

Puzzel Modul Beskrivelse

Beskrivelsen af Puzzel-moduler er et katalog over moduler af Puzzel-produkter og -tjenester, som en kunde kan vælge imellem for at skabe en løsning, der fungerer for dem. Det er omhyggeligt tilstræbt at give relevante oplysninger, som vil medvirke til at skabe værdi for vores kunder.

Note

Et moduls funktionalitet kan variere fra kunde til kunde afhængigt af, hvilke produkter og funktioner der er købt, og hvordan den komplette løsning sammensættes. Dette dokument er den generiske "baseline"-reference og kan ikke umiddelbart erstatte det dokument, din virksomhed har modtaget.

Du kan nu downloade hele modulbeskrivelsen her:

[Puzzel Module Description full pdf-Danish.pdf](#)

Moduler

Et modul er en klart identificerbar funktionalitet af Puzzels produkter eller tjenester, som kan kombineres og skabe en løsning, der er perfekt til vores kunder.

- [Kanaler](#)
- [Yderligere funktioner](#)
- [Yderligere moduler](#)
- [Tal og forbindelse](#)
- [Integrationer](#)
- [Services, Uddannelse og rådgivning, Puzzel Support](#)

Kanaler

Puzzel gør det muligt for agenter at interagere med dine kunder fra den platform eller det miljø, de bruger. Vores fuldt integrerede omnikanalløsning giver en ensartet brand-oplevelse, så kunden kan skifte mellem flere kanaler og alligevel opleve høj servicekvalitet. Det giver dine agenter mulighed for at betjene dine kunder på en række forskellige måder, der er praktiske og effektive.

Modulbeskrivelse for hver af de nedenfor anførte kanaler findes ved at klikke på den:

- [Omni-kanal routing](#)
- [Stemme](#)
- [Webchat](#)
- [E-mail](#)
- [Sociale medier](#)
- [Whatsapp](#)
- [SMS](#)

Omni-kanal routing

Puzzels cloudbaserede kontaktcenterløsning er særdeles fleksibel og skalerbar, en ægte omnikanaloplevelse, der administrerer interaktioner baseret på tale, webchat, e-mail, sociale medier, whatsapp og SMS, alt sammen inden for samme applikation. Enhver interaktion, uanset hvilken kanal den startes fra, dirigeres gennem vores kompetencebaserede motor, så interaktionen med kunden altid håndteres af den bedst kvalificerede agent.

Kø

Agenter kan besvare henvendelser fra forskellige køer. Hver enkelt kanal kan have en eller flere køer, der alle kombineres i Puzzels omnikanal-løsning. Når en henvendelse modtages i køen, allokerer kømodulet henvendelsen til agenten ud fra, hvem der har været ledig i længst tid/hvem der er bedst kvalificeret. Hvis der ikke er nogen ledige agenter, sættes kunden i kø. Når en agent bliver ledig, sætter kømodulet agenten i forbindelse med den henvender, der har ventet i forholdsmæssig længst tid.

Hver kø har en mål-SLA, og hver henvendelse en SLA-score, som angiver dens prioritet i køen som en funktion af dens ventetid i forhold til køens mål-SLA. En kø består af en medietype, dvs. tale (telefoni) og en Kompetence (skill), dvs. salg eller support. Agenter allokeres til køer baseret på, hvilket kompetenceniveau fra 1-9, der er indstillet i deres profiler, f.eks. vil en agent med en supportkompetence på 9 være tilgængelig på alle supportkøer som en agent med høj kompetence.

Hvis ingen agenter er ledige, når henvendelsen registreres i køen, vil den som standard blive besvaret, når den har opnået den højeste SLA-score i køen hos den første agent, der bliver ledig. Hvis flere agenter er ledige og afventer henvendelser, allokeres opkald ud fra et FIFO-princip (først ind-først ud) til den bedste (højest kvalificerede) ledige agent eller – hvis alle ledige agenter er lige kvalificerede – i rækkefølge efter, hvilke agenter der har ventet længst.

En stor fordel ved Puzzels platformskøer er, at de fjerner nødvendigheden af "standby-linjer" i kundens PBX-system. Desuden kan kunder, der venter i en Puzzel-kø, matches med en agent hvor som helst.

Tale

Talekanaler gør det muligt for agenter at modtage opkald i Puzzel. Opkald kan sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle henvendelser til Puzzel-løsninger sendes som standard intelligent til agenter ud fra, hvem der er først ledig og bedst kvalificeret.

Puzzel Voice giver agenter alle de værktøjer, de skal bruge for at håndtere telefonhenvendelser effektivt. Vores særdeles intuitive agentgrænseflade gør det enkelt at håndtere indgående og udgående opkald, mens kompetencebaseret routing sikrer, at kunder modtager den bedst mulige service hver gang. Agenter kan også viderestille opkald eller foretage konsulterende opkald til andre agenter, før viderestilling.

Agentapplikationen er også udstyret med en softphonefunktion, der gør det muligt for agenter at besvare opkald direkte fra deres computer, tablet eller mobilenhed, hvilket fjerner behovet for fastnettelefoner og klodset infrastruktur.

Puzzel Voice er et omfattende værktøjssæt, der forbedrer kontaktcenterets administrationsmuligheder ved at give lederne mulighed for lydstyring i form af stemmeoptagelse og medlytning. Med disse forbedrede funktioner kan ledere optage og lytte til agentopkald, spore overholdelse af regler, identificere manglende kvalifikationer og forbedre servicekvaliteten.

Agenter kan have flere profiler, som de kan logge på med afhængigt af, hvilke køer de logger på.

Hvis du vil vide mere om Voice-funktionen, skal du læse [beskrivelsen](#) her.

For flere detaljer om Voice channel, download produktarket her:

[Voice Product Sheet.pdf](#)

Områdebaseret routing

Områdebaseret routing dirigerer automatisk henvenderne til deres lokale eller nærmeste kontor. Dette kan gøres ud fra henvenderens nummer, via routing af postnummer eller ved hjælp af mobiltelefonens placering (kun muligt i Norge).

Når du bruger henvenderens nummer, omdirigerer Puzzel henvenderen til en placering baseret på, hvor vedkommendes nummer er registreret. Routingen sker automatisk ved, at det indgående opkald omdirigeres direkte til den nærmeste placering i virksomheden. Der er visse ulemper ved denne metode, f.eks. når henvenderen ikke ringer hjemmefra, eller når vedkommendes nummer ikke er korrekt kategoriseret m.v.

Routing baseret på postnummer sker via IVR-funktionen, hvor henvenderne bliver bedt om at angive et postnummer, som igen bruges til at placere dem i den korrekte kø. Fordelen ved denne metode er, at alle opkald, herunder opkald fra mobiltelefoner, omdirigeres korrekt. Virksomheder, der bruger områderouting baseret på henvenderens nummer, ønsker måske at dirigere mobiltelefonopkald til en postnummerbaseret routing for at identificere, hvor mobiltelefonbrugeren bor i modsætning til, hvor vedkommende befinder sig på tidspunktet for opkaldet.

Endelig er mobilpositioneringstjenester kun tilgængelige i Norge og kun for henvenderne, der har bestemte mobiloperatører. I de tilfælde, hvor Puzzel-platformen er tilgængelig, kan den dirigere opkald fra mobiltelefoner til nærmeste kontor eller placering baseret på henvenderens fysiske placering på tidspunktet for opkaldet. For at dette skal fungere, skal der indhentes aktivt samtykke fra henvenderen, før placeringen findes, hvilket betyder, at henvenderen skal bekræfte, at vedkommende accepterer at blive lokaliseret ved at trykke på en given tast. Mobilpositionering har en transaktionsomkostning for hver opnået placering.

Speciel routing

Der er tre forskellige specielle routingsmoduler:

- Inputrouting
- VIP-routing
- Belastningsdeling

Inputrouting er en avanceret funktion i standard IVR-menuen. Henvenderne bliver bedt om at indtaste en inputværdi, som

f.eks. et kundenummer, kontonummer, produktnummer osv. IVR-funktionen læser denne værdi tilbage til henvenderen og anmoder om bekræftelse, ofte ved at taste firkant(#).

Med inputrouting fastslår virksomheden:

- Hvordan opkaldet skal dirigeres baseret på de indtastede værdier
- Om den indtastede værdi skal vises på agentens skærm
- Hvad der sker, hvis henvenderen ikke indtaster noget
- Hvad der sker, hvis henvenderne indtaster et ugyldigt valg

Input routing kan også henviser til en VIP-liste, som f.eks. klient- eller kontonumre, hvor henvenderne, der indtaster det "korrekte" input, får særlig VIP-behandling (f.eks. i form af en direkte linje til en bestemt person i virksomheden).

Denne funktion må ikke forveksles med VIP-routing, som er baseret på henvenderens nummer (sometider også kaldet A-nummeret). Vigtige kunder med kendte numre kan få særbehandling ved, at deres numre står på en liste, der viderestiller deres opkald til dedikerede agenter, og/eller placerer dem først i køen. Dette kræver, at der oprettes en liste over VIP-kundetelefonnumre.

Dette modul kan også bruges som en "sortliste" f.eks. over henvenderne, som virksomheden ikke ønsker at prioritere eller på anden måde ønsker at håndtere adskilt fra det primære opkaldsflow.

Endelig gør belastningsdeling det muligt for Puzzel at allokere henvenderne mellem forskellige køer eller agentgrupper baseret på foruddefinerede procentdele. Dette kan være nyttigt, f.eks. for visse funktioner eller afdelinger, der er spredt over flere filialer eller kontorer, hvor virksomheden ønsker, at en vis procentdel af opkald skal dirigeres til ét kontor, og de resterende opkald skal dirigeres til et andet kontor.

Webchat

Puzzels webchat er en løsning, der er nem at konfigurere, hvor det blot kræves, at kunderne tilføjer et kodelykke til deres websider, hvor de ønsker, at chattjenesten skal vises. Alle indstillinger for webchat kan konfigureres i administrationsportalen, herunder placering, sprog og temaer. Denne "lavkode"-baserede tilgang gør det muligt for kontaktcentre at være mere fleksible og proaktive, fordi behovet for dyr og ofte tidskrævende IT-support fjernes.

Chat giver agenter mulighed for at svare på webchathenvendelser via agentapplikationen. Agenter kan besvare op til otte chathenvendelser samtidigt, hvilket kan konfigureres på administrationsportalen.

En af de mest spændende funktioner er muligheden for at oprette primære konfigurationer, som andre konfigurationer kan arve fra, hvilket betyder, at virksomheder kan oprette unikke webchats i forskellige områder af deres websted.

Chat muliggør følgende funktioner:

- Sende foruddefinerede meddelelser og humørikoner
- Sporing af brugeropførsel
- Survey
- Stavekontrol
- Viderestille chatten til en anden agent eller en kø
- Invitere kolleger til at deltage i chatten
- Sende skjulte meddelelser til en anden agent

Chatsamtalen kan gemmes i mediearkivet til fremtidig gennemgang, og dialogen kan sendes via e-mail til kunden.

Virksomheder med chat, der behandles via agentapplikationen, kan aktivere mediearkivet i administrationsportalen, hvor brugerne kan se en grafisk visning af chathistorikken. Dette viser, hvor længe chatkunden ventede i køen, hvilke agenter der svarede på chatten, og hvor længe samtalen fortsatte. Brugere kan slå chatsamtaler op baseret på kriterier som agentnavn, tidspunkt for chatsamtalen eller den kø, chatsamtalen kom igennem fra.

Puzzel integrerer også chatbotløsningen gennem en hub, der består af flere færdigbyggede connectors til visse populære chatbot-værktøjer i tillæg til en API, der giver kunderne mulighed for at tilslutte generiske chatbot-værktøjer. En af hovedfunktionerne i Bot Gateway er evnen til problemfrit at overdrage chatbot-samtaler til menneskelige agenter. Chatbots gøres tilgængelige via standardchatgrænsefladen fra Puzzel eller ved hjælp af chat-API'et.

For mere information om Puzzel chat-løsninger, læs: [Puzzel Chat Configuration](#).

For at få flere oplysninger om webchat-løsning, download produktarket her:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)

E-mail

E-mail i kø gør det muligt for agenter at modtage e-mailhenvendelser via agentapplikationen. De sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle e-mails, både besvarede og ubesvarede, inkluderes i statistiske rapporter såvel som i agent-tickeren.

E-mails i Puzzels sagsstyringssystem konverterer dem automatisk til support-sager og tildeler et unikt sags-id. Dette vil derefter blive kategoriseret og tildelt til den rette agent gennem vores intelligente routingmekanisme.

Virksomheder skal bruge en connector, for at e-mail kan fungere. Puzzel har udviklet en connector til Exchange-mails serveren. Se "Exchange Connector" for at få yderligere information.

1.1.4.1 E-mail-connectors

Puzzel har udviklet connector-værktøjer til integration af kundernes e-mail med vores agentapplikation. Kunderne kan bruge disse connectors på postkasser og offentlige mapper til at abonnere på nye e-mailbegivenheder. Hvis man ikke bruger Microsoft Exchange eller Office 365 til sine e-mails, skal man sørge for at have en lignende connector til agentapplikationen eller købe en konsultation om, hvordan man integrerer med Puzzel.

Puzzel tilbyder forskellige connectors til Exchange Server 2010 og nyere samt til Office 365 e-mailløsninger. Desuden har vi udnyttet Office 365-connectorfunktionen i Azure, som gør det nemt at automatisere e-mailflowet mellem Microsoft Office 365 og Puzzels e-mails server. Ved at bruge connectorfunktionen og definere udløserne og arbejdsgangen ved hjælp af Azure-logikapps kan man administrere sin e-mailkonto på en systematisk måde.

For flere detaljer om hver af e-mail-tilslutningerne, læs følgende artikler:

[Puzzel Exchange-stik](#)

[Puzzel Office 365-stik](#)

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

Download produktarket til e-mail-kanal her:

[Email Product Sheet.pdf](#)

Sociale medier

Funktionen for sociale medier giver agenter mulighed for at svare på forespørgsler fra sociale medier som Facebook, Twitter, WhatsApp og Trustpilot i agentapplikationen. Henvendelser fra sociale medier kan sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Agenter kan besvare offentlige henvendelser og private beskeder (som f.eks. Facebook Messenger) og svarer i virksomhedens navn. Agenter behøver ikke at bruge deres private konti til sociale medier for at besvare henvendelser. Alle henvendelser fra sociale medier inkluderes i statistiske rapporter og i agentens ticker.

Dette modul administreres via administrationsportalen, hvor man kan tilføje nye sociale mediekilder. Agenter kan derefter håndtere henvendelser fra sociale medier via widgetten til sociale medier i agentapplikationen.

For flere detaljer om vores sociale løsning kan du læse [Puzzel Social Media-artikler](#).

Download produktarket til sociale medier her:

[Social Product
Sheet.pdf](#)

WhatsApp

WhatsApp er den mest almindelige kommunikationskanal, der bruges af mange mennesker over hele verden. Puzzel har integreret WhatsApp som en kommunikationskanal for at forbedre kundeservicestrategien, hvilket gør det muligt for agenter at besvare indgående beskeder [almindeligvis kendt som session-beskeder] samt sende forhåndsgodkendte [af WhatsApp/Facebook] beskeds-kabeloner uden for 24-timersvinduet for kundekontakt. Vinduet på 24 timer starter, når kunden har kontaktet din virksomhed via WhatsApp. Agenten kan derefter vælge at besvare beskeden ved enten at chatte direkte med kunden eller sende en beskeds-kabelon. De beskeder, der sendes uden for 24-timersvinduet, debiteres ved levering af beskeden baseret på kundens telefonnummer og landekode.

Note

- 1) Bemærk, at 24-timersvinduet nulstilles, hver gang kunden besvarer din besked.
- 2) Kundekontaktvinduet kan ikke startes af virksomheden ved først at sende beskeder.
- 3) Alle beskeder, der udveksles med kunden inden for 24-timersvinduet, debiteres ikke af WhatsApp.
- 4) Beskeds-kabeloner kan bruges under og efter 24-timersvinduet for kundekontakt.
- 5) Uden for 24-timersvinduet for kundekontakt er det kun muligt at sende beskeds-kabeloner.

Puzzel tilbyder valgmulighed mellem tre forskellige abonnementer, alt efter hvad der passer til virksomhedens krav. Dette afhænger primært af mængden af beskeder eller interaktioner, der håndteres i virksomheden.

1. 10 beskeder pr. sekund
2. 20 beskeder pr. sekund
3. 40 beskeder pr. sekund

Flere detaljer om gebyrsatser for WhatsApp-skabeloner kan findes [her](#) .

SMS

Denne funktion gør det muligt for agenter at svare på SMS-forespørgsler, stå i kø og distribuere til dem sammen med forespørgsler fra andre kanaler. Administratoren kan konfigurere SMS-kilden i Admin-portalen, som giver agenterne mulighed for at modtage og svare på SMS-forespørgsler fra agentapplikationen via widgeten til sociale medier. Når interaktionen er initieret af kunden, bruger denne funktion Puzzels samtaleplatform til efterfølgende kommunikation svarende til en webchat. Dog modtager brugeren stadig svaret i form af en SMS.

Send SMS fra Puzzel [SMS Gateway]

Puzzels SMS Gateway er en grænseflade, der gør det muligt at sende og modtage SMS-beskeder via internettet. Det betyder, at din virksomhed nemt kan integrere SMS-løsninger med jeres egne systemer ved hjælp af en SMS Gateway. Puzzel integreres direkte med operatører og med flere kanaler for at kunne distribuere SMS-beskeder til modtagere over hele verden.

Puzzels SMS Gateway giver dig mulighed for at sende og modtage SMS via forskellige protokoller:

- SOAP
- REST/HTTP(S) POST med JSON, XML eller formulardata
- HTTP(S) GET
- SMTP (e-mail)
- SMPP
- TCP Socket/XML

De fleste af disse grænseflader gør det muligt at sende en eller flere beskeder samtidig til forskellige modtagere, med forskelligt indhold og til forskellige priser.

Officiel API-dokumentation til Puzzel SMS Gateway er tilgængelig på <https://github.com/PuzzelSolutions/SMS>.

Download produktark til SMS-kanal her:

[SMS Product Sheet.pdf](#)

Tillægsfunktioner

Tillægsfunktioner er separate funktioner i Puzzel-produkter, som man kan abonnere på, og som kan tilføje merværdi til din løsning. Hver af disse funktioner kan kobles sammen med andre, så de passer til virksomhedens krav.

Performance Management

Puzzels Performance Management er et brugervenligt og fuldt integreret værktøj, der giver dig mulighed for at definere mål, måle og visualisere ydeevnen af agenter, brugergrupper, køer og kanaler i forhold til opstillede mål. For at sikre, at virksomhedens mål nås med succes, kan ledere bruge vores Performance Management-modul til at spore deres arbejdsstyrkes fremskridt og yde effektiv support og coaching, hvor det er nødvendigt. De kan oprette et ubegrænset antal Performance KPI'er, der er specifikke for brugergrupper, køer og kanaler. Desuden kan flere mål tildeles medarbejdere med planlagte ikrafttrædelsesdatoer.

Visualisering af præstation er i bund og grund individernes præstationer i forhold til de fastsatte mål. Tendenser kan også måles ved at sammenligne den nuværende periode med den foregående, hvilket hjælper med at måle fremskridtene"

For flere detaljer, læs vores brugervejledningsmateriale [her](#) .

Download produktarket for Performance Management her:

[Puzzel Performance Management.pdf](#)

Puzzel Digital Engagement

Puzzels Digital Engagement-værktøj giver en effektiv måde at forstå din kundes digitale rejse på og proaktivt tale med dem for at levere løsninger eller henvise dem til en menneskelig agent for en forbedret support. Vores intelligente chatbot er i stand til at forstå brugerens hensigt og starte en relevant dynamisk samtale med brugeren for at give en tilfredsstillende løsning. Med vores Proactive Rule Engine kan du også oprette triggere for at engagere webbesøgende med det rigtige tilbud på det rigtige tidspunkt for at booste dit salg.

Mens de er på opkald, chat eller sociale medier, kan kunder dele deres browsersider og tænde videoen for en personlig kundesupport og søge hjælp på en webside eller til at udfylde formularer. Disse værktøjer giver dine agenter mulighed for at hjælpe dine slutkunder med at løse komplekse forespørgsler i et levende miljø med personlig vejledning.

Note

Puzzel Digital Engagement kommer fuldt integreret med Puzzel Contact Center-løsning eller kan sælges som en selvstændig funktion.

Intelligent Chatbot

Puzzels intelligente chatbot kan måle en brugers hensigt og proaktivt starte en samtale ved at stille relaterede almindelige spørgsmål og dynamisk give et svar på det. Det kan behandles som en førstelinjestøtte til løsning af simple banale forespørgsler, hvilket sparer agentens tid til at løse mere komplekse problemer. Hvis forespørgslen har brug for menneskelig indgriben, kan den problemfrit overføres til en menneskelig agent med en fuld interaktionshistorik, så de er oppe i hastighed. Intelligent Chatbot kommer med en Bot Trainer med en brugervenlig brugergrænseflade, der giver dig mulighed for at skabe samtaleforløb og træne botten til at forstå brugerhensigter.

Live-delning

Puzzels Live Share giver agenter en visuel engagementsfunktion, der er fuldt integreret i Puzzel Agent-applikationen. Dette giver agenterne mulighed for at hjælpe deres kunder i deres digitale rejse gennem et videoopkald for en mere tilfredsstillende og empatisk brugeroplevelse, der ligner en tilstedeværelse i butikken. Desuden kan kunden dele sin browser med agenten ved at bruge Co-Browsing-teknologi. Følsomme data som bruger-id, adgangskode eller kreditkortoplysninger på websiden kan maskeres fra agenten for at være i overensstemmelse med sikkerhedsoverholdelsesreglerne.

Mens agenten ser den samme browserside som slutkunden, kan agenten fremhæve interesseområder på siden for at hjælpe slutkunden med at fokusere og hjælpe dem med at udfylde webformularer, finde et produkt af interesse eller på andre måder hjælpe slutkunden på din internet side. Når kunden flytter til en anden skærm, opdateres den også på agentsiden, så agenten kan følge kunden gennem hans rejse. Dette gør det lettere for en agent at yde en effektiv service første gang.

Sambrowsing og videofunktionen kan startes på et taleopkald, chatsamtale og sociale kanaler og kræver ingen softwaredownloads i begge ender. Puzzel leverer alle tjenester, inklusive opsætning, som giver kunderne det rigtige script til deres websider.

Skærmdeling

Dette modul giver kun mulighed for Co-browsing. Kunderne kan dele deres browsersider sikkert med agenten for at søge hjælp. Ved at bruge Puzzels skærmdelingsfunktioner kan agenterne effektivt yde support og forbedre kundeoplevelsen. Det hjælper med at opbygge kundeloyalitet og opfylde deres forretningsmål.

Co-browsing er problemfrit integreret i Puzzel Agent Application, og agenterne kan bruge denne funktion, hvor det er nødvendigt for at hjælpe kunderne med at udfylde deres formularer ved at fremhæve interesseområder eller guide dem gennem deres køb. Skærmdeling kræver ingen softwaredownload i hverken slutningen eller komplicerede opsætninger. Puzzel giver en problemfrit integreret brugeroplevelse for en uovertruffen kundeservice.

Download produktarket for Puzzel Digital Engagement her:

[Product sheet Digital
Engagement.pdf](#)

Interaktion med kunder

Basic Agent Assist-modulet stiller en agentapplikationswidget til rådighed for kunden, som giver kontaktcenterets agenter funktioner, der gør det muligt at opnå større effektivitet og hurtigere interaktion. Agent Assist yder hjælp til den menneskelige agent under en interaktion f.eks. ved at vise et visitkort på den genkendte kunde, vise historiske interaktioner med kunden, herunder transskriberinger, kundetilfredshedsundersøgelser og årsagsregistreringer. Basic Agent Assist-modulet er udstyret med følgende funktioner:

- Import og administration af kontaktoplysninger : Kundeoplysningerne hentes automatisk og vises, når henvendelsen kommer ind.
- Interaktionshistorik : Viser historiske interaktioner med kunden fra telefon, chat og e-mails. Chatindhold gøres også tilgængeligt her.

Du kan finde flere oplysninger om basiskomponenter i Agent Assist i denne artikel.

Download produktarket til Agent Assist her:

[agent-assist.pdf](#)

Talefunktioner

Softphone

Softphone er i bund og grund en softwarebaseret telefon, der efterligner funktionerne i en skrivebordstelefon ved at præsentere en telefongrænseflade i agentapplikationen, som er komplet med et numerisk tastatur og funktioner til opkaldshåndtering som f.eks. mulighed for at slå lyden fra, sætte samtalen på hold og viderestille opkaldet. Denne funktion gør det muligt for agenter at besvare opkald i køer fra deres computer i stedet for en traditionel fastnettelefon eller mobiltelefon.

Softphone bruger WebRTC-teknologi til at overføre samtalens lyd ved hjælp af agentens internetbrowser og internetforbindelse som operatør. Lyden håndteres via et headset og en mikrofon, der er tilsluttet agentens computer.

Agenter kan vælge mellem at logge på med Softphone eller en ekstern telefon. Puzzel Softphone understøttes kun i Chromes internetbrowser og kræver, at agenter har stabil og tilstrækkelig internetadgang.

For flere detaljer om Softphone, download produktarket her:

[Puzzel Softphone.pdf](#)

[EN-Voice.pdf](#)

IVR

En IVR-menu gør det muligt for henvenderen at vælge, hvilken afdeling eller person vedkommende vil tale med. Menuen skræddersys til den enkelte virksomheds behov og leveres med to eller flere indstillinger. Det anbefales, at man ikke bruger mere end 4-6 indstillinger i en menu, så hvis man ønsker plads til yderligere indstillinger, kan man bruge undermenuer for hver enkelt indstilling i hovedmenuen.

Menuen kan også bruges til at bekræfte værdier, der indtastes af henvenderen. Når henvenderen skal indtaste et medlemsnummer, kan menumodulet f.eks. læse den indtastede værdi tilbage til henvenderen og anmode om bekræftelse fra henvenderen, ofte med et # (firkant).

IVR-funktionen konfigureres ved hjælp af Call Flow Tool-konfigurationen. Du kan finde flere oplysninger i denne artikel.

Informationsbesked i en IVR-funktion

Dette produkt gør det muligt for en virksomhed at lægge beskeder til henvendere i IVR-funktionen. Dette kan f.eks. være velkomstmeddelelser eller udmeldinger. Efter afspilning af talebeskeden kan opkaldet dirigeres til en anden del af IVR-funktionen, et andet telefonnummer, til Puzzel, eller det kan afsluttes.

Informationsmeddelelser bruges ofte i kombination med tidsmodulet. Eksempelvis vil en velkomstmeddelelse (f.eks. "Velkommen til virksomhedens hjælpelinje...") afspilles i åbningstiden, mens en lukkeddelelse (f.eks. "Vores åbningstider er mandag til fredag 8-16") kan spilles i virksomhedens lukketid.

Informationsmeddelelser kan optages af virksomheden og uploades og administreres ved hjælp af funktionen Tale og Lyd i administrationsportalen i Puzzels kontaktcenterløsning.

Udgående opkald

Agenter kan foretage et udgående opkald til et telefonnummer, muligvis fra kataloget eller ved at indtaste telefonnummeret direkte. Denne funktion øger agentens effektivitet, da udgående opkald nu kan foretages fra selve agentapplikationen ved hjælp af Softphone-funktionen eller det telefonnummer, der bruges til at logge på med.

Lydstyring

Puzzel giver mulighed for at optage, uploade og administrere dine lydfiler. Du kan optage filer fra din telefon eller computer

og uploade dem i administrationsportalen.

For flere detaljer, se [Audio](#)

Adgangsnummer

Et adgangsnummer er det nummer, der dirigerer henvenderen til Puzzel-løsningen. Normalt er det dette nummer, henvenderen ringer op til. I nogle tilfælde kan henvendere dog dirigeres til dette nummer via et adgangsnummer, der administreres af en anden operatør.

Et typisk adgangsnummer for en Puzzel-løsning er nationalt og har ingen geografisk placering (ofte kaldet "NGN", dvs. et ikke-geografisk nummer). Prisen på et adgangsnummer til kunden er uberørt af, om nummeret er nationalt eller internationalt.

Medlytning

Medlytning gør det muligt for udvalgte brugere (supervisorer) at lytte med på samtaler mellem henvendere og agenter ved at bruge agentens telefonnummer (fastnet eller mobil) eller softphone. Hverken henvenderen eller agenten kan høre supervisoren under opkaldet.

Puzzel kan konfigureres, så agenten underrettes i agentapplikationen ved, at der vises et headset-ikon, når en person lytter med under den igangværende samtale. Denne underretning kan dog slås fra, og agenten vil da aldrig vide, at der blev lyttet med.

For mere information, læs denne [artikel](#).

Callback

Callback i Puzzel er fleksibelt, med let definerbare regler for prioriteter i forhold til andre henvendelser. Det gør det muligt at undgå, at slutkunder bliver frustrerede over at vente i kø, og kunderne kan tilbyde henvenderen callback fra køen, fra en hjemmeside eller via SMS.

Callback kan konfigureres på to primære måder:

- Ring til agent først
- Ring til henvender først

I det første tilfælde ringes den første ledige agent op, når kundens nummer står forrest i køen, og kunden ringes derefter automatisk op, når agenten er på linjen. Dette eliminerer ventetiden for kunden, men kan føre til, at agenten venter på kunden.

I det andet tilfælde ringes kunden op, når henvenders nummer står forrest i køen, og vil derefter blive sat i forbindelse med den første ledige agent. Dette fjerner muligvis ikke ventetid, da det kan tage tid for en agent at blive tilgængelig, men det fjerner ventetiden for agenten.

I begge tilfælde vil callback kun blive forsøgt tre gange, og for hvert mislykket forsøg flyttes opkaldet tilbage i køen.

Callback fra en telefonkø

Callback tilbydes ofte, når kunden ankommer i køen, men kun hvis der f.eks. er mere end 20 henvendere i køen (en variabel, der kan ændres). Callback kan også tilbydes, når henvenderen har ventet i mere end et givet antal sekunder eller minutter i en kø uden svar, eller hvis den anslåede ventetid overstiger en given værdi.

Callback tilbydes via IVR-funktionen, f.eks. ved at bede henvenderen om at trykke på en bestemt tast for at blive ringet op, hvorefter kunden enten indtaster det nummer, som henvenderen vil ringes op på, eller blot bekræfter, at henvenderen ønsker at blive ringet op på det nummer, vedkommende ringer fra.

Agenter kan også planlægge callbacks til en kunde.

Callback fra et websted

Kunderne kan installere en "Ring mig op"-knap på deres hjemmeside, som kan skræddersys til virksomhedens behov. En meget simpel knap ville kun bede om henvenderens telefonnummer, mens en mere avanceret knap kan bede henvenderen om flere oplysninger som f.eks. emnet for henvendelsen, et postnummer m.v. Den side, henvenderen befinder sig på, når der trykkes på knappen, kan også videregives som en parameter.

Når en henvender har trykket på knappen, registreres der en henvendelse i Puzzel-køen. Callback foretages, når denne henvendelse er først i køen.

Agenter kan også planlægge callbacks til en kunde.

SMS Callback

Et callback kan bestilles af slutbrugeren ved, at denne sender en SMS ved hjælp af et SMS-nøgleord. SMS-nøgleordet er konfigureret til at dirigere slutbrugers henvendelse til den relevante callback-kø. Der ringes tilbage til slutbrugeren ud fra den konfiguration, der er indstillet for callback-køen. Flere SMS-nøgleord kan konfigureres for én kø eller flere køer i løsningen. F.eks. kan der for markedsføringskampagner konfigureres flere SMS-nøgleord for den samme kø for at måle den faktiske respons for hver markedsføringskanal.

Puzzel tilbyder forskellige SMS-adgangsmuligheder for SMS Callback, typisk en kort SMS-kode (delt eller dedikeret) eller et virtuelt mobilnummer (VMN).

Planlagt tilbagekald

Når der bestilles et planlagt callback/en planlagt opgave (f.eks. kl. 08:58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. kl. 12:00), placeres dette opkald/denne opgave i køernes "venteværelse" og vises i kolonnen Scheduled (Planlagt), indtil det planlagte tidspunkt, og derefter placeres den i kø og vises som værende i kø. Det planlagte tidspunkt kan være maks. 14 dage frem for opkald og maks. 60 dage frem for opgaver. Standardindstillingen for det maksimale antal henvendelser i et "venterum" for en kø er 1.000.

Du kan finde flere oplysninger om planlagte opkald her.

Samtaleoptagelse

Puzzel kan konfigureres til at optage samtaler. Dette kan gøres ved at konfigurere løsningen, så den optager samtaler fra en kø, eller det kan gøres manuelt af agenten. Vi gør opmærksom på, at både henvendere og agenter skal underrettes om, at de bliver optaget.

Når løsningen er konfigureret til at optage henvendelser, starter optagelsen i det øjeblik, agenten besvarer et opkald, og slutter, når agenten lægger på. Optageknappen er lettilgængelig for agenten, der kan stoppe og genoptage optagelsen når som helst under samtalen. En forvrængningsknap er også tilgængelig for at gøre det nemt for agenten at censurere dele af optagelsen, som f.eks. kreditkortoplysninger, af hensyn til privatlivets fred og for at beskytte information.

Samtaleoptagelser kan gemmes på og tilgås via Puzzels FTP-server og mediearkivet. Hvis kunden ønsker, at optagelsesfilerne skal krypteres, tilbyder vi sikker kryptering baseret på X.509-certifikater. Mediearkivet gør det muligt for supervisoren at hente, lytte til, gemme og sende optagelser af opkald. Med søgeværktøjerne kan der søges efter optagelser ved hjælp af en række kriterier, som f.eks. agentnavn, opkaldstidspunkt, opkaldsnummer, kønavn osv. Desuden vises opkaldets historik, herunder hvor længe henvenderen ventede i kø, og hvilken agent vedkommende talte med. Standardlagringstid for optagelser er én måned.

Du kan finde flere oplysninger i denne artikel om optagelse af opkald.

2.2.8.1 Ekstra lagringstid til optagelser

Samtaleoptagelserne gemmes som standard i en periode på en måned. Du kan derefter abonnere på to pakker som angivet nedenfor:

- Udvidet lagringstid, op til 6 måneder

- Udvidet lagringstid, op til 12 måneder

Puzzel Case Management

Puzzel Case Management er et værktøj til sagsstyring, som gør det muligt for virksomhedens kontaktcenter eller helpdesk at håndtere skriftlige interaktioner på en sikker og effektiv måde. Hver e-mail i køen konverteres til en supportsag og tildeles et entydigt sags-ID, som derefter filtreres, kategoriseres og allokeres til det rette team eller den rette agent. Når interaktioner modtages, er det muligt at sende et automatisk svar med en foruddefineret skabelon til afsenderen, der bekræfter modtagelsen af e-mailen. Desuden kan sagerne markeres med tags som en hjælp til at adskille dem baseret på, om det drejer sig om spørgsmål eller fejlmeldinger. Agentdashboardet viser altid et samlet overblik over al kommunikation på en sag, hvor afsenderens navn vises på tidslinjen. Dette er også en hjælp, når e-mails skal allokeres til det rette team eller den rette agent.

Sager kan også oprettes for henvendelser, der kommer igennem fra forskellige sociale kanaler som Facebook og Twitter og tildeles det rette team eller den rette agent.

Brugerdefinerede rapporter kan oprettes ved hjælp af rapportgeneratoren og gemmes som standard. Disse rapporter kan genereres automatisk på et bestemt tidspunkt eller med et bestemt interval og e-mails direkte til dig.

Puzzel Case Management er en del af Puzzel-pakken med kundeserviceapplikationer og kan kombineres med Puzzels kontaktcenter og derved tilbyde en samlet platform til sagsstyring integreret i kontaktcenterløsningen. Dette eliminerer den silobaserede måde, hvor man arbejder på to adskilte applikationer, og øger agentproduktivitet ved at tilbyde agenter nye kundehenvendelser på en kontrolleret måde på tværs af alle kanaler. Du kan gennem forretningsregler definere kompetencer og prioritet for alle kanaler, og agenter kan få adgang til begge applikationer via én samlet agentapplikation.

For flere detaljer om Puzzel Ticketing læs [her](#).

Download produktarket til Puzzel Case Management her:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)

CRM Link

Puzzels CRM pop op-funktion kan bruges til at vise information fra CRM-systemet (eller andre systemer), der popper op for agenten, når denne modtager en henvendelse. Dette giver agenten adgang til mere detaljeret kundeinformation under samtalen, hvilket igen betyder bedre og mere personlig kundeservice.

Dette opnås ved at overføre en brugerdefineret URL-adresse til agentapplikationen. Når denne metode bruges, hentes informationen fra en webadresse, der kan kontaktes ved hjælp af en URL med indlejrede parametre. Eksempler på information, der kan medtages i den variable del af URL'en, er henvenderens nummer, kundenummer og/eller sagsnummeret.

Priselementet for pop op-funktionen i CRM vedrører kun adgang til funktionen, hvor selve integrationsarbejdet faktureres på timebasis.

Kampagner

Puzzel understøtter muligheden for virkningsfulde og effektive e-mail- og SMS-kampagner, der anses for at være afgørende for væksten i enhver virksomhed. Dette gør det muligt at engagere sig effektivt med kunderne og opnå de ønskede resultater.

Mens SMS-kampagner kan bruges til korte og personlige beskeder, kan e-mails bruges til lange beskeder eller større vedhæftede filer af ubegrænset størrelse. Men det er ikke overraskende, at både SMS- og e-mailkampagner kan være en stærk kombination for at nå ud til kunderne.

For flere detaljer om kampagnefunktionaliteten kan du læse artiklen [her](#).

Download kampagneproduktarket her:

[Campaigns Product Sheet.pdf](#)

Knowledgebase (AI Powered)

Knowledgebase er et selvbetjeningsbibliotek med intern information, der kan bruges til at levere værdi til kunden. Det fungerer som en integreret ressource med viden, der kan hjælpe dig med at indsamle, organisere og evaluere brugen af denne viden, så din virksomhed kan levere suveræn kundeservice.

Puzzels Knowledgebase er opbygget, så det er nemt at søge efter information i den, eller så den automatisk kommer med forslag til agenterne via den AI-drevne søgemotor, før informationen videresendes til kunden.

Puzzel-vidensbasens administrationssystem hjælper administratorer med at oprette/redigere/slette artikler og kategorisere dem, så de analyseres effektivt og sendes til agenterne, mens de besvarer kundehenvendelserne. Agenter kan foreslå artikler til administratorerne via agentapplikationens grænseflade. Agenter kan også bladre gennem artiklerne i vidensbasen ved hjælp af vores vidensbase-widget.

For mere information om Puzzel Knowledgebase, læs venligst følgende artikler:

- [Knowledgebase-styringssystemet](#)
- [Fanen Vidensbase i Agentapplikation](#)

Advanced Agent Assist

Basic Agent Assist er tilgængelig som standard og viser oplysningerne i et kundevisitkort og viser også en liste over interaktioner fra kunden.

Den AI-drevne Advanced Agent Assist er en ekstra komponent i Agent Assist, der indeholder yderligere komponenter, som kan give en mere berigende kundeoplevelse.

Interaktionsanalyse

Ud over basisfunktionerne betyder denne funktion også, at det er muligt at få vist samtale- og chattransskriberinger som anonymiserede transskriberinger, der er beriget med NLU-nøgleords-/sætningstagging. Det er også muligt at foretage en manuel søgning for at besvare en kundeforespørgsel. Med dette får du desuden indikatoren for følelsesanalyse, der gør det muligt at måle kundens humør.

med vidensbase

Ud over basisfunktionerne gør denne funktion det muligt at oprette og vedligeholde vidensartikler eller ofte stillede spørgsmål, som agenterne manuelt kan søge i, mens de besvarer en kundeforespørgsel. Automatiske forslag fra vidensbasen kan også gøres tilgængelige, hvis man abonnerer på pakken med interaktionsanalyse.

med Bot

Ud over basisfunktionerne gør denne funktion det muligt at foretage integration med alle understøttede chatbotværktøjer, så man automatisk kan trække forslag ud, der vedrører kundeforespørgslen. Agenten kan også foretage en manuel søgning efter forslag.

For at få flere oplysninger om Agent Assist, download produktarket her:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)

Årsagsregistrering

Årsagsregistrering gør det muligt for virksomheder at identificere henvendere og årsagerne til, at de ringer.

Supervisoren kan definere kategorier og emner via administrationsportalen, hvor kategorier repræsenterer hovedtemaerne for årsagerne, og hvor emner er undertemaerne for hver kategori . Det er muligt at begrænse agenter til kun at vælge 1 emne inden for en kategori eller at give dem mulighed for at vælge flere emner. Resultatet af årsagsregistreringen kan ses i den statistiske rapport over årsagsregistrering.

For flere detaljer om henvendelsesregistrering henvises til denne [artikel](#) .

Bot Gateway

Bot Gateway er en hub, der giver kunderne mulighed for at forbinde forskellige chatbotværktøjer til Puzzels kontaktcenter med det formål at muliggøre selvbetjening ved hjælp af chatbots. Denne hub består af flere færdigbyggede connectors til visse populære chatbotværktøjer samt en API, der giver kunderne mulighed for at tilslutte generiske chatbotværktøjer. En af hovedfunktionerne i Bot Gateway er evnen til problemfrit at overdrage chatbot-samtaler til menneskelige agenter. Chatbots gøres tilgængelige via standardchatgrænsefladen fra Puzzel eller ved hjælp af chat-API'et.

For flere detaljer, download produktarket her:

[Bot Gateway.pdf](#)

Real-time voice interaction analytics

Stemmeinteraktionsanalyse i realtid er en funktion, der giver relevante og indsigtsfulde forslag til agenten ved hjælp af Agent Assist, mens han er på en stemmesamtale med kunden. Det har evnen til at lytte til den igangværende samtale og udtrække nøgleord, følelser, tekst og kontekst fra talen og foreslå svar fra forskellige kilder, herunder vidensbase, chatbots eller historiske transskriptioner, der kan hjælpe agenten med at give en nyttig løsning til kunden.

[Puzzel Real-time Voice Interaction Analytics.pdf](#)

Call Flow Tool

Call Flow Tool er et sofistikeret og kraftfuldt værktøj, der gør det muligt for brugerne at foretage betydelige ændringer i deres Puzzel-løsning, herunder tilføjelse og implementering af helt nye opkaldsflow. Før tjenesterne designs i CFT, giver Puzzel kunden de nødvendige adgangsnumre, systemkøer og kompetencer. Som standard er der kun læseadgang til Call Flow Tool.

Puzzel vil kun give skrive- og installationsadgang til brugere, der har deltaget i kurser leveret af Puzzel, og som er CFT-certificeret. Naturligvis er kunden derefter fuldt ansvarlig for eventuelle ændringer, der foretages med værktøjet, hvilket også gælder alle øvrige funktioner i administrationsportalen.

For flere detaljer, læs [her](#).

Kundetilfredshedsundersøgelse (SMS/Chat)

Med denne pakke kan virksomheder tilbyde deres kunder kundetilfredshedsundersøgelser via SMS- og chatkanalerne. Ved SMS-kundetilfredshedsundersøgelsen modtager henvenderen en SMS, efter at et opkald via Puzzel er afsluttet, hvor vedkommende bliver bedt om at bedømme tjenesten i den sidste samtale. Supervisorer logger på en given Puzzel-webside for at få vist analyser af kundefeedback. Denne information opdateres hvert 5. minut.

Note

Bemærk: Denne tjeneste er kun tilgængelig i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannien.

Kunden får tilbud om kundetilfredshedsundersøgelsen i slutningen af en chat. Når den er aktiveret, får chatkunden mulighed for at bedømme chatten enten ved chattens afslutning eller efter at have fået sendt en kopi af chattransskriberingen til en e-mailadresse. Bedømmelsen kan gives med stjerner eller ved vælge bedømmelsen ud fra en knap. Stjerner er den enkleste måde med bedømmelser på 1-5 stjerner, mens direkte valg af bedømmelse ud fra en knap er mest relevant for undersøgelser, der er baseret på standarden NPS (Net Promoter Score).

Download produktarket til undersøgelse her:

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

[Puzzel
Survey.pdf](#)

API-adgang

API-adgang giver en gateway til næsten alle agentfunktioner i agentapplikationen, hvilket gør det muligt for virksomheder at integrere dens funktioner i deres CRM- og softwareløsninger. Denne tjeneste gør det muligt for virksomheden at udvikle sine egne applikationer ved hjælp af Puzzel-plattformen.

Nøglefunktioner i agentapplikationen kan integreres i virksomhedens løsninger, CRM-systemer, Helpdesk-applikationer, mobil- og ERP-applikationer. Dette kan gøres ved at tilføje agentapplikationens funktioner bag knapperne og menuerne i ikke-Puzzel-systemer, så agenten ikke behøver at skifte mellem forskellige grænseflader for at udføre de mest almindelige opgaver.

Puzzel giver adgang ved at konfigurere løsningen, hvorefter API-adgang er tilgængelig via et sæt REST-kald. Puzzel giver også adgang til nødvendig onlinedokumentation, hvilket gør det nemt at konfigurere indstillingerne. Ikke desto mindre er et vist kendskab til REST/JSON og det program, man skal integrere imod, påkrævet for at kunne foretage integrationen. Puzzel kan også hjælpe med integrationsprocessen.

For mere information om Puzzel API'er henvises til afsnittet [API-dokumentation](#) .

Puzzel Workforce Management

Puzzel WFM er vores cloudbaserede Workforce Management-løsning, der gør det muligt for kontaktcenterledere præcist at forudsige og planlægge personalebehov, så agenter med de rette kompetencer er tilgængelige for at servicere kunderne på det rette tidspunkt. Kundeservice er naturligvis altafgørende for enhver virksomhed, der ønsker at vokse, men for at levere en kundeoplevelse, der er helt i top, er det lige så vigtigt at kunne administrere virksomhedernes medarbejdere.

Fra effektivisering af de processer, der vedrører agenternes performance [Real-Time Adherence], til præcist at forudsige, planlægge og forbedre agenternes mulighed for at søge om fridage: Puzzel WFM samler det hele i én intuitiv, letforståelig løsning, der passer til virksomheder i alle former og størrelser. Nogle af de vigtigste funktioner i WFM:

- Nøjagtige prognoser: Det er muligt at udarbejde prognoser baseret på automatisk opfangede historiske tendenser direkte fra kontaktcenteret.
- Optimeret planlægning: Det er muligt at planlægge, så agenterne befinder sig på det bedst mulige sted for at sikre det højeste serviceniveau for kunderne.
- Real-Time Adherence (RTA): Det er muligt at få øjeblikkelig indsigt i agentens performance med henblik på at understøtte beslutningstagning i realtid.

Takket være sikker hosting i en virksomhedsmålet cloudinfrastruktur optimeres opgradering, sikkerhedsrettelser og versionskontrol uden problemer.

For mere information om Puzzel WFM [henvises](#) til denne artikel.

Dialer

Dialer gør det muligt at oprette udgående opkaldskampagner for en given liste af kontakter. Når Dialer-funktionen er aktiv, gennemgår den listen over kontakter og ringer dem automatisk op og forbinder dem til de ledige agenter. Når agenten tilbydes et opkald fra en kampagnekø, får vedkommende vist information om kontakten i agentapplikationen. Agenten kan kategorisere hvert enkelt besvaret opkald og planlægge det til et nyt tidspunkt, der passer bedre, hvis nødvendigt.

Agenter tildeles Dialer-kampagnerne på basis af deres profiler og kan konfigureres til kun at svare på kampagnekøerne eller både udgående og indgående køer. Call Blending gør det nemt at kombinere indgående og udgående opkald på en problemfri måde, hvor udgående opkald fra Dialer-listen får lavere prioritet end normale indgående opkald.

Dialer-funktionen kan konfigureres i vidt omfang og understøtter de forskellige tilstande, som forklaret nedenfor:

- Preview-tilstand: ringer først til agenten, som derefter kan gennemse oplysningerne, før opkaldet til kontakten foretages
- Progressiv tilstand: ringer først til kontakten for hver ledig agent
- Power-tilstand: ringer først til kontakten og opretter forbindelse til den ledige agent, når opkaldet besvares. Administratoren kan konfigurere frekvensen for opkald for at reducere tavse opkald
- Predictive-tilstand: ringer først til kontakten og opretter forbindelse til den ledige agent, når opkaldet besvares. I denne tilstand forudsiger dialer-funktionen, hvornår en agent bliver ledig og kan besvare opkaldet, ved hjælp af realtidsdata fra løsningen. Dette hjælper med at minimere tavse opkald.

Dialer-funktionen øger effektiviteten af kontaktcentrets ressourcer.

For at få flere oplysninger om Dialer, download produktarket her:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)

Switchboard

Katalogsøgning, herunder Exchange Sync

Puzzel Catalog er et webbaseret værktøj, der indeholder kontaktoplysninger for alle medarbejdere i en virksomhed. I bund og grund er det en intern telefonbog, der gør det muligt for Puzzel-agenter at finde oplysninger om andre medarbejdere som f.eks. kontaktoplysninger, adresser, åbningstider m.v.

Katalogdata kan indhentes på følgende måder:

- Exchange Sync
- Filimport
- Indtastning gennem webgrænseflade

Exchange Sync er et værktøj, der automatiserer dataintegration mellem Catalog, Exchange og Active Directory. Hvis en virksomhed bruger Exchange Sync, kan den også bruge Catalog til synkronisering af medarbejderkalendere. Agenter med de rette rettigheder kan registrere nye aftaler og fravær.

For virksomheder, der ikke bruger MS Exchange eller Active Directory, kan løsningen integreres med kundekataloget (som f.eks. IBM Notes og andre systemer) som filimporter via FTP. Denne metode understøtter dog ikke kalenderimport.

Endelig kan Catalog tilgås via en webgrænseflade, der muliggør manuel tilføjelse, redigering og sletning af kontakter og kontaktoplysninger.

Presence Hub

Presence Hub-projektet er en implementering, der gør det muligt for Puzzel at vise realtidsstatus på medarbejdernes telefoner. Medarbejdere skal have mobiltelefonabonnementer, der er tilpasset Puzzels Presence Hub, og integrationen mellem mobiloperatøren og Puzzel skal være på plads. Systemet består af en række moduler, som gør det muligt at vise realtime tilstedeværelse.

Det første modul er den såkaldte Source of Presence, dvs. tilstedeværelseskilden. Dette er typisk en eller anden form for API hos en mobiloperatør. Denne kilde kaldes også en Producer.

En anden del af systemet består af kilde- og destinations-connectors. I bund og grund får connectors tilstedeværelse fra datakilden eller videresender tilstedeværelse fra databasen til en applikation der læser tilstedeværelsesdata. Visse connectors håndterer begge funktioner. Der er også databasen for tilstedeværelsesdata og en administrationsgrænseflade samt et webinterface til administration af tilstedeværelse.

Voicemail

Voicemail kan konfigureres til at dække visse virksomhedsfunktioner. Denne funktion er ikke beregnet til at kunne bruges af enkeltpersoner i virksomheden.

Voicemail kan være nyttig, f.eks. uden for normal kontortid, når der ikke er nogen ledige agenter, og der ikke er mulighed for at stå i kø, eller når køen er meget lang.

Når en opkalder har efterladt en besked, sendes en e-mail med lydfilen som en vedhæftet fil til en foruddefineret e-mail-adresse. Lydfilen er i rå bølgeformformat (.wav).

Switchboard Widget

Puzzel tilbyder en opkalds- og viderestillingswidget, der fungerer meget på samme måde som et traditionelt omstillingsanlæg, når man skal søge efter en kontakt og viderestille et opkald, uden at man skal flytte væk fra fanen med henvendelser. Agenterne kan kontrollere kontaktens status og viderestille opkaldet efter behov. Det er muligt at søge efter kontakter fra forskellige kilder og derefter angive, at de skal viderestilles.

Download tavleproduktark her:

[Switchboard Product
Sheet.pdf](#)

Rådata

Når kunden kræver skræddersyet eller brugerdefineret rapportering uden for de historiske rapporter, der er tilgængelige som standard, giver Puzzels rådataløsning adgang til poster med opkaldshændelser og henvendelser, der er hentet direkte fra Puzzels database. Disse data stilles derefter til rådighed i en separat SQL-database placeret i Puzzels miljø, som kun den relevante virksomhed har adgang til via SSL.

Opkalds-/henvendelsesposterne stilles til rådighed kort efter, at hver henvendelse er afsluttet, hvilket normalt er 5 minutter efter hændelsen.

Kunder med ekspertise inden for databaseadministration kan gøre brug af disse data til at udarbejde skræddersyede rapporter eller bruge dem direkte i f.eks. eksterne BI-systemer.

Det skal bemærkes, at Puzzel ikke inkluderer support til, hvordan man skriver SQL-forespørgsler i rådataproduktet, og Puzzels supportafdeling kan ikke hjælpe med kundeoprettede SQL-forespørgsler. Puzzel leverer kun rådata, som kunderne kan manipulere til deres egne rapporteringskrav.

Læs denne [artikel](#) for at få flere oplysninger om rådata.

Note

Bemærk, at vi kun leverer rådata fra den 1. i den måned, hvor rådataene blev bestilt.

Puzzel Quality Assurance

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

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

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

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

[Puzzel Quality Assurance.pdf](#)

Text to Speech for IVR Audio

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

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

Benefits of Puzzel's TTS:

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

[Text to
Speech.pdf](#)

Voice Bot

Puzzels Voice Bot er en intelligent virtuel assistent [IVA], der forstår menneskelig tale og kan udtrække meningsfulde hensigter såvel som følelser under en telefonsamtale og bruger syntetiseret stemme til at svare på forespørgslerne. Den kan programmeres til at svare på en bred vifte af forespørgsler i en personlig, engagerende og menneskelignende support for at opnå hurtigere løsningstider. Puzzel Voice Bot kan bruges til at dirigere en opkalder til en passende kø uden behov for komplekse IVR-menuindstillinger.

Voice Bot transskriberer opkalderens tale i realtid og analyserer teksten for nøgleord og følelser. Det identificerer også visse typer af personligt identificerbare oplysninger såsom navne, lokationer og andre følsomme oplysninger såsom cpr-numre osv., som kan bruges med henblik på routing eller bruges til at slå oplysninger fra en ekstern kilde såsom en CRM. Voice Bot kan designes til at håndtere enkle forespørgsler ved at besvare den, der ringer op ved hjælp af syntetiseret tale eller elegant overført til en menneskelig agent for komplekse problemer. Under overførslen til agenten vil alle de nødvendige detaljer indsamlet under det automatiske opkald blive præsenteret for agenten i opkaldsoverførselswidgitten, så kunden ikke behøver at gentage sig selv.

Fordele ved Puzzel Voice bot:

- Tillader automatisering af verdslige anmodninger og opkaldsdirigering
- Bruger tekstanalyse til at udtrække meningsfulde hensigter og følelser
- Understøttelse af realtidstranskription til mere end 85 sprog
- Giver hurtigere opløsning til kunderne
- Byg desuden IVA til din stemmekanal ved hjælp af din egen bot via Bot Gateway

For at vide mere, download Voice Bot-produktarket her:

[Product Sheet_Voice Bot.pdf](#)

Taletransskriberinger

Puzzels taletransskriberingsfunktion er et skridt fremad i forhold til at levere kvalitetspræget kundeservice, fordi den giver indsigt i de tidligere kundeinteraktioner, der er foregået på en talekanal. Dette er uden tvivl et vigtigt og stærkt værktøj for enhver virksomhed, der sigter mod at hæve sit serviceniveau, fordi det giver adgang til tidligere kundesamtaler, hvilket fremmer en forbedret forståelse af kunden. Taletransskriberingsfunktionen transskriberer alle optagelser af taleopkald og opretter automatisk transskriberinger, der gøres tilgængelige for agenterne i Agent Assist via interaktionshistorikken. Før transskriberingerne gøres tilgængelig for agenterne, bliver de analyseret for at udtrække relevante emner eller nøgleord, som derefter automatisk tagges med samtaler. Dette hjælper Agent Assist med at foreslå agenterne relevante emner baseret på historiske samtaler.

Transskriberede taleopkald gøres også tilgængelige i mediearkivet med henblik på visning og søgning i mediearkivet.

Taletransskriberinger er i øjeblikket tilgængelige på følgende sprog:

- Engelsk Global
- Norsk
- Svensk
- Dansk
- Finsk

Single Sign-on

Puzzels agentapplikation med Single Sign-on til Azure.

Puzzels Agent Application tilbyder Single Sign-on til Azure, så agenter nemt og hurtigt kan logge på programmet. Det er muligt at sikre en harmonisk proces for Single Sign-on til Puzzels agentapplikation, hvis din virksomhed bruger Microsoft Azure, fordi det gør det muligt at bruge Azure-godkendelsesprocessen til at logge på Puzzels agentapplikation.

Du kan finde flere oplysninger om Single Sign-on til Puzzels agentapplikation i denne artikel.

Single Sign-on til Salesforce

Single Sign-on til Puzzels agentapplikation understøttes nu i Salesforce. Dette hjælper agenterne med nemt og hurtigt at logge på Puzzels agentapplikation, hvis de i forvejen er logget på Salesforce.

Du kan finde flere oplysninger i denne artikel.

Single Sign-on med Auth0

Brugere kan logge på Puzzels agentapplikation og administrationsportal via Single Sign-on. Ved Single Sign-on logger en bruger på løsningen uden at indtaste brugernavn og adgangskode, hvis brugeren godkendes i sit "værtssystem" med et af følgende:

- Active Directory/LDAP
- ADFS
- IP Address Authentication
- PingFederate
- SAML Identity Provider
- SharePoint Apps
- Google Apps
- Office 365
- Microsoft Azure AD

Denne Single Sign-on-løsning leveres via tredjepartsleverandøren Auth0.

Søgning i kundeliste

Virksomheder kan også importere kontaktlister i Puzzel-løsningen. En liste kan indeholde oplysninger om f.eks. kunder, og ved at gøre dette vises oplysninger om henvendere i agentapplikationens henvendelsesvindue, når der kommer et opkald fra en person på listen. Dette opslag er baseret på henvenderens telefonnummer.

Agenter kan også tilføje yderligere oplysninger om registrerede henvendere under opkaldet. Disse yderligere oplysninger vises sammen med de oprindelige oplysninger, næste gang kunden ringer.

Derudover kan der på skandinaviske markeder implementeres en ekstern adresseopslagsfunktion. Dette opslag foretages i en national nummerdatabase. Svarparametre kan være fødselsdato, fornavn, efternavn, køn, husnummer, kommune, indgang, postnummer, område eller registreringstype (person, virksomhed, hybrid, ukendt). Oplysningerne præsenteres normalt i agentapplikationen under opkaldsinformation. Licensen til denne funktion omfatter 1000 opslag pr. agent pr. måned. Ved et højere antal skal der tilføjes yderligere licenser.

Eksternt opslag

Når en kunde ringer til Puzzel-plattformen, kan IVR-funktionen bede henvenderen om oplysninger og derefter bruge disse oplysninger til at foretage en søgning i tredjepartssystemer. Plattformen kan derefter sende en anmodning til virksomhedens webtjeneste eller webserver på en af to måder:

- HTTP(S) GET: Parametre sendes i URL'en
- HTTP POST: Parametre sendes via XML-formateret POST

Begge disse metoder resulterer i, at Puzzels platform modtager et XML-dokument, der indeholder de ønskede oplysninger fra virksomheden.

Disse oplysninger kan derefter justere, hvordan opkaldet behandles i IVR-funktionen. Et praktisk eksempel på denne funktion kunne være at tage nogle grundlæggende kundeoplysninger, f.eks. kundenummer, og via et eksternt opslag finde kundens aktuelle saldo i virksomheden og derefter genindlæse saldoen til kunden med henblik på selvbetjening. Oplysningerne kan også bruges af IVR-funktionen til at viderestille opkaldet korrekt, og/eller de kan sendes til agenten for at give vedkommende kontekstuelle information til opkaldet.

De forbindelser, der bruges til denne tjeneste, er sikret med HTTPS og/eller Basic Authentication.

Tillægsmoduler

Tillægsfunktioner er separate tredjepartsfunktioner, som er integreret i Puzzel-produkter. Man kan abonnere på disse funktioner enkeltvis, og de kan konfigureres baseret på kundernes krav. Aktuelt tilbyder Puzzel følgende tredjepartsfunktioner:

- Boost AI
- Verint WFM/WFO
- PCI-telefonbetaling
- Identifikation og verifikation

Boost AI

Bot-/virtuel assistent-værktøjer leveres af Puzzels samarbejdspartner Boost.ai. Det er integreret i Puzzels kontaktcenter gennem modulet "Bot Gateway". Der er tre forskellige alternative pakker, hvilket afspejles i prisfastsættelsen:

Det får du	Startpakke	Standard	Enterprise
Intent-pakker	Generelle spørgsmål og intern support	Generelle spørgsmål og intern support	Foruddannet domæne viden *
Direkte meddelelseskanaler	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Understøttelse af sprog	Engelsk + 1	Ubegrænset	Ubegrænset
Onlinecertificering	x	x	x
Automatisk semantisk forståelse (ASU)	x	x	x
Audit log		x	x
Multiagentfunktionalitet		x	x
Niveaudelt adgang		x	x
Midlertidigt miljø for QA		x	x
Virtuelt privat cloudmiljø		x	x
Lokal hosting **			x
Sikkerheds-API (driftscenter)			x
kritisk support 24/7			x

* Fås til bank, forsikring, telekommunikation.

** Ekstra omkostninger til opsætning og vedligeholdelse

Note

Der påløber et månedligt abonnementsgebyr for denne tjeneste ud over en pris pr. samtale.

Verint WEM

Modulet Verint Workforce Engagement Management, der tilbydes af Puzzel, består af følgende:

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

Verint Workforce Management

Denne cloudbaserede omnikanalløsning til Workforce Management (WFM), der leveres af Verint, giver nøjagtige prognoser for arbejdsbelastningen i løbet af dagen, dagligt og på lang sigt. Dette kan være en hjælp til at udarbejde optimale tidsplaner ved at balancere foruddefinerede regler for vagter, arbejdsmønstre, pauser, målrettede mål for serviceniveau og dine medarbejders individuelle kompetencer, færdigheder og præferencer.

Verint WFM leverer som standard følgende:

- Prognoser
- Tidsplaner
- Sammenlagte medier
- Real Time Adherence
- Anmodningsadministration (tid, fravær, vagtbytte samt vagtanmodninger og -ændringer, tilbud om vagter)
- Mobilapps til agenter og teamledere
- Strategisk planlægger (enkeltstående desktopklient)

[Verint Workforce Management.pdf](#)

Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) bruges til at evaluere den måde, agenter interagerer på, og tildele dem "point", identificere opkald af "guldstandard" og tydeliggør over for agenter, hvor de kan forbedre sig, eller hvor et opkald blev håndteret godt. QM indeholder evalueringsformularer, der gør det muligt at gennemgå interaktioner og give dem point, og integreres automatisk med Verint Performance Management, så point kan gennemgås af enkeltpersoner, supervisorer, teamledere og den øverste ledelse efter behov.

Verint Performance Management

Mange virksomheder kæmper med at administrere og forbedre medarbejderpræstationen i deres kundeserviceafdelinger. Med et væld af systemer og data i deres kontaktcentre, backoffice og filialer kan ledere nemt drukne i data, også selv om meget få af disse data er direkte brugbare.

Verint Performance Management (PM) kan indsamle og aggregere data på tværs af flere systemer, samtidig med at der etableres en enkelt, standardiseret struktur til effektiv sporing, styring og forbedring af individuelle, teambaserede og organisatoriske resultater. Performance Management kan integreres med alle andre Puzzel WFO-løsninger og etablerer en komplet kontaktcenterløsning med performancestyring.

Verint PM indeholder som standard:

- Scorecards
- Performanceplaner
- Coaching
- eLearning

Download produktarket til Verint Performance Management her:

[Verint Performance Management.pdf](#)

Verint Speech Analytics

Verint® Speech Analytics™ indeholder avancerede funktioner, der automatisk kan vise informationer fra tusinder – endda millioner – af optagede opkald, hvilket gør det muligt at sætte ind med handling hurtigt. Denne næste generations analyseløsning kan afdække de informationer, der er afgørende for at identificere omkostningsdrivere, tendenser og muligheder; identificere styrker og svagheder ved processer og produkter og forstå, hvordan dine tilbud opfattes af markedet.

Verint Speech Analytics kan integreres direkte og leverer avancerede samtaleanalyser, der gør det muligt automatisk at identificere, gruppere og organisere de ord og sætninger, der bruges under opkald, i temaer, hvilket medvirker til at afsløre stigende tendenser og muligheder eller bekymringer. Verints samtaleanalyse går længere end bare til at isolere ord, der bruges gentagne gange i løbet af et bestemt tidsinterval, og kan identificere og gruppere ord, der er forskellige, men kontekstuel relateret til et bestemt emne, som f.eks. ved at kæde overforbrug, antal minutters brug og sene opkrævninger sammen med "gebyrer."

PCI-telefonbetaling

I samarbejde med PCI Pal gør Puzzel det muligt for din virksomhed at modtage sikre betalinger via telefon. Agenter kan nu behandle betalinger, der foretages via kredit -/betalingskort, uden at se eller høre de følsomme kortoplysninger, mens de stadig taler med kunden. Det gør det muligt at afgrænse kontaktcenteret i forhold til PCI DSS-reglerne ved, at de følsomme kortdata holdes uden for virksomhedens miljø.

PCI-telefonbetalingsplatformen opfanger DTMF-tonen fra kundens telefon og maskerer den, hvilket forhindrer de følsomme betalingsoplysninger i at nå agenten. Når en telefonbetaling er påkrævet, starter agenten en session, der omdirigerer lyden via en sikker PCI Pal-platform. De kortoplysninger, der indtastes af kunden, opfanges derefter af PCI Pal og behandles via en betalingsgateway.

Ved at bruge denne funktion bevæger man sig væk fra at håndtere følsomme data i kontaktcentermiljøet, og man afgrænser sig i forhold til kravene i PCI DSS, men giver alligevel sin kunde den bedst mulige service.

Identitet og bekræftelse

Med modulet ID & V Authentication kan man verificere en kundes identitet sikkert under en interaktion via telefon eller chat på en trinvis måde, hvor agenten kan guide visuelt. Modulet understøtter BankID i Norge og Sverige samt Finnish Trust Network (FTN) i Finland og NemID i Danmark.

Danske kunder skal forhåndsregistrere sig hos Nets i Danmark og vil blive faktureret direkte fra Nets ud over fakturaen fra Puzzel.

Note

Dette modul faktureres på månedligt abonnementsbasis og pr. Transaktions. basis. Der skal betales opsætningsomkostninger.

Download produktarket til identifikation og verifikation her:

[Puzzel Identity and Verification.pdf](#)

Integrationer

Dette afsnit indeholder modulbeskrivelsen af følgende:

- Integration af Microsoft Dynamics
- Integration af Salesforce
- Integration af Microsoft Teams
- Puzzel-Zendesk Integration

Integration af Microsoft Dynamics

Integrationen af Microsoft Dynamics CRM er en smart måde at få vist Puzzels applikations- og kundedata på en enkelt grænseflade. Med CRM-integration kan man samle uensartede systemer – et system, der indeholder data, og et andet system, der bruger data – til at bygge en samlet visning for agenterne.

Microsoft Dynamics CRM er integreret i Puzzel-løsningen i form af en widget. Kundeoplysningerne hentes fra CRM-integrationen og vises på fanen i agentapplikationen for alle indgående opkald og chathenvendelser. Agenterne kan se/redigere/tilføje kundeoplysninger uden at skulle skifte mellem applikationer. Et enkelt klik til opkaldsfunktioner gør det lettere for agenterne at foretage opkald ved hjælp af opkaldswidgeten i agentapplikationen.

Se brugervejledningen til integration af Microsoft Dynamics ved at gå til brugervejledningsafsnittet i vores Hjælpecenter.

For flere detaljer, download produktarket her:

[Microsoft Dynamics Product sheet.pdf](#)

Integration af Salesforce

Puzzel-applikationen er fra starten integreret i Salesforce-miljøet. Denne indbyggede integration betyder, at Puzzels funktioner kan indføres i CRM-funktionen. Agenten kan således få adgang til et væld af kundedata, der er gemt i Salesforce, og kan samtidig også bruge Puzzels opkalds-, chat-, e-mail- og dialerfunktioner til at udføre handlinger, der drives af de data, som hentes fra CRM.

Puzzel har oprettet Single Sign-on i Salesforce, der giver agenter mulighed for nemt og hurtigt at logge på Puzzels agentapplikation, hvis de allerede er logget på Salesforce. Ved hjælp af optagelsesvisningsfunktionen kan agenterne nu se historiske chattransskriberinger og lytte til tidligere opkaldsoptagelser, der er arkiveret i Puzzel-applikationen, for at måle kundernes humør og hjælpe dem på den bedst mulige måde. Det er et passivt værktøj, der kun giver adgang til arkivet, efter at du har logget på Puzzel-applikationen.

Ethvert nyt kundeeemne eller enhver ny sag, der registreres i Salesforce, kan allokeres til den ledige agent af Puzzels routingmotor. Udløserne til denne mekanisme kan defineres i workflowet i Salesforce-logikapps.

Se følgende artikler i brugervejledningen:

- Brugervejledning til Salesforce
- Puzzels agentapplikation med Single Sign-on til Salesforce
- Salesforce-logikapps

For flere detaljer, download produktarket her:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)

Integration af Microsoft Teams

Integration af Microsoft Teams i Puzzels kontaktcenterløsning kan forbedre samarbejdet i din virksomhed og øge agenternes produktivitet. Det gør det muligt at fastslå brugerens tilstedeværelse, aktuelle status og kalenderoplysninger. Puzzels indbyggede funktionalitet gør det muligt at foretage opkald og sende beskeder uden at skulle forlade platformen, hvilket gør den til et effektivt kommunikationsmiddel. Som standard kan alle i en virksomhed, der bruger Teams, se, om andre brugere er tilgængelige online.

Læs denne artikelfor at få brugervejledningsartikler om Microsoft Teams-integration.

Download Microsoft Teams produktark her:

[Microsoft Teams Product Sheet.pdf](#)

Puzzel-Zendesk Integration

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

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

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

Benefits of Puzzel-Zendesk integration include:

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

Note

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

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

[Zendesk
integration.pdf](#)

Numre og forbindelse

Puzzel Express Connect SIP Trunk

Puzzel Express Connect SIP Trunk fungerer sammen med telefonsystemer af typen VoIP (Voice Over Internet Protocol) og er baseret på protokollen SIP (Session Initiation Protocol): RFC 3261, RFC 2543. Puzzel Express Connect SIP Trunk muliggør længere levetid for tidligere investeringer i Enterprise PBX-løsningen og integrerer agenternes lokale klient (desktop- eller softphone) med Puzzels kontaktcenterløsning.

Note

Prissat til mindst 50 agenter.

For flere detaljer, download produktarket her:

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

Mulighed for flere operatører

Puzzel tilbyder en mulighed, hvor servicenumre kan omdirigeres i tilfælde af problemer. Når der registreres et problem med et tilknyttet adgangspunkt til Puzzel-platformen hos din primære netværksoperatør, skiftes der automatisk til et adgangspunkt hos en sekundær netværksoperatør. Dette giver en automatisk redundans i tilfælde af udfald hos operatøren. Denne redundans fungerer for både indgående og udgående henvendelser, dog via lidt forskellige mekanismer. Mens den indgående mekanisme er fuldt automatisk, indstilles skiftet til udgående henvendelser ved hjælp af en servicevariabel af kunden (skifter fra primær routing af opkald til sekundær routing af opkald).

Mekanismen registrerer fejl hos en operatør og skifter til en backup SIP-trunk fra servicenummerudbyderen til Puzzel-platformen. Dette giver en betydelig sikkerhed mod operatørudfald. Bemærk dog, at vi ikke kan garantere fuldstændig sikkerhed, da der altid nødvendigvis vil være en form for afhængighed af en servicenummerudbyder.

Note

Denne konfiguration har et reduceret SLA-niveau for tilgængelighed og er indstillet til 98 %.

Telenor IPT Partner Connect

Denne løsning forbinder Puzzels kontaktcenter og muliggør den trunkkapacitet, der er nødvendig for partnerløsningen. Taletrafikken til agenter, andre medarbejdere og serviceplatforme, der er forbundet med partnerløsningen, dirigeres direkte til partneren fra Puzzel uden trafikgebyr. Taletrafikken til eksterne modtagere dirigeres også til og håndteres af partneren. Puzzels partner fakturerer kunderne for eksterne opkald iht. eksisterende trafikaftale, medmindre andet er aftalt.

For flere detaljer, download produktarket her:

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

Note

Dette produkt er kun tilgængeligt i Norge

Kurser og rådgivning

Administratorkursus (hel dag)

Varighed: En dag

Længde: En dag

Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere

Dette kursus henvender sig til systemadministratorer og kontaktcenterledere, der dagligt skal administrere og vedligeholde Puzzel-løsningen. Dette kursus giver indgående kendskab til administration af de applikationer, der vil blive leveret til kontaktcentret. Det giver også viden om, hvordan man måler indgående trafik, kontaktcenterets ydeevne, og hvordan man tilpasser sig i forhold til de statistiske resultater.

Kurset dækker følgende indhold:

- Brugeradministration
- Filtre og rettigheder
- Tjenester
- Arkiv
- Overvågning i realtid
- Statistik

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Admin Portal.pdf](#)

Grundkursus i Call Flow Tool (hel dag)

Varighed: 1 dag

Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere

Dette kursus henvender sig til systemadministratorer og kontaktcenterledere, der dagligt skal administrere og vedligeholde Puzzel-løsningen. Dette kursus giver indgående kendskab til

Dækker arkitekturen og logikken i Puzzels kontaktcenterløsning samt strukturen og brugen af Call Flow Tool og giver deltagerne den kompetence, der kræves for at oprette nye opkaldsflow eller redigere eksisterende i deres Puzzel-løsning. Kurset leder frem til CFT-certificeringstesten, der dækker CFT-usecases (how-tos), moduler, fejlfinding og de begrænsninger og ansvar, der gælder for kunder, som bruger CFT til at administrere deres løsninger.

Kurset dækker følgende indhold:

- Planlægning
- Forberedelser
- Versionsstyring
- Byggekomponenter
- Opbygning
- Test

For flere detaljer, download vores produktark her:

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

Statistikkursus

Varighed: En halv dag

Maksimalt antal deltagere: 5

Kurset har til formål at træne dig i, hvordan du kører rapporter, analyserer data, hjælper med at løse problemer og optimere processerne. Kurset gennemgår forskellige typer standardrapporter, de tre rapporteringsniveauer samt rapporteringsperioder og abonnemeter. Hvert kursusforløb ser på klientens individuelle setup og tilbyder praktisk erfaring i interaktion med klientens egen Puzzel kontaktcenterløsning.

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Statistics
Training.pdf](#)

Agentapplikation Train the Trainer-kursus

Varighed - 1 dag

Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere

Dette kursus giver dig den teoretiske og praktiske viden, du skal have for succesfuldt at kunne administrere og levere kurset i Puzzels agentapplikation. Dette kursus præsenterer en blanding af administrationsinformation og praktisk erfaring, mens en træner, der er ekspert på området, vil arbejde sammen med dig og guide dig gennem kursusmaterialerne, og hvordan du formidler træningen til andre.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik
- Gennemgang af materialer
- Vejledning i levering

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Train the
Trainer.pdf](#)

Træningskurser for agenter

Agenttræning kan bookes som en 2-timers blok eller som et heldagskursus baseret på det krævede træningsniveau.

Agenttræning – 2-timers blok

Varighed: en blok (2 timer)

Maksimalt antal deltagere: 15 deltagere

Dette kursus henvender sig til alle brugere i kontaktcentret, der besvarer og håndterer kundeinteraktioner på daglig basis. Kurset giver indgående viden om, hvordan du håndterer kontakthenvendelser gennem forskellige medier, der vil blive leveret til kontaktcentret.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik

Agentkursus (hel dag)

Varighed: 4 blokke (4 x 2 timer)

Maksimalt antal deltagere: 60 deltagere (15 deltagere pr. blok)

Dette kursus henvender sig til alle brugere i kontaktcentret, der besvarer og håndterer kundeinteraktioner på daglig basis. Kurset giver indgående viden om, hvordan du håndterer kontakthenvendelser gennem forskellige medier, der vil blive leveret til kontaktcentret.

Kurset dækker følgende indhold:

- Personlige indstillinger
- Logge på/pause/logge af
- Håndtering af henvendelser
- Håndtering af opkald
- Softphone
- Køoversigt
- Agentstatistik

Note

Kurset omfatterforberedelse.

For flere detaljer, download vores produktark her:

[Puzzel Agent Application Training.pdf](#)

Kursus i Puzzel WFM

Forberedende workshop [2 timer]

En forberedende workshop, der er bygget op omkring virksomhedens kontaktcenter med det formål at forklare, hvordan vi laver prognoser og tidsplaner for agenter. Denne workshop fokuserer primært på kundekontaktcenterets miljø, og hvordan vi laver prognoser og tidsplaner for agenter. Dette inkluderer en gennemgang af køer og pauseårsager i Puzzel og fastlæggelse af, hvordan det skal håndteres. I slutningen af workshoppen bliver der oprettet og sendt et regneark med henblik på at færdiggøre detaljerne.

Kursus i opsætning [2 timer]

Dette kursus fokuserer primært på den indledende opsætning af Puzzel WFM-systemet, hvilket omfatter åbningstider, kontorplaceringer, brugere af systemet osv. Kurset afsluttes typisk med at opbygge vagthold, som derefter færdiggøres af kunden inden næste session.

Udarbejdelse af prognoser og tidsplaner [2 timer]

Dette kursus handler primært om at gennemgå processen for prognoser og planlægning. Inkluderet i dette kursus er færdiggørelse af kortlægningen af adherence, så dette kan ses i funktion samme dag. Der vil blive afholdt et kursusforløb for agenter for at introducere dem til agentportalen.

Go Live-kursus [2 timer]

Dette kursus handler om at fastsætte en dato for, hvornår løsningen går i luften, og oprette planer fra den dato, herunder hvad der skal gøres for at skabe en relevant tidsplan, hvor punkter som f.eks. ferier indgår i tidsplanen. Adherence skal også kontrolleres for at sikre, at den fungerer korrekt, og at alle aktiviteter fra Puzzels kontaktcenter er kortlagt.

WFO-kursus

Kurset for alle WFO-løsninger gennemføres online for kunder i henhold til en fastlagt tidsplan. Det vil også anvende train-the-trainer-metoden for at gøre det muligt for kunderne selv at træne andre kolleger. Kursusindholdet samt omfattende dokumentation vil blive udleveret i slutningen af kurset.

Puzzel Case Management

Admin Training [1 dag]

Maksimalt antal deltagere: 8 deltagere

Dette er et endagskursus, der henvender sig til ledere, administratorer og tilsynsførende. Dette er et omfattende kursus for alle administratorer, der skal hjælpe dem med at administrere og vedligeholde Puzzel Ticketing-systemet i det daglige. Det giver en dybdegående viden om de forskellige funktionaliteter med billetsystemet, så du kan udføre dine opgaver mere effektivt.

Agentuddannelse [Halv dag]

Maksimalt antal deltagere: 15 deltagere

Formålet med dette halvdags kursus er at sikre, at agenterne får de færdigheder og den viden, der kræves for at kunne bruge Puzzel Case Management-plattformen med sikkerhed. Kurset dækker funktionalitet, håndtering af billetter, attributter og vedhæftede filer samt administration af adressebogen og dashboardet.

Projektleidelse

Afgrænsning, design, implementering og levering af løsningen til kunden.

Rådgivningstjenester pr. time

Professionelle tjenester, der tilbydes af Puzzel på timebasis.

Rundgang

Support den første dag, hvor træneren går rundt i virksomheden og svarer på individuelle spørgsmål, problemer, opgaver og arbejdsrelaterede emner fra medarbejderne. Rundgangen er en meget værdsat service, der sikrer en uproblematisk start og gør det muligt hurtigt at få sorteret eventuelle begyndervanskeligheder fra.

Partnerkursus

Partneruddannelse består af to dele:

- [Partner teknisk uddannelse](#)
- [Uddannelse som servicepakker](#)

Teknisk partnerkursus

Puzzel kontaktcenter – Implementering

Varighed: 3 dage
Maksimalt antal deltagere: 8 personer
Målgruppe: Teknikere

Puzzel kontaktcenter – Implementering. Dette er et tredages implementeringsprogram, der har til formål gennem workshops og træning at klæde teknikere på til at arbejde med klienter og identificere, hvordan man konfigurerer og implementerer den bedste Puzzel kontaktcenterløsning til deres behov. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel kontaktcenter – Train the Trainer-kursus

Varighed: 3 dage
Maksimalt antal deltagere: 8 personer
Målgruppe: Trænere

Puzzel kontaktcenter – Train the Trainer-kursus. Dette er et tredages Train the Trainer-kursus. Det dækker træning i administrationsportalen, Call Flow Tool-funktionen og agentapplikationen. Det er velegnet til trænere og indeholder alle de lektionsplaner og den dokumentation, der kræves for at gennemføre kurset. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel Workforce Management – Implementering af træning

Varighed: 2 dage
Maksimalt antal deltagere: 8 personer
Målgruppe: Konsulenter/teknikere

Puzzel Workforce Management – Implementering af træning. Dette er et todages kursus rettet mod konsulenter og teknikere. Formålet med kurset er at give partnere kompetencer og viden, så de kan implementere WFM for deres klienter og uddanne andre brugere i, hvordan man bruger WFM-plattformen. Kurset inkluderer alle de lektionsplaner og den dokumentation, der kræves for at implementere og levere kurset. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel Workforce Management – Train the Trainer-kursus

Varighed: 1 dag
Maksimalt antal deltagere: 8 personer
Målgruppe: Trænere

Puzzel Workforce Management – Train the Trainer-kursus. Dette er et endagskursus rettet mod trænere. Formålet med kurset er at give partnere kompetencer og viden, så de kan uddanne andre brugere i, hvordan man bruger WFM-plattformen. Kurset inkluderer alle de lektionsplaner og den dokumentation, der kræves for at implementere og levere kurset. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel Sagsstyring – Implementeringstræning

Varighed: 2 dage
Maksimalt antal deltagere: 8 personer
Målgruppe: Teknikere

Puzzel Sagsstyring – Implementeringstræning. Dette er et todages kursus rettet mod konsulenter og teknikere. Formålet med kurset er at give partnere kompetencer og viden, så de kan implementere sagsstyringsmodulet for deres klienter og uddanne andre brugere i, hvordan man bruger sagsstyringsplatformen. Kurset inkluderer alle de lektionsplaner og den dokumentation, der kræves for at implementere og levere kurset. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel Sagsstyring – Train the Trainer-kursus

Varighed: 1 dag

Maksimalt antal deltagere: 8 personer

Målgruppe: Trænere

Puzzel Sagsstyring – Train the Trainer-kursus. Dette er et endagskursus rettet mod trænere. Formålet med kurset er at give partnere kompetencer og viden, så de kan uddanne brugere i, hvordan man bruger sagsstyringsplatformen. Kurset inkluderer alle de lektionsplaner og den dokumentation, der kræves for at implementere og levere kurset. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Puzzel Kontaktcenter – Statistikkursus

Varighed: Kun en halv dag

Maksimalt antal deltagere: 8 personer

Målgruppe: Teknikere

Statistikkursus for partnere. Dette kursus varer en halv dag og henvender sig til teknikere med det formål at undervise dem i, hvordan man kører rapporter, analyserer data, hjælper med at løse problemer og optimere processerne. Kurset gennemgår forskellige typer standardrapporter, hvad man forstår ved de tre rapporteringsniveauer samt rapporteringsperioder og abonnemeter. Dette kursus er kun tilgængeligt for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere.

Training as a Service-pakker

Få adgang til alle områder – individuelt

Antal kursusgange: 1
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Adgang til alle områder – Individuelt. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod personer, der ønsker fuld adgang til alle vores kurser på tværs af alle vores produktlinjer, adgang til alt indhold samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give individuelle brugere mulighed for at deltage i ubegrænsede kurser og workshops og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Adgang til alle områder – Team

Antal kursusgange: 5
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Adgang til alle områder – Team. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 5 brugere, der ønsker fuld adgang til alle vores kurser på tværs af alle vores produktlinjer samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give alle 5 brugere mulighed for at deltage i ubegrænsede kurser og workshops og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Adgang til alle områder – Virksomhed

Antal kursusgange: 10
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Adgang til alle områder – Virksomhed. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 10 brugere, der ønsker fuld adgang til alle vores kurser på tværs af alle vores produktlinjer samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give alle 10 brugere mulighed for at deltage i ubegrænsede kurser og workshops og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Individuelt

Antal kursusgange: 1
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Individuelt. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod personer, der gerne vil have adgang til vores træningskurser i Puzzels kontaktcenter og sagsstyring samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give individuelle brugere mulighed for at deltage i alle kurser og workshops om Puzzels kontaktcenter og sagsstyring og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Individuelt

Antal kursusgange: 5
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Team. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 5 brugere, der gerne vil have adgang til vores træningskurser i Puzzels kontaktcenter og sagsstyring samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give 5 brugere mulighed for at deltage i alle kurser og workshops om Puzzels kontaktcenter og sagsstyring og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Virksomhed

Antal kursusgange: 10
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel kontaktcenter og sagsstyring – Virksomhed. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 10 brugere, der gerne vil have adgang til vores træningsprogram til Puzzels kontaktcenter og sagsstyring samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give 10 brugere mulighed for at deltage i alle kurser og workshops om Puzzels kontaktcenter og sagsstyring og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel Workforce Management – Individuelt

Antal kursusgange: 1
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – Individuelt. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod individuelle personer, der gerne vil have adgang til vores Workforce Management-programmer samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give individuelle brugere mulighed for at deltage i alle WFM-kurser og workshops og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel Workforce Management – Team

Antal kursusgange: 5
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – Team. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 5 brugere, der gerne vil have adgang til vores Workforce Management-programmer samt fuldt abonnement på Puzzel Academy. Dette vil give 5 brugere mulighed for at deltage i alle kurser og workshops om Puzzels kontaktcenter og sagsstyring og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange, uden at det koster ekstra. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel Workforce Management – Virksomhed

Antal kursusgange: 10
Kontraktens løbetid: 12 måneder

Puzzel Workforce Management – Virksomhed. Denne Training as a Service-pakke (TaaS) er rettet mod teams på op til 10 brugere, der gerne vil have adgang til vores Workforce Management-programmer samt fuldt abonnement på Puzzel

Academy. Dette vil give 10 brugere mulighed for at deltage i alle WFM-kurser og workshops og få adgang til alt indhold for løbende at forbedre deres personlige udvikling. Denne service er kun tilgængelig for partnere og ikke for klienter, der er blevet solgt gennem partnere. Kurser kan tages flere gange uden ekstra omkostninger. Alle pakker er 12-månederskontrakter, der skal betales kvartalsvis forud. Priserne er de årlige omkostninger.

Puzzel Support

Puzzel yder fremragende basissupport til alle deres kunder. Vores supportteknikere er venlige og effektive, når de skal levere en perfekt løsning på dine problemer.

Basissupport ydes kun til alle Puzzel-kunder gennem skriftlige anmodninger. Kunder kan chatte med vores supportteknikere via webchat eller ved at klikke på fanen Support i højre side på help.puzzel.com og udfylde en ticket. Support er kun tilgængelig i åbningstiden.

Kunderne kan få yderligere support ved at abonnere på følgende to pakker:

- **Puzzel Udvidet Support:** Kunder kan benytte udvidet support via telefon og skriftlige henvendelser (chat og tickets via help.puzzel.com) i åbningstiden og nødsupport til kl. 21.00.
- **Puzzel 24/7 Support:** Kunder kan benytte telefon og skriftlige henvendelser (chat og tickets via help.puzzel.com) i åbningstiden og nødsupport 24/7.