloittava maksu. Integrointityöstä veloitetaan tuntihinta.

Kampanjat

Puzzel tukee vaikuttavaa ja tehokasta sähköposti- ja tekstiviestikampanjointia, mikä on ratkaisevan tärkeää yritysten liiketoiminnan kasvulle. Kampanjoiden avulla olet tiiviissä yhteydessä asiakkaisiisi ja saavutat haluamasi tulokset.

Tekstiviestikampanjat soveltuvat lyhyisiin ja yksilöllisiin viesteihin. Sähköposti on paras valinta kampanjoihin, jotka sisältävät pitkiä viestejä ja suurikokoisia liitteitä. Tekstiviesti- ja sähköpostikampanjoiden yhdistelmä on erittäin tehokas tapa luoda yhteys asiakkaisiisi.

Lisätietoja Kampanjat-toiminnoista on artikkelissa [täällä](#) .

Lataa Kampanjoiden tuotelomake täältä:

[Campaigns Product Sheet.pdf](#)

Tekoälypohjainen tietokanta

Tekoälypohjainen tietokanta on järjestelmän sisäisten tietojen itsepalvelukirjasto, josta ammattilaiset ammentavat lisäarvoa asiakkaille. Se on laadukas tietolähde, jonka avulla voit kerätä, järjestää ja arvioida tietoa yrityksesi erinomaisen asiakaspalvelun varmistamiseksi.

Puzzelin tekoälypohjaisesta tietokannasta on helppo etsiä tietoja. Tekoälypohjainen hakukone ehdottaa asiakaspalvelijoille automaattisesti sopivia tietoja ennen kuin puhelu yhdistetään asiakkaalle.

Puzzelin tekoälypohjainen tietokanta on hallintajärjestelmä, jossa pääkäyttäjät voivat luoda, muokata ja poistaa artikkeleita sekä luokitella niitä tehokasta analysointia varten ja asiakaspalvelijoiden avuksi asiakkaiden palvelupyynnöjä varten. Asiakaspalvelijat voivat ehdottaa pääkäyttäjille artikkeleita asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän kautta. Asiakaspalvelijat voivat myös selata tekoälypohjaisen tietokannan artikkeleita widgetin avulla.

- [Tietopankin hallintajärjestelmä](#)
- [Agent-sovelluksen Tietopankki-välilehti](#)

Bottiratkaisu Advanced Agent Assist

Järjestelmän vakiosisältöön kuuluva Basic Agent Assist -ratkaisu välittää asiakkaan yhteystietokortin tiedot ja palvelutilanteiden luettelon.

Tekoälypohjainen Advanced Agent Assist on edistyksellinen bottiratkaisu, jonka sisältämät lisäkomponentit takaavat kattavamman käyttökokemuksen.

Palvelutilanteiden analyysit

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi puheluiden ja chattien sisällön litteroinnin. Näihin anonymisoiuihin teksteihin on lisätty selkeyttäviä NLU-avainsanoja ja lauseketunnisteita. Asiakaspalvelija voi hakea analyyseistä tietoja vastatessaan asiakkaan palvelupyyntöön. Näitä tietoja voi käyttää myös asiakkaan mielialasta kertovien sentimentti-indikaattorien analysointiin.

Analyysit tekoälypohjaisen tietokannan avulla

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi toiminnot informatiivisten artikkelien tai yleisimpien kysymysten ja vastausten luomiseen ja hallintaan. Asiakaspalvelija voi hakea tietoja näiden avulla vastatessaan asiakkaan palvelupyyntöön. Jos olet tilannut Interaction Analytics -paketin, käytettävissäsi ovat myös tekoälypohjaisen tietokannan automaattiset ehdotukset.

Analyysit botin avulla

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi integroinnin mihin tahansa tuettuun bottikehykseen, joka poimii asiakkaan palvelupyyntöön liittyviä ehdotuksia automaattisesti. Asiakaspalvelija voi hakea ehdotuksia manuaalisesti.

Lisätietoja Agent Assistista saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)

Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Enquiry Registration on rekisteröintilomake, jonka avulla yritykset tunnistavat soittajat ja heidän puhelunsa syyt.

Esimies voi määrittää luokkia ja aiheita hallintoportaalissa. Luokat sisältävät palvelupyyntöjen pääasiallisia aihealueita, ja kukin luokka on jaettu ala-aiheisiin. Asiakaspalvelijoille voidaan asettaa rajoituksia niin, että he voivat esimerkiksi valita luokasta vain yhden aiheen tai useita aiheita. Valmis rekisteröintilomake on katsottavissa Enquiry Registration -tilastossa.

Bot Gateway

Bot Gateway on keskus, jonka avulla asiakkaat voivat yhdistää Puzzel Contact Centre -ratkaisuun erilaisia bottikehyksiä, esimerkiksi asiakkaille voidaan tarjota palvelua itsepalvelu-chatbottien avulla. Keskus sisältää useita suosituimpiin bottikehyksiin sopivia palvelukeskusliittimiä sekä yleisiin bottikehyksiin yhdistettävän API:n asiakkaiden käyttöön. Bot Gatewayn valttina on mm. chatbot-keskusteluiden saumaton siirto asiakaspalvelijoille. Chatbotteja voi käyttää Puzzelin tavallisen chat-käyttöliittymän kautta tai chat-API:n avulla.

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Bot Gateway.pdf](#)

Puhelutyönkuluille suunniteltu työkalu, Call Flow Tool

Call Flow Tool on älykäs ja tehokas työkalu, jonka avulla käyttäjät voivat mukauttaa Puzzel-ratkaisuaan monin tavoin – esimerkiksi lisäämällä järjestelmään uusia puhelutyönkuluja. Ennen kuin CFT-palvelut otetaan käyttöön, Puzzel toimittaa asiakkaalle tarvittavat palvelunumerot ja järjestelmäjonot sekä työkalun käyttökoulutuksen. Call Flow Toolin tehdasasetuksena on pelkät lukuoikeudet.

Puzzel myöntää työkalun kirjoitus- ja asennusoikeudet vain niille käyttäjille, jotka ovat suorittaneet Puzzelin järjestämän koulutukseen ja saaneet CFT-sertifioinnin. Asiakas kantaa luonnollisesti täyden vastuun työkalulla tekemistään muutoksista, kuten kaikkialla muualla hallintaportalissa.

Lue lisätietoja [täältä](#).

Kysely (tekstiviesti/chat)

Tämän paketin avulla organisaatiot voivat tarjota asiakkailleen tekstiviesti- ja chat-kanavien kautta toteutettavia kyselyjä. Tekstiviestikysely toimii niin, että Puzzelin kautta soitettavan puhelun päätyttyä soittaja saa tekstiviestin, jossa häntä pyydetään antamaan palautetta puhelun asiakaspalvelusta. Esimiehet voivat lukea asiakaspalautteet kirjauduttuaan tietyille Puzzel-verkkosivulle. Nämä tiedot päivitetään 5 minuutin välein.

Note

Tämä palvelu on saatavilla vain Norjassa, Ruotsissa, Tanskassa ja Isossa-Britanniassa.

Chat-kyselyä ehdotetaan asiakkaalle chatin päätteeksi. Kun kysely on valittu käyttöön, chatiin osallistunut asiakas voi antaa palautetta keskustelusta joko keskustelun päätyttyä tai sen jälkeen, kun litteroitu chat-keskustelu on lähetetty kirjallisena asiakkaan sähköpostiosoitteeseen. Palautteen voi antaa tähtinä tai valintapainikkeilla. 1–5 täydellä annettava palaute on kätevinä. Valintapainikkeet sopivat NPS-suositteelukyselyihin (perustuvat Net Promoter Score -standardiin).

Lataa Survey-tuotesivu täältä:

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

[Puzzel
Survey.pdf](#)

API-käyttö

API-käyttö antaa asiakaspalvelijan käyttöön lähes kaikki asiakaspalvelujärjestelmän toiminnot, joiden avulla organisaatiot voivat integroida toimintonsa CRM- ja ohjelmistoratkaisuihinsa. Tämän palvelun avulla yritys voi kehittää omia sovelluksiaan Puzzel-alustalla.

Asiakaspalvelujärjestelmän tärkeimmät toiminnot voidaan integroida organisaation ratkaisuihin, CRM-järjestelmiin, Helpdesk-sovelluksiin sekä mobiili- ja ERP-sovelluksiin. Tämä toteutetaan lisäämällä asiakaspalvelujärjestelmän toimintoja muiden kuin Puzzel-järjestelmien painikkeisiin ja valikoihin, jotta asiakaspalvelijan ei tarvitse siirtyä käyttöliittymästä toiseen hoitaessaan toistuvia työtehtäviään.

Puzzel konfiguroi ratkaisun, jonka jälkeen API-käyttöä voi käyttää REST-toimintojen avulla. Lisäksi Puzzel antaa käyttöön tarvittavat online-materiaalit, joiden avulla on helppo määrittää tarvittavat asetukset. Integrointi edellyttää jonkin verran kokemusta REST/JSON-standardeista sekä ohjelmasta ja sovelluksesta. Puzzel auttaa integrointiprosessissa mielellään.

Lisätietoja Puzzel API: sta on [API-dokumentaatio](#)- osassa.

Puzzel WFM – työvoiman hallintaratkaisu

Puzzel WFM on pilvipohjainen työvoiman hallintaratkaisu. Sen avulla asiakaspalvelukeskusten esimiesten on helppo ennustaa henkilöstötarvetta, suunnitella työvuorot ja varmistaa erinomainen asiakaspalvelu. Asiakaspalvelu on ensiarvoisen tärkeää yrityksen kasvulle. Silti luokkansa paras asiakaspalvelu edellyttää myös erinomaista henkilöstöhallintoa.

Puzzel WFM on intuitiivisen helppokäyttöinen ja selkeä ratkaisu, joka sopii kaikenlaisille ja -kokoisille yrityksille. Se selkeyttää kaikki prosessit asiakaspalvelijan suorituskyvyn reaaliaikaisesta seurannasta (RTA) tarkkoihin ennusteisiin, työvuorojen suunnitteluun ja lomapäivien huomioimiseen. Puzzel WFM:n tärkeimmät ominaisuudet:

- Tarkat ennusteet: Ennusteet perustuvat asiakaspalvelukeskuksen historiatrendeihin, jotka voidaan ottaa käyttöön automaattisesti.
- Optimoitu työvuorojen suunnittelu: Suunnittele työvuorot tarveperusteisesti, jolloin asiakkaat saavat parhaan mahdollisen palvelutason.
- Reaaliaikainen seuranta, RTA: Saat heti hyvän käsityksen asiakaspalvelijoiden suorituskyvystä reaaliaikaisen päätöksenteon tueksi.

Turvallisesti hostattu palvelu yritystason pilvi-infrastruktuurissa. Päivitykset, tietoturvakorjaukset ja versionhallinta on optimoitu palveluun saumattomasti.

Saat lisätietoja Puzzel WFM, ota [katso](#) tästä artikkelista.

Dialler

Diallerin avulla voit toteuttaa kampanjoita, joissa soitetaan tietyn yhteystietoluettelon numeroihin. Kun Dialler on valittu käyttöön, se käy yhteystietoluettelon läpi, soittaa heille automaattisesti ja yhdistää puhelut vapaille asiakaspalvelijoille. Kun asiakaspalvelijalle tarjotaan puhelua kampanjajonosta, hänen näytöllään näkyvät asiakaspalvelujärjestelmän sisältämät asiakastiedot. Asiakaspalvelija voi luokitella jokaisen vastatun puhelun ja halutessaan ajastaa sen parempaan ajankohtaan.

Dialler-kampanjoiden asiakaspalvelijat määritetään heidän profiiliensa perusteella, ja heidät voidaan määrittää vastaamaan pelkästään kampanjajonoihin tai sekä soitettaviin että saapuviin puhelujonoihin. Kun käytössä on Call Blending -toiminto, saapuvien puheluiden lisäksi voidaan soittaa lähteviä puheluita. Tällöin Dialler-luettelosta soitettavien puheluiden prioriteetti on alhaisempi kuin normaalien saapuvien puheluiden.

Diallerissa on erinomaiset asetusvaihtoehdot ja erilaisia tiloja:

- Esikatselutila: soittaa ensin asiakaspalvelijalle, joka tarkistaa tiedot ennen asiakkaan numeroon soittamista.
- Progressiivinen tila: soittaa ensin asiakkaan numeroon aina, kun asiakaspalvelija vapautuu.
- Tehotila: soittaa ensin asiakkaan numeroon ja yhdistää vapaalle asiakaspalvelijalle, kun asiakas vastaa puheluun. Pääkäyttäjällä voi määrittää yhtä aikaa soitettavien puheluiden määrän siltä varalta, että kukaan ei vastaa asiakkaan puheluun.
- Ennustava tila: soittaa ensin asiakkaan numeroon ja yhdistää vapaalle asiakaspalvelijalle, kun asiakas vastaa puheluun. Tässä tilassa Dialler ennustaa järjestelmästä saatavan reaaliaikaisen tiedon avulla, milloin asiakaspalvelijat vapautuvat. Tämä vähentää tilanteita, joissa kukaan ei vastaa asiakkaan puheluun.

Dialler parantaa asiakaspalvelukeskuksen henkilöstön työtehoa.

Lisätietoja Diallerista lataa tuotesivu täältä:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)

Switchboard

Catalog-hakutyökalu ja Exchange Sync

Puzzel Catalog on verkkotyökalu, josta voi hakea yrityksen kaikkien työntekijöiden yhteystietoja. Se on sisäisten puhelinnumeroiden hakemisto, josta Puzzel-asiakaspalvelijat löytävät muiden työntekijöiden tietoja, kuten yhteystiedot, osoitteet ja palveluajat.

Hakemistotietoja voi hakea seuraavilla tavoilla:

- Exchange Syncin kautta
- Tiedostojen tuonnilla
- Web-käyttöliittymän kautta

Exchange Sync on työkalu, joka automatisoi Catalog-toiminnon, Exchangen ja Active Directoryn välisen tietojen integroinnin. Exchange Syncin avulla yritys voi käyttää Catalogia myös työntekijöiden kalentereiden synkronointiin. Tarvittavat käyttöoikeudet omaavat asiakaspalvelijat voivat tallentaa uusia yhteydenottoaikoja ja kirjata poissaoloja.

Jos MS Exchange tai Active Directory ei ole organisaation käytössä, ratkaisu voidaan integroida asiakashakemistoon (kuten IBM Notes ja muut järjestelmät) tuomalla tiedostot FTP:n kautta. Kalenteritietoja ei kuitenkaan voida tuoda tätä kautta.

Kolmanneksi Catalogia voidaan käyttää web-käyttöliittymän kautta. Yhteystietoja voidaan lisätä, muokata ja poistaa käsin.

Presence Hub

Presence Hubin avulla Puzzel näyttää reaaliaikaisen tilan työntekijöiden puhelimissa. Työntekijöillä on oltava Puzzelin Presence Hubiin mukautetut matkapuhelinliittymät, ja matkapuhelinoperaattorin ja Puzzelin välisen integraation on oltava käytössä.

Järjestelmän toiminta perustuu useisiin moduuleihin.

Ensimmäinen moduuli on Source of Presence eli läsnäolotiedon lähde. Tämä on yleensä jonkinlainen matkapuhelinoperaattorin API. Source of Presencen toinen nimitys on Producer, tuottaja.

Järjestelmän toinen osa koostuu lähde- ja kohdeliittimistä. Liittimet vastaanottavat läsnäolotiedon lähteeltä tai siirtävät läsnäolotiedon tietokannasta asiakkaalle. Osa liittimistä hoitaa molemmat toiminnot. Tämä toiminto sisältää myös tietokannan, pääkäyttäjän käyttöliittymän ja verkon, jossa Presence-moduulia käytetään.

Vastaaja (Voicemail)

Vastaaja voidaan määrittää hoitamaan tiettyjä yrityksen toimintoja. Tätä toimintoa ei ole tarkoitettu organisaation yksittäisten työntekijöiden käyttöön.

Vastaajasta voi olla hyötyä esimerkiksi normaalien aukioloaikojen ulkopuolella, kun yhtään asiakaspalvelijaa ei ole vapaana, järjestelmässä ei voi jonottaa tai jono on hyvin pitkä.

Kun soittaja on jättänyt viestin, esiasetettuun sähköpostiosoitteeseen lähetetään viesti, jonka liitteenä on äänitiedosto. Kyseessä on pakkaamaton, häviötön äänitiedosto (.wav).

Switchboard-widgetti

Puzzelin Puhelu- ja Siirto-widgettien toimintaperiaate vastaa perinteistä puhelinvaihdetta. Ne etsivät oikean yhteyshenkilön ja siirtävät puhelun niin, että asiakaspalvelijan ei tarvitse poistua palvelupyynnön välilehdeltä. Asiakaspalvelijat voivat tarkistaa yhteyshenkilön tilan ja tarvittaessa siirtää puhelun. Yhteystietoja voidaan etsiä eri lähteistä puhelun siirtoa varten.

Lataa keskuksen tuotesivu täältä:

[Switchboard Product Sheet.pdf](#)

Raw Data

Kun asiakas haluaa räätälöityjä tai mukautettuja raportteja, jotka eivät kuulu vakiotoimintoihin sisältyviin historiaraportteihin, Puzzelin Raw Data -ratkaisulla pääsee tutkimaan puhelutapahtumaa ja tilaamaan tarvittavat tiedot Puzzelin tietokannasta. Nämä tiedot siirretään Puzzel-ympäristössä sijaitsevaan erilliseen SQL-tietokantaan, joka on ainoastaan kyseisen yrityksen käytössä SSL-varmenteen avulla.

Puhelua/palvelupyynnöitä koskevat tiedot ovat käytettävissä hyvin nopeasti – yleensä 5 minuutin kuluessa – yhteydenoton päättymisestä. Tietokantojen hallintaan perehtyneet asiakkaat voivat hyödyntää näitä tietoja esimerkiksi ulkoisissa Business Intelligence -järjestelmissä tai laatimalla räätälöityjä raportteja.

Huomioithan, että Raw Data -tuotteen SQL-kyselyiden kirjoittamiseen ja asiakkaan luomiin SQL-kyselyihin liittyvät kysymykset eivät kuulu Puzzelin asiakastuen piiriin. Puzzelin toimittaman Raw Datan raporttiasetusten määrittäminen on asiakkaan vastuulla.

Lue tämä [artikkeli](#) saadaksesi lisätietoja raakatiedoista.

Note

Huomioithan, että toimitamme tietoja Raw Data -ratkaisun kautta vasta sen kuukauden alusta, jolloin Raw Datan tilaus on alkanut.

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](#)

Puheluiden litterointi

Puzzelin Voice Transcription -toiminto on mainio keino nostaa asiakaspalvelun tasoa. Sen avulla saadaan erinomainen käsitys puhelukanavalla tapahtuvista palvelutilanteista. Kyseessä on tärkeä ja tehokas työkalu kaikille yrityksille, jotka haluavat parantaa palvelutasoaan sisällyttämällä järjestelmäänsä aiemmat asiakaskohtaiset palvelutilanteet. Niiden avulla on helpompi ymmärtää asiakasta. Voice Transcription -toiminto litteroi kaikki tallennetut puhelut automaattisesti teksteiksi, jotka ovat asiakaspalvelujärjestelmää käyttävien asiakaspalvelijoiden käytössä palvelutilanteiden historiasivulla. Puheluiden litteroitu sisältö analysoidaan huolellisesti ennen kuin se toimitetaan asiakaspalvelijoille. Analyysi selvittää puhelun aihepiirit tai avainsanat lisäten niiden tunnisteet automaattisesti keskusteluihin. Näin asiakaspalvelujärjestelmä osaa ehdottaa asiakaspalvelijoille sopivia aiheita aiempien palvelutilanteiden perusteella.

Litteroituja puheluita voi lukea ja hakea media-arkistossa.

Puheluiden litterointi on tällä hetkellä saatavilla seuraavilla kielillä:

- englanti (kansainvälinen)
- norja
- ruotsi
- tanska
- suomi

Kertakirjautuminen (SSO)

Kertakirjautuminen (SSO) Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään Azure-ympäristössä

Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässä voi käyttää kertakirjautumista (SSO) Azure-ympäristössä. Se helpottaa asiakaspalvelijan kirjautumista järjestelmään. Sujuva kertakirjautuminen onnistuu, kun organisaatiosi käyttää Microsoft Azurea. Tällöin Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään voi kirjautua Azure-tunnistautumisprosessin avulla.

Lue lisää Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään kertakirjautumisesta tästä artikkelista.

Salesforce SSO

Salesforce tukee Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään kertakirjautumista. Sen avulla Salesforceen kirjautuneet asiakaspalvelijat voivat kirjautua Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään helposti.

Lue lisää tästä artikkelista.

Kertakirjautuminen Auth0:n avulla

Käyttäjät kirjautuvat Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään ja hallintaportaaliin hyödyntämällä kertakirjautumista (SSO). Kertakirjautumisessa käyttäjät kirjautuvat järjestelmään ilman käyttäjätunnusta ja salasanaa, jos käyttäjä on todennettu host-järjestelmässään jollakin seuraavista tavoista:

- Active Directory/LDAP
- ADFS
- IP-osoitteen todennus
- PingFederate
- SAML-protokollat
- SharePoint-sovellukset
- Google-sovellukset
- Office 365
- Microsoft Azure AD

KertakirjautumISRatkaisun toimittajana on kolmannen osapuolen yritys Auth0.

Haku asiakasluettelosta

Organisaatiot voivat tuoda yhteystietoluetteloita Puzzel-ratkaisuun. Luettelo voi sisältää esimerkiksi soittajan asiakastietoja, jotka näkyvät asiakaspalvelujärjestelmän palvelupyynnön ikkunassa, kun luetteloon kuuluva henkilö soittaa. Tämä haku perustuu soittajan puhelinnumeroon.

Asiakaspalvelijat voivat myös lisätä asiakasluetteloon soittajaan liittyviä lisätietoja puhelun aikana, jos soittajan perustiedot on jo lisätty luetteloon aiemmin. Nämä lisätiedot näkyvät perustietojen yhteydessä, kun asiakas soittaa seuraavan kerran.

Pohjoismaiden markkina-alueilla hakutoimintoon voidaan lisätä myös osoitteen haku järjestelmän ulkopuolelta. Osoite haetaan kansallisesta yhteystietojen tietokannasta. Hakutoimintojen parametreja voivat olla syntymäaika, etunimi, sukunimi, sukupuoli, talon numero, kunta, rappu, postinnumero, alue tai tietuetyyppi (henkilö, yritys, hybridi, tuntematon). Tiedot näkyvät yleensä asiakaspalvelujärjestelmän puhelutiedoissa. Toiminnon käyttöoikeus sisältää 1 000 hakua asiakaspalvelijaa kohti kuukaudessa. Jos tarvitset suurempia hakumääriä, tilaa lisäkäyttöoikeuksia.

Ulkoinen haku

Kun asiakas soittaa Puzzel-järjestelmään, IVR voi pyytää soittajalta mitä tahansa tietoja ja hakea näillä tiedoilla lisätietoja kolmannen osapuolen järjestelmästä. Puzzel-järjestelmä voi lähettää pyynnön yrityksen verkkopalveluun tai verkkopalvelimelle kahdella tavalla:

- HTTP(S) GET: Parametrit lähetetään URL:iin
- HTTP POST: Parametrit lähetetään XML-viestien muodossa POST-pyyntöinä

Molemmissa vaihtoehdoissa Puzzel-järjestelmä vastaanottaa XML-asiakirjan, joka sisältää yritykseltä pyydetyt tiedot.

Näiden tietojen perusteella järjestelmä voi päättää, kuinka IVR-moduuli käsittelee puhelua. Käytännössä tällä toiminnolla voidaan esimerkiksi valita jokin asiakastieto (esim. asiakasnumero), selvittää asiakkuuden tiedot ulkoisella haulla ja lukea nämä tiedot asiakkaalle, joka hyödyntää niitä itsepalvelutoiminnossa. IVR voi myös käyttää tietoja ohjaamaan puhelun oikeaan paikkaan ja/tai lähettää tiedot asiakaspalvelijalle puhelun taustatiedoiksi.

Tässä palvelussa käytettävät yhteydet on suojattu HTTPS-todennuksella ja/tai Basic Authentication -todennuksella.

Lisämoduulit

Lisämoduulit ovat kolmansien osapuolten tarjoamia lisätoimintoja, joita voidaan integroida Puzzel-tuotteisiin. Näitä toimintoja voidaan tilata yksitellen ja räätälöidä vastaamaan asiakkaan vaatimustasoa. Tällä hetkellä Puzzelin valikoimaan kuuluvat seuraavat kolmannen osapuolen toiminnot:

- Boost AI
- Verint WFM/WFO
- Puhelimella suoritettavat PCI-maksut
- Tunnisteet ja varmenteet

Boost AI

Bottikehys/virtuaaliapuri, jonka toimittaa Puzzelin kumppani Boost.ai. Se on integroitu Puzzel Contact Centre -ratkaisuun Bot Gateway -moduulin kautta. Tarjolla on kolme erilaista pakettihintaa:

Sisältää	Starter	Standard	Enterprise
Tukipaketit	Yleiset kysymykset ja sisäinen tuki	Yleiset kysymykset ja sisäinen tuki	Domain-ennakkokoulutukset*
Suorat viestikanavat	Rajoittamaton	Rajoittamaton	Rajoittamaton
Tuetut kielet	Englanti + 1	Rajoittamaton	Rajoittamaton
Online-sertifiointi	x	x	x
Automaattinen semanttinen ymmärtäminen (ASU)	x	x	x
Valvontaloki		x	x
Usean asiakaspalvelijan tuki		x	x
Käyttöoikeustasot		x	x
Demoympäristö laadunvarmistusta varten		x	x
Virtuaalinen yksityinen pilviympäristö		x	x
Hostauspalvelut paikan päällä**			x
Security API (ohjauskeskus)			x
24/7 tukipäivystys			x

* Saatavilla pankki-, vakuutus- ja televiestintäalalle.

** Asennuksesta ja huollosta veloitetaan erikseen.

Note

Tästä tilauspalvelusta peritään kuukausimaksu sekä palvelutilannekohtainen hinta.

Verint WEM

Puzzelin valikoimaan kuuluva Verint Workforce Engagement Management -moduuli sisältää seuraavat:

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

Verint Workforce Management

Tämä Verintin ylläpitämä pilvipohjainen monikanavainen Workforce Management (WFM) -ratkaisu on tarkoitettu työvoiman hallintaan. Se laatii tarkat ennusteet päiväkohtaisista, päivittäisistä ja pidemmän aikavälin työmääristä. Se helpottaa työvuorojen suunnittelua, sillä sen avulla on helppo huomioida sovitut työajat, työprosessit, tauot, palvelutason tavoitteet ja työntekijöiden yksilölliset taidot, osaaminen ja toiveet.

Verint WFM sisältää seuraavat vakiotoiminnot:

- Ennusteet
- Työvuorojen suunnittelu
- Eri medioiden tuki
- Reaaliaikainen seuranta, RTA
- Pyyntöjen hallinta (aika, vapaat, työvuorojen vaihto, siirto ja muutokset, vapaiden työvuorojen tarjoaminen)
- Asiakaspalvelijoiden ja tiimipäälliköiden mobiilisovellukset
- Strateginen suunnittelu (erillinen työpöytäsovellus)

Lataa Verint Workforce Management -tuoteseloste täältä:

[Verint Workforce Management.pdf](#)

Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) -ratkaisua käytetään laadunvalvonnassa. Sillä arvioidaan ja pisteytetään asiakaspalvelijoiden palvelutilanteita, tunnistetaan erinomaisesti sujuneita puheluista, kerrotaan asiakaspalvelijoille hyvin sujuneista puheluista ja ehdotetaan asioita, joissa on varaa kehittyä. QM sisältää arviointilomakkeita, joita käytetään palvelutilanteiden arviointiin ja pisteytykseen. QM integroituu automaattisesti Verint Performance Management -ratkaisuun, josta työntekijät, esimiehet, tiimipäälliköt ja ylin johto voivat tarvittaessa tarkistaa pisteet.

Verint Performance Management

Asiakaspalvelijoiden suorituskyvyn seuranta ja kehittäminen on hankalaa monille organisaatioille. Koska palvelukeskuksissa, back-office-tuessa ja eri toimipaikkojen tukipalveluissa käytetään valtavasti erilaisia järjestelmiä ja käsitellään suuria datamääriä, esimiehet ovat vaarassa hukkaa dataan. Ja vaikka dataa on valtavasti, vain murto-osasta on suoranaista hyötyä.

Verint Performance Management (PM) tallentaa ja kokoaa dataa useista järjestelmistä yhteen, standardoituun ratkaisuun. Se on tehokas työkalu työntekijän, tiimin ja organisaation suorituskyvyn seurantaan, hallintaan ja kehittämiseen. Performance Managementin voi integroida kaikkiin muihin Puzzel WFO -ratkaisuihin kattavaksi Contact Centre Performance Management -ratkaisuksi.

Verint PM:n vakiotoiminnot:

- Tulokortit
- Suorituskykysuunnitelmat
- Koulutukset
- Verkkokoulutukset (eLearning)

Lataa Verint Performance Management -tuotelomake täältä:

[Verint Performance Management.pdf](#)

Verint Speech Analytics

Verint® Speech Analytics™ sisältää edistyksellisiä toimintoja, joiden tekoäly kerää automaattisesti tietoa tuhansista – tai jopa miljoonista – tallennetuista puheluista. Ratkaisu nopeuttaa päätöksentekoa. Tämä seuraavan sukupolven analytiikkaratkaisu seuloa käyttösi älykästä tietoa, joiden avulla löydät kustannuksia lisäävät tekijät, trendit ja mahdollisuudet. Se tunnistaa prosessien ja tuotteiden vahvuudet ja heikkoudet ja ymmärtää, kuinka valikoimasi otetaan vastaan markkinoilla.

Verint Speech Analytics sisältää vakiona puhelinkeskustelujen älykästä analysointitekniikkaa, joka tunnistaa, ryhmittelee ja järjestää sanat ja lauseet automaattisesti eri aihealueiksi. Se paljastaa kasvutrendit, mahdollisuudet ja heikkoudet. Verintin puheanalyysi tekee paljon muutakin kuin poimii puhelussa usein toistuvat sanat. Se tunnistaa ja ryhmittelee tiettyyn aiheeseen liittyvät erilaiset sanat yhdistäen esimerkiksi käyttöajan, minuutit ja myöhästymismaksut ”hinnan” alle.

Puhelimella suoritettavat PCI-maksut

Puzzelin ja PCI Palin yhteispalvelu tarjoaa yrityksellesi mahdollisuuden ottaa käyttöön turvalliset puhelimen painikkeilla suoritettavat PCI-maksut. Asiakaspalvelijat voivat nyt käsitellä luottokortti- ja pankkikorttimaksuja asiakaspuhelun aikana – näkemättä tai kuulematta luottamuksellisia korttitietoja. Toiminnon avulla palvelukeskuksesi ei käsittele luottamuksellisia korttitietoja eikä yrityksesi ei kuulu PCI DSS -tietoturvastandardien alaisuuteen.

Puhelimella suoritettavien PCI-maksujen alusta havaitsee ja suojaa asiakkaan puhelimesta kuuluvan DTMF-äänen, jolloin asiakaspalvelija ei kuule luottamuksellisia maksutietoja. Kun puhelimella suoritettava maksu on ajankohtainen, asiakaspalvelija aloittaa istunnon, joka reitittää äänen uudelleen turvallisen PCI Pal -alustan kautta. Tämän jälkeen PCI Pal kerää asiakkaan syöttämät korttitiedot, jotka käsitellään maksuyhdyskäytävän kautta.

Tätä toimintoa käyttämällä palvelukeskuksessasi ei enää tarvitse käsitellä luottamuksellisia tietoja, joten PCI DSS -tietoturvastandardien vaatimukset eivät enää koske yritystäsi. Varmistat silti parhaan mahdollisen asiakaspalvelun.

Henkilöllisyyden varmentaminen

ID&V Authentication -moduulilla voit varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden turvallisesti puhelun tai chatin aikana. Saat vaiheittaiset ohjeet näytölle. Toiminto tukee seuraavia: BankID Norjassa ja Ruotsissa, Finnish Trust Network (FTN) Suomessa ja NemID Tanskassa.

Tanskalaisen asiakkaan on rekisteröidyttävä ensin Tanskan Netsin kautta, ja Nest laskuttaa toiminnosta suoraan Puzzelin laskun lisäksi.

Note

Tästä tilattavasta moduulista laskutetaan kuukausimaksu ja tapahtumakohtainen maksu. Asennuksesta veloitetaan erikseen.

Lataa tuotesivu tunnistamista ja vahvistamista varten täältä:

[Puzzel Identity and Verification.pdf](#)

Integraatiot

Tämä osa sisältää seuraavien moduulien kuvaukset:

- Microsoft Dynamics -integraatio
- Salesforce-integraatio
- Microsoft Teams -integraatio

Microsoft Dynamics -integraatio

Microsoft Dynamics CRM -integraatio on älykäs moduuli, jolla yhdistää Puzzel-järjestelmän ja asiakastiedot yhdeksi käyttöliittymäksi. CRM-integraation avulla voit yhdistää erilaisia järjestelmiä – dataa sisältäviä ja dataa käyttäviä – samaan näkymään asiakaspalvelijoiden käyttöön.

Microsoft Dynamics CRM on integroitu Puzzel-ratkaisuun widgettinä. Asiakastiedot haetaan CRM-järjestelmästä, ja ne näkyvät asiakaspalvelujärjestelmässä kaikkien saapuvien puheluiden ja chattien välilehdellä. Asiakaspalvelijat voivat tarkastella, muokata ja lisätä asiakastietoja siirtymättä sovelluksesta toiseen. Puhelutoimintoa napsauttamalla asiakaspalvelijat voivat soittaa puheluita asiakaspalvelujärjestelmän puheluwidgetillä.

Lisätietoja on Microsoft Dynamics -integraation käyttöoppaassa, jonka löydät Help Centren käyttöoppaasta.

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Microsoft Dynamics Product sheet.pdf](#)

Salesforce-integraatio

Puzzel-sovellus on integroitu valmiiksi Salesforce-ympäristöön, joten voit tuoda Puzzelin toiminnot suoraan CRM-järjestelmääsi. Asiakaspalvelijalla on käytössään Salesforceen kattavat asiakastiedot, ja samalla hän voi hyödyntää CRM-järjestelmästä haettuja tietoja Puzzelin puheluissa, chatissa, sähköpostissa ja Dialler-toiminnossa.

Puzzel käyttää Salesforceessa kertakirjautumista (SSO), joten Salesforceen kirjautuneet asiakaspalvelijat voivat kirjautua saumattomasti myös Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään. Record Viewer -toiminnon avulla asiakaspalvelijat voivat tarkastella aiempien chat-keskustelujen litterointeja ja kuunnella Puzzel-sovellukseen arkistoituja aiempia puhelutallenteita. Näin he voivat arvioida asiakkaan mielialaa ja auttaa heitä parhaalla mahdollisella tavalla. Kyseessä on passiivinen työkalu, jonka avulla pääset tutkimaan arkiston sisältöä kirjaututtuasi Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään.

Kaikki Salesforceen rekisteröidyt uudet liidit tai asiakastapaukset voidaan osoittaa vapaalle asiakaspalvelijalle Puzzelin reititysmoduulilla. Reitityksen asetukset määritetään Salesforce Logic -sovellusten työnkulussa.

Lue lisää seuraavista käyttöoppaan artikkeleista:

- Salesforceen käyttöopas
- Kertakirjautuminen (SSO) Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään Salesforceessa
- Salesforce Logic -sovellukset

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)

Microsoft Teams -integraatio

Kehitä yrityksesi henkilöstön yhteistyötä ja paranna asiakaspalvelijoiden työtehoa integroimalla Microsoft Teams Puzzel Contact Centre -ratkaisuun. Integraation avulla voit määrittää käyttäjien läsnäolotiedot, nykyisen tilan ja kalenteritiedot. Puzzeliin sisäänrakennettu toiminto tehostaa viestintää, sillä voit soittaa puheluita ja lähettää viestejä poistumatta alustalta. Moduulin tehdasasetuksena kaikki organisaatiosi Teams-käyttäjät näkevät, ovatko muut käyttäjät verkkoyhteydessä.

Lue lisää Microsoft Teams -integraatiosta tästä artikkelista.

[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](#)

Numerot ja yhteydet

Puzzel Express Connect SIP Trunk

Puzzel Express Connect SIP Trunk on VoIP-puhelinjärjestelmissä (Voice Over Internet Protocol) toimiva vaihdeliittymä, joka perustuu seuraaviin SIP-protokollisiin (Session Initiation Protocol): RFC 3261, RFC 2543. Puzzel Express Connect SIP Trunk pidentää aiemmin hankkimasi Enterprise PBX -ratkaisun käyttöikä ja integroi asiakaspalvelijoiden sovelluksen (pöytäkone tai Softphone) Puzzel Contact Centre -ratkaisuun.

Note

Hinta sisältää vähintään 50 asiakaspalvelijaa.

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

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

Useamman operaattorin lisätoiminto

Puzzelin lisätoiminnolla palvelunumerot voidaan reitittää uudelleen ongelmatilanteissa. Jos ensisijaisen operaattorin tarjoama Puzzel-alustan yhteyspiste ei toimi, toiminto käyttää automaattisesti toissijaisen operaattorin yhteyspistettä. Tämä toimii automaattisena varmennusmenetelmänä operaattorin yhteyskatkosten varalta. Varmennus toimii sekä saapuvissa että lähtevissä pyynnöissä, vaikkakin hieman eri menetelmillä. Saapuvat pyynnot käsitellään täysautomaattisesti, mutta asiakas määrittää lähtevien pyyntöjen siirron muuttujan avulla (puhelun ensisijaisesta reitityksestä siirrytään puhelun toissijaiseen reititykseen).

Tämä menetelmä havaitsee operaattoriyhteyden viat ja siirtyy käyttämään varalla olevaa SIP-trunk-vaihdeliittymää Puzzel-alustan palvelunumerolle. Lisätoiminto parantaa käyttöturvallisuutta merkittävästi operaattoriyhteyden katkosten varalta. Huomaathan, että emme voi taata palvelumme aukotonta turvallisuutta, sillä se perustuu kaikissa tapauksissa palvelunumeroiden tarjoajaan.

Note

Tämän kokoonpanon saatavuuden SLA-taso on 98 %.

Telenor IPT Partner Connect

Tämä toiminto kytkee Puzzel Contact Centre -ratkaisun kumppaniratkaisuun ja mahdollistaa niiden välisen vaihdeliittymän. Kumppaniratkaisuun kytketty asiakaspalvelijoille, muille työntekijöille ja palvelualustoille saapuva puheluliikenne ohjataan Puzzelistä suoraan kumppanille ilman siirtomaksuja. Puheluliikenne ulkoisille vastaanottajille reititetään myös kumppanille, joka hoitaa niiden käsittelyn. Puzzelin kumppani laskuttaa asiakkaita ulkoisista puheluista voimassa olevan puheluliikennettä koskevan sopimuksen mukaisesti, jollei muuta ole sovittu.

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

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

Note

Tämä tuote on saatavana vain Norjassa

Koulutus ja konsultointi

Asiakaskoulutus

Pääkäyttäjän koulutus – yksi päivä

Kesto: Yksi päivä

Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Tämä koulutus on tarkoitettu pääkäyttäjille ja asiakaspalvelukeskuksen esimiehille, jotka käyttävät ja ylläpitävät Puzzel-ratkaisua päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään asiakaspalvelukeskukseen toimitettaviin järjestelmiin ja sovelluksiin. Osallistujat saavat myös ohjeita saapuvien asiakastapahtumien ja asiakaspalvelijoiden suorituskyvyn mittaamiseen sekä toiminnan kehittämiseen mittaustulosten tilastojen perusteella.

Koulutuksen sisältö

- Käyttäjätietojen hallinta
- Suodattimet ja käyttöoikeudet
- Palvelut
- Arkisto
- Reaaliaikainen seuranta
- Tilastot

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

Call Flow Tool -työkalun peruskoulutus – yksi päivä

Kesto: 1 päivä

Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Koulutuksessa käsitellään Puzzel Contact Centre Solution -ratkaisun arkkitehtuuri ja periaatteet sekä Call Flow Tool -työkalun rakenne ja käyttö. Osallistujat oppivat luomaan uusia puhelutyönkulkuja ja muokkaamaan niitä Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässään. Koulutuksen lopuksi järjestettävän kokeen läpäisseet saavat CFT-sertifikaatin. Kokeen kysymykset liittyvät CFT:n käyttötapauksiin (käyttöohjeet), moduuleihin, vianmäärittelyyn sekä järjestelmässään CFT:tä käyttäviä asiakkaita koskeviin rajoituksiin ja vastuisiin.

Koulutuksen sisältö:

- Suunnittelu
- Valmistelut
- Versioiden hallinta
- Elementit
- Toteuttaminen
- Testaus

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

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

Tilastokoulutus

Kesto: Puoli päivää
Osallistujien enimmäismäärä: 5

Koulutuksen tavoitteena on oppia laatimaan raportteja, analysoimaan tietoja, ratkaisemaan ongelmia ja optimoimaan prosesseja. Koulutuksessa tarkastellaan erityyppisiä vakioraportteja, kolmea raporttitasoa sekä raportointijaksoja ja -tilauksia. Jokaisessa koulutuksessa otetaan huomioon asiakkaan käytössä olevat ratkaisut ja annetaan käytännön ohjeita oman Puzzel Contact Centre Solution -ratkaisun käyttöön.

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Statistics Training.pdf](#)

Asiakaspalvelujärjestelmän kouluttajakoulutus

Kesto - 1 päivä
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Tässä koulutuksessa saat tarvittavat teoriatiedot ja käytännön taidot, joita tarvitset Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmän hallintaan ja käyttäjäkoulutukseen. Koulutus sisältää sekä järjestelmän hallintaan liittyvää tietoa että käytännön esimerkkejä. Koulutusmateriaalit käydään läpi asiantuntevan kouluttajan johdolla, ja opit järjestämään koulutuksen muille.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyyntöjen käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot
- Koulutusmateriaaleihin tutustuminen
- Kouluttajan ohjeistus

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Train the Trainer.pdf](#)

Asiakaspalvelijakoulutukset

Asiakaspalvelijakoulutuksen voi varata joko 2 tunnin koulutuskokonaisuuksina tai yhden päivän koulutuksena edellytettävän koulutustason perusteella.

Asiakaspalvelijakoulutus – kahden tunnin koulutuskokonaisuus

Kesto: yksi koulutuskokonaisuus (2 tuntia)

Osallistujien enimmäismäärä: 15 osallistujaa

Tämä koulutus on tarkoitettu kaikille asiakaspalvelukeskuksen käyttäjille, jotka vastaavat asiakastapahtumiin ja hoitavat palvelutilanteita päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään siihen, kuinka asiakaspalvelukeskuksen eri kanavista saapuvia palvelupyynnöitä käsitellään.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyynnöiden käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot

Asiakaspalvelijan koulutus – yksi päivä

Kesto: 4 kurssia (4 x 2 tuntia)

Osallistujien enimmäismäärä: 60 osallistujaa (15 osallistujaa / kurssi)

Tämä koulutus on tarkoitettu kaikille asiakaspalvelukeskuksen käyttäjille, jotka vastaavat asiakastapahtumiin ja hoitavat palvelutilanteita päivittäin. Perusteellisessa koulutuksessa perehdytään siihen, kuinka asiakaspalvelukeskuksen eri kanavista saapuvia palvelupyynnöitä käsitellään.

Koulutuksen sisältö:

- Henkilökohtaiset asetukset
- Kirjautuminen sisään / Tauko / Kirjautuminen ulos
- Palvelupyynnöiden käsittely
- Puhelutoiminnot
- Softphone
- "Queue Overview" -välilehti (jonon yleisnäkymä)
- Asiakaspalvelijan tilastot

Koulutukseen on valmistauduttava etukäteen.

Saat lisätietoja lataamalla tuotesivumme täältä:

[Puzzel Agent Application Training.pdf](#)

Puzzel WFM -koulutus

Asiakaspalvelu-workshop [2 tuntia]

Asiakaspalvelukeskuksesi tarpeisiin räätälöidyssä workshopissa kerromme, kuinka asiakaspalveluun liittyviä ennusteita laaditaan ja asiakaspalvelijoiden työvuoroja suunnitellaan. Tässä workshopissa keskitytään pääasiassa asiakaspalvelukeskusympäristöön sekä siihen, kuinka asiakaspalveluun liittyviä ennusteita laaditaan ja asiakaspalvelijoiden

työvuoroja suunnitellaan. Tutustumme myös Puzzelin jonoihin ja taukojen syihin sekä niiden käsittelyyn. Koulutuksen lopuksi opettelemme laatimaan ja lähettämään laskentataulukon.

Asennuskoulutus [2 tuntia]

Tässä koulutuksessa keskitytään pääasiassa Puzzel WFM -järjestelmän alkuasetuksiin, jossa määritetään aukioloajat, toimipisteiden sijainnit, järjestelmän käyttäjät jne. Yleensä koulutuksen lopuksi aloitetaan työvuorojen laatiminen, jotka asiakas viimeistelee ennen seuraavaa koulutuskertaa.

Ennusteet ja työvuorojen suunnittelu [2 tuntia]

Tässä koulutuksessa tutustutaan ennusteisiin ja työvuorojen suunnitteluun. Tämän koulutuksen aikana varmistetaan, onko prosessi suoritettu ohjeiden mukaisesti. Nämä toiminnot ovat käyttövalmiudessa koulutuksen päätyttyä. Asiakaspalvelijoille järjestetään koulutus, jossa esitellään asiakaspalveluportaalin sisältö.

Go Live -koulutus [2 tuntia]

Tässä koulutuksessa opitaan määrittämään Go Live -päivämäärä ja laatimaan työvuoroja tuosta päivämäärästä alkaen. Tutustumme mm. lomapäivien huomioimiseen työvuorojen laadinnassa. Samalla varmistetaan, onko prosessi suoritettu ohjeiden mukaisesti ja että Puzzel Contact Centre -ratkaisun kaikki toiminnot toimivat oikein.

WFO-koulutus

Kaikkien WFO-järjestelmien koulutukset toteutetaan verkossa asiakkaiden kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Koulutus on suunnattu asiakasyrityksen kouluttajille, jotka kouluttavat järjestelmien käytön edelleen asiakasyrityksen henkilöstölle. Koulutukseen osallistujat saavat koulutuksen lopussa koulutusmateriaalit ja kattavat asiakirjat.

Puzzel Case Management

Kesto: 1 päivä

Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän kouluttajakoulutus. Tämä on kouluttajille suunnattu yhden päivän koulutus.

Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan tapaustenhallinta-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Agenttikoulutus [puolipäivä]

Suurin osallistujamäärä: 15 osallistujaa

Puolipäiväisen kurssin tavoitteena on varmistaa, että edustajat hankkivat tarvittavat taidot ja tiedot luottamaan Puzzel Case Management -alustaan. Kurssi käsittelee toiminnallisuutta, lippujen, määritteiden ja liitteiden käsittelyä sekä osoitekirjan ja kojelaudan hallintaa.

Projektinhallinta

Määrittely, suunnittelu, toteutus ja ratkaisun toimittaminen asiakkaalle.

Konsultointipalvelut tuntihinnalla

Puzzel-asiantuntijoiden palvelut tuntihinnalla.

Käyttötuki paikan päällä

Ensimmäisen käyttöpäivän tukikoulutus. Kouluttaja on paikan päällä käyttäjien tukena vastaten kysymyksiin ja auttaen ongelmatilanteissa, järjestelmän prosesseissa ja toiminnoissa. Paikan päällä annettava käyttötuki on saanut erittäin hyvää palautetta. Se antaa hyvät eväät järjestelmän käyttöön ja selvittää mahdolliset käytön aloittamiseen liittyvät ongelmat nopeasti.

Kumppanikoulutus

Kumppanikoulutuksessa on kaksi osaa:

- [Partnerin tekninen koulutus](#)
- [Koulutus palvelupaketteina](#)

Kumppanikoulutus

Puzzel Contact Centre -ratkaisun käyttöönotto

Kesto: 3 päivää
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa
Kohderyhmä: Ohjelmistoinsinöörit

Puzzel Contact Centre -ratkaisun käyttöönotto. Tämä on kumppanin ohjelmistoinsinööreille suunnattu kolmipäiväinen käyttöönottokoulutus, joka sisältää myös workshopeja. Koulutuksessa opitaan hyviä käytäntöjä asiakasyhteistyöhön ja suunnittelemaan Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmän optimaaliset määrytykset ja käyttöönotto. Näin Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmä vastaa parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel Contact Centre -ratkaisun kouluttajakoulutus

Kesto: 3 päivää
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa
Kohderyhmä: Kouluttajat

Puzzel Contact Centre -ratkaisun kouluttajakoulutus. Tämä on kolmipäiväinen kouluttajille suunnattu koulutus. Se sisältää hallintaportaalien, puhelutyönkuluille suunnitellun Call Flow Tool -työkalun sekä asiakaspalvelujärjestelmän käyttökoulutuksen. Kouluttajille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel Workforce Management -käyttöönottokoulutus

Kesto: 2 päivää
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa
Kohderyhmä: Konsultit/ohjelmistoinsinöörit

Puzzel Workforce Management -käyttöönottokoulutus. Tämä kaksipäiväinen koulutus on suunnattu konsulteille ja ohjelmistoinsinööreille. Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan WFM-moduulin käyttöönottoon ja WFM-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel Workforce Management -kouluttajakoulutus

Kesto: 1 päivä
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa
Kohderyhmä: Kouluttajat

Puzzel Workforce Management -kouluttajakoulutus. Tämä on kouluttajille suunnattu yhden päivän koulutus. Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan WFM-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän käyttöönottokoulutus

Kesto: 2 päivää
Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa
Kohderyhmä: Ohjelmistoinsinöörit

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän käyttöönottokoulutus. Tämä kaksipäiväinen koulutus on suunnattu konsulteille ja ohjelmistoinsinöoreille. Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan tapaustenhallintamoduulin käyttöönottoon ja CM-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän kouluttajakoulutus

Kesto: 1 päivä

Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Kohderyhmä: Kouluttajat

Puzzel-tapaustenhallintajärjestelmän kouluttajakoulutus. Tämä on kouluttajille suunnattu yhden päivän koulutus. Koulutuksen tavoitteena on antaa kumppaneille tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan tapaustenhallinta-alustan käyttökoulutukseen. Osallistujille jaetaan kaikki koulutuksen järjestämisessä tarvittavat tuntisuunnitelmat ja materiaalit. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Puzzel Contact Centre -ratkaisun tilastokoulutus

Kesto: Puoli päivää

Osallistujien enimmäismäärä: 8 osallistujaa

Kohderyhmä: Ohjelmistoinsinöörit

Kumppaneille suunnattu tilastokoulutus. Tämä puolen päivän koulutus on tarkoitettu ohjelmistoinsinöoreille. Koulutuksessa opitaan laatimaan raporteja, analysoimaan raw dataa, ratkaisemaan ongelmia ja optimoimaan prosesseja. Koulutuksessa tarkastellaan erityyppisiä vakioraportteja, kolmea raporttitasoa sekä raportointijaksoja ja -tilauksia. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille.

Koulutus palvelupaketteina

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – yksi käyttäjä

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 1
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – yksi käyttäjä. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutus sopimus (TaaS) on suunnattu henkilöille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet koko tuotevalikoimamme koulutuksiin ja kaikkeen sisältöön. Koulutus sopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Yksittäiset käyttäjät voivat osallistua kaikkiin koulutuksiin ja workshoppeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Sama käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutus sopimuksia, jotka laskutetaan ennakoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – tiimi

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 5
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – tiimi. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutus sopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan viiden käyttäjän tiimeille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet koko tuotevalikoimamme koulutuksiin. Koulutus sopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin viisi käyttäjää voivat osallistua kaikkiin koulutuksiin ja workshoppeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Tiimin jäsenet voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutus sopimuksia, jotka laskutetaan ennakoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – organisaatio

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 10
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Kaikkien koulutusten käyttöoikeus – organisaatio. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutus sopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan 10 käyttäjän tiimeille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet koko tuotevalikoimamme koulutuksiin. Koulutus sopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin 10 käyttäjää voivat osallistua kaikkiin koulutuksiin ja workshoppeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Tiimin jäsenet voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutus sopimuksia, jotka laskutetaan ennakoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel-asiakaspalvelukeskus ja tapaustenhallintajärjestelmä – yksi käyttäjä

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 1
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Contact Centre -ratkaisu ja tapausten hallintajärjestelmä – yksi käyttäjä. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutus sopimus (TaaS) on suunnattu henkilöille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin. Koulutus sopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Yksittäiset käyttäjät voivat osallistua kaikkiin Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin ja workshoppeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutus sopimuksia, jotka laskutetaan ennakoon neljännesvuosittain.

Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel Contact Centre -ratkaisu ja tapausten

hallintajärjestelmä – tiimi
Käyttöoikeuksien lukumäärä: 5
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Contact Centre -ratkaisu ja tapausten hallintajärjestelmä – tiimi. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutussopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan viiden käyttäjän tiimeille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin. Koulutussopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin 5 käyttäjää voivat osallistua kaikkiin Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin ja workshopeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutussopimuksia, jotka laskutetaan ennakkoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel Contact Centre -ratkaisu ja tapausten hallintajärjestelmä – organisaatio

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 10
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Contact Centre -ratkaisu ja tapausten hallintajärjestelmä – organisaatio. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutussopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan 10 käyttäjän tiimeille, jotka haluavat täydet käyttöoikeudet Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin. Koulutussopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin 10 käyttäjää voivat osallistua kaikkiin Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja tapausten hallintajärjestelmän koulutuksiin ja workshopeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutussopimuksia, jotka laskutetaan ennakkoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel Workforce Management – yksi käyttäjä

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 1
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Workforce Management – yksi käyttäjä. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutussopimus (TaaS) on suunnattu henkilöille, jotka haluavat käyttöoikeudet Workforce Management -järjestelmän koulutuksiin. Koulutussopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Yksittäiset käyttäjät voivat osallistua kaikkiin WFM-koulutuksiin ja workshopeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutussopimuksia, jotka laskutetaan ennakkoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel Workforce Management – tiimi

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 5
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Workforce Management – tiimi. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutussopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan viiden käyttäjän tiimeille, jotka haluavat käyttöoikeudet Workforce Management -järjestelmän koulutuksiin. Koulutussopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin viisi käyttäjää voivat osallistua kaikkiin Puzzel Contact Centre -ratkaisun ja WFM-järjestelmän koulutuksiin ja workshopeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutussopimuksia, jotka laskutetaan ennakkoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel Workforce Management – organisaatio

Käyttöoikeuksien lukumäärä: 10
Sopimuksen kesto: 12 kuukautta

Puzzel Workforce Management – organisaatio. Tämä palvelupakettina tarjottava koulutus sopimus (TaaS) on suunnattu korkeintaan 10 käyttäjän tiimeille, jotka haluavat käyttöoikeudet Workforce Management -järjestelmän koulutuksiin. Koulutus sopimus sisältää myös Puzzel Academyn täydet käyttöoikeudet. Tiimin 10 käyttäjää voivat osallistua kaikkiin WFM-koulutuksiin ja workshoppeihin. Koulutussisällön avulla oppii järjestelmämme tehokäyttäjäksi. Tämä koulutus on tarkoitettu vain kumppaneille. Kumppanit eivät saa myydä koulutusta asiakkaille. Käyttäjä voi osallistua koulutuksiin useita kertoja ilman erillistä veloitusta. Kaikki paketit ovat 12 kuukauden koulutus sopimuksia, jotka laskutetaan ennakoon neljännesvuosittain. Hinnat ovat vuosimaksuja.

Puzzel-tuki

Puzzelilta saat aina erinomaista asiakastukea. Ystävälliset asiakastukihenkilömme auttavat mielellään ja ratkaisevat ongelmatilanteet tehokkaasti.

Perustason asiakastuki on kaikkien Puzzelin asiakkaiden käytössä. Huomioithan, että otamme vastaan vain kirjallisia yhteydenottoja. Voit ottaa yhteyttä asiakastukihenkilöihimme chatissa tai avaamalla tukipyynnön tiketin osoitteessa help.puzzel.com. Klikkaa sivun oikeassa reunassa olevaa Support-välilehteä. Asiakastukemme on käytettävissä virka-aikoina.

Jos tarvitset lisätukea, voit tilata seuraavat palvelupaketit:

- **Puzzel-asiakastuki pidennetyin aukioloajoin:** Asiakastuki on käytettävissä pidennettyinä aukioloaikoina puhelimitse ja kirjallisin palvelupyynnöin (chat ja tiketit osoitteessa help.puzzel.com) virka-aikoina ja kiireellisissä päivystystapauksissa klo 21.00 saakka.
- **Puzzel – 24/7 asiakastuki:** Tukipalvelu on käytettävissä puhelimitse ja kirjallisin palvelupyynnöin (chat ja tiketit osoitteessa help.puzzel.com) virka-aikoina ja kiireellisissä päivystystapauksissa 24/7.