

## Puzzels agentapplikasjon

Puzzel er en fleksibel kontaktsenter- og sentralbordløsning basert på skyteknologi. Agentene kan logge seg på i vår agentapplikasjon uansett hvor de befinner seg, med hjelp av en telefonlinje (PSTN, SIP eller mobil) og en internettforbindelse. Agenter kan også logge seg på med en «Softphone» i applikasjonen.

Denne brukerveiledningen beskriver funksjonaliteten for deg som agent, men det er ikke sikkert at din løsning er satt opp til å støtte alle funksjonene. For eksempel er det ikke sikkert at du kan bruke softphone, foreta utgående anrop, søke etter kontakter i alle kilder, eller ta opp samtalene dine.

### Multikanal

En Puzzel-løsning inneholder en rekke moduler og en eller flere køer med henvendelser fra ulike kanaler som telefon, chat, e-post og sosiale medier. Du kan svare på en eller flere samtidige skriftlige henvendelser i tillegg til å svare på telefonanrop.

### Prioritering av henvendelser

Henvendelser i de ulike køene i en Puzzel-løsning kan gis ulik prioritet. Det samme kan de ulike kanalene henvendelsene kommer fra. Prioriteringen angis i administrasjonsportalen ved at man definerer SLA-terskelverdier (Service Level Agreement) for køene. I tillegg tildeler løsningen henvendelsen til den riktige agenten basert på skills (egenskaper) og skill-nivå. Dette er definert i profilen du logger på med.

### Brukergrupper og profiler

Agentene blir vanligvis gruppert i brukergrupper, f.eks. på grunnlag av geografi eller rolle. En agent kan bare tilhøre én brukergruppe. Når du logger deg på køene, må du velge en profil å logge deg på med. Profilene defineres av hvilke køer de inneholder, og hvilket skill-nivå du har på dem. Agenter i en og samme brukergruppe har vanligvis de samme gruppeprofilene, men de kan også ha egne, personlige profiler. Administratoren av løsningen kan lett håndtere både gruppeprofiler og personlige profiler i administrasjonsportalen.

Når det er henvendelser i kø og en agent blir ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen som har ventet lengst, relativt sett (høyest SLA-score). Dersom mer enn én agent er ledig, vil Puzzel automatisk tildele henvendelsen til den beste agenten (den som har høyest Skill-nivå på køen). Dersom alle ledige agenter har like gode skills, velges den med lengst tid siden forrige tilbudte henvendelse.

I tillegg til automatisk tildeling av henvendelser kan det lages profiler med plukk-modus. Dette betyr at agentene kan plukke henvendelser manuelt fra køene, basert på sin egen vurdering og prioritering.

### Agentapplikasjonens grensesnitt

Grensesnittet i agentapplikasjonen består av en statuslinje øverst og et vindu med faner, som dekker resten av skjermen. Du bruker statuslinjen til å logge deg på køene med en profil, og vinduet med faner til å motta og håndtere henvendelser (i separate faner). Her kan du også vise nyttig informasjon, for eksempel få oversikt over køen. I hver fane finner du en eller flere widgets med forskjellig informasjon i, enten knyttet til en henvendelse, eller en funksjon som ikke er knyttet til en henvendelse.

### Funksjonalitetsgap mellom gjeldende og nye agentapplikasjoner

Vær oppmerksom på at det er et gap i funksjonalitetsstøtte mellom den nåværende agentprogrammet og PAA. Ta en titt på [funksjonsmatrisen](#) vår for mer informasjon.

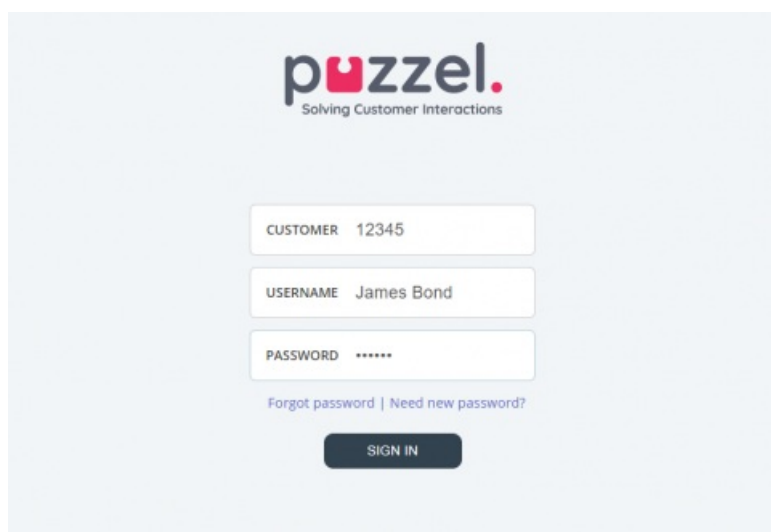
## Logg inn

Agentapplikasjonen er tilgjengelig i nettleseren på datamaskinen din. Gå til [agent.puzzel.com](https://agent.puzzel.com). Den krever ingen installasjon. Applikasjonen støtter både PC og Mac, siden den bare trenger en nettleser.

Agentapplikasjonen er også integrert med Microsoft Azure, noe som muliggjør enkel pålogging for alle agenter. Hvis firmaet ditt bruker Microsoft Azure til å lagre agentdetaljer og ønsker å bruke enkel pålogging (Single Sign On), der man slipper å oppgi påloggingsdetaljene som vist i neste del, bruker du URL-en <https://agent.puzzel.com?connection=azure>.

## Logge seg på applikasjonen

Åpne Puzzel-applikasjonen i nettleseren din, og skriv inn brukernavn og passord. Klikk deretter på «Logg inn».



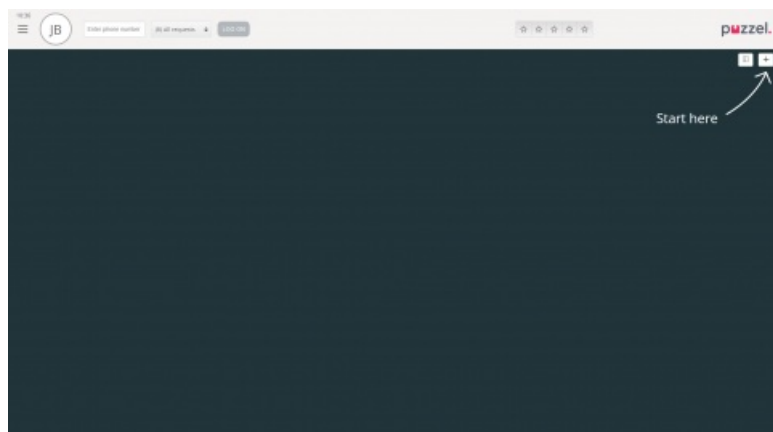
Kontakt tjenestens administrator dersom du ikke har påloggingsakkrediterer. Dersom det er første gang du logger inn, er det ikke sikkert at du har blitt tildelt et passord. Da kan du klikke på Glemt passord| Trenger nytt passord under tekstfeltene og følge prosedyren. Denne funksjonen støttes kun dersom din brukerkonto hos Puzzel er registrert med din e-postadresse eller ditt mobilnummer.

Dersom løsningen er satt opp med tofaktorautentisering, må du i tillegg skrive inn en kode som du mottar på telefon eller e-post, dersom det er definert i brukerkontoen din.

### Note

Når du logger deg på applikasjonen, betyr ikke det at du har logget deg på køer for å kunne motta henvendelser. Du må i tillegg logge deg på køene for å kunne motta henvendelser.

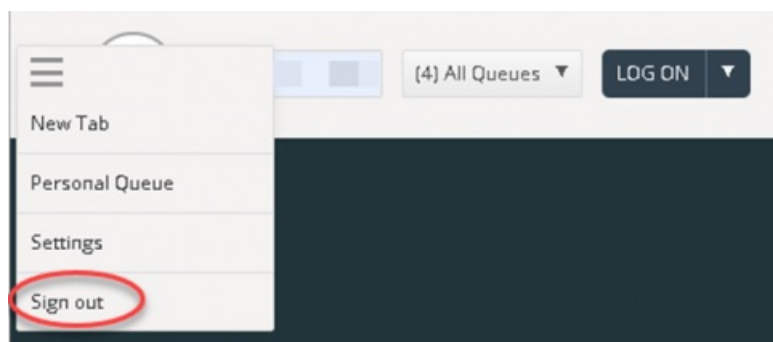
Når du har logget deg på, vil applikasjonen se omtrent slik ut:



Herfra kan du enten logge deg på køer fra den øverste statuslinjen for å motta henvendelser, eller følge pilen Start her for å åpne en eller flere faner, og for å vise konkret informasjon fra kontaktsenteret, for eksempel oversikt over køer.

## Logg deg ut av applikasjonen

For å logge deg ut av applikasjonen klikker du på menyikonet øverst til venstre og velger Logg ut.



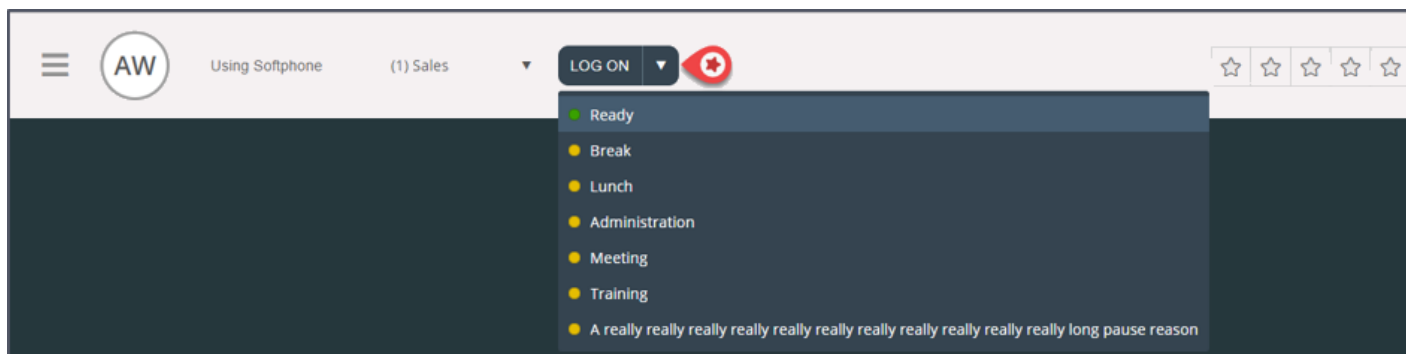
### Note

Når du logger deg ut av eller lukker applikasjonen, logger du deg ikke av køene. Du vil fortsatt motta anrop til telefonen din hvis statusen din var Ledig da du logget av eller lukket applikasjonen. Hvis du ikke vil motta henvendelser på telefonen etter at du har logget deg ut eller lukket applikasjonen, må du logge deg av køene først.

## Logg på

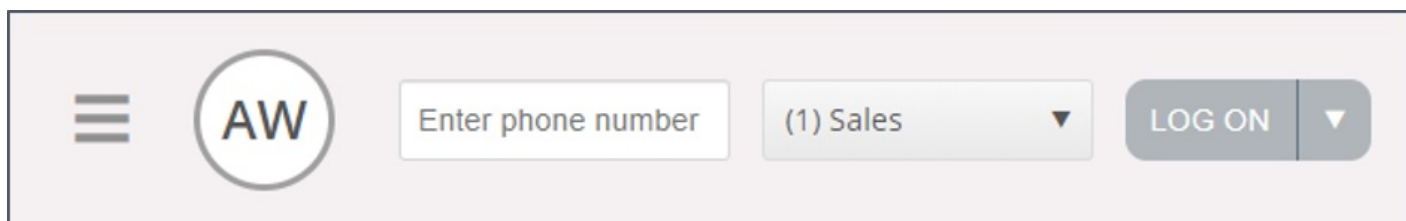
### Logge på køer

Du logger deg på køer ved hjelp av statuslinjen øverst i applikasjonen. Avhengig av hvilke funksjoner løsningen din er konfigurert med, kan du logge deg på med enten et telefonnummer eller med Softphone. Du kan logge deg på med status «Ledig», eller rett i Pause. Dersom løsningen er konfigurert med pausevarianter, kan du velge blant disse.

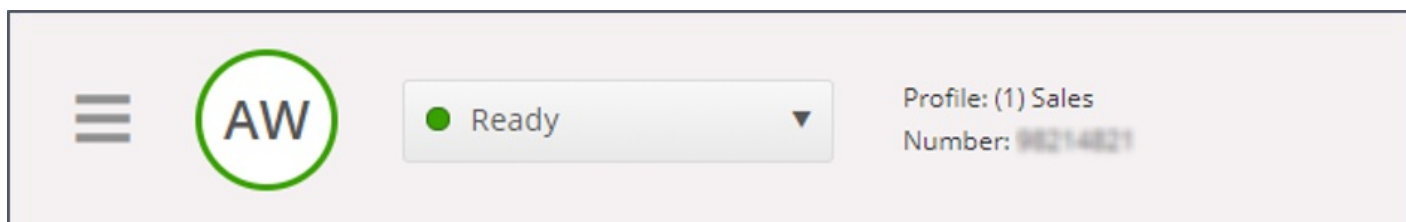


### Logg på med telefonnummer

Først må du skrive inn telefonnummeret som du vil logge deg på med og motta anrop til (applikasjonen husker det siste nummeret du logget deg på med). Deretter må du velge profilen du vil logge deg på med, dersom du har flere profiler å velge mellom (applikasjonen husker den siste profilen du logget deg på med).



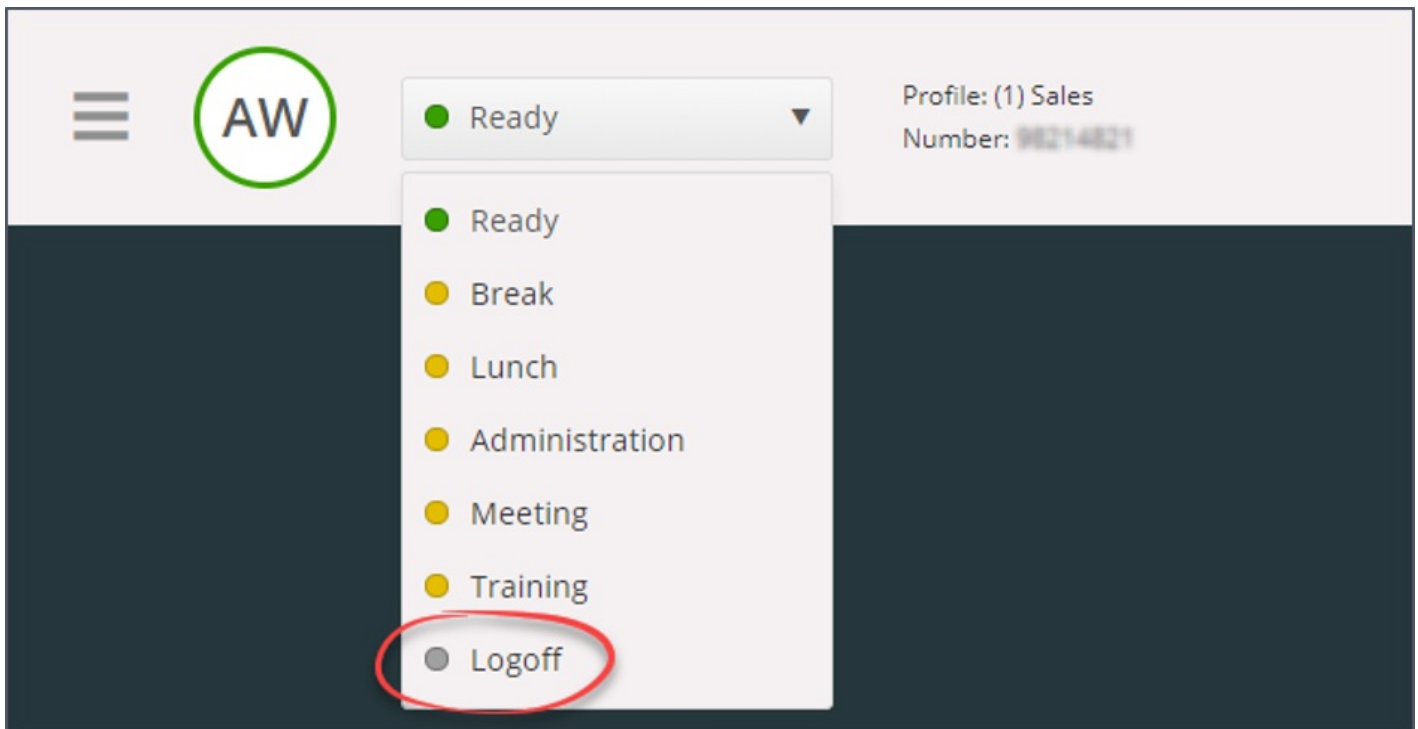
Klikk til slutt på Logg på for å være ledig og tilgjengelig. Etter påloggingen skal statusfeltet se slik ut, og du er klar til å ta imot henvendelser.



For å logge deg av køene igjen klikker du bare på statusknappen og velger Logg av.

#### Note

Du vil få en advarsel hvis du prøver å logge av eller ta pause når det er færre agenter enn den angitte terskelverdien.



### Pålogging via telefon (bakdør)

Du kan også logge deg på Puzzel ved hjelp av en telefonbakdør. Du trenger da ikke bruke applikasjonen, men kun en telefon. Bakdøren er nyttig dersom du ikke har tilgang til applikasjonen, dersom du har mistet tilgang til internett, eller dersom du ikke er på kontoret.

Tjenestenummeret du skal ringe for bakdøren, avhenger av landet tjenesten din tilhører.

- **Norge: + 47 815 11 565**
- **Sverige: + 4 (0)770 456 811**
- **Danmark: + 45 70 80 75 55**
- **Storbritannia: + 44 (0)203 426 5999**

Du kan ringe til bakdøren fra en hvilken som helst telefon. Når du ringer, blir du møtt av en automatisk stemmeguide som ber deg taste inn følgende informasjon via tastene på telefonen:

1. Tast inn ditt kundenummer (det samme som for applikasjonen)
2. Tast inn din agent-ID (numerisk ID definert i din Puzzel brukerkonto)
3. Du er logget av / på / i pause (nåværende status leses opp for deg)
4. Trykk på X for å logge på / av / gå i pause (menyvalgene er avhengig av din status)
5. Tast inn ønsket profilnummer (bare når du logger på og har mer enn én profil)
6. Tast inn ditt telefonnummer (bare dersom du skal logge på)

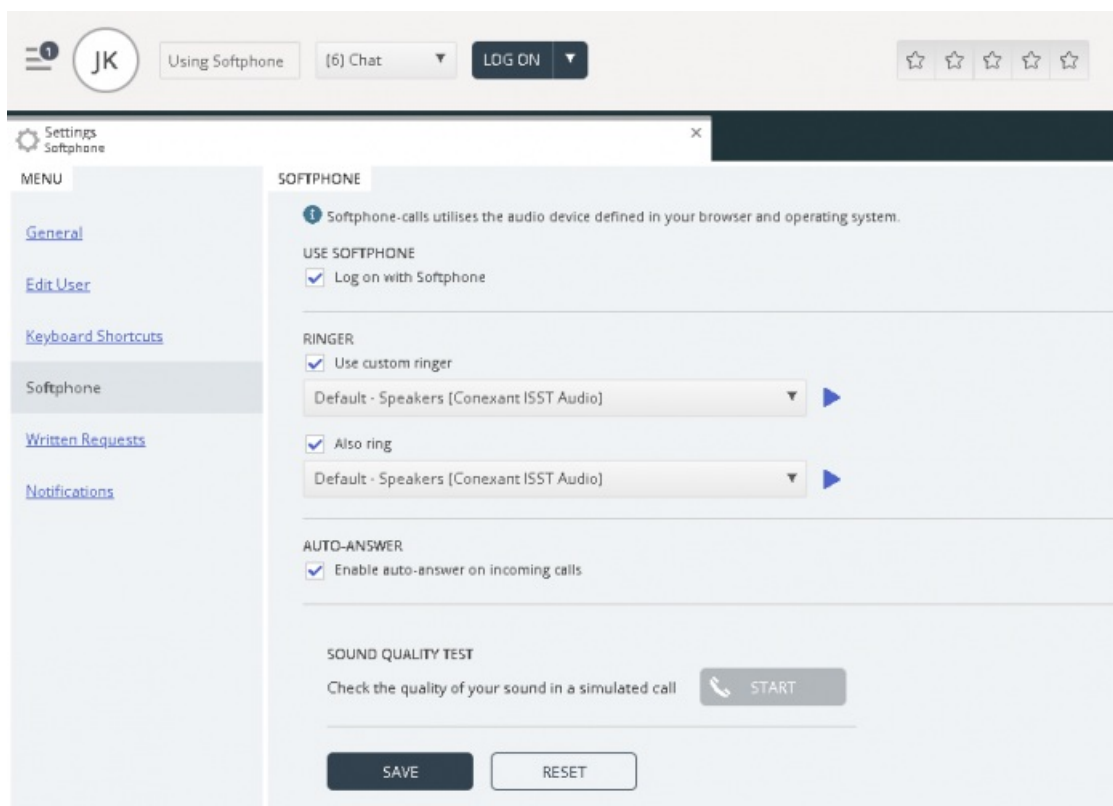
Etter hver angivelse må du bekrefte ved å taste #-knappen på telefontastaturet.

### Logg på med Softphone

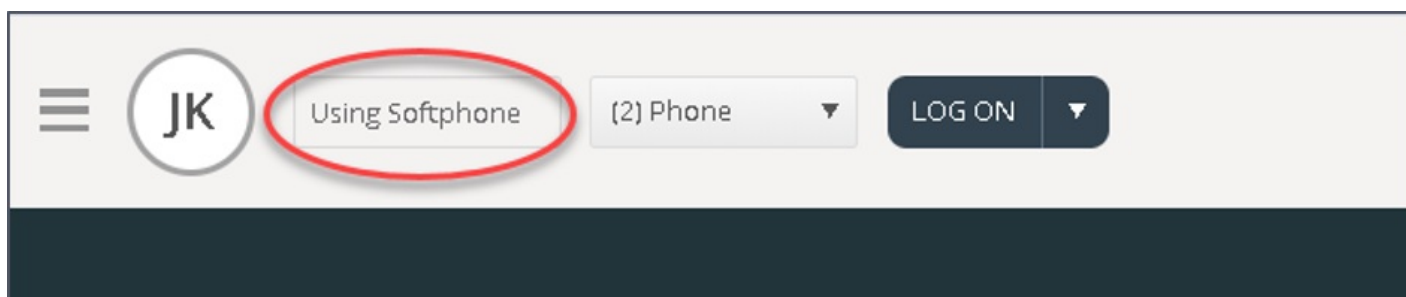
Med Softphone aktivert kan du velge mellom å logge på med et telefonnummer eller med Softphone. Dette gjør du i delen Softphone i fanen Innstillinger. I tillegg kan du definere hvilke enheter som skal ringe når du mottar et Softphone-anrop. I tillegg til ringing på headsettet kan du velge å aktivere ringing på PC-høytalerne (i tilfelle du ikke har på deg headsettet).

## Note

Softphone-anrop bruker lydenheten som er definert i nettleseren og operativsystemet ditt.










Når avkrysningsruten «bruk Softphone» er merket, logger du deg på kør ved hjelp av Softphone, og du mottar alle anrop i headsettet koblet til datamaskinen.



## Agentstatus

Statusknappen viser din status for øyeblikket. Den kan være en av følgende:

Agentstatus	Beskrivelse
Ready(Ledig) 	Du er logget på og klar for å motta henvendelser.
Kobler til(Connecting) 	Puzzel har sendt deg en telefonhenvendelse, men du har ikke akseptert den ennå.
I samtale(Connected) 	Du har godtatt en telefonforespørsel og er i en samtale.
Etterbehandling(Wrap-up) 	Puzzel endrer din status til Etterbehandling i X sekunder (konfigurerbart) etter at du har avsluttet en samtale. Herfra kan du endre statusen din til Ledig før etterbehandlingstiden er over, eller du kan legge til etterbehandlingstid
Opptatt(Busy) 	Dersom telefonen din gir opptattsignal (du er i en utgående samtale / noen har ringt deg direkte på telefonen) eller du har avvist en henvendelse (på e-post, sosiale medier etc.), vil statusen din endre seg til Opptatt. Du har denne statusen i x sekunder (kan tilpasses, vanligvis mellom 0 og 30 sekunder), og deretter går statusen automatisk over til «Ledig».  Statusen din vil også endre seg til «Opptatt» dersom du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan svare på samtidig.
Ingen svar(No Answer) 	Dersom du ikke svarer på en henvendelse fra en Puzzel-kø eller en annen agent før det har gått X sekunder (konfigurert av din administrator) endrer statusen din seg automatisk til Ikke svar. Du vil ha denne statusen i X sekunder (normalt 1–30)
Pause 	Agent er pålogget, men er i pause (med eller uten pausevariant).

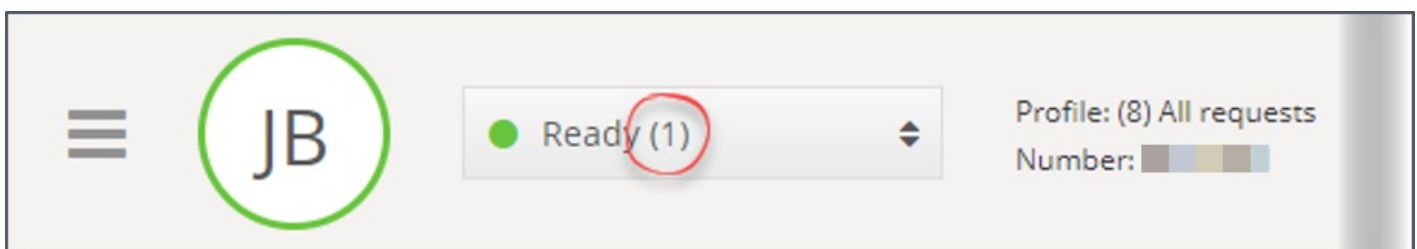
Det er bare i statusen Ledig at du kan motta telefonhenvendelser fra køene du er logget på i.

Dersom du trenger en pause mens du er logget på, velger du statusen «Pause» eller en av pausevariantene (opsjon). Når du har pause, tilbys du ikke nye henvendelser (telefoner eller skriftlige henvendelser).

### Status for skriftlige henvendelser

Siden statusene Kobler til, I samtale, Etterbehandling og Ikke svar ikke gjelder for skriftlige henvendelser (chat, e-post og sosiale medier), kan du motta disse basert på dine (egne) innstillinger for skriftlige henvendelser. Tallet i parentes på statusknappen indikerer hvor mange skriftlige henvendelser du er engasjert i for øyeblikket

Statusen din endres til «Opptatt» hvis du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan være engasjert i samtidig.

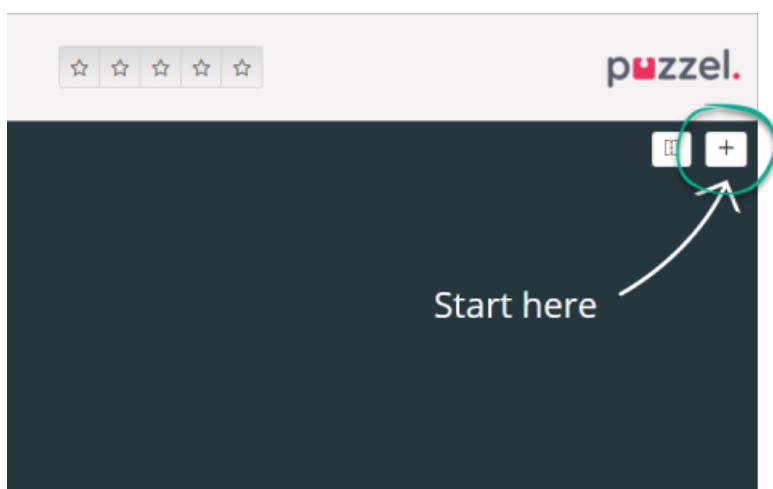


## Faner

Hoveddelen av agentapplikasjonen brukes til å vise en eller flere faner, og hver fane inneholder en eller flere widgeter. Faner som er utviklet av Puzzel for å støtte vår grunnleggende funksjonalitet, defineres som kjernefaner, mens faner som er utviklet av en tredjepart (for eksempel din bedrift eller en ekstern utvikler) ved hjelp av våre API-er, defineres som egendefinerte faner. Egendefinerte faner beskrives ikke i dette dokumentet.

Vi har to hovedtyper av kjernefaner:

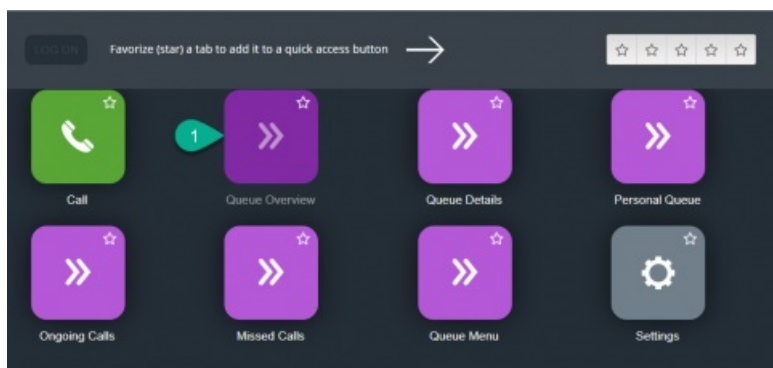
**Funksjonsfaner** – Vanligvis en «passiv» fane som viser informasjon som ikke nødvendigvis er knyttet til en konkret henvendelse. Eksempler på funksjonsfaner er «Køoversikt» og «Ticker». Funksjonsfaner er vanligvis åpne gjennom dagen, men agenten kan også åpne og lukke dem basert på sitt behov for informasjon eller funksjonalitet. Funksjonsfaner er tilgjengelige i fanemenyen under knappen «Ny fane» øverst til høyre. Normalt kan du ikke åpne mer enn én funksjonsfane om gangen.



**Henvendelsesfaner** – Faner som åpnes og lukkes automatisk når du mottar en henvendelse. Er ellers ikke tilgjengelige i fanemenyen. Eksempler på henvendelsesfaner er «Telefon», «Chat», «E-post» og «SoMe».

Det er ved hjelp av disse fanene at henvendelser blir tilbudt og håndtert, og det er også her du kan vise ekstra informasjon som Innstillinger og Køoversikt. Henvendelsesrelaterte faner (telefonsamtaler og chat) vises automatisk når du får tilbud om en henvendelse, og de kan ikke åpnes manuelt. Men faner som ikke er knyttet til henvendelser, åpnes manuelt ved hjelp av knappen Ny fane øverst til høyre (med pluss-ikon). Den åpner fanemenyen.

I fanemenyen kan du klikke på en fane for å åpne den. Hvis en fane allerede er åpen, er den litt mørkere i fargen. Hvis du velger en fane som allerede er åpnet, åpnes det ikke en ny fane. I stedet vises fanen du allerede har åpnet.

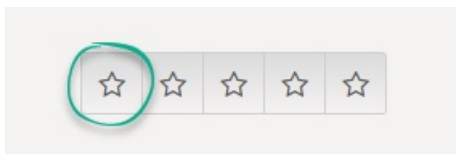


## Knapper for hurtigtilgang

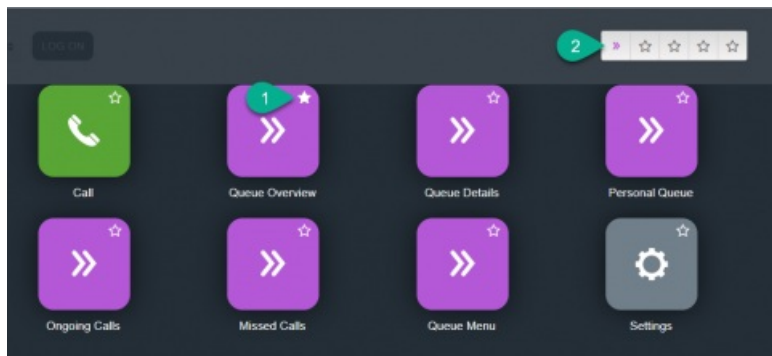
For enkel tilgang til de ikke-henvendelsesrelaterte fanene du bruker oftest, kan du legge opptil fem faner i favoritter, slik at de blir tilgjengelige fra en hurtigknapp i statuslinjen. Når du klikker på en tom hurtigknapp (med stjerneikon), vises menyen



Åpne en ny fane.



Når du klikker på stjernesymbolet i faneikonet, legger du den i favoritter, og fanen legges til den neste tilgjengelige hurtigknappen.



## Del og slå sammen fanesett

Som standard vises alle faner ved siden av hverandre i et sett av faner. Men du kan dele skjermen i to fanegrupper, slik at du kan fordele fanene dine mellom. Det gjør at du kan vise opptil to faner samtidig, slik at du får bedre oversikt. Du kan for eksempel vise køoversikten i én fanegruppe, samtidig som du behandler en henvendelse i den andre fanegruppen.

Når du deler fanegrupper, vises som standard alle faner i høyre fanegruppe, men det er mulig å dra dem til venstre fanegruppe. For bedre oversikt anbefales det å dra funksjonsfaner til venstre fanegruppe, siden henvendelsesfaner alltid åpnes i høyre fanegruppe. Da vil du kunne vise for eksempel køoversikt-fanen i venstre fanegruppe og en henvendelsesfane i høyre fanegruppe samtidig.

Applikasjonen husker om en funksjonsfane ble vist i venstre eller høyre fanegruppe, fra forrige gang fanegruppene ble delt.

10:18

AW

Ready (0+)

Profile: (8) All requests  
Softphone: Online

»
☆
☆
☆
☆

puzzel.

» Queue Overview
x

Ticker Agent
x

Demo E-mail
x

[ ]
+

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

## Fanen Kontakter

I fanen Kontakter kan du finne kontakter med status og detaljer, sende meldinger og foreta utgående anrop. Du kan sende en melding eller foreta et utgående anrop til et gitt telefonnummer, en tilgjengelig agent eller en kontakt i en av kontaktkildene som er tilgjengelige i løsningen. Når du sender en melding eller ringer ut, må du først velge blant de tilgjengelige søkekildene dine (ikke relevant hvis du selv oppgir telefonnummeret).

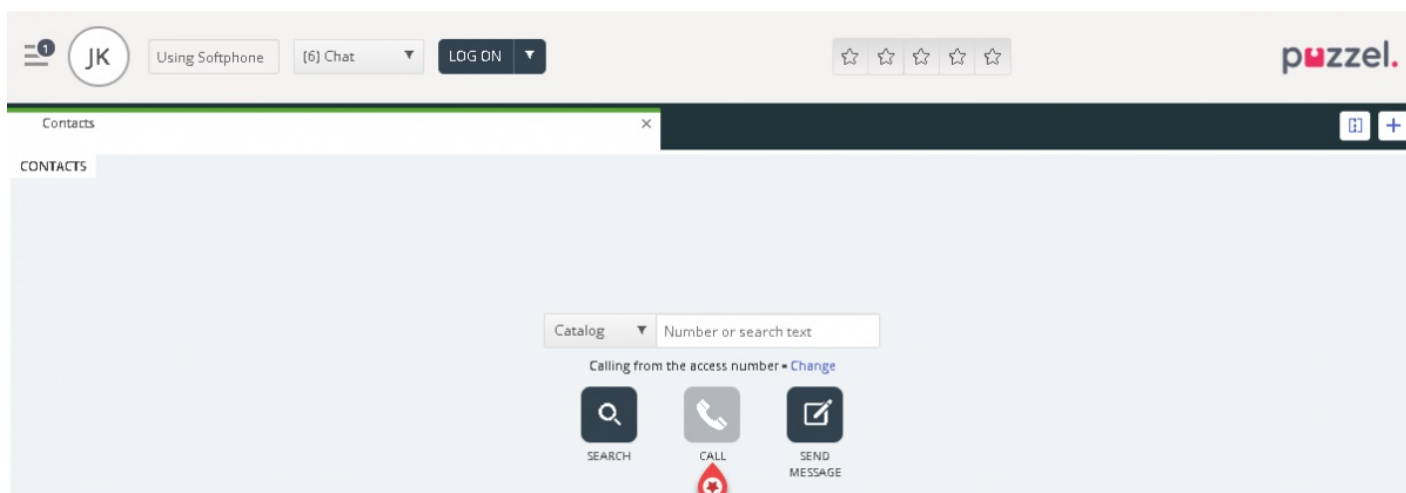
Hvis du vil sende en melding, må du klikke på knappen Send melding (krever oppsett)

Hvis du vil foreta et utgående anrop, må du være logget på. Når et anrop startes, åpnes det en ny Utgående anrop-fane . Systemet ringer først til deg på nummeret du er logget på med (eller til din Softphone hvis du er logget på med det). Når du er tilkoblet, vil systemet ringe til nummeret/agenten/kontakten du vil ringe til.

Når du ringer ut, vil det meste av anropsfunksjonaliteten være som for et innkommende anrop. Du finner mer informasjon i kapitlene Motta en samtale og Ringe ut.

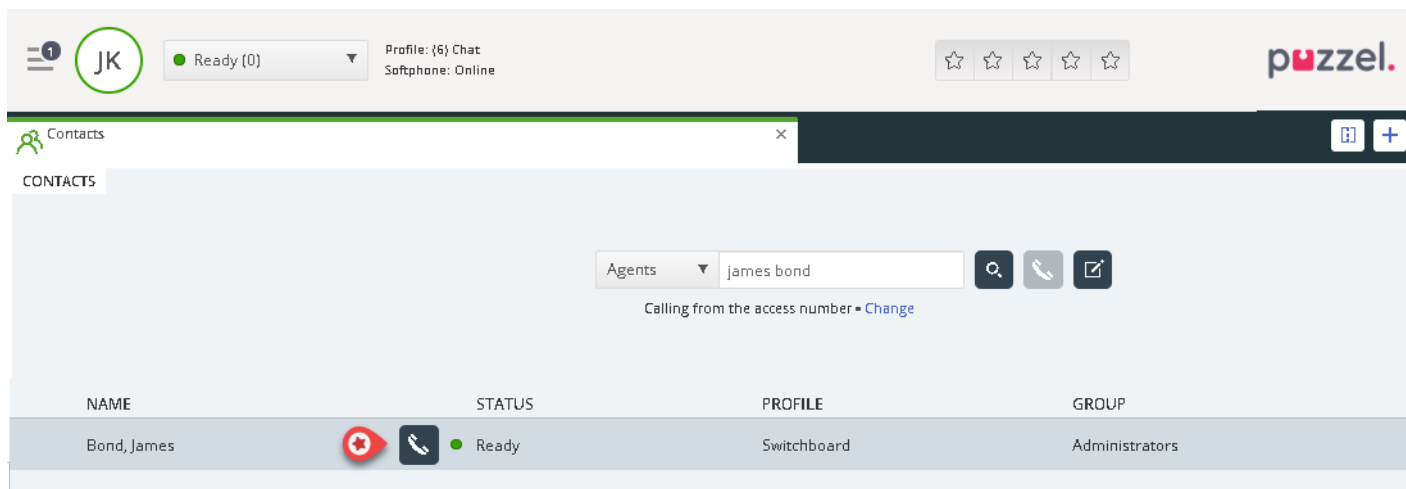
### Slik ringer du et valgfritt nummer

Velg en søkekilde, skriv inn nummeret du vil ringe til, og trykk på ringeknappen.



### Slik ringer du til en agent

Velg Agent som søkekilde, oppgi navnet på agenten du vil ringe til, og trykk på Enter eller klikk på søkeknappen. Nå vises søkeresultatet. Velg aktuell agent i listen (hvis du fikk flere treff), og klikk på tilhørende ringeknapp.



## Slik ringer du til en kontakt

Hvis du vil ringe en kontakt (ikke en agent), velger du den relevante søkekilden («Katalog», «Skype for Business» eller «Kunder») og skriver inn søkekriteriene, før du trykker på Enter eller Søk-knappen. Nå vises søkeresultatet. Velg aktuell agent i listen (hvis du fikk flere treff), og klikk på tilhørende ringeknapp.

The screenshot shows the Puzzel user interface. At the top left, there is a user profile for 'JK' with a status of 'Ready (0)' and 'Softphone: Online'. The main area is divided into two tabs: 'Queue Overview' and 'Contacts'. The 'Contacts' tab is active, showing a search bar with 'Catalog' selected and 'andreas wallin' entered. Below the search bar, there are icons for search, call, and add contact. A note below the search bar says 'Calling from the access number - Change'. Below this is a table of search results:

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

Du kan også legge til / redigere / slette en hendelse for kontakter i en katalogsøkekilde hvis du har fått tilgang av administratoren.

### Note

Hendelser som synkroniseres fra Microsoft Exchange, kan ikke redigeres eller slettes.

## Sende en melding

En melding kan sendes som en SMS og/eller e-post så lenge du har tilgang. Begge er valgfrie funksjoner som krever separate oppsett. Hvis du ikke har tilgang til å sende verken SMS eller e-post, er knappen «Send melding» skjult.

### Note

Du kan fremdeles sende e-post til kontakter som er registrert med en e-postadresse, ved å klikke adressene i et søkeresultat. Denne e-posten vil bli sendt via ditt standard e-postprogram og ikke via Puzzel.

Hvis du vil sende en melding til et gitt nummer eller en gitt e-postadresse, kan du klikke på knappen «Send melding» i fanen Kontakter og skrive inn telefonnummeret og/eller e-postadressen sammen med meldingen. Du kan også søke etter en kontakt og klikke på tilhørende «Send melding» -knapp.

MESSAGE

### Message

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

Send as sms  Send as email

SMS settings | E-mail settings

SMS RECIPIENT(S): +4798214821

SMS DISPLAY NAME: Puzzel

SMS FOOTER: Best regards Puzzel

SEND

Hvis du har tilgang til å sende meldinger både som SMS og e-post, kan du velge å sende meldingen som én av delene eller begge deler.

Når du er i samtale med en innringer, vises «Send melding»-knappen også i anropets henvendelsesfane.

## Fanen Køoversikt

I fanen Køoversikt finner du en oversikt over køene som er knyttet til løsningen din. Du kan klikke på de uthevede tallene i tabellen for å vise detaljert informasjon om kundene i køen, og om agentene som er logget på.

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

Administratoren din kan bruke filtre på brukeren din for å begrense de synlige køene, så det kan finnes køer i systemet som ikke vises i din oversikt.

## Fanen Kødetaljer

I fanen Kødetaljer finner du en oversikt over henvendelsene i alle køene fra køoversikten din. Hvis du har aktivert «plukke»-funksjonen, kan du plukke henvendelser fra oversikten for å tildele dem til deg ved hjelp av knappen «Plukk henvendelse».

The screenshot shows the 'Queue Overview' and 'Contacts' tabs. The 'Queue Overview' tab is active, displaying 'QUEUE DETAILS' for '1. Sales'. A table lists queue items with columns for Queue, Description, From, Wait Time, VIP, and Scheduled. One item is visible: '1. Sales' with 'From' 90020509, 'Wait Time' 28s, and 'VIP' 0. A 'Plukk henvendelse' button is present next to the item.

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

## Fanen Personlig kø

I fanen Personlig kø vises henvendelser (telefonhenvendelser og e-poster/e-oppgaver) som er lagt i din personlige kø enten av deg, andre agenter eller av et eksternt system. Her kan du plukke og fristille henvendelser manuelt, hvis de ikke tildeles deg automatisk. Så lenge du har en eller flere henvendelser i din personlige kø, vises et varsel i menyen øverst til venstre. Herfra får du raskt tilgang til fanen Personlig kø.



## Fanen Pågående henvendelser

I fanen Pågående henvendelser finner du en oversikt over køens pågående henvendelser, altså henvendelser som agenter er engasjert i for øyeblikket.

Queue	From	Duration	Agent
1 Sales		195	Andreas Wallin

## Fanen Tapte henvendelser

Fanen Tapte henvendelser viser en liste over henvendelser som ikke har blitt plukket opp i køen, altså henvendelser som kunden har mens hun eller han ventet i køen. Du kan tagge en tapt henvendelse for din egen del med sjekkboksen til høyre, slik at andre agenter ser at du planlegger å ta tak i den. Hvis du tagger en tapt henvendelse, blir den ikke automatisk tildelt til deg. Du må kontakte kunden manuelt.

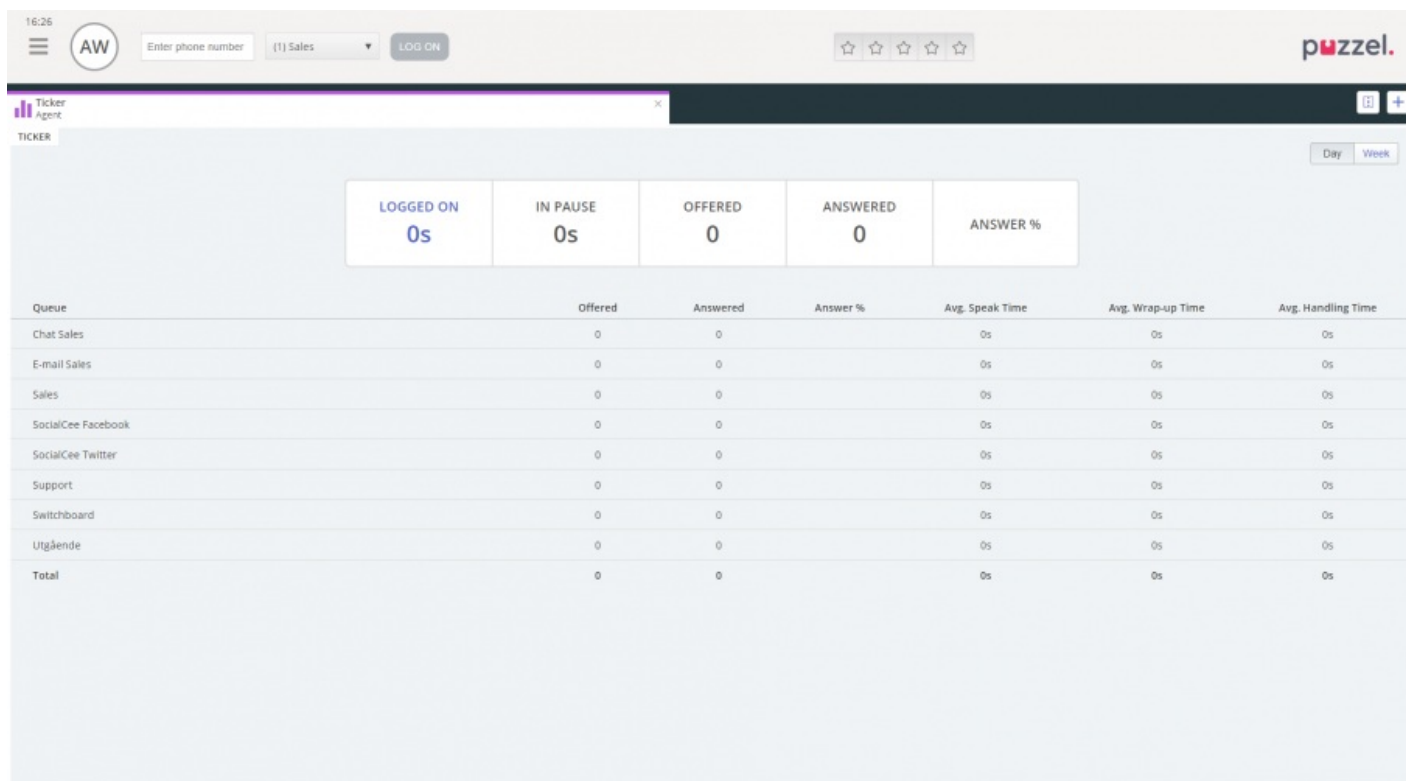
12:04 **AW** Ready (0) Profile: (8) All requests Softphone: Online

MISSED REQUESTS

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

## Fanen Ticker

I fanen Ticker finner du en oversikt per kø over arbeidsmengden din og hvor mange henvendelser du har behandlet hittil i dag og hittil denne uken. Den viser også informasjon om din påloggede tid og pausetid for de samme periodene.



## Fanen Min logg

I fanen Min logg finner du en oversikt over dine 50 siste besvarte innkommende og utgående henvendelser de siste 30 dagene. Ubesvarte henvendelser og tapte anrop vises ikke. For henvendelser fra tale- og e-post/-e-oppgavekanaler kan du ringe tilbake til kunden eller sende en e-post. Øverst vises gjennomsnittlig varighet per henvendelse fordelt på relevante kanaler.

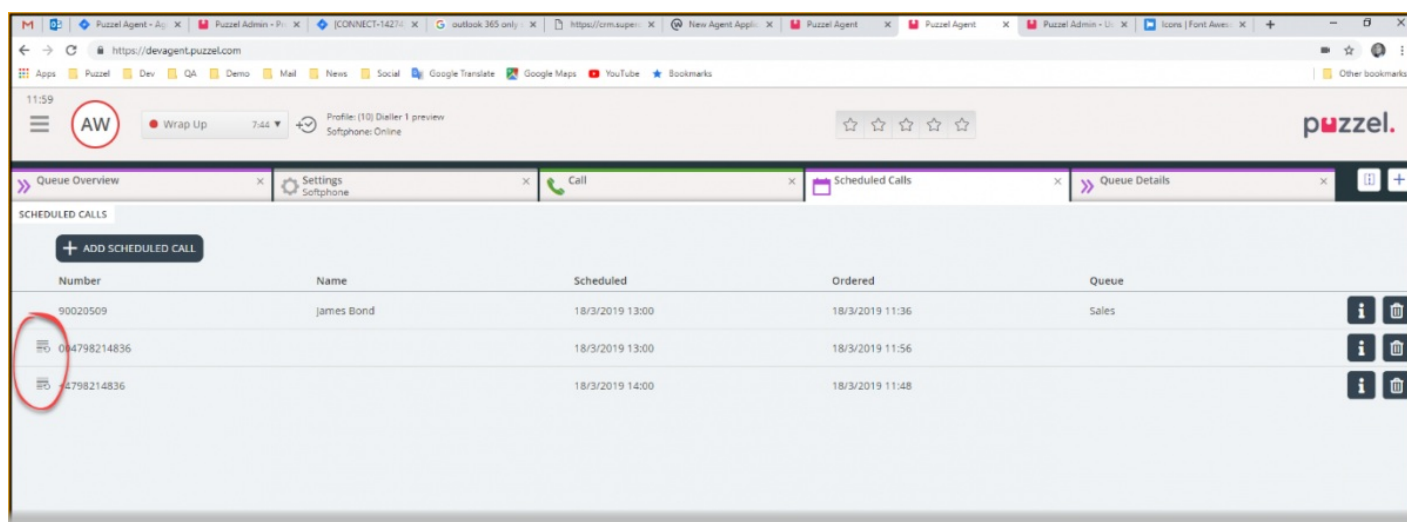
The screenshot shows the 'My Logg' interface. At the top, there is a header with the time 16:37, a user profile 'AW', and a status 'Ready'. The 'puzzel.' logo is in the top right. Below the header, there is a summary section with five columns: 'AVG. DURATION' (8m 57s), 'PHONE' (8m 30s), 'SOME' (34s), 'CHAT' (19m 27s), and 'E-MAIL' (5m 11s). Below this is a table with columns 'From', 'Queue', 'Date', and 'Duration'. The table lists 12 interactions with various icons representing different channels like phone, chat, and email.

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

## Fanen Planlagte anrop

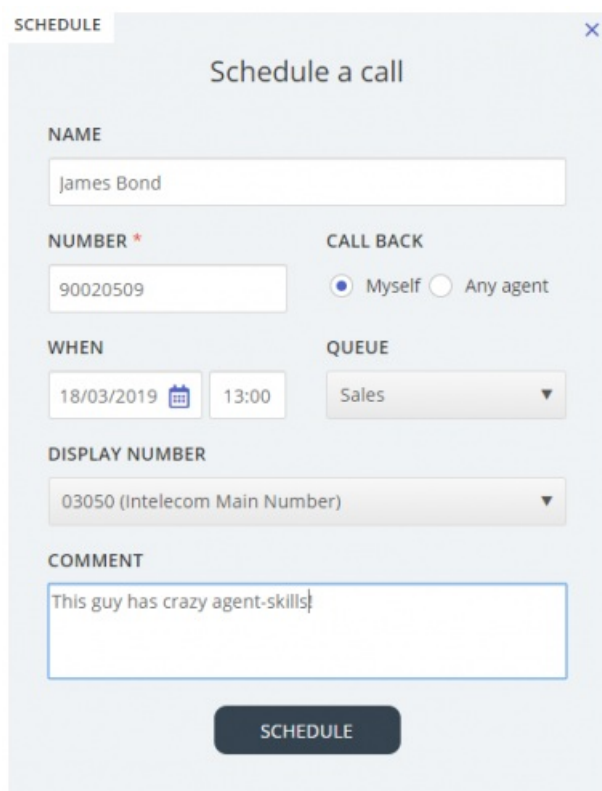
I fanen Planlagte anrop finner du en oversikt over planlagte anrop i fremtiden. Denne fanen er ikke tilgjengelig som standard. Administratoren eller Puzzel må aktivere den i administrasjonsportalen. Planlagte anrop kan konfigureres manuelt i denne visningen, eller de kan konfigureres som en ny avtale for aktuelt anrop (konfigureres i registreringen av henvendelsen). I tabellen som viser planlagte anrop, kan du se hvilke oppføringer som er lagt til som ny avtale ved hjelp av et ikon i kolonnen til venstre.

I tabellen kan du klikke på knappen «detaljer» ytterst til høyre for å vise mer informasjon om oppføringen, eller du kan slette det planlagte anropet.



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

## Legge til en planlagt samtale



**SCHEDULE** Schedule a call

NAME  
James Bond

NUMBER \* CALL BACK  
90020509  Myself  Any agent

WHEN QUEUE  
18/03/2019 13:00 Sales

DISPLAY NUMBER  
03050 (Intelecom Main Number)

COMMENT  
This guy has crazy agent-skills

**SCHEDULE**

For å legge til et planlagt anrop klikker du på knappen «Planlegg oppgave». Fyll ut feltene, og klikk på knappen «Legg til».

## Hva skjer ved ny avtalt tid

Hvis du avtaler et anrop eller lager en ny avtale for utgående anrop, for eksempel til onsdag klokken 15.00, vises anropet i fanen Planlagte anrop fra den tiden du bestilte det, og frem til onsdag klokken 15.00. Ved den nye tiden endres anropet, slik at det vises i din personlige kø. Avtalen er reservert for deg så lenge det er definert i enten anropskonfigurasjonen eller i de generelle innstillingene.

Når et planlagt anrop tilbys, og du svarer på det, ringes kontakten opp, og dere settes i kontakt.

- Hvis du er ledig ved planlagt tid, får du tilbud om anropet med en gang
- Hvis du er logget på køen, men ikke ledig, venter anropet for deg til den avtalte tiden. Hvis du ikke blir ledig innen den avtalte tiden, får en annen tilbud om anropet.
- Hvis du er logget av ved den avtalte tiden, vil avtalen kanselleres, og en annen agent i den relevante køen får tilbud om anropet.

## Fanen Innstillinger

I fanen Innstillinger kan du endre informasjon og innstillinger for kontoen og applikasjonen din.

### Generelt

Her kan du bestemme om kategoriene for Henvendelsesregistrering skal være skjult som standard, istedenfor å være utvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sannsynligvis gjøre registreringen enklere og raskere.

### Endre brukerprofil

Her kan du redigere relevant informasjon om brukerkontoen din i Puzzel. Du kan endre navn, e-postadresse og mobilnummer (hvis du er gitt tilgang), og du kan endre passordet ditt og språkinnstillingene dine.

### Hurtigtaster

Puzzels agentapplikasjon er basert på faner og widgeter. Derfor har vi delt inn hurtigtastene våre på en lignende måte:

- Generelle hurtigtaster
- Widgethurtigtaster

Generelle hurtigtaster er generelle snarveier som brukes uavhengig av hvilke faner og widgeter som er i bruk. Widgethurtigtaster brukes spesielt på widgeter i faner og er bare relevante når widgeten er i bruk.

### Nedenfor finner du en tabell over generelle hurtigtaster

Handling	Hurtigtast
Svar på Softphone-anrop	Alt + A.
Avvis Softphone-anrop	Alt + Z
Avslutt Softphone-samtale	Alt + H
Ny fane	Alt + 0
Åpne favorittfane #1	Alt + 1
Åpne favorittfane #2	Alt + 2
Åpne favorittfane #3	Alt + 3

Handling	Hurtigtast
Åpne Favoritt-fanen # 4	Alt + 4
Åpne favorittfane #5	Alt + 5
Fokuser på den første fanen i venstre fanegruppe	Alt + 6
Fokuser på den første fanen i høyre fanegruppe	Alt + 7
Del / slå sammen fanegrupper	Alt + 9
Sett Ledig (når i pause, ikke svar, opptatt eller etterbehandling)	Alt+I
Logg på / logg av køer	Alt + L.
Fokus på status/profil	Ctrl + Alt + L.
Gå inn / ut av pause	Alt + P

Nedenfor er en liste over widget-snarveier

**Telefonwidget:**

Handling	Hurtigtast
Legg på (ikke-softphone-samtaler)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
Sett på vent / Innhent	Alt + M
Start/stopp Opptak	Alt + R



Handling	Hurtigtast
Start/stopp sensurering av opptak	Ctrl + Skift + X
Sett videre	Alt + T
Sett over	Alt ++
Start/stopp spørreanrop	Alt + -
Send melding	Ctrl + Skift + .

#### Anropswidget:

Handling	Hurtigtast
Fokus på søkefelt	Alt + S

#### Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og angi parametere for softphone.

#### Ringeenhet

I Ringeenhet kan du definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe. Vanligvis velger agentene sitt standard headset til dette. Du kan også definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe i tillegg. Vanligvis velger agentene PC-høytalerne til dette, slik at de kan høre anrop selv om de ikke har på seg headsettet.

#### Autosvar

Med autosvar kan du velge at innkommende anrop skal besvares automatisk. Når funksjonen er aktivert, hører du en kort lyd når du mottar et anrop, slik at du kan gjøre deg klar til samtalen.

#### Test av lyd kvalitet

Hvis du er usikker på hvordan du høres ut under en softphone-samtale, kan du gjennomføre et testanrop. Når du starter et testanrop, blir du bedt om å ta opp en kort monolog, som du deretter kan lytte til. Følg instruksjonene for å finne ut hvordan du høres ut. Denne funksjonen krever at du er logget av køer.

#### Skriftlige henvendelser (chatter, e-poster og sosiale medier)

Her kan du bestemme om meldingen blir sendt når du trykker på Enter/Return, eller om markøren skal flyttes til neste linje. Hvis du velger dette alternativet, kan du fortsatt flytte til neste linje ved å trykke på Shift + Enter når du skriver en melding. Dette er relevant for chat-henvendelser og henvendelser i sosiale medier.

## **Varslinger**

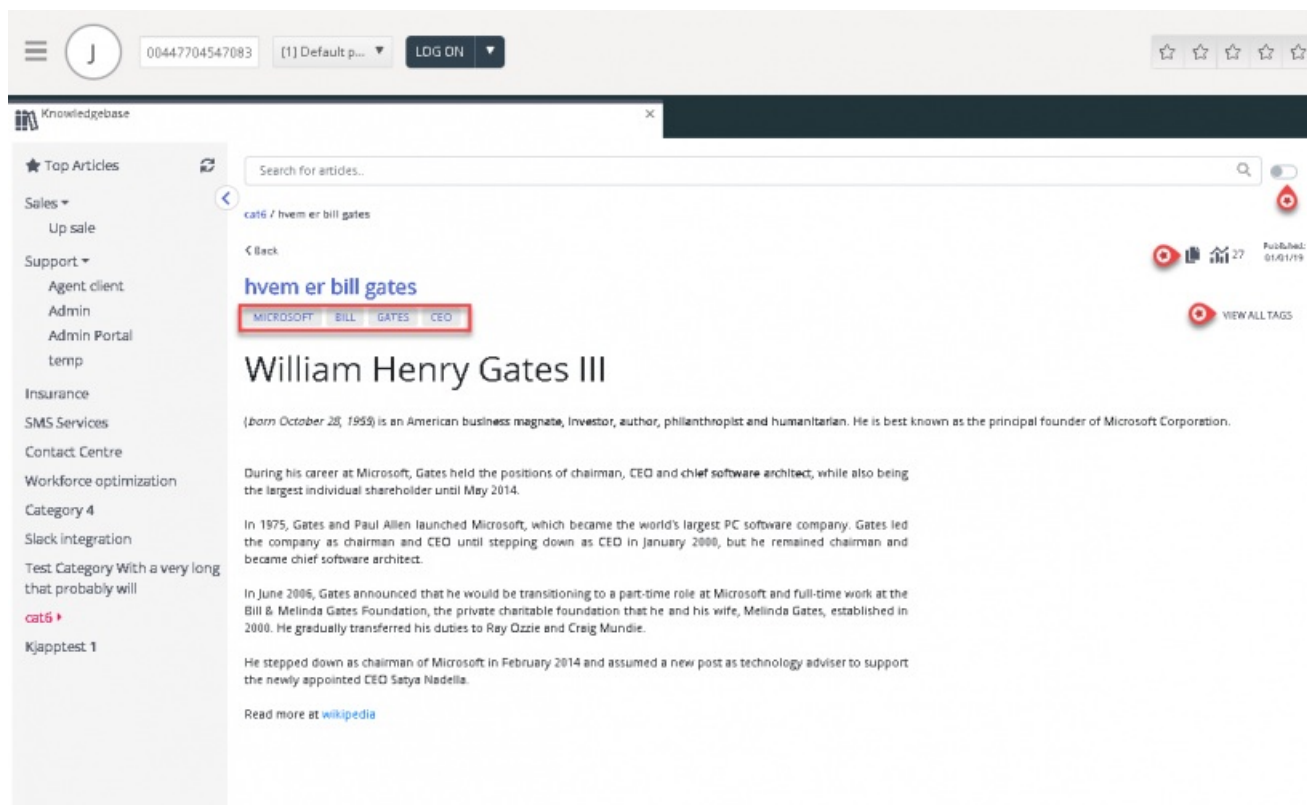
Her kan du vise og redigere innstillinger for avspilling av lyd og for å vise varsler (popup) for innkommende henvendelser. Det finnes tidsbegrensninger for varslingstid i nettleseren. Disse vil overstyre visningstiden for popup i disse innstillingene.

## Fanen Kunnskapsbase

Fanen Kunnskapsbase kan brukes til å søke etter informasjon om et produkt eller en tjeneste. Du kan tilfeldig bla igjennom de topprangerte artiklene for å forbedre kunnskapen din mens du er i pause, eller se etter relevante artikler under en kundeinteraksjon. De topprangerte artiklene er alltid oppført i midtpanelet når fanen åpnes for første gang.

### Note

Denne fanen er bare tilgjengelig hvis du har tegnet abonnement på kunnskapsbasepakken for Agent Assist.



The screenshot shows a web interface for a Knowledgebase. At the top, there is a navigation bar with a user profile 'J', a phone number '00447704547083', a dropdown menu '[1] Default p...', and a 'LOG ON' button. Below this is a search bar with the text 'Search for articles...'. The main content area displays a search result for 'cat6 / hvem er bill gates'. The article title is 'William Henry Gates III' and the content includes a biographical summary of his career at Microsoft. A red box highlights the tags 'MICROSOFT', 'BILL', 'GATES', and 'CEO' under the article title. On the right side, there are icons for 'Published: 01/01/19' and 'VIEW ALL TAGS'. The left sidebar contains a list of categories and articles, including 'Top Articles', 'Sales', 'Support', 'Insurance', 'SMS Services', 'Contact Centre', 'Workforce optimization', 'Category 4', 'Slack Integration', 'Test Category With a very long that probably will', and 'Kjappstest 1'.

For alle innkommende henvendelser blir artiklene automatisk skannet basert på køen henvendelsen kommer fra, og du får opp en oversikt over alle relevante artikler knyttet til køen. Du kan også søke etter artikler manuelt under en kategori/del. Som standard er automatisk søk aktivert.

Det er mulig at en artikkel kan ha mange forskjellige tagger knyttet til seg, hvorav et par vises øverst. Du kan få en fullstendig visning av alle taggene ved å klikke på alternativet VIS ALLE TAGGER til høyre.

Innholdet i artikkelen kan også kopieres til en utklippstavle for bruk andre steder eller for lokal lagring ved å klikke på ikonet øverst til høyre i artikkelen.

Agentene kan også sende forslag til administratorene til artikler som kan inkluderes i Knowledgebase Management System, ved å trykke på ikonet ved siden av søkefeltet. Da vil det komme opp et vindu for forslag til artikkel, der man kan skrive inn tittelen på og innholdet i artikkelen, som vist på bildet nedenfor.



Du kan se en liste over alle tilgjengelige vedlegg ved å klikke på ikonet. Du kan enten laste den ned eller kopiere lenken for å

sende den til deg selv eller til kunden. Det er også en relatert artikelseksjon nederst i artikkelen hvis andre artikler i kunnskapsbasen er knyttet til den.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. At the top, there's a search bar with 'Human chat' entered. Below it, the article title is 'How do I buy a private insurance?'. A sidebar on the left lists categories like 'Insurance', 'Car', and 'Privat forsikring'. A 'Related Articles (1)' section is visible at the bottom of the article content, with a red icon containing a white plus sign and a document symbol, indicating a suggestion feature. A tooltip on the right shows document thumbnails for 'best deal.docx' and 'another deal.docx'.

Agentene kan også sende artikkelforslag til administratorene som skal inkluderes i Knowledgebase Management System ved å trykke på ikonet ved siden av søkefeltet. Dette vil gi et forslag til artikkelvindu hvor du kan skrive inn tittelen og innholdet for artikkelen som vist på bildet nedenfor.

Klikk på Send for å se en sendt bekreftelsesdialogboks.

### Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

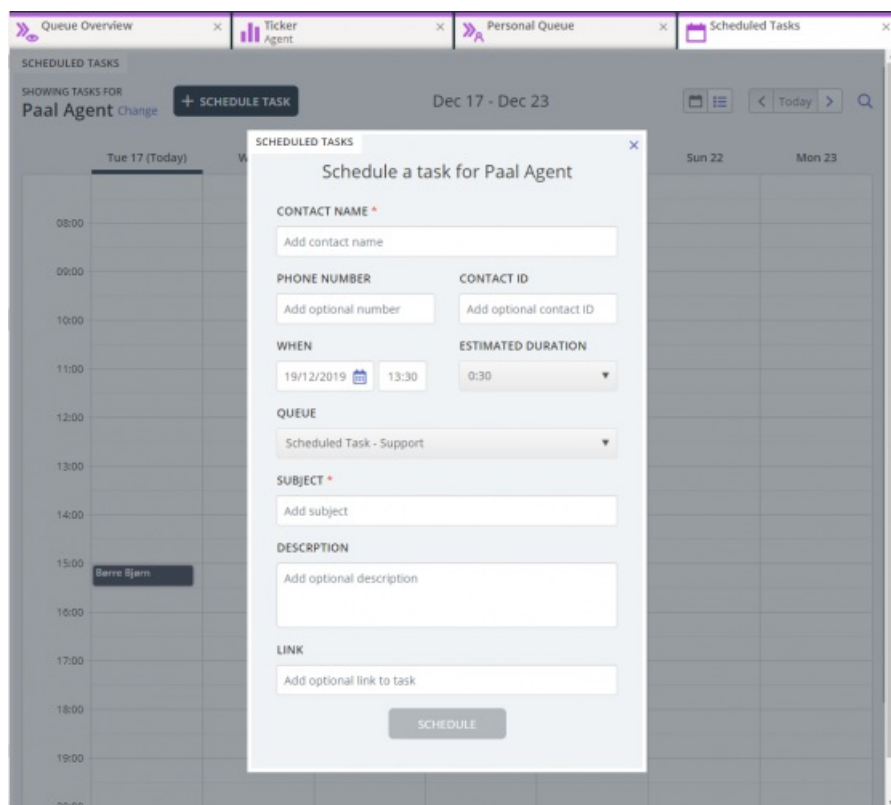
Cancel Send

## Fanen Planlagte oppgaver

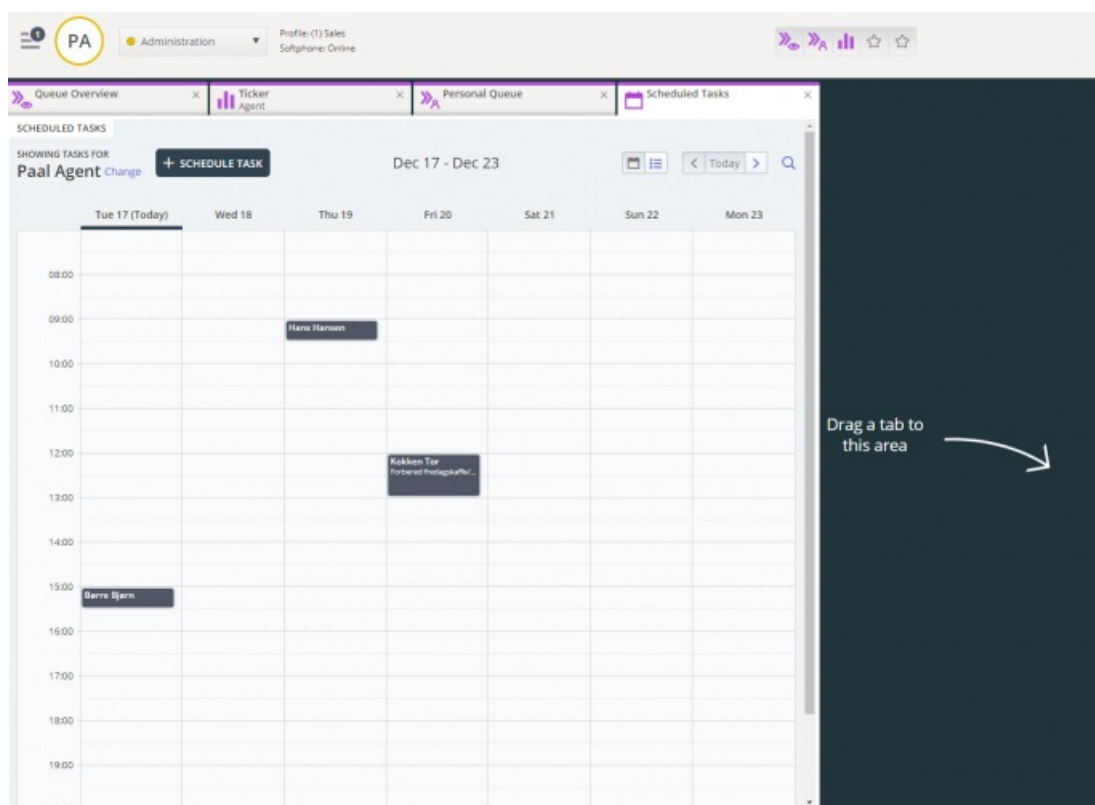
Fanen Planlagte oppgaver gir en omfattende planleggingsfunksjonalitet for tilordning av oppgaver til deg selv, til andre agenter eller til en kø.

I fanen Planlagte oppgaver kan du:

- legge til en planlagt oppgave i Puzzel-kalenderen (maks. 60 dager frem i tid)
- legge til en planlagt oppgave i en annen navngitt agents Puzzel-kalender
- legge til en planlagt oppgave hos en hvilken som helst agent i en valgt oppgavekø



Du kan alltid legge til en planlagt oppgave i kalenderen og senere redigere/slette den om nødvendig. Planlagte oppgaver kan også slås opp ved hjelp av søkefunksjonaliteten. Den nye Planlagte oppgaver-fanen i kalenderen ser slik ut:



## Note

1. Planlagte anrop og avtalte Dialer-anrop vises ikke i den nye Planlagte oppgaver-fanen.
2. Det anbefales å ha separate køer for planlagte oppgaver for å skille disse fra de vanlige e-postene.

Alle planlagte oppgaver vises i Planlagt-kolonnen i fanen Køoversikt for den aktuelle køen til det planlagte tidspunktet for oppgaven. Den sendes deretter som en henvendelse til deg hvis du er logget på og har kapasitet til å motta den. Oppgaven fjernes nå fra kalenderen for planlagte oppgaver og plasseres i din personlige kø til du aksepterer den tilbudte oppgaveforespørselen.

The screenshot shows the 'SCHEDULED TASKS' section of the agent interface. On the left, a calendar view displays tasks for Paal Agent from Dec 17 to Dec 23. Tasks are represented as blocks on a grid with time slots from 08:00 to 19:00. Visible tasks include 'Hans Hansen' on Thu 19 at 09:00, 'Kokken Tor Forbered frokostbuffe...' on Fri 20 at 12:00, and 'Berre Bjørn' on Tue 17 at 15:00. On the right, a modal titled 'New scheduled task' is open, showing details for a task assigned to 'Per Pettersen'. The details include: CONTACT NAME (Per Pettersen), SUBJECT (Oppfølgingsamtale), QUEUE (Scheduled Task - Sales), and CREATED BY (Paal Agent). At the bottom of the modal are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Oppgaven reserveres deg i en forhåndsdefinert tid på 60 minutter (kan konfigureres). Hvis du ikke er tilgjengelig eller ikke har akseptert oppgaven innen den reserverte tiden, vil en annen agent i samme kø bli tilbudt oppgaven.

Hvis du velger å akseptere forespørselen, får du opp oppgavedetaljene, og du kan begynne å arbeide med oppgaven. Hvis oppgaven inkluderer utgående samtaler, kan du planlegge å ringe når du har lest detaljene om oppgaven. Når oppgaven er fullført, lukker du fanen for oppgaveforespørsel i agentapplikasjonen.

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

Hvis du ønsker å utføre en oppgave som er planlagt for et fremtidig tidspunkt, kan du angi et nytt tidspunkt, for eksempel om ett minutt, og akseptere den når den tilbys deg.

Hvis lederen eller du klikker på ikonet for fristillelse av forespørsel for en oppgave i visningen Kødetaljer før den reserverte tiden er over, kan forespørselen sendes til en annen agent umiddelbart.

The screenshot shows a web browser window at <https://devagent.puzzel.com/>. The interface includes a 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, and favorites.

The main content area is titled 'QUEUE DETAILS' and shows a 'Back' link. The queue name is 'STask - Sales'. Below this is a table with the following data:

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



## Motta et anrop

For å kunne motta anrop må du være logget på med en profil som gir deg henvendelser fra en eller flere telefonkøer. Når du får tilbud om et anrop, vises fanen Anrop automatisk, og statusen din endres til «Kobler til». Telefonen du er logget på med, begynner å ringe (oppstillingstiden kan variere etter operatør og telefontype). Anrop besvares på telefonenheten.

Hvis du er logget på med Softphone, vises svar/avvis-knappen i både henvendelsesfanen og topp tekstområdet. Hvis du har aktivert automatisk svar, besvares anropet automatisk.



CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[Sales]	01:01:18:00	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

Når du godtar et anrop, endres statusen din til «I samtale».

Hvis funksjonen er konfigurert, vises relevant informasjon om innringeren eller selve samtalen i widgeten Samtaledetaljer. Denne informasjonen er tilpasset og ulik for hver løsning. Selv om informasjonen vanligvis er statisk og systembasert, kan Puzzel samle inn relevant informasjon fra eksterne kilder og vise den i den samme widgeten. Hvis henvendelsesregistrering er aktivert, vises den også i fanen.

## Handlingsknapper for samtalehåndtering

Når du sitter i en samtale, har du flere handlingsknapper du kan bruke til ulike funksjoner.

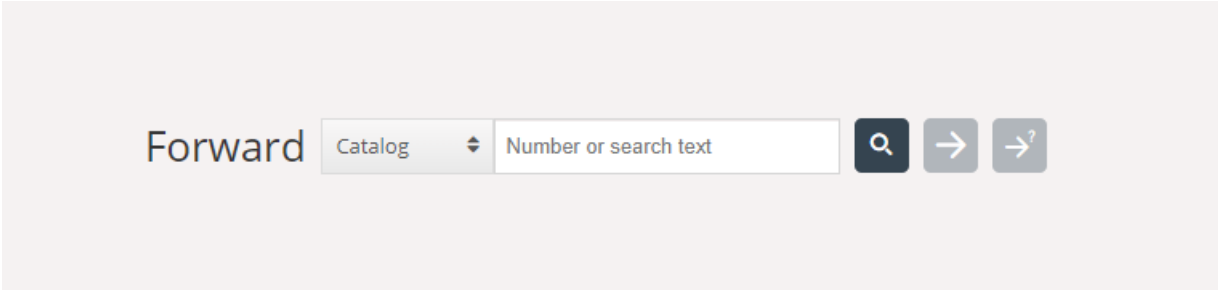
Ikon	Beskrivelse
	LEGG PÅ: Avslutter aktuelt anrop
	PÅ VENT: Setter anropet på vent. Innringeren hører ikke deg når denne funksjonen er aktivert.
	OPPTAK: Aktiverer opptak manuelt. Kan aktiveres automatisk ved anrop hvis administrator har valgt det.
	SENSURERING: Gjør det mulig å sensurere opptak, slik at sensitiv informasjon ikke kan oppfattes. Bare aktiv under opptak.
	SETT VIDERE: Lar deg sette over et anrop med eller uten spørreanrop.
	TASTATUR: Lar deg spille DTMF-toner under Softphone-samtale.
	MELDING: Lar deg sende SMS-er og/eller e-poster til mottakere. Vær oppmerksom på at sending av meldinger krever oppsett (separat oppsett for SMS og e-post). Uten dette oppsettet kan du bare sende e-post via e-postadressekoblingene i søkeresultater for kontakter. krever et oppsett (separat oppsett for SMS og e-post). Uten dette oppsettet kan du bare sende e-post via e-postadressekoblingene i kontaktsøkeresultatene.

## Sette en samtale videre

Når du er i en samtale, kan du klikke på knappen «Sett videre» for å overføre anropet med eller uten spørreanrop. Du kan velge å sette over til en annen agent, tjenestenode (for eksempel meny eller kø), katalogkontakt eller et annet telefonnummer. Hvis du har tilgang til flere søkekilder, vises en nedtrekksmeny. I den kan du velge hvilken kilde du vil søke i.

### Note

Det er ikke sikkert du har tilgang til å søke etter agenter, tjenestenoder eller katalogkontakter, eller det kan hende at løsningen din ikke er satt opp med disse.



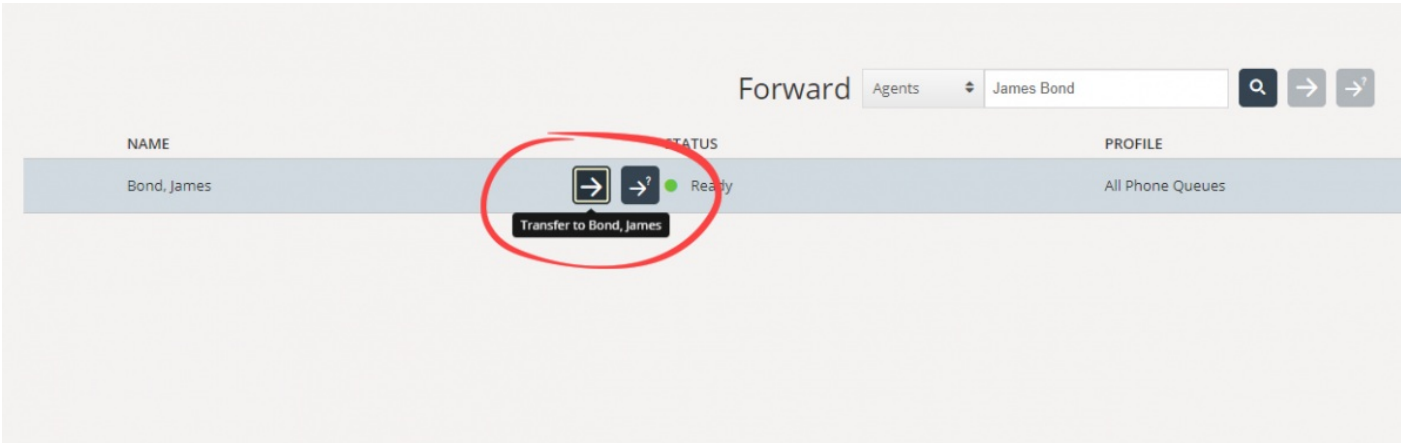
Forward Catalog Number or search text

Det er viktig at du ikke setter over eller viderekobler en Puzzel-samtale ved hjelp av ditt lokale telefonsystem (for eksempel PBX) direkte. Det vil ikke Puzzel registrere, og du vil ha status I samtale til det viderekoblede anropet er avsluttet.

Du kan ikke sette videre et anrop som har blitt startet av en annen agent (samtale mellom agenter).

## Sette over en samtale uten spørreanrop

Hvis du vet hvilket nummer du vil sette over samtalen til, kan du skrive det inn i feltet og klikke på knappen for på sette over (pil uten spørsmålstegn).



Forward Agents James Bond

NAME	STATUS	PROFILE
Bond, James	Ready	All Phone Queues

Transfer to Bond, James

Hvis du vil sette over samtalen til en annen agent, tjenestenode eller katalogkontakt, skriver du inn navnet på agenten, noden eller kontakten samtalen skal settes over til, og deretter klikker du på søkeknappen. Eventuelle treff vises i søkeresultatet. Du kan nå velge å sette over samtalen ved å klikke på knappen Sett over (pil uten spørsmålstegn) ved siden av det relevante navnet i søkeresultatet.

Du kan bare sette over en samtale til agenter som er pålogget og tilgjengelige, og du kan bare søke etter og sette over til tjenestenoder når du er i en samtale.

## Sette over en samtale med spørreanrop

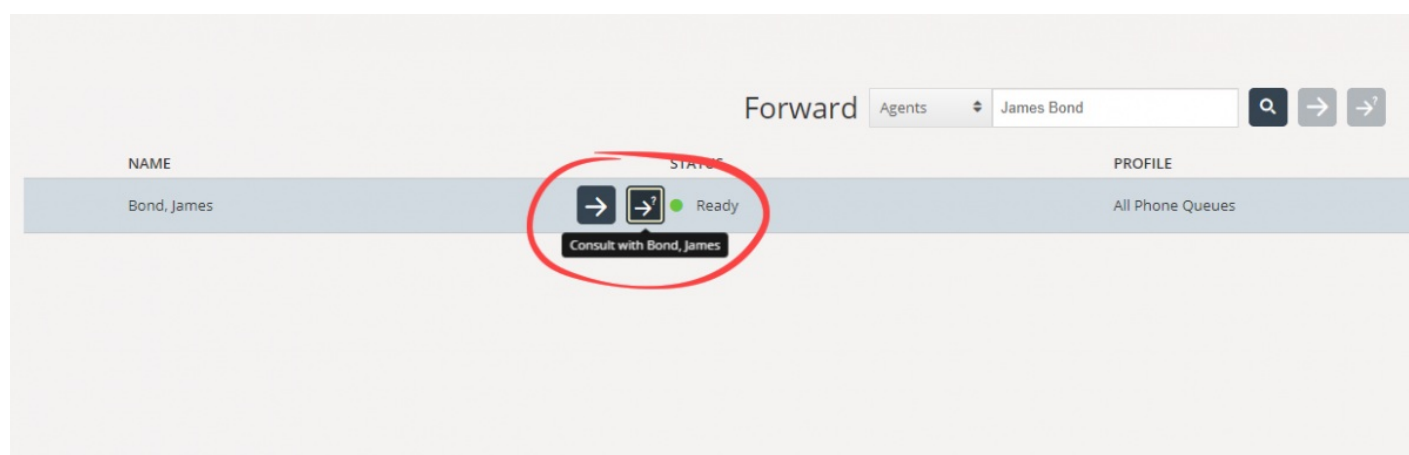
I tillegg til å sette over en samtale uten spørreanrop, kan du også gjennomføre et spørreanrop. Med et spørreanrop kan du først snakke med den du skal sette over samtalen til, selv, mens innringeren automatisk settes på vent. Du kan foreta et spørreanrop for å konsultere med tredjeparten, men også for å forsikre deg om at tredjeparten er ledig og informert før samtalen settes over.

Hvis du vet hvilket nummer du vil gjennomføre et spørreanrop til, kan du skrive det inn i feltet for viderekobling og klikke på knappen for på sette over (pil med spørsmålsteget).

Hvis du vil snakke med en annen agent, tjenestenede eller katalogkontakt, skriver du inn navnet på agenten, noden eller kontakten du vil snakke med, og deretter klikker du på søkeknappen. Eventuelle treff vises i søkeresultatet. Du kan nå velge hvem du vil rådføre deg med, ved å klikke på rådføringsknappen (pil med spørsmålsteget) ved siden av det relevante navnet.

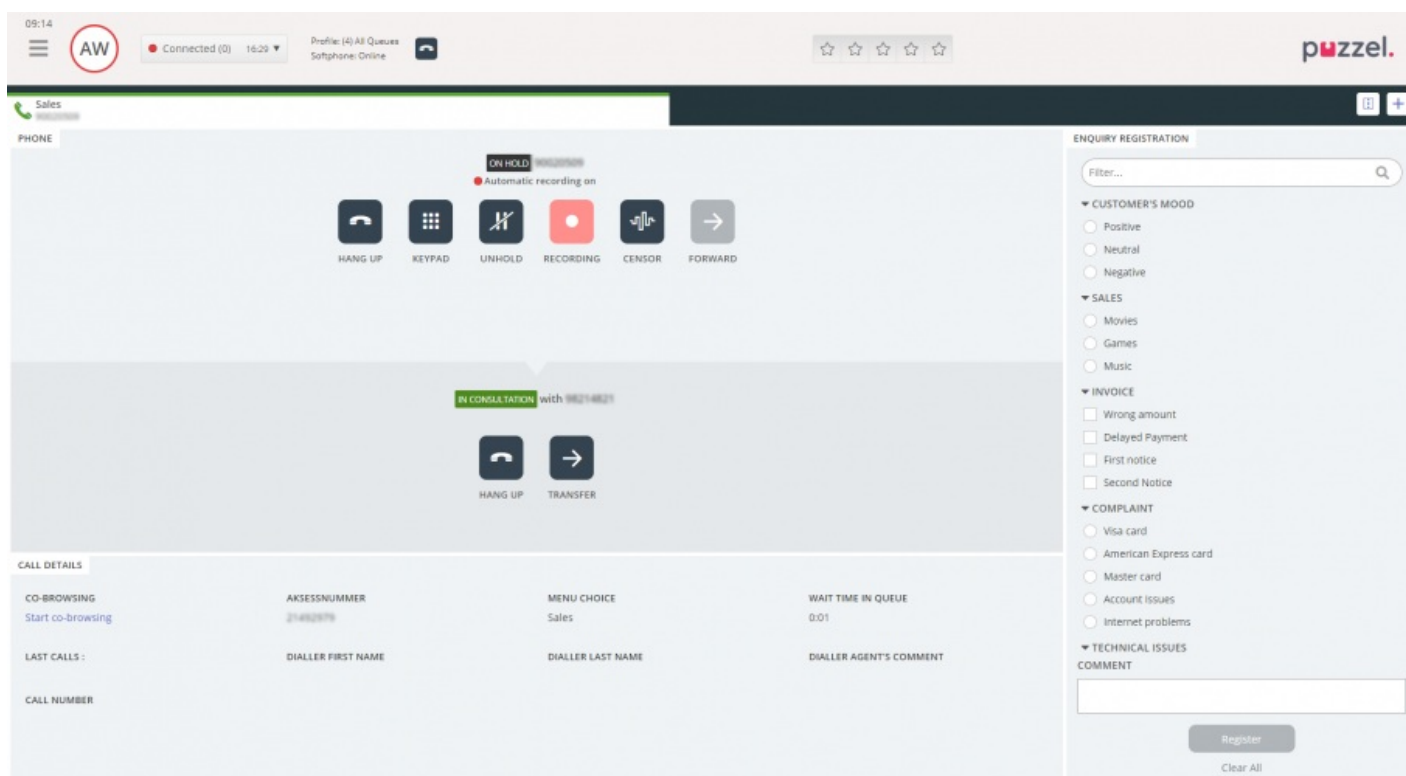
### Note

Du kan bare foreta spørreanrop til agenter som er pålogget og tilgjengelige, og du kan bare søke etter og konsultere tjenesteneder når du er i en samtale.



Det er også mulig å foreta spørreanrop til køer. Med dette alternativet kan du overføre en innringer fra et innkommende anrop til en agent i en annen kø etter først å ha foretatt et spørreanrop til agenten.

Når du gjennomfører et spørreanrop, er du koblet til både innringeren og den samtalen skal settes over til, samtidig, men innringeren settes automatisk på vent, og kan ikke høre hva du og den samtalen skal settes over til, snakker om. Håndtering av innringeren gjøres i øvre del av telefonwidgeten, og den anropet skal settes over til, håndteres i den nedre delen.



Når du har foretatt et spørreanrop, har du tre muligheter:

1. Klikk på «LEGG PÅ»-knappen for den anropet skal settes over til, for å avslutte spørreanropet og koble deg til innringeren igjen. Du kobles automatisk til innringeren.
2. Klikk på «SETT OVER»-knappen for den anropet skal settes over til, for å sette over samtalen til ham eller henne. Du som agent blir tilgjengelig igjen.
3. Inkluder innringeren i spørreanropet, slik at det blir en telefonkonferanse med tre deltakere. Dette gjør du ved å klikke på knappen «INNHENT» (for å hente inn innringeren igjen). Nå kan alle tre partene i samtalen høre hverandre.

### Overføre samtaler ved bruk av telefontastaturet (DTMF-toner)

Du kan også sette over samtaler til kjente numre med eller uten spørreanrop, ved hjelp av tastene på telefonen din.

- Sette over en samtale uten spørreanrop: Trykk på #nummer#, og legg på.
- Sette over en samtale med spørreanrop: Trykk på #nummer#, og vent på svar (innringeren settes på vent når du trykker på den første #). Når spørreanropet er opprettet, altså når du snakker med den samtalen skal kobles over til, og innringeren er satt på vent, kan du
  - legge på for å sette over anropet. Du som agent blir tilgjengelig igjen.
  - taste \*\* (for å koble fra den du skal sette over samtalen til), eller få den du skal sette over samtalen til, til å legge på. Du kobles automatisk til innringeren.

Dersom du taster inn feil nummer eller du vil avbryte spørreanropet fordi ingen svarte, eller dersom spørreanropet ender opp i en telefonsvarer, kan du taste \*\* for å avbryte. Når du taster \*\*, blir du koblet til innringeren igjen.

Standardkombinasjonen for å avbryte et spørreanrop er \*\*, men dette kan konfigureres av Puzzel. Dersom \*\* ikke fungerer for deg, må du kontakte tjenestens administrator eller Puzzel for å bekrefte denne innstillingen for din løsning.

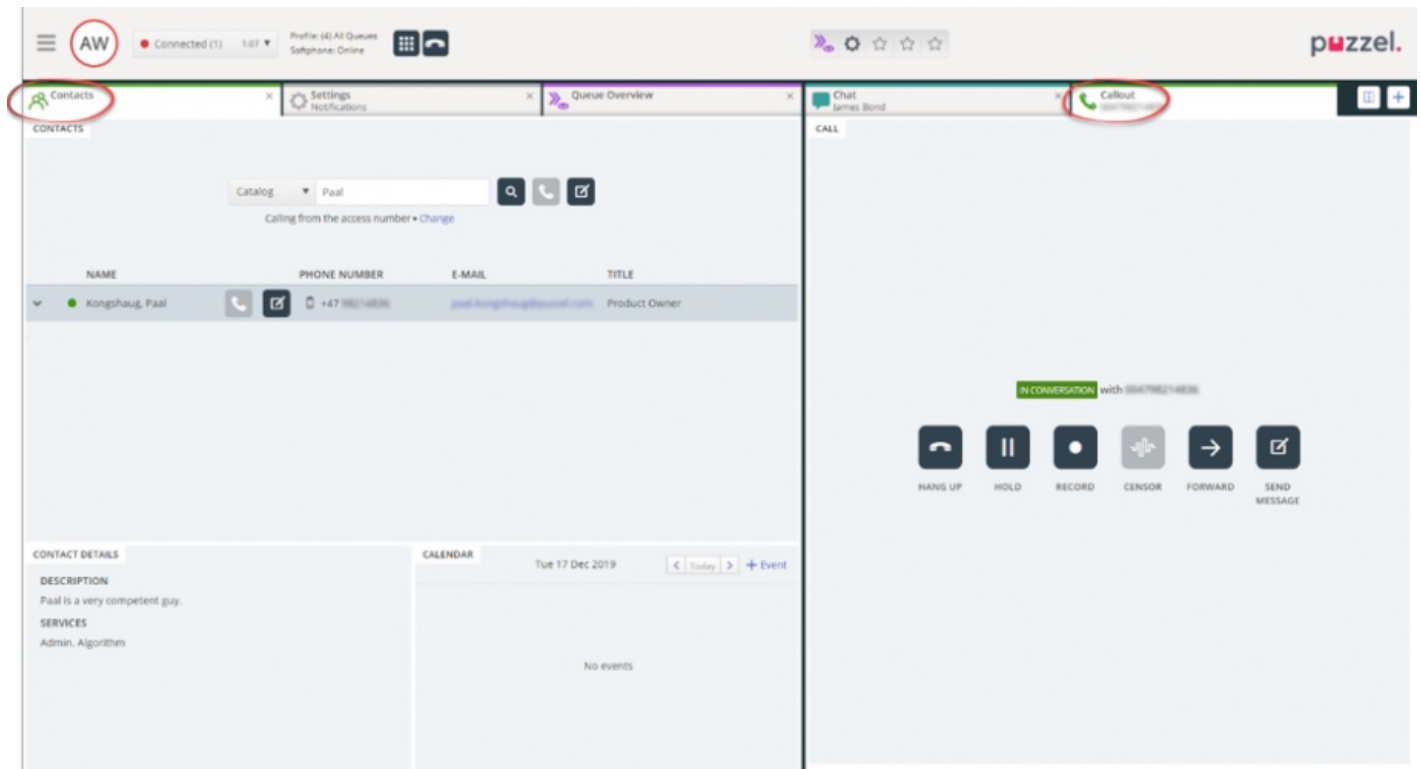
### Nyttig informasjon om DTMF-toner

- Tast \*\* for å sette aktiv samtale (ikke-spørreanrop) på vent. For å innhente samtalen: Tast \*\* igjen.

- Dersom det går mer enn tre sekunder mellom inntastingene, blir kommandoen avbrutt, og du må begynne på nytt (tre sekunder er standardverdi; verdien kan endres av Puzzel). Dette gjelder også kommandoen #nummer#.
- Dersom personen du foretar et spørreanrop til, er opptatt eller ikke svarer innen x sekunder (definert i løsningen, f.eks. 25 sekunder), blir du informert om det. For å hente tilbake samtalen som er satt på vent: Tast \*\*.
- Ikke alle telefoner støtter DTMF-toner for innkommende anrop. Kontakt lederen din hvis det er slik hos deg.

## Foreta et anrop

I tillegg til å motta innkommende anrop, kan du foreta anrop fra agentapplikasjonen. For å foreta et anrop åpner du fanen Kontakter fra fanemenyen. Her kan du enten skrive inn telefonnummeret i søkefeltet og trykke på knappen ANROP, eller du kan skrive inn navnet på agenten eller katalogkontakten du vil ringe, og klikke på SØK for å få en oversikt over relevante treff. For å ringe til en agent eller katalogkontakt i listen, klikker du på den relevante Anrop-knappen for den relevante linjen. En ny Utgående anrop-fane åpnes automatisk der den utgående samtalen behandles.



En utgående samtale vil først koble opp nummeret du har logget deg på med. Du kan avbryte det utgående anropet ved å klikke på knappen AVBRYT under oppkoblingen. Når du har besvart anropet, kobler systemet opp nummeret eller agenten du vil ringe til. Status for samtalen vises i displayet. Hvis henvendelsesregistrering er aktivert, vises den også i fanen.

### Nyttig informasjon om utgående anrop

- Dersom en henvendelse fra en Puzzel-kø blir tildelt og sendt til deg rett før du klikker på Ring ut (statusen din er Kobler til), får du opp meldingen Utgående samtale ønsket, men når telefonen din ringer, vil det være en innkommende samtale fra en kunde. Når samtalen er over, vil Puzzel gjenoppta den utgående samtalen.
- Hvis du er i pausestatus når du klikker på knappen Ring ut, avsluttes pausen, og den utgående samtalen kobles opp.
- Hvis du har etterbehandlingstid aktivert, vil dette også være gjeldende for dine utgående samtaler (også de som ikke besvares av den mottakende part), og din status vil (etter endt samtale) endre seg til Etterbehandling. For å avslutte etterbehandlingen etter en utgående samtale kan du manuelt endre statusen din til Ledig.
- En agent kan ikke sette over eller foreta et spørreanrop i en agent-til-agent-samtale. Agenten som startet agent-til-agent-samtalen, kan klikke på «SETT PÅ VENT» og sette i gang et opptak (dersom denne funksjonen er konfigurert), men agenten som mottok anropet, kan ikke klikke på «SETT PÅ VENT» eller noen annen handlingsknapp.
- En agent-til-agent-samtale blir ikke satt i kø, og settes ikke opp som en henvendelse. Den vises derfor ikke alle steder i Puzzel.
- En agent-til-agent-samtale vises ikke på siden Sanntid – Pågående samtaler i administrasjonsportalen eller i agentapplikasjonen, siden det ikke er definert som en «henvendelse».

## Skriftlige henvendelser

I tillegg til samtaler kan du motta skriftlige henvendelser, forutsatt at bedriftens løsning er konfigurert med dette, og at du er pålogget med en profil som gir deg henvendelser fra køene for skriftlige henvendelser. Skriftlige henvendelser inkluderer chat, e-post og henvendelser fra sosiale medier

### Tildelingsbegrensninger

Du kan generelt tildeles én telefonsamtale og opptil åtte samtidige skriftlige henvendelser (chat, e-post eller sosiale medier).

Som en hovedregel blir du ikke tilbudt skriftlige henvendelser mens du er i en telefonsamtale, men du kan motta telefonsamtaler mens du behandler skriftlige henvendelser. Din administrator kan også forhindre at du mottar innkommende telefonhenvendelser mens du behandler mer enn et visst antall samtidige skriftlige henvendelser (definert i administrasjonsportalen). Men denne innstillingen vil ikke hindre deg i å foreta utgående anrop.

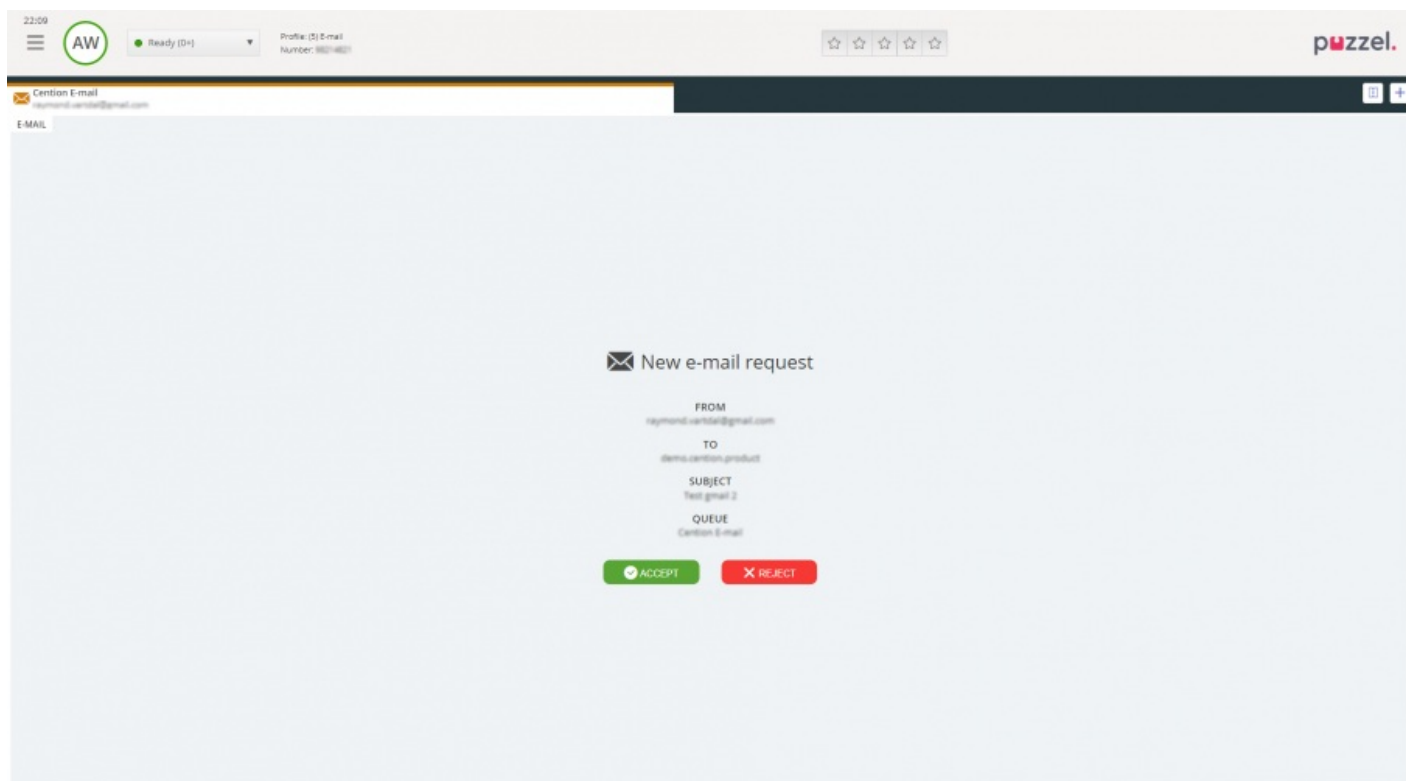
### Justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser

For skriftlige henvendelser kan du være satt opp til å håndtere mer enn én henvendelse om gangen. Hvis du har fått tilgang, kan du også definere hvor mange henvendelser du er komfortabel med å håndtere om gangen. Du kan ikke overskride det maksimale antallet samtidige henvendelser administratoren din har fastsatt, og du kan ikke sette antallet så lavt som til null. Denne innstillingen gjøres i applikasjonens fane Innstillinger, under Skriftlige henvendelser.



## E-post-/e-oppgavehenvendelser

For å motta e-post-/e-oppgavehenvendelser må du være logget på med en profil som inneholder e-postkøen(e). Når du får tilbud om en e-posthenvendelse, vises den i en ny fane i applikasjonen, og du kan velge å godta eller avise den.



Hvis du avviser henvendelsen, legges den tilbake i køen, og en annen agent får tilbud om den. Hvis du aksepterer den, vil e-posten/e-oppgaven som henvendelsen peker til, åpnes i en ny fane i nettleseren. Hvis du får tilbud om en annen e-post-/e-oppgavehenvendelse, vises den i en egen fane i applikasjonen.

### Handlingsknapper for e-post/e-oppgaver

Vinduet for e-post/e-oppgave i applikasjonen har et par funksjoner som kan være nyttige under økten.

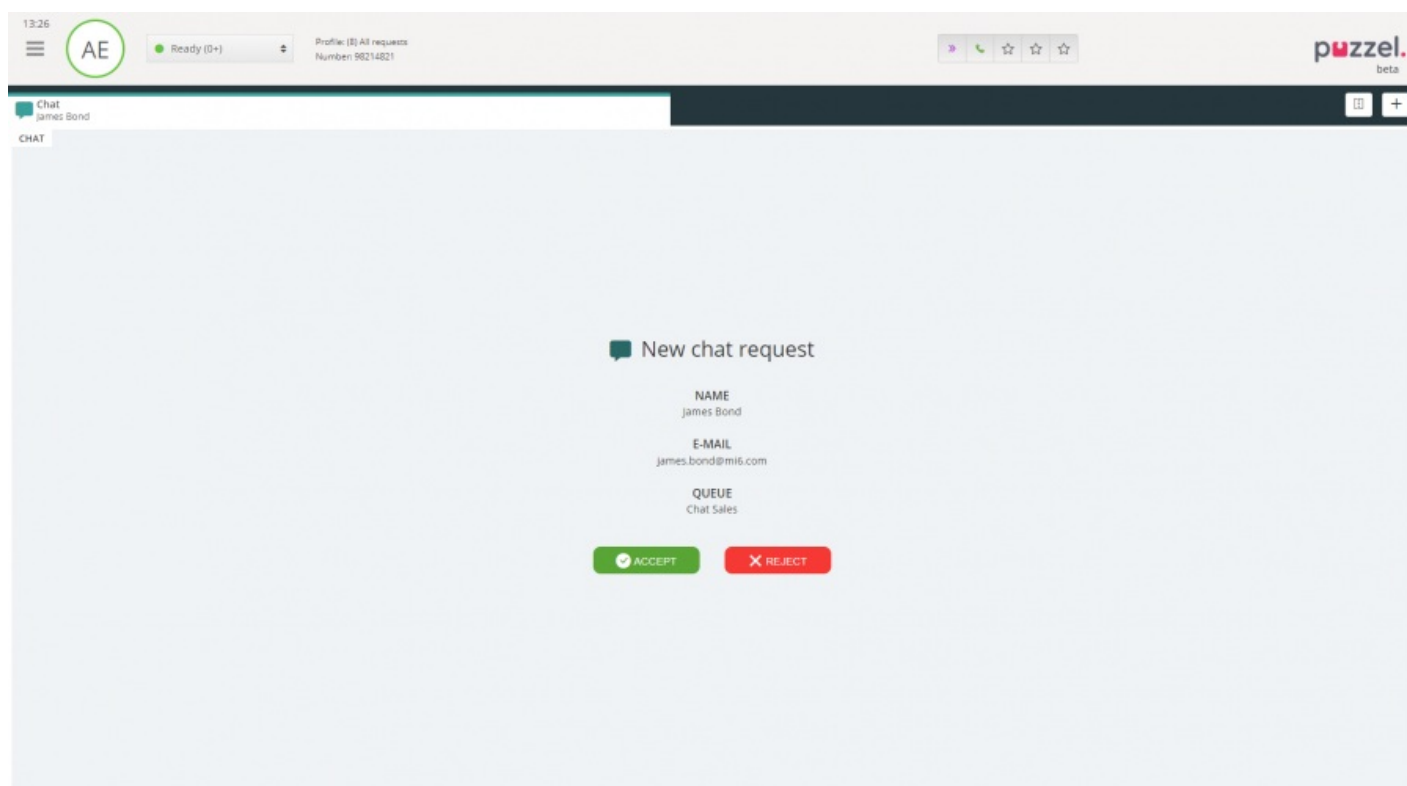
Ikon	Beskrivelse
→	<b>Sett over:</b> Du kan sette over en e-post-/e-oppgavehenvendelse til en annen agent eller en annen kø. Når du setter over, kan du velge å legge til en kommentar som agenten som mottar henvendelsen, kan se.
↓	<b>Personlig kø:</b> Hvis du vil sette en mottatt e-post-/e-oppgavehenvendelse på vent i din personlige kø mens du arbeider med andre ting, kan du gjøre det ved å legge den i din personlige kø. Du kan når som helst åpne fanen med den personlige køen og fortsette med henvendelsene som ligger der.

### Avslutte en e-post-/e-oppgavehenvendelse

En e-post-/e-oppgavehenvendelse avsluttes når du som agent lukker henvendelsen ved å klikke på X-ikonet øverst til høyre i henvendelsesfanen.

## Chat-henvendelser

For å få chat-henvendelser må du være logget på med en profil som inneholder chat-køen(e). Når du får tilbud om en chat, vises henvendelsen i en ny fane i applikasjonen, og du kan velge å godta eller avvise den.



Hvis du avviser henvendelsen, legges den tilbake i køen, og en annen agent får tilbud om den. Dersom du aksepterer den, kobles du til med en gang, og kan starte dialogen. Hvis du får tilbud om en annen chat-samtale, vises den i en separat fane i applikasjonen.


Videre vises kundeopplysninger med godkjente variabler (for eksempel navn og e-postadresser) med et låsikon i vinduet for chat-detalljer, slik at du vet at du snakker med riktig person.





### Advarsel når du lukker et aktivt chat-vindu

Hvis du ved et uhell lukker en chat-fane som fremdeles har en tilkoblet innchatter, får du opp et varselvindu der du blir spurt om du er sikker på at du vil lukke chatten. Dersom innchatteren allerede har koblet seg fra chat-økten, vises ikke advarselen, og du kan lukke chat-fanen uten at det kommer opp noen advarsel.

### Handlingsknapper for chat

Applikasjonens chat-vindu har flere funksjoner som kan være nyttige under en chat.

Ikon	Beskrivelse
	<p><b>Forhåndsdefinerte:</b> Du kan benytte deg av forhåndsdefinerte meldinger som du kan sende til innchatteren. Klikk på ikonet for å se meldingene som tjenestens administrator har konfigurert for deg. Når du velger en av titlene, legges tilhørende melding i skrivefeltet, og hvis du trykker på Enter på tastaturet eller på «Send»-knappen, blir meldingen sendt.</p>

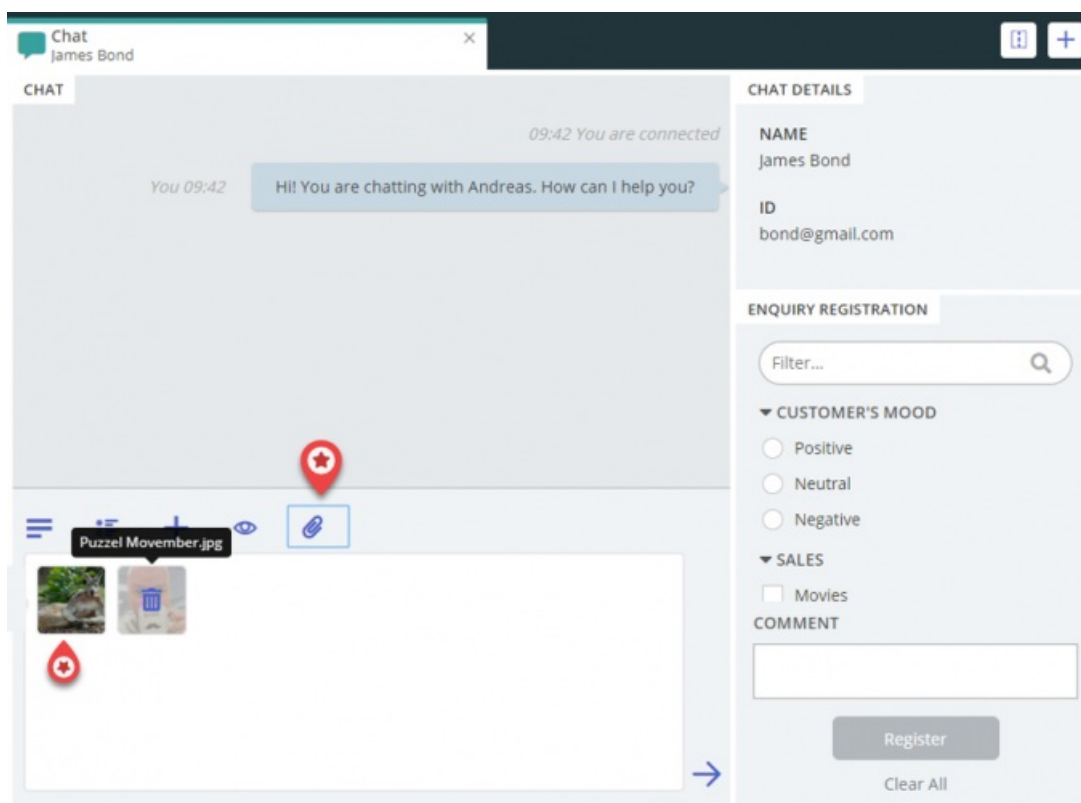
Ikon	Beskrivelse
	<p><b>Tilbud:</b> Når du er i en chat-samtale, kan du tilby den du chatter med flere alternativer å velge mellom. Disse vises i en mer strukturert meny, og gir en bedre oversikt over alternativene enn ren tekst. Det gir også agenten flere tydelige beslutninger/valg fra den du chatter med, sammenlignet med enkle tekstsvar.</p>
	<p><b>Inviter :</b> Med Invitere kan du invitere en agent inn i samtalen. Du kan enten invitere en agent direkte, eller invitere en tilfeldig agent fra en bestemt kø. Når du har sendt invitasjonen, kan du velge å forbli i samtalen eller koble deg fra. Når du har sendt invitasjonen, kan du invitere flere agenter. Men du kan bare invitere én agent om gangen.</p>
	<p><b>Privat:</b> I en chat-samtale der du har invitert en eller flere agenter, kan dere sende skjulte meldinger til hverandre ved å klikke på «privat»-ikonet. Private meldinger er synlige for agenter, men usynlige for innchatteren. Når du har sendt/mottatt en skjult melding, ser du at den er skjult, fordi det er et øye-ikon ved siden av agentnavnet i chat-dialogen, og chat-dialogen har en annen farge. Klikk på «øyeikonet» igjen for å deaktivere private meldinger.</p> <p>Skjulte meldinger vises ikke i chat-loggen som sendes til innchatteren etter samtalen. De vises imidlertid i organisasjons chat-logger. Derfor kan skjulte meldinger også brukes til å legge til interne notater til chatten. Dette er nyttig dersom en administrator skal evaluere chat-dialogene etterpå.</p>
	<p><b>Vedlegg:</b> Når du er i en chat-samtale, kan du sende opptil fem filvedlegg (tekst-, pdf- eller bildefil) på maks 20 MB sammen med chatmeldingen.</p>

## Chat-vedlegg

Du kan dele filer med kundene i en pågående chat-økt ved hjelp av filvedleggsalternativet. Du kan legge ved tekst-, pdf- eller bildefiler [de fleste bildeformater støttes] i chat-vinduet sammen med meldingen du vil sende til kunden. Maksimalt fem filvedlegg på maks 20 MB er tillatt av gangen.

### Note

Agenter kan også sende vedlegg til andre agenter i privat modus.



### Avslutte en chat-samtale

Dersom innchatteren avslutter en chat-samtale ved å klikke på exit- eller x-knappen i grensesnittet sitt, vil du få opp en melding i ditt chat-grensesnitt om at chatten er avsluttet.

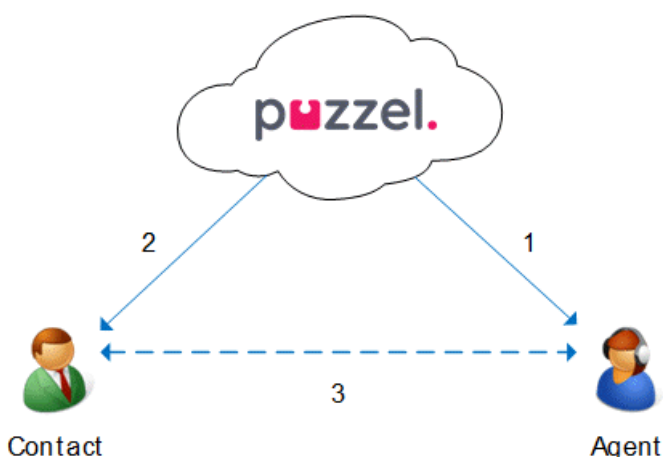
Dersom du vil avslutte en samtale, kan du klikke på x-ikonet øverst til høyre i chat-fanen.

## Dialer-anrop

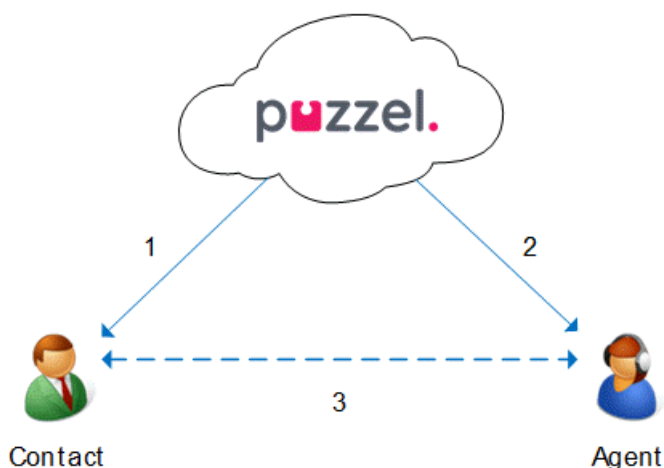
Det kan settes opp en løsning med Dialer-funksjonalitet. Med Dialer kan lederen/administratoren laste opp en liste over kontakter som det skal ringes til. Disse samtalene tildeles automatisk til agenter som er logget på, og som har en profil som oppfyller kravene for den relevante kampanjekøen. Dialer ringer en kontakt maksimalt x antall ganger (som definert), eller til kontakten svarer. Et Dialer-anrop settes opp med ett anrop til deg (agenten) og ett anrop til kontakten, før de to kobles sammen.

Det finnes to hovedmoduser for Dialer. Bedriften kan ha Dialer-kampanjekøer som bruker forskjellige moduser. Modusen som brukes, avgjør om det er du som agent eller kontakten som ringes først.

- **Preview mode** Agenten ringes opp først og får informasjon om kontakten som det skal ringes til. Når agenten har svart på anropet, ringes kontakten opp. Det gir deg litt tid til å forberede deg, men det er ikke alle kontakter som kommer til å svare. Hvis du (agenten) ikke svarer på anropet du får tilbud om, sendes det til neste tilgjengelige agent.



- **Predictive mode / Power mode** Kontakten ringes først. Når kontakten svarer, ringes en tilgjengelig agent opp og kobles til. Du må bruke Puzzel Softphone med autosvar for anrop i Predictive mode / Power mode, slik at kontakten som allerede har svart, får en agent på tråden innen bare noen sekunder.



### Note

Når du er pålogget en kø med Predictive mode / Power mode, må du ikke klikke på pause / logge av eller starte et utgående anrop mens du er i status Ledig, siden Dialer allerede har begynt å ringe til en kontakt. Hvis den oppringte kontakten svarer og du ikke lenger er ledig, vil kontakten oppleve en silent call, siden det ikke er noen ledig agent. Når du må klikke på pause (alle gule statuser, som admin, pause, opplæring og lignende) eller logger deg av, må du alltid klikke på pause når du har status Etterbehandling!

Pass på å forlenge din (forhåndsdefinerte) etterbehandling ved behov, slik at statusen din ikke plutselig endres til Ledig før du egentlig er ledig. Hvis du klikker på pause rett etter at du har blitt Ledig, blir en ny kontakt oppringt, og hvis kontakten svarer, er det ingen agent på linjen. Vi anbefaler en lang forhåndsdefinert etterbehandling, slik at du ikke trenger å forlenge etterbehandlingen, men bare trenger å klikke på Ledig når du er ledig. Tiden til etterbehandling rapporteres i statistikken.

Vi anbefaler at du kontakter lederen din for å få mer informasjon om hvordan Dialer er konfigurert i din løsning.

For mer detaljert informasjon om hvordan oppringeren er satt opp på løsningen din, anbefaler vi at du henvender deg til veilederen.

## Henvendelsesregistrering

Henvendelsesregistrering er en valgfri funksjon som lar agenter registrere årsaken til henvendelsene. Dersom funksjonen er aktivert, kan du også legge til en fritekstkommentar til hver henvendelse. Med denne informasjonen kan tjenestens administratorer enkelt se statistikkrapporter for alle agentenes registreringer, samt få en oversikt over de vanligste typer henvendelser. Denne funksjonen kan vises som et sidepanel eller et separat vindu.

Tjenestens administrator oppretter kategoriene og emnene for henvendelsesregistreringen og avgjør om en kategori skal støtte ett- eller flere valg. Kategorier med avkrysningsbokser indikerer mer enn ett valg, mens kategorier med radioknapper støtter kun ett valg. Når du får en ny henvendelse, vises en widget for henvendelsesregistrering i henvendelsesfanen.

Tvungen registrering kan aktiveres, slik at du ikke kan lukke den aktive henvendelsesfanen før du har gjennomført en registrering.

ENQUIRY REGISTRATION

Filter...

▼ CUSTOMER'S MOOD ✓

POSITIVE

NEGATIVE

NEUTRAL

▼ PRODUCT ✓

General

SMS survey

Admin Application

Agent Application

Statistics

Catalog

App

▼ SUPPORT ✓

Add users

Change profiles

Login problems

Request for information

Change soundfiles

COMMENT

The customer wanted help with making new profiles.

Register

Clear All

### Note

Henvendelsesregistrering kan aktiveres for både innkommende og utgående samtaler.

## Registrering av Dialer-tilbakemeldinger

Hvis du svarer på Dialer-anrop, kan agentapplikasjonen konfigureres til å inkludere tre ekstra elementer i widgeten for henvendelsesregistrering.

- I delen Handling finner du to valgfrie alternativer:
  - Merk som ikke besvart / telefonsvarer – Merk av her hvis anropet ble besvart, men av kontaktens telefonsvarer/mobilsvarer. Resultatet er at kontaktens status endres til Ikke besvart, slik at Dialer ringer kontakten igjen senere, hvis det gjenstår flere forsøk. Hvis kontakten ikke svarer (det ringer ut, eller du legger på mens det ringer), skal du ikke merke av her.
  - Ringe tilbake – Hvis kontakten og du blir enige om at du skal ringe tilbake senere, merker du av for Ringe tilbake. Kontroller at Meg er valgt, og registrer ønsket dato/klokkeslett og en kommentar. Hvis du vet at du ikke vil være tilgjengelig til den avtalte tiden, kan du velge Alle agenter, slik at en annen agent får anropet. Avtalte Dialer-anrop til Meg vises i fanen Planlagte anrop (krever tilgang).
- Kategori og emner for kampanjer: En kategori for henvendelsesregistrering kan reserveres for Dialer-anrop per kampanje. En kategori for en Dialer-kampanje ser ut som alle andre kategorier, men den vises bare for Dialer-anrop. Typiske emner er Salg, Interessert og Ikke interessert. Hvis administratoren din har definert Mobilsvar som emne, er dette kun for statistikk, og du må fortsatt merke av for Merk som ubesvart for å fortelle Dialer at denne kontakten må ringes igjen. Et emne som kalles for eksempel Ikke svar er nødvendig for Preview mode og Tvungen henvendelsesregistrering.
- Kommentar: Hvis du avtaler å ringe tilbake, er det viktig at du legger til en kommentar. Dette fordi denne kommentaren vises i agentapplikasjonen når anropet sendes til deg, eller til kollega hvis du ikke er tilgjengelig, eller hvis du valgte Alle agenter.

### Hva skjer ved ny avtalt tid?

Hvis du avtaler at det skal ringes tilbake for eksempel onsdag klokken 15.00, vil anropet vises i din oversikt over planlagte anrop fra og med avtaletidspunktet og frem til onsdag klokken 15.00. Ved den planlagte tiden legges kontakten i den samme Dialer-køen, og vises nå i din personlige kø. Denne kontakten er reservert for deg, i så mange minutter som er definert for denne kampanjen (for eksempel 20). Hvis du er ledig til planlagt tid, sendes anropet direkte til deg. Hvis du er logget på køen, men ikke ledig, venter anropet på deg til avtalt tid, og hvis du ikke blir ledig i det avtalte tidsrommet, sendes anropet til en annen agent. Hvis du er logget av ved det avtalte tidspunktet, sendes anropet til den første ledige agenten i denne Dialer-køen.

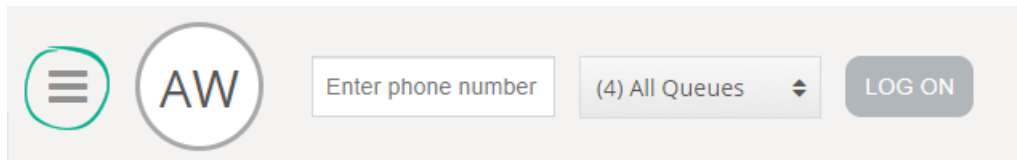
Når et avtalt anrop sendes til deg, må du svare, og deretter ringes kontakten opp. Kommentaren du skrev da nytt tidspunkt



ble avtalt, vises nå. Hvis kontakten ikke svarer, kan du definere et nytt tidspunkt hvis du vil.

## Menyen

Applikasjonen har en meny øverst til venstre. Menyen gir deg mulighet til å justere applikasjonens funksjonalitet og utseende. Du kan blant annet redigere profilen din, endre varslingsinnstillingene dine og redigere antall samtidige skriftlige henvendelser. Klikk på ikonet for å se alternativene.



## Ny fane

Ny fane tar deg til den samme visningen som når du klikker på knappen «+» øverst til høyre i hovedvinduet. Herfra kan du åpne en ny fane, avhengig av funksjonaliteten du trenger tilgang til.

## Personlig kø

Personlig kø åpner fanen Personlig kø, og viser innholdet i den.

## Innstillinger

Innstillinger åpner en innstillingsfane der du kan velge innstillinger eller endre innstillingsmenyen. Innstillingsfanen har flere undermenyer, som er forklart nedenfor.

## Henvendelsesregistrering

Under Henvendelsesregistrering kan du velge om du vil at alle kategoriene skal være skjult som standard. Dette er praktisk hvis du har mange kategorier eller emner, slik at du slipper å scrolle for å finne relevante emner for hver henvendelse.

## Endre brukerprofil

Under Endre brukerprofil kan du endre hovedinnstillingene for brukerkontoen din, for eksempel e-postadresse, telefonnummer eller passord. Vi anbefaler at du legger til e-postadressen din eller mobilnummeret ditt, slik at passordet kan gjenopprettes på en bedre og sikrere måte dersom det skulle bli behov for det. Det er ikke mulig å endre brukernavn eller numerisk ID gjennom applikasjonen

## Hurtigtaster

Ved hjelp av hurtigtaster kan du aktivere/deaktivere bruk av hurtigtaster i applikasjonen. Du får en skrivebeskyttet liste over alle hurtigtaster.

## Softphone

Under Softphone-alternativet kan du velge om du vil logge på med telefonnummeret ditt eller med Softphone. Hvis dette er aktivert, kan du ringe ved hjelp av anropsfunksjonaliteten i selve Puzzel-applikasjonen. Videre kan du definere hvilke enheter du vil det skal ringes på [for eksempel headset] når du mottar softphone-samtaler, og også angi en ekstra enhet [for eksempel datamaskinhøytaler] som du vil motta anrop på. I tillegg kan du angi at du skal svare automatisk på anrop som mottas.

## Skriftlige henvendelser

Under Skriftlige henvendelser kan du velge om meldingen skal sendes, eller om det skal settes inn linjeskift, når du trykker på Enter i en skriftlig samtale.

## Varslinger

Under Varslinger kan du velge innstillinger for lyd, popups for anrop og chat-henvendelser.

## Logg ut

Hvis du klikker på Logg ut, logges du ut av applikasjonen, og påloggingskjermen vises.

### Note

Du logger deg ikke av køene ved å logge deg ut av applikasjonen eller ved å lukke applikasjonen, og du vil fremdeles motta henvendelser til telefonen din hvis statusen din var Ledig da du lukket applikasjonen. Dersom du ikke vil ha henvendelser på din telefon etter å ha logget deg ut av applikasjonen eller å ha lukket den, må du passe på at du logger deg av køene først.

## Softphone i Puzzels agentapplikasjon (PAA) – Grunnleggende informasjon

Fra og med januar 2019-versjonen er Softphone innebygd i Puzzel agentapplikasjon (<https://agent.puzzel.com>), slik at agenter kan svare på anrop uten å måtte bruke ekstern telefon, det være seg fasttelefon eller mobil.

Softphone er en kostnadsrelatert funksjon og må aktiveres av Puzzel. Softphone kan aktiveres på noen eller alle agenter. Ta kontakt med din kundeansvarlige for mer informasjon om priser og omkostninger.

Hvis du har aktivert softphone i din nåværende agentapplikasjon, vil den også bli aktivert i PAA.

### Note

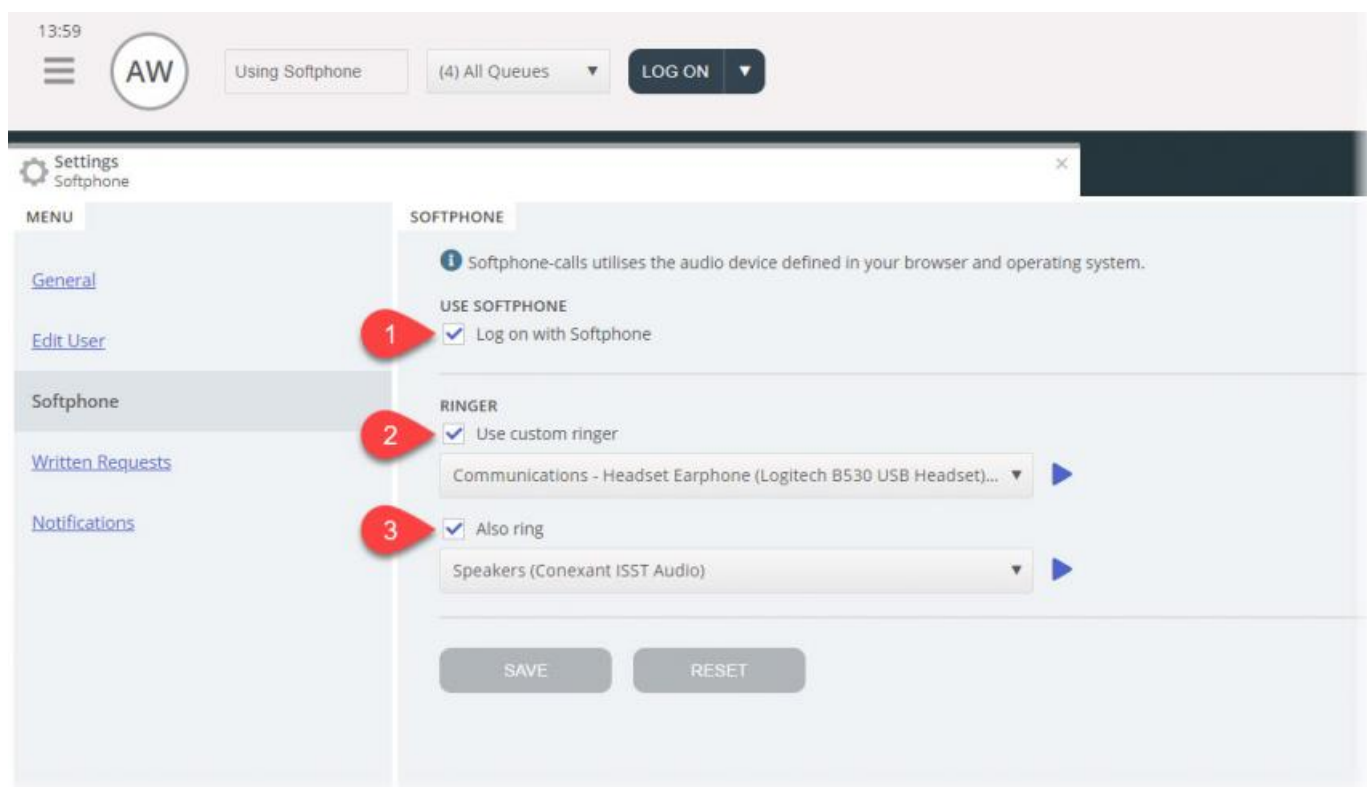
Vær oppmerksom på at dette er en ny softphone-løsning, som har andre tekniske krav enn softphone-løsningen vi bruker i den nåværende agentapplikasjonen. Les dokumentet med grunnleggende krav (krever pålogging) for detaljer om brannmurinnstillinger og relevante porter/IP-adresser. Det anbefales å begynne å teste softphone med én eller to agenter til å begynne med og deretter utvide antall brukere.

## Fakta og funksjoner

- Softphone bruker WebRTC-teknologi til å føre samtalens lyd gjennom agentenes nettleser og internettforbindelse.
- Softphone krever at agenter har stabil og tilstrekkelig rask internettilgang, og det anbefales å beregne 100 kbps per softphone-samtale på en kablet internettforbindelse.
- Softphone støttes bare av nyere versjoner av Chrome-nettleseren på stasjonære enheter.
- Lyden i samtaler via softphone håndteres gjennom et headset og en mikrofon som er koblet til agentens datamaskin, vanligvis via USB.
- I fanen «Innstillinger» kan agenter veksle mellom å logge på med Softphone eller med ekstern telefon (fasttelefon eller mobil).

## Slik kommer du i gang

Når softphone-funksjonen er aktivert i administrasjonsportalen, vil agenter se et nytt menyalternativ i fanen «Innstillinger». Her kan agentene først og fremst velge om de 1) vil bruke Softphone eller ikke, men de kan også angi ringealternativer, dvs. hvor Softphone skal spille av ringetonen. Hvis du vil at Softphone skal ringe på PC-en, i tillegg til på headsettet, kan du angi dette her.



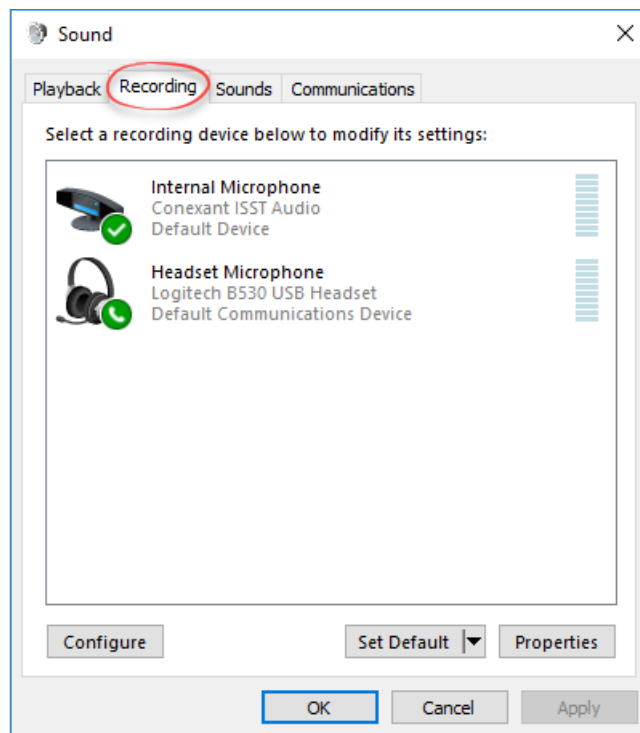
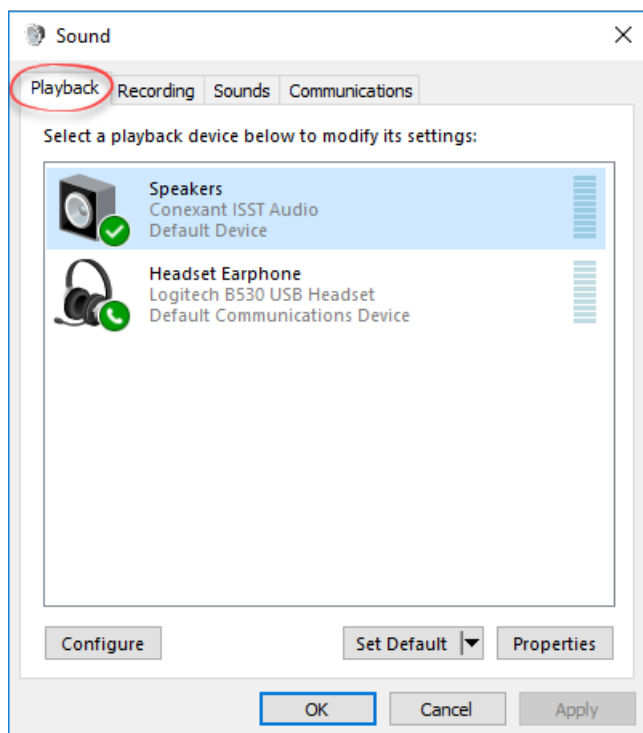
## Oppsett av lyd

For å håndtere softphone-samtaler bruker agentapplikasjonen lydenheten som er definert i nettleseren og operativsystemet. Før du logger på køene med softphone, må du kontrollere at den stasjonære enheten er tilkoblet en hodetelefonenhet som er egnet for kommunikasjon.

### Operativsystemet ditt (Windows 10 brukes som eksempel nedenfor)

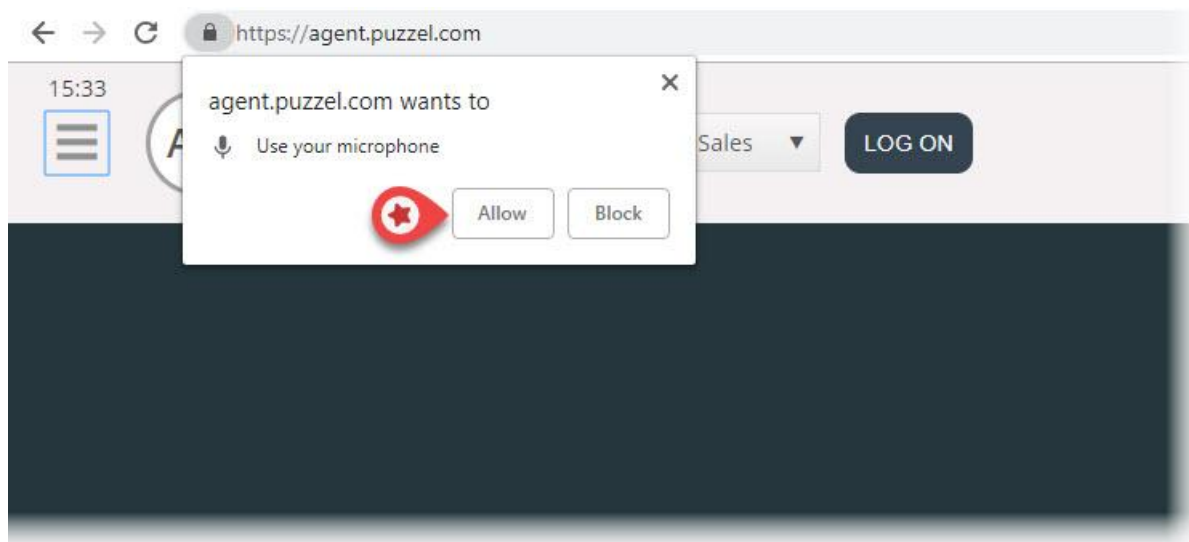
Hodetelefonenheten skal vises i lydinnstillingene på PC-ens systemstatusfelt, der du kan teste enheten og angi relevante definisjoner. Det anbefales å angi hodetelefonenheten som «standard kommunikasjonsenhet», og PC-høytalerne som «standardenhet», hvis dette ikke allerede er angitt. Dette gjelder innstillingene for både avspilling og opptak.

PC-ens «standardenhet» og «standard kommunikasjonsenhet» er relatert til innstillingene du snart vil gjøre i Puzzel-klienten.

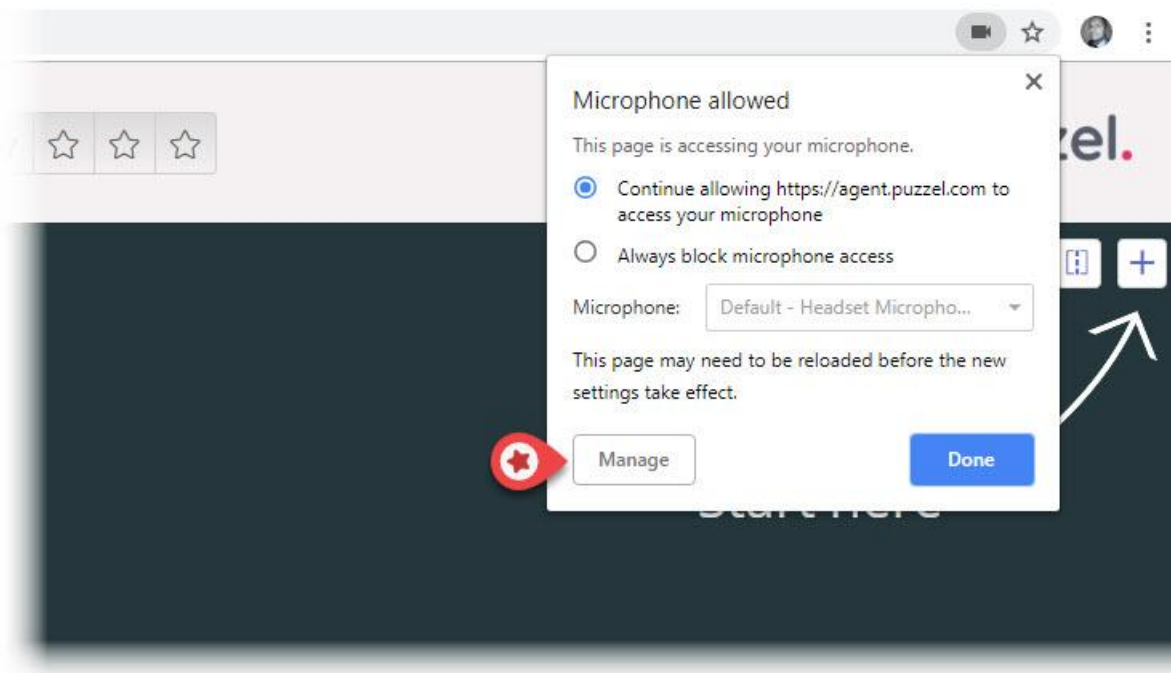


## Chrome-nettleseren

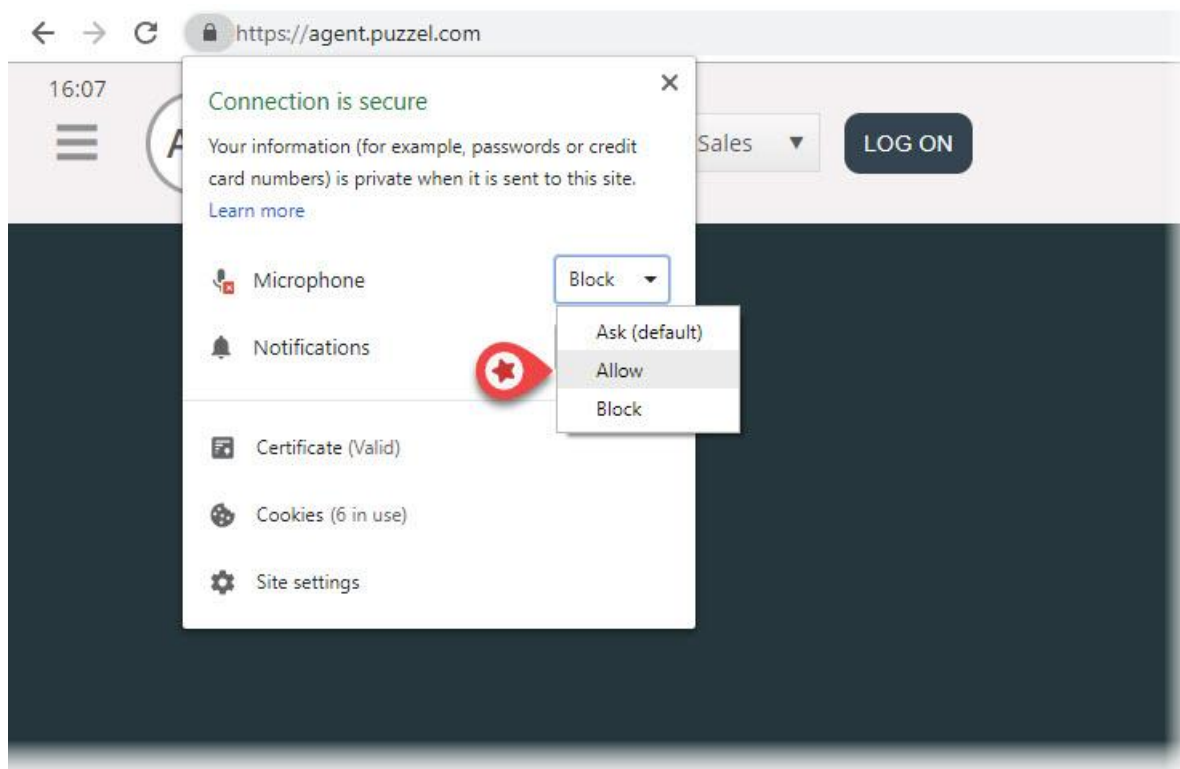
Når du mottar det første anropet på softphone, blir du bedt om å gi agentapplikasjonen tilgang til mikrofonen din i Chrome. Du må gi slik tilgang for at softphonen skal fungere som den skal.



Mikrofoninnstillingene dine i Chrome kan endres ved å klikke på kameraikonet øverst til høyre i nettleseren:



Hvis du ved et uhell klikker på «Blokker» og trenger å få tilgang, kan du klikke på Sikker-innstillingen øverst til venstre og deretter på Blokker-innstillingen og endre den fra Blokker alltid på dette nettstedet til en av de ovennevnte innstillingene som vist på neste bilde.



## Anbefalte enheter

Puzzel Softphone er maskinvareagnostisk, i den forstand at ingen spesifikk lydmaskinvare er kjent for å «fungere bedre» med programvaren vår enn annen maskinvare. Vi får imidlertid fortsatt mange spørsmål fra kundene våre om hvilke hodetelefoner vi anbefaler agenter å bruke. Vi kan ikke gi noen slik anbefaling ut over enkle retningslinjer, men vi kan fortelle deg hvilke headset våre egne agenter bruker:

- Plantronics Voyager Focus UC B825-M (trådløst)
- Jabra EVOLVE 40 MS Stereo (med ledning)
- Jabra EVOLVE 65 MS Stereo (trådløst)

Et enkelt råd kan være å se etter gamingheadset med gode anmeldelser. Gamingheadset er designet for å kunne brukes i mange timer om gangen uten at det blir ubehagelig, og lyd kvaliteten fra både mikrofonen og høyttalerne er god. Dette er de viktigste tingene å se etter: komfort og lyd kvalitet. Headsettene vi har nevnt spesielt ovenfor, er ikke gamingheadset, men det er de vi bruker, og vi er fornøyde med dem.

## Kjente problemer

- Det er en kjent feil som kobler fra pågående softphone-samtaler hvis applikasjonen gjenoppfriskes, f.eks. ved trykk på F5. Dette blir undersøkt.
- Agenter som er logget på med webklienten, kan ikke være logget på med den stasjonære klienten samtidig. Dette er ikke noe vi vil se nærmere på, men brukerne må være klar over dette.
- Softphone-funksjoner som ennå ikke støttes:
  - støtte for Softphone-styring med knapper på hodesettet støttes kun for utvalgte Jabra-modeller

## Support og feilsøking

Hvis du har problemer med å bruke softphone, bør du først dobbeltsjekke lydinnstillingene på både PC-en og i agentapplikasjonen. Du kan også kontakte din leder, som vil vurdere ytterligere tiltak og om nødvendig kontakte Puzzel Support. Her er noen kjente problemer som kan ligne på problemet ditt:

- Problemer med softphone kan oppstå på Puzzels-siden, og vi vil umiddelbart varsle administratorer hos abonnenter om det. Dette er sjeldent, og hvis du opplever problemer uten at vi varsler deg, bør du sjekke dine lokale innstillinger. Be ditt lokale IT-team om å sjekke relevante innstillinger i henhold til våre Grunnleggende krav (Basic Requirements).
- Kontroller også at det ikke er noen problemer med den lokale internettilkoblingen, og at det ikke er tatt i bruk lokale IT-endringer som kan påvirke tilkoblingen til Puzzel Softphone-tjenesten. Hvis du trenger ytterligere hjelp fra Puzzel, kan du kontakte Puzzel Support.
- Foreslått aktivitet – Noter telefonnummeret til innringeren og fortell ham eller henne at du vil ringe dem tilbake (husk at innringeren kanskje kan høre deg).

Det vil sannsynlig ikke være mulig å svare på og avslutte softphone-samtaler eller justere volumet gjennom kontrollene/knappen på hodetelefonenes USB-kabel, dette fordi såkalte HID-hendelser (handlinger utløst av en USB-enhet) så vidt vi vet, ikke støttes i Chrome eller andre nettlesere ennå. Vi følger Chrome for support for denne funksjonen, siden dette er relevant for de fleste softphone-brukere.

Les vårt dokument med grunnleggende krav som du finner her, for mer tekniske opplysninger og krav til Puzzel Softphone.

## Sende loggfiler til Puzzel

Hvis du opplever problemer som ikke er enkle å løse, kan du bli bedt om å sende loggfiler til vår support. Du kan få tilgang til disse ved å trykke på «F12» på PC-en mens du er i Chrome-nettleseren og har agentapplikasjonen åpen. Velg Konsoll i den øvre menyen for å se loggfilene. Du kan lagre loggfilene som tekstfiler ved å høyreklikke et sted i loggfilene, velge Lagre som og lagre filen et sted på PC-en. Legg til denne filen som et vedlegg i supporthenvendelsen, slik at vi kan analysere den.



Start here

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

## Jabra-integrasjon og støtte for bevegelsesstyring

Softphonen som er innebygd i Puzzels agentapplikasjon, støtter Jabra-bevegelser, med følgende funksjoner:

- Svare på anrop
- Avslutte anrop
- Justere volum

### Note

Demp-knappen på enheter utløser ikke en Puzzel-handling, som at innringeren settes på vent.

Etter anbefaling fra Jabra har Puzzel utviklet og testet integrasjon med følgende enheter:

- Jabra Engage 75 (DECT)
- Jabra Engage 50 (ledning)
- Jabra Evolve 75 (Bluetooth)
- Jabra Evolve 40 (ledning)

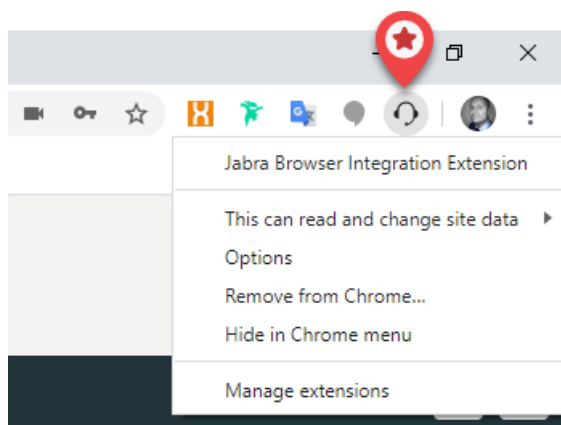
... men vil sannsynligvis fungere på andre enheter også.

For at integreringen skal fungere, må to programmer være installert på agentens PC (brukere trenger rettigheter til å laste ned og installere programvare på PC):

1. Jabra-utvidelse for Chrome
2. MSI for enhetsbehandling

Jabra-utvidelse for Chrome lastes ned direkte fra Chrome-nettleseren. Du kan søke på «Jabra Browser Integration Extension» i Chrome-nettbutikken, eller følge denne lenken:

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



MSI-en for enhetsadministrasjon håndterer kommunikasjonen mellom agentens headset og Chrome-nettleseren, og lastes ned fra Jabras GitHub-nettsted:

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

**Informasjon fra Jabra:** Hvilke data som overføres, avhenger av hvilke funksjoner som er kalt i Jabra-biblioteket, men generelt er de eneste dataene som overføres, hendelser som signaliserer endringer av tilstand, og eventuelt verdier for innstillingene i headsettet. Jabra opplyser at de ikke bruker informasjon som enhetsserienumre i de gjeldende komponentene.

Når du initialiserer Chromehost, vil denne også opprette en internettkobling til en Jabra-backend for å se etter oppdateringer av kommunikasjonsprotokollene osv. Dette betyr at Chromehost kan laste ned noen filer (lagret i brukerens lokale profilkatalog i operativsystemet.) Men disse vil ikke identifisere brukeren eller headsettet på noen måte.

#### Note

Puzzel støtter integrasjonen, men er ikke ansvarlig for programvare utviklet og levert av en tredjepart.

## Live Share og Screen share

Ved å bruke funksjoner for deling av Live/Screen kan agenter se kundens skjerm og følge navigasjonen og rullebevegelsene under en aktiv telefonsamtale eller chat [webchat eller sosiale kanaler] for effektivt å hjelpe dem gjennom reisen. Dette vil gjøre det mulig for agenter å hjelpe sluttbrukere med å håndtere komplekse henvendelser i en live setting med mer personlig hjelp.

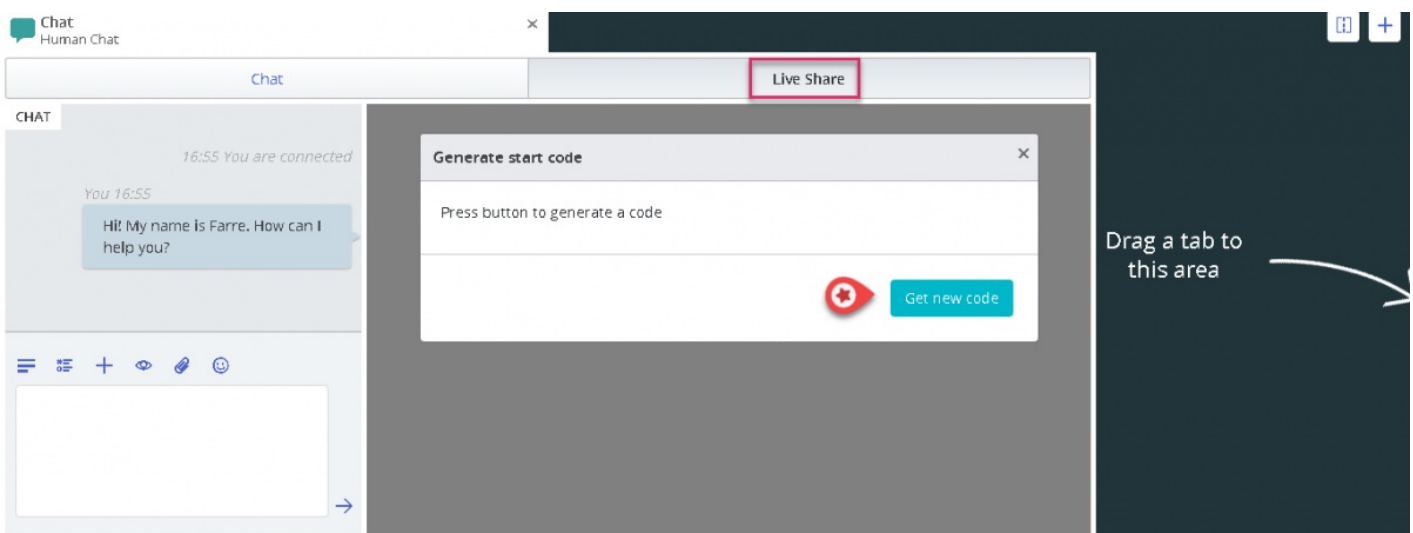
Skjermdeling er begrenset til å dele nettlesersesjonen, mens Live -deling lar agenten starte en videofeed og ha en humanisert samtale med kunden, i tillegg til å dele skjermen.

### Note

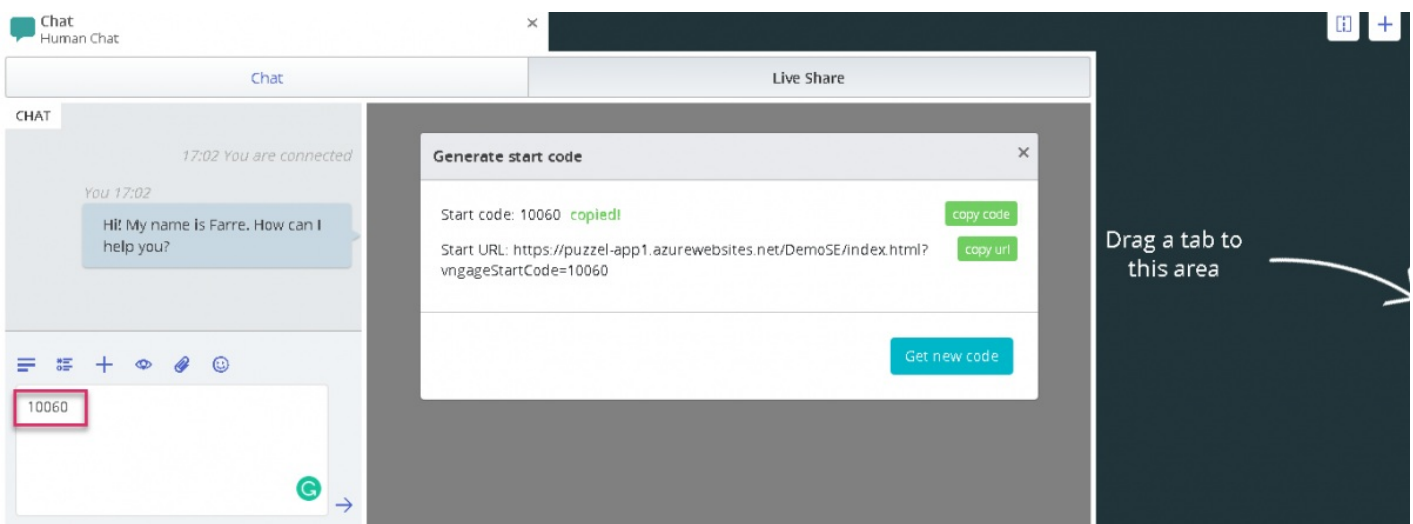
Det er ikke nødvendig å laste ned programvare for å bruke denne funksjonen.

### Starter en Live Share -økt

Under en aktiv samtale eller en chat -økt vil kategorien Live -deling være synlig for agenten. Når situasjonen krever hjelp, kan du klikke på Live Share-fanen for å starte samlesingen. Du blir deretter bedt om å opprette en unik kode for samlesing i dialogboksen **Generer startkode** . Klikk på knappen **Få ny kode**.

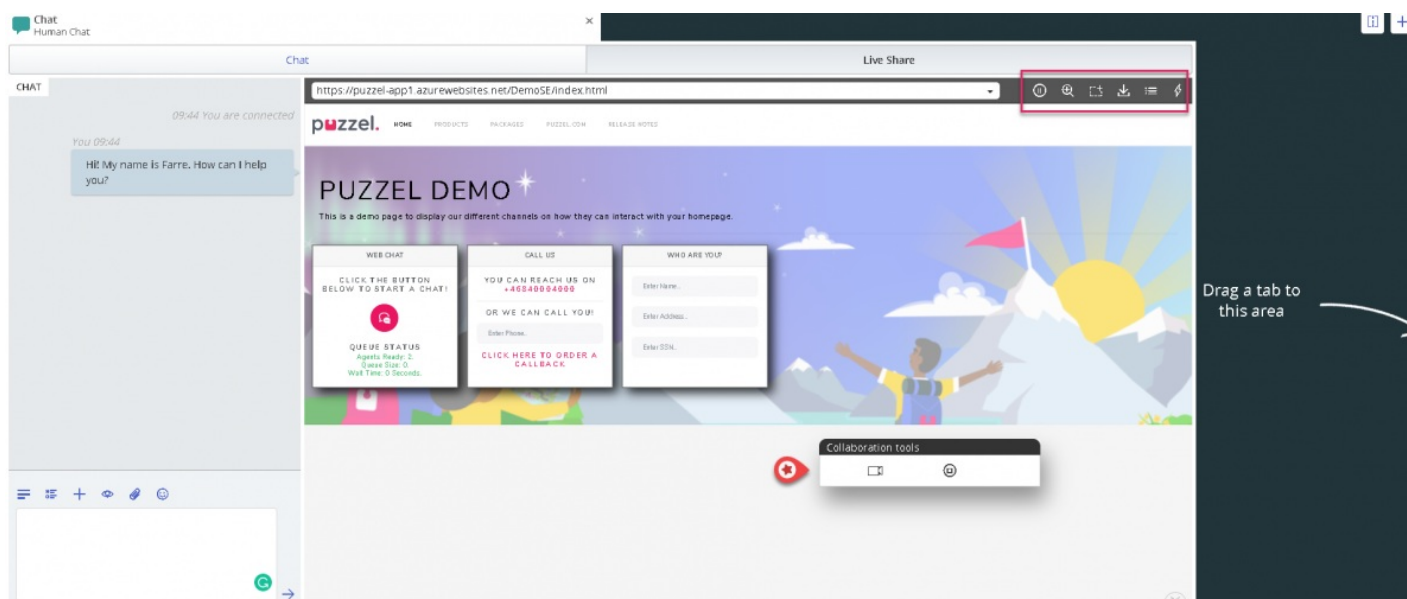


En kode og en URL vil bli generert, som begge kan deles med kunden via chat eller SMS.








Når kunden skriver inn den mottatte koden ved slutten, vil samleseringsøkten startes og en refleksjon av kundens skjerm vises på skjermen din. Du vil da enkelt kunne gå kunden gjennom å fylle ut et skjema eller velge et produkt osv.

## Menyalternativer



Det er fem menyalternativer sett øverst til høyre på Live Share -skjermen som vist på bildet ovenfor.

Ikone	Alternativ	Beskrivelse
	Pause	Dette stopper co-browsing-økten til den trykkes igjen for å fortsette
	Skalering	Dette hjelper deg med å zoome inn på deler av siden for å se nærmere
	Fremheve	Dette kan brukes til å markere deler eller felt på en webside for å trekke kundefokus
	Få side	Dette brukes til å oppdatere skjermen når kunden gjør endringer på slutten
	Handling	Dette gir et forhåndsdefinert sett med lenker som ligner på bokmerker, som du kan henvise kunden til

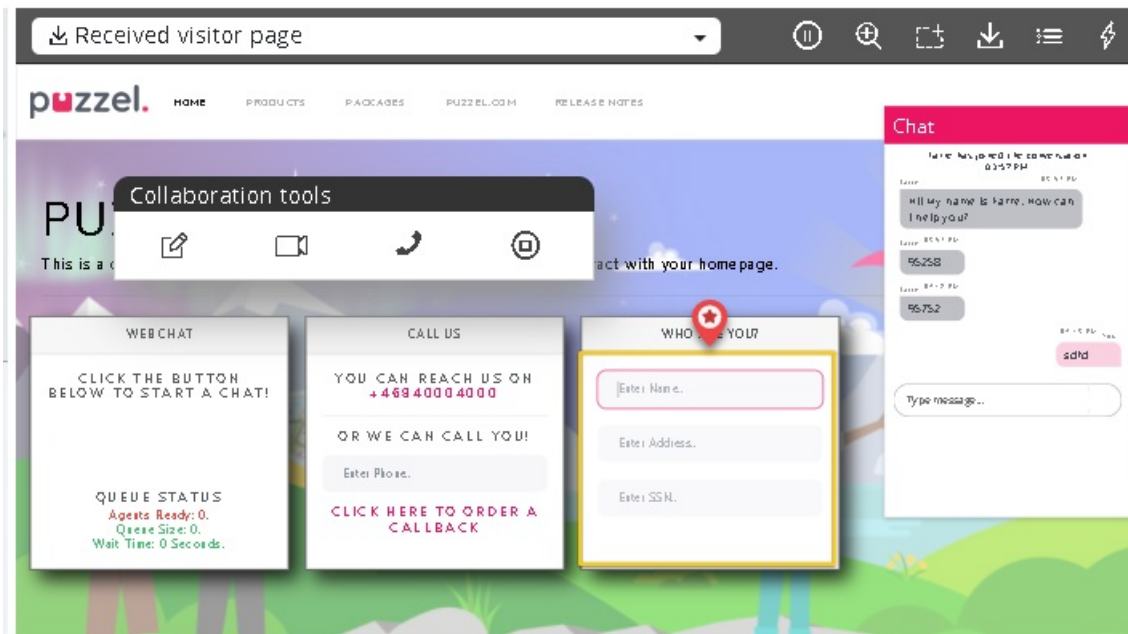
### Sett på pause

Hvis du vil lete etter litt informasjon på nettstedet før du sender kunden til den siden, kan det være lurt å stoppe samlesingen slik at du ikke navigerer kunden sammen med deg. Når du har funnet den nødvendige informasjonen, kan du fortsette samlesing med kunden og henvise dem til den.

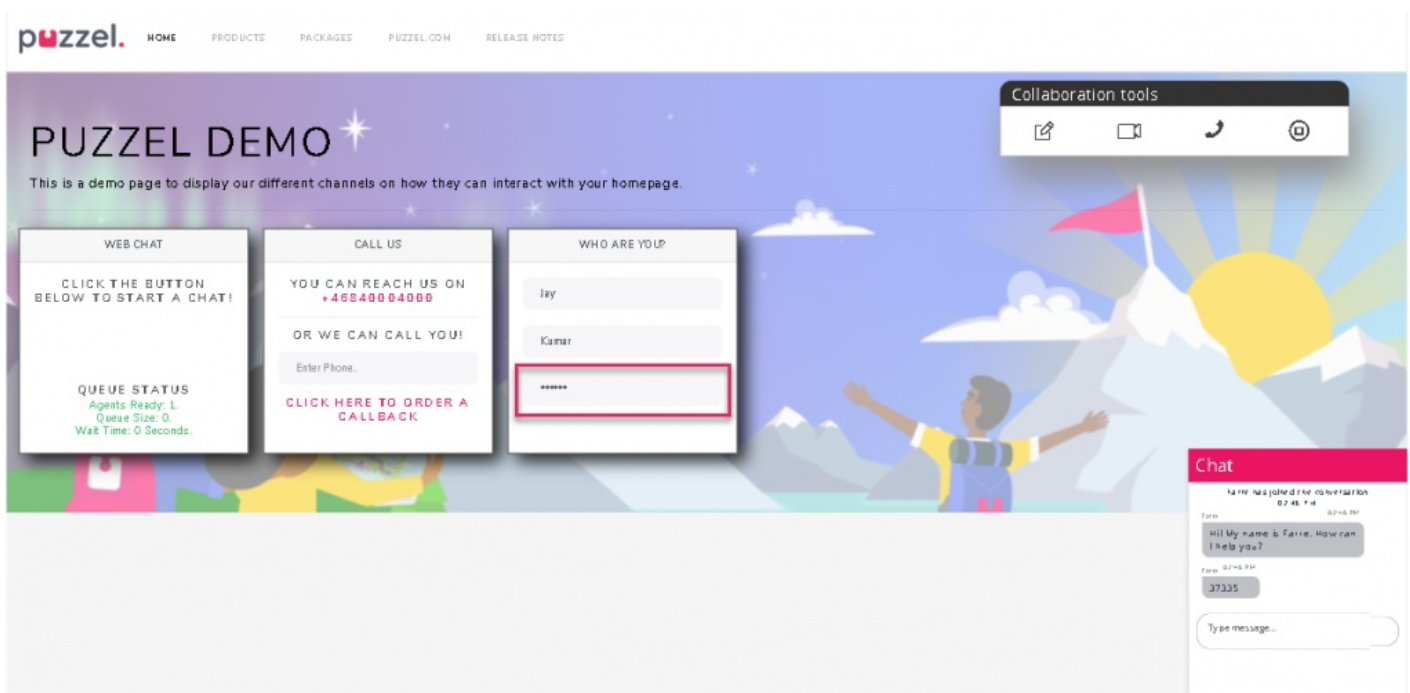
Du kan også avbryte samlesing hvis forbrukeren leter etter noe på nettsiden og du ikke vil følge ham underveis.

### Fremhever fokusområdet

Du kan bruke markeringsverktøyet til å trekke kundens oppmerksomhet til en bestemt del av skjermen. For eksempel: hvis du vil at kunden skal fylle ut et felt i et skjema eller markere et produkt av interesse. Den markerte delen forblir synlig for begge parter.

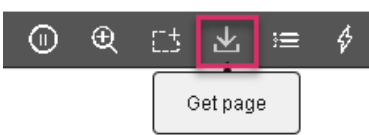


Kunden kan fylle ut den forespurte informasjonen, og agenten kan deretter laste siden på nytt [Bruk alternativet **Hent side** i toppmenyen] for å se informasjonen. Alle sensitive data blir maskert fra agenten for å opprettholde konfidensialitet.



### Få side

Dette alternativet brukes til å oppdatere siden på agentsiden når kunden har gjort noen endringer på slutten. For eksempel: Velg et produkt eller angi detaljene for de forespurte feltene i skjemaet. For å oppdatere kundens side på agentsiden og koble til samme økt på nytt slik at tilkoblingen opprettholdes, klikker du på **Hent side** -ikonet på verktøylinjen som vist på bildet nedenfor.



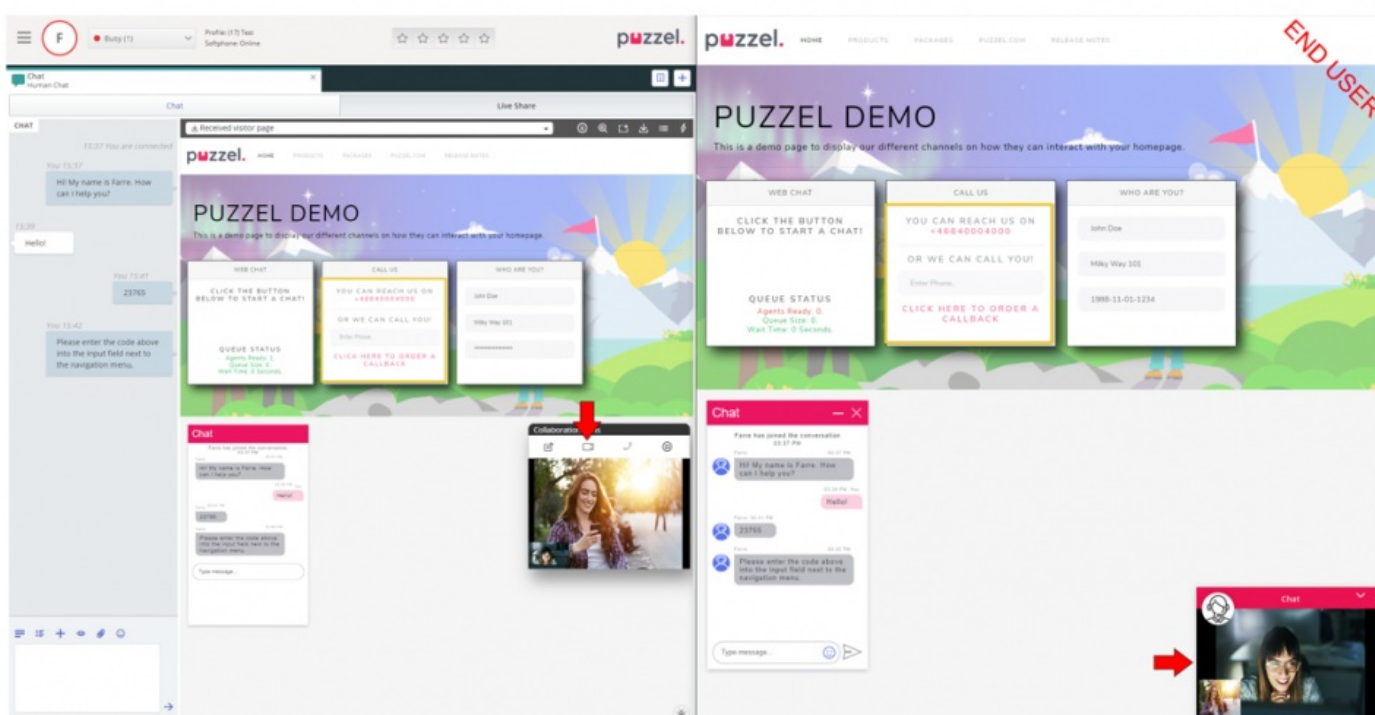
## Handling

Administratorene kan lage en liste over alle nyttige websidekoblinger som ofte brukes av agenter når de svarer på kundespørsmål. Denne listen er tilgjengelig under **handlingsmenyen** og kan brukes av agenter for å lede kundene til den aktuelle siden umiddelbart, og sparer tid for begge parter.


## Live Share -økt

Agenter kan også starte en videofeed med kunden hvis du abonnerer på Live Share -funksjonen. I tillegg til skjermandelen beskrevet ovenfor, kan agenter starte en videofeed med kunden for å tilby en mer humanisert tjeneste. Dette gir kunden en opplevelse i butikken og er i stand til å kommunisere på en effektiv måte.

For å starte videoen, klikk på  -ikonet på verktøylinjen for **samarbeid**. Videoen stoppes hvis du klikker på det samme ikonet igjen, men skjermdelingen fortsetter.



## Avslutter samlesing

Når formålet med samarbeidet er oppnådd, kan agenten velge å avslutte Live -delingsøkten ved å klikke på  -ikonet i verktøylinjen for **samarbeidsverktøy**. Dette vil avslutte samlesing-økten alene, men samtalen eller chatten med kunden kan fortsatt fortsette. Hvis økten ved et uhell ble avsluttet, kan den ikke aktiveres på nytt. En ny økt må startes for å fortsette Live/Screen -deling.