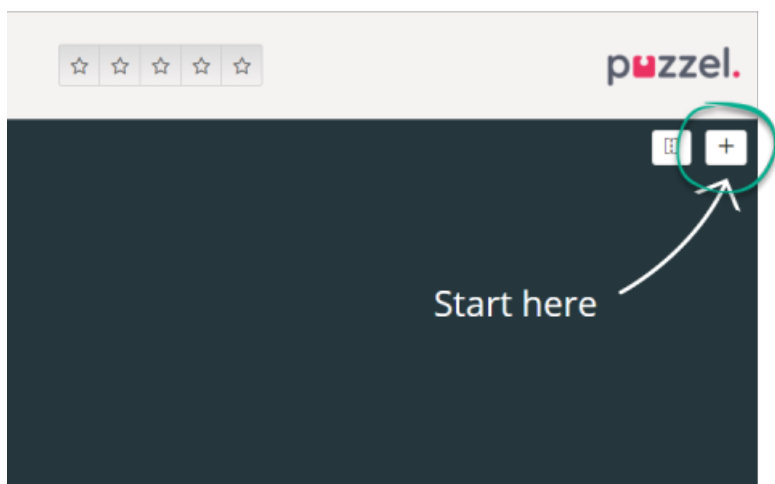


Faner

Hovedområdet på agentapplikationen anvendes til at vise en eller flere faner, der hver især indeholder en eller flere widgets. Faner, som Puzzel har udviklet for at understøtte den grundlæggende funktionalitet, kaldes kernefaner, og faner, som en ekstern part (f.eks. din virksomhed eller en tredjepartsudvikler) har udviklet ved hjælp af vores API'er, kaldes brugerdefinerede faner. Brugerdefinerede faner er ikke beskrevet i dette dokument.

Der er to primære typer kernefaner:

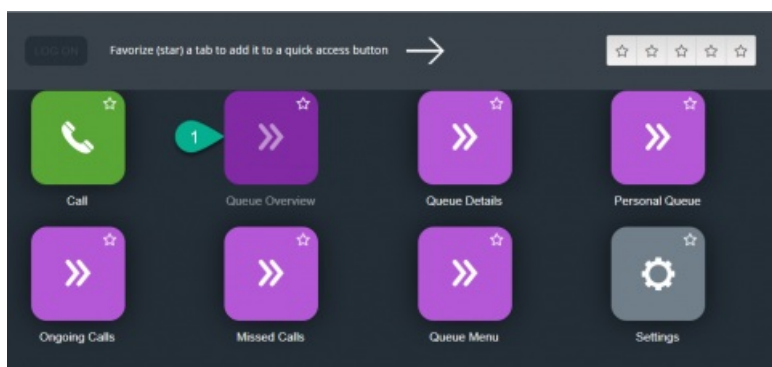
Funktionsfaner – Typisk en "passiv" fane, som viser oplysninger, der ikke nødvendigvis vedrører en bestemt henvendelse. Eksempler på funktionsfaner er "Køoversigt" (Queue Overview) og "Ticker". Funktionsfaner holdes normalt åbne i løbet af dagen, men kan også åbnes og lukkes af agenten baseret på det aktuelle behov for oplysninger eller funktioner. Funktionsfaner er tilgængelige i fanemenuen, som findes under knappen "Ny fane" (New Tab) i øverste højre hjørne. Normalt kan man ikke åbne mere end én funktionsfane ad gangen.



Henvendelsesfaner – Faner, som automatisk åbnes og lukkes, når du modtager en indgående henvendelse, og som ellers ikke er tilgængelige i fanemenuen. Eksempler på henvendelsesfaner er "Telefon" (Phone), "Chat", "E-mail" og "Sociale medier" (SoMe).

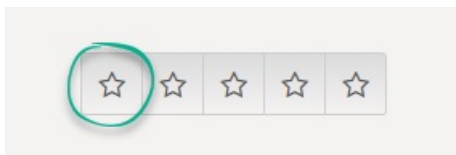
Dine henvendelser tilbydes og administreres via disse faner, og du kan også se yderligere oplysninger som f.eks. "Indstillinger" (Settings) og "Køoversigt" (Queue Overview). Henvendelsesrelaterede faner (telefonopkald og webchats) vises automatisk, når du får tilbudt en henvendelse, og kan ikke åbnes manuelt. Derimod åbnes faner, der ikke er henvendelsesrelaterede, manuelt via knappen "Ny fane" (New Tab) i øverste højre hjørne, som åbner fanemenuen.

I fanemenuen kan du klikke på en fane for at åbne den. Hvis en fane allerede er åben, har den en lidt mørkere farve. Hvis du vælger en fane, som allerede er åben, åbnes der ikke en ekstra kopi af fanen. Du føres derimod til den allerede åbne fane.

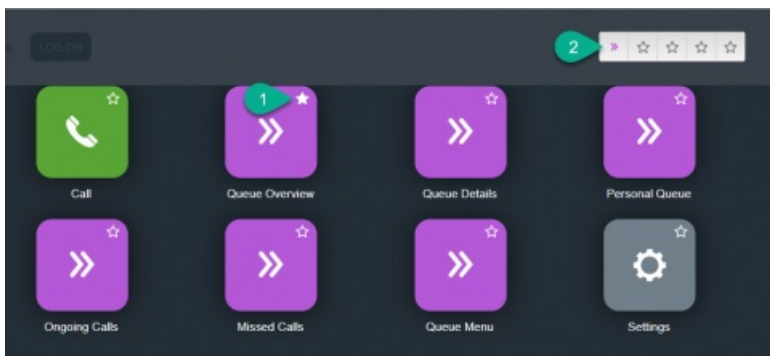


Genvejskanpper

For at få nem adgang til de mest benyttede faner, som ikke er henvendelsesrelaterede, kan du vælge at gøre op til 5 faner til favoritfaner (genveje), således at de bliver tilgængelige via en genvejstast på statuslinjen. Når du klikker på en tom genvejstast (med et stjernesymbol), føres du til menuen til åbning af en ny fane.



Ved at klikke på stjernesymbolet på faneikonet gør du fanen til en genvej, og den føjes til den næste tilgængelige genvejstast.



Du kan omarrangere genvejsknapperne ved at trække og slippe dem i den ønskede rækkefølge.

Opdeling og kombinerings af fanesæt

Som standard vises alle faner ved siden af hinanden i ét fanesæt. Du kan dog opdele skærmen i to fanesæt for at fordele dine faner imellem dem. Det gør det muligt at se op til to faner samtidig og få et bedre overblik. Du kan eksempelvis se på køoversigt i det ene fanesæt, mens du håndterer en henvendelse i det andet fanesæt.

Ved opdeling af fanesæt vises alle faner som standard i højre fanesæt, men det er muligt at flytte dem til venstre fanesæt (ved at trække dem). For at få et bedre overblik anbefales det, at funktionsfaner trækkes til venstre fanesæt, fordi henvendelsesfaner altid åbnes i højre fanesæt. Du vil så kunne se f.eks. fanen "Køoversigt" (Queue Overview) i venstre fanesæt og en henvendelsesfane i højre fanesæt samtidig.

Applikationen husker, om en bestemt funktionsfane blev vist i venstre eller højre fanesæt, sidste gang fanesættene blev opdelt.

10:18

AW

Ready (0+)

Profile: (8) All requests
 Softphone: Online

»
☆
☆
☆

puzzel.

Queue Overview

QUEUE OVERVIEW

Queue Name	In Queue	Max Wait Time	Agents	●	●	●
▶ Chat Sales	0	0s	1	1	0	0
▶ Chat Support	0	0s	1	1	0	0
▶ Email	8	2d	1	1	0	0
▶ Facebook	0	0s	1	1	0	0
▶ Twitter	0	0s	1	1	0	0
▶ Outbound	0	0s	1	1	0	0
▶ Dialer Q1 (Preview)	0	0s	0	0	0	0
▶ Email Transferred	0	0s	1	1	0	0
▶ Email Personal	0	0s	1	1	0	0
▶ Dialer Q2 (Predictive)	0	0s	0	0	0	0
▶ Dialer Q3 (Preview)	0	0s	0	0	0	0
▶ 1. Sales	0	0s	1	1	0	0
▶ 2. Support	0	0s	1	1	0	0
▶ 3. Switchboard	0	0s	1	1	0	0
▶ Sum phone	0	0s	1	1	0	0
▶ Cention Email	0	0s	1	1	0	0

Demo E-mail
 andreas.wallin@puzzel.com

Ticker Agent

✉ New e-mail request

FROM
andreas.wallin@puzzel.com

TO
product@demopuzzel.com

SUBJECT
Test 1

QUEUE
Demo E-mail

✔ ACCEPT

✘ REJECT

Fanen "Kontakter" (Contacts)

På fanen "Kontakter" (Contacts) kan du finde dine kontakter, se deres status og oplysninger, sende beskeder eller foretage udgående opkald. Du kan sende en besked eller foretage et udgående opkald til et bestemt telefonnummer, en ledig agent eller en kontakt i en af de kontaktkilder, der er tilgængelige i din løsning. Når du sender en besked eller foretager et opkald, skal du først vælge blandt de tilgængelige søgekilder (ikke relevant, hvis du indtaster et bestemt nummer, der skal ringes til).

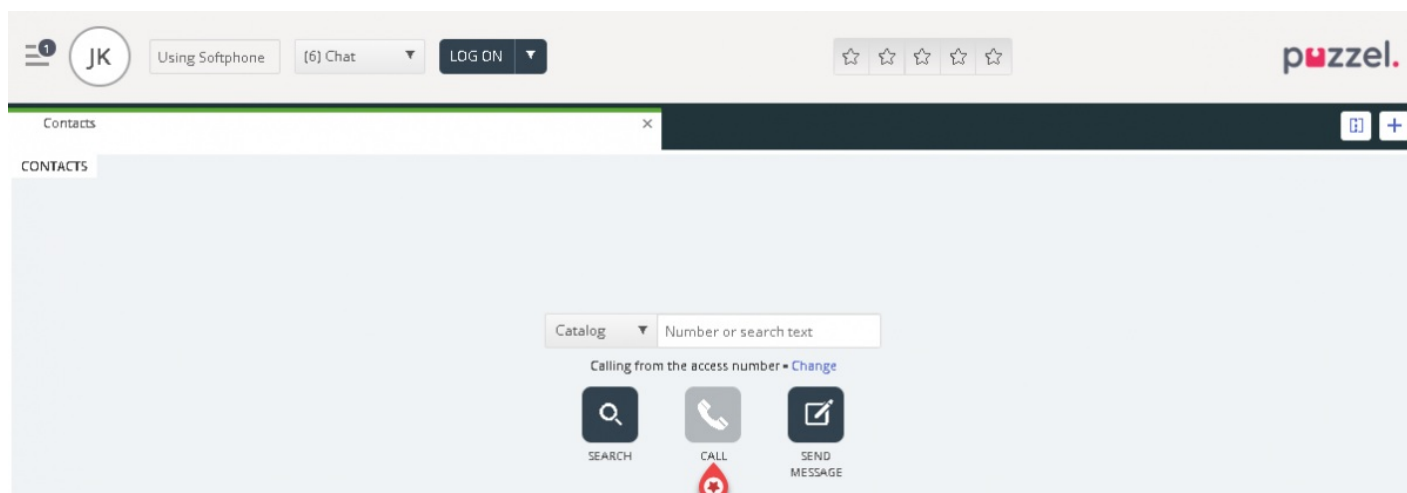
Hvis du vil sende en besked, skal du klikke på knappen "Send besked" (Send message) (kræver konfiguration).

Hvis du vil foretage et udgående opkald, skal du være logget på. Når du starter et opkald, åbnes en ny fane af typen "Udgående opkald" (Callout). Systemet ringer først til dig på det nummer, du er logget på med (eller via din softphone, hvis du er logget på med den). Når du er tilsluttet, ringer systemet til det nummer/den agent/den kontakt, du vil ringe til.

Ved et udgående opkald svarer de fleste funktioner til håndtering af opkaldet til dem, der anvendes til et indgående opkald. Se afsnittene "Modtagelse af et opkald" og "Sådan foretager du et opkald" nedenfor for at få yderligere oplysninger.

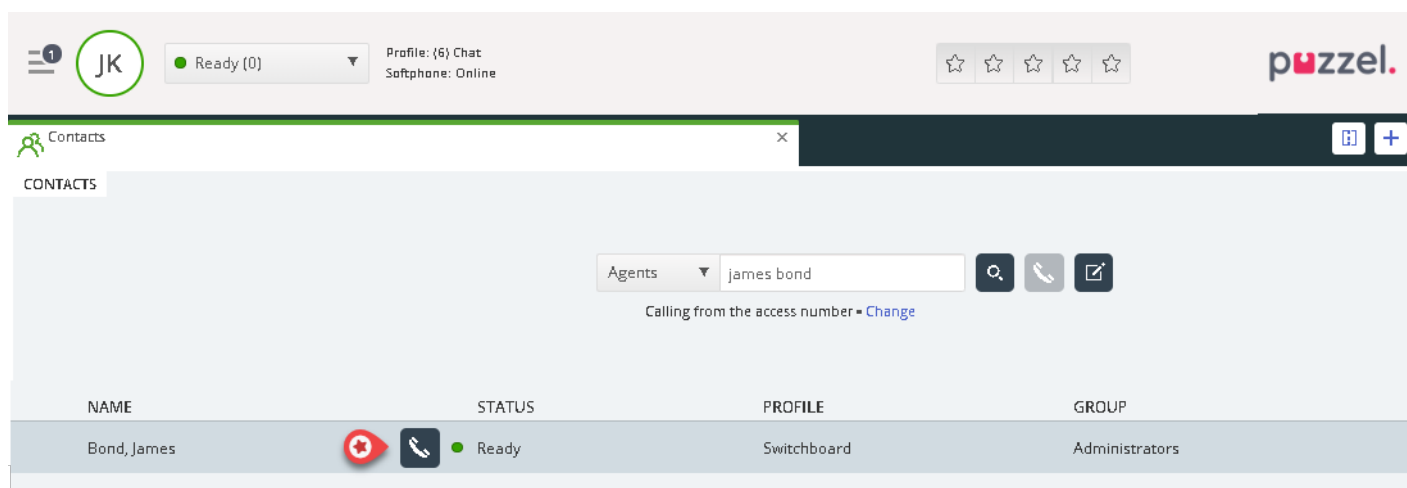
Sådan ringer du til et bestemt nummer

Vælg en søgekilde. Indtast det nummer, du vil ringe til, og klik på opkaldsknappen.



Sådan ringer du til en agent

Vælg "Agent" som søgekilde. Indtast navnet på den agent, du vil ringe til. Tryk på Enter, eller klik på søgeknappen. Du får nu vist resultatet af din søgning. Vælg den pågældende agent på listen (hvis der er mere end ét søgeresultat), og klik på Ring-knappen ud for den, du vil ringe til.



Sådan ringer du til en kontakt

For at ringe til en kontakt (ikke en agent) skal du vælge den relevante søgekilde, f.eks. "Katalog" (Catalog), "Teams" eller "Kunder" (Customers), indtaste dine søgekriterier og derefter trykke på Enter eller søgeknappen. Du får nu vist resultatet af din søgning. Vælg den pågældende agent på listen (hvis der er mere end ét søgeresultat), og klik på Ring-knappen ud for den, du vil ringe til.

JK Ready (0) Profile: (6) Chat Softphone: Online

Queue Overview Contacts

CONTACTS

Catalog andreas wallin

Calling from the access number - [Change](#)

NAME	PHONE NUMBER	E-MAIL	TITLE	DEPARTMENT
Wallin, Andreas			Product Specialist	Produktavdelingen

Du kan også tilføje/redigere/slette en begivenhed for kontakter i en søgekilde af katalogtypen, hvis administratoren har givet dig tilladelse til det.

Note

Begivenheder, der er synkroniseret fra Microsoft Exchange, kan ikke redigeres eller slettes.

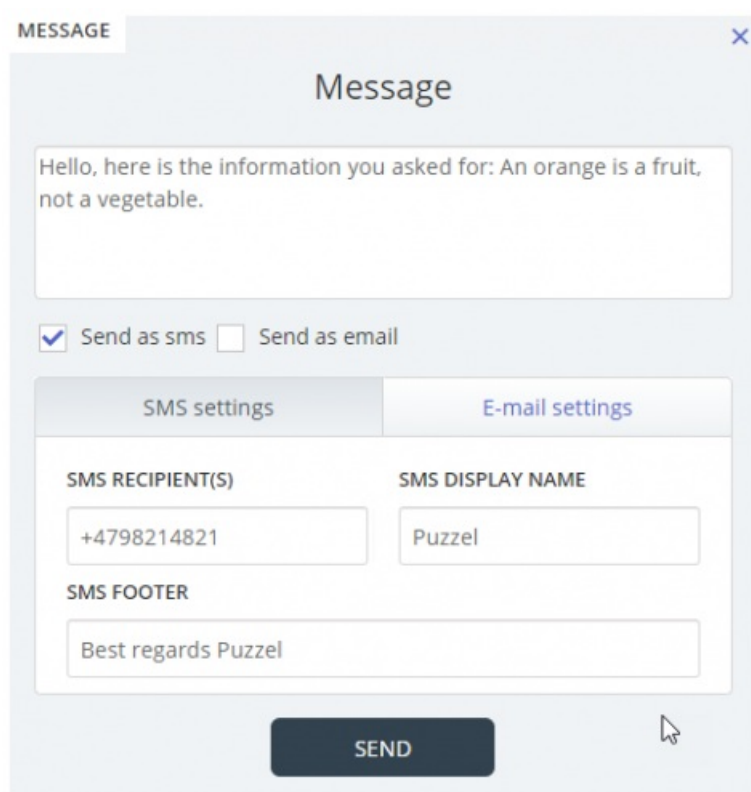
Sende en besked

Du kan sende en besked via SMS og/eller e-mail, hvis du har tilladelse til det. Begge funktioner er valgfri og kræver separat konfiguration. Hvis du ikke har tilladelse til at sende enten SMS eller e-mail, er knappen "Send besked" (Send message) skjult.

Note

Du kan stadig sende e-mails til kontakter, der er registreret med en e-mailadresse, ved at klikke på e-mailadressen i et søgeresultat. Derefter åbnes dit standard-e-mailprogram, og e-mailen sendes ikke via Puzzel.

Hvis du vil sende en besked til et bestemt nummer eller en bestemt e-mailadresse, kan du klikke på knappen "Send besked" (Send message) under fanen "Kontakter" (Contacts) og indtaste telefonnummeret og/eller e-mailadressen sammen med beskeden. Du kan også søge efter en kontakt og klikke på den tilhørende knap "Send besked" (Send message).



MESSAGE

Message

Hello, here is the information you asked for: An orange is a fruit, not a vegetable.

Send as sms Send as email

SMS settings | E-mail settings

SMS RECIPIENT(S): +4798214821

SMS DISPLAY NAME: Puzzel

SMS FOOTER: Best regards Puzzel

SEND

Hvis du har tilladelse til at sende beskeder både som SMS og som e-mail, kan du vælge, om beskeden skal sendes på den ene eller den anden måde eller på begge måder.

Når du er i gang med et indgående opkald, vises knappen "Send besked" (Send message) også under opkaldets henvendelsesfane.

Fanen "Køoversigt" (Queue Overview)

Fanen "Køoversigt" (Queue Overview) giver et overblik over de køer, der vedrører din løsning. Du kan klikke på de farvede tal i tabellen for at se detaljerede oplysninger om kunderne i køen og de agenter, der er logget på.

Queue Name	In Queue	Scheduled	Max Wait Time	Agents	●	●	●	SLA Score	Offered	Answered	Answer %	Answer % SLA	Callback
1. Sales	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
2. Support	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
3. Switchboard	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
6. Facebook	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
4. Chat	0	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
7. Twitter	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
5. E-mail	1	0	4h 28m 32s	1	1	0	0	224	1	0	0%	0%	0
Dialler 1	0	0	0s	0	0	0	0		0	0			0
Dialler 2	0	0	0s	0	0	0	0		0	0			0
Dialler 3	0	0	0s	0	0	0	0		0	0			0
Dialler 4	0	0	0s	0	0	0	0		0	0			0
STask - Sales	0	0	0s	0	0	0	0		0	0			0
STask - Support	1	2	2d	0	0	0	0		0	0			0

Din administrator kan anvende filtre på din brugerprofil for at begrænse antallet af synlige køer. Derfor kan der være køer i løsningen, som ikke vises på din oversigt.

Fanen "Kødetaljer" (Queue Details)

Fanen "Kødetaljer" (Queue Details) giver et overblik over henvendelserne i alle køer på din køoversigt. Hvis du har aktiveret plukkefunktionen, kan du plukke henvendelser fra oversigten og allokere dem til dig selv ved hjælp af knappen "Pluk henvendelse" (Pick request).

JK Ready (0) Profile: {6} Chat Softphone: Online

Queue Overview x Contacts x

QUEUE DETAILS

← Back 1. Sales

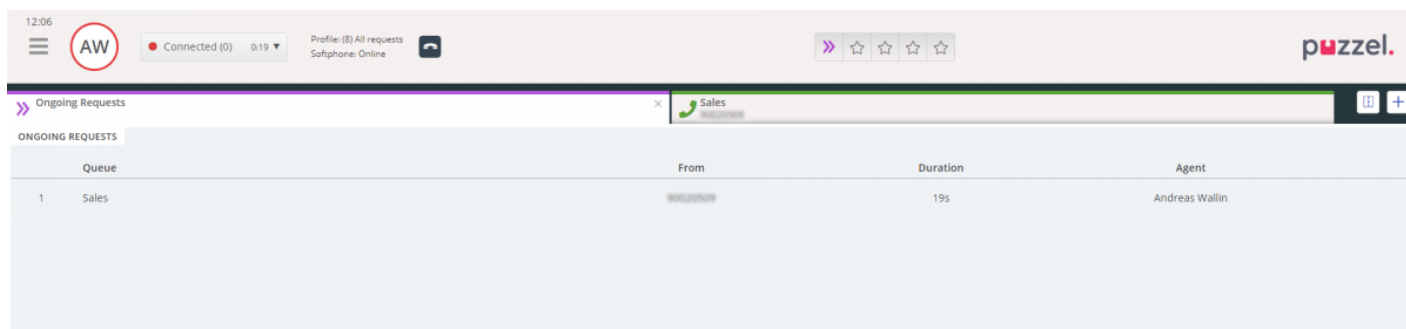
Queue	Description	From	Wait Time	VIP	Scheduled
> 1	1. Sales	90020509	28s	0	

Fanen "Personlig kø" (Personal Queue)

Fanen "Personlig kø" (Personal Queue) viser henvendelser (opkald og e-mails/e-opgaver), der er placeret i din personlige kø – enten af dig selv, andre agenter eller et eksternt system. Her kan du plukke og frigive henvendelser manuelt, hvis de ikke skubbes over til dig automatisk. Så længe der er en eller flere henvendelser i din personlige kø, vises en notifikation i menuen øverst til venstre. Her kan du nemt få adgang til fanen med den personlige kø.

Fanen "Igangværende henvendelser" (Ongoing Requests)

Fanen "Igangværende henvendelser" (Ongoing Requests) giver dig et overblik over din køs igangværende henvendelser, det vil sige henvendelser, som agenterne er i gang med at besvare.



The screenshot displays the 'Ongoing Requests' interface. At the top, there is a header bar with the time 12:06, a user profile icon 'AW', and status indicators for 'Connected (0)' and '0:19'. The main content area is titled 'ONGOING REQUESTS' and contains a table with the following data:

Queue	From	Duration	Agent
1 Sales	XXXXXXXXXX	19s	Andreas Wallin

Fanen "Mistede henvendelser" (Missed Requests)

Fanen "Mistede henvendelser" (Missed Requests) viser en liste over mistede henvendelser; det vil sige, at kunden har afsluttet henvendelsen, mens han/hun ventede i køen. Du kan tagge en mistet henvendelse til dig selv i afkrydsningsfeltet længst til højre, så andre agenter kan se, at du planlægger at håndtere den. Hvis du tagger en mistet henvendelse, allokeres den ikke automatisk til dig. Du skal derimod kontakte kunden manuelt.

12:04 **AW** Ready (0) Profile: (8) All requests Softphone: Online

Missed Requests

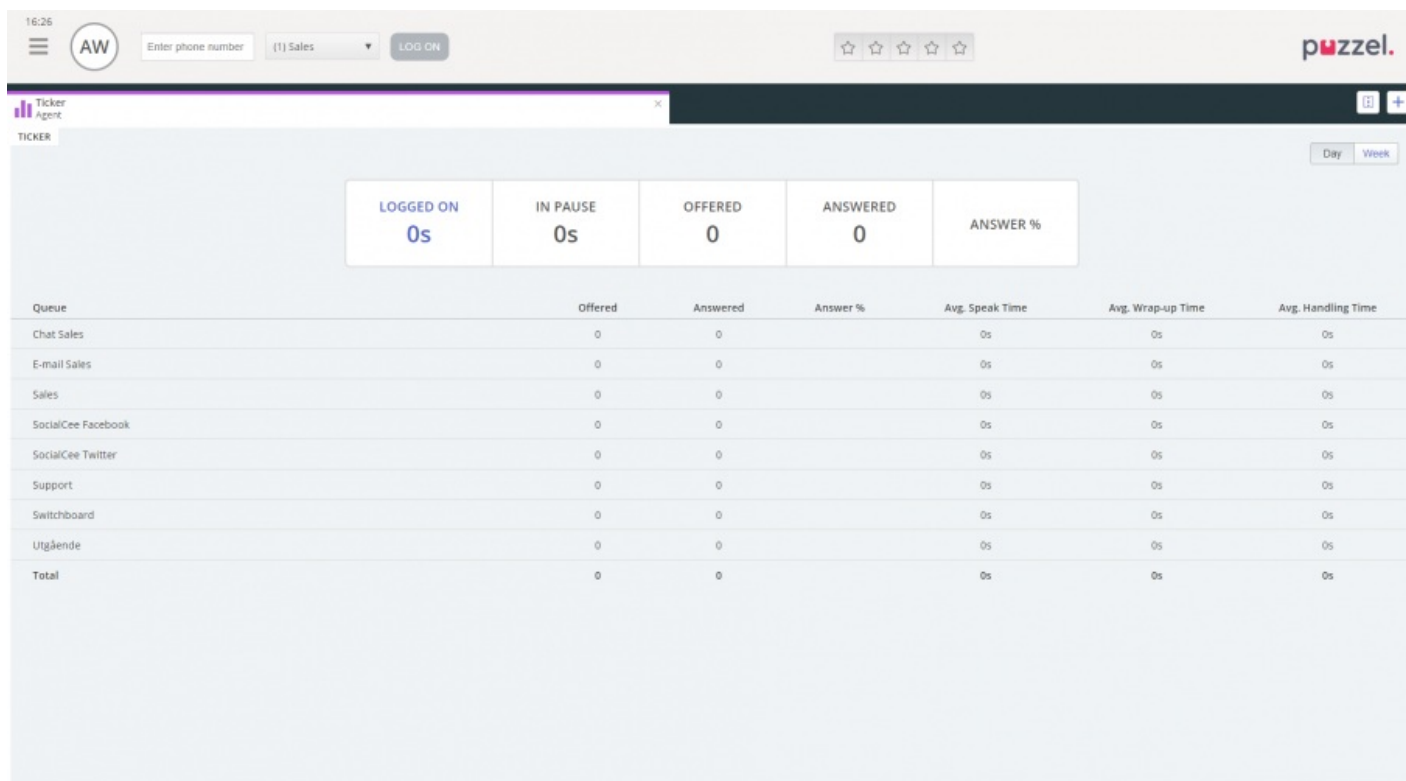
MISSED REQUESTS

Total Today

	Queue Name	From	Queued	Wait Time	Tagged By	Tag
1	Sales		4/4/2019 12:00	2m 44s	Andreas Wallin	<input checked="" type="checkbox"/>

Fanen "Ticker"

Fanen "Ticker" giver et overblik over din arbejdsbelastning og resultatet af din henvendelsehåndtering for hver kø indtil videre i dag og i denne uge. Du får også vist oplysninger om din logon- og pausetid i disse perioder.



Fanen "Min log" (My Log)

Fanen "Min log" (My Log) giver dig en oversigt over de seneste 50 besvarede ind- og udgående henvendelser de seneste 30 dage. Ubesvarede henvendelser og mistede opkald vises ikke. Hvis henvendelserne er opkald eller kommer via e-mail/e-opgaver, kan du ringe eller maile tilbage til kunden. Øverst vises henvendelsernes gennemsnitlige varighed for hver relevante kanal.

The screenshot shows the 'My Log' interface with a top navigation bar and a main content area. The top bar includes a clock (16:37), a profile icon (AW), a status indicator (Ready), and a profile name (Sales Softphone: Online). The main content area features a summary of average durations for different channels and a table of individual interactions.

Channel	Avg. Duration
PHONE	8m 30s
SOME	34s
CHAT	19m 27s
E-MAIL	5m 11s

From	Queue	Date	Duration
90020509	Sales	21/1/2019 11:51	21s
90020509	Sales	21/1/2019 11:49	1m 1s
14941450@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	32s
23005313356766@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
jan.rjgh@puzzel.com	Chat Sales	16/1/2019 13:19	2m 5s
andreas.wallin@puzzel.com	Chat Sales	15/1/2019 13:24	6m 59s
andreas.wallin@puzzel.com	Chat Sales	14/1/2019 18:06	2m 20s
andreas.wallin@gmail.com	Chat Sales	14/1/2019 17:02	1h 6m 24s
90020509	Support	14/1/2019 12:37	9s
90020509	Support	14/1/2019 12:34	2m 31s
customer@company.com	E-mail Sales	11/1/2019 15:08	19m 59s
customer@company.com	E-mail Sales	11/1/2019 15:01	4m 21s

Fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls)

Fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls) viser en oversigt over de opkald, der er planlagt i fremtiden. Denne fane er ikke tilgængelig som standard, men skal aktiveres af din administrator eller af Puzzel via administrationsportalen. Planlagte opkald kan oprettes manuelt i denne visning eller igangsættes som en ændring af et aktuelt Dialer-opkald (oprettes i Dialer-opkaldets årsagsregistrering). I tabellen, der viser planlagte opkald, viser et ikon i kolonnen længst til venstre, hvilke poster der tilføjes som et ændret Dialer-opkald.

I tabellen kan du klikke på detaljeknappen længst til højre for at se flere oplysninger om posten, og du kan også slette det planlagte opkald.

Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
04798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

Tilføjelse af et planlagt opkald

SCHEDULE Schedule a call

NAME
James Bond

NUMBER * 90020509 **CALL BACK** Myself Any agent

WHEN 18/03/2019 13:00 **QUEUE** Sales

DISPLAY NUMBER 03050 (Intelecom Main Number)

COMMENT
This guy has crazy agent-skills

SCHEDULE

For at tilføje et planlagt opkald skal du klikke på knappen "Tilføj planlagt opkald" (Add Scheduled Call), udfylde felterne og

derefter klikke på knappen "Planlæg" (Schedule).

Hvad der sker på det ændrede tidspunkt

Hvis du planlægger et opkald eller ændrer tidspunktet for et Dialer-opkald, så det foretages eksempelvis onsdag kl. 1500, vises det på fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls) fra bestillingstidspunktet og indtil onsdag kl. 1500. På det ændrede tidspunkt ændres opkaldet, så det vises i din personlige kø. Opkaldet er reserveret til dig, så længe som det er defineret enten i Dialer-konfigurationen eller i de generelle indstillinger.

Når der tilbydes et planlagt opkald, og du besvarer det, ringes kontakten op, og I er begge forbundet.

- Hvis du er ledig på det planlagte tidspunkt, får du tilbudt opkaldet med det samme.
- Hvis du er logget på en kø, men ikke er ledig, venter opkaldet på dig i den reserverede tid. Hvis du ikke er ledig inden for den reserverede tid, får en anden agent tilbudt opkaldet.
- Hvis du er logget af på det planlagte tidspunkt, annulleres reservationen, og en anden agent i den pågældende kø får tilbudt opkaldet.

Fanen "Indstillinger" (Settings)

På fanen "Indstillinger" (Settings) kan du ændre oplysninger og indstillinger for din konto og din applikation.

Generelt

Her kan du beslutte, om dine kategorier skal skjules som standard i stedet for at blive udvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sandsynligvis gøre din registrering nemmere og hurtigere.

Ændre brugerprofil

Her kan du redigere relevante oplysninger om din brugerkonto i Puzzel. Du kan ændre dit navn, din e-mailadresse og dit mobilnummer (hvis du har adgang til det), og du kan ændre din adgangskode og dine sprogindstillinger.

Tastaturgenveje

Puzzels agentapplikation er baseret på faner og widgets. Derfor har vi opdelt vores tastaturgenveje på samme måde:

- Generelle genveje
- Widgetgenveje

Generelle genveje er genveje, der bruges uafhængigt af de faner og widgets, der er i brug. Widgetgenveje bruges særligt til widgets på faner og er kun relevante, når den pågældende widget er i brug.

Nedenfor kan du se en oversigt over applikationsgenveje

Handling	Genvejstast
Besvar softphone-kald	Alt + A.
Afvis softphone-kald	Alt + Z
Afslut softphone-kald	Alt + H
Tilføj fane	Alt + 0
Åbn favoritfane nr. 1	Alt + 1
Åbn favoritfane nr. 2	Alt + 2
Åbn favoritfane nr. 3	Alt + 3

Handling	Genvejstast
Åbn favoritfane nr. 4	Alt + 4
Åbn favoritfane nr. 5	Alt + 5
Flyt fokus til første fane i det venstre fanesæt	Alt + 6
Flyt fokus til første fane i det højre fanesæt	Alt + 7
Opdel/kombinér fanesæt	Alt + 9
Gør ledig (efter pause, svarer ikke, optaget eller efterbehandling)	Alt + I
Log af/på køer	Alt + L.
Flyt fokus til status/profil	Ctrl + Alt + L.
Slå Pause til/fra	Alt + P

Nedenfor er en liste over widgetgenveje

Telefonwidget:

Handling	Genvejstast
Afslut (ikke softphone-opkald)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
På hold/hent ind	Alt + M
Optagelse	Alt + R.

Handling	Genvejstast
Start/stop censureret optagelse	Ctrl + Skift + X
Stil om	Alt + T.
Viderestil	Alt ++
Start/stop adviseringsopkald	Alt + -
Send besked	Ctrl + Skift +.

Opkaldswidget:

Handling	Genvejstast
Flyt fokus til søgefelt	Alt + S

Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og indstille softphone-parametre.

Ringe-enhed

I "Ringe-enhed" kan du definere, hvor softphone-opkald skal ringe. Normalt vælger agenterne deres standardheadset til dette. Du kan også definere, hvor du ønsker, at softphone-opkald derudover skal ringe. Normalt vælger agenterne deres PC-højttalere til dette, så de også kan høre opkald, når de ikke har headsettet på.

Auto-svar

Med auto-svar kan du aktivere indgående opkald til at blive besvaret med auto-svar. Når denne funktion er aktiveret, hører du en kortvarig lyd, når du modtager et opkald, så du er forberedt på den samtale, der skal til at finde sted. Du behøver dermed ikke aktivt at besvare opkald.

Test af lyd kvalitet

Hvis du er usikker på, hvordan du lyder under en softphone-samtale, kan du foretage et prøveopkald. Når du starter et prøveopkald, bliver du bedt om at optage en kort monolog, som du kan lytte til lige efter. Du skal bare følge instruktionerne og kontrollere, hvordan du lyder. Denne funktion kræver, at du er logget af kørerne.

Skriftlige henvendelser (henvendelser via chat, e-mail og sociale medier)

Her kan du beslutte, om beskeden skal sendes, eller om du indsætter et linjeskift, når du trykker på Enter/Retur på tastaturet. Hvis denne indstilling markeres, kan du stadig hoppe til næste linje ved at trykke på Shift + ENTER, når du skriver en besked. Dette er relevant i forbindelse med henvendelser via chatten og de sociale medier.

Påmindelser

Her kan du se og redigere indstillinger for afspilning af lyd og visning af notifikationer (toastbeskeder) om indkommende henvendelser. Bemærk, at der er tidsbegrænsninger for notifikationer i browseren, som tilsidesætter visningstiden for toastbeskeder i disse indstillinger.

Fanen "Vidensbase" (Knowledgebase)

Du kan bruge fanen "Vidensbase" (Knowledgebase) til at søge efter oplysninger om et produkt/en tjeneste. Du kan bladre gennem de mest populære artikler for at øge din viden, mens du holder pause, eller søge efter relevante artikler, mens du interagerer med en kunde. De mest populære artikler vises altid i det midterste panel, når fanen åbnes første gang.

Note

Du får kun vist fanen, hvis du abonnerer på Agent Assist-vidensbasepakken.

The screenshot shows a web browser window with the URL '00447704547083' and a 'LOG ON' button. The page title is 'Knowledgebase'. On the left is a navigation menu with categories like 'Top Articles', 'Sales', 'Support', 'Insurance', 'SMS Services', 'Contact Centre', 'Workforce optimization', 'Category 4', and 'Kjapptest 1'. The main content area has a search bar with the text 'cat6 / hvem er bill gates'. Below the search bar, there are tags: 'MICROSOFT', 'BILL', 'GATES', and 'CEO'. The article title is 'William Henry Gates III' with a sub-header 'William Henry Gates III'. The article text describes him as an American business magnate, investor, author, philanthropist and humanitarian, known as the principal founder of Microsoft Corporation. It mentions his career at Microsoft, his role as chairman and CEO, and his transition to a part-time role in 2006. There are also icons for 'Published: 01/01/19' and 'VIEW ALL TAGS'.

Når du modtager en indgående henvendelse, skimmes artiklerne automatisk, alt efter hvilken kø henvendelsen stammer fra, og du får vist alle relevante artikler, der er knyttet til køen. Du kan også foretage en manuel søgning efter artikler inden for en bestemt kategori/sektion. Automatisk søgning er som standard slået til.

En artikel kan være forsynet med flere forskellige tags, og et par stykker af dem er vist øverst. Du kan få vist en fuldstændig oversigt over alle tags ved at klikke på funktionen VIS ALLE TAGS (SHOW ALL TAGS) i højre side.

Du kan også kopiere artiklens indhold til en udklipsholder, så du kan bruge det andre steder, eller du kan gemme det lokalt ved at klikke på ikonet i artiklens øverste højre hjørne.

Agenterne har også mulighed for at sende administratorerne forslag til artikler, som de synes bør føjes til vidensbasens administrationssystem, ved at klikke på ikonet ved siden af søgefeltet. Herefter åbnes et vindue, hvor du kan indtaste titlen på og indholdet i en foreslået artikel som vist på billedet nedenfor.

Når du klikker på Send, vises en dialogboks, hvor du skal bekræfte afsendelsen.



Du kan se en liste over alle tilgængelige vedhæftede filer ved at klikke på ikonet. Du kan enten downloade det eller kopiere linket for at sende det til dig selv eller til kunden. Der er også en relateret artikelsektion nederst i artiklen, hvis andre artikler i vidensbasen er blevet linket til den.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. At the top, there's a search bar with the text "Human chat" and a search icon. Below the search bar, the article title is "How do I buy a private insurance?". The article content includes a "Back" link, a "PRIVATE INSURANCE" tag, and a "BEST DEAL" tag. A call to action says "Call us and we will help you find the best deal." Below the article, there's a "Related Articles (1)" section with a link to "Agent Application - Shortcut Key Description". On the right side, there's a file upload interface showing two files: "best deal.docx" and "another deal.docx". The interface also includes a sidebar with navigation options like "Top Articles", "Sales", "Support", "Insurance", "Car", "Privat forsikring", "SMS Services", "Contact Centre", "Workforce optimization", "Category 4", "Slack integration", and "Test Category With a very long that probably will".

Agenterne kan også sende artikelforslag til administratorerne, der skal medtages i Knowledgebase Management System ved at trykke på ikonet ved siden af søgefeltet. Dette åbner et foreslået artikelvindue, hvor du kan indtaste titlen og indholdet af artiklen som vist på billedet nedenfor.

Klik på Send for at se en sendt bekræftelsesdialogboks.

Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

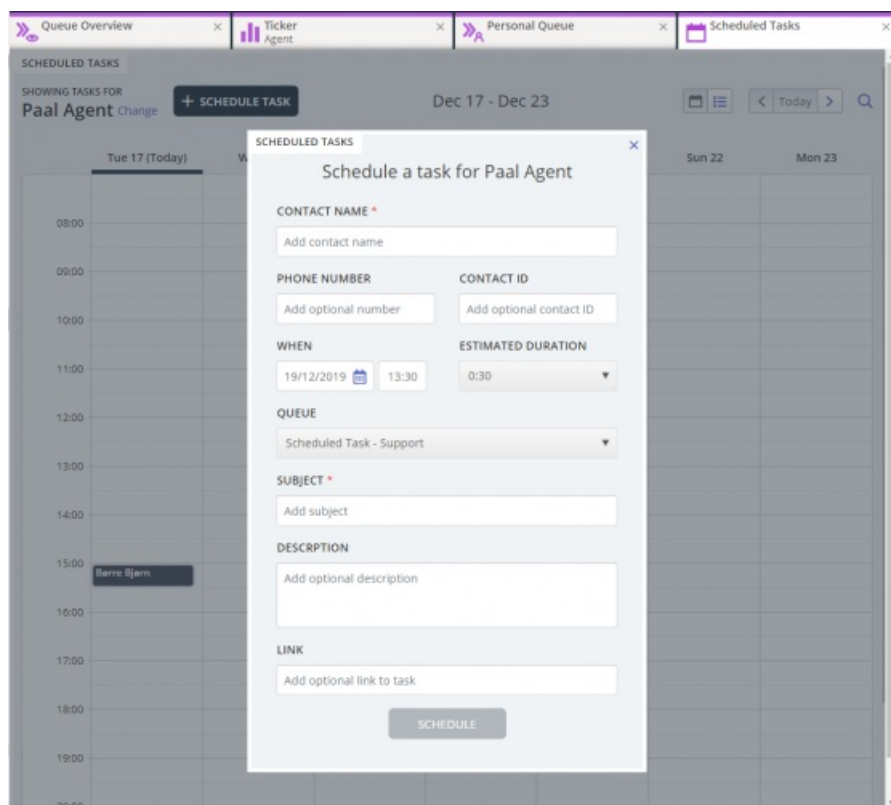
Cancel Send

Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks)

Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) indeholder en omfattende planlægningsfunktion, hvor du kan tildele opgaver til dig selv, andre agenter eller en kø.

Under fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) kan du:

- føje en planlagt opgave til din Puzzel-kalender (maks. 60 dage frem)
- føje en planlagt opgave til en anden, navngiven agents Puzzel-kalender
- tildele en planlagt opgave til en vilkårlig agent i en valgt opgavekø



Du kan altid føje en planlagt opgave til din kalender og senere redigere/slette den, hvis det bliver nødvendigt. Du kan også søge efter planlagte opgaver ved hjælp af søgefunktionen. Den nye kalenderfane "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) ser sådan ud:

The screenshot displays the 'SCHEDULED TASKS' section of the PA system. At the top, there are navigation tabs for 'Queue Overview', 'Ticker Agent', 'Personal Queue', and 'Scheduled Tasks'. Below the tabs, the interface shows 'SHOWING TASKS FOR Paal Agent' with a '+ SCHEDULE TASK' button. The main area is a calendar grid for the period 'Dec 17 - Dec 23'. The grid shows tasks scheduled for specific days and times: 'Børre Bjørn' on Tuesday, Dec 17 at 15:00; 'Hans Hansen' on Thursday, Dec 19 at 09:00; and 'Rokken Tar Forbered Fotografer...' on Friday, Dec 20 at 12:00. On the right side of the calendar, there is a dark vertical sidebar with the text 'Drag a tab to this area' and a white arrow pointing towards the sidebar.

Note

- 1) Planlagte opkald og ændrede Dialer-opkald vises ikke på den nye fane "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks).
- 2) Det anbefales, at du oprette separate køer for planlagte opgaver for at adskille dem fra almindelige e-mails.

Alle planlagt opgaver vises i kolonnen "Planlagt" (Scheduled) på fanen "Køoversigt" (Queue Overview) for den relevante kø indtil det planlagte tidspunkt for opgaven. Den sendes derefter til dig som en henvendelse, hvis du er logget på og har kapacitet til at modtage den. Opgaven fjernes nu fra kalenderfanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) og føjes til din personlige kø, indtil du accepterer den tilbudte opgave.

The screenshot shows the 'SCHEDULED TASKS' section of the agent interface. On the left, a calendar view for 'Paal Agent' shows tasks for Dec 17-23. Tasks are represented as blocks: 'Berre Bjørn' at 15:00 on Tue 17, 'Hans Hansen' at 09:00 on Thu 19, and 'Kokken Tor Forbered frokostbuffe...' at 12:00 on Fri 20. On the right, a modal titled 'New scheduled task' displays details for a task: CONTACT NAME (Per Pettersen), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), QUEUE (Scheduled Task - Sales), and CREATED BY (Paal Agent). At the bottom of the modal are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Opgaven reserveres til dig i et foruddefinert tidsrum på 60 min. (kan konfigureres). Hvis du ikke er tilgjengelig eller ikke har acceptert oppgaven inden for det reserverede tidsrum, får en annen agent i den samme kø tilbudt oppgaven.

Hvis du velger at acceptere henvendelsen, får du vist oppgaveopplysningene, og du kan gå i gang med at løse oppgaven. Hvis oppgaven omfatter utgående opkald, kan du planlægge dem, så de bliver igangsatt, når du har læst opplysningene om oppgaven. Når oppgaven er fullført, skal du lukke henvendelsesfanen i agentapplikasjonen.

This screenshot is similar to the first one, but the modal on the right is titled 'Ongoing scheduled task'. It displays more detailed information for the task: CONTACT NAME (Per Pettersen), CONTACT ID (55489788), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), PHONE NUMBER (9988464545), LINK (https://puzzel.com), QUEUE (Scheduled Task - Sales), WHEN (17/12/2019 11:00), ESTIMATED DURATION (1:00), CREATED BY (Paal Agent), and DESCRIPTION (pju hplu ghpluh gplu).

Hvis du vil utføre en oppgave, der er planlagt til et senere tidspunkt, kan du flytte den til f.eks. om ét minutt og derefter acceptere den, når du får den tilbudt.

Hvis din supervisor eller du selv klikker på ikonet for frigivelse af en henvendelse for en opgave i visningen "Kødetaljer" (Queue Details), før den reserverede tid er gået, sendes henvendelsen muligvis til en anden agent med det samme.

The screenshot shows a web browser window at <https://devagent.puzzel.com/>. The interface includes a top navigation bar with a menu icon, a user profile 'PK', and status indicators like 'Using Softphone' and '(12) Back-office'. There are also 'LOG ON' and 'LOG OFF' buttons. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Queue Overview' and 'Scheduled Calls'. The 'Queue Overview' tab is active, showing 'QUEUE DETAILS' for 'STask - Sales'. A 'Back' button is visible. The main content area displays a table with the following data:

Queue	Description	From	Wait Time	VIP	Scheduled
1 Scheduled Task - Sales	Viktig emne her	Nisseemor	2m 16s	0	23/12/2019 13:00