

Puzzel – Agentapplikation

Puzzel är en flexibel kundkontakt- och växellösning baserad på molnteknik. En agent i Puzzel kan logga in i tjänsten oberoende av geografisk placering. Allt som krävs är en telefon av något slag (PSTN, SIP eller mobil) och internetuppkoppling. Alternativt kan agenter logga in med en softphone inbäddad i applikationen.

Denna användarguide beskriver funktionerna för dig som agent, men det är inte säkert att din lösning har konfigurerats för att stödja alla funktioner. Det är till exempel inte säkert att du kan använda softphone, ringa ut, söka på kontakter i vissa kataloger eller spela in samtal.

Multikanal

En Puzzel-lösning innehåller flera moduler och en eller flera köer med förfrågningar från olika kanaler, exempelvis telefonsamtal, chatt, e-post och sociala medier. Du kan svara på en eller flera simultant skrivna skriftliga förfrågningar samtidigt, utöver att svara på inkommande telefonsamtal.

Prioritering av förfrågningar

Köerna i en Puzzel-lösning kan ges olika prioritetsnivåer och förfrågningar från olika kanaler kan prioriteras mot varandra. Detta definieras i administrationsportalen genom att man anger SLA-gränsvärdesnivåer (SLA = Service Level Agreement) för köerna. Dessutom tilldelar lösningen förfrågningar till rätt agent baserat på agentens kunskaper och kompetensnivå. Denna information finns i profilen som agenten loggar in med.

Användargrupper och profiler

Agenterna är vanligtvis grupperade i olika användargrupper, exempelvis baserat på geografi eller roll. En agent kan endast tillhöra en användargrupp. När du loggar in på köerna måste du välja vilken profil du loggar in med. Profilerna definieras av vilka köer de innehåller och vilken kompetensnivå du har i dem. Agenter i samma användargrupp har vanligtvis samma grupp profiler men kan även ha separata och personliga profiler. Administratören för lösningen kan enkelt hantera både grupp profiler och personliga profiler i administrationsportalen.

När det finns köade förfrågningar och en agent blir ledig delar Puzzel automatiskt ut den förfrågning som har väntat längst relativt sett (högst SLA-poäng). Om fler än en agent är ledig, tilldelar Puzzel automatiskt förfrågningen till den bästa agenten (som har den högsta SLA-poängen på kön), och om alla tillgängliga agenter har samma kompetens väljs den agent som har väntat längst på en förfrågning i kön.

Utöver automatisk tilldelning av förfrågningar går det att ställa in profiler med pick mode, vilket betyder att agenter kan plocka förfrågningarna manuellt från köerna efter eget omdöme och egen prioritering.

Agentapplikationens layout

Layouten för den nya agentapplikationen baseras på ett statusfält längst upp och ett flikfönster som täcker resten av skärmen. Statusfältet är i princip där du loggar in på köer med en profil, medan flikfönstret är där dina förfrågningar tas emot och hanteras (i separata flikar), och där du kan se ytterligare information såsom kööversikt. Inuti varje flik finns widgets som innehåller olika typer av information, antingen relaterade till en förfrågning eller en icke-förfrågningsrelaterad funktion.

Funktionsluckor mellan aktuella och nya agentapplikationer

Tänk på att det finns en lucka i funktionssupporten mellan den aktuella agentapplikationen och PAA. Kolla på vår funktionsmatris för mer information.

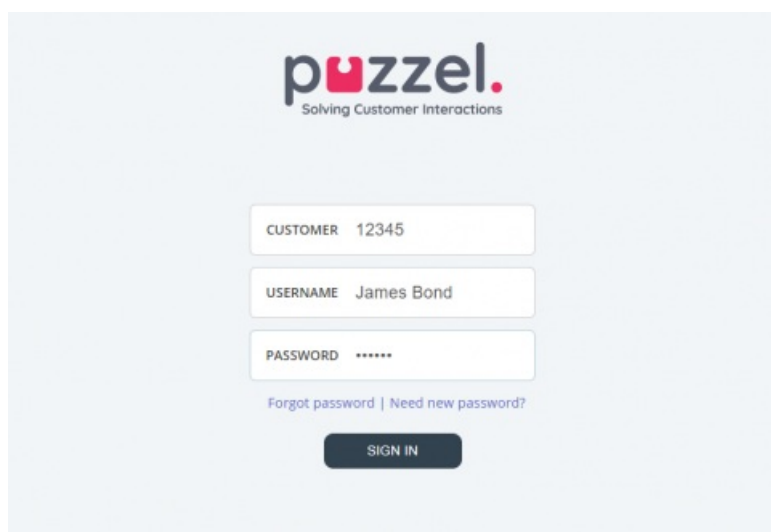
Logga in

Agentapplikationen kräver ingen installation utan kan användas via webbläsaren på din dator på agent.puzzel.com. Webbapplikationen stöder i allmänhet både PC och Mac, eftersom allt som behövs för att använda den är en webbläsare.

Agentapplikationen är också integrerad med Microsoft Azure, vilket möjliggör enkel inloggning för alla agenter. Om ditt företag använder Microsoft Azure för att lagra agentinformation och vill använda enkel inloggning utan att behöva ange inloggningsuppgifterna som visas i nästa avsnitt använder du URL:en <https://agent.puzzel.com?connection=azure>.

Logga in i applikationen

Öppna Puzzel-applikationen i din webbläsare och skriv in dina användaruppgifter. Klicka sedan på knappen "Sign In".



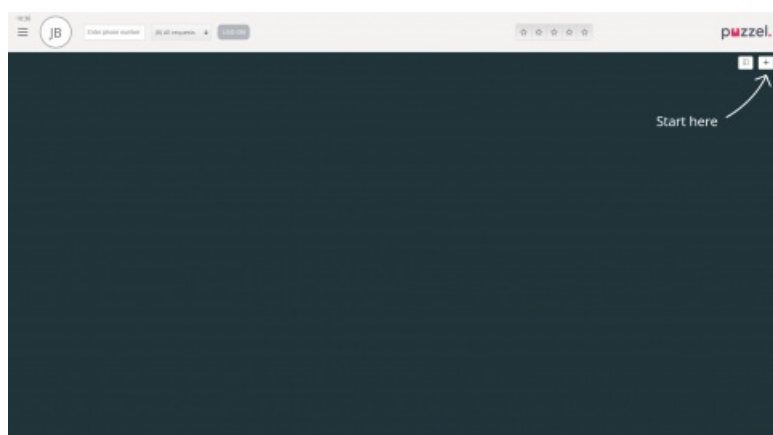
Kontakta din administratör om du inte har fått några användaruppgifter. Om det är första gången du loggar in har du eventuellt inte hunnit få något lösenord ännu. Om så är fallet klickar du på texten [Forgot password | Need new password?](#) längst ned i inloggningsfönstret och följer anvisningarna. Denna funktion kan endast användas om administratören har registrerat din e-postadress eller ditt mobilnummer på ditt användarkonto.

Om din lösning har ställts in med tvåfaktorsautentisering uppmanas du att ange en extra kod som skickas till din telefon eller e-postadress, om den är definierad i ditt användarkonto.

Note

En inloggning i applikationen innebär inte att du är inloggad i köer för att ta emot förfrågningar. Du måste alltså även logga in på köerna för att kunna ta emot förfrågningar.

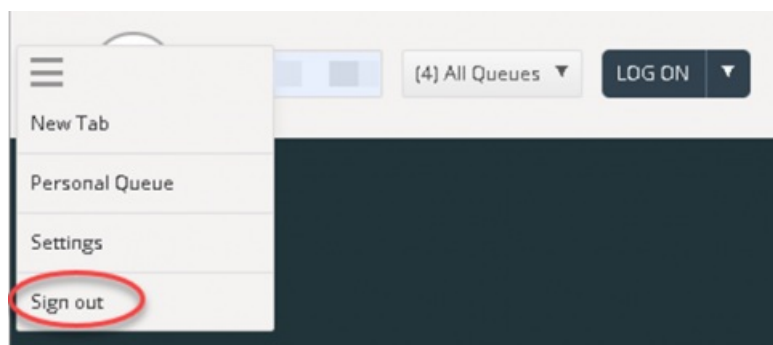
När du har loggat in bör applikationen se ut ungefär så här:



Härifrån kan du antingen logga in på köer från det övre statusfältet för att ta emot förfrågningar eller följa pilen "Start here" för att öppna en eller flera flikar och exempelvis se specifika kontaktcenterdetaljer.

Logga ut ur applikationen

För att logga ut ur applikationen, klicka på Meny-ikonen i övre vänstra hörnet och välj "Sign out".



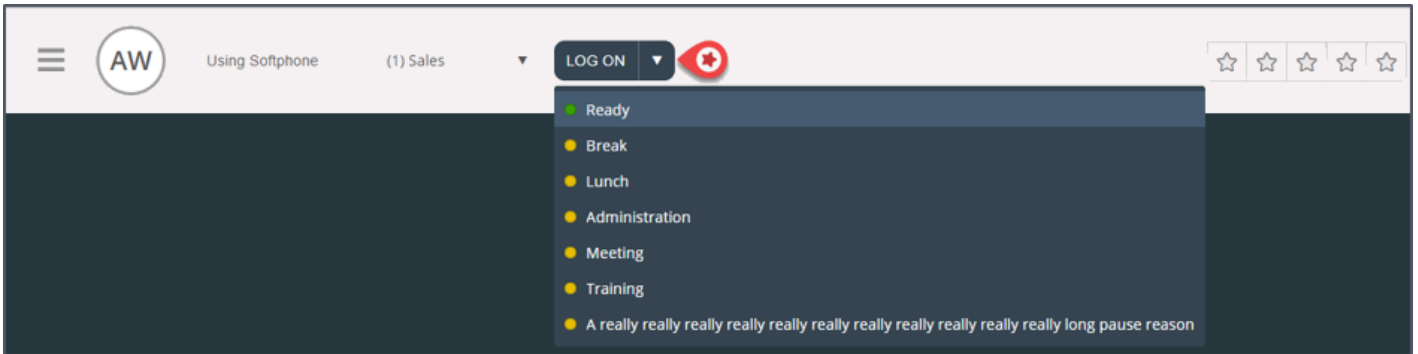
Note

När du loggar ut från applikationen eller stänger den utan att logga av så loggas du inte ut från köerna. Du kommer därför att få samtal till din telefon om din status var "Ready" när du stängde applikationen. Om du inte vill få samtal till din telefon efter att du har loggat ut från applikationen eller har stängt den är det viktigt att du loggar ut från köerna först.

Logga in

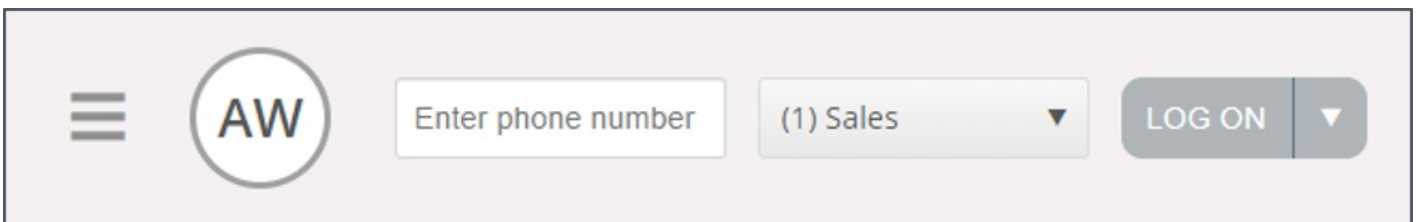
Logga in på köer

Logga in på köer görs i statusfältet överst i applikationen. Beroende på vilka funktioner din lösning är inställd på kan du logga in med antingen ett telefonnummer eller en softphone. Du kan logga in direkt i statusen Ready eller direkt till Pause. Om din lösning har ställts in med pausorsaker kan du välja en som passar.

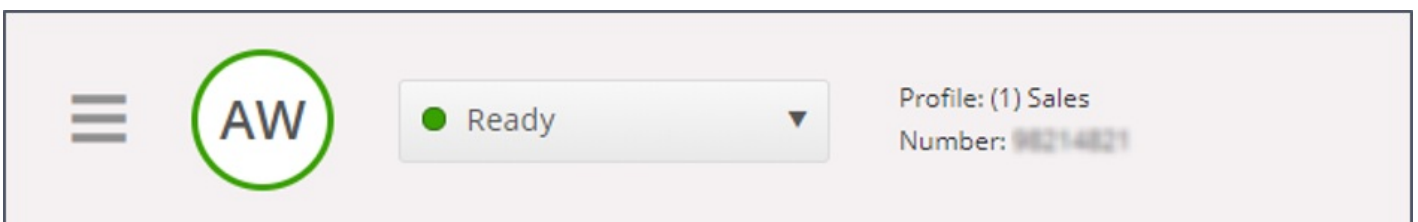


Logga in med ett telefonnummer

Först måste du ange telefonnumret som du vill logga in med och ta emot samtal till (applikationen kommer ihåg det senaste numret du loggade in med). Sen måste du välja den profil du vill logga in med, om du har mer än en profil att välja mellan (applikationen kommer ihåg den senaste profilen du loggade in med).



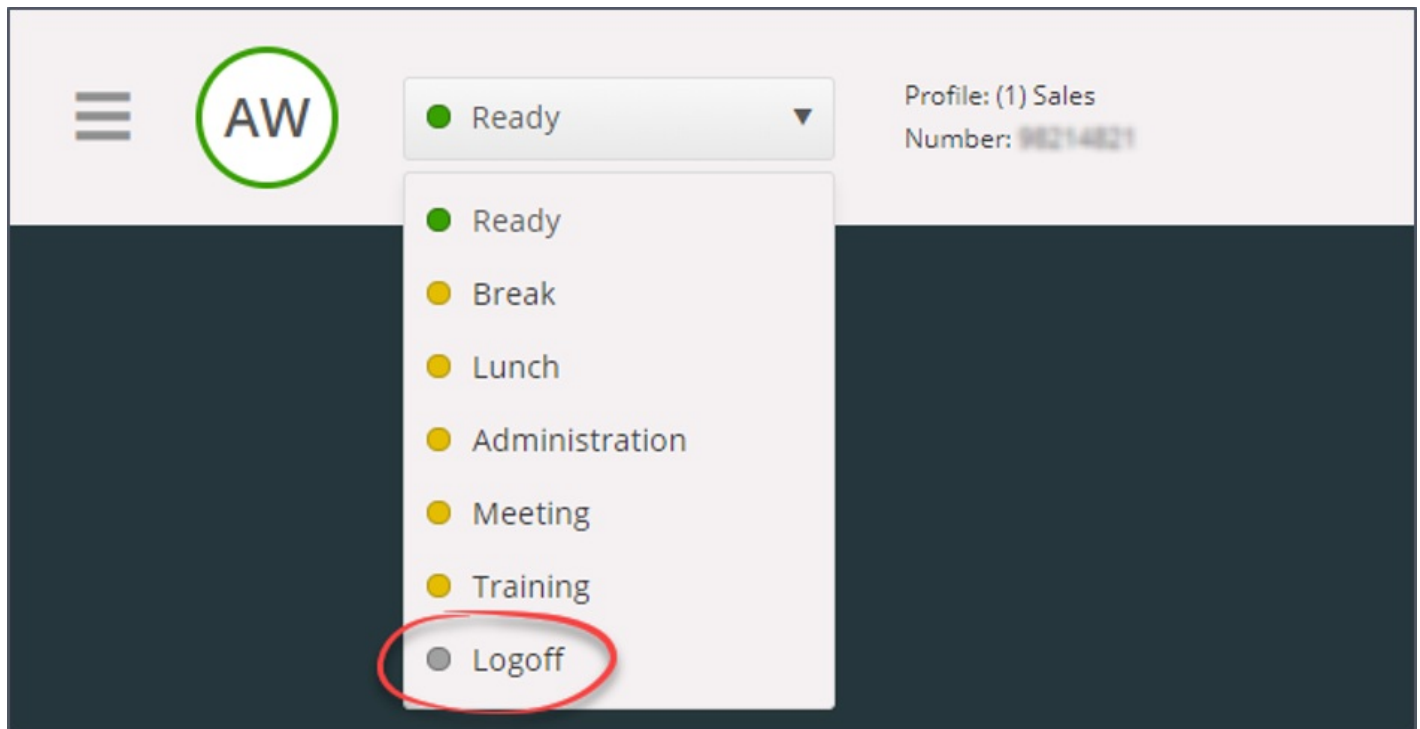
Avsluta med att klicka på "Log on" för att få status som ledig och redo. Efter inloggning ska ditt statusfält se ut så här för att visa att du är redo att ta emot förfrågningar.



För att logga ut från köerna igen, klicka bara på statusknappen och välj "Logoff".

Note

Du får ett varningsmeddelande om du försöker logga ut eller pausa när antalet agenter är mindre än det angivna tröskelvärdet.



Logga in med din telefon (bakdörr)

Du kan även logga in på Puzzel genom en "bakdörr" på telefonen. När du loggar in med denna metod använder du inte applikationen alls utan bara din telefon. Bakdörren är praktisk om du inte har tillgång till applikationen, har förlorat din internetanslutning eller inte befinner dig på kontoret. Vilket servicenummer du ska ringa för att använda bakdörrsfunktionen beror på landet där tjänsten tillhandahålls.

Norska lösningar: +47 815 11 565

Svenska lösningar: +46 (0)770 456 811

Danska lösningar: +45 70 80 75 55

Brittiska lösningar: +44 (0)203 426 5999

Du kan ringa bakdörrsfunktionen från vilken telefon som helst. När du ringer bakdörrsfunktionens servicenummer svarar en automatisk röstguide som ber dig att ange följande information med hjälp av knappsatsen på din telefon:

1. Ange ditt kundnummer (samma som för applikationen)
2. Ange ditt agent-ID (numeriskt ID som anges på ditt användarkonto)
3. Du är utloggad/inloggad/har paus (aktuell status blir uppläst för dig)
4. Tryck på X för att logga in/logga av/pausa (menyvalet beror på din status)
5. Ange profilnumret (bara om du loggar in och har mer än en profil)
6. Ange ditt telefonnummer (endast om du loggar in)

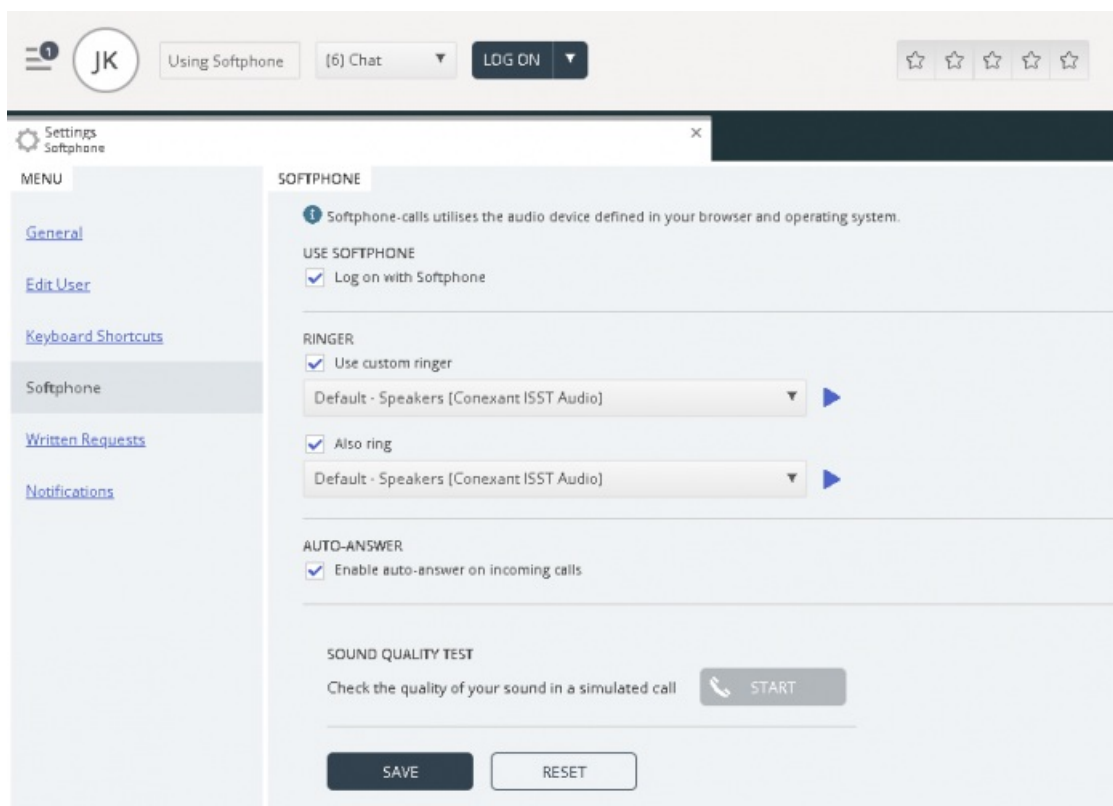
Efter varje val måste du bekräfta genom att trycka på knappen # på knappsatsen på din telefon.

Inloggning med softphone

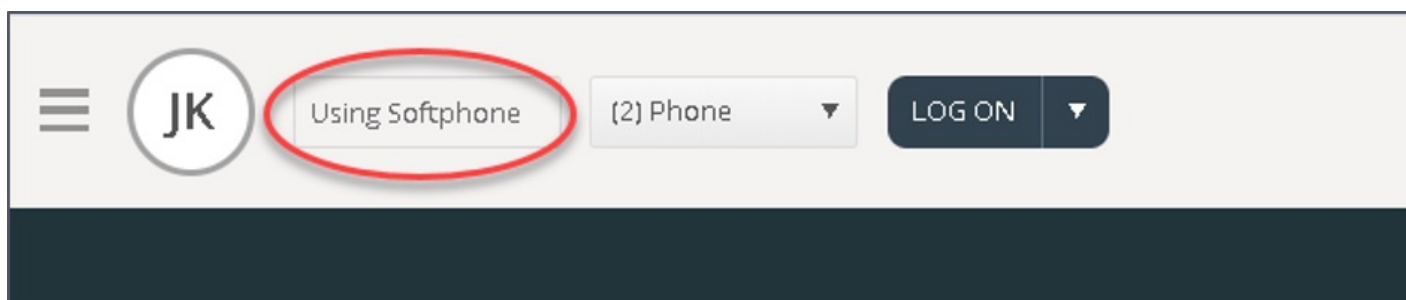
Med softphone aktiverad kan du välja mellan att logga in med ett telefonnummer eller softphone i avsnittet softphone på fliken Inställningar. Dessutom kan du definiera vilka enheter som du ska ringa på när du tar emot Softphone-samtal. Utöver att ringa via headsetet kanske du vill aktivera ringningar på datorns högtalare (om du inte har på dig headsetet).

Note

Softphone-samtal använder den ljudenhet som är definierad i din webbläsare och ditt operativsystem.










När kryssrutan "Use Softphone" är markerad kommer du att logga in på köer med hjälp av softphone, och du kommer att få alla samtal i din dators headset.



Agentstatus

Statususknappen visar den status du har just nu och kan vara en av följande:

Agentstatus	Beskrivning
Ready 	Du är inloggad och redo att ta emot förfrågningar.
Connecting 	Puzzel har skickat en telefonförfrågning till dig men du har inte accepterat den ännu.
Connected 	Du har accepterat en telefonförfrågning och är i en konversation
Wrap-up 	Puzzel ändrar din status till efterbehandlingsstatusen Wrap-up i X sekunder (konfigurerbart) efter att du har avslutat ett samtal. Du kan ändra din status till Ready när du vill.
Busy 	Om det tutar upptaget på ditt nummer (du har ringt ett utgående samtal/någon har ringt dig på ditt direktnummer) eller du har avvisat en förfrågning (e-post, sociala medier osv.), kommer din status att ändras till Busy. Du kommer att ha denna status i x sekunder (konfigurerbart, men vanligtvis satt som 0–30 sekunder). Därefter ändras din status automatiskt till Ledig. Likaså ändras din status till "Busy" om du har nått gränsen för hur många chattmeddelanden du kan besvara samtidigt.
Inget svar 	Om du inte besvarar en förfrågning från en Puzzel-kö eller annan agent inom x sekunder (konfigureras av din admin), kommer din status automatiskt att ändras till No answer. Du behåller denna status i x sekunder (vanligtvis 1–30).
Pause 	Agenten är inloggad men har tagit paus (med eller utan angiven pausorsak).

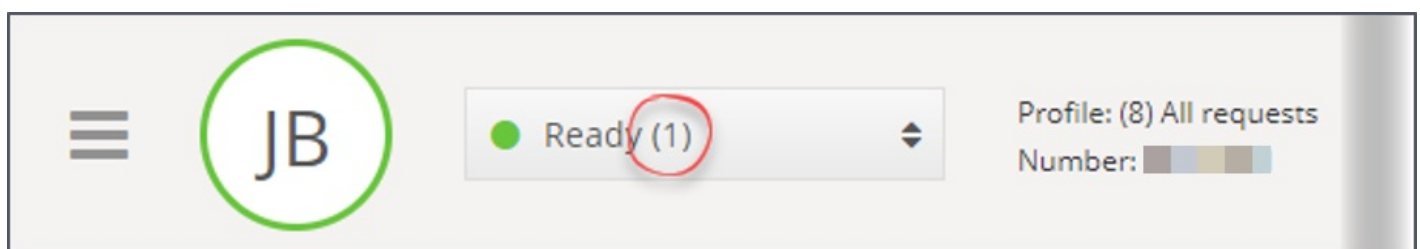
Du kan bara ta emot telefonförfrågningar från de köer som du är inloggad på när du har status Ready.

Om du behöver pausa när du är inloggad, väljer du statusen Paus eller någon av pausorsakerna (valfritt). När du är på paus får du inga samtal eller skriftliga förfrågningar.

Status för skriftliga förfrågningar

Eftersom statusvärdena Connecting, Connected, Wrap-up och No answer inte gäller för skriftliga förfrågningar (chatt, e-post och sociala medier) kan du ta emot dem baserat på dina (separata) inställningar för skriftliga förfrågningar. Siffran inom parentes på statusknappen visar hur många skriftliga förfrågningar du har för närvarande.

Din status kommer att ändras till "Busy" om du har nått gränsen för hur många skriftliga förfrågningar du samtidigt kan ha som aktiva.

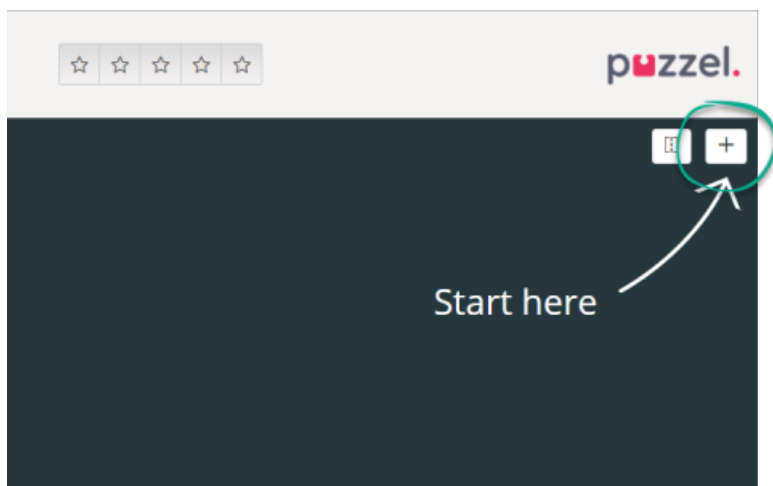


Flikar

Agentapplikationens huvudområde är dedikerad till visning av en eller flera flikar, som var och en innehåller en eller flera widgetar. Flikar som har utvecklats av Puzzel för att stödja våra grundläggande funktioner definieras som kärnflikar, medan flikar som har utvecklats av en extern del (exempelvis ditt företag eller en tredjepartsutvecklare) med våra API:n definieras som anpassade flikar. Anpassade flikar beskrivs inte i det här dokumentet.

Vi har två huvudtyper av kärnflikar:

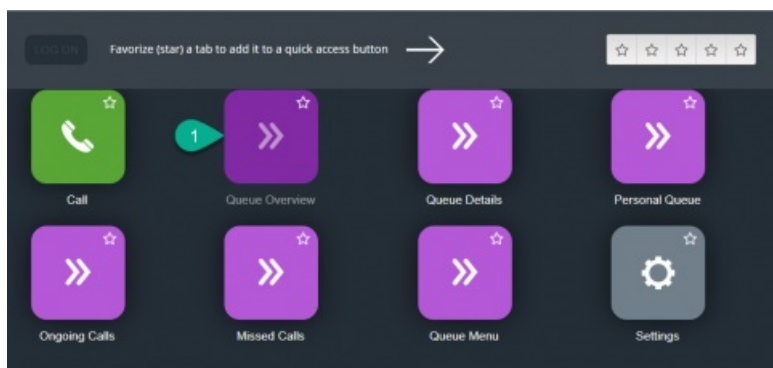
Funktionsflikar – Vanligtvis en "passiv" flik som visar information som inte nödvändigtvis är relaterad till en specifik förfrågning. Exempel på funktionsflikar är "Kööversikt" och "Ticker". Funktionsflikar hålls vanligtvis öppna hela dagen, men kan också öppnas och stängas av agenten baserat på det aktuella behovet av information eller funktionalitet. Funktionsflikar finns i flikmenyn under knappen "New Tab" i det övre högra hörnet. Vanligtvis kan du inte öppna mer än en funktionsflik i taget.



Förfrågningsflikar - flikar som öppnas och stängs automatiskt när du tar emot en inkommande förfrågning och inte är tillgängliga i flikmenyn. Exempel på förfrågningsflikar är "Telefon", "Chatt", "E-post" och "SoMe".

Det är genom dessa flikar dina förfrågningar erbjuds och hanteras, och där du kan se ytterligare information som inställningar och kööversikt. Förfrågningsrelaterade flikar (telefonsamtal och webbchattar) visas automatiskt när du erbjuds en förfrågning och kan inte öppnas manuellt. Å andra sidan öppnas icke-förfrågningsrelaterade flikar manuellt genom New Tab-knappen i det övre högra hörnet, vilket öppnar flikmenyn.

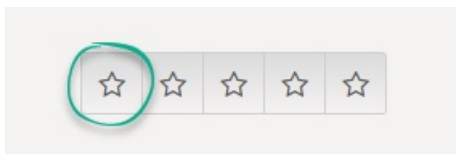
Från flikmenyn kan du klicka på en flik för att öppna den. Om en flik redan är öppnad är den något mörkare i färgen. Om du väljer en flik som redan har öppnats kommer inte en dubblett-flik att öppnas, utan du hamnar på den redan öppnade fliken.



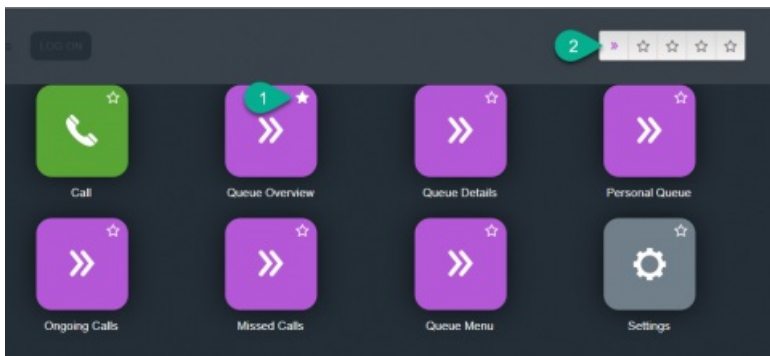
Knappar för snabb åtkomst

För enkel åtkomst till dina mest använda icke-förfrågningsrelaterade flikar kan du välja upp till fem flikar som favoriter för att göra dem tillgängliga via en snabbåtkomst-knapp i statusfältet. När du klickar på en tom snabbåtkomst-knapp (med en

stjärnikon) tas du till menyn för att öppna en ny flik.



Genom att klicka på stjärnsymbolen i flikikonen favoriseras fliken och kopplas till nästa tillgängliga snabbåtkomst-knapp



Du kan ändra ordningen på snabbåtkomst-knapparna genom att dra och släppa dem i önskad ordning.

Dela och sammanfoga flikuppsättningar

Som standard visas alla flikar bredvid varandra i en flikuppsättning. Du kan dock dela upp skärmen i två flikuppsättningar för att fördela flikarna bland dem. Detta gör att du kan se upp till två flikar samtidigt och få en bättre överblick. Du kan till exempel titta på kööversikten i den ena flikuppsättningen och hantera en förfrågning i den andra flikuppsättningen.

Som standard vid delning av flikuppsättningar visas alla flikar i den högra flikuppsättningen, men det går att flytta dem (genom att dra dem) till den vänstra flikuppsättningen. För att få bättre överblick rekommenderas det att funktionsflikar dras till den vänstra flikuppsättningen. För att få bättre överblick rekommenderas det att funktionsflikar dras till den vänstra flikuppsättningen, eftersom förfrågningsflikarna alltid öppnas i den högra flikuppsättningen. Du kommer då att kunna se exempelvis fliken kööversikt i den vänstra flikuppsättningen och en förfrågningsflik i den högra flikuppsättningen samtidigt.

Applikationen kommer ihåg om en viss funktionsflik visades i den vänstra eller högra flikuppsättningen den senaste gången flikuppsättningarna delades.

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

Fliken Contacts

På fliken Contacts kan du hitta dina kontakter för att se deras status och information, skicka meddelanden eller ringa utgående samtal. Du kan skicka ett meddelande eller ringa ett utgående samtal till ett visst telefonnummer, en tillgänglig agent eller en kontakt i någon av de kontaktkällor som finns i din lösning. När du ringer ett samtal måste du först välja bland dina tillgängliga sökkällor (inte aktuellt om du anger ett visst nummer som ska ringas).

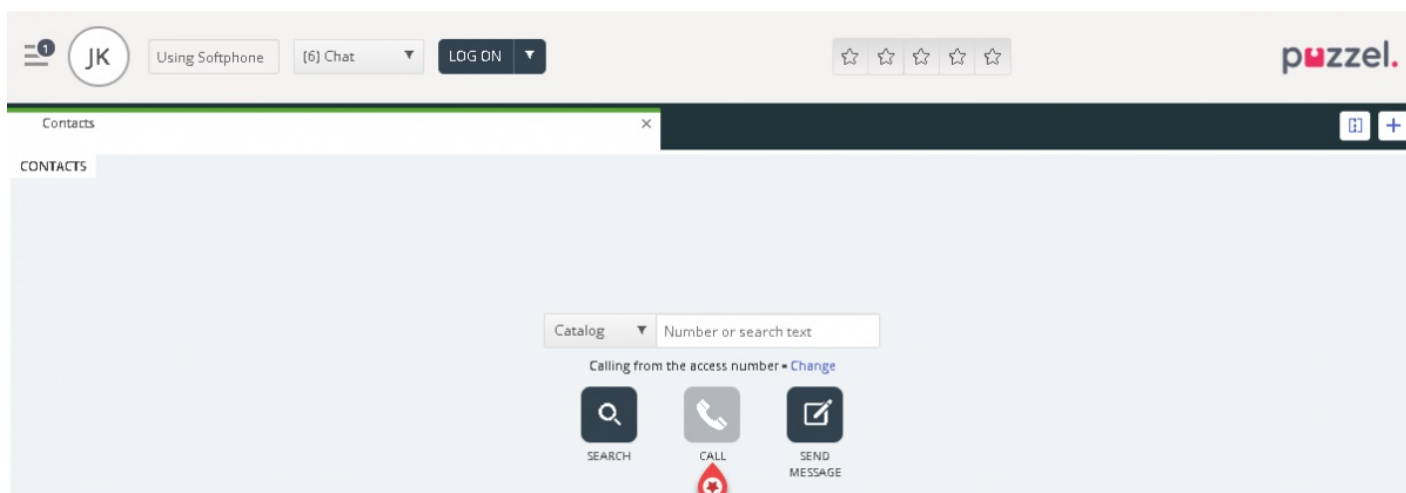
Om du vill skicka ett meddelande måste du klicka på knappen Send Message (kräver en installation)

Om du vill ringa ett utgående samtal måste du vara inloggad. När ett samtal initieras öppnas en ny flik för utgående samtal. Systemet kommer först att ringa dig på det nummer du är inloggad med (eller din Softphone om du är inloggad med den). När du är ansluten kommer systemet att ringa det nummer/den agent du vill ringa.

I ett utgående samtal är de flesta samtalshanteringsfunktionerna samma som för ett inkommande samtal. Se följande kapitel "Ta emot ett samtal" och "Ring ett samtal" för mer information.

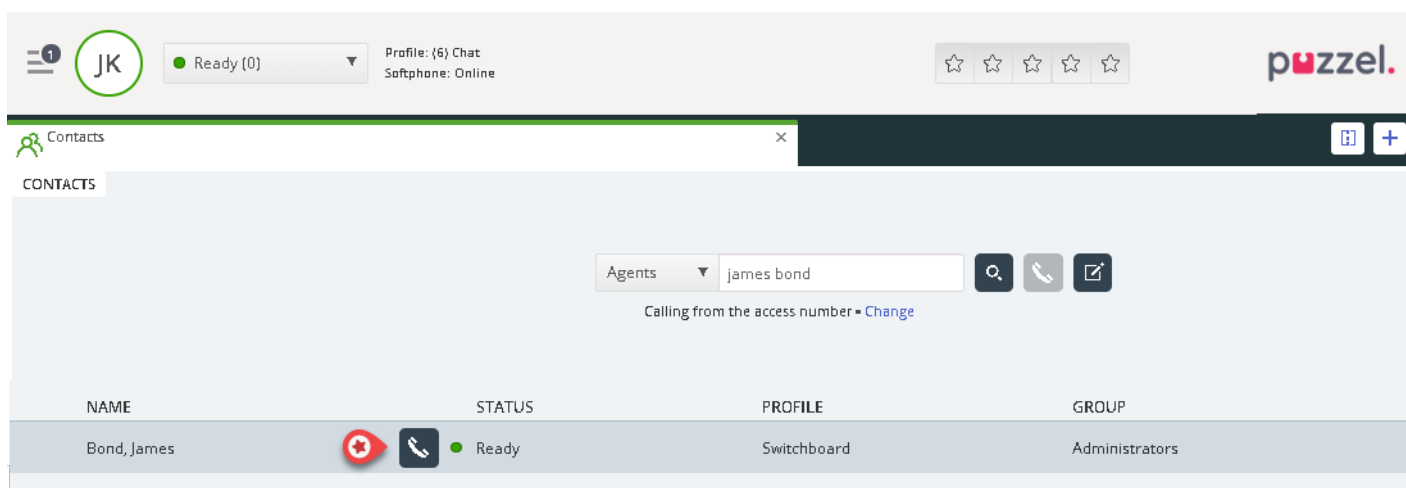
Ringa ett specifikt nummer

Välj valfri sökkälla, ange det nummer du vill ringa och klicka på samtalsknappen.



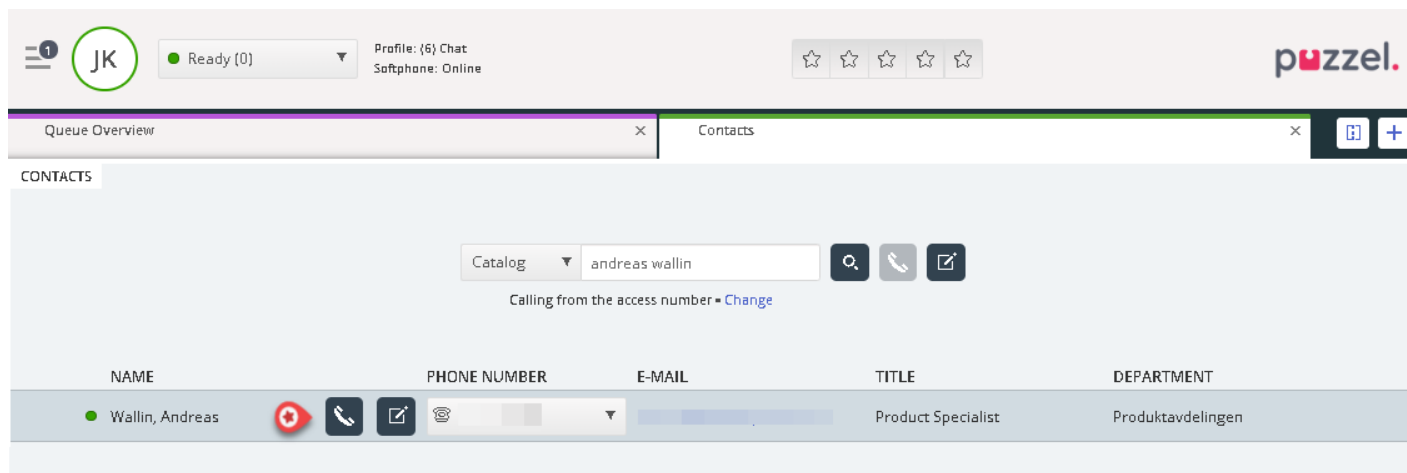
Så här ringer du en agent

Välj Agent som sökkälla, ange namnet på agenten du vill ringa och tryck på Enter eller klicka på söknappen. Du kommer nu att se resultatet av din sökning. Välj relevant agent från listan (om mer än en träff) och klicka på den tillhörande uppringningsknappen.



Ringa en kontakt

Om du vill ringa en kontakt (inte en agent) väljer du relevant sökkälla ("Catalog", "Skype for Business" eller "Customers"), anger dina sökkriterier och trycker sedan på Enter eller sökknappen. Du kommer nu att se resultatet av din sökning. Välj relevant agent från listan (om mer än en träff) och klicka på den tillhörande uppringningsknappen.



The screenshot shows the Puzzel interface. At the top, there is a header with a user profile 'JK', status 'Ready (0)', and profile information 'Profile: (6) Chat 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 is a table of search results.

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

Du kan också lägga till/redigera/ta bort en händelse för kontakter i en katalogsökälla om administratören har gett dig åtkomst till detta.

Note

Händelser som synkroniseras från Microsoft Exchange kan inte redigeras eller tas bort.

Skicka ett meddelande

Ett meddelande kan skickas som sms och/eller e-post om du har åtkomst. Båda är valfria funktioner som kräver separata inställningar. Om du inte har tillgång till att skicka vare sig SMS eller e-post döljs knappen "Send message".

Note

Du kan fortfarande skicka e-post till kontakter som är registrerade med en e-postadress genom att klicka på adresserna i ett sökresultat. Detta öppnar ditt standardprogram för e-post och skickas inte via Puzzel.

Om du vill skicka ett meddelande till ett visst nummer eller en viss e-postadress kan du klicka på knappen "Send message" på fliken Kontakter och ange telefonnummer och/eller e-postadress tillsammans med meddelandet. Du kan också söka efter en kontakt och klicka på knappen "Send message".

MESSAGE

Message

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

Send as sms Send as email

SMS settings | E-mail settings

SMS RECIPIENT(S): +4798214821

SMS DISPLAY NAME: Puzzel

SMS FOOTER: Best regards Puzzel

SEND

Om du har tillgång till att både skicka meddelanden som sms och e-post kan du välja att skicka meddelandet som ett eller båda.

När du är i ett inkommande samtal visas knappen "Send message" även på förfrågningsfliken för samtal.

Fliken Kö-översikt

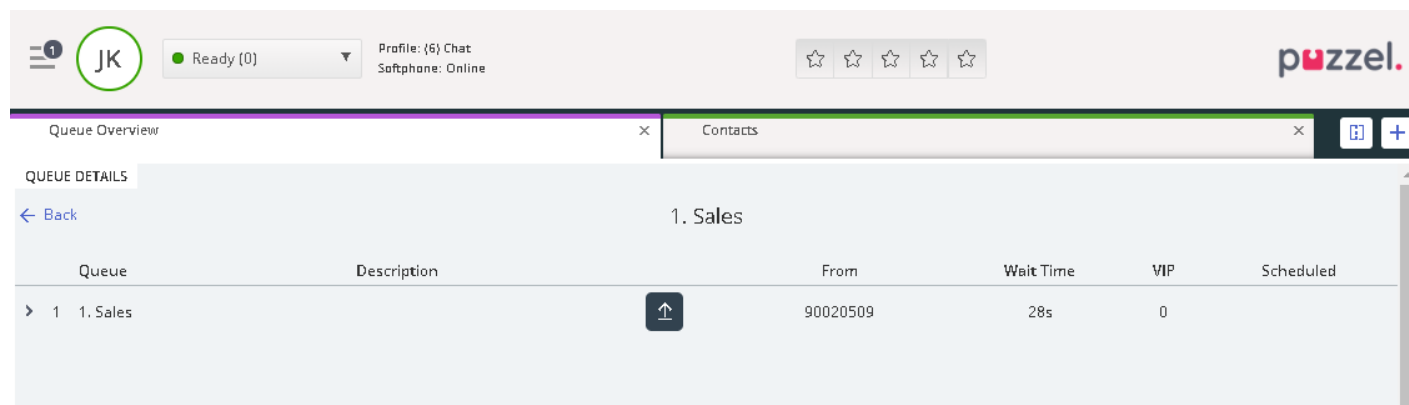
På fliken "Kö-översikt" får du en översikt över köerna som är relaterade till din lösning. Du kan klicka på de fetmarkerade siffrorna i tabellen för att se detaljerad information om köande kunder och inloggade agenter.

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

Administratören kan lägga filter på din användare för att begränsa vilka köer som visas, så det kan finnas köer i lösningen som inte visas i översikten.

Fliken Ködetaljer

Fliken Ködetaljer ger dig en överblick över förfrågningarna i alla köer från din kö-översikt. Om du har aktiverat funktionen "plocka" kan du plocka förfrågningar från översikten för att fördela dem till dig själv med hjälp av knappen "Pick request".



The screenshot displays the 'Queue Overview' and 'Contacts' tabs. The 'Queue Overview' tab is active, showing '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 a wait time of 28s and VIP status 0. A 'Pick request' button is shown next to the item.

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

Fliken Personlig kö

På fliken Personlig kö visas förfrågningar (samtal och e-post) som antingen du själv, andra agenter eller ett externt system placerar i din personliga kö. Härifrån kan du plocka och släppa förfrågningar manuellt, om de inte skickas till dig automatiskt. Så länge du har en eller flera förfrågningar i din personliga kö visas ett meddelande i menyn längst upp till vänster. Härifrån kan du enkelt komma åt den personliga köfliken.

Fliken Ongoing Requests

Fliken Ongoing Requests ger dig en överblick över din kös pågående förfrågningar, vilket innebär förfrågningar som agenter för närvarande håller på med.

Queue	From	Duration	Agent
1 Sales		195	Andreas Wallin

Fliken Missed Requests

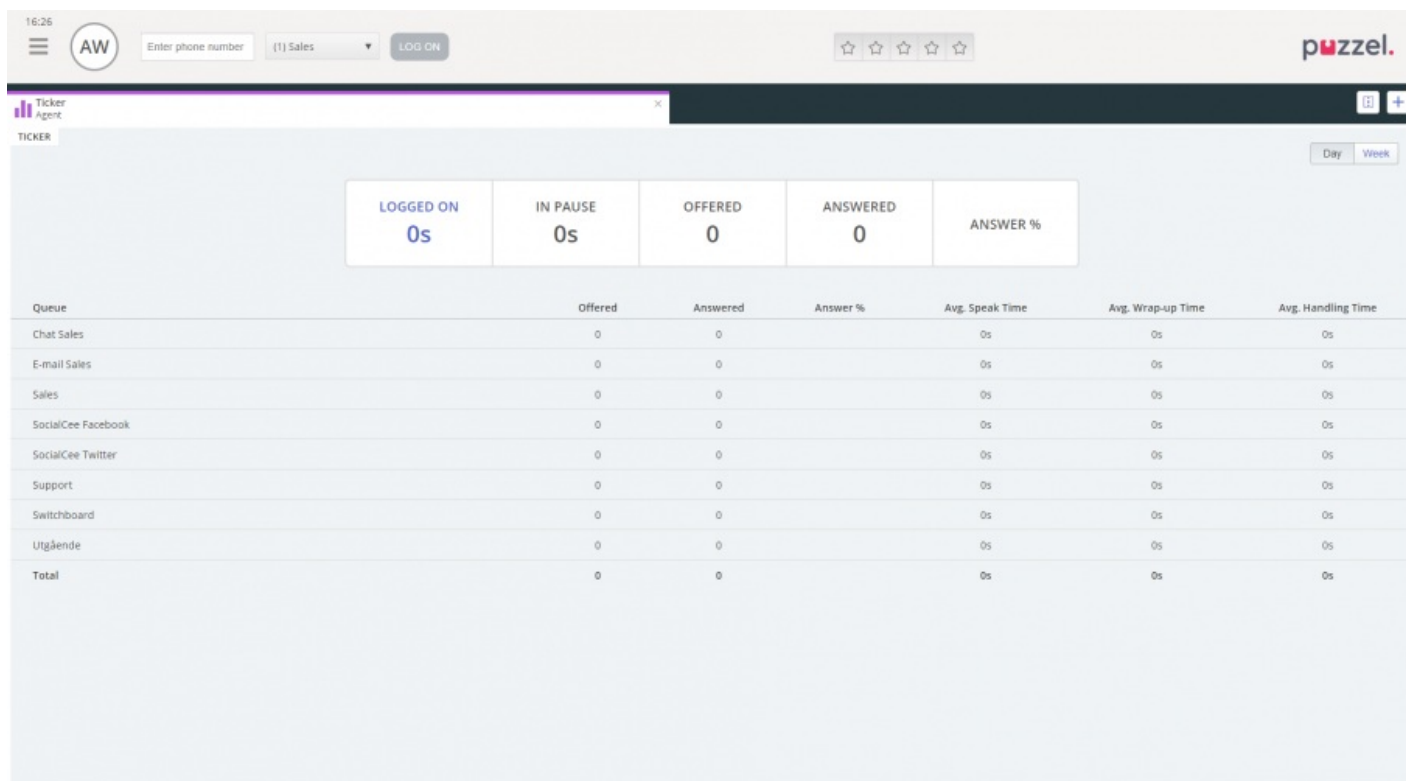
På fliken Missed Requests visas en lista över förfrågningar som missades av kön, vilket innebär att kunden har avslutat en förfrågning medan den väntade i kön. Du kan göra en missad förfrågning till din genom att markera kryssrutan längst till höger, så att andra agenter ser att du planerar att hantera den. Om du markerar en missad förfrågning och den inte automatiskt tilldelas dig, måste du kontakta kunden manuellt.

The screenshot shows the 'Missed Requests' interface. At the top, there is a header with the time '12:04', a user profile 'AW', and a status 'Ready (0)'. Below the header, there is a tab labeled 'Missed Requests'. The main content area is titled 'MISSED REQUESTS' and contains a table with the following data:

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

Fliken Ticker

Fliken Ticker ger dig en översikt per kö över din arbetsbörda och dina förfrågningsprestationer hittills denna dag och denna vecka. Den låter dig också se detaljer om din inloggning och paustid för samma perioder.



Fliken Min logg

Under Min logg listas de 50 senaste inkommande och utgående förfrågningarna som du har besvarat de senaste 30 dagarna. Obesvarade förfrågningar och missade samtal visas inte. För förfrågningar från röst- och e-post/e-uppgiftskanaler kan du ringa tillbaka eller e-posta kunden. Längst upp visas den genomsnittliga ärendetiden per relevant kanal.

The screenshot shows the 'My Logg' interface. At the top, there is a status bar with the time 16:37, a profile icon 'AW', a 'Ready' status, and profile information: 'Profil: (1) Sales' and 'Softphone: Online'. There are also five star icons and the 'puzzel.' logo.

Below the status bar, there is a 'My Logg' window with a close button. The main content area displays a summary of average durations for different channels:

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
2300553133567666@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
jan.rjg@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

Fliken Scheduled Calls

Fliken Scheduled Calls ger dig en överblick över samtal som planeras i framtiden. Det är inte en flik som är tillgänglig som standard, utan den måste aktiveras från admin-portalen av din administratör eller Puzzel. Scheduled Calls kan manuellt ställas in i den här vyn, eller initieras som en omplanering av ett aktuellt Dialler-samtal (ställs in under inställningarna för Dialler-ärenden). I tabellen som visar schemalagda samtal kan du se vilka poster som läggs till som ett omplanerat Dialler-samtal via en ikon i kolumnen längst till vänster.

I tabellen kan du klicka på knappen "Detaljer" längst till höger för att se mer information om posten, eller så kan du ta bort det schemalagda samtalet.

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	

Lägga till ett schemalagt samtal

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

För att lägga till ett schemalagt samtal, klicka på knappen "Add Scheduled Call" och fyll i fälten innan du klickar på

”Schedule”-knappen.

Vad händer vid den omplanerade tiden

Om du schemalägger ett samtal eller omplanerar ett Dialler-samtal som exempelvis ska utföras onsdag kl. 15:00, visas det på fliken ”Scheduled Calls” från den tid du beställde det till onsdag kl. 15:00. Vid den (om)planerade tiden ändras samtalet till att visas i din personliga kö. Uppringningen är reserverad för dig under den tid som har definierats i antingen Dialler-konfigurationen eller de allmänna inställningarna.

När ett schemalagt samtal erbjuds och du besvarar det, rings kontakten upp och båda ansluts.

- Om du är redo vid den schemalagda tiden, erbjuds samtalet direkt till dig
- Om du är inloggad i kö men inte ledig, väntar samtalet på dig under den reserverade tiden. Om du inte är ledig inom den reserverade tiden, erbjuds samtalet till en annan agent.
- Om du är utloggad vid den schemalagda tidpunkt då reservationen annulleras, erbjuds samtalet till en annan agent i den relevanta kön

Fliken Settings

På fliken Settings kan du ändra information och inställningar för ditt konto och din applikation.

General

Här kan du bestämma om dina kategorier ska döljas som standard, i stället för att förbli expanderade. Om du har många kategorier eller ämnen, kommer detta förmodligen göra din registrering enklare och snabbare.

Edit User

Här kan du redigera relevant information om ditt användarkonto i Puzzel. Du kan ändra ditt namn, din e-postadress och ditt mobilnummer (om du får åtkomst) och du kan ändra lösenord och språkinställningar.

Kortkommandon

Puzzels agentapplikation är baserad på flikar och widgets. Därför har vi delat upp våra kortkommandon på ett liknande sätt:

- Applikationsgenvägar
- Widgetgenvägar

Applikationsgenvägar är allmänna genvägar som används oberoende av vilka flikar och widgetar som används. Widgetgenvägar används särskilt på widgetar på flikar och är endast relevanta när widgeten används.

Nedan följer en tabell över programgenvägar

Åtgärd	Kortkommando
Svara på Softphone-samtal	Alt + A.
Avvisa Softphone-samtal	Alt + Z
Lägg på Softphone-samtal	Alt + H
Lägg till uppgift	Alt + 0
Öppna favoritflik #1	Alt + 1
Öppna favoritflik #2	Alt + 2
Öppna favoritflik #3	Alt + 3

Åtgärd	Kortkommando
Öppna favoritflik #4	Alt + 4
Öppna favoritflik #5	Alt + 5
Fokusera på den första fliken i vänster flikuppsättning	Alt + 6
Fokusera på den första fliken i höger flikuppsättning	Alt + 7
Dela/sammanfoga flikuppsättningar	Alt + 9
Ställ in Ready (när du är pausad, inget svar, upptagen eller omsluten)	Alt + I
Växla inloggning	Alt + L.
Fokus på status/profil	Ctrl + Alt + L.
Växla Paus	Alt + P

Nedan finns en lista över widgetgenvägar

Telefonwidget:

Åtgärd	Kortkommando
Lägg på (icke-softphone-samtal)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
Vänteläge/Inte vänteläge	Alt + M
Inspelning	Alt + R
Starta/stoppa censurinspelning	Ctrl + Skift + X

Åtgärd	Kortkommando
Vidarebefordra	Alt + T.
Vidarekoppla	Alt ++
Starta/stoppa konsultsamtal	Alt + -
Skicka meddelande	Ctrl + Skift +.

Widget för samtal:

Åtgärd	Kortkommando
Fokusera på sökfältet	Alt + S

Softphone

Här kan du aktivera/avaktivera softphone och ställa in softphone-parametrar.

Ringer

I Ringer kan du ange var du vill att softphone-samtal ska ringa. Vanligtvis väljer agenter deras standard-headset för detta. Du kan också ange var du vill att softphone-samtal ska ringa utöver standard-inställningen. Vanligtvis väljer agenter sina PC-högtalare för detta, så att de kan höra samtal även när de inte bär headset.

Auto-answer

Med autosvarsfunktionen Auto-answer kan du aktivera att inkommande samtal besvaras automatiskt. När autosvar är aktiverat hörs ett kort ljud när du tar emot ett samtal, för att förbereda dig för konversationen som ska äga rum.

Sound quality test

Om du är osäker på hur du låter under en telefonkonversation kan du utföra ett testsamtal. När du startar ett testsamtal uppmanas du att spela in en kort monolog som du kan lyssna på direkt efteråt. Följ bara instruktionerna och kontrollera hur du låter. Den här funktionen kräver att du har loggat ut ur köer.

Skriftliga förfrågningar (chattar, e-post och sociala förfrågningar)

Här kan du välja om en tryckning på "Enter/Return" på tangentbordet ska resultera i att meddelandet skickas eller att markören navigeras till nästa rad. Om det här alternativet är markerat kan du fortfarande navigera till nästa rad genom att trycka på Shift + Enter när du skriver ett meddelande. Detta är relevant för chatt- och sociala förfrågningar.

Aviseringar

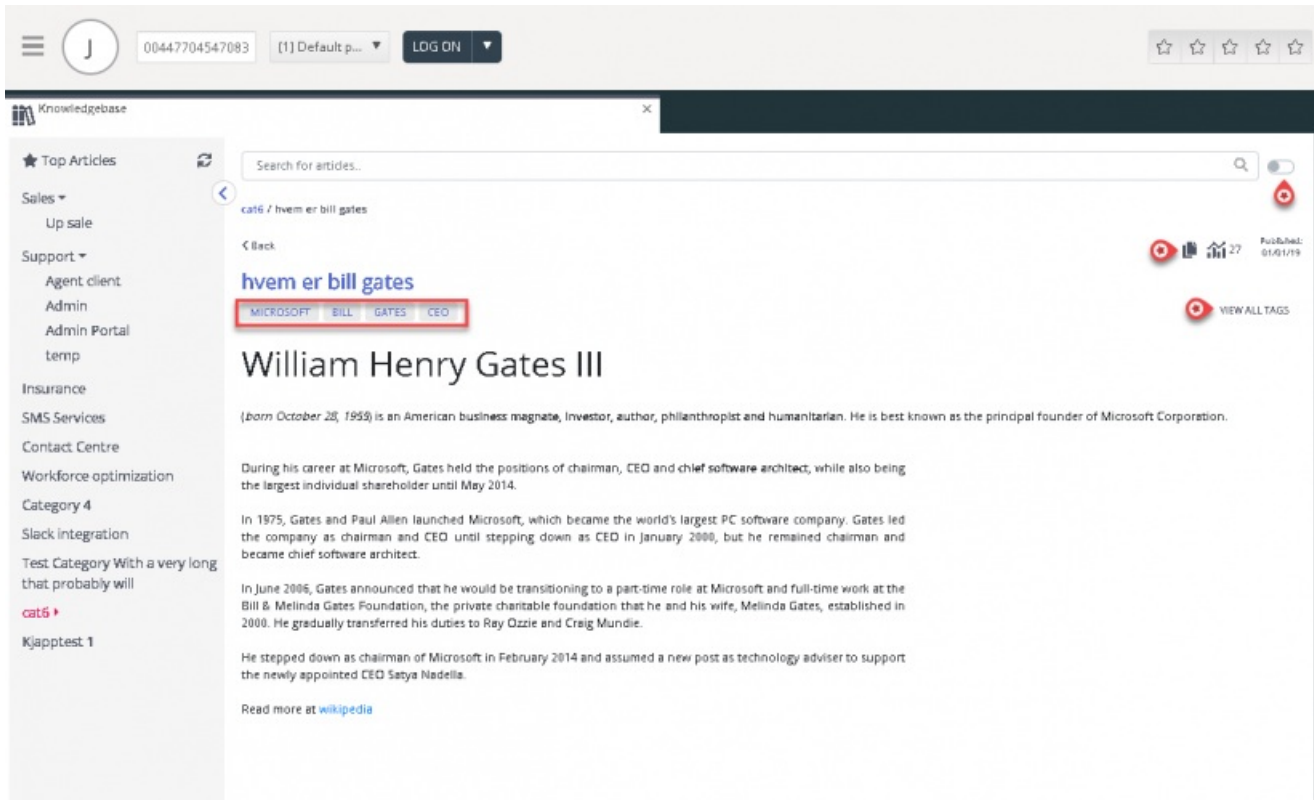
Här kan du se och redigera inställningar för att spela upp ljud och visa aviseringar (toaster) för inkommande förfrågningar. Observera att det finns tidsbegränsningar för aviseringar i webbläsaren som åsidosätter toaster-displaytiden i dessa inställningar.

Fliken Knowledgebase

Fliken Knowledgebase kan användas för att söka information om en produkt/tjänst. Du kan avslappnat bläddra igenom de högst rankade artiklarna för att förbättra din kunskap under en paus eller leta efter relevanta artiklar under kundinteraktionen. De översta artiklarna visas alltid på mittpanelen när fliken öppnas för första gången.

Note

Den här fliken är endast tillgänglig om du prenumererar på Agent Assists kunskapsbaspaket.



The screenshot shows a web browser window with a Knowledgebase interface. The top navigation bar includes a user profile icon 'J', a phone number '00447704547083', a dropdown menu '[1] Default p...', and a 'LOG ON' button. The main content area displays an article titled 'hvem er bill gates' with a search bar above it. Below the title, there are tags: 'MICROSOFT', 'BILL', 'GATES', and 'CEO'. The article title is 'William Henry Gates III'. The text below the title describes his career at Microsoft, mentioning his roles as chairman, CEO, and chief software architect, and his transition to a part-time role in 2006. The interface also shows a sidebar with various categories and a 'Published: 01/01/19' date.

För alla inkommande förfrågningar skummas artiklarna automatiskt baserat på den kö förfrågningen kommer från, och du kommer att presenteras med alla relevanta artiklar som är kopplade till kön. Du kan också manuellt söka efter artiklar under en kategori/ett avsnitt. Som standard är automatisk sökning aktiverad.

Det är möjligt att en artikel kan ha många olika taggar kopplade till sig, varav ett par visas högst upp. Du kan få en fullständig bild av alla taggar genom att klicka på alternativet VISA ALLA TAGGAR till höger.

Innehållet i artikeln kan också kopieras till ett Urklipp. Då kan det användas någon annanstans eller lagras lokalt genom att du klickar på ikonen längst upp till höger i artikeln.

Agenterna kan också skicka artikelförslag som ska ingå i Knowledgebase Management System till administratörerna genom att trycka på ikonen bredvid sökfältet. Detta kommer att visa ett fönster för föreslagna artiklar, där du kan ange titeln och innehållet för artikeln enligt bilden nedan.

Klicka på Send för att se en dialogruta för skickad bekräftelse.



Du kan se en lista över alla tillgängliga bilagor genom att klicka på ikonen. Du kan antingen ladda ner den eller kopiera länken för att skicka den till dig själv eller till kunden. Det finns också ett relaterat artiklaravsnitt längst ner i artikeln om andra artiklar i kunskapsbasen har länkats till den.

The screenshot shows a web interface for a Knowledgebase. At the top, there's a search bar with the text 'Human chat' and a search icon. Below the search bar, the article title is 'How do I buy a private insurance?'. The article content includes a 'Back' link, a breadcrumb trail 'Insurance / Privat försikring / How do I buy a private insurance?', and a call to action 'Call us and we will help you find the best deal.' There are also tags for 'PRIVATE INSURANCE' and 'BEST DEAL'. A 'Related Articles (1)' section shows a link to 'Agent Application - Shortcut Key Description'. On the right side, there's a 'Published: 12/04/19' date and a list of attachments: 'best deal.docx' and 'another deal.docx'. A red speech bubble icon with a plus sign is positioned over the 'Related Articles' section, indicating the 'Suggest Article' functionality.

Agenterna kan också skicka artikelförslag till administratörerna som ska ingå i Knowledgebase Management System genom att trycka på ikonen bredvid sökfältet. Detta kommer att visa förslag på artikelfönster där du kan skriva in titeln och innehållet för artikeln som visas på bilden nedan.

Klicka på Skicka för att se en skickad bekräftelsedialogruta.

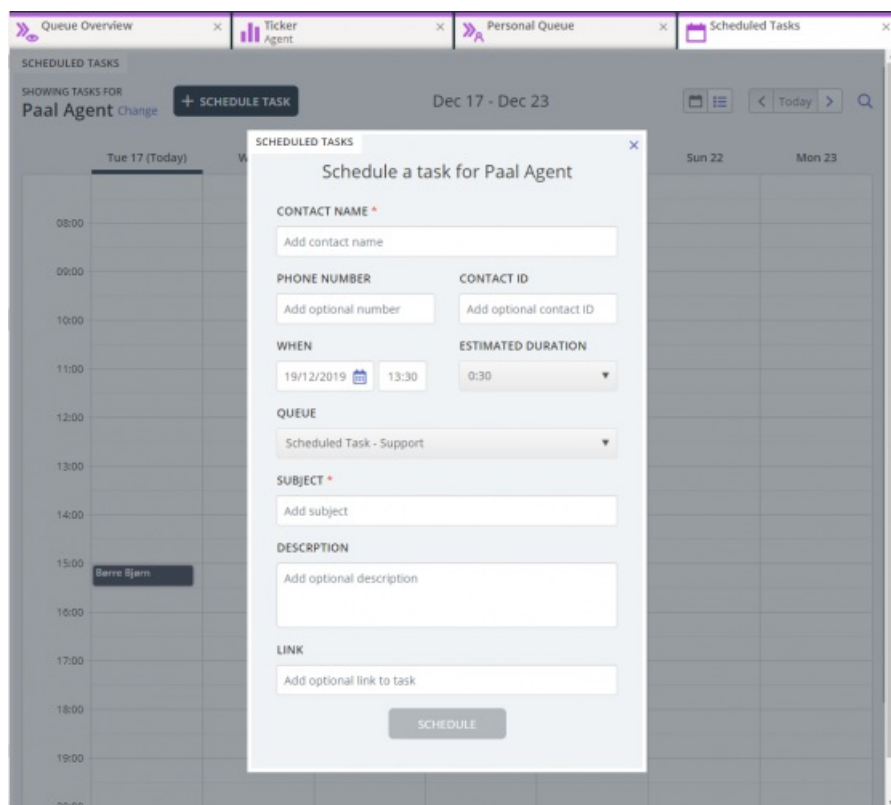
The 'Suggest Article' dialog box is shown. It has a title bar with 'Suggest Article' and a close button. The main area is divided into two sections: 'Question' and 'Answer'. The 'Question' section has a text input field containing 'New article suggestion'. The 'Answer' section has a text area containing 'This is a new article suggestion from KB widget'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' and 'Send'.

Fliken Scheduled tasks

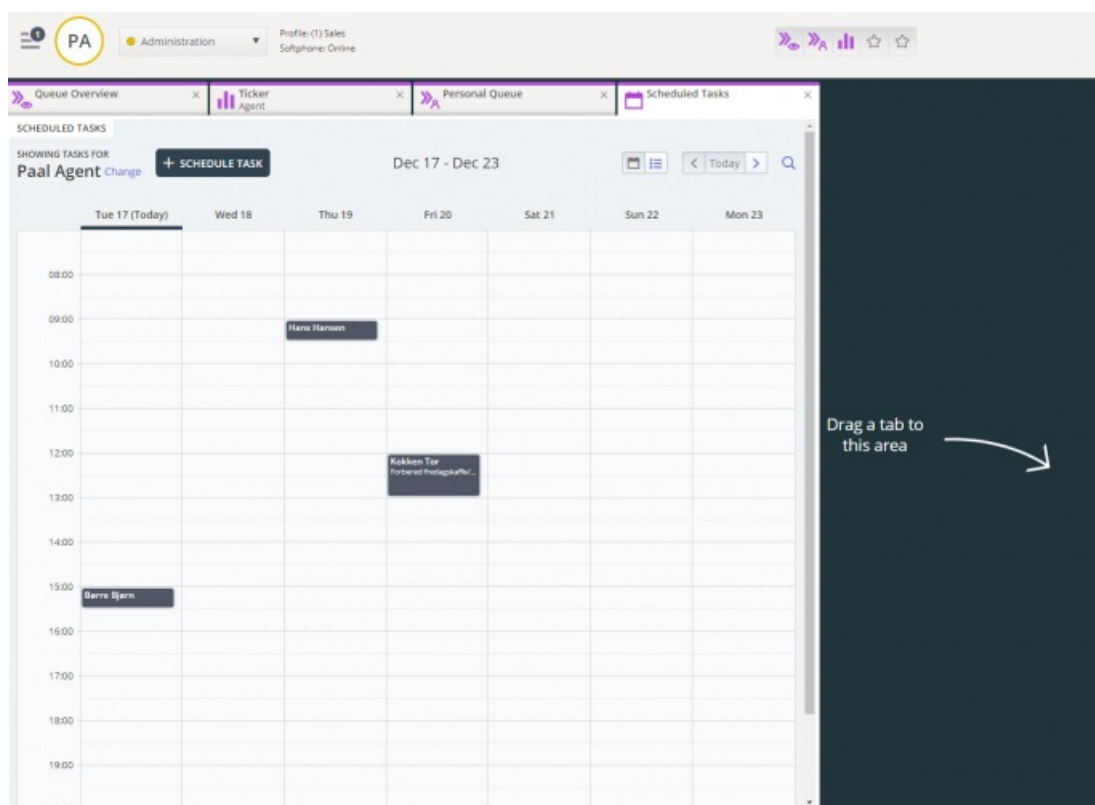
Fliken Scheduled tasks innehåller en omfattande schemalägningsfunktionalitet för att tilldela aktiviteter till dig själv, andra agenter eller en kö.

På fliken Scheduled tasks kan du:

- lägga till en schemalagd aktivitet i din Puzzel-kalender (max 60 dagar in i framtiden)
- lägga till en schemalagd aktivitet i en annan namngiven agents Puzzel-kalender
- lägga till en schemalagd aktivitet till en agent i en vald aktivitetskö



Du kan alltid lägga till en schemalagd aktivitet i kalendern och senare redigera/ta bort den om det behövs. Schemalagda aktiviteter kan också sökas upp med sökfunktionen. Den nya kalenderfliken Scheduled task ser ut så här:



Note

- 1) Schemalagda samtal och ombokade uppringningssamtal visas inte på den nya fliken för schemalagda aktiviteter.
- 2) Vi rekommenderar att du har separata köer för schemalagda aktiviteter för att skilja dem från vanliga e-postmeddelanden

Alla schemalagda aktiviteter visas i kolumnen Scheduled på fliken för kööversikt för den relevanta kön fram till den schemalagda tiden för aktiviteterna. Det skickas sedan som en förfrågning till dig om du är inloggad och har kapacitet att ta emot den. Aktiviteten tas nu bort från kalenderns schemalagda uppgifter och placeras i din personliga kö tills du accepterar den erbjudna uppgiften.

The screenshot shows the Puuzel interface with a calendar view of scheduled tasks for Paal Agent. The calendar shows tasks for Tuesday 17th, Wednesday 18th, and Friday 20th. Tasks include 'Berre Bjern' at 15:00 on Tuesday, 'Hans Hansen' at 09:00 on Wednesday, and 'Kokken Tor' at 12:00 on Friday. A modal window titled 'New scheduled task' is open on the right, displaying details for a task: CONTACT NAME (Per Pettersen), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), QUEUE (Scheduled Task - Sales), and CREATED BY (Paal Agent). There are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons at the bottom of the modal.

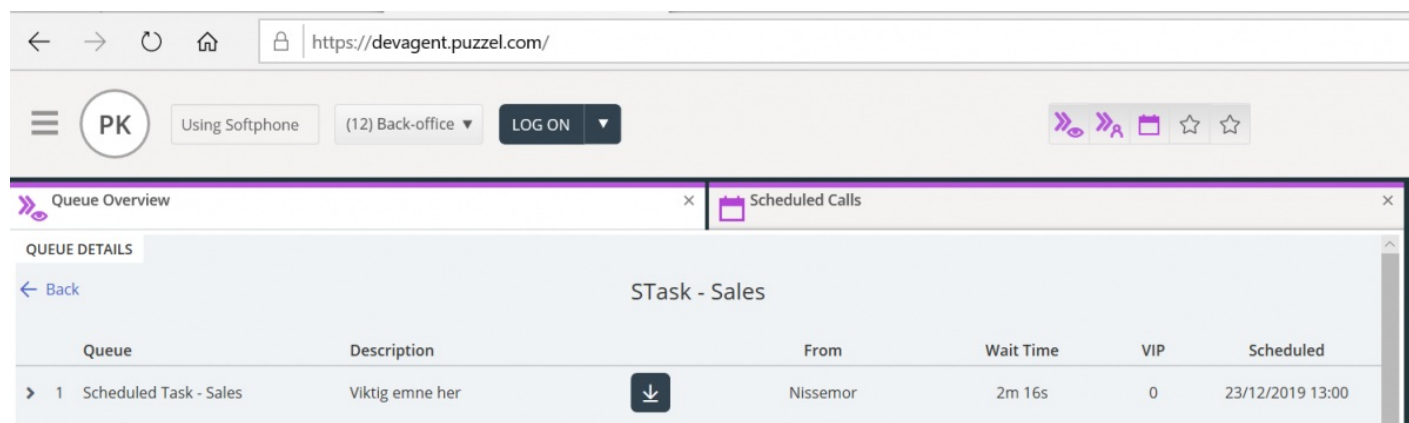
Aktiviteten reserveras för dig för en fördefinierad tid på 60 min (konfigurerbar). Om du inte är tillgänglig eller inte har accepterat uppgiften inom den reserverade tiden erbjuds en annan agent i samma kö uppgiften.

Om du väljer att acceptera förfrågningen får du uppgiftsinformationen och kan börja arbeta med den. Om uppgiften inkluderade att ringa utgående samtal kan du planera att ringa samtal när du har läst informationen om uppgiften. När uppgiften är klar stänger du uppgiftens flik i agentprogrammet.

The screenshot shows the Puuzel interface with a calendar view of scheduled tasks for Paal Agent. The calendar shows tasks for Tuesday 17th, Wednesday 18th, and Friday 20th. Tasks include 'Berre Bjern' at 15:00 on Tuesday, 'Hans Hansen' at 09:00 on Wednesday, and 'Kokken Tor' at 12:00 on Friday. A modal window titled 'Ongoing scheduled task' is open on the right, displaying detailed information for a task: CONTACT NAME (Per Pettersen), CONTACT ID (55485788), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), PHONE NUMBER (9988464545), LINK (https://puzzel.com), QUEUE (Scheduled Task - Sales), WHEN (17/12/2019 11:00), ESTIMATED DURATION (1:00), CREATED BY (Paal Agent), and DESCRIPTION (pju hplu gpluh gplu).

Om du vill göra en aktivitet som schemalagts för en framtida tid kan du schemalägga om den till en minut fram i tiden och acceptera den när den erbjuds dig.

Om handledaren eller du klickar på ikonen för att släppa en förfråging för en uppgift i vyn för köinformation innan den reserverade tiden har avslutats kan förfråging skickas till en annan agent omedelbart.



The screenshot shows a web browser 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, calendar, and favorites.

Two tabs are open: 'Queue Overview' and 'Scheduled Calls'. The 'Queue Overview' tab is active, showing 'QUEUE DETAILS' for 'STask - Sales'. A 'Back' link is visible. Below is 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

Ta emot ett samtal

För att kunna ta emot samtal måste du vara inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från en eller flera telefonköer. När du blir erbjuden ett samtal visas fliken för samtal automatiskt och din status ändras till "Connecting". Telefonen som du är inloggad med kommer att börja ringa (inställningstid kan variera beroende på operatör och telefontyp). Samtalet besvaras på telefonenheten.

Om du är inloggad med softphone visas knappen för att acceptera/avvisa i både fliken för förfrågningen och rubrikområdet. Om du har aktiverat autosvar accepteras samtalet automatiskt.

The screenshot displays the Puzzel softphone interface. At the top, the time is 13:04 and the user is logged in as 'AW'. The status is 'Connected (0)' with a 'QoS' dropdown. The profile is '(8) All requests' and the softphone is 'Online'. The main area shows a call in progress with 'IN CONVERSATION with [redacted]' and 'Automatic recording on'. There are four buttons: 'HANG UP', 'KEYPAD', 'HOLD', and 'FORWARD'. Below this is a 'CALL DETAILS' section with a table of call information. On the right, there is an 'ENQUIRY REGISTRATION' sidebar with a search filter and several categories of enquiry types.

CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8/5/1949	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

ENQUIRY REGISTRATION

Filter...

- ▼ 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
- ▼ GENERAL DIALER OPTIONS
 - Not interested
 - Interested

COMMENT

Register








Clear All

När du accepterar ett samtal ändras din status till "Connected".

Om detta har aktiverats kan du se relevant information om uppringaren eller själva samtalet i widgeten "Samtalsdetaljer". Denna information är anpassad och skiljer sig åt mellan de olika lösningarna. Även om informationen vanligtvis är statisk och systemberoende kan Puzzel samla in relevant information från externa källor och visa dem i samma widget. Om ärenderegistreringen är aktiverad visas den också i fliken, som i exemplet ovan.

Funktionsknappar för samtalshantering

När du sitter i ett samtal finns det några åtgärdsknappar som du kan använda för olika funktioner.

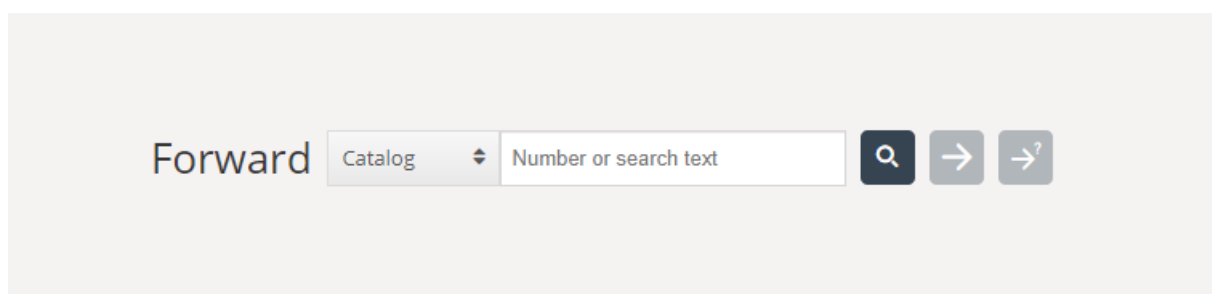
Ikon	Beskrivning
	HANG UP: Avslutar det pågående samtalet
	ON HOLD: Parkerar den som ringer. Den som ringer kan inte höra dig när detta är aktiverat.
	RECORDING: Aktiverar inspelning manuellt. Kan aktiveras automatiskt för samtal om det ställs in av admin.
	CENSOR: Gör att du kan censurera en pågående inspelning så att känslig information inte uppfattas. Endast aktivt under en inspelning.
	FORWARD: Gör att du kan koppla ett samtal med eller utan konsultation.
	KEYPAD: Gör att du kan ange DTMF-toner när du är i en softphone-konversation.
	MESSAGE: Används för att skicka utgående sms och/eller e-post till mottagarna. Observera att det krävs en installation av meddelanden (separat installation för sms och e-post). Utan den här inställningen kan du bara skicka e-post via e-postadresslänkarna i kontaktsökningsresultaten.

Vidarekoppling av samtal

När du är i ett samtal kan du klicka på framåt-knappen för att koppla det vidare med eller utan konsultation. Du kan välja mellan att vidarekoppla till en annan agent, tjänstnod (exempelvis meny eller kö), katalogkontakt eller ett annat telefonnummer. Om du har tillgång till mer än en sökkälla visas en nedrullningsbar meny där du kan välja vilken källa du vill söka i.

Note

Du kanske inte har åtkomst till att söka efter agenter, tjänstnoder eller katalogkontakter, eller så kanske lösningen inte är inställd med dessa.

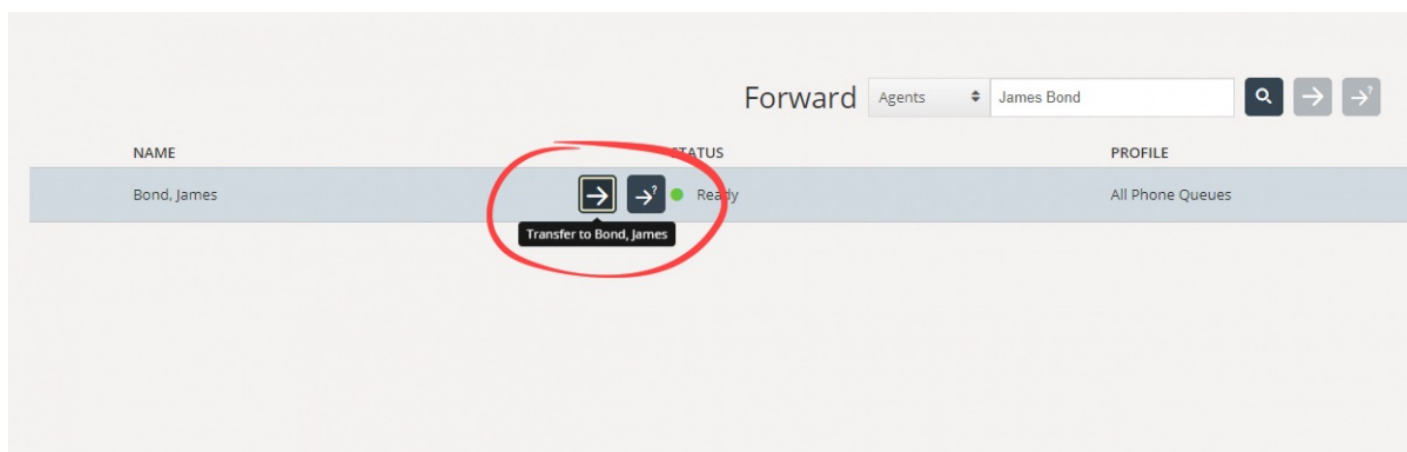


Det är viktigt att du inte vidarekopplar ett samtal i Puzzel via ditt lokala telefonsystem (exempelvis PBX), eftersom Puzzel inte känner av detta och därför ger dig statusen i samtal tills det kopplade samtalet har avslutats.

Du kan inte vidarebefordra ett samtal som har startats av en annan agent (agent till agent-samtal)

Koppla ett samtal utan konsultation

Om du känner till det nummer du vill vidarekoppla till kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på kopplingsknappen (pilen utan frågetecken).



Om du vill koppla samtalet till en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill överföra samtalet till och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja att överföra samtalet genom att klicka på kopplingsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet i sökresultatet.

Du kan bara koppla ett samtal till agenter som är inloggade och tillgängliga, och du kan bara söka efter och vidarekoppla till tjänstnoder när du är i ett samtal.

För att koppla ett samtal med konsultation

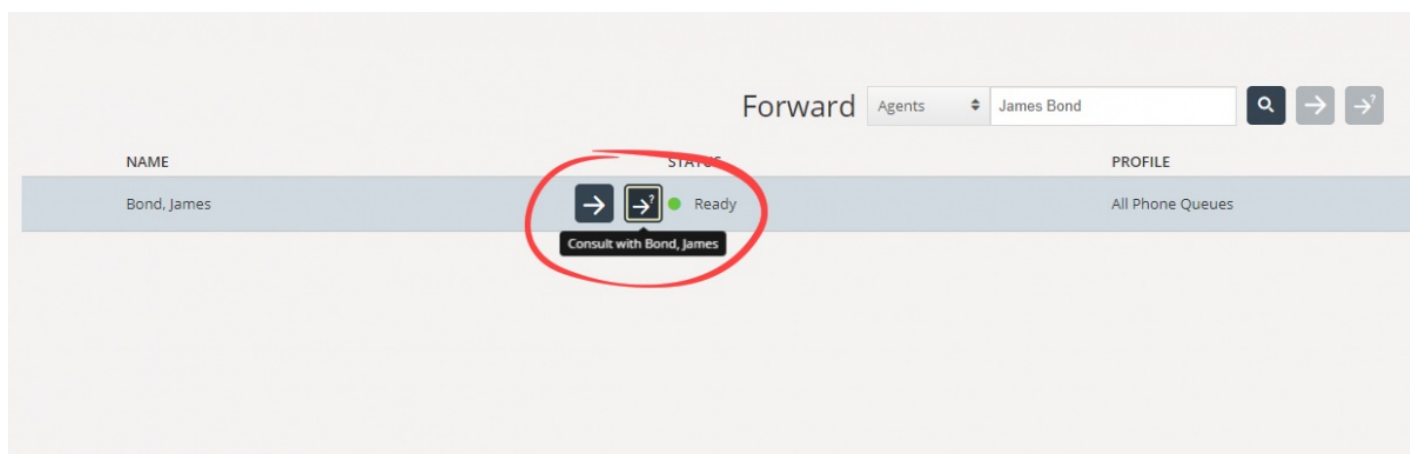
Utöver att koppla ett samtal utan konsultation kan du även ringa ett konsultationssamtal. Med denna funktion kan du själv först tala med den tredje parten som kopplade vidare samtalet, medan uppringaren automatiskt parkeras. Du kan exempelvis ringa ett konsultationssamtal för att bara konsultera den tredje parten, men också för att säkerställa att denne är ledig och har fått information innan uppringaren kopplas fram.

Om du känner till det nummer du vill konsultera kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på överföringsknappen (pilen utan frågetecken).

Om du vill konsultera med en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill konsultera och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja vem du vill konsultera genom att klicka på konsultationsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet.

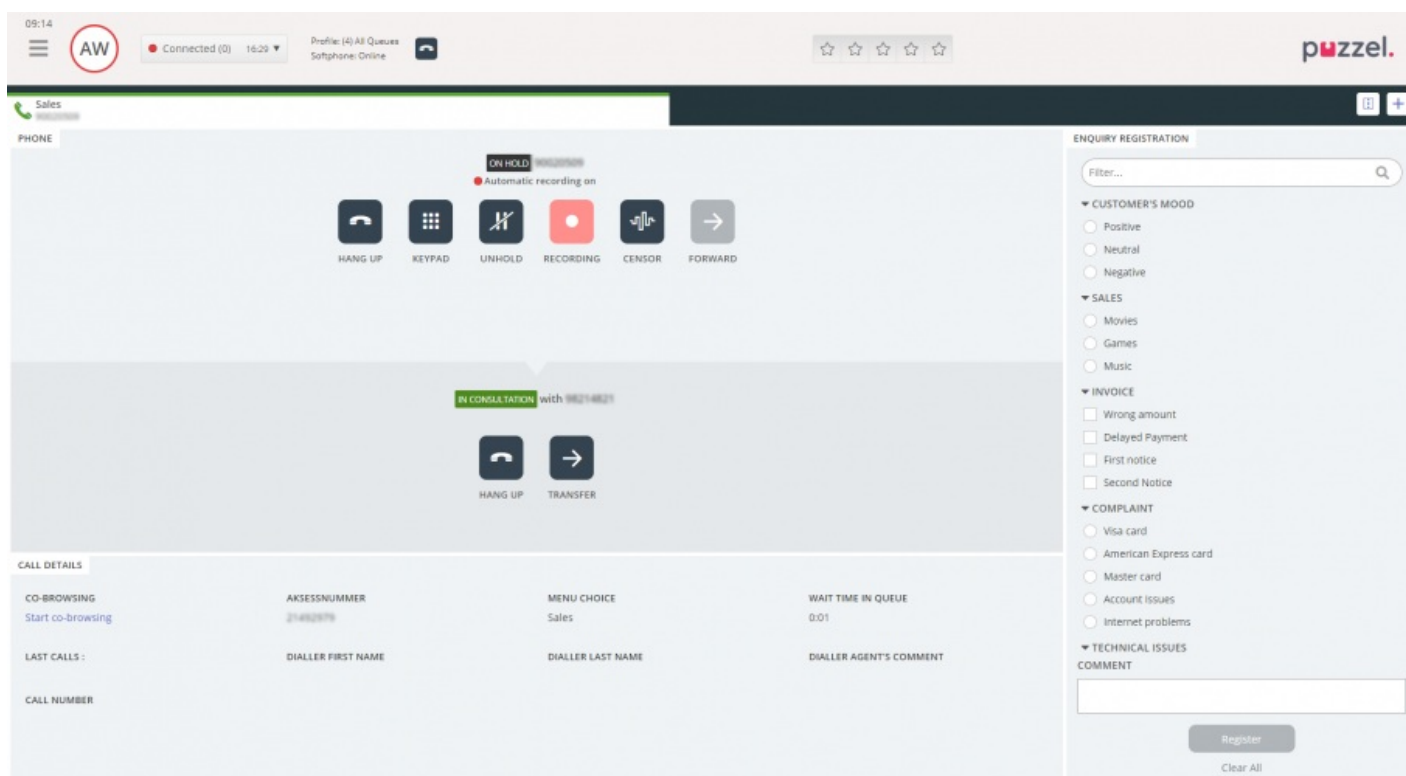
Note

Du kan bara konsultera med agenter som är inloggade och tillgängliga, och du kan bara söka efter och konsultera tjänstnoder när du är i ett samtal.



Det är också möjligt att ringa konsultationssamtal till köer. Med det här alternativet kan du vägleda en uppringare från ett inkommande samtal till en agent i en annan kö genom att först rådgöra med agenten.

När du gör ett konsultationssamtal är du ansluten till både uppringaren och mottagaren samtidigt, men den som ringer parkeras automatiskt och kan inte höra ditt samtal med mottagaren. Uppringarens samtal hanteras i den övre halvan av telefonens widget, och mottagarens samtal hanteras i den nedre halvan.



I ett konsultationssamtal med en tredje part har du tre valmöjligheter:

1. Klicka på mottagarens "HANG UP"-knapp för att avsluta konsultationssamtalet och återgå till uppringaren. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.
2. Klicka på knappen "TRANSFER" för att koppla samtalet till mottagaren. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
3. Inkludera uppringaren i konsultationssamtalet för att göra det till ett trepartssamtal genom att klicka på knappen "UNHOLD" (så att uppringaren nu kan delta). Nu kan alla tre parterna i samtalet höra varandra.

Vidarekoppla samtal med hjälp av telefonens knappsats (DTMF-tonval)

Du kan även koppla samtal till kända nummer med eller utan konsultation med hjälp av knappsatsen på din telefon.

- För att vidarekoppla ett samtal utan konsultation: Tryck in #nummer# och lägg på.
- För att vidarekoppla ett samtal med konsultation: Tryck på #nummer# och vänta på svar (personen i andra änden parkeras när du trycker in det första #). När konsultationssamtalet upprättas, det vill säga när du talar med konsultationsmottagaren medan den som ringer är parkerad, kan du:
 - lägga på för att koppla samtalet. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
 - trycka ** (för att koppla bort mottagaren) eller få mottagaren att lägga på. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.

Om du anger fel nummer eller avbryter konsultationssamtalet för att ingen svarade, eller om du kommer till en röstbrevlåda när du ringer konsultationssamtalet, kan du trycka på ** för att avbryta. När du trycker på ** kopplas du tillbaka till förfrågningsamtalet igen.

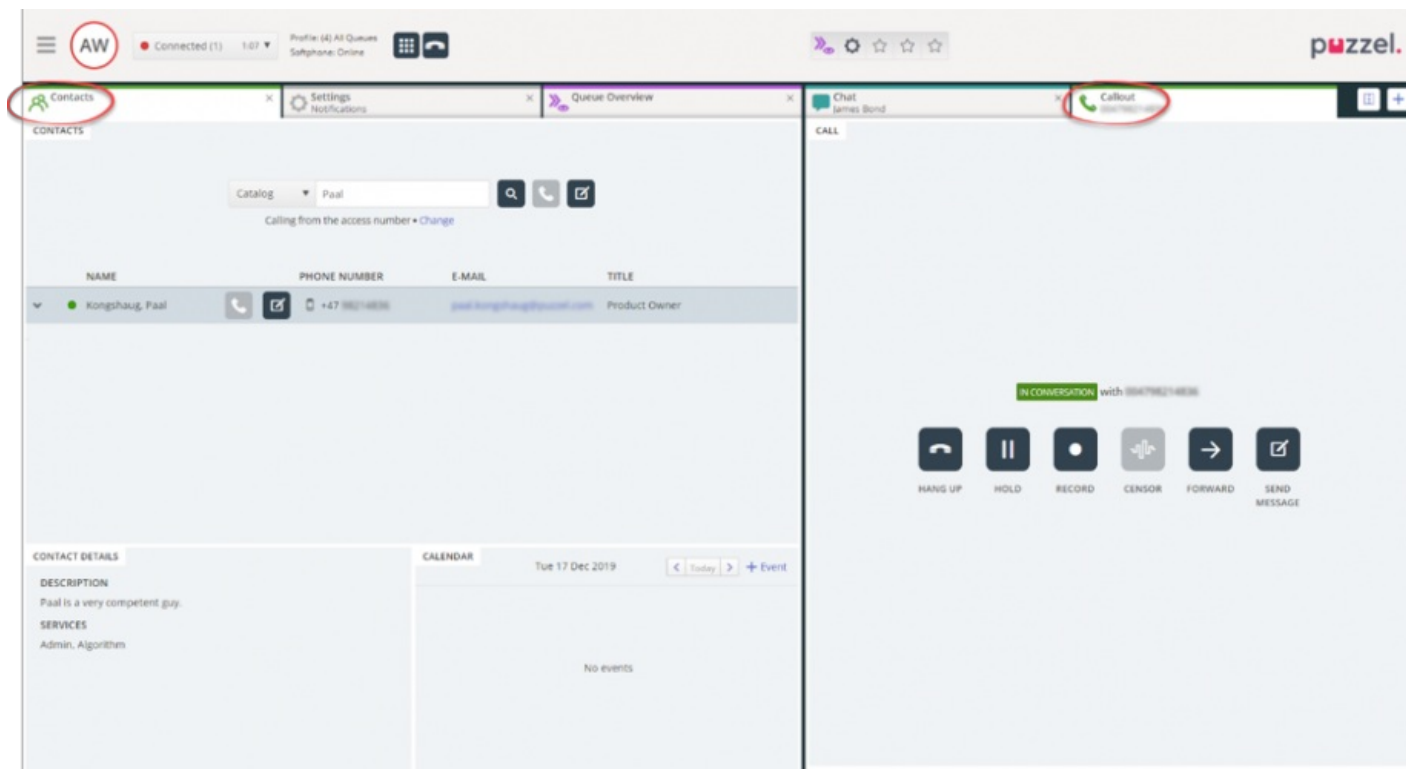
Standardkombinationen för att avbryta ett konsultationssamtal är ** men detta kan konfigureras av Puzzel. Om ** inte fungerar för dig ber vi dig att kontakta din arbetsledare eller Puzzel för att bekräfta inställningen för din lösning.

Användbar info om DTMF-samtal

- För att parkera ett pågående samtal (icke-konultsamtal), tryck **. För att gå tillbaka till förfrågningsamtalet, tryck ** igen.
- Om det går mer än 3 sekunder mellan knapptryckningarna avbryts kommandot och du måste då börja om (3 sekunder är standardvärdet, men detta kan konfigureras av Puzzel). Detta gäller även kommandot #nummer#.
- Om personen du ringer upp för konsultation är upptagen eller inte svarar inom x sekunder (definierat i inställningarna för lösningen, exempelvis 25 sekunder) får du information om detta. Tryck på ** för att gå tillbaka till ett parkerat samtal.
- Alla telefonheter har inte ställts in för att stödja DTMF-toner för inkommande samtal. Kontakta din handledare om detta verkar vara fallet.

Ringa ett samtal

Förutom att ta emot inkommande samtal kan du ringa utgående samtal från agentapplikationen. För att initiera ett utgående samtal, öppna Contacts-fliken från flikmenyn. Härifrån kan du antingen skriva telefonnumret direkt i sökfältet och klicka på CALL-knappen, alternativt ange namnet på agenten eller katalogkontakten du vill ringa och klicka på SEARCH för att få en överblick över relevanta träffar. För att ringa en agent eller katalogkontakt i listan, klicka på den relevanta samtalsknappen på den relevanta raden. En ny uppringningsflik öppnas automatiskt. I den fliken hanteras den utgående uppringningen.



Ett utgående samtal ansluts först till det nummer som du har loggat in med. Du kan avbryta det utgående samtalet genom att klicka på knappen CANCEL under samtalsuppstarten. När du har svarat på samtalet ansluter systemet till det angivna numret eller agenten som du ringer till. Samtalets status visas på displayen. Om ärenderegistreringen är aktiverad visas den också i fliken, som i exemplet ovan.

Praktisk info om utgående samtal

- Om en förfrågning från en Puzzel-kö tilldelas och skickas till dig innan du har klickat på knappen Call out får du meddelandet Outgoing call initiated, men när det ringer i din telefon är det under inkommande samtal från kund. När detta samtal är över kommer Puzzel att återuppta det utgående samtalet.
- Om du har pausstatus när du klickar på knappen "Call out" avslutas pausen och det utgående samtalet rings.
- Om du har aktiverat efterbehandlingsfunktionen Wrap-up kommer även detta att tillämpas på dina utgående samtal (även de som inte besvaras av den du ringer upp) och din status (när luren läggs på) ändras till "Wrap-up". För att avsluta efterbehandlingen efter ett utgående samtal kan du ändra din status till Ready manuellt.
- En agent kan inte koppla eller starta ett konsultationssamtal när denne är i ett samtal med en annan agent. Agenten som initierade agent till agent-samtalet kan klicka på "HOLD" och starta en inspelning (om detta har konfigurerats), men agenten som besvarade samtalet kan inte klicka på "HOLD" eller några andra samtalsstyrningsknappar
- Ett agent till agent-samtal placeras inte i kö och det genereras heller ingen förfrågning, vilket innebär att samtalet inte visas överallt i Puzzel.
- Ett agent till agent-samtal visas inte på sidan Real-time - Ongoing calls i admin-portalen eller i agentapplikationen eftersom det inte rör sig om en "förfrågning".

Skriftliga förfrågningar

Utöver samtal kan du få skriftliga förfrågningar om din företagslösning är inställd med detta och du är inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från köerna för skriftliga förfrågningar. Skriftliga förfrågningar inkluderar förfrågningar via chatt, e-post och sociala medier

Tilldelningsbegränsningar

Vanligtvis kan du tilldelas ett telefonsamtal och upp till åtta skriftliga förfrågningar (chatt, e-post eller sociala medier) samtidigt.

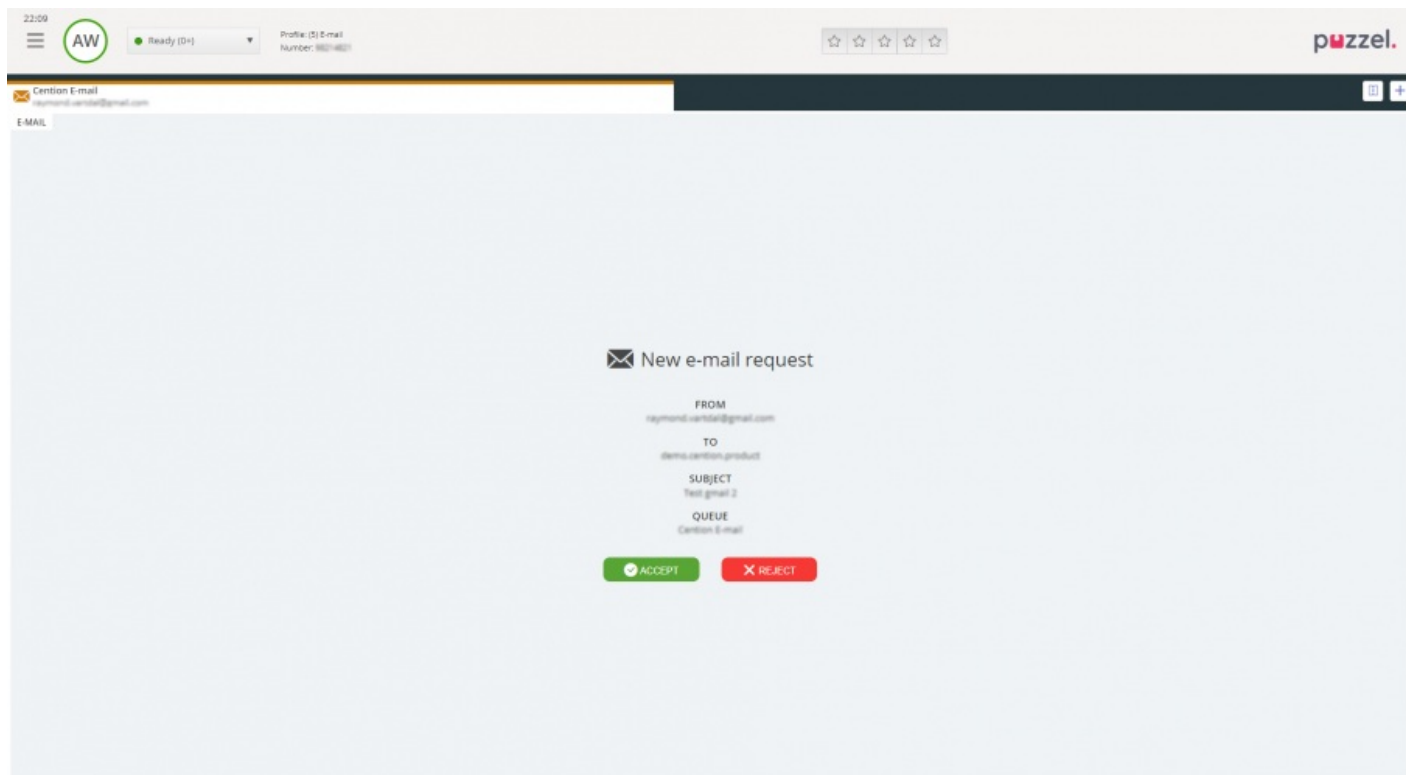
Som en huvudregel erbjuds du inga skriftliga förfrågningar när du sitter i ett telefonsamtal, men du kan besvara ett telefonsamtal samtidigt som du svarar på skriftliga förfrågningar. Din arbetsledare/administratör kan även blockera dig från att svara på inkommande förfrågningssamtal om du hanterar mer än ett visst antal skriftliga förfrågningar samtidigt (definierat i admin-portalen). Denna inställning kommer dock inte att hindra dig från att ringa utgående samtal.

Anpassa maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt

För skriftliga förfrågningar kan din användare ställas in för att hantera mer än en samtidig förfrågning. Om du får åtkomst kan du också definiera hur många förfrågningar du är bekväm med att hantera när som helst. Du kan inte överskrida det maximala antalet förfrågningar som hanteras samtidigt som har definierats av din administratör, och du kan heller inte ange siffran noll. Den här inställningen görs i applikationens Settings-flik under Written Requests.

E-post-/e-uppgiftsförfrågningar



För att kunna besvara e-post/e-uppgiftsförfrågningar måste du vara inloggad med en profil som innehåller e-postkän/köerna. När du erbjuds en e-post visas denna förfrågning i en ny flik i applikationen och du kan välja att acceptera eller avvisa den.



Om du avvisar förfrågningen placeras den i kön igen och en annan agent blir erbjuden den. Om du accepterar den e-post/e-uppgift som förfrågningen pekar på öppnas den i en ny flik i webbläsaren. Om du erbjuds en annan e-post/e-uppgiftsförfrågning visas den i en separat flik i applikationen.

Knappar för e-post/e-uppgiftsåtgärder

E-post/e-uppgiftsfönstret i applikationen har flera praktiska funktioner som du kan använda i sessionen.

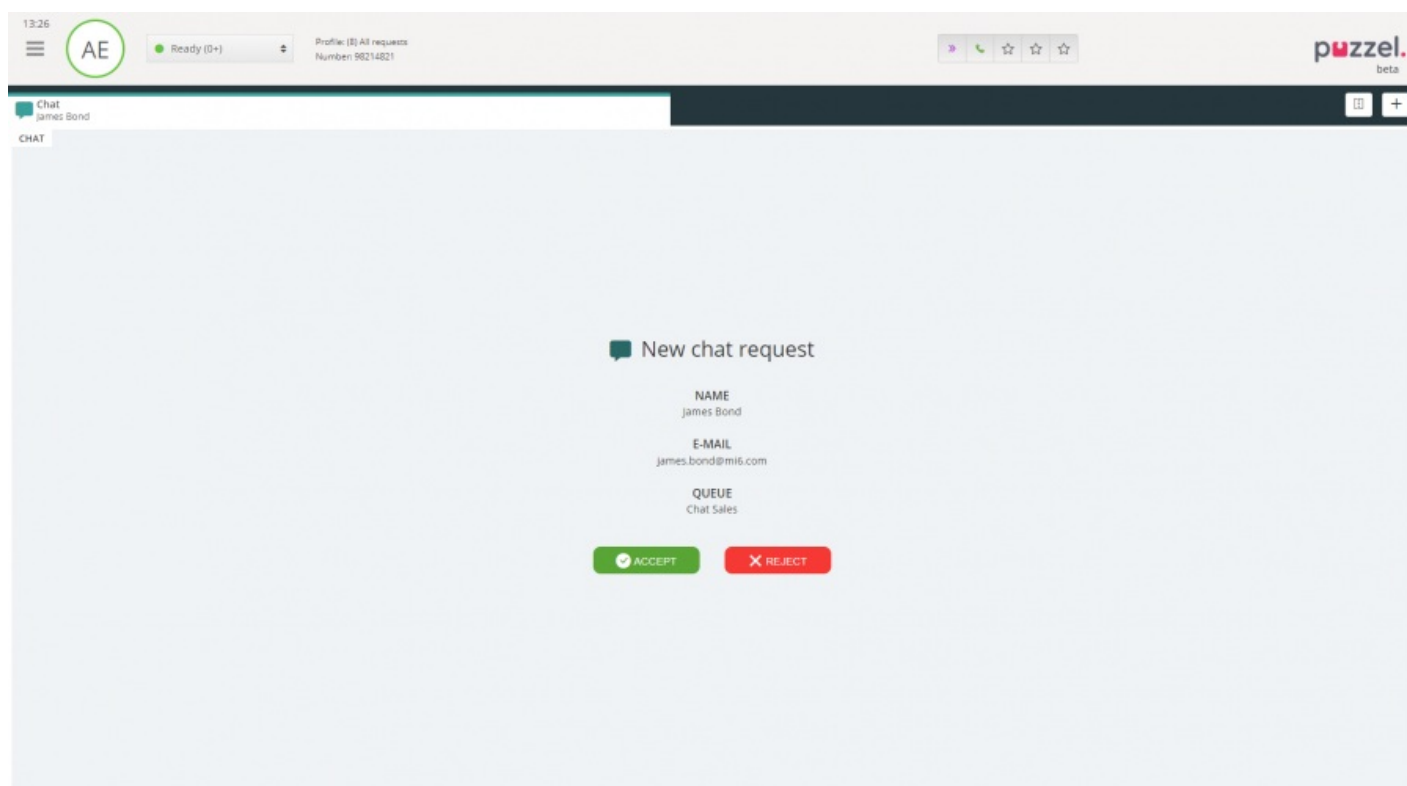
Ikon	Beskrivning
	Vidarekoppla: Du kan vidarekoppla en e-post/e-uppgiftsförfrågning till en annan agent eller en annan kö. När du vidarekopplar kan du välja att lägga till en kommentar som den mottagande agenten kan se.
	Personlig kö: Om du vill sätta en accepterad e-post/e-uppgiftsförfrågning som parkerad i din personliga kö medan du arbetar med andra saker, kan du göra det genom att placera den i din personliga kö. Du kan när som helst öppna fliken för personliga köer och plocka från de förfrågningar som finns där.

Avsluta en e-post/e-uppgiftsförfrågning

En e-post/e-uppgiftsförfrågning avslutas när du som agent stänger förfrågningen genom att klicka på x-ikonen i det övre högra hörnet på fliken förfrågningar.

Förfrågningar om webbchatt

För att kunna besvara chattförfrågningar måste du vara inloggad med en profil som innehåller chattkön/-köerna. När du erbjuds en chatt visas denna förfrågning i en ny flik i applikationen och du kan välja att acceptera eller avvisa den.



Om du avvisar förfrågningen placeras den i kön igen och en annan agent blir erbjuden den. Om du accepterar kopplas du upp direkt och kan starta konversationen. Om du erbjuds en annan chattkonversation visas den i en separat flik i applikationen.


Dessutom visas kundinformation med autentiserade variabler (som namn och e-postadresser) med en låsikon i chattinformationsfönstret, så att du vet att du pratar med rätt person.





Varning om du är på väg att stänga ett aktivt chattfönster

Om du av misstag stänger en chattflik när det fortfarande finns en uppkopplad person i andra änden, öppnas ett varningsfönster där du får frågan om du vill stänga chatten. Om personen i andra änden har avslutat chattsessionen visas inte varningen och du kommer att kunna stänga chattfliken utan någon varning.

Chattfunktionsknappar

Chattfönstret i applikationen har flera praktiska funktioner som du kan använda i chattkonversationen.

Ikon	Beskrivning
	Fördefinierad: Du kan ha ett antal fördefinierade meddelanden som du skickar till chattaren. Klicka på ikonen för att se de fördefinierade meddelandena som din arbetsledare har konfigurerat åt dig. När du väljer någon av rubrikerna visas tillhörande meddelande i ditt textfönster och om du sen trycker på "Enter" på tangentbordet eller om du klickar på knappen "Skicka", skickas meddelandet.

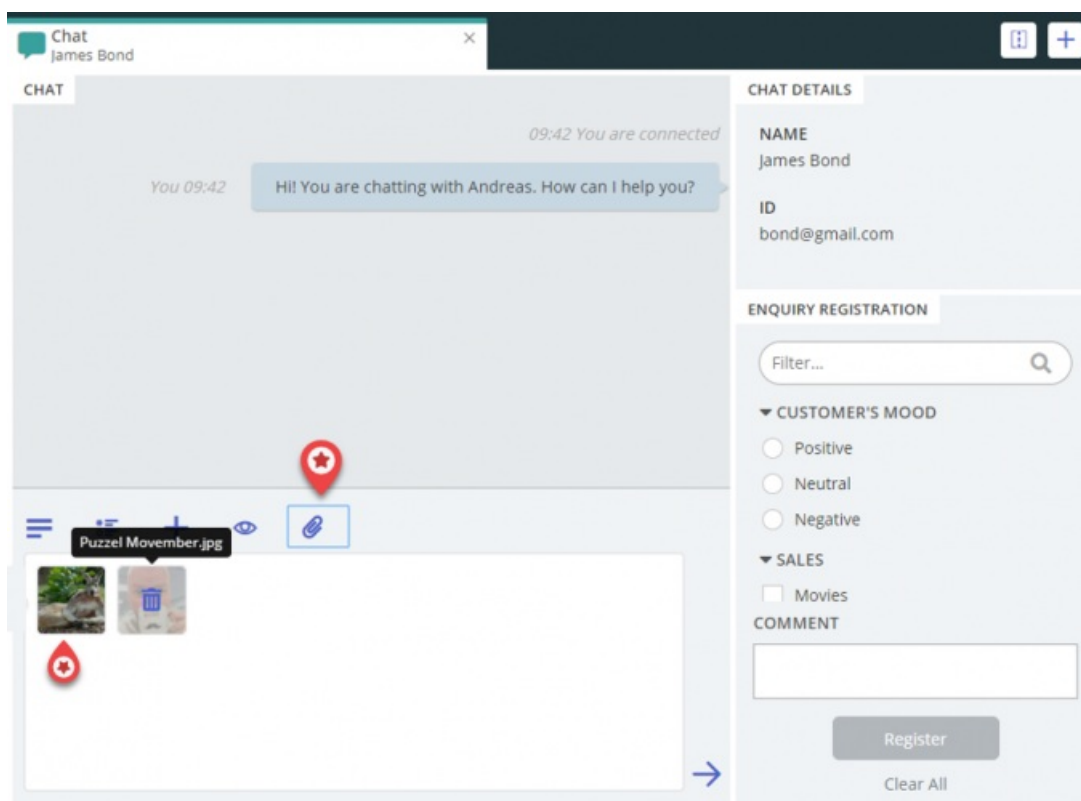
Ikon	Beskrivning
	<p>Offer: När du är i en chattkonversation kan du med "Offer" erbjuda chattaren en uppsättning alternativ att välja mellan. Då visas en mer strukturerad meny som ger en bättre översikt över alternativen än bara text. Detta ger också agenten ett tydligare beslut/val från chatten jämfört med enkla textsvar.</p>
	<p>Invite: Med Invite kan du bjuda in en agent i konversationen. Du kan antingen bjuda in en specifik agent direkt, eller en slumpmässig agent från en specifik kö. Efter att du har bjudit in kan du välja att stanna kvar i chattkonversationen eller koppla bort dig själv. Efter att du har gjort en inbjudan kan du bjuda in fler agenter. Du kan dock bara bjuda in en agent åt gången.</p>
	<p>Private : I en chattkonversation där du har bjudit in eller fler andra agenter kan ni skicka dolda meddelanden till varandra genom att klicka på "private"-ikonen. Privata meddelanden är synliga för andra agenter men osynliga för chattaren. När du har skickat/tagit emot ett dolt meddelande kan du se att det är dolt genom att det har ett öga intill agentens namn i chattdialogen och chattbubblan har en annan färg. Klicka på ögonikonen igen för att inaktivera privata meddelanden.</p> <p>Dolda meddelanden visas inte i chattloggarna som skickas till chattaren efter konversationen. De ingår dock i din organisations chattloggar. Dolda meddelanden kan därför även användas för att lägga till internnoteringar till chatten. Detta är praktiskt till exempel om en administratör går igenom chattdialogerna i efterhand.</p>
	<p>Bifogad fil: När du är i en chattkonversation kan du lägga till upp till fem bifogade filer av typen text, pdf eller en bild, med maximal filstorlek på 20 MB, till chattmeddelandet och skicka det till chatten.</p>

Med bilagor

Du kan dela filer med kunderna under en pågående chattsession med alternativet bifogad fil. Du kan bifoga filer med text, pdf eller en bild [de flesta format stöds] i chattfönstret tillsammans med det meddelande du vill skicka till kunden. Högst fem bifogade filer tillåts vid en viss tidpunkt, med filstorleken begränsad till 20 MB per bifogad fil.

Note

Agenter kan också skicka bilagor till andra agenter i privat läge



Redigera en chattkonversation

Om chattaren avslutar en chattkonversation genom att klicka på exit- eller x-knappen i sitt gränssnitt, får du ett meddelande i ditt gränssnitt om att chatten har avslutats.

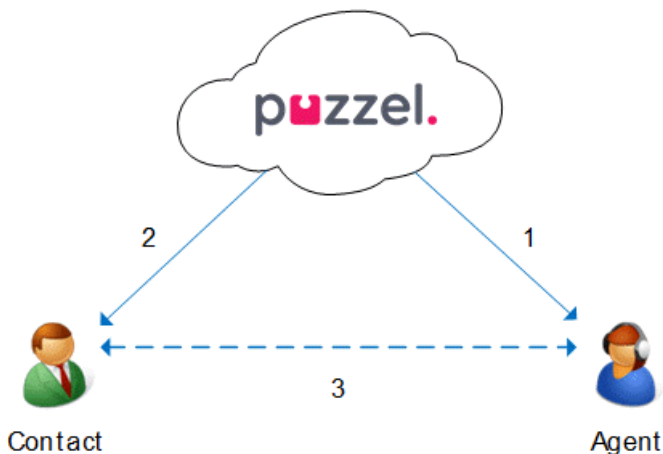
Om du vill avsluta en konversation kan du klicka på x-ikonen i det övre högra hörnet i chattfliken.

Dialler-samtal

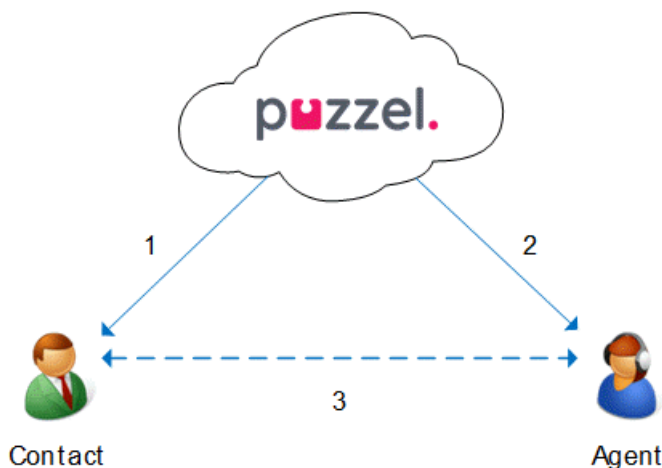
En lösning kan ställas in med Dialler-funktionen. Diallern gör att din handledare/administratör kan ladda upp en lista med kontakter att ringa. Dessa samtal allokeras automatiskt till agenter som är inloggade med en profil som innehåller den relevanta kampanjköns skicklighet. Diallern ringer en kontakt max x gånger (enligt vad som ställts in) eller tills kontakten svarar. Ett Dialler-samtal är inställt med ett samtal till dig (agenten) och ett samtal till kontakten, innan de kopplas ihop.

Det finns två huvudsakliga Dialler-lägen tillgängliga. Ditt företag kan ha Dialler-kampanjköer med olika lägen. Det läge som används avgör om du som agent eller kontakten blir uppringd först.

- **Preview Mode** detta förhandsgranskningsläge innebär att agenten först rings upp och tar emot information om kontakten som ska ringas upp. När agenten besvarar samtalet rings kontakten upp. Detta ger dig lite tid att förbereda men notera att inte alla uppringda kontakter kommer att svara. Om du (agenten) inte svarar på det erbjudna samtalet skickas det till nästa lediga agent.



- **Predictive Mode/Power Mode** är ett prediktivt läge/power-läge som innebär att kontakten rings upp först. När en uppringd kontakt har svarat blir en färdig agent uppringd och ansluten. Du måste använda Puzzel-softphonen, som autosvarar på prediktiva/power-lägessamtal, så att den kontakt som redan har svarat får en mänsklig agent på linjen inom några sekunder.



Note

När du är inloggad på en kö i prediktivt/power-läge klickar du inte på pausa/logga ut eller initiera ett utgående samtal när du är i status Ready, eftersom uppringaren redan har börjat ringa en kontakt. Om den uppringda kontakten svarar och du inte längre är i status Ready, kommer kontakten att uppleva ett tyst samtal eftersom ingen agent har status Ready. När du behöver klicka på paus (det vill säga ett gult tillstånd, exempelvis admin, rast, utbildning och så vidare) eller logga ut, klicka alltid på paus när du är i status Wrap-up!

Se till att du förlänger din (fördefinierade) wrap-up om du behöver, så att din status inte plötsligt ändras till Ready innan du verkligen är redo. Om du klickar på paus direkt efter att du fått status Ready resulterar detta i att en ny kontakt rings upp, och om kontakten svarar kommer det inte att finnas någon agent som svarar. Vi rekommenderar en lång fördefinierad sammanfattning så att du inte behöver utöka Wrap-up, utan bara behöver bara klicka på Ready när du är redo. Tid i wrap-up redovisas i statistiken För mer detaljerad information om hur Diallern är inställd på din lösning rekommenderar vi att du hör med din närmaste chef.

För mer detaljerad information om hur uppringaren är inställd på din lösning, rekommenderar vi att du vänder dig till din handledare.

Enquiry registration

Ärenderegistreringsfunktionen Enquiry registration är en valfri funktion som gör att agenter kan registrera vad förfrågningarna handlar om. Om funktionen har aktiverats kan du även lägga till en kommentar som fritext till varje förfrågning. Med hjälp av den här informationen kan ditt företags arbetsledare eller administratör enkelt hämta rapporter som visar statistik över alla registreringar från alla agenter och få en översikt över de vanligaste förfrågningstyperna. Funktionen kan visas som ett sidofält eller i ett separat fönster.

Arbetsledaren eller administratören skapar kategorierna och ämnena för ärenderegistreringen samt fastställer om en kategori ska stödja mer än ett val. Kategorier med en kryssruta indikerar mer än ett val, medan radioknappar indikerar att det bara finns ett val. När du får en ny förfrågning visas ett nytt, tomt Enquiry registration-fönster i förfrågningsfliken.

Tvångsregistrering kan aktiveras, vilket nekar dig att stänga den pågående förfrågningsfliken innan du gör en registrering.

The screenshot shows the 'ENQUIRY REGISTRATION' form. At the top, there is a search bar labeled 'Filter...' with a magnifying glass icon. Below this, there are three sections, each with a dropdown arrow and a green checkmark to its right:

- CUSTOMER'S MOOD**: Includes radio buttons for 'POSITIVE' (selected), 'NEGATIVE', and 'NEUTRAL'.
- PRODUCT**: Includes checkboxes for 'General', 'SMS survey', 'Admin Application' (checked), 'Agent Application', 'Statistics', 'Catalog', and 'App'.
- SUPPORT**: Includes checkboxes for 'Add users', 'Change profiles' (checked), 'Login problems', 'Request for information', and 'Change soundfiles'.

Below these sections is a 'COMMENT' field with a text input area containing the text: 'The customer wanted help with making new profiles.' At the bottom of the form, there is a dark 'Register' button and a blue 'Clear All' link.

Note

Enquiry registration kan aktiveras för både inkommande och utgående samtal.

Dialler Feedback-registrering

Om du har en Dialler-funktion aktiverad kan lösningen konfigureras så att den inkluderar tre extra element i fönstret för ärenderegistrering.

- I avsnittet "Åtgärd" finns det två valfria alternativ:
 - Mark as unanswered/voicemail – Markera här om samtalet faktiskt besvarades, men av kontaktens telefonsvarare/röstbrevlåda. Då ändras kontaktens status till Not answered så att Diallern ringer tillbaka till kontakten senare, om fler försök återstår. Om den uppringda kontakten inte svarar (det ringer till timeout-tid eller du lägger på medan det ringer), ska du inte markera här.
 - Reschedule – om kontakten och du samtycker till att du ska ringa kontakten senare, omplanera genom att kryssa för Reschedule, kontrollera att Myself är vald och ange önskat datum/tid och en kommentar. Om du upptäcker att du inte är tillgänglig vid den omplanerade tiden kan du boka om till Any agent så att en annan agent får det omplanerade samtalet. Omplanerade Dialler-uppringningar till Myself visas på fliken Scheduled Calls (kräver åtkomst).
- Kategori och ämnen för kampanjer: En kategori för Enquiry registration kan reserveras för Dialler-uppringningar per kampanj. En kategori för en Dialler-kampanj ser ut som vilken annan kategori som helst, men den visas bara för Dialler-uppringningar. Typiska ämnen är Försäljning, Intresserad och Inte intresserad. Om din administratör har definierat Voicemail som ett ämne, observera att detta är för statistiska ändamål. Du måste fortfarande kryssa för Mark as unanswered för att tala om för Diallern att denna kontakt ska ringas igen. Ett ämne som exempelvis kallas No answer behövs för Preview-läge och Forced enquiry-registrering.
- Kommentar: Om du schemalägger om ett samtal är det viktigt att du lägger till en kommentar. Anledningen är att den här kommentaren visas i agentapplikationen när det omplanerade samtalet skickas till dig, eller till en kollega om du inte är tillgänglig vid den omplanerade tiden eller om Any agent valdes.

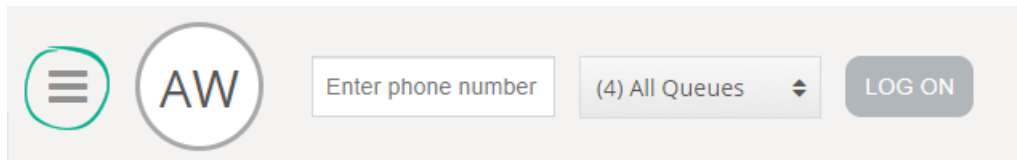
Vad händer vid den omplanerade tiden?

Om du schemalägger ett samtal eller omplanerar ett Dialler-samtal som exempelvis ska utföras onsdag kl. 15:00, visas detta i listan för schemalagda samtal från att du beställde det till onsdag kl. 15:00. Vid den omplanerade tiden placeras kontakten i samma Dialler-kö och visas nu i din personliga kö. Den här kontakten är reserverad för dig i så många minuter som har definierats för den här kampanjen (exempelvis 20). Om du är ledig vid den schemalagda tiden skickas samtalet direkt till dig. Om du är inloggad i kön men inte ledig väntar samtalet på dig under den reserverade tiden. Om du inte blir klar under den reserverade tiden skickas samtalet till en annan agent. Om du är utloggad vid den omplanerade tiden skickas samtalet till den första lediga agenten i den här Dialler-kön.

När en omplanerad uppringning skickas till dig ska du svara, och sedan rings kontakten upp. Kommentaren som du skrev när omplaneringen beställdes visas nu. Om kontakten inte svarar kan du beställa en ny omplanering om du vill.

Menyn

Applikationen har en meny i det övre vänstra hörnet av applikationen. I menyn har du möjlighet att anpassa applikationens funktionalitet och utseende. Du kan bland annat redigera din profil, ändra dina aviseringsinställningar och redigera antalet samtidiga skriftliga förfrågningar. Klicka på ikonerna för att se de olika alternativen.



New Tab

New Tab tar dig till samma vy som när du klickar på "+"-knappen i huvudfönstrets högra övre hörn. Med denna funktion kan du öppna en ny flik beroende på vilken funktionalitet du behöver tillgång till.

Personal Queue

Personal Queue öppnar fliken för personlig kö och visar innehållet i den.

Settings

Settings öppnar fliken för inställningar. Där kan du göra olika justeringar eller ändringar i inställningsmenyn. Fliken Settings har flera undermenyer som förklaras nedan.

Enquiry Registration

Under Enquiry registration kan du välja om du vill att alla kategorier ska döljas som standard. Detta är praktiskt om du har många kategorier eller ämnen som gör att du tvingas bläddra mellan dem vid varje förfrågning.

Edit User

Under Edit User kan du ändra huvudinställningarna för ditt användarkonto, till exempel ändra e-postadress, telefonnummer eller lösenord. Vi rekommenderar att du lägger till din e-postadress eller ditt mobilnummer för att lättare och säkrare kunna hämta ditt lösenord vid behov. Det går inte att byta användarnamnet eller det numeriska ID:t via applikationen.

Kortkommandon

Med kortkommandon kan du aktivera/inaktivera användningen av kortkommandon i programmet. En lista över alla kortkommandon finns i skrivskyddat läge för din referens.

Softphone

Under softphone-alternativet kan du välja att logga in med ditt telefonnummer eller softphone. Om det här alternativet är aktiverat kan du ringa samtal med samtalsfunktionen i själva Puzzel-programmet. Dessutom kan du definiera vilka enheter som ska ringas på [till exempel headset] när du tar emot softphone-samtal, och även ange en extra enhet [till exempel datorhögtalare] för att ta emot samtal. Dessutom kan du ställa in att automatiskt svara när du tar emot samtalen

Written Requests

Under Written Requests kan du välja om du vill kunna skicka meddelanden eller utföra återsändningar genom att trycka "Enter" på tangentbordet medan du är i en skriftlig konversation med en kund (webbchatt eller sociala medier).

Notifications

Under Notifications kan du konfigurera inställningarna för ljud, popup-fönster för samtal och chattförfrågningar.

Sign Out

Om du väljer Sign Out kommer du att loggas ut från applikationen och skickas till applikationens inloggningskärm.

Note

När du loggar ut från applikationen eller stänger den loggas du inte ut från köerna. Du kommer därför att få förfrågningar till din telefon om din status var Ready när du stängde applikationen. Om du inte vill få samtal till din telefon efter att du har loggat ut från applikationen eller stängt den är det viktigt att du loggar ut från köerna först.

Softphone i Puzzel Agent Application (PAA) - Grundläggande information

Från och med vår utgåva från januari 2019 är softphone inbäddad i Puzzels agentapplikation (<https://agent.puzzel.com>), vilket gör det möjligt för agenter att svara på samtal utan att använda en extern telefon, fast telefon eller mobil.

Softphone är en kostnadsrelaterad funktion och kräver aktivering av Puzzel. Softphone kan aktiveras på vissa eller alla agenter. Kontakta din key account manager för mer information om priser och kostnader.

Om du har softphone aktiverat i ditt nuvarande agentprogram aktiveras det också i PAA.

Note

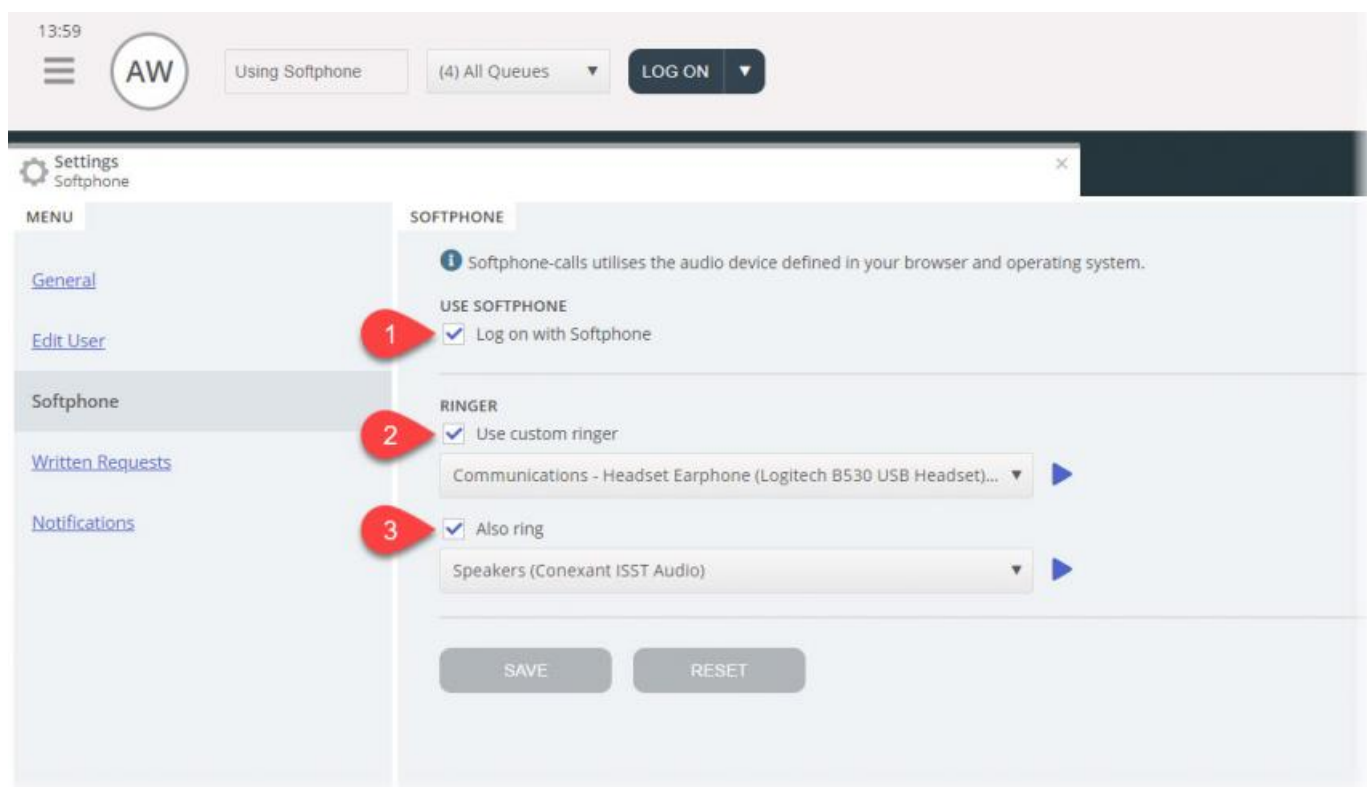
Observera att detta är en ny softphone-lösning med andra tekniska krav än vår softphone-lösning i den nuvarande agentapplikationen. Läs vårt grundläggande kravdokument (kräver inloggning) för information om brandväggsinställningar och relevanta portar/IP-adresser. Det rekommenderas att börja testa softphone med en eller två agenter till att börja med och så småningom utöka antalet användare.

Fakta och funktioner

- Softphone använder sig av WebRTC-teknik för att överföra samtalsljudet genom att använda agentens webbläsare och internetanslutning.
- Softphone kräver att agenter har stabil och tillräcklig internetanslutning. Det rekommenderas att räkna med 100kbps per softphone-samtal på en trådbunden internetanslutning.
- Softphone stöds bara på nyare versioner av Chrome-webbläsaren på stationära enheter.
- Ljudet i konversationer via softphone hanteras via ett headset och en mikrofon som är ansluten till agentdatorn, vanligtvis via USB.
- På fliken Settings kan agenter växla mellan att logga in med softphone eller en extern telefon (fast telefon eller mobil).

Så här kommer du i gång

När softphone-funktionen aktiveras i administrationsportalen ser agenterna ett nytt menyalternativ på fliken "Settings". Här kan agenter först och främst välja om de vill använda Softphone eller inte, men också ställa in ringalternativen, alltså var Softphone ska spela den ringande tonen. Om du vill att Softphone ska ringa på din dator kan du förutom headsetet definiera detta här.



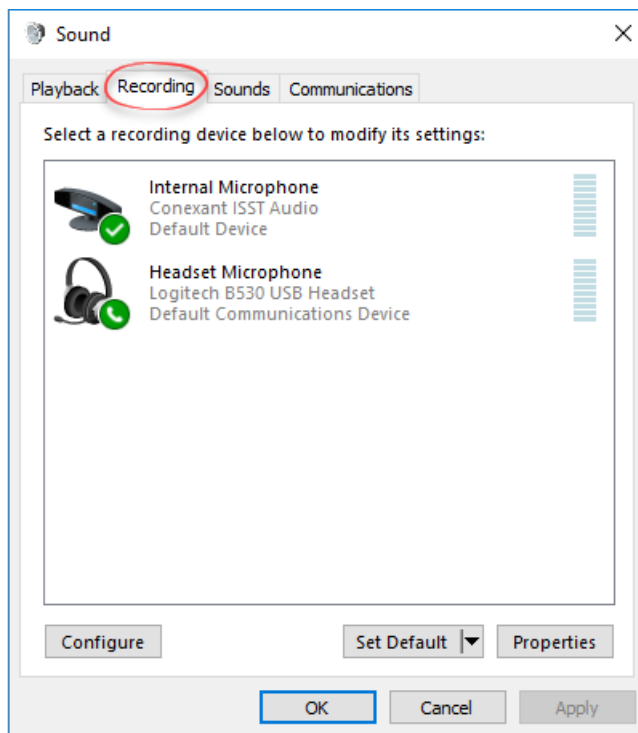
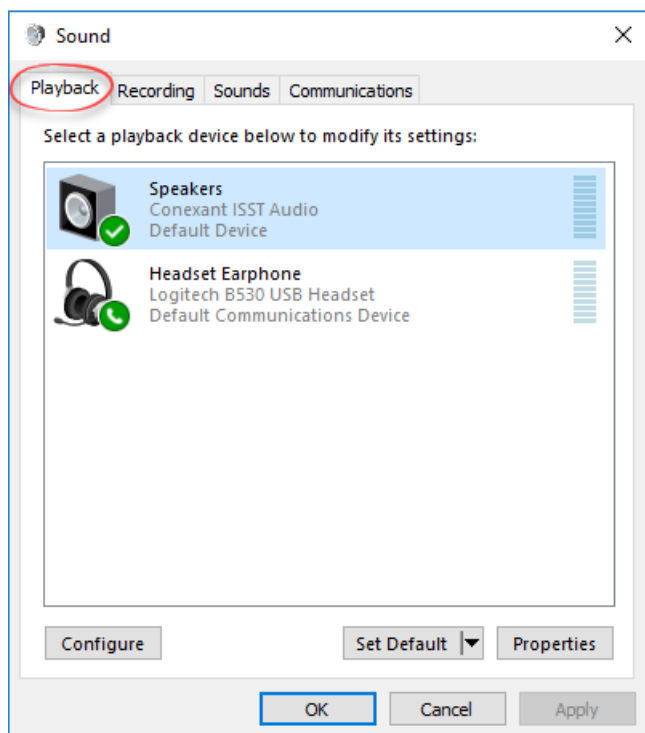
Ljudinställningar

För hantering av softphone-samtal använder agentprogrammet den ljudenhet som definieras i din webbläsare och ditt operativsystem. Innan du loggar in på köerna med softphone, se till att en hörlursenhet som lämpar sig för kommunikationen är ansluten till den stationära enheten.

Ditt operativsystem (Windows 10 används som exempel nedan)

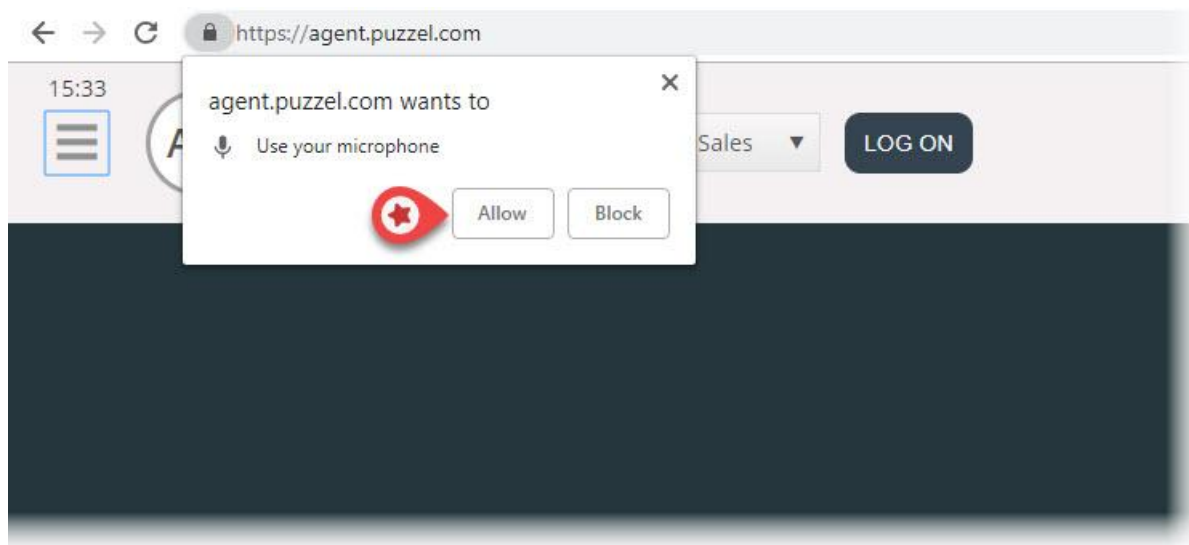
Hörlursenheten ska visas i ljudinställningarna på datorsystemets fack. Där kan du testa enheten och ställa in relevanta definitioner. Vi rekommenderar att du ställer in hörlursenheten som "Default Communications Device" och datorns högtalare som "Default Device", om detta inte redan är inställt. Detta gäller både inställningarna för Playback och Recording.

Datorns "Default Device" och "Default Communications Device" är relaterade till de inställningar du snart kommer att göra i Puzzel-klienten.

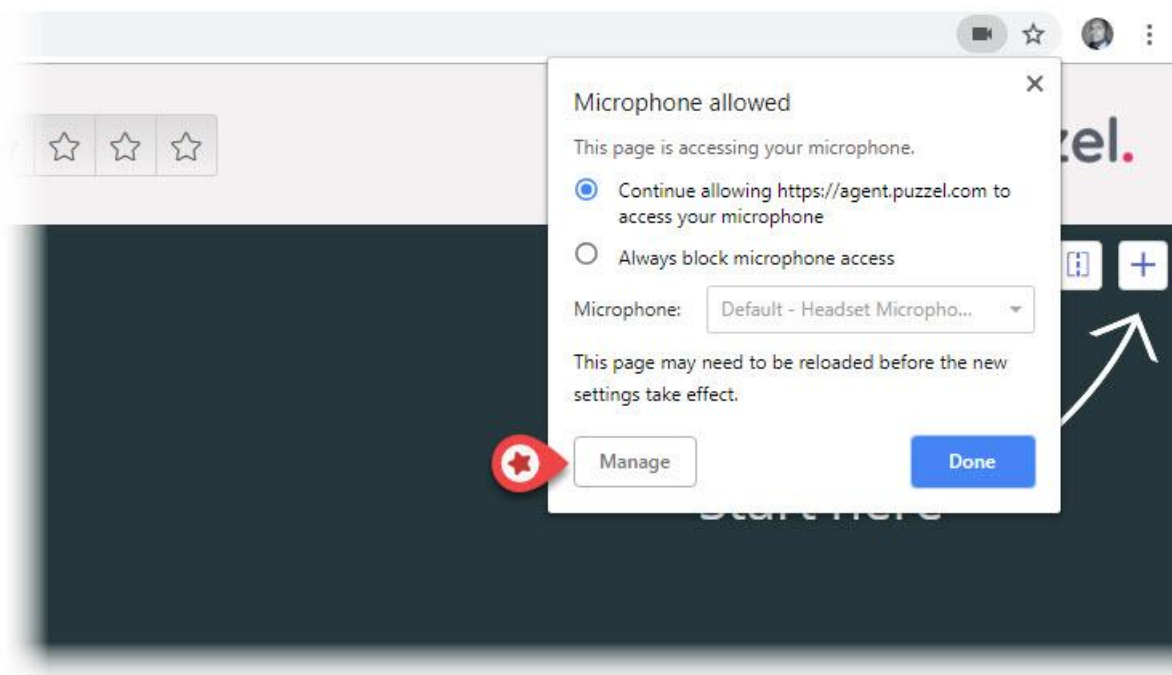


Webbläsaren Chrome

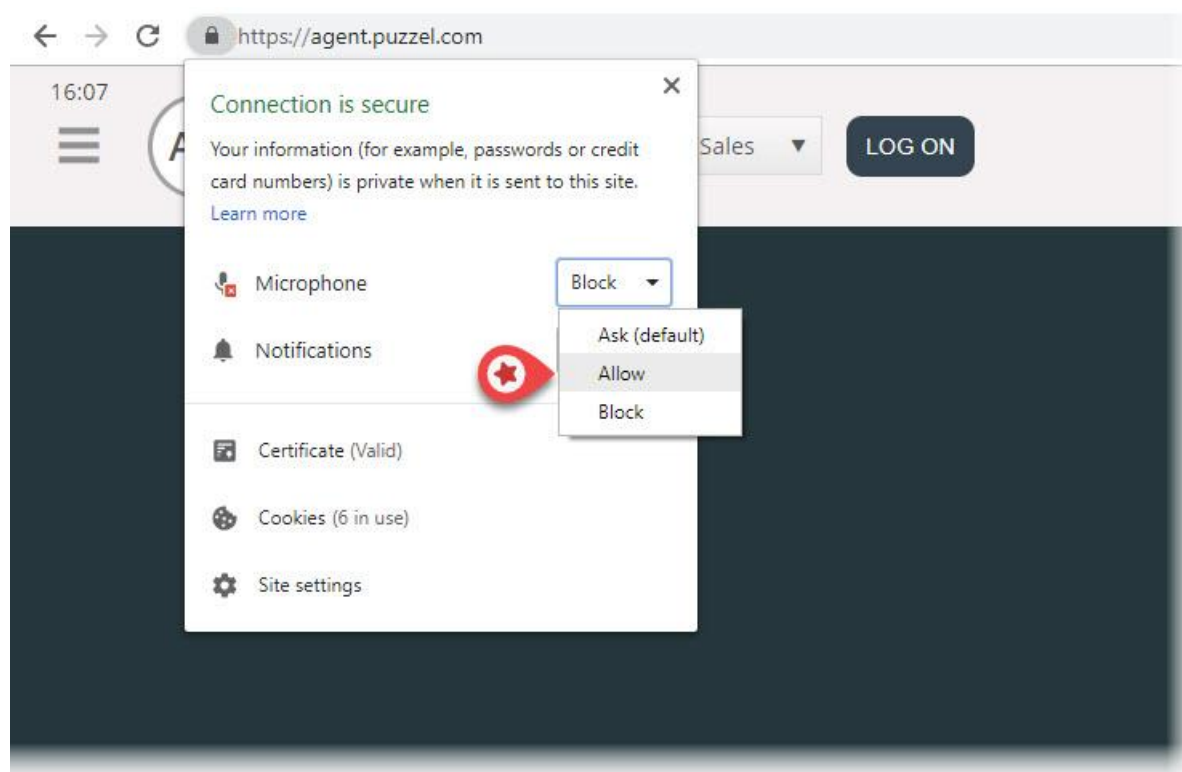
När du tar emot det första samtalet på softphone uppmanas du att ge agentprogrammet åtkomst till mikrofonen i Chrome. Du måste tillåta detta för att softphone ska fungera korrekt.



Mikrofoninställningarna i Chrome kan ändras genom att klicka på ikonen längst upp till höger i webbläsaren:



Om du av misstag klickade på "Block" och behöver åtkomst, kan du göra detta genom att klicka på Secure-inställningen i det övre vänstra hörnet. Du klickar sedan på blockinställningen och ändrar den från Always block på den här webbplatsen till en av ovanstående inställningar som visas i nästa bild.



Rekommenderade enheter

Puzzel Softphone är hårdvaruoberoende, i den meningen att ingen specifik ljudhårdvara är känd för att "fungera bättre" med vår programvara än någon annan. Vi får dock fortfarande många frågor från våra kunder om vilka headset vi rekommenderar att agenterna använder. Vi kan inte erbjuda någon sådan rekommendation utöver enkla riktlinjer, men vi kan berätta vilka headset våra egna agenter använder:

- Plantronics Voyager Focus UC B825-M (trådlöst)
- Jabra EVOLVE 40 MS Stereo (trådbunden)
- Jabra EVOLVE 65 MS Stereo (trådlös)

När det gäller enkla riktlinjer kan ett bra alternativ vara att helt enkelt leta efter gaming-headset som fått bra betyg. Gaming-headset är utformade för att bäras bekvämt under många timmar, och ljudkvaliteten från både mikrofonen och högtalarna är avgörande. Komfort och ljudkvalitet är de viktigaste sakerna att leta efter. De headset som vi nämner ovan är inte gaming-headset, men det är dem vi använder och är nöjda med.

Kända problem

- Det finns ett känt fel som kopplar bort pågående softphone-samtal om programmet uppdateras. Detta undersöks.
- Agenter som är inloggade med webbklienten kan inte loggas in med skrivbordsklienten samtidigt. Detta är inte något vi kommer att undersöka, men användarna måste vara medvetna om detta.
- Softphone-funktioner som ännu inte stöds är:
 - support headset-gester och knappstöd (planeras för framtida utgåvor – utvecklas per producent, exempelvis Jabra och Plantronics/Logitech)

Support och felsökning

Om du har problem med att använda softphone, dubbelkolla dina ljudinställningar på både datorn och i Agent-programmet först. Du kan också kontakta din handledare som återigen kommer att överväga ytterligare åtgärder och kanske kontakta Puzzel Support om det behövs. Vi har några kända problem nedan som kan likna ditt problem:

- Problem med softphone kan uppstå på Puzzels sida. Vi kommer vid sådana tillfällen informera prenumererande administratörer om det omedelbart. Detta är sällsynt och om du upplever problem utan att vi meddelar dig, vänligen kontrollera dina lokala inställningar. Be ditt lokala IT-team att kontrollera relevanta inställningar i våra grundläggande krav
- Kontrollera också att det inte finns några lokala problem med internetanslutningen och att inga lokala IT-ändringar har tillämpats, då det kan påverka anslutningen till tjänsten Puzzel Softphone. Om du behöver ytterligare hjälp från Puzzel, vänligen kontakta Puzzel Support.
- Lösning – Notera dem som ringer och berätta för honom eller henne att du ringer tillbaka (kom ihåg att den som ringer eventuellt kan höra dig).

Det är troligt att du inte kan svara och lägga på softphone-samtal eller justera volymen genom kontrollerna/knappen på hörlurarnas USB-kabel. Detta beror på att så kallade HID-händelser (åtgärder som utlöses av en USB-enhet) uppenbarligen inte stöds ännu i Chrome eller andra webbläsare. Vi följer Chrome för stöd för den här funktionen, eftersom den är relevant för de flesta softphone-användare.

För mer teknisk information och krav gällande Puzzel Softphone, läs vårt grundläggande kravdokument som finns här.

Skicka loggfiler till Puzzel

Om du har problem som är svårlösta kan du bli ombedd att skicka loggfiler till vår support. Du kan komma åt dessa genom att trycka på "F12" på datorn medan du är i webbläsaren Chrome, med agentprogrammet öppnat i den övre menyn, och välja Console för att se loggfilerna. Du kan spara loggfilerna som textfil genom att högerklicka någonstans i loggfilerna, välja Save as och spara filen någonstans på datorn. Lägg till den här filen som en bifogad fil i ditt supportproblem så att vi kan analysera 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-integration och stöd för headsetgester

Softphone inbäddad i Puzzels agentapplikation stöder Jabra-headsetgester, med följande funktioner:

- Besvara samtal
- Lägg på samtal
- Justera volym

Note

Ljud av-knappen på enheter utlöser inte en Puzzel-åtgärd, som att sätta uppringaren i vänteläge.

På rekommendation av Jabra har Puzzel utvecklat och testat integrationen med följande enheter:

- Jabra Engage 75 (sladdlös)
- Jabra Engage 50 (sladd)
- Jabra Evolve 75 (bluetooth)
- Jabra Evolve 40 (sladd)

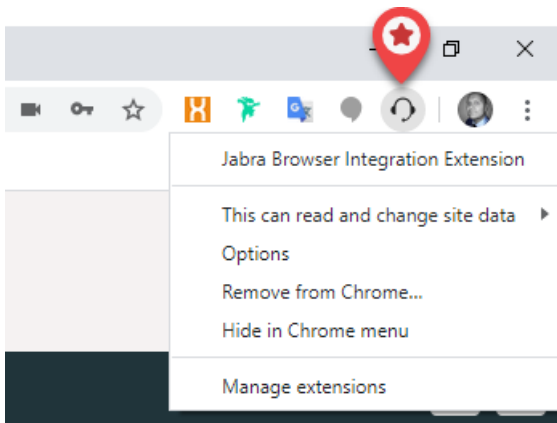
... men det kommer sannolikt att fungera på andra enheter också.

För att integrationen ska fungera måste två program installeras på agentens dator (användare behöver privilegier för att ladda ner och installera programvara på PC):

1. Jabra Chrome Extention
2. MSI för enhetshantering

Jabra Chrome Extention laddas ner direkt från Chrome-webbläsaren. Du kan söka efter "Jabra Browser Integration Extension" i Chromes webbutik, eller följa den här länken:

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



MSI för enhetshantering hanterar kommunikationen mellan agentheadsetet och webbläsaren Chrome och hämtas från Jabras GitHub-webbplats:

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

Information från Jabra: Vilka data som överförs beror på de funktioner som anropas i Jabra-biblioteket. I allmänhet är de enda data som överförs händelser som signalerar tillståndsändringar och eventuellt värden för inställningarna i headsetet. Jabra uppger att de inte använder information som enhetens serienummer i de aktuella komponenterna.

När Chromehost initieras kommer den också att göra en internetanslutning till en Jabra-backend för att söka efter

uppdateringar av deras kommunikationsprotokoll etc. Detta innebär att Chromehost kan ladda ner vissa filer (lagras i användarens lokala profilkatalog för operativsystemet.) Men dessa kommer inte att identifiera användaren eller headsetet på något sätt.

Note

Puzzel stöder integrationen men ansvarar inte för programvara som har utvecklats och tillhandahållits av en tredje part.

Live Share och Screen share

Med hjälp av Live/Screen -delningsfunktioner kan agenter se kundens skärm och följa deras navigations- och rullningsrörelser under ett aktivt telefonsamtal eller chatta [webchatt eller sociala kanaler] för att effektivt hjälpa dem genom sin resa. Detta gör det möjligt för agenter att hjälpa slutanvändare att hantera komplexa förfrågningar i en live -miljö med mer personlig hjälp.

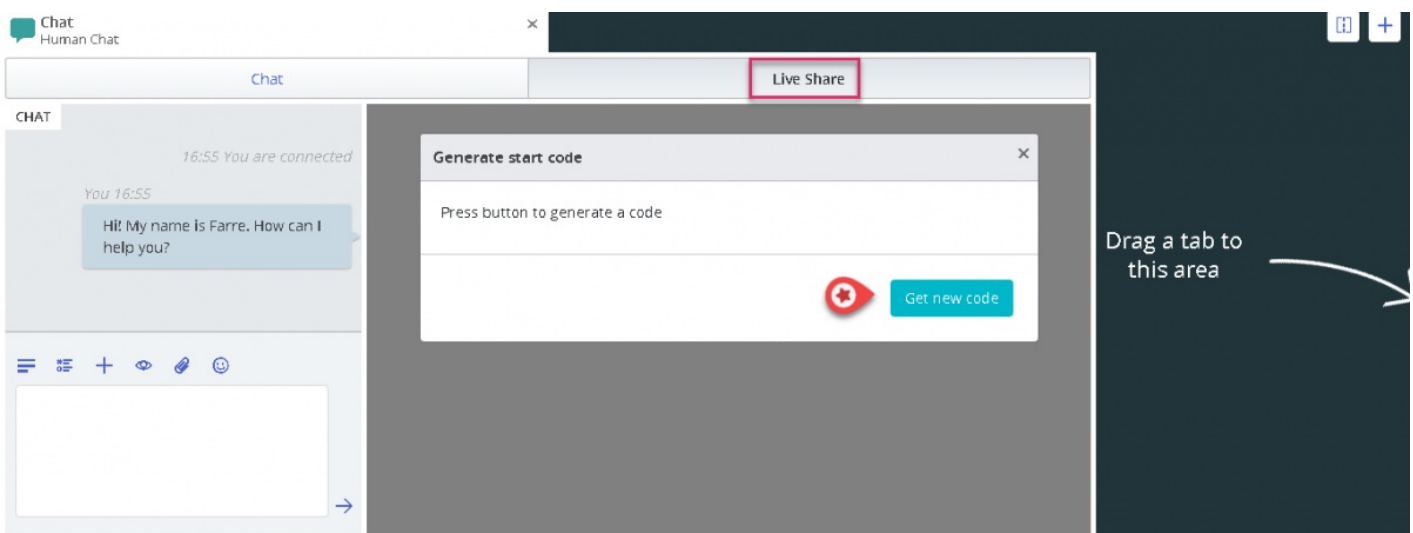
Skärmdelning är begränsad till att bara dela webbläsarsessionen, medan Live -delning tillåter agenten att initiera ett videoflöde och ha en humaniserad konversation med kunden, förutom att dela skärmen.

Note

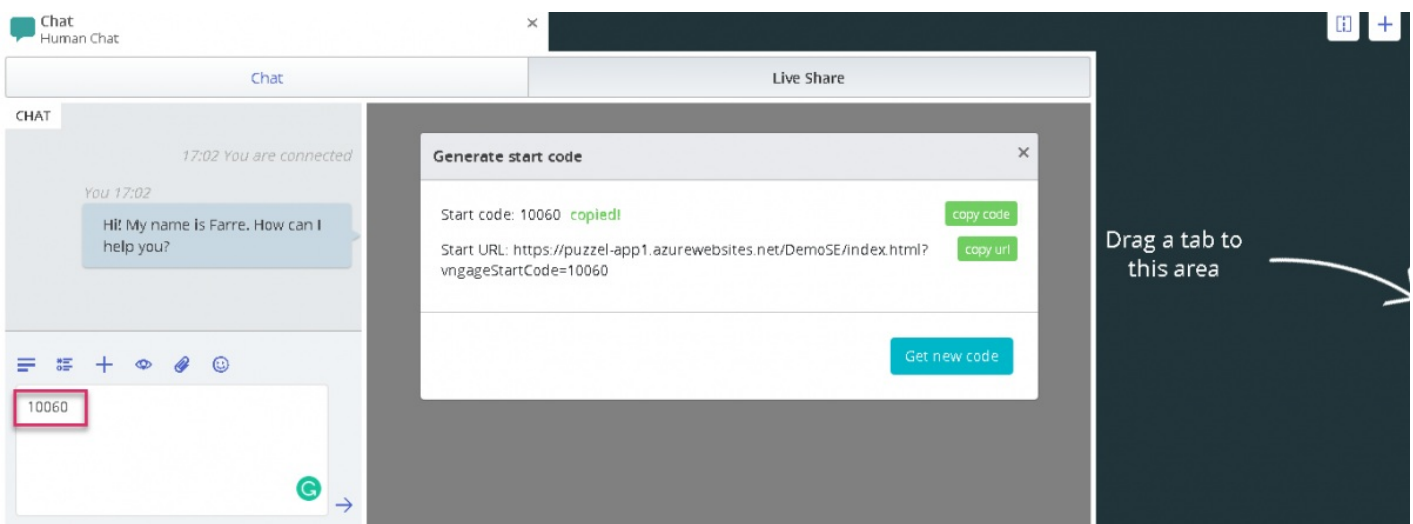
Det finns ingen anledning att ladda ner någon programvara för att använda den här funktionen.

Startar en Live Share -session

Under ett aktivt samtal eller en chattpass är fliken Live -delning synlig för agenten. När situationen kräver hjälp kan du klicka på fliken Live Share för att starta samsökningssessionen. Du kommer då att uppmanas att skapa en unik kod för samsökningssessionen i dialogrutan **Skapa startkod**. Klicka på knappen **Hämta ny kod**.

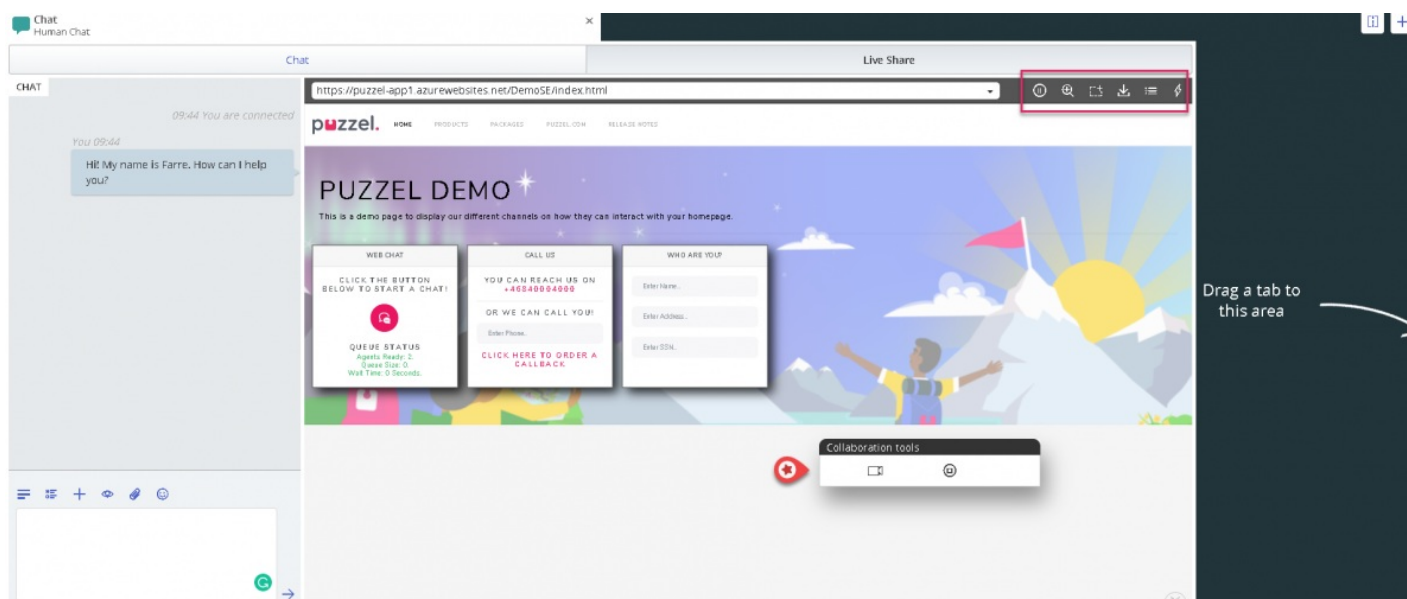


En kod och en URL kommer att genereras, varav en kan delas med kunden via chatt eller SMS.








När kunden anger den mottagna koden i slutet av honom, startas samsökningssessionen och en reflektion av kundens skärm visas på din skärm. Du kommer då att kunna gå kunden genom att enkelt fylla i ett formulär eller välja en produkt etc.

Menyalternativ



Det finns fem menyalternativ som visas i det övre högra hörnet av Live Share -skärmen som visas på bilden ovan.

Ikön	Alternativ	Beskrivning
	Paus	Detta pausar samsökningssessionen tills det trycks in igen för att fortsätta
	Skalning	Detta hjälper dig att zooma in på delar av sidan för en närmare titt
	Markera	Detta kan användas för att markera avsnitt eller fält på en webbsida för att dra kundfokus
	Skaffa sida	Detta används för att uppdatera din skärm när kunden gör ändringar i sitt slut
	Handling	Detta ger en lista fördefinierad uppsättning länkar som liknar bokmärken, som du kan rikta kunden till

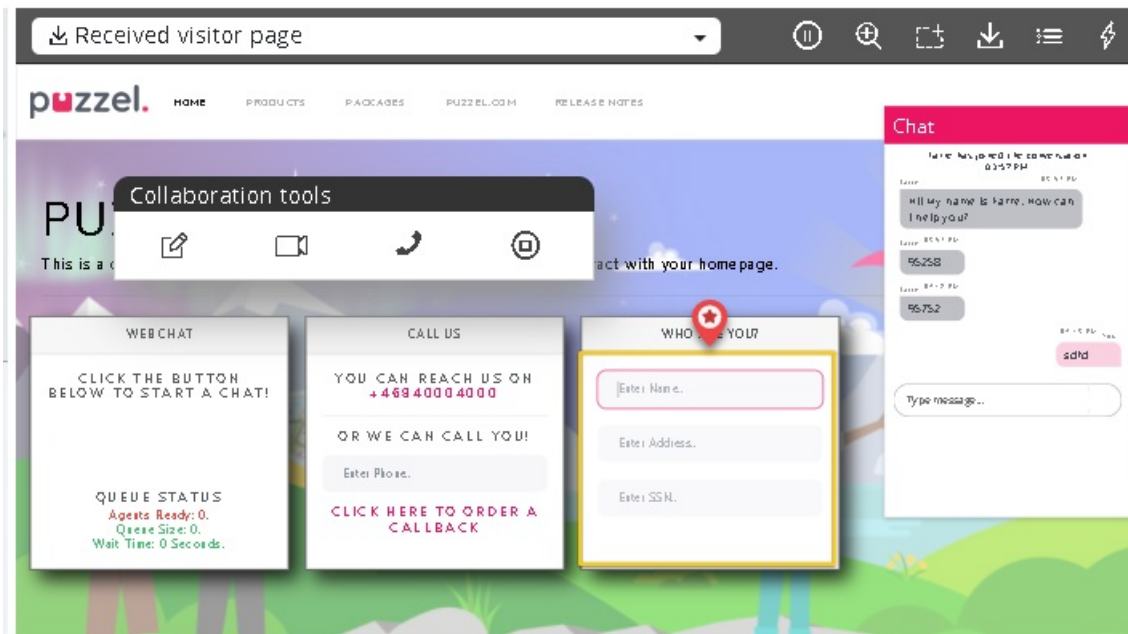
Pausa samsökning

Om du vill leta efter lite information på webbplatsen innan du skickar kunden till den sidan, kanske du vill pausa samsökningssessionen så att du inte navigerar kunden tillsammans med dig. När du har hittat nödvändig information kan du återuppta samsökning med kunden och rikta dem till den.

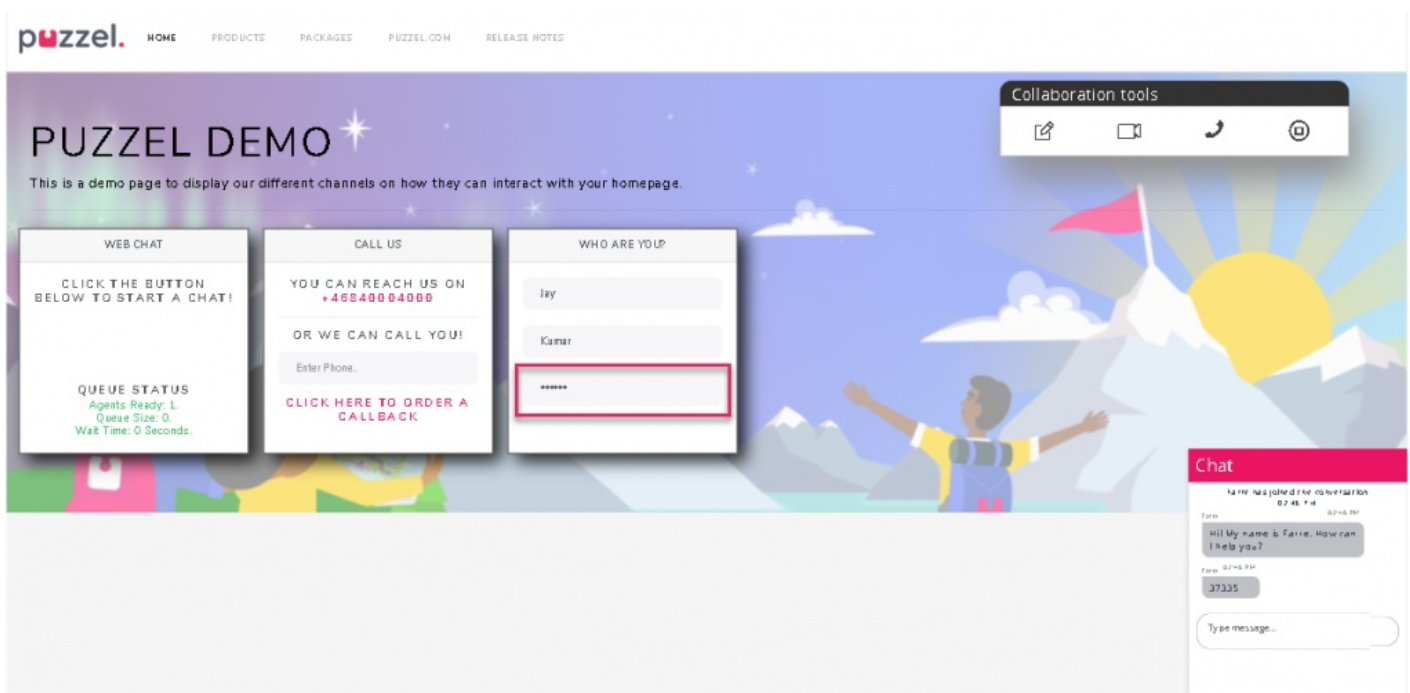
Du kan också avbryta samsökning om konsumenten letar efter något på webbsidan och du inte vill följa honom längs vägen.

Markera fokusområdet

Du kan använda markeringsverktyget för att uppmärksamma kunden på en viss del av hans skärm. Till exempel: om du vill att kunden ska fylla i ett fält i ett formulär eller markera en produkt av intresse. Den markerade sektionen förblir synlig för båda parter.

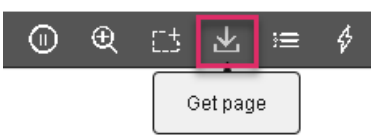


Kunden kan fylla i den begärda informationen, och agenten kan sedan ladda om sidan [Användalternativet **Hämta sida** i toppmenyn] för att se informationen. Alla känsliga uppgifter kommer att maskeras från agenten för att upprätthålla sekretess.



Skaffa sida

Detta alternativ används för att uppdatera sidan på agentsidan när kunden har gjort några ändringar i slutet. Till exempel: Väljer en produkt eller anger uppgifterna för de begärda fälten i formuläret. Om du vill uppdatera kundens sida på agentsidan och återansluta till samma session så att anslutningen bibehålls klickar du på **ikonen Hämta sida** i verktygsfältet enligt bilden nedan.



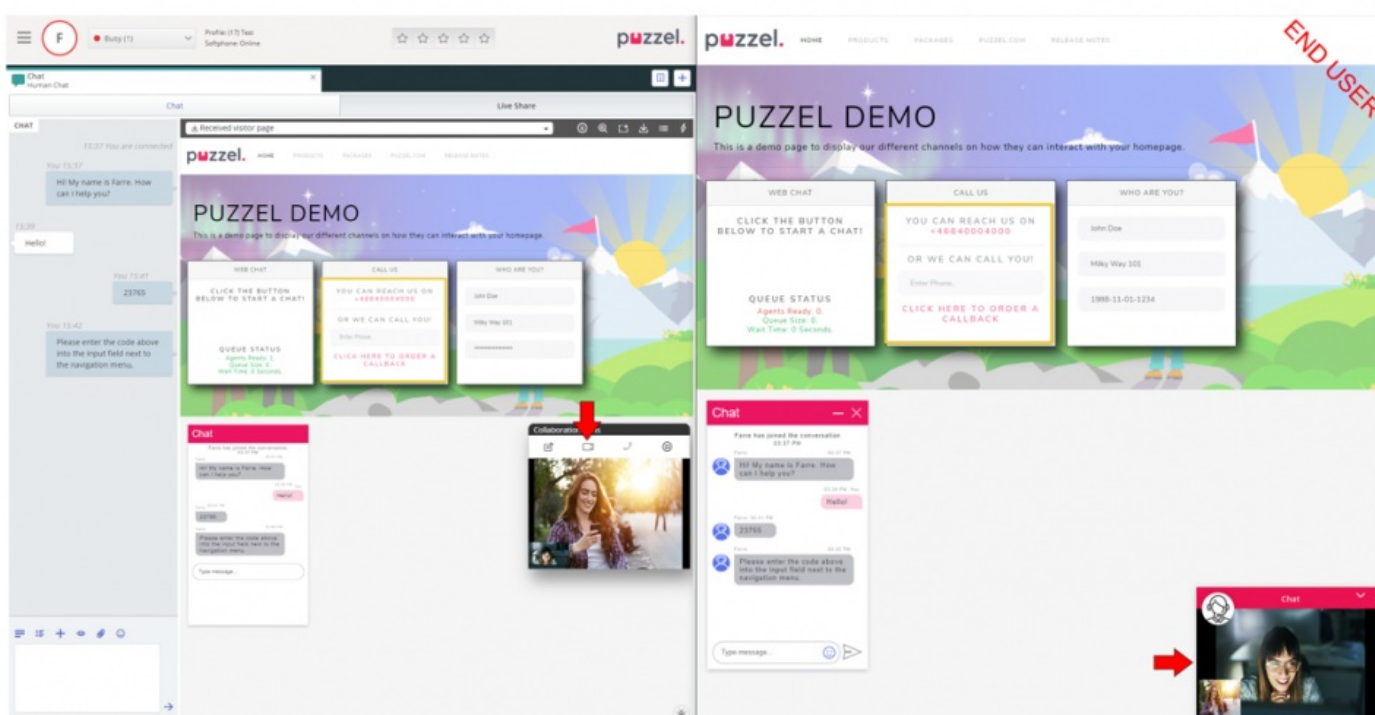
Handling

Administratörerna kan skapa en lista över alla användbara webblänkar som ofta används av agenterna när de svarar på kundfrågor. Denna lista finns tillgänglig under alternativet menyn **Åtgärd** och kan användas av de anställda för att styra kunderna till rätt sida direkt, vilket sparar tid för båda parter.


Live Share -session

Agenter kan också initiera ett videoflöde med kunden om du prenumererar på Live Share -funktionen. Förutom den skärmandel som beskrivs ovan kan agenter starta ett videoflöde med kunden för att tillhandahålla en mer humaniserad tjänst. Detta ger kunden en upplevelse i butiken och kan kommunicera på ett effektivt sätt.

För att börja videon, klicka på  ikonen i **verktygsfältet för samarbetsverktyg** . Videon stoppas om du klickar på samma ikon igen, men skärmdelningen fortsätter.



Avsluta samsökningssessionen

När syftet med samarbetet har uppnåtts kan agenten välja att avsluta Live -delningssessionen genom att klicka på  ikonen i **verktygsfältet för samarbetsverktyg** . Detta avslutar samsökningen ensam, men samtalet eller chatten med kunden kan fortfarande fortsätta. Om sessionen av misstag avbröts kan den inte återaktiveras. En ny session måste initieras för att fortsätta Live/skrämdelning.