

Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmä

Puzzel on yrityksesi tarpeisiin räätälöitävä pilvipohjainen asiakaspalvelujärjestelmä. Asiakaspalvelijoille suunnattua järjestelmää voi käyttää milloin ja missä tahansa. Tarvitaan vain puhelinliittymä (PSTN, SIP tai matkapuhelin) ja internet-yhteys. Järjestelmään voi kirjautua myös "Softphone"-puhelinsovelluksella, joka on integroitu ratkaisuumme. Tässä käyttöohjeessa kuvataan asiakaspalvelijoille suunnatut toiminnot. Käyttämäsi järjestelmäratkaisu ei välttämättä sisällä kaikkia kuvattuja toimintoja. Tällaisia sovelluskohtaisia toimintoja ovat esim. "Softphone"-puhelinsovelluksen käyttö, puheluiden soittaminen, yhteystietojen haku tietyistä lähteistä ja puheluiden tallentaminen.

Monikanavainen asiakaspalvelujärjestelmä

Puzzel-järjestelmä sisältää useita moduuleja ja vähintään yhden jonon, johon saapuu palvelupyynnöitä eri kanavista, kuten puhelimesta, chatista, sähköpostista ja sosiaalisesta mediasta. Voit vastata puheluihin ja yhteen tai useampaan kirjalliseen palvelupyyntöön samanaikaisesti.

Palvelupyynnöiden priorisointi

Puzzel-järjestelmässä voi priorisoida yhteydenottojen jonot. Voit myös valita eri kanavista tulevien palvelupyynnöiden tärkeysjärjestyksen. Jonot priorisoidaan hallintaportaalissa määrittämällä niille palvelutasosopimuksen (SLA, Service Level Agreement) raja-arvot. Järjestelmä ohjaa palvelupyynnöt oikeille asiakaspalvelijoille ammattitaidon ja taitotason mukaan. Nämä tiedot määritetään käyttäjäprofiilissa, jolla järjestelmään kirjaudutaan.

Käyttäjryhmät ja -profiilit

Asiakaspalvelijat jaetaan yleensä eri käyttäjäryhmiin esim. maantieteellisen sijainnin tai työtehtävän mukaan. Yksi henkilö voi kuulua vain yhteen käyttäjäryhmään. Jonoihin kirjaudutaan valitsemalla käyttäjäprofiili. Käyttäjäprofiili sisältää tiettyjä jonoja, ja profiilissa on määritelty asiakaspalvelijan taitotaso näissä jonoissa. Saman käyttäjäryhmän asiakaspalvelijoilla on yleensä sama ryhmäprofiili, mutta heille on voitu määrittää myös erilaiset, henkilökohtaiset profiilit. Järjestelmän pääkäyttäjä voi muokata ryhmä- ja käyttäjäprofiileja hallintaportaalissa.

Kun jonossa on palvelupyynnöitä ja asiakaspalvelija vapautuu, Puzzel ohjaa pisimpään odottaneen palvelupyynnön automaattisesti (suurimman SLA-pistemäärän mukaan suhteutettuna) tälle asiakaspalvelijalle. Jos useampia asiakaspalvelijoita on vapaana, Puzzel ohjaa palvelupyynnön automaattisesti "parhaiten sopivalle" asiakaspalvelijalle (henkilölle, jolla on jonon korkein SLA-pistemäärä). Jos kaikille vapaana oleville asiakaspalvelijoille on määritetty samat taidot, järjestelmä valitsee sen, jonka edellisestä palvelupyynnöhdotuksesta on pisin aika.

Palvelupyynnöiden automaattisen ohjauksen lisäksi profiileihin voi määrittää valintatilan (pick mode). Valintatilassa asiakaspalvelijat voivat valita palvelupyynnöitä jonoista oman arvionsa perusteella.

Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymä

Uuden asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän yläreunassa on tilarivi, ja näytön alaosa sisältää yhden ikkunan, jolle valittu välilehti aukeaa. Tilarivillä kirjaudutaan eri jonoihin omalla käyttäjäprofiililla. Vastaanotetut palvelupyynnöt näkyvät alaosan ikkunaan aukeavalla välilehdellä, jossa niitä myös hallitaan (erillisillä välilehdillä). Siellä näkyvät myös lisätiedot, kuten jonon yleisnäkyvä. Jokaisella välilehdellä on widgettejä eli lisäosia, jotka sisältävät joko palvelupyynnöiden liittyviä tietoja tai toimintoja, jotka eivät liity suoraan palvelupyynnöiden.

Asiakaspalvelujärjestelmän nykyisen ja uuden version väliset erot

Tärkeää: Asiakaspalvelujärjestelmän nykyinen versio ja uusi versio tukevat hieman eri toimintoja. Katso lisätietoja toimintojen esittelystä.

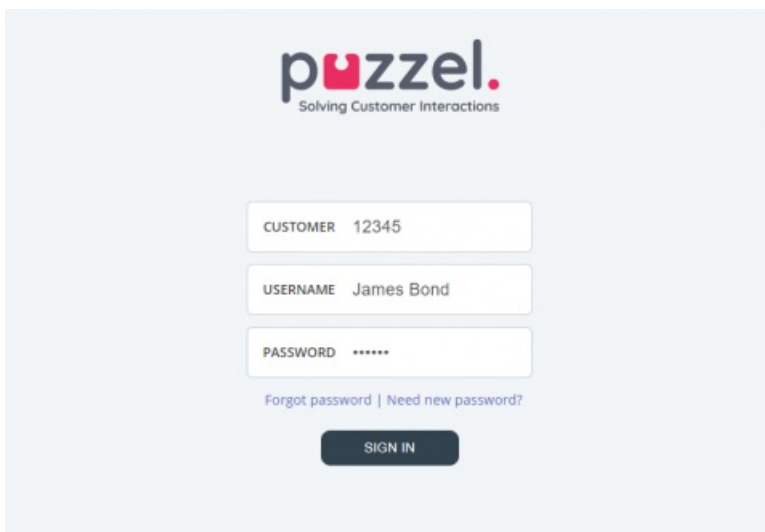
Kirjautuminen

Asiakaspalvelujärjestelmään kirjaudutaan tietokoneen internet-selaimella osoitteessa agent.puzzel.com. Järjestelmä toimii verkossa, eikä tietokoneelle tarvitse asentaa mitään. Järjestelmän selainversiota voi käyttää sekä PC- että Mac-koneella. Tarvitset vain internet-selaimen.

Asiakaspalvelujärjestelmä on integroitu myös Microsoft Azureen, joka tukee kaikkien asiakaspalvelijoiden kertakirjautumista (SSO). Jos yrityksesi tallentaa asiakaspalvelijan tiedot Microsoft Azureen ja haluaa käyttää seuraavassa kohdassa kuvattua SSO-kertakirjautumista ilman käyttäjätunnusta ja salasanaa, käytä URL-osoitetta <https://agent.puzzel.com?connection=azure>.

Asiakaspalvelujärjestelmään kirjautuminen

Avaa Puzzel-järjestelmän selainversio internet-selaimessa ja kirjaudu sisään käyttäjätunnuksellasi ja salasananallasi. Paina sen jälkeen "Sign In" -painiketta.



Jos sinulla ei ole käyttäjätunnusta ja salasanaa, ota yhteyttä järjestelmän pääkäyttäjään. Jos kirjaudut sisään ensimmäistä kertaa, et välttämättä vielä tiedä salasanaasi. Tässä tapauksessa paina tekstikenttien alapuolella olevaa kohtaa Forgot password

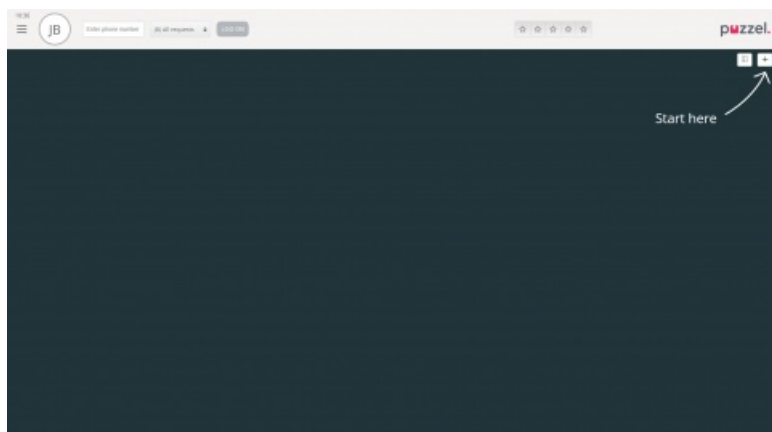
| Need new password? ja toimi ohjeiden mukaan. Salasanaa voi pyytää tällä toiminnolla vain, kun käyttäjätilisi on rekisteröity sähköpostiosoitteellasi tai matkapuhelinnumerollasi.

Jos järjestelmäratkaisuun on määritetty kaksitasoinen tunnistautuminen, järjestelmä pyytää kirjoittamaan kenttään koodin, joka on lähetetty käyttäjätilisi asetuksissa määritettyyn puhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen.

Note

Muista, että järjestelmään kirjautuminen ei vielä tarkoita sitä, että olisit kirjautunut sisään joihin ottaaksesi vastaan palvelupyynnöitä. Voit ottaa vastaan palvelupyynnöitä vasta, kun olet kirjautunut joihin.

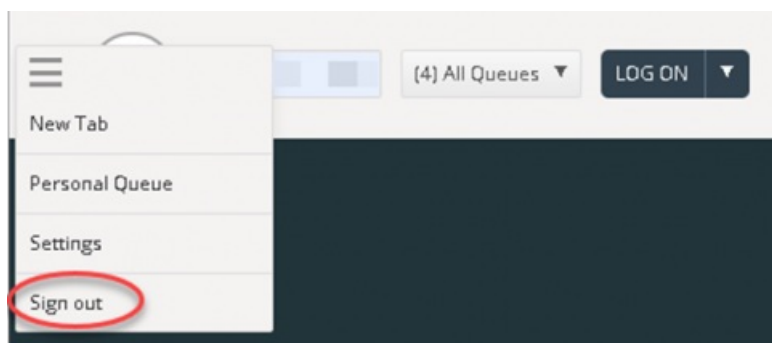
Kun olet kirjautunut sisään, järjestelmän käyttöliittymän pitäisi näyttää suunnilleen tältä:



Ylhäällä olevalta tilariviltä voit kirjautua jonoihin vastaanottamaan palvelupyyntöjä. Toinen vaihtoehto on seurata Start here -nuolta. Sen kautta voit avata yhden tai useamman välilehden, joilta näet asiakaspalvelukeskukseen liittyvää tietoa, esim. jonojen yhteenvedot.

Kirjautuminen ulos asiakaspalvelujärjestelmästä

Kirjautu ulos asiakaspalvelujärjestelmästä painamalla vasemmassa yläkulmassa olevaa valikkokuvaketta ja valitsemalla Sign out.



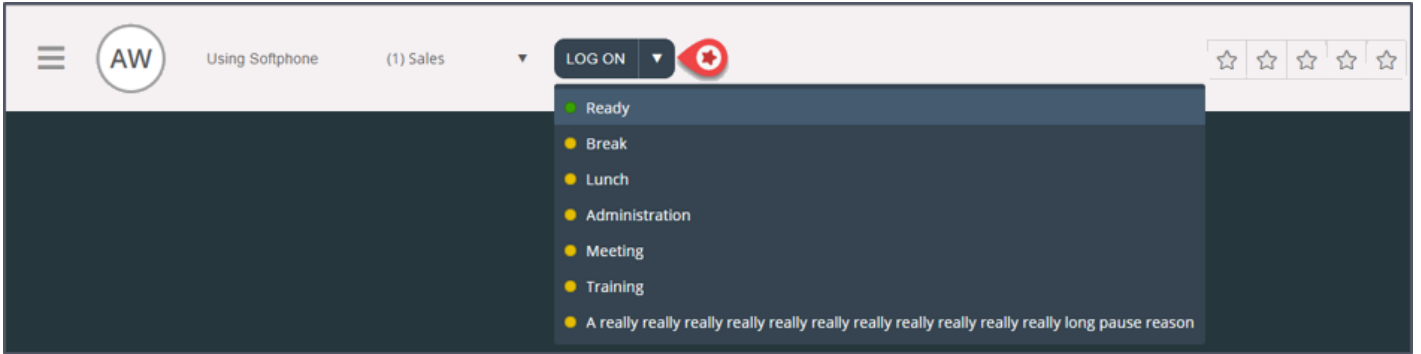
Note

Kun kirjaudut ulos asiakaspalvelujärjestelmästä tai suljet sovelluksen, et kirjaudu ulos jonoista. Jos kirjauduit ulos tai suljit sovelluksen ollessasi Ready-tilassa, puhelimeesi soitetaan edelleen. Jos et halua vastaanottaa puheluita, kun olet kirjautunut ulos tai sulkenut sovelluksen, muista kirjautua ensin ulos jonoista.

Kirjautuminen sisään

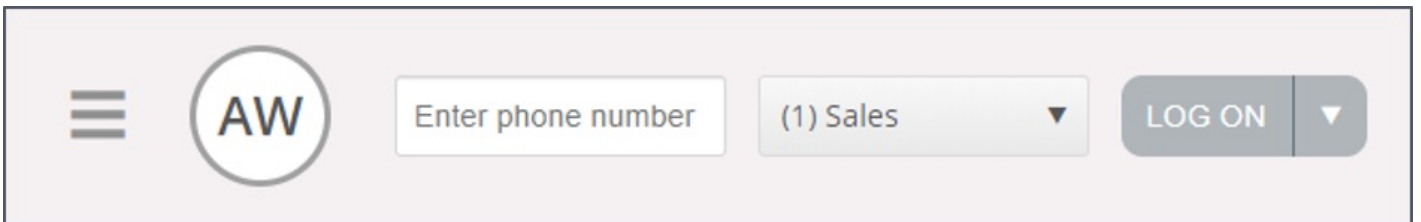
Kirjautuminen jonoihin

Jonoihin kirjaututaan järjestelmän yläosassa olevalla tilarivillä. Järjestelmäsi määritellyistä toiminnoista riippuen voit kirjautua sisään joko puhelinnumerollasi tai Softphone-sovelluksella. Voit kirjautua suoraan "Ready"-tilaan tai suoraan taukotilaan. Jos järjestelmäsi on määritetty tauon syyt, valitse niistä sopiva.

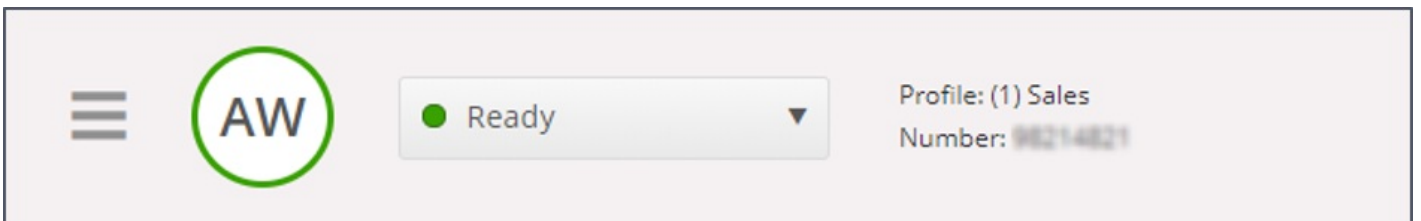


Kirjautuminen sisään puhelinnumerolla

Kirjoita ensin puhelinnumero, jolla haluat kirjautua sisään ja vastaanottaa puheluita (järjestelmä muistaa viimeisimmän numeron, jolla kirjautuit sisään). Valitse sitten käyttäjäprofiili, jolla haluat kirjautua järjestelmään. Tämä koskee tilannetta, jossa sinulla on useampi kuin yksi profiili (järjestelmä muistaa viimeisimmän profiilin, jolla kirjautuit sisään).



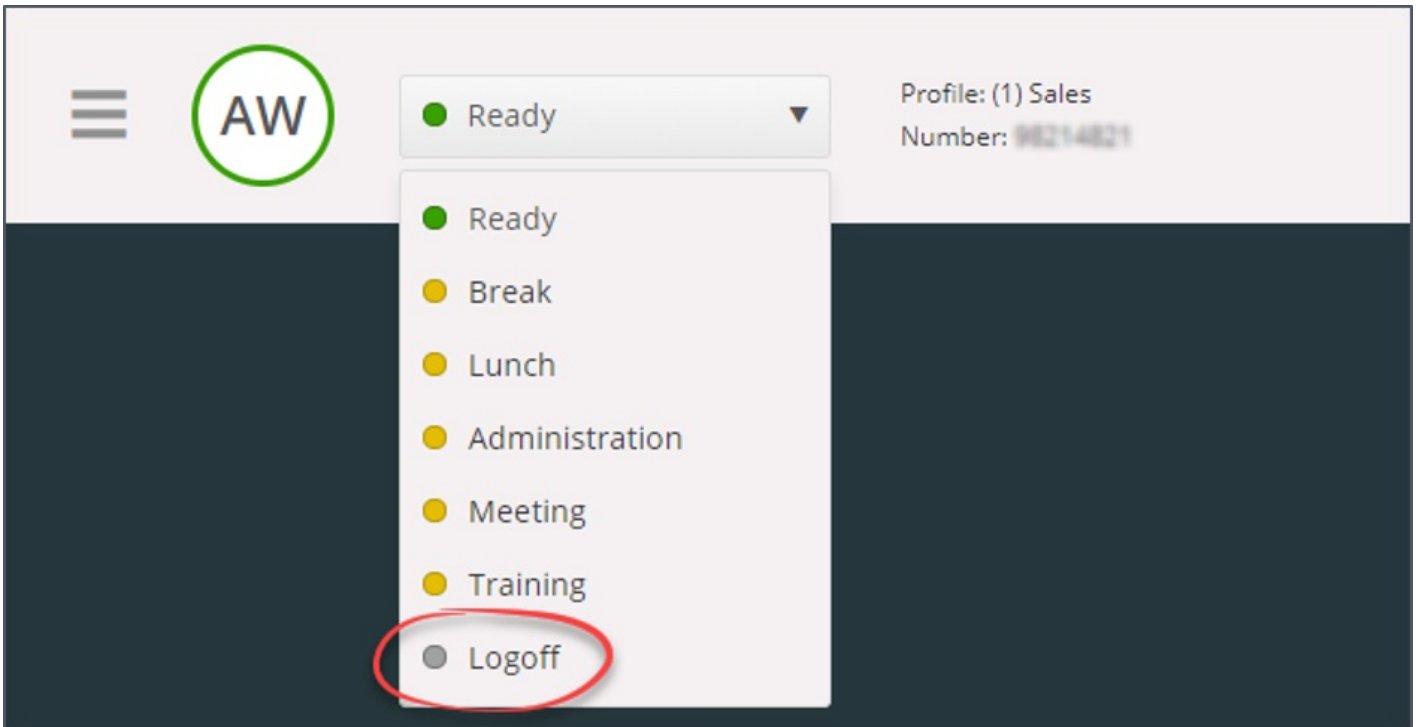
Lopuksi paina Log on -painiketta. Olet nyt käytettävissä ja valmiustilassa. Kun olet kirjautunut sisälle, olet valmis vastaanottamaan palvelupyynnöjä ja tilarivisi pitäisi näyttää tältä.



Voit kirjautua ulos jonoista painamalla tilapainiketta ja valitsemalla Logoff.

Note

Näytölle avautuu varoitus, jos yrität kirjautua ulos tai siirtyä tauolle, kun asiakaspalvelijoita on valittua alarajaa vähemmän.



Kirjautuminen puhelimitse (backdoor)

Voit kirjautua Puzzeliin myös backdoor-toiminnolla puhelimesi. Tässä tavassa et kirjaudu sisään sovelluksen kautta, vaan puhelimesi kautta. Backdoor-toiminto on kätevä silloin, kun sovellus ei ole käytettävissä, internet-yhteys on katkennut tai et ole toimipisteessäsi.

Backdoor-toiminnon palvelunumero määräytyy sen mukaan, minkä maan tarjoamiin palveluihin järjestelmäsi kuuluu.

.Norja: +47 815 11 565

.Ruotsi: +46 (0)770 456 811

.Tanska: +45 70 80 75 55

.Iso-Britannia: +44 (0)203 426 5999

Voit soittaa Backdoor-toiminnon palvelunumeroon mistä puhelimesta tahansa. Puhelun aikana automaattinen äänipalvelu pyytää kirjoittamaan seuraavat tiedot puhelimesi näppäimillä:

1. Kirjoita asiakasnumerosi (sama kuin sovelluksen asiakasnumero)
2. Kirjoita asiakaspalvelijatunnukseksi (käyttäjätillillesi määritetty numerokoodi)
3. Äänipalvelu kertoo, että olet kirjautunut ulos/sisään/tauoille
4. Äänipalvelu pyytää valitsemaan valikon, jolla kirjaudut ulos/sisään/tauoille
5. Kirjoita profiilin numero (vain, jos sinulla on monta käyttäjäprofiilia)
6. Kirjoita puhelinnumero (vain, jos kirjaudut sisään)

Vahvista jokainen vaihe painamalla puhelimen painiketta #.

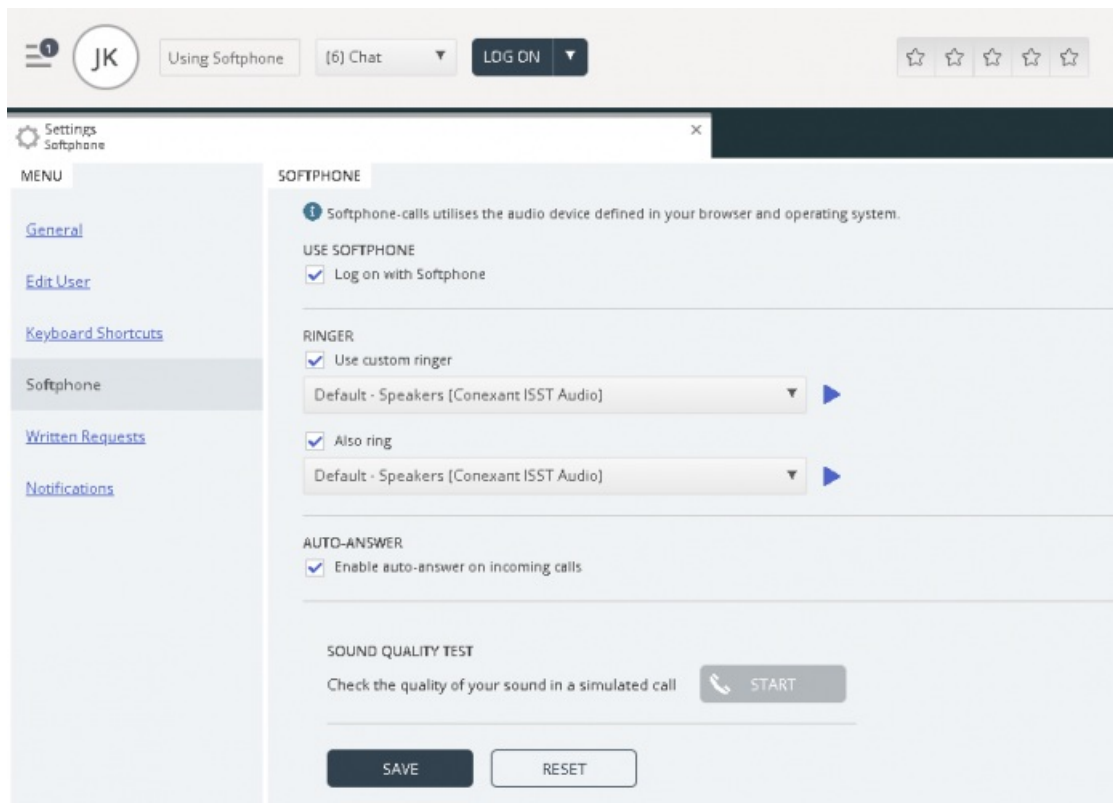
Kirjautuminen sisään Softphone-sovelluksella

Kun Softphone-sovellus on käytössä, voit valita, haluatko kirjautua sisään puhelinnumerollasi tai Softphone-sovelluksella. Määritä tämä asetus Settings-välilehden Softphone-kohdassa. Sen lisäksi voit määrittää, mistä laitteista kuuluu soittoaäni Softphone-puhelun saapuessa. Voit valita soittoaänen kuulumaan kuulokkeista ja tietokoneen kaiuttimista (siltä varalta, että

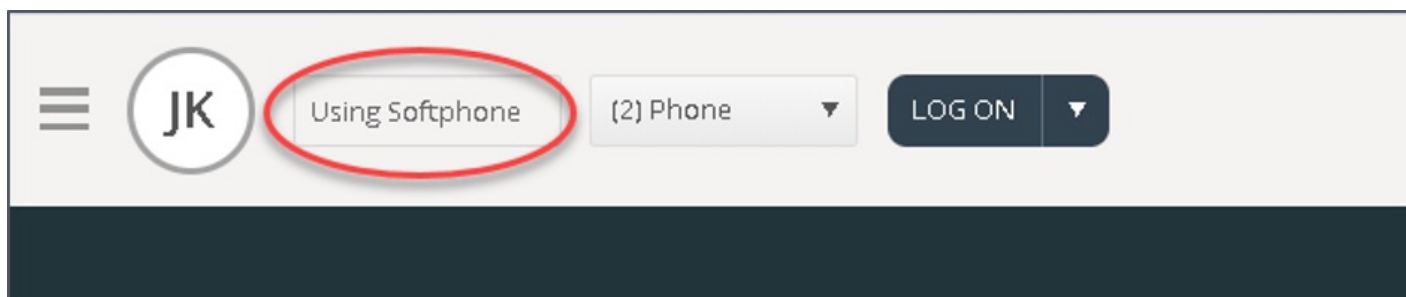
kuulokkeet eivät ole päässäsi).

Note

Softphone-puhelut käyttävät selainasetuksissa ja käyttöjärjestelmässä määritettyä äänilaitetta.










Kun "use softphone" -valintaruutu on valittuna, kirjaudut jonoihin Softphone-sovelluksen kautta. Kaikki puhelut tulevat tietokoneeseesi kytkettyihin kuulokkeisiin.



Asiakaspalvelijan tila

Tilapainikkeessa näkyy reaaliaikainen tilasi. Vaihtoehdot ovat:

Asiakaspalvelijan tila	Kuvaus
Ready (Valmis) 	Olet kirjautunut järjestelmään ja olet valmis vastaanottamaan palvelupyynnöitä.
Connecting (Yhdistää) 	Puzzel on välittänyt sinulle palvelupyynnön, mutta et ole vielä vahvistanut sitä vastaanotetuksi.
Connected (Yhdistetty) 	Olet vahvistanut palvelupyynnön, ja puhelu on meneillään.
Wrap-up (Yhteenveto) 	Puzzel siirtää sinut Wrap-up-tilaan x sekunniksi (määritettävä asetus), kun olet lopettanut puhelun. Voit vaihtaa Ready-tilaan milloin haluat.
Busy (Varattu) 	Siirryt Busy-tilaan, jos puhelimestasi kuuluu varattu-ääni (puhelu soittamaasi numeroon käynnissä / joku on soittanut suoraan numeroosi) tai olet hylännyt palvelupyynnön (sähköpostin, sosiaalinen median tms. kautta). Tämä tila on päällä x sekuntia (määritettävä asetus, yleensä 0–30 sekuntia). Sen jälkeen siirryt automaattisesti Ready-tilaan. Siirryt Busy-tilaan myös silloin, kun samanaikaisesti vastaamiesi chat-palvelupyyntöjen maksimimäärä on täynnä.
No answer (Ei vastausta) 	Jos et vastaa Puzzel-jonon tai toisen asiakaspalvelijan lähettämään palvelupyynnöön x sekunnissa (pääkäyttäjät määrittää tämän asetuksen), siirryt automaattisesti No answer -tilaan. Tämä tila on päällä x sekuntia (yleensä 1–30 sekuntia).
Pause (Tauko) 	Asiakaspalvelija on kirjautunut järjestelmään mutta parhaillaan tauolla (tauon syy voi olla valittu/valitsematta).

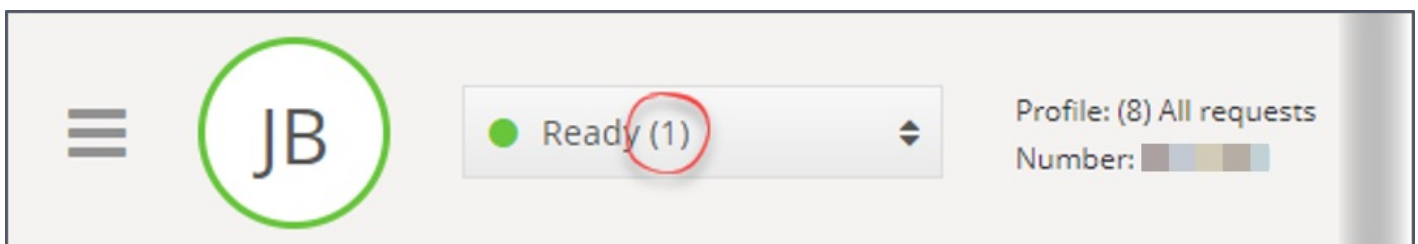
Sinun on oltava Ready-tilassa, jotta voit vastaanottaa puhelinpyyntöjä jonoista, joihin olet kirjautuneena.

Kun olet kirjautuneena ja on tauon aika, valitse Pause-tila tai jokin tauon syistä (lisätoiminto). Kun olet tauolla, sinulle ei ohjata puheluita tai kirjallisia palvelupyynnöitä.

Kirjallisten palvelupyyntöjen tila

Koska Connecting-, Connected-, Wrap-up- ja No answer -tilat eivät koske kirjallisia palvelupyynnöitä (chat, sähköposti ja sosiaalinen media), voit vastaanottaa niitä koskevien omien (erillisten) asetustesi mukaan. Tilapainikkeen vieressä sulussa oleva numero ilmaisee, kuinka monta palvelupyynnöä sinulla on parhaillaan käsittelyssä.

Siirryt Busy-tilaan, kun samanaikaisesti käsittelemiesi kirjallisten palvelupyyntöjen maksimimäärä on täynnä.

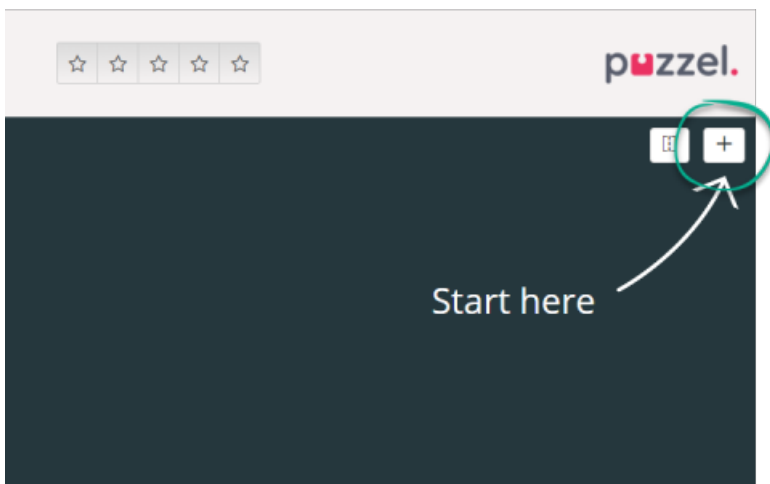


Välilehdet

Asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymän suurin alue on varattu yhdelle tai useammalle välilehdelle. Välilehdellä voi olla yksi tai useampia widgettejä eli lisäosia. Järjestelmän perustoiminnot ovat Puzzelin suunnittelemissa perusvälilehdillä (core tabs). Mukautettuja välilehtiä (custom tabs) ovat ulkoisen tahon (esim. edustamasi yrityksen tai kolmannen osapuolen kehittäjien) laatimat välilehdet, jotka on laadittu sovellusrajapinnallamme. Tässä käyttöohjeessa ei kuvata mukautettuja välilehtiä.

Järjestelmä sisältää kahdenlaisia perusvälilehtiä:

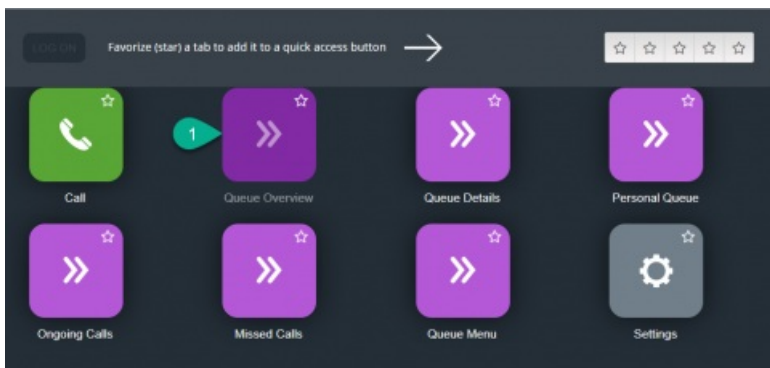
Function-välilehdet (toiminto) – Nämä ovat yleensä "passiivisia" välilehtiä, joilla näkyvät tiedot eivät välttämättä liity tiettyyn pyyntöön. Function-välilehtiä ovat esim. "Queue Overview" (jonon yleisnäkymä) ja "Ticker" (tilastot). Function-välilehdet pidetään yleensä auki koko päivän ajan. Asiakaspalvelija voi avata ja sulkea ne myös tarpeen mukaan, esim. tiettyä tietoa tai toimintoa hakiessaan. Function-välilehdet löytyvät oikeassa yläkulmassa olevan "New tab" -painikkeen alapuolella olevasta välilehtien valikosta. Yleensä vain yksi Function-välilehti voi olla auki kerrallaan.



Request-välilehdet (pyyntö) – Nämä välilehdet aukeavat ja sulkeutuvat automaattisesti, kun vastaanotat saapuvan pyynnön. Nämä välilehdet eivät sisälly +-painikkeella avattuun valikkoon. Request-välilehtiä ovat esimerkiksi "Phone" (puhelin), "Chat" (chat), "E-mail" (sähköposti) ja "SoMe" (sosiaalinen media).

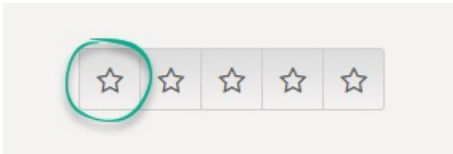
Näillä välilehdillä ehdotetaan ja hallitaan palvelupyntöjä. Täältä löydät myös lisätietoja asetuksista ja jonosta, kuten Settings- ja Queue Overview -valikon. Palvelupyntöihin liittyvät välilehdet (puhelin ja chatit) avautuvat automaattisesti, kun sinulle ohjataan pyyntö. Näitä välilehtiä ei voi avata valikon kautta. Muut kuin palvelupyntöihin liittyvät välilehdet avataan valikosta oikeassa yläkulmassa olevalla New Tab -painikkeella.

Avaa haluamasi välilehti painamalla sitä valikossa. Jos välilehti on jo auki, sen väri on hieman tummempi. Jos painat aiemmin avaamaasi välilehteä uudelleen, se ei avaudu kahteen kertaan, vaan siirryt suoraan aiemmin avatulle välilehdelle.

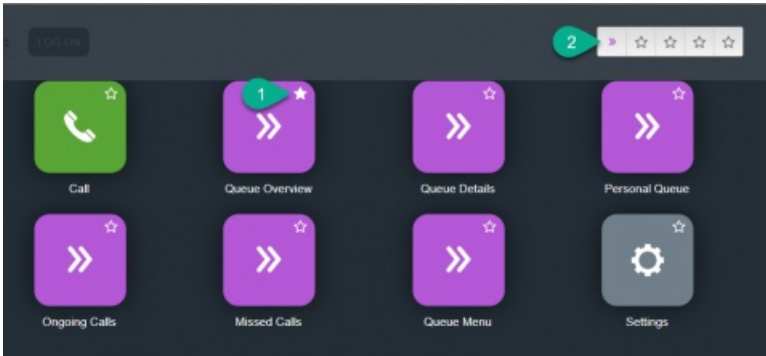


Pikapainikkeet

Voit tallentaa jopa viisi eniten käyttämäsi välilehteä suosikeiksi. Ne näkyvät pikapainikkeina tilarivillä. Kun painat tyhjää pikapainiketta (jossa on tähtikuvake), siirryt valikkoon, josta voit valita välilehden.



Tallenna välilehti suosikiksi painamalla välilehtikuvakkeessa olevaa tähteä. Välilehti tallentuu seuraavaan vapaaseen pikapainikkeeseen.



Voit vetää ja pudottaa pikapainikkeet haluamaasi järjestykseen.

Näytön jakaminen kahteen näkymään ja yhdistäminen yhdeksi näkymäksi

Järjestelmän tehdasasetuksessa kaikki välilehdet näkyvät vierekkäin yhdessä näkymässä. Voit kuitenkin jakaa näytön kahteen näkymään, ja jakaa välilehdet niille haluamaasi järjestykseen. Käytössäsi on enemmän tietoa, sillä saat näkyviin kaksi välilehteä samanaikaisesti. Voit esimerkiksi avata jonon yleisnäkymän yhteen näkymään ja käsitellä palvelupyyntöä toisessa näkymässä.

Kun jaat välilehdet kahteen näkymään, kaikki välilehdet näkyvät tehdasasetuksena oikeanpuoleisessa näkymässä. Voit kuitenkin siirtää ne (vetämällä) vasemmanpuoleiseen näkymään. Selkeyden vuoksi toimintojen välilehdet kannattaa vetää vasemmalle. Selkeyden vuoksi toimintojen välilehdet kannattaa vetää vasemmalle, sillä pyyntöä koskevat Request-välilehdet aukeavat aina oikeanpuoleiseen näkymään. Tämän jälkeen esim. jonon yleisnäkymä näkyy vasemmanpuoleisessa näkymässä ja pyyntöihin liittyvät välilehdet näkyvät samanaikaisesti oikealla.

Järjestelmä muistaa, minkä toiminnon välilehti näkyi vasemmalla tai oikealla puolella edellisen kerran, kun välilehtien näkymät jaettiin kahteen osaan.

10:18

AW

Ready (0+)

Profile: (8) All requests
Softphone: Online

» ☆ ☆ ☆ ☆

puzzel.

»

Queue Overview

»

Ticker Agent

»

Demo E-mail
andreas.wallin@puzzel.com

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

REQUEST

New e-mail request

FROM
andreas.wallin@puzzel.com

TO
product@demopuzzel.com

SUBJECT
Test 1

QUEUE
Demo E-mail

✓ ACCEPT

✗ REJECT

Contacts-välilehti (yhteystiedot)

Contacts-välilehdeltä löydät yhteystietosi, heidän tilansa ja tietonsa. Tätä kautta voit lähettää heille viestejä tai soittaa puheluita. Voit lähettää viestin tai soittaa puhelun välilehdellä näkyvään puhelinumeroon, vapaalle asiakaspalvelijalle tai yhteyshenkilölle, joka tallennettu käyttämäsi sovelluksen sisältämään yhteystietotoimintoon. Kun lähetät viestin tai soitat puhelun, valitse kohde ensin hakulähteistä (tai kirjoita puhelinumero suoraan).

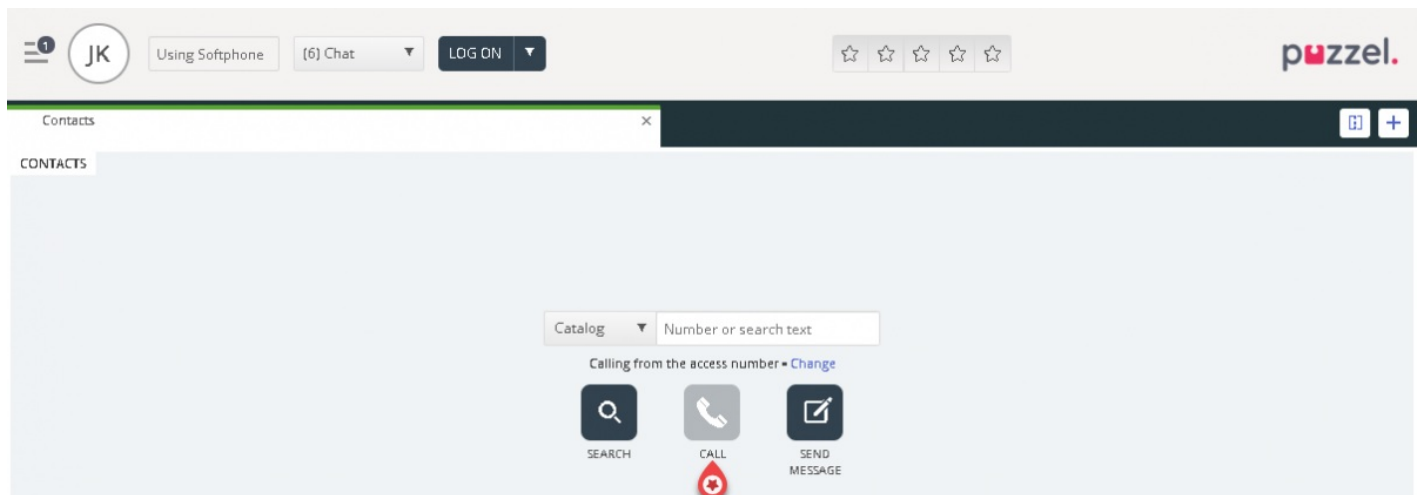
Lähetä viesti painamalla Send Message -painiketta (edellyttää asetusten määrittämistä)

Voit soittaa puheluita vain, kun olet kirjautunut sisään. Kun puhelu yhdistyy, näytölle avautuu uusi Callout-välilehti. Järjestelmä soittaa sinulle ensin numeroon, jolla olet kirjautunut (tai Softphoneen, jos olet kirjautuneena sen kautta). Kun yhteys on muodostettu, järjestelmä soittaa valitsemaasi numeroon/valitsemallesi asiakaspalvelijalle/yhteyshenkilölle.

Ulkopuhelun aikana voit käyttää suurinta osaa puhelutoiminnoista samalla tavalla kuin saapuvan puhelun aikana. Lisätietoja on luvuissa "Puheluun vastaaminen" ja "Puhelun soittaminen".

Numeroon soittaminen

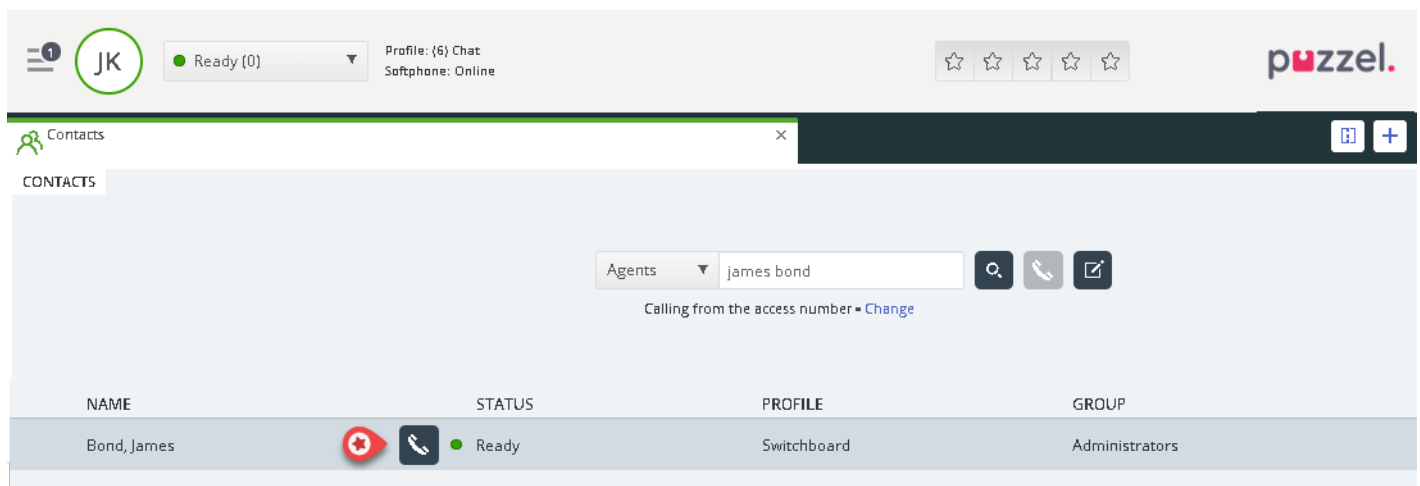
Valitse hakulähde, kirjoita puhelinumero ja paina soittopainiketta.





The screenshot shows the top navigation bar with a user profile 'JK', 'Using Softphone', '(6) Chat', and 'LOG ON' buttons. Below the bar is a 'Contacts' tab. The main area contains a search bar with 'Catalog' and 'Number or search text' fields. Below the search bar are three buttons: 'SEARCH', 'CALL', and 'SEND MESSAGE'. The 'CALL' button has a red star icon below it.

Asiakaspalvelijalle soittaminen

Valitse hakulähteeksi "Agent" eli asiakaspalvelija, kirjoita asiakaspalvelijan nimi ja paina Enteriä tai hakupainiketta. Hakutulos näkyy näytöllä. Valitse asiakaspalvelija luettelosta (jos tuloksia on enemmän kuin yksi) ja paina henkilön kohdalla olevaa soittopainiketta.

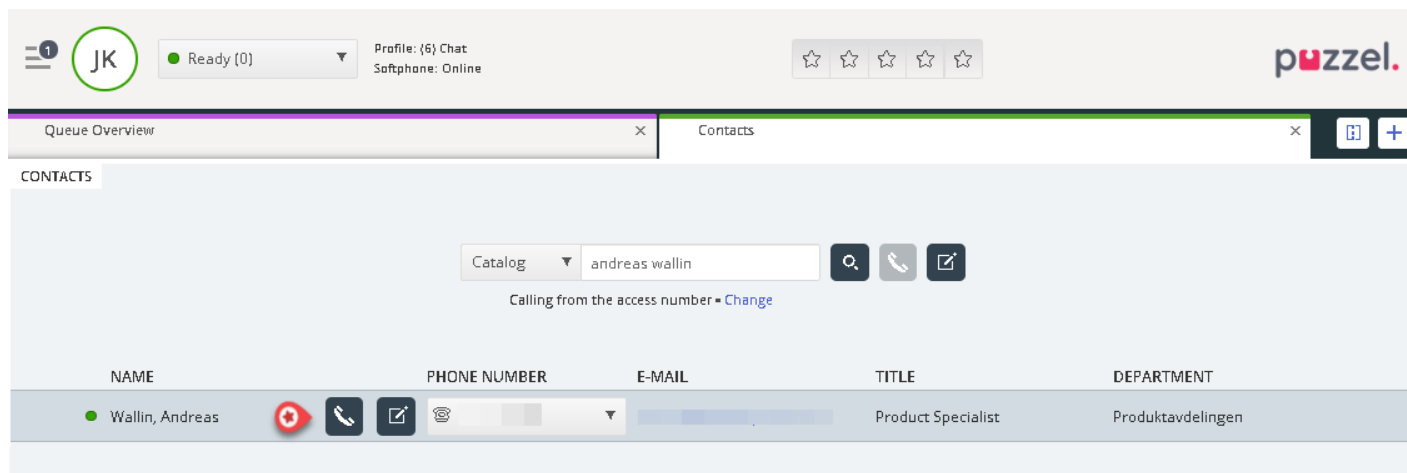


The screenshot shows the top navigation bar with a user profile 'JK', 'Ready (0)', and 'Profile: (6) Chat Softphone: Online' buttons. Below the bar is a 'Contacts' tab. The main area contains a search bar with 'Agents' and 'james bond' fields. Below the search bar are three buttons: 'SEARCH', 'CALL', and 'SEND MESSAGE'. Below the search bar is a table with the following data:

NAME	STATUS	PROFILE	GROUP
Bond, James	  Ready	Switchboard	Administrators

Yhteystiedon numeroon soittaminen

Jos haluat soittaa yhteyshenkilölle (ei asiakaspalvelijalle), valitse hakulähde ("Catalog", "Skype for Business" tai "Customers") ja kirjoita hakuehdot ja paina sitten Enter- tai Search-painiketta. Hakutulokset näkyvät näytöllä. Valitse asiakaspalvelija luettelosta (jos tuloksia on enemmän kuin yksi) ja paina henkilön kohdalla olevaa soittopainiketta.



The screenshot shows the 'Contacts' interface in the Puzzel software. At the top, there is a search bar with a dropdown menu set to 'Catalog' and the text 'andreas wallin'. Below the search bar, there are icons for search, call, and add contact. A table below displays search results for 'andreas wallin'.

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

Voit myös lisätä, muokata tai poistaa yhteyshenkilön kohdalle merkityn tapahtuman, jos pääkäyttäjä on antanut sinulle tämän toiminnon käyttöoikeuden.

Note

Microsoft Exchangesta synkronoituja tapahtumia ei voi muokata tai poistaa.

Viestin lähettäminen

Voit lähettää viestin tekstiviestinä ja/tai sähköpostina, jos sinulla on tähän käyttöoikeus. Molemmat ovat lisätoimintoja, jotka on määritettävä järjestelmään erikseen. Jos et voi lähettää tekstiviestejä tai sähköpostia, et näe "Send message" -painiketta.

Note

Voit silti lähettää sähköpostiviestejä yhteyshenkilöille, joiden tietoihin on tallennettu sähköpostiosoite. Paina hakutuloksessa näkyvää osoitetta. Tehdasasetuksessa määritetty sähköpostisovelluksesi avautuu näytölle. Viestiä ei lähetetä Puzzelin kautta.

Jos haluat lähettää viestin tähän numeroon tai sähköpostiosoitteeseen, paina Contacts-välilehden "Send message" -painiketta ja kirjoita puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite sekä viesti. Voit myös hakea yhteystiedon ja painaa sen "Send message" -painiketta.

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) <input type="text" value="+4798214821"/>	SMS DISPLAY NAME <input type="text" value="Puzzel"/>
SMS FOOTER <input type="text" value="Best regards Puzzel"/>	

SEND ↔

Jos sinulla on käyttöoikeus viestien lähettämiseen sekä tekstiviestinä että sähköpostina, voit halutessasi lähettää viestin joko yhtä tai molempaa kautta.

Saapuvassa puhelussa "Send message" -painike näkyy myös puhelupyynnön välilehdessä.

Queue Overview -välilehti (jonon yleisnäkymä)

Queue Overview -välilehdellä näet yleisnäkymän järjestelmäratkaisun jonoista. Voit avata lisätietoja jonossa olevista asiakkaista sekä kirjautuneena olevista asiakaspalvelijoista painamalla taulukossa olevia lihavoituja numeroita.

The screenshot shows the Queue Overview interface. At the top, there is a header with a user profile 'JK', a status 'Ready [0]', and a profile '(6) Chat Softphone: Online'. The main content is a table titled 'QUEUE OVERVIEW' with the following columns: Queue Name, In Queue, Scheduled, Max Wait Time, Agents, and three colored status indicators (green, red, yellow). The table lists various queues such as Sales, Support, Switchboard, Facebook, Chat, Twitter, E-mail, and several Dialler and STask queues. The 'E-mail' queue shows a significantly higher number of agents (1) and a much longer wait time (4h 28m 32s) compared to others.

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

Järjestelmän pääkäyttäjä voi asettaa suodattimia, joilla asetetaan rajoituksia jonojen näkyvyydelle. Siksi kaikki jonot eivät välttämättä näy omassa yhteenvedossasi.

Queue Details -välilehti (jonon tiedot)

Queue Details -välilehti sisältää kaikki yhteenvedossa olevien jonojen palvelupyynnöt. Jos olet ottanut käyttöön "pick"-valintatoiminnon, voit valita yhteenvedosta palvelupyyntöjä ja osoittaa ne itsellesi "Pick request" -painikkeella.

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

Queue Overview Contacts

QUEUE DETAILS

← Back 1. Sales

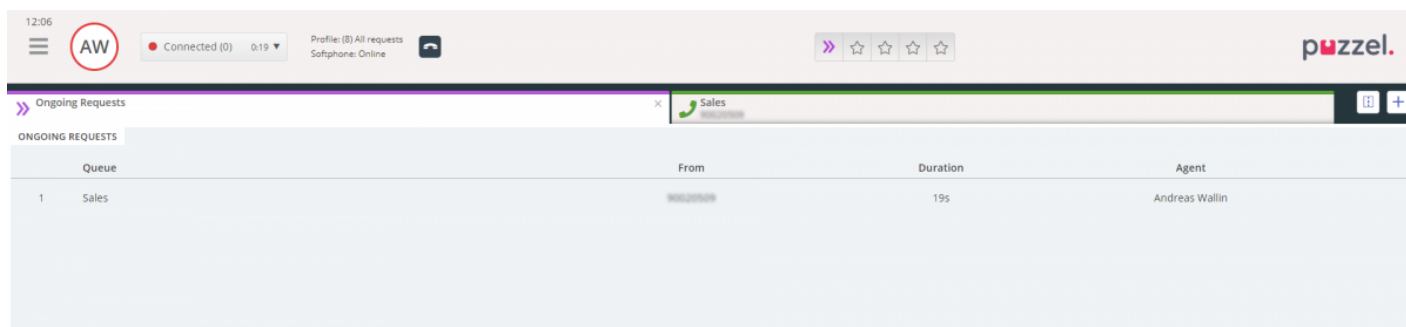
Queue	Description	From	Wait Time	VIP	Scheduled
> 1	1. Sales	90020509	28s	0	

Personal Queue -välilehti (oma jono)

Personal Queue -välilehti sisältää omassa jonossasi olevat palvelupyynnöt (puhelut ja sähköpostit/e-toimeksiannot). Voit lisätä niitä jonoon itse, tai muut asiakaspalvelijat tai ulkoiset järjestelmät voivat lisätä niitä jonoosi. Tältä välilehdeltä voit itse valita palvelupyynnön, jos järjestelmä ei osoita niitä sinulle automaattisesti. Ylävasemmalla olevassa valikossa näkyy ilmoitus aina, kun omassa jonossasi on vähintään yksi palvelupyynnö. Siitä pääset nopeasti suoraan Personal Queue -välilehdelle.

Ongoing Requests -välilehti (käsittelyssä olevat pyynnöt)

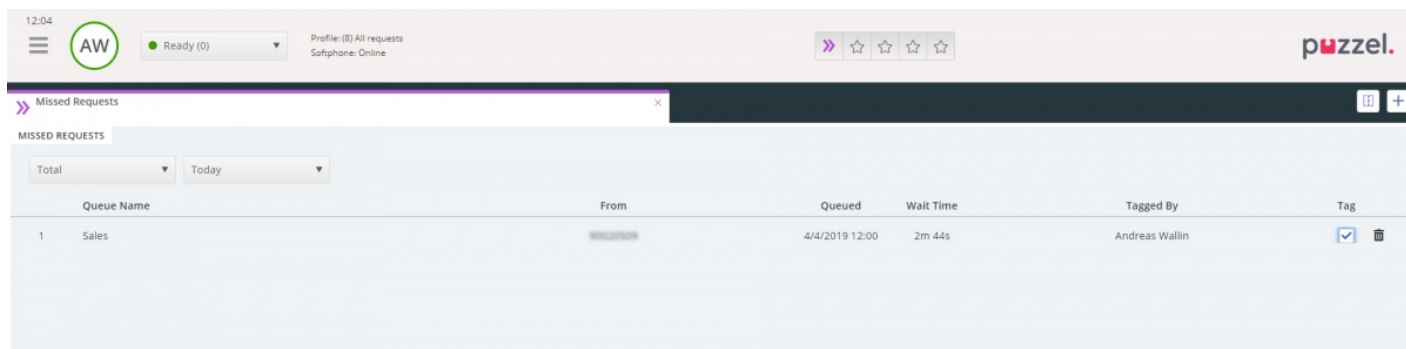
Ongoing Requests -välilehti sisältää yhteenvedon niistä jonosi palvelupyynnöistä, joita asiakaspalvelijat parhaillaan käsittelevät.



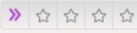






Queue	From	Duration	Agent
1 Sales		195	Andreas Wallin

Missed Requests -välilehti (vastaamatta jääneet pyynnöt)



Missed Requests -välilehdellä näkyy luettelo palvelupyynnöistä, joihin jonossa ei ole ehditty vastata. Näissä tapauksissa asiakas on ehtinyt poistaa pyynnön odottaessaan jonossa. Voit merkitä vastaamatta jääneen pyynnön itsellesi valitsemalla laitimmaisena oikealla olevan valintaruudun. Siitä muut asiakaspalvelijat näkevät, että aiot käsitellä pyynnön. Kun merkitset vastaamatta jääneen pyynnön itsellesi, palvelupyyntö ei ohjaudu automaattisesti sinulle, vaan sinun on otettava yhteyttä asiakkaaseen itse.





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

Missed Requests   

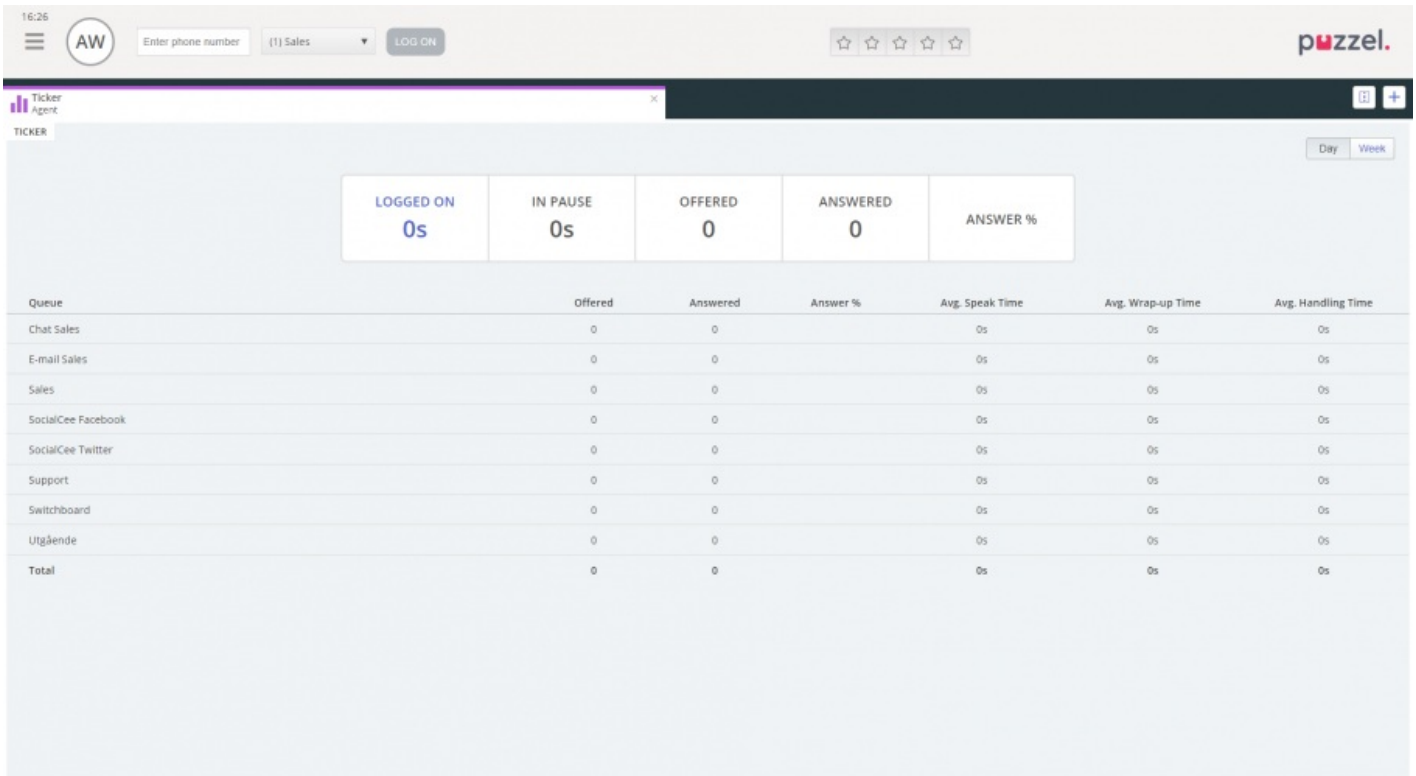
MISSED REQUESTS

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"/> 

Ticker-välilehti (tilastot)

Ticker-välilehdeltä näet jonokohtaisen yhteenvedon tilastoistasi sekä tänään ja tällä viikolla käsittelemistäsi palvelupyynnöistä. Tällä välilehdellä näet myös tiedot saman aikavälin kirjautumisistasi ja tauoistasi.



My Log -välilehti (oma loki)

My Log -välilehti sisältää yhteenvedon 50 edellisestä saapuvasta ja lähteneestä yhteydenotostasi 30 päivän ajalta. Vastaamattomat palvelupyynnöt ja vastaamattomat puhelut eivät näy tällä välilehdellä. Jos palvelupyyntö tulee puheluna, sähköpostitse tai e-toimeksiantona, voit soittaa asiakkaalle tai lähettää hänelle sähköpostia. Pyyntökohtainen keskimääräinen kesto näkyy yhteenvedon yläosassa kanavan mukaan.

The screenshot shows the 'My Log' interface. At the top, there is a header with the time '16:37', a profile icon 'AW', a status 'Ready', and a profile name 'Sales Softphone: Online'. There are also five star icons and the 'puzzel.' logo.

Below the header, there is a section titled 'MY LOG' with a summary of average durations for different interaction types:

AVG. DURATION	PHONE	SOME	CHAT	E-MAIL
8m 57s	8m 30s	34s	19m 27s	5m 11s

Below the summary, there is a table listing individual interactions:

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

Scheduled Calls -välilehti (ajastetut takaisinsoitot)

Scheduled Calls -välilehti sisältää yhteenvedon ajastetuista takaisinsoitoista. Tämä välilehti ei ole tehdasasetuksena, vaan pääkäyttäjän tai Puzzelin on valittava se käyttöön hallintaportalissa. Tässä näkymässä voi määrittää ajastettuja takaisinsoittoja tai siirtää puhelun eri ajankohtaan (määritetään puhelun Enquiry Registration -kohdassa). Ajastettujen takaisinsoittojen taulukossa eri ajankohtaan siirretyt puhelut näkyvät vasemmanpuoleisessa sarakkeessa olevasta kuvakkeesta.

Puhelun lisätiedot avataan näkyviin taulukon oikeassa reunassa olevalla lisätietojen painikkeella. Oikean reunan poistopainikkeella voi poistaa kalenteriin lisätyn puhelun.

Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
014798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

Ajastetun takaisinsoiton lisääminen

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

Ajastettu takaisinsoitto lisätään "Add Scheduled Call" -painikkeella. Täytä tietokentät ja paina lopuksi "Schedule"-painiketta.

Mitä tapahtuu, kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa

Jos ajastat puhelun tai siirrät ajastetun takaisinsoiton toiseen aikaan, esim. keskiviikkoon klo 15.00, se näkyy Scheduled calls -välilehdelläsi asetushetkestä ajastettuun puhelu-aikaan saakka. Kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa, puhelu siirtyy omaan jonoosi Personal Queue -välilehdelle. Puhelun on "varattu" sinulle ajaksi, joka määritetään joko soittoasetuksissa tai yleisissä asetuksissa.

Kun sinulle ohjataan ajastettu puhelu ja vastaat siihen, yhteystiedolle soitetaan ja puhelu yhdistyy sinulle.

- Jos olet valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, järjestelmä ohjaa puhelun suoraan sinulle.
- Jos olet kirjautuneena jonoon mutta et valmiustilassa, puhelu odottaa sinua varattuna aikana. Jos et ole valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, puhelu ohjataan toiselle asiakaspalvelijalle.
- Jos olet kirjautunut ulos ajastettuna takaisinsoittoaikana, varaus perutaan. Tällöin puhelu ohjataan samassa jonossa olevalle toiselle asiakaspalvelijalle.

Settings-välilehti (asetukset)

Settings-välilehdellä voit muuttaa oman käyttäjätilisi ja järjestelmäsovelluksesi tietoja ja asetuksia.

General (yleiset asetukset)

Tässä valikossa voit valita, mitkä osa-alueet poistetaan näkyvistä tehdasasetuksena. Jos osa-alueita ja aiheita on useita, näillä valinnoilla rekisteröinti sujuu hieman nopeammin.

Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja)

Tässä valikossa voit muokata oman Puzzel-käyttäjätilisi tietoja. Voit vaihtaa nimeäsi, sähköpostiosoitettasi ja matkapuhelinnumeroasi (jos tähän on käyttöoikeus). Voit myös vaihtaa salasanaasi ja kieliasetuksiasi.

Pikanäppäimet

Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmä perustuu välilehtiin ja widgetteihin. Myös järjestelmän pikanäppäimet on jaettu samalla tavalla:

- Asiakaspalvelujärjestelmän pikakuvakkeet
- Widgetin pikakuvakkeet

Asiakaspalvelujärjestelmän pikakuvakkeet ovat yleisiä pikakuvakkeita, jotka eivät riipu käytössä olevasta välilehdestä tai widgetistä. Widgetin pikakuvakkeita käytetään etenkin välilehtien widgeteissä. Pikakuvake ei toimi, jos widgettiä ei ole.

Alla on taulukko sovelluksen pikavalinnoista

Tehtävä	Pikanäppäin
Vastaa Softphone-puheluun	Alt + A
Hylkää Softphone-puhelu	Alt + Z
Lopeta Softphone-puhelu	Alt + H
Uusi välilehti	Alt + 0
Avaa suosikkivälilehti 1	Alt + 1
Avaa suosikkivälilehti 2	Alt + 2
Avaa suosikkivälilehti 3	Alt + 3

Tehtävä	Pikanäppäin
Avaa suosikkivälilehti 4	Alt + 4
Avaa suosikkivälilehti 5	Alt + 5
Kohdista vasemmanpuoleisen näkymän ensimmäiseen välilehteen	Alt + 6
Kohdista oikeanpuoleisen näkymän ensimmäiseen välilehteen	Alt + 7
Jaa / yhdistä välilehtien näkymät	Alt + 9
Valitse tilaksi valmis (tauolla, ei vastausta, varattu tai yhteenveto)	Alt + I
Kirjautu toisella tunnuksella	Alt + L
Kohdista tilaan / profiiliin	Ctrl + Alt + L
Vaihda taukotilaa	Alt + P

Puhelin-widgetti:

Tehtävä	Pikanäppäin
Lopeta puhelut (muut kuin Softphone-puhelut)	Ctrl + Vaihto + H tai Alt + H
Pidossa/poista pidosta	Alt + M
Tallenna	Alt + R
Aloita/lopetä äänen vääristys tallennuksen aikana	Ctrl + Vaihto + X

Tehtävä	Pikanäppäin
---------	-------------

Välitä	Alt + T
Siirrä	Alt ++
Aloita tai lopeta konsultoiva puhelu	Alt + -
Lähetä viesti	Ctrl + Vaihto +.

Puhelu-widgetti:

Tehtävä	Pikanäppäin
Kohdista hakukenttään	Alt + S

Softphone

Tässä voit ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä Softphone-sovelluksen ja määrittää Softphone-asetuksia..

Ringer (soittoääni)

Ringer-valikossa voit määrittää, missä laitteessa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi vakiokuulokkeensa. Lisäksi voit valita toisen laitteen, jossa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi tietokoneen kaiuttimet. Näin soittoaäni kuuluu myös silloin, kun kuulokkeet eivät ole päässä.

Auto-answer (automaattinen vastaus)

Auto-answer-toiminnolla sallitaan saapuvien puheluiden automaattinen vastaus. Kun tämä asetus on valittu, kuulet lyhyen merkkiäänän puhelun saapuessa ja ehdit valmistautua keskusteluun.

Sound quality test (äänenlaadun testi)

Jos et ole varma Softphone-puhelun äänenlaadusta, voit soittaa testipuhelun. Testipuhelun alussa sinua pyydetään tallentamaan lyhyt ääninäyte, jonka voit kuunnella heti. Seuraa ohjeita ja kuuntele, miltä äänesi kuulostaa. Kirjautu ulos jonoista ennen kuin suoritat tämän toiminnon.

Written Requests (kirjalliset pyynnöt eli chatit, sähköpostit ja sosiaalisen median kautta tulevat pyynnöt)

Valitse, mitä tapahtuu, kun painat näppäimistösi Enter/Return-painiketta: lähetetäänkö viesti vai siirrykö kohdistin seuraavalle riville. Jos tämä valinta on valittuna, voit silti siirtyä seuraavalle riville painamalla Vaihto + Enter kirjoittaessasi viestiä. Asetuksella on merkitystä chatin tai sosiaalisen median kautta tulevista palvelupyynnöissä.

Notification (ilmoitus)

Tässä valikossa muokataan ääniasetuksia ja saapuviin palvelupyyntöihin liittyvien ilmoitusten näyttöasetuksia (ponnahdusilmoitukset). Selaimessa on ilmoitusaikaan liittyviä rajoituksia, jotka ohittavat näissä asetuksissa määritettävät ponnahdusilmoitusten näyttöajat.

Knowledgebase-välilehti

Knowledgebase-välilehdellä voit hakea tietoja tuotteesta/palvelusta. Voit selata tauollasi hyvät arvostelut saaneita artikkeleita tai etsiä aiheeseen liittyviä artikkeleita palvelutilanteen aikana. Parhaat artikkelit näkyvät aina keskipaneelissa, kun avaat välilehden ensimmäisen kerran.

Note

Tämä välilehti on käytettävissä vain, jos olet tilannut Agent Assist Knowledgebase -pakettin.

The screenshot shows the Knowledgebase interface. At the top, there is a search bar with the text 'Search for articles...'. Below the search bar, the search results for 'cat6 / hvem er bill gates' are displayed. The article title is 'William Henry Gates III'. The article content includes a biography of William Henry Gates III, mentioning his role as the principal founder of Microsoft Corporation and his positions as chairman, CEO, and chief software architect. The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Top Articles', 'Sales', 'Support', and 'Insurance'. There are also icons for 'Published: 01/01/19' and 'VIEW ALL TAGS'.

Aina kun palvelupyynnö saapuu, toiminto suodattaa automaattisesti näkyviin pyynnön jonon mukaiset artikkelit. Näet kaikki tähän jonoon liittyvät artikkelit. Voit myös hakea artikkeleita hakusanoilla luokan/osa-alueen mukaan. Automaattinen haku on käytössä tehdasasetuksena.

Artikkeliin on saatettu liittää useita erilaisia tunnisteita, joista muutama näkyy yläosassa. Avaa näkyviin kaikki tunnisteet painamalla oikealla olevaa VIEW ALL TAGS -vaihtoehtoa (näytä kaikki tunnisteet).

Artikkelin sisällön voi kopioida leikepöydälle, josta se on helppo liittää muualle tai tallentaa laitteelle. Kopioi artikkeli painamalla artikkelin oikeassa yläkulmassa olevaa kuvaketta.

Asiakaspalvelija voi lähettää artikkeliehdotuksiaan Knowledgebase-hallintajärjestelmän pääkäyttäjille painamalla hakukentän vieressä olevaa kuvaketta. Näytölle avautuu artikkeliehdotuksen ikkuna, johon voit kirjoittaa artikkelin otsikon ja sisällön kuten alla olevassa esimerkkikuvassa.

Lähetä ehdotus painamalla Send, ja näet vahvistuksen ikkunassa.



Näet luettelon kaikista käytettävissä olevista liitteistä napsauttamalla kuvaketta. Voit joko ladata sen tai kopioida linkin

lähettääksesi sen itsellesi tai asiakkaalle. Artikkelin alaosassa on myös aiheeseen liittyvä artikkeli -osio, jos siihen on linkitetty muita Knowledgebasen artikkeleita.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. At the top, there's a chat window for 'Martin King' (Human chat). Below it, a search bar contains 'Human chat'. The main content area displays an article titled 'How do I buy a private insurance?' with a breadcrumb trail 'Insurance / Privat forsikring / How do I buy a private insurance?'. A 'Back' button is visible. The article title is highlighted in blue. Below the title, there are tags for 'PRIVATE INSURANCE' and 'BEST DEAL'. A call to action says 'Call us and we will help you find the best deal.' Below this, there's a 'Related Articles (1)' section with a link to 'Agent Application - Shortcut Key Description'. On the right side, a popup window shows two document suggestions: 'best deal.docx' and 'another deal.docx'. The left sidebar contains a navigation menu with categories 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'.

Agentit voivat myös lähettää artikkeliehdotuksia järjestelmänvalvojille, jotka sisällytetään Knowledgebase Management Systemiin, painamalla hakupalkin vieressä olevaa kuvaketta. Tämä tuo esiin ehdotusartikkeli-ikkunan, johon voit kirjoittaa artikkelin otsikon ja sisällön alla olevan kuvan mukaisesti.

Napsauta Lähetä nähdäksesi lähetetyn vahvistuksen valintaikkunan.

Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

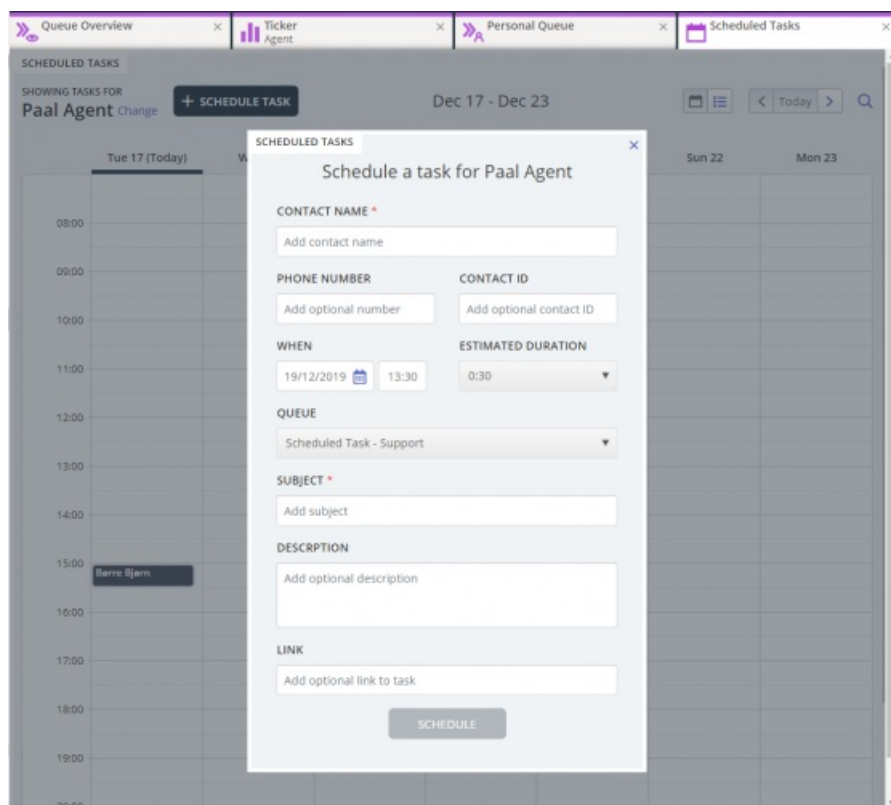
Cancel Send

Scheduled tasks -välilehti (ajastetut tehtävät)

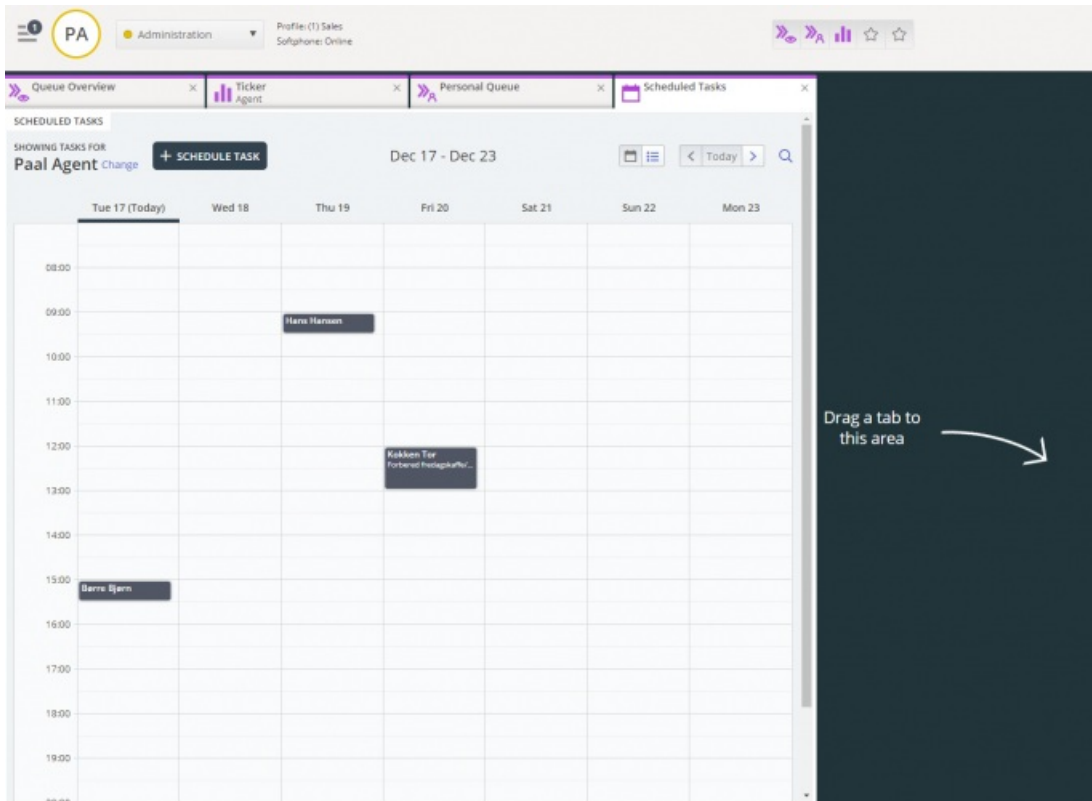
Scheduled tasks -välilehti sisältää runsaasti toimintoja, joilla voit ajastaa tehtäviä joko itsellesi, muille asiakaspalvelijoille tai jonolle.

Scheduled tasks -välilehdellä voit:

- lisätä ajastetun tehtävän omaan Puzzel-kalenteriisi (korkeintaan 60 vuorokauden päähän)
- lisätä ajastetun tehtävän toisen nimetyn asiakaspalvelijan Puzzel-kalenteriin
- lisätä ajastetun tehtävän kenelle tahansa valitun tehtäväjonon asiakaspalvelijalle



Voit lisätä ajastetun tehtävän kalenteriisi milloin vain ja muokata sitä tai poistaa sen tarvittaessa myöhemmin. Ajastettuja tehtäviä voi etsiä myös hakutoiminnolla. Uusi ajastetun tehtävän kalenteri-välilehti näyttää tältä:



Note

- 1) Ajastetut puhelut ja uudelleen ajastetut Dialler-puhelut eivät näy uudella Scheduled tasks -välilehdellä.
- 2) Ajastettuja tehtäviä varten kannattaa määrittää erilliset jonot, jotta ne erottuvat tavallisista sähköposteista.

Kaikki ajastetut tehtävät näkyvät Queue overview -välilehden Scheduled-sarakkeessa ajastettuun aikaan saakka. Sen jälkeen tehtävä lähetetään palvelupyynnönä sinulle, jos olet kirjautuneena sisään etkä ole parhaillaan varattu. Nyt tehtävä poistetaan ajastettujen tehtävien kalenteristasi ja siirretään henkilökohtaiseen jonoosi, kunnes otat vastaan tarjotun tehtävän.

The screenshot displays the 'SCHEDULED TASKS' interface for Paal Agent. The main view is a calendar for the week of Dec 17 - Dec 23. Tasks are scheduled as follows:

Date	Time	Task Name
Tue 17 (Today)	15:00	Berre Bjern
Thu 19	09:00	Hans Hansen
Fri 20	12:00	Kakkem Tor Forbered frestapuffu...

The right sidebar shows details for a 'New scheduled task':

- CONTACT NAME:** Per Pettersen
- SUBJECT:** Oppfølgingssamtale
- QUEUE:** Scheduled Task - Sales
- CREATED BY:** Paal Agent

Buttons for 'ACCEPT' and 'REJECT' are visible at the bottom of the sidebar.

Tehtävä varataan sinulle 60 minuutin ajaksi (tätä aikaa voi muuttaa asetuksissa). Jos et ole käytettävissä tai et ota vastaan tehtävää tämän ajan kuluessa, tehtävää tarjotaan toiselle samassa jonossa olevalle asiakaspalvelijalle.

Jos hyväksyt pyynnön, näet tehtävän tiedot ja voit aloittaa sen käsittelyn. Jos tehtävään kuuluu puheluiden soittamista, lue tehtävän tiedot ja suunnittele puhelut. Kun tehtävä on suoritettu, sulje tehtäväpyynnön välilehti asiakaspalvelujärjestelmässä.

The screenshot displays the 'SCHEDULED TASKS' interface for Paal Agent, showing the same calendar view as the previous image. The right sidebar now shows details for an 'Ongoing scheduled 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
- DESCRIPTION:** pju hpiu ghpjuh gpiu

Voit suorittaa myös tehtävän, joka on ajastettu myöhempään ajankohtaan. Vaihda sen ajastusasetus vaikka yhden minuutin päähän ja hyväksy tehtävä, kun sitä tarjotaan sinulle.

Jos esimies painaa tai painat itse tehtävän vapautuspyynnön kuvaketta Queue details -näkylässä (jonon tiedot) ennen kuin varausaika on kulunut loppuun, pyyntö saatetaan lähettää välittömästi toiselle asiakaspalvelijalle.

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: 'Using Softphone', '(12) Back-office', and a 'LOG ON' button. There are also utility icons for search, refresh, calendar, and favorites. 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' link 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	Nissemor	2m 16s	0	23/12/2019 13:00

Puheluun vastaaminen

Puheluihin vastaamista varten on kirjauduttava asiakaspalvelujärjestelmään käyttäjäprofiililla, jonka kautta saat palvelupyynnöitä vähintään yhdestä puhelijnonosta. Kun puhelu ohjataan sinulle, puhelun Call-välilehti avautuu automaattisesti ja siirryt "Connecting"-tilaan (Yhdistää). Puhelin, jolla olet kirjautunut järjestelmään alkaa soida (soittoäänen viiveaika määräytyy operaattorin ja puhelimen tyypin mukaan). Vastaa puheluun puhelimella.

Jos olet kirjautunut sisään Softphone-sovelluksella, vastaa/hylkää-painike näkyy sekä pyynnön välilehdellä että otsikkorivillä. Jos automaattinen vastaus on käytössä, puheluun vastataan automaattisesti.

The screenshot displays the Puzzel software interface during a call. At the top, the status bar shows the time 13:04, a profile icon 'AW', and connection status 'Connected (0) 0:05'. The profile is identified as '(S) All requests Softphone: Online'. The main area is titled 'PHONE' and shows 'IN CONVERSATION with [redacted]' with 'Automatic recording on'. Below this are four control buttons: 'HANG UP', 'KEYPAD', 'HOLD', and 'FORWARD'. To the right, the 'ENQUIRY REGISTRATION' sidebar is active, featuring a search filter and a list of categories: PRODUCT (General, Admin Application, Agent Application, Mobile App, SMS survey), SUPPORT (Add users, Change profiles, Login problems, Change soundfiles), FINANCE (Wrong amount, Delayed payment, Wrong deadline, Wrong organisation number, Others), and GENERAL DIALER OPTIONS (Not interested, Interested). A 'COMMENT' field and 'Register'/'Clear All' buttons are at the bottom of the sidebar. The 'CALL DETAILS' section at the bottom left shows a table of call information.








CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8/8/1988	Sales	0:41
LAST CALL	LAST AGENT	PREVIOUS CALL:	SCHEDULED CALL NAME
4/04/2019 01:00:39 PM		4/4/2019 13:00	
SCHEDULED CALL COMMENT	DIALLER FIRST NAME	DIALLER LAST NAME	DIALLER AGENT'S COMMENT

Kun vastaat puheluun, siirryt "Connected"-tilaan (Yhdistetty).

Jos Call Details -widgetti on valittu käyttöön, näet widgetissä soittajaan tai puheluun liittyviä lisätietoja. Tietojen sisältö mukautetaan aina sovelluskohtaisesti. Järjestelmäkohtaisten, muuttumattomien tietojen lisäksi Puzzel voi kerätä tietoa myös ulkoisista lähteistä ja esittää ne saman widgetin kautta. Jos "Enquiry Registration" (rekisteröintilomake) on valittu käyttöön, myös se näkyy välilehdellä, kuten yllä olevassa esimerkissä.

Puheluun liittyvät painikkeet

Erilaisia toimintoja voi valita puhelun aikana käytettävillä painikkeilla.

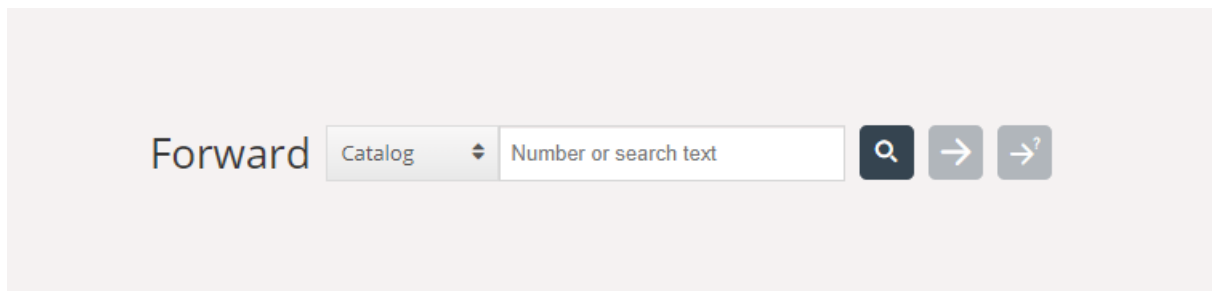
Kuvake	Kuvaus
	LOPETA PUHELU: Meneillään oleva puhelu lopetetaan.
	PIDOSSA: Soittaja asetetaan pitoon. Soittaja ei kuule puhettasi, kun tätä painiketta on painettu.
	TALLENNA: Tallennus käynnistetään. Pääkäyttäjän yhdistämissä puheluissa tallennus saattaa kytkeytyä päälle automaattisesti.
	SUOJAUS: Tällä painikkeella voit vääristää ääntä puhelun aikana arkaluonteisten tietojen suojaamiseksi. Painiketta voi käyttää vain tallennuksen aikana.
	VÄLITÄ: Soitonsiirto joko suoraan toiselle henkilölle tai konsultoivana soitonsiirtona, jossa tiedustellaan ensin toisen henkilön saatavuutta.
	NÄPPÄIMISTÖ: Numeron äänitaajuusvalinta Softphone-puhelun aikana.
	VIESTI: Tällä painikkeella voit lähettää tekstiviestejä ja/tai sähköposteja järjestelmän ulkopuolelle. Viestien lähettäminen edellyttää asetusten määrittämistä (tekstiviestien ja sähköpostiviestien erilliset asetukset). Jos näitä asetuksia ei ole tehty, voit lähettää sähköpostiviestejä vain yhteystietojen hakutuloksissa näkyvien sähköpostiosoitteen linkkien kautta.

Soitonsiirto

Voit siirtää puhelun toiselle henkilölle painamalla Siirto-painiketta puhelun aikana. Voit siirtää puhelun joko suoraan toiselle henkilölle tai konsultoivana soitonsiirtona tiedustelemalla ensin toisen henkilön saatavuutta. Valitse, siirretäänkö puhelu toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen (esim. valikkoon tai jonoon), Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle tai toiseen puhelinnumeroon. Jos käytävissä on useampi kuin yksi hakulähde, valitse sopiva pudotusvalikosta.

Note

Asiakaspalvelijoiden, palvelukeskusten tai Catalog-luetteloon tallennettujen yhteystietojen haku ei välttämättä ole mahdollista, sillä nämä vaihtoehdot eivät aina sisälly ratkaisuun.

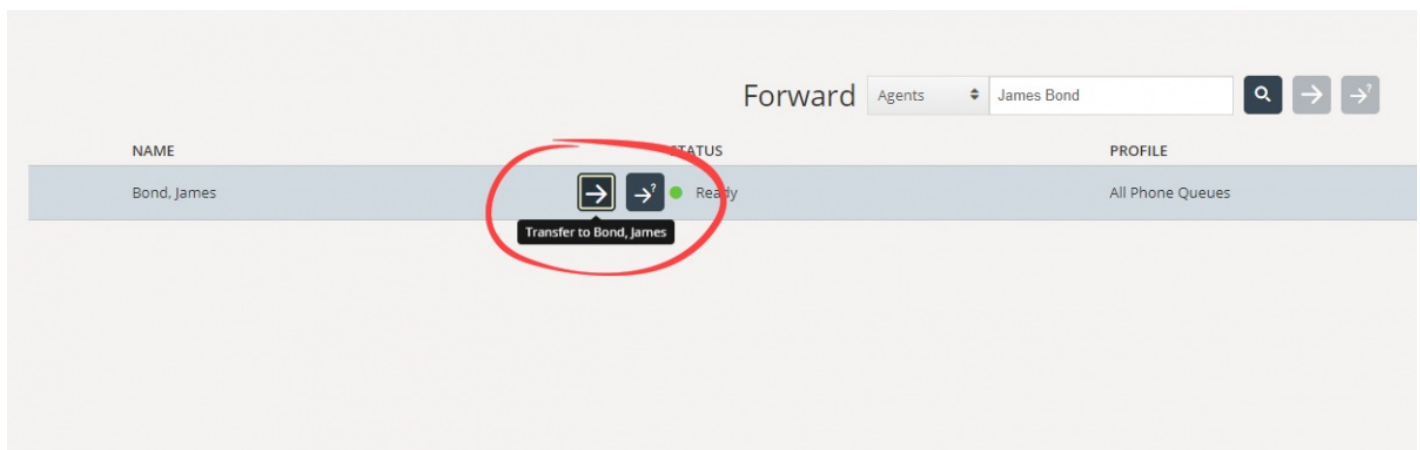


Tärkeää: Älä siirrä Puzzel-puhelua suoraan yrityksesi puhelinjärjestelmän (esim. PBX:n) kautta, sillä Puzzel ei tunnista sen kautta tehtyä soitonsiirtoa. Järjestelmä pitää sinut "yhdistettynä", kunnes siirretty puhelu on lopetettu.

Toisen asiakaspalvelijan soittamaa puhelua ei voi siirtää (asiakaspalvelijoiden välinen puhelu).

Soitonsiirto suoraan toiselle henkilölle

Jos tiedät puhelinnumeron, johon haluat siirtää puhelun, voit kirjoittaa sen suoraan tietokenttään ja painaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).



Jos haluat siirtää puhelun toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen tai Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle, kirjoita asiakaspalvelijan, palvelukeskuksen tai yhteystiedon nimi hakukenttään ja paina hakupainiketta. Hakutulokset näkyvät näytöllä. Valitse puhelun siirtokohde hakutuloksista painamalla nimen vieressä olevaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

Voit siirtää puhelun vain sellaisille asiakaspalvelijoille, jotka ovat kirjautuneet sisään ja vapaina. Palvelukeskuksia voi hakea ja niihin voi siirtää puheluita vain puhelun aikana.

Konsultoiva soitonsiirto

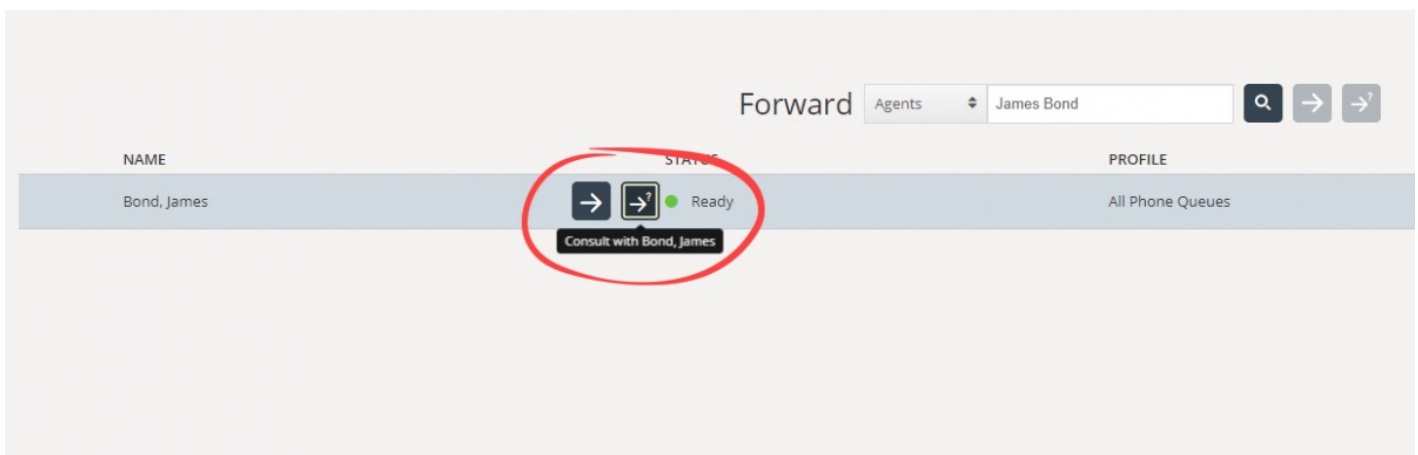
Suoran soitonsiirron vaihtoehtona on konsultoiva puhelu. Soitat ensin puhelun siirtokohteelle (kolmas henkilö). Soittaja siirtyy pitoon, ja voit ensin puhua kolmannen henkilön kanssa. Voit soittaa konsultoivan puhelun esimerkiksi kysyäksesi lisätietoja kolmannelta henkilöltä tai varmistaa, että hän on tavoitettavissa soitonsiirtoa varten. Samalla hän saa pohjatiedot puhelua varten.

Jos tiedät puhelinnumeron, johon haluat soittaa konsultoivan puhelun, voit kirjoittaa sen suoraan tietokenttään ja painaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

Jos haluat soittaa konsultoivan puhelun toiselle asiakaspalvelijalle, palvelukeskukseen tai Catalog-luetteloon tallennetulle yhteystiedolle, kirjoita asiakaspalvelijan, palvelukeskuksen tai yhteystiedon nimi hakukenttään ja paina hakupainiketta. Hakutulokset näkyvät näytöllä. Valitse konsultoivan puhelun kohde hakutuloksista painamalla nimen vieressä olevaa Siirto-painiketta (nuoli, ei kysymysmerkkiä).

Note

Voit soittaa konsultoivan puhelun vain sellaisille asiakaspalvelijoille, jotka ovat kirjautuneet sisään ja käytettävissä. Palvelukeskuksia voi hakea ja niihin voi siirtää puheluita vain puhelun aikana.



Myös jonoihin voi soittaa konsultioivia puheluita. Tällä toiminnolla voit ohjata saapuvan puhelun soittajan toisessa jonossa olevalle asiakaspalvelijalle keskusteltuaasi ensin asiakaspalvelijan kanssa.

Konsultoivan puhelun aikana olet yhteydessä sekä alkuperäiseen soittajaan että kolmanteen henkilöön. Soittaja siirtyy kuitenkin automaattisesti pitoon eikä kuule sinun ja kolmannen henkilön välistä keskustelua. Soittajan puhelun hallintatoiminnot ovat puhelimen widgetin yläosassa, ja kolmannen henkilön puhelun hallintatoiminnot alaosassa.

The screenshot shows the Puzzel customer service interface. At the top, there's a status bar with the time 09:14, a profile icon 'AW', and connection status 'Connected (0) 16:29'. Below this is a 'PHONE' section with several call control buttons: HANG UP, KEYPAD, UNHOLD, RECORDING, CENSOR, and FORWARD. A 'ON HOLD' indicator is visible above these buttons. Below the call control buttons, there's a 'CALL DETAILS' section with a table showing call information. To the right, there's an 'ENQUIRY REGISTRATION' section with a search filter and a list of categories for customer mood, sales, invoice, complaint, and technical issues. A 'Register' button is at the bottom of the enquiry registration section.

Kolme vaihtoehtoa konsultoivan puhelun aikana:

1. Voit lopettaa konsultoivan puhelun painamalla kolmannen henkilön LOPETA-painiketta. Yhteys soittajaan palautuu. Toiminto yhdistää sinut automaattisesti takaisin soittajalle.
2. Voit siirtää puhelun kolmannelle henkilölle painamalla hänen kohdallaan SIIRRÄ-painiketta. Vapaudut linjalta ja olet jälleen käytettävissä asiakaspalvelijana.
3. Voit lisätä soittajan konsultoivaan puheluun painamalla soittajan POISTA PIDOSTA -painiketta. Soittaja palaa linjalle kolmen henkilön neuvottelupuheluun. Nyt puhelun kaikki kolme osapuolta kuulevat toisensa.

Soitonsiirto puhelimen näppäimistöllä (DTMF-äänitaajuusvalinta)

Voit siirtää puheluja tunnettuihin numeroihin joko suoraan tai konsultoitavana puheluna puhelimen näppäimistön avulla.

- Soitonsiirto suoraan toiselle henkilölle: Paina #numero# ja lopeta puhelu.
- Konsultoituva soitonsiirto: Paina #numero# ja odota vastausta (soittaja siirtyy pitoon, kun painat ensimmäisen #-merkin). Kun konsultoituva puhelu on yhdistynyt eli pystyt puhumaan kolmannen henkilön kanssa ja soittaja on pidossa, voit valita seuraavista:
 - voit siirtää puhelun kolmannelle henkilölle lopettamalla oman puhelusi. Vapaudut linjalta ja olet jälleen käytettävissä asiakaspalvelijana.
 - voit painaa ** (lopettaa kolmannen henkilön puhelun) tai pyytää kolmatta henkilöä lopettamaan puhelun itse. Toiminto yhdistää sinut automaattisesti takaisin soittajalle.

Jos näppäilet väärän numeron tai haluat perua konsultoivan puhelun, koska siihen ei vastattu, tai jos konsultoituva puhelu siirtyi vastaajaan, voi perua puhelun painamalla **. Painettuasi ** puhelu yhdistetään automaattisesti takaisin soittajalle.

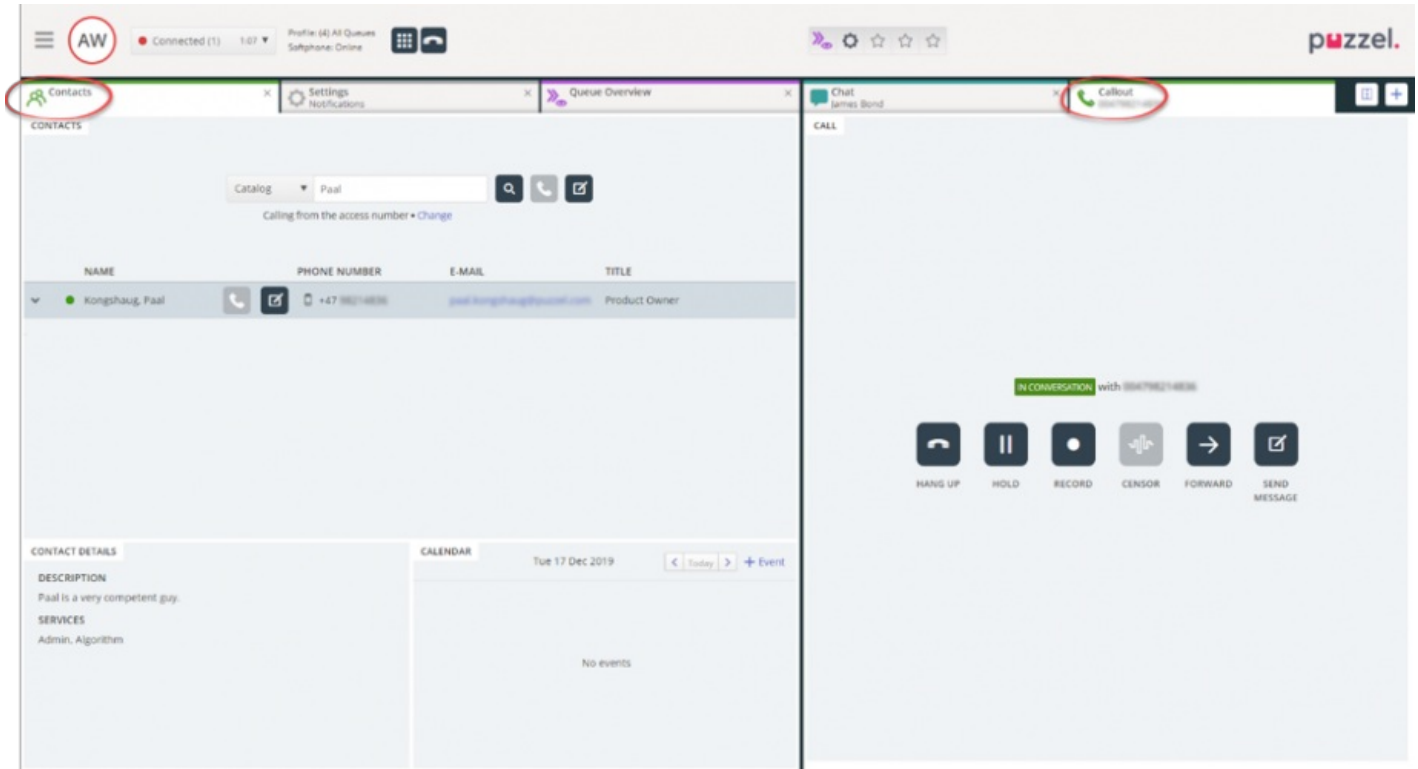
Konsultoituva puhelu perutaan tehdasasetuksena näppäinyhdistelmällä ** tai muulla Puzzelin määrittämällä näppäinyhdistelmällä. Jos haluat käyttää muuta näppäinyhdistelmää kuin **, ota yhteyttä esimieheesi tai suoraan Puzzeliin. Vahvistamme uuden asetuksen järjestelmäratkaisussasi.

Hyödyllistä tietoa DTMF-äänistä

- Voit asettaa meneillään olevan puhelun (ei kuulemista) pitoon painamalla **. Vastaa puheluun painamalla uudelleen **.
- Jos minkä tahansa painetun näppäimen välillä on yli 3 sekuntia, komento keskeytetään ja prosessi on aloitettava uudelleen (3 sek. On oletusarvo, mutta Puzzel voi määrittää sen). Tämä koskee myös # numero # -komentoa.
- Jos henkilö, jonka kanssa soitat neuvottelupuhelun, on sitoutunut tai ei vastaa x sekunnin kuluessa (määritellyt ratkaisuasetuksissa, esim. 25 sekuntia), sinulle ilmoitetaan tästä. Voit hakea pidossa olevan puhelun painamalla **.
- Kaikkia puhelimia ei ole asetettu tukemaan DTMF-ääniä saapuville puheluille. Ota yhteyttä esimiehesi, jos näin näyttää olevan.

Puhelun soittaminen

Asiakaspalvelujärjestelmässä voi vastaanottaa ja soittaa puheluita. Kun haluat soittaa puhelun, avaa välilehtien valikosta Contacts-välilehti (yhteystiedot). Kirjoita puhelinnumero suoraan hakukenttään ja paina SOITA-painiketta. Tai kirjoita asiakaspalvelijan tai yhteystiedon nimi ja paina HAKU-painiketta. Hakutulokset avautuvat näytölle. Soita luettelossa olevalle asiakaspalvelijalle tai yhteystiedolle painamalla hänen rivillään olevaa Soita-painiketta. Uusi Callout-välilehti avautuu automaattisesti, kun soitettavaa puhelua yhdistetään.



Soittamasi puhelu yhdistyy ensin siihen numeroon, jolla olet kirjautunut järjestelmään. Voit keskeyttää soittamasi puhelun painamalla CANCEL-painiketta yhteyden muodostumisen aikana. Kun olet vastannut puheluun, järjestelmä yhdistää puhelun valitsemaasi numeroon tai valitsemallesi asiakaspalvelijalle. Puhelun tila näkyy näytössä. Jos Enquiry Registration (rekisteröintilomake) on valittu käyttöön, myös se näkyy välilehdellä, kuten yllä olevassa esimerkissä.

Hyödyllistä tietoa soitetuista puheluisista

- Jos sinulle osoitetaan ja lähetetään palvelupyyntö Puzzel-jonosta juuri ennen kuin olet painanut Call out -painiketta (siirryt "Connecting"-tilaan), saat viestin "Outgoing call initiated" (soitettava puhelu aloitettu). Kun puhelimesi soi, kyseessä on asiakkaalta saapuva puhelu. Kun puhelu on ohi, Puzzel jatkaa puhelun soittamista.
- Jos olet taukotilassa painaessasi Call out -painiketta, tauko keskeytyy ja lähtevä puhelu soitetaan.
- Jos olet ottanut käyttöön Wrap-up-ajan puhelun yhteenvetoa varten, se on käytettävissä myös soitettavissa puheluisissa (myös niissä, joihin ei ole vastattu) ja tilaksesi vaihtuu "Wrap-up" (puhelun lopettamisen yhteydessä). Voit siirtyä "Wrap-up"-tilasta "Ready"-tilaan soitettuasi puhelun.
- Asiakaspalvelija ei voi siirtää tai soittaa konsultoivaa puhelua, kun kahden asiakaspalvelijan välinen puhelu on kesken. Kahden asiakaspalvelijan välisen puhelun aloittanut asiakaspalvelija voi painaa HOLD-pitopainiketta ja aloittaa tallennuksen (jos asetettu määrityksissä), mutta puheluun vastannut asiakaspalvelija ei voi painaa HOLD-pitopainiketta tai muita puhelun hallintaan tarkoitettuja painikkeita.
- Koska kahden asiakaspalvelijan välistä puhelua ei aseteta jonoon eikä siitä luoda pyyntöä, se ei näy kaikkialla Puzzel-järjestelmässä.
- Kahden asiakaspalvelijan välinen puhelu ei näy sivulla "Real-time - Ongoing calls" (reaaliaikaiset meneillään olevat puhelut) hallintaportalissa eikä asiakaspalvelujärjestelmässä, sillä kyseessä ei ole "palvelupyyntö".

Written Requests (kirjalliset palvelupyynnöt)

Voit vastaanottaa puheluiden lisäksi kirjallisia palvelupyynnöitä, jos ne sisältyvät yrityksesi järjestelmäratkaisuun. Lisäksi kirjallisten palvelupyynnöiden vastaanottaminen edellyttää, että olet kirjautunut sisään profiililla, jolle voi osoittaa pyyntöjä ns. kirjallisten palvelupyynnöiden jonosta. Kirjallisia palvelupyynnöitä ovat esimerkiksi pyynnöt chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta.

Palvelupyynnöitä koskevat rajoitukset

Yhdelle asiakaspalvelijalle voi osoittaa yhden puhelun ja samanaikaisesti korkeintaan kahdeksan kirjallista palvelupyynnöitä (chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta tulevia pyyntöjä).

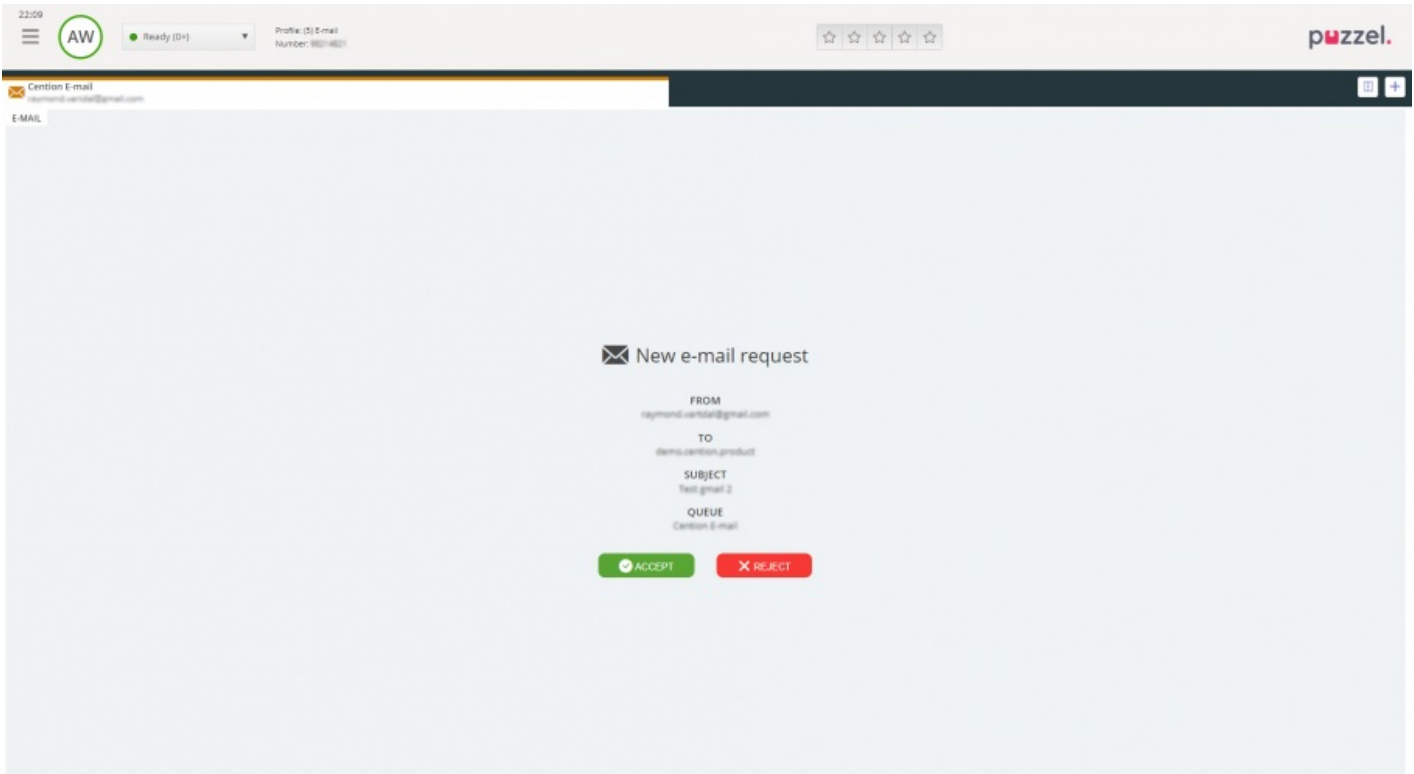
Järjestelmän peruserä on, että kirjallisia palvelupyynnöitä ei osoiteta puhelun aikana, mutta palvelukäyttäjälle voi soittaa hänen käsitellessään kirjallisia palvelupyynnöitä. Esimiesi/järjestelmän pääkäyttäjä voi estää saapuvat puhelut aikana, jolloin käsittelet samanaikaisesti asetuksissa määritettyä enimmäismäärää enemmän kirjallisia pyyntöjä (asetus määritetään hallintaportaalin kautta). Tämä asetus ei kuitenkaan estä sinua soittamasta puheluita.

Samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyynnöiden enimmäismäärän muuttaminen

Asetuksissa voi määrittää samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyynnöiden määrän. Jos käyttöoikeutesi sallivat asetusten muokkauksen, voit itse määrittää, kuinka monta pyyntöä haluat milloinkin käsitellä. Järjestelmän pääkäyttäjä on määrittänyt samanaikaisten kirjallisten pyyntöiden enimmäismäärän. Tätä asetusta ei voi ylittää, eikä enimmäismäärä voi olla nolla. Asetus tehdään sovelluksen Settings-välilehdellä Written Requests -kohdassa (Asetukset > Kirjalliset palvelupyynnöt).

Sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuvat pyynnöt



Voit vastaanottaa sähköpostin kautta ja e-toimeksiantoina tulevia palvelupyynnöitä, kun olet kirjautunut järjestelmään profiililla, johon on määritetty sähköposti-jono(ja). Järjestelmän ehdottama sähköpostipyynnö näkyy uudella välilehdellä, ja voit hyväksyä tai hylätä sen.



Jos hylkää pyynnön, se palaa takaisin jonoon ja sitä ehdotetaan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos hyväksyt pyynnön, sähköposti/pyynnön sisältämä e-toimeksianto avautuu selaimessa uudelle välilehdelle. Jos järjestelmä ehdottaa toista sähköpostia/e-toimeksiantoa, se näkyy erillisellä välilehdellä.

Sähköpostin/e-toimeksiannon painikkeet

Järjestelmän sähköpostin/e-toimeksiannon ikkunassa on käteviä toimintoja, joista on apua yhteydenoton aikana.

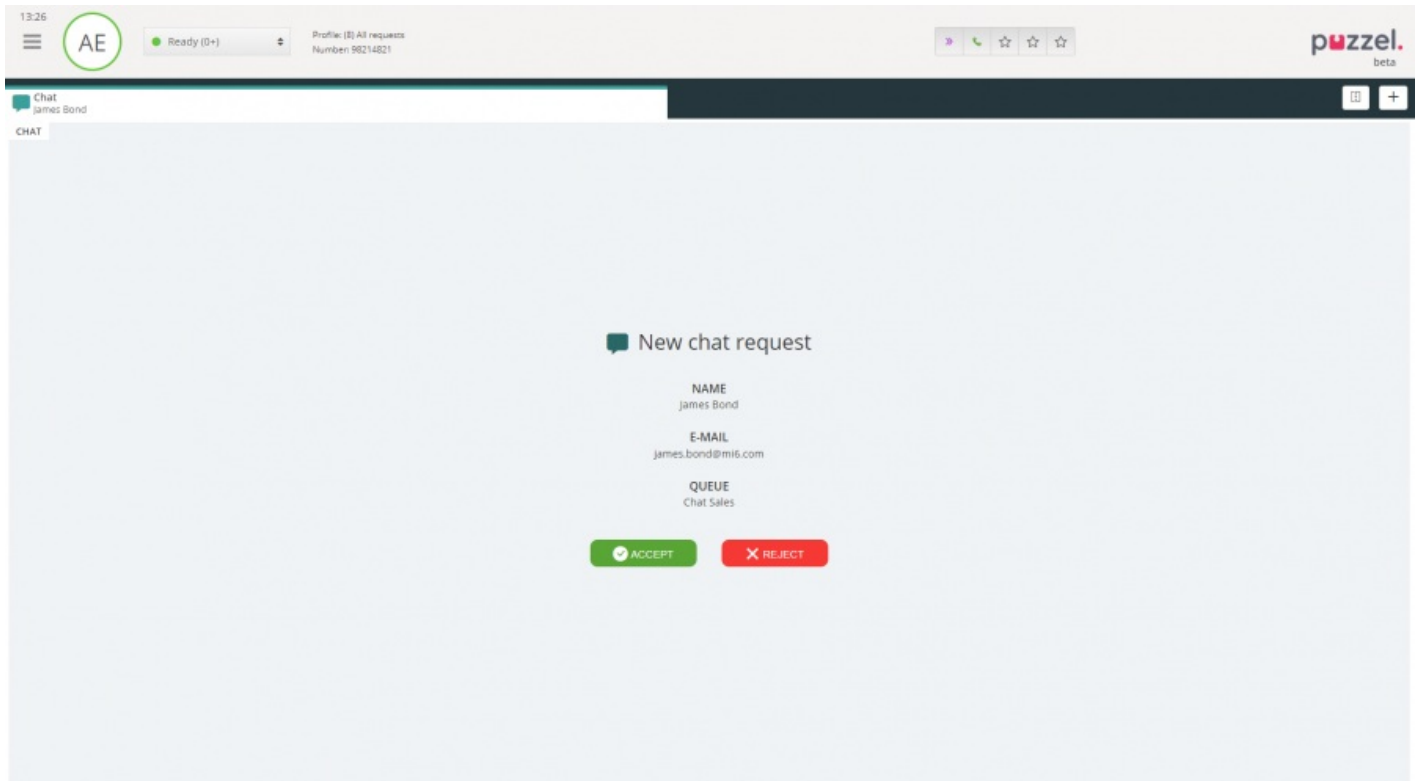
Kuvake	Kuvaus
	Siirto: Voit siirtää sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön toiselle asiakaspalvelijalle tai toiseen jonoon. Voit lisätä siirtoon kommentin toisen asiakaspalvelijan tiedoksi.
	Personal Queue (oma jono): Voit halutessasi siirtää hyväksymäsi sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön "odottamaan" omaan jonoosi siksi aikaa, kun teet muita töitä. Voit avata Personal Queue -välilehden milloin vain, ja valita sieltä haluamasi palvelupyynnön.

Sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen pyynnön sulkeminen

Sulje sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tuleva palvelupyynnö painamalla Requests-välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa x-kuvaketta.

Chatin kautta tulevat palvelupyynnöt

Voit vastaanottaa chatin kautta tulevia palvelupyynnöitä, kun olet kirjautunut järjestelmään profiililla, johon on määritetty chat-jono(ja). Järjestelmän ehdottama chat-pyyntö näkyy uudella välilehdellä, ja voit hyväksyä tai hylätä sen.



Jos hylkää pyynnön, se palaa takaisin jonoon ja sitä ehdotetaan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos hyväksyt pyynnön, yhteys muodostetaan heti ja chat-keskustelu alkaa. Jos järjestelmä ehdottaa toista chat-keskustelua, se näkyy erillisellä välilehdellä järjestelmässä.


Lisäksi asiakastiedot, jotka sisältävät todennetun muuttujan (esim. nimen ja sähköpostiosoitteet), näkyvät lukituskuvakkeen kanssa chatin tietokuvassa. Näin tiedät puhuvasi oikean henkilön kanssa.





Varoitus käynnissä olevan chat-ikkunan sulkemisesta

Jos yrität vahingossa sulkea chat-välilehden keskustelun ollessa käynnissä, näytölle avautuvassa varoitusikkunassa kysytään, haluatko varmasti sulkea chatin. Jos chatin toinen osapuoli on poistunut chatista, varoitusikkuna ei avaudu ja voit sulkea chat-välilehden.

Chat-painikkeet

Sovelluksen chat-ikkuna sisältää useita käteviä toimintoja, joista on apua chat-keskustelun aikana.

Kuvake	Kuvaus
	Valmiit viestit: Järjestelmään voi tallentaa erilaisia valmiita viestejä chattia varten. Kuvaketta painamalla näet valmiit viestit, jotka esimiehesi on määrittänyt käyttöösi. Kun valitset viestin otsikon, viestin teksti avautuu tekstikenttään. Voit lähettää viestin painamalla näppäimistön Enter-painiketta tai sovelluksen Send-painiketta.

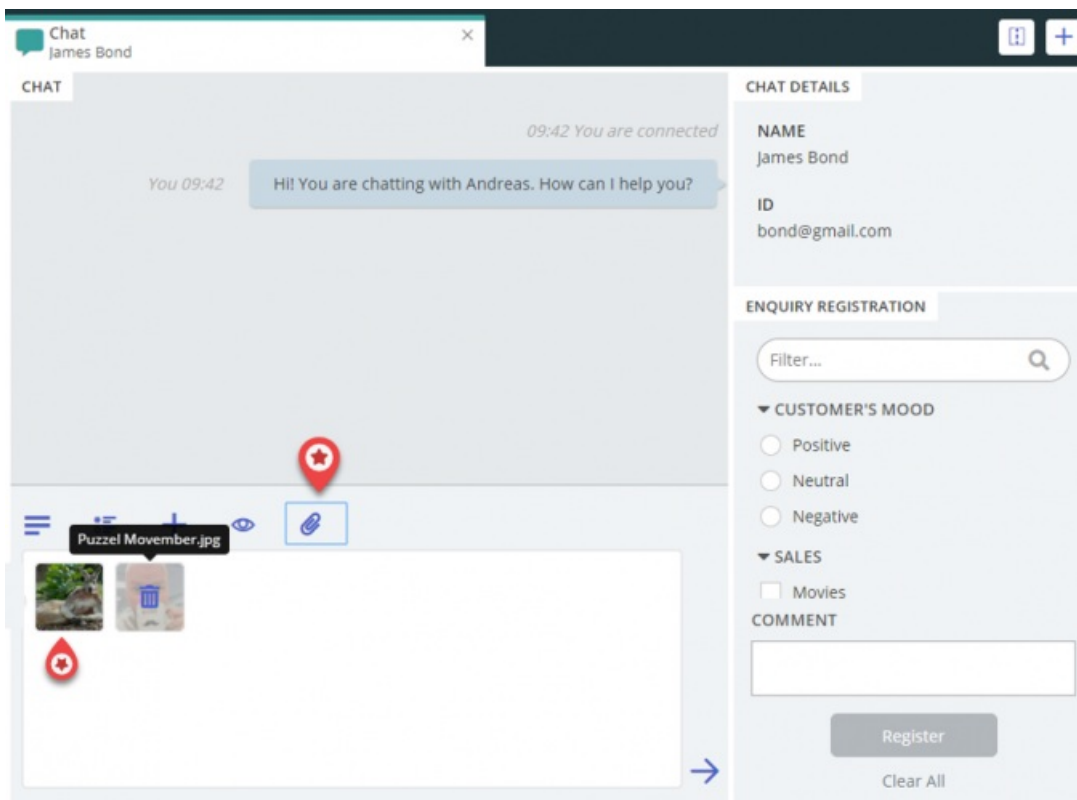
Kuvake	Kuvaus
	<p>Vaihtoehdot: Voit esittää asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja chat-keskustelun aikana. Asiakkaan on helpompi lukea selkeää valikkoa kuin pelkkää tekstiä. Myös asiakaspalvelijan on helpompi valita vastausvaihtoehto valikoista kuin kirjoittaa vastaus tyhjään ruutuun.</p>
	<p>Kutsu: Tällä toiminnolla voit kutsua toisen asiakaspalvelijan mukaan keskusteluun. Voit kutsua mukaan joko tietyn asiakaspalvelijan tai jonkun asiakaspalvelijan tietystä jonosta. Kun olet lähettänyt kutsun, voit joko jäädä odottamaan vastausta chat-keskusteluun tai lopettaa puhelun. Yhden kutsun lähetettyäsi voit kutsua muita asiakaspalvelijoita. Voit lähettää kutsun yhdelle asiakaspalvelijalle kerrallaan.</p>
	<p>Yksityinen: Jos olet kutsunut chat-keskusteluun yhden tai useamman asiakaspalvelijan, voit lähettää heille yksityisviestejä painamalla Yksityinen-kuvaketta. Vain asiakaspalvelijat näkevät nämä yksityisviestit. Ne eivät näy chatissa olevalle asiakkaalle. Yksityisen viestin tunnistaa siitä, että chat-ikkunassa sen lähettäneen/vastaanottaneen asiakaspalvelijan nimen kohdalla näkyy silmän symboli. Lisäksi chat-kupla on erivärinen. Voit poistaa yksityisen viestin salauksen painamalla silmän symbolia uudelleen.</p> <p>Yksityisviestit eivät näy chat-lokeissa, jotka lähetetään asiakkaalle chat-keskustelun jälkeen. Ne näkyvät kuitenkin organisaation chat-lokeissa. Siksi yksityisviesteihin tallennetaan usein myös yrityksen sisäisiä muistiinpanoja. Niistä voi olla apua tilanteessa, jossa järjestelmän pääkäyttäjä arvioi chat-keskustelun jälkikäteen.</p>
	<p>Liite: Chat-keskustelun aikana voit lisätä chat-viestiin enintään viisi tiedostoliitettä (teksti- tai pdf-tiedoston tai kuvan, jonka tiedostokoko on enintään 20 Mt) ja lähettää ne chatissa olevalle asiakkaalle.</p>

Chatin liitteet

Voit lähettää asiakkaalle tiedostoja chat-keskustelun aikana käyttämällä liitetoimintoa. Voit liittää chat-ikkunaan teksti-, pdf- tai kuvatiedostoja [järjestelmä tukee lähes kaikkia tiedostomuotoja] sekä viestin, jonka haluat lähettää asiakkaalle. Voit milloin vain lähettää enintään viisi liitetiedostoa. Yhden liitteen koko on enintään 20 Mt.

Note

Asiakaspalvelijat voivat myös lähettää liitteitä muille asiakaspalvelijoille yksityisessä tilassa



Chat-keskustelun lopettaminen

Jos asiakas lopettaa chat-keskustelun painamalla käyttöliittymässään lopetus- tai x-painiketta, saat chat-näytöllesi tiedon chatin päättymisestä.

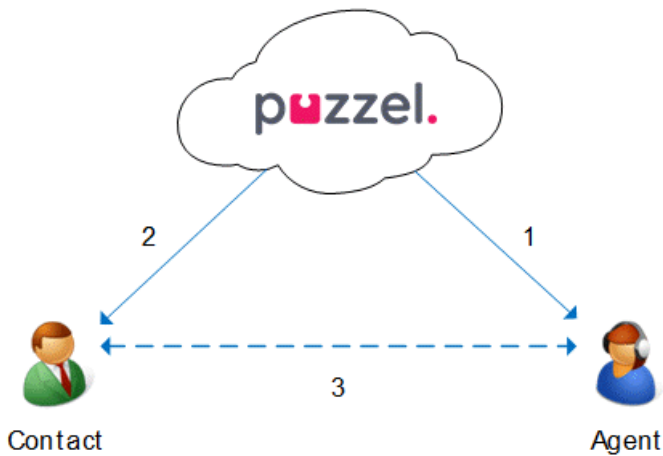
Jos haluat lopettaa keskustelun, paina chat-välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa x-kuvaketta.

Automaattiset puhelut Dialler-järjestelmän kautta

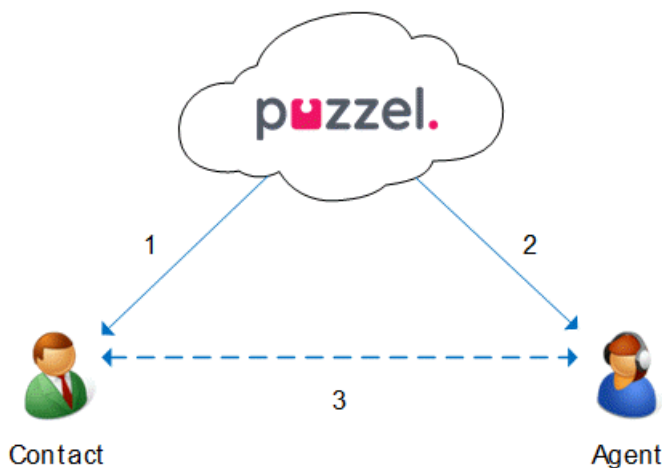
Järjestelmäratkaisuun voi tilata Dialler-järjestelmän. Esimies/järjestelmän pääkäyttäjä lataa Dialler-järjestelmään luettelon asiakkaiden numeroista, joihin soitetaan. Puhelut osoitetaan automaattisesti asiakaspalvelijoille, joiden profiili sisältää kyseisessä kampanjajonossa tarvittavat taidot. Dialler soittaa asiakkaan numeroon enintään x kertaa (asetettavissa) tai kunnes puheluun vastataan. Dialler-järjestelmä soittaa yhden puhelun asiakaspalvelijalle ja yhden puhelun asiakkaan numeroon, ja yhdistää nämä kaksi.

Dialler-järjestelmässä on kaksi erilaista tilaa. Yrityksesi on saattanut tilata Dialler-kampanjajonot, jotka käyttävät kumpaakin tilaa. Käytössä oleva tila määrittää, kummalle soitetaan ensin: asiakaspalvelijalle vai asiakkaan numeroon.

- **.Preview Mode** (esikatselutila) Järjestelmä soittaa ensin asiakaspalvelijalle ja ilmoittaa, kenelle soitetaan. Kun asiakaspalvelija on vastannut puheluun, asiakkaan numeroon soitetaan. Asiakaspalvelijalle jää hetki aikaa valmistautua puheluun. Muistathan kuitenkin, että asiakas ei välttämättä vastaa puhelimeen. Jos asiakaspalvelija ei vastaa puheluun, se osoitetaan automaattisesti seuraavalle vapaalle asiakaspalvelijalle.



- **Predictive Mode/Power Mode** (ennakoiva tila/pikatila) Järjestelmä soittaa ensin asiakkaan numeroon. Kun asiakas vastaa, järjestelmä yhdistää puhelun vapaalle asiakaspalvelijalle. Asiakaspalvelijan on käytettävä Puzzelin Softphone-sovellusta, joka vastaa automaattisesti Predictive/Power Mode -tilan puheluihin. Tämä takaa, että puheluun vastannut asiakas saa linjalle asiakaspalvelijan muutaman sekunnin kuluessa.



Note

Kun olet kirjautunut ennakoivan tilan/pikatilan jonoon, älä paina taukoa tai kirjaudu ulos tai soita puhelua järjestelmän ulkopuolelle ollessasi Ready-tilassa, sillä Dialler on jo soittanut puhelun yhteyshenkilölle. Jos yhteyshenkilö vastaa, etkä ole enää valmiustilassa, kukaan asiakaspalvelijoista ei vastaa asiakkaan puheluun. Kun haluat pitää tauon (keltainen tila, kuten hallintotyöt, tauko, koulutus tms.) tai kirjautua ulos, paina taukopainiketta ainoastaan ollessasi Wrap-up-

tilassa!

Muista tarvittaessa vaihtaa (ennalta asetettua) wrap-up-aikaa. Näin et siirry yhtäkkiä "Ready"-tilaan hetkellä, jolloin et ole vielä vapaa seuraavaan tehtävään. Jos painat taukopainiketta heti, kun olet siirtynyt "Ready"-tilaan, järjestelmä soittaa uudelle asiakkaalle. Jos tämä vastaa puheluun, linjalla ei ole asiakaspalvelijaa. Suosittelemme valitsemaan asetukseksi pitkän wrap-up-ajan, jotta sitä ei tarvitse pidentää. Riittää, että painat Ready, kun olet valmis. Wrap-up-aika näkyy tilastoissa. Lisätietoja järjestelmäratkaisusi Dialler-asetuksista saat omalta esimieheltäsi.

Jos haluat tarkempia tietoja siitä, miten valitsin on määritetty ratkaisuosasi, suosittelemme, että otat yhteyttä esimiehesi.

Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Asiakaspalvelija voi kirjata järjestelmään palvelupyyntöjen syyt Enquiry Registration -lisätoiminnolla. Kun toiminto on valittu käyttöön, kunkin pyynnön kohdalle voi kirjoittaa lisätietoja. Yrityksen esimies tai järjestelmän pääkäyttäjä voi tulostaa tiedot helposti tilastoiksi, joissa näkyvät kaikkien asiakaspalvelijoiden kirjaukset ja yhteenveto pyyntöjen yleisimmistä syistä. Toiminnon saa näkyviin joko sivupaneelissa tai erillisessä ikkunassa.

Esimies tai järjestelmän pääkäyttäjä laatii luokat ja aihepiirit, joiden mukaan palvelupyyntöjen syyt kirjataan. Lisäsi hän määrittää, kuuluuko johonkin luokkaan useampia syitä tai aihepiirejä. Jos luokan kohdalla on valintaruutu, se sisältää useampia vaihtoehtoja. Jos luokan kohdalla on painike, se sisältää vain yhden vaihtoehdon. Kun otat vastaan uuden palvelupyynnön, Request-välilehdelle avautuu uusi tyhjä widgetti palvelupyyntöjen syyn kirjausta varten.

Jos pakollinen syyn kirjaus on otettu käyttöön, meneillään olevan palvelupyynnön välilehteä ei voi sulkea, ennen kuin pyynnön syy on kirjattu.

The screenshot shows the 'ENQUIRY REGISTRATION' form. At the top, there is a search bar labeled 'Filter...' with a magnifying glass icon. Below it are three expandable sections, each with a green checkmark on the right: 'CUSTOMER'S MOOD' with radio buttons for 'POSITIVE' (selected), 'NEGATIVE', and 'NEUTRAL'; 'PRODUCT' with checkboxes for 'General', 'SMS survey', 'Admin Application' (checked), 'Agent Application', 'Statistics', 'Catalog', and 'App'; and 'SUPPORT' with checkboxes for 'Add users', 'Change profiles' (checked), 'Login problems', 'Request for information', and 'Change soundfiles'. At the bottom, there is a 'COMMENT' field containing the text 'The customer wanted help with making new profiles.' and a 'Register' button. Below the button is a 'Clear All' link.

Note

Rekisteröintilomakkeen (Enquiry Registration) voi ottaa käyttöön sekä saapuvissa että soitettavissa puheluissa.

Dialler-palautteen kirjaaminen

Jos vastaat Dialler-puheluihin, asiakaspalvelujärjestelmän Enquiry Registration -widgettiin voi määrittää korkeintaan kolme ylimääräistä valikkoa.

- Action-valikossa on kaksi lisävaihtoehtoa:
 - Mark as unanswered/voicemail – Valitse tämä vaihtoehto, jos asiakkaan vastaajapalvelu vastasi puheluun. Asiakkaan tilaksi vaihtuu "Not answered" (vastaamaton), ja Dialler-järjestelmä soittaa hänelle myöhemmin uudelleen, mikäli yrityksiä on jäljellä. Jos asiakas ei vastaa (aikakatkaus tai asiakas lopettaa puhelun soittoäänän kuuluessa), älä valitse tätä vaihtoehtoa.
 - Reschedule – Valitse "Reschedule"-vaihtoehto, jos sovit asiakkaan kanssa, että soitat hänelle myöhemmin uudelleen. Valitse myös "Myself" (soitat asiakkaalle itse) ja valitse sovittu päivämäärä ja kellonaika. Voit kirjoittaa myös lisätietoja. Jos tiedät, että et ole paikalla sovittuun aikaan, valitse "Any agent". Tällöin toinen asiakaspalvelija saa soittomuistutuksen sovittuna aikana. Myöhempään ajankohtaan itsellesi ("Myself") sovitut Dialler-puhelut näkyvät Scheduled Calls -välilehdellä (edellyttää käyttöoikeuksia).
- Kampanjoiden luokat ja aiheet: Rekisteröintilomakkeessa (Enquiry Registration) yhden luokan voi varata Dialler-puheluiden kampanjalle. Dialler-kampanjan luokka ei eroa muista luokista ulkoasultaan, mutta se näkyy ainoastaan Dialler-puheluiden yhteydessä. Tyypillisiä aihe-alueita ovat Sale (myynti), Interested (kiinnostunut) ja Not interested (ei kiinnostunut). Jos järjestelmän pääkäyttäjä on määrittänyt aihe-alueeksi Voicemail (vastaaja), muista, että tieto on tarkoitettu tilastointiin. Valitse silti vaihtoehto "Mark as unanswered", jolloin Dialler-järjestelmä osaa soittaa asiakkaalle uudelleen. Esimerkiksi aihetta No answer (ei vastausta) tarvitaan esikatselutilassa ja kun pakollinen syyn kirjaus on valittu.
- Kommentti: Jos siirät puhelun toiseen ajankohtaan, muista kirjoittaa järjestelmään kommentti. Kommentti näkyy asiakaspalvelujärjestelmässä, kun toiseen ajankohtaan siirretty puhelu välitetään sinulle tai toiselle asiakaspalvelijalle, mikäli et ole paikalla tai jos "Any agent" -vaihtoehto on valittu.

Mitä ajastettuna takaisinsoittoaikana tapahtuu?

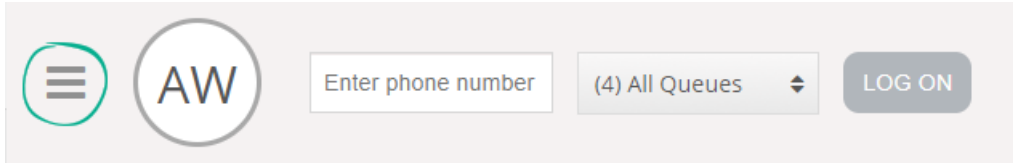
Jos olet siirtänyt Dialler-puhelun esimerkiksi keskiviikkoon klo 15.00, puhelu näkyy Scheduled calls -luettelossa asetusajankohdasta keskiviikkoon klo 15.00 saakka. Kun puhelun takaisinsoittoaika koittaa, asiakas siirretään samaan Dialler-jonoon. Näet hänet Personal queue -kohdassa eli omassa jonossasi. Tämä asiakas on "varattu" sinulle kampanjan määrittämissä asetetun minuuttimäärän ajan (esim. 20 minuutin ajan). Jos olet valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, järjestelmä ohjaa puhelun suoraan sinulle. Jos olet kirjautuneena jonoon, mutta et ole valmiustilassa, puhelu odottaa sinua asetetun ajan. Jos et vapaudu tänä aikana, puhelu ohjataan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos olet kirjautunut ulos järjestelmästä ajastettuna takaisinsoittoaikana, puhelu ohjataan Dialler-jonon ensimmäiselle valmiustilassa

olevalle asiakaspalvelijalle.

Kun järjestelmä soittaa sinulle ajastetun puhelun, vastaa siihen. Sen jälkeen järjestelmä soittaa asiakkaalle. Näytöllä näkyy kommentti, jonka kirjoitit asettaessasi uutta takaisinsoittoaikaa. Jos asiakas ei vastaa, voit asettaa uuden takaisinsoittoajan.

Valikko

Asiakaspalvelujärjestelmän valikko on vasemmassa yläkulmassa. Voit muokata järjestelmän toimintojen ja ulkoasun asetuksia valikon kautta. Voit muun muassa muokata profiiliasi, muuttaa ilmoitusasetuksiasi ja vaihtaa samanaikaisten kirjallisten palvelupyyntöjen määrää. Näet vaihtoehdot painamalla kuvaketta.



New Tab (uusi välilehti)

New Tab -valinnalla siirryt samaan näkymään kuin pääikkunan oikeassa yläkulmassa olevalla +-painikkeella. Siellä voit avata uuden välilehden tarvitsemallesi toiminnolle.

Personal Queue (oma jono)

Personal Queue -valinnalla avaat välilehden, joka sisältää oman jonosi ja sen sisällön.

Settings (asetukset)

Settings-valinnalla avaat Settings-välilehden, jossa voit muokata asetusvalikon asetuksia. Settings-välilehti sisältää useita alavalikoita, jotka kuvataan seuraavassa.

Enquiry Registration (rekisteröintilomake)

Enquiry Registration -alavalikossa valitaan, mitkä osa-alueet halutaan poistaa näkyvistä oletusarvoisesti. Tämä on näppärä toiminto, jos asetukset sisältävät useita luokkia tai aihe-alueita ja joudut selaamaan ne läpi jokaisen palvelupyynnön yhteydessä.

Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja)

Edit User -alavalikossa voit muokata käyttäjätietojen pääasetuksia, kuten sähköpostiosoitteesi, puhelinnumeroasi tai salasanaasi. Suosittelemme lisäämään pääasetuksiin sähköpostiosoitteesi tai matkapuhelinnumerosi. Niiden avulla salasanaasi voidaan tarvittaessa palauttaa helpommin ja turvallisemmin. Käyttäjätunnusta tai asiakaspalvelijätunnusta (numerosarja) ei voi vaihtaa sovelluksen kautta.

Pikanäppäimet

Voit ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä pikanäppäimiä järjestelmässäsi. Kaikkien pikanäppäimien luettelo näkyy kirjoitussuojatussa vain luku -tilassa.

Softphone

Softphone-toiminnolla voit kirjautua sisään puhelinnumerollasi tai Softphonella. Kun toiminto on valittu käyttöön, voit soittaa puheluita käyttämällä Puzzel-järjestelmän sisältämää puhelutoimintoa. Lisäksi voit määrittää laitteet, joista kuulet soittoaänen [esimerkiksi kuulokkeista], kun vastaanotat softphone-puheluita. Voit myös määrittää lisälaitteen [esimerkiksi tietokoneen kaiuttimen], jonka kautta voit vastaanottaa puheluita. Voit myös valita käyttöön automaattisen vastauksen saapuviin puheluihin.

Written Requests (kirjalliset palvelupyynnot)

Written Requests -alavalikossa voit valita näppäimistösi Enter-painikkeen toiminnon kirjallisen keskustelun aikana (chatin tai sosiaalisen median kautta tulevat kirjalliset palvelupyynnot). Valitse, lähettääkö Enter-painikkeen painallus viestin tai lisääkö se rivinvaihdon.

Notifications (ilmoitukset)

Notifications-alavalikossa voit muokata ääniasetuksia ja puhelimitse tai chatin kautta saapuviin palvelupyyntöihin liittyvien ilmoitusten näyttöasetuksia (ponnahdusilmoitukset).

Kirjaudu ulos

Kirjaudu ulos järjestelmästä painamalla Sign Out -painiketta. Siirryt kirjautumissivulle.

Note

Kun kirjaudut ulos järjestelmästä tai suljet sen, et kirjaudu ulos jonoista. Jos kirjauduit ulos ollessasi Ready-tilassa, puhelimeesi soitetään edelleen, vaikka olisit sulkenut järjestelmän. Jos et halua vastaanottaa puheluita, kun olet kirjautunut ulos järjestelmästä tai sulkenut sen, muista kirjautua ensin ulos jonoista.

Softphone Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässä – Perustiedot

Softphone on sisällytetty Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään (<https://agent.puzzel.com>) tammikuussa 2019 julkaistusta versiosta lähtien. Softphonen avulla asiakaspalvelijat voivat vastata puheluihin ilman ulkoista puhelinta, lankapuhelinta tai matkapuhelinta.

Softphone-toiminto on maksullinen ja edellyttää Puzzelin aktivointia. Softphonen voi aktivoida yksittäisille tai kaikille asiakaspalvelijoille. Lisätietoja hinnoista ja kustannuksista saat yhteyshenkilöltäsi.

Jos Softphone on valittu käyttöön nykyisessä asiakaspalvelujärjestelmässäsi, se aktivoidaan myös Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässä.

Note

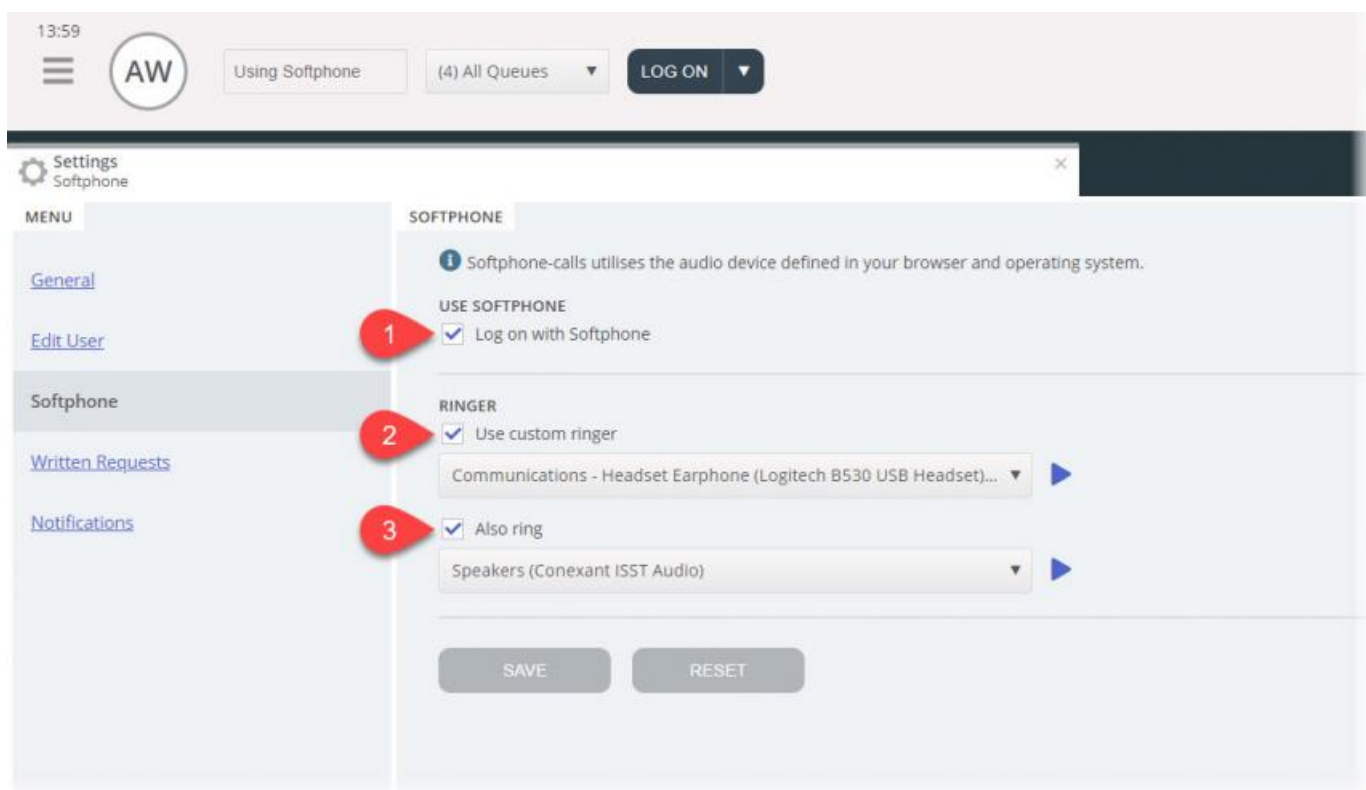
Tämä on uusi Softphone-ratkaisu, joka poikkeaa teknisiltä edellytyksiltään tämänhetkisen asiakaspalvelujärjestelmän Softphone-ratkaisusta. Lue perusedellytyksistä kertova asiakirjamme (edellyttää kirjautumista), jossa on lisätietoja palomuuriasetuksista, porteista ja IP-osoitteista. Suosittelemme, että yksi tai kaksi asiakaspalvelijaa testaavat Softphonen käyttöä ennen kuin muut järjestelmän käyttäjät ottavat sen käyttöön.

Lisätietoja

- Softphone siirtää keskustelun äänen WebRTC-tekniikan avulla käyttämällä asiakaspalvelijan internet-selainta ja internet-yhteyttä.
- Softphonea käyttäessä asiakaspalvelijalla on oltava vakaa ja liittävän nopea internet-yhteys. Softphone-puhelukohtainen suositus langallisessa yhteydessä on 100 kbit/s.
- Vain pöytälaitteeseen asennettavan Chrome-selaimen uudemmissa versioissa on Softphone-tuki.
- Softphone-puheluiden ääni kulkee asiakaspalvelijan tietokoneeseen liitettyjen kuulokkeiden ja mikrofonin kautta. Yleensä nämä laitteet liitetään USB-porttiin.
- Settings-välilehdellä (asetukset) asiakaspalvelija voi vaihtaa asetukseksi kirjautumisen Softphonella tai ulkoisella puhelimella (lankapuhelin tai matkapuhelin).

Näin pääset alkuun

Kun Softphone-toiminto on valittu käyttöön hallintaportalissa, asiakaspalvelijoiden Settings-välilehdellä (asetukset) näkyy uusi valikkovaihtoehto. Siellä asiakaspalvelijat voivat valita 1) haluavatko he käyttää Softphonea vai eivät ja 2) määrittää soittoäänien asetukset eli kuuluuko soittoääni Softphone-puheluissa. Jos haluat Softphone-puheluiden soittoäänien kuuluvan kuulokkeiden lisäksi myös tietokoneellesi, määritä asetus tässä valikossa.



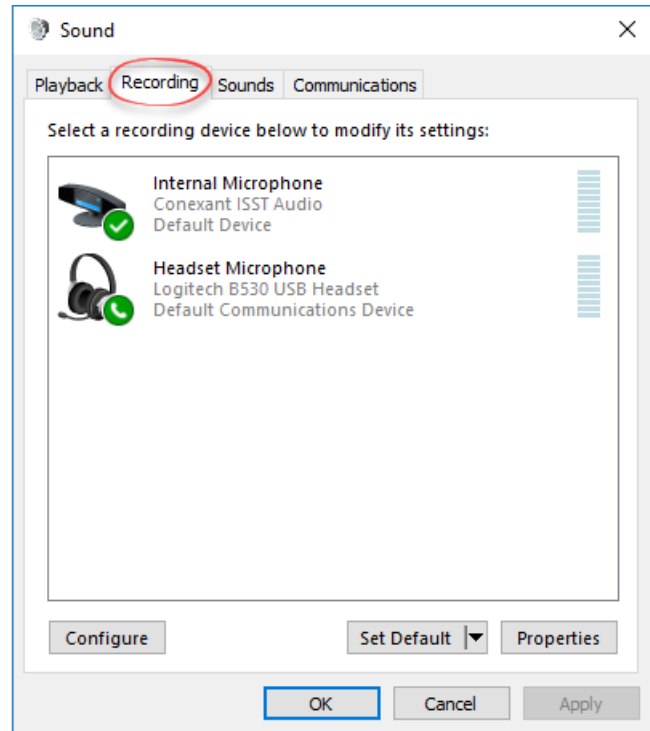
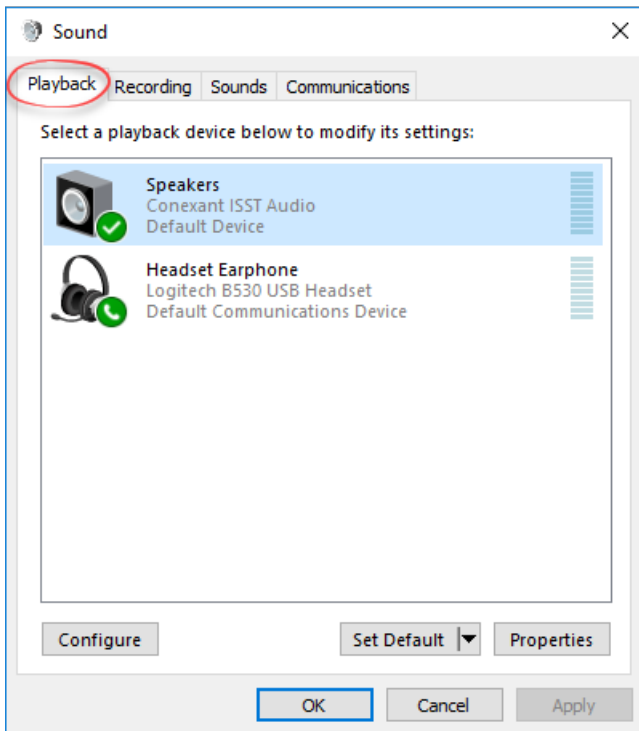
Ääniasetukset

Asiakaspalvelujärjestelmä käyttää Softphone-puheluihin selainasetuksissa ja käyttöjärjestelmässä määritettyä äänilaitetta. Ennen kuin kirjaudut jonoihin Softphonella, varmista, että pöytälaitteeseen on kytketty sopivat kuulokkeet.

Käyttöjärjestelmä (seuraavassa esimerkissä Windows 10)

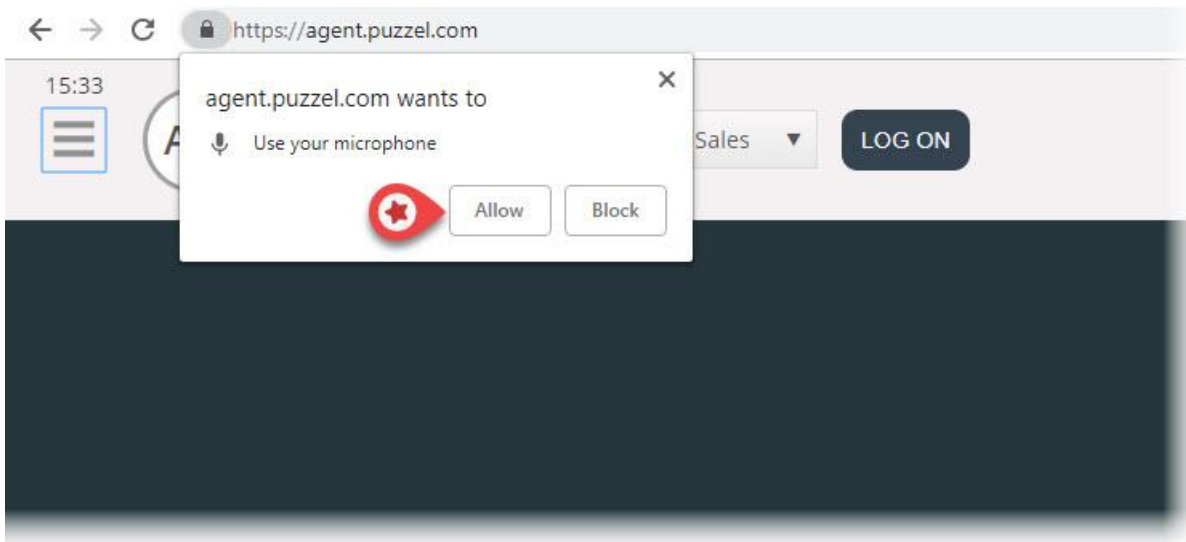
Kuulokkeittesi pitäisi näkyä tietokoneesi ääniasetuksissa. Voit testata toistolaitteen sitä kautta ja määrittää tarvittavat asetukset. Kuulokkeet kannattaa määrittää oletusarvoiseksi toistolaitteeksi ja tietokoneen kaiuttimet oletusarvoiseksi äänilaitteeksi, jos tätä ei ole jo asetettu. Määritä toisto- ja tallennusasetukset samalla tavalla.

Tietokoneen oletusarvoinen äänilaite ja oletusarvoinen toistolaite liittyvät Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmässä tehtäviin asetuksiin.

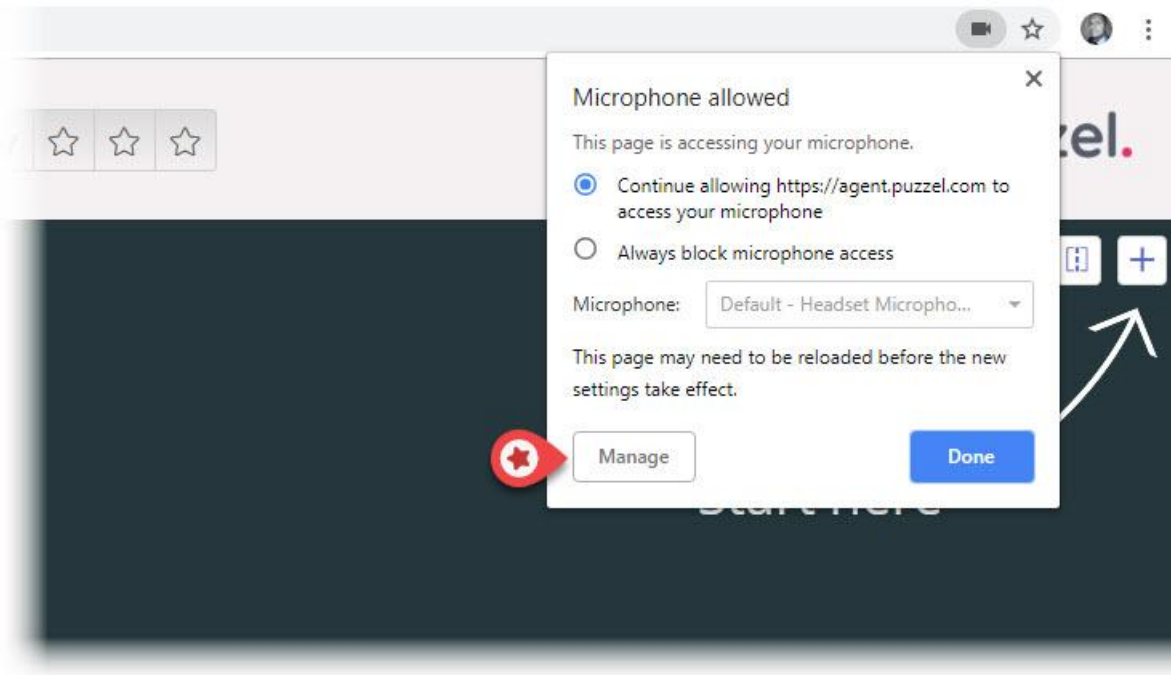


Chrome-selain

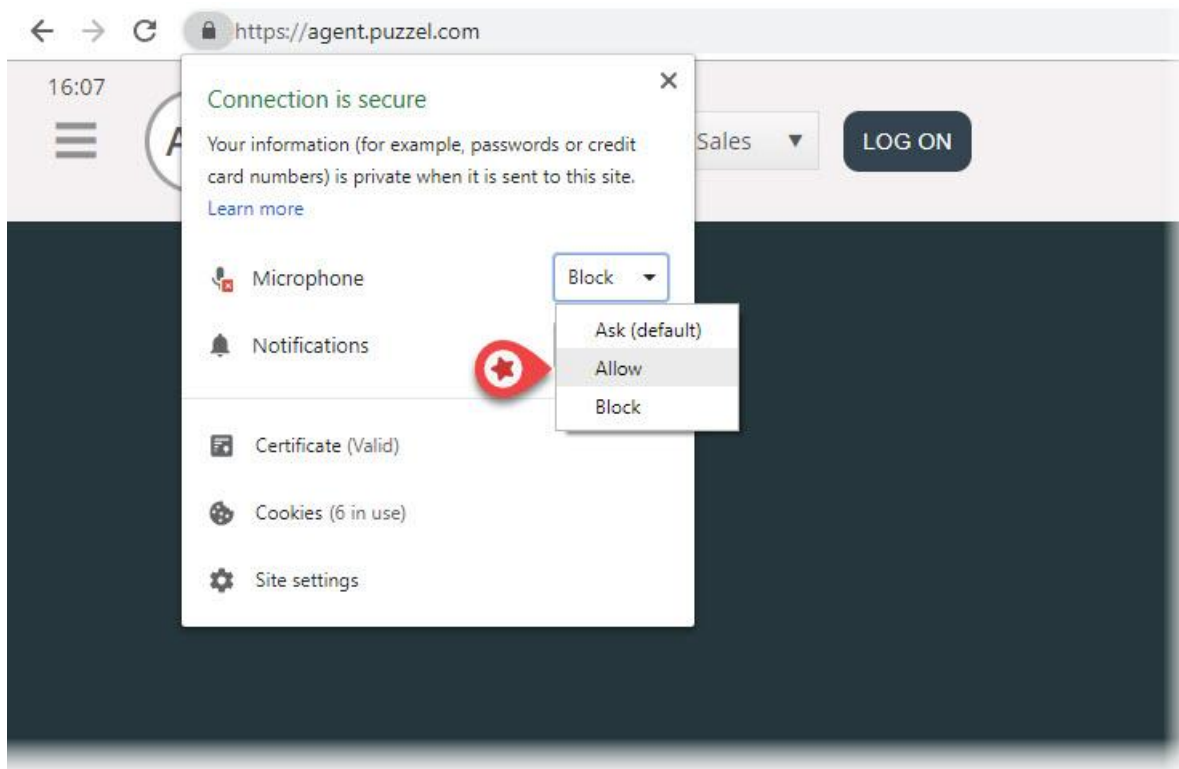
Kun saat ensimmäisen Softphone-puhelun, järjestelmä kehottaa sallimaan mikrofoniisi käytön asiakaspalvelujärjestelmässä Chromen asetuksissa. Softphone toimii oikein vain, kun sallit käytön.



Chromen mikrofoniasetuksia voi muuttaa painamalla selaimen oikeassa yläkulmassa olevaa kamerakuvaketta:



Jos olet vahingossa estänyt käytön valitsemalla "Estä" ja haluat palauttaa mikrofonin takaisin käyttöön, valitse ensin vasemmassa yläkulmassa tietosuojan ja turvallisuuden asetukset ja sitten Estä-asetus. Vaihda tällä sivustolla aina voimassa oleva esto johonkin seuraavista vaihtoehdoista, jotka on esitetty seuraavassa kuvassa.



Laitesuositukset

Puzzel Softphone ei aseta laiteohjelmistoja tiettyyn järjestykseen. Käsitksemme mukaan kaikki äänilaitteet toimivat järjestelmässämme yhtä hyvin. Asiakkaamme pyytävät meiltä silti usein suosituksia asiakaspalvelijoille sopivista kuulokkeista. Voimme antaa vain suuntaa-antavia ohjeita, emme varsinaista suositusta. Omat asiakaspalvelijamme käyttävät näitä kuulokkeita:

- Plantronics Voyager Focus UC B825-M (langattomat)
- Jabra EVOLVE 40 MS Stereo (langalliset)
- Jabra EVOLVE 65 MS Stereo (langattomat)

Hyvä lähtökohta on valita pelikuulokkeet, jotka ovat saaneet hyvät arvostelut. Tällaiset kuulokkeet on tarkoitettu useiden tuntien käyttöön, ja suunnittelussa on painotettu käyttömukavuutta sekä mikrofonin ja kaiuttimien äänenlaatua. Valitse siis tuote, jossa nämä yhdistyvät: käyttömukavuus ja äänenlaatu. Edellä mainitut kuulokkeet eivät ole pelikuulokkeita, mutta olemme niiden tyytyväisiä käyttäjiä.

Ongelmatilanteita

- Tiedossa oleva ohjelmistovirhe katkaisee Softphone-puhelut järjestelmäpäivityksen jälkeen. Selvitämme tätä parhaillaan.
- Verkkosovellukseen kirjautuneet asiakaspalvelijat eivät voi kirjautua samanaikaisesti työpöytäsovellukseen. Käyttäjän on hyvä tietää tämä, vaikka tämä ei kuulukaan selvitettävien tilanteiden joukkoon.
- Näistä Softphone-toimintoja ei vielä tueta:
 - kuulokkeiden elekäytön tuki ja painikkeiden tuki (sisältyvät tulevien tuotejulkaisujen suunnitelmiin, valmistajakohtainen tuki esim. Jabra ja Plantronics/Logitech)

Tuki ja vianmääritys

Jos Softphonon käytössä on ongelmia, tarkista ensin sekä tietokoneen että asiakaspalvelujärjestelmän ääniasetukset. Voit ilmoittaa asiasta myös esimiehellesi, joka ottaa tarvittaessa yhteyttä Puzzel-tukeen. Tutki ensin, löydätkö vastauksen ongelmaasi seuraavasta luettelosta:

- Softphone-ongelman syy voi olla Puzzelilla. Jos näin on, ilmoitamme siitä välittömästi järjestelmäämme käyttäville asiakkaillemme. Tämä on harvinainen tilanne. Jos kohtaat ongelman mutta et ole saanut siitä ilmoitusta meiltä, tarkista laitteesi asetukset. Pyydä omaa IT-tiimiäsi tarkistamaan perusedellytyksiämme vastaavat asetukset.
- Varmista myös, että internet-yhteytesi toimii ongelmitta ja että käyttämäsi IT-järjestelmään ei ole tehty muutoksia, jotka voisivat vaikuttaa Puzzel Softphone -palvelun yhteyteen. Ota yhteyttä Puzzel-tukeen tarvittaessa. Autamme mielellämme.
- Vaihtoehto: Kirjoita soittajan puhelinnumero muistiin ja kerro hänelle, että soitat takaisin (muistathan, että soittaja saattaa kuulla puheesi).

Et voi hyvin todennäköisesti vastata Softphone-puheluun tai lopettaa niitä tai säätää äänenvoimakkuutta kuulokkeiden USB-kaapelin säätimillä/painikkeella. Tämä johtuu siitä, että Chrome ja muut selaimet eivät todennäköisesti tue vielä ns. HID-tapahtumia (USB-laitteen käynnistämät toiminnot). Seuraamme tämän toiminnon tuen tilannetta Chromessa, sillä se on hyödyllinen useimmille Softphone-käyttäjille.

Lisätietoja Puzzel Softphonea koskevista teknisistä yksityiskohdista ja edellytyksistä on perusvaatimuksia koskevassa asiakirjassamme, jonka löydät täältä.

Lokitiedostojen lähettäminen Puzzeliin

Jos kohtaamasi ongelma ei ratkea helposti, tukipalvelumme saattaa pyytää sinua lähettämään lokitiedostoja. Kun olet Chrome-selaimessa ja kun asiakaspalvelujärjestelmä on avattu, näet lokitiedostot painamalla tietokoneesi F12-painiketta ja siirtymällä ylävalikossa Console-välilehdelle. Voit tallentaa lokitiedostot tekstitiedostona napsauttamalla niiden kohdalla hiiren kakkospainiketta ja tallentamalla tiedoston tietokoneellesi valitsemalla Tallenna nimellä. Liitä tämä tiedosto ongelman tukipyyntöön, niin analysoimme sen.

The image shows a browser window with the **puzzel.** logo and a dark overlay on the left that says "Start here" with a white arrow pointing to a plus icon in the top right corner of the overlay. To the right of the browser is the Chrome DevTools console, which is open to the "trigger" tab. The console shows a series of log messages from the application bundle `app-bundle-ff35dbd746.js:1`. The messages include:

- 2019-01-15 16:07:09.328 INFO [api_call] Request GET /10009/properties/triggerserver?userId=149845
- 2019-01-15 16:07:09.351 INFO [api_call] Response GET /10009/properties/triggerserver?userId=149845 >> 200 OK
- 2019-01-15 16:07:09.351 INFO [trigger] Connect
- 2019-01-15 16:07:09.353 INFO [trigger] State changed: connecting
- 2019-01-15 16:07:09.591 INFO [trigger] State changed: connected
- 2019-01-15 16:07:09.592 INFO [trigger] Started
- 2019-01-15 16:07:10.595 INFO [trigger] Sent LOGON: {"Id":0,"Source":"Puzzel Agent","TSC":"2019-01-15T15:07:10.593Z","MessageType":4,"PayloadType":2,"Payload":{"csid!1000926EE7C066918951387852F638314090B"}}
- 2019-01-15 16:07:10.773 INFO [trigger] Received LOGON_REPLY: {"Id":0,"Source":"TS","MessageType":5,"PayloadType":3,"Payload":{"Result":0,"IsAuthenticated":true,"CustomerKey":"10009","UserId":"149845","UserGroupId":"20989","SessionExpires":"\\/Date(1547599525523)\\/"},"TSC":"2019-01-15T16:07:11.159219+01:00"}}
- 2019-01-15 16:07:10.774 INFO [trigger] Sent REGISTER: {"Id":0,"Source":"Puzzel Agent","TSC":"2019-01-15T15:07:10.774Z","MessageType":8,"PayloadType":2,"Payload":{"10,11,20,30,31,40,63,64,65,100,101,200"}}
- 2019-01-15 16:07:10.836 INFO [trigger] Received REGISTER_REPLY: {"Id":0,"Source":"TS","MessageType":9,"PayloadType":0,"Payload":"OK","TSC":"2019-01-15T16:07:11.2217346+01:00"}}

A context menu is open over the console, with the following options:

- Hide messages from app-bundle-ff35dbd746.js
- Clear console
- Clear console history
- Save as...

Jabra-integraatio ja kuulokkeiden elekäytön tuki

Puzzelin asiakaspalvelujärjestelmään sisältyvä Softphone tukee Jabra-kuulokkeiden eleitä seuraavissa toiminnoissa:

- Puheluihin vastaaminen
- Puheluiden lopettaminen
- Äänenvoimakkuuden säätäminen

Note

Laitteiden mykistyspainikkeella ei voi käyttää Puzzel-toimintoa, kuten soittajan asettamista pitoon.

Jabran suosituksesta Puzzel on kehittänyt ja testannut integraation seuraavia laitteita kanssa:

- Jabra Engage 75 (dect)
- Jabra Engage 50 (johto)
- Jabra Evolve 75 (Bluetooth)
- Jabra Evolve 40 (johto)

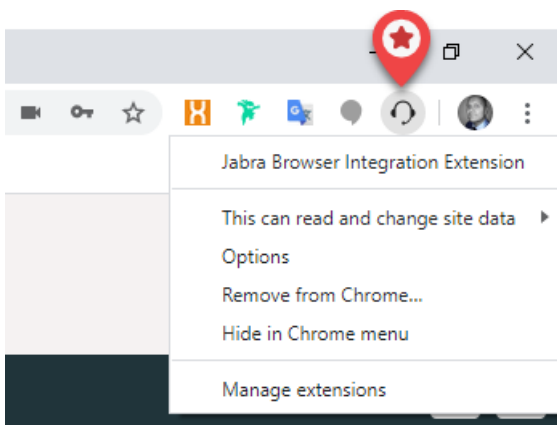
Integraatiot toimivat todennäköisesti myös muissa laitteissa.

Integraatiota varten asiakaspalvelijan tietokoneeseen on asennettava kaksi ohjelmistoa (käyttäjillä on oltava oikeudet ohjelmiston lataamiseen ja asentamiseen tietokoneeseen):

1. Jabra Chrome -laajennus
2. Laittehallinnan asennustiedosto (MSI)

Jabra Chrome -laajennus ladataan suoraan Chrome-selaimesta. Käytä hakusanoja "Jabra Browser Integration Extension" Chrome-verkkokaupassa tai hae laajennus tästä linkistä:

<https://chrome.google.com/webstore/detail/jabra-browser-integration/okpeabepajdgiepelmhkfkhjlmofma>



Laittehallinnan asennustiedosto (MSI) hoitaa asiakaspalvelijan kuulokkeiden ja Chrome-selaimen välisen tiedonsiirron. Lataa asennustiedosto Jabran GitHub-sivustolta:

<https://gnaudio.github.io/jabra-browser-integration/download/JabraChromeHost2.0.2.msi>

Jabran ilmoitus: Datasiirron sisältö riippuu Jabra-kirjaston kautta käytettävistä toiminnoista. Yleensä datasiirron aikana siirretään vain tilan muutoksista kertovia tapahtumatietoja ja mahdollisesti kuulokkeiden asetukset. Jabra ei antamansa tiedon mukaan käytä nykykomponenteissa laitteen sarjanumeroiden kaltaista tietoa.

Chromehostin alustuksen aikana muodostetaan internet-yhteys Jabra-palvelimen ohjelmistoon esim. tiedonsiirto-protokollan

päivitysten tarkistusta varten. Tätä varten Chromehost voi ladata joitakin tiedostoja (jotka on tallennettu käyttäjän laitteen käyttöjärjestelmän profiilihakemistoon). Näiden tiedostojen perusteella ei voida kuitenkaan tunnistaa kuulokkeiden käyttäjää.

Note

Puzzel tukee integraatiota, mutta ei ole vastuussa kolmannen osapuolen kehittämistä ja tarjoamista ohjelmistoista.

Live -jakaminen ja näytön jakaminen

Live/Screen -jakamisominaisuuksien avulla agentit voivat tarkastella asiakkaan näyttöä ja seurata heidän navigointi- ja vieritysläikeitään aktiivisen puhelun tai keskustelun aikana [verkkokeskustelu tai sosiaaliset kanavat] auttaakseen heitä tehokkaasti matkan aikana. Näin agentit voivat auttaa loppukäyttäjiä käsittelemään monimutkaisia kyselyjä live -ympäristössä henkilökohtaisemmalla avulla.

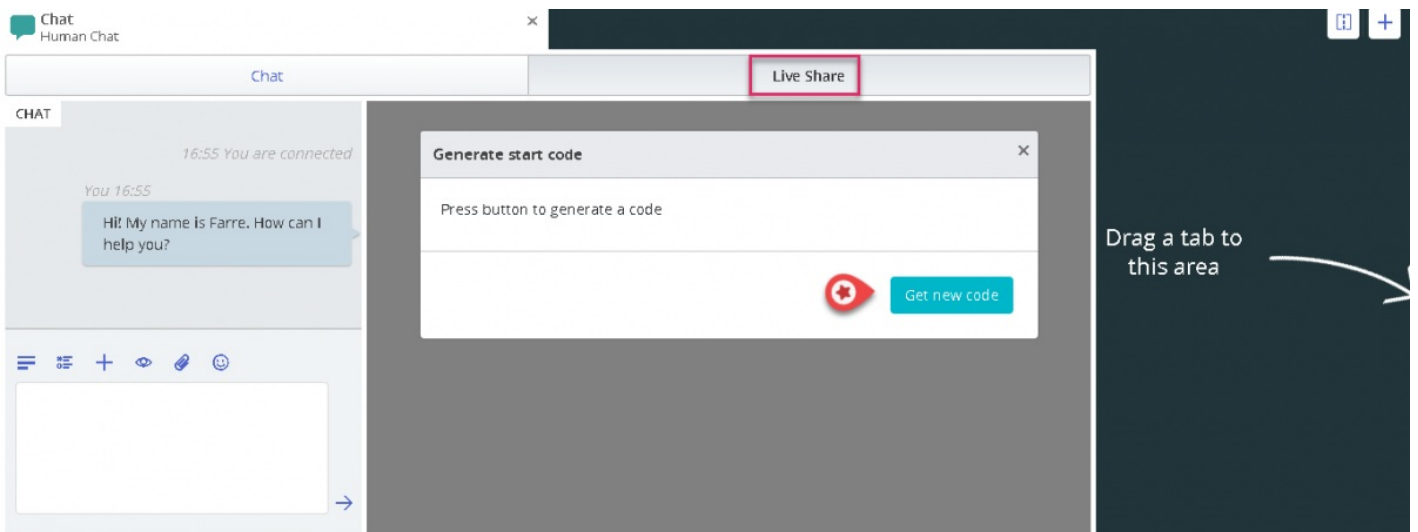
Näytön jakaminen rajoittuu vain selainistunnon jakamiseen, kun taas Live -jakamisen avulla agentti voi aloittaa videesyötteen ja keskustella humanisoidusti asiakkaan kanssa näytön jakamisen lisäksi.

Note

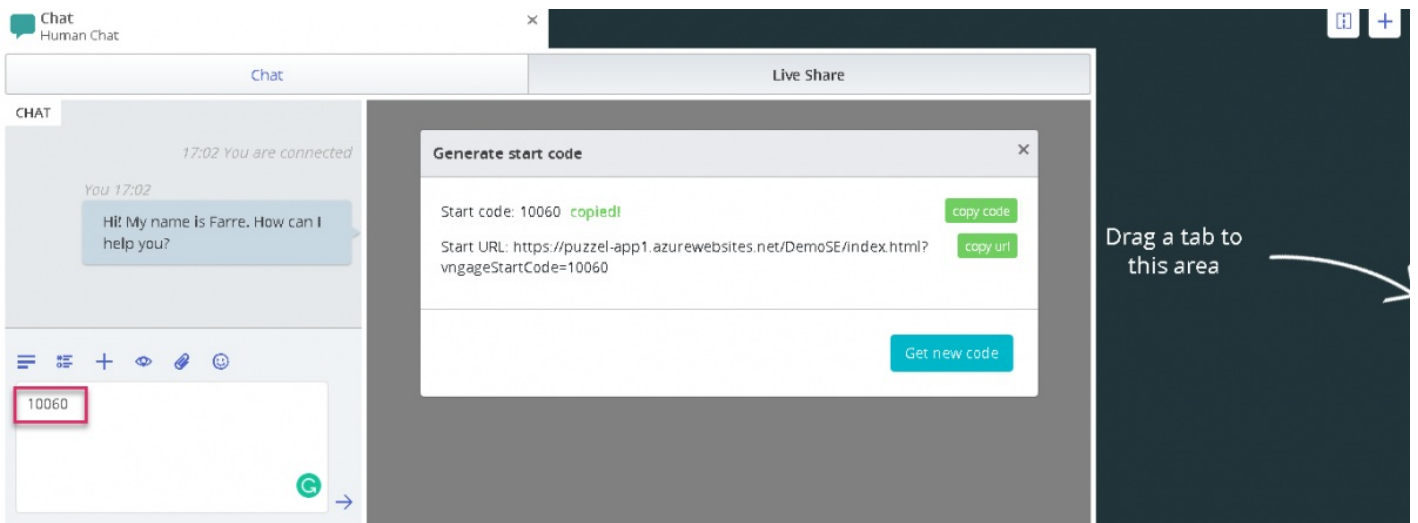
Tämän ominaisuuden käyttämiseksi ei tarvitse ladata mitään ohjelmistoja.

Live Share -istunnon aloittaminen

Aktiivisen puhelun tai chat -istunnon aikana Live -jakaminen -välilehti näkyy agentille. Kun tilanne vaatii apua, voit käynnistää yhteisselausistunnon napsauttamalla Live Share -välilehteä. Tämän jälkeen sinua kehoitetaan luomaan ainutlaatuinen koodi **yhteisselausistunnon Luo aloituskoodi** -valintaikkunassa. Napsauta **Hae uusi koodi** -painiketta.

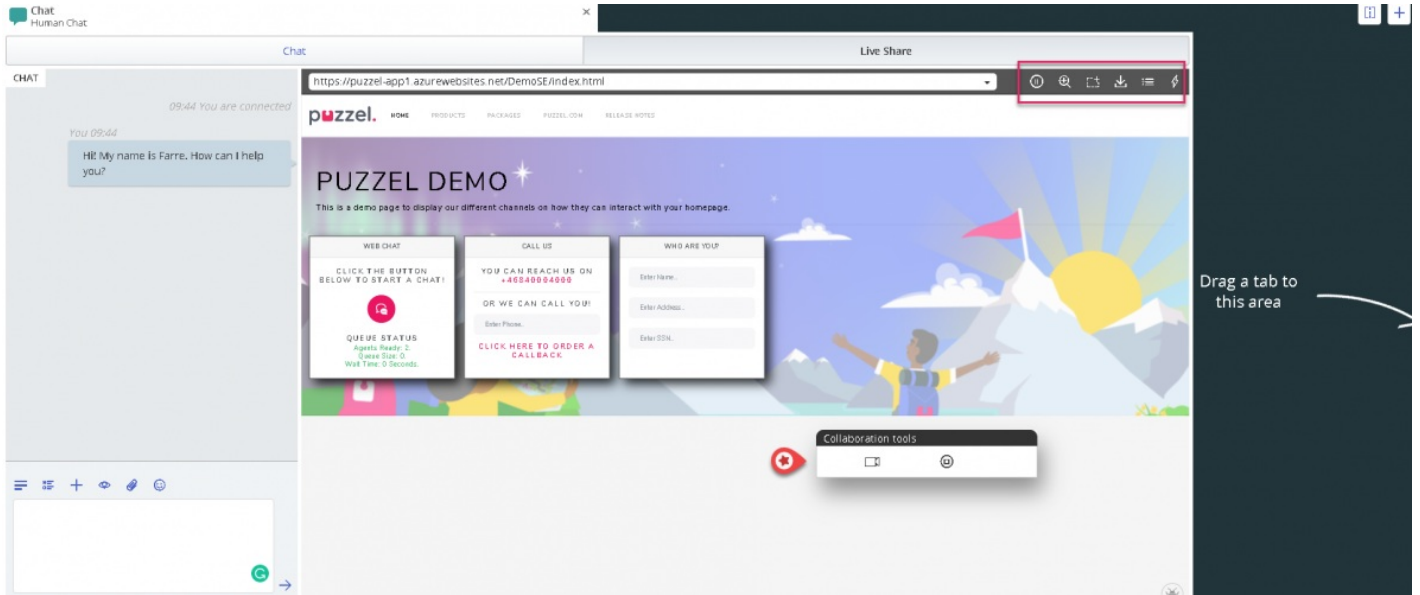


Luodaan koodi ja URL -osoite, jotka voidaan jakaa asiakkaan kanssa chatin tai tekstiviestin välityksellä.








Kun asiakas syöttää vastaanotetun koodin lopussa, yhteisselausistunto aloitetaan ja asiakkaan näyttö heijastuu näytölle. Voit sitten opastaa asiakasta helposti täyttämällä lomakkeen tai valitsemalla tuotteen jne.

Valikkovaihtoehdot



Live Share -näytön oikeassa yläkulmassa on viisi valikkovaihtoehtoa, kuten yllä olevassa kuvassa näkyy.

Kuvake	Vaihtoehto	Kuvaus
	Tauko	Tämä keskeyttää selausistunnon, kunnes sitä painetaan uudelleen jatkaakseen
	Skaalaus	Tämä auttaa sinua zoomaamaan sivun osiin lähempää tarkastelua varten
	Kohokohta	Tätä voidaan käyttää korostamaan verkkosivun osia tai kenttiä asiakaskeskeisyyden kiinnittämiseksi
	Hae sivu	Tätä käytetään näytön päivittämiseen, kun asiakas tekee muutoksia lopussa
	Toiminta	Tämä antaa luettelon ennalta määritetyistä linkeistä, jotka muistuttavat kirjanmerkkejä, joihin voit ohjata asiakkaan

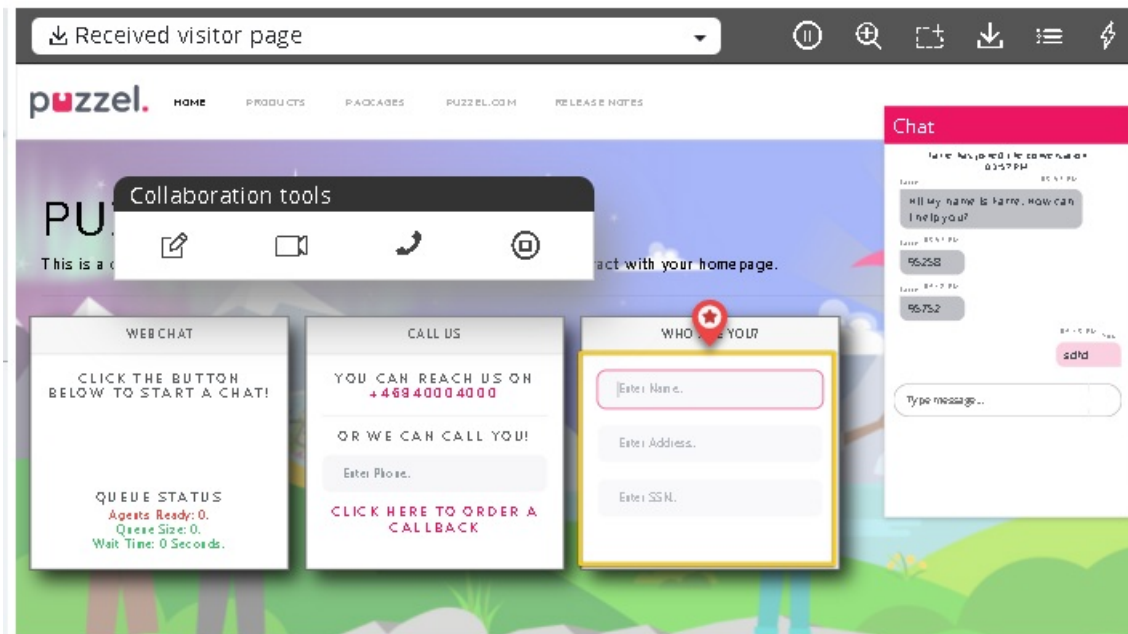
Keskeytä selaaminen

Jos haluat etsiä tietoja verkkosivustolta ennen asiakkaan lähettämistä tälle sivulle, saatat haluta keskeyttää selausistunnon, jotta et navigoi asiakkaan kanssa. Kun olet löytänyt tarvittavat tiedot, voit jatkaa selaamista asiakkaan kanssa ja ohjata heidät siihen.

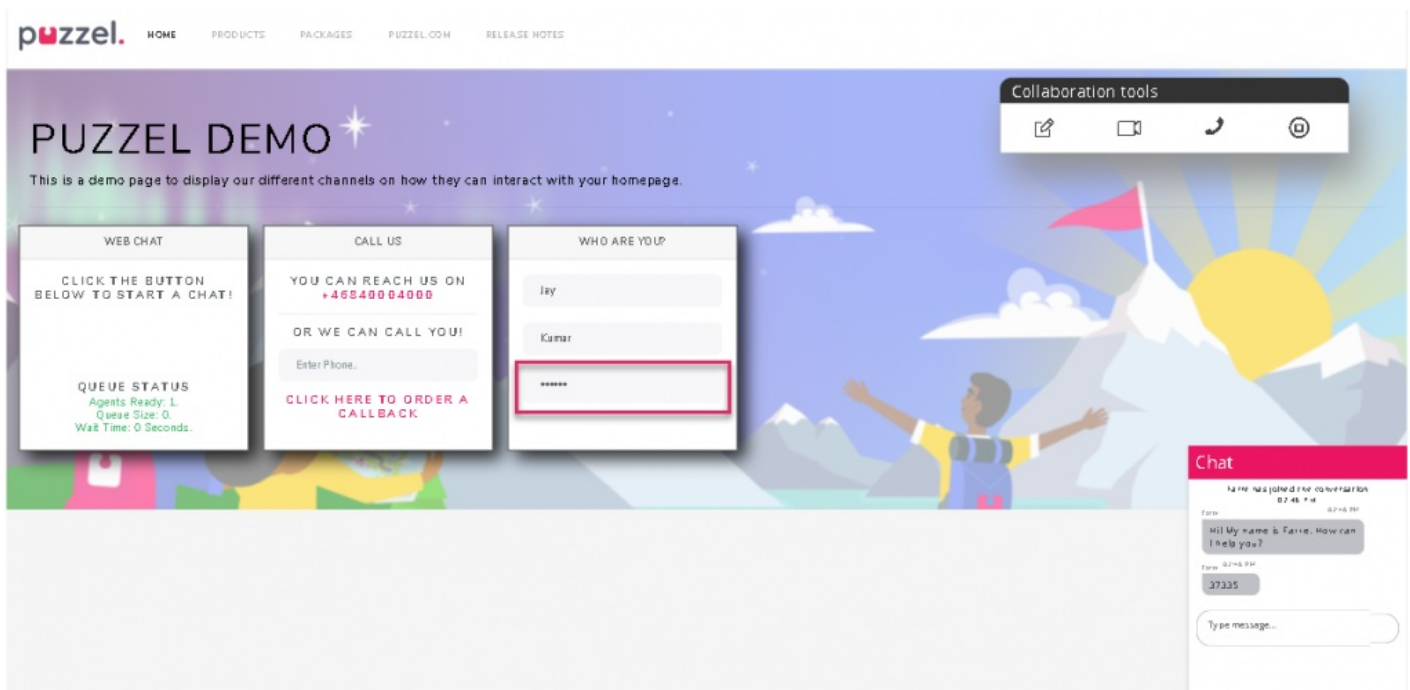
Voit myös keskeyttää selaamisen, jos kuluttaja etsii jotain verkkosivulta etkä halua seurata häntä matkan varrella.

Tarkennusalueen korostaminen

Voit käyttää korostustyökalua kiinnittääksesi asiakkaan huomion tiettyyn näytön osaan. Esimerkiksi: jos haluat, että asiakas täyttää lomakkeen kentän tai korostaa kiinnostavaa tuotetta. Korostettu osa näkyy molemmille osapuolille.

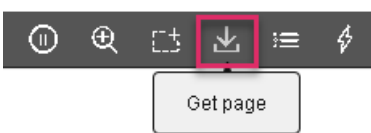


Asiakas voi täyttää pyydetty tiedot ja edustaja voi ladata sivun uudelleen [Käytälävalikon Hae sivu -vaihtoehtoa] nähdäksesi tiedot. Kaikki arkaluonteiset tiedot peitetään agentilta luottamuksellisuuden säilyttämiseksi.



Hae sivu

Tätä vaihtoehtoa käytetään sivun päivittämiseen agentin puolella, kun asiakas on tehnyt joitakin muutoksia lopussa. Esimerkki: Valitsi tuotteen tai kirjoitti lomakkeeseen pyydetty kentät. Jos haluat päivittää asiakkaan sivun agenttipuolella ja muodostaa yhteyden samaan istuntoon uudelleen, jotta yhteys säilyy, napsauta **työkälpalkin Hae sivu** -kuvaketta alla olevan kuvan mukaisesti.



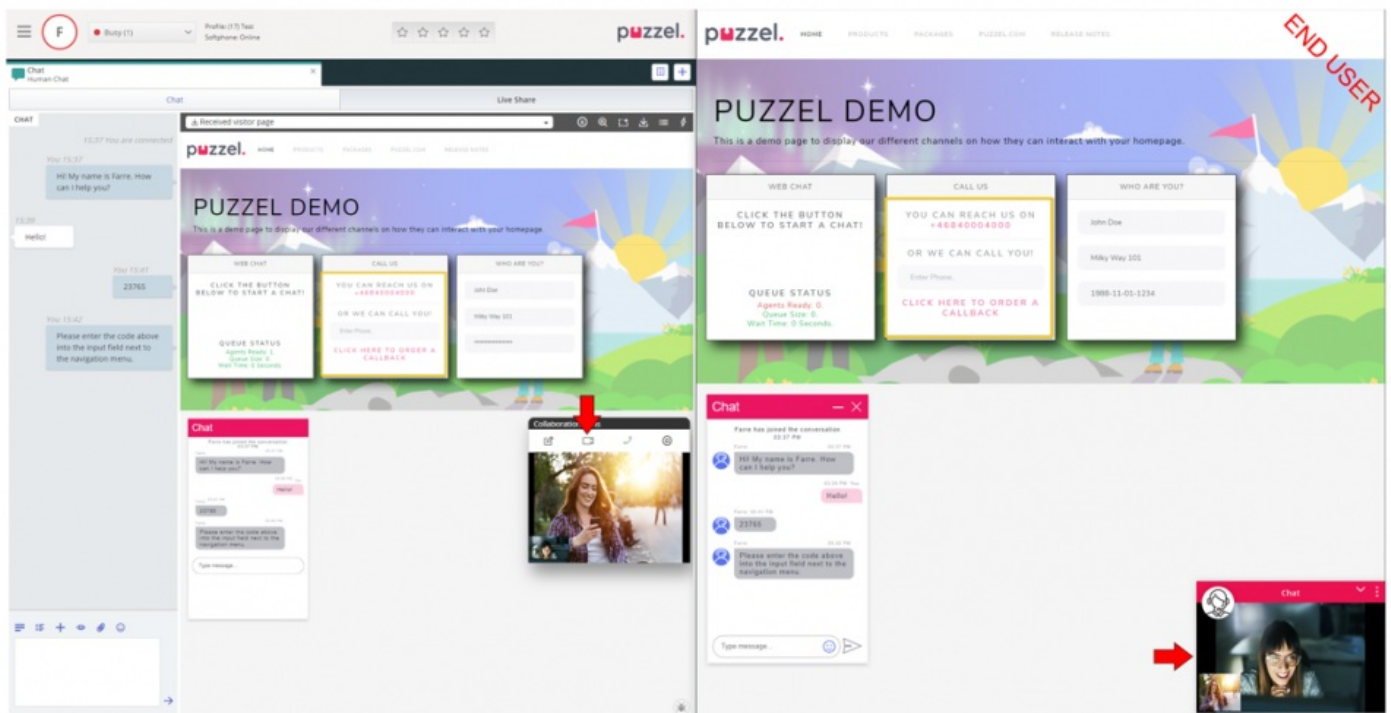
Toiminta

Järjestelmänvalvojat voivat luoda luettelon kaikista hyödyllisistä verkkosivulinkeistä, joita agentit käyttävät usein, kun he vastaavat asiakkaiden kyselyihin. Tämä luettelo on saatavana **Toimintavalikko** -vaihtoehdon alla, ja agentit voivat käyttää sitä ohjaamaan asiakkaat heti oikealle sivulle, mikä säästää aikaa molemmille osapuolille.


Live Share -istunto

Agentit voivat myös aloittaa videesyötteen asiakkaan kanssa, jos olet tilannut Live Share -ominaisuuden. Edellä kuvatus näytön jakamisen lisäksi agentit voivat aloittaa videesyötteen asiakkaan kanssa tarjotakseen entistä inhimillisempää palvelua. Tämä antaa asiakkaalle myymäläkokemuksen ja pystyy kommunikoimaan tehokkaasti.

Aloita video napsauttamalla  -kuvaketta **Yhteistyökalut** -työkalurivillä. Video pysäytetään, jos napsautat samaa kuvaketta uudelleen, mutta näytön jakaminen jatkuu.



Yhteisselausistunnon päättäminen

Kun yhteistyön tarkoitus on saavutettu, agentti voi päättää lopettaa Live -jakamisistunnon napsauttamalla  -kuvaketta **Yhteistyökalut** -työkalurivillä. Tämä lopettaa selaamisen yksin, mutta puhelu tai keskustelu asiakkaan kanssa voi silti jatkua. Jos istunto lopetettiin vahingossa, sitä ei voi aktivoida uudelleen. Uusi istunto on aloitettava, jotta live/näytön jakaminen jatkuu.