

Puzzel – Administrationsportal

Puzzel är en flexibel kontaktcentertjänst som produceras i molnet. Lösningen är flerkanalig och hanterar förfrågningar per telefon, chatt, e-post, sms och sociala nätverk.

Puzzels Administrationsportal ger administratörer och arbetsledare det verktyg de behöver för att få bättre kontroll över den dagliga verksamheten.

I Puzzels Administrationsportal kan du:

- Få tillgång till detaljerade historiska statistikrapporter
- Definiera och skapa anpassade rapporter och wallboards
- Övervaka kontaktcenteraktiviteter i nutid
- Ändra i agentprofiler och skapa nya agenter direkt
- Ange öppettider och vidarekoppling vid semester
- Hantera ljud och IVR-katalog
- Konfigurera köparametrar
- Aktivera medlyssning av agenter
- Hitta och analysera samtal/inspelningar/chattar/e-postkonversationer i arkivet
- Hantera utgående Dialler-kampanjer
- Se och underhålla din tjänsts konfigurationer i Call Flow Tool
- Konfigurera flikar och widgetar för agentapplikationen
- Konfigurera/ansluta konton/sidor på sociala medier till Puzzel
- Konfigurera inställningar för webbchatt som ska användas på webbsidorna
- Hantera kontaktlistor för Agent Assist och Knowledgebase

Note

I den här guiden beskrivs de flesta av funktionerna som är tillgängliga i Puzzels Administrationsportal. Eftersom ditt företags åtkomst till systemet är kundanpassat har du kanske inte åtkomst till alla funktioner som beskrivs.

Puzzels Administrationsportal är webbaserad och förutsätter tillgång till en dator med internetuppkoppling och en webbläsare.

Information om vilka webbläsare som stöds hittar du under [Puzzel Kontaktcenter — Basic requirements](#).

Puzzels Administrationsportals huvudfunktioner kan användas på pekplattor, exempelvis iPads. En Puzzel-app kan även hämtas från [Google Play](#) och [Apples App Store](#).

För fullständig version av användarhandboken på alla språk, vänligen ladda ner här:

Dataskyddsförordningen och Administrationsportalen

Den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) ställer ytterligare krav på företag som samlar in eller lagrar personuppgifter om EU-medborgare. Detta inkluderar naturligtvis Puzzel. Vi förstår hur viktiga dina personuppgifter är och vidtar åtgärder för att säkra och skydda dem när de lagras på vår plattform i enlighet med vårt ISO27001-certifierade informationssäkerhetssystem. För mer allmän information om hur Puzzel följer den allmänna dataskyddsförordningens nya krav hänvisar vi dig till vårt Trust Centre.

Det finns också ett blogginlägg om ämnet här.

I den här artikeln och underartiklarna går vi igenom några praktiska frågor som är relevanta för kontaktcenterledare och handledare när de arbetar med vår administrationsportal.

- Personuppgifter i Puzzel
- Arkivet
- SMS Survey
- Historisk statistik
- Information i realtid
- Inloggning och lösenord
- Loggar och åtkomstkontroll
- Information om agenter (användare)
- Anonymisera en agent?
- API-arkiv

Personuppgifter i Puzzel

De viktigaste typerna av personuppgifter som lagras på Puzzels plattform är:

- Information om slutkunden i varje förfrågan (samtal/chatt/e-post) som lagras i arkivet
- Information om Puzzel-användarna
- Historisk statistik per agentanvändare (antal samtal, samtalstid, sluttid etc. per agent)
- Realtidsstatistik per agentanvändare (antal samtal, samtalstid, sluttid etc. per agent)
- Information om undersökningar (uppringarens nummer/chattarens ID, agentens ID, poäng och kommentar)

Arkiv

Huvudinformationen per förfrågan lagrad i Puzzel Administration Portals arkiv:

Mediatyp	Allmän information	Innehåll	Undersökning
Telefon	Uppringarens nummer, agentnamn, väntetid, taletid ...	Samtalsinspelning (1)	X
Chatt	Chattarens nummer och e-postadress, agentnamn, väntetid, samtalstid...	Chattlogg (1)	X
E-post	Från-adress, ämne, agentnamn, väntetid...	- (2) <i>(Innehåll/bilaga som inte har skickats till Puzzel)</i>	
E-uppgift	Från-adress, ämne, agentnamn, väntetid...	- (2)	

1. Samtalsinspelningarna och chattloggarna kan innehålla känslig information
2. **E-postmeddelanden/e-uppgifter** lagras inte i Puzzel. Det enda som sparas är från-adressen och URL:en till den e-post-/e-uppgift som står i kö.

Innehåll från sociala medier som Facebook/Twitter finns inte tillgängligt i Puzzel Admin Archive.

Om Survey-data i arkivet

Undersökningsdata angående en förfrågning (SMS Survey för samtal och Chat Survey för chattar) innehåller en **poäng** (0–10), en **kommentar** och den tillhörande förfrågningens sessions-ID (uppringarens telefonnummer eller chattarens namn/e-post visas under den allmänna informationen).

Uppringarens samtycke behövs för att spela in samtal

Samtalsinspelningar kan göras automatiskt på en eller flera köer och/eller på vissa eller alla agenter ("forced recording"). Om forced recording är konfigurerad ska Puzzels IVR-lösning informera uppringaren, som måste godkänna inspelningen (exempelvis genom att trycka på 1). Samtalet spelas inte in om uppringaren nekar eller inte accepterar inspelningen (systemvariabeln "deny_recording" är inställd på true).

Om forced recording inte är konfigurerad kan agenter få åtkomst till att starta inspelningen (och stoppa den) för enskilda samtal. Vid sådana tillfällen bör agenten inte spela in om inte uppringaren informeras om inspelningen och accepterar den.

Chattarens samtycke till att lagra chattlogg

Puzzel-kunden kan visa "I do not accept that this chat is stored" bredvid en kryssruta i chattens startsida/fönster. Om slutkunden markerar "I do not accept that this chat is stored" lagras inte chattloggen i arkivet (och chattaren erbjuds inte att ta emot chattloggen via e-post efter chattens slut). Den allmänna informationen om chatten lagras dock i arkivet (och i rådata).

Lagringstid för arkiv

Varje Puzzel-kund bestämmer själv hur länge det egna arkivet ska lagra allmän information om förfrågningar (exempelvis 180 dagar), samtalsinspelningar (exempelvis 14 dagar) och chattloggar (exempelvis 30 dagar). Varje natt tar Puzzel automatiskt bort allmän information/inspelningar/chattloggar som är äldre än den definierade lagringstiden.

Söka efter, se, exportera och ta bort innehåll från arkivet

I arkivet kan administratören söka efter förfrågningar baserat på uppringarens telefonnummer, chattarens namn/e-postadress och/eller andra sökparametrar som tid, kö, agent etc.

I arkivet kan Puzzel-administratören...

- Se allmän information om varje förfrågning
- Spela upp (lyssna på) en samtalsinspelning
- Se chattloggen
- Ladda ned en samtalsinspelning som en mp3-fil
- Ladda ned en chattlogg som en XML-fil (eller kopiera texten till Urklipp)
- Ta bort en samtalsinspelning (men inte den allmänna informationen om samtalet)
- Ta bort en chattlogg (men inte den allmänna informationen om samtalet)
- Hämta allmän info om förfrågningar (i en xlsx-fil)

Administrationen kan exempelvis söka efter samtal utifrån ett visst nummer (under de senaste 3 månaderna om allmän information lagras i minst 3 månader), välja alla (eller några) hittade samtal och sedan Download recordings och/eller Deleted recordings.

När innehållet (inspelning/chattlogg) för en förfrågning raderas visas fortfarande förfrågningen, det vill säga den tidpunkt då samtalet/chatten inträffade, uppringarens nummer/chattarens namn och e-postadress, könamn, väntetid, agentnamn och samtalstid.

Archive Audit-loggning

Audit-loggning är från 20 juni 2018 som standard aktiverat. Varje gång en användare spelar upp/laddar ned/tar bort en samtalsinspelning eller ser/hämtar/tar bort en chattlogg i arkivet genereras en loggpost för granskningen.

Om Puzzel-support får tillgång till innehåll relaterat till ett supportproblem (exempelvis samtalskvalitet eller inspelning) loggas det varje gång Puzzel-supporten får sådan tillgång.

Alla eller valda administratörer kan få åtkomst till att se arkiverade granskningsloggar i administrationsportalen.

Alla poster i arkivgranskningsloggen (exempelvis användare X lyssnade på inspelningen för förfrågning Y åååå.mm.dd tt:mm) tas bort när den associerade förfrågningens allmänna information tas bort.

Masksiffror från IVR

Om Puzzels IVR-lösning säger till den som ringer att ange personuppgifter, exempelvis ett personnummer, som ska användas för externa sökningar och/eller tilldelnings-/agent-screenpop, bör den här menymodulen konfigureras med "masksiffror". Detta innebär att de angivna siffrorna inte lagras i rådatan, vilket förhindrar att informationen visas i arkivet och rådatan.

Anonymisering (radera uppringarens nummer/chattarens ID i arkivet)

Om en slutkund vill bli "bortglömd" kan Puzzel-administratören anonymisera alla förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden) i Puzzel Archive och i SMS Surveys resultatlistor från denna person genom att ange personens telefonnummer och e-postadress på anonymiseringssidan.

Administratören kan ta bort samtalsinspelningar och chattloggar och/eller anonymisera samtal/chattar/e-postmeddelanden från en person. Om administratören bara anonymiserar förfrågningar från en person sparas

samtalsinspelningarna/chatloggarna. Eftersom den här personens samtal/chattar nu saknar telefonnummer/chatt-ID kan du inte hitta dem när du söker. Om ett anonymiserat samtal (med eller utan inspelning) visas i sökresultatet för arkivet ser du inte uppringarens nummer.

SMS Survey

En Puzzel-kund kan aktivera (och inaktivera) SMS Survey. Om SMS Survey är aktiverat skickas ett sms till uppringaren (exempelvis Hur nöjd är du med vår tjänst?) efter att samtalet med en agent har avslutats.

Resultaten från SMS Survey visas i Puzzel Admin Portal (och i interactive.intele.com). För varje uppringare som fick en SMS Survey finns det en rad i resultatlistan som innehåller de som ringer telefonnummer och den mottagna poängen och kommentaren (om sådan finns). Det kan finnas 0,1 eller flera rader med ett specifikt telefonnummer i SMS Surveys resultatlista.

Från och med juni 2018 kan administratören anonymisera en slutkund i SMS Survey-resultatlistan, det vill säga ta bort uppringarens nummer. Detta görs från sidan Archive Anonymize genom att ange personens telefonnummer och välja anonymisera i SMS Survey.

Standardlagringstiden för SMS Survey är 25 månader, men varje natt raderas alla rader som är äldre än fyra månader, vilket innebär att uppringarens telefonnummer raderas.

Historisk statistik

Historisk statistik över översikts-/könivå och på agentnivå lagras som standard 1 200 dagar. Lagringstid kan ställas in per kund och agentstatistiken kan lagras kortare än kö-/allmän statistik, exempelvis 1 200 dagar för översikts-/köstatistik och 365 dagar för agentstatistik.

Det inkommande nummer som ringer visas inte i statistikrapporter för översikt, kö eller agentnivå.

Syftet är att göra det möjligt för administratören att anonymisera en uppringares nummer/chattarens namn/ID i dessa Survey-listrapporter, men för närvarande visar SMS/Chat Survey-rapporten en rad för varje uppringare och chattare som deltog i en undersökning, inklusive uppringarens nummer (chattarens ID/e-post). Den här listrapporten kan genereras för upp till 3 månader bakåt i tiden (eftersom Puzzel lagrar rådata (CDR) i 3 månader).

Information i realtid

- **Realtidsstatistik** per agent (Ticker Agent) raderas varje vecka
- Agentens **My log** (i agentapplikationen) innehåller de senaste X förfrågningar som hanterats

Logga in och lösenord

- Det grundläggande lösenordskravet är 6 tecken inklusive minst 1 bokstav och 1 siffra
- Kundens administratör kan konfigurera att starka lösenord måste användas för alla eller valda användare. Ett starkt lösenord måste innehålla minst 8 tecken, inklusive minst 1 versal, 1 gemen, 1 siffra och 1 specialtecken.
- Kundens administratör kan aktivera tvåfaktorsautentisering för alla eller valda användare. Om den är aktiverad får användaren en 5-siffrig engångskod via sms eller e-post för varje inloggning.
- Kundens administratör kan konfigurera att lösenord måste ändras var X dag

En användare kan logga in på Puzzel-agentprogrammet med Single Sign On (SSO) med ett Azure-id, om det är konfigurerat i Puzzel Admin Portal. Mer information [här](#).

Loggar och

Utöver arkivgranskningsloggen innehåller Puzzel en Change-logg (3 månaders lagringstid) och en Access-logg.

Access-logg

- Varje gång en användare loggar in på Puzzel lagras vi information om inloggningen (tid, IP-adress, användarnamn, webbläsare, klienttyp)
- Både lyckade inloggningar och misslyckade inloggningsförsök loggas
- Posterna i Access-loggen lagras i 14 dagar

Dessutom visar vi varje användares senaste inloggning till Puzzel i användarlistan i adminportalen, så det är lätt att hitta användare som inte har loggat in på länge.

Åtkomstkontroll – Vem kan se vad?

De flesta användare (agenterna) har inte åtkomst till administrationsportalen (de kan logga in men de har bara tillgång till fliken Start).

Administratörsanvändare kan sättas i en eller flera administratörsanvändargrupper. Varje användargrupp får tillgång till relevanta administratörsfunktioner (huvudflikar och underflikar), exempelvis åtkomst till arkivet eller inte. Dessutom kan åtkomsträttigheter ställas in för enskilda användare.

Resursfilter kan användas för att begränsa vilka användargrupper/köer (rader) som varje användargrupps användare ser i olika delar av administrationsportalen, även i arkivet.

En användare (med tillgång till arkivet) kan få tillgång till att endast se allmän information om samtal/chattar i arkivet (ingen tillgång till inspelningar eller chattloggar). Utöver det kan användaren även få tillgång till inspelningar/chattloggar.

Information om agenter (användare)

Alla registrerade Puzzel-användare listas i administrationsportalen på sidan Users – Users. För varje Puzzel-användare kan följande information anges:

- Förnamn
- Efternamn
- Användarnamn (obligatoriskt)
- E-postadress
- Mobilnummer*
- Numeriskt ID
- Användargrupp (obligatoriskt)

Språk (obligatoriskt) E-post eller mobil krävs

I agentstatistik visar vi antalet samtal, genomsnittlig samtalstid, tid inloggad och i paus etc., per agent för den valda tidsperioden. Här visas endast agentnamn (eller användarnamn om namnet saknas) (inte agentens telefonnummer eller e-postadress).

I arkivet visar vi namnet på agenten som svarade på ett samtal/chatt/e-post som en del av den allmänna informationen för en förfrågning.

Anonyma en agent?

Om en agent (anställd) lämnar ditt företag och du av någon anledning vill eller behöver ta bort detta agentnamn från Puzzels historiska agentstatistik och från Puzzels arkiv, kan detta göras.

Hitta agenten på sidan Users Users i administrationsportalen och klicka på hans namn för att öppna sidan Edit user. Här måste du ändra agentens förnamn och efternamn till något som inte kan associeras med den här personen, exempelvis John Doe, och sedan spara.

När detta är gjort uppdateras detta agentnamns användar-ID till det nya namnet i agenttabellerna i både Statistics och Archive följande natt.

- Om någon från och med nu genererar en historisk statistikrapport på agentnivå visas samtalen som besvarades av agenten som du bytte namn på med det nya agentnamnet (exempelvis John Doe).
 - Under Customize (anpassa) i agentlistan hittar du det nya agentnamnet, men inte det gamla.
- Om någon hittar ett samtal i arkivet som besvarades av agenten du döpte om visas det med det nya agentnamnet (exempelvis John Doe).
 - I listrutan Agent under Search hittar du det nya agentnamnet, men inte det gamla.

Om du vill kan du också ta bort den här agentanvändaren (på sidan Users) när du har ändrat hans namn. Om du inte tar bort Puzzel-användaren (för en tidigare anställd) bör du ta bort användarens e-postadress/mobilnummer och ändra lösenordet så att den tidigare medarbetaren inte kan återställa sitt lösenord och logga in på Puzzel.

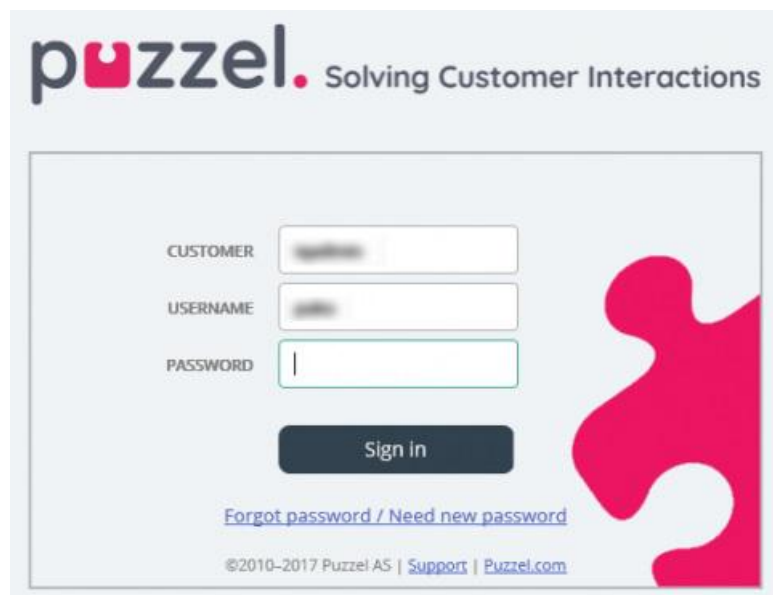
API-arkiv

En användare med tillgång till Puzzels webbtjänster och arkivet kan:

1. Hämta allmän information om en förfrågning baserat på sessions-ID
2. Spela upp/strömma en förfrågnings samtalsinspelning
3. Ladda ned en förfrågnings samtalsinspelning
4. Ladda ned en förfrågnings chattlogg
5. Radera samtalsinspelning
6. Ta bort en chattlogg

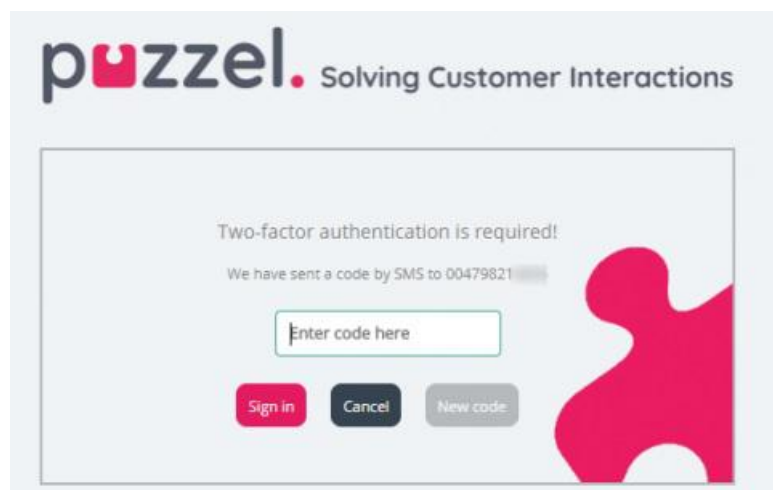
Inloggning och lösenord

Om du är administratör eller övervakningsanvändare, gå in på <https://admin.puzzel.com> och ange ditt kundnummer, användarnamn och lösenord.



Om fel lösenord anges fyra gånger i rad, spärras användarkontot. Användaren kan öppna kontot igen genom att beställa ett engångslösenord (som skickas i ett e-postmeddelande/sms) och ange ett nytt lösenord.

Om tvåfaktorauslösnings har konfigurerats för en användare, får användaren en kod i ett sms eller e-postmeddelande efter att rätt lösenord har angetts. Tvåfaktorauslösnings stöds endast i admin.puzzel.com, agent.puzzel.com och i Puzzel-appen.



Om du har glömt ditt lösenord eller om det har gått ut, kan du skapa ett nytt lösenord genom att klicka på [Forgot password/Need new password](#)-länken. När du har klickat på länken skickas du vidare till en ny sida där du blir ombedd att ange din e-postadress eller ditt mobiltelefonnummer för att beställa ett nytt (engångs)lösenord.

puzzel.

Forgot password / Need new password

If your email address or your mobile phone number is registered in Puzzel, you can order a one-time password sent as email or sms, and then define a new password.

Your email address or mobile number (including 00 and country code)

It may take a few minutes before you receive the password.

[Cancel](#) [Order new password](#)

Om den angivna e-postadressen eller mobilnumret har registrerats i användarkontot, skickar Puzzel ett engångslösenord i ett e-postmeddelande/sms och länkar dig vidare till en ny sida där du kan använda engångslösenordet för att skapa ett nytt, permanent lösenord.

puzzel.

Change Password

We have now sent you a one-time password as email/sms. Please enter the one-time password and a new password here. Please note that the one-time password is valid for 10 minutes only.

One-time password

New Password

Repeat Password

[Cancel](#) [Save new password](#)

Ett engångslösenord är endast giltigt i 10 minuter. När ett felaktigt engångslösenord anges 4 gånger är det inte längre giltigt.

Om du inte får engångslösenordet via sms inom kort efter beställningen, kan du beställa ett nytt engångslösenord. Om du har angett din e-postadress och inte hittar e-postmeddelandet med engångslösenordet i inkorgen, kolla i skräppostmappen.

Det nya lösenordet måste innehålla minst 6 tecken och en bokstav och en siffra (såvida inte Starkt lösenord har konfigurerats).

Enkel inloggning till Puzzels agentapplikation med Azure

Om företagets användare har Microsoft Azure-konton kan användarna logga in på Puzzels agentapplikation utan att ange Puzzels kundnummer, användarnamn och lösenord.

Innan användare kan använda en sådan enkel inloggning till Puzzels agentapplikation;

1. måste Azure måste läggas till som en "extern autentiseringsleverantör" på sidan Users – Products under Sign in to Puzzel.
2. Du måste ladda upp en fil med agenternas Puzzel-user_id och motsvarande Azure-ID, som (vanligtvis) är användarens e-postadress.

En Puzzel-användare med ett definierat Azure-ID (external_id i Puzzel) kan använda <https://agent.puzzel.com?connection=azure> för att logga in på Puzzels agentapplikation utan att ange Puzzels användarnamn och lösenord.

Om du inte vill att sådana SSO-agenter ska kunna logga in på agent.puzzel.com med Puzzels användarnamn och lösenord, vänligen aktivera Reject user to sign in with Puzzel username.

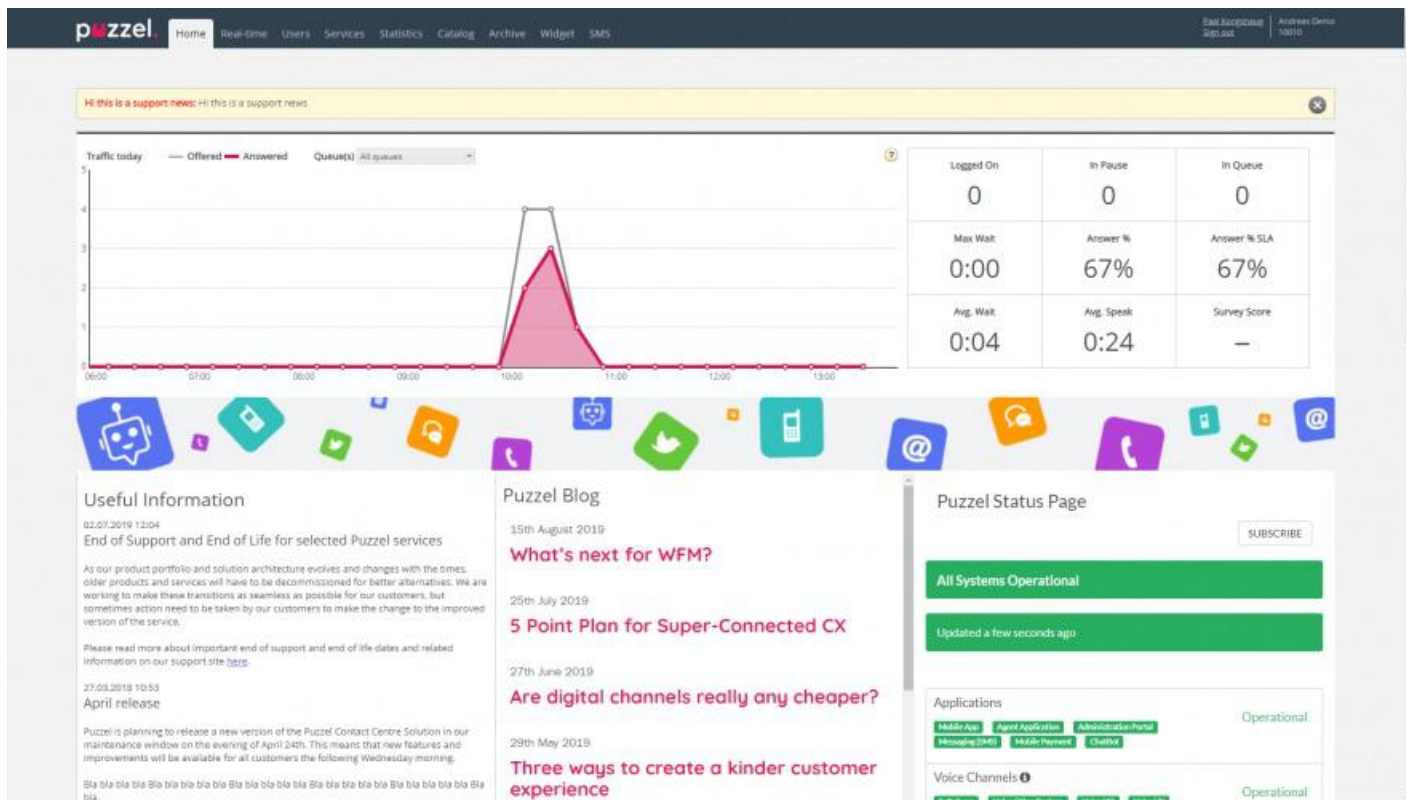
Note

Vi stöder inte enkel inloggning för <https://admin.puzzel.com>

Home Page

När du har loggat in ser du Home Page, som är indelad i tre sektioner: Support Message, Traffic Information/KPIs, och Useful Information.

Högst upp till höger i fönstret visas ditt användarnamn, kundnamn och -nummer.



Överst på Home Page, i den gula rutan, ser du supportnyheterna (visas endast om ett meddelande har publicerats). Om du (eller andra användare) inte vill se meddelanden från Puzzel Support, kan du konfigurera detta under Users Products – Homepage.

Om du klickar på Read More expanderas fönstret med den gula meddelanderutan. För att minimera meddelanderutan igen läser du bara in sidan på nytt genom att klicka på Home Page. Observera att om du klickar på X visas det aktuella supportmeddelandet inte igen. När Puzzel publicerar ett nytt supportmeddelande visas dock den gula meddelanderutan igen.

I diagrammet ser du antalet förfrågningar som har erbjudits per kö och besvarats per kvart hittills i dag, för valda visningskøer. Till höger i diagrammet ser du värden för 4–9 nyckelparametrar för samma kö(er). Du kan konfigurera vilka nyckelparametrar som visas under Users Products Homepage.

Tillgängliga parametrar att välja mellan är Answer % so far, Answer % within SLA so far, Avg. Speaktime so far, Avg. Wait Time Answered so far, In Pause now, In Queue now, Logged on now, Max Wait Time Now, Silent calls so far, Survey score, Total Answered so far och Total Offered so far.

Genom att klicka på listrutan för kö(er) kan du konfigurera om diagrammet så att nyckelparametrarna endast visas för en eller flera køer.

Note

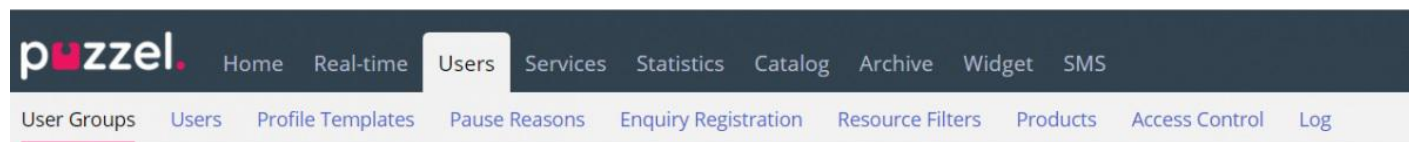
En inkommande förfrågning räknas som att den erbjuds kön så snart den läggs till i kön. Den räknas endast som besvarad om en agent har besvarat samtalet/den skriftliga förfrågningen har accepterats. Det betyder att antalet besvarade frågor ibland kan vara fler än antalet erbjudna förfrågningar.

Längst ned på Home Page publicerar Puzzel användbar information och produktnyheter.

Översikt

Logga in på Puzzels Administrationsportal här: <https://admin.puzzel.com>

Administrationsportalen är uppbyggd av flikar där varje flik innehåller undermenyer som ger dig tillgång till olika funktioner. Alla kunder har inte tillgång till alla funktioner. Till exempel ser det ut så här man väljer fliken Users:



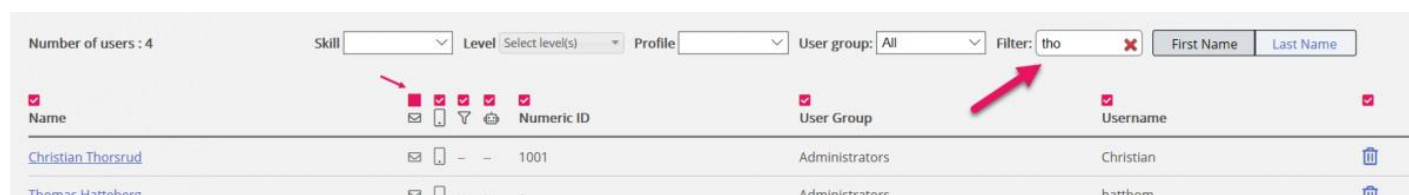
Inte alla kunder/användare har tillgång till alla funktioner, vilket betyder att du inte kan se flikar eller undermenyer som är inaktiverade. Om du är intresserad av funktioner som du inte har tillgång till, vänligen kontakta Puzzel support.

Flik	Kort beskrivning
Home Page	Information som publiceras av Puzzel, trafik hittills i dag och KPI-värden
Real-Time	Översikt över realtidsstatus för köer och agenter, Ticker (trafik hittills i dag per kö och agent) och Wallboard
Users	Hantera användargrupper och användare, definiera profiler, skapa pausorsaker och kategorier för Enquiry registration, skapa resursfilter och konfigurera produkter
Services	Hantera öppettider, ljudfiler, listor, tjänstevariabler, KPI-larm, köparametrar, Diallerkampanjer, samtalsflöden, sociala mediekkanaler, chatt och agenthjälp, och gör tyst övervakning.
Statistics	Visa standardiserade statistikrapporter, anpassa rapporter, och konfigurera vilka rapporter som ska skickas till vilka mottagare vid vilka tidsintervall
Catalog	Visa kataloginnehåll och konfigurera fält, avdelningar och mappningar
Archive	Sök på och analysera samtal, inspelningar och chattloggar
Widget	För konfigurering av flikar och widgetar i den nya agentapplikationen
SMS	För konfigurering av sms-tjänster som Survey

Onlinehjälpn öppnas genom att man klickar på frågetecknet som finns på alla sidor.

Många sidor har ett filterfält längst upp till höger. Om du skriver något i filterfältet visas endast de rader som innehåller den skrivna texten. Om du avmarkerar en kolumn när du filtrerar, visas endast rader med den skrivna texten i kolumner som är markerade.

Exempel: Visa rader (användare) som innehåller tho i något fält utöver e-postadressen:

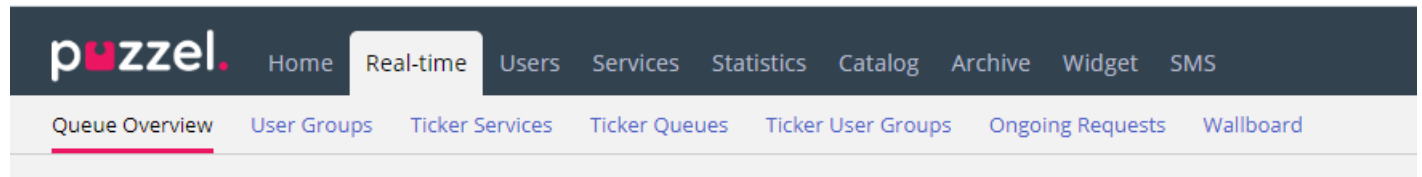


Observera att en sökning på exempelvis pa ko visar rader som innehåller pa ELLER ko, medan en sökning på "pa ko" visar användarrader som innehåller hela strängen inom citattecknen.

På många sidor kan du sortera innehållet i tabellerna genom att klicka på en kolumnrubrik.

Real-time

Fliken Real-time ger en översikt över livestatus-uppdateringar för köer och agenter.



Queue Overview

På sidan Queue Overview kan du övervaka både agenter och köer på ditt kontaktcenter, per visningskö. (Se Display Queue Settings). Sidan uppdateras automatiskt.

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Facebook	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Sales	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Support	1	0	0	0	120	0:24	1	0	Agent
Switchboard	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Twitter	0	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent

- **Total in queue:** Totalt antal förfrågningar som för närvarande står i kö (i den här visningskön)
- **Callback:** Antal förfrågningar i kön som är återuppringningar
- **Preferred:** Antal förfrågningar i kön som har en reserverad/föredragen agent
- **Scheduled:** Antal schemalagda samtal/aktiviteter som ännu inte har nått den schemalagda tiden. Även kallat "väntrummet". (Kolumnen visas bara om köegenskapen visas i kö-översikten: Schemalagda förfrågningar är inställd som ON.)
- **SLA score:** Hur lång kön är relativt sett. Mer information finns i "Queue SLA settings" i artikeln "Services"
- **Max wait time:** Längsta väntetid för en förfrågning som för närvarande är placerad i kö
- **Agents logged on:** Alla agenter som är inloggade och kan svara på förfrågningar från kön, inklusive agenter som är i status paus
- **Agents in Pause:** Agenter som är i paus
- **Agent:** Om du klickar på agentlänken öppnas ett nytt fönster med mer information om agenter som är inloggade på den kön

I tre av kolumnerna ser du hyperlänkar till sidor med mer detaljerad information:


- Om du klickar på ett nummer i kökolumnen Total in queue öppnas Queue details
- Om du klickar på ett nummer i kökolumnen Agents Logged on öppnas agentens status
- Om du klickar på Agent i kolumnen Agent öppnas agentens information

KPI-larmvarning i Queue Overview

När ett KPI-larm (nyckeltalslarm) aktiveras visas en varningssignal i kö-översikten och en hel rad gulmarkeras. KPI-larm konfigureras per systemkö, men den här sidan visar en rad per visningskö. Om du klickar på varningssignalen öppnas ett nytt fönster med ett detaljerat larmmeddelande.

Queue Overview ?

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
Chat	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Facebook	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Sales 	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Support	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Switchboard	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent
Twitter	0	0	0	0	0:00	0	0	Agent

Queue details

Sidan Queue details visar en rad per förfrågning i den valda visningskön.

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
4522	-	304	2:32	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9840	-	222	1:51	-	-	-	-	-	-
9110	-	208	1:44	-	-	-	-	-	-
9511	-	188	1:34	-	-	-	-	-	-
9300	-	180	1:30	-	-	-	-	-	-
9580	-	158	1:19	-	-	-	-	-	-
4154	-	142	1:11	-	-	-	-	-	-
9757	-	134	1:07	-	-	-	-	-	-
4180	-	124	1:02	-	-	-	-	-	-
2220	-	112	0:56	-	-	-	-	-	-
4164	-	108	0:54	-	-	-	-	-	-
9000	-	82	0:41	-	-	-	-	-	-
9521	-	58	0:29	-	-	-	-	-	-
9974	-	50	0:25	-	-	-	-	-	-
4692	-	8	0:04	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Den här sidan uppdateras automatiskt och innehåller följande data:

- **Nummer/från:** Telefonnummer/e-postadress/chattarens ID
- **Typ:** En förfrågning (exempelvis en webb-återuppringning) kan tilldelas en kategori och en beskrivning. Kategorin kan vara en färg. Kategorin för förfrågningen (om någon) visas här
- **SLA Score:** Visar hur länge förfrågningen har väntat i den här kön, relativt sett
- **Time in queue:** Hur länge förfrågningen har varit köplacerad
- **Call-back:**
 - anlig förfrågning
 - 1, 2, 3: Återuppringning för första, andra eller tredje gången
- **Scheduled time:** Den schemalagda tiden för samtalet/aktiviteten.
- **VIP:** Om uppringaren är kategoriserad som VIP
- **Reserved/Preferred Agent:** Om samtalet/e-postmeddelandet/chatten har en reserverad/föredragen agent

Om du har rätt att ta bort (återuppringnings-/e-postmeddelanden/sociala medier) förfrågningar från kön (Users - Products - Queue), kan du se kolumnerna Preview och Select (Delete/Edit). Max. 100 förfrågningar kan tas bort från kön samtidigt.

Om du klickar på Preview-länken för en förfrågning med e-post som medietyp visas förfrågningens From, To, Subject och Sent time. Om du klickar på Preview-länken för en schemalagd uppgift visas alla uppgifter som angetts förutom beskrivningen.

Om återuppringning i kö

En kund som ringer in kan erbjudas återuppringning när hen anländer i kön och den beräknade väntetiden är längre än exempelvis 3 minuter. Om kunden trycker på x för att beställa återuppringning behåller hen sin position i den här kön. När kunden står först i kön rings en agent upp och sedan rings kunden upp.

- Om samtalet besvaras av kunden eller röstbrevlådan, görs inget nytt samtal.
- Om samtalet inte besvaras av kunden eller röstbrevlådan är standardinställningen att inga fler samtal görs (endast 1 återuppringningsförsök).
- Om 2 eller 3 försök har konfigurerats sätts en kund som inte svarar i slutet av kön och blir uppringd när hen står först i kön.
 - Om 2 eller 3 återuppringningsförsök har konfigurerats kan en karantän (=tid från ett obesvarat återuppringning tills kunden sätts tillbaka i kön (parameternamnet 'secBetweenRetries')) konfigureras, exempelvis 1 minut. Karantänens syfte är att förhindra att den andra återuppringningen görs en mycket kort tid efter den första återuppringningen om ingen eller väldigt få personer väntar i kön. Om du enbart erbjuder återuppringning när den uppskattade väntetiden är ganska lång är väntetiden förmodligen fortfarande ganska lång efter att det första återuppringningsförsöket är klart. Då behövs en karantän vanligtvis inte (eller kan vara mycket kort).

För en kund som väntar på det andra eller tredje återuppringningsförsöket visar vi kundens bruttoväntetid (gross wait time) i Queue details, men när vi beräknar förfrågningens SLA-poäng använder vi nettoväntetiden (tid sedan den återgick till kön efter föregående återuppringningsförsök (och karantän)). Det är också möjligt att ge en VIP-poäng till en kund som inte svarade på en återuppringning för att prioritera nästa återuppringning (efter karantäntiden).

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
031795	-	10058	0:29	*	-	-	-	-	-
073184	-	3224	1:52	*	-	-	-	-	-
070762	-	2084	17:17	*	2	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070266	-	914	7:37	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
073510	-	760	6:20	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
076337	-	706	5:53	-	-	-	-	-	-
070695	-	640	5:20	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070885	-	18	0:09	-	-	-	-	-	-







En återuppringning kan stå i kö i max 48 timmar, vilket innebär att om agenter lämnar på kvällen innan alla återuppringningar är klara, väntar återuppringningar fortfarande i kön nästa morgon, om inte administratören har tagit bort dem från kön.

Det är möjligt att placera en återuppringning i en annan kö än den kö som uppringaren beställde återuppringning från, men detta rekommenderas inte. De främsta orsakerna är:

- Kunden behåller inte sin plats i kön. Kunden rings upp när en agent (efter kort eller mycket lång tid) får samtalet från den här återuppringningskön.
 - Vad ska man meddela uppringaren när hen beställer återuppringning?
 - Hur ser man till att agenter får återuppringningar inom rimlig tid?
- Statistik, Ticker, arkiv och rådata blir förvirrande. 1 inkommande samtal från kunden rapporteras anlända i kö X där kunden avbröt (lämnade kön) och sedan 1 nytt inkommande samtal till den kö som beställde återuppringning.

Agentstatus

Klicka på en siffra i kolumnen Agents Logged on i kö-översikten för att se agentens status:

1. Sales ✕		
Name	Phone Number	Status
Paal Agent	Softphone	  Connected (Sales)
John Doe	21490547	  Pause (Administration)
Paal Admin	12345678	  Pause (Meeting)

För agenter i status Connected visar vi kön inom parentes, såvida inte den som ringer sätts i vänteläge, agenten är i ett konsultsamtal eller agent-till-agent-samtal, eller om det här är ett utgående samtal där den uppringda parten ännu inte har svarat.

Agent Details

Klicka på Agent i agentkolumnen i kö-översikten för att öppna sidan Agent Details.

Overview of Agents: 1. Sales

	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No answer	Pause	Logged off
Agents	0	0	1	0	0	0	2	13

Agent Details: 1. Sales

Name	Phone Number	Skills	Status	Status Duration	Change Status
Agent, Paal	Softphone	Phone Sales	Connected (Sales)	0:08	Log off Set Pause
Admin, Paal	Softphone	All Phone Queues	Pause (Meeting)	0:39	Log off Set Ready
Doe, John	Softphone	All Phone Queues	Pause (Administration)	2:53	Log off Set Ready
Thorsrud, Christian	Softphone	Outbound mode	Ready	1:35	Log off Set Pause

Sidan är indelad i två delar:

- **Overview of agents:** Visar antalet agenter per status. Om din lösning innehåller några gruppnummer visas dessa på separata rader
- **Agent details:** En lista med information om varje agent i den valda kön. I kolumnen Change Status kan du logga på/av agenter och ändra deras paustyp. Rader (agenter) som är gråa representerar agenter som har loggats in på den här kön tidigare.

Overview of Agents: 2. Support

	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No answer	Pause	Logged off
Agents	1	0	0	0	0	0	1	8

Agent Details: 2. Support

Name	Phone Number	Skills	Status	Status Duration	Change Status
Wallin, Andreas	9821	All Queues	Ready (0)	8:42	Log off Set Pause
Kongshaug, Paal	9821	All Queues	Pause (Administration)	0:15	Log off Set Ready Change pause
Ausland, Trond	Softphone	Chat	Logged off (0)		Log on
Halvorsen, Kristian	Softphone	Email	Logged off (0)		Log on
paal-agent	98214836	Sales	Logged off		Log on
Tallefsen, Morten	Softphone	Chat	Logged off (0)		Log on
Uzunov, Stefan	0867876	Email	Logged off (0)		Log on
Wallin Filter, Andreas	98214821	Sales	Logged off		Log on

För agenter i status Connected visar vi kön inom parentes, såvida inte den som ringer är i vänteläge, agenten är i ett

konsultsamtal eller agent-till-agent-samtal, eller om det här är ett utgående samtal där den uppringda parten ännu inte har svarat.

En agents Ticker öppnas när du klickar på en agents namn.

Statusvaraktighet och skriftliga förfrågningar

En agent som kan svara på skriftliga förfrågningar i Puzzel visas med status Ready (N) eller Upptagen Busy (N) när du har N aktiva skriftliga förfrågningar och inget aktivt samtal. Värdet för Block phone if > x written requests avgör när status ändras från Ready till Busy. Observera att Status duration inte återställs på den här sidan när en agent ändras från Ready (x) till Ready (y) eller från Busy (x) till Busy (y), så du kan inte alltid se när agenten senast tog emot eller avslutade en skriftlig förfrågning. Vid tilldelning av samtal och skriftliga förfrågningar till agenter håller vi dock reda på när agenter tog emot/avslutade den senaste förfrågningen.

Schemalagda aktiviteter

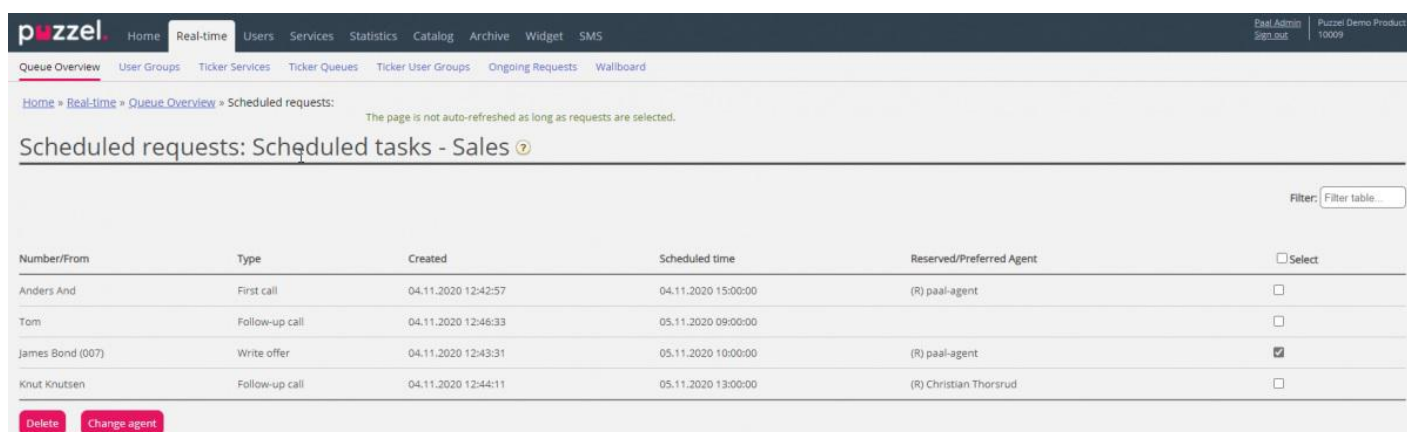
Om schemalagd återuppringning erbjuds dina slutkunder (beställda från en webbsida eller per telefon) eller om dina agenter kan schemalägga samtal från agentapplikationen, kan en ny kolumn som heter Scheduled visas i kö-översikten (Users Products Queue: Show Scheduled requests).

När en schemalagd återuppringning/aktivitet görs (exempelvis klockan 08:58), med schemalagd tid (exempelvis 12:00), sätts det här samtalet/aktiviteten i köernas "väntrum" och visas i kolumnen "Scheduled until the scheduled time", och flyttas sedan in i kön och visas som köad (i Queue Details).

Väntetiden och SLA-poängen för en schemalagd uppringning/ett samtal börjar på 0 när den visas i Queue Details, men när samtal tilldelas agenter används tiden som har gått sedan det beställdes för att beräkna SLA-poängen som säkerställer att det prioriteras på den schemalagda tiden.

Den schemalagda tiden kan vara max. 14 dagar in i framtiden för samtal och max. 60 dagar in i framtiden för aktiviteter. Standardvärdet för maximalt antal förfrågningar i "väntrummet" till en kö är 1 000.

Om du klickar på en siffra i kolumnen Scheduled i kö-översikten, visas sidan Scheduled requests för den valda kön. Här visar vi en rad per förfrågning som för närvarande finns i väntrummet för denna kö.



Number/From	Type	Created	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Select
Anders And	First call	04.11.2020 12:42:57	04.11.2020 15:00:00	(R) paal-agent	<input type="checkbox"/>
Tom	Follow-up call	04.11.2020 12:46:33	05.11.2020 09:00:00	(R) paal-agent	<input type="checkbox"/>
James Bond (007)	Write offer	04.11.2020 12:43:31	05.11.2020 10:00:00	(R) paal-agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Knut Knutsen	Follow-up call	04.11.2020 12:44:11	05.11.2020 13:00:00	(R) Christian Thorsrud	<input type="checkbox"/>

Buttons: Delete, Change agent

En användare som har rätt att ta bort förfrågningar (e-postmeddelanden/återuppringningar) i kön i administrationsportalen (Users - Products - Queues) kan även ta bort schemalagda aktiviteter och redigera den reserverade agenten för schemalagda förfrågningar/aktiviteter här.

Du kan välja en eller flera schemalagda aktiviteter (förfrågningar) och klicka på Delete eller Change agent.

- Om du klickar på Delete blir du ombedd att bekräfta innan dessa förfrågningar tas bort.
- Om du klickar på Change agent öppnas ett nytt fönster. Här kan du lägga till, ändra eller ta bort reserverad agent.

Change reserved agent for scheduled requests ✕

Change reserved agent
 Remove reserved agent

New reserved agent:

Name	User Group
Paal admin SE	(Admins)
Sebastian	(Agents)
Åke Olsson	(Admins)

Om du väljer Change reserved agent, söker efter och väljer en agent och sedan klickar på Save changes, anger vi den valda agenten som den nya reserverade agenten för de valda förfrågningarna. Vi kommer att använda den nya agentens fördefinierade reserverade tid (Users Products – Agent application - Scheduled task reserved time in minutes).

Om du väljer Remove reserved agent och klickar på Save changes tar vi bort den reserverade agenten för de valda förfrågningarna.

Om du klickar på Preview-länken för en schemalagd aktivitet visar vi all dess information förutom

User Groups

Under Real-time User Groups ser du antalet agenter per status och användargrupp

User Group	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No Answer	Pause	Logged Off
Administrators	1	0	0	0	0	0	1	33
Sales	0	0	0	0	0	0	0	2
Support	0	0	0	0	0	0	0	2
Switchboard	0	0	0	0	0	0	0	2
Test-Agents	0	0	0	0	0	0	0	1
Wallboard	0	0	0	0	0	0	0	2
All agents	1	0	0	0	0	0	1	42

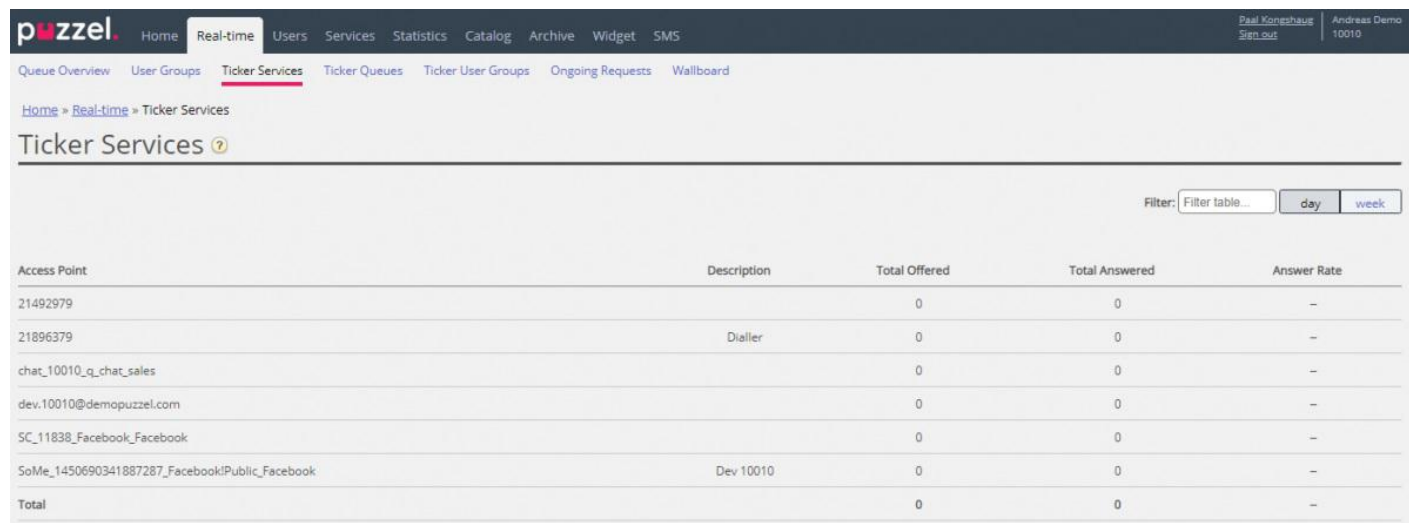
Genom att klicka på en hyperlänk i kolumnen User Group ser du alla agenter som tillhör den valda användargruppen, deras status och den profil som de använder för närvarande.

Agent	Phone Number	Profile	Status	Time in Status▲	Change Status
Admin, Paal	1234	All Phone Queues	Pause (Meeting)	1:21:22	Log off Set Ready
Thorsrud, Christian	9572	Outbound mode	Ready	1:22:18	Log off Set Pause
Doe, John	2149	All Phone Queues	Pause (Administration)	1:23:36	Log off Set Ready
Rødseth, Thomas	Softphone	Chat	Logged off (0)	16:42:23	Log on

Genom att klicka på en hyperlänk i kolumnen Profile visas kompetenserna för denna profil. I kolumnen Change Status kan du logga på/av agenter. Klicka på agentens namn för att visa hans [Ticker-agent](#).

Ticker Services

Här visas i nutid det totala antalet förfrågningar som erbjuds (= mottagna) och besvaras, grupperade efter åtkomstpunkt.



The screenshot shows the 'Ticker Services' page in the Puzzel interface. The page has a dark navigation bar with 'puzzel.' and 'Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS'. On the right, it shows 'Paal Kongshaug Sign out' and 'Andreas Demo 10010'. Below the navigation bar, there are links for 'Queue Overview', 'User Groups', 'Ticker Services' (highlighted), 'Ticker Queues', 'Ticker User Groups', 'Ongoing Requests', and 'Wallboard'. The main content area is titled 'Ticker Services' with a help icon. A filter box contains 'Filter table...' and buttons for 'day' and 'week'. Below this is a table with the following data:

Access Point	Description	Total Offered	Total Answered	Answer Rate
21492979		0	0	-
21896379	Dialler	0	0	-
chat_10010_q_chat_sales		0	0	-
dev.10010@demopuzzel.com		0	0	-
SC_11838_Facebook_Facebook		0	0	-
SoMe_1450690341887287_Facebook!Public_Facebook	Dev 10010	0	0	-
Total		0	0	-

Du kan växla mellan vyn Day och Week. Vyn Day visar värden hittills under dagen (från och med midnatt), medan vyn Week visar värden hittills under veckan (från och med midnatt mellan söndag och måndag).

- **Agent-to-agent**-samtal ingår inte i Ticker Service eftersom sådana samtal inte är förfrågningar till ett åtkomstnummer.
- Schemalagda aktiviteter rapporteras som Offered när de skapas och som Answered när agenten accepterar förfrågningen. Detta kan vara med flera dagars mellanrum.

Ticker Queues

Ticker Queues är en Ticker för de olika visningsköerna i Puzzel. Här ser du antalet erbjudna förfrågningar per visningskö (= köplacerade) och antalet besvarade förfrågningar, svarsfrekvens och svarsfrekvens inom SLA, genomsnittlig väntetid, samtalstid, wrap up-tid och AHT (Average Handling Time) hittills den här veckan.

Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Answer Rate SLA	Avg. Wait Time	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
Chat	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00
E-mail	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00
Facebook	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00
Sales	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00
Support	1	1	–	100%	0%	0:44	0:19	0:10	0:29
Switchboard	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00
Twitter	0	0	–	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00

Kolumner:

- **.Total offered:** Antal förfrågningar som har erbjudits (placerats i) kön hittills
- **Total answered:** Antal förfrågningar som har besvarats hittills
- **Avg. Survey score:** Genomsnittlig undersökningspoäng hittills, visas om den är konfigurerad*
- **Answer rate:** Totalt besvarade/totalt erbjudna
- **Answer rate SLA:** Antalet förfrågningar som har besvarats inom den definierade SLA-poängen i förhållande till totalt erbjudna. Om Alternative SLA anges för en kö används detta värde i stället för SLA
- **Avg. wait time:** Genomsnittlig väntetid för förfrågningar som har besvarats av agenter. Observera att för en uppringare som har beställt återuppringning är tiden det tar innan den första agenten svarar inkluderad i beräkningen, även om återuppringningen inte besvaras på det första, andra eller tredje försöket. Detta skiljer sig något från genomsnittlig väntetid i statistikrapporten Details per queue
- **Avg. speak time:** Genomsnittlig samtalstid (uppkopplad tid) för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade agentsamtal (alla med samtalstid) för 1 återuppringningskund! Detta skiljer sig något från genomsnittlig väntetid i statistikrapporten Details per queue
- **Avg. Wrap-up:** Genomsnittlig wrap up-tid för agenter i den här kön. Vänligen observera att om mer än 1 återuppringningsförsök konfigureras kan det finnas 2 eller 3 besvarade samtal till agenter (alla med wrap up-tid) för 1 återuppringningskund!
- **AHT:** Avg. speaktime + Avg. Wrap-up

*Kolumnen **Avg. Survey score** visas endast om Queue property Show Survey score har aktiverats på könivå. Både SMS Survey-resultat och Chat Survey-resultat är inkluderade. Om en kund startade en chatt i kö x med agent1 och agent1 bjöd in (alla agenter) till kö y, rapporteras den här chattens undersökningspoäng i kö x.

Schemalagda återuppringningar som beställts från en webbsida, agents schemalagda samtal och agents schemalagda aktiviteter räknas som erbjudna till kön när de sätts i kön vid den schemalagda tiden.

Observera att antalet här kan skilja sig något från antalet i körapporterna under Statistics, främst på grund av små skillnader i hur återuppringningar behandlas. Om du har en visningskö som består av 2 eller fler systemköer (se [Display Queue Settings](#)) kan siffrorna i Ticker-kön dessutom vara annorlunda än i Statistics (och Archive), eftersom vi grupperar efter systemkö i Statistics (och i Archive).

Agent-till-agent-samtal visas inte här eftersom de inte är länkade till en kö.

Note

Det kan finnas fler förfrågningar som är besvarade än mottagna för en kö per dag/vecka, eftersom exempelvis e-postmeddelanden, uppgifter och återuppringningar kan stå i kö över natten. På grund av detta kan svarsfrekvensen vara högre än 100%

Ticker-användargrupp

Ticker-användargrupper visar statistik per användargrupp och agent hittills i dag/den här veckan.

The screenshot shows the 'User Groups' page in the Puzzel system. The table displays the following data:

Name	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
Administrators	2	1	–	50%	0:19	0:10	0:29	13:07	0:00
Sales	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Support	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Switchboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Test-Agents	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Wallboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
All Agents	2	1	–	50%	(average 0:19)	(average 0:10)	(average 0:29)	(average 2:11)	(average 0:00)

Informationen som visats hittills i dag/den här veckan är:

- **Total Offered:** Antalet förfrågningar som har erbjudits agenterna per användargrupp
- **Total Answered:** Antalet förfrågningar som har besvarats av agenterna
- **Survey score:** Genomsnittlig poäng hittills, visas om den är konfigurerad*
- **Answer Rate:** Totalt besvarade* 100/totalt erbjudna
- **Avg. Speak Time:** Genomsnittlig samtalstid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **Avg. Wrap-up Time:** Genomsnittlig wrap up-tid för förfrågningar som har besvarats av agenter hittills
- **AHT:** Genomsnittlig hanteringstid hittills (= avg. speak time + avg. wrap-up time)
- **Time Logged on:** Total inloggad tid inklusive tid i paus
- **Time in Pause:** Total tid i paus

Kolumnen Average Survey score visas endast om egenskapen Show Survey score in Ticker Agent/User group är satt som ON. Om en kund startade en chatt med agent1 och den här agenten bjuder in en annan agent till chatten (för att konsultera och/eller vidarekoppla) länkas undersökningsposten till och rapporteras om den senast anslutna agenten.

Genom att klicka på ett användargruppsnamn i Ticker User group visas Ticker-information för agenterna i den valda användargruppen.

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongschaug Sign out Product Demo 10010

Queue Overview User Groups Ticker Services Ticker Queues **Ticker User Groups** Ongoing Requests Wallboard

Home » Real-time » Ticker User Groups » Sales

Agents in Sales ?

Filter: Filter table... day week

Name	Total Offered ▼	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT	Time Logged On	Time in Pause
Paal	1	1	–	100%	1:14	1:30	2:44	20:10	0:00
s	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	18:33	18:26
s	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00	18:59	18:49
Total	1	1	–	100%	(average 1:14)	(average 1:30)	(average 2:44)	(average 19:14)	(average 12:25)

Genom att klicka på en agents namn öppnas denna agents Ticker agent. Ticker agent visar hur många förfrågningar som den markerade agenten har erbjudits och besvarat per kö, utöver Average speak time, Wrap-up time and Time logged on och In pause hittills i dag/den här veckan.

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongschaug Sign out Product Demo 10010

Queue Overview User Groups Ticker Services Ticker Queues **Ticker User Groups** Ongoing Requests Wallboard

Home » Real-time » Ticker User Groups » Sales » Paal Sales Agent

Details for Paal Sales Agent ?

day week

Agent: Paal Sales Agent	Total Time Logged On 21:41	Total Time Paused 1:31	Pause Details Administration 1:06, Meeting 0:25
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	--

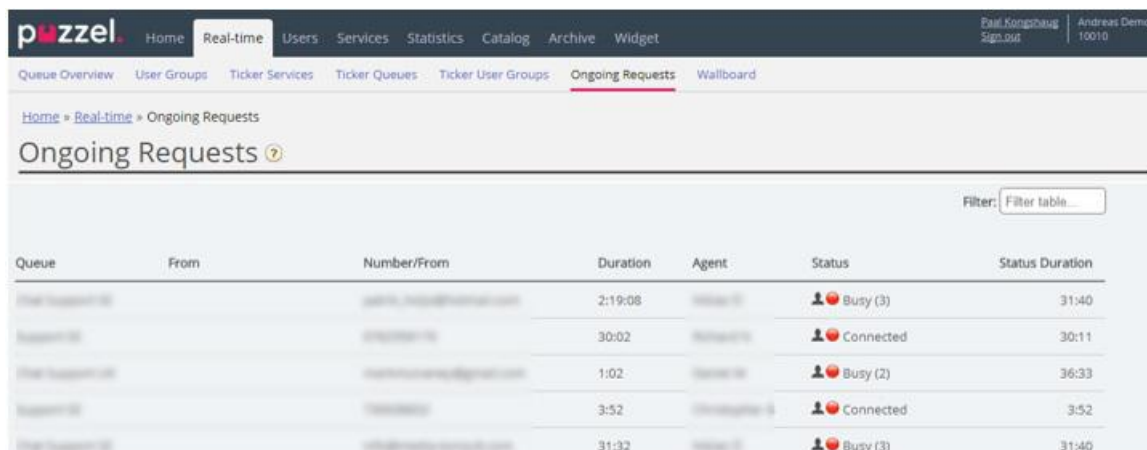
Queue	Total Offered	Total Answered	Avg. Survey Score	Answer Rate	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up	AHT
1. Sales	1	1	–	100%	1:14	1:30	2:44
2. Support	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
3. Switchboard	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
Chat Sales	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00
DIALER Q1	0	0	–	–	0:00	0:00	0:00

Note

Om en agent ringer till en annan agent räknas det här samtalet som erbjudet och besvarat för båda agenterna. Tyvärr gör sådana agent-till-agent-samtal att rapporterad genomsnittlig speaktime är 0:00 i dag i Ticker. Rapporterad (genomsnittlig) speaktime i agentstatistikrapporterna kommer att vara korrekt. Observera också att utgående samtal kan visas på raden utan könamn.

Ongoing Requests

Den här sidan visar en rad per pågående samtal och skriftlig förfrågning. En pågående förfrågning visas i systemkön den kom från. Eftersom agenter kan ha flera skriftliga förfrågningar och/eller ett telefonsamtal samtidigt kan vissa agenter vara listade flera gånger här.



Queue	From	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
Queue 1	From 1	Number/From 1	2:19:08	Agent 1	Busy (3)	31:40
Queue 2	From 2	Number/From 2	30:02	Agent 2	Connected	30:11
Queue 3	From 3	Number/From 3	1:02	Agent 3	Busy (2)	36:33
Queue 4	From 4	Number/From 4	3:52	Agent 4	Connected	3:52
Queue 5	From 5	Number/From 5	31:32	Agent 5	Busy (3)	31:40

För inkommande samtal kommer förfrågningens Duration att vara lika med agentens Status duration.

Några undantagsfall:

- Ett agent till agent-samtal listas inte här (eftersom det inte är en förfrågning)
- När en agent ringer ett konsultationssamtal visas inte detta på listan
- Om en agent har vidarekopplat ett samtal till en annan person, visas det vidarekopplade samtalet som en pågående förfrågning, men utan någon agentinformation.

För förfrågningar via e-postmeddelande, chattar och i sociala medier kommer förfrågningens Duration skilja sig från agentens Status duration eftersom agenten kan hantera flera skriftliga förfrågningar (som inte påbörjas samtidigt). Agentens telefonstatus kan vara Connected, Ready eller Busy eller till och med Paused/Logged off när en skriftlig förfrågning är öppen.

Alla pågående förfrågningar visas här för användaren, om inte användaren har ett resursfilter som begränsar vilka systemköer eller användargrupper hen ska se.

Ta bort pågående förfrågningar

En användare med rättigheter att ta bort e-postmeddelanden/återuppringsförfrågningar från Real-time - Queue, kan också ta bort pågående förfrågningar via e-postmeddelanden och sociala medier från sidan Ongoing request, men bara om agenten som är kopplad till förfrågningen är utloggad.

Om en administratör tar bort en pågående förfrågning kommer den att lagras i Change log, och rådata för statistik kommer att skapas.

Om en agent stänger agentapplikationen när en förfrågningsflik via e-postmeddelande/sociala medier är öppen, och sedan loggar in i agentapplikationen mindre än 72/10 timmar efter att hen har accepterat en förfrågning via e-postmeddelande/sociala medier, kommer fliken fortfarande att vara öppen så att agenten kan (slutföra arbetet) och stänga den.

Eftersom en del agenter ibland stänger (och lämnar) agentapplikationen med en förfrågningsflik via e-postmeddelande eller sociala medier öppen, kommer systemet automatiskt att ta bort gamla förfrågningar:

- Om en e-postförfrågning är kopplad till en agent i mer än 72 timmar, kommer förfrågningen att tas bort.
- Om en förfrågning via sociala medier är kopplad till en agent i mer än 10 timmar, kommer förfrågningen att tas bort.

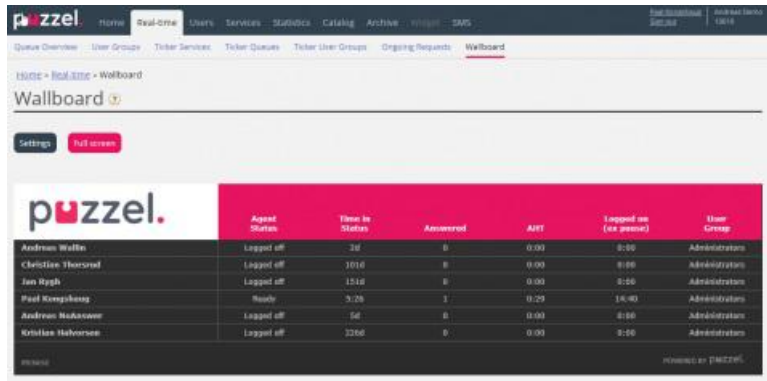
Pågående chatt.

När agenten eller chattaren har avslutat chatten visas chatten inte längre på sidan Ongoing requests. Om agenten inte stänger chattfliken och chattaren glömde att stänga chatten när den avslutades visas chatten som pågående, men du kan inte ta bort chattförfrågingen från den här sidan. Om agenten stänger Puzzel-webbläsaren utan att stänga chattfliken och sedan loggar in på Puzzel inom 10 timmar visas chattfliken, så att agenten kan stänga den och avsluta chattförfrågingen korrekt. Om chattfliken inte stängs av agenten inom 10 timmar försvinner chattförfrågingen från pågående förfrågningar, men den här chatten visas inte i statistiken, arkivet eller rådatan.

Wallboard

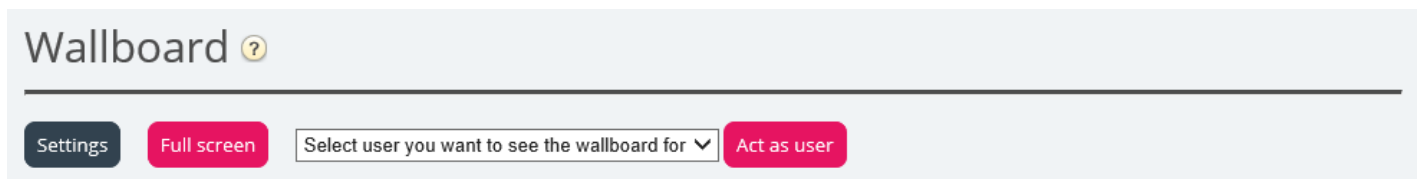
Wallboards används för att visa kö- och/eller agentinformation på en stor skärm så att alla i rummet får en tydlig överblick. Informationen i en wallboard uppdateras som standard var femte sekund.

Vi rekommenderar att du skapar en användargrupp som ges namnet Wallboard med en användare per wallboard du behöver. Användargruppen bör endast ha åtkomst till menyn Real-time Wallboard, eftersom de som känner till användarnamnet/lösenordet för wallboard-användare kanske inte är administratörer.



Logga in med ett Wallboard-användarnamn och konfigurera Wallboarden för användaren genom att klicka på Settings.

En användare kan distribuera Wallboard-inställningar för andra användares räkning i Wallboard-området, om Act as another user (wallboard) är aktiverat. Om du har sådan tillgång, välj den relevanta (Wallboard)användaren som du vill konfigurera en Wallboard för (exempelvis Wallboard support). Klicka först på Act as user och sedan på Settings för att konfigurera användarens Wallboard.



För att se wallboarden i helskränsläge klickar du bara på knappen Full screen.

	In Queue	Max Wait	Logged On	Ready	Offered	Answer %
1. Sales	0	0:00	0	0	5	60%
2. Support	0	0:00	0	0	0	0%
3. Switchboard	0	0:00	0	0	0	0%
Chat Support	0	0:00	0	0	0	0%
Facebook	0	0:00	0	0	0	0%
Email	0	0:00	0	0	2	100%

Kö-Wallboard

puzzel.	Agent Status	Time in Status	Answered	AHT	Logged on (ex pause)	Time Paused
Andreas EN	Logged off	1:05:03	4	25:39	2:09:50	0:00
Georgi Kostov	Logged off	13d	0	0:00	0:00	0:00
John Doe	Meeting	0:40	1	0:37	49:01	3:20
Paal Agent	Ready	4:14	1	1:02	44:24	1:33:26
Thomas Rødseth	Logged off	6d	0	0:00	0:00	0:00
Børge Astrup	Logged off	8d	0	0:00	0:00	0:00

14:28:30 https://www.puzzel.com

Agent Wallboard

Wallboard Settings

I den övre delen väljer du mellan Wallboard Settings, Agent Wallboard och Combined Wallboard

[Home Page](#) » [Real-time](#) » [Wallboard](#) » Wallboard Settings

Wallboard Settings

Queue Wallboard

Agent Wallboard

Combined Wallboard

Switch between Queues/Agents every second

Save Changes

Undo changes

▶ Queue Settings 

▶ Agent Settings 

▶ Display Settings 

Kö-, agent- och displayinställningar återfinns under separata menyträd.

Queue Settings

Här kan du välja vilka köer och kökolumner som ska visas på wallboarden.

▼ Queue Settings ?

Select Queues 7 selected Show only queues with >0 In queue now

- 1. Sales
- 2. Support
- 3. Switchboard
- 5. E-mail
- 4. Chat
- STask - Sales
- STask - Support

Select Queue Columns 6 selected

** In Queue now	** Ready now	** Connected now	** In Pause now	** Answered so far	** Answer % so far
-----------------	--------------	------------------	-----------------	--------------------	--------------------

Save Changes Undo changes

▶ Agent Settings ?

▶ Display Settings ?

Välj först köerna som du vill att wallboarden ska innehålla i listrutan Select Queues. Välj sedan vilka kolumner som ska visas på wallboarden. Slutligen kan du placera köerna och kolumnerna i den ordning du vill ha dem (genom att dra och släppa) innan du sparar.

Om du bara vill visa köerna med de förfrågningar som väntar i kö nu (bland de valda köerna) kan du markera det här alternativet. Om du har valt exempelvis 20 köer och kolumnen "In queue now" kan antalet köer som visas i wallboarden variera mellan 20 och 0 varje gång den uppdateras.

Tillgängliga kolumner att välja mellan:

- I kö nu
- Företrädda samtal i kö nu
- Max väntetid nu
- SLA-poäng nu
- Återkallade samtal i kö nu
- Redo nu
- Inloggad nu
- Ansluten nu
- På paus nu
- Inloggad ex paus nu
- Erbjudna hittills
- Svarat hittills
- Svar% hittills
- Svarsprocent inom SLA hittills

- Svar% inom SLA exkl. övergivna hittills
- Svar% inom SLA utom övergivna inom SLA hittills
- Väntetid för svar hittills
- talartid hittills
- Avsluta hittills
- AHT hittills
- Resultat av enkätundersökningen hittills
- Övergivna samtal hittills
- Avbrutna samtal inom SLA hittills
- Antal avbrutna samtal i % hittills
- % av de tysta samtalen hittills
- Tysta samtal hittills

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

Om Offered, Answered, Answer rate och Abandoned i Ticker vs Statistics

I Ticker räknas en samtals-/skriftlig förfrågning som Offered när den kommer till kön. När ett samtal/en förfrågning senare besvaras av agenten ändras den till Answered, och om en uppringare/chattare lägger på medan den står i kö ändras den till Abandoned.

De olika svarsfrekvensmått för förfrågningar i Ticker beräknas som Answered so far dividerat med Offered so far. Så länge det finns förfrågningar i kö är den rapporterade svarsfrekvensen alltså vanligtvis något lägre än när inga förfrågningar väntar i kö.

Observera också att det finns andra köutgångar än Abandon (=Hang-up) och Answered by agent, exempelvis callback ordered, caller left queue due to pressing x, timeout, caller left queue since queue was full eller no agents logged on. Det finns flera kolumner för sådana utgångar tillgängliga i statistikrapporten Details per queue.

Att jämföra värden i Ticker-kön vid valfri tid på dagen (exempelvis vid 14:00) med värden i statistiken över Details per queue för denna dag från 00:00 till 14:00 ger inte samma resultat. Detta beror på att ett inkommande samtal (som erbjuds och besvaras) rapporteras till statistiken under den tidsperiod som samtalet avslutades.

Dessutom kompliceras återuppringning i kön av att agenten svarar, medan kunden som beställde återuppringningen inte alltid gör det. Det kan därför ta lång tid från att återuppringningen beställdes tills att (det sista) återuppringningssamtalet är klart.

Agent settings

Här kan du välja agenterna och agentkolumnerna som ska visas på din Agent Wallboard. Placera agenterna och kolumnerna i den ordning du vill ha dem och spara.

Queue Settings ?

Agent Settings ?

Selected Agents: 6 selected Show only agents logged on

- Andreas Wallin (Administrators)
- Christian Thorsrud (Administrators)
- Jan Rygh (Administrators)
- Paal Kongshaug (Administrators)
- Andreas NoLogon (Administrators)
- Kristian Halvorsen (Administrators)

Select Agent Columns: 6 selected

** Agent Status	** Time in Status	** Answered so far	** AHT so far	** Time logged on (ex. pause) so far	** User group
-----------------	-------------------	--------------------	---------------	--------------------------------------	---------------

Save Changes Undo changes

Display Settings ?

Om du bara vill att Wallboarden ska visa de agenter som är inloggade (av de som har markerats), markerar du Show only agents logged on innan du sparar.

Tillgängliga kolumner att välja mellan:

- Agent status
- Time in status
- Offered requests so far
- Answered so far
- speak time so far
- wrap-up so far
- AHT so far
- Open dialogs
- Time logged on (ex. pause) so far
- Time logged on (incl. pause) so far
- Time in pause so far
- Profile name
- Phone number
- User group

Information om Agentstatusar

För kunder med endast telefonköer är agenternas status ganska lätta att förstå (Logged on/Logged off/Paused och Ready Connecting Connected - Wrap-up).

För kunder med förfrågningar via chatt, e-postmeddelande eller sociala medier blir det lite mer komplicerat.

Dessa egenskaper, som hittas på sidan Users Products under Chatt, är viktiga för agenter som ska hantera skriftliga förfrågningar från Puzzel-köer:

- **Tillåt att justera max samtidiga skriftliga förfrågningar**
 - Standardinställningen är OFF, men vi rekommenderar att du slår på den så att agenter kan justera antalet skriftliga förfrågningar som ska hanteras.
- **Max antal samtidiga skriftliga förfrågningar: X**
 - Det fördefinierade maxvärdet, exempelvis 5.
 - Om agenter tillåts justera detta värde lagras varje agents aktuella maxvärde i Maximum total concurrent written requests adjusted, om agenten har justerat värdet.
- **Max samtidig chatt/sociala förfrågningar**
 - Standardvärdet är 0 (=inte definierat), vilket innebär att värdet för Max total concurrent requests används. Om värdet ändras av en agent* lagras det nya värdet (mellan 1 och X) för den agenten här.
- **Max samtidiga e -post-/uppgiftsförfrågningar: standard 1**
 - Om agenten ändrar värdet (mellan 1 och X) lagras det här.
- **Blockera telefonen om antalet skriftliga förfrågningar är större än: Y**

I agentprogrammet under Inställningar - Skriftliga förfrågningar visar vi agentens värde för Max totalt samtidigt, Max samtidigt chatt/socialt och Max samtidigt e -post/uppgift.

Note

Observera att om ändringar i egenskaperna "Max samtidiga ..." görs i administratörsportalen medan de relevanta agenterna (erna) är inloggade i kö måste agenterna logga ut och logga in igen innan ändringarna har effekt. Om en agent ändrar ett värde för en parameter "Max samtidig ..." under Inställningar i agentprogrammet, kommer ändringen att gälla omedelbart.

I agentapplikationen visar vi agentens telefonstatus (exempelvis Ready, Connected, Busy), och varje aktiv skriftlig förfrågning visas med en dialogflik. Dessutom visas antalet pågående skriftliga förfrågningar inom parentes bredvid telefonstatusen, exempelvis Ready (1), Connected (1) eller Busy (4). Agenternas status visas på samma sätt i administrationsportalen.

Hur fungerar det?

- Om agentens telefon har statusen Ready (N) (N=inte spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar) kan agenten ta emot ett samtal.
- Om agentens telefon är spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar, visas statusen som Busy (N).
- När en agent är ansluten till en uppringare (Connected (N)) erbjuds inte agenten några nya skriftliga förfrågningar från kön oavsett om Max number of written requests inte har uppnåtts.
- En agent (som inte är i ett samtal eller wrap-up) kan ta emot en skriftlig chatt/ sociala medier-förfrågning eller en e-post/e-task-förfrågning om agenten har kapacitet för mer av denna typ av skriftliga förfrågningar (ref. de definierade

värdena för Max concurrent chat/social requests och Max concurrent email/task requests, men bara om Max total concurrent written requests ännu inte har nåtts.

- Agenten kan ringa ett utgående samtal även om telefonen är blockerad (Busy) på grund av > Y skriftliga förfrågningar.

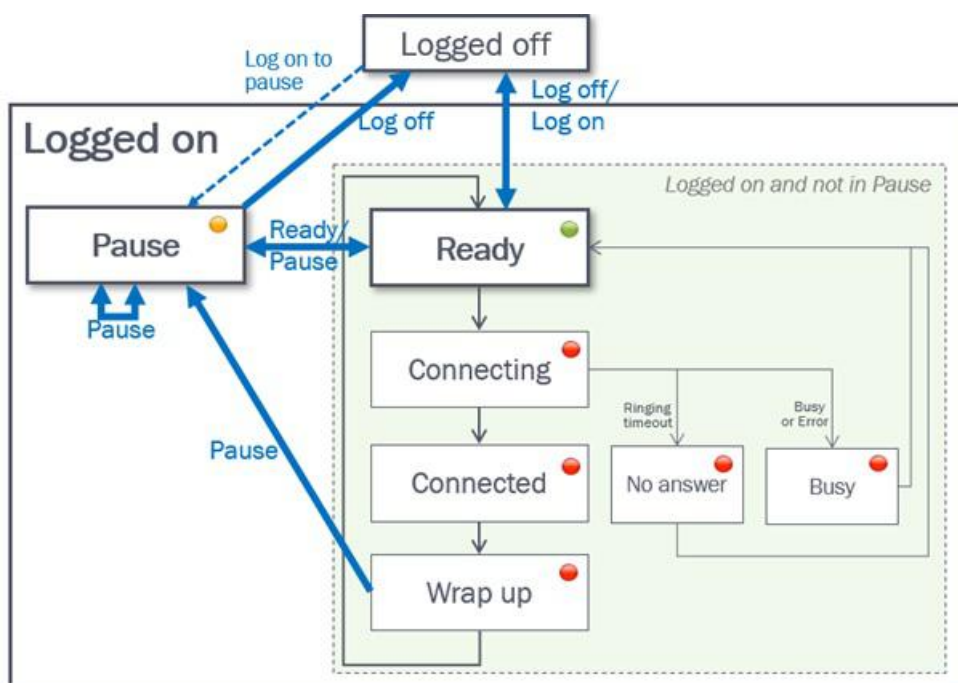
Exempel på konfigurationer

Parameter	A	B	C	D
Max antal samtidiga skriftliga förfrågningar	4	4	4	2
Max samtidiga e -post / eta sk - begäranden	1	1	1	2
Max samtidig chatt/sociala förfrågningar	0*	4	3	2

*Exempel/kolumn A och B ovan ger samma resultat, eftersom Max concurrent chat/social requests = 0 betyder att den inte är definierad. Då använder vi i stället värdet för Max total concurrent written requests.

Summan av Max concurrent email/etask och Max concurrent chat/social ska vara samma som Max total concurrent (som i kolumn C) eller större än Max total concurrent (som kolumn B och D).

Nedan beskrivs de olika agentstatusarna:

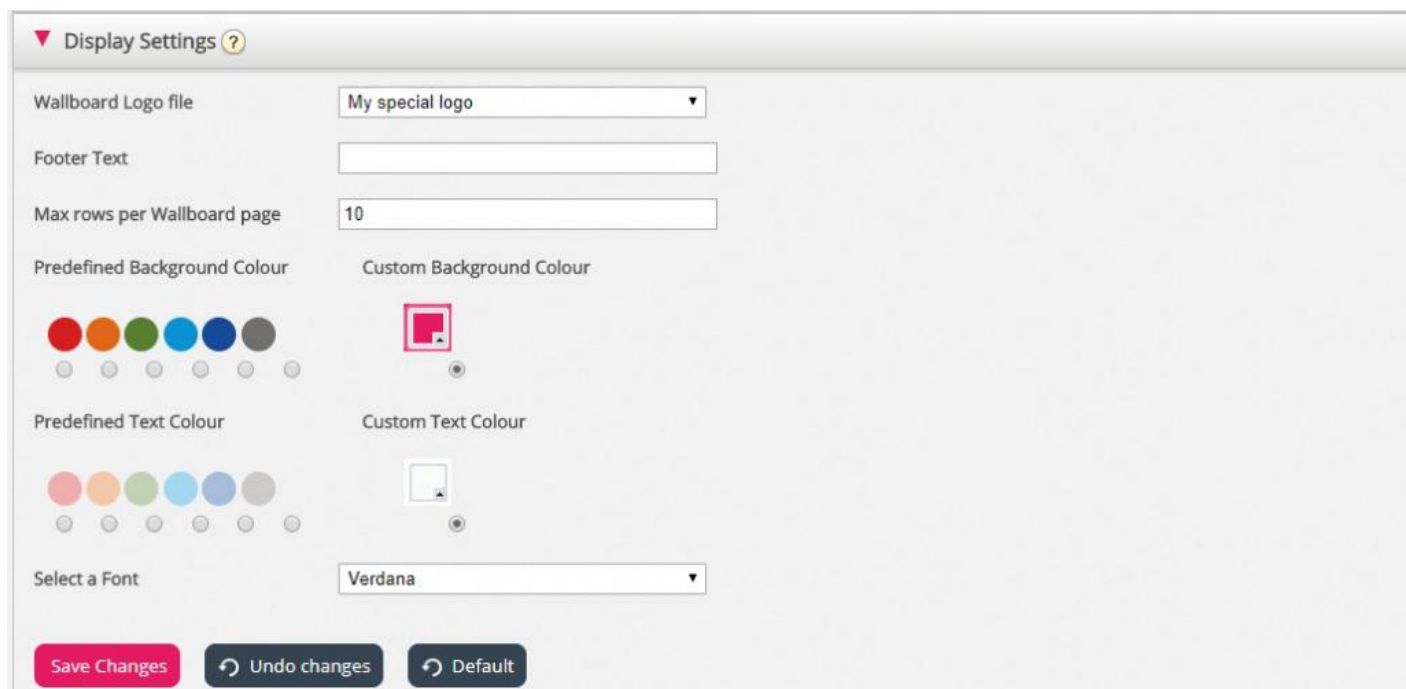


Statusbeskrivning	Statusens
-------------------	-----------

Statusbeskrivning	Statusens
Agenten är inloggad och redo att ta emot förfrågningar	Ready
Ett telefonsamtal har skickats till agenten, men agenten har inte svarat ännu.	Connecting
Agenten är ansluten till en uppringare.	Connected
Agenten har status wrap-up i x sekunder efter att hen har lagt på luren. Agenten kan när som helst ändra sin status till Ready för att förkorta den fördefinierade efterbehandlingstiden, och om detta är konfigurerat kan agenten förlänga sin nuvarande efterbehandlingsstatus.	Wrap-up
När ett samtal till en agent avvisas av agenten eller resulterar i upptagen eller fel är agentstatusen inställd på Busy i X sekunder (default=15), innan statusen är inställd på Ready igen. Statusen Busy används även när agentens telefon är spärrad på grund av >Y pågående förfrågningar. Ref Block phone if >Y written requests (Users Products Chat). Agenten kan ändra sin status till Ready när statusen är Busy.	Busy
Om ett samtal till en agent inte besvaras inom den förinställda ringtiden (standard 30 s), får agenten statusen No answer under det antal sekunder som har förinställts (standard = 15), innan agenten återigen får statusen Ready. Agenten kan ändra sin status till Ready när statusen är No answer.	No Answer

Display Settings

Om du vill anpassa wallboarden med din egen logotyp (i stället för Puzzels logotyp) kan du ladda upp din logotypfil till sidan Services Content, och sen välja den i listrutan Wallboard logo file.



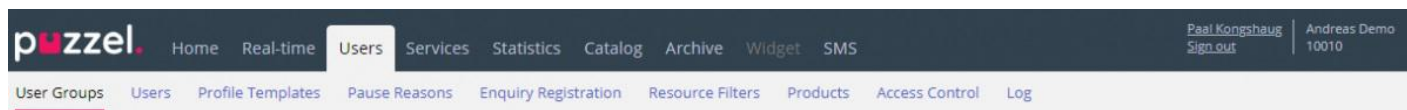
Om du vill att wallboarden ska ha en sidfotstext skriver du bara in texten du vill använda och sparar.

Om du har valt flera köer och/eller agenter, rekommenderar vi att du anpassar Max rows per wallboard page till dina behov.

Dessutom kan du välja vilken bakgrundsfärg du vill ha längst upp till höger på wallboarden. Du väljer även textfärg i samma område. Du kan välja mellan fördefinierade och anpassade färger. Slutligen kan du välja mellan flera typsnitt att visa texten i. Du kan när som helst klicka på knappen Default för att återställa alla inställningar till Puzzels standardinställningar.

Users

Under fliken Users hittar du följande undermenyer:



Här hanterar du användarna, användargrupperna och deras profiler och inställningar/åtkomsträttigheter. Varje användare tillhör en användargrupp. Puzzel-användare kan delas in i 4 huvudtyper:

- Administrationsportalen (och arbetsledare) som använder administrationsportalen
- Agenter som använder agentapplikationen
- Wallboard-användare (som endast har åtkomst till Wallboard)
- **Bottar** (automatiserade agenter som kör skript)

En typisk Puzzel-kund har en eller några användargrupper för administratörer, flera användargrupper för agenter och en användargrupp för Wallboard (samt en användargrupp för bottar, exempelvis kopplat till en chattbotlösning).

Användargrupperna ärver Puzzel-kundens inställningar (egenskaper och åtkomsträttigheter), och alla användarna i en användargrupp ärver dessa inställningar från sin användargrupp. Olika användargrupper kan emellertid ges olika inställningar, och du kan konfigurera olika inställningar för olika användare i samma användargrupp.

Note

Det är viktigt att vanliga agenter inte placeras i en användargrupp för administratörer.

User Groups

Under fliken Users– User Groups kan du hantera användargrupper och användargruppprofiler. När du skapar användare placeras varje användare i en användargrupp. En användargrupp kan till exempel bestå av agenter som mestadels tar hand om försäljningskän/-köerna, medan en annan användargrupp består av agenter på supportavdelningen. Agenter kan placeras i samma användargrupp baserat på exempelvis köerna de besvarar (kompetenser), avdelning/roll eller plats.

När du definierar dina användargrupper för agenter bör du komma ihåg att profilerna som agenterna loggar in med är definierade på en användargruppnivå, att inställningarna är enklast att hantera på en användargruppnivå, och att användargruppen används i statistikrapporter och i Ticker.

Om du vill ge dina administratörer (arbetsledare) olika åtkomsträttigheter, kan du göra det med endast en administratörsanvändargrupp, flera användargrupper för administratörer/arbetsledare och/eller använda resursfilter.

Om du inte vill att alla dina administratörer ska tillhöra samma användargrupp ska du inte placera administratören för en viss användargrupp (exempelvis kundservice) i användargruppen där hans agenter ingår. Om du gör det måste användargruppen tilldelas de rättigheter som administratören behöver ha, och många admin-rättigheter måste därefter tas bort från varje befintlig och ny agentanvändare i användargruppen! Skapa i stället en separat användargrupp för administratören/administratörerna för den här användargruppen, exempelvis med namnet "Kundservice-administratörer".

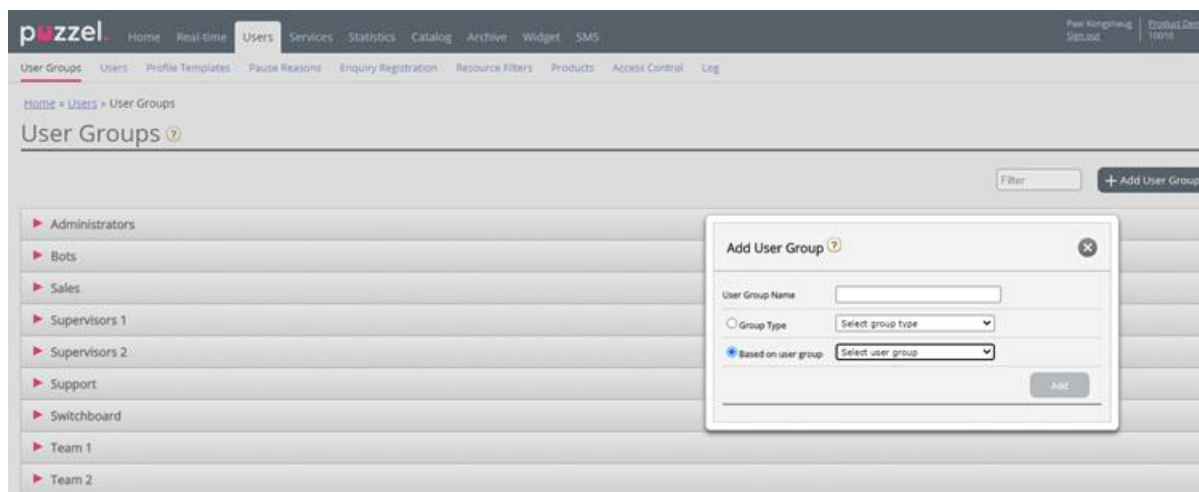
När du öppnar sidan User Groups ser du en lista över användargrupper i din lösning.

The screenshot displays the 'User Groups' page in the Puzzel application. At the top, there is a navigation bar with the 'Users' tab selected. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows 'Home > Users > User Groups'. The main heading is 'User Groups' with a help icon. On the right side, there is a 'Filter' input field and a '+ Add User Group' button. The main content area contains a list of user groups, each with a red triangle icon to its left:

- Administrators
- Sales
- Support
- Switchboard
- Test-Agents
- Wallboard

Lägga till en användargrupp

För att lägga till en ny användargrupp klickar du på Add User Group. Då öppnas ett nytt fönster. I fönstret ombeds du namnge den nya användargruppen och välja en Group type ELLER "Based on user group".



Om du exempelvis vill ha 5 agentanvändargrupper inom affärsområde x med identiska inställningar och 6 agentanvändargrupper inom affärsområde y med identiska inställningar som skiljer sig från affärsområde x, rekommenderar vi att du först skapar en användargrupp av agenttyp (Team 1 - område x). Du konfigurerar sedan det du önskar för den här användargruppen och skapar därefter nya användargrupper (team 2-N) baserat på den användargrupp som har de nödvändiga inställningarna (här Team 1 – område x).

Om du skapar en ny användargrupp baserat på en befintlig användargrupp kopierar vi dessa inställningar från den befintliga användargruppen till den nya:

- Alla inställningar från Users – Products
- Inställningar för administrationsegenskaper (om några är inställda)
- Tilldelade resursfilter (om det finns några)
- Konfiguration av flik och widget

Om du väljer att skapa en ny användargrupp och väljer grupptyp är det dessa typer du ska välja mellan:

- **Agents**
- **Administrators**
- **Wallboard** (ger endast åtkomst till Wallboard. Timeout för webbsessioner är inställd på 31 dagar)
- **Bots** (alla alternativ för automatisk utloggning inaktiverade och max. antal förfrågningar är inställda på 8)

Om användargrupper för administratörer

Om du vill att en ny användargrupp för administratörer ska ha andra åtkomsträttigheter än den befintliga administratörsanvändargruppens företags "standard", kan du justera de nya användargruppenas åtkomsträttigheter när de har skapats genom att justera egenskapsvärdena under Users Products (Admin Portal Menu) och Users Access Control (Administration).

Du kan också skapa en ny administratörsanvändargrupp baserad på en befintlig administratörsanvändargrupp för att få samma inställningar.

Om agentanvändargrupper

När du har skapat en ny användargrupp för agenter, kan du lägga till gruppfiler i den och skapa nya användare och eventuellt justera inställningarna under Users Products (Agent application) och under Widget Tab configuration.

En ny användargrupp av agenttyp ges endast agentåtkomsträttigheter.

- Property Edit my own company (under Administration) är satt som OFF.
- Dessa egenskaper kommer att vara inställda på OFF:
 - Enable Menu Archive / Catalog / Real-time / Statistics
 - Kolumnen Show agent details action (under User Products Queue)

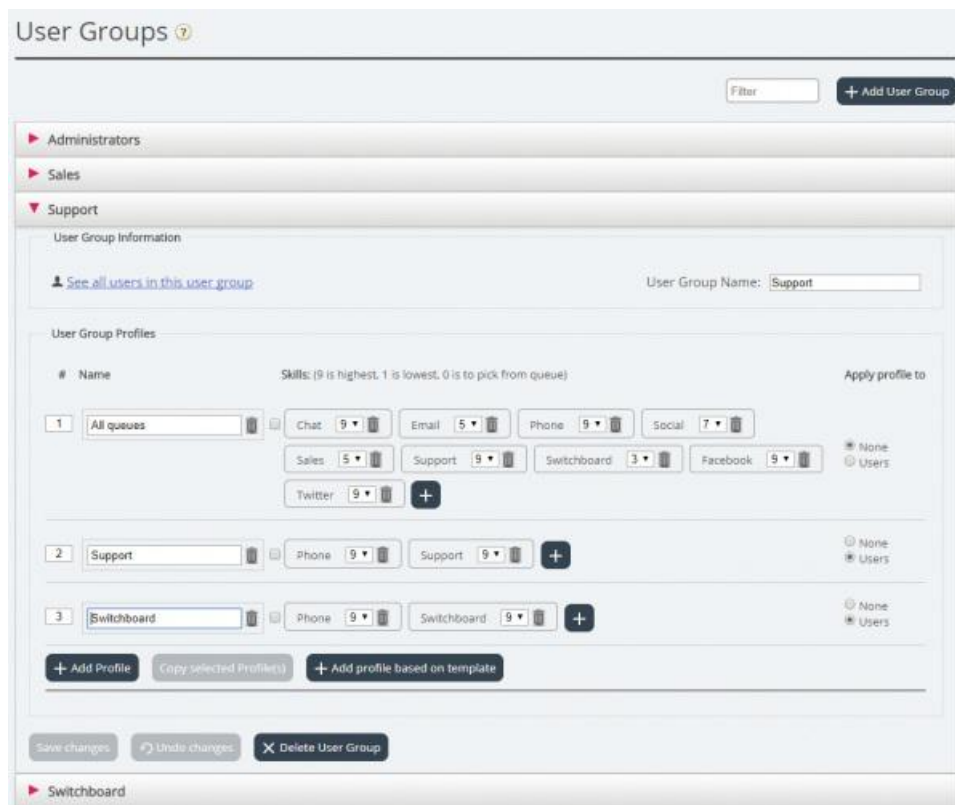
Om användarna i den här användargruppen loggar in på administrationsportalen, kommer de bara att ha tillgång till fliken Home Page.

Du behöver inte stänga av Enable menu Users/Services/Widget/SMS för agentanvändargrupper, eftersom dessa menyer automatiskt inaktiveras för användare med Edit my own company OFF!

Om Enable Menu Real-time / Archive / Statistics är satt som ON för en agentanvändargrupp (och Edit my own company är OFF), kommer användarna att se dessa menyer när de loggar in på administrationsportalen.

Användargrupsprofiler

Varje användargrupp bör ha minst en gruppprofil (för att kunna logga in och besvara förfrågningar). Alla användargrupsprofiler är som standard tillgängliga för alla användare i användargruppen, men du kan avmarkera användargrupsprofiler som inte ska vara tillgängliga för individuella användare. För att visa definierade gruppprofiler för en användargrupp eller för att lägga till eller redigera en profil klickar du på användargruppens namn.



Ändra innehåll i en befintlig profil

Du kan ta bort en kompetens eller ändra kompetensnivå för en kompetens som redan finns i en profil på den här sidan. Om du vill lägga till en kompetens i en profil klickar du på + för att öppna fönstret Add skills.

Om du ändrar innehållet i en befintlig gruppprofil (lägger till/tar bort en kompetens eller ändrar kompetensnivå) har detta omedelbar effekt på agenter som använder den här profilen just nu. Du bör därför informera dina agenter när innehållet i en profil ändras.

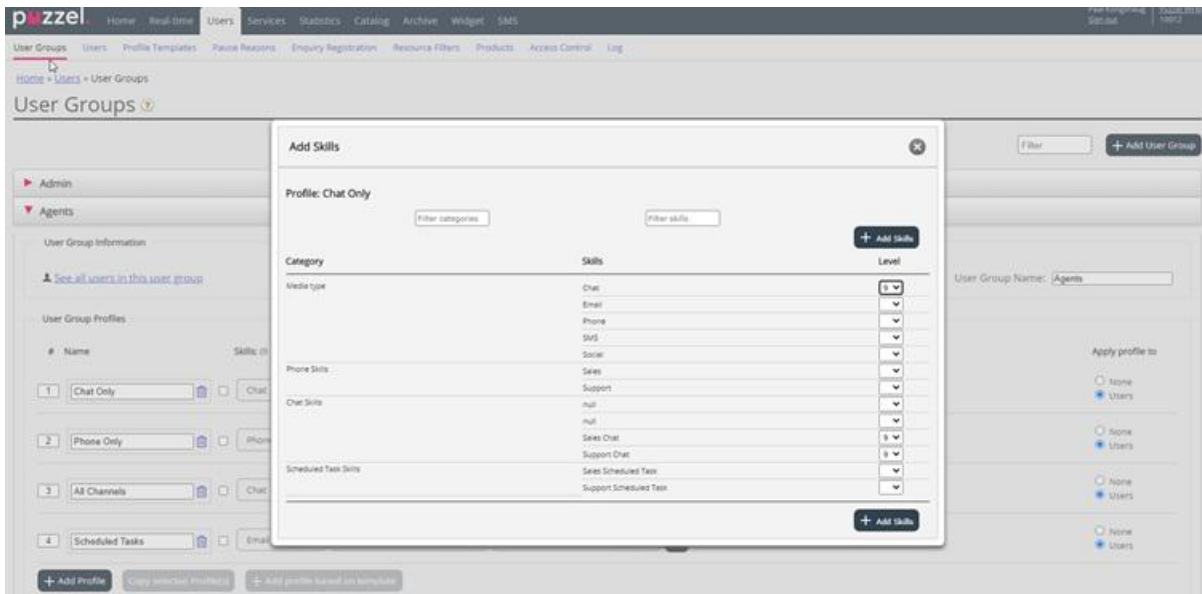
Skapa ny användargrupsprofil

Det finns tre sätt att skapa en användargrupsprofil:

- Lägg till en profil och välj manuellt de kompetenser som ska ingå.
- Kopiera en profil (från den här eller en annan användargrupp) och gör de justeringar som eventuellt behöver göras.
- Lägg till en ny profil baserat på en profilmall och anpassa den vid behov.

A. För att lägga till en ny profil

- Klicka på **Add Profile** och skriv in önskat namn på profilen
- För att lägga till (redigera) kompetenser i profilen, klicka på +. Ett popupfönster som listar alla kompetenser visas:



Om du har många kompetenser i olika kompetens kategorier kan du använda Filter input-fälten till att begränsa vilka kompetenser som visas i det här fönstret.

3. Välj rätt nivå (1–9) på medietyp(erna) (telefon, e-post, chatt, sociala medier) och vanliga kompetenser som bör ingå i profilen. 9 är den högsta/bästa nivån och 1 är den lägsta. Nivå 0 gör att agenten blir en del av kön, men inte automatiskt tilldelas förfrågningar. Egenskapen Enable agents to Pick from queue (under Users Products Queue) måste vara aktiverad för att det ska gå att plocka förfrågningar från kön. Om egenskapen "Show only relevant queues" eller "Show active queues" är aktiverad behöver agenten nivå 0 på kompetensen för att se kön i kö-översikten.

En agents kompetenspoäng i en specifik kö är summan av kompetensnivåerna för de kompetenser som den aktuella kön består av. Om agenten har kompetensnivå 9 för Phone och 9 för Support, får agenten kompetenspoängen 18 i kön Phone+Sales.

Du kan använda TAB (och Alt+TAB) för att snabbt navigera nedåt (och uppåt)

i listan. Klicka på knappen + Add skills när du är klar med att redigera kompetenser i den här profilen.

4. Bekräfta att den nya/ändrade profilen är OK innan du klickar på Save changes

När du skapar en ny användargruppsprofil som alla eller de flesta agenter ska ha tillgång till rekommenderar vi att du markerar rutan Apply to – Users innan du sparar profilen.



Du kan aktivera/inaktivera varje profil för respektive användare om inte alla användare i en användargrupp ska ha alla grupp profiler aktiverade. Om du ändrar värdet för Apply to från Users till None eller omvänt för en befintlig profil, inaktiveras (aktiveras) profilen för alla användare i användargruppen.

B. Kopiera profil

Om du vill skapa en ny profil som liknar en befintlig profil, markerar du profilen (kryssrutan intill namnet — (1)) och klickar på Copy selected profile(s) i användargruppen som den ska kopieras till. Profilen kan finnas i samma användargrupp eller i en annan grupp — (2)).

När du klickar på Copy selected profile klistras profilen in i den här användargruppen. Innan du sparar bör du byta namn på profilen till det nya namnet (från Copy of xxxx) och eventuellt lägga till/ta bort kompetenser och vid behov anpassa kompetensnivåer.

C. Skapa gruppprofil baserad på en profilmall

Om du vill ha identiska eller mycket lika profiler i flera användargrupper, rekommenderar vi att du definierar profilmallarna och sedan skapar gruppprofiler baserat på dessa mallar. Anledningen är att när du senare vill göra ändringar i profilmallen kommer dessa automatiskt att tillämpas på alla gruppprofiler som är baserade på mallen. Se artikeln Users - Profile Templates för mer information om mallar och hur ändringar i mallar påverkar gruppprofiler som är baserade på dem.

För att skapa en gruppprofil baserad på en mall klickar du på Add profile based on template. Välj sedan rätt mall. Mallen visas nu som en ny gruppprofil. Klicka på Save, eller anpassa namnet och kompetenserna/kompetensnivåerna innan du klickar på Save.

Namnet på en användargrupprofil som är baserad på en mall visas under profilmallnamnet.

Profilnumrering

Grupprofilerna måste numreras från 1 och uppåt, utan några luckor (exempelvis 1, 2, 3 och 4). Alla agenter i en användargrupp som har grupprofil kommer att ha samma nummer för samma grupprofil. Du kan ändra ordningen på grupprofilerna manuellt. Exempel: Om du vill att dagens profil nummer 3 i stället ska få nummer 1, ändrar du numret på den till 1. Du måste även byta nummer på den profil som för närvarande har 1 och 2 till nummer 2 och 3 innan du klickar på Save Changes.

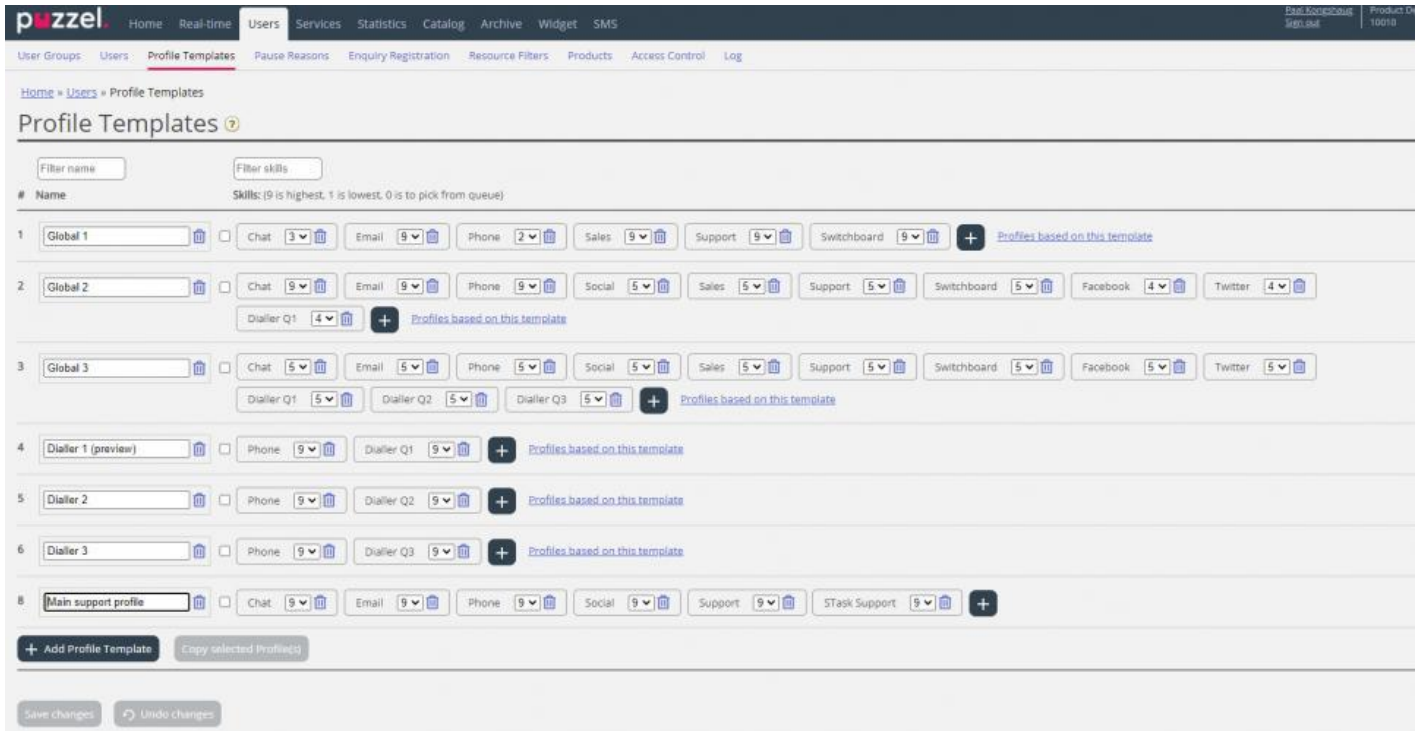
Om du byter nummer på grupprofil uppdateras profilernas nummer automatiskt för agenterna!

Agenter som inte har tillgång till alla grupprofil kommer därför att ha luckor i numren på profilerna. Om agenter har personliga profiler, tilldelas de automatiskt nummer som börjar med det första tillgängliga numret efter det högsta grupprofilnumret.

Profile Templates

Om du behöver identiska eller liknande profiler i flera användargrupper, rekommenderar vi att du skapar profilmallar och använder dessa när du skapar nya profiler för användargrupper. Om du ändrar innehållet i en mall, uppdateras alla grupp profiler som är baserade på den i enlighet med detta. På den här sidan kan du skapa profilmallar.

En mall innehåller flera kompetenser, var och en med en tillhörande kompetensnivå. Du kan även välja vilka användargrupp profiler som ska baseras på en viss mall, och du kan ändra innehållet i en befintlig mall.



Om du har många profilmallar kan du använda filterinmatningsrutorna för att enkelt hitta den eller dem du letar efter.

Om du vill skapa en ny profilmall som liknar en befintlig kan du markera kryssrutan bredvid den befintliga profilmallens namn och klicka på Copy selected profile, och sedan justera den nya mallen innan du sparar den.



När du ändrar i innehållet i en befintlig profilmall påverkar det användargrupp profilerna som använder mallen på följande sätt:

- Om namnet på en profil ändras, uppdateras inte namnet på en användargrupp profil som är baserad på profilen.
- Om en ny kompetens läggs till i mallen, läggs denna till i alla grupp profiler som är baserade på denna mall om inte kompetensen redan ingår i grupprofilen.
 - Om en grupp profil som är baserad på denna mall redan innehåller den nya kompetensen, ändras inte kompetensnivån.
- Om en kompetens tas bort från en mall, tas kompetensen bort från de grupp profiler som är baserade på denna mall oavsett kompetensnivån för denna kompetens i grupprofilen
- Om kompetensnivån ändras för en kompetens i en mall, tilldelas de grupp profiler som är baserade på mallen med denna kompetens den ursprungliga kompetensnivån. Om denna kompetens inte finns i en grupp profil som är baserad på mallen, läggs den inte till i profilen.

Användarhantering

I det här avsnittet beskrivs hur du skapar och underhåller användarna i administrationsportalen för Puzzel Kontaktcenterlösning.

The screenshot displays the 'Users' management page in the Puzzel administration portal. The page includes a navigation bar with 'Users' selected, a 'Create New User' button, and a table of users. The table has columns for Name, Numeric ID, User Group, Username, External User ID, and Last sign-in. The table contains three rows of user data.

Name	Icons	Numeric ID	User Group	Username	External User ID	Last sign-in	Actions
Paal_Support (SSO)	✉ - - -		Agents	paal-support	azure paal.kongshaug@puzzel.com	2021-02-10 07:28:43	🗑
paal-agent	✉ - - -		Agents	paal-agent		2021-02-10 07:28:31	🗑
Paal_Admin	✉ - - -		Admins	paal		2021-02-10 07:18:09	🗑

Användarlista och redigera användare

Under Users - Users hittar du en lista över alla användare, och du kan lägga till, redigera och ta bort användare.

The screenshot shows the 'Users' management page in the Puzzel system. At the top, there's a navigation bar with 'Users' highlighted. Below it, there are several filter options: Skill, Level (Select level(s)), Profile, and User group (All). There's also a 'Filter table...' button and input fields for 'First Name' and 'Last Name'. A 'Number of users : 107' is displayed. On the right, there are links for 'Export User List', 'Import User List', and 'Import external IDs', along with a '+ Create New User' button. The main content is a table with the following columns: Name, Numeric ID, User Group, Username, External User ID, and Last sign-in. Three users are listed: Paal.Support (SSO) with email icon, paal-agent with email icon, and Paal.Admin with email icon. Each user row has a trash icon on the right.

Du kan välja att visa alla användare eller användare i en användargrupp, i alfabetisk ordning efter förnamn eller efternamn. Du kan söka på användare genom att exempelvis skriva (en del av) förnamnet, efternamnet, användarnamnet, e-postadressen, mobiltelefonnumret eller namnet på ett resursfilter i inmatningsrutan Filter. Du kan avmarkera de kolumner som du inte vill söka efter matchningar i. En sökning efter exempelvis paal ko visar användare vars namn innehåller paal ELLER ko, medan en sökning på "paal ko" visar användare som innehåller hela strängen inom citattecknen. Du kan sortera listan genom att klicka i kolumnrubrikerna.

Du kan även söka på användare med en viss kompetens och eventuellt specifika kompetensnivåer i alla eller en markerad användargrupp, och du kan söka på användare med en viss profil.

Kolumnerna:

- **Namn** : Om användarens förnamn och efternamn anges, kommer det att visas i den här kolumnen. Om inte visas användarens användarnamn. Klicka på en användares namn för att öppna sidan Edit user för den här användaren
- **E-postadress**: Användare med registrerad e-postadress kommer att ha denna symbol (och e-postadressen som tooltip)
- **Mobil**: Användare med registrerat mobilnummer kommer att ha denna symbol (och numret som tooltip).
- **Filter**: Användare som har tilldelats filter kommer att ha denna symbol (och filternamnet som tooltip)
- **Bot**: Användare som är robotar (automatiserade agenter). Endast Puzzel kan markera en användare som en bot.
- **Numeriskt ID**: Varje agent kan ha ett unikt numeriskt ID, exempelvis anställningsnumret. Om en agent behöver logga in i köer med hjälp av telefonen ("bakdörren"), ska detta nummer användas
- **User group**: Vilken användargrupp som användaren (agenten) tillhör
- **Användarnamn**: Användarnamnet är det som användaren använder för att logga in i Puzzel, antingen i agentapplikationen eller i administrationsportalen
- **External_id**: Användarens externa ID (för SSO), om det finns något.
- **Sista inloggningen**: Användarens senaste inloggning i Puzzel.
- **Ta bort**: Klicka på papperskorgen för att ta bort den markerade användaren

Klicka på en användares namn för att öppna sidan Edit User :

puzzel. Home Real-time **Users** Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongshaug Sign out Andreas Demo 10010

User Groups **Users** Profile Templates Pause Reasons Enquiry Registration Resource Filters Products Access Control Log

Home » Users » Users » Paal Kongshaug (paal)

Edit User *paal* ?

First Name: Paal Last Name: Kongshaug Username*: paal Numeric ID: 1406 [See used IDs](#)

Email address: [redacted] Mobile number: 00479 [redacted] Password: [redacted] Repeat Password: [redacted]

User Group*: Administrators Language*: EN

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User Back to Users Page Previous User Next User

Profiler som är tillgängliga för användaren

Klicka på Group profiles på sidan Edit User för att visa de tillgängliga gruppprofilerna för den här användaren.

▼ Group Profiles ?

#	Profile Name	Use	Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue)
1	Sales	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 Sales 9
2	Support	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 Support 9
3	Switchboard	<input type="checkbox"/>	Phone 9 Switchboard 9
4	All Queues	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone 9 Email 9 Chat 9 Sales 9 Support 9 Switchboard 9 Facebook 9 Twitter 9
5	Social	<input checked="" type="checkbox"/>	Email 9 Facebook 9 Twitter 9

Om du vill ändra vilka gruppprofiler som den här agenten ska kunna använda, markerar/avmarkerar du de relevanta profilerna och sparar.

Om du behöver skapa/redigera en personlig profil, gör du detta under menyträdet Personal profiles.

Create New User

Klicka på knappen Create new user på sidan Users - Users för att skapa en ny användare.

Home Page » Users » Add User

Add User ?

First Name	Last Name	Username*	Numeric ID
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> See used IDs
Email address*		Mobile number	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Password	Repeat Password	User Group*	Language*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Administrators ▼	EN ▼

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User

På sidan Add User registrerar du den nya användaren personliga information. Username, User Group och Language är obligatoriska fält, och vi kräver även att en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer (inklusive 00 och landskod) registreras.

Note

E-postadressen eller mobiltelefonnumret krävs för att funktionen "Glömt lösenord/Behöver nytt lösenord" ska fungera.

Vi rekommenderar att du definierar Numeric ID eftersom det används i agenternas statistikrapport (visas som Agent-ID), och det behövs även när användare vill logga in eller ut från kön/köerna i kontaktcentret via telefon (om tillgång till en dator med internetuppkoppling inte är tillgänglig). Genom att klicka på See used IDs ser du vilka nummer som redan används.

En administratör bör registrera alla nya användare med e-postadress eller mobilnummer och inget lösenord. Säg sedan till den nya användaren att klicka på Forgot password/Need new password i agentapplikationen eller admin-portalen för att få ett engångslösenord skickat till sig via e-postmeddelande/sms så att lösenordet kan anges. Befintliga agentanvändare utan registrerad e-postadress/mobilnummer kan lägga till sin egen e-postadress/sitt mobilnummer på sitt användarkonto.

Group profiles (för användare)

Grupprofiler definieras per användargrupp. Klicka på rubriken Group profiles för att expandera menyträdet och se de tillgängliga grupprofilerna för den nya användaren. Markera/avmarkera profilerna som du vill/inte vill ska vara tillgängliga för den nya användaren innan du klickar på Save User.

Personal profiles (för användare)

Personliga profiler är profiler som endast den markerade användaren har tillgång till. En användare kan sakna, ha en eller flera personliga profiler. En personlig profil skapas på samma sätt som en gruppprofil, och du kan markera namnet,

kompetenserna och kompetensnivåerna som du vill att profilen ska innehålla. Kom ihåg att spara om du har ändrat kompetenser eller kompetensnivåer i en profil.

Ta bort användare

Du kan ta bort en användare så länge användaren inte är inloggad i kön

Flytta en användare till en annan användargrupp

Du kan flytta en användare från en användargrupp till en annan om användaren inte är inloggad i kön, men du bör alltid tala om detta för användaren eftersom de tillgängliga profilerna ändras.

Note

Om en användare har fått ett specifikt värde för en egenskap (exempelvis timeout-telefon = 60 sek) i stället för att ärva användargruppens värde, behålls ett sådant specifikt värde för en användare när användaren flyttas. Detsamma gäller resursfilter. Om en användare har tilldelats ett resursfilter (inte ärvt från gruppen) kommer det här filtret fortfarande att tillämpas på användaren om användaren flyttas till en annan användargrupp.

API:et (UserUpdate) stöder inte heller att en användare flyttas till en ny användargrupp.

Importerera lista med nya användare

Du kan importera en fil med flera nya användare som ett alternativ till att skapa en användare i taget. Klicka på Import User List på sidan Users Users

Number of users : 60

Skill Level Profile User group: All Filter:

Name	Numeric ID	User Group	Username
(jostein)	- - -	Administrators	jostein
(paal_se)	- - -	Administrators	paal_se
(support1)	- - -	Support	support1

... för att öppna guiden Import User List Wizard:

Import User List Wizard ?

Select a .csv/.txt file:

Delimiter: Encoding:

I guiden Import User List Wizard väljer du txt/csv*-filen på din dator, förhandsgranskar den och klickar på Start importing om formatet är rätt. Om en eller flera celler innehåller ogiltiga värden visas felmeddelanden i tooltips i röda celler och du kan inte importera filen.

* Vi rekommenderar UTF-8-kodning för filen för att säkerställa att andra tecken än a-z visas korrekt.

Import User List Wizard ?

Select a .csv/.txt file: Browse...

Delimiter: Encoding: Start Importing

user_name	firstname	lastname	user_num	email	mobile	usergroup_name	language_code
user1	paal	olsen	12	user1@mail.com		Sales	no
user2	per	nilsen	13	user2@mail.com		Sales	no
user3	kari	pettersen		user3@mail.com		Sales	no
user4	truls	berg			004799100000	Sales	no
user5					004799100001	Sales	no
user6						Support	no
user7					004799100003	Support	no
user8					004799100004	Support	no
user9					004799100005	Agents	no
user10					004799100006	Agents	no

The cells with red borders contain invalid values. See tooltip over each cell, and open the Help text (?) for more details on the required format and column descriptions.

Den första raden i filen måste innehålla dessa kolumnnamn:

user_name, firstname, lastname, user_num, email, mobile, usergroup_name, language_code

Rad 2-N innehåller de nya användarna. Vi tillåter max 100 rader i en fil.

Om filen innehåller en rad med ett befintligt user_name kommer user_name-cellen att vara röd och filen kan inte importeras.

Om kolumnerna:

Kolumn	Beskrivning
user_name	Obligatoriskt och måste vara unikt inom kunden (max 32 tecken)
firstname	Valfritt (max 32 tecken)
lastname	Valfritt (max 32 tecken)
user_num	Agent-ID:t visas i statistiken (max 6 siffror). Det måste vara unikt. Valfritt
email	I format *@*.*. Måste vara unikt och är obligatoriskt för engångslösenord! E-postadress eller mobilnummer krävs!
mobile	Måste vara unikt och innehålla 00 och landskod, men utan mellanslag och parenteser. Används för engångslösenord. E-postadress eller mobilnummer krävs!
usergroup_name	Obligatoriskt. Du måste använda ett befintligt användargruppnamn.
language_code	Obligatoriskt. Välj mellan en, no, dk, se, bu, hu.

Hur sparar jag telefonnummer som inleds med 00 från Microsoft Excel?

Formatera kolumnen som text (markera kolumnen, högerklicka och välj "Formatera celler", välj sedan "Text"). Eller skriv ' framför siffrorna ('004712345678) så att Excel förstår att detta är text och visar de inledande nollorna. Spara sedan filen som CSV eller UTF-8 (txt).

Exportera användarlista

Du kan ladda ned en xlsx-fil med användarinformation. Den här filen innehåller samma kolumner som i en importfil (user_name, firstname, lastname etc.) plus user_id. User_id behövs om du vill importera en fil med externa ID:n för SSO, och user_id används i rådatan.

Om du har tilldelats ett resursfilter som begränsar vilka användare du kan se, visas bara ett urval av användare på den här sidan. Om du exporterar en fil med användare innehåller filen alla användare som du har åtkomst till. Om du har begränsat användarna som visas på den här sidan genom att välja en kompetens, profil eller användargrupp, eller skrivit något i rutan Filter input, innehåller den exporterade filen ändå alla användare som du har rätt att se (inte bara de som visas på skärmen när du har filtrerat).

The screenshot shows the 'Users' management interface in the Puzzel Admin Portal. At the top, there are navigation tabs for 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. Below this, there are sub-tabs for 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The main content area shows a list of users with columns for 'Name', 'Numeric ID', 'User Group', and 'Username'. A red arrow points to the 'Export User List' link in the top right corner. A modal dialog titled 'Export user list confirmation' is open, displaying a warning message about resource filters and user access. The dialog has 'Yes' and 'No' buttons at the bottom.

Name	Numeric ID	User Group	Username
	- - -	Administrators	paal_se
	- - -	Sales	sales1
	- - -	Sales	sales2
	- - -	Support	support1
	- - -	Support	support2
	- - -	Support	support-agent
	- - -	Sales	paal-agent
	- - -	Administrators	jostein
	- - -	Test-Agents	oda

Importera externa ID:n (för SSO)

Om företagets användare har Microsoft Azure-konton kan användarna logga in på Puzzels agentapplikation utan att ange Puzzels kundnummer, användarnamn och lösenord.

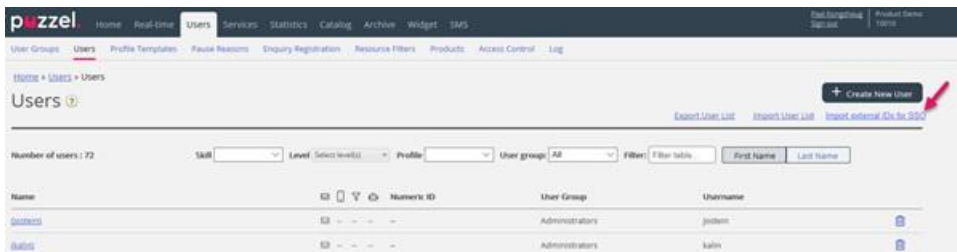
En Puzzel-användare med ett definierat externt Azure-ID i Puzzel kan använda <https://agent.puzzel.com?connection=azure> för att logga in i Puzzels agentapplikation utan att ange Puzzels användarnamn och lösenord. Observera att vi inte stöder enkel inloggning för <https://admin.puzzel.com>

Du kan ladda upp en lista med externa ID:n för de användare som ska kunna använda en sådan enkel inloggning på sidan Users – Users.

Först måste den relevanta externa autentiseringsleverantören (exempelvis Azure) definieras på sidan Users – Products under Sign in to Puzzel.

Sedan måste du lägga till det externa ID:t för den relevanta användaren. På sidan Users – Users kan du lägga till det externa ID:t för en användare i taget (Edit user) eller ladda upp en fil med högst 250 rader/användare och 2 kolumner:

- external_id (som vanligtvis är användarens e-postadress).
- user_id i Puzzel



Vi föreslår att du först exporterar en lista med alla dina Puzzel-användare, eftersom den här listan innehåller flera kolumner, inklusive e-postadress och Puzzel user_id.

Ta sedan bort alla kolumner förutom e-post user_id och se till att alla rader (agenter) du vill behålla i filen har rätt external_id (e-postadress). Klicka sedan på Import external IDs för att öppna importfönstret och välj filen på disken.



Du kommer nu att se filinnehållet, och om filen har rätt rubrikrad, inga saknade värden, inga dubletter och inga icke-befintliga external_ids eller user_ids kan du klicka på Start importing. Om listan inte visar korrekt, testa att ange rätt avgränsare (; eller ,) där det står "auto". Se till att du väljer rätt värde (vanligtvis Azure) i listrutan "External id from".

Alla externa ID:n måste vara unika, och om en user_id i filen redan har ett externt ID registrerat kommer vi att ersätta detta user_id:s gamla externa ID med det nya.

När importen är klar bör agenter kunna använda inloggning till Puzzels agentapplikation utan att ange ett Puzzel-användarnamn eller -lösenord.

För att verifiera att en agent har rätt externt ID registrerat i Puzzel, hitta användaren på sidan Users – Users och klicka på korrekt användares namn för att öppna sidan för att redigera den användaren.

The screenshot shows the 'Edit User' interface for a user named 'paal-support'. The form includes fields for First Name (Paal), Last Name, Username, Numeric ID (with a 'See used IDs' link), Email address, Mobile number, Password, Repeat Password, User Group (Agents), and Language (EN). The 'External User ID' field contains the value 'azure.paal.kongshaug@puzzel.com' and has a red arrow pointing to it. Below the form are sections for 'Group Profiles' and 'Personal Profiles'.

Om användarens externa ID saknas eller är fel kan du redigera det här.

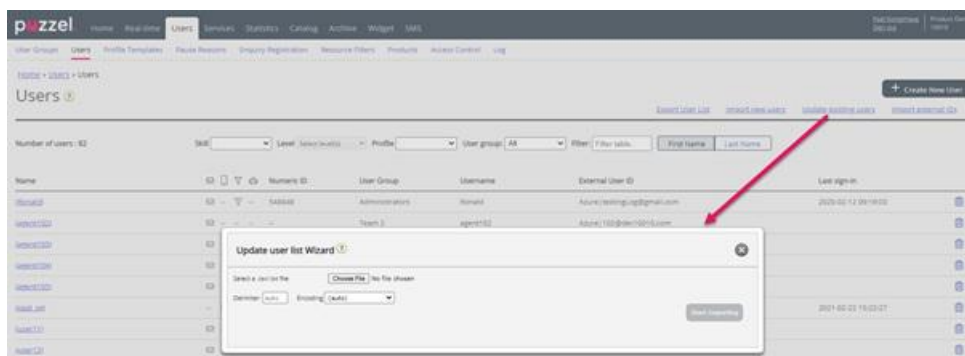
Om du vill konfigurera enkel inloggning till Puzzel med Salesforce (om Puzzel är integrerat med Salesforce) läser du den här [artikeln](#).

Uppdatera användarlistan

Om du av någon anledning behöver uppdatera information om många av dina användare kan du ladda upp en fil med uppdaterad information för dessa befintliga användare som ett alternativ till att uppdatera en användare i taget. Du kanske vill lägga till information som saknas, t.ex. Förnamn, Efternamn om endast användarnamn är registrerat, eller lägg till e-postadress om endast mobilnummer anges.

Hur man gör det:

- Exportera först en fil med alla befintliga användare
- I den här filen tar du bort de användare (rader) som du inte vill ändra och tar bort kolumnen `extern_id`
- Lägg till eller ändra information för de användare du vill uppdatera och spara filen som en csv / txt-fil (CSV UTF-8 rekommenderas).
- Välj sedan *Uppdatera befintliga användare* och välj filen i popup-fönstret.
- Om filen valideras som ok (inga celler är röda), klicka på *Starta import*.



Filformatet måste vara txt eller csv. Vi rekommenderar **CSV UTF-8**-kodning för filen för att se till att andra tecken än az visas korrekt.

Den **första raden** i filen måste innehålla följande kolumnnamn:

användarnamn, förnamn, efternamn, användarnamn, e-post, mobil, användargruppnamn, språkkod, användar-ID

Rad 2-N innehåller de användare som kommer att uppdateras. Vi tillåter max 100 rader i en fil.

Om kolumnerna:

Kolumn	Beskrivning
Användarnamn	Krävs och måste vara unik inom kunden (max 32 tecken)
förnamn	Valfritt (max 32 tecken)
efternamn	Valfritt (max 32 tecken)
user_num	Agent-ID visas i statistik (max 6 siffror). Måste vara unik. Frivillig
e-post	På format <code>*@*.*</code> . Måste vara unik och behövs för engångslösenord. E-postadress eller mobilnummer krävs!
mobil	Måste vara unik och innehålla 00 och landskod, men inga mellanslag eller parenteser. Används för engångslösenord. E-postadress eller mobilnummer krävs!
användargruppnamn	Nödvändig. Du måste använda ett befintligt användarnamn.
språkkod	Nödvändig. Välj mellan en, nej, dk, se, bu, hu.

Kolumn	Beskrivning
användar ID	Nödvändig. Det unika id för användaren i Puzzel

Specialtecken som \, ", /, |, ^, \$, £, \$,%, ¢ är inte tillåtna.

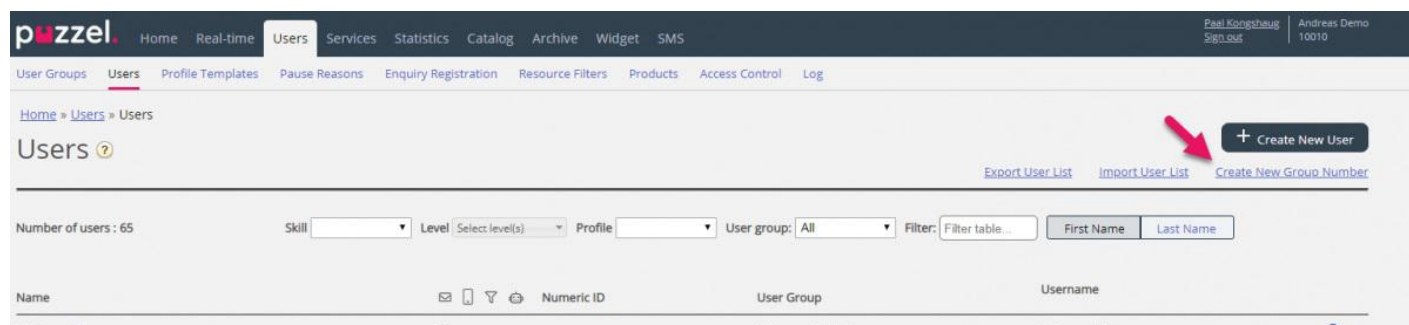
Att ändra en användares användargrupp kan endast göras om användaren är avloggad.

Observera att om en användare i filen inte har något värde för en kolumn och användaren har ett värde för den här kolumnen i databasen idag kommer värdet i databasen att raderas.

Create New Group Number

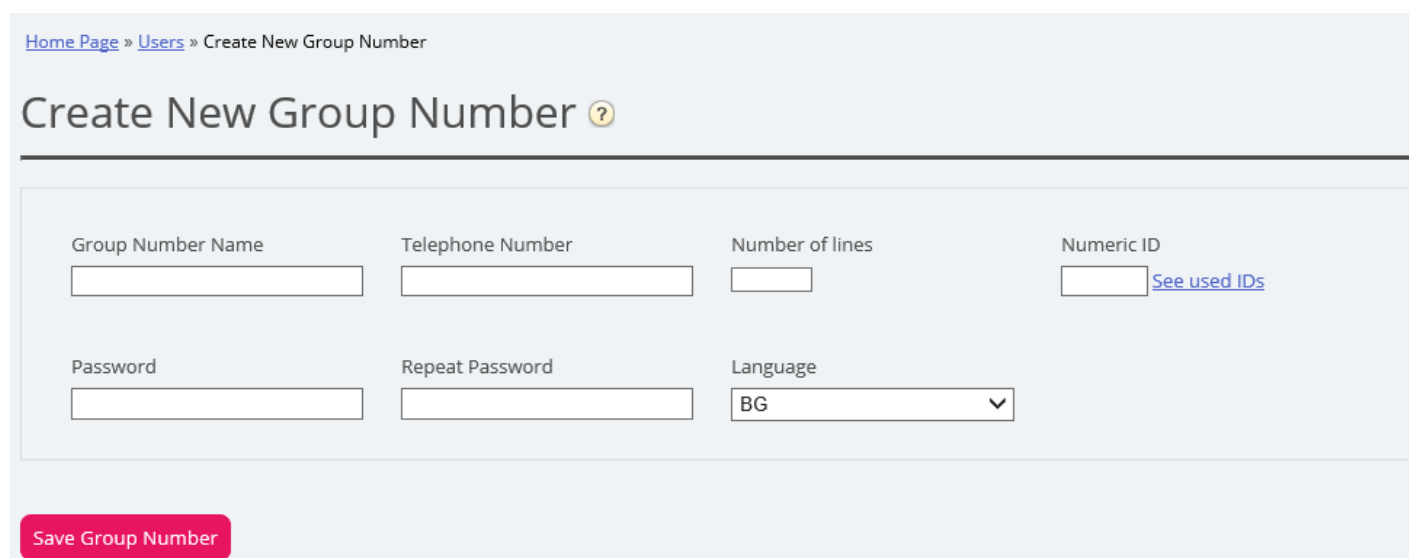
Gruppnummer (s.k. Unblockable agent) och Create New Group number-länken visas endast i administrationsportalen för användare som har administrationsegenskapen Show Group numbers ('Unblockable agents') set to ON. Börja inte använda ett gruppnummer/(unblockable agent) innan du vet hur det fungerar!

Klicka på Create New Group Number för att skapa ett nytt gruppnummer.



The screenshot shows the 'Users' management interface. At the top right, there is a '+ Create New User' button. Below it, there are links for 'Export User List', 'Import User List', and 'Create New Group Number'. A red arrow points to the 'Create New Group Number' link. The page also displays a table of users with columns for Name, Numeric ID, User Group, and Username.

Följande sida öppnas:



The screenshot shows the 'Create New Group Number' form. It has a breadcrumb trail: Home Page > Users > Create New Group Number. The form fields are:

- Group Number Name:
- Telephone Number:
- Number of lines:
- Numeric ID: [See used IDs](#)
- Password:
- Repeat Password:
- Language:

At the bottom left, there is a 'Save Group Number' button.

Indatafälten:

- *Group number name: Gruppnumrets namn*
- *Telephone number: Telefonnumret som Puzzel ska ring*
- *Number of lines: Antalet samtidiga samtal som kommer att anslutas av Puzzel till gruppnumret. Samtal som överskrider detta antal placeras i kö i Puzzel*
- *Password/confirm password: Om en användare ska logga in i Puzzel med det här gruppnumret behöver personen i fråga ett lösenord*
- *Language: Blir användarens språk i Puzzel*

Ett gruppnummer tillhör vanligtvis din telefonplattform (exempelvis PBX). Genom att använda ett gruppnummer kan du göra så att fler uppringare placeras i kö än antalet linjer som ditt PBX-system innehåller. Samtalen placeras inte i kö i Puzzel förrän alla telefonlinjer på din plattform är upptagna. Ett gruppnummer måste loggas in i kön med hjälp av agentapplikationen eller administrationsportalen.

Du kan endast definiera en profil per gruppnummer. Både vanliga agenter och ett gruppnummer (med flera linjer) kan svara på samtal i samma kö.

Om agenterna bakom gruppnumret kopplar Puzzel-samtal, kommer Puzzel inte att märka att agenten (gruppnummerlinjen)


har fått status ledig förrän det kopplade samtalet avslutas.

För att undvika kombinationen med lediga agenter och uppringare som är placerade i kö bör fler gruppnummerlinjer definieras än det planerade antalet verkliga agenter.

Exempel: Med 10 agenter bakom gruppnumret kan 15-20 linjer definieras i Puzzel. Om du inte är säker på hur gruppnummer fungerar, rekommenderar vi att du kontaktar Puzzel Support så hjälper de dig att skapa ett.











Ett gruppnummer är inte listat på sidan Users - Users såvida inte Puzzel support har aktiverat admin-egenskapen Show unblockable users. Om gruppnummer visas, listas de med en ikon framför.

[Home Page](#) » [Users](#) » Users

Users 

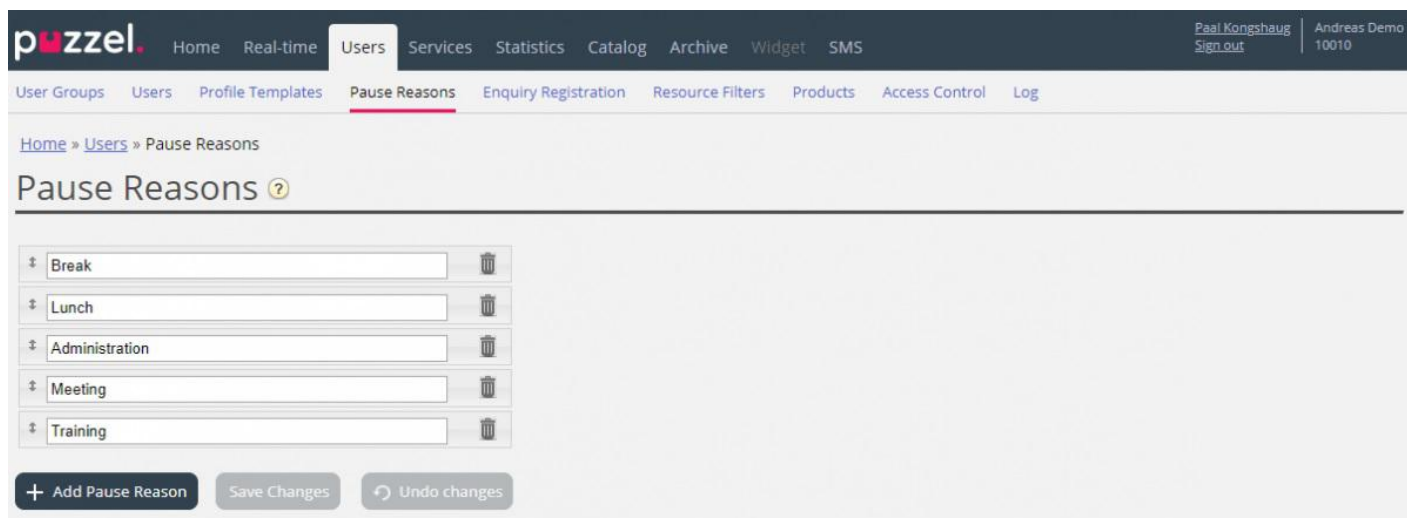
[Import User List](#) [Create New Group Number](#)

Show: Filter: Sort by:

Name	  	Numeric ID	User Group	Username	
 ACD Group number	- - - -	-	(group number)	ACD Group number	
Andreas Wallin	  -	2621	<input type="text" value="Administrators"/>	anwa	
Anne Operator	- - - -	-	<input type="text" value="Switchboard"/>	anop	

Pause Reasons

Om du vill kunna se anledningen till att dina agenter använder pausstatusen, kan du definiera olika pausorsaker. På sidan Users Pause Reasons ser du de definierade pausorsakerna och kan skapa nya.



The screenshot shows the 'Pause Reasons' page in the Puzzel system. The page has a dark blue header with the 'puzzel.' logo and navigation links: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right side of the header, there are user details: Paal Kongshaug (Sign out) and Andreas Demo (10010). Below the header is a secondary navigation bar with links: User Groups, Users, Profile Templates, Pause Reasons (highlighted), Enquiry Registration, Resource Filters, Products, Access Control, Log. The main content area has a breadcrumb trail: Home » Users » Pause Reasons. The title 'Pause Reasons' is followed by a help icon. Below the title is a list of five pause reasons, each in a row with a dropdown arrow on the left and a trash icon on the right: Break, Lunch, Administration, Meeting, and Training. At the bottom of the list are three buttons: '+ Add Pause Reason', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

För att skapa en ny pausorsak klickar du på knappen + och skriver sedan namnet på pausorsaken. För att ta bort den klickar du på motsvarande papperskorg.

Pausorsakerna visas i samma ordning i agentapplikationen som här. Om du vill ändra ordningen, bara dra och släpp i den ordning du önskar. Klicka sedan på Save changes.

Standardinställningen är att alla agenter ser samma pausorsaker. Om du vill visa olika pausorsaker för agenter i olika användargrupper, kan du göra detta genom att skapa Resource Filters och tilldela dem till olika användargrupper.

Max time per pause reason

En kolumn kallad Max time per day visas om egenskapen Enable Max time per pause type (under Users Products Agent application) är satt som ON.

Om du vill försöka begränsa hur långa pauser agenter kan ta per dag, kan du ange en maxtid för en eller flera pausorsaker, exempelvis max 30 minuter för "Rast". Den angivna maxtiden per dag tillämpas på agenter som denna egenskap är aktiverad för (ON), och det är inte nödvändigt att aktivera den för alla användargrupper/agenter. När en agent med denna egenskap aktiverad (ON) vill välja en pausorsak, visas inte pausorsaker med en definierad maxtid om agenten hittills i dag har använt mer än den definierade maxtiden i den pausorsaken.

Wrap-up vs Pause/Pause reasons

Vi rekommenderar starkt att du konfigurerar en fördefinierad wrap-up-tid för efterbehandlingen (exempelvis 30 eller 300 sekunder) för telefonsamtal, så att agenterna automatiskt får status Wrap-up när de har lagt på luren. Du kan även konfigurera att agenterna kan förlänga denna tid. Agenterna kan klicka på Ready när de har status wrap-up, och tiden som agenterna är i wrap-up rapporteras som wrap-up (och inkluderas i AHT) både i statistiken, Real-Time Ticker och Wallboard.

Vi rekommenderar inte att du skapar en pausorsak som du kallar wrap-up eftersom tid under pausorsaken wrap-up endast rapporteras i statistikrapporten Time per pause type. Denna rapport inkluderas inte i Wrap-up, AHT i Real-time Ticker, statistiken eller rådatan.

För att minimera att agenternas klickningar rekommenderar vi en ganska lång fördefinierad tid för wrap-up (exempelvis 5 minuter) så att agenterna oftast bara behöver klicka en gång ("Ready") när de är redo för nästa samtal. Om den fördefinierade tiden för efterbehandling är kort (exempelvis 30 sekunder) måste agenten klicka på "extend wrap-up" ganska ofta innan efterbehandlingen är klar, och sedan klicka Ready när den är klar. Om agenten glömmer att förlänga wrap-up innan efterbehandlingen är klar, får de ett nytt samtal trots att de inte är redo att svara.

Enquiry registration

Med Enquiry registration (ibland kallat wrap-up-koder) kan dina agenter ärenderegistrera och dokumentera vad varje samtal/chatt/e-post handlade om, för statistikändamål och för arkivet.

Agenter gör vanligtvis ärenderegistreringen under efterbehandlingsstatusen wrap-up, men registreringen kan också göras medan agenten är ansluten eller till och med efter att efterbehandlingen har avslutats.

Kategorierna och ämnena för ärenderegistrering som agenterna kan se definieras på sidan Users - Enquiry Registrations.

Category	Topics	Type
Sales	<input type="text" value="Movies"/> <input type="text" value="Games"/> <input type="text" value="Music"/> <input type="button" value="+"/>	<input type="radio"/> Single choice <input checked="" type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input checked="" type="checkbox"/> Default
Invoice	<input type="text" value="Wrong amount"/> <input type="text" value="Delayed Payment"/> <input type="text" value="Other"/> <input type="button" value="+"/>	<input checked="" type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input type="checkbox"/> Default
Technical issues	<input type="text" value="Internet"/> <input type="text" value="TV"/> <input type="text" value="PC"/> <input type="button" value="+"/>	<input checked="" type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input type="radio"/> Reserved for Dialler <input checked="" type="checkbox"/> Default
Campaign	<input type="text" value="Interested"/> <input type="text" value="Not interested"/> <input type="text" value="Wrong person in family answered"/> <input type="text" value="Answering machine"/> <input type="text" value="No answer (previous)"/> <input type="button" value="+"/>	<input type="radio"/> Single choice <input type="radio"/> Multiple choice <input checked="" type="radio"/> Reserved for Dialler <input type="checkbox"/> Default

Kategorierna representerar de huvudteman som dina förfrågningar kan kategoriseras under, medan ämnen representerar underteman för respektive kategori. Du skapar nya ämnen genom att klicka på + inom kategorin.

I agentapplikationen visas kategorierna och ämnena i den ordning som de visas här. Om du vill ändra ordningen på kategorierna eller ämnena i en av kategorierna, använder du bara dra och släpp-funktionen och klickar på Save changes.

I kolumnen Type till höger kan du välja om det ska vara möjligt att markera ett ämne (Single choice) eller flera ämnen (Multiple choice) i en kategori, eller om kategorin är reserverad för Dialler.

Om du vill ha ett fritext-kommentarsfält under ärenderegistreringen, måste agentens applikationsegenskap Enquiry registration - Allow Comment vara inställd på ON.

Dina agenter får ett nytt ärenderegistreringsformulär varje gång de accepterar en ny förfrågning i agentapplikationen (om det är konfigurerat).

Vi rekommenderar att du inte har ärenderegistreringen på en separat flik, det vill säga inte länkad till förfrågningar, eftersom sådana registreringar inte visas i arkivet eller i rapporter för ärenderegistreringar per kö och ärenderegistreringar per agent.

Alla kategorier (enkel/flervalsskategorier) som du skapar visas som standard för alla dina agenter om du inte konfigurerar när du ska använda de olika kategorierna:

- Om du vill att agenter i olika användargrupper ska se olika kategorier (inte beroende på vilken kö förfrågningen kom från) kan du skapa resursfilter som innehåller registreringskategorier för förfrågningar och tilldela filter till användargrupper.
- Om du vill presentera olika ärenderegistreringskategorier för agenter utifrån på vilken kö förfrågningen kom från (inte beroende på agentens användargrupp) kan du definiera vilka kategorier som ska visas per kö. Detta görs på sidan

Services Queues under System Queue settings. Standardlösningen är att alla standardkategorier visas för alla köer.

Vi rekommenderar att du inkluderar registreringskategorier för förfrågningen i resursfilter ELLER konfigurerar kategorier per kö. Om du gör båda kan det nämligen vara komplicerat och svårt att få en bra överblick.

Om du har Dialler-funktionen aktiverad kan du skapa en eller flera Kategorier och ställa in dem som Reserved for Dialler. För varje Dialler-kampanj väljer du vilken Reserved for Dialler-kategori som ska användas. En Reserved for Dialler-kategori visas bara i agentapplikationen när en agent tar emot ett samtal från en Dialler-kampanjkö som har valt den kategorin.

Ärenderegistreringarnas resultat kan ses i arkivet och i 3 statistikrapporter: Enquiry registrations, Enquiry registrations per queue och Enquiry registrations per agent. En registrering som inte är kopplad till en förfrågning (inte möjligt i agent.puzzel.com) kommer endast att inkluderas i den första rapporten.

Forced Enquiry Registration

Agenterna kan göra ärenderegistreringar, men det är valfritt. Om du vill försöka tvinga dina agenter att göra en ärenderegistrering för varje samtal/förfrågning, kan Forced Enquiry Registration konfigureras för alla eller för utvalda användargrupper/användare.

Om en ärenderegistrering inte görs under efterbehandlingstiden i Wrap-up, får agenten som vanligt statusen Ready när Wrap-up avslutas, och då kan agenten få ett nytt samtal. Den fördefinierade tiden för efterbehandlingen bör vara ganska lång så att agenter har tid att göra registreringen innan de sätts som Ready och får ett nytt samtal!

Efter ett samtal kan en agent som använder agent.puzzel.com inte stänga samtalets förfrågningsflik om en registrering inte görs, även om samtalets efterbehandlingstid har avslutats.

Agenten kan inte stänga förfrågningsfliken för en chatt/e-post/sociala medier-förfrågning om inte en registrering görs.

Det är också möjligt att konfigurera att agenten automatiskt får statusen Ready efter att en förfrågningsregistrering har gjorts i statusen Wrap-up. Med den här lösningen (egenskap Enquiry Registration - Set ready after påslagen), behöver agenten inte klicka på Ready.

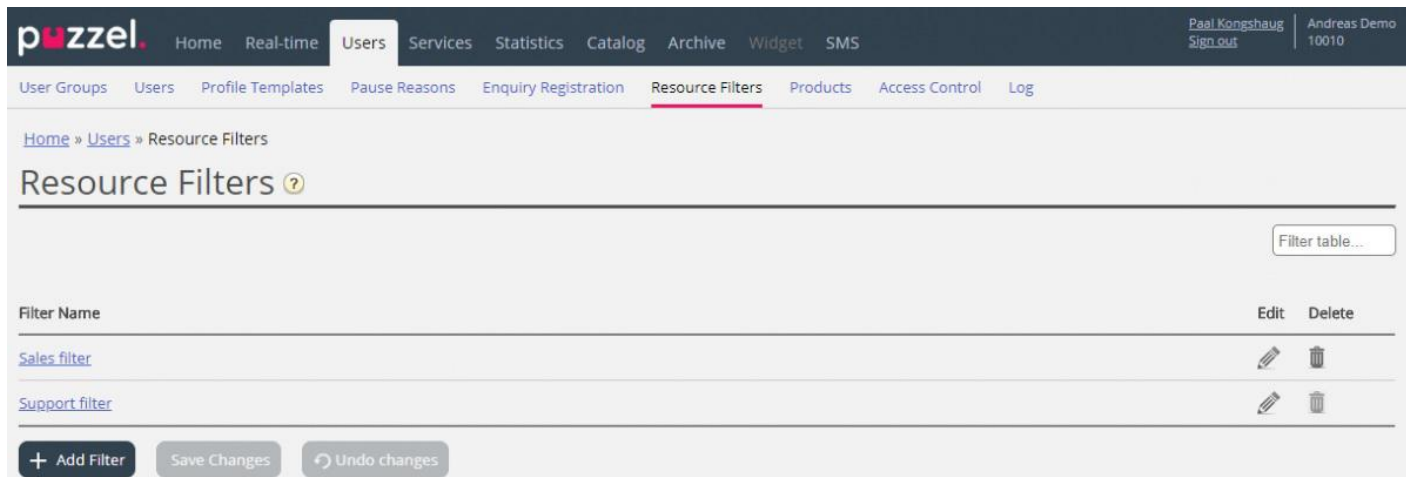
Om du börjar använda Forced Enquiry Registration rekommenderar vi att du skapar ett Enquiry Registration Topic som heter exempelvis Konsultsamtal eller Övrigt, så att agenterna lätt kan registrera informationen efter att de har svarat på ett konsultsamtal.

Resource Filters

Resource Filters är en del av funktionen Access Control. Här kan du sätta begränsningar för vissa användare eller användargrupperns åtkomst till olika element från olika resurser – exempelvis visningsköer, användargrupper, pausorsaker med mera – i både administrationsportalen och agentapplikationen. Du gör detta genom att:

1. **skapa ett resursfilter och definiera innehållet (Users - Resource filters)**
2. **Tilldela resursfiltret till den/de markerade användargruppen/användargrupperna/användarna (Users - Access Control)**

Resursfilter:



The screenshot shows the 'Resource Filters' page in the Puzzel administration portal. The page has a dark blue header with the 'puzzel.' logo and navigation links: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. The 'Users' menu is active. In the top right corner, user information for 'Paal Kongschaug' (Sign out) and 'Andreas Demo' (10010) is visible. Below the header is a secondary navigation bar with links: User Groups, Users, Profile Templates, Pause Reasons, Enquiry Registration, Resource Filters (highlighted), Products, Access Control, Log. The main content area has a breadcrumb trail: Home » Users » Resource Filters. The title 'Resource Filters' is followed by a help icon. A 'Filter table...' button is in the top right. Below is a table with columns 'Filter Name', 'Edit', and 'Delete'. Two filters are listed: 'Sales filter' and 'Support filter', each with edit and delete icons. At the bottom, there are three buttons: '+ Add Filter', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

En användargrupp eller användare kan ha flera filter tilldelade samtidigt. Olika filter kan skapas baserat på de olika begränsningar som behövs, och varje filter bör ges ett beskrivande namn som exempelvis baseras på användarens geografiska plats, avdelning, funktion och/eller innehåll.

I användarlistan (Users Users) ser du en filtersymbol (med filternamnet som tooltip) för de användare som har tilldelats ett filter. Om du anger ett filternamn i sökfältet visas en lista över de användare som har detta filter.

Skapa ett nytt resursfilter

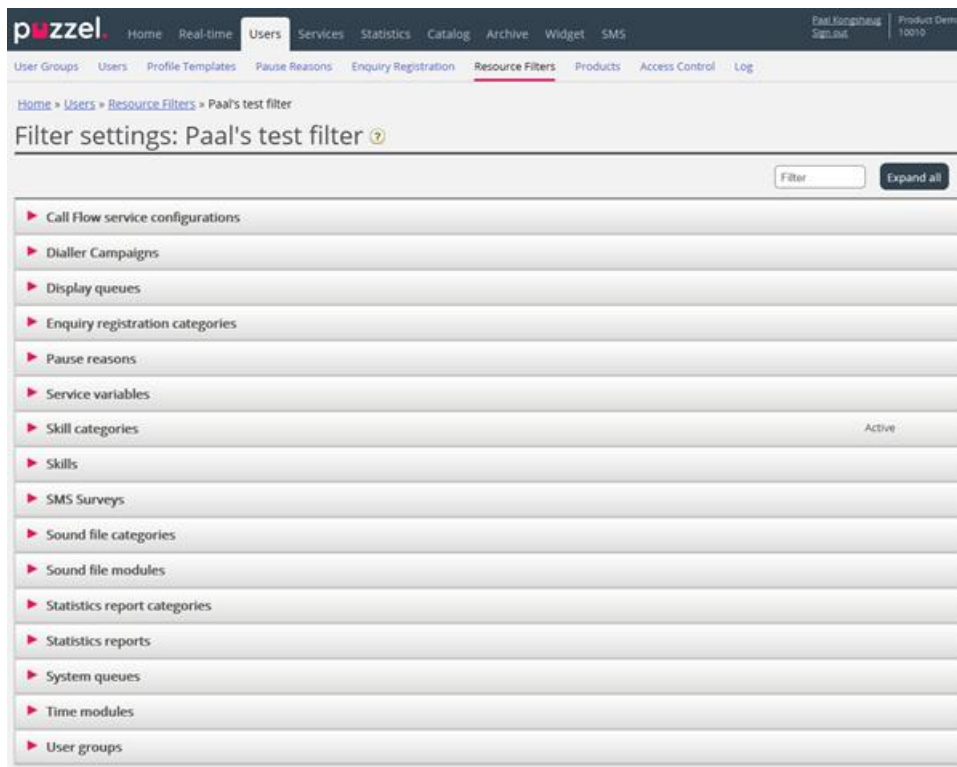
Klicka på Add Filter, skriv ett beskrivande namn för det nya filtret och klicka sedan på Save Changes.

Klicka på pennsymbolen för att byta namn på ett filter.

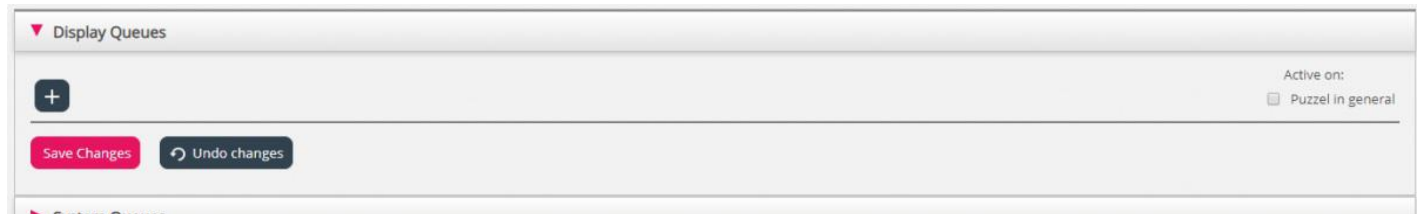
Klicka på papperskorgen för att radera ett filter.

Definiera innehållet i resursfilter

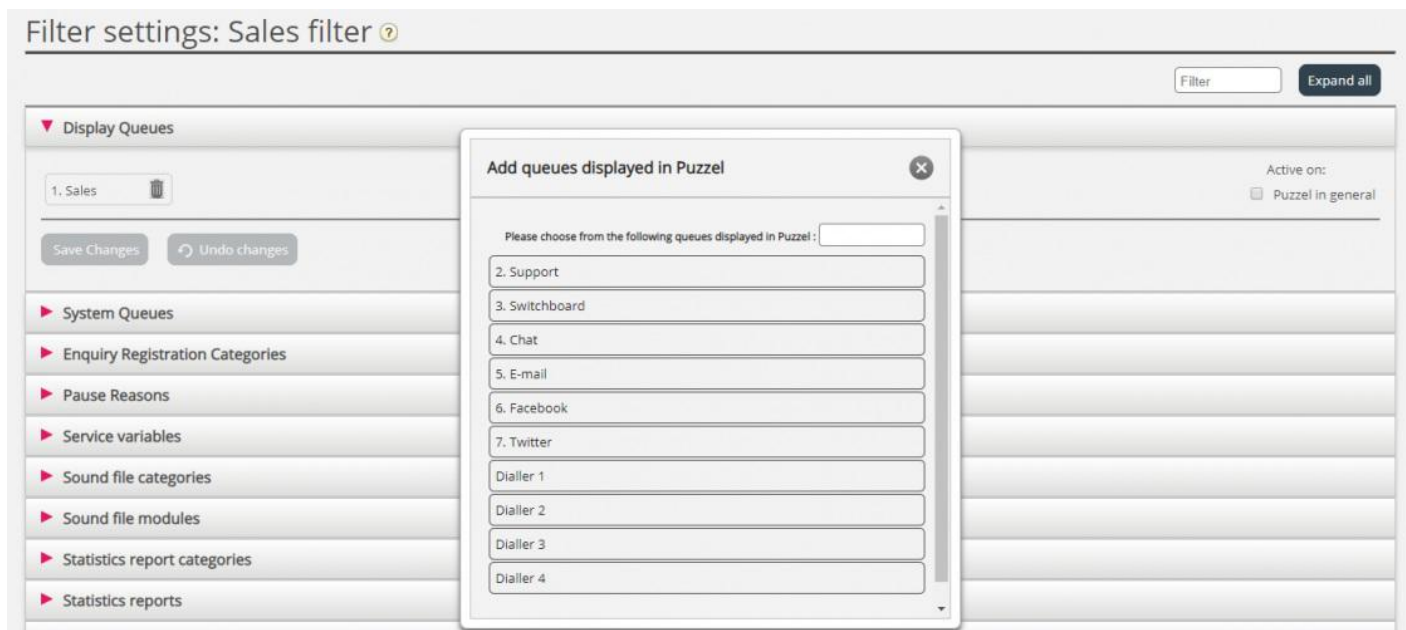
När du har skapat ett resursfilter kan du definiera innehållet i detta genom att klicka på filtrets namn. På sidan Filter settings visas alla tillgängliga filterområden:



När du klickar på ett område i filtret, exempelvis Display queues, öppnas detta och du kan se de element som redan ingår i filtret (inga om filtret är nytt).



För att lägga till element till ditt filter klickar du på knappen för att öppna fönstret. Då visas en lista över tillgängliga element.



För att lägga till ett element från listan till filtret klickar du bara på elementet (det försvinner då från listan med tillgängliga element). När du har lagt till de relevanta elementen klickar du på x och stänger fönstret. De valda elementen visas nu:



För att aktivera ditt filter klickar du i den/de relevanta kryssrutan/-orna under Active on och sparar sedan.

Ett filterområde som är markerat som Active får texten Active till höger i denna översikt.



När du har aktiverat ett filter har du valt vilka element som användarna ska se. Om du exempelvis lägger till två köer till ett filter kommer användarna bara att se dessa köer när de har tilldelats det här filtret. Om inga element har valts i ett aktivt filter, ser användarna inte heller några element.

Slutligen måste du tillämpa detta filter på en användare/användargrupp (Users - Access Control).

Resursfilterområden

Det här avsnittet innehåller korta artiklar om olika områden där du kan begränsa vissa användares eller användargrupperns åtkomst till olika element i adminportalen och agentapplikationen. Bläddra igenom de följande avsnitten [se indexträdet till vänster] för att få veta mer om varje resursfilterområde.

Display Queues

Resursfilter i det här området påverkar vilka köer som användaren kan se i kö-översikten i agentapplikationen, och under fliken Real-time samt under Display Queue Settings under Services Queues i administrationsportalen. Användare med ett sådant filter tilldelat ser bara visningsköerna i filtret, medan användare utan ett sådant filter ser alla visningsköer. I agentapplikationen kan användare bara se relevanta eller aktiva köer om Show only relevant queues eller Show only active queues har konfigurerats.

System queues

Om du skapar ett filter i området System queues, kan du välja om du vill att det ska vara aktiverat för Puzzel in general, Statistics och/eller Archive.

Aktiverat för:

- **Puzzel i allmänhet** :Markera här om du vill att användare med det här filtret endast ska se de valda systemköerna i Admin under Real-time Ongoing requests, Services - KPI Alarm och Services Queues System Queue settings. Om en agentanvändare har ett systemköfilter begränsar detta vilka schemalagda aktivitetsköer och förfrågningar agenten ser.
- **Statistics**: Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se de valda systemköerna i statistikrapporter som grupperar trafik per kö, exempelvis Details per queue.
- **Archive**: Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se förfrågningarna från de markerade systemköerna i arkivet.

Hur visningsköer är relaterade till systemköer förklaras i avsnittet Queue display settings.

Konfigurera Call Flow-tjänsten

Om du har flera samtalsflödeskonfigurationer och inte vill att alla administratörer med åtkomst till sidan Services – Call Flow ska kunna se allt, kan du skapa ett resursfilter som innehåller en eller flera samtalsflödeskonfigurationer. Du kan därefter tilldela detta filter till de administratörer som bara ska se samtalsflödeskonfigurationerna i det resursfiltret.

Diallerkampanjer

Om du har flera Diallerkampanjer och inte alla administratörer med åtkomst till sidan Services – Dialler ska kunna se alla, kan du skapa ett resursfilter som innehåller en eller flera Diallerkampanjer. Du kan sedan tilldela detta filter till administratörer som bara ska se dessa kampanjer.

Enquiry registration-kategorier

Om din Puzzel-lösning använder [Enquiry registration](#) ska alla agenter se alla kategorier som definieras i agentapplikationens Enquiry registration (utöver de som är reserverade för Dialler). Om inte alla agenter ska kunna se alla definierade kategorier kan du definiera filter som innehåller de kategorier du väljer och tilldela filtren till relevanta användargrupper, eller definiera vilka kategorier som ska användas per kö (på sidan Services Queues). Exempel: Skapa ett filter som innehåller kategorier som används för support och tilldela det till användargruppen Support, och ett filter med kategorier för försäljning, och tilldela detta till användargruppen Sales.

En kategori som definieras som Reserved for Dialler visas bara för agenter när de tar emot ett samtal från den Diallerkö som den kategorin är konfigurerad för. Detta innebär att Diallerkategorier inte kan inkluderas i ett resursfilter.

Ett resursfilter som innehåller vissa ärenderegistreringskategorier begränsar inte vilka kategorier en användare ser i administrationsportalen på sidan Users - Enquiry registration.

Om agenter svarar i mer än en kö och du ofta behöver olika kategorier per kö rekommenderar vi att du konfigurerar Categories per queue i stället för att använda resursfilter.

Pausorsak

Om din Puzzel-lösning använder olika pausorsaker ser alla agenter samtliga definierade pausorsaker i agentapplikationens statusväljare. Om en del agenter inte ska kunna se alla definierade pausorsaker, kan du definiera ett filter som innehåller ett urval av pausorsaker och tilldela detta till relevant användargrupp eller användare.

Service variables

Endast ett litet fåtal av ditt företags användare bör ha tillgång till undermenyn **Services->Service Variables**, där variabler som exempelvis Crisis message, Callback in queue etc. sätts som OFF eller ON. Om du vill begränsa vilka tjänstevariabler som dessa få användare har åtkomst till, kan du skapa ett filter som innehåller en eller flera variabler och tilldela det till de relevanta användarna.

Kompetenser och kompetenskategorier

Varje kompetens tillhör en kompetenskategori. Vissa Puzzel-kunder har få kompetenser, medan andra har hundratals. I en kompetenskategori kan det finnas få eller många kompetenser (max 255).

Vi har nu lagt till filterinmatningsrutor för kompetenskategorierna och kompetensnamnen i popup-fönstren. Detta gör det mycket enklare för dig att hitta specifika kompetenser i en (mycket) lång lista med kompetenser när du skapar eller redigerar användargrupprofiler.

Om du av någon anledning verkligen vill begränsa vilka kompetenser som visas i popup-fönstret för att lägga till kompetenser på sidan Users – User groups (and Users – Profile templates och Edit user page under Personal profile) kan du skapa ett resursfilter som innehåller vissa kompetenser eller en eller flera kompetenskategorier.

En användare som tilldelats ett resursfilter med exempelvis 3 kompetenskategorier ser bara kompetenser i dessa kompetenskategorier i popup-fönstret Add skills, utöver medietyperna och andra redan inkluderade kompetenser i den valda profilen.

En användare som tilldelats ett resursfilter med exempelvis 10 kompetenskategorier ser bara kompetenser i dessa kompetenskategorier i popup-fönstret Add skills, utöver medietyperna och andra redan inkluderade kompetenser i den valda profilen.

På sidan Users – User groups och på sidan Users – Profile templates där profilerna visas, visas alla kompetenser i alla befintliga profiler oavsett vilka resursfilter för kompetens/kompetenskategori som tilldelats användaren, så att profilerna visas korrekt.

SMS Surveys

Om du har mer än en SMS Survey och inte alla administratörer med åtkomst till sidan SMS – Survey ska kunna se alla kan du skapa ett resursfilter som innehåller en eller flera SMS Surveys. Du kan sedan tilldela den/dem till administratörer som bara ska se den/dessa Survey(s) i det här resursfiltret.

Ljudfilsmoduler

Om en eller fler av det fåtal användare som har tillgång **Services->Audio** inte bör se mer än några få av dina ljudfilsmoduler (under Sound files in use), kan du skapa ett filter som innehåller de valda ljudfilsmodulerna och tilldela filtret till de relevanta användarna.

Obs! Om du endast vill låta en användare se ljudfilsmodulerna som för närvarande använder ljudfiler i en eller flera kategorier, rekommenderar vi att du skapar ett filter baserat på ljudfilskategorier i stället för enskilda ljudfilsmoduler.

Ljudfilskategorier

Om en eller fler av användarna som har tillgång Services->Audio inte bör se alla dina ljudfilskategorier (och ljudfiler i dessa kategorier), kan du skapa ett filter som innehåller de valda ljudfilskategorierna och tilldela filtret till de relevanta användarna. Användare som har tilldelats ett sådant filter kommer bara att se ljudfiler i de definierade kategorierna i ljudfilsbiblioteket, och endast ljudfilmsmoduler som använder en ljudfil i kategorierna i filtret just nu.

Statistikrapporter

Om användare med tillgång till Statistics inte ska kunna se alla statistikrapporter, kan du skapa filter som innehåller de valda rapporterna och tilldela filtren till relevanta användare, för att begränsa vilka rapporter användarna kan se.

Observera att om en användare har tilldelats ett sådant filter och därefter sparar en anpassad rapport, kommer denna nya rapport att försvinna när den sparas, eftersom den nya rapporten inte ingår i filtret! Vi rekommenderar att användare som har tilldelats ett statistikfilter inte har behörighet att spara anpassade rapporter för att undvika förvirring. Användarna kan använda Customise under Statistics utan att ha tillgång till alternativet för att spara anpassade rapporter.

Rapportkategorier under Statistics

Anpassade rapporter kan grupperas i olika rapportkategorier. Om användare med åtkomst till Statistics inte ska se alla anpassade rapporter utan bara anpassade rapporter i en eller flera rapportkategorier kan du skapa filter som innehåller olika rapportkategorier och tilldela filtren till relevanta användare. Om användaren endast ska se några anpassade rapporter och standardrapporter, rekommenderar vi att du både inkluderar vissa standardrapporter och vissa rapportkategorier i filtret

- Om du har definierat ett filter som innehåller en eller flera (standard- och/eller anpassade) statistikrapporter och tillämpat detta på en användare visas endast rapporterna i det här filtret.
- Om du har definierat ett filter som innehåller statistikrapportkategorier och statistikrapporter, och tillämpat filtret på en användare, ser den här användaren de anpassade rapporterna som tillhör kategorierna i filtret och alla standardrapporter och anpassade rapporter i rapportfiltret.
- Om du har definierat ett filter som innehåller en eller flera statistikrapportkategorier och tillämpat detta på en användare, ser den här användaren både de anpassade rapporterna som tillhör kategorierna i filtret och alla standardrapporter.

The screenshot shows the Puzzel user interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The 'Users' menu is expanded, showing 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The 'Resource Filters' option is selected. The main content area displays 'Filter settings: Test Statistics report category'. There is a search bar with 'Filter' and an 'Expand all' button. The settings are organized into several sections: 'Enquiry Registration Categories', 'Pause Reasons', 'Queues displayed in Puzzel', 'Service variables', 'Sound file categories', 'Sound file modules', 'Statistics report categories' (Active), 'Statistics reports' (Active), 'System queues', 'Time modules', and 'User groups'. The 'Statistics report categories' section shows a list of categories with a '+', a trash icon, and a 'Save Changes' button. The 'Statistics reports' section shows a list of reports with a '+', a trash icon, and a 'Save Changes' button.

Tidsmoduler

Om du har mer än en tidsmodul och inte alla användare med tillgång till undermenyn **Services->Time** ska ha åtkomst till alla dina tidsmoduler, kan du skapa ett filter som innehåller en eller flera tidsmoduler och tilldela detta till relevanta användare.

User Groups

Ett filter i området User Groups kan vara aktivt för Puzzel in general, Statistics och/eller Archive.

Aktiverat för:

- **Puzzel in general:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenter i de valda användargrupperna i administrationsportalens vy Real-time User group i Ticker under fliken Users, och i agentapplikationen där du söker på agenter. Ett användargruppfilter påverkar också vilka användare och uppgifter som kan ses av en agent på fliken Scheduled tasks.
- **Statistics:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenterna i de valda användargrupperna i statistikrapporter som grupperar trafik per användargrupp eller agent, exempelvis Details per user group per queue och Details per agent.
- **Archive:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se förfrågningar som har besvarats av agenter i de valda användargrupperna i arkivet.

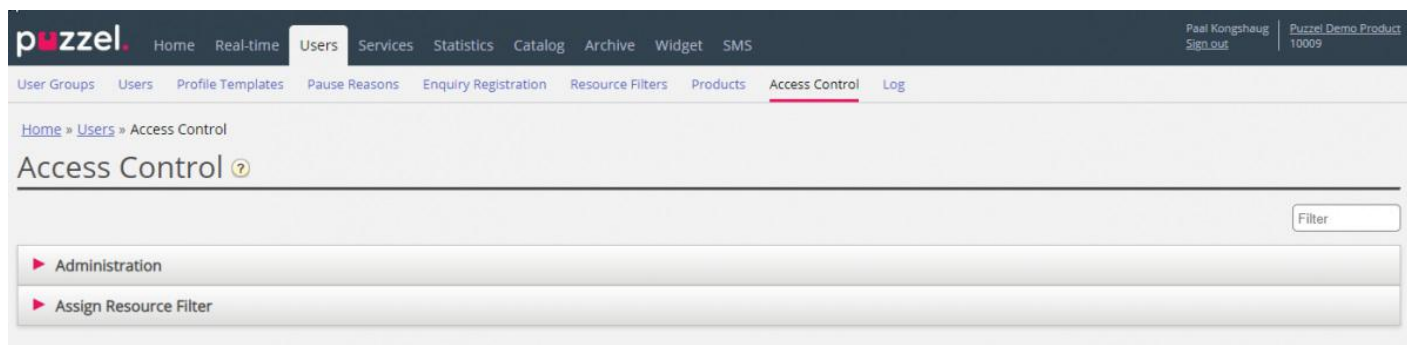
Note

Ett inkommande samtal kan ha anslutits till olika agenter i olika systemköer genom vidarekoppling. Om ett inkommande samtal innehåller ett agentsamtal som användaren bör se, visas hela samtalets allmänna information, men användaren kommer inte att ha tillgång till samtalsinspelningar från köer/agenter som hen inte

Åtkomstkontroll

Sidanvändare - Åtkomstkontroll består av två delar:

- Administrering
- Tilldela resursfilter



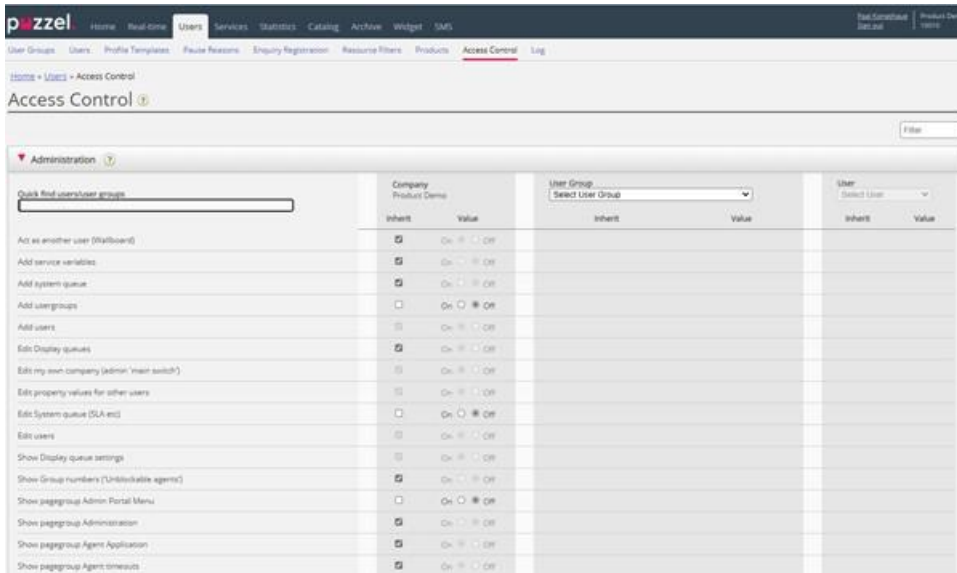
Alla användare med åtkomst för att se användare - Åtkomstkontroll ser dragspel Tilldela resursfilter.

Endast några huvud admin användare med administration egendom *Show pagegroup Administration* ON kommer att se dragspel *Administration*. En användare med åtkomst till administration kan konfigurera åtkomsträttigheter för andra administratörsanvändare.

Åtkomstkontroll - Administration

De få användare (huvudadministratörer) som har åtkomst till Administration på sidan Users – Access Control kan konfigurera åtkomsträttigheter för andra administratörsanvändare.

Om du har tillgång till Administration ser du bara de administrationsegenskaper som är ON för ditt företag och några utvalda som är OFF som standard (exempelvis Add system queues och Add Service variables).



De viktigaste egenskaperna under Administration är:

- **Edit my own company:** Detta styr administratörens grundläggande åtkomsträttigheter. Om OFF för en användare har den användaren inte tillgång till administrationsportalens huvudmenyer Users, Services, Widget eller SMS, även om Enable menu Users/Services/Widget/SMS är ON. När en ny agentanvändargrupp skapas är Edit my company och Enable menu Real-time/Statistics/Catalog/Archive inställt på OFF för denna nya användargrupp.
- **Show pagegroup Administration:** Knappen för "huvudadministratör". Om ON för en användare har den användaren åtkomst till Users - Access control - Administration, men bara om Edit my own company också är på ON.
- **Show pagegroup xxxxxxxx:** Om inte alla administratörsanvändare med åtkomst till sidan Users - Products ska ha tillgång till samma menyträd (för sidgrupper) kan detta ändras genom att dessa egenskaper justeras för olika användargrupper/användare.
- **Add usergroups:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte lägga till nya användargrupper på sidan Users User groups.
- **Add users:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte lägga till nya användare på sidan Users Users.
- **Act as another user (Wallboard):** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte konfigurera Wallboard för andra användare på sidan Real-time - Wallboard.
- **Show Display queue settings (på sidan Services Queues):** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte se menyträdet för Display queue settings.
- **Edit Display queues:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte lägga till, redigera eller radera Display queues.
- **Show System queue settings (på sidan Services Queues):** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte se menyträdet för System queue settings.
- **Edit System queue settings:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte ändra systemkonfigurationer.

- **Add system queue:** Standard är OFF. Om ON för en användare kan den användaren lägga till och ta bort systemköer (och tillhörande kompetenser) på sidan Services - Queues.
- **Add Service variables:** Standard är OFF. Om ON för en användare kan den användaren se menyträdet Add service variables på sidan Services - Service variables, där nya variabler kan läggas till (och befintliga redigeras/tas bort).
- **Save custom statistics reports:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren fortfarande anpassa rapporter, men inte spara nya anpassade rapporter eller spara ändringar i befintliga rapporter.
- **Edit property values for other users:** Standard är ON. Om OFF för en användare kan den användaren inte ändra egenskapsvärden för andra användare på sidan Users Products.
- **Show profiles on Edit user page:** Standard är ON. Om OFF för en användare, ser den här användaren inte profiler på sidan Edit user.
- **Show Group numbers ('Unblockable agents'):** Standard är OFF. Om ON för en användare kan den användaren se, redigera och lägga till gruppnummer.

Tilldela resursfilter

Utöver att definiera ett resursfilter (på sidan Users Resource filters måste du tilldela filtret till en eller flera användargrupper (eller till enskilda användare).

Om du tilldelar ett filter till en användargrupp ärver alla användare i den här användargruppen filtret. Användare som inte har tilldelats några filter har tillgång till alla element (rader) i Puzzel.

Om du tilldelar ett filter till en viss användare och sedan flyttar den användaren till en annan användargrupp behåller den användaren det tilldelade filtret även efter flytten.

The screenshot shows the 'Access Control' page in the Puzzel system. The 'Assign Resource Filter' section is active, showing a table of filters and their assignments. The 'User Group' dropdown is set to 'Sales'. A red box highlights the 'User Group' dropdown, and a red arrow points to the 'Inherit' checkbox for the 'Sales filter' row.

Filter	Company	User Group	User
Sales filter	Andreas Demo	Sales	Select User
Support filter			

Buttons: Save Changes, Undo changes

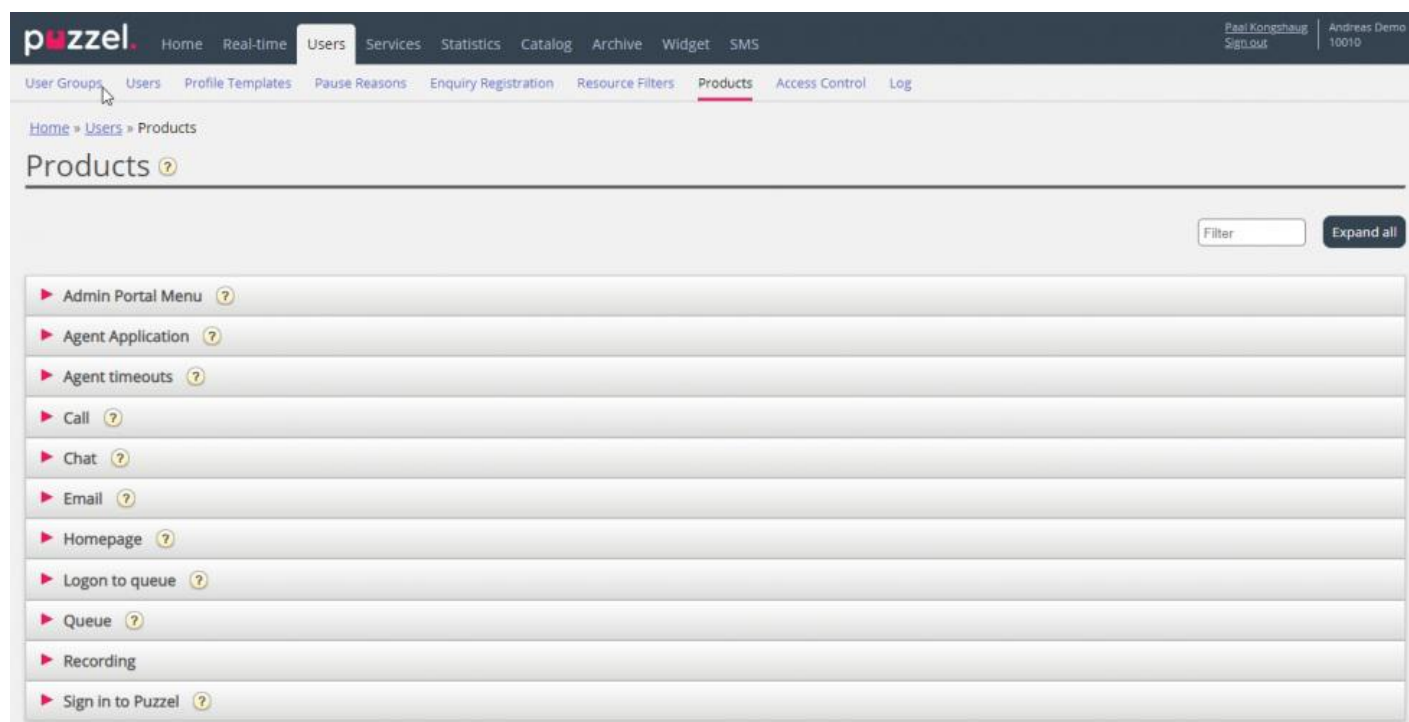
I exemplet ovan har användargruppen Sales tilldelats resursfiltret "Sales filter".

Observera att du inte kan ange värdet OFF för en användargrupp (eller en enskild användare) om värdet på företagsnivå (eller användargruppsnivå) är ON.

I användarlistan ser du en filtersymbol (med filternamnet/-namnen som tooltip) intill agenterna som har tilldelats ett filter.

Products

Products gör det möjligt för administratörer att konfigurera olika typer av produktinställningar för din Puzzel-lösning. Inom respektive produktområde finns det olika inställningar som kallas egenskaper. De flesta kunder ser en del av dessa produktområden (listrutor):



En del kunder ser många produktområden, medan andra ser få.

Vilka produktområden (menyträd) som visas för en användare på den här sidan definieras på sidan Users Access Control under Administration.

Arvssystemet och egenskapstyperna

Fastighetsarvssystemet

Konfigurationer i produktområdena ärvs från Puzzel-systemet till ditt företag, från ditt företag till dina användargrupper och från en användargrupp till användarna. Du kan ändra värdet (ON/OFF eller ett värde) för en **egenskap** genom att avmarkera kryssrutan Inherit och ange ett eget värde för ditt företag, en viss användargrupp och/eller en specifik användare.

	Company Intelecom Connect Demo Product	User Group Select User Group	User Select User
	Inherit	Inherit	Inherit
	Value	Value	Value
Busy timeout	<input checked="" type="checkbox"/> 15		

- Inherit on Company level** - Om din lösning använder ett systemstandardvärde för en egenskap (exempelvis Busy timeout), kommer kryssrutan Inherit att vara markerad på företagsnivå. Om du använder ett specifikt värde är inte kryssrutan Inherit markerad (så det specifika värdet ärvs till alla dina användargrupper)
- Inherit on User Group level** – Som standard ärver alla användargrupper värdena från företagsnivån (oavsett om företagsvärdena ärvs från systemet eller har ställts in specifikt för ditt företag). Om du vill att en specifik användargrupp ska ha andra värden än resten av företaget, kan du avmarkera kryssrutan Inherit för den användargruppen och ställa in andra värden
- Inherit on User level** — alla användare ärver som standard konfigurationerna från den användargrupp de tillhör. Om en användare ska ha andra värden än användargruppen avmarkerar du kryssrutan Inherit för den användaren och anger de värden du vill att användaren ska ha

Note

Om du avmarkerar Inherit för en enskild användare och anger ett visst värde för en egenskap (exempelvis Wrap-up timeout för telefon till 60 sek), och du senare flyttar den här användaren till en annan användargrupp, behålls det användarspecifika värdet för den valda egenskapen. I allmänhet rekommenderar vi därför inte att du justerar egenskapsvärden på enskilda användare om det inte är absolut nödvändigt.

Exempel:

Systemstandard för Busy timeout är 15 sekunder, och företaget har ärvt värdet:

	Company Intelecom Connect Demo Product	User Group Select User Group	User Select User
	Inherit	Inherit	Inherit
	Value	Value	Value
Busy timeout	<input checked="" type="checkbox"/> 15		

Om ditt företag vill använda ett annat värde för Busy timeout, avmarkerar du Inherit och anger ditt eget värde, exempelvis 30, och sparar.

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Select User Group ▼	Select User ▼
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30		

Nu är 30 ditt företags värde och ärvs till alla dina användargrupper.

Om du vill att en specifik användargrupp (exempelvis Agents) ska ha ett annat värde än 30, väljer du först användargruppen.

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Agents ▼	Select User ▼
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input checked="" type="checkbox"/> 30	

Avmarkera sedan Inherit för användargruppen och ange ett nytt värde (exempelvis 20):

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Agents ▼	Select User ▼
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 20	

Glöm inte att spara. Nu är 20 det specifika värdet för användargruppen Agents.

Om du vill att en användare ska ha ett annat värde än användargruppen, väljer du användargruppen (exempelvis Agents) och sedan användaren:

▼ Agent timeouts ?			
Quick find users/user groups	Company	User Group	User
<input type="text"/>	Intelecom Connect Demo Product	Agents ▼	Martin ▼
	Inherit Value	Inherit Value	Inherit Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 10

Avmarkera Inherit för den valda användaren, ange ett nytt värde och klicka på Save changes.

Olika egenskapstyper

De viktigaste egenskapstyperna är:

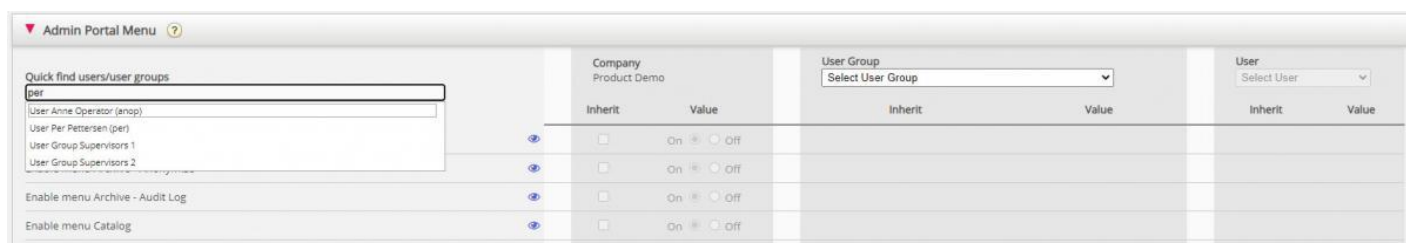
1. ON/OFF-egenskaper är endast synliga för dig på företagsnivå om Puzzel har satt egenskapen på ON, exempelvis Enable menu Services Call flow. För den här typen av egenskap (om den är ON för ditt företag) kan du avmarkera Inherit och ställa in den på OFF för en användargrupp. Om OFF för en användargrupp kan den inte aktiveras för en användare i den här gruppen. Om den ärvs som ON för en användargrupp kan du avmarkera Inherit och välja OFF för en användare i den här gruppen.

- ON/OFF-egenskaper som är synliga även när de är OFF på företagsnivå, exempelvis Automatic logoff at midnight, Forced Enquiry registration och Two-factor authentication. För en egenskap av den här typen kan du sätta den på ON för företagsnivå och ställa in den för valda grupper, eller på OFF för företagsnivå och ON för valda grupper, och även justera värdet för enskilda användare.
- Text-/nummeregenskaper, exempelvis Possible to extend wrap-up with seconds och Block phone if number of written requests is greater than. För en egenskap av den här typen kan du välja att ange önskat värde på kundnivå, användargruppnivå och användarnivå.

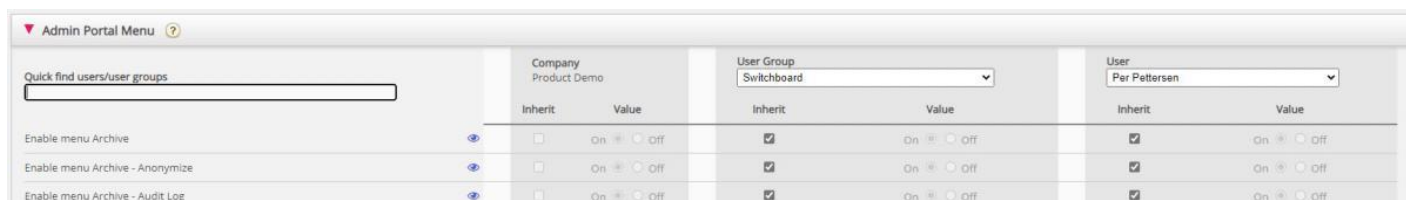
Hur...

Se alla egenskapsvärden för en specifik användargrupp eller användare

I inmatningsfältet **Snabbsök användare / användargrupper**, börja skriva namnet på en användare eller en användargrupp och välj relevant.



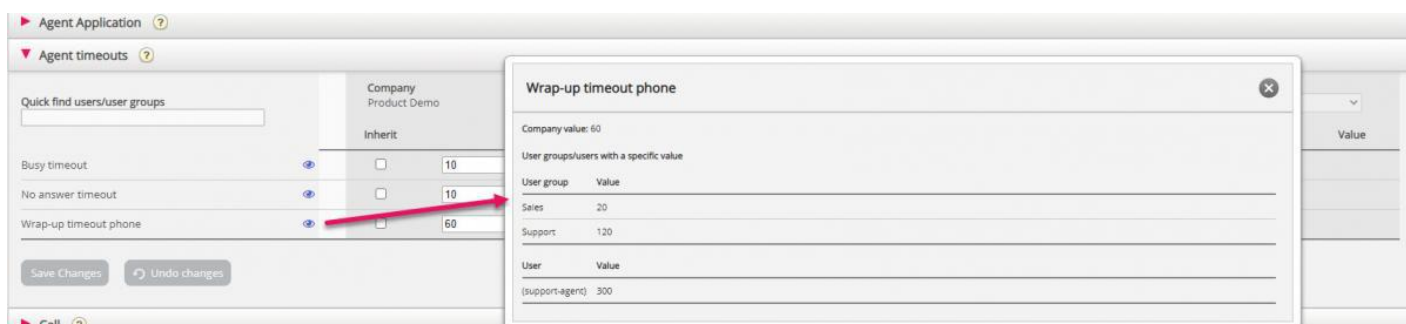
Den valda användargruppen eller användaren väljs nu i kolumnen Användargrupp och Användare så att du kan se egendomsvärdena för den valda användargruppen / användaren i **detta dragspel**.



Eller så kan du välja rätt användargrupp i listrutan och sedan också välja en användare.

Se alla värden som används för en vald egendom

Om du vill se alla konfigurerade värden på användargrupp och användarnivå för en egendom klickar du bara på ögonikonen:



Administrationsportalens menyer

Om du vill ändra vilka huvudmenyer och undermenyer som en administratörsgroup eller en specifik administratörsanvändare ska se i Administrationsportalen kan du konfigurera det här.

Om en egenskap för en huvudmeny (t.ex. Aktivera meny tjänster) är avstängd för en användargrupp som inte ska se den här huvudmenyn, behöver du inte stänga av de underliggande egenskaperna för undermenyer som är påslagna eftersom användaren inte kommer att ha tillgång till den överordnade huvudmenyn.

Du behöver inte stänga av Aktivera menyn Användare/Tjänster/Widget/SMS för agentanvändargrupper om de är på ON för företagsnivån, eftersom dessa huvudmenyer automatiskt inaktiveras för användare med Redigera mitt eget företag OFF! Se kapitlet Lägg till användargrupp.

Två typer av egenskaper används här:

- Vissa menyegenskaper visas endast om de är på ON för företagsnivån, t.ex. Menyegenskaper med denna typ kan stängas av för administratörsanvändargrupper eller användare som inte ska ha åtkomst. En sådan egenskap kan dock inte slås på ON för en användare om den är OFF för användarens användargrupp.
- Andra menyegenskaper visas på företagsnivå även när de är avstängda, och dessa kan slås på ON för användargrupper och enskilda användare när de är avstängda på nivån ovanför. Exempel är Aktivera menyn Användare - åtkomstkontroll och Aktivera menyn Användare - resursfilter. Om du verkligen vill begränsa vem som har tillgång till en sida, t.ex. användare - resursfilter, rekommenderar vi att du stänger av Aktivera menyn Användare - resursfilter på företagsnivå och aktiverar den endast för några få utvalda användare eller för huvudadministratörens användargrupp.

Agentapplikationen

Det finns flera egenskaper som styr hur saker ska visas i agentapplikationen. Några viktiga sådana:

- **Allow agent to Schedule Calls:** Standard är OFF. Om detta är satt som ON kan agenter beställa schemalagda samtal från agentapplikationen och se sina egna ombokade Dialler-samtal.
- **Allow agent to schedule task from request**, standard är OFF. Om ON kan agenten skapa en schemalagd aktivitet från en pågående aktivitet eller uppringning. (Om den här gruppen är inställd på ON för en grupp bör den också ha åtkomst till fliken Scheduled task (kalender).
- **Enquiry Registration - Forced:** Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och du vill tvinga agenter att ärenderegistrera efter varje samtal, ställer du denna egenskap på ON för relevanta användargrupper/agenter. När funktionen har satts som ON kan agenter inte klicka på Ready när de har statusen Wrap-up om en registrering inte har gjorts. Timeout för Wrap-up bör vara ganska lång när du använder [Forced enquiry registration](#).
- **Enquiry Registration - Set Ready after:** Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och sätter den här egenskapen till ON, får agenten automatiskt statusen Ready om den klickar på Register i status Wrap-up. Om en registrering görs under ett samtal kommer det inte någon Wrap-up efter samtalet.
- **Enquiry registrations - Allow manual:** Stöds inte i agent.puzzel.com! Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och vill att agenter ska kunna generera ärenderegistreringsflikar genom att klicka på "+", sätter du detta på ON. Observera att sådana registreringar INTE kommer att länkas till samtal/chatrar i arkivet, statistiken eller rådata.
- **Enquiry registration - Allow Comment:** Om du använder ärenderegistreringen och vill att agenterna ska kunna lägga till en fritextkommentar sätter du denna funktion på ON.
- **Possible to extend wrap-up with seconds:** Ange ett värde (exempelvis 30 eller 120) om agenter ska kunna förlänga efterbehandlingstiden vid behov. En knapp för att förlänga efterbehandlingstiden med det antal sekunder som har ställts in visas i agentapplikationens statusdel medan agenten har statusen wrap-up. Agenten kan klicka på denna knapp en eller flera gånger för att öka den återstående efterbehandlingstiden.
- **Scheduled task subjects:** Standard är tom. Om du definierar ämnen avgränsade med ; visas ämnesfältet i Add/Edit Scheduled task som en listruta med dessa ämnen i stället för ett inmatningsfält för fri text.
- **Softphone - allow:** ON om ditt företag har åtkomst till Puzzel Softphone. Kan sedan sättas på OFF för användargrupper/användare som ska kunna använda Softphone. En agent som har rätt att använda Softphone kan välja Softphone eller ange ett externt telefonnummer.
- **Softphone - use:** Används endast för agent.puzzel.com. Agenter som har valt softphone (i inställningarna) kommer att ha värdet ON.
- **Softphone - Auto answer:** Om detta är satt som ON besvaras ingående samtal till agentens Softphone automatiskt efter 1 sekund (en kort ringsignal spelas). Säkerställ att agenter som använder auto-svar alltid har ett headset på vid inloggning i en kö. När en agent ringer ett utgående samtal eller tar emot ett Dialler Power/Progressive/Predictive-samtal svarar Softphone automatiskt även om Auto-answer inte är satt som ON.
- **Show KPI alarms in Agent application:** Standard är ON. Om detta är satt som OFF visas inte triggade KPI-larm i agentapplikationens kö-översikt (dvs. raden gulmarkeras inte).

Agent Timeouts

En agent med status Busy/No answer/Wrap-up kommer att återgå till status Ready när agentens timeout är över eller när agenten klickar på Ready.

▼ Agent timeouts ?

Quick find users/user groups

	Company Andreas Demo		User Group Select User Group		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="10"/>				
No answer timeout	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="20"/>				
Wrap-up timeout phone	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="600"/>				

Save Changes ↶ Undo changes

▶ Call ?

De olika timeouterna:

- **Busy timeout:** Agentens status ändras till Busy i X sekunder när ett samtal kopplas till agenten och Puzzel får en upptagetsignal (eller agenten klickar på Reject när en skriftlig förfrågning erbjuds). Agenten får ingen ny förfrågning förrän Busy timeout har avslutats eller agenten har klickat på Ready.
- **No answer timeout:** Om ett samtal (eller en förfrågning via chatt/i e-postmeddelande/sociala medier) skickas till en agent som inte gör något inom den fördefinierade "erbjudandetiden" (dvs. de sekunder som samtal/chatt/e-postmeddelanden erbjuds agenten) ändras agentstatusen till No answer i X sekunder. Agenten får ingen ny förfrågning förrän No answer timeout har avslutats eller agenten har klickat på Ready.
- **Wrap up timeout phone:** Tiden som agenten ska ha status Wrap-up efter att hen har lagt på luren. Vi rekommenderar starkt att det här värdet anges till minst 30 sekunder. Om agenterna oftast behöver 10–60 sekunders efterbehandlingstid, men ibland 5 minuter, rekommenderar vi att Wrap-up definieras till 5 minuter, eftersom agenterna bör klicka på Ready när de är klara.
Alternativt att den fördefinierade efterbehandlingstiden ställs in som mycket kort (exempelvis 30–60 sek) så att agenterna själva kan förlänga den (se Products Agent application).
Tiden med statusen wrap-up rapporteras i statistiken och Ticker (och AHT inkluderar också wrap-up). Vi rekommenderar att du inte definierar en pausorsak som kallas exempelvis extra wrap-up, eftersom tiden i en pausorsak inte ingår i den rapporterade efterbehandlingstiden (eller AHT) i Ticker och Statistics.
Observera att du också kan fördefiniera en sluttid per telefonkö på sidan kö med en fördefinierad efterbehandlingstid används köns efterbehandlingstid i stället för agentens fördefinierade efterbehandlingstid.

Call

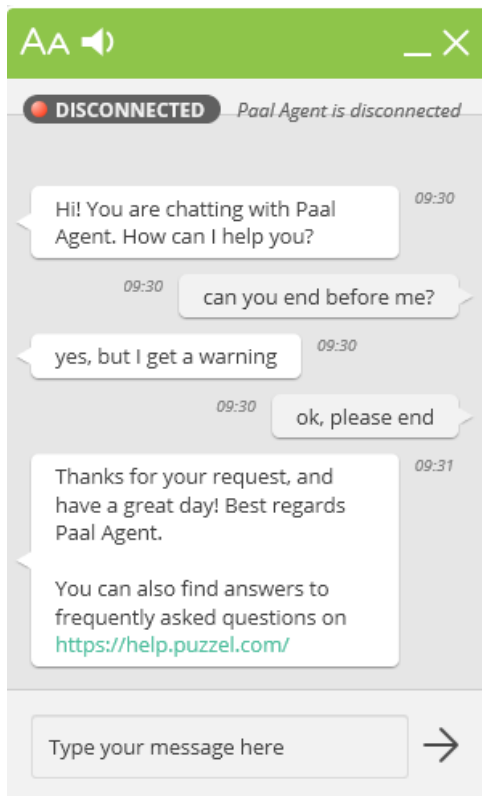
De viktigaste egenskaperna under Call är:

- **Offer call to agent sec:** Antalet sekunder det ska ringa i agentens telefon när kön ringer agenten (för en uppringare) innan kön avbryter och söker efter en ny agent. Standardvärde 30 sekunder.
- **Outgoing call display number (CLI shown to destination):** Numret som visas som CLI (Calling Line Identity) till den uppringda parten när agenten ringer utgående samtal. Om en visningslista för utgående samtal har definierats och agenten har valt ett nummer från listan, lagras det valda numret här. Om inget nummer har definierats (och agenten inte har valt ett nummer från den definierade listan) används numret som agenten loggade in med.
- **Outgoing call Display number list:** En semikolonavgränsad lista med nummer som agenten kan välja mellan. Det valda numret visas för den uppringda parten när agenten ringer ett utgående samtal. Om du vill att "Logon number" ska visas i listan, vänligen lägg till variabeln "\$system_last_called". Du kan lägga till en beskrivning för varje nummer i listan. Syntaxen för detta är number|description;number|description. Om agenten har valt ett nummer från listan lagras det valda numret under egenskapen 'Outgoing call Display number'. Observera att du endast får använda dina egna telefonnummer!
- **Originating number shown to agent:** Om ett nummer har angetts visas detta nummer i stället för uppringarens nummer när agenten erbjuds ett samtal. Denna egenskap är inte synlig för kunder utan endast för Puzzel support.

Chatt

Du kan konfigurera diverse egenskaper för chatten här, exempelvis:

- **Allow to adjust max concurrent written requests:** Standard är OFF. Sätt som ON om agenten ska kunna justera max. samtidiga skriftliga förfrågningar.
- **Maximum total concurrent written request (max. 8):** Anpassa maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt till
- **Maximum total concurrent written requests (max 8) - adjusted:** Standard 0 (=ej definierad) på företagsnivå. Om agenter tillåts justera detta visas det aktuella värdet för varje agent här. För agenter som ännu inte har ändrat värdet för maximalt antal samtidiga skriftliga förfrågningar i agentapplikationen används ett definierat värde på företagsnivå eller användargruppnivå.
- **Maximum concurrent chat/social requests:** Standardvärdet är 0 (=inte definierat), vilket innebär att värdet för maximalt antal samtidiga skriftliga förfrågningar används. Om agenter tillåts justera det maximala antalet samtidiga skriftliga förfrågningar visas det aktuella värdet för varje agent (användare) här. Ett definierat värde på företagsnivå eller användargruppnivå kommer endast att användas för agenter som ännu inte har ändrat värdet i agentapplikationen.
- **Maximum concurrent email/etask requests:** Standardvärde 1. Om agenter tillåts justera det maximala antalet samtidiga skriftliga förfrågningar visas det aktuella värdet för varje agent (användare) här. Ett definierat värde på företagsnivå eller användargruppnivå kommer endast att användas för agenter som ännu inte har ändrat värdet i agentapplikationen.
- **Block phone if number of written requests is greater than:** Agenter kan använda profiler som gör att de kan besvara förfrågningar från olika kanaler (chatt, telefon, e-postmeddelande och/eller sociala medier). En del agenter klarar av att hantera en eller fler skriftliga förfrågningar och ändå besvara ett inkommande samtal, medan andra agenter inte bör svara i telefon när de arbetar med chatten/skriftliga förfrågningar.
 - Med Block phone if number of written requests is greater than 0 kan agenten, endast få ett telefonsamtal om ingen skriftlig förfrågning pågår.
 - Med Block phone if number of written requests is greater than 1 kan agenten endast besvara ett telefonsamtal om det finns 0 eller 1 pågående förfrågningar.
 - Om en agent har pågående skriftliga förfrågningar och telefonen inte är blockerad får agenten statusen Ready (n).
 - Om agentens telefon är blockerad (på grund av >X pågående skriftliga förfrågningar), får agenten statusen Busy (n).
 - Agenten kan ringa utgående samtal även om hens telefon är blockerad (Busy) för inkommande samtal.
- **Allow to send attachments:** Standard är OFF. Sätt på ON om agenterna ska kunna skicka bifogade filer till kunden i chatten. Om en agent laddar upp en fil som kunden kan ladda ned sparas filen, men endast temporärt, så länken i chattavskriften som skickas via e-post och visas i arkivet fungerar bara en kort stund.
- **Automatic welcome message when agent accepts:** Texten som anges här visas för chattaren när agenten accepterar chatten, men bara om chattaren inte har skrivit något ännu. Systemvariabler som \$agentFirstName och \$agentFullName kan användas. Exempel: Hej! Du chattar med \$agentFirstName. Vad kan jag hjälpa dig med?
- **Automatic goodbye message when agent disconnects chat:** Om ett meddelande konfigureras här, visas det här meddelandet för chattaren direkt efter att agenten kopplar från, men bara om chattaren inte själv redan har avslutat chatten. Om agenten försöker stänga en chattdialogflik i agenten innan chattaren har avslutat chatten, visas en varning för agenten (The person you are chatting with is still connected. Are you sure you want to close?)



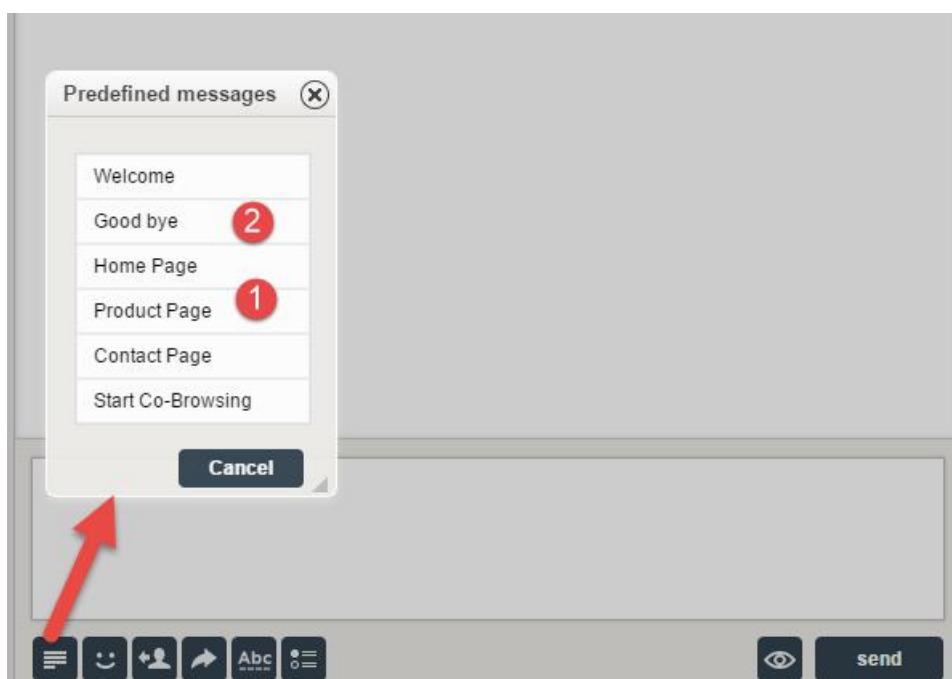
Exempeltext:

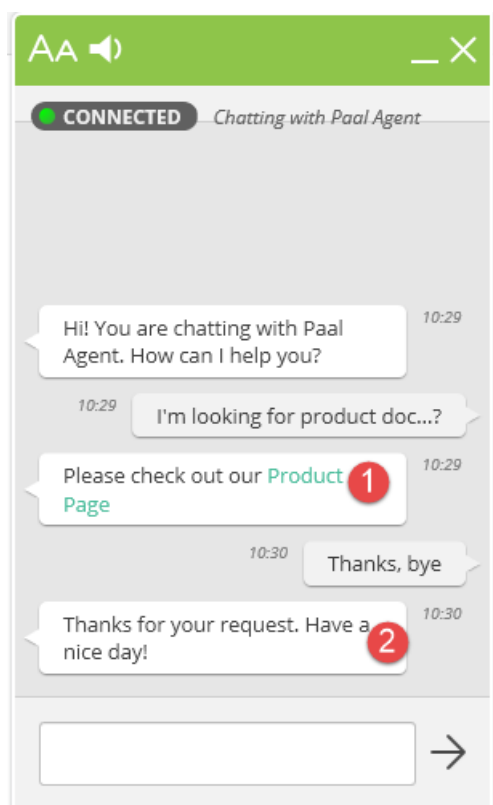
Tack för att du kontaktade oss. Ha en fortsatt bra dag! Med vänlig hälsning \$agentFirstName. [br][br]Du kan även hitta svar på vanliga frågor på [url]https://help.puzzel.com/[/url]

Eftersom agenten nu har kopplats från kan chattaren inte längre skriva något i inmatningsfältet.

- **Pin chat intro field (om tillgängligt):** Om detta har aktiverats nålas den ursprungliga texten från chattaren (namn m.m.) fast i den övre delen av chatten. Varje agent kan slå på/av "Pin chat intro message". Det nuvarande valet visas här.
- **Enable Chat Survey:** Om Chat Survey har konfigurerats för din webbsida är den bara aktiv om denna egenskap har satts på ON
- **Use chat nickname instead of queue name in tab header:** Du kan konfigurera vilken rubrik dina agenter ser i dialogfliken i chattflikarna i agentapplikationen. De kan se från vilken kö som chatten kommer (exempelvis chattförsäljning) eller namnet på chattaren (exempelvis David). Om agenter kan besvara mer än en chatt i taget, rekommenderar vi att du visar smeknamnet. Om agenter bara kan besvara en chatt i taget och de svarar i flera chattköer, kan det vara praktiskt att bara visa könamnet.
- **Chat nickname:** Chat nickname är agentens smeknamn. Om inget smeknamn har angetts visas agentens förnamn och efternamn för chattaren. Smeknamnet är praktiskt om du inte vill visa dina agents fullständiga identitet. Det smeknamn som har angetts för agenten visas för kunden i chatten. Du kan ange samma smeknamn för alla agenter i en användargrupp, eller så kan du använda variabeln \$agentFirstName om du vill visa agentens verkliga förnamn för dina chattkunder.
- **How long (seconds) before a chat tab should blink when new chat messages is not read:** Om en agent svarar på flera chattar samtidigt kommer denna agent att ha flera öppna chattflikar. Varje gång ett chattare på en icke-aktiv flik skickar ett nytt meddelande informeras agenten om detta på chattfliken. Du kan konfigurera chattfliken till att börja blinka om agenten inte har läst meddelandet inom X sekunder.
- **How long (seconds) before a chat tab should give alarm when there is no activity:** Om chattaren inte har skrivit något på X sekunder kan du konfigurera att agenten får ett meddelande i chattens chattribik.
- **Offer chat to agent sec:** Du kan konfigurera hur länge agenter ska erbjudas en chatt. Standardvärdet är 30 sekunder. Om agenten inte accepterar chatten inom den tiden erbjuds den till en annan agent. En agent som inte svarar på en erbjuden chatt får ingen ny chatt innan [No answer timeout](#) är över, eller statusen ändras från No answer till Ready.

- **Information to customer - \$text01 (-20):** Här kan du ange en eller fler variabeltexter som kan användas i webbformuläret för kunder som vill starta en chatt med dina agenter. Mer information hittar du i dokumentet som beskriver [Puzzels chattformulär](#).
- **Insert text 1 (-40):** 40 Insert text-rutorna används för Predefined messages för dina agenter som visas i dina agenter chattfönster. För att skapa ett fördefinierat meddelande skriver du bara in meddelandet i en av Insert text-rutorna. Formatet är Title;Message. Title är det/de ord som visas i popupfönstret med det fördefinierade meddelandet i agentapplikationen, och Message visas i chatten när agenten väljer en Title. För att lägga till en fördefinierad textruta använder du bara denna kod för din länk.
 - `<ahref="url">link`
 - Produktsida;Kolla gärna in vår `Product Page`
 - Tack för din fråga. Ha en bra dag!





Exempel:

- **Aktivera captcha på chatt** : [Captcha](#) kan konfigureras på begäran. (Endast Puzzel-support kan se den här egenskapen). Om captcha är aktiverat måste användaren som vill starta en chatt bevisa att han / hon är mänsklig. Puzzel genererar ett slumpmässigt nummer (en valideringskod) och presenterar det på webbsidan, och användaren måste ange numret i ett inmatningsfält innan en chatt kan startas.
- **Visa chatters webbläsaraktivitet i dialogrutor** : Om ditt företags webbsida som erbjuder Puzzel-chatt är konfigurerad för att spåra användarnas webbhistorik, kommer denna historik att visas för agenten i chattfliken.
- **SMTP Alternativ värd för att skicka chattlogg**: När en chatt avslutas kan slutkunden be att chattloggen skickas till hans e-postadress. Chattloggen skickas sedan från Puzzels e-postserver. Om du vill att det här e-postmeddelandet ska skickas från din egen SMTP-server istället kan du registrera det alternativa SMTP-värdns **servernamn, användarnamn, lösenord och en från-adress**, så att Puzzel kan använda denna SMTP-värd och sedan aktivera Använd alt. SMTP-värd för att skicka chattlogg. Observera att om du väljer att göra detta överförs chattloggen från Puzzels webbserver till din SMTP-värd med TLS strax efter varje chatt avslutas, men den fungerar bara när din värd är tillgänglig.

E-post

Alla skriftliga förfrågningar från ett system (e-post, CRM osv.) som kan identifieras via en URI kan placeras i och distribueras i Puzzel som mediatypen e-post. Systemet måste skicka information om förfrågningen (från, till, ämne, Uri) till Puzzel (webbtjänst "RequestAdd") så att Puzzel kan köplacera och distribuera förfrågningen till en agent. Puzzel erbjuder även en Exchange-koppling. Scheduled task använder också mediatypen e-post. Flera egenskaper påverkar hur mediatypen e-post fungerar i agentapplikationen, exempelvis:

- **Offer email to agent sec:** Hur länge agenterna ska erbjudas e-postmeddelanden. Standardvärdet är 30 sekunder. Om agenten inte accepterar chatten inom den tiden flyttas e-postförfrågningen från agentapplikationen och erbjuds till nästa lediga agent.
- **Allow e-mail transfer to queue:** Om agenter ska tillåtas vidarebefordra ett accepterat e-postmeddelande till en annan kö (standard är ON). Funktionen kan vara praktisk om ett e-postmeddelande skickas till fel e-postadress/e-postkö.
- **Allow e-mail transfer to agent:** Om agenter ska tillåtas vidarebefordra ett accepterat e-postmeddelande till en annan agent (standard är OFF). Funktionen kan vara praktisk om en del e-postmeddelanden till en kö endast kan besvaras av vissa agenter.
- **Allow e-mail transfer to personal queue:** Om en agent ska tillåtas placera ett accepterat e-postmeddelande i hans personliga kö, för att öppnas och avslutas senare (standard är OFF).

Om du vill göra ändringar i din e-postkonfiguration i Puzzel, kontakta vårt supportteam.

Om vidarebefordran och placering av e-postmeddelanden i personlig kö

En agent som vidarebefordrar ett e-postmeddelande bör skriva en kommentar till nästa agent i agentapplikationen. Om en agent vidarebefordrar ett e-postmeddelande till en annan agent, visas e-postmeddelandet i den nya agentens personliga kö. E postmeddelandet placeras i en överföringskö, men taggas med den korrekta agentens namn. Denna överföringskö bör ha ett KPI-larm (om väntetiden > x timmar), så att alla agenter och arbetsledare kan se om e-postmeddelanden blir liggande för länge i överföringskön. Alla agenter kan plocka e-postmeddelanden (som har blivit liggande för länge) från överföringskön.

Om du tillåter att dina agenter placerar ett accepterat e-postmeddelande i en personlig kö, kan agenterna arbeta med samma e-postmeddelande flera gånger (innan de skickar ett svar till slutkunden och klickar på Finish). Agenten får poäng för all den tid som hen lägger på att arbeta med ett e-postmeddelande, men observera att detta påverkar Ticker Agent och agentstatistiken! (Det kommer att se ut som att agenten har svarat på flera e-postmeddelanden och använt kortare tid per e-postmeddelande, än om hen inte hade placerat e-postmeddelandena i sin personliga kö).

Agenterna kan se den personliga kön för e-postmeddelanden och överföringskön för e-postmeddelanden i kö-översikten om de ser alla köer. Om detta konfigureras så att de endast kan se relevanta köer måste dock kompetenserna Email transfer och Email personal (med nivå = 0) inkluderas i profilen som agenterna använder när de besvarar e-postmeddelanden.

Home Page

Här kan du hantera vilka nyckelvärden som ska visas i rutnätet på hemsidan. Som standard visas 4 nyckelvärden i ett rutnät på 2x2. Om mer än 4 nyckelvärden väljs, omvandlas rutnätet automatiskt till ett 3x3 rutnät.

Du kan även konfigurera att en del användare inte ser de supportmeddelanden som Puzzel publicerar på Home Page genom att sätta denna egenskap till OFF för ditt företag eller de valda användargrupperna.

Logon to Queue

De viktigaste egenskaperna här är:

- **Automatic logoff at midnight:** Standardinställningen är OFF. Om funktionen är aktiverad loggas agenter som är inloggade i kön (pausade eller ej) ut vid midnatt.
- **Automatic logoff after no answers:** Standardinställningen är OFF. Om ett värde som är större än 0 anges, exempelvis 2, loggas agenten ut efter att två på varandra följande samtal erbjudits agenten (om maxtiden för ringning uppnåddes). Om agenten är inloggad på kön med softphone i den nya agentapplikationen (agent.puzzel.com) och agentens Puzzel-webbläsare inte är tillgänglig (exempelvis om datorn är i viloläge eller webbläsaren stängd), resulterar denna agents tilldelade samtal i Error, Not ringing eller Time-out. Om agenten är inloggad med ett nummer för en extern softphone (exempelvis Skype eller Cisco) som inte är tillgänglig, resulterar det förmodligen också i att ringningen inte genomförs och Puzzel mottar ett felmeddelande. Observera att automatisk utloggning och inget svar inte fungerar för chattförfrågningar/skriftliga förfrågningar.
- **Automatic logoff after errors:** Standardvärdet är 5. Med värde 5 (eller X) loggas agenten ut efter 5 (x) på varandra följande samtal som allokerats till agenten där Puzzel fick felsignal. Observera att agenten även loggas ut om ett nätverksfel resulterar i ett felmeddelande till Puzzel i stället för ett ringning när en agent rings – men om detta sker kommer samtalen ändå inte fram till agenten. Om det är inställt på 0 (rekommenderas inte) loggas inte agenten ut om hen.

Queue

Egenskaperna under Queue påverkar hur kö- och agentinformationen visas. De viktigaste är:

- **Show agent details' action column:** Om detta är satt som ON kan användaren logga in/ut agenter från Agent Details i administrationsportalen.
- **Allow delete request in queue:** Sätt som ON om användaren ska kunna ta bort köplacerade återuppringningar och e-postmeddelanden samt pågående förfrågningar (för utloggade agenter).
- **Enable agent to Pick from queue:** Sätt som ON om agenten ska kunna plocka förfrågningar från kön i agentapplikationen.
- **Show in Agent's queue overview: ...:** Om den här informationen ska vara synlig under Queue overview i agentapplikationen
- **Show in Agent's agent details: ...:** Om den här informationen ska vara synlig under Agent Details i agentapplikationen
- **Show in Agent's queue details: ...:** Om den här informationen ska vara synlig under Queue Details i agentapplikationen.
- **Show only active queues:** Om detta är satt som ON ser användaren endast de köer som hen är inloggad på. (Om ett filter begränsar vilka visningsköer användaren ser och Show only active queues har satts på ON, kan användaren även se aktiva köer som inte ingår i filtret)
- **Show only relevant queues:** Om detta är satt som ON ser användaren endast de köer som hen har kompetenser inom. (Om ett filter begränsar vilka visningsköer användaren ser och Show only relevant queues har satts som ON, kan användaren även se relevanta köer som inte ingår i filtret)
- **Show link to agent details and queue details:** Om detta är satt som ON kan användaren öppna kö- och agentinformation från kö-översikten i administrationsportalen.
- **Show in Queue overview: Scheduled callbacks:** Om detta är satt som ON visas återuppringningar i kö-översikten.

Recordin

Egenskaper kopplade till samtalsinspelning och åtkomst till samtalsinspelningar i arkivet.

- **Allowed to play Recordings from Archive:** Om detta är satt som OFF kan användaren inte spela upp inspelningar eller se chattloggar i arkivet. Om OFF kan användaren inte heller ladda ned/ta bort inspelningar även om download/delete property är satt som ON.
- **Allowed to download Recordings from Archive.** Standard är OFF.
- **Allowed to delete Recordings from Archive:** Standard är OFF. Om detta är satt som ON kan användaren ta bort inspelningar och chattloggar från arkivet.
- **Censor recordings button visible:** Om agenten ska kunna censurera en pågående inspelning i agentapplikationen.
- **Manually recording allowed:** Om agenten ska kunna starta en samtalsinspelning.
- **Recording of conversations Forced on agent:** Om detta är satt som ON spelas alla samtal till agenterna (i den här användargruppen) in (såvida inte den som ringde nekade samtalsinspelning).

(Recording kan också konfigureras som ett "måste" för en kö)

Om en användare får åtkomst till att se menyträdet Recording på sidan Users – Products har hen också åtkomst till att aktivera/inaktivera inspelning per systemkö på sidan Services – Queues.

En beskrivning av vad som spelas in under ett samtal (exempelvis hur konsultdelen hanteras) hittas [här](#)

Sign in to Puzzel

Här kan du ändra värden för egenskaper kopplade till inloggning i Puzzel:

- **Show Access Log:** Om detta är satt som ON kan användaren/användarna se accessloggen på sidan Users – Log i administrationsportalen.
- **Show Change Log:** Sätt som OFF om användaren/användarna inte ska se sidan Change log på sidan Users – Log i administrationsportalen
- **Strong password required:** Om denna funktion har satts som ON måste användarens lösenord bestå av minst 8 tecken och innehålla minst 1 gemen (a-z), 1 versal (A-Z), 1 siffra (0-9) och 1 specialtecken (\$ @ € £ ! % * ? & = ,)
- **Two-factor authentication – email:** Sätt som ON för användargrupper som ska använda tvåfaktorautentisering via e-post för att logga in. Bekräfta att dessa användare har angett sin e-postadress i Puzzel.
- **Two-factor authentication – sms:** Sätt som ON för användargrupper som ska använda tvåfaktorautentisering via sms för att logga in. Bekräfta att dessa användare har angett sitt mobilnummer i Puzzel.
- **How many days a password is valid:** Standardvärdet är 0, vilket betyder giltigt för alltid. Ange ett värde (exempelvis 90) om du vill tvinga användarna att byta lösenord med jämna mellanrum. Användare som försöker logga in efter att lösenordet har gått ut kommer då inte att lyckas utan att först beställa ett engångslösenord för att skapa ett nytt lösenord. Bekräfta att användarna har registrerat sina e-postadresser eller mobilnummer i Puzzel innan du anger ett värde här, så att de kan begära engångslösenord! Se artikeln [How to force users to change \(to a stronger\) password?](#) i Knowledgebase-sektionen.
- **IP address Allow list:** Om du vill begränsa från vilka IP-adresser som dina användare ska kunna logga in i Puzzel, kan du skriva in IPv4-adresser/intervall som är tillåtna. Om inga adresser har angetts kan användarna logga in från valfri IP-adress. Observera att Desktop-applikationen inte stöder denna funktion.
- **Web session timeout (in sec):** Standardvärdet är 43 200 sekunder (= 12 timmar). Om en användare är inloggad längre än den angivna timeouten kommer användaren att loggas ut. För Wallboard-användargruppen kan du ställa in timeouten till exempelvis 7 eller 31 dagar, så att du inte behöver logga in wallboard-användare varje morgon.
- **SSO: List of external authentication providers.** Om du vill att dina agenter ska kunna göra enkel inloggning (single sign-on) med Azure-autentiseringsuppgifter på agent.puzzel.com måste du lägga till "azure|azure" här. Sedan måste du ladda upp en lista med användarnas externa ID på sidan Users – Users. För Salesforce anger du "Salesforce|Salesforce"
- **SSO: Log user off from external Identity Provider.** Om detta är satt som ON loggas användaren ut från Azure (i webbläsaren) när användaren har loggat in på Puzzel. Om användarna har persondatorer är det säkrast att ha den här egenskapen på OFF.
- **SSO: Reject user to sign in with Puzzel username.** Standard är OFF. Om ON kan den här användaren inte logga in via agent.puzzel.com med Puzzels användarnamn/lösenord.

Change Log/Access Log

Change Log

Under Change Log visas en översikt över de ändringar som har gjorts de senaste tre månaderna. En lista med de senaste ändringarna visas.

Du kan söka på ändringar som har gjorts i en specifik modul, under en specifik tidsperiod och/eller av en specifik användare.

Date and time	Module	Name of module	Change	Audited by
11.01.2018 11:41:46	Property	Two-factor authentication: SMS	Property on user paal has been updated to true	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:40:28	Enquiry Registration	Technical issues	Enquiry registration topic PC has been added	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Profile	Global 2	Profile has been updated	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Profile	Global 2	Profile has been added	Paal Kongshaug (paal)
11.01.2018 11:38:28	Usergroup	Test-Agents	Usergroup has been updated	Paal Kongshaug (paal)
09.01.2018 12:41:16	Service variable	Test 3	Service variable has been updated to OK	Andreas Wallin (anwa)
09.01.2018 12:40:46	User Status	bond	Agent status has been changed to logged on	Andreas Wallin (anwa)

Ändringsloggen inkluderar de viktigaste ändringarna. De ändringar som omfattas av loggen kan ses i listrutan i fältet Module:

- Archive subscription (changed storage time)
- Chat config
- Dialler
- Display queue
- System Queue (e.g. SLA change)
- Enquiry registration
- Filter
- KPI alarm
- Profile
- Property
- Request (e.g. request deleted from queue)
- Service variable
- Services
- Sound file, Sound category and Sound file in service
- Time module

- User account and User group
- User status (agent log on/off/pause done by admins)
- Widget Tab (which tabs that are enabled/disabled in agent.puzzel.com)

Access Log

Access Log visas under Change log för användare som har tillåtelse att se loggen (Users - Products - Sign in to Puzzel - Show access log).

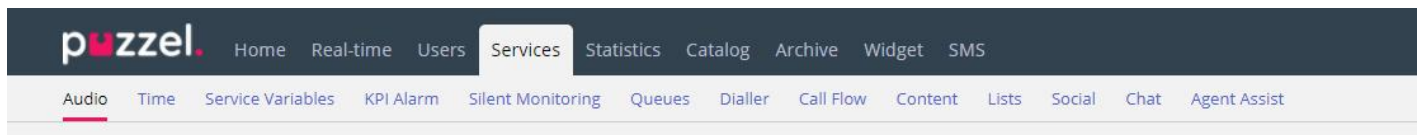
Date and time	User Name	Client Type	Operating System	Browser	IP Address	Login status
15.10.2018 15:48:02	Paal Kongshaug (paal)	Admin	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
15.10.2018 14:25:41	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
10.10.2018 07:51:51	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
10.10.2018 07:44:42	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
10.10.2018 07:44:28	(yavor.angelov@puzzel.com)	WebClient	Windows 10 64-bit	Chrome 69.0	62.92.89.227	Failed (unknown username)
09.10.2018 12:01:48	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	172.16.120.57	Ok
09.10.2018 08:42:42	(rava)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	84.209.76.201	Failed (unknown username)

Access Log visar inledningsvis de 20 senaste inloggningsförsöken till Puzzel (inte inloggning på köer). Du kan söka efter inloggningsförsök med olika sökvillkor som användarnamn, klienttyp (exempelvis Agent, Admin, PuzzelApp), inloggningsstatus (OK, Rejected) och IP-adress.

Varje gång du försöker logga in i Puzzel med ditt kundnummer lagrar systemet tidsstämpelein, användarnamnet, info om operativsystem, webbläsare, käll-IP-adress och resultat (loggades in eller misslyckades). Inloggningsförsöken lagras i 14 dagar.

Services

Under fliken Services hittar du flera olika saker, exempelvis Audio, Time, Service variables, Queues, Dialler, Call Flow, Chat och Agent Assist:



Om du vill bläddra igenom alla artiklar tittar du i indexträdet till vänster.

Time

Här hittar du de tidsmoduler i din lösning som du kan göra ändringar i.

The screenshot shows the Puzzel web interface. The top navigation bar includes the Puzzel logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services (selected), Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right, there are user details: Paal Kongshaug (Signed out) and Andreas Demo (10010). Below the navigation bar, there is a secondary menu with items: Time (selected), Audio, Service Variables, KPI Alarm, Silent Monitoring, Queues, Dialler, Services, Call Flow, Content, Editor, Lists, Social, Chat, Agent Assist. The main content area shows the breadcrumb 'Home » Services » Time' and the title 'List of Time Modules' with a help icon. Below the title is a table with columns 'Name', 'Webaccess', and 'Edited by'. The table contains two rows: 'Main time' with a checkbox checked and '(1918_Main time)' in the Webaccess column, and 'time1' with an unchecked checkbox and an empty Webaccess column. At the bottom of the table are two buttons: 'Save changes' and 'Reset'.

Name	Webaccess	Edited by
Main time	<input checked="" type="checkbox"/> (1918_Main time)	-
time1	<input type="checkbox"/>	-

Local Time module vs Shared/Bound Time module

Det finns 3 typer av tidsmoduler

1. **Local time module:** Inställd som standard. Detta är en lokal tidsmodul med egna öppettider och utgångar och visas i administrationsportalen.
2. **Shared Time module:** Visas i administrationsportalen. Detta är en delad tidsmodul med en eller flera tidsmoduler bundna till sig. Du kan ha 0, 1 eller fler delade tidsmoduler.
3. **Bound Time module:** Detta är en bunden tidsmodul som visas i samtalsflödesverktyget Call Flow men inte i administrationsportalen, eftersom en bunden tidsmodul använder de öppettider och utgångar som har definierats i en delad tidsmodul.

En delad tidsmodul lagrar en återanvändbar uppsättning utgångar och sammanhängande tidsposter i en modul. Det innebär att du kan använda samma "öppettider" på flera ställen i samtalsflödet utan att behöva skapa och underhålla samma öppettider i flera olika tidsmoduler.

Du kan skapa en delad tidsmodul genom att konvertera en (ny) lokal tidsmodul som ska delas. På fliken Basic i tidsmodulen ser du knappen Convert to shared Time module.

När du har skapat en delad tidsmodul kan du välja att binda en eller flera andra tidsmoduler till den. (På fliken Basic ser du knappen för Bind to shared Time module)

Du kan senare välja att lösgöra en bunden tidsmodul, så att den blir en lokal tidsmodul (igen).

Om du har en delad tidsmodul visas den med postfixet '[shared]' på sidan Services – Time, och du kan justera öppettiderna här. Tidsmoduler som är bundna till en delad (om någon) modul visas dock inte. Alla lokala tidsmoduler listas här.

Modifera en tidsmodul

Om du vill göra ändringar i en (lokal eller delad) tidsmodul, klicka på modulens namn för att öppna uppgifterna om denna tidsmodul. Från den här sidan kan du lägga till eller ta bort tidsperioder.

Time management for time1 ?

Exit used if nothing else is specified:
Closed msg

Save changes Reset

Test the time module
Choose date and time to simulate the time module
Test now

▼ Common opening hours (Priority 3)

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▼	🗑️

+ Add a weekday

▶ Holidays and pre-defined days (Priority 2)

▶ Self-defined days (Priority 1) ?

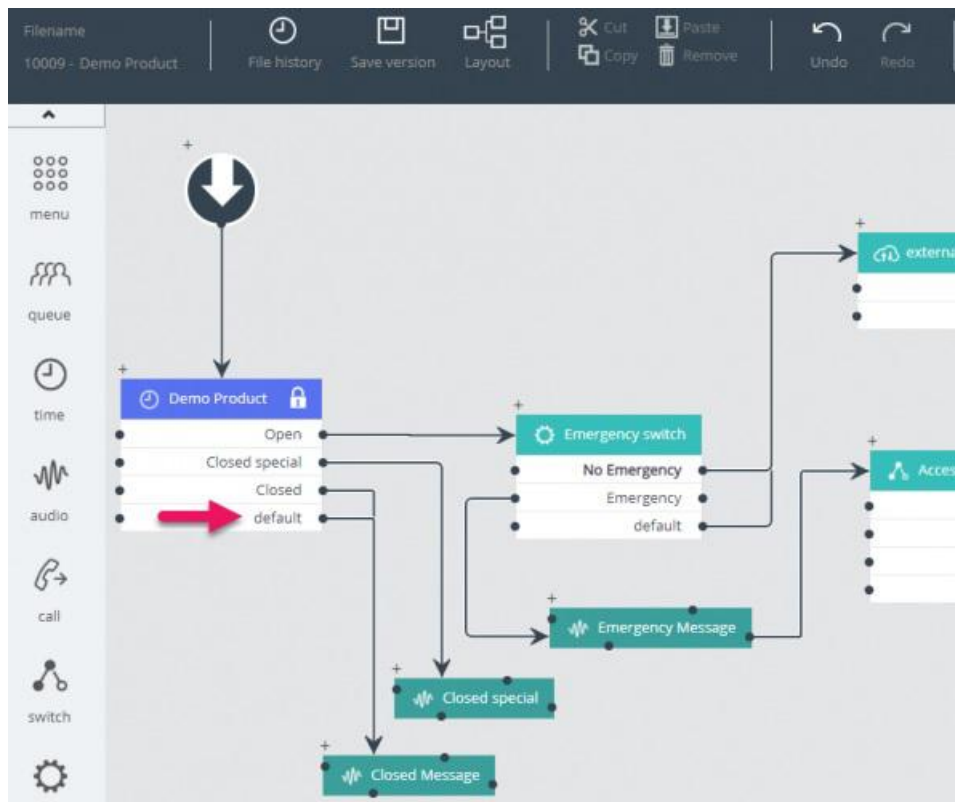
Save changes Reset

Värdet i To-fältet ska alltid ställas in på en minut före önskad sluttid. Det beror på att det täcker en hel minut. Om du anger sluttiden 15:59 betyder det att sluttiden är 16:00:00. Kom ihåg att spara de ändringar du gör. Om du vill avbryta ändringarna (innan du sparar) klickar du bara på Reset-knappen.

Exit used if nothing else specified (standardutgång)

Om inga öppettider eller stängda tider definieras, dirigeras samtalen automatiskt till Exit used if nothing else is specified som är standardutgången från tidsmodulen. Standardutgången pekar ganska ofta på en ljudmodul med ett "Vi har stängt"-meddelande.

Kontrollera att standardutgången för tidsmodulen är ansluten till "rätt" modul, exempelvis så här:



Common Opening Hours

Definiera kontaktcentrets vanliga öppettider under fliken Common opening hours genom att klicka på Add a weekday.

I det nya fönstret som öppnas kan du lägga till en post med från-tid och till-tid för vardagar (mån-fre), helger (lör-sön) eller en individuell dag, med hjälp av relevant utgång. Det enklaste sättet är att definiera när det är öppet är att låta Exit used if nothing else is specified (standardutgång) peka på ett "stängt meddelande". Lägg till så många veckodagsrader som du behöver och spara sedan.

I exemplet nedan har vi definierat att Exit Open ska användas på vardagar (måndag till fredag) 08:00 till 15:59, och på torsdagar 16:00-18:59.

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open	
Thursday	16:00	19:59	Open	

Överlappande poster

Du får inte ha 2 poster för samma dag (exempelvis fredag) som överlappar varandra, men du kan ha en endagspost som överlappar vardagar (mån-fre) eller helger (lör-sön). Observera att systemet, inom Common opening hours, först letar efter matchningar i endagsposter. Om ingen matchning hittades letar det efter matchningar i Weekday (Mon-Fri) eller Weekend (Sat-Sun). Exempel:

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	18:59	Open	
Friday	16:00	23:59	Closed	

På fredag klockan 16:10 hittades matchningen först på raden Friday 16:00-23:59, Exit Closed.

Holidays and Pre-defined Days

Under menyträdet Holidays and pre-defined days kan du definiera särskilda öppettider för helgdagar och andra specifika datum. Du kan lägga till relevanta helgdagar för din Puzzel-lösning en i taget (Add a holiday or pre-defined day), eller lägga till listan med ditt lands helgdagar och sedan ta bort de dagar som du inte behöver innan du sparar.

Lägga till en nationell lista med helgdagar

Klicka först på Add national holidays:

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. It features a table with columns for 'Days' and 'From'. Below the table are two buttons: '+ Add a holiday or pre-defined day' and '≡ Add national holidays'. A red arrow points from the 'Add national holidays' button to a modal window titled 'Add national holidays'. The modal contains a 'Select holiday list' dropdown menu with 'English holidays' selected and an 'Add' button. At the bottom of the interface are 'Save changes' and 'Reset' buttons.

Välj sedan rätt landslista och klicka på Add så att alla dagar läggs till:

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section with a table of national holidays. The table has columns for 'Days', 'From', 'To', 'Exit', and 'Delete'. The 'From' and 'To' columns contain time inputs (00:00 and 23:59). The 'Exit' column contains 'Closed' dropdown menus. The 'Delete' column contains trash icons. Below the table are the same two buttons as in the previous screenshot. At the bottom are 'Save changes' and 'Reset' buttons.

Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Good Friday	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Easter Monday	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️

Ta bort de dagar du inte behöver, anpassa From och To vid behov och välj korrekt Exit per dag innan du klickar på Save changes.

Observera att listorna med nationella helgdagar i Puzzel inte nödvändigtvis innehåller alla officiella helgdagar för det aktuella landet, och att de kan innehålla dagar/datum som inte är allmänna helgdagar!

Fler helgdagar och fördefinierade dagar är definierade i Puzzel än de som finns med på ditt lands lista över nationella helgdagar. En del helgdagar i Puzzel är flytande (exempelvis långfredagen och annandag påsk) och en del är fasta datum (exempelvis Nyårsdagen (1 januari)). Om du inte hittar en viss helgdag i Puzzel (exempelvis en helgdag i början av maj) kan du lägga till datumet för den aktuella helgdagen som en Self-defined day.

Lägga till en helgdag

Klicka på knappen Add a holiday, välj relevant dag i listrutan, justera From och To om det behövs, se till att Exit är korrekt och klicka därefter på Add.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section of the interface. A modal dialog box titled 'Add a holiday or pre-defined day' is open, showing a form with the following fields:

Holiday or pre-defined day	From time	To time	Exit
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed

The dialog also features an 'Add' button and a close button (X). A red arrow points to the 'Add a holiday or pre-defined day' button in the background interface.

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section after the holiday has been added. The table below shows the entry:

Days	From	To	Exit	Delete
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed	

The interface also shows the 'Add a holiday or pre-defined day' button and the 'Add national holidays' button. At the bottom, there are 'Save changes' and 'Reset' buttons.

Klicka sedan på Save changes om allt ser OK ut.

Observera att om ditt kontaktcenter har begränsade öppettider under en helgdag eller fördefinierad dag, måste du vidta särskilda åtgärder. För mer information, se avsnittet om [prioritetssystemet](#).

Self-defined Day(s)

Under fliken Self-defined Day(s) kan du ange datum och datumintervall som har andra öppettider än normalt (och som inte är listade under helgdagar och fördefinierade dagar).

▼ Self-defined days (Priority 1) ?

Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 10px; display: inline-block; border-radius: 3px;">+ Add day(s)</div>						

Klicka på Add day(s) för att lägga till en eller flera dagar i följd. Du kan:

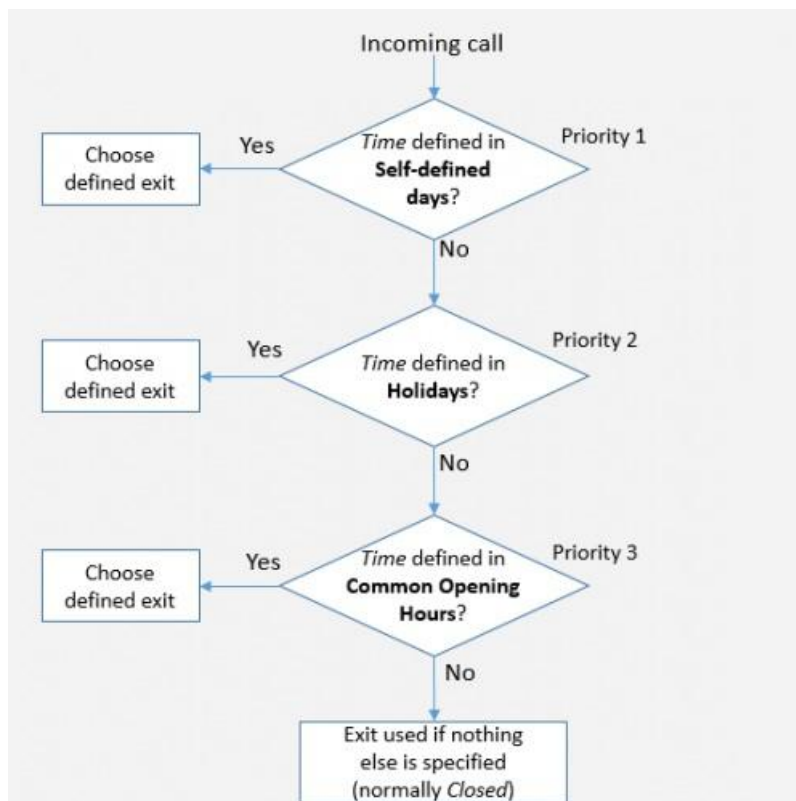
1. Lägga till ett tidsintervall för en dag genom att ange samma från-datum och till-datum, samt önskad från-tid och till-tid. För att välja heldag väljer du från-tiden 00:00 och till-tiden 23:59.
2. Lägg till ett datumintervall som ska använda samma Exit för hela datumintervallet. Välj från-datum och till-datum och sätt från-tiden till 00:00 och till-tiden till 23:59.
3. Lägg till ett datumintervall som ska använda samma Exit för ett visst tidsintervall för var och en av dagarna i datumintervallet. Välj önskat datumintervall (exempelvis 2016-07-01 – 2016-07-31) och det önskade tidsintervallet (exempelvis 16:00–17:59). Observera att definierad Exit i det här fallet endast kommer att användas 16:00-17:59 för var och en av dagarna i datumintervallet.
4. Lägg till ett datumintervall utan att ange ett år om detta intervall ska användas alla år från nu. Ange önskat från-datum och till-datum i formatet dd-mm (exempelvis From 01-07, To 31-07).

Klicka på Add för att lägga till den nya posten på listan och sedan på Save. Se exemplet nedan:

► Common opening hours (Priority 3)						
► Holidays and pre-defined days (Priority 2)						
▼ Self-defined days (Priority 1) ?						
Days	From date	To date	From time	To time	Exit	Delete
Example 1 (14. December 2015)	14-12-2015	14-12-2015	00:00	23:59	Lukket ▼	
Example 2 (1. February 2016 - 5. February 2016)	01-02-2016	05-02-2016	00:00	23:59	Lukket ▼	
Example 3 (1. July 2016 - 31. July 2016)	01-07-2016	31-07-2016	16:00	17:59	Lukket ▼	
Example 4 (1. August - 2. August)	01-08	02-08	00:00	23:59	Lukket ▼	

Prioritetssystemet

Tidsmodulen kan ha poster på tre nivåer:



- Ordinarie öppettider (prioritet 3)
- Helgdagar och fördefinierade dagar (prioritet 2)
- Egendefinierade dagar (prioritet 1)

En egendefinierad dag har företräde framför en helgdag och fördefinierade dagar, och en helgdag och en fördefinierad dag har företräde framför ordinarie öppettider.

När ett samtal kommer in till Puzzel-plattformen, tittar Puzzel först på den aktuella tiden och datumet som har definierats under egendefinierade dagar, därefter under helgdagar och fördefinierade dagar och slutligen under ordinarie öppettider. Under ordinarie öppettider har en endagspost högre prioritet än Weekday (Mon-Fri) eller Weekend (Sat-Sun).

Puzzel använder den första definierade Exit som den hittar, exempelvis Open/Closed.

Om ett samtal kommer in och det inte finns något angivet i tidsmodulen för den aktuella tidpunkten, kopplas samtalet vidare till Exit used if nothing else is specified (=standardutgången från tidsmodulen).

Home Page Real-time Users Services Sta

Time IVR Audio Service Variables Enquiry Registration KPI Alarm Silent M

Home Page > Services > Time > Time module - Demo

Time management for Time module - Demo ?

Exit used if nothing else is specified: Closed

Exempel på öppettider på julafton

För att visa hur prioritetssystemet fungerar kan vi använda en julafton (24 december) som infaller på en måndag som exempel.

Låt oss säga att kontaktcentret är öppet 08:00–15:59 på måndagar, men på julafton (en måndag) vill du bara att kontaktcentret ska vara öppet 10:00–13:00.

Hur definierar du öppettider för denna julafton, som infaller på en måndag, för att säkerställa att det bara rings till kontaktcentret mellan kl. 10:00 och 13:00?

Om vi bara definierar Exit Open mellan 10:00-12:59 på julafton, vad händer då med samtal som inkommer före respektive efter detta tidsintervall?

För ett samtal som inkommer kl. 09:30 skulle Puzzel leta efter ett matchande definierat tidsintervall, och programmet skulle hitta ett sådant under ordinarie öppettider, vardagar 08:00-15:59, som har definierats med Exit Open. Därför skulle Puzzel behandla ett samtal som inkommer 08:00-9:59 respektive 13:00- 15:59 som om det har inkommit en vanlig vardag med Exit Open.

Vi behöver alltså ange att det är stängt på julafton före kl. 10:00 och efter kl. 13:00, exempelvis så här:

▼ Common opening hours (Priority 3)				
Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▼	
Thursday	16:00	19:59	Open ▼	
+ Add a weekday				
▼ Holidays and pre-defined days (Priority 2)				
Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed ▼	
Good Friday	00:00	23:59	Closed ▼	
Easter Monday	00:00	23:59	Closed ▼	
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed ▼	
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed ▼	
Christmas eve (24th December)	08:00	09:59	Closed ▼	
Christmas eve (24th December) ⚠	10:00	12:59	Open ▼	
Christmas eve (24th December)	13:00	15:59	Closed ▼	

När du sparar kommer eventuella överflödiga rader att gulmarkeras. I det här fallet är raden med Christmas eve 10:00–12:59 Open redundant eftersom tidsintervallet ingår under Weekday (Mon-Fri) 08:00–15:59. Du kan behålla raden om du tycker att den ger dig bättre överblick.

Test av tjänsten

För att kontrollera att allting är OK inför kommande högtider och helgdagar kan du ange en tidpunkt i framtiden (exempelvis 2018-12-25 vid kl. 10:00) och klicka på Test now för att se hur samtal kommer att dirigeras vid det aktuella datumet och tidpunkten. Raden (och Exit) som väljs vid denna framtida tidpunkt markeras i blått.

The screenshot shows the 'Time management for time1' page in the Puzzel system. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel' logo and various menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. Below this is a sub-navigation bar with 'Time', Audio, Service Variables, KPI Alarm, Silent Monitoring, Queues, Dialler, Services, Call Flow, Content, Editor, Lists. The main content area has a breadcrumb 'Home » Services » Time » time1' and a title 'Time management for time1'. There are buttons for 'Save changes' and 'Reset'. A 'Test the time module' section allows selecting a date and time (25-12-2018 10:00) and a 'Test now' button. Below are two tables: 'Common opening hours (Priority 3)' and 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)'. The 'Holidays' table has a red background on the 'Christmas day (25th December)' row, indicating an error.

Common opening hours (Priority 3)

Days	From	To	Exit	Delete
Weekday (Mon-Fri)	08:00	15:59	Open ▾	🗑️
Thursday	16:00	19:59	Open ▾	🗑️

Holidays and pre-defined days (Priority 2)

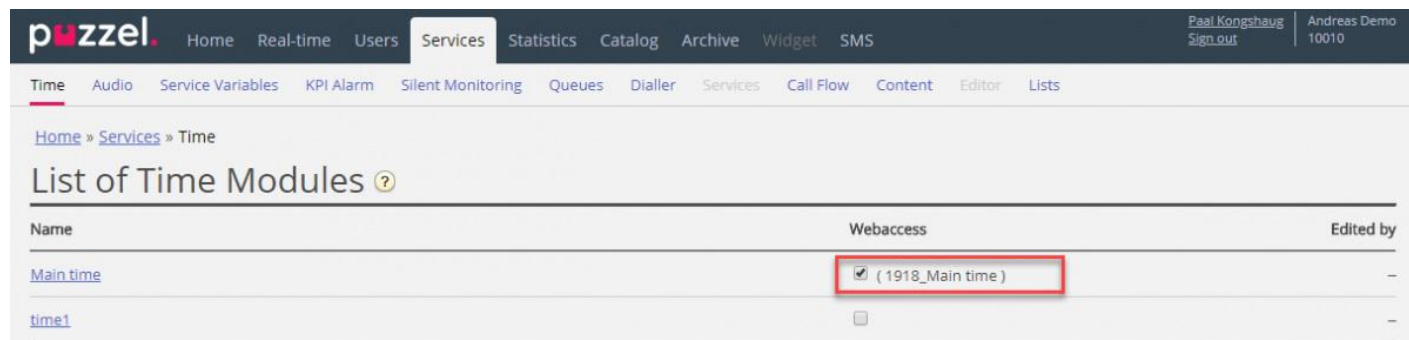
Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Good Friday	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Easter Monday	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed ▾	🗑️

Felaktiga tjänster

Om dina inställningar är felaktiga, till exempel om från-tiden är senare än till-tiden, eller om samma tidsintervall har angetts på två rader under helgdagar (exempelvis julafton 00:00–9:59, och julafton 08:00–08:59), markeras dessa rader i rött. Du måste korrigera felet innan du kan spara.

Webbåtkomst till tidsmodul

Om du erbjuder återuppringning på din webbsida (en ring mig-knapp) eller har chattfunktion i din Puzzel-lösning och bara vill erbjuda återuppringning eller chatt när kontaktcentret är öppet, kan du öppna den relevanta tidsmodulen för webbåtkomst om du inte använder Puzzels webbtjänster. Ditt företags webbplats kan då fråga Puzzel om det är öppet och därefter endast erbjuda återuppringning eller chatt om så är fallet. Se även webbåtkomst till kö.

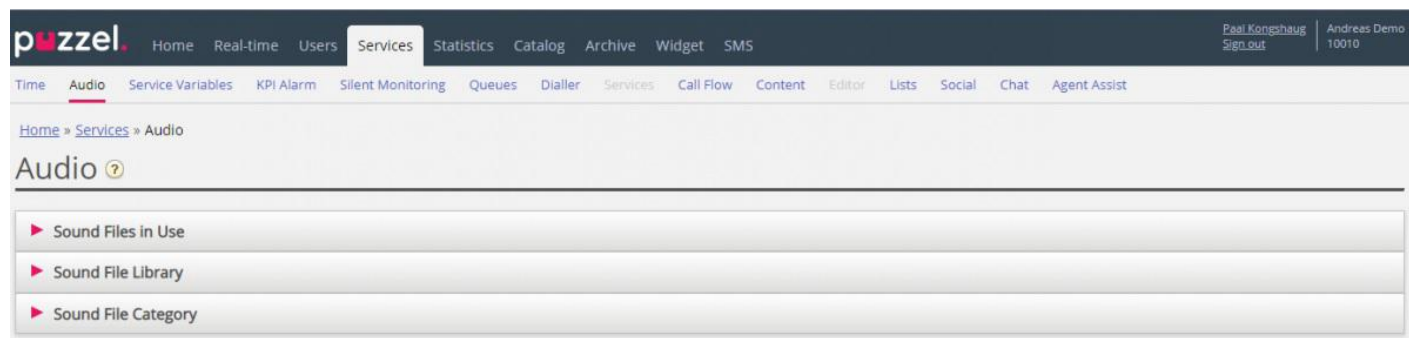


The screenshot shows the Puzzel web interface. The top navigation bar includes 'puzzel.', 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Kongsbaug' and 'Andreas Demo 10010'. The main navigation bar includes 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues', 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', and 'Lists'. The breadcrumb trail is 'Home » Services » Time'. The page title is 'List of Time Modules'. Below the title is a table with the following data:

Name	Webaccess	Edited by
Main time	<input checked="" type="checkbox"/> (1918_Main time)	-
time1	<input type="checkbox"/>	-

Audio

På den här sidan kan du spela in, ladda upp och hantera dina ljudfiler.

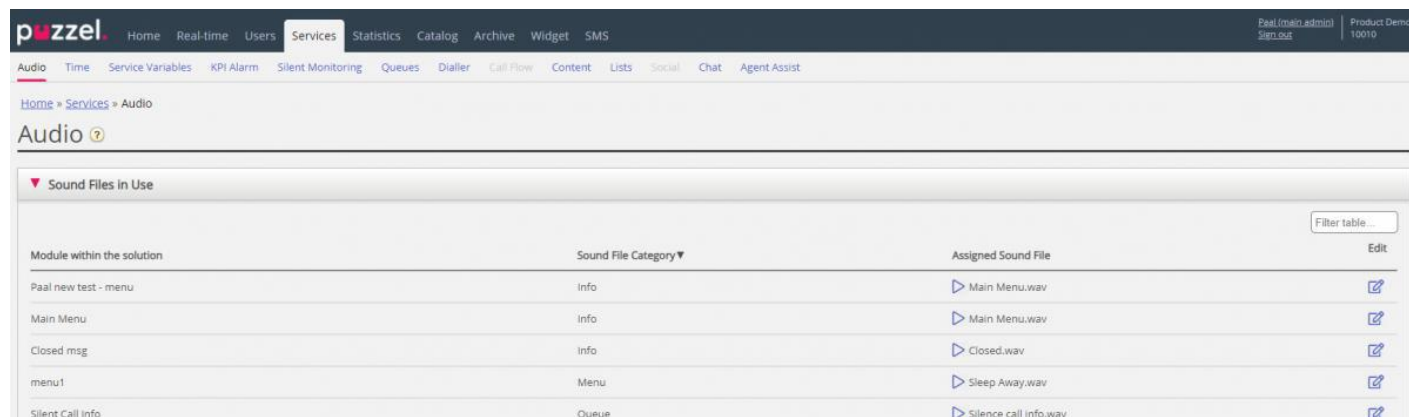







Support kan konfigurera lösningen så att endast en del ljudfilmsmoduler visas här.

Om du vill bläddra igenom alla artiklar i det här avsnittet, titta in i indexträdet till vänster.

Sound Files in Use

Här ser du vilka ljudfiler som används för närvarande i de olika modulerna i din Puzzel-lösning.



Module within the solution	Sound File Category	Assigned Sound File	Edit
Paal new test - menu	Info	▶ Main Menu.wav	
Main Menu	Info	▶ Main Menu.wav	
Closed msg	Info	▶ Closed.wav	
menu1	Menu	▶ Sleep Away.wav	
Silent Call Info	Queue	▶ Silence call Info.wav	

Om du vill lyssna på en ljudfil klickar du på uppspelningsikonen bredvid den tilldelade ljudfilen.

Om du vill ändra den tilldelade filen för en modul, klicka på Redigera-symbolen (pennan) intill modulen. Ändra sedan Sound File Category vid behov och välj den nya filen i listrutan Assigned Sound File och klicka sedan på Save changes.

Sound File Library

Här ser du en översikt över tillgängliga ljudfiler som lagras i lösningen, inklusive de som inte används för tillfället. Ljudfiler kan spelas in via telefon (Puzzel ringer ditt nummer och ger dig instruktioner), och laddas upp från din dator.

De ljudfiler som används i lösningen är tydligt märkta.

För att uppdatera en befintlig ljudfil, klicka för att spela in en ny version med hjälp av telefonen eller ladda upp en MP3/OGG/WAV-fil som ska ersätta den befintliga filen.

Name	Description	Category	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> Closed.wav	Closed message	Info	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input checked="" type="checkbox"/> Main Menu.wav	Hovedmeny	Info	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input checked="" type="checkbox"/> Queue Intro.wav	Intro message for queue x	Queue	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input type="checkbox"/> Queue Waiting.wav	Waiting	Queue	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input checked="" type="checkbox"/> Silence call info.wav		Queue	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input checked="" type="checkbox"/> Sleep Away.wav	Music	Menu	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input type="checkbox"/> Test 2.wav		TTS test	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input type="checkbox"/> Test 5.wav		TTS test	Play Edit Download Delete Share Duplicate
<input type="checkbox"/> Test 7.wav	Testing	Info	Play Edit Download Delete Share Duplicate

För att lyssna på en befintlig ljudfil, klicka på knappen för att spela upp bredvid den. Du får nu frågan om du vill öppna eller spara wav-filen.

Välj att du vill öppna den om du bara vill lyssna på den med datorns standardljudspelare. (wav-filer kan inte spelas upp i webbläsaren).

För att radera en ljudfil, klicka först på knappen för att ta bort den vid sidan om raden och sedan på Save changes.

Lägg till en ny ljudfil

Om du vill lägga till en ny ljudfil klickar du på Add sound file för att lägga till en ny post på listan. Ange ett namn (Puzzel lägger till ".wav" till namnet), en beskrivning, välj en kategori och klicka på Save changes. Klicka sedan på inspelningsknappen intill den nya raden för att spela in via telefonen, alternativt klicka på knappen för att ladda upp en MP3/OGG/WAV-fil.

Importera/exportera ljudfilsmetadata

Du kan exportera en fil med metadata för att få en översikt över dina ljudfiler. Om du klickar på Exportera metadatafil och sedan bekräftar, genereras en CSV UTF-8-fil med kolumner för namn, beskrivningar, kategorier, skript, röst och usedNow.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	name	description	category	script	voice	usednow	tts_language	tts_voice
2	Closed.wav	Closed message	Info	Thank you for calling. Unfo	Andreas W	1		
3	Main Menu.wav	Hovedmeny	Info		Andreas W	1		
4	Queue Intro.wav	Intro message for queue x	Queue			1		
5	Queue Waiting.wav	Waiting	Queue	Please hold the line. Lots	Male	0		
6	Silence call info.wav		Queue			1		
7	Sleep Away.wav	Music	Menu			1		
8	Test 2.wav		TTS test	Thank you for calling. Unfortunately, v		0	en-GB	en-GB-RyanNeural
9	Test 5.wav		TTS test	You will now be given a choice. Press :		0	en-GB	en-GB-SoniaNeural
10	Test 7.wav	Testing	Info			0		
11								

Du kan också importera en metadatafil för att uppdatera metadata för vissa eller alla befintliga ljudfiler, som ett alternativ för att uppdatera metadata för en ljudfil i taget. Det enklaste sättet att importera en ljudfiles metadatafil är att:

1. Börja med den exporterade metadatafilen
2. Ta bort kolumnen som används nu (eftersom den inte ska finnas i importfilen)
3. Ta bort raderna utan ändringar i metadata
4. Uppdatera informationen för beskrivning, kategori, skript och röst där det behövs
5. Spara filen som CSV UTF-8
6. Importera filen

Popup-fönstret för importguiden ser ut så här:

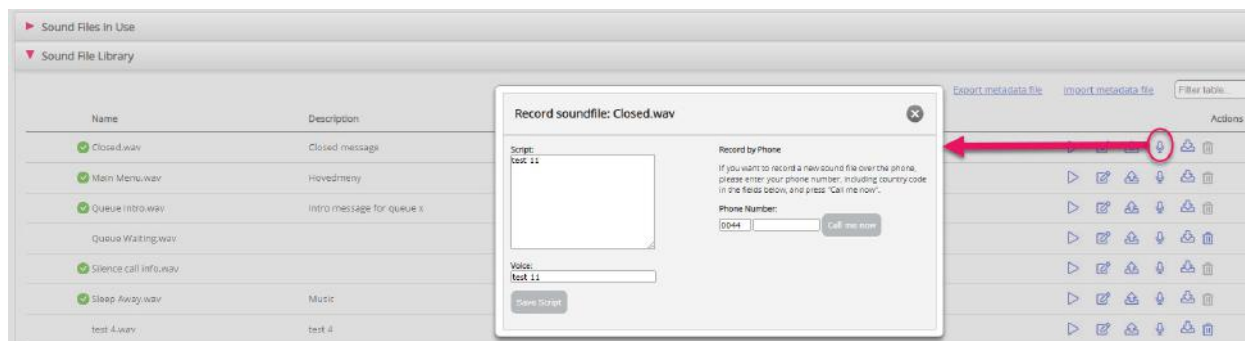
Om det finns fel i den markerade filen (fel kolumnrubriker, dubletter, värden i kategorier eller namn som inte finns) visas detta och du kan inte klicka på Start importering.

- Filen får endast innehålla befintliga ljudfilnamn och kategorier
- Om beskrivning, kategori, skript eller röst har värden för en rad uppdateras ljudfilens värden
- Endast om beskrivning, kategori, skript eller röst har värdet "_blank_" tas ljudfilens aktuella värde för kolumnerna bort

Record Sound File

Klicka på knappen Record för att öppna fönstret Record sound file. Här kan du lägga till eller redigera skriptet och namnet på rösten som används.

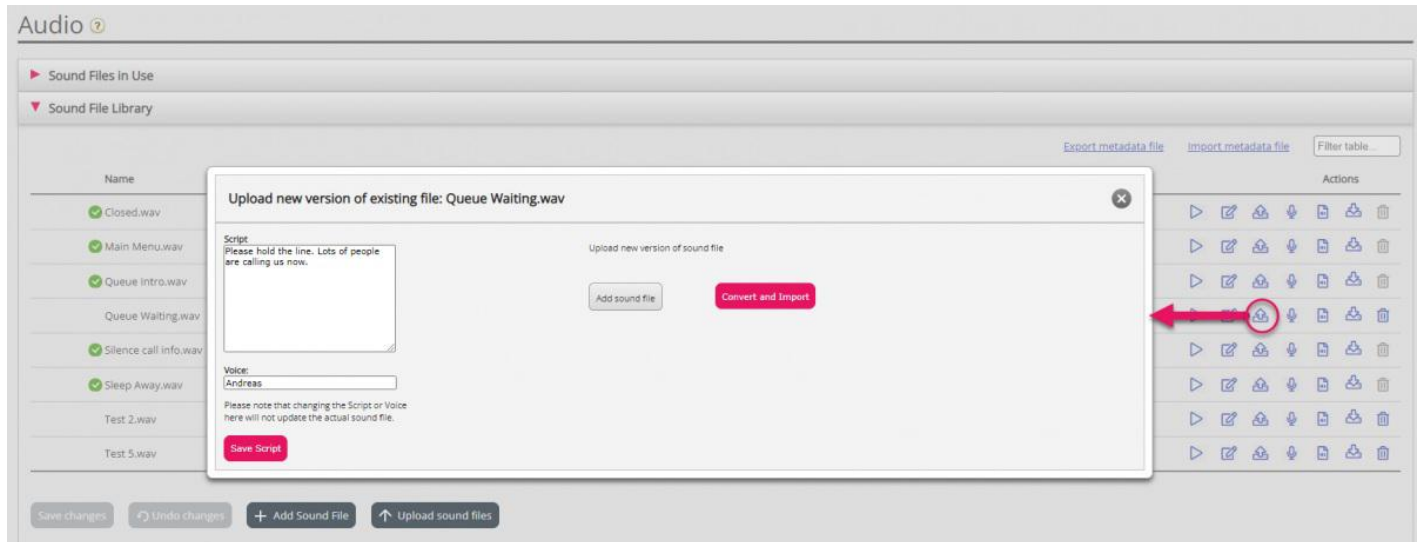
När du är redo att spela in anger du ditt telefonnummer och klickar på Call me now. Puzzel ringer dig och ger dig instruktioner om när du ska börja tala och hur du stoppar, spelar upp och sparar inspelningen.



Ladda upp ljudfil

Du kan ladda upp MP3, OGG och WAV-filer. Uppladdade filer kommer att konverteras till WAV a-law-format (64 kbps), eftersom detta är det format som används i telefonnätet.

Om du vill ladda upp och ersätta en befintlig ljudfil med en ny öppnar du fönstret för detta genom att klicka på uppladdningssymbolen bredvid ljudfilen.



Klicka på Add sound file och välj sedan rätt fil på hårddisken. Om den valda filen har ett annat namn än den som du laddar upp en ny version av, får du ett meddelande om detta. Klicka sedan på Convert and Import.



Om du vill ladda upp flera ljudfiler samtidigt, klickar du på knappen Upload sound files i ljudfilsbiblioteket för att öppna fönstret där detta kan göras. Klicka på Add sound files och välj filerna på hårddisken. De valda filerna visas i en tabell.

Select sound file(s) to upload to library ?

Set Category for all new ones No category is chosen

File name	Date	Size	New file name	New/Existing	Category	Status	<input type="checkbox"/> Include	Delete
Main menu v2.mp3	21.12.2016 14:04:37	91.81 kB	Main menu v2.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
Queue Waiting.wav	25.04.2017 11:11:41	41.26 kB	Queue Waiting.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sub-menu v1.mp3	21.12.2016 14:04:38	137.56 kB	Sub-menu v1.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
svarer ikke menu.wav	27.09.2016 13:45:12	1.01 MB	svarer ikke menu.wav	New	-	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>	
welcome_andreas.wav	25.04.2017 11:13:28	104.62 kB	welcome_andreas.wav	Existing	Menu	Ready	<input type="checkbox"/>	

▶ Sound File Category

Filnamn som redan finns i ljudfilbiblioteket visas som Existing, och som standard är Include inte markerat. Exempel: Om "menu.wav" redan finns i biblioteket och du har valt menu.mp3 på din dator, kommer denna att visas som Existing. Om du vill inkludera en befintlig fil i denna Import, markerar du bara Include. Kom ihåg att om du importerar en ny version av en fil som redan finns i biblioteket, kommer den gamla versionen att tas bort.

Om alla nya filer som du importerar ingår i samma kategori, kan du välja kategori här. Klicka på Convert and Import när du har verifierat att dessa filer ska importeras. Filerna kommer att analyseras och omvandlas till wav a-law-format. För varje ljudfil som importeras skapas en ny rad i ljudfilbiblioteket. Det kan vara bra att uppdatera beskrivningen när du importerar en ersättningsfil.

PS: Om du vill ladda upp en ny version av en befintlig fil (exempelvis menu.wav) och den nya versionen har ett annat filnamn (exempelvis menu_v2.mp3), måste du klicka på uppladdningsymbolen bredvid den rätta ljudfilen på listan.

Ljudfilskvalitet/bithastighet och filstorlek

Den maximalt tillåtna filstorleken per ljudfil som kan laddas upp är 10 MB. Detta räcker vanligtvis mer än väl för meddelanden, men om du vill ladda upp musik kan 10 MB kännas som för lite. Kom ihåg att ju högre bithastighet din originalljudfil (som varar i exempelvis 10 minuter) har, desto större är filen. Eftersom din uppladdade fil omvandlas till WAV a-law 64kbps, är det inte nödvändigt att ha en mycket hög bithastighet på filen som du vill ladda upp. Om du exempelvis vill ladda upp en ljudfil som innehåller 10 minuter med musik (3 spår i en fil) för användning i kön och mp3-ljudfilen har bithastigheten 320 kbps, kommer denna fil att vara på 23,4 MB (för stor för att ladda upp). Om mp3-ljudfilen har bithastigheten 128 kbps kommer den att vara på 9,4 MB (tillåtet att ladda upp). Så om din ljudfil är för stor för att ladda upp (>10MB), bör du överväga att konvertera den till en lägre bithastighet för att minska filens storlek.

Generera ljudfil från text

Generera ljudfiler från text (aka *Text till tal för IVR Audio*) är en prenumerationsbaserad tilläggsmodul.

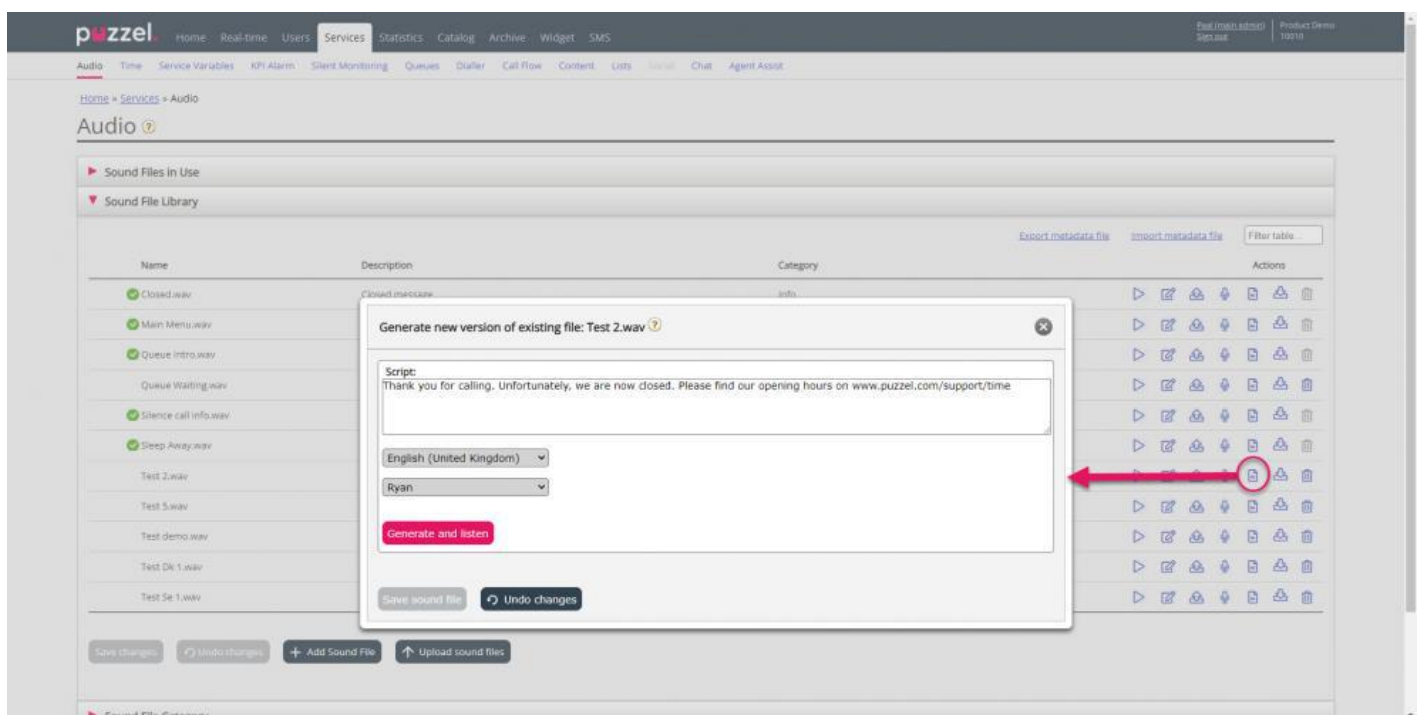
Med Generera ljudfiler från text kan du generera konsekventa, högkvalitativa inspelningar på några minuter utan några externa kostnader för inspelningar.

Vi rekommenderar att du skapar en ny ljudfilrad och **testar** funktionen Generera ljudfil för att hitta din önskade röst innan du ersätter en befintlig uppladdad eller inspelad ljudfil med en ljudfil som genereras av text.

Du kan också överväga att lägga ljudfiler som genereras från text i en separat **kategori**, eller eventuellt lägga till ett speciellt prefix eller suffix till namnet på ljudfilerna du genererar från text.

Klicka på knappen "Generera" för den relevanta ljudfilraden i ljudfilbiblioteket för att öppna fönstret där du kan generera en ljudfil baserad på text.

Lägg till manuset (eller uppdatera det) i fönstret Generera, **välj sedan ett språk** och en **röst** och klicka sedan på "Generera och lyssna".



- En spelare visas (mellan röst och knappen Generera) och den genererade ljudfilen kommer automatiskt att spelas upp för dig. Klicka på uppspelningsknappen i spelaren en gång till om du vill lyssna på den igen. Konstiga eller speciella ord låter kanske inte så bra.
- Om du justerar manuset eller väljer en annan röst måste du klicka på "Generera och lyssna" igen (innan du får spara).
- Om du är nöjd med den genererade ljudfilen, klicka på "Spara ljudfil" och bekräfta sedan.

Om du skapade en ljudfil från text för en ljudfilrad som inte används för närvarande kan du börja använda denna ljudfil i en modul.

Ljudfiler som genereras från text kan vara mest användbara för ljudfiler som du behöver uppdatera ofta och/eller ljudfiler som måste ändras med mycket kort varsel, t.ex. nödmeddelanden.

Se till att du anger ett skript (text) på samma språk som den valda rösten.

Hur är det med siffror och specialtecken?

- Kolla in hur en (telefon) **nummer** ljud beroende på hur du skriver det ("21.898.989" vs "21 89 89 89" vs "2 1 8. 9 8. 9 8 9")

- I allmänhet ignoreras parenteser och citattecken, så det är ingen idé att använda sådana tecken i skriptet.
- Om du vill inkludera en **webbadress** i ditt skript (t.ex. www.puzzel.com/support), se till att lyssna på hur det låter på ditt språk och justera det vid behov så att det låter ok innan du sparar det.
 - Meddelas "/" som "framåttreck" och är "." tillkännagavs som "prick" på ditt språk?

Observera att om du öppnar uppladdnings- eller inspelningsfönstret för en ljudfilrad som nu använder en ljudfil som genereras från text, är skriptet "korrekt", så ändra inte skriptet (från uppladdning/inspelning) om du inte också ladda upp en fil eller spela in en ny fil för att ersätta den här ljudfilen.

Sound File Category

För att organisera ljudfilerna i din tjänst används ljudfilskategorier. Du lägga till nya kategorier, byta namn på befintliga kategorier och radera oönskade kategorier så länge de inte används. Vi rekommenderar att du väljer rätt kategori för varje ljudfil under menyträdet Sound File Library.

▶ Sound Files in Use

▶ Sound File Library

▼ Sound File Category

Category	Actions
<input type="text" value="Info"/>	
<input type="text" value="Menu"/>	
<input type="text" value="Queue"/>	

Service variables

På sidan Services - Service variables kan du ändra vissa variabler i Puzzel-lösningen. Det huvudsakliga syftet är att fastställa hur en förfrågning hanteras, antingen genom att tilldela varje variabel ett värde från en listruta, eller genom att skriva in det själv. Vilka variabler som är tillgängliga konfigureras i samarbete med Puzzel Support när lösningen konfigureras för första gången.

The screenshot shows the 'Service Variables' configuration page in the Puzzel interface. The page title is 'Service Variables' with a help icon. A breadcrumb trail shows 'Home » Services » Service Variables'. A 'Filter' button is in the top right. The main content area is titled 'Service variables' and contains a table with the following data:

	Company Andreas Demo	Value
Crisis_message		Inactive
DK_Allow_Callback		No
EN Emergency Switch		On
Test 1		OK
Test 2		OK

At the bottom of the table, there are two buttons: 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Bland de funktioner som kan ändras är:

- Öppettider
- Särskilda röstmeddelanden
- Dirigera trafik
- Slå på/av funktioner

I exemplet ovan har en del tjänstvariabler för olika platser konfigurerats i lösningen. I det här fallet gäller att om exempelvis Danmark-kontoret inte vill erbjuda sina kunder återuppringning för tillfället, kan detta konfigureras genom att man väljer No från listrutan och sedan Save Changes. Konfigurering av en specifik variabel kan öka flexibiliteten i din lösning.

Add Service variables

Certifierade användare av samtalsflödesverktyget Call Flow kan på förfrågning få tillgång till menyträdet "Add Service variables" på den här sidan, så att de själva kan skapa nya och redigera/ta bort befintliga variabler.

Om administrationsegenskapen 'Add Service variables' är ON för en användare, kommer den här användaren att se menyträdet Add Services variables på den här sidan:

The screenshot displays the 'Service Variables' configuration interface. At the top, there is a navigation bar with the 'puzzel.' logo and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Home > Services > Service Variables'. The main content area is titled 'Service Variables' and includes a search filter. A table lists existing variables for the 'Company Product Demo':

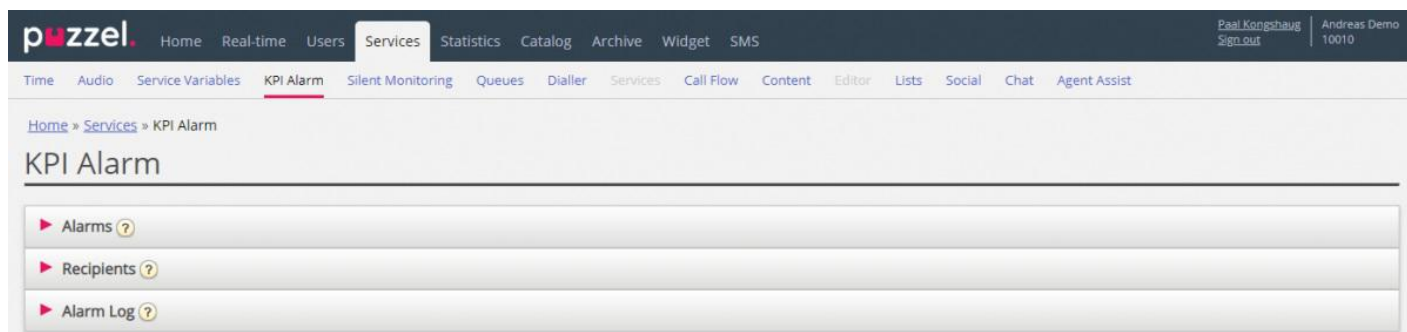
Variable Name	Value
Crisis_message	inactive
DK_Allow_Callback	Yes
Special text	your text here

Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons. The 'Add Service Variables' section allows for creating new variables. It features a 'Name' field and a 'Value selection' area with dropdown menus and a '+' button to add options. Two examples are shown: 'Crisis_message' with 'Active' and 'inactive' options, and 'DK_Allow_Callback' with 'Yes' and 'No' options. A button '+ Add dropdown variable' is available. Below this, a 'Key' field and a 'Value' field are shown with a '+' button to add a string variable. A 'Special text' variable is also listed with a trash icon. At the bottom, there are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons.

I menyträdet Add Service variables kan användaren lägga till nya tjänstvariabler (listrutan och strängen) och redigera befintliga.

KPI Alarm

KPI-larmet är indelat i tre delområden: Alarms, Recipients och Alarm Log. KPI-larmsystemet gör det möjligt att definiera tröskelvärden för diverse KPI:n (nyckeltal) i systemköer.



Puzzel jämför tröskelvärdena (som gäller för den definierade tidsperioden) med faktiska värden i Puzzel, och om det finns en diskrepans mellan dem aktiveras ett larm.

När ett larm triggas går det att se det:

- i kö-översikten i administrationsportalen
- på Homepage och Wallboards som innehåller den aktuella kön och kolumnen

Dessutom skickas et larm via sms/e-postmeddelanden till eventuella mottagare som har konfigurerats för att ta emot det.

Typer av tröskelvärden

Det finns två typer av trösklar att välja mellan:

- Real-time values
- So far values

Real-time values

Namn	Beskrivning	Exempel
SLA-Score Now	Köns SLA-poäng är lika med SLA-poängen för förfrågingen som relativt sett har väntat längst i kön.	> 200
In Queue Now	Totalt antal förfrågningar i kö nu	> 30
Logged on and not in Pause	Totalt antal agenter inloggade exklusive de med status paus.	<5
Longest wait time now	Väntetid för förfrågingen som har väntat längst i kö.	> 600 (sek)
Logged on (incl. Pause)	Totalt antal agenter inloggade inklusive de med status paus	<8
In Pause	Totalt antal agenter med status paus just nu	> 4
Call-backs in Queue	Totalt antal återuppringningar som väntar i kö nu	> 10

Dessa tröskelvärden används för att jämföra nutidsstatus för köerna med de definierade tröskelvärdena.

So far values

namn	Beskrivning	Exempel
Avg. Speak time so far	Genomsnittlig samtalstid för besvarade samtal hittills i dag	> 240
Avg. Wait time so far	Genomsnittlig väntetid i kö för besvarade samtal hittills i dag	> 120
Answer % so far	Antal besvarade samtal i förhållande till antalet samtal som har erbjudits kön hittills. (Observera att samtal som nu väntar i kö räknas som att de har erbjudits och kan besvaras senare)	> 80%
Answer % within SLA so far	Antal samtal som har besvarats inom den definierade SLA-poängen (exempelvis 30 sekunder) i förhållande till antalet samtal som har erbjudits till kön hittills i dag	> 70% (sek)
Avg. wrap-up time so far	Genomsnittlig efterbehandlingstid för besvarade samtal hittills i dag	> 120 (sek)
Calls offered so far	Antal samtal som har erbjudits (=inkommit till) kön hittills	> 100

Alarms

I fliken Alarms kan du skapa dina larm.

▼ Alarms ?

Alarm Name	Queue Name	Thresholds	Recipients	Time	Alarm Message	Enabled	Delete
<input type="text" value="Support - agents"/>	<input type="text" value="Support"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	08:00-16:00	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

För att skapa ett nytt larm måste du:

- Klicka på knappen Add alarm och definiera ett larmnamn, välj kö, ställa in tiden som larmet ska vara aktivt och klicka på Save changes
- Klicka sedan på "0" i kolumnen Thresholds för att öppna fönstret Threshold Configuration och lägga till ett eller flera tröskelvärden. Se nästa kapitel.
- Klicka på "0" i kolumnen Recipients för att öppna fönstret Select Alarm Recipients om du vill att detta larm ska skickas till några mottagare. (Mottagarna måste definieras innan de kan väljas här)

Du kan även skapa ett larmmeddelande som sedan skickas som ett tillägg till standardmeddelandet som vanligtvis skickas.

För att aktivera larmet, markera rutan Enabled.

Kom ihåg att klicka på Save Changes efter att du har gjort de ändringar du önskar.

Konfigurering av tröskelvärden

Om du klickar på ett antal i kolumnen Thresholds i larmtabellen öppnas ett nytt fönster: Alarm threshold configuration. Siffran i kolumnen Thresholds är inte ett tröskelvärde utan antalet olika tröskelvärden som har definierats för detta larm!

Alarm Threshold Configuration ? ×

Type		Value	Deviation	Delete
Logged on and not in Pause	<	1 Number		
In Pause	>	5 Number		

+ Add Threshold Save changes Undo changes

Här kan du definiera typer av tröskelvärden och deras värden för det valda larmet. Ett larm kan innehålla ett eller flera tröskelvärden.

I det här exemplet triggas larmet om färre än 1 agent är inloggad och inte i paus, och om mer än 5 agenter är i paus.

Fältet Deviation används vanligtvis när tröskelvärdena importeras från ett extern system via anpassad integration. Fältet används för att undvika att ett larm triggas när det endast finns mindre avvikelser från tröskelvärdena (exempelvis planerat antal inloggade agenter). Du behöver inte definiera en avvikelse för tröskelvärden som definieras här.

Mottagare av ett larm

Om du klickar på hyperlänken i kolumnen Recipients öppnas ett nytt fönster:

The screenshot shows the 'Alarms' management interface. At the top, there is a table with columns: Alarm Name, Queue Name, Thresholds, Recipients, Time, Alarm Message, Enabled, and Delete. The first row shows 'Support - agents' for the alarm name, 'Support' for the queue, '2' for thresholds, '1' for recipients, and '08:00-16:00' for the time. Below the table, there are buttons for '+ Add Alarm' and 'Save changes'. A sidebar on the left contains links for 'Recipients' and 'Alarm Log'. A modal dialog titled 'Select Alarm Recipients' is open, showing a table with columns: Recipients, Interval (min), and Enabled. The table lists two recipients: 'Andreas Wallin (SMS)' with an interval of 5 minutes and the 'Enabled' checkbox checked, and 'Paal Kongshaug (EMail)' with an interval of 5 minutes and the 'Enabled' checkbox unchecked. A 'Save' button is at the bottom of the dialog.

Recipients	Interval (min)	Enabled
Andreas Wallin (SMS)	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Paal Kongshaug (EMail)	5	<input type="checkbox"/>

I det här fönstret kan du välja vem/vilka (av de fördefinierade) mottagarna som ska få detta larm. I det här exemplet visas 2 mottagare, men bara 1 har valts för att få larmet.

I kolumnen Interval kan du bestämma hur många minuter som minst måste gå innan det här larmmeddelandet skickas till mottagaren igen.

Tidsperiod för ditt larm

Standardtiden för ett nytt larm är måndag–fredag 08:00–16:00.

▼ Alarms ?

Alarm Name	Queue Name	Thresholds	Recipients	Time	Alarm Message	Enabled	Delete
<input type="text" value="Support - agents"/>	<input type="text" value="Support"/>	2	1	08:00-16:00	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="text" value="Sales"/>	<input type="text" value="Sales"/>	1	0	Varies*	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

+ Add Alarm Save changes Undo changes

► Recipients ?

► Alarm Log ?

Om du vill ändra vilken tid ett larm ska vara aktivt klickar du på hyperlänken i kolumnen Time för att öppna ett nytt fönster.

I detta fönster kan du välja vilka tidsperioder ditt larm ska vara aktivt.

Vi föreslår att du definierar larmtiden så att den matchar de ordinarie öppettiderna. Kom ihåg att larm som Less than x agents logged on alltid kommer att triggas utanför dina öppettider.

Recipients

Under Recipients definierar du larmmottagarna samt hur och när de ska få larmen.

▶ Alarms ?

▼ Recipients ?

Name	Mobile Number	SMS	Call	Email	Time	Enabled	Delete
Andreas Wallin	004798 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	08:00-24:00	<input checked="" type="checkbox"/>	
Christian Thorsrud	004795 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	08:00-16:00	<input type="checkbox"/>	
Paal Kongshaug	004798 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	paal.kongshaug@puzzel.com	(Varies*)	<input checked="" type="checkbox"/>	

+ Add Recipient Save changes Undo changes

▶ Alarm Log ?

Det finns tre olika sätt att få ett larm på: via SMS, e-post eller telefon. Vi rekommenderar att du använder sms och e-post som dina föredragna kontaktvägar. Detta är för att du får begränsat med information när du tar emot ett samtal. Du får information om att ett larm har triggats och att du kan läsa mer om det i administrationsportalen och i ett sms eller e-postmeddelande om du prenumererar på dessa kontaktmetoder.

Mobilnummer måste innehålla prefixet 00 och landskoden

Mottagarens tid

Klicka på hyperlänken i kolumnen Time i tabellen Recipients om du vill ange tidsperioden under vilken en mottagare ska få larm.

Alarm Log

Här ser du en logg över larmen som har skickats till mottagaren. Om du har skapat ett larm utan att ange att en mottagare ska få det, visas det inte i Larmloggen. Varje kväll raderas alla loggposter som är äldre än tre månader.

▶ Alarms ?				
▶ Recipients ?				
▼ Alarm Log ?				
<input type="text" value="Filter"/>				
Date and Time	Alarm Name	Queue Name	Threshold Name	Recipient Name
16.12.2015 13:57:03	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin
16.12.2015 13:52:01	None logged on	Sales	Logged on (incl pause)	Andreas Wallin

Silent Monitoring

Användare med åtkomst till sidan Silent Monitoring kan lyssna på samtal mellan uppringare och agenter. Varken uppringaren eller agenten hör lyssnarens röst under samtalet.

Din Puzzel-lösning kan konfigureras så att den meddelar agenten att hen övervakas när någon övervakar ett samtal (en headsetsikon visas i agentapplikationen och ett kort pip (~0,3 sek) spelas upp för agenten). Om meddelandefunktionen är avstängd vet agenten inte att någon har lyssnat på samtalet.

Om ett samtal har haft tyst medlyssning visas detta i [arkivet](#).

För att lyssna på ett samtal måste du först söka efter en agent att lyssna på. Sök efter agenter baserat på deras namn eller användargruppen de tillhör. Du kan även söka efter agenter med status Connected genom att klicka i kryssrutan Connected agents.

There is no active Silent Monitoring request at the moment

Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Om en agent har en headsetsikon intill sitt namn har du eller en annan arbetsledare redan begärt medlyssning av denna agent. Endast en användare i taget kan lyssna på en agent.

Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
Christian Thorsrud (thochri)	Softphone	All requests	Admins	Logged off (0)	1 d 01:36:32
Thomas Rødseth (Thomas)	Softphone	All Phone Queues	Admins	Ready	3:27:25

När du har hittat agenten som du vill lyssna på klickar du på hens namn för att visa fönstret Request Silent Monitoring.

Request Silent Monitoring

I fönstret Request Silent Monitoring måste du välja "listener". Medlyssnaren är vanligtvis du, men du kan exempelvis låta en oerfaren agent lyssna på en erfaren agents samtal.

- Om du vill lyssna anger du ditt eget telefonnummer eller väljer My softphone
- Om du beställer Listen in on behalf of another user, vänligen ange den andra användarens (mobil)telefonnummer eller välj rätt användargrupp och användarnamn så att den här personen får medlyssningssamtalet till sin Puzzel softphone.

Telefonnummer (fasta eller mobila) måste innehålla 00 och landskod.

Lyssnarens Softphone (i agent.puzzel.com) måste vara inloggad på kön (med valfri profil som innehåller telefon) för att ta emot medlyssningssamtalet. Vi rekommenderar att lyssnaren är i ett (gult) paustillstånd (exempelvis admin) eller använder en profil som inte innehåller inkommande köer i väntan på att ta emot medlyssningssamtalet.

The screenshot shows the 'Request Silent Monitoring' dialog box in the Puzzel interface. The dialog is titled 'Request Silent Monitoring' and contains a search field for agents, a dropdown for 'Listen in on agent: Henrik Kusoa (kushen)', and a section 'The listener' with radio buttons for 'My softphone' (selected) and 'Select User Group'. Below this, there is a field for the number of calls (set to 1) and a time field (set to 17:00 today). An 'Add' button is at the bottom of the dialog. A red arrow points from the 'Henrik Kusoa (kushen)' link in the agent list to the 'Listen in on agent' dropdown in the dialog.

Därefter anger du hur många samtal du vill avlyssna (standard 1) och vid vilket klockslag. Skälet till att du måste ange en tidsgräns är för att undvika situationer där Puzzel ringer dig när du är upptagen (exempelvis sitter i ett möte).

När du har fyllt i relevant information klickar du på Add.

Silent Monitoring Request

När din förfrågning om medlyssning har sparats visas information om din förfrågning högst uppe till vänster på sidan Silent Monitoring.

Om agenten som du vill lyssna på redan sitter i ett samtal i Puzzel, ringer det hos dig direkt. Om den valda agenten inte sitter i ett samtal i Puzzel, blir du uppringd nästa gång agenten sitter i ett samtal i Puzzel. Observera att det inte finns någon garanti för att agenten som du vill lyssna på kommer att ta emot och besvara samtal från Puzzel inom den angivna tidsfristen. Skälet till detta kan vara att agenten loggar ut/klickar på Paus eller att det finns få inkommande samtal till kön som agenten svarar på samtal i.

paussel. Home Real-time Users **Services** Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongshaug Sign out

Audio Time Service Variables KPI Alarm **Silent Monitoring** Queues Dialler Call Flow Content Lists Social Chat Agent Assist

Home » Services » Silent Monitoring

Silent Monitoring

Silent Monitoring Request Information

Listen in ordered by	Paal Kongshaug (paal)
Listener	Paal Kongshaug (paal) (softphone)
Monitored agent	Henrik Kuso (kushen)
Request Details	2 calls until 17:00

Delete

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

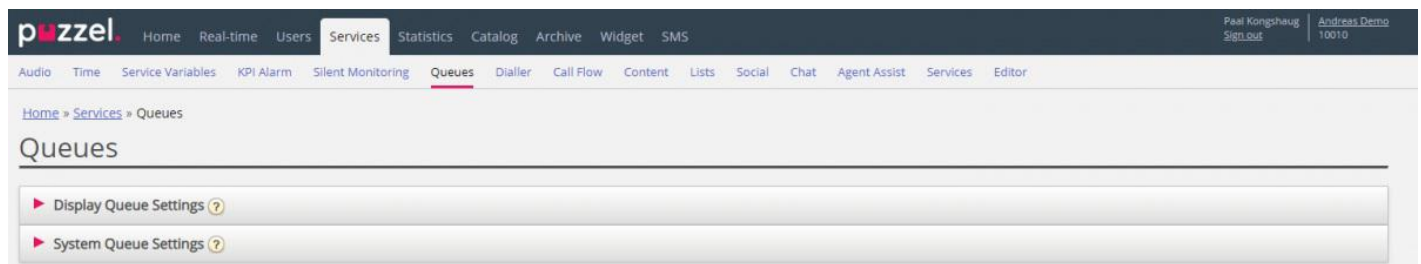
Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

När Puzzel ringer medlyssnarens telefonnummer, så att hen kan lyssna på agentens samtal med uppringaren, visas information om samtalet (uppringarens telefonnummer, åtkomstnummer, könummer) längst upp till höger på sidan Silent monitoring för användaren som beställde den tysta övervakningen. Numret som visas på medlyssnarens telefon är ett Puzzel-accessnummer (måste konfigureras).

Om agenten ringer ett konsultationssamtal under tiden som hen lyssnas på, kommer medlyssnaren fortfarande att kunna lyssna på samtalet. Om agenten som lyssnas på i stället vidarekopplar samtalet, kommer medlyssningen att kopplas från.

Puzzel Admin-användare kan ha mer än en aktiv förfrågning om medlyssning i taget. Detta är praktiskt om du vill låta någon som saknar åtkomst till sidan Silent Monitoring (exempelvis en ny agent) lyssna på några samtal som besvaras av en erfaren agent, samtidigt som du lyssnar på en annan agent. Du bör inte beställa medlyssning för två olika agenter samtidigt till ditt eget nummer som medlyssnare, eftersom sannolikheten för att de båda agenterna kommer att anslutas samtidigt är hög!

Queues



På sidan Services - Queues kan du:

- se och konfigurera köer som ska visas i Puzzel (visningsköerna)
- se och konfigurera parametrar (SLA, Wrap-up, Enquiry registration etc.) för dina systemköer och skapa nya köer.

För att bläddra igenom alla artiklar i det här avsnittet, titta in i indexträdet till vänster.

Display Queue Settings

Här kan du se och eventuellt redigera vilka köer som ska synas i kö-översikten, wallboard etc. Standardlösningen är att definiera en visningskö för varje systemkö. Endast användare med administrationsegenskapen Edit Display queues satt som ON kan lägga till/redigera/ta bort visningsköer.

The screenshot shows the 'Queues' configuration interface. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', 'SMS'. Below that, a breadcrumb trail reads 'Home » Services » Queues'. The main heading is 'Queues'. A dropdown menu is open for 'Display Queue Settings'. The table below has three columns: 'Display Queue Name', 'Consists of these system queues', and 'Webaccess'. The first three rows represent individual system queues: '1. Sales', '2. Support', and '3. Switchboard'. The fourth row, 'Sum phone', is a composite queue containing 'Sales', 'Support', and 'Switchboard'. At the bottom of the table area, there are three buttons: 'Save all changes' (red), '+ Add Queue', and 'Undo all changes'.

I exemplet ovan är Sales, Support och Switchboard 3 separata systemköer (var och en med sin egen visningskö) som vi har beslutat att gruppera tillsammans i en visningskö som heter Sum Phone. I den här visningskön sammanfattas aktiviteterna i alla tre systemköerna.

En systemkö kan inkluderas i en eller flera visningsköer och du kan ha systemköer som inte ingår i någon visningskö, exempelvis utringningskön.

Note

SLA definieras per systemkö och i statistiken och arkivet visar vi och grupperar efter systemkö

Om du raderar en kö här får det effekt på kö-översikten, Ticker och Wallboard

Webbåtkomst till kö

Om du erbjuder återuppringning på din webbsida (en Ring mig-knapp) eller har chattfunktion i din Puzzel-lösning, och du bara vill erbjuda återuppringning eller chatt om det finns minst en ledig agent, eller om färre än x väntar i kön, kan du öppna den relevanta kön för webbåtkomst om du inte använder Puzzels webbtjänster. Ditt företags webbplats kan då fråga Puzzel om köstatus och sedan erbjuda återuppringning eller chatt endast när agenter är inloggade eller det är få som väntar i kö. Se även webbåtkomsten till tidsmodulen.

System Queue Settings

Här ser du olika parametrar per systemkö. En användare med administrationsegenskapen Edit System queue på ON kan också redigera värden här.

- **SLA** och Alternative SLA (mer information finns här)
- **SLA Overflow** (mer information finns här)
- **Wrap-up Time**
 - Om en telefonkö har en fördefinierad tid för wrap-up används det här värdet i stället för den besvarande agentens fördefinierade tid för wrap-up. Se Agent Timeouts.
- **Recording**
 - Endast användare med tillgång till Recording på sidan Users - Products kan ändra inspelningsinställningarna per kö här.
 - Om du aktiverar Recording (Yes) för en telefonkö innebär det att alla samtal från den här kön som kopplas till agenter spelas in. Den kopplade agenten kan inte stoppa inspelningen (s.k. "påtvungad inspelning"). Om du väljer detta bör du nämna inspelningen i IVR.
 - Om du väljer Recording = 'Pending' betyder det att samtal från den här kön spelas in från att agenten kopplas, men inspelningsfilen lagras bara om agenten klickar på "Save recording" innan agenten lägger på eller vidarekopplar samtalet. Innan du eventuellt väljer "Pending" rekommenderar vi starkt att du konsulterar din juridiska avdelning och informerar agenterna om vad de ska säga till uppringaren om de vill klicka på "Save recording". Detta gäller särskilt om "Pending" används i kön för utgående samtal eller för en Diallerkö, eftersom dessa köer inte informerar (via IVR) kunden om inspelningen innan agenten är ansluten.
 - Slå inte på tvingande eller väntande inspelning för en kö utan att konsultera Puzzel, om du inte redan har inspelning på minst en annan kö, eftersom detaljer om inspelningens lagring (i arkivet) och ett eventuellt godkännande av uppringaren i IVR måste klargöras.
 - Mer information om inspelning hittar du här: [Call recording.](#)
- **Enquiry registration** (mer information finns här)

Du kan sortera tabellen med systemköer genom att klicka på en kolumnrubrik och du kan söka efter köer genom att skriva text i fältet Filter input field.

System Queue Name ▲	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
Chat Sales	Chat		Sales (Skill)	30	0	0	0		No	[All default]
Chat Support	Chat		Support (Skill)	45	0	200	400	01:30 03:00	No	[All default]
Dialer 3	Phone		Dialer 3 (Skill)	0	0	0	0		No	Support, Product
Sales	Phone		Sales (Skill)	20	0	0	0		Pending	[All default]
Support	Phone		Support (Skill)	25	60	0	0	30	Yes	[All default]
Task sales	Email	<input checked="" type="checkbox"/>	Task sales (Email)	0	0	0	0		No	[All default]
Task support	Email	<input checked="" type="checkbox"/>	Task support (Email)	0	0	0	0		No	[All default]

Varje systemkö-ID (=queue_key) visas som ett **tooltip** bakom könamnet.

En systemkö består vanligtvis av en medietyp och en kompetens, exempelvis chatt OCH support, men det finns några undantag:

- Kön för utgående samtal (callout) består av medietypen telefon och eventuellt en kompetens.
- En kö kan bestå av en medietyp och två kompetenser, exempelvis [telefon och support och produkt-X].
- I mycket speciella fall kan en kö bestå av ett antingen/eller-segment, exempelvis [telefon och support och produkt-X ELLER telefon OCH kompetens-y]. Du kan inte redigera kompetensnamnen för sådana köer.

De olika **medietyperna** är:

- **Telefon**
- **Chatt**
- **Social medier** (används för Facebook, Twitter, WhatsApp, Trustpilot och inkommande sms i kö)
- **E-post** (används för vanlig e-post, e-uppgifter och schemalagda uppgifter).
 - Köer med medietypen e-post som är för schemalagda aktiviteter måste markeras som Scheduled task för att visas i agent.puzzel.com efter juni 2020.

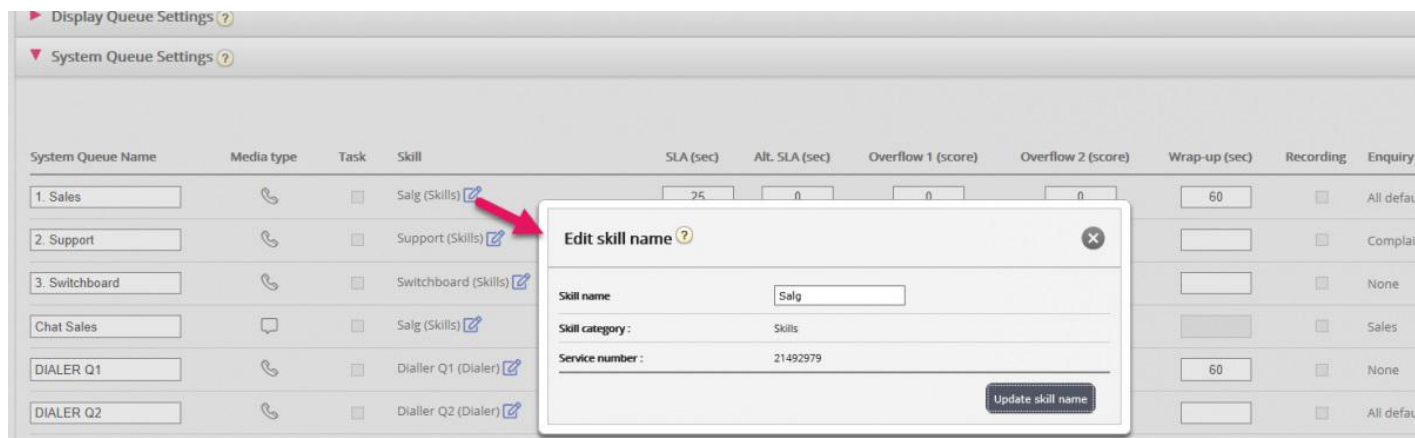
Redigera systemkönamn

Om du har en systemkö med ett namn som ska ändras kan detta göras av användare med rätt att redigera systemköinställningarna. Klicka på redigeringsikonen bredvid könamnet, ändra könamnet i popup-fönstret och klicka på Update name, och klicka sedan på Save all changes längst ned på sidan.



Redigera kompetensnamn

Om du har ett kompetensnamn som behöver ändras kan detta göras av användare med åtkomst till redigering av systemköinställningar. En kompetens kan bara byta namn om det inte finns några ändringar som inte har sparats på sidan. Klicka på redigeringsikonen bredvid kompetensnamnet, ändra kompetensnamnet och klicka på Save new skill name.



Note

En kompetens kan användas av mer än en systemkö. Kompetensens namn används/visas i profildefinitionerna på sidan Users – User Groups. Notera även att agenter bara ser profilnamn när de loggar in på kön.

Add system queue

En användare med administrationsegenskapen Add system queue satt som ON kan skapa (och ta bort) nya systemköer. En ny kö kan bara läggas till om det inte finns några osparade ändringar på sidan.

Lägg till systemkön

När du vill lägga till en ny systemkö måste du välja:

1. Service number (endast om du har fler än ett).
2. Media type: Telefon, chatt, sociala medier eller e-post.

Om den valda medietypen är e-post kan du markera Scheduled task om det är relevant.

3. Queue name: Systemköernas visade namn.
4. Queue_key: Köernas ID som används i arkivet, statistiken och rådatan.
5. Skill category: Välj relevant kompetenskategori (om du har minst 2 kategorier). Om du behöver en ny kompetenskategori ber du Puzzel att skapa den innan du skapar den nya kön med en kompetens i den nya kompetenskategorin.
6. New skill eller existing skill:

Om du har en ny kompetens anger du kompetensens namn. Vi rekommenderar namn som liknar könarnamn.

Om kompetensen redan finns väljer du den kompetensen för den nya kön.

Om nya köer med olika medietyper

- En ny systemkö för telefon kan användas i konfigurationen av samtalsflödesverktyget.
- När en ny kö för chatt skapas, skapar vi också en ny chattåtkomstpunkt. (En chattåtkomstpunkt har formatet Chat_<customer number>_<queue_key>, e.g. Chat_10009_q_chat_sales).
- En ny kö för sociala medier kan användas för förfrågningar från en (ny) sociala medier-kanal, konfigurerad på sidan Services Social.
- En ny kö för Scheduled task (med medietyp e-post och Scheduled task markerad) kommer att vara tillgänglig för agenter att placera nya schemalagda aktiviteter i.
- En ny kö för e-post kommer att vara tillgänglig för agenter (och bots om relevant) att vidarebefordra e-postförfrågningar till. Om du behöver en ny åtkomstpunkt för en ny e-postkö, vänligen kontakta Puzzel så att vi kan skapa den.

När en ny systemkö skapas visas den på sidan Services Queues under System queue settings.

När du är klar kan du skapa en ny visningskö som innehåller den nya systemkön så att den nya visningskön visas i kööversikten i adminportalen och agentapplikationen.

Note

Om du har skapat en ny kompetens för den nya systemkön bör den kompetensen läggas till i befintliga och/eller nya användargrupprofiler så att agenter kan få förfrågningar från den nya kön

Ta bort systemkö (och kompetens)

Om du vill lägga till flera systemköer och tillhörande färdigheter och eventuellt visa köer på en gång kan du ladda upp en csv / txt-fil med all nödvändig information istället för att lägga till en kö i taget. Klicka på Importera fil med köer för att öppna fönstret där du kan välja fil och förhandsgranska den innan du startar importen.

Filformat: txt / csv. Vi rekommenderar att du skapar filen i Excel och väljer sedan spara som CSV UTF-8.

Den första raden måste innehålla följande rubriker:

media_type, task, systemqueue_name, queue_key, sla_sec, wrapup_sec, skill_category, skill_name, displayqueue_name.

Rad 2-N innehåller de nya systemköerna (max 50).

Fält	Nödvändig	Tillåtna värden
Mediatyp	x	'telefon', 'e-post', 'chatt', 'socialt'
uppgift		Standard är tom. '1' endast tillåtet när media_type = 'e-post'. '1' betyder att den här e-postkön är för schemalagda uppgifter.
systemqueue_name	x	Min. 3 och max 32 tecken. Måste vara unik.
könyckel	x	Endast az, AZ, 0-9, '_' och '-' är tillåtna. Utrymme är inte tillåtet. Min. 3 och max 32 tecken. Måste vara unik.
sla_sec		Måste vara tom eller mellan 0 och 99999999
wrapup_sec		Standard är tom. Kan ges ett värde mellan 0 och 3600 endast för köer med media_type = 'telefon'. Tom betyder att använda agentens fördefinierade omslag. Observera att '0' inte betyder något alls för den här telefonkön!
skill_category	x	Min. 3 och max 32 tecken. Om denna skill_category inte redan finns i din lösning kommer den att skapas.
färdighetsnamn	x	Min. 3 och max 32 tecken. Om det här skill_name inte redan finns i din lösning skapas det.
displayqueue_name		Min. 3 och max 32 tecken. Om det finns ett värde för en rad skapas en Display-kö.

När vi validera unika för systemqueue_name, queue_key, skill_category och skill_name är systemet fallet i känsliga.

Specialtecken som \, ", /, |, ^, \$, £, \$, %, ¢ är inte tillåtna.

Vi rekommenderar att du använder **färdighetsnamn** som liknar (eller är identiska) med systemkönamnen, eftersom profilerna du måste bygga / underhålla innehåller färdighetsnamn.

Färdigheter kan placeras i olika **färdighetskategorier** om du vill. Färdighetskategorinamn kan vara olika delar av ditt företag / din lösning, t.ex. område X, Y, X, eller t.ex. telefon, e-post, chatt, bots, uppringare etc. Eller så kan alla färdigheter vara i samma kategori, t.ex. kallad färdigheter. Vi tillåter max 255 färdigheter inom varje färdighetskategori. Vänligen rådfråga Puzzel om du behöver veta dina nuvarande kompetenskategorinamn.

När en ny chattkö skapas baserat på en fil skapar vi också en chattåtkomstpunkt.

Ta bort systemkö (och kompetens)

En användare med åtkomst till Add system queues kan också ta bort en systemkö (och tillhörande kompetens). Vanligtvis vill du inte ta bort en systemkö som används, men om du eller en kollega skapade nya köer och du inser att du inte behöver en av dem kan du ta bort den.

En borttagningsikon visas till höger på varje körad:

System Queue Name	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	(hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	(hh:mm:ss)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	☎	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category
123456789-123456789-123456789-12	☎	<input type="checkbox"/>	test (Skills)	120	0	100	02:00	200	04:00	30	<input type="checkbox"/>	[All default]
2. Support	☎	<input type="checkbox"/>	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues

Eftersom vi inte vill att användare ska ta bort en kö som används kommer vi att berätta för användaren vad kön och dess kompetens används för innan användaren kan välja att ta bort den.

Om du klickar på borttagningsikonen för en kö visas ett popup-fönster med den här informationen:

- Systemköns definition
- Visningsköerna som den här systemkön används i (kan vara ingen, en eller flera)
- Systemkö(erna) som använder den här köns kompetens (kan vara fler än den här kön)
- Profilerna (om några) som den här köns kompetens används i (kan vara ingen, några eller många)
- Knappar för Delete only system queue och Delete system queue and skill

Två exempel:

Delete system queue (and skill)

System Queue Name: 1. Sales
Queue ID (queue_key): Q_PHONE_SALES
Queue definition: Phone AND Sales

This system queue is included in Display queue(s):
- 1. Sales

This system queue's SKILL is: Sales(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 1. Sales
- Chat Sales
- E-mail Sales
- Test 2 skills only

This SKILL is used in Profile(s):
Profile templates:
- Global 1
- Global 2
- Global 3
User group profiles:
- All inbound queues (Sales)
- All queues (Support)
- All Queues (Administrators)
- Chat (Administrators)
- E-mail (Administrators)
- Global 1 (Sales)
- Global 1 (Support)
- Global 2 (Sales)
- Global 2 (Test-Agents)
- Global 3 (Sales)
- Phone (Test-Agents)
- Pick Chats (Administrators)
- Sales (Administrators)
- Sales (Sales)
Personal profiles:
- bare sale (Paal NO)
- diverse (Paal Kongshaug)
- my first personal profile (Paal Sales Agent)

Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
 Delete only SYSTEM QUEUE

I det första exemplet används systemkön i andra visningsköer och kompetensen i många profiler.

Delete system queue (and skill) ? ✕

System Queue Name: 123456789-123456789-123456789-12
Queue ID (queue_key): test33
Queue definition: Phone AND test

This system queue is included in Display queue(s):
- 123456789 123456789 123456789 1234

This system queue's SKILL is: test(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 123456789-123456789-123456789-12

This SKILL is used in Profile(s):

Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
 Delete only SYSTEM QUEUE

Cancel Delete

I det andra exemplet används systemkön bara i en visningskö, och kompetensen används bara i den här kön och inte i några profiler.

Om du väljer att bara ta bort systemkön eller både kön och kompetensen bör du kontrollera om de nämnda systemköerna, visningsköerna och profilerna behöver uppdateras.

Om du är osäker på om du ska ta bort en systemkö och eventuellt kompetensen, ta inte bort kön och/eller kompetensen!

Om du tar bort en systemkö och eventuellt en kompetens visas den i **ändringsloggen**.

SLA

SLA:n används för att prioritera mellan förfrågningar som väntar i olika köer. SLA:n kan betraktas som servicemål per kö, exempelvis e-postmeddelande till support som ska besvaras inom 5 timmar, medan telefonsamtal till försäljning ska besvaras inom 30 sekunder.

En förfrågning som är köplacerad har vid varje given tidpunkt en SLA-poäng

SLA-poäng = [(begärans faktiska väntetid i kö x 100) / köens fördefinierade SLA] + VIP-poäng

När en begäran har väntat i en kö så länge som köens fördefinierade SLA, har den SLA-poäng = 100 (såvida inte den ges Vip-poäng).

VIP-poäng är endast relevanta för tjänster med VIP-egenskaper, vilket gör att vissa uppringare prioriteras.

Note

Om en SLA inte har definierats för en kö kommer eventuella VIP-poäng som tilldelas en förfrågning som hamnar i denna kö att ignoreras vid prioritering av förfrågningar.

Exempel

- 120 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 200
- 30 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 50

Standardlösningen är att förfrågningen med den högsta SLA-poängen skickas till den första lediga agenten som kan svara på en förfrågning från kön.

Köns SLA-poäng i kö-översikten är förfrågningen med den högsta SLA-poängen.

SLA Overflow

Om SLA Overflow definieras får vissa förfrågningar vänta längre i kö på att en inloggad (ej pausad) mer kvalificerad agent blir tillgänglig, även om det finns mindre erfarna agenter lediga. Att definiera SLA Overflow är praktiskt när agenter svarar i mer än en kö och du föredrar att en kund väntar lite längre för att få tala med en mer kvalificerad agent.

Genom att definiera SLA Overflow för en kö anger du hur länge förfrågningar ska vänta på att en inloggad (men inte pausad) mer kvalificerad agent ska användas i stället för en mindre erfaren agent.

Användning av funktionen SLA Overflow kan resultera i en mindre effektiv fördelning av förfrågningarna. Du kan hamna i situationer där kunder väntar länge på en mer kvalificerad agent trots att en mindre erfaren agent är ledig, men där förfrågningen i slutändan ändå besvaras av den mindre erfarna agenten eftersom den mer kvalificerade agenten inte blir ledig inom den angivna tidsperioden. Om du vill definiera SLA Overflow rekommenderar vi att du rådgör med Puzzel först.

De olika SLA-kolumnerna som du kan konfigurera:

System Queue Name	Media type	Task	Skill	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	Overflow 1 (hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	Overflow 2 (hh:mm:ss)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	☎	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category, Sales
2. Support	☎	<input type="checkbox"/>	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues
3. Switchboard	☎	<input type="checkbox"/>	Switchboard (Skills)	30	0	100	00:30	100	00:30		<input type="checkbox"/>	[All default]
Chat Sales	💬	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	25	60	150	00:37	200	00:50		<input type="checkbox"/>	Sales, Technical issues
DIALER Q1	☎	<input type="checkbox"/>	Dialler Q1 (Dialer)	0	0	0		0		60	<input type="checkbox"/>	[None]

- SLA (sec):** Köns SLA i sekunder. Ju lägre värde, desto viktigare är kön i förhållande till övriga köer vid prioritering av förfrågningar. Om SLA är 0 betyder det att kön är mindre viktig än köer med $SLA > 0$. $SLA = 0$ kan vara praktiskt för exempelvis e-postköer om du inte vill att e-postmeddelanden ska skickas till agenter när det finns telefonsamtal som väntar i en kö. Alternativt kan du ange mycket höga SLA:n för e-postköer. Vi rekommenderar att du anger $SLA > 0$ för alla telefon-, chatt- och sociala medier-köer.
- Alternative SLA (sec):** Standard=0 (=används inte). Ange ett värde > 0 om du vill att den beräknade svarsfrekvensen inom SLA i Ticker-kön, wallboard och i agentapplikationens kö-översikt ska baseras på Alternative SLA i stället för den faktiska SLA. Observera att detta inte ändrar hur förfrågningar prioriteras.
- Overflow 1 (score):** Standard=0 (=används inte). Om du anger ett värde > 0 , exempelvis 200 (SLA-poäng, inte sekunder), "letar" förfrågningar i denna kö endast efter agenter med kompetensnivå 6–9 (de bästa) före förfrågningar med SLA-poäng som är högre än värdet som har angetts under SLA Overflow 1. Poängens motsvarande mm:ss-värde visas.
- Overflow 2 (score):** Standard=0 (=används inte). Om du anger ett värde för SLA Overflow 1 (exempelvis 200), måste du ange ett värde (SLA-poäng) för SLA Overflow 2 som är \geq värdet för SLA Overflow 1. Om du endast vill använda SLA Overflow 1, anger du samma värde för Overflow 1 och 2. Om SLA Overflow 2 sätts till exempelvis 300 kommer de köade förfrågningarna endast att leta efter agenter med kompetensnivå 3–9 när förfrågningarna har en SLA-poäng mellan de båda angivna SLA Overflow-värdena (här mellan 200 och 300). Förfrågningar i kö med SLA-poäng $>$ det angivna värdet under SLA Overflow 2 kommer att leta efter agenter med kompetensnivå 1–9. Poängens motsvarande mm:ss-värde visas.

Ärenderegistrering per kö

På sidan Users - Enquiry registration definierar du vilka kategorier och tillhörande ämnen som ska användas av agentapplikationen, och i vilken turordning dessa kategorier visas i agentapplikationen. Alla kategorier visas för alla agenter (alla användargrupper) såvida du inte har begränsat vilka kategorier som ska visas för varje användargrupp med hjälp av resursfilter med kategorier.

Du kan konfigurera vilka kategorier som ska användas per kö i stället för att använda resursfilter för att begränsa vilka kategorier olika användargrupper kan se. Standardlösningen är att alla standardkategorier visas för alla dina köer.

System Queue	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	25	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
2. Support	20	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
3. Switchboard	30	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
Chat Sales	30	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
DIALER Q1	0	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
DIALER Q2	0	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default
DIALER Q3	0	0	0	0	60	<input checked="" type="checkbox"/>	All default

Du kan klicka på redigeringspennan i kolumnen Enquiry registration categories för en köad för att välja mellan All default, None eller Selected categories.

- **All default** innebär att alla kategorier som markeras som standard på sidan Users Enquiry registration visas för agenter vid förfrågningar från den här kön.
- **None** betyder att inga kategorier visas för agenter för förfrågningar från den här kön.
- **Selected categories** innebär att de kategorier du har valt här visas för agenter för förfrågningar från den här kön.

Observera att de valda kategorierna för en kö kan visas i en annan ordning här än på sidan Users - Enquiry registration, men agentapplikationen visar kategorier i den ordning som definieras på sidan Users - Enquiry registration.

Om en kategori endast ska användas för en eller bara ett fåtal köer och du har andra köer som ska använda All default-kategorier, bör du avmarkera Default på sidan Users Enquiry registration för den här kategorin så att den inte inkluderas i All default.

För Dialler-kampanjer kan du välja en kategori reserverad för Dialler som ska användas. Detta görs på sidan Services Dialler under Agent feedback. Om en Diallerkampanjkö använder en kategori som är reserverad för Dialler visas inte den här Diallerkategorin på Services Queues.

Algoritmer för allokering

Olika algoritmer används för dessa två olika situationer:

1. **Ingen kö** – En förfrågning kommer in i en kö (som inga andra förfrågningar väntar i), och denna förfrågning kan "välja" bland flera lediga agenter (agenter med kapacitet och skicklighet för att ta emot en förfrågning från den här kön). Agenten med den högsta kompetenspoängen i denna kö (samma som nivån för medietypen och de vanliga kompetenserna som kön består av) väljs, men om mer än en agent i kön har samma kompetenspoäng, väljs agenten utifrån en av dessa algoritmer:
 - **Tidpunkt för allokering:**
Välj den agent som har väntat längst sedan den senaste förfrågningen
 - **Sluttid:**
Välj den agent som har varit ledig längst.

(I det här fallet uppdateras en agents tidsstämpel både när en förfrågning erbjuds och när en förfrågning avslutas, så att vi kan välja "rätt" agent)
2. **Kö** — en agent blir ledig (avslutar efterbehandlingen, avslutar en chatt, loggar in, avslutar paus) och inga förfrågningar i kö är bokade för denna agent, men det finns förfrågningar i minst två köer som agenten kan svara på:
 - **Standard:** Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen av de agenter som kan svara. (Om SLA Overflow har konfigurerats påverkar detta allokeringen.)
 - **Alternativ:** Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen från kön/köerna som agenten har högst kompetenspoäng i.

Kontakta Puzzel support om du vill byta algoritm

Erbjuder Puzzel mer än 1 förfrågning till en agent samtidigt?

När en agent loggar in på en kö, avslutar en paus eller blir klar med efterbehandling efter att ha avslutat en skriftlig förfrågning, fördelar Puzzel vanligtvis en förfrågning (samtal eller skriftlig förfrågning) till den här agenten, även om agenten har kapacitet för flera skriftliga förfrågningar och agenten kan ta emot ett samtal medan hen har skriftliga förfrågningar. När den första erbjudna (skriftliga) förfrågningen accepteras av agenten kan vi tilldela en ny förfrågning till agenten om agenten har "kapacitet" för fler och andra agenter inte är "först" med att ta emot nästa skriftliga förfrågning.

Om en skriftlig förfrågning väntar i kö med agenten som blir tillgänglig som **reserverad agent** och ett samtal väntar i en kö som agenten har rätt kompetens för, skickar vi vanligtvis den skriftliga förfrågningen till agenten först. Inom 1–2 sekunder kan vi också erbjuda samtalet om inte agentens inställning är Block phone if > 0 written requests. Med Block phone if > 1 written request kan agenter ha ett samtal som ringer och en blinkande erbjuden skriftlig förfrågning i agentapplikationen samtidigt.

Reserved/preferred agent

Om du vill att en uppringare/chattare/person som har mejlat ska anslutas till samma agent som förra gången, kan Puzzel support konfigurera Reserved agent för den valda kön. Två parametrar måste konfigureras:

- **Auto-store reserved agent (d):**

Hur länge info lagras om vilken agent som ett besvarat kundsamtal/chattmeddelande/e-postmeddelande senast kopplades till. Som kund-ID här använder vi uppringarens nummer, chattarens ID (e-postadress), e-postmeddelandets avsändare och "källan" till en sociala medier-förfrågning.

- **Reserved agent (s):** Hur länge (x sekunder) ett inkommande samtal/chatt/e-postmeddelande ska vänta på den reserverade agenten (om registrerat i Auto-store"-tabellen). Efter x sekunder har förfrågningen den här agenten som föredragen, och kan erbjudas andra agenter.

För ett offentligt Facebook-inlägg och de tillhörande kommentarerna behandlar vi alla användare som kommenterar samma inlägg som samma slutkund när vi letar efter en reserverad agent för en ny förfrågning relaterad till det här inlägget.

För inkommande meddelanden från **samtal, chatt och sociala medier** ändras agenten som är bokad för förfrågningen till föredragen om agenten är utloggad för närvarande eller om hen loggar ut under den reserverade tiden.

För inkommande **e-postmeddelanden** (inklusive e-uppgifter/schemalagda uppgifter) behåller agenten statusen reserverad under den angivna bokade tiden även om agenten är utloggad eller loggar ut.

- Om du placerar **e-post/e-uppgifter** i kö med hjälp av Puzzels webbtjänst requestAdd kan du tillhandahålla information om varje förfrågnings bokade agent och tid
- Om du placerar schemalagda uppgifter i kö med hjälp av Puzzels webbtjänst RequestScheduledETaskAdd kan du tillhandahålla information om varje förfrågnings bokade agent och tid. Om ingen reserverad tid anges för förfrågning används den fördefinierade schemalagda aktivitetens reserverade tid.

Allokering av förfrågningar till en bokad agent

- När en agent blir ledig och det finns ett telefonsamtal i kö som är bokad för agenten, kommer förfrågningen att skickas till agenten. Detta görs även om agenten inte är inloggad i kön som den bokade förfrågningen är placerad i, och även om denna förfrågning inte är placerad först i kön.
- Om det finns en förfrågning i en kö för chatt eller i sociala medier som är bokad för en agent, kommer förfrågningen bara att skickas till agenten om hen är inloggad med en profil som innehåller den relevanta medietypen (chatt eller sociala medier).
- Om det finns en förfrågning (e-post/e-uppgift/schemalagd uppgift) i en e-postkö reserverad för en agent skickas förfrågningen till den här agenten även om agentens aktuella profil inte innehåller medietypen e-post. Om en agent accepterar en e-post/schemalagd uppgiftsförfrågning utan e-post i sin profil får agenten statusen Connected, och kan därför inte ringa ett utgående samtal. Men om agentprofilen innehåller medietyp e-post medan e-post-/uppgiftsförfrågningen accepteras får agenten status Ready (1) eller Busy (1). Då kan agenten ringa ett utgående samtal medan fliken e-post-/uppgiftsförfrågning är öppen.

Alternativ hantering av förfrågningar med bokad agent (i e-postköer)

För e-post / etask-köer kan standardallokering av förfrågningar med en reserverad agent inte alltid vara den "bästa" lösningen, eftersom ett e-postmeddelande reserverat till en agent kanske inte är viktigare än andra e-postmeddelanden / chattar / eller samtal i kö med (mycket) högre SLA-poäng.

För att justera standardbeteendet för förfrågningar med en reserverad agent kan alternativ 1 eller alternativ 1 och 2 nedan väljas för en eller flera av dina (e-post) köer:

1. Tilldela förfrågning reserverad till agent endast om agenten är inloggad i den aktuella kön ("Require Skill on queue for Reserved")
2. Fördela endast förfrågningen till reserverad agent om förfrågningen är "först" i kön ("Require First in queue for

Reserved")

För telefonköer kan du överväga alternativ 1. Vi rekommenderar inte alternativ 2 eftersom detta kan resultera i (betydligt) längre väntetider för uppringare med en reserverad agent.

För e-postköer rekommenderar vi alternativ 1 om agenter inte ska få e-postmeddelanden när de inte är inloggade på e-postkön, eller 1+2 för att undvika att e-postmeddelanden med en reserverad agent prioriteras före samtal/chattar utan en reserverad agent.

Om du vill aktivera ett eller båda av dessa alternativ för en eller flera av dina köer (e-post), vänligen kontakta Puzzel Support.

Max antal förfrågningar i kö och maxtid i kö

För att skydda Puzzel-plattformen och din Puzzel-lösning mot spam i form av "falska" beställningar av återuppringning via webben och spammejl som skickas till Puzzel-köer (i form av e-mejl eller via webbtjänsten RequestAdd), kontrollerar vi om kön är full innan vi lägger till ett nytt e-postmeddelande/en återuppringning som beställts via webben i kön.

Det maximala antalet förfrågningar som tillåts i e-postköer och telefonköer för webb-återuppringningar kan ställas in av Puzzel per kö. Om inget sådant max-värde har angetts för en kö, tillåter vi max 1 000 förfrågningar i en e-postkö och max 1 000 webb-återuppringningar. Kontakta Puzzel support om du vill tillåta fler (eller färre) än 1 000 e-postmeddelanden eller webbuppringningar i en kö, så att vi kan ställa in korrekta max-värden för dina köer.

För inkommande samtal går det att definiera ett maximalt antal samtal i kö (per kö). Om maxvärdet definieras för en av dina köer måste du även ange hur uppringare ska hanteras som dirigeras till kön och som aviseras/skickas till Full exit.

För chattköer är standardvärdet för maximalt antal förfrågningar i kö 30. Kontakta Puzzel support om du vill ange ett annat maxvärde än standardvärdet.

Note

För medietypen e-post (används för e-post, uppgifter och schemalagda uppgifter) **är den högsta tillåtna tiden i kön 60 dagar**. Om en förfrågning står i kö i 60 dagar tar Puzzel bort förfrågningen.

Om detta händer beror det förmodligen på att du har glömt dessa förfrågningar och inga agenter svarar på den här kön längre. Som administratör kan du ta bort (gamla) e-postmeddelanden i kön från Queue Details (under Real-time - Queue overview) om du vet att dessa e-postmeddelanden/e-uppgifter ska eller inte kommer att skickas till agenter.

För realtidskanalerna (telefon, sociala medier och chatt) kommer kunden att lägga på om hen inte tilldelas en agent inom rimlig tid.

Uppringare som beställt återuppringning i kö rings vanligtvis senare samma dag, men om alla agenter lämnar för dagen innan alla återuppringningar görs kommer återuppringningen att stå i kö i högst 48 timmar. En administratör kan ta bort återuppringningar från Queue overview - Queue details om du inte vill göra gårdagens återuppringningar nästa morgon.

Dialler

Name	Description	System Queue	Dialler mode	Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up	Active
1. Win-back	Win-back campaign for product X	DIALER Q1	Preview (Call agent first)			No
2. New sales	Sell our brand new product	DIALER Q2	Progressive (Call contact first)	1	0	No
Campaign 3	Special campaign	DIALER Q3	Power (Call contact first)	1.7	0.1	No
Campaign 4	My brand new campaign	DIALER Q4	Predictive (Call contact first)			No

Med Dialler kan du göra utgående kampanjer i Puzzel. En Puzzel Dialler-kampanj har en lista som är länkad till en systemkö och har sin egen konfiguration. Det kan finnas en eller flera Dialler-kampanjer i en Puzzel-lösning. Endast agenter som är inloggade med en profil som innehåller kompetensen för en kampanjs kö kommer att få samtal från den.

En Puzzel-kampanjkö använder Preview-läge (ring agent först) eller Power, Progressive eller Predictive (ring kontakt först).

Dialler ringer telefonnumret till varje kontakt på Kampanjlistan. En fil med kontakter kan laddas upp via administrationsportalens gränssnitt vid behov (exempelvis varje dag/varje vecka, månad eller för särskilda ändamål), eller så kan du/ett system lägga upp en fil på Puzzels säkra FTP-server när du vill (Puzzel detekterar en ny fil och importerar den). När en ny fil importeras kan du välja om filens innehåll ska ERSÄTTA innehållet i den befintliga kampanjlistan eller om filens innehåll ska LÄGGAS TILL kampanjlistan. Dessutom kan du använda Diallers API (<https://api.puzzel.com/dialler/>) för att lägga till, redigera eller ta bort enskilda kontakter.

Information om den uppringda kontakten (exempelvis namn, ålder, adress, intressen) kan visas för agenten i ett popup-fönster på skärmen (information från listan) och/eller i ett externt (CRM-)system.

Agenten kan registrera resultatet av samtalet i formuläret för ärenderegistrering i agentapplikationen, eller i CRM-systemet där kontaktinformationen visades.

På Home Page för Dialler ser du de definierade Dialler-kampanjerna:

Klicka på namnet på en kampanj i Dialler för att öppna sidan Edit Dialler Campaign för denna kampanj. På sidan Edit Dialler Campaign ser och redigerar du information om den valda kampanjen.

När alla inställningar har gjorts och filens innehåll har importerats till listan kan du ändra status för kampanjen till Enabled. Kontakter rings bara upp om tillräckligt många agenter är inloggade, kampanjen är aktiverad och tidpunkten ligger inom det/de identifierade tidsintervallet/-intervallen. En del kontakter kommer att flyttas från listan till kön varje minut (enligt konfigurationen) så att det finns kontakter att ringa i kön.

Kampanjstatus

Vi rekommenderar att du inaktiverar en kampanj varje eftermiddag/kväll när inga fler kontakter ska ringas, och sedan aktiverar den nästa dag när du vill ringa kontakter igen. Kort efter att en kampanj har inaktiverats tas de kontakter som redan finns i kön bort.

Om du inte vill aktivera/inaktivera en kampanj manuellt varje dag kan du välja kampanjstatus = "Automatic" för att låta systemet aktivera den automatiskt under "öppettiderna". Observera att om du har definierat mer än en tidsperiod under allmänna inställningar aktiveras kampanjen vid den tidigaste definierade från-tiden, och inaktiveras vid den senaste definierade till-tiden. Kampanjen kommer inte att inaktiveras i luckorna mellan tidsperioderna, men nya kontakter sätts inte i kö i dessa luckor.

Observera att om kontakter (förfrågningar) stannar kvar i en kö för nummeruppringning efter midnatt och om dessa kontakter blir uppringda nästa dag, kommer dessa samtal att rapporteras i Agent Ticker men inte i statistiken (såvida inte statistiken återskapas).

Dialler-lägen

Det finns fyra huvudsakliga Dialler-lägen:

Dialler-läge	Kommentar
Preview (ring agent först)	När agenten besvarar samtalet rings kontakten upp
Progressive (ring kontakt först)	Ingen överringning. 1 kontakt rings för varje ledig agent
Power (ring kontakt först)	Kundens administratör konfigurerar överringningen
Predictive (ring kontakt först)	Dialler förutsäger hur mycket överringning som ska göras.

För Power and Predictive stoppas överringningen tillfälligt om Silent call rate hittills idag är större än det definierade Target Silent call rate.

För att bläddra igenom alla artiklar i det här avsnittet, titta in i indexträdet till vänster.

Preview-läge – ring agent först

I det här läget rings agenten först och information om kontakten som rings upp visas i popupfönstret i agentapplikationen och/eller i agentens CRM-system. När agenten har besvarat samtalet (exempelvis efter 15 sekunder) rings kontakten upp. Samtalet kanske besvaras, numret kan vara upptaget eller kontakten kanske inte svarar inom den angivna maximala ringtiden, eller agenten bedömer uppringningen som obesvarad och lägger på luren medan det ringer. Med det här läget är agenten förberedd och det förekommer inga tysta samtal.

Note

Standardiserad max. ringtid för samtal till kontakten (när agenten är på linjen) är 120 sekunder. På begäran kan Puzzel ändra detta (ciq_ringing_timeout) värde till exempelvis 29 sekunder, så att du kan säga till agenterna att stanna på linjen tills de får svar eller automatiskt fränkopplas på grund av att ringningens maxtid har uppnåtts!

För att påskynda processen kan agenter slå på Auto-svar på sin Puzzel Softphone. Detta kallas ibland "forced preview".

Viktig information om de 3 "ring kontakt först"-lägena och tysta samtal

Progressive, Power och Predictive-lägena bör endast användas om agenterna använder Puzzel Softphone (Puzzels applikation besvarar automatiskt samtal från sådana Dialler-köer). Utan omedelbart autosvar från agentens telefon kommer dessa lägen nästan bara att resultera i "tysta samtal".

Automatic logoff after x error calls (default = 5) bör inte stängas av för agentanvändargrupper som svarar på Dialler-samtal, eftersom en agent som lämnar sin plats utan att klicka på Pause eller Log off kommer att orsaka många tysta samtal. Se Users - Products - [Logon to Queue](#)

Vad är ett tyst samtal? Definitionerna och reglerna kring tysta samtal varierar mellan länderna. Två exempel där agenten inte ansluts:

1. Ett "riktigt" tyst samtal innebär att Dialler ringer till en kontakts telefon, får ett svar men kopplar från på grund av att ingen agent ansluts inom några sekunder, eller att kontakten som svarade lägger på innan en agent ansluts, och inget meddelande spelas upp för kontakten.
2. Om en kontakt svarar och Dialler spelar upp ett (tyst samtals)meddelande för kontakten efter några sekunder (eftersom ingen agent ansluts), ses detta ofta som ett övergivet samtal och inte som ett "riktigt" tyst samtal.

Båda dessa typer rapporteras som tysta samtal i Puzzel. Om du vid ett tyst samtal spelar upp ett meddelande för kontakten när ingen agent ansluts inom x sekunder kan alla rapporterade tysta samtal faktiskt anses vara "övergivna" och inte "tysta".

Eftersom några av samtalen som rapporterats som "tysta" av Puzzel kan vara kontaktens telefonsvarare som Puzzel kopplade bort på grund av att ingen agent var tillgänglig, kan den verkliga silent call-frekvensen vara lägre än Puzzel rapporterade även om inget silent call-meddelande spelades upp.

I lägena Power och Predictive kommer Dialler att ringa en kontakt för varje agent som är ledig, och Dialler kommer dessutom att "överringa", dvs. ringa x fler kontakter än det finns agenter som är lediga för närvarande (x kan vara 0 eller mer). Dialler överringar eftersom många utgående samtal inte kommer att besvaras, och eventuellt också eftersom agenter i status Wrap-up snart kommer att bli redo.

Beräkningen av överringning förutsätter att de agenter som är inloggade bara svarar i denna kö, så agentprofiler som innehåller kompetensen för en "ring kontakt först"-kampanj får endast innehålla denna kompetens (och telefon).

Note

Ta inte med en "skicklig samtalskontakt"-kompetens i en profil tillsammans med inkommande färdigheter, eftersom detta kommer att resultera i tysta samtal.

Progressive-läge (ring kontakt först)

I läget Progressive ringer Dialler endast 1 kontakt per ledig agent, det vill säga ingen överringning görs.

Observera att vissa tysta samtal kan uppstå ändå, av andra skäl än överringning. Om en agent i status Ready klickar på Pause, startar ett utgående samtal eller får ett konsultsamtal/vidarekopplat samtal och kontakten som Dialler ringde svarar, eller om agentens Puzzel Softphone (webbläsare) inte är tillgänglig när ett Dialler-samtal erbjuds, blir detta ett tyst samtal. För att undvika tysta samtal ska agenterna enbart klicka på Pause/Log off om de har status Wrap-up.

Power-läge (ring kontakt först)

Med Power-läget kan du konfigurera uppringningstempot själv. Parametrarna som påverkar takten (utöver Target Silent call rate) är:

- Calls per ready agent: Rekommenderat värde 1,6 (1,0 betyder ingen överringning, max är 3)
- Calls per agent in wrap-up: Standardvärde 0

Om du har många agenter och/eller en mycket kort efterbehandlingstid kan du ställa in Number of contacts to call per agent in wrap-up till exempelvis 0,2 eller 0,3.

Dialler beräknar kontinuerligt korrekt antal överringningar baserat på dessa 2 parametrar, och antalet agenter i status Ready och Wrap-up. Det beräknade värdet avrundas nedåt innan Dialler bestämmer om en ny kontakt ska ringas.

Om silent call-frekvensen hittills idag är större än målet, upphör överringningen tillfälligt.

Predictive-läge – ring kontakt först

I det prediktiva läget försöker Dialler att minimera tiden som agenterna är sysslösa (väntetid för en besvarad kontakt) och samtidigt hålla andelen tysta samtal under det angivna målet. Om antalet inloggade agenter är mindre än 10 kan inaktivitetstiden för agenterna vara lång och "silent call"-frekvensen högre än det definierade målet.

Innan Dialler bestämmer om en ny kontakt ska ringas beräknas det optimala överringningsvärdet kontinuerligt. Detta baseras främst på antalet agenter, svarsfrekvensen och den faktiska silent call-frekvensen hittills i dag jämfört med Target silent call rate. Om silent call-frekvensen hittills idag är större än målet, upphör överringningen tillfälligt.

Samtalsblandning

Om du vill att dina agenter ska ringa utgående samtal (eller chattar/e-postmeddelanden) när det inte finns några inkommande samtal i kö, rekommenderar vi att agenter använder en profil som innehåller en eller flera kompetenser för inkommande kö och kompetensen för en eller flera kampanjer i Preview-läge. De inkommande köerna måste ha en SLA >0 och kampanjköerna måste ha SLA =0 så att inkommande alltid prioriteras.

Note

Inkludera inte en "ring kontakt först"-kö i en profil tillsammans med inkommande kompetenser, eftersom detta kommer att resultera i tysta samtal.

Import Wizard och filformat

Klicka på knappen Import Wizard för att öppna fönstret där du kan ladda upp en ny csv-/txt-fil från din dator. Om den förhandsgranskade filen ser OK ut, klickar du på Start import. Du kan välja mellan att LÄGGA TILL filinnehållet i det befintliga listinnehållet och ERSÄTTA det befintliga listinnehållet med innehållet i den här filen. Replace är systemstandard, men du kan spara Add som din standard.

Kontaktens phone_num är standardnyckelfältet, men du kan välja att använda external_id som nyckel i stället. Om en unik nyckel krävs eller inte, kan konfigureras (standard är: krävs inte).

1. Om en unik nyckel krävs och en uppladdad fil innehåller dubletter, listas dessa och du får inte importera filen.
2. Om en unik nyckel krävs och du börjar importera en fil (utan dubletter) som ska läggas till det befintliga listinnehållet och filen innehåller en kontakt med en nyckel som redan finns i den befintliga Dialler-listan, avbryts/backas importen och dubletterna listas.
3. Om en unik nyckel INTE krävs och en uppladdad fil innehåller dubletter, visas en varning (dubletterna visas) och du kan importera filen med dubletter.
4. Om en unik nyckel INTE krävs och du börjar importera en fil (utan dubletter) som ska läggas till det befintliga listinnehållet och filen innehåller en kontakt med en nyckel som redan finns i Dialler-listan (en dublett), visas ingen varning och filen importeras (eftersom du inte behöver ange en unik nyckel).

Om en kontakts phone_num är tomt eller innehåller bokstäver, parenteser eller mellanslag, listas denna kontakt som "Illegal phone number" i importguiden. Om du klickar på Start importing importeras inte kontakter med ogiltiga telefonnummer. Notera att telefonnummervalideringen inte används när filer importeras via FTP.

- **Delimiter:**

Om en csv-/txt-fil importeras och rubrikraden får en röd ruta runt sig när Delimiter = auto, försök att byta avgränsare till ; (semikolon) eller , (kommatecken).

- **Encoding:** Om filen har UTF8-kodning bör all text visas korrekt (med Encoding = (auto)). Om filen inte har UTF-8-kodning kan du välja ANSI-Latin för en lista på norska/danska/svenska (pga. æ/ø/å and ö/ä/å) och kyrilliska (bulgariska) för en bulgarisk lista.

Filformat för Dialler-lista

- .csv eller .txt-filer med kommatecken, semikolon eller flik som avgränsare. Vi rekommenderar UTF-8-kodning. Om du använder Microsoft Excel för att spara listan som csv eller txt-fil, välj CSV UTF-8 (*.csv) som Type.
- Om Puzzel ska hämta filerna på Puzzels FTP-server måste filnamnet, filändelsen och avgränsaren matcha de fördefinierade värdena under menyträdet FTP file import. Kolumnrubrikerna i filen måste dessutom vara korrekta. Filer som har importerats med importguiden kan ha valfria namn.
- Den första raden (rubriken) måste innehålla kolumnnamnen: phone_num (obligatoriskt) och eventuellt var1-var30 (så många du behöver) och eventuellt date_from, date_to, time_from, time_to och/eller external_id. Kolumnerna kan vara i valfri ordning.
 - phone_num är telefonnumret till den kontakt som ska ringas.
 - De valfria kolumnerna var1-var30 kan innehålla information om kontakterna, exempelvis namn, ålder, adress osv. och/eller en (del av en) URI. Innehållet i en eller flera av variabelkolumnerna kan presenteras för agenten i ett popupfönster, eller så kan en URI användas för "CRM pop" för att visa kontakten i ett externt system.
 - Om external_id definieras som nyckel, krävs external_id
- Max. 10 000 poster i en fil som laddas upp manuellt till administrationsportalen, och max. 200 000 poster i en fil som hämtas från Puzzels FTP-server.
- Max. 1 024 tecken i värdena i kolumnerna var1-var30.

Fält	Beskrivning
phone_num	<p>Kontaktens telefonnummer. Obligatoriskt. Inga mellanslag eller parenteser. Prefix 00 eller + och landskod krävs endast för utländska nummer*. Exempel: +443333000066, 00443333000066 och 03333000066 fungerar, men inte +44(0)3333000066.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Note</p> <p>Om du vill använda API:et för att ta bort en kontakt (utan external_id) kan du inte använda "+" eftersom API:et inte stöder det.</p> </div>
var1-var10	Grundläggande variabler. Max 1024 tecken för varje. Valfritt.
var11-var30	Extra variabler. Max 1024 tecken för varje. Inget filtreringsstöd. Valfritt.
date_from	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Tidigaste datum då kontakten ska ringas upp. Valfritt.**
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Ring kontakt till (men inte inklusive) detta datum. Valfritt.**
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå / mm / dd. Ring kontakt till (men inte inklusive) detta datum. Frivillig.**
time_from	tt:mm. Tidigaste tid på dygnet då kontakten kan ringas upp, lokal tid***
time_to	tt:mm. Senaste tid på dygnet då kontakten kan ringas upp, lokal tid***
external_id	Krävs endast om konfigurationen säger att nyckel=external_id.

* Utanför det definierade (huvud)landet för den här Puzzel-kundlösningen.

** Datumformatet som används vid presentation av datum i Preview-listan och Detailed report är åååå-mm-dd.

*** Värdena för time_from och time_to antas vara i lokal tid, dvs. samma tidszon som den av Puzzel-kunden konfigurerade tidszonen. Observera att time_to faktiskt är den senaste tidpunkten en kontakt bör placeras i kö, vilket innebär att en kontakt kan ringas upp några minuter efter time_to för kön om många kontakter har placerats i kö.
Fältnamnen är inte skiftlägeskänsliga.

Om du konfigurerade "require unique phone_num" på din lista, observera att om du har två kontakter med samma nationella telefonnummer (exempelvis 987654321), och ett av dem inkluderar landskoden (exempelvis 0047) men inte det andra, betraktas båda dessa nummer som unika.

Max. liststorlek/automatisk radering av gamla kontakter

En kampanjlista kan innehålla max. 400 000 kontakter. Om du använder Add i stället för Replace när du laddar upp nya filer kan listan växa sig enorm om du aldrig tömmer den.

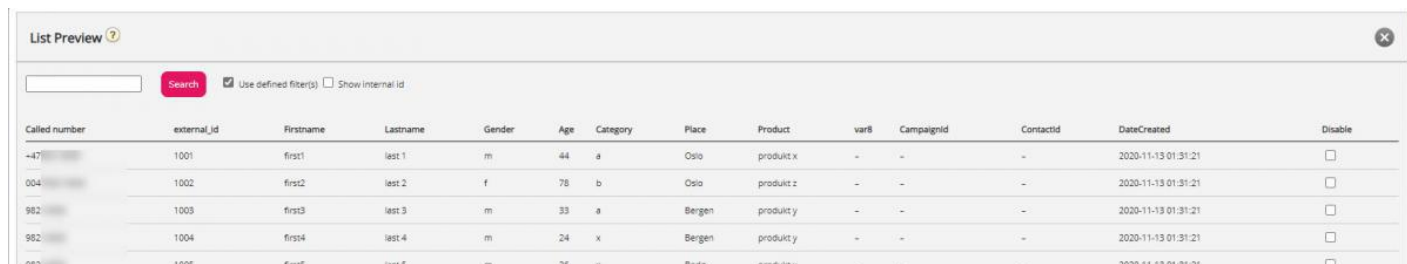
För att undvika att ha mycket gamla och icke-relevanta kontakter på listan kommer vi för listor som innehåller mer än 5 000 kontakter radera kontakter som

- importerades för mer än 365 dagar sedan, eller
- är "klara" (besvarade eller alla uppringningsförsök har gjorts) för mer än 31 dagar sedan, eller

- som har ett date_to som är mer än 31 dagar gammalt

Preview list, Search, och Disable contact from list

Klicka på Preview list för att visa listinnehållet. Endast de första 100 kontakterna visas initialt. Observera att filter kan ha definierats och därmed begränsa vad du ser, men du kan avmarkera Use defined filter(s) om du vill visa/söka i hela listan och inte bara i det filtrerade innehållet.



The screenshot shows a 'List Preview' window with a search bar and checkboxes for 'Use defined filter(s)' and 'Show internal id'. Below is a table with the following columns: Called number, external_id, Firstname, Lastname, Gender, Age, Category, Place, Product, var#, Campaignid, Contactid, DateCreated, and Disable. The table contains five rows of data.

Called number	external_id	Firstname	Lastname	Gender	Age	Category	Place	Product	var#	Campaignid	Contactid	DateCreated	Disable
+47	1001	first1	last 1	m	44	a	Oslo	produkt x	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
004	1002	first2	last 2	f	78	b	Oslo	produkt z	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1003	first3	last 3	m	33	a	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1004	first4	last 4	m	24	x	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1005	first5	last 5	m	26	x	Bode	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>

Du kan söka efter kontakter genom att skriva in text eller telefonnummer och du kan använda * som ett jokertecken. Exempel på sökningar:

- *hans** visar alla poster som börjar med hans
- **123* visar alla poster som avslutas med 123
- *12345678* visar alla poster som motsvarar 12345678

Om du vill exkludera en kontakt från den aktiva listan, så att Dialler inte ringer kontaktens nummer (igen), markerar du bara rutan Disable i högerkolumnen för denna kontakt.

General Settings

General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

▶ FTP File Import ?

- **Time interval/Limit to date:** Definiera minst en tidsperiod och valfritt från- och till-datum för kampanjen. Endast ombokade kontakter kommer att sättas i kö utanför den eller de definierade tidsperioderna. Om du definierar mer än en tidsperiod, får de inte överlappa. Om max. antal samtal per kontakt är >1 och du har definierat 2 eller fler perioder, kommer Dialler att ringa upp kontakter i den första perioden och de kontakter som inte svarade rings vanligtvis upp i nästa period.
Exempel: Med Period 1 inställt på 09:00-15:59 och Period 2 inställt på 16:00-20:59, och Max. number of calls per contact inställt på 3, kommer det första samtalet till en kontakt göras under Period 1, och de nummer som (inte blev uppringda eller) inte svarade i Period 1 kommer vanligtvis att ringas upp i Period 2. De nummer som (inte blev uppringda eller) inte svarade i Period 2 rings upp i Period 1 nästa dag.
- **Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled:** Om en agent beställer ombokning till sig själv och kampanjen är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet endast att utföras om detta alternativ är markerat och agenten blir ledig senast eller max. "Minutes reserved to this agent" minuter senare.
- **Max number of calls per contact:** Om ett samtal till en kontakt resulterar i upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa kontakten igen senare (i nästa period om mer än 1 period har definierats), såvida detta inte var det sista uppringningsförsöket. Om kontakten (eller kontaktens röstbrevlåda) svarar, kommer Dialler inte att ringa kontakten igen såvida inte agenten väljer "Mark as unanswered" eller beställer ombokning. Om Predictive-läge används och ett samtal till en kontakt resulterar i ett tyst samtal, kommer Dialler inte att ringa denna kontakt igen, såvida inte "Silent call callback" är aktiverat.
Observera att om du ändrar värdet för Max number of calls per contact påverkar detta de kontakter som redan finns i listan. Om du exempelvis ökar från 3 till 4 ringer Dialler upp kontakter som redan har ringts 3 gånger utan svar en gång till.
- **Min. minutes between retries:** Om ett samtal till ett nummer på listan resulterar i ett fel, upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa detta nummer igen (om det återstår försök), men det måste gå minst x minuter innan nästa samtal. (Max. 2 880, vilket är 2 dagar.)
- **Max. number of contacts in queue:** Listan kan innehålla många nummer att ringa. Varje minut placeras nya kontakter i kö från listan så att antalet kontakter i kö motsvarar det antal som har lagts in. För en kö med Preview-läge bör du använda ett värde som är 2-3 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade. För en kö med Predictive-läge rekommenderar vi ett värde som är minst 4 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade.
- **Dialler-läge:**
 - Preview (ring agent först)
 - Progressive (ring kontakt först)
 - Power (ring kontakt först)
 - Predictive (ring kontakt först)
 - Observera att "ring kontakt först"-lägena kräver Puzzel Softphone eller en extern agenttelefon som ger omedelbart auto-svar för att undvika många tysta samtal.

När lägena Progressive/Power/Predictive-lägen (ring kontakt först) är markerade visas fler parametrar:

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 -	Period 3 -	Period 4 -
Limit to Dates:	From	To	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays <input checked="" type="checkbox"/> Exclude Sundays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode Power (Call contact first)	
3	30	10		
Parameters for Power (Call contact first)				
Max. ringing time	Target silent call rate (%)	Abandon if no agent allocated within sec	Disconnect if no answer from allocated agent within sec	
29	3.0	3.0	3.0	
Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up			
1.7	0.1			
<input type="checkbox"/> Silent call callback	Screenpop to agent for silent call callbacks			

▶ FTP File Import ?

▶ Agent Feedback ?

- **Max ringtid time:** Hur länge Dialler i Predictive-läge ska vänta på ett svar för ett utgående samtal till en kontakt innan luren läggs på (den här parametern är bara för ring kontakt först-lägena). Rekommenderat värde: 19–29 sekunder. (Vidarebefordran till röstbrevlåda sker vanligtvis efter 30 sekunder). Minst 10 sek, högst 120 sek.
- **Target Silent call rate** (för Power och Predictive): Standard är 3,0 % (tillåtet intervall 0–10 %). Silent call rate = antal tysta samtal/(antal tysta samtal + antal besvarade samtal). Observera att detta är en mycket "striktare" definition än tysta samtal /totalt antal samtal. Med Power/Predictive-läge kommer Dialler att överringa för att försöka minimera agenternas inaktiva tid mellan avslutad efterbehandling och ett nytt besvarat samtal, och samtidigt hålla frekvensen av tysta samtal strax under det definierade målet.
- **Abandon if no agent allocated within sec:** Hur länge Dialler ska vänta på att en ledig agent allokeras efter att kontakten har svarat, innan Puzzel ska (spela upp ett meddelande och) koppla från samtalet. Rekommenderat värde är 3,0 sekunder. Om kontakten kopplas bort kategoriseras detta som ett "tyst samtal". Om kontakten lägger på innan en agent allokeras (eller innan agenten svarar) är detta också ett "tyst samtal". Om du vill att ett meddelande ska spelas upp för kontakten när Puzzel kopplar från, be Puzzel att konfigurera detta.
- **Disconnect if no answer from allocated agent within sec:** Hur länge Dialler ska vänta på ett svar från den tilldelade agentens telefon innan den (spelar upp ett meddelande och) kopplar från kontakten. Rekommenderat värde är 2 sekunder. (Minst 2 sek, högst 5 sek). Vanligtvis tar det ~ 1 sekund från att agenten är tilldelad tills svaret tas emot från Puzzel Softphone. Denna timer behövs exempelvis om en agent loggar in med en extern telefon utan autosvar eller om en agent är redo och hens webbläsare som kör Puzzel inte går att nå.
- **Silent call callback:** Standard är att kontakten inte rings upp igen efter ett tyst samtal. Om du markerar detta alternativ, kommer Puzzel snarast möjligt efter att ett tyst samtal har ringts att ringa upp kontakten igen, men den här gången kommer Dialler att ringa en agent först. Om denna återuppringning till kontakten inte besvaras, kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen.
- **Screen-pop to agent for silent call callbacks:** Om du slår på "silent call callback" kommer agenten som tar emot samtalet att få den text som definieras här, exempelvis "Contact experienced a silent call" i popupfönstervariabeln `reschedule_comment`.
- **Calls per Ready agent** (endast Power-läge): Antal kontakter att ringa per ledig agent. Vanligtvis är värdet 1,6 och måste vara mellan 1,0 och 3,0 (1,0 betyder ingen överringning). Det beräknade värdet för samtal som ska göras (lediga agenter * Calls per ready agent) avrundas nedåt.
Exempel: Med Calls per ready agent = 1,7 och 1 ledig agent, rings 1 kontakt. Med 2 lediga agenter rings (2*1,7=3,4 >) 3 kontakter. Om Calls per agent in Wrap-up är >0 summeras det beräknade värdet för samtal för lediga agenter och samtal för agenter i wrap-up innan det avrundas nedåt.
- **Calls per agent in Wrap-up** (endast Power-läge): Antal kontakter som ska ringas per agent i Wrap-up. Default=0 (vilket innebär ingen överringning på grund av agenter i wrap-up). Värdet måste vara mellan 0 och 0,5. Om värdet är 0,3 och 2 agenter är i wrap-up nu, är det beräknade värdet 0,6. Vi rekommenderar 0 om du inte har många agenter och en kort genomsnittlig wrap-up-tid.
Exempel: Samtal per ledig agent= 1,7 och samtal per agent i wrap-up =0,3.
Med exempelvis 1 ledig agent och 3 agenter i wrap-up blir resultatet (1*1,7 + 3*0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3 ->) 4 kontakter

rings upp

Filimport via FTP

Om du vill ladda upp filer som ska användas av Dialler till Puzzels FTP-server (med hjälp av FTP via SSH), exempelvis en gång i veckan, ber vi dig att kontakta Puzzel support för att få ett FTP-användarkonto. Du måste dessutom konfigurera ett antal parametrar:

General Settings ?

Ftp Import ?

Enable

File name

Delimiter: ; (semicolon) ▾

When importing a new file: Replace existing list content with file content ▾

Agent Feedback ?

- **Aktivera** Måste vara markerad om Dialler ska leta efter och ladda upp filer från Puzzels FTP-server
- **File name:** Definiera filnamnet som du vill använda (exempelvis dialler-Q1-list.csv)
- **Delimiter:** Välj rätt avgränsare.
- **Add or replace:** Välj metod som ska användas för att behandla en ny importerad fil.

Om Enable är markerat, letar Puzzel efter filer en gång i minuten i "Dialler"-mappen på FTP-servern. Om Puzzel hittar en ny fil med rätt filnamn på FTP-servern importeras filen, och dess innehåll ersätter eller läggs till det befintliga listinnehållet. Observera att nya filer som hittas på FTP:n importeras även om Campaign är aktiverat. Filen raderas då automatiskt från ftp-mappen och i Import history ser du en ny rad som visar filens namn, datum/tid och antal rader som har importerats.

Kolumnordning / rubrikrad

Vi rekommenderar att du använder en rubrikrad i dina filer som uppringaren ska importera. Om du inte använder en rubrikrad är detta den kolumnordning vi förväntar oss och som kommer att användas när du importerar filinnehållet:
phone_num, var1, var2, var3 ,, var29, var30, extern_id, date_from, date_to, time_from, time_to, phone_2

Agent Feedback

Konfiguration

Agent Feedback ?

Allow agent feedback Yes	Category used for agent feedback Campaign	Call same agent when rescheduled Yes	Minutes reserved to same agent 20
-----------------------------	--	---	--------------------------------------

Om agenter ska kunna ge feedback (välja ett ämne för Enquiry registration, ibland kallat "samtalsutfall", och/eller Rescheduling och Mark as unanswered) i agentapplikationen, måste Allow Agent Feedback vara inställt på Yes och du bör välja/ändra värden för:

- **Kategori som används för återkoppling av agenter :**

Om du vill att agenter ska ha ett antal "samtalsutfall" att välja mellan måste du definiera en Enquiry registration-kategori med ämnen och definiera den som Reserved for Dialler och sedan välja den här.

Typiska resultat (ämnen för Enquiry registration) för Dialler-samtal är:

- Intresserad
- Inte intresserad
- Röstbrevlåda
- Fel nummer/person
- Inget svar*

* Behövs inte om du bara använder Predictive (ring kontakt först) eftersom agenterna inte rings upp om kontakten inte svarar. Rekommenderas för läget Preview (ring agent först).

- **Call same agent when rescheduled:** Om agenten vill beställa ombokning efter att ha kopplats till kontakten (=ring tillbaka till kontakten senare), kan agenten välja en ombokad tid och bestämma om det ombokade samtalet ska skickas till hen själv eller någon annan agent. Alternativen här (Yes/No) är bara standardvärdet i agentapplikationen, men agenten kan ange ett annat värde (till mig/till valfri agent) för enstaka samtal vid behov. Observera att om en agent beställer ombokning av ett samtal från en kampanj i Predictive-läge (ring kontakt först), kommer Puzzel först att ringa agenten vid tidpunkten som lagts in för det ombokade samtalet, och när agenten svarar blir kontakten uppringd.
- **Minutes reserved to same agent:** Om en ombokning är registrerad som "to myself" och den bokade agenten är inloggad men inte ledig vid tidpunkten för ombokningen, reserveras kontakten för den här agenten under x minuter. Efter x minuter skickas kontakten till valfri agent i kön.

Mark as unanswered

Om ett samtal till en kontakts nummer besvaras av dennes telefonsvarare/röstbrevlåda (Preview-läge eller Predictive-läge), kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen förrän agenten väljer Mark as unanswered eller gör en ombokning.

Om agenten kommer till en telefonsvarare rekommenderar vi att agenten lägger på och väljer ett ämne (exempelvis "Voicemail" och "Mark as unanswered").

Om samtalet till kontaktens nummer besvaras av "fel" person (till exempel make/maka eller barn), kan agenten välja exempelvis "Wrong person" (eller valfritt ämne) och "Mark as unanswered", eller boka om.

Om agenten väljer "Mark as unanswered", kommer kontaktens status i Dialler-listan att ändras från besvarat till obesvarat så att kontakten kan ringas upp igen senare (ref. Min. minutes between retries) såvida inte detta var det sista försöket för den här kontakten (ref. Max number of calls per contact).

Note

Ett besvarat samtal som är "Marked as unanswered" kommer att rapporteras som besvarat i realtidsvyn (Wallboard/Queue overview/Ticker), historiska statistikrapporter och rådata.

Boka om för att ringa kontakt vid överenskommen tidpunkt

Om ett samtal till en kontakt besvaras, kan den anslutna agenten beställa ombokning "To myself" vid önskad tidpunkt.

Om kontakten insisterar på att bli uppringd igen vid ett datum/en tidpunkt då agenten inte jobbar, eller om en annan agent kan/bör ringa denna kontakt, kan agenten boka om "To any agent", vilket innebär att den första agent som blir ledig direkt efter ombokningen är den som får samtalet.

Om en agent bokar om ett Dialler-samtal "To myself" får denna agent statusen "Reserved agent". Om den bokade agenten är utloggad vid tidpunkten för det ombokade samtalet, skickas samtalet till en annan agent för den relevanta Dialler-kampanjen. Om den bokade agenten är inloggad men inte ledig vid tidpunkten för det ombokade samtalet, väntar samtalet för den bokade agenten det antal minuter som har angetts som "Minutes reserved to same agent", exempelvis 20. Efter reservationstiden, eller om agenten loggar ut innan reservationstiden har gått, skickas samtalet till en annan agent i kön.

Om en agent ombokar ett samtal rekommenderar vi starkt att agenten skriver en kommentar, så att den här kommentaren kan visas i popup-fönstret när samtalet skickas till den här agenten (eller en annan) vid den ombokade tiden.

När agenten besvarar ett ombokat samtal och samtalet till kontakten av någon anledning inte besvaras, kommer den här kontakten inte att ringas igen, såvida inte agenten beställer en ny ombokning. Agenten kan beställa en ny ombokning vid önskad tidpunkt om samtalet inte besvarades, om numret var upptaget eller om samtalet besvarades via röstbrevlåda, så att det här nya, ombokade samtalet visas i användarens Puzzel-agentapplikation.

Note

Om agenten registrerar "Mark as unanswered" för ett obesvarat, ombokat samtal, ringer Dialler inte kontakten igen.

Räknaren Total calls counter kan visas som popup-fönster för agenten, så att agenten vet hur många samtal som har gjorts till kontakten.

Vad händer om en kampanj inaktiveras efter att agenten bokat om men före den ombokade tiden?

Om en agent vid exempelvis kl. 12:00, samtidigt som hen talar med en kontakt, beställer ett ombokat samtal till exempelvis kl. 18:00 nästa dag, rings det ombokade samtalet endast om kampanjen är aktiverad vid den angivna ombokningstiden (och agenten/agenterna är inloggad(e), om inte Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled är påslagen. Men om kampanjlistan tas bort, ersätts eller kontakten är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet inte att utföras.

Note

Ett samtal utan bokad agent ("till valfri agent") kommer endast att utföras vid den schemalagda tidpunkten om den relevanta kampanjen är aktiv och minst en agent är inloggad.

Ombokning, kampanjens öppettider och kontaktens time_from och time_to

Det ombokade samtalet görs om den nya tidpunkten ligger utanför det/de definierade tidsintervallet/tidsintervallen för kampanjen eller utanför kontaktens definierade time_from och time_to, om kampanjen är aktiverad eller om Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled är påslagen.

Om en agent beställer ombokning och ingen agent är inloggad och ledig inom **72 timmar** efter den definierade ombokade tiden kommer kontakten inte att ringas upp.

Schemalagd aktivitet som ett alternativ till ombokning

Om du vill låta agenter skapa en Scheduled task i stället för att använda Dialler Reschedule när agenten samtycker till att kontakten ska ringa tillbaka vid en överenskommen tidpunkt, bör Dialler-profilerna (och andra profiler) innehålla medietypen e-post, så att den schemalagda aktiviteten kan skickas till agenten vid den schemalagda tidpunkten. Dessutom bör Block phone if number of written requests is greater than ställas in på 0.

Vi rekommenderar att en Dialleragent inte är inloggad på en Diallerprofil när hen arbetar med en schemalagd aktivitet (att agentstatusen är Busy (1)). Agenten bör logga ut från Dialler (under wrap-up) strax före en aktivitets schemalagda tid, eller när hen kort efter den schemalagda tiden ser den schemalagda aktiviteten i sin personliga kö, och sedan loggar in med en profil som inte är en Diallerprofil.

Obesvarade samtal med Preview-läge bör inte bokas om!

I Preview-läget kan det hända att agenter ringer kontakter som inte svarar, men **agenterna ska inte markera "mark as unanswered" eftersom Dialler kommer att ringa upp kontakten igen senare om inte samtliga av de uppringningsförsök som lagts in har gjorts.**

Eftersom agenten har en Enquiry registration-flik öppen för kontakten som inte svarade, rekommenderar vi att agenten väljer ämnet "No answer". Den främsta anledningen till detta är att det är enklare för agenter att komma ihåg att alltid göra en ärenderegistrering. Om "Forced Enquiry registration" används måste de dessutom ha ett ämne som de kan använda i detta "No answer"-scenario för att kunna klicka på Ready när de har status Wrap-up.

Variables Common to List

Här kan vi definiera en eller fler variabler med innehåll som kan visas för agenten när hen tar emot ett samtal från denna kampanj. Detta är variabler per kampanj, inte per uppringd kontakt. Om ett sms skickas till en kontakt när kontakten inte svarade (det första samtalet) kan sms-texten sättas in i en variabel som visas här.

Columns/Variables in import file/list

Kolumnerna som ska användas i filen och i listan anges här:

- **Antal rörliga kolumner i listan:**

Standardvärde 10, max 30. Antalet kolumner som väljs påverkar hur många variabelkolumner som visas här, i listrutan Field under Sort och Filter, och vad som visas vid en förhandsgranskning av listan.

- **Key field:** Standardinställningen är phone_no. Om värdet är inställt på external_id måste alla kontakter ha en external_id.

- **Unique key required:** Standard är nej (No). Om värdet är satt som ja (Yes) måste ett unikt värde anges i nyckelfältet för alla kontakter på listan.

De variabelkolumner som används (var1-varN) kan ges beskrivande namn. De definierade namnen kommer att vara variabelnamn i Puzzel och variablerna kan användas i agentens popup-fönster. Puzzel support definierar namnen som kunden vill använda för var1-var30.

▼ Columns/Variabels in import file/list ?

Number of Variable columns to show Key field Unique Key field required

Column	Variable Name	Column	Variable Name
var1	Name	var2	City
var3	Age	var4	Interests
var5		var6	
var7		var8	
var9		var10	

Du behöver inte konfigurera om du kommer att använda date_from, date_to (tidigaste/senaste uppringningsdatum), time_from och/eller time_to (tidigaste/senaste uppringningstid) per kontakt på listan.

Filtrera/Sortera (i vilken ordning kontakterna rings upp)

I den här delen kan du sortera och filtrera listan. Sortering/filtrering påverkar vilka kontakter som rings upp och i vilken ordning.

När en fil med kontakter importeras får varje kontakt en `internal_id` i Puzzel-listan (exempelvis 1–1 000). Om du lägger till en ny fil i listan kommer de nya kontakterna i denna att tilldelas `internal_ids` som har högre nummer än de befintliga (exempelvis 1 001–1 499).

Om du vill, kan du definiera 1, 2 eller 3 sorteringskriterier för kampanjlistan. Exempel: Kriterium 1 = `var3`, fallande, och kriterium 2 = `var7`, stigande.

Dialler-listan sorteras först baserat på de definierade kriterierna (om det finns några) och därefter baserat på `internal_id` i stigande ordning. Om du inte definierar några sorteringskriterier får kontakterna i listan samma ordning som när de importerades (äldst = lägst `internal_id` först).

När Dialler varje minut lägger till fler kontakter i kön, används följande urvalsordning:

1. Kontakter med en definierad **ombokningstid** nu (i förekommande fall)
2. Kontakter (inget svar med fler försök kvar) som är de första enligt sorteringen
 - Kontakter med `date_from`, `date_to`, `time_from` eller `time_to` som innebär att Dialler inte ska ringa dem nu är inte markerade.
 - Kontakter som rings utan svar och med fler försök kvar kommer inte att väljas om det är mindre än definierat "Min. minutes between retries" sedan den senaste uppringningen.

Det betyder att om `Max. number of calls per contact` är större än 1, och `Min. minutes between retries` exempelvis är 60, kommer en kontakt som inte besvarade ett samtal för minst 60 minuter sedan (och där det fortfarande återstår uppringningsförsök) att väljas ut för att bli uppringd framför en kontakt som ännu inte har blivit uppringd.

Om du inte vill att alla kontakter på listan ska vara tillgängliga för Dialler, kan du lägga till ett eller flera filter. Du kan lägga till ett **filter** för att inkludera eller exkludera några av numren i listan. Endast de första 10 variablerna kan användas för filtrering. Uttrycket som används kan vara ett enda värde som `Man` eller `m`, eller strängar med jokertecken som `*12` (slutar med 12) eller `12*` (börjar med 12). Så här ser det ut efter att ett filter har lagts till:

The screenshot shows a 'Filter/Sort' configuration window. It has a 'Filtering:' section with a table for defining filter rules. The table has columns for 'Type', 'Field', 'Expression', and 'Delete'. One rule is defined with 'Type' set to 'Include', 'Field' set to 'City', and 'Expression' set to 'Oslo'. Below the table is a '+ Add Filter' button. Above the table, there are three 'Criteria' sections, each with 'Field' and 'Direction' dropdown menus. All three criteria are currently set to 'Select' and 'Ascending'.

Type	Field	Expression	Delete
Include	City	Oslo	

Klicka på **Preview List** för att visa resultatet av din sortering/filtrering och klicka på **Save Changes** om du vill att listan ska uppdateras baserat på sorteringen/filtreringen som du har gjort.

Note

Observera att ett filter påverkar antalet rader som visas när du väljer att förhandsgranska listan!

Import History

Visar filer som har importerats till listan i Puzzels databas. Källan är Puzzels admin-portal eller FTP.

File Name	Import Time	Action	Imported Items	Deleted	Status	Source
Dialer list.txt	19.09.2017 10:54:52	Added	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer list.txt	19.09.2017 10:21:33	Replaced	10	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lång testliste med duplikat.txt	27.07.2016 15:15:50	Replaced	16	-	Completed	Puzzel Admin Portal
Dialer lång testliste med fel nr.txt	27.07.2016 14:46:33	Replaced	15	-	Completed	Puzzel Admin Portal

Om en fil inte importerades korrekt kan du klicka på Failed/aborted i statuskolumnen för att se ett detaljerat meddelande.

Silent call callbacks kan aktiveras

I Predictive- och Power-läge kommer samtal att bli tysta när:

- kontakt svarar men ingen agent är tillgänglig inom x sekunder, så Puzzel (spelar upp ett meddelande och) kopplar från
- kontakten svarar men lägger på medan hen väntar på en agent (kan hända om "Abandon if no agent within sec" är för högt eller om samtalet till en tilldelad agent misslyckas)

När ett tyst samtal inträffar är standardinställningen att Dialler inte ska ringa upp denna kontakt igen.

Om du slår på "Silent call callback" med agenten på linjen (under allmänna inställningar), kommer Puzzel snarast möjligt efter ett tyst samtal att ringa upp en agent och därefter kontakten som fick det tysta samtalet.

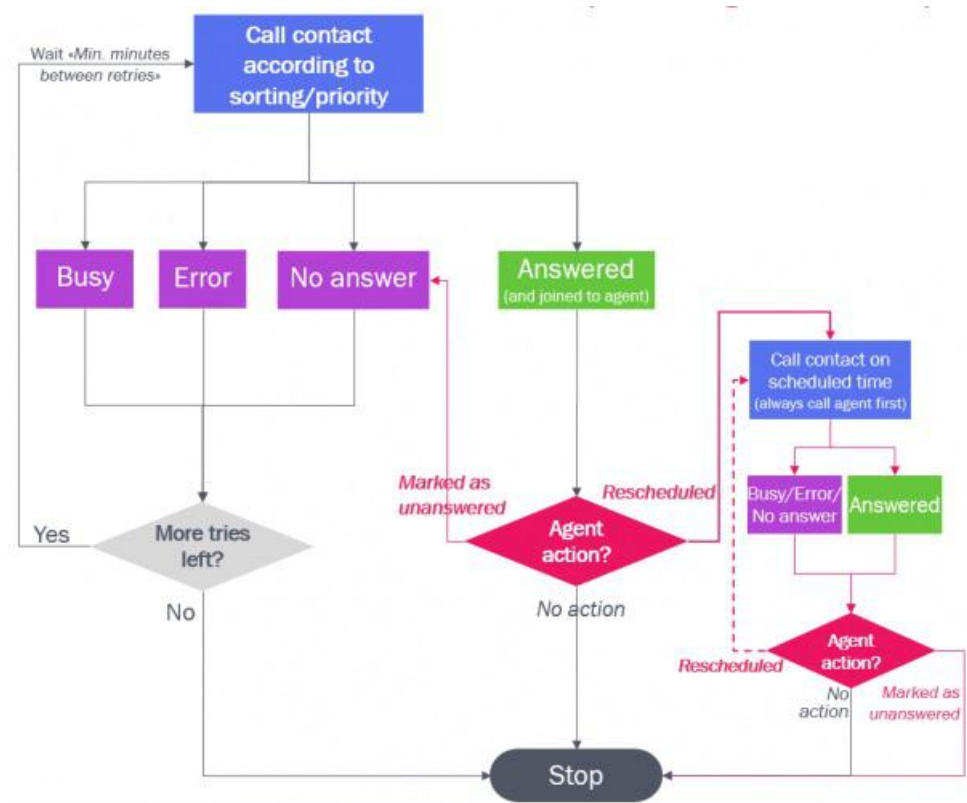
Agenten som får ett sådant "Silent call callback" kommer (i popupfönstret variable reschedule_comment) att få texten definierad som "Screenpop to agent for silent call callbacks", exempelvis "Contact experienced a silent call". Om denna återuppringning till kontakten inte besvaras, kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen.

Om kontakten (eller kontaktens telefonsvarare) besvarar "silent call callback", kan agenten beställa en ombokning, men om agenten väljer "Mark as unanswered" kommer kontakten inte att ringas upp igen.

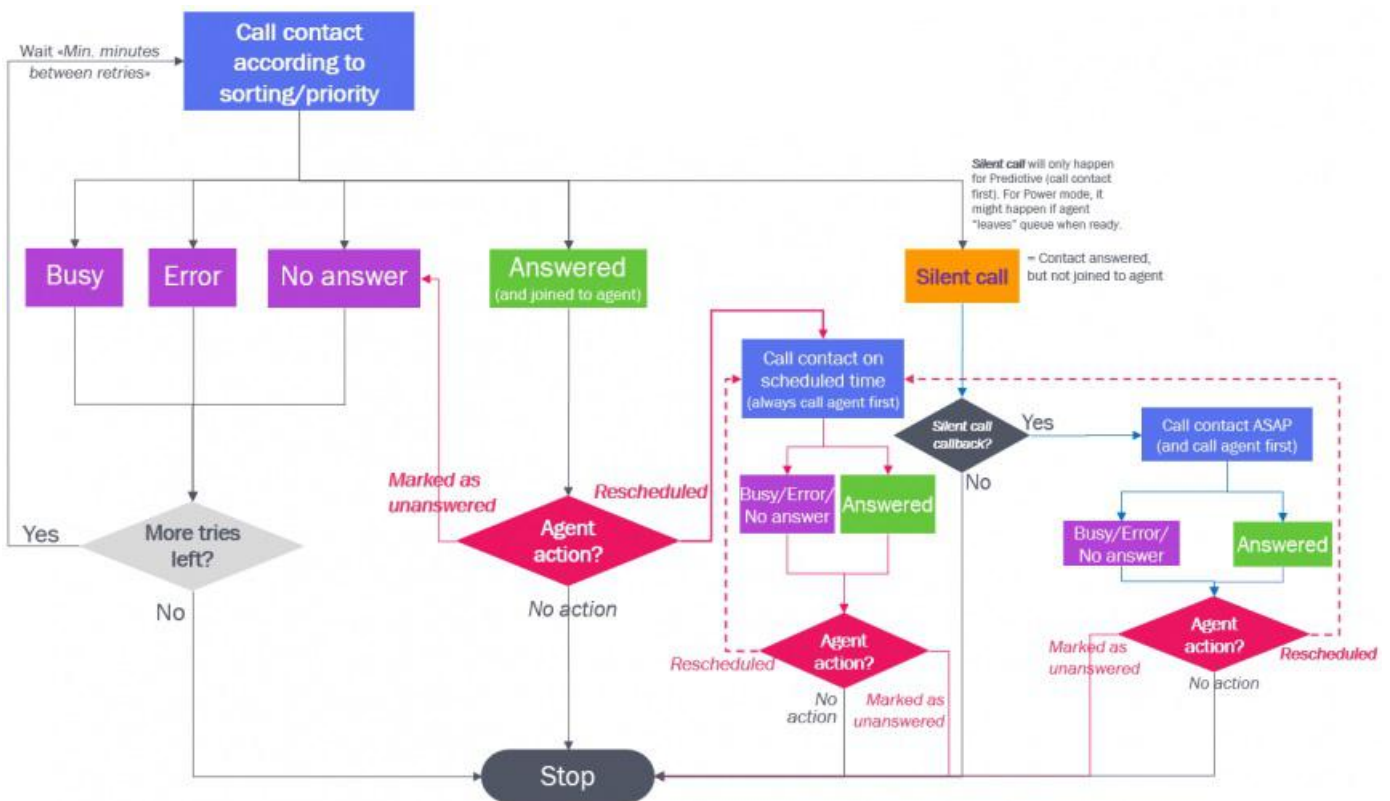
Samtalslogik för Dialler

Om en kontakt har ett värde för telefon_2 utöver telefonnummer, kommer det första samtalet till denna kontakt att vara telefonnummer, och om obesvarat och fler försök kvar, blir det andra samtalet till kontakten till telefon_2, och om obesvarat och fler försök kvar kommer det tredje samtalet att ringa till telefonnummer etc.

Diallerlogiken för läget Preview (ring agent först):



Diallerlogiken för läget Predictive/Power (ring kontakt först):



Observera att ett valt ämne (exempelvis "Voicemail" eller "Not contacted") under Enquiry registration som görs av en agent inte påverkar det tekniska samtalsutfallet (exempelvis Answered, Busy, Error, No answer)!

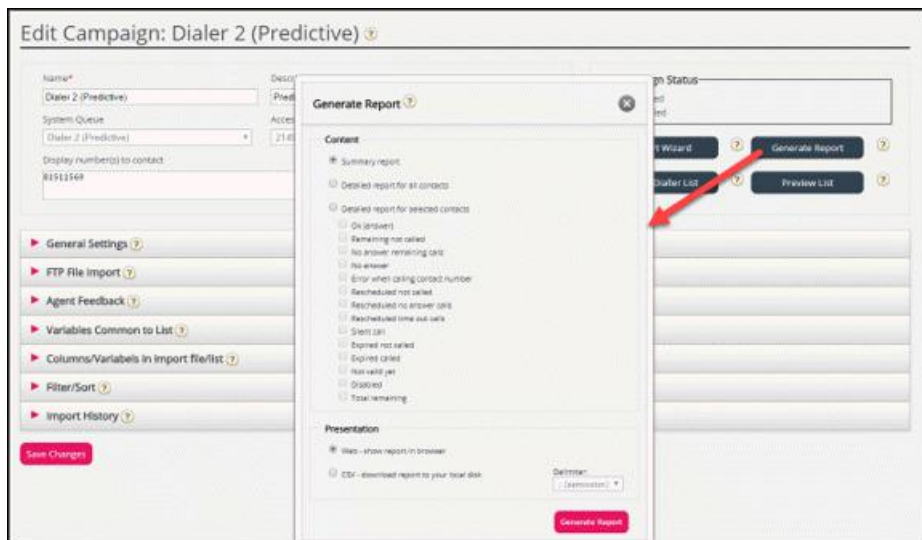
- Agenten Mark as unanswered gör att Dialler ringer upp den besvarade kontakten igen om fler försök återstår och detta inte var ett ombokat samtal eller en tyst återuppringning
- Agenttåtgärden Reschedule ringer upp Diallersamtalet till kontakten på den schemalagda tiden

Rapportering (baserat på listan)

Utöver alternativet Reporting på Dialler-sidan går det att se alla Dialler-samtal i statistikrapporter, i arkivet och under rådata oberoende av vilka filuppladdningar du gör.

Om du väljer att låta en ny fil ERSÄTTA innehållet i den befintliga listan eller om du vill ta bort listinnehållet, måste du generera Dialler-rapporten/-rapporterna som du behöver innan du laddar upp en ny fil eller tar bort listinnehållet.

Klicka på Generate Report för att öppna fönstret där du väljer rapporttyp och innehåll.



Sammanfattande rapport

Sammanfattningsrapporten visar aktuell liststatus (Aktiverad/Inaktiverad), totalt antal kontakter i listan och **antal kontakter i var och en av dessa kategorier.**

#	namn	Beskrivning / kommentar
1	OK (answer)	Svar som mottagits från kontakten och ingen ombokning har beställts.
2	Silent call	Om tyst återuppringning är OFF (standard): Kontakter som svarade men som kopplades från eller lade på eftersom ingen agent kopplades till inom den angivna maxtiden. Om tyst återuppringning är ON kommer en kontakt som upplevde ett tyst samtal först att rapporteras som Rescheduled not called, men några minuter senare kommer kontakten att rapporteras som OK eller No answer beroende på resultatet av Silent call callback.
3	No answer	Kontakter som Dialler har ringt alla försök utan att få svar. Inga fler uppringningsförsök kommer att göras.
4	Error	Kontakter som Dialler har ringt alla försök till, och där en felsignal mottogs vid det sista samtalet. Dessa kontakter ingår också i No answer
5	Remaining not called	Kontakter som Dialler inte har ringt upp och som är giltiga, inte har gått ut eller inaktiverats.
6	No answer remaining	Kontakter som Dialler har ringt upp utan svar (timeout, busy och error), men där minst ytterligare 1 försök att ringa upp kommer att göras (eftersom kontakten inte har löpt ut eller inaktiverats)

#	namn	Beskrivning / kommentar
7	Rescheduled not called	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men där Dialler ännu inte har ringt det ombokade samtalet (Not disabled)
8	Rescheduled time out	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men inga agenter var inloggade och lediga mellan den ombokade tiden och 72 timmar senare (samtalet rings därför inte)
9	Expired not called	Kontakter som inte har ringts upp alls och där date_to är tidigare än nu
10	Expired called	Kontakter som har ringts upp utan svar med fler försök kvar, men där date_to är tidigare än nu
11	Not valid yet	Kontakter (ej uppringda) där date_from ännu inte har kommit
12	Disabled	Kontakter för vilka det finns kvar uppringningsförsök men som har inaktiverats
13	Total remaining	Kontakter som kan ringas upp nu eller senare (=5+6+7+11)

Detailed report for all contacts / Detailed report Selected contacts

Den detaljerade rapporten visar en rad per kontakt. De valbara kategorierna i Detailed report Selected contacts är desamma som kategorierna i Summary-rapporten.

Detailed report											
Called number	Total calls	Status	Status set time	Redial time	Redial comment	Redial reserved agent	Redial set at	Feedback category	Feedback topic	Feedback agent	Feedback comment
+479821	1	No answer remaining	13.11.2020 13:33:17	-	-	-	-	-	-	psal-agent	-
0047982	0	Remaining not called	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kolumnerna i den detaljerade rapporten är:

namn	Förklaring
Called number	Telefonnumret som Dialler ringde ((phone_num från input-listan)
Total calls	Totalt antal samtal som har ringts till kontaktens telefonnummer (när rapporten beställdes).
Status	Samma statusar används som i Summary-rapporten. (OK, Silent call, No answer, Remaining not called, etc.)
Status set time	Tiden då samtalet fick nuvarande status i listan.
Redial time	Tiden som agenten har lagt in som önskad återuppringningstid
Redial comment	Kommentar från agenten som beställde ombokningen
Redial reserved agent	Om en ombokning har beställts och agenten väljer To myself, visas agentens namn här. Om ombokning till Any agent valdes, kommer inget agentnamn att visas.
Redial set at	Tidpunkten då agenten registrerade ärenderegistreringen som innehöll en ombokningstid.
Feedback category	Kategorin som det valda ämnet tillhör

namn	Förklaring
Feedback topic	Ämnet som agenten har valt
Feedback agent	Agenten som gav feedbacken (senast besvarade samtal)
Feedback comment	Kommentar från agent (som inte beställde ombokningen)

Den detaljerade rapporten visar resultatet för det senaste samtalet som har gjorts till respektive kontakts nummer på listan (återuppringningstid/agent och feedback-kategori/ämnet som agenten valde).

Du kan visa rapporten i webbläsaren eller generera en csv-fil som kan laddas ner.

Om du väljer CSV download för den detaljerade rapporten kan du välja mellan Standard format, Import file format, och Extended report.

- **Import file format** innehåller kolumnerna phone_num, var1-varN och external_id, date_from, date_to, time_from, time_to om de har värden (inte samtalsutfall eller agent-feedback), vilket gör att detta format är praktiskt om du vill generera en ny lista baserad på de kontakter som inte svarade.
- **Extended report** innehåller alla kolumner från standardformatet (resultaten) och alla kolumner från importfilformatets

Note

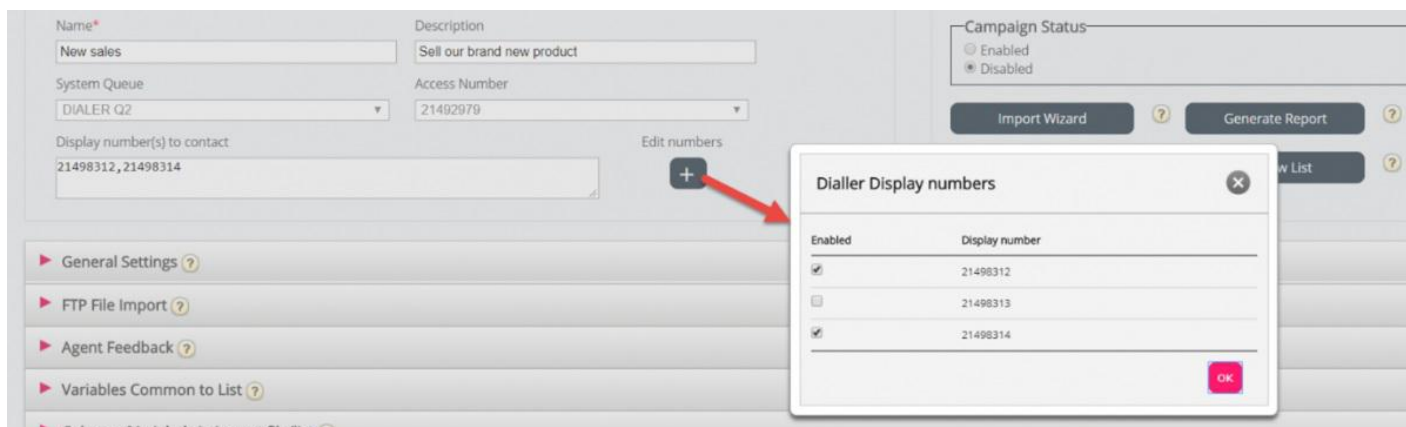
Om du manuellt tar bort en enskild kontakt från en Diallerkö (rekommenderas inte) visas den här kontakten nu med ett samtal för mycket i den detaljerade rapporten. Första gången kampanjen inaktiveras tas kontakterna i kön (om några) bort och summan samtalsräknare för kontakten korrigeras.

Visa nummer för Dialler-samtal

Om du inte vill att accessnumret för Puzzel-lösningen ska visas för kontakterna som Dialler ringer upp, kan Puzzels support konfigurera att ett specifikt nummer används som visningsnummer för varje uppringningskampanj.

Om du vill använda flera olika visningsnummer vid uppringning av kontakter från en Dialler-kampanj, kan Puzzel support ta fram en lista med visningsnummer som Dialler väljer från slumpmässigt. Ett specifikt visningsnummer kan användas för en eller flera Dialler-kampanjer. Om du vill ändra det fördefinierade visningsnumret, kan du aktivera/inaktivera nummer på listan.

Vänligen kontakta Puzzel support om du vill lägga till eller ta bort visningsnummer från listan för en Dialler-kampanj.



En del kontakter som Dialler ringer upp kommer inte att svara, och en del av dessa kontakter kan välja att ringa tillbaka när de ser att de har ett missat samtal på sin telefon. Puzzel kan konfigurera hur samtal tillbaka till Diallers visningsnummer ska behandlas, exempelvis specialmeddelande/meny och dirigering av samtalet till en specifik kö.

Det är möjligt att använda en variabel i listan för visningsnummer som ska användas per kontakt, exempelvis om du vill använda ett visningsnummer per "region" som kontakterna tillhör. Om du vill ha den här lösningen, tala med Puzzel, eftersom Puzzel måste ändra Dialler-tjänstlogiken till att använda rätt variabel (exempelvis var9="PresentationCLI") som visningsnummer i stället för "Display number(s) to contact".

Så startar och stoppar du en kampanj

När konfigurationen av hela kampanjen är klar:

1. Importera en fil med kontakter att ringa
2. Förhandsgranska listan för att kontrollera att numren och värdena i övriga kolumner är OK
3. Vid behov, filtrera eller sortera listan (påverkar vad som köplaceras och i vilken ordning)
4. Bekräfta allmänna inställningar och parametrar för feedback från agent
5. Starta kampanjen genom att välja kampanjstatus Enabled och spara
6. Be agenterna att logga in med rätt profil

Vi rekommenderar att du inaktiverar kampanjen varje kväll (om du inte valde Automatic).

Om du vill ta bort en kontakt från listan över aktiva kontakter, välj Preview-lista, sök efter kontakten och markera "Inaktivera". Dialler ringer inte upp Inaktiverad kontakt (igen).

För att visa status/förlopp för kampanjen kan du klicka på Generate report på Dialler-sidan och välja en Summary-rapport. Du kan se trafiken hittills i dag och den här veckan för de olika Dialler-köerna på sidan Real-time - Ticker Queues.

För att avbryta en kampanj väljer du kampanjstatus Disabled och klickar på Save. Kontakterna (förfrågningar) som redan är köplacerade kommer automatiskt att tas bort från kön inom 1 minut.

Dialler-trafiken ingår i statistikrapporterna Total overview, Details per queue (separat(a) kö(er) för Dialler), Details per agent per queue och Dialler queue report.

Alternativ för tysta samtal, inkommande samtal och obesvarade samtal

Valmöjligheter som kräver specialkonfiguration av Puzzel:

1. **Meddelande vid tyst samtal till kontakt:** Om du vill spela upp ett meddelande till kontakter som svarar när ingen agent blir ledig inom x sek (i en kampanj i Predictive/Power-läge), måste detta konfigureras av Puzzel. Den använda ljudfilen visas och kan ändras i Ljudfilbiblioteket. Dialler-samtalet kopplas från efter att meddelandet har spelats upp.
2. **Förhindra nya utgående Dialler-samtal till ett nummer som Puzzel nyligen fått ett inkommande samtal från.** Det går att konfigurera att inkommande samtal kontrolleras mot en Dialler-kampanjs lista, och om numret finns med på listan kan numret automatiskt märkas som "Completed OK" i listan, så att Dialler inte ringer numret igen (från den här listan).
3. **Skicka sms till nummer som inte besvarade prediktiva Dialler-samtal.** Om du vill ha detta rekommenderar vi att du först skickar sms efter det första obesvarade samtalet. SMS-texten kan visas på Dialler-sidan under Variables Common to list, och det är möjligt att konfigurera att den skickade SMS-texten ingår i arkivet och i rådata som en samtalsvariabel.

Kontakta Puzzel om du är intresserad av något av dessa alternativ.

Förhindra vidarekoppling till röstbrevlåda

När Dialler ringer en kontakts nummer så inkluderar vi "please don't forward" (det vill säga en vidarekopplingsspärr) i uppkopplingsmeddelandet till kontaktens telekomoperatör. Om en person har aktiverat Call forwarding to voicemail vid upptagen eller efter x sekunders ringning och Puzzel har konfigurerat en vidarekopplingsspärr, **KANSKE mobiloperatören kommer att koppla från samtalet i stället för att vidarekoppla det till röstbrevlådan.** Om det fungerar eller inte varierar mellan olika länder, mobiloperatörer, mobilabonnemang och typen av samtal/röstbrevlåda som vidarekopplas.

Exempel (när det fungerar): Diallers maximala ringtid är 29 sekunder och kontaktens mobiltelefon har konfigurerat vidarekoppling till röstbrevlåda efter 25 sekunder vid upptagetton.

- Om kontakten inte besvarar samtalet från Dialler inom 25 sekunder, kommer samtalet att avslutas i stället för att vidarekopplas och besvaras av röstbrevlådan.
- Om det tutar upptaget när Dialler ringer kontakten, kommer samtalet att avslutas i stället för att vidarebefordras till och besvaras av röstbrevlådan.
- Om kontakten klickar på Nej/Avvisa samtal när Dialler-samtal ringer på dennes mobil, kommer samtalet att avslutas i stället för att vidarekopplas till och besvaras av röstbrevlådan.

Puzzel försöker inte detektera om ett besvarat samtal har besvarats av en verklig person eller en telefonsvarare innan det besvarade samtalet kopplas till en agent. Den främsta orsaken till detta är att sådana lösningar för detektering av telefonsvarare (AMD) skapar en fördröjning när en agent kopplas in och vanligtvis resulterar i fler tysta samtal. (AMD-lösningen kan generera tysta samtal genom att ta fel på en samtalsmottagare och en röstbrevlåda och koppla från samtalet).

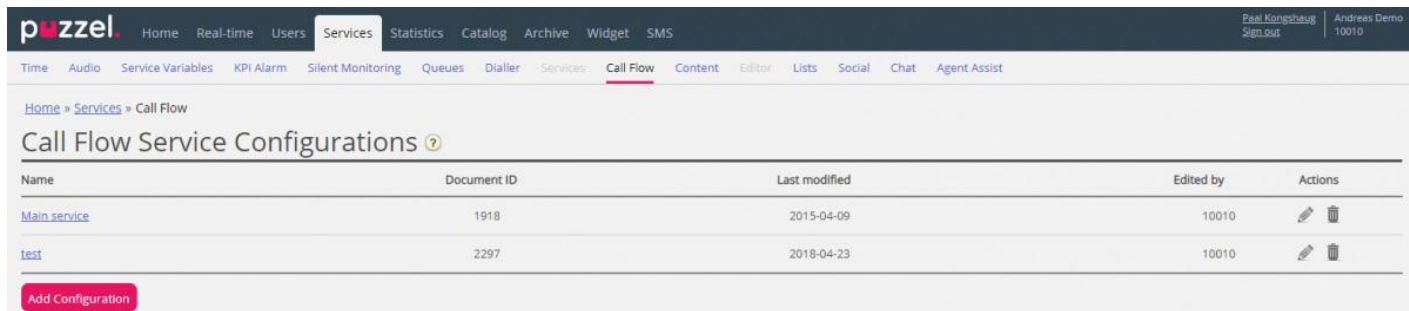
När en svarssignal tas emot från den uppringda kontaktens nummer i Progressive/Power/Predictive-läge kopplar Puzzel in en ledig agent. I Preview-läget är agenten redan på linjen, så när en svarssignal tas emot kopplas agenten fram till kontakten.

När en agent kopplas till en kontakts telefonsvarare rekommenderar vi att agenten lägger på och klickar på "Mark as unanswered".

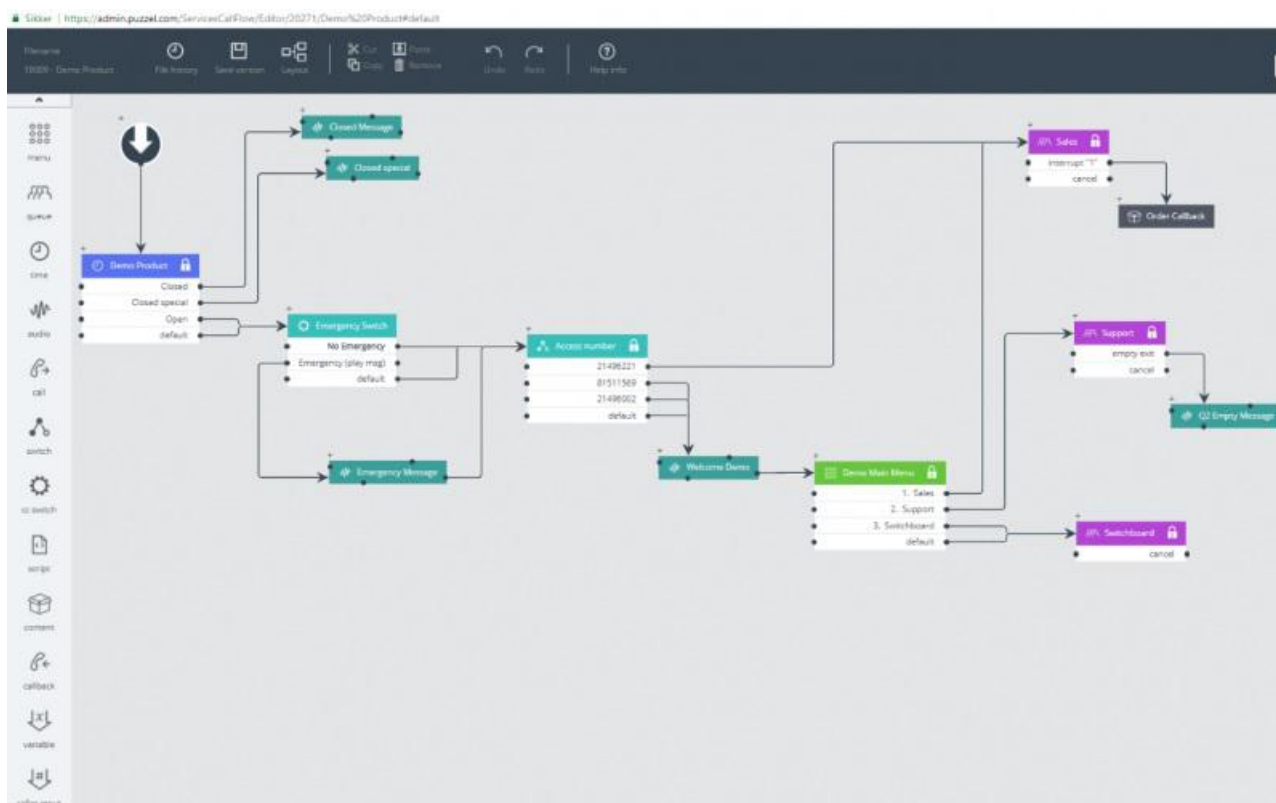
Call Flow-verktyget

Den huvudsakliga webbläsaren för verktyget Call Flow är Chrome.

De flesta Puzzel-lösningar är utformade med Call Flow-verktyget. En Puzzel-kund har vanligtvis en konfiguration för tjänsten Call Flow, men vissa har två eller fler.



Om du har mer än en konfiguration och inte alla administratörer med åtkomst till den här sidan ska se allt, kan du definiera och använda resursfilter. Om du klickar på en tjänstekonfiguration öppnas Call Flow-verktyget i ett nytt fönster i webbläsaren.



De olika tillgängliga modultyperna listas i vänstermarginalen. Modulerna kan dras (en i taget) in på duken. Dubbelklicka på en modul för att öppna detaljfönstret för modulen, där du kan se och ange detaljerna för modulen. För att ansluta två moduler, klicka på "från"-modulens utgångspunkt (en svart punkt) och dra en linje till "till"-modulens ingångspunkt (överst/vänster/höger).

Åtkomstnivåer i Call Flow-verktyget

- Read only
- Write/save access

- Install
- Scripting

För att få åtkomst till att skriva eller installera måste du först delta i en utbildning och klara certifieringstestet. Kunder får vanligtvis inte åtkomst till skriptmodulen eftersom dessa moduler innehåller kod.

Versionshantering

- I menyn för filhistorik kan du välja mellan att ladda den aktiva versionen, ladda den senaste versionen och titta på alla versioner.
- I menyn Save version kan du välja mellan att spara och aktivera, spara utkast, spara som och aktivera.

Hur du går tillbaka till en tidigare version

Klicka på File history och välj View all versions. I versionslistan väljer du en version och klickar på Load för att se den. Klicka sedan på Activate.

Moduler

Modulnamn	Beskrivning
Start	Startpunkten. Puzzel definierar vanligtvis ett initialt skript och/eller ett slutligt skript (under Advanced)
Time	I en tidsmodul definierar du exits som öppet, stängt, särskild stängning osv., och samtalen dirigeras till rätt exit baserat på de definierade öppettiderna under Services Time. Se Local Time module vs Shared/Bound Time module
Audio	Modulen Audio spelar upp den valda ljudfilen för den som ringer. De faktiska ljudfilerna (som du kan välja mellan) hanterar du under Services - Audio
Menu	Modulen Menu ger uppringaren ett antal alternativ, och dirigerar uppringaren till den exit som motsvarar den inmatade DTMF:en.
Caller input	Den här modulen är en typ av menymodul för att få input från uppringaren. Inputen (exempelvis kundnummer, referensnummer, postnummer osv.) lagras i en variabel (definieras här) för användning senare i tjänsten.
Queue	I modulen Queue måste du definiera meddelandena/ljuden som ska spelas upp för dem som ringer och som väntar i denna kö, och du kan definiera olika valfria exits såsom Full, Tom och Timeout. Modulen Queue ringer till en agent (åt den som ringer), och när agenten svarar kopplas uppringaren och agenten till varandra.
Content	Innehåller ett nytt (child-)samtalsflöde inom (parent-)samtalsflödet
Callback	Detta liknar Content. Modulen öppnar ett nytt samtalsflöde där du kan definiera flödet för beställning av återuppringning.
Variable	Med den här modulen kan du definiera en variabel och ge den ett värde, och variabeln kan användas på andra platser senare i tjänsten.

Modulnamn	Beskrivning
Script	I den här modulen kan Puzzel support eller expertanvändare skriva xml-kod för tilldelningsfunktionalitet som inte stöds i andra moduler (ännu).
Switch	Denna modul dirigerar samtalet till en exit baserat på det aktuella värdet för en variabel som definieras av användaren eller en systemvariabel, exempelvis "The number of this service" (=accessnummer).
CC switch	Den här modulen avser tjänstvariablerna som har definierats i administrationsportalen på sidan Service variables. Ett inkommande samtal väljer den utgång som motsvarar det aktuella värdet för variabeln.
External lookup	Här kan du definiera grunderna (URI användarnamn och lösenord), förfrågningen (parametrar) och svaret (svarsschema) för en extern sökning som Puzzel kan göra åt uppringaren.
Loop	Den här modulen används för att upprepa en sekvens av moduler så många gånger som du anger, eller tills ett visst villkor har uppfyllts. Detta är mycket praktiskt för kömeddelanden som behöver upprepas tills uppringaren kan anslutas till en ledig agent.
If	En modul som avgör om ett uttryck är sant eller falskt, och dirigerar samtalet via motsvarande utgångar. Det grundläggande uttrycket är jämförelsen av två värden, antingen fasta eller variabler, använd <, = eller >. Erfarna användare som är bekanta med skriptsyntaxen kan skapa mer komplexa uttryck i fältet "anpassat uttryck".
notes	En gul lapp med beskrivande text som du kan placera på olika ställen i samtalsflödet för att förklara saker
call	Samtalsmodulen ringer det definierade numret och, vid svar, ansluter uppringaren till det uppringda numret.
inline	Den här modulen används för att köra en annan modul i call flow-konfigurationen, vilket minskar onödig duplicering av moduler, för att minska konfigurationens storlek och göra underhållet enklare.

Local Time-modul vs Shared/Bound Time-modul

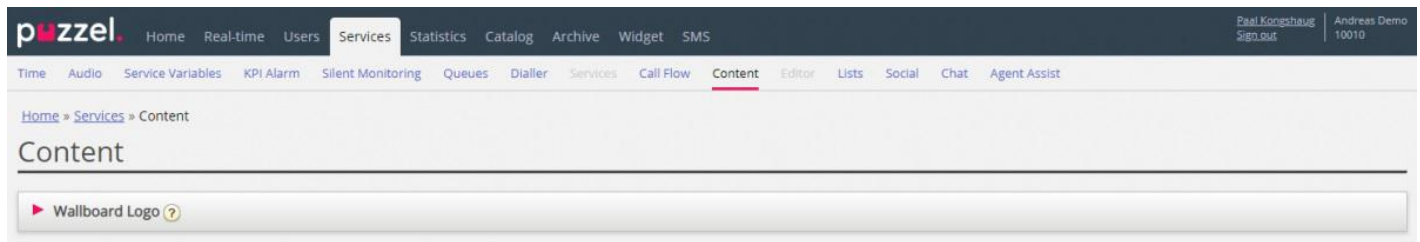
En tidsmodul är som standard "local", men du kan konvertera den till "Shared", så att flera tidsmoduler som visas i Call Flow-verktyget kan dela samma öppettider och exits. Om detta görs visas modulen Shared time i adminportalen, men inte bundna moduler.

Ansvar för fel och support

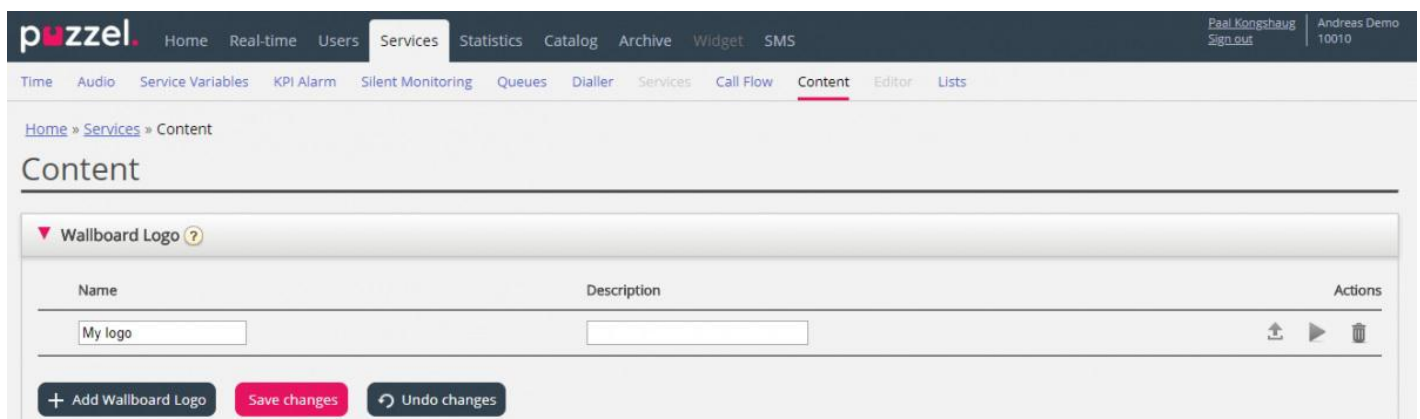
Om du aktiverar en version som inte fungerar (alls eller inte som tänkt), och du behöver hjälp från Puzzel support, tänk på att vi eventuellt kommer att debitera dig för tiden vi har lagt på detta om felet beror på att konfigurationen du har gjort är "bristfällig".

Content

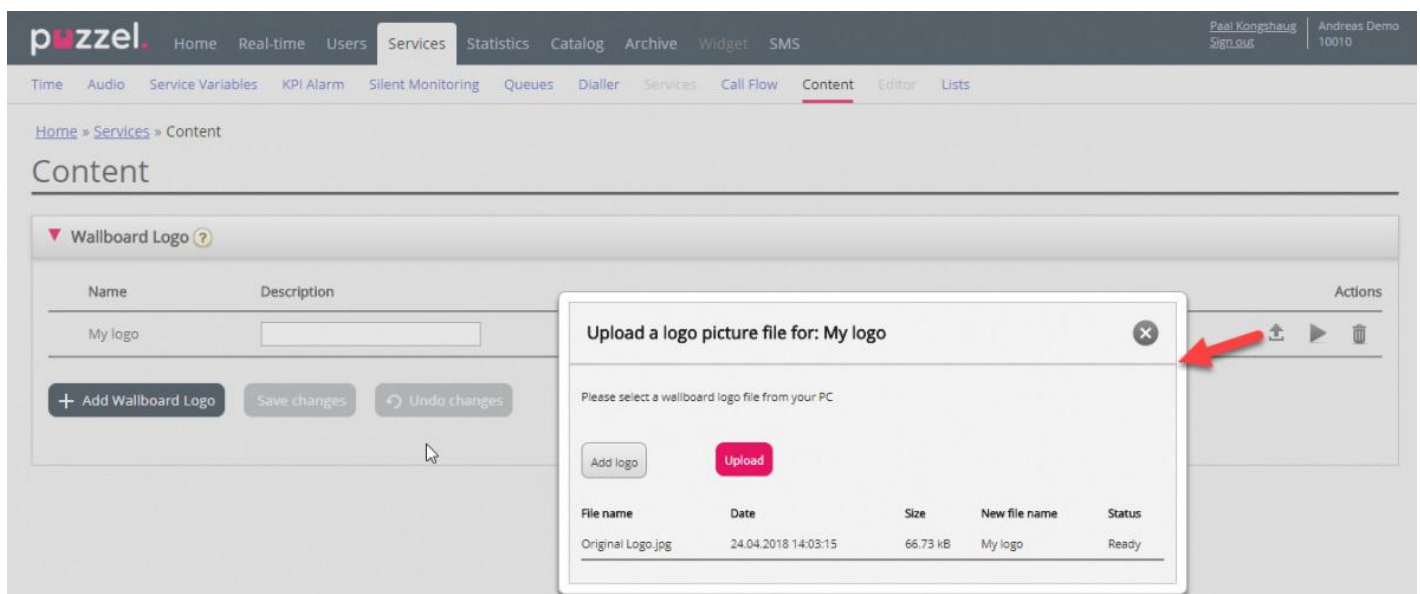
På den här sidan kan du ladda upp din(a) egen/egna Wallboard-logotypfil(er).



Klicka på Add Wallboard logo, definiera ett namn för den nya raden (detta visas i listrutan under visningsinställningarna i Wallboard) och eventuellt en beskrivning och klicka på Save changes.



Klicka sedan på åtgärdsknappen för uppladdning för att öppna uppladdningsfönstret.



Klicka på Add logo, välj rätt fil (png, jpg, bmp) från din dator, och när du ser filnamnet i fönstret, klicka på Upload. Statusen ändras från Ready till Finish efter en kort stund, och därefter kan du stänga fönstret.

För att se en uppladdad logotypfil, klicka på play-knappen. För att ladda upp en ny (ersättnings)fil för ett definierat logotypnamn, klicka på uppladdningsknappen och välj en ny fil.

Lists

På den här sidan ser du listorna i din Puzzel-lösning. Observera att du kanske inte kan se alla dina listor eftersom Puzzel kan definiera en lista som endast synlig för Puzzel.

The screenshot shows the 'Lists' page in the Puzzel interface. The breadcrumb trail is 'Home > Services > Lists'. The page title is 'Lists'. Below the title is a table with the following columns: Name, Description, Type, Key type, and FTP enabled. The table contains three rows of data.

Name	Description	Type	Key type	FTP enabled
Email Subject	Email Subject to queue	General	Characters	No
Paal test	testing	General	Characters	No
VIP callers	VIP Phone numbers	General	Characters	No

Om du ser en lista på den här sidan som du inte förstår eller inte visste användes i din Puzzel-lösning ska du INTE göra ändringar i listan. Kontakta i stället Support för att fråga vad den används till och kanske för att göra den synlig endast för Puzzel.

Om du klickar på ett listnamn, visas sidan Edit list:

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' page. The breadcrumb trail is 'Home > Services > Lists > Email Subject'. The page title is 'Edit list: Email Subject'. The form contains the following fields and buttons:

- Name***: Input field with value 'Email Subject'
- Description**: Input field with value 'Email Subject to queue'
- List type**: Dropdown menu with value 'General'
- Key type**: Dropdown menu with value 'Characters'
- Buttons**: 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list' (all with help icons).
- Actions**: 'List View/Edit', 'FTP File Import', and 'Import History' (all with help icons).
- Save Changes**: A red button at the bottom left.

Grunderna för lista

Du kan ha en eller flera listor som används i din Puzzel-lösning.

- Grundläggande listor (General list, Allow list, Deny list, Node list, eller User list)
- Kombinerade listor (som består av en eller flera grundläggande listor som utvärderas en och en i en förutbestämd ordning)

En lista innehåller kolumnerna Key och Value. Alla sökningar i listor har några saker gemensamt:

1. De importerar ett enda värde (Incoming Key)
2. De matchar detta enda värde med de nycklar som har angetts för respektive rad i listan
3. De returnerar ett enda true/false-påstående om en matchning görs (returvärde)
4. De returnerar ett enda output-värde om en matchning gjordes, alltid en sträng av varierande längd. Observera att detta enda output-värde, om du vill, kan ha en mer komplex "struktur", exempelvis en xml-struktur. Storleken på output-värdet är för närvarande begränsat till 7 000 bytes.

Så uppdaterar du innehållet i en lista

- Redigera listinnehållet i administrationsportalen.
- Använd Import Wizard för att ladda upp en ny fil som ersätter det aktuella listinnehållet.
- Lägg till en ny fil med listinnehåll till Puzzels FTP-server för att ersätta listinnehållet.
- Låt Puzzel support uppdatera listan för dig.

Endast Puzzel kan lägga till nya och ta bort befintliga listor.

Note

Listnamnet används som referens, så om du byter namn på en lista måste du ändra namnet på den/de plats(er) i tjänstens logik som använder denna lista.

Nyckeltypen är **heltal** (endast siffror) eller **tecken**.

Search vs Test list look-up för en särskild nyckel:

- Du kan skriva in text i sökningsfältet för att söka på och se poster som innehåller den angivna texten i Key- eller Value-kolumnen.
- Om du vill testa om listan fungerar som förväntat, klicka på Test look-up in list för att öppna ett nytt inmatningsfönster. Här anger du en nyckel och klickar på Search. Om en match hittas i kolumnen Key, kommer värdet för denna post att returneras.

Redigera en lista i Puzzel

Klicka på List View/Edit för att se posterna i listan och söka efter poster.

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' interface in the Puzzel system. At the top, there is a navigation bar with tabs for Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS, and Social. Below this, a breadcrumb trail reads 'Home > Services > Lists > Email Subject'. The main content area is titled 'Edit list: Email Subject' and contains a form with the following fields:

- Name*: Email Subject
- Description: Email Subject to queue
- List type: General
- Key type: Characters

There are three buttons on the right: 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list'. Below the form is a section titled 'List View/Edit' which shows 'Number of records: 24'. A search bar and a 'Search' button are present. The main part of the interface is a table with the following columns: Key, Value, and Delete. The table contains 10 rows of data:

Key	Value	Delete
amount	q_mail_invoice	[Delete]
bill	q_mail_invoice	[Delete]
error	q_mail_support	[Delete]
fault	q_mail_support	[Delete]
help	q_mail_support	[Delete]
invoice	q_mail_invoice	[Delete]
support	q_mail_support	[Delete]
technical	q_mail_support	[Delete]
!!!	*	[Delete]
123	c	[Delete]

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1 2 3 > >' and 'Records per page: 10'. Below the table are three buttons: '+ Add record', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Här kan du lägga till nya, ta bort befintliga och ändra innehåll i befintliga poster. Du måste klicka på Save changes för att spara ändringarna.

Som standard visar vi 10 rader per sida, men du kan öka det här värdet.

Import Wizard

Om du vill kan du ladda upp en fil med listinnehåll till administratörsportalen. Om du gör det ersätter det här filinnehållet det aktuella innehållet i listan. Om du vill göra detta klickar du på Import Wizard, markerar filen på din dator och väljer Start importing.

The screenshot displays the 'Edit list: Paal test' interface. The main form contains the following fields:

- Name*: Paal test
- Description: testing
- List type: General
- Key type: Characters

On the right side, there are three buttons: 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list'. A red arrow points from the 'Import Wizard' button to the 'File Import Wizard' dialog box that is open in the foreground.

The 'File Import Wizard' dialog box includes the following options:

- Select a .csv/.txt file: Choose File (No file chosen)
- Delimiter: auto
- Preview rows: 10
- Encoding: (auto)
- Start Importing button

At the bottom left of the main interface, there is a 'Save Changes' button. On the left side, there are links for 'List View/Edit', 'FTP File Import', and 'Import History'.

Exportera lista

Om du vill exportera listinnehållet till en csv-fil klickar du på Export list, och sedan på Download list.

The screenshot displays the 'Edit list: Paal test' interface in the Puzzel system. The main form contains fields for 'Name' (Paal test), 'Description' (testing), 'List type' (General), and 'Key type' (Characters). On the right side, there are three buttons: 'Import Wizard', 'Export list', and 'Test look-up in list'. A red arrow points from the 'Export list' button to a modal dialog box titled 'Export list'. This dialog box has a 'Delimiter' dropdown menu set to '; (semicolon)' and a 'Download list' button. The background interface includes a top navigation bar with 'puzzel.' and 'Solving Customer Interactions', and a secondary navigation bar with various service categories. The user's name 'Paal Kongshaug' and 'Sign out' link are visible in the top right corner.

Filimport via FTP

Om du vill generera en ny lista till en fil, exempelvis varje natt eller vecka, och lägga den på Puzzels FTP-server så att Puzzel kan importera den, kan vi konfigurera detta. Du behöver ett FTP-användarkonto för Puzzels FTP-server, FTP File import måste vara aktiverat och rätt filnamn måste anges under FTP File import.

▶ List View/Edit ?

▼ FTP File Import ?

Enable	File name	Delimiter:
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="mytestlist"/>	<input type="text" value="; (semicolon)"/>

▶ Import History ?

Matchning, jokertecken och intervall

I en listsökning kommer vi att testa om det finns några poster i listan där **inkommande nyckel** (exempelvis en uppringares telefonnummer, angivet DTMF eller ämne i ett e-postmeddelande) matchar en nyckel på en rad i listan. Om en matchning hittas, returneras värdet för den (första) matchande posten.

Inkommande nyckel kan endast vara ett enda (konstant) element. Jokertecken eller intervall är inte tillåtna här.

Nyckelfältet för en post i en lista kan vara ett **enda element** (konstant), ett **intervall**, eller ett enda element som innehåller ett eller flera jokertecken. Kombinationer av intervall och jokertecken i en listrads nyckel är inte tillåtet.

Intervall i listans nyckelfält

- Från-värdet och till-värdet skiljs åt av : (kolon)
- Till-värdet ingår i intervallet. Exempel på nyckelintervall: 21000000 : 21999999

Jokertecken i nyckelfältet

Matchningen av jokertecken liksom ersättningen (nästa kapitel) är baserad på syntax känd från Perl-baserade reguljära uttryck. Det finns dock ett antal begränsningar jämfört med den fullständiga Perl-syntaxen. Detta är vad som stöds som en del av en nyckel:

- Representerar valfritt antal tecken: .* (dvs. en enda punkt följt av en asterisk)
- Representerar valfritt tecken: .* (dvs. en enda punkt)

Exempel:

Beskrivning	Nyckel
Matcha mot alla nummer som börjar med 47.	47.*
Matcha nummer som börjar med 47 och som innehåller totalt 10 siffror (åtta siffror efter 47)	47
Matcha valfritt nummer som börjar med 47 och slutar med 99. Mellan det inledande 47 och det avslutande 99 ska det finnas minst två tecken.	47 ... * 99
Matcha mot text som slutar med abc	.* abc
Matcha mot text som börjar med abc	abc.*
Matcha mot text som innehåller abc	.* abc. *

Avancerat:

Citat behövs för jokertecknen

Om en enkelpunkt ska vara en del av nyckeln och inte behandlas som ett jokertecken, måste du sätta ett omvänt snedstreck framför punkten. Detsamma gäller för asterisker om asterisken följer efter en enkelpunkt. En fristående asterisk (dvs. som inte är placerad precis efter punkten) förstås som en del av nyckeln utan omvänt snedstreck. Exempel på användning av citattecken:

Beskrivning	Nyckel
-------------	--------

Beskrivning	Nyckel
Skapa en nyckel som ska matcha en inkommande nyckel med det fasta värdet 47*1	47 * 1
Skapa en nyckel som ska matcha en inkommande nyckel som börjar med 47. Den ska ha ett tecken av varje typ, omedelbart följt av *9 (urval från en sådan inkommande nyckel är 473*9)	47. \ * 9
Skapa en nyckel som matchar en inkommande nyckel med det fasta värdet 47.1.	47 \ .1

Ersättning:

Ett returvärde (från matchning i sökningen) kan manipuleras så att den innehåller delar av (eller hela) den inkommande nyckeln. Så här gör du:

.Ett uttryck med jokertecken kan omges av parenteser och utgör därmed en jokertecken-grupp

.Det kan finnas mer än en jokertecken-grupp inom samma nyckel. Tecknen i en inkommande nyckel som matchar en viss jokertecken-grupp kan vara en del av det returnerade värdet.

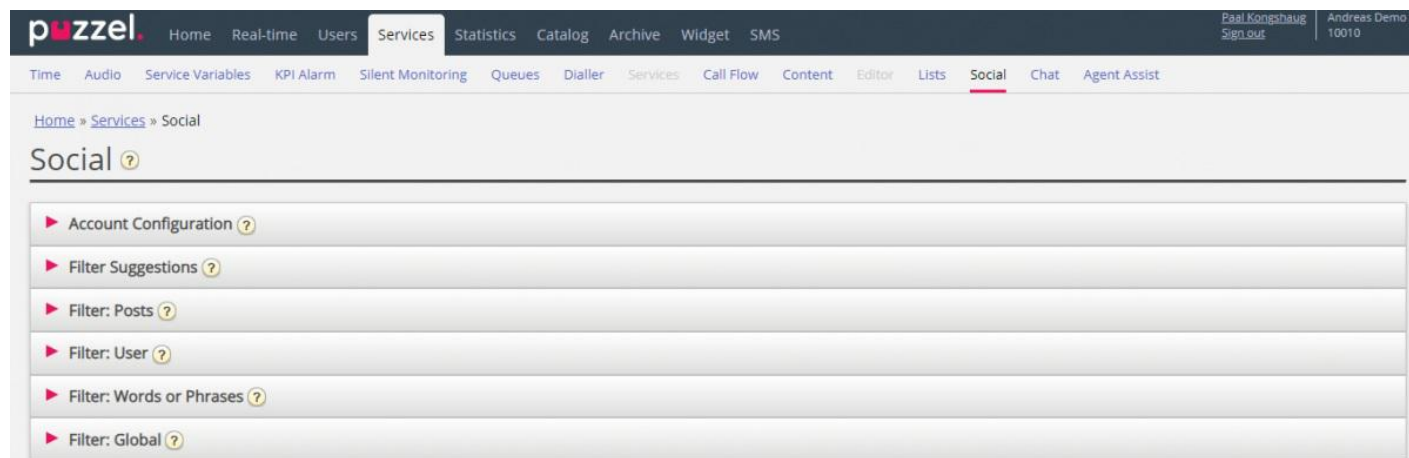
.Platshållare (i det angivna returvärdet) för dessa jokertecken-grupper är \$1 för den första gruppen, \$2 för den andra, \$3 för den tredje osv.

Exempel:

Beskrivning	Ställ in nyckel till	Ställ in värde till
En inkommande nyckel som börjar med 22 och som består av exakt 8 siffror bör föregås av värdet 0047	22 (.....)	004722 \$ 1
För inkommande nyckel som börjar med 0047 och som innehåller ett okänt antal tecken efter detta bör 0047 tas bort.	0047 (. *)	\$ 1

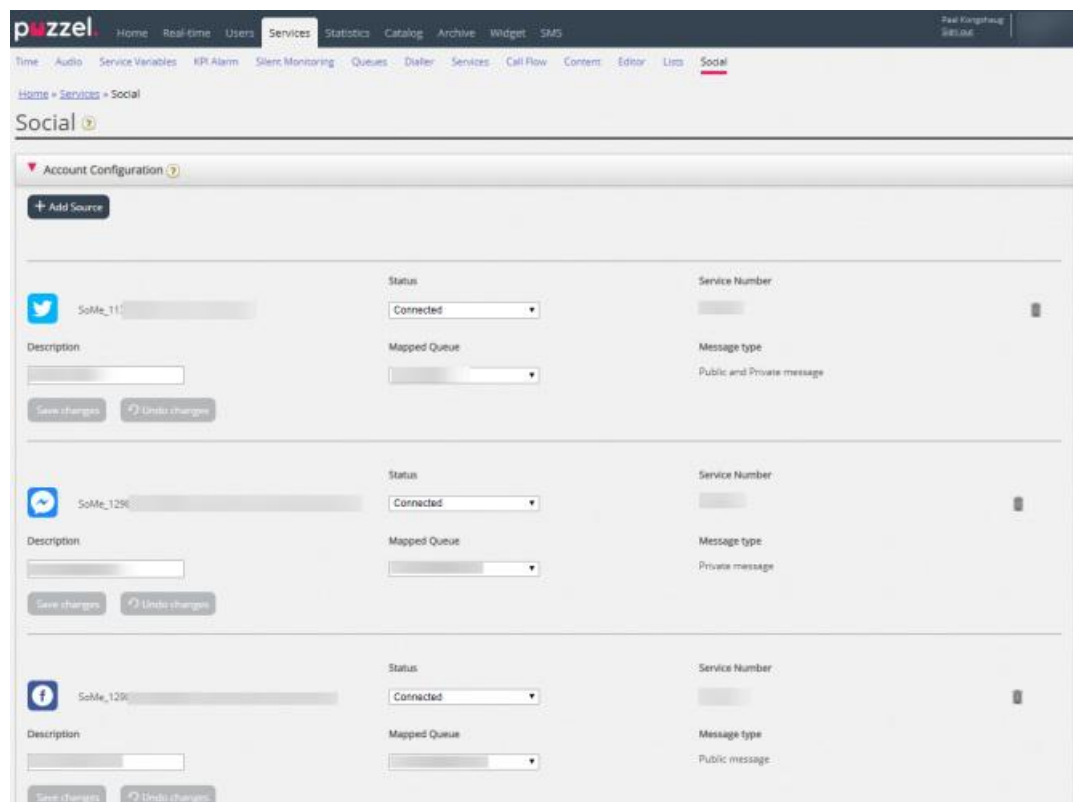
Sociala medier

På sidan Services - Social kan du lägga till, redigera och ta bort sociala medier-kanaler/åtkomstpunkter som ska dirigeras till din Puzzel-lösning (Kontokonfiguration), och du kan hantera **filter**-förslag från agenter).



Kontokonfiguration

Här kan du konfigurera de olika sociala medier-kontona/åtkomstpunkterna (exempelvis Facebook-inlägg (offentliga), Facebook messenger (privata meddelanden) och Twitter) som ska länkas till din Puzzel-lösning. Observera att dessa konfigurationer är för den nya Sociala medier-lösningen som endast kan användas med agent.puzzel.com.



Filtrering

Filtrering är ett sätt att begränsa eller filtrera aviseringar för specifika sociala mediekanaler, trådar, användare eller fraser.

- En agent skapar ett filterförslag från agent.puzzel.com
- Förslaget går sedan in i inkorgen för Admin Portals filter-förslag.
- En administratör kan godkänna eller avvisa det här förslaget.
 - Om ett förslag tas bort/avvisas vidtas inga ytterligare åtgärder
 - Om ett förslag godkänns, tillämpas filtret och blockerar alla ytterligare meddelanden för den här typen.

De aktiva filtren är indelade i fyra olika sektioner: Posts, Users, Words/phrases och Global.

Konfiguration av chatt

Introduktion

I den här artikeln beskrivs hur du konfigurerar livechattlösningen via administrationsportalen (släpptes oktober 2020). Om du använder vår tidigare chattlösning måste du <https://help.puzzel.com/product-documents/technical-specs/web-chat-setup-and-configuration>.

Du kan kontrollera vilken chattlösning du för närvarande använder genom att titta i din webbplats kod ...

- Den gamla chattlösningen pekar på följande URL: **https://chat.puzzel.com/content/client**
- Den nya chattlösningen pekar på följande URL: **https://euwa.puzzel.com/loader**

Både den gamla och den nya chattlösningen kommer att finnas tillgänglig parallellt ett tag framåt, men det nuvarande slutmålet är att alla kunder använder den nya chattlösningen inom slutet av 2021.

Note

Tillägg av underprocessor för ny chattlösning

Vår "nya" chattlösning använder Azure för att göra laddaren för chattapplikation tillgänglig för nedladdning till webbplatserna och kommer snart att användas för att också lagra konversationsinnehåll under chatt sessionerna. Azure-platserna är Nederländerna (Amsterdam - Europa väst) och Irland (Dublin - Europa norr).

Nyare Puzzel-kontrakt inkluderar Microsoft som underprocessor, men för äldre kontrakt måste detta läggas till manuellt. Innan du använder den nya chattlösningen, se till att samordna med dina efterlevnads- och säkerhetsteam för att säkerställa att dokumentationen uppdateras inklusive databehandlingsavtalet (DPA) med Puzzel.

Tänk också på att IP-adresserna som används för kommunikation med Puzzel-tjänsterna kommer att skilja sig åt för tjänster i Azure. Kunder måste se till att eventuella brandväggsbegränsningar uppdateras för att ge åtkomst till tjänsten.

Lägg till chattkonfiguration

Det mesta av chattuppsättningen görs från administrationsportalen under "Services -> Chat", nedan kallad "Chat Admin", men uppsättningen kräver också att ett kodavsnitt läggs till på din webbplats (webbsidorna som stöder chatt). Här kan du lägga till en eller flera konfigurationer baserat på hur många chattlösningar din webbplats kräver. Varje konfiguration genererar ett unikt ID (GUID) som du måste peka på från webbplatsen/webbplatserna.

Som standard anses en konfiguration vara oberoende och "parent" (överordnad), men du kan definiera en konfiguration som en "child" (underordnad) konfiguration till en annan konfiguration. Syftet med överordnade/underordnade konfigurationer är att utöka konfigurationsflexibiliteten. En webbplats som pekar på en underordnad konfiguration använder dess egenskaper om de definieras, och motsvarande egenskaper i den överordnade konfigurationen om inte. Med detta kan du definiera alla allmänna inställningar (vanliga för alla webbplatser) i en överordnad konfiguration och definiera skillnader (för en eller vissa webbplatser) i underordnade konfigurationer.

En konfiguration kan definieras som underordnad både när du skapar den eller senare (genom att klicka på konfigurationsradens högra redigeringsknapp).

Name	GUID	Parent Configuration	Last modified	Edited by	Action
Main Chat Solution	5bd0b7b3-c7c3-4069-976f-5d89fa544a92		2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN)	
Sub Page Chat Solution	4bad6868-7f67-4cd9-ab9c-ccd52612ec49	Main Chat Solution	2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN)	
Test Chat Solution	1f809a67-399c-4ac6-aeb7-d2c7b39a4907		2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN)	

När du enbart använder överordnade konfigurationer:

- Om en egenskap definierad i en överordnad konfiguration används.
- Om en egenskap som inte har definierats i en överordnad konfiguration används, används motsvarande egenskaps standardvärde för systemet

När du använder både underordnade och överordnade konfigurationer:

- Om en egenskap definieras i en underordnad konfiguration används den.
- Om en egenskap inte definieras i en underordnad konfiguration används motsvarande egenskap i den överordnade konfigurationen.
- Om en egenskap definieras i både en underordnad och överordnad konfiguration används egenskapen i den underordnade konfigurationen.
- Om en egenskap varken definieras i en överordnad eller underordnad konfiguration används motsvarande egenskaps standardvärde för systemet.

Redigera chattegenskaper

Om du vill redigera en chattkonfiguration klickar du bara på relevant konfigurationsnamn för att öppna den i ett separat fönster.

Som utgångspunkt ärvs alla egenskapsvärden från nivån ovan – underordnade konfigurationer ärver värden från den överordnade konfigurationen. Om konfigurationen är överordnad ärvs värden från systemets standard.

För att förstå de olika egenskaperna och vad de gör har vi lagt till förklarande hjälptexter bredvid varje egenskap. Om du har frågor om en egenskap klickar du på den tillhörande frågetecken-ikonen.

Basics

PARAMETER	INHERITED
Chat language [languageCode] ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom Language Url [customLanguageUrl] ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Queue Key [queueKey] ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Alternative Queue Key [altQueueKey] ?	<input type="checkbox"/>
Time id to map towards Queue Keys [timeId2QueueKeyMapping] ?	<input type="checkbox"/>
Time ID to Queue Key mapping [timeId2QueueKeyMapping] ?	<input checked="" type="checkbox"/>

Queue Key [queueKey] ✕

Queue key for the solution or web site's main chat queue. Mandatory.

Note

De flesta egenskaper är valfria, men det finns en viktig obligatorisk egenskap som måste definieras för att chatten ska fungera, och det är systemkönyckeln. Systemkönyckeln finns i delen "Services" i administratörsportalen under kolumnen "Services -> Services -> <service number> -> Queues" (under ID (queue_key)).

Koppla dina webbplatser till en konfiguration

För att dina webbplatser ska veta vad som är konfigurerat måste de ställas in till att peka på rätt konfiguration i Chat Admin. Det krävs två egenskaper i koden - **customer key** och **configuration ID**.

Note

Observera att detta bara är ett exempel på hur koden kan se ut på din webbplats. Koden på dina webbplatser kommer troligen att avvika något.

Kolla in våra olika exempel på webbsidor på <https://demo.puzzel.com/euwa> (välj / ange en relevant sida, högerklicka och välj "Visa sidkälla"), eller se grundläggande exempel nedan.

En av exemplens sidor " **Testa din konfiguration** " gör att du kan köra en livechatt baserat på din konfiguration utan att behöva distribuera koden på en anpassad webbsida. Lägg bara till din kundnyckel och konfigurations-ID så är du klar. Här kan du också hitta det unika kodavsnitt som krävs på din sida för att köra chatten där.

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en" dir="ltr">
<head>
<meta charset="utf-8" />
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1" />
</head>
<title>Puzzel Chat</title>
<link
href="https://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans:300,400,600,700&display=ext"
rel="stylesheet" />
<style type="text/css"> html,
body {
bredd: 100 %;
höjd: 100 %;
vaddering: 0;
marginal: 0;
}
```

```
[data-puzzel-chat] {  teckensnittsfamilj: 'Open Sans',  
}  
  
d};  
  
</style>  
</head>  
<body>  
<script type="text/javascript"> (function(a, b, c, d) {  
  b.PUZZEL_EUWA_CONFIG = {customerKey: c, configId:  
  
  var loader = a.createElement('script'); loader.src =  
  
  'https://euwa.puzzel.com/loader/index.js';  
  a.body.append(loader); loader.onload = function () {  
    new EUWALoader(b.PUZZEL_EUWA_CONFIG).load();  
  }  })(document, window, '10005', '5bd0b7b3-c7c3- 4069-976f-5d89fa544a92');  
</script>  
</body></html>
```

På alla webbsidor där du vill att chatten ska vara tillgänglig måste chattkoden läggas till. Om du också vill att en pågående chatt ska vara beständig när du navigerar mellan sidor måste koden läggas till på alla relevanta sidor. Om du vill att en pågående chatt ska vara beständig på en sida men inte erbjuda en ny chatt, rekommenderar vi att du hänvisar den sidan till en underordnad konfiguration där den enda egenskapen som definierats är att chattknappen inte visas – resten av konfigurationen läses från den överordnade konfigurationen.

Språkstöd

Utanför lådan stöder vi följande språk:

- **Engelska** - pekar på språkfilen <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/uk.json>
- **Norska** - pekar på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/no.json>
- **Svenska** - pekar på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/se.json>
- **Danska** - pekar på språkfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/dk.json>
- **Finska** - pekar på språkfilen <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/fi.json>

Det önskade språket för en chatt väljs i chattkonfigurationen - engelska är standard. Om du behöver support för andra språk är det möjligt att anpassa texterna genom att ladda ner en av våra språkfiler och ändra texterna som du vill. Med chattkonfigurationsegenskapen "Anpassad språkadress" kan du följa punkten till den plats där din anpassade fil finns, i dina lokaler.

EUWA Wrapper Interface

EUWA Wrapper Interface (även kallat *wrapper* nedan) ger en enda in- och utgångspunkt för slutanvändarwebbapplikationer (EUWA). Det låter utvecklarna initiera EUWA snabbt och kommunicera med dem utan att hantera laddningen av applikationerna, t.ex. om du vill börja chatta med en anpassad knapp eller lägga till konfiguration / variabler (runtime) från din webbplats.

Paketet publiceras i vårt offentliga NPM-register som `@puzzel/euwa-wrapper`

Gränssnitt

```
declare interface Config { customerKey: string, configId: string } declare interface Options { settings: ApplicationSettings, hooks: Hooks } declare interface ApplicationList { [app: string]: string } declare interface Hooks { [hook: string]: Function } declare interface ApplicationBridge { api: ApplicationAPI, publish: (event: string, ...data: any) => void, subscribe: (event: string, callback: Function) => void, } declare interface ApplicationSettings { [app: string]: object } declare interface ApplicationAPI { [method: string]: Function } declare class EUWA { static APPS: ApplicationList constructor({customerKey, configId}: Config, {settings, hooks}: Options); getApplication(id: string): Promise; getApplicationBeforeLoad(id: string): ApplicationBridge; }
```

Ansluter till NPM-registret

En `.npmrc` fil ska skapas antingen i ditt projekt eller på användarnivå. Läs mer om `.npmrc` på <https://docs.npmjs.com/cli/v6/configuring-npm/npmrc>

Följande rader bör läggas till:

```
@puzzel:registry=https://puzzel.pkgs.visualstudio.com/public/_packaging/main/npm/registry/ always-auth=true
```

Grundläggande användning

Den grundläggande användningen laddar EUWA, med konfigurationsuppsättning från Puzzels administrationsportal.

```
import { EUWA } from '@puzzel/euwa-wrapper'; new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 });
```

API-användning

Instabiliseringen av EUWA-klassen kommer att returnera ett enkelt API som gör det möjligt att få tillgång till alla slutanvändares webbapplikationskontext.

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper'; const euwa = new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 }); // Subscribe to click event on your start button document.querySelector("#your-start-button").addEventListener('click', async () => { // Get the chat application context const chat = await euwa.getApplication(EUWA.APPS.CHAT); // Use the Chat's API to retrieve it's state const state = chat.api.getState(); // Start a chat, if the user is not already in session if (!state.isConnected) { chat.api.startChat(); } });
```

Använda krokar

`onBeforeLoad`

Detta gör att du kan prenumerera på händelser eller göra andra åtgärder innan applikationerna laddas. Eftersom de olika programmens API: er definieras av själva applikationen kommer de dock inte att finnas tillgängliga - endast gränssnittet publicera / prenumerera är tillgängligt.

Note

EUWA: s `getApplicationBeforeLoad`-metod är speciellt utformad för att användas med specifikt denna krok. Det väntar inte på applikationens laddning och returnerar det grundläggande kommunikationsgränssnittet - händelser.

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper'; const euwa = new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 }, {  
hooks: { // All hooks accept functions onBeforeLoad: subscribeToChatInit } }); function subscribeToChatInit() { // Get the Chat's event interface const chat  
= euwa.getApplicationBeforeLoad(EUWA.APPS.CHAT); // Subscribe to chatInit* event chat.subscribe('chatInit', data => { console.log('Chat Init Data:',  
data); }); }
```

** En fullständig lista över händelser finns i vår artikel om Chat Front End API.*

Åsidosättande inställningar

```
import {EUWA} from '@puzzel/euwa-wrapper'; const euwa = new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 }, {  
settings: { // Application name as first-level property [EUWA.APPS.CHAT]: { // Properties names as listed in Chat Admin showForm: false } } });
```


API för Chat Front End

Chatens API kan erhållas med EUWA Wrapper Interface, beskrivet i en [separat artikel](#) .

Händelselista

chatInit

Utlöst när chatten har initierats

chatStarts

Utlöst när chatten startar

chatContinue

Utlöst när chatten har fortsatt

chatEnded

Utlöst när chatten har avslutats

chatWindowShow

Utlöses när chattfönstret har visats

chatWindowClosed

Utlöst när chattfönstret har stängts

chatWindowMinimized

Utlöses när chattfönstret har minimerats

contactCenterClose

Utlöst när tidsmodulen har återvänt öppnas inte

Händelsedata

```
type EventData = { chat: { activeUsers: Array<{userId: number, name: string, userType: string}>, lastConnectedAgentId: number, sessionId: string, requestId: number, variables: object, queueKey: string, languageCode: string }, chatter: { subject: string, name: string, email: string, hasBeenConnected: boolean, hasBeenInConference: boolean }, survey: { result: number, comment: string }, device: { isMobile: boolean } };
```

Metoder

api.startChat()

Liknar att klicka på startknappen. Det öppnar chattfönstret och visar nästa vy.

api.minimize()

Minimerar chattfönstret

api.maximize()

Maximerar chattfönstret

api.updateVariables(variablesObject)

Uppdaterar chattvariablerna

```
api.updateVariables({ NewVariable: 'Some Value' });
```

api.updateSystemVariables(variablesObject)

Uppdaterar systemvariabler (enteredFormName, enteredChatId, enteredFormIssue, selectedQueueKey, timeId2Map)

```
api.updateSystemVariables({ enteredFormName: 'Chatter name', enteredChatId: 'chatter@email.com', enteredFormIssue: 'I have issues with my cookies. I ate them all.', selectedQueueKey: 'q_cookies_problems', timeId2Map: 'cookiesQueueWorkingTime' });
```

api.getState()

Returnerar objekt med minimalt chatttillstånd.

```
const { isConnected, isEnded, isMinimized } = api.getState();
```

Layouttema och CSS -styling

Layout tema

Temat (layout och utseende) för din chattapplikation anpassas i administrationsportalernas chattkonfigurationsområde under "Tjänster -> Chatt". I avsnittet "Layout" i en chattkonfiguration kan du anpassa chattens tema (färger, former och teckensnittsinformation) genom följande områden:

- Temagendom
- Typografi
- Former

För vägledning kring temaegenskapen, vänligen läs hjälptexten i chattkonfigurationen.



The screenshot shows a configuration interface for a chat theme. At the top, there is a 'Layout' header. Below it, a table with two columns: 'PARAMETER' and 'INHERITED'. A red location pin icon is placed over the 'PARAMETER' column. The first row in the table is 'Chat theme [theme]' with a question mark icon and an empty checkbox in the 'INHERITED' column. Below this table is a 'Theme property' section with two rows: 'Theme primary color' and 'Theme secondary color'. To the right of these rows is a table with two columns: 'Inherited' and 'Value'. The 'Inherited' column has checkboxes, and the 'Value' column has text input fields. The first row shows a checked checkbox and the value '#eb1562'. The second row shows an unchecked checkbox and the value '#32424F'.

PARAMETER	INHERITED
Chat theme [theme] ?	<input type="checkbox"/>

Theme property	Inherited	Value
Theme primary color	<input checked="" type="checkbox"/>	#eb1562
Theme secondary color	<input type="checkbox"/>	#32424F

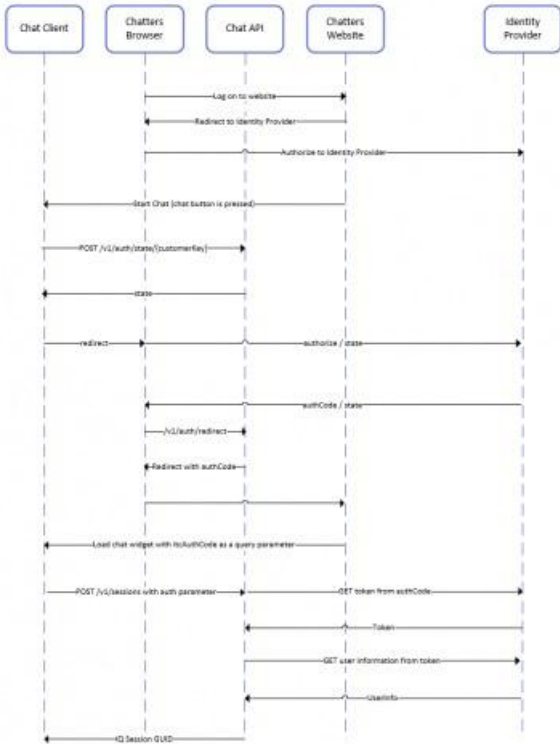
CSS -styling

Eftersom chattprogrammet vanligtvis är inbäddat på en webbplats styling lager kommer konflikter ibland att uppstå, vilket innebär att element från webbplatsen kan visas felaktigt "ovanpå" chattprogrammet. Eftersom chattprogrammet ska vara "ovanpå" webbplatsen föreslår vi att du använder z-index för att "lyfta" chattprogrammet över de andra elementen, t.ex. så här:

Konfigurera säker chatt (SSO)

Den här artikeln beskriver stegen du behöver följa för att skapa en säker chatt baserat på enkel inloggning (SSO). För vissa chattlösningar är det viktigt att slutanvändaren är autentiserad och säkert identifierad för att kommunikationen ska kunna ske. Puzzels säkra chattlösning gör det möjligt för autentiserade användare, t.ex. inloggad på en "min sida" eller liknande med en Open ID Connect (OIDC) -baserad autentisering (Signicat, Azure AD B2B etc.), för att använda samma autentisering när du startar en chatt. På detta sätt kommer agenter att känna till autentiseringsdetaljerna, t.ex. slutanvändarens identitet, istället för att slutanvändaren anger sin identitet manuellt.

Nedan är det allmänna flödesschemat för Puzzels Chat SSO-autentisering med Open ID Connect:



Steg för att skapa säker chatt

1. Gå till "Administratör → Användare → Produkter → Säker chatt" i administrationsportalen

Secure Chat ?

Quick find users/user groups

	Company Braathe dev		User Group agent		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Claims to be masked (Semicolon separated like: sub;nationalId)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>		
OIDC ACR Values	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>		
OIDC Client Id	<input type="checkbox"/>	https://euwa-dev.e	<input checked="" type="checkbox"/>	https://euwa-dev.e		
OIDC Client Secret	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
OIDC endpoint for authorization	<input type="checkbox"/>	https://login.micro:	<input checked="" type="checkbox"/>	https://login.micro		
OIDC endpoint for token	<input type="checkbox"/>	https://login.micro:	<input checked="" type="checkbox"/>	https://login.micro		
OIDC endpoint for token authentication method (client_secret_basic or client_secret_post)	<input type="checkbox"/>	client_secret_posl	<input checked="" type="checkbox"/>	client_secret_pos		
OIDC endpoint for userinfo	<input type="checkbox"/>	https://graph.micr	<input checked="" type="checkbox"/>	https://graph.micr		
OIDC Scope	<input type="checkbox"/>	openid profile use	<input checked="" type="checkbox"/>	openid profile use		

Anspråk som ska maskeras - lista med semikolonavgränsade; varje anspråk som finns i listan maskeras av Chat API. Varken användaren eller agenten kan se hela värdet av anspråket.

OIDC ACR-värden - Autentiseringskontextklassreferensvärden (se https://openid.net/specs/openid-connect-eap-acr-values-1_0.html)

OIDC-klient-ID - ditt klient-id

OIDC Client Secret - Din kundhemlighet

OIDC-slutpunkt för auktorisering - Auktoriseringsändpunkt

OIDC-slutpunkt för token - slutpunkt för tokenhämtning

OIDC-slutpunkt för tokenautentiseringsmetod: OIDC endpoint for token authentication method:

- *client_secret_post* - klienthemligheten kommer att finnas i POST-data.
- *client_secret_basic* - klienthemligheten kommer att finnas som auktoriseringshuvud.

OIDC-slutpunkt för användarinfo - Användarinfo-slutpunkt

OIDC-omfattning - Begränsning av vilka användardata som kan hämtas (se <https://oauth.net/2/scope/>)

2. Gå till "Administratör → Tjänster → Tjänster → {Kundtjänstnummer} → Köer" i administrationsportalen.

Queues ?

ID (queue_key)	Queue Name	Qualities	SLA (sec)	Alternative SLA (sec)	SLA Overflow 1 (score)	SLA Overflow 2 (score)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Reserved Agent (s)	Autostore reserved agent (d)	Maximum in Queue	Auth. Name	Refuse if All Logged Out	Refuse if All In Pause	Sync to Queue	Add Statistics	Require Skill for Reserved	Require First in queue for Reserved
q_chat_o	Cha	1.5 A	0	0	0	0		No	0	0		OIDC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

[+](#) Add Queue

Se **Auth. Namnfält** . Om du vill att kön endast ska acceptera säkra chattförfrågningar, ska du fylla i den med anslutningsnamnet (**OIDC** i vårt fall)

3. Gå till "**Administratör → Tjänster → Chatt → {Konfiguration} → Säker chatt**" i administrationsportalen

Secure Chat			
PARAMETER		INHERITED	VALUE
Authentication - Type Name [authConnectionName] ?		<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="oidc"/>
Authentication - Mapping [authMapping] ?		<input type="checkbox"/>	+
Key name	Map Type NickName	Description Name	✎
Key email	Map Type ChatId	Description E-mail	✎
Key photo	Map Type Variable	Description Avatar	✎

authConnectionName - anslutningsnamn, bör vara detsamma som i steg 2 ovan.

authMapping - datamappning. Nyckeln är egenskaperna på första nivån som kommer från användarinfoslutpunkten (beskrivs i steg 1).

Kakor och lokal lagring

Denna version av vår chatt använder inte cookies, bara webbläsarens lokala lagring. **localStorage** är en egenskap som tillåter JavaScript-webbplatser och appar att spara nyckel- / värdepar i en webbläsare utan utgångsdatum. Detta innebär att data som lagras i webbläsaren kommer att kvarstå även efter att webbläsarfönstret stängts.

Här är en lista över lokala lagringsnycklar som används:

- [euwa_chat] chatId
- [euwa_chat] nekaArkivering
- [euwa_chat] initialQueueKey
- [euwa_chat] lastQueuePositionTime
- [euwa_chat] smeknamn
- [euwa_chat] pageTracker
- [euwa_chat] requestId
- [euwa_chat] session
- [euwa_chat] sessionId
- [euwa_chat] startFormVariables
- [euwa_chat] ämne
- [euwa_chat] fönsterRekt
- [euwa_chat] authCode

Secure Chat (SSO)

Följ flödet i <https://developer.signicat.com/documentation/authentication/protocols/openid-connect/authorization-code-flow/>

Chatten bör vara inloggad på en webbplats med en identitetsleverantör (IdP) som stöder OIDC. Chattklienten vill ringa IdP för att få en "Authorization Grant Code" som Chat API kan använda för att få anspråk från användaren från IdP.

1. Omdirigera till godkännande slutpunkt

När chatten ska starta (klicka på startknappen) måste chattklienten först skaffa en statlig egendom och spara sin egen URL för att omdirigeras till efter att SSO: n har slutförts ([POST /v1/auth/state/{customerKey}](#)). Det returnerade **tillståndet** används vid nästa omdirigering till slutpunkten för auktorisering.

Slutpunkten Autorisation för IdP, se https://openid.net/specs/openid-connect-basic-1_0.html kapitel 2.1.1

Slutpunkten för godkännande ser vanligtvis ut så här:

```
https://server.example.com/authorize? response_type=code &client_id=s6BhdRkqt3  
&redirect_uri=https%3A%2F%2Fapi.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect &scope=openid%20profile &state=af0ifjsldkj
```

Hur man definierar olika delar av url:

- URL / domän: Uri för auktoritetsändpunkten som chattklienten ska omdirigera till. Ny egendom i Chat Admin? Mest flexibel med ersättnings -url. Kan användas för ytterligare frågeparametrar.
- klient -ID: Ny egendom i Chat -administratören eller en del av webbadressen?
- redirect_uri: ska vara mot chatt -api -autentiseringsomdirigeringsmetod (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>)
- scope: måste innehålla openid connect, men resten är valfritt
- state: returneras från [/v1/auth/state/{customerKey}](#) som ska ringas först
- Dessutom kan det finnas andra frågeparametrar som acr_values som kunden vill använda.

Hur definierar jag om auktoriserings Slutpunkt ska kallas? OIDC Auth är sant i konfigurationen.

2. Starta chattpass med auktoriseringskod

När webbplatsens sida omdirigeras tillbaka från IdP och Chat API ([/v1/auth/redirect](#)) laddas chatten igen med en behörighetskod i dess frågeparametrar som kallas **authCode**. Denna authCode ställs in som värde för egenskapen auth.code när du startar en chatt -session ([POST /v1 /sessioner](#)). Kom ihåg att ta bort authCode från frågeparametrarna så att du inte utför en ny SSO vid omladdning.

Auktiveringsobjektet som ska anges i startchatt -sessionen har också två andra egenskaper:

- **anslutningsnamn** : Autentiseringsanslutningens namn bör vara inställt på OIDC.
- **mapping** : Mapping of Authentication claims to variables, id or name. detta tas emot i chattkonfigurationen som egenskapen authMapping

Et viola, gjort.

Behöver vi göra alla dessa omdirigeringar? Ja, men måste vi omdirigera hela webbplatsen där chatten finns?

3. Något kan gå fel

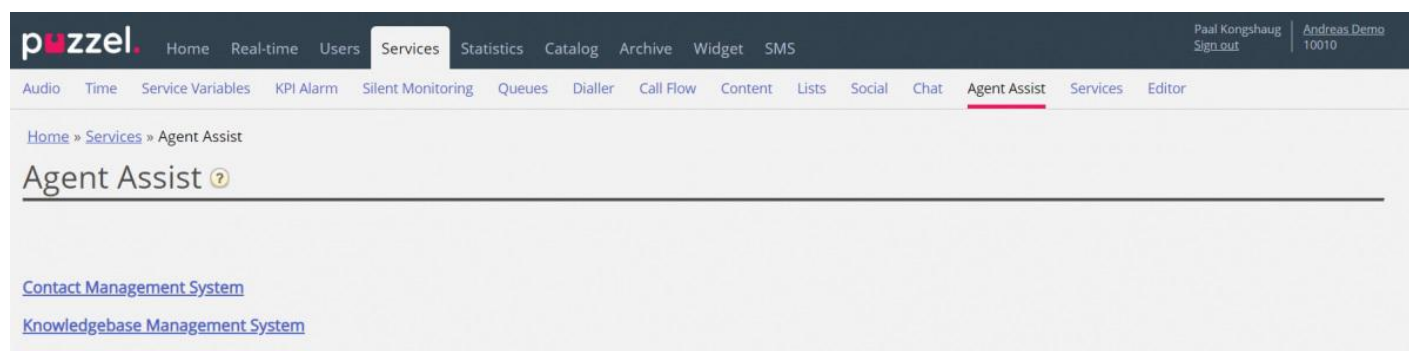
Några scenarier där saker går fel och SSO inte fungerade.

- Du får aldrig en omdirigering från Authorization Endpoint.

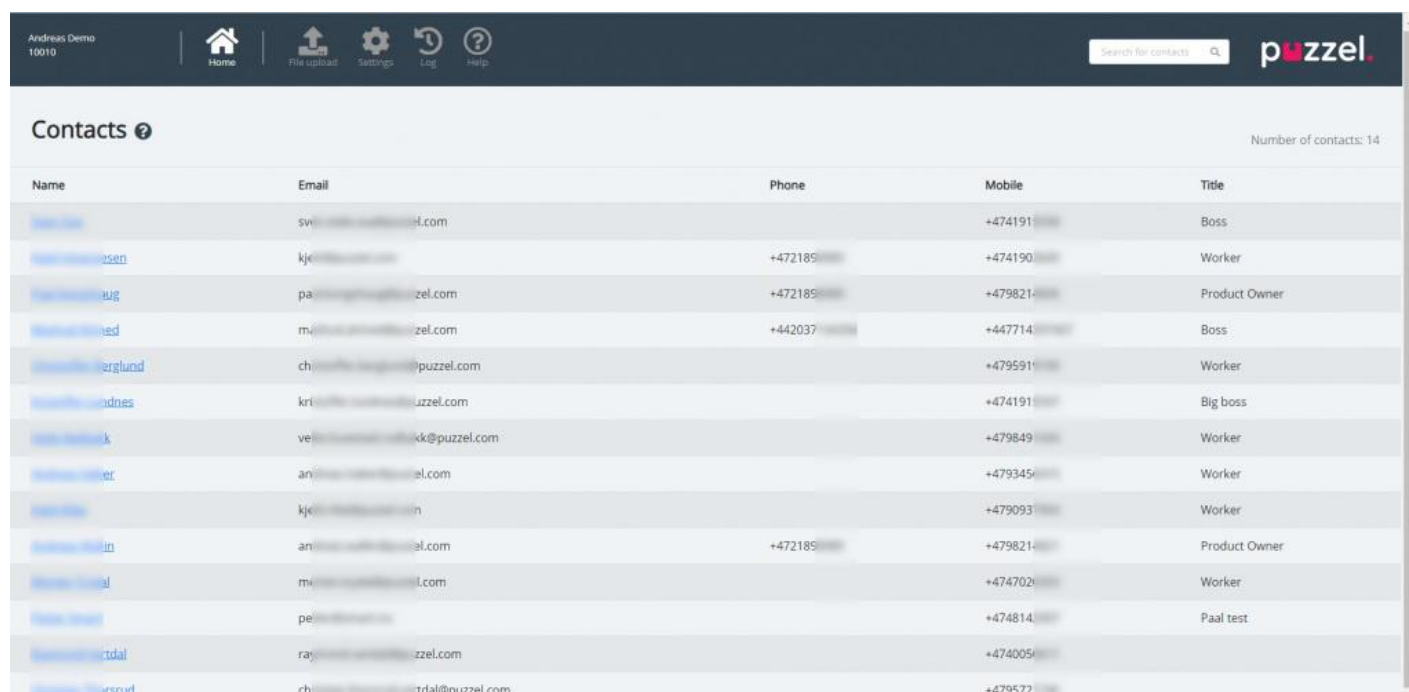
- Titta på parametrarna i godkännande slutpunkten.
- Har IdP lagt till vår omdirigerings slutpunkt (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>) till sina tillåtna återuppringningsadresser?
- Är SSO mot Puzzel med givet klient -ID tillåtet i IdP?
- Ta emot http 401 från Skapa session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - `err_failed_authentication` → Denna chatt kräver att din identitet autentiseras via en tredjepartsapplikation. Tyvärr kunde vi inte autentisera dig.
- Ta emot http 400 från Skapa session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - fel inmatningsparametrar som anslutningsnamn
- Ta emot http 500 från Skapa session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - Något gick fel, kanske fel/utgången autentiseringskod

Agent Assist Contact Management System

Om du har tillgång till sidan Services Agent Assist ser du länken till kontakthanteringssystemet och eventuellt länken till Knowledgebase Management-systemet.



Agent Assist Contact Management system



I kontakthanteringssystemet kan du:

- Ladda upp en fil för att lägga till/ersätta (kundens) kontakter i Agent Assist*
- Konfigurera inställningar för FTP-import av kontakter
- Se kontakter/söka efter kontakter
- Se importloggen för kontaktfilen

* Om de är konfigurerade är dessa kontakter också tillgängliga och sökbara i agentapplikationen som sökkälla Customers när agenten vill ringa ett utgående samtal eller när du väljer att vidarebefordra till konsult eller vidarekoppla samtalet.

Agent Assist i Puzzel Agent-applikationen behöver en kontaktlista så att rätt kontakt kan hittas och visas för agenten när agenten får ett samtal/chatt/e-post.

För att kunna hitta samtal och e-postmeddelanden/chattar i arkivet och visa det i Agent Assists interaktionshistorik måste samtalen komma från de nummer som är registrerade på kontakten och e-postmeddelandena/chattarna måste komma från den/de e-postadress(er) som är registrerad(e) på kontakten.

Lagringstiden för allmän information i arkivet avgör hur gamla samtal/chattar/e-postmeddelanden som ska visas i Agent

Assists interaktionshistorik.

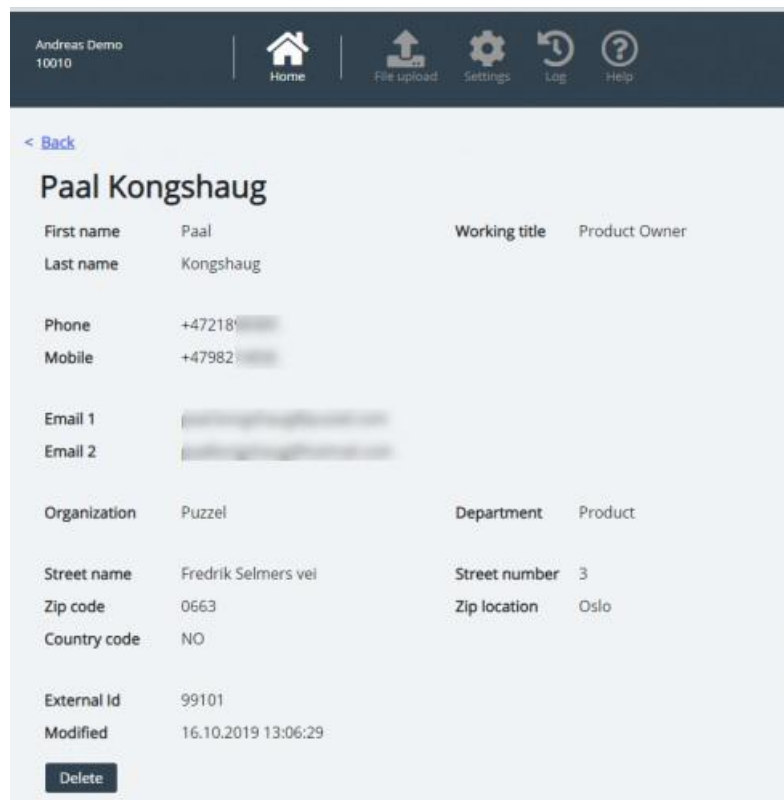
Agent Assists interaktionshistorik visar en del av informationen relaterad till samtal/chattar/e-post från arkivet, men inte all information.

Kontaktfilerna kan laddas upp i agenthjälpens kontakthanteringssystem, eller så kan du schemalägga en kontaktflexportuppgift från ditt CRM-system, så att Puzzel kan hämta en kontaktfil från Puzzels FTP-server, exempelvis varje natt/vecka.

Se kontakter och söka efter kontakter

På start-/hemsidan ser du alla kontakter i listan (20 kontakter per sida) och du kan söka efter kontakter. När du söker returneras kontakter som innehåller din söksträng i förnamn, efternamn, arbetstitel, organisation, avdelning, telefonnummer och e-postadresser.

Du kan klicka på ett kontaktnamn för att se den här kontaktinformationen:



The screenshot shows a user profile page for Paal Kongshaug. At the top, there is a dark navigation bar with the user's name 'Andreas Demo' and ID '10010', and icons for Home, File upload, Settings, Log, and Help. Below the navigation bar, there is a '< Back' link. The main content area displays the user's name 'Paal Kongshaug' in a large font. Below the name, there are several rows of information, each with a label and a value. The information includes: First name (Paal), Last name (Kongshaug), Working title (Product Owner), Phone (+472181...), Mobile (+47982...), Email 1, Email 2, Organization (Puzzel), Department (Product), Street name (Fredrik Selmers vei), Street number (3), Zip code (0663), Zip location (Oslo), Country code (NO), External Id (99101), and Modified (16.10.2019 13:06:29). At the bottom left of the profile information, there is a 'Delete' button.

First name	Paal	Working title	Product Owner
Last name	Kongshaug		
Phone	+472181...		
Mobile	+47982...		
Email 1	...		
Email 2	...		
Organization	Puzzel	Department	Product
Street name	Fredrik Selmers vei	Street number	3
Zip code	0663	Zip location	Oslo
Country code	NO		
External Id	99101		
Modified	16.10.2019 13:06:29		

Delete

Kontaktfilformat

Filen kan vara en Microsoft Excel-fil med tillägg xlsx eller xls, och om du använder FTP-import stöds även csv. Du kan använda en fil utan rubrikrad eller en med rubrikrad med kolumnnamn och sedan mappa kolumnerna i filen till rätt fält i kontaktlistan.

Vi rekommenderar att du använder dessa rubrikradnamn för att förenkla kolumnmappningen:

Externt ID, Förnamn, Efternamn, Telefon, Mobil, E-post 1, E-post 2, Arbetstitel, Organisation, Avdelning, Gatunamn, Gatunummer, Postnummer, Postadress, Land

Krav:

1. **Externt ID krävs.** Detta är kontakternas unika ID, exempelvis från ditt (huvudsakliga) CRM-system. (Om en fil innehåller 2 rader med samma externa ID ersätter den sista posten den första importerade posten).
2. **Efternamn krävs.**
3. **En kontakt måste ha minst ett telefonnummer (telefon eller mobil) eller minst en e-postadress.** måste vara i rätt format (se nedan).
4. **Telefonnummer**

En kontakt som inte uppfyller kraven 2, 3 och 4 importeras inte!

Telefonnummer och mobilnummer

Om en kontakt har ett mobilnummer och/eller ett fast nummer lägger du numret i rätt kolumn. Om en kontakt har 2 mobilnummer eller 2 fasta nummer rekommenderar vi att du sätter ett som telefon och ett som mobil.

Telefonnummer lagras i E.164-format i kontaktlistan i Puzzel och bör därför skrivas i detta format i filen: +<country code><subscriber number>. Exempel: +4712345678 eller +447712345678.

Obs! Siffror som inte överensstämmer med detta format importeras inte!

postadresser

En e-postadress måste vara i format *@*. * för att importeras.

En kontakt med en e-postadress som inte överensstämmer med detta importeras, men e-postadressen kommer att vara tom.

Två uppdateringsalternativ

1. **Fullständig ersättning** : Den befintliga kontaktlistan tas bort och alla nya kontakter från den nya filen importeras. Anteckningar om kontakter (om några) i Puzzel kommer att försvinna.
2. **Ersätt och lägg till**
 - o En kontakt i filen med ett externt ID som redan finns i listan uppdateras. All befintlig information för detta ID tas bort och all information för detta ID i filen läggs till.
 - o En kontakt i filen med ett nytt externt ID eller utan externt ID läggs till.
 - o En kontakt i listan i Puzzel som inte finns i filen kommer inte att ändras.

En fil kan innehålla **högst 10 000 rader**. Om du vill ladda upp fler kontakter än så måste du dela upp dina kontakter i två eller fler filer och ladda upp dem en i taget. Det finns inget specifikt max antal rader i kontakttabellen i databastabellen Puzzel Contact.

Note

Om en fil innehåller 2 rader med samma externa ID ersätter den sista posten den första importerade posten.

Kolumnnamn	Kommentar / Format	Exempel
Externt ID	Nyckelfält, obligatoriskt. Kontakternas unika ID i (huvud)CRM-systemet.	007
Förnamn		James
Efternamn	Obligatoriskt	Bond
Telefon 1	+<country code><subscriber number>	+44123456789
<i>Telefonbeskrivning 2</i>		
Mobil 1	+<country code><subscriber number>	+44987654321
<i>Mobil beskrivning 2</i>		
E-post 1 1	*@*.*	James.bond@mi5.com
<i>E-post 1 beskrivning 2</i>		
E-post 2 1	*@*.*	
<i>E-post 2 description 2</i>		
Arbetstitel		Hemlig agent
Organisation		Mi5

Kolumnnamn	Kommentar / Format	Exempel
Avdelning		Utrikesfrågor
Gatunamn		Oxford street
Gatunummer		33
Postnummer		12345
Postadress		London
Land		England

- 1 En kontakt måste ha ett telefonnummer eller en e-postadress. Om detta saknas importerar den inte.
- 2 Beskrivningar behövs inte, men de kan exempelvis vara Arbetsplats, Hem, Växel

File upload

Om du vill ladda upp en fil med (kund)kontakter klickar du på File upload och följer anvisningarna.

Contact management - Google Chrome
devcontacts.puzzel.io/#/import

Andreas Demo
10010

Home File upload Log

Loading contacts

Choose File No file chosen

Select import mode ?
Replace and append

Select sheet
Choose...

The sheet has headers in the first row

[Cancel](#) Next

- Klicka först på Choose file och välj rätt Excel-fil på datorn.
- Välj sedan Replace and append eller Full replace.
- Välj sedan rätt blad i filen genom att välja Sheet.
- Om filen innehåller en rubrikrad kontrollerar du att bladet har rubriker på den första raden
- Klicka på Next.

På sidan Map columns måste du mappa kolumnerna i filen till rätt kolumner i tabellen Contact i Puzzel.

Contact management - Google Chrome
devcontacts.puzzel.io/#/columns

Address Demo
10018

Home Start File upload Log

< Back

Map columns ?

Map columns from the Excel to each field

Next

Save current mapping

Default country code: NO

First name First name	Last name Last name
External id External id	Working title Working title
Organization Organization	Department Department
Phone Phone	Phone description Choose...
Mobile Mobile	Mobile description Choose...
Email 1 Choose...	Email 1 description Choose...
Email 2 Choose...	Email 2 description Choose...
Street name Street name	Street number Street number
Zip code Zip code	Zip location Zip location
Country code Country code	

Cancel Next

Om du har använt de föreslagna kolumnrubriknamnen görs (det mesta av) mappningen automatiskt.

Om det här filformatet är det format du använder nästa gång (varje gång) du laddar upp en kontaktfil är det mycket användbart att klicka på Save current mapping

När du är klar med mappningen klickar du på Next för att gå till sidan Preview (filuppladdning).

Om mappningen ser korrekt ut klickar du på Start import. Om inte, klicka < tillbaka för att justera mappningen eller Cancel. När importen är klar ser du en ny post i importloggen.

FTP-import/export

FTP-import

Om inställningarna för FTP är korrekt konfigurerade letar Puzzel efter en ny fil på Puzzels FTP-server regelbundet (var 15:e minut). Om en ny fil hittas importeras den och flyttas till en undermapp /AgentAssistContactsImport/Archive

Andreas Demo
10010

Home File upload Settings Log Help

Ftp settings ?

Choose file type and map columns from the list to each field

File type File name

Delimiter Number of columns

File path: /AgentAssistContactsImport

The file has headers in the first row

Konfiguration

- **Filtyp** : Välj filtillägg från rullgardinsmenyn (csv, xlsx, xls).
- **Filnamn** : Ange filnamnet på den kontaktfil som ska importeras (utan filtillägg)
- **Avgränsare** måste väljas för filtyp csv
 - ; (semikolon)
 - , (kommatecken)
 - . (period)
 - Tabbed (tab)
- **Ark** måste väljas för filtyp xls eller xlsx
- **Antal kolumner** : välj antalet kolumner som du har i din kontaktfil
- **Filväg** : Filer måste laddas upp till / AgentAssistContactsImport
- **Rubrikrad**: Markera rutan om kontaktlistafilen innehåller en rubrikrad

Note

Standardimportläget för FTP använder "Ersätt och lägg till"

Mapping

Om du vill mappa kolumnerna i kontaktlistfilen till databasfälten klickar du på knappen för att generera kolumner så att mappningsfälten visas.

- För filtyp csv numreras kolumnerna (kolumn 0, kolumn 1)
- För filtyp xls/xlsx är kolumnerna märkta med bokstäver (kolumn A, kolumn B)

När mappningen är klar kan du spara inställningarna så att alla efterföljande importen använder de lagrade inställningarna för automatisk hantering.

Note

Generera bara antalet kolumner som ska användas i kartläggningen och mappa alla fält till relevanta kolumner och spara kartläggningen. För FTP-import kan du inte hoppa över kolumner. Om du bara ska importera 5 kolumner, öppna filen i Excel och ordna kolumnerna så att de 5 kolumnerna du importerar blir de första 5.

FTP-export

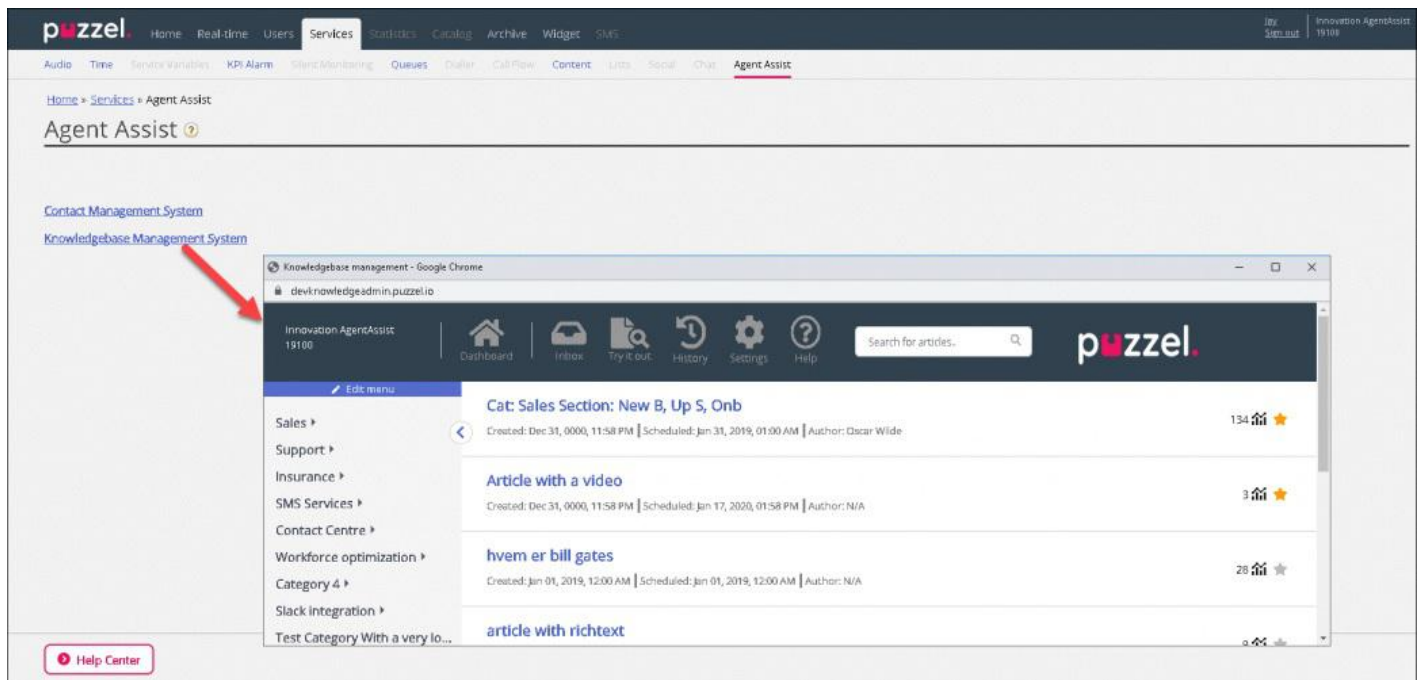
Du kan nu exportera kontakterna i kontakthanteringssystemet till en csv-fil genom att klicka på knappen Initiate new export. Då får du inom några få ögonblick tillgång till en fil. Denna fil är tillgänglig för dig under en period på 48 timmar. Du måste klicka på filen för att ladda ned den till din lokala dator.

The screenshot shows the 'Ftp settings' and 'Export contacts' sections of the Innovation Agent Assist interface. The 'Ftp settings' section includes fields for File type (set to 'Csv'), File name, Delimiter, Number of columns, and File path (set to '/AgentAssistContactsimport'). A checkbox 'The file has headers in the first row' is checked. A 'Generate columns' button is visible. The 'Export contacts' section features an 'Initiate new export' button with a red star icon. Below, a table lists available files for download.

Created	File name	Hours available
02.07.2020 11:25:12	efb7a2ee-bab2-4514-a787-f3887c99003d.csv	48

Agent Assist Knowledgebase Management System

Du kan komma åt Knowledgebase Management-systemet från menyalternativet Services - Agent Assist. Tänk på att detta är en betaltjänst som måste konfigureras för din lösning före användning.



Knowledgebase Management System är ett datalagringsnav som innehåller artiklar om ämnen som anses relevanta och användbara för agenterna när de svarar på kundfrågor.

I Knowledgebase Management-systemet kan du:

- Skapa/redigera artiklar
- Ta bort artiklar
- Kategorisera artiklar
- Publicera/avpublicera artiklar
- Betygsätta artiklar

Administratörer måste skapa relevanta artiklar, gruppera och tagga dem på lämpligt sätt, så att de kan analyseras effektivt [automatiskt serveras eller söks manuellt] och användas av agenterna medan de pratar med kunden eller bläddrar igenom dem med hjälp av vår Knowledgebase-widget.

Instrumentpanelen

Instrumentpanelen för hantering av Knowledgebase består av tre delar, vars detaljer förklaras i tabellen nedan:

Skärmblock	Beskrivning
Övre menyfliksområdet	Visar olika menyalternativ och ett sökfält
Vänster panel	Innehåller i huvudsak artikelkategorierna och avsnitten, samt topprankade artiklar
Mittpanelen	Används för att lista olika alternativ som valts på skärmen och för att redigera en vald artikel.

The screenshot displays the Knowledgebase management interface. At the top, there is a dark header with the 'puzzel.' logo and a search bar. Below the header is a 'Top ribbon' containing navigation icons for Dashboard, Inbox, Try it out, History, Settings, and Help. On the left side, there is a 'Left Panel' with a sidebar menu listing various categories like Sales, Support, Insurance, and SMS Services. The main 'Centre Panel' displays a list of articles with their titles, creation/scheduling dates, authors, and view counts. Red callouts highlight the 'Top ribbon', 'Left Panel', and 'Centre Panel'.

Det övre menyfliksområdet består av 3 menyalternativ och en sökpanel. Menyalternativen är:

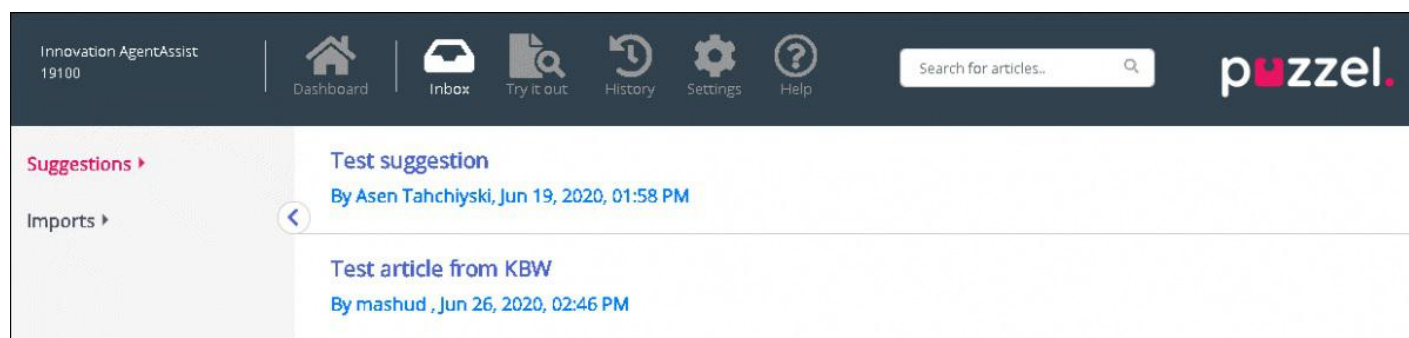
1. **Dashboard:** Skärmen som visas så snart du har loggat in
2. **Inbox:** Innehåller Knowledgebase-artikelförslag från agenter för administratörens godkännande.
3. **Try it out:** Ett utrymme för att testa sökresultat av artiklar baserat på sökfrågan.
4. **History:** Visar granskningsloggen för olika aktiviteter som utförs i Knowledgebase-hanteringssystemet för att hjälpa administratörer och arbetsledare att övervaka åtgärderna. När du klickar på den listade posten öppnas artikeln i redigeraren.
5. **Settings:** Plats för att importera Knowledgebase-artiklar från en csv-fil.
6. **Help:** Beskriver olika begrepp/åtgärder

Sökpanelen kan användas för att utföra alla sökaktiviteter. Resultaten visas på mittpanelen.

Den vänstra panelen är en hierarkisk struktur på två nivåer för artikelkategorier och avsnitt. Längst ned listas även de bästa artiklarna. Den här panelen är tom när du först loggar in och du kommer att uppmanas att skapa en ny kategori. När du har skapat flera kategorier/avsnitt och artiklar under den ser skärmen ut som bilden som visas ovan.

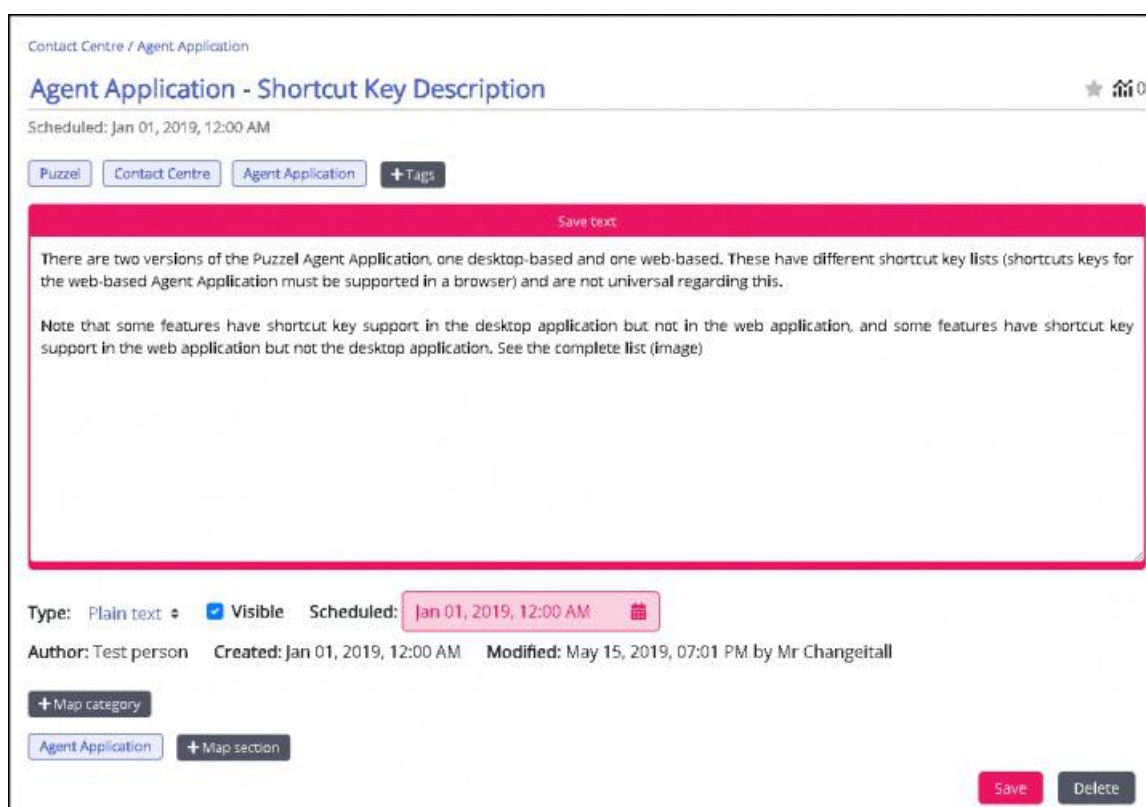
Inkorg

Knowledgebase-artikelförslagen från agenterna skickas till administratören för godkännande och listas under inkorgen enligt nedan.



Så här visar och godkänner du artikeln:

1. Klicka på artikeln du vill godkänna. Artikeln öppnas då i redigeraren.



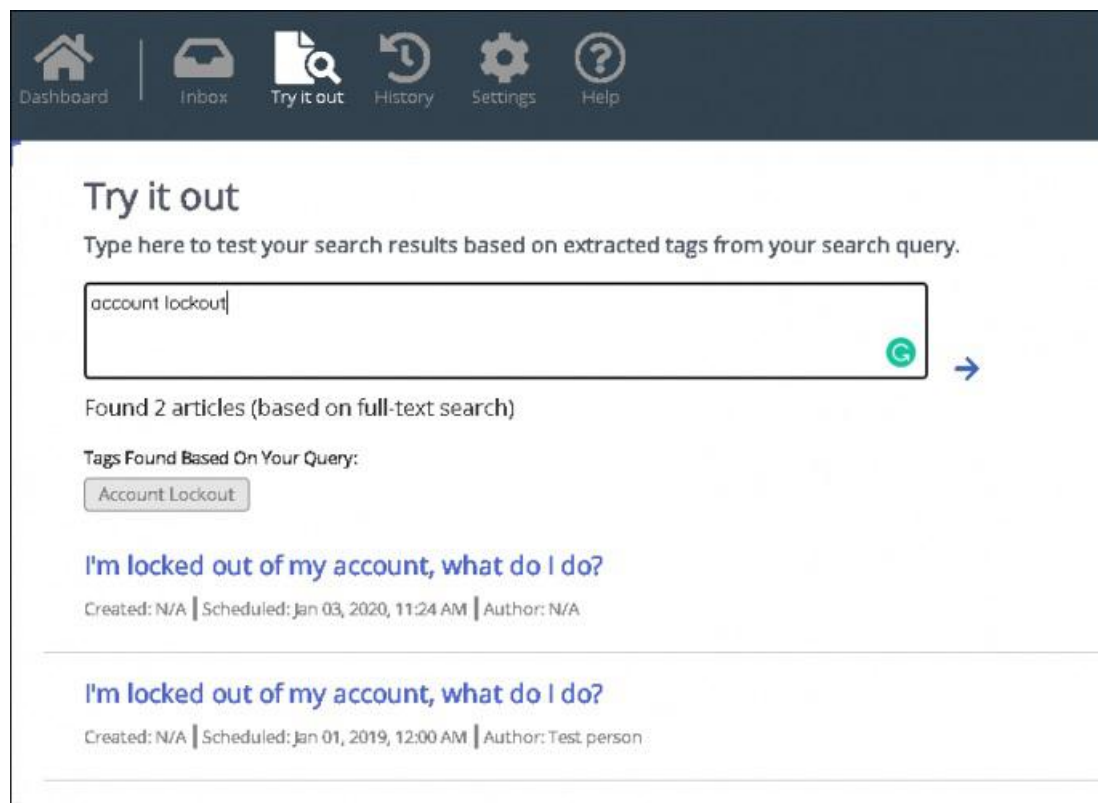
2. Som standard markeras oformaterad textredigerare. Klicka på listrutan i attributet **Type** och välj **Rich Text**. Du kommer nu att kunna se verktygsfältet högst upp. Detta låter dig bädda in bilder direkt från Urklipp utan att behöva spara och infoga dem i artikeln. Du kan också bädda in videor från olika källor i din artikel. Redigera artikelns innehåll, lägg till taggar, publicera, tilldela en kategori/ett avsnitt och klicka på **Save**.

The screenshot shows a web editor interface. At the top, there are several tabs: 'Sales', 'New Business', 'Onboarding', 'Sales Section', 'Up S', 'New B', 'Onb This Is The', 'Answer', 'Cat', and '+ Tags'. Below the tabs is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, font color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, and source code. The main content area contains the text 'This is the sales answer'. Below the text area is a metadata section with a red location pin icon. The metadata includes: 'Type: Rich text', 'Visible: ', 'Scheduled: Jan 31, 2019, 01:00 AM', 'Author: Oscar Wilde', 'Created: Jan 01, 2019, 12:00 AM', and 'Modified: Jan 19, 2020, 12:12 PM by Jay'. Below the metadata are two rows of category and section selection buttons: 'Sales', 'Support', '+ Map category' and 'Agent Client', '+ Map section'. At the bottom right, there are 'Save' and 'Delete' buttons.

3. Du kan nu visa artikeln i den sparade kategorin.

Try it out

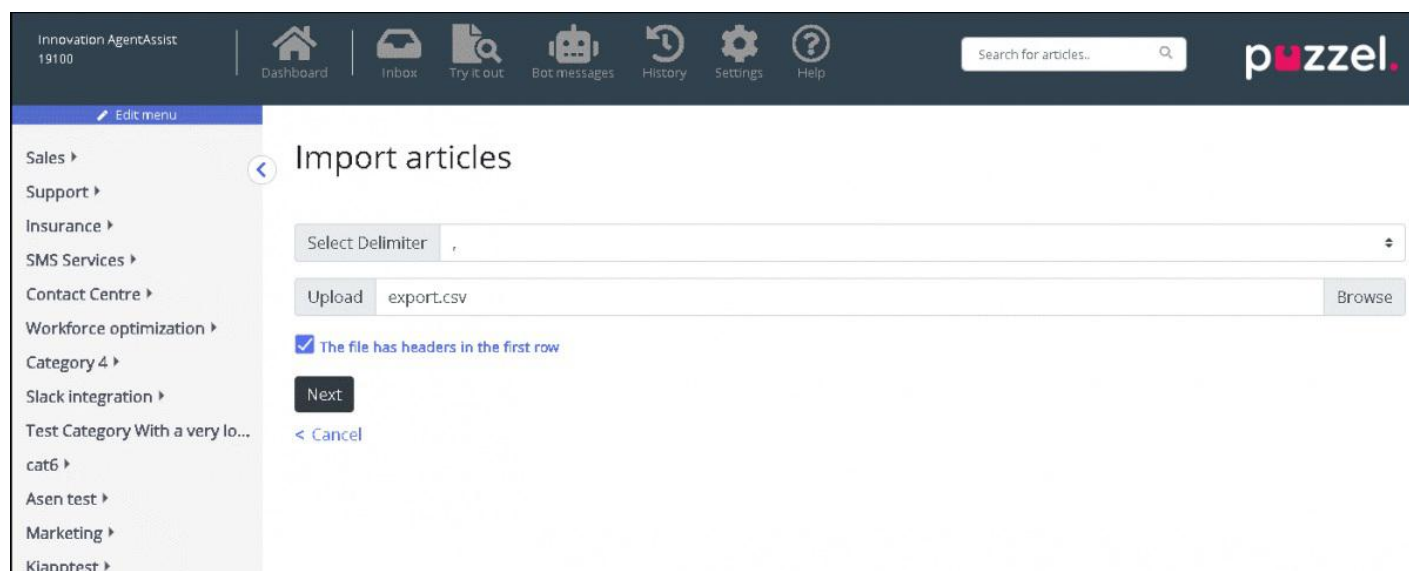
Här kan du testa artiklarna, baserat på frågan, för att se om den visas i alla önskade sökresultat. När du skriver en fråga i rutan extraheras nyckelord eller fraser från frågan som taggar. Dessa används för att hitta relevanta artiklar. I scenarier där inga matchande taggar hittas i artiklarna kommer sökmotorn som standard att utföra en fulltextsökning. En fulltextsökning försöker matcha ord från frågan till innehållet i artikeln och visa dessa artiklar som resultat. Om det inte finns några resultat från den taggbaserade sökningen och en fullständig textsökning utförs kan du försöka kopiera de extraherade taggarna som visas under inmatningsområdet och tagga dina artiklar med hjälp av dessa extraherade taggar för bättre resultat.



The screenshot displays the 'Try it out' section of the Puzzel interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Dashboard, Inbox, Try it out, History, Settings, and Help. Below the navigation bar, the 'Try it out' section is titled 'Try it out' and includes the instruction: 'Type here to test your search results based on extracted tags from your search query.' A search input field contains the text 'account lockout' and is followed by a green search button with a white 'G' and a right-pointing arrow. Below the search bar, it states 'Found 2 articles (based on full-text search)'. Underneath, there is a section titled 'Tags Found Based On Your Query:' with a single tag 'Account Lockout'. Two search results are listed below, both with the title 'I'm locked out of my account, what do I do?'. The first result has a creation date of 'N/A', a scheduled date of 'Jan 03, 2020, 11:24 AM', and an author of 'N/A'. The second result has a creation date of 'N/A', a scheduled date of 'Jan 01, 2019, 12:00 AM', and an author of 'Test person'.

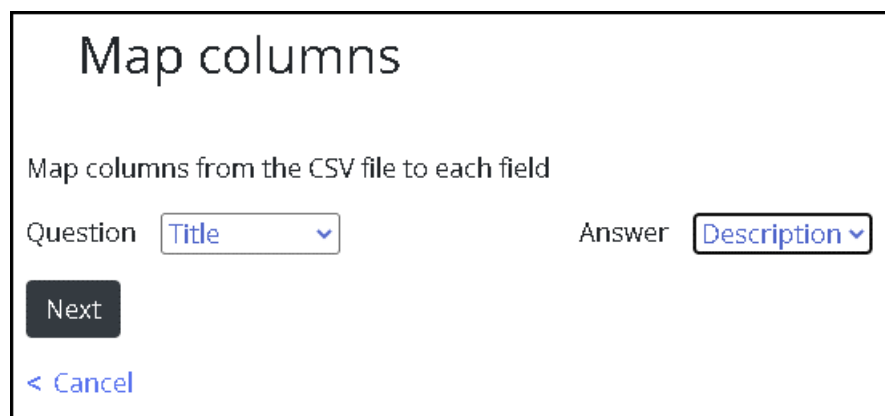
Settings

Du kan massimportera artiklar från en csv-fil under fliken **Settings**. En csv-fil kommer i huvudsak att ha två kolumner, för en fråga och ett svar. Klicka på **Import articles from CSV** för att ta dig till skärmen **Import articles**.



The screenshot shows the 'Import articles' screen in the Puzzel system. The top navigation bar includes 'Innovation AgentAssist 19100', a home icon, 'Dashboard', 'Inbox', 'Try it out', 'Bot messages', 'History', 'Settings', and 'Help'. A search bar on the right says 'Search for articles..'. A left sidebar lists various categories like 'Sales', 'Support', 'Insurance', etc. The main content area is titled 'Import articles' and features a 'Select Delimiter' dropdown menu, an 'Upload' field containing 'export.csv' with a 'Browse' button, and a checked checkbox labeled 'The file has headers in the first row'. At the bottom of the main area are 'Next' and '< Cancel' buttons.

Ladda upp csv-filen och klicka på **Next** för att gå till skärmen **Map columns**. Mappa rubrikerna i csv-filen till fälten Question och Answer och klicka på **Next**.



The screenshot shows the 'Map columns' screen. The title is 'Map columns'. Below the title is the instruction 'Map columns from the CSV file to each field'. There are two fields: 'Question' with a dropdown menu showing 'Title' and 'Answer' with a dropdown menu showing 'Description'. At the bottom are 'Next' and '< Cancel' buttons.

Du kan nu förhandsgranska de artiklar som du vill lägga till i Knowledgebase Management-systemet. Klicka på **Start import** för att påbörja importprocessen.

Preview

This is a preview of the top 10 rows of the CSV file

Start import

[< Back](#)

Question	Answer
How to do export	this is how you do export

Start import

[< Cancel](#)

När importen har slutförts ser du artikeln som visas under inkorgen under kategorin **Import**.

Import completed

export.csv

66 Bytes

100% done

Articles imported: 1

Articles failed to import: 0

View articles

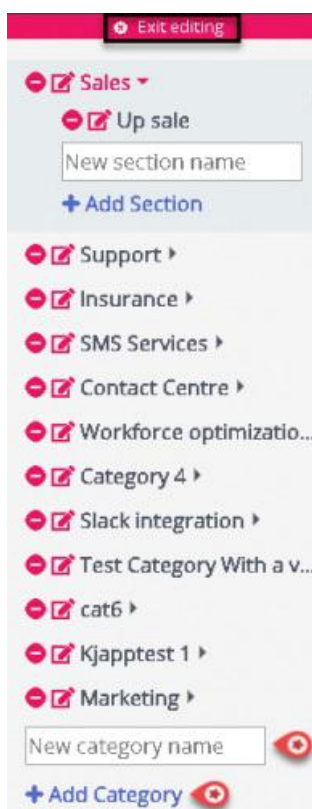
Kategori och avsnitt

En kategori är en bred gruppering av artiklar på högsta nivå och kan ha en eller flera underkategorier som kallas avsnitt. Att gruppera artiklarna i kategorier hjälper till att minska komplexiteten i layouten och gör informationsintaget effektivare.

Varje artikel i kunskapsbasen kan tillhöra en eller flera kategorier, men måste som regel tillhöra minst en kategori/ett avsnitt för att den ska kunna sparas. På samma sätt kan en artikel tillhöra ett eller flera avsnitt från samma eller olika kategorier.

Så här skapar du en ny kategori:

1. Klicka på alternativet **Edit menu** högst upp på vänster panel
2. Ange kategorinamnet i den tomma rutan längst ned och klicka på **Add Category** under den. Du kommer nu att se en ny kategori i listan.
3. Klicka på Exit **editing** högst upp på den vänstra panelen för att bekräfta ändringarna.



Så här byter du eller redigerar kategorins namn:

1. Klicka på redigeringsikonen (visas nedan) till vänster om kategorinamnet.



2. Ange ett nytt kategorinamn.

Please enter a new name ✕

Cancel Rename

3. Klicka på **Rename** för att spara ändringarna.

Om du vill ta bort en kategori klickar du på ikonen (som visas nedan) till vänster om kategorinamnet.



Du blir ombedd att bekräfta innan du tar bort den.

Are you sure you want to delete this mapping? ✕

No, not reallyYes, Delete it

Warning

Observera att alla artiklar under kategorin går förlorade när kategorin tas bort. Om du vill behålla artiklarna måste du mappa dem till en annan kategori eller sektion innan du tar bort dem.

Note

Du kan skapa/byta namn på/ta bort avsnitt på liknande sätt

Skapa och redigera en artikel

En artikel är en liten beskrivning av en produkt/funktionalitet/tjänst som agenten kan gå igenom för att lösa en kundfråga.

Skapa/redigera en artikel

Så här skapar du en ny artikel:

1. Markera den kategori/det avsnitt på den vänstra panelen som du vill att artikeln ska vara i.
2. Klicka på ikonen (visas nedan) på mittpanelen för att öppna redigeraren.

+ Article

Support / Admin Portal

Sample article

Scheduled: Jan 16, 2020, 04:14 PM

+ Tags

Edit text

This is a sample article

Type: Choose... Visible Scheduled: Jan 16, 2020, 04:14 PM

Choose...
Plain text
Markdown

Save Cancel

3. Ange artikelns rubrik. Till exempel; Exempelartikel
4. Ange innehållet i artikeln
5. Klicka på ikonen (visas nedan) längst upp till höger för att lista den som den översta artikeln
6. Välj formateringsformat för brödtexten, oformaterad eller markerad, från listrutan
7. Välj alternativet Visible om du tänker publicera den omedelbart eller schemalägga det för ett senare datum genom att välja datum och tid under alternativet Scheduled. Som standard väljs aktuellt datum och aktuell tid.

+ Tags

8. Klicka på knappen (som visas nedan) för att ange anpassade taggar för din artikel.
9. Klicka på **knappen Spara för** att spara ändringarna och avsluta redigeraren.

Om du vill redigera en befintlig artikel väljer du den för att öppna den i redigeraren. Du kan göra ändringar i innehållet, lägga till anpassade taggar, länka artikeln till olika artiklar / kategorier / avsnitt eller avpublicera den baserat på kraven. Du kan också ladda upp bilagor som agenterna kan ladda ner för att hänvisa och även skicka det till kunderna via e-post, SMS eller

chatt.

The screenshot shows the Puzzel interface for editing a chat article. On the left is a navigation menu with categories like 'Sales', 'Support', 'Insurance', 'Car', 'Privat försikring', 'SMS Services', 'Contact Centre', 'Workforce optimization', 'Category 4', 'Slack integration', 'Test Category With a very lo...', 'cat6', 'Asen test', 'Marketing', and 'Kjapptest'. Below this is a 'Top Articles' section with items like 'Article with a video', 'How to get a copy of the inv...', 'article with richtext', 'Article to test copy to clipbo...', 'Other invoice questions', and 'Trenger hjelp til å logge på?'. The main content area is titled 'How do I buy a private insurance?' and is scheduled for 'Dec 04, 2019, 11:41 AM'. It has tags for 'Private Insurance' and 'Money'. A text editor contains the text 'Call us and we will help you find the best deal.' Below the editor are fields for 'Type: Plain text', 'Visible' (checkbox), and 'Scheduled: Dec 04, 2019, 11:41 AM'. The 'Author' field shows 'Created: Dec 04, 2019, 11:42 AM' and 'Modified: Oct 12, 2020, 08:12 PM by'. There are buttons for '+ Upload file' (with 'best deal.docx'), '+ Map category' (with 'Support'), '+ Map section' (with 'Privat Försikring'), and '+ Map article' (with 'Agent Application - Shortcut Key Description'). At the bottom right are 'Save' and 'Delete' buttons.

Taggarna kan vara av två typer:

- NLU-taggar [automatiskt genererade baserat på titel och innehåll, representerade i grått]
- Anpassade taggar [skapade av användaren, representerade i blått]

Note

För en ny artikel läggs NLU-taggar endast till när artikeln sparas. Anpassade taggar får företräde framför NLU-taggar under artikelsökning och NLU-taggar kan inte redigeras eller tas bort.

Användningsräknaren längst upp till höger anger antalet gånger artikeln har använts av agenten under kundinteraktioner. Detta fungerar också som ett kriterium för de artiklar som ska listas högst upp.

Om du vill ta bort en artikel markerar du den artikel som du vill ta bort, så att den öppnas i redigeraren. Sedan klickar du på knappen för att ta bort längst ned till höger.

Översta artikeln

Artiklar som ofta används av agenterna eller uttryckligen markeras som den översta artikeln när de skapar/redigerar den visas i det här avsnittet. Artikeln som markeras som överst har företräde i listan framför de artiklar som har högt användningsantal.

Till exempel: En artikel som markeras som överst med en användningsräknare på fem listas fortfarande högre än artikeln som inte är markerad som topp med ett användningsantal på 50.

Sortera och filtrera artiklar


Du kan sortera artiklarna för den valda kategorin i alfabetisk ordning genom att klicka på knappen Sort articles högst upp på skärmen. Med filterfunktionen kan du även filtrera artiklarna baserat på artikelns titel, tillkomstdatum och författare.

The screenshot displays a user interface for managing articles. On the left is a sidebar menu with categories like Sales, Support, Insurance, and Marketing. The main area shows a list of articles under the 'Sort Articles' dropdown. A filter input field is set to 'Filter articles'. The article list includes titles, creation/scheduling dates, authors, and view counts.

Article Title	Created	Scheduled	Author	Views
Cat: Sales Section: Article 1	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 29, 2019, 01:00 AM	Oscar Wilde	2
Cat: Sales Section: New B, Up S, Onb	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 31, 2019, 01:00 AM	Oscar Wilde	134
Cat: Support Section: Admin portal and admin	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Jan 01, 2019, 12:00 AM	Oscar Wilde	0
Copy of my bill	Mar 16, 2020, 11:03 AM	Mar 16, 2020, 11:03 AM	Jay	1
How to claim a refund	Mar 17, 2020, 03:48 PM	Mar 17, 2020, 03:48 PM	Jay	0

Statistics

En mängd olika standardrapporter finns tillgängliga här, och du kan skapa dina egna anpassade rapporter. Du kan skapa rapportkategorier och placera dina anpassade rapporter i olika kategorier för att få en bättre översikt och förenkla åtkomstkontrollen.

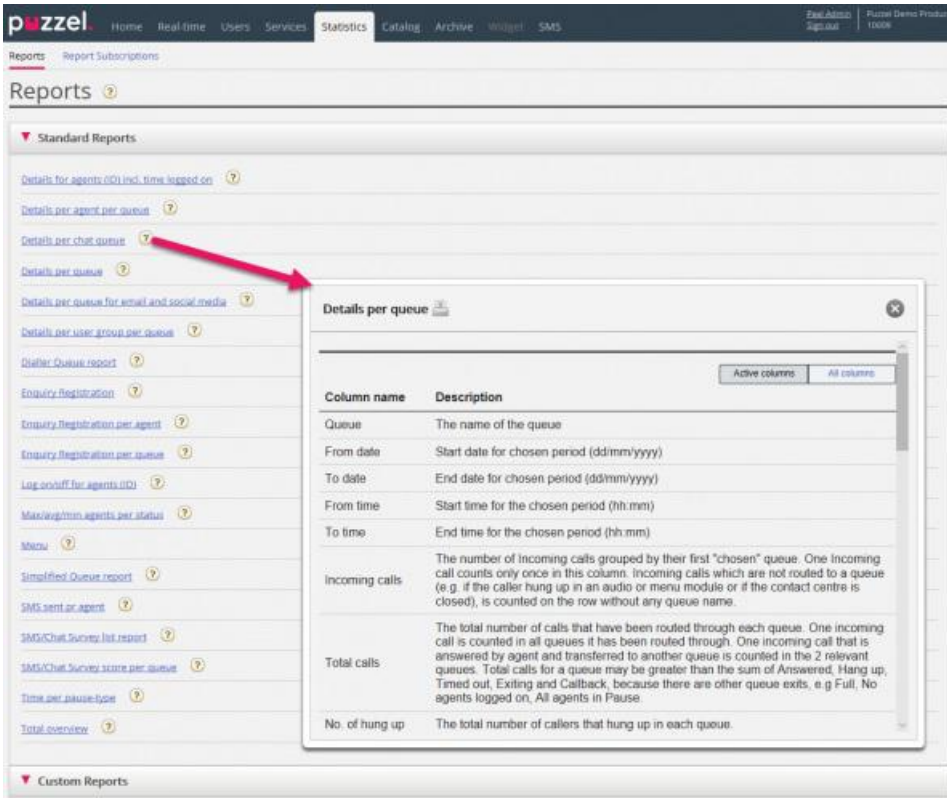


The screenshot shows the 'Reports' section of the Puzzel application. The top navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics' (active), 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Kongsberg' with a 'Sign out' link and 'Andreas Demo 10010'. Below the navigation, there are links for 'Reports' and 'Report Subscriptions'. The main heading is 'Reports' with a help icon. A list of report categories is shown:

- ▶ Standard Reports
- ▶ Custom Reports
- ▶ Report Category

Standard reports

Här hittar du alla standardrapporter som ditt företag har tillgång till.



Frågetecknet (?) intill varje rapport ger en fullständig rapportbeskrivning.

Vi rekommenderar även sektionen Statistics på help.puzzel.com, där vi beskriver de olika rapportnivåerna, hur man rapporterar återuppringning och andra ämnen: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistiken visas samtal och skriftliga förfrågningar i relevant systemkö (inte i Display-kön).

Välj önskad rapport för att öppna en ny flik i webbläsaren där du kan ändra parametrarna för rapporten. Du kan välja tjänstenummer, tidsperiod och hur dina tidselemen ska grupperas, exempelvis efter kvart, timme, dag osv.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

- (no grouping)
- Quarter
- Hour
- Day
- Week
- Month

Definiera tidsperiod

Att definiera en tidsperiod för en rapport kan göras manuellt eller via Time helper-knapparna. Time helper-knapparna hjälper dig att snabbt välja ett tidsintervall. Det finns knappar för dag, vecka och månad. Du kan bläddra bland tidsperioderna med hjälp av pilarna intill Timerange-knapparna samt flytta mellan datum, veckor och månader.

▼ **Change Parameters - Details pr queue**

Service Number:

◀ Yesterday ▶

◀ **Last week** ▶

◀ Last month ▶

From

To Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

View report
Customise

◀ April 2017 ▶

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
						1
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Time

Hour

Minute

Now
OK

Du kan även välja att ange tidsperioden manuellt genom att skriva in den, eller genom att använda kalendern som visas när du flyttar markören till från- eller till-fältet.

Statistikrapporter lagras som standard i 1 200 dagar, såvida inte en annan lagringstid har avtalats. Om du vill lagra agentrapporter (rapporter med nummer per agent) kortare tid än statistik för översikt/könivå, kontakta Puzzel support så att vi kan konfigurera kortare lagringstid för agentstatistiken (exempelvis 365 dagar).

Om din rapport avser en längre tidsperiod än en dag kan du använda Limit time range för att anpassa tidsparametrarna för din rapport. Du kan bara generera en rapport inom dina öppettider, exempelvis måndag–onsdag och fredag 08:00–16:00 och torsdag 08:00–18:00.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: Yesterday **Last week** To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Opening hours: ?

	From	To
<input type="radio"/> All days	08:00	16:00
<input checked="" type="radio"/> Specify days		
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Saturday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	08:00	16:00

För att göra detta klickar du på länken för avancerade inställningar för att öppna fönstret för öppettider, där du kan konfigurera tidsintervallet för varje dag. Välj först från-tid (08:00) och till-tid (16:00). Klicka sedan på Specify days och anpassa tiden för de olika dagarna. Klicka sedan på Apply och avsluta med att kryssa i kryssrutan för att använda tidsbegränsningarna.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: Yesterday **Last week** To: Limit time range (Varies*) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Om du vill generera en månads- eller veckorapport för nattsiftet, kan du göra detta genom att skriva in exempelvis från 23:00 och till 07:00. Om från-tiden (exempelvis 23:00) är senare än till-tiden (exempelvis 07:00) tolkas detta som att till-tiden är nästa dag.

När du har genererat en rapport genom att klicka på knappen View Report, visas rapporten och Change parameter-delen minimeras. Placera markören över valfritt kolumnnamn så visas en beskrivning av kolumnen.

► Change Parameters - Details pr queue



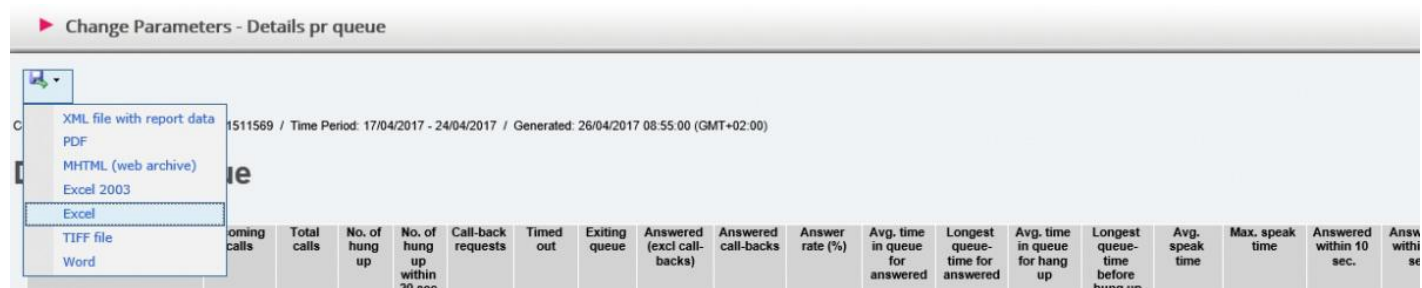
Customer: [redacted] Service Number: [redacted] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

Details pr queue

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answered within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:08:33	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09	0:00:00	0:00:00	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%

Spara rapporten som en fil

När du har genererat din rapport kan du spara den genom att klicka på knappen för att spara i det övre vänstra hörnet.



Change Parameters - Details pr queue

511569 / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

ie

XML file with report data
PDF
MHTML (web archive)
Excel 2003
Excel
TIFF file
Word

Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 10 sec.
----------------	-------------	----------------	-------------------------------	--------------------	-----------	---------------	----------------------------	---------------------	-----------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------	-------------------------	-------------------------

Du kan välja mellan flera format, exempelvis Excel, mhtml och pdf.

När du har valt ett format, vänligen följ instruktionerna i din webbläsare för att spara och/eller öppna rapporten.

Rapporterna skalas olika beroende på vilket format du väljer. I en del format visas rapporter med många kolumner eller rader på två eller fler sidor.

Anpassade rapporter

Du kan anpassa en standardrapport genom att klicka på knappen Customise.

◀ Yesterday ▶ ◀ Last week ▶ ◀ Last month ▶

From To Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element: ▼

[View report](#) [Customise](#)

När du eller någon i din organisation har anpassat en rapport och sparat den, visas den nya rapporten under fliken Custom reports för framtida användning.

puzzel. Home Real-time Users Services **Statistics** Catalog Archive Widget SMS Paal Admin Sign out Puzzel Demo Product 10009

Reports Report Subscriptions

Reports ?

▶ Standard Reports

▼ Custom Reports

Report name	Based on		
Agentrapport sälj ?	Details per agent per queue		
My Details for agents (ID) incl. time logged on ?	Details for agents (ID) incl. time logged on		
My Details per agent per queue ?	Details per agent per queue		
Paals kerapport ?	Details per queue		

Så anpassar du en rapport

När du klickar på Customise öppnas ett nytt fönster.

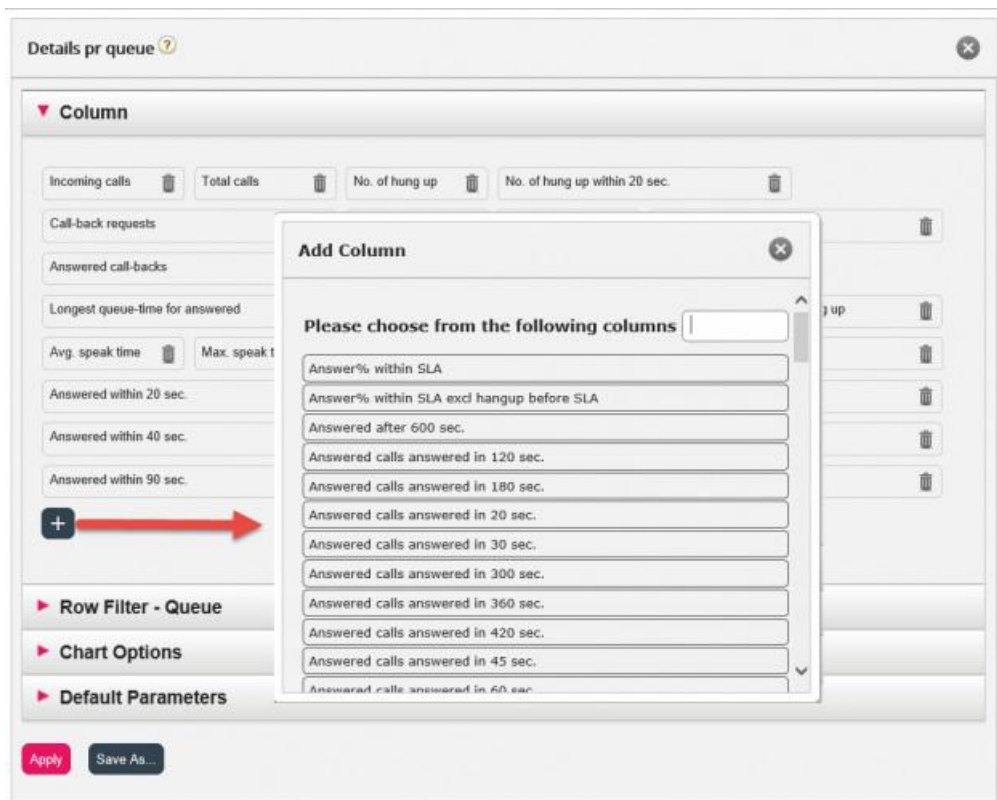


I det här fönstret kan du välja att filtrera raderna och kolumnerna som ska ingå i rapporten, och en del rapporter har diagramalternativ. Innehållet i det här fönstret varierar beroende på rapporten som har valts.

Om ett resursfilter tillämpas på dig är vissa radelement eventuellt inte tillgängliga. Om du har behörighet att redigera en rapport som innehåller element som du inte har tillgång till (på grund av resursfilter) kan du inte radera dessa element. Du ser då en hänglåssymbol intill elementet.

Anpassa kolumner

I menyträdet Column startar du alltid med en uppsättning standardkolumner. Du kan ta bort en kolumn genom att klicka på papperskorgen intill den. Om du vill lägga till en eller flera kolumner klickar du på + tecknet för att öppna fönstret Add column.

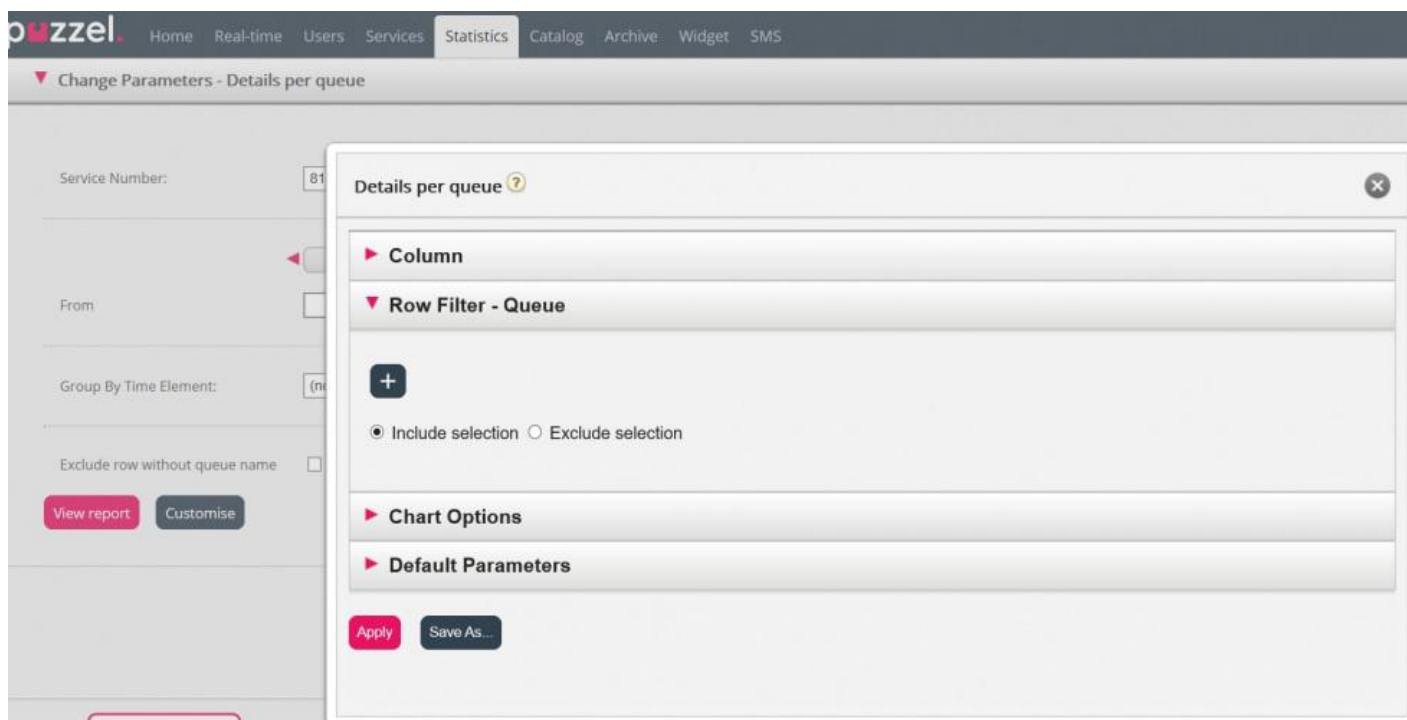


Kolumnerna för denna rapport som ännu inte har valts listas. För att lägga till en kolumn i rapporten, klicka på kolumnens namn. Stäng sedan fönstret och klicka på Apply och View report eller fortsätt med att anpassa rader och/eller ange standardparametrar.

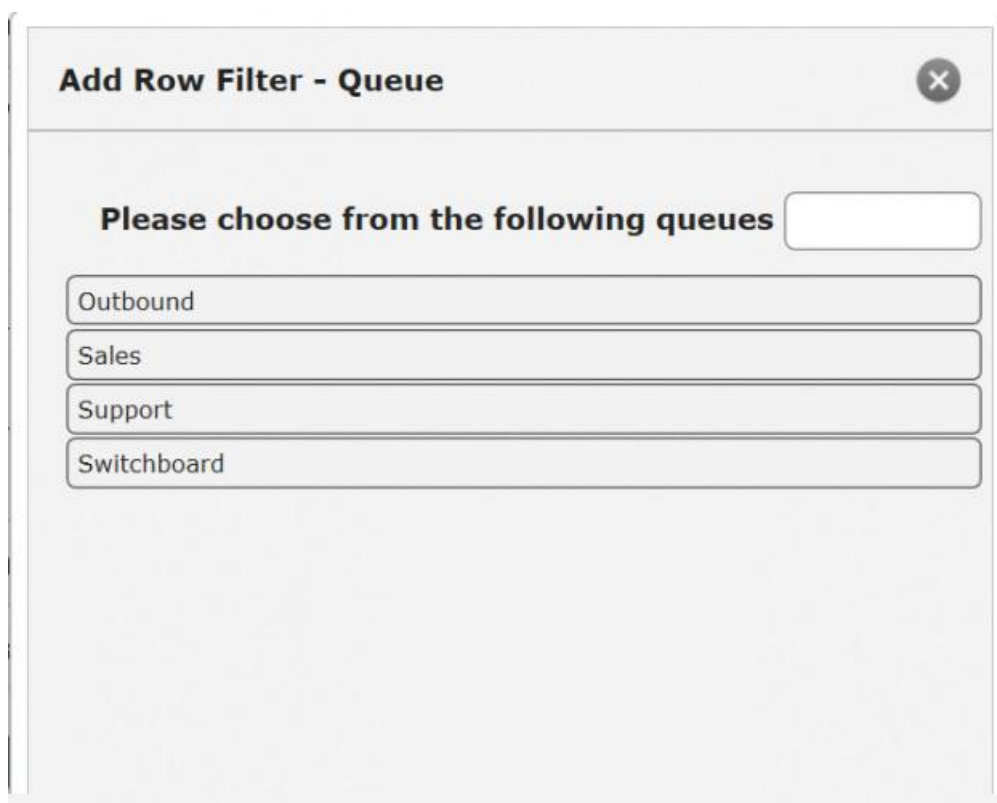
Anpassa radfiler

Som standard visas alla rader (exempelvis agenter, användargrupper, köer) i en rapport.

Du kan lägga till ett radfilter med en eller flera poster om du bara vill visa eller utesluta de markerade raderna.



För att lägga till element till ett radfilter klickar du på + tecknet för att öppna ett nytt fönster med de element som är tillgängliga för den aktuella rapporten. I Details per queue visas alla köer:



Klicka på de element (här köer) som du vill använda i filtret och stäng sedan fönstret. Du kommer nu att se de markerade

elementen i radfiltret.



Du kan ta bort element från ett radfilter genom att klicka på papperskorgen.

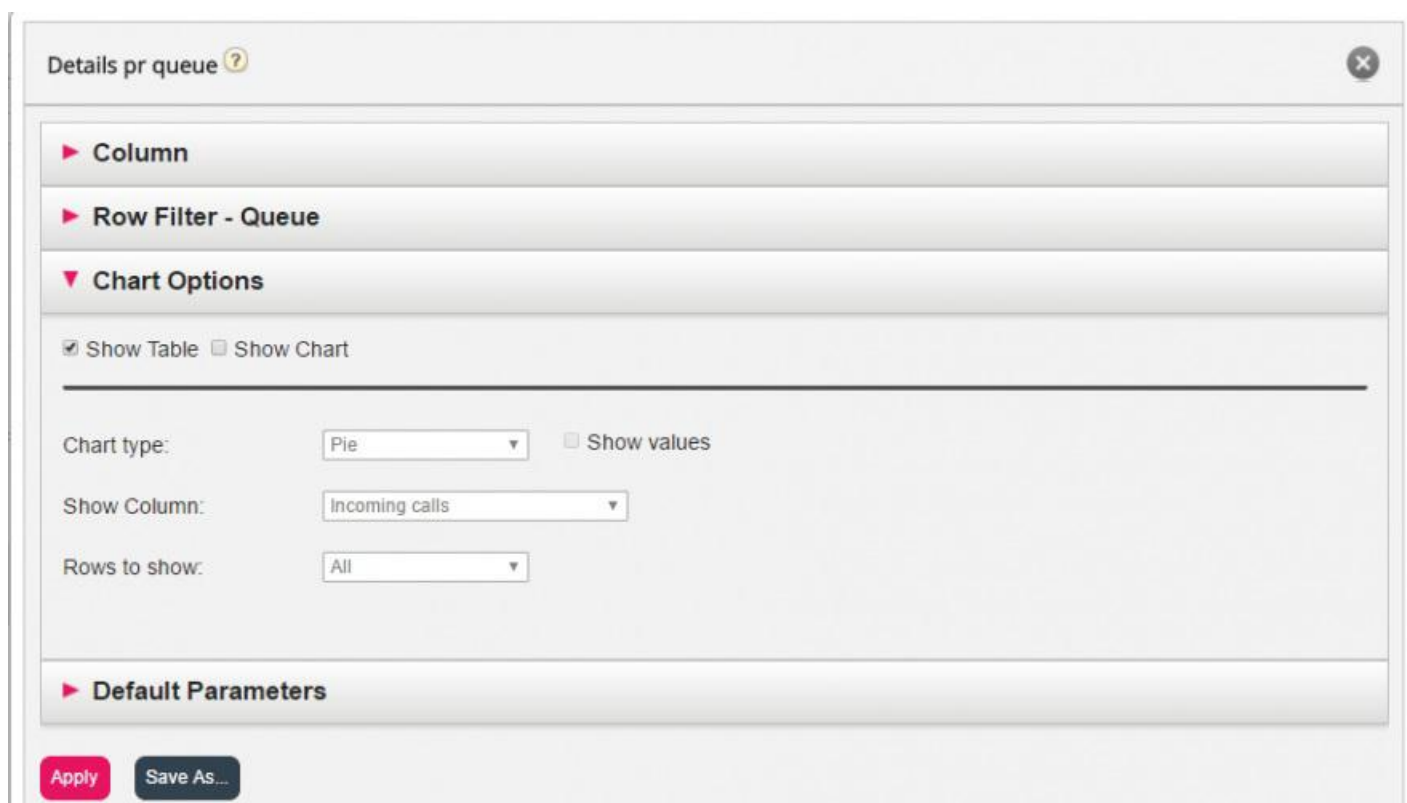
Standardinställningen är Include selection (visa endast markerade element/rader i rapporten), men du kan ändra till Exclude selection om du vill att rapporten ska visa alla element utom de markerade.

Klicka på Apply om du vill stänga anpassningsfönstret och klicka sedan på View report för att generera rapporten, eller konfigurera mer i anpassningsfönstret.

Diagramalternativ

En del diagram har diagramalternativ. Dessa hittas under Chart options. Här kan du välja:

- .visa/visa inte tabell och/eller diagram
- .vilken kolumn som ska visas i diagrammet
- .vilken typ av diagram du vill använda (cirkel-, stapel- eller linjediagram)
- .om alla (standard) eller bara de översta 5/10/15/20 raderna ska visas



The screenshot shows a dialog box titled "Details pr queue" with a close button in the top right corner. The dialog is organized into sections:

- Column**: A section with a right-pointing triangle icon.
- Row Filter - Queue**: A section with a right-pointing triangle icon.
- Chart Options**: A section with a downward-pointing triangle icon. It contains:
 - Two checkboxes: Show Table and Show Chart.
 - A horizontal separator line.
 - Chart type: A dropdown menu set to "Pie" and a checkbox Show values.
 - Show Column: A dropdown menu set to "Incoming calls".
 - Rows to show: A dropdown menu set to "All".
- Default Parameters**: A section with a right-pointing triangle icon.

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Apply" (in a red box) and "Save As..." (in a dark grey box).

Om du vill begränsa vilka rader som ska inkluderas i diagrammet (utöver de översta x raderna), kan du använda radfiltret och manuellt välja rader som ska inkluderas.

Anpassa standardparametrar

Med standardparametrarna kan du definiera vissa element så att du inte behöver definiera dem varje gång du vill se rapporten. De standardparametrar som du kan definiera för dina rapporter är:

- Service number (om du har flera)
- From och To (exempelvis måndag i förra veckan 00:00 till söndag i förra veckan 24:00)
- Limit time range (exempelvis mån-fre 08:00-16:00, lördag 09:00-14:00)
- Group by time (exempelvis gruppera efter dag).

Under Appearance kan du också bestämma om dessa parametrar ska vara dolda, skrivskyddade eller redigerbara för dem som använder rapporten.

▶ Column

▶ Row Filter - Queue

▶ Chart Options

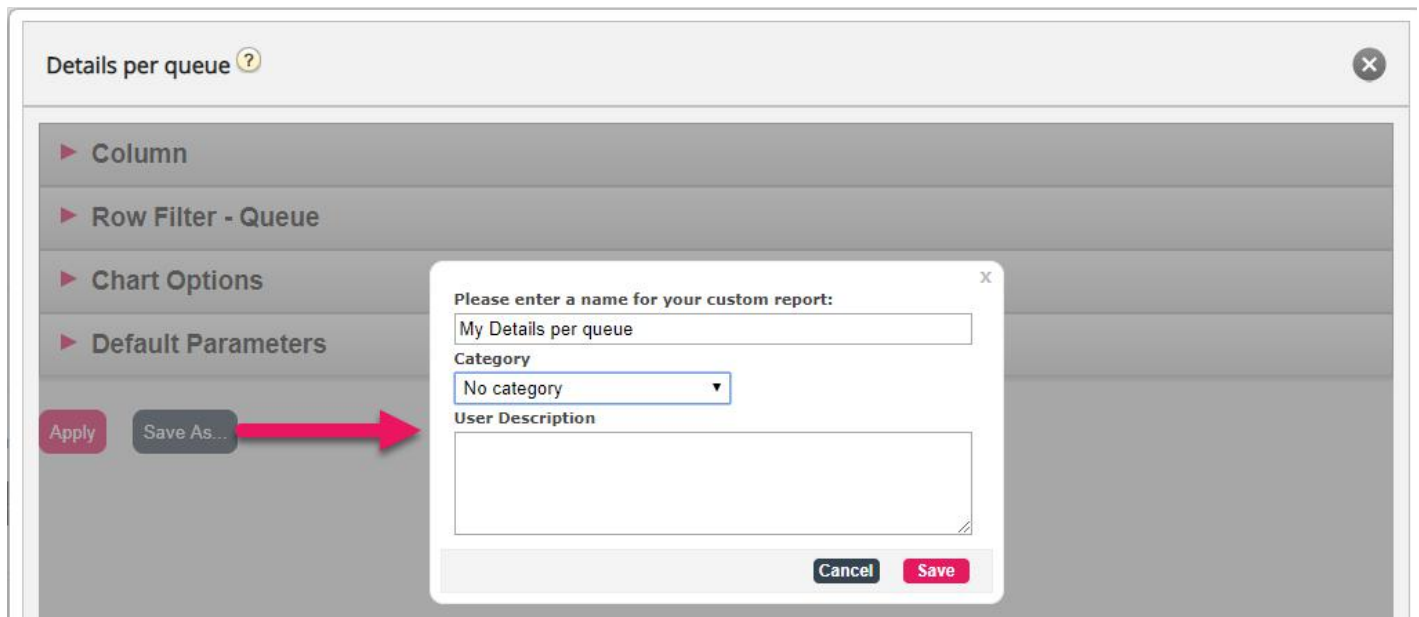
▼ Default Parameters

Default Parameters: On Off

Parameter	Value	Appearance
Service Number:	81511569	Editable
From Date:	< Last week > Monday 00:00	
To Date:	< Last week > Sunday 24:00	Editable
Limit time range	<input type="checkbox"/>	
Group By Time Element:	(no grouping)	Editable

Apply Save As...

När du är klar med att anpassa en rapport, klicka på Apply för att stänga fönstret. Klicka därefter på View report för att generera rapporten med de definierade parametrarna. Om du vill att denna rapport ska vara tillgänglig i framtiden, expanderar du delen Change parameters ovanför rapporten och klickar på Customise och sedan på Save as. Ett nytt fönster visas där du kan skriva in ett namn och en beskrivning för din rapport.



När du har sparat rapporten hittar du den under Custom reports.

För mer detaljerad information och ytterligare förklaringar om statistik, se [här](#)

Report Subscriptions

Report Subscriptions är en funktion som gör det möjligt att skicka olika rapporter automatiskt till olika e-postmottagare med fasta intervall, exempelvis varje dag, vecka eller månad.

Vi rekommenderar att endast admin-användare som kan se alla rapporter och alla användargrupper och köer i statistiken har tillgång till sidan Statistics – Report Subscriptions. Anledningen är att användare kan se och redigera varandras rapportprenumerationer, och att resursfilter inte kan tillämpas på rapportprenumerationer.

Du kan skapa flera rapportprenumerationer. Varje prenumeration innehåller en standardrapport eller en anpassad rapport som skickas till en eller flera e-postmottagare. Rapporten bifogas till e-postmeddelandet som en mhtml-fil eller Excel-fil.

Under fliken Report Subscriptions kan du skapa rapportprenumerationer åt dig själv och dina kollegor, och du kan se en lista över rapportprenumerationer som har skapats tidigare och av vem.

The screenshot shows the 'Report Subscriptions' page in the puzzel system. The navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Kongsberg' with the ID '10010'. The page title is 'Report Subscriptions' with a help icon. Below the title is a table with the following data:

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		
Paal's test	Details per agent per queue	No		

At the bottom left, there is a button labeled '+ Add Subscription'. A filter box labeled 'Filter: Filter table...' is located at the top right of the table area.

En rapportprenumeration måste vara Enabled för att e-postmeddelanden ska skickas.

Existing Subscription

Alla användare på ditt företag med åtkomst till den här sidan kan se och redigera varandras prenumerationer. Innan du skapar en ny prenumeration, vänligen kontrollera att rapporten i fråga inte redan skickas till andra mottagare vid de önskade tidsintervallen. Om den har det lägger du bara till en ny mottagare till den befintliga prenumerationen.

För att se hur en befintlig prenumeration är konfigurerad klickar du bara på den gröna flaggan så visas detaljerna för prenumerationen

Skapa prenumeration

För att skapa en prenumeration klickar du bara på knappen Add Subscription. En ny prenumeration med tre olika flikar visas.

Report and email recipients

Under den här fliken måste du välja en rapport, fylla i information som prenumerationsnamn, rapportbeskrivning, e-postmottagare, samt välja filformat.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <div style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Report and email recipients</div> <div style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Parameters</div> <div style="padding: 2px 5px;">Scheduling</div> </div>				
Subscription name*	<input type="text" value="Monday Report"/>			
Report description	<input type="text" value="Report for each Monday"/>			
Select report*	<input type="text" value="Details for agents (ID) incl. time logged on"/>			
Email To*	<input type="text" value="john@myfirm.com;jane@myfirm.com"/>			
Email Cc	<input type="text" value="david@myfirm.com"/>			
Email Subject	<input type="text" value="Monday Report"/>			
Email Body	<input type="text" value="Hi this is report we will discuss during our Monday morning meetings."/>			
Report language	<input type="text" value="EN"/>			
Report file format	<input type="text" value="Excel"/>			
<input type="button" value="Save"/>				

Parameters

Detta är samma parametrar som kan användas när en rapport anpassas (kolumner, rader och standardparametrar). Om du har valt en anpassad rapport i den här rapportprenumerationen och den anpassade rapporten har definierat alla standardparametrar, visas de här. Om du ändrar en del av parametrarna här, exempelvis öppettiderna (Limit time range), sparas det nya tidsintervallet endast med denna rapportprenumeration.

För rapporter som används i rapportprenumerationer rekommenderar vi att Limit time range endast definieras i rapportprenumerationen för att undvika att tidsintervall måste uppdateras på två ställen eller att man behöver ha olika tidsintervall i rapporten och prenumerationen.

Subscription name	Report	Enabled	Last edited by	Delete
Monday Report	Details for agents (ID) incl. time logged on	Yes		
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <div style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Report and email recipients</div> <div style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Parameters</div> <div style="padding: 2px 5px;">Scheduling</div> </div>				
Service Number:	<input type="text" value="81511567"/>			
From Date:	<input type="text" value=" < Last week >"/>	<input type="text" value=" Monday"/>	<input type="text" value=" 00:00"/>	
To Date:	<input type="text" value=" < Last week >"/>	<input type="text" value=" Sunday"/>	<input type="text" value=" 24:00"/>	
Limit time range	<input type="checkbox"/>			
Group By Time Element:	<input type="text" value=" (no grouping)"/>			
Include agents without traffic but with logon time	<input type="checkbox"/>			
<input type="button" value="Save"/>				

Om du vill ha en daglig rapport för vardagar, bör du välja parametrarna från i går 00:00 till i går 24:00 (och under Scheduling bör du markera tisdag–lördag och välja en tid mellan 03:00 och 07:00, eftersom statistik för en hel dag (till 24:00) vanligtvis är klar strax efter 02:00 nästa dag).

Om du vill ha dagliga rapporter för tidsintervallet 08:00–17:00, kan du under parametrarna välja från i dag 08:00 till i dag 17:00 (och under Scheduling markera måndag–fredag och välja tid 20:00).

Scheduling

Här kan du konfigurera när rapporten ska genereras och skickas. Detta måste motsvara parametrarna som har definierats i rapporten. Exempel: En daglig rapport för måndag till fredag (i går 00:00-24:00) behöver bara schemaläggas för Fixed days Tuesday–Saturday, exempelvis vid 04:00:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

En veckorapport (förra veckan) behöver bara schemaläggas för Fixed day Monday:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

En månadsrapport (förra månaden) behöver bara schemaläggas för Fixed date 1st:

Report and email recipients Parameters **Scheduling**

Fixed day(s) each week Mo Tu We Th Fr Sa Su

Fixed date(s) each month Day number(s):

Time (hh:mm): Date first time: Date last time: Enabled

Om du vill skicka rapporten för flera fasta datum använder du ett semikolon mellan datumen. För att aktivera en prenumeration markerar du kryssrutan Enabled och sparar.

Vilka rader ingår?

Resursfilter kan användas för att begränsa vilka rapporter eller vilka köer/användargrupper som en användare kan se under Statistics, men resursfilter används inte för rapportprenumeration. Om du vill distribuera en agentrapport som endast innehåller specifika agenter, måste du spara en anpassad rapport med dessa agenter och sedan välja den i en rapportprenumeration.

Kategorier för anpassade rapporter

Om du har många anpassade rapporter kan du kategorisera dem för att få en bättre översikt och göra det enklare att begränsa vilka rapporter som ska visas för olika administratörer. Ref. [resource filter for Statistics report categories](#).

Du kan skapa de kategorier du vill ha under menyträdet Report Category. Om du vill placera en befintlig anpassad rapport i en kategori klickar du på redigeringspennan på rapportraden och väljer rätt kategori. När du skapar en ny anpassad rapport kan du välja en kategori och definiera namn och beskrivning innan du sparar den.

The screenshot shows the 'Reports' section of the Puzzel Admin interface. The page is titled 'Reports' and has a sub-menu 'Report Subscriptions'. The main content is divided into 'Standard Reports' and 'Custom Reports'. The 'Custom Reports' section contains a table with the following data:

Report name	Based on	Category		
My Details per queue	Details per queue	Category X		
My traffic report for Monday mornings	Details for agents (ID) incl. time logged on	Category Y		
Special very interesting report	Enquiry Registration			

Below the table is a 'Report Category' section with a 'Filter' input field and a list of categories: 'Category X' and 'Category Y'. At the bottom of this section are buttons for '+ Add category', 'Save changes', and 'Undo changes'. A 'Help Center' link is visible in the bottom left corner.

Archive

Arkivet har tre sidor:

Sidnamn	Beskrivning
Search	Detta är det faktiska mediearkivet, där du kan hitta information om enskilda samtal (och inspelningar och eventuellt transkriptioner) chattar (och chattloggar) och e-postmeddelanden (inklusive e-uppgifter och schemalagda uppgifter).
Anonymize	Här kan du ange telefonnumret och e-postadressen för en person som kräver att bli bortglömd, om du vill att Puzzel raderar den här personens telefonnummer/e-postadress i samtal/chattar/e-postmeddelanden i arkivet.
Audit log	Här kan du hitta en post för varje gång en användare har lyssnat på/hämtat/raderat ett inspelat samtal eller öppnat/hämtat/raderat en chattlogg.

Search

På sidan Archive - Search hittar du information om samtal (och inspelningar), chattar och e-postmeddelanden (inkl. e-uppgifter) som behandlas i Puzzel, och ärenderegistreringar som görs av agenter kopplade till dessa förfrågningar. Dessutom kan resultaten för SMS Survey och Chat Survey visas här. Den faktiska e-posttexten/brödtexten och bilagan är inte tillgänglig i Puzzel-arkivet.

Förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden) som är avslutade överförs till arkivet varje minut, med en liten fördröjning. Allmän information om en förfrågning blir normalt tillgänglig i arkivet 3–5 minuter efter att den har avslutats, och det tar vanligtvis lite längre innan inspelningsfilen och chattloggen visas. Information om ärenderegistreringen kan visas mycket senare eftersom agenten kan göra detta lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats, och undersökningspoängen/kommentaren kan även den visas lång tid efter att samtalet/chatten har avslutats eftersom slutkunden eventuellt inte svarar direkt.

Observera att ett samtal / chatt vanligtvis slutar flera minuter efter den presenterade starttiden i resultatlistan.

Könamnet som visas är systemkönamnet.

Sök och visa resultatvs Sök och ladda ner

- Att standardantal med dagar för att lagra samtalsinspelning (exempelvis 90 dagar) och kortare lagringstid för vissa valda köer
- Endast ett fåtal valda köer med (mycket) lång lagringstid för inspelningar, och de flesta köer med kortare lagringstid för inspelningar.

Förvaringstid

Klicka på *Lagringstid* för att se vad som ingår i ditt arkiv och hur länge Allmän information om förfrågningar, samtalsinspelningar och chattloggar lagras. Kontakta Puzzel support om du vill ändra lagringstid.

Om lagringstiden för Allmän information är längre än för samtalsinspelningar / chattloggar hittar du "gamla" samtal / chattar utan inspelning / chattlogg. Varje natt raderar Puzzel samtal / chattar och inspelningar / chattloggar som är äldre än den definierade lagringstiden.

Om du måste lagra samtalsinspelningar från olika systemköer under olika antal dagar är det möjligt att konfigurera. Två alternativ:

- En standarddag för lagring av samtalsinspelning (t.ex. 90 dagar) och en kortare lagringstid för vissa valda köer
- Endast ett fåtal valda köer med (mycket) lång lagringstid för inspelningar, och de flesta köer med kortare lagringstid för inspelningar.

Grundläggande sökparametrar

Obligatoriska fält:

- **Type:** Alla samtal, Inspelade samtal (en delmängd av alla samtal), chatt eller e-post
- **Time Period:** Använd från/till-fälten för att ange tidsperioden, eller använd tidshjälpknapparna och de gröna pilarn

Valfria grundläggande sökfält:

- Access point (telefonnummer/e-postadress osv.)
- Queue (systemkön)
- Agent
- Callers number/Chatters Name/From.

I listrutor (Access point, Queues, Agents) kan du välja en eller flera poster.

Sökning med jokertecken

Asterisk * kan användas som ett jokertecken i början, i mitten och/eller i slutet av din söksträng i uppringarens nummer, chattarens namn/e-postadress och från-adress (e-post), samt i sökfälten Comment och Tags under Advanced.

Om du söker på *petter* i chattarens namn/e-postadress får du träffar som innehåller petter i chattfälten för namn eller e-postadress (ID)

Om du söker på 214906* i uppringarens nummer får du träffar på samtal som har ett nummer som börjar med 214906

Parametrar för avancerad sökning

När du klickar på Advanced (i stället för Basic) får du tillgång till flera sökparametrar.

▼ Search criteria

◀ Yesterday ▶
◀ Last week ▶
Basic | **Advanced**

Type <input type="text" value="All Calls"/>	Time period* <input type="text"/> to <input type="text"/>	Caller's Number <input type="text"/>
Access Points <input type="text"/>	Queues <input type="text"/>	Agents <input type="text"/>
Speak Time (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>	Recording time (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>	Time before answer (seconds) <input type="text" value="0"/> to <input type="text" value="999999"/>
Service Numbers <input type="text"/>	Country <input type="text"/>	Supervisor Tags <input type="text"/>
Categories <input type="text"/>	Topics <input type="text"/>	Answer Status <input type="text" value="<All>"/>
Enquiry registration comment <input type="text"/>	Survey Score <input type="text"/>	Survey Comment(s) <input type="text"/>
Hung up First <input type="text"/>	Variable Name <input type="text"/>	Variable Value <input type="text"/>
Silent Monitored by <input type="text"/>		

Search
Download

- Du kan söka efter samtal/chattar/e-postmeddelanden med ett värde för en viss variabel
- För typen **All calls/Recorded calls** kan du göra sökningar baserat på exempelvis Speak time, Recording time, Time before answer, Enquiry registration Categories/Topics, Survey Score/Comment med mera.
- För typen **Chat** är de avancerade parametrarna Speak time och Time before answer, Enquiry registration Categories/Topics och Survey Score/Comment. Speak time är hur länge chattsamtalet med agenten/agenterna varar, medan Time before answer är tiden i kö tills agenten klickar på Accept.
- För typen **Email** är de avancerade parametrarna Handling time, Time before answer och Answer status (Answered/Not yet answered), utöver Enquiry registration Categories/Topics.
 - Handling time (tidigare kallat Answer time är tiden från att agenten klickade på Accept tills agenten stängde fliken för e-postkonversationen i agentapplikationen. Om agenten har arbetat med ett e-postmeddelande mer än en gång (på grund av tid i personlig kö), är Handling time summan av handlingstiderna.
 - Time before answer är tid i kön till dess att den första agenten klickade på Accept. Observera att en agent kan acceptera e-postmeddelandet och sedan placera det i en personlig kö, och plocka upp det nästa dag och sedan skicka ett svar till kunden. Kolumnen Total Time kan ge en indikation på hur lång tid det tog innan agenten faktiskt skickade ett svar(smejl) till kunden.

Sökresultat för All Calls/Recorded Calls

Efter att du har definierat sökparametrarna klickar du på knappen Search and show result för att se sökresultatet.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. The search criteria are set to 'All Calls' for the type, 'Friday' for the day, and 'Last week' for the time period. The time period is specified as '12-10-2018 00:00' to '12-10-2018 24:00'. The search results table shows two records:

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 12.10.2018 11:33	95510009	0:00	0:00	[Redacted]	-	-	<input type="checkbox"/>
▶ 12.10.2018 12:39	81511569 (Main...)	15:05	15:05	[Redacted]	0:35	Andreas Wallin	<input type="checkbox"/>

Om du vill hämta allmän information om samtal, klickar du på Search and download. Se [Download General information about requests](#) för mer information.

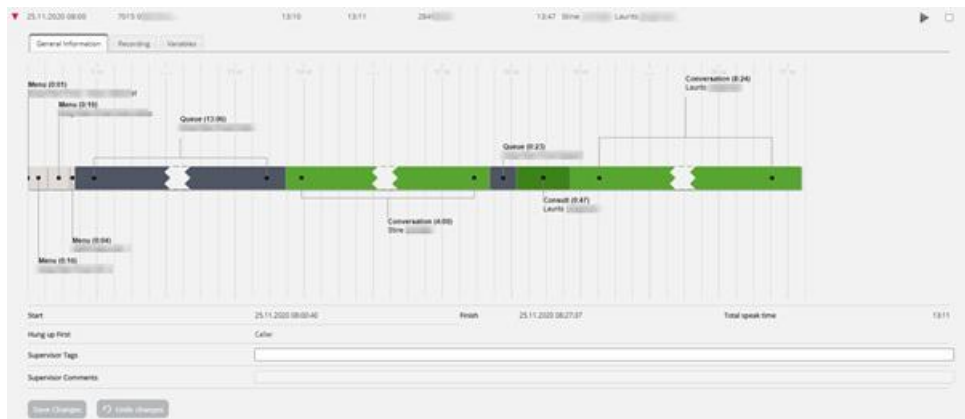
Om du letar bland All calls kan du skilja mellan samtal som inte har spelats in för att de har inspelningstid 0:00 och därför inte har en svart play-knapp intill sig.

Om du ser mer än ett namn i kolumnen Agent(s), har det inspelade samtalet behandlats av två olika agenter, vilket innebär att samtalet vidarekopplades till en annan agent (direkt eller via en kö) vid någon tidpunkt under samtalet. Om båda konversationerna spelades in kommer play-knappen att ha ett + på sig, vilket indikerar att två inspelningar är tillgängliga.

Genom att klicka på play-knappen intill samtalet ser du det grafiska flödet för det valda/inspelade samtalet.

Allmän information för samtal

På fliken **General information** ser du det grafiska flödet i samtalet, dvs. vilken meny och vilka ljudmoduler samtalet gick genom (menyhändelser), hur länge den som ringde väntade i kö (köhändelser) och vilka agenter personen i fråga talade med (**konversationshändelser**). Om stapeln i diagrammet är "trasig" har uppringaren lagt mer än 3 minuter på den aktiviteten (i kö eller samtal).



Väntetid vs tid före svar

'Tid innan svar' för samtal som rapporterats i Arkiv är tiden från samtalet anländer till Puzzel-tjänsten tills den första agenten svarar. Detta är inte samma som väntetiden för samtal i statistikrapporten Totalöversikt (där väntetiden börjar när samtalet går in i den första kön) och inte samma som (väntetiden) i kö i Detaljer per kö. Observera att den rapporterade tiden före svaret för ett samtal i arkivet kan vara något längre än summan av de menyer och köhändelser som visas i samtalsillustrationen eftersom samtal kan gå igenom moduler som inte visas här (t.ex. extern uppslagning) .

Konsultera samtal

Om en agent ringer ett konsultsamtal direkt till en annan agent visas den tid som de 2 agenterna konsulterar (och båda har samtalstid och uppringaren är pausad) som en Consult-händelse (eftersom vi inte kan visa 2 konversationshändelser samtidigt i arkivet). Efter Consult-händelsen kommer det att finnas en konversationshändelse för agenten som var ansluten till uppringaren efter att konsultsamtal avslutades.

Om en agent ringer ett konsultsamtal till en kö allokerar kön en agent efter ett tag, och i det här fallet genererar vi också en köhändelse (under den tid agenten väntade i kö på en agent i den valda kön). Eftersom denna köhändelse sker samtidigt som vi har "speaktime" (samtalshändelse) för den första agenten visas köhändelsen efter den (första) samtalshändelsen, eftersom vi inte kan visa en köhändelse och en samtalshändelse samtidigt.

Om den som ringde lägger på medan agenten rådgör med en annan agent (vilket kan hända om konsultationen är "för" lång), informeras agenterna ("uppringaren har lagt på") och lägger på efter ett tag. I det här fallet kommer Consult-händelsen att vara den sista händelsen i samtalet.

Supervisor tags

I fältet Supervisor tags kan du ange en tagg (exempelvis "klagomål"), så att det blir lättare att hitta detta samtal senare. Du kan också lägga till en kommentar om en tagg har angetts. Om du vill hitta det här samtalet (inspelning) eller andra samtal du har taggat med "Complaint", skriver du bara in ordet "complaint" i sökfältet Supervisor Tag Advanced (Avancerat).

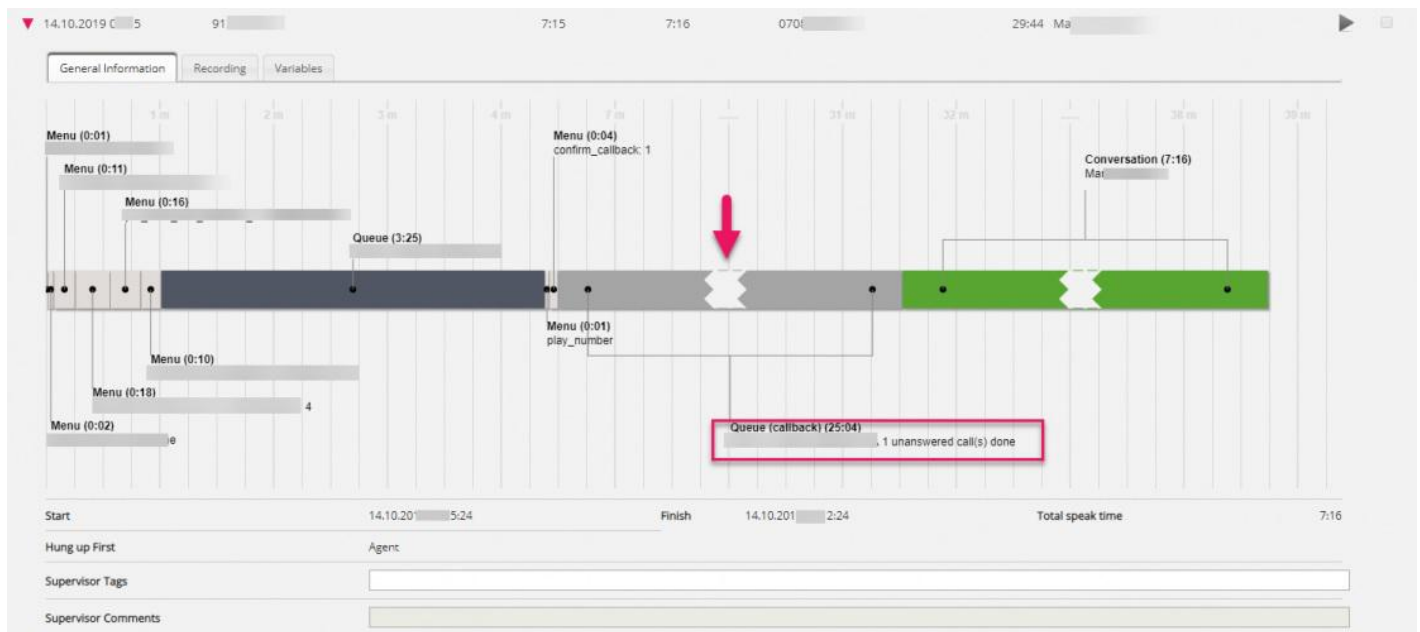
Callback in queue, outbound calls, Agent to Agent call och Dialler

Callback in queue

När en kund beställer återuppringning i kö tar det lite tid från att återuppringningen beställs tills den utförs. När kunden står först i kön rings agenten, och när agenten svarar rings kunden, men det är inte säkert att kunden svarar. Det är möjligt att konfigurera att ett andra och tredje återuppringningsförsök görs.

För ett inkommande samtal där uppringaren beställde återuppringning kommer ett eller fler menyhändelser vanligtvis ligga först, sedan en köhändelse och sedan 1–2 menyhändelser där återuppringning har beställts/bekräftats. För tiden mellan återuppringningen beställdes och den tid då agenten svarade skapar vi en speciell händelse som heter "Queue (callback)", med etikett

"1 unanswered call done" (eller 2 eller 3).



Om en återuppringning besvaras av kundens **röstmeddelande** besvaras återuppringningen och det kommer inte att göras ett nytt samtal till denna kund.

Om återuppringningen **raderas** från kön kommer en röd borttagen händelse.

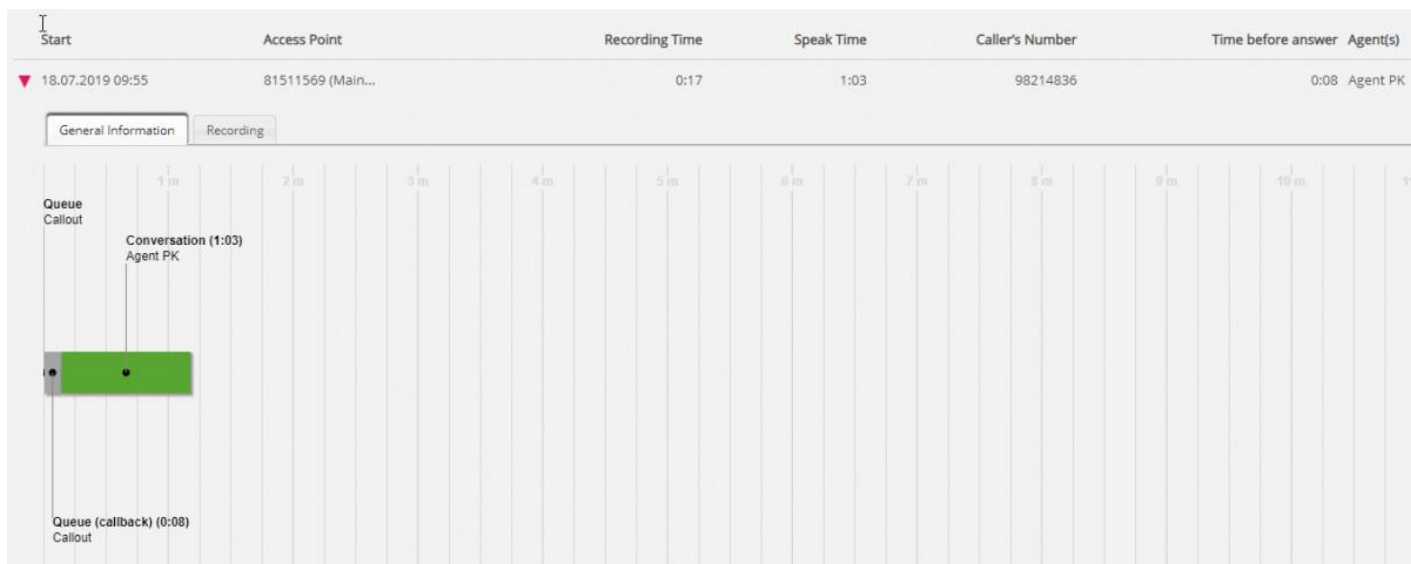
Utgående samtal

När en agent ringer ett utgående samtal till ett telefonnummer (eventuellt från katalogen) visas detta i arkivet i en kö som kallas exempelvis Utringning eller Utgående, och det uppringande numret visas som "Caller's number".

För utgående samtal visar arkivet:

- **1 Queue**-händelse utan varaktighet, när samtalet beställdes
- **1 Queue**-händelse (callback) med varaktighet från beställt samtal tills destinationen svarade (det här är den uppringningstid som agenten upplever), eller tills upptaget/avvisa/fel eller tills agenten lägger på
- **1 Conversation**-händelse endast om destinationen svarade. Den här händelsen har varaktighet från att destinationen svarade tills samtalet avslutades.

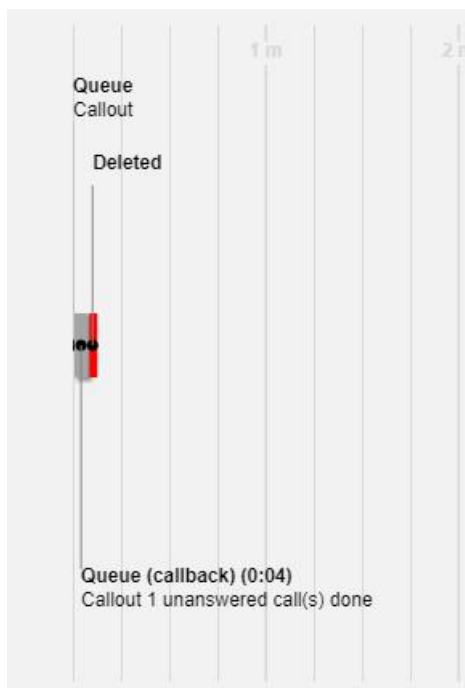
Besvarat utgående samtal:



Obesvarat utgående samtal:



Avbokat samtal:



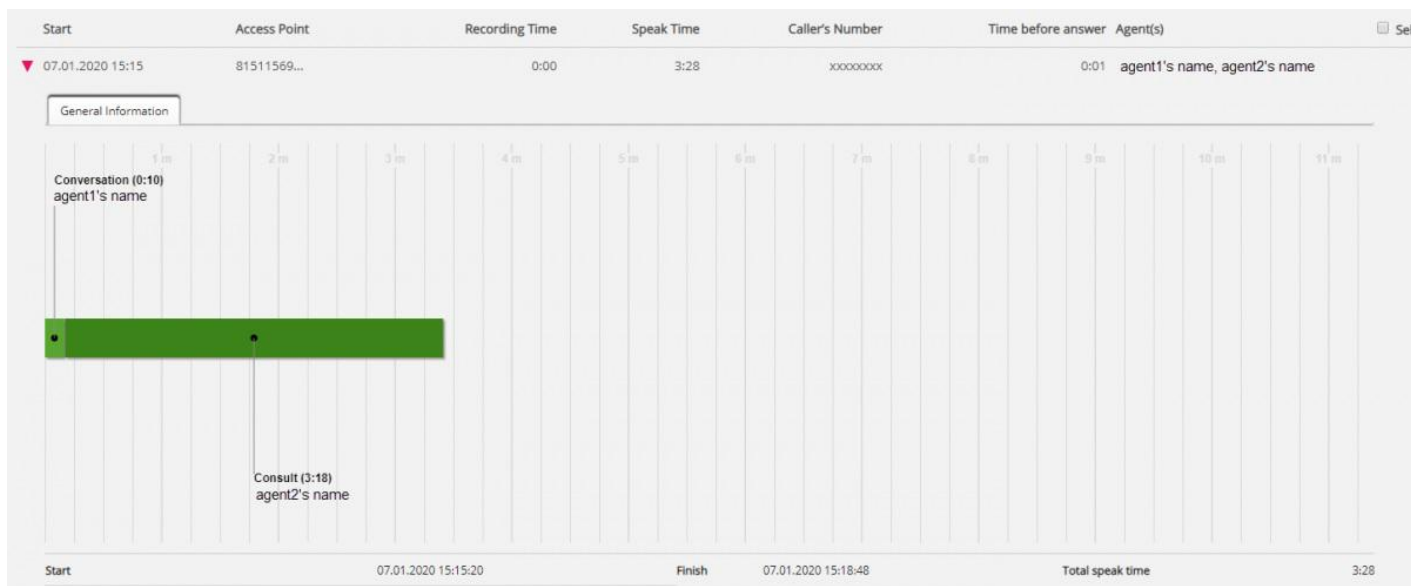
För ett obesvarat utgående samtal visar Queue (callback) också texten "1 unanswered call done".

Om agenten stoppar ett redan startat utgående samtal genom att klicka på Cancel/Hang-up på fliken Outbound call i stället för att klicka på Softphone Hang-up kan det finnas en extra röd händelse med texten Deleted eftersom samtalet "raderades" från kön.

Samtal mellan agenter

Om agent1 ringer ett utgående samtal till agent2 kan det här samtalet besvaras eller inte besvaras av agent2. Ett sådant agent-till-agent-samtal visas i arkivet med agent1 som agent och "xxxxxxx" som uppringarens nummer, och det kommer inte att finnas någon köhändelse. Om agent2 svarade ser detta ut som ett konsultsamtal initierat av agent1, det vill säga en kort samtalshändelse för agent1 och en längre konsultshändelse med agent2.

I det här exemplet ringde agent1 till agent2, som svarade efter 10 sekunders ringning, och samtalet varade 3:18, så agent1:s totala Speaktime var 3:28.



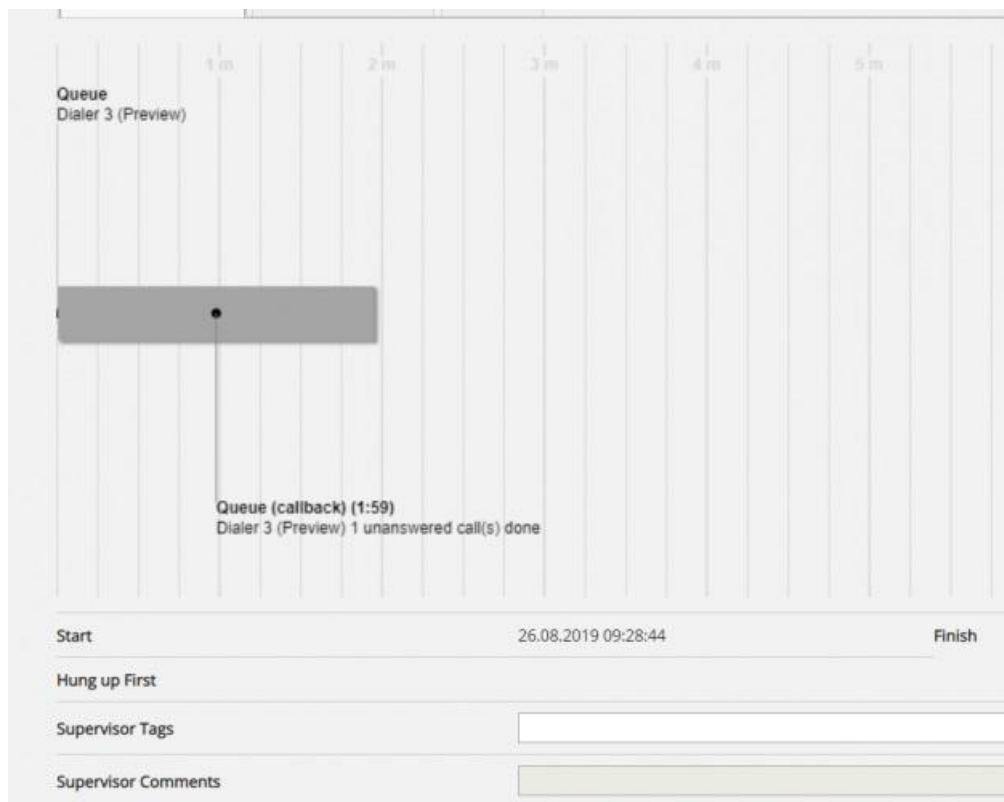
Tiden före svaret är bara 1 sekund, eftersom agent1:s softphone automatiskt svarade.

Om agent1 ringde agent2 och agent2 inte svarade visas bara en kort konversationshändelse för agent1 (exempelvis 30 sek) och ingen konsulthändelse, och agent2 kommer inte att listas som en involverad agent eftersom hen inte svarade.

Dialler

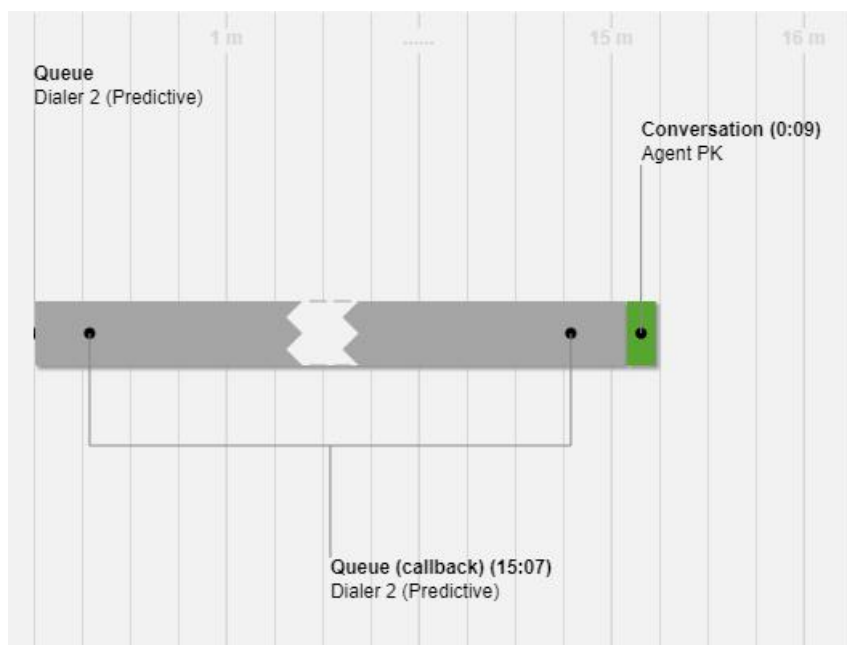
Preview Dialler visas i arkivet på samma sätt som utgående samtal, det vill säga vi visar en **Queue**-händelse (med varaktighet=0), en **Queue (callback)** och eventuellt en **Conversation**-händelse. Händelsen **Queue (callback)** representerar tiden från att kontakten sattes i Diallerkön tills kontakten besvarades (eller samtalets slut på grund av inget svar).



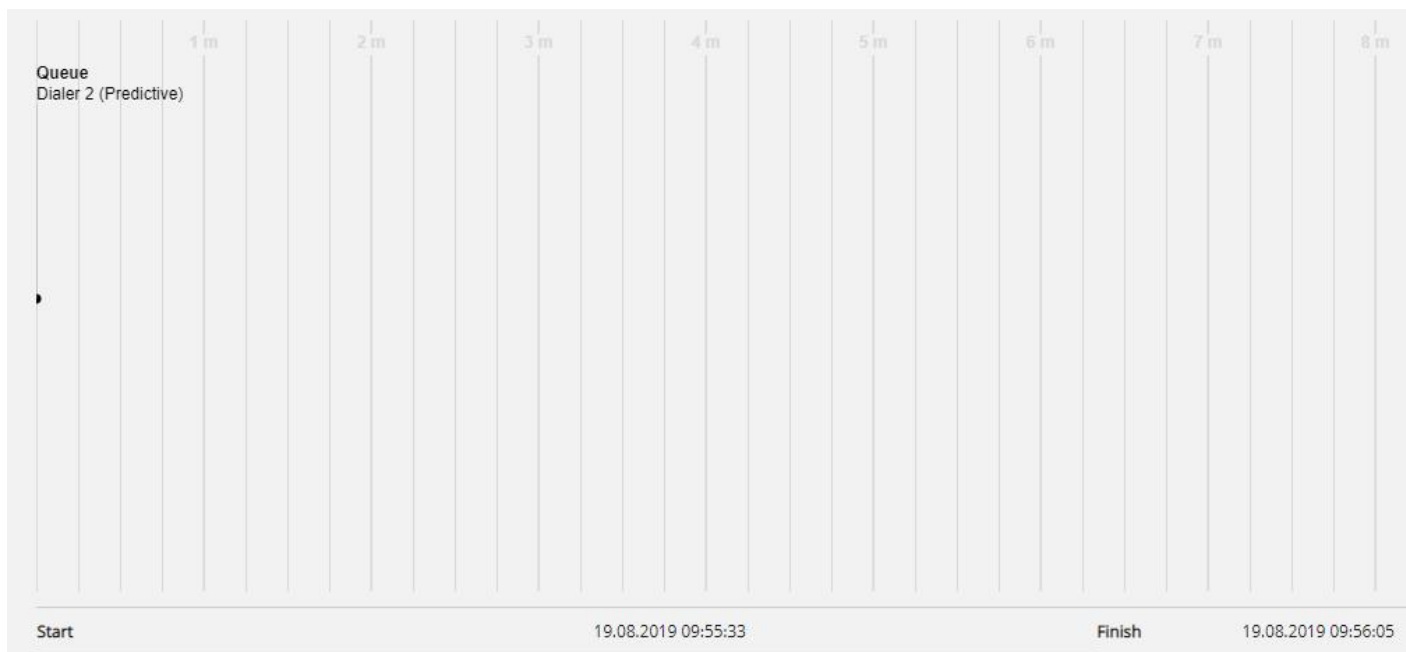


Med **Predictive/Power/Progressive**-läge ringer Dialler kontakten först och en agent ringer endast om kontakten svarar (och agenten är tillgänglig). Om kontakten inte svarade skapas en köhändelse utan varaktighet, en köhändelse (återuppringning) och en menyhändelse endast om ett tyst samtalsmeddelande spelades upp för kontakten.

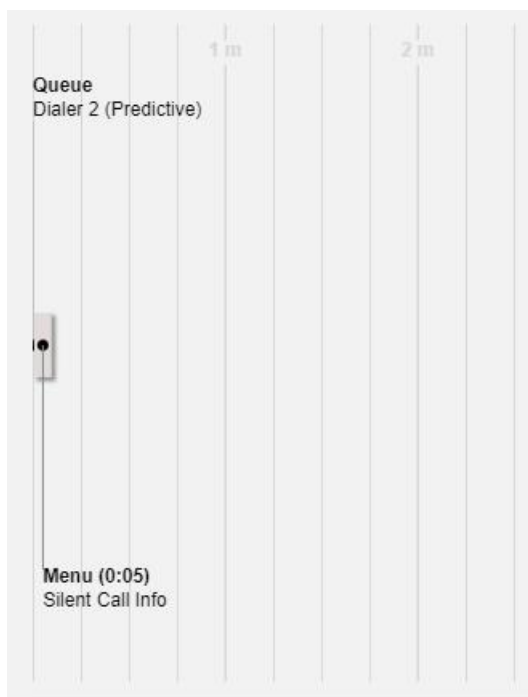
Besvarade



Inte besvarad



Meddelande om tyst samtal



Välkomstmeddelande till uppringare och agent när agenten svarar

När en agent svarar på ett samtal från kön kopplar vi omedelbart uppringaren och agenten till varandra. Om din lösning är konfigurerad för att spela upp ett kort meddelande till den uppringda och agenten när agenten svarar kan det här korta meddelandet visas som en menyhändelse efter samtalshändelsen i diagrammet, eftersom samtalshändelsen startade först.

Vem lade på först

För inkommande samtal som ansluts till en agent visar vi vem som lade på först (agenten eller uppringaren). Observera att standardbeteendet för en Puzzel-lösning är att när uppringaren lägger på först, kopplas agenten från, och när agenten lägger på först, kopplas uppringaren från. Om uppringaren och agenten har pratat klart och sagt hej då är det inte ovanligt att agenten lägger på först. Och kom ihåg att anslutningen till uppringarens telefon eller till agentens telefon kan förloras på grund av nätverksproblem utan att uppringaren eller agenten har lagt på med flit!

Vi visar inte vem som har lagt på först för utgående samtal, uppringningsanrop och återuppringningar.

Uppringarens nummer för samtal som vidarebefordras till Puzzel

Om ditt företag har vidarekopplat ett accessnummer (B) till ett Puzzel-accessnummer (C) kan Puzzel eventuellt inte ta emot uppringarens nummer (A) som "Calling party number", utan i stället som "Additional Calling Party number" eller "Redirecting number". Då ser det ut som att uppringarna har samma nummer, dvs. det uppringda accessnumret (B).

När du anger ett nummer som uppringarens nummer och klickar på Search, söker vi efter matchning i Calling party number, Additional number och Redirecting number. Det betyder att vi eventuellt visar samtal i resultatlistan med uppringarens nummer (exempelvis B) som inte matchar din sökning (för A). Om ett inkommande samtal har ett ytterligare och/eller omdirigeringsnummer, visar vi dessa extranummer (som kan matcha din sökning) under samtalsdiagrammet under fliken med allmän info.

Silent Monitoring

När en arbetsledare beställer medlyssning av en agent, anger hen telefonnumret eller väljer en användares Softphone som ska ringas upp (medlyssnarens nummer). När den valda agenten besvarar ett samtal rings medlyssnarens nummer upp. Om ett samtal har lyssnats på, visas medlyssnarens nummer samt start- och sluttid för medlyssningen för samtalet. Du kan dessutom söka efter samtal som har lyssnats på genom att skriva in medlyssnarens telefonnummer eller bara * i det avancerade sökfältet Monitored by.

Samtalsvariabler

Om det är inställt så att din lösning lagrar värdet för en specifik variabel i rådatan för samtalet, blir denna variabel sökbar och synlig i arkivet. Exempel: Om lösningen gör en extern sökning i ditt CRM-system på uppdrag av den som ringer och med dennes nummer som parameter, och ditt CRM-system returnerar kundens nummer eller ärende-ID, kan detta värde lagras i en variabel.

Om en variabel har konfigurerats kan du välja variabelns namn i söklitrutan och eventuellt ange en sträng (med * som jokertecken) som värde och söka. I resultatdelen kommer ett samtal som har ett variabelvärde att ha en ny flik som heter Variabler där variabeln/variablerna för samtalet och tillhörande värde(n) visas.



Time	Variable Name	Variable Value
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		
29.01.2020 12:40:00		

Transkriptioner för samtalsinspelning

För kunder med transkription av samtalsinspelning som visas i agentapplikationens Agent Assist kan vi också visa dessa transkriptioner i administrationsportalens arkiv. Om ett samtal spelas in och en transkription görs visas transkriptionen på en separat flik i arkivet bredvid fliken Recording, om den har konfigurerats av Puzzel.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	<input type="checkbox"/> Select
08.02.2021 12:09	81511569 (Main...	0:41	0:41	95721	0:18	Andreas Wallin	<input type="checkbox"/>
09.02.2021 12:25	81511569 (Main...	0:44	0:44	95721	0:20	Andreas Wallin	<input type="checkbox"/>

Start	Finish	Queue	Agent
09.02.2021 12:26:15	09.02.2021 12:26:59	Sales	Andreas Wallin

På fliken Inspelning kan du se start- och sluttid för inspelningen. Om det inspelade samtalet överfördes och samtalet med nästa agent spelades in, kommer du att se namnet på två eller fler agenter på fliken Inspelning.

Observera att starttiden för en inspelning skiljer sig från starttiden för det inkommande samtalet på fliken Allmän information. På inspelningsfliken är starttiden när en uppringare var ansluten till en agent om " tvingad " inspelning är konfigurerad för systemkön eller agenten. Om inspelningen inte startade automatiskt är starttiden den tid som agenten klickade på Starta inspelning.

I arkivet använder vi **MP3-** filer för samtalsinspelningar. Om du klickar på uppspelningsknappen bredvid en inspelning börjar MP3-ljudfilen att spelas upp i din webbläsare, såvida inte tillgången till inspelningsinspelningar är avstängd för din användare. Du kan också **spola framåt** / **bakåt** medan du spelar genom att dra 'skjutreglaget' åt höger eller vänster.

Om du har tillgång till **nedladdningar** från Arkiv kan du ladda ner MP3-inspelningsfilen genom att markera kryssrutan bredvid inspelningen och sedan välja Ladda ned längst ner på sidan. Om du väljer att ladda ner en eller flera inspelningar kommer ljudfilerna att ha filnamn i detta format:

'queue_name_yyyymmdd-hhmm_accessnum_anum_sessionid_nr.mp3'.

'nr' är vanligtvis 1, men om det finns två inspelningar för samma samtal, kommer det att finnas filer med nr = 1 och 2.

Ljudfilen / filerna är zippade och zip-filen får ett unikt namn (ett GUID).

En användare kan få tillgång till att **radera** inspelningar från Arkiv. Om en inspelning raderas kommer alla arkivanvändare att se att det fanns en inspelning för det här samtalet men att det nu raderas.

Sökresultat för Chatter

Välj typ = Chat och ange dina sökkriterier. När du klickar på "Search and show result" visas chatter som matchar din sökning.

The screenshot shows a search interface for chat records. At the top, there are search criteria including a date range from 13-10-2020 09:00 to 18-10-2020 24:00, and a caller's number field. Below this, there are buttons for "Search and show result" and "Search and download". A table lists search results with columns for Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, and Agent(s). The first result is for a call on 13.10.2020 at 14:42. Below the table, there are tabs for "General information", "Recording", and "Transcript". The "Transcript" tab is active, showing a transcript with columns for Start, Finish, Queue, Agent, and Transcript. A filter bar is present below the transcript, with a search input and several filter buttons: "Copy of message", "sentiment", "pretty upset", "fact", "Welcome", "Demo", "private business", "product or company", "likes", "positive notes", "questions", "top", and "Show all". Below the filter bar, there are two transcript segments labeled F2 and F4. The F2 segment contains the text "Welcome to Demo." and the F4 segment contains the text "Oh, my. Help me. I would like a copy of invoice."

Du kan använda filterinmatningsrutan för att söka efter och visa delar som innehåller specifika ord i transkriptionen, och du kan klicka på ett eller flera av nyckelorden för att se var dessa visas.

Om ett inkommande samtal har två samtalsinspelningar sedan den som ringer talade med två agenter kommer det också att finnas två rader på fliken Transkription.

Sökresultat för Chatter

Välj typ = Chat och ange dina sökkriterier. När du klickar på "Search and show result" visas chatter som matchar din sökning.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The user is logged in as 'Paal Admin' with '10009' sessions. The search criteria are set to 'Chat' type, 'This week' time period (15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00), and 'petter*' as the chatter's name. The search results table shows one record:

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smart.no	Petter Smart	0:39	Agent.PK	<input type="checkbox"/>

Allmän information för Chatt

Under fliken för allmän information ser du hur lång tid som har tillbringats i kö och chattkonversationstid med agent(er). Det är samma struktur som för telefonsamtal.

The screenshot shows the 'General Information' tab for the chat record. It displays a timeline from 09:13 to 09:16. A 'Queue (0:38) Chat Sales' bar is shown in dark blue, and a 'Conversation (0:53) Agent PK' bar is shown in green. The timeline also indicates 'Hung up First' at 09:15:06. Below the timeline, there are fields for 'Start' (17.10.2018 09:13:56), 'Finish' (17.10.2018 09:15:06), 'Hung up First', and 'Caller'. There are also fields for 'Supervisor Tags' and 'Supervisor Comments', and buttons for 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Vem avslutade chatten först

För chatter som ansluts till en agent kommer vi att visa vem som avslutade chatten först (Hang up first). Det vanliga är att

chattaren kopplar från först, och att agenten kort därefter stänger fliken med chattdialogen i agentapplikationen. Om agenten försöker stänga en chattflik i agentapplikationen innan chattaren har kopplats från, visas en varning men agenten kan fortfarande stänga fliken.

Chattflik

Under Chattfliken visas den faktiska chatttexten. Om du behöver en kopia av texten, markerar du texten och kopierar den till Urklipp på din dator och klistrar sedan in den i ett dokument eller ett e-postmeddelande. Eller välj chatten i högermarginalen och välj Download för att få en xml-fil med texten.

The screenshot displays a chat window with the following details:

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
17.10.2018 09:13	Chat_10009_q_ch...	0:53	petter@smart.no	Petter Smart	0:39	Agent PK	<input type="checkbox"/>

Navigation tabs: General Information, Chat, Enquiry Registration, Survey

Customer Name: Petter Smart
Customer ID: petter@smart.no

Customer Message (09:13):
09:13 Home
09:13 Contact us

Agent Message (09:14):
Hi! You are chatting with Agent PK. How can I help you?

Customer Message (09:14):
just testing

Agent Message (09:14):
ok

Agent Message (09:15):
Thanks for your request. Have a nice day!

Agent Message (09:15):
Thanks for your request, and have a great day! Best regards Agent PK.
You can also find answers to frequently asked questions on <https://help.puzzel.com/>

Bottom right: Select Action

Om en chattagent skickar en fil (chattbilaga) till kunden under chatten visas det här filnamnet som en textpost/länk från agenten i chatttexten. Eftersom filen bara tillfälligt lagrades fungerar länken bara en kort stund efter att den bifogade filen skickades.

Om du har konfigurerat en eller flera (anpassade) chattvariabler som ska användas visas variablerna som anges i en chatt på fliken Variables för chatten.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. On the right, user information for 'Paal Kongshaug' and 'Andreas Demo' is visible. Below the navigation bar, there are links for 'Search', 'Anonymize', 'Audit log', and 'Subscriptions'. The main content area is titled 'Search' and includes a 'Storage time' link. A 'Search criteria' section contains filters for 'Type' (set to 'Chat'), 'Time period*' (16-12-2019 00:00 to 22-12-2019 24:00), 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. There are buttons for 'Search and show result' and 'Search and download', with a status message 'Search completed, 2 records found'. Below this is a table of search results with columns: Start, Access Point, Speak Time, Chatter's Email (id), Chatter's Name, Time before answer, Agent(s), and a 'Select' checkbox. The first record is expanded, showing tabs for 'General Information', 'Chat', and 'Variables'. A red arrow points to the 'Variables' tab. The 'Variables' tab displays a table with columns 'Time', 'Variable Name', and 'Variable Value'.

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select
19.12.2019 15:37	Chat_10010_q_ch...	18:17	m...	M...	0:10	N...	<input type="checkbox"/>
General Information Chat Variables							
Time	Variable Name	Variable Value					
19.12.2019 15:37:00	ip_address	195.159.166.34					
19.12.2019 15:37:00	isMobile	False					

En administratör kan ges tillåtelse att radera inspelningar och chattloggar från arkivet. Om en chattlogg raderas från arkivet, ser du i Chats General info att det har funnits en chattlogg som nu är raderad.

Sökresultat för e-post

Medietypen e-post i Puzzel kan vara ett vanligt e-postmeddelande eller en skriftlig förfrågning från alla system som köas i och distribueras av Puzzel (ofta kallat en e-uppgift). Medietypen e-post innehåller även schemalagda aktiviteter.

När du söker visas förfrågningar med medietypen e-post som matchar sökningen.

The screenshot shows the Puzzel search interface. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. The 'Archive' tab is active. Below the navigation bar, there is a search bar with 'Search' and 'Anonymize' buttons. The main search area is titled 'Search' and contains a 'Search criteria' section. This section has several input fields: 'Type' (set to 'Email'), 'Time period*' (from '01-10-2019 00:00' to '15-12-2019 24:00'), 'From', 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. There are also buttons for 'Search and show result' and 'Search and download'. Below the search criteria, a message says 'Search completed. 35 records found'. The results are displayed in a table with columns: Start, Access Point, Time before answer, Handling time, Total Time, From, Agent(s), and Subject.

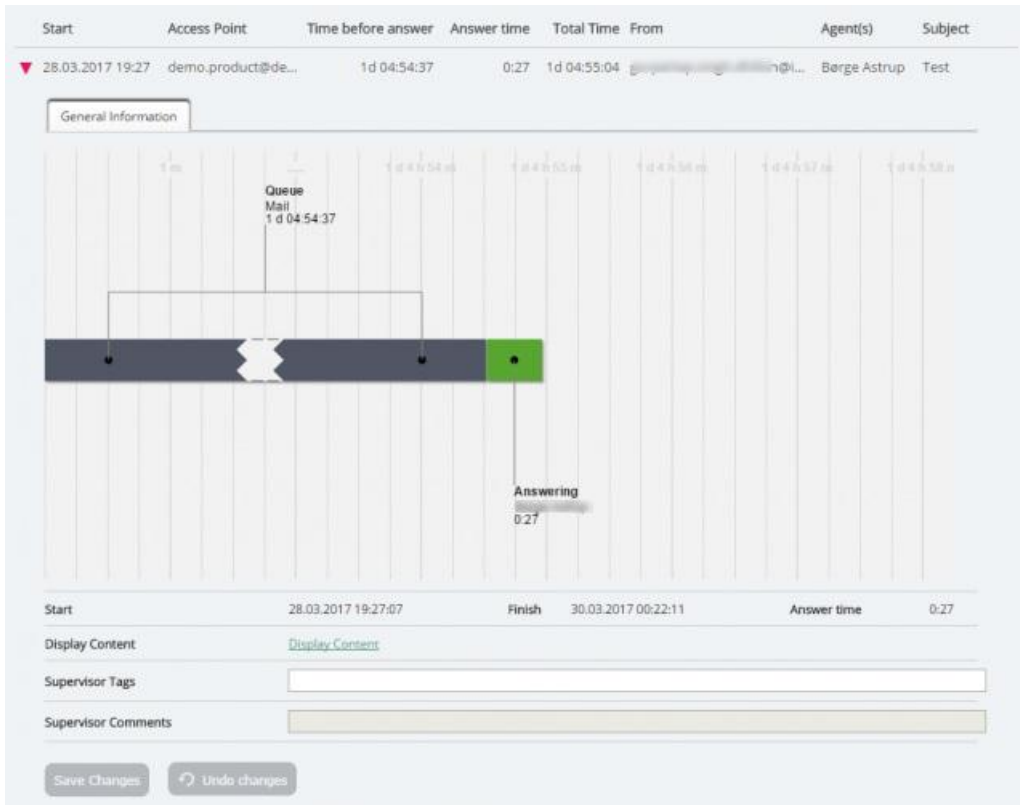
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
▶ 02.10.2019 10:29	dev.10010@demop...	0:06	0:26	0:32	custo...@...m		Request fo...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:11	0:13	2:24	stefar...@...com		test email...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:31	0:14	2:45	stefar...@...com		test email...

När en e-postbegäran anländer till Puzzel-tjänsten genereras en 'ankomstpost' och begäran visas i arkivet med Start, Till (Åtkomstpunkt), Från och Ämne. Om du använder Avancerad sökning kan du välja Svarstatus = Ännu inte svarat eller Besvarat istället för Alla, vilket är standard.

Information om tid i kö och vilken agent som svarade är tillgänglig först efter hanteringen av e-postbegäran i Puzzel är klar.

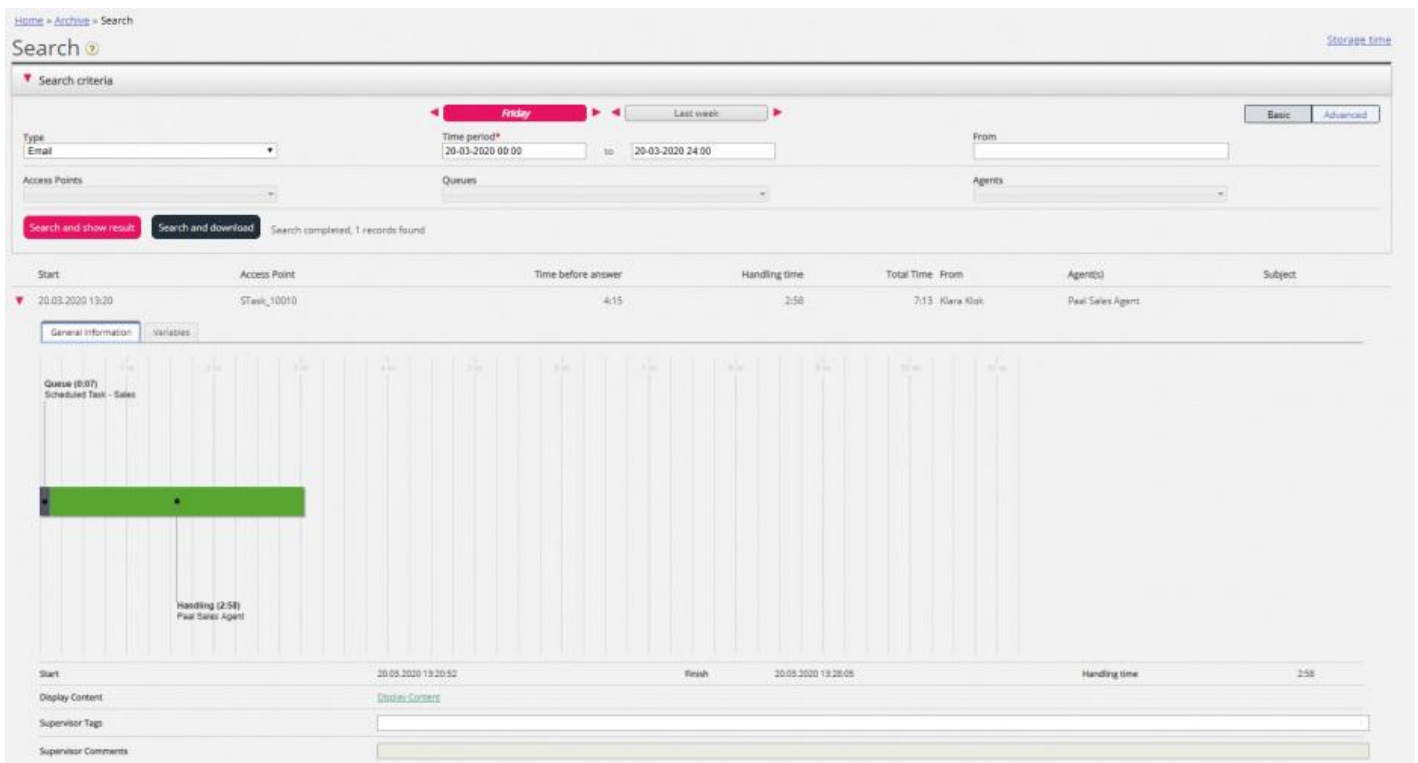
- "Tid före svar" är tiden från e-postens ankomst i kö tills den första agenten accepterar det. Detta liknar väntetiden i statistikrapporten Detaljer per kö för e-post och sociala medier.
- 'Hanteringstid' är tiden från att agentklick accepterar tills han / hon klickar på 'slut'.
- 'Total tid' är från e-postmeddelandet anlänt i Puzzel-kö tills den sista agenten har klickat på Slutför.

Under diagrammet hittar du en länk till visningsinnehåll, som är en länk till det faktiska e-postmeddelandet (etask) som är lagrat i ditt system. Det här är länken som Puzzel fick när e-postmeddelandet placerades i kö. (Den här länken används inte för schemalagda uppgifter). Observera att om e-post / etask flyttas till en annan mapp i källsystemet kan det hända att länken inte längre är giltig.



Om agenten som accepterade e-postmeddelandet överför den till en annan agent eller kö visas tiden innan nästa agent svarar som tid i (en ny) kö.
 Om agenten placerar e-postmeddelandet i sin personliga kö och sedan svarar på det senare visas detta som tid i personlig kö och sedan en ny hanteringstid.

Schemalagda uppgifter i arkivet



En schemalagd uppgift visas med typen e-post och med kontaktnamnet som Från. Den schemalagda uppgiften kommer att visas med mycket begränsad information i arkivet några minuter efter att den har skapats (som ett e-postmeddelande mottaget men ännu inte besvarat), och när den schemalagda uppgiften utförs av agenten (timmar eller dagar senare), kommer resten av informationen om schemalagd uppgift visas i Arkiv.

De olika inmatningsparametrarna som ämne, kontakt-ID, telefonnummer, URL visas på **flik**en **Variabler** , inklusive ändringar som gjorts på dessa variabler.

The screenshot shows the 'Archive' section of the Puzzel interface. The search criteria are set to 'Email' type, 'Time period' from '06-01-2020 00:00' to '12-01-2020 24:00', and 'Week 2'. The search results table is as follows:

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
06.01.2020 08:24	STask_10010	30:14	0:21	30:34	Anne		

Time	Variable Name	Variable Value
06.01.2020 08:24:00	api_etask_created_by	Paal Sales Agent
06.01.2020 08:24:00	api_etask_description	My description
06.01.2020 08:25:00	api_etask_description	My description 2
06.01.2020 08:25:00	api_etask_last_updated_by	Paal Sales Agent
06.01.2020 08:25:00	api_etask_scheduled_dlaetime_updated	2020-01-06T07:32:00+00:00

Enquiry registrations i arkivet

I agentapplikationen kan agenter registrera vad samtalet/e-postmeddelandet handlade genom att ärenderegistrera i Enquiry registrations. När en agent besvarar ett samtal/accepterar en skriftlig förfrågning, visas en ny flik för ärenderegistrering (om detta har konfigurerats). Eftersom samtal kan vidarekopplas till andra agenter och ärenderegistrering är valfritt kan det finnas 0, 1 eller fler ärenderegistreringar per inkommande samtal, vart och ett med ett eller fler ämnen i en eller fler kategorier och/eller en kommentar. Du kan söka efter samtal/chattar/e-postmeddelanden med en kategori/ett ämne eller en specifik kommentar.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select										
03.01.2018 08:24	21496002 (Demo...	0:11	0:11		0:21	Paal agent	<input type="checkbox"/>										
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;">General Information Recording Enquiry Registration Survey</div> <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>Time</th><th>Agent Name</th><th>Queue</th><th>Category</th><th>Topic</th></tr></thead><tbody><tr><td>03.01.2018 08:28:36</td><td>Paal agent</td><td>Support</td><td>Product</td><td>General</td></tr></tbody></table> <p>Comment: Nothing special</p>								Time	Agent Name	Queue	Category	Topic	03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic													
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General													

Note

Endast ärenderegistreringar som är kopplade till en förfrågning visas i arkivet.

Om du använder Puzzel Dialler och en agent **bokar om** ett Dialler-samtal, kommer den nya tiden och "to myself"/"to any agent" att visas under kommentaren. Om den uppringande agenten väljer "Mark as unanswered" kommer även detta att visas här.

Survey Results i arkivet

Om ditt företag vill se SMS Survey eller Chat Survey-resultat i arkivet, kan detta aktiveras av Puzzel support. Om en SMS Survey eller Chat Survey erbjuds kunden visas frågan, poängen och kommentaren i en flik som heter Survey.

Home Page > Archive > Search

Search ?

▼ Search criteria

Type: Chat

Time period*: 06-11-2017 00:00 to 14-01-2018 24:00

Chatter's Name/Email:

Access Points:

Queues:

Agents:

Speak Time (seconds): 0 to 999999

Recording time (seconds): 0 to 999999

Time before answer (seconds): 0 to 999999

Service Numbers:

Country:

Supervisor Tags:

Categories:

Topics:

Answer Status: <All>

Enquiry registration comment:

Survey Score: 5

Survey Comment(s):

Hung up First:

Variable Name:

Variable Value:

Silent Monitored by:

Search Search completed. 8 records found

Start	Access Point	Speak Time	Chatter's Email (id)	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Select												
09.11.2017 10:18	Chat_10009_q_ch...	0:30	petter@smart.com	Petter Smart	0:03	Paal agent	<input type="checkbox"/>												
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> General Information Chat Enquiry Registration Survey </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Time</th> <th>Question (Message(s) sent)</th> <th>Score</th> <th>Comment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09.11.2017 10:19:17</td> <td>Please help us improve our service by rating this chat.</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>09.11.2017 10:19:18</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment	09.11.2017 10:19:17	Please help us improve our service by rating this chat.	5		09.11.2017 10:19:18			
Time	Question (Message(s) sent)	Score	Comment																
09.11.2017 10:19:17	Please help us improve our service by rating this chat.	5																	
09.11.2017 10:19:18																			
13.11.2017 13:46	Chat_10009_q_ch...	1:14	Paal@mail.com	Paal	0:08	Christian Thorstrud	<input type="checkbox"/>												

Frågan visas, och om ett svar tas emot visas svaret (poäng och/eller kommentar). För SMS Survey skickar kunden vanligtvis ett svar med en poäng (och/eller kommentar) och därefter, om det skickas en uppföljningsfråga, tas en kommentar emot (och/eller möjligen en ny poäng). För Chat Survey kan kunden bara svara en gång, med poäng och/eller kommentar.

Relevanta sökfält under avancerad sökning är:

- **Survey score:** Du kan ange ett nummer (exempelvis 10) eller ett intervall (exempelvis 0-2)
- **Survey comment:** Ange en text och använd * som jokertecken, exempelvis *dålig*

För att lista alla uppringare/chattare under en dag när en undersökningskommentar tas emot, sök efter alla samtal/chattar med Survey comment = *.

Relaterade förfrågningar / Alla medietyper

Om ett samtal eller e-postmeddelande har en relaterad förfrågning visas en relaterad ikon i marginalen i sökresultattabellen.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' with a time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 5 records found. The table below shows the search results:

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
▶ 20.03.2020 13:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	<input type="checkbox"/>
▶ 24.03.2020 12:45	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	<input type="checkbox"/>
▶ 25.03.2020 12:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	<input type="checkbox"/>

Om du klickar på en sådan relaterad ikon söker arkivet efter och visar denna förfrågning och dess relaterade förfrågning(ar). Om den aktuella förfrågningen och den relaterade förfrågningen har olika medietyper visar Type-listrutan All media types.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' with a time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 2 records found. The table below shows the search results:

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Request source	Chatter's Name	Time before answer	Agent(s)	Subject	Select
▶ 20.03.2020 13:20	STask_10010		2:58	Klara Klok		7:13	Paal Sales Agent		<input type="checkbox"/>
▶ 20.03.2020 13:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214		-			<input type="checkbox"/>

Du kan också välja Type All media types och sedan söka efter förfrågningar med exempelvis en agent och en tidsperiod som sökparametrar, så att du kan se alla hittade förfrågningar i samma vy.

Ladda ned allmän info om förfrågningar

I arkivet kan du söka efter förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden), och i din browser kan du studera de hittade förfrågningarnas allmänna information och få tillgång till innehållet i dem, dvs. spela upp inspelningen eller öppna chattloggen. Du kan även ladda ned inspelade samtal (mp3-filer) och chattloggar från arkivet.

Om du vill ladda ned allmän information för ett urval av samtal/chattar/e-postmeddelanden som finns i arkivet som en Excel-fil, kan du ange dina sökkriterier och klicka på "Search and download". Om du bekräftar i popupfönstret kommer sökningen och en xlsx-fil att genereras och laddas ner.

Allmän information om en förfrågning är metadata som exempelvis uppringarens nummer/chattarens namn/e-postmeddelandets från-adress, åtkomstpunkt, starttid, könamn, tid i kö, agentens namn, agentens samtalstid osv.

Om du klickar på "Search and show result", presenterar vi max 100 förfrågningar i din webbläsare även om sökningen returnerar fler poster (Search completed. För många poster hittades, 100 poster visas). Om du klickar på "Search and download" tillåter vi nu 5 000 förfrågningar/rader i filen. Den nedladdade filen kommer att ha filnamnet "Puzzel Archive data yyyy.mm.dd hh_mm_ss.xlsx". Om sökningen returnerar mer än 5 000 rader genererar vi en fil utan data och filnamnet "Too many rows - please narrow search.xlsx".

Det kommer att finnas en rad i xlsx-filen per samtal/chatt/e-postmeddelande.

Kolumnerna i xlsx-filen:

Kolumnnamn	Beskrivning
StartTime	Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till Puzzel-plattformen
ANO	Uppringarens nummer, chattarens ID eller e-postmeddelandets från-adress
AddANO	Om Puzzel mottar numret till ytterligare en uppringare kommer detta att visas här.
BNO	Åtkomstnummer för samtal (B-nummer), till-adressen för e-postmeddelanden och åtkomstpunkt för chattar.
SessionId	Förfrågningens sessions-ID i Puzzel (används i filer med inspelade samtal)
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder från det att förfrågningen anlände till Puzzel tills den första agenten besvarade samtalet/godkände den skriftliga förfrågningen

Kolumnnamn	Beskrivning
TotalSpeakTime	Totalt antal sekunder som agenter har varit anslutna till denna förfrågning.
Queue	Queue Namnet på den första kön som förfrågningen var placerad i
QueueStartTime	QueueStartTime Datum och tidpunkt då förfrågningen kom in till den första kön
TimeInQueue	TimeInQueue Hur länge förfrågningen var placerad i den första kön (i sekunder)
AgentId	AgentId ID på den första agenten som besvarade/mottog förfrågningen
AgentName	AgentName Namn på den första agenten som besvarade förfrågningen
AgentSpeakStart	AgentSpeakStart Datum och tidpunkt då den första agenten besvarade/mottog förfrågningen
AgentSpeakTime	AgentSpeakTime Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den första agenten
Queue2	Queue2 Namnet på den sista kön som förfrågningen var placerad i
Queue2StartTime	Queue2StartTime Datum och tidpunkt då förfrågningen placerades i den sista kön
TimeInQueue2	TimeInQueue2 Hur länge (sekunder) förfrågningen var placerad i den sista kön
Agent2Id	Agent2Id ID på den sista agenten som besvarade förfrågningen
Agent2Name	Namnet på den sista agenten som besvarade förfrågningen
Agent2SpeakStart	Datum och tidpunkt då den sista agenten besvarade/mottog förfrågningen
Agent2SpeakTime	Hur länge (sekunder) förfrågningen var kopplad till den sista agenten
Inspelningar	För samtal: Antal samtalsinspelningar i detta samtal För chatt: 1 om det finns en chattlogg För e-post: Detta värde är vanligtvis 1, men för e-postmeddelanden som har placerats i kö men ännu inte besvarats av agenter är värdet 0.
EnqReq	EnqReq 0 om det inte finns några ärenderegistreringsposter för denna förfrågning. 1 om det finns minst en ärenderegistrering.
SurveyOffered	0 = Survey erbjuds inte. 1 = erbjuds 2 = erbjuds och svar mottaget.
SurveyScore	Den faktiska poängen som erhållits för SMS/Chat Survey

Note

Arkivets allmänna information är INTE rådata. Arkivet innehåller mycket detaljerad information om samtal/chattar/e-postmeddelanden, men detta är förenklad information och mindre detaljerad än vad du hittar i rådata. De största skillnaderna mellan rådata och arkiv-visualisering förklaras i ett separat kapitel i dokumentet *Puzzel Raw Data detailed description* som du hittar här.

Om du vill ha mer detaljerad information om samtal, eller om du vill att detaljerad information om många samtal varje dag/varje vecka ska lagras i ditt eget system, är den rekommenderade lösningen att exportera data från *Puzzel Raw data SQL-databas* till din egen databas.

Anonymize

På sidan Archive Search kan du söka på samtal/chattar från en persons telefonnummer/e-postadress och därefter kan du ladda ned och/eller radera de inspelade samtal och chattloggar som sökningen returnerar, men inte ta bort spåren (under Allmän information) efter att denna person har ringt, chattat eller skickat e-post till din Puzzel-lösning.

På sidan **Archive - Anonymize** kan du lägga till en rad med telefonnummer och/eller e-postadress för varje slutkund (person) som kräver att bli bortglömd, och därefter kan du välja var (i SMS Survey och Archive) denna person ska anonymiseras.

Phone number	Email	To Date (including)	Comment	Archive	SMS Survey	Status
22222	espen@test.com	05-06-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Done
98214		24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done
98765	username@mail.ser	24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done

När en post anges kommer Puzzel (kommande natt) att ersätta detta telefonnummer i befintliga samtal och denna e-postadress i befintliga chattar/e-postmeddelanden med Anonymized i arkivet och/eller i resultatlistan för sms-undersökningen. En ny post får statusen Waiting tills anonymiseringen görs kommande natt, och får därefter statusen Done.

När den faktiska anonymiseringen är klar anonymiseras telefonnumret/e-postadressen som anges på anonymiseringsidan (de flesta siffror/tecken ersätts ***).

Note

Om en person ringer in eller initierar en chatt till din Puzzel-lösning efter den dag då du lade in dennes nummer/e-postadress här, kommer samtalet/chatten inte att

Telefonnummerformat

- Nationella telefonnummer ska anges utan landskod.
- Utländska telefonnummer (nummer som inte tillhör landet som denna Puzzel-lösning används i) måste anges med 00 och landskoden framför det nationella numret.

Om någon söker på förfrågningar i arkivet från ett telefonnummer eller en e-postadress som har anonymiserats, inga förfrågningar kommer att returneras.

Om en användare söker på förfrågningar i arkivet och ett anonymiserat samtal/chatt/e-postmeddelande visas i resultatet (exempelvis vid sökning på alla förfrågningar till kö X igår), kommer det anonymiserade samtalet/chatten/e-postmeddelandet inte att inkludera uppringarens nummer/chattarens ID/e-postens från-adress, utan i stället anonymiseras.

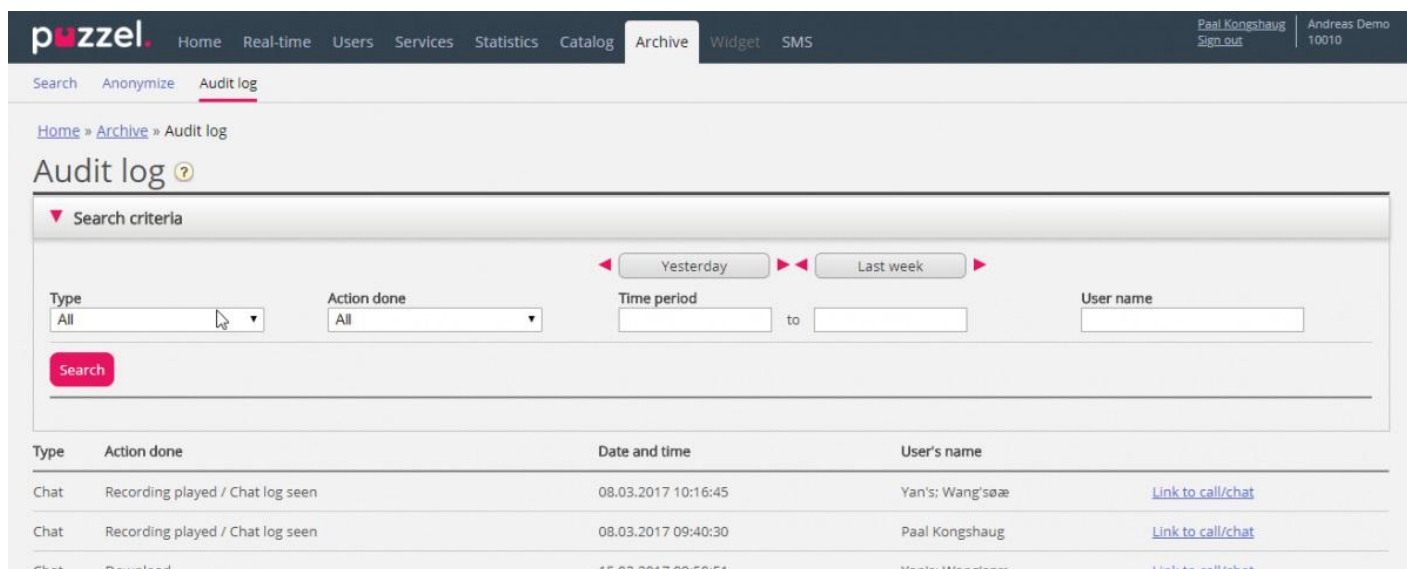
Note

Om du anonymiserar samtal/chattar i arkivet, kommer du inte att kunna hitta dessa förfrågningar senare. Så om du verkligen vill radera inspelade samtal eller chattloggar och ta bort uppringarens nummer/chattarens ID (e-postadress) från den allmänna informationen om förfrågningen måste du först radera inspelningarna/chattloggarna..

Archive Audit-logg

Varje gång en användare lyssnar på nedladdningar eller raderar en samtalsinspelning, eller ser, laddar ned eller raderar en chattlogg från arkivet, skapas en loggpost i Audit-loggen. Puzzel skapar ingen loggpost när en användare öppnar fliken General information, Enquiry registration eller Survey för ett samtal/en chatt.

Alla eller utvalda admin-användare kan ges tillåtelse att se sidan för arkivgranskningsloggen, där du hittar en post för varje gång som en användare har fått tillgång till en samtalsinspelning eller chattlogg.



Search criteria

Yesterday Last week

Type: All Action done: All Time period: to User name:

Search

Type	Action done	Date and time	User's name
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 10:16:45	Yan's; Wang'sæe Link to call/chat
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 09:40:30	Paal Kongshaug Link to call/chat
Chat	Download	15.02.2017 09:50:51	Yan's; Wang'sæe Link to call/chat

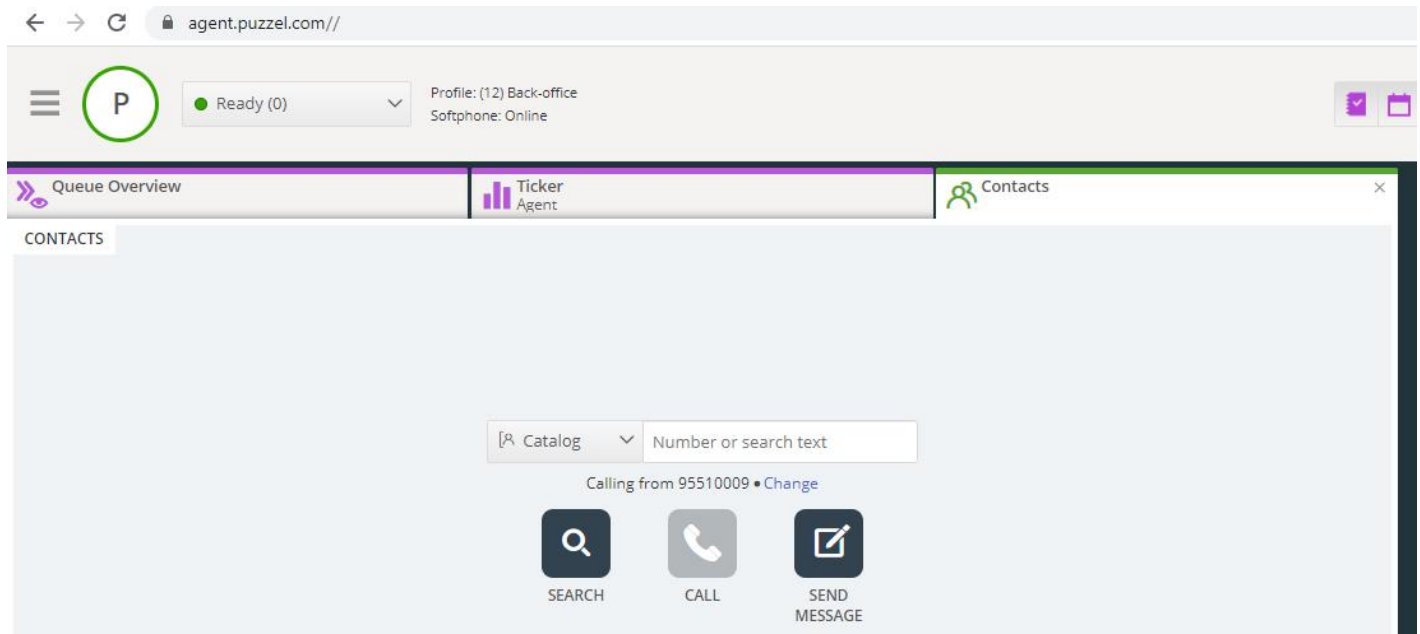
När du söker i denna logg kan du ange Type (Recorded calls eller Chat), Action done (listen/download/delete), User that accessed the content och/eller Time period.

När den allmänna informationen för ett "gammalt" samtal/chatt raderas från arkivet vid midnatt (enligt den överenskomna lagringstiden) raderas även posterna i Audit-loggen för de raderade samtalen/chattarna (om sådana finns sparade).

Puzzel support kan inte lyssna på dina samtalsinspelningar eller se dina chattloggar i arkivet såvida inte du har gett Puzzel tillgång till innehållet i arkivet. Det kan vara praktiskt för Puzzel att ha tillgång till inspelningsfiler vid arbete med supportfrågor relaterade till samtal/ljudkvalitet eller samtalsinspelningar. Om Puzzel får tillgång till arkivinhåll och en Puzzel-anställd lyssnar på ett samtal eller tittar på en chattlogg, kommer detta att loggas i Archive Audit-loggen (om loggning har aktiverats).

Catalog

Under fliken Catalog i administrationsportalen kan du hantera kontakter och avdelningar som har lagts till eller importerats manuellt för din organisation, och du kan koppla kontakter till avdelningar. Kontakterna i katalogen kan sökas på fliken Contacts i agentapplikationen:



Det finns tre sätt att lägga till kontakter i din organisations katalog:

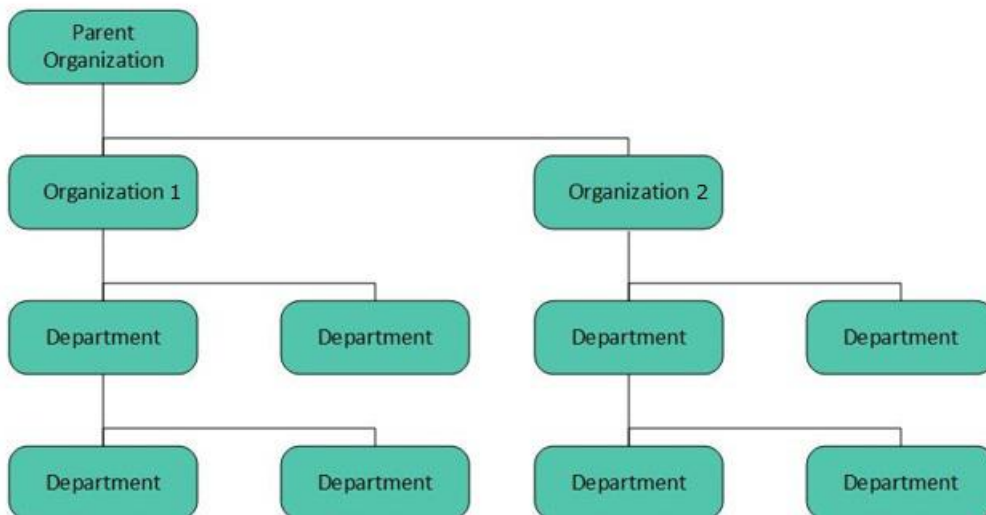
- Lägg till och redigera kontakter i katalogen manuellt via Administrationsportalen.
- Importera en fil med en lista som innehåller dina kontakter genom att ladda upp den till Puzzels FTP-server.
- Importera kontakter via en sync-klient som är installerad på din Exchange-server eller liknande miljö.

Utöver kontaktinformation kan kontaktens avtalade tider i kalendern importeras via samma sync-klient som kontakterna. Liksom med kontakter kan även avtalade tider läggas till manuellt.

Fälten för de kontakt detaljer som används i din katalog fastställs när supporten konfigurerar den.

Katalogen är uppbyggd med ett hierarkiskt system av organisatoriska enheter. Det finns tre grundläggande nivåer i hierarkin: Parent organisation, Organisation och Department.

- **Parent organisation:** Detta är moderorganisationen, dvs. den högsta nivån i hierarkin och innehåller en eller fler organisationer. Detta är relevant för kontaktcenter som behöver hantera kontakter från mer än en organisation. I de flesta fall har moderorganisationen bara en organisation under sig.
- **Organisation:** Organisationen i katalogen innehåller vanligtvis alla kontakter och avdelningar på ditt företag. En organisation innehåller vanligtvis mer än en avdelning. För en del kunder finns det mer än en organisation, men vanligtvis finns det bara en.
- **Departments:** Detta är avdelningar som används för att gruppera kontakter och representerar i allmänhet en faktisk avdelning i organisationshierarkin. En avdelning kan ha flera underavdelningar, och dessa kan i sin tur ha ytterligare underavdelningar. I princip kan du ha hur många avdelningsnivåer du vill i hierarkin.



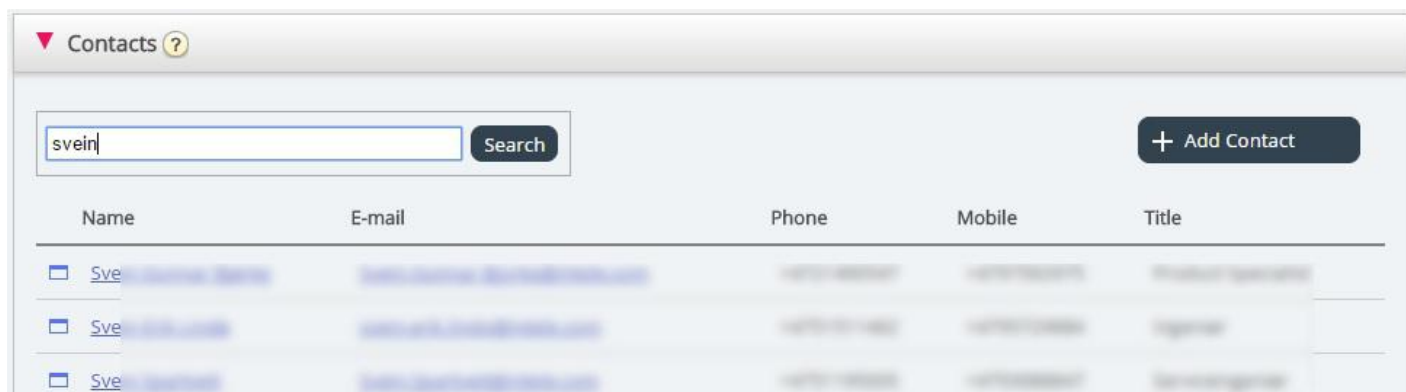
En Puzzel-tekniker måste först skapa moderorganisationen och organisationen när din katalog konfigureras. Med tillräckliga åtkomsträttigheter kan du skapa de underliggande avdelningarna och underavdelningarna och bestämma vilka kontakter som hör hemma var.

Menyträd i kataloger - Contacts

Under Contacts kan du söka efter ditt företags kontakter. Du kan söka efter matchningar i alla kontaktfält, exempelvis namn, e-postadress, telefonnummer, titel, beskrivning och tjänster, och du kan söka på flera ord som är avgränsade med mellanslag. En sökning ger rader som inleds med texten som du angav.

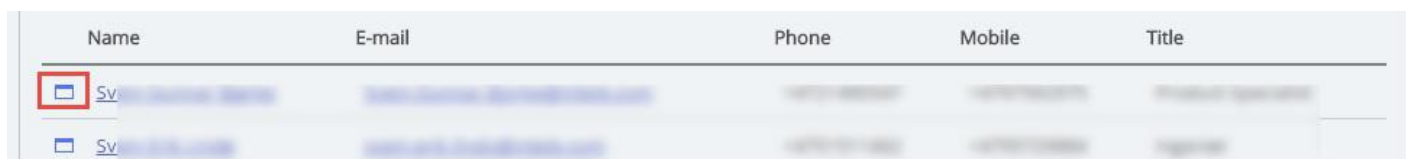
Om du har åtkomst till mer än en organisation ser du en listruta där du kan välja vilken organisation du vill söka i. Från sökresultatet kan du komma åt en kontakts uppgifter och kalender. Med tillräcklig åtkomst kan du redigera en del av dessa uppgifter.

Maximalt 500 kontakter listas i ett sökresultat.



Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Sve				
<input type="checkbox"/> Sve				
<input type="checkbox"/> Sve				

Kalender



Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Sve				
<input type="checkbox"/> Sv				

Om du klickar på kalenderikonen intill en kontakts namn, visas kontaktens kalender.

Home Page » Catalog » Calendar for Svein Gunnar Bjørke

Calendar for Svein Gunnar Bjørke

Nov 11 — 17 2013

month week day 7-18 24h

	Mon 11/11	Tue 11/12	Wed 11/13	Thu 11/14	Fri 11/15	Sat 11/16	Sun 11/17
7:00am							
8:00am							
9:00am							
10:00am							
11:00am							
12:00pm							
1:00pm							
2:00pm					2:00pm Catalog Documentation		
3:00pm							
4:00pm							
5:00pm							

Quick Add Absence

Not available 30 minutes + Add absence

Du kan ändra vyn för kalendern (månad, vecka, dag eller 7–18, 24-timmarsvisning) genom att använda knapparna längst uppe till höger.

Om du klickar på en avtalad tid i kalendern, visas informationen om den avtalade tiden. Om du har tillräckliga åtkomsträttigheter kan du radera en avtalad tid (en händelse).

Lägga till ett möte

Om du har tillräckliga åtkomsträttigheter kan du lägga till en avtalad tid i en kontakts kalender genom att klicka på en tom ruta i kalendern. Ett nytt fönster öppnas där du kan fylla i uppgifterna och sedan klicka på Add event.

Add event

Subject

Location

From

To

All day event

Description

+ Add Event

Lägg till frånvaro snabbt

För att snabbt lägga till frånvaro/en avtalad tid, klickar du bara på knappen "Add absence" i kalendern. Detta skapar ett möte som börjar omedelbart och som varar i 30 minuter.

May 12 — 18 2014

month week day 7-18 24h

	Mon 5/12	Tue 5/13	Wed 5/14	Thu 5/15	Fri 5/16	Sat 5/17	Sun 5/18
7:00am							
8:00am	8:00am						
9:00am							
10:00am							
11:00am			11:00am Review Multichannel	11:00am Review - Search a.k.a switchboard...			
12:00pm							
1:00pm		12:30pm SEO - WP client		1:00pm Produktmarketing meeting	1:00pm 1:00pm 1:00pm Connec Connec Connec Friday Friday Friday		
2:00pm			2:00pm Review Outbound				
3:00pm							
4:00pm							
5:00pm							

Quick Add Absence

Not available 30 minutes + Add absence

Du kan naturligtvis ändra orsak (ej tillgänglig/möte/lunch/gått för dagen) och/eller längden innan du klickar på Add absence.

För att den avtalade tiden ska vara längre än 30 minuter kan du dra den med hjälp av pilen i mitten av den avtalade tiden.

Tuesday 5/13

7:00am	
8:00am	
9:00am	
10:00am	
11:00am	
12:00pm	11:58am Not available
1:00pm	
2:00pm	1:30pm SEO - WP client
3:00pm	
4:00pm	
5:00pm	

Modifera kalendern och synkronisera med e-post-/kalendersystem

Observera att Puzzel-kalendern inte synkroniserar tillbaka till det e-post-/kalendersystem som är källan. Om du lägger till/raderar en avtalad tid i katalogen, kommer dessa ändringar inte att verkställas i källsystemet. Om du raderar en avtalad tid i katalogen och därefter gör en fullständig synkronisering med källsystemet, kommer den avtalade tiden att visas i kalendern i katalogen igen. Om du har synkroniserat med ett e-post-/kalendersystem, rekommenderar vi att du redigerar avtalade tider i källsystemet.

Contact Details och Edit Contact

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	Svein.Gunnar.Bjorke@intelecom.no	+47214 0000	+47975 0000	Product Specialist
<input type="checkbox"/> Svein Gunnar Bjørke	Svein.Gunnar.Bjorke@intelecom.no	+47214 0000	+47975 0000	Product Specialist

Under menyträdet Contacts klickar du på ett kontaktnamn i sökresultatet för att visa detaljerad information om kontakten.

[Home Page](#) > [Catalog](#) > [Catalog](#) > Svein Gunnar Bjørke

Contact Details – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	Intelecom Group AS Oslo
Phone Number	+47214 0000
Mobile Phone	+47975 0000
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intelecom.no
Department	10001 » 10001 Intelecom NO » 517 - CCO: Product
Alternative Contact	
Services	Salesforce, Dynamics, Zendesk
External contact	No
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

[Edit Contact](#)

Klicka på Edit Contact under Contact Details för att redigera kontaktens information (endast möjligt med tillräckliga rättigheter).

Home Page » Catalog » Svein Gunnar Bjørke » Edit Contact

Edit Contact – Svein Gunnar Bjørke

First Name	Svein Gunnar
Last Name	Bjørke
Title	Product Specialist
Description	<input type="text" value="Intelecom Group AS Oslo"/>
Phone Number	+4721
Mobile Phone	+4797
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com
Department	10001 » 10001 Intelecom NO » 517 - CCO, Product
Alternative Contact	<input type="text" value="Enter search query"/>
Services	<input type="text" value="Salesforce, Dynamics, Zendesk"/>
External contact	<input type="checkbox"/>
Contact Source	File
Created	
Modified	28.04.2017 07:04:41

[Save Changes](#) [Undo Changes](#) [Delete Contact](#)

En del organisationer exporterar sina kontakter från arkivkatalogen eller någon annan källa med en uppsättning fält som de vill synkronisera. Genom att ange "webb" som källa för ett antal fält blir flexibiliteten något större eftersom katalog-administratörer då kan redigera dessa fält i Puzzel.

Lägga till en kontakt

Du kan lägga till en ny kontakt genom att klicka på Add contact.

▼ **Contacts** ?

[Search](#) [+ Add Contact](#)

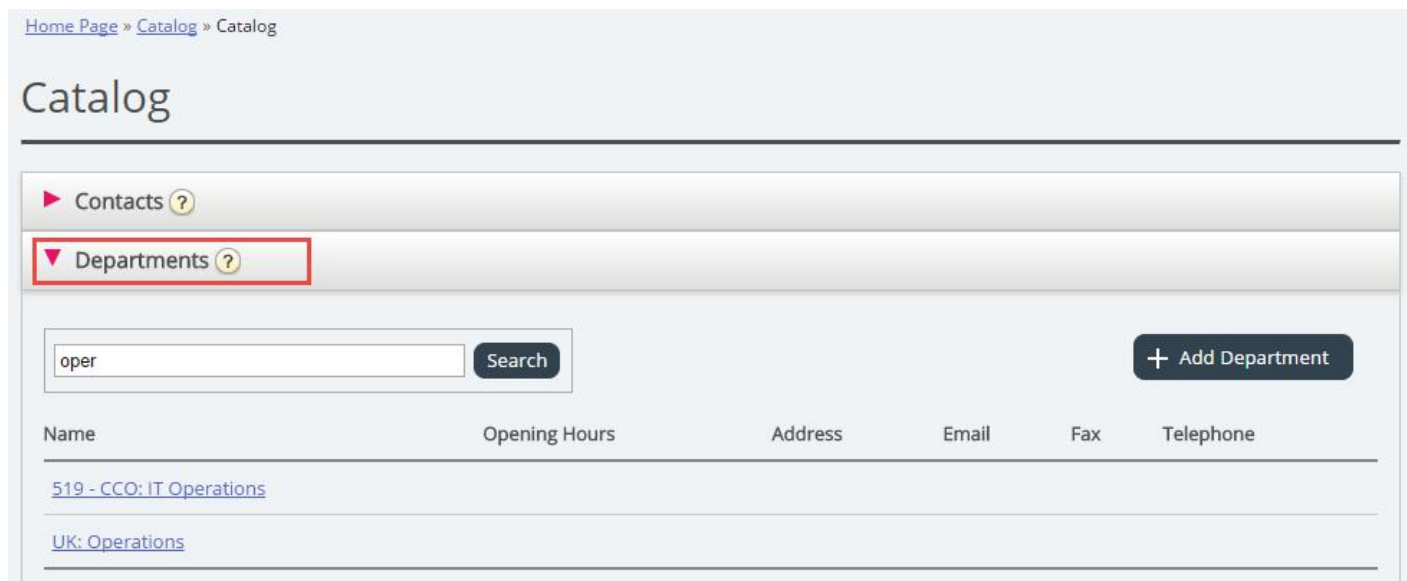
Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Fyll i den nya kontaktens uppgifter på sidan Add contact och klicka på Save changes.

Efter att kontakten har lagts till kommer den att bete sig som alla andra kontakter i katalogen med samma begränsningar som tidigare skapade kontakter.

Menyträd i kataloger - Departments

Under menyträdet Departments kan du söka efter befintliga avdelningar i din katalog.



Home Page » Catalog » Catalog

Catalog

▶ Contacts ?

▼ Departments ?

oper

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
519 - CCO: IT Operations					
UK: Operations					

Du kan söka efter matchningar i alla avdelningsfält (Name, Description, Manager and Services). Om du har åtkomst till mer än en organisation kan du välja organisationen i en rullista.

Department Details

Klicka på ett avdelningsnamn (i sökresultatet för Department) för att visa detaljer för avdelningen.



Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations

Department Details – 519 - CCO: IT Operations

Name	519 - CCO: IT Operations
Description	
Under	10001 » 10001 Intelcom NO » 519 - CCO: IT Operations
Reception	
Manager	
Opening Hours	
Telephone Hours	
Services	
Invoice Node	450 iLo
Contacts	Show contacts in this department Export a list of all contacts in this department
Edit Department	

Från sidan Department Details kan du:

1. Klicka på Show contacts in department för att se alla registrerade kontakter.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations » List of Contacts in 519 - CCO: IT Operations

List of Contacts in 519 - CCO: IT Operations ?

[Export a list of contacts](#) Filter:

<input type="checkbox"/>	Name	Email	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	B. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	
<input type="checkbox"/>	E. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	IT & Security Manager
<input type="checkbox"/>	I. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Systems Administrator
<input type="checkbox"/>	C. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Systems Engineer
<input type="checkbox"/>	C. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	IT Operations Manager
<input type="checkbox"/>	Y. [redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Systems Engineer

I den här listan över kontakter kan du klicka på en kontakts kalenderikon för att visa kontaktens kalender, eller klicka på kontaktens namn för att visa kontaktens uppgifter. Om du vill exportera ett urval av kontakterna, välj de relevanta kontakterna och klicka på Export a list of contacts.

2. Klicka på Export all contacts för avdelningen.
3. Klicka på Edit department för att redigera information om avdelningen.

Home Page » Catalog » Catalog » 519 - CCO: IT Operations » Edit Department

Edit Department - 519 - CCO: IT Operations

Name:

Description:

Under:

Reception:

Manager:

Opening Hours:

Telephone Hours:

Services:

Invoice Node:

Contacts: [Show contacts in this department](#) [Export a list of all contacts in this department](#)

Det enda obligatoriska fältet för en avdelning är Name. Om den här avdelningen ska vara en underavdelning till en annan avdelning, vänligen välj vilken avdelning som den här avdelningen ska gå Under.

Exportera kontakter

Om du vill exportera alla kontakter för en avdelning, klicka på Export a list of all contacts in this department på sidan Department Details.

Om du vill exportera ett urval av kontakter inom den valda avdelningen, klicka på Show contacts in this department, och klicka sedan i kryssrutan intill kontakterna som du vill exportera från listan, och klicka sedan på Export a list of contacts.

I fönstret Export details kan du välja format för din export (Excel eller CSV) och vilka fält som ska visas i den exporterade listan.

Export details

Format:

Configure the export by choosing which fields will be exported to which columns. Add or remove fields from this export file by using the Addition and Garbage bin buttons. The leftmost column is 1.

[Load default setup](#) [Load last saved setup](#)

Field	Column index	
External catalog ID	1	
Absence management	3	
First name	4	
Last name	5	
Title	7	
Email	8	
Phone	9	
Mobile phone	10	
Fax	11	
Description	12	
Department	15	
Alternative contact	22	

Export fields

[Save current setup](#)

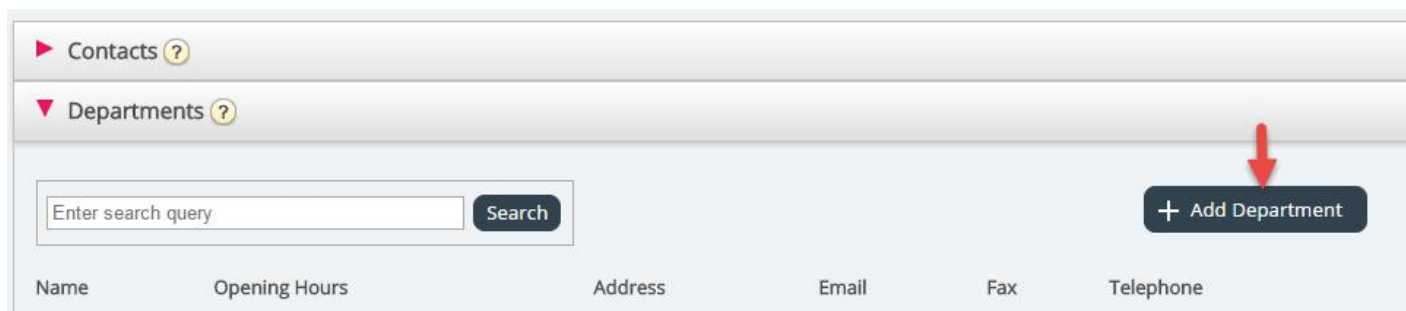
Din lösnings standardfält för export visas i kolumnen Field, men du kan även läsa in den senast sparade fältinställningen (från en av dina tidigare exporter) om du föredrar det. Du kan lägga till ett fält till exporten genom att klicka på + knappen längst ned i fönstret, och du kan radera en genom att klicka på papperskorgen. Observera att standardfälten varierar beroende på hur din katalog är konfigurerad.

I Column Index-kolumnen kan du konfigurera i vilken ordning som fälten ska visas i exporten. Värdet för den första kolumnen som visas är 1.

Om du vill ha ett mellanslag mellan kolumner kan du lägga in det genom att hoppa över ett kolumnindexnummer. I det här exemplet har vi inte definierat kolumnindex 6 för ett fält. Detta betyder att det kommer att vara en tom kolumn efter den 5:e kolumnen i din exporterade lista.

Du kan när som helst lagra dina nuvarande exportinställningar för att läsa in dem igen vid ett senare tillfälle. På så sätt kommer du nästa gång att ha möjlighet att exportera med din lösnings standardinställningar eller inställningen du senast sparade.

Skapa en ny avdelning



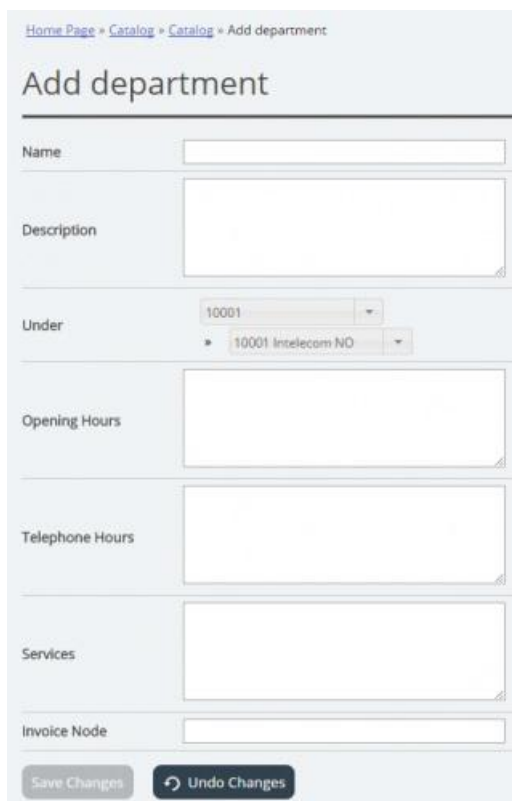
▶ Contacts ?

▼ Departments ?

Enter search query

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
------	---------------	---------	-------	-----	-----------

Klicka på knappen Add Department under menyträdet Departments för att lägga till en ny avdelning.



Home Page > Catalog > Catalog > Add department

Add department

Name

Description

Under
▶

Opening Hours

Telephone Hours

Services

Invoice Node

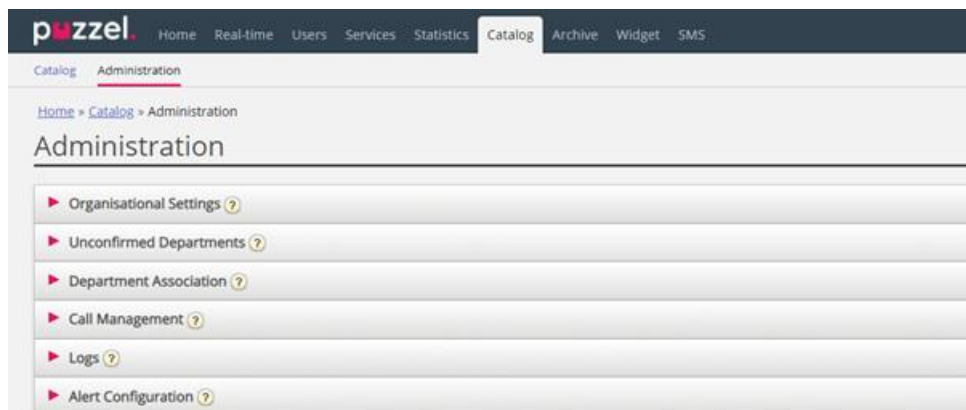
Det enda obligatoriska fältet är Name.

Om din katalog innehåller mer än en organisation, kan du välja organisation fältet Under.

Om du göra denna nya Avdelning till en underavdelning, måste du konfigurera denna efteråt genom att redigera avdelningen.

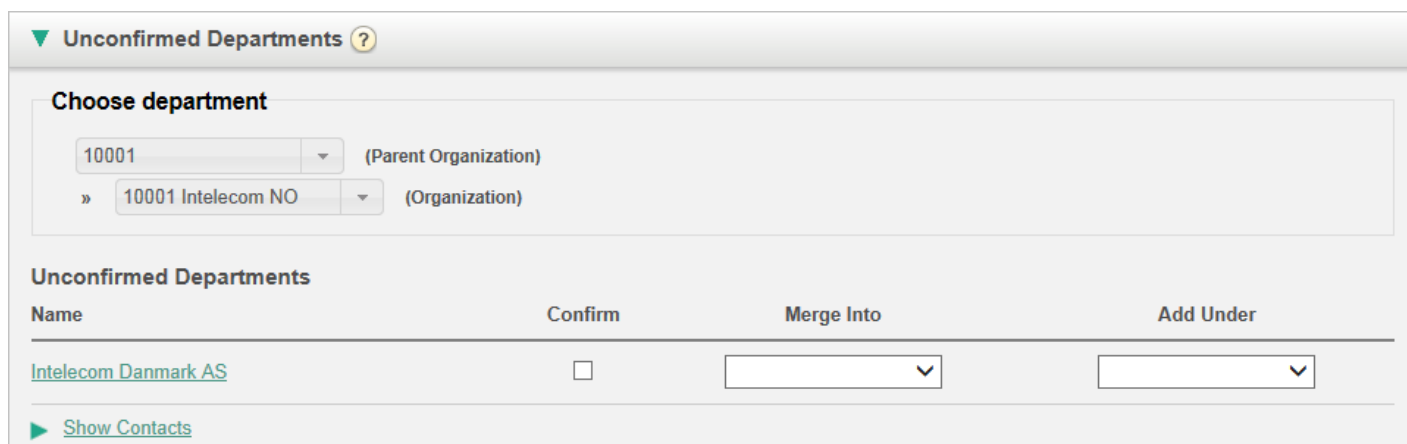
Administration

Under Catalog - Administration finns det flera listrutor.



Obekräftade avdelningar

Om avdelningsfältet synkroniseras/importeras automatiskt, måste du som administratör bekräfta dem för att avdelningarna ska tillhöra katalogen och läggas till i hierarkin. Dessa avdelningar kommer automatiskt att innehålla de kontakter som har en specifik synkroniserad avdelning i deras avdelningsfält.



Du har tre alternativ när du ska avgöra vad du ska göra med en avdelning:

- **Confirm:** Markera den här rutan för att lägga till avdelningen i hierarkin.
- **Merge into:** Det går att sammanfoga en synkroniserad avdelning med en befintlig avdelning i katalogen. Den ursprungliga avdelningen visas då och den innehåller kontakterna för båda avdelningarna.
- **Add Under:** Här är det möjligt att välja vilken organisation eller avdelning som den aktuella avdelningen ska läggas under. Detta möjliggör en organisatorisk hierarki med synkroniserade avdelningar.

Department Association

Med Department Association kan du hantera vilka avdelningar som användarna tillhör. Du kan flytta användare mellan avdelningar och koppla användare som inte tillhör en specifik avdelning till en avdelning.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» (Department)

410 - Operational Support

När du har valt relevant avdelning visas en lista med kontakter indelad i två olika listor/tabeller:

- Den första är en lista över användare som inte har någon avdelning
- Den andra listan innehåller användare som tillhör den valda avdelningen.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erik Stenroos	erik.stenroos@tele.no	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Stian Steing		Konsulent	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andreas Skalle	andreas.skalle@tele.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo Svein Lunde	j.lunde@tele.no	COO	<input type="checkbox"/>
Sigrid Sørensen	sigrid.sorensen@tele.no	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

För att flytta användare till en avdelning väljer du användare från den första tabellen (användare utan någon koppling till en avdelning) och markerar sedan kryssrutan Move. Klicka därefter på Save changes. Användarna kommer nu att tillhöra den valda avdelningen.

Om du vill flytta en användare från dagens avdelning till en ny avdelning, markerar du kryssrutan Move och klickar på Save Changes. Nu kommer den här användaren inte att tillhöra någon avdelning, och användaren visas i den första tabellen så att du kan flytta användaren till rätt avdelning.

Call Management

Under Call Management kan du aktivera och inaktivera funktionen Absence management för enskilda kontakter. Absence management är ett sätt att hantera frånvaro som mest används i växelösningar där direkta samtal till kontakter, vanligtvis anställda, vidarebefordras till Puzzel-lösningen om de inte besvaras, så att uppringaren kan få lyssna på ett meddelande med frånvaroinformation.

▼ Call Management ?

Choose department

10001 (Parent Organisation)

» 10001 Intelecom NO (Organisation)

Name Absence Management

	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Efter att ha valt organisation markerar du kontakterna som du skulle vilja aktivera talad frånvaroinformation för.

Note

Den här funktionen kräver en separat inställning i Puzzel och i den lokala PABX.

Loggar

Här kan du söka efter ändringar och varningar för den valda organisationen. Välj ett tidsintervall, allvarlighetsgraden (Info, Change, Warning, Error eller All) och lite text. Klicka sedan på Sök.

► Call Management ?

▼ Logs ?

Define Search

Choose department

10001 (Parent Organisation)

» 10001 Intelecom NO (Organisation)

From: 28-04-2017 14:29

To: 28-04-2017 14:29

Severity: All

Search:

Time	Source	Message	Detail
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Preparing to receive Contacts file.	
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Initiated 20170428(2d8a7fd9-1f83-4ee2-88f0-42bc4b24e0a7)	more
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Receiving file "contacts.csv", 1000 bytes.	

Alert Configuration

Här är det möjligt att lägga till varningar för kontakter och avtalade tider. Dessa varningar triggas baserat på när kontakter och avtalade tider uppdaterades senast. Detta är praktiskt för administratörer som vill få aviseringar om synkronisering av kontakter eller avtalade tider slutar fungera.

▶ Logs ?

▼ Alert Configuration ?

Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
<input type="text" value="Alarm 1"/>	<input type="text" value="Catalog"/>	10001 Intelcom NO	<input type="text" value="alamrecipient@mail.com"/>	08:00-16:00	<input type="text" value="1 hour"/>	<input type="text" value="1 hour"/>

+ Add Alert Save Changes Undo Changes

- Alert Name: Namn på varningen.
- Source: Katalog eller kalender.
- Organisation: Hierarkin måste beaktas eftersom alla avdelningar under denna organisation kommer att inkluderas och som en konsekvens trigga ett larm.
- Email: E-postadressen som varningen skickas till.
- Time Setting (Mottagarens tid): Öppettider för varningen. Varningar kommer bara att skickas inom dessa dagar/timmar.
- Intervall: Hur ofta varningen skickas efter att den har triggats. Systemet kommer att fortsätta att skicka varningar tills synkroniseringen skickar data igen.
- Threshold: Hur gammal konfigurerad data måste vara innan systemet börjar skicka varningar.

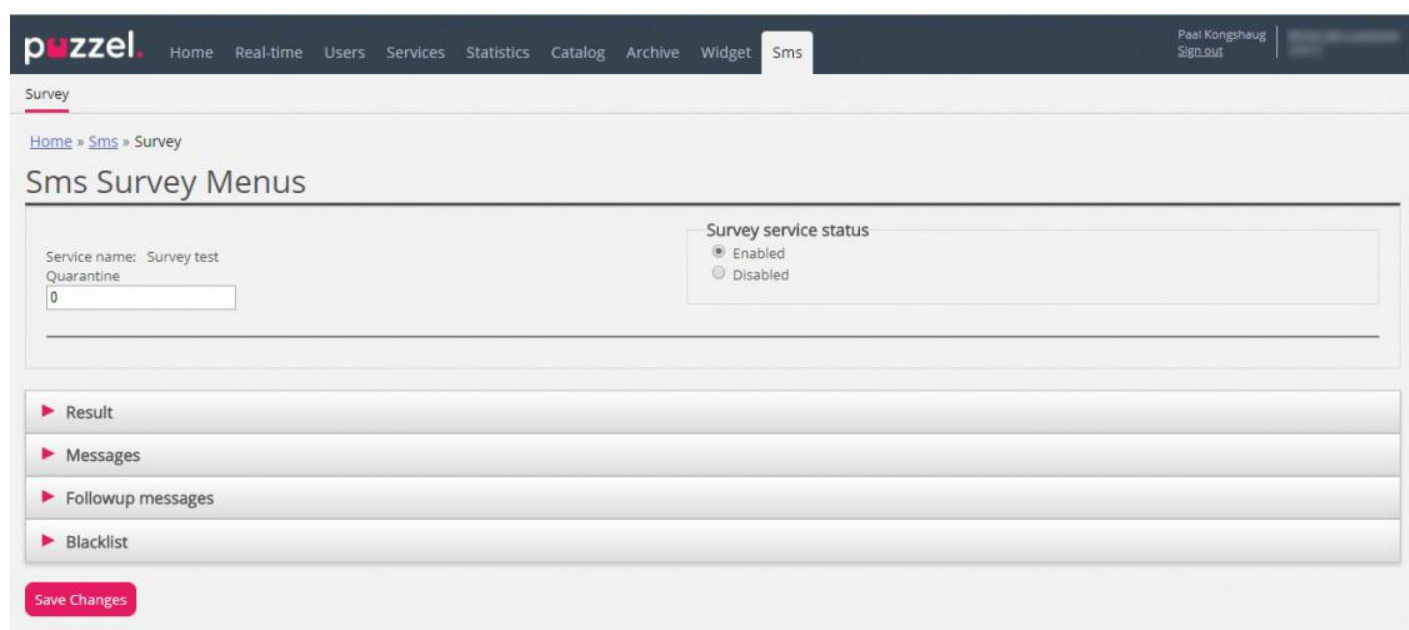
SMS Survey

För kunder med Puzzel SMS Survey har vi en separat (gammal) admin-sida <https://interactive.intele.com> där "fråga/svar/tack"-meddelandena definieras, neka-listan kan uppdateras och resultaten visas. Samma funktion är tillgänglig i Puzzels administrationsportal på sidan SMS - SMS Survey.



The screenshot shows the 'SMS Survey Services' page. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and various menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right, it shows 'Paal Admin Sign out' and 'Puzzel Demo Product 10009'. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: Home » SMS » Survey. The main heading is 'SMS Survey Services'. Below this is a table with columns 'Name', 'Id', and 'Active'. One row is visible with the name 'Product Demo Survey.NQ', Id '2604', and Active 'Yes'.

Klicka på en undersökning (det kan finnas flera) för att öppna informationssidan.



The screenshot shows the 'Sms Survey Menus' configuration page. The navigation bar is similar to the previous page, but the 'SMS' tab is active. The breadcrumb trail is Home » Sms » Survey. The main heading is 'Sms Survey Menus'. Below this, there is a form with a 'Service name' field containing 'Survey test' and a 'Quarantine' field with a value of '0'. To the right, there is a 'Survey service status' section with two radio buttons: 'Enabled' (selected) and 'Disabled'. Below the form, there are four expandable sections: 'Result', 'Messages', 'Followup messages', and 'Blacklist'. At the bottom left, there is a red 'Save Changes' button.

På den här sidan kan sms-undersökningar aktiveras/inaktiveras och du kan definiera en karantäntid (minsta antal dagar mellan varje gång vi skickar en sms-undersökning till ett mobilnummer om uppringaren ringer Puzzelkunden flera gånger under en vecka.)

SMS Survey vs SMS Web Survey

- En vanlig SMS-undersökning skickar ett sms till slutkunden (efter samtalets slut) och slutkunden svarar genom att skicka ett sms med en poäng. Ibland skickas en uppföljningsfråga via SMS, och slutkunden kan svara på detta sms (en kommentar).
- I en SMS-webbundersökning skickar Puzzel ett sms till slutkunden (efter samtalets slut), och detta sms innehåller en länk till en mobil webbsida. Slutkunden klickar på länken för att gå till webbsidan. Här väljer slutkunden en poäng och skriver eventuellt en kommentar. Efter att slutkunden har svarat visas ett nytt meddelande på webbsidan.

Resultat

Alla resultat från undersökningen visas i menyträdet. Listan är sökbar efter datum, agent, könamn och poäng. Om du har definierat flera användargrupper anges även detta (Team). I stället för att få resultaten från en undersökning visade endast på skärmen, är det möjligt att ladda ned resultaten direkt till en XLSX-fil.

▼ Result ?

Time period* to Queues Agents Scores

Date	Phonenumber	Agent	Queue	Team	Score	Comment	Follow up answer	ventetid	samtaletid	lastCall	parameter4	parameter5	Address
14.08.2018 11:15:58	+479				-			01:12:50	01:12:50	14.08.2018 11:15:58	value4	value5	-
14.08.2018 11:01:28	+479				-			01:12:50	01:12:50				-
14.08.2018 10:59:01	+479				-			01:12:50	01:12:50				-
13.08.2018 10:31:05	+479				-			01:12:50	01:12:50				-
13.08.2018 09:51:52	+479				-			01:12:50	01:12:50				-
31.07.2018 10:33:53	+479				-			01:12:50	01:12:50				-
28.06.2018 14:44:04	+479				-								-
28.06.2018 14:17:02	+479				-								-
28.06.2018 14:04:47	+479				-								-
28.06.2018 13:25:46	+479				-			01:12:50	01:12:50				-

Go to page 1 2 3 4 5 6 7 > >! Records per page

Poängen läggs till i Score-kolumnen. För svar där uppringaren har skrivit något annat eller något utöver en poäng, läggs detta till i kolumnen Comment. Om ett uppföljningsmeddelande skickas och uppringaren svarar på detta, kommer det att visas i kolumnen Follow-up answer.

Varje natt anonymiserar Puzzel telefonnummer för inspelningar som är äldre än fyra månader.

De (aggregerade) sms-undersökningsresultaten finns även tillgängliga i Wallboard (Avg, Survey score per queue so far today), Ticker (Avg. score per queue/usergroup and agent so far), Archive (score and comment per caller), Statistics (SMS/Chat Survey score per queue) samt i rådata.

Meddelanden

För standard SMS Survey:

▶ Result ?	
▼ Messages ?	
Survey message Characters: 12 Messages: 1 STARTMELDING	Reply message Characters: 11 Messages: 1 TAKKMELDING
<input type="button" value="Save Changes"/>	
▶ Follow up messages ?	
▶ Blacklist ?	

Meddelanden

- **Start/Survey message:** Detta är det första SMS:et som uppringaren får. Meddelandet ska innehålla en fråga och det tillåtna poängintervallet. Max 960 tecken.
Exempel: På en skala från 0 till 10, hur sannolikt är det att du skulle rekommendera vårt företag till andra?
- **Thank you/Reply message:** Det här är meddelandet som Puzzel skickar till uppringaren efter att ha fått uppringarens svar på undersökningsmeddelandet. Max 960 tecken.

För SMS Web Survey finns det några extra meddelanden som ska definieras (som visas på den mobila webbsidan):

▶ Result ?	
▼ Messages ?	
Survey message Characters: 44 Messages: 1 Survey message - Това е български с кирилица	Reply message Characters: 43 Reply message - ????? ????????? ? ????????
Question Characters: 43 Question test - ??? ? ????????? ? ????????	Welcome message Characters: 46 Welcome message - ??? ? ????????? ? ????????
Company signature Characters: 18 Company signature	Survey completed Characters: 46 Survey completed - ??? ? ????????? ? ????????
Common follow up message Characters: 0 <input type="text"/>	
<input type="button" value="Save Changes"/>	
▶ Follow up messages ?	
▶ Blacklist ?	

- **Question:** Här ber du användaren att ange poängen för det du vill mäta. Exempel: På en skala från 0–10, hur sannolikt är det att du skulle rekommendera vårt företag till andra?
- **Welcome message:** Välkomstmeddelande efter att ha gått in på den mobila webbsidan. Exempel: Tack för att du hjälper oss att bli bättre!
- **Company Signature:** Här anger du en signatur för företaget som visas på den mobila webbsidan efter avslutad undersökning. Exempel: Kontakta oss via telefon xxxx eller e-postsupport@company.com om du har frågor.
- **Survey already completed:** Meddelande som visas på den mobila webbsidan om användaren klickar på länken i sms-meddelandet efter att undersökningen redan har slutförts.
- **Common follow-up message:** Visas på den mobila webbsidan där du ställer uppföljningsfrågor till slutanvändaren, eller så kan du definiera ett gemensamt uppföljningsmeddelande som visas oberoende av poängen från

slutanvändaren.

Follow-up messages

Administratören kan välja att aktivera ett uppföljningsmeddelande för en eller flera poäng. Om uppföljningsmeddelandet är aktiverat för en poäng, kommer detta att skickas till uppringaren innan svarsmeddelandet.

Score	Follow up messages	Activate message	Send mail	Send notice by URL
1	Characters: 5 Messages: 1 nr. 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Characters: 0 Messages: 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Changes

- Om du markerar Activate message för en poäng, kommer uppföljningsmeddelandet att skickas till uppringare som skickar denna poäng.
- Om du markerar Send email för en poäng, kommer ett e-postmeddelande att skickas till den fördefinierade e-postadressen varje gång poängen uppnås.
- Om du skickar Send notice by URL för en poäng, triggas en URL med angivna parametrar varje gång en uppringare ger denna poäng. Exempel: Återuppringning till användare beställs automatiskt vid poängen 0 eller 1.

Det är också möjligt att konfigurera ett gemensamt uppföljningsmeddelande för SMS Web Survey. Detta görs under menyträdet Messages.

Neka-lista

Ange en användares mobiltelefonnummer och lägg till det i neka-listan. Användare i neka-listan kommer inte att få sms från denna undersökning. Du kan även skriva en kort kommentar som beskriver anledningen till att användaren har lagts till på listan.

Slutkunder som svarar "NOSURVEY" eller "-1" kommer också att föras in i neka-listan.

SMS (Web) Survey Avregistrera dig

SMS Survey och SMS Web Survey har funktioner som gör det möjligt för slutanvändare att avsluta prenumerationen. Slutkunden har naturligtvis inte prenumererat på SMS Survey, så "unsubscribe" betyder i det här fallet att sluta ta emot sms från denna undersökning. Om en slutanvändare väljer detta sätts hens mobilnummer in i listan över befintliga nekanden.

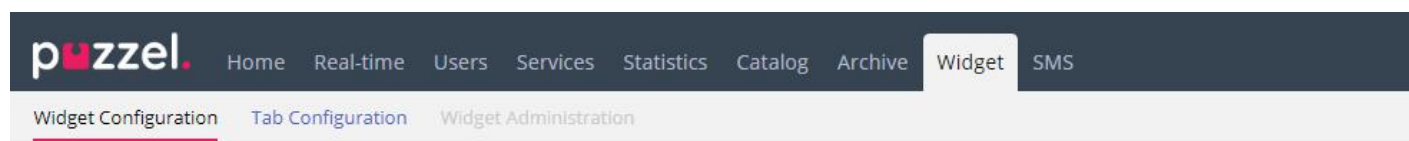
SMS Survey använder det generiska sms-nyckelordet NOSURVEY och poäng -1 för att avsluta prenumerationen. Om du vill informera om sms-undersökningens alternativ för att avsluta prenumerationen måste du skriva om det i själva undersökningsmeddelandet. Be exempelvis kunden att berätta hur hen upplevde kundservicen genom att svara med ett nummer mellan 1 och 6, där 6 är bäst. Om du inte vill få sms-undersökningar efter att ha ringt oss i framtiden, skicka svar NOSURVEY eller 1.

Om slutanvändaren gör detta får hen ett sms-kvitto som bekräftar att det gick igenom.

SMS Web Survey har en ny röd knapp där slutanvändare kan välja inte delta i fler undersökningar. I stället för att betygsätta trycker slutanvändaren helt enkelt på knappen Stop Survey. Om du klickar på knappen hamnar slutanvändaren på en ny sida som bekräftar att prenumerationen avslutades.

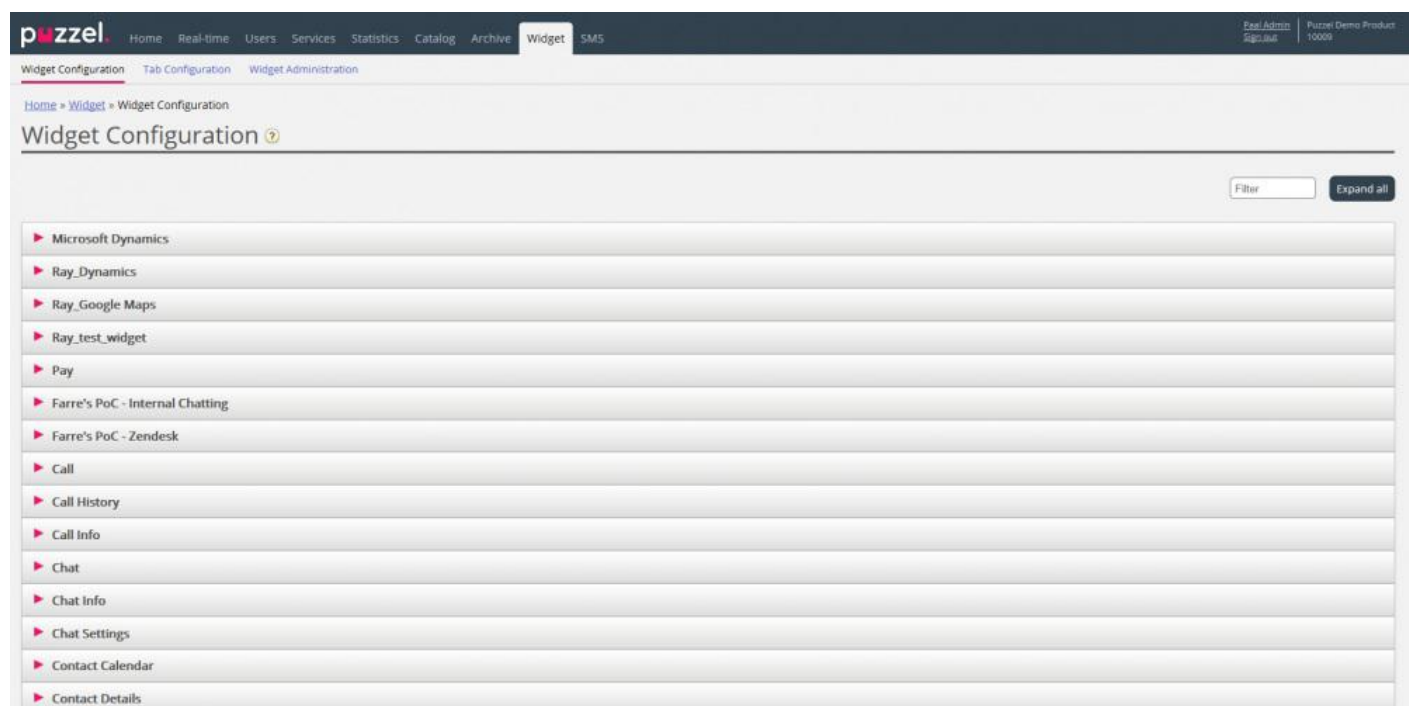
Widgetar

Widget-sidan innehåller en översikt över och konfigurationsalternativ för **flikar** och **widgetar** som ska användas i den nya agentapplikationen (<https://agent.puzzel.com>).

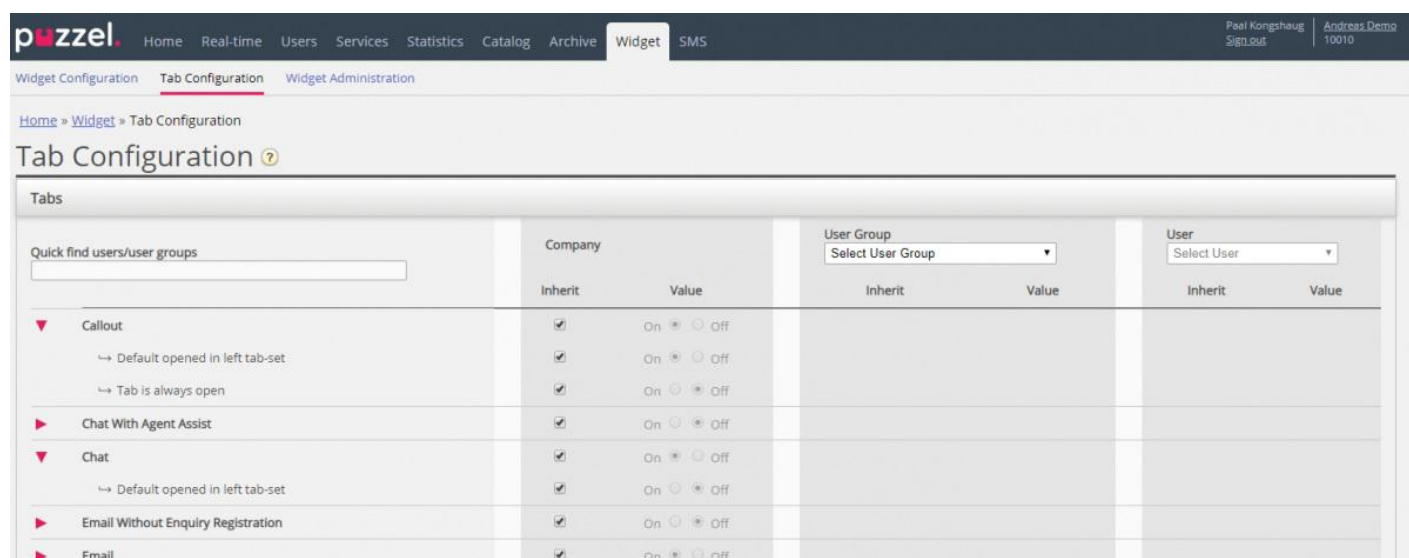


Widgetens API-dokumentation finns här: <https://help.puzzel.com/api-documentation/widget-api-lib>

På sidan Widgets - Widget configuration ser du widgetarna som används i din Puzzel-lösning, och några av widgetarna har parametrar som kan justeras här.



På sidan Widget - Tab configuration definieras vilka flikar som ska vara tillgängliga i agent.puzzel.com för de olika användargrupperna.



För att göra det enklare att ha en fast layout för agent.puzzel.com kan egenskaperna per flik justeras.

- **Tab is always open::** Funktionsflikar (exempelvis kö-översikt) kan definieras så att de alltid är öppna (agenter kan inte stänga dem). Den här egenskapen är som standard inställd på "OFF".

- **Default opened in left tab-set:**

Både funktionsflikar och förfrågningsflikar (telefon/chatt/sociala medier/e-post) kan ställas in så att de öppnas i den vänstra flikuppsättningen som standard. Funktionsflikar har den här egenskapen inställd på "ON" som standard.

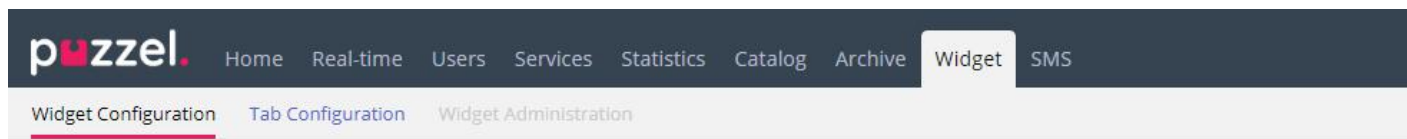
Fliksystem

Det senaste tillskottet till vår lösning är en uppsättning mycket flexibla mekanismer för att definiera nya flikar i de nya agentapplikationerna och inkludera olika widgetar i Core och Custom. Detta hanteras genom att tillhandahålla funktioner för **flikkonfiguration, widgetadministration och widgetkonfiguration** i administrationsverktyget, samt genom att exponera ett flexibelt Widget-API, som möjliggör kommunikation med widgetar och hämtning av konfigurationsdata för en widget.

När du börjar använda den nya agentapplikationen kommer den nya fliken **Widget** finnas tillgänglig i administrationsportalen. Här kan du hantera och konfigurera de ovan nämnda funktionerna.

Konfiguration av widget

Mekanismen för konfiguration av flikar finns på följande meny:



Här ska nya widgetar definieras, som i slutändan kan exponeras i den nya agentapplikationen. I den nya agentapplikationen innehåller varje flik en uppsättning widgetar, som hanterar vissa specifika uppgifter som chatt, e-post eller telefon.

Det finns två typer av flikar som delas upp på följande sätt: kärnflikar, som inte är anpassningsbara, och anpassade flikar, som är anpassningsbara.

För alla anpassningsbara flikar kan du:

1. Skapa en flik
2. Redigera en befintlig flik

Skapa en ny flik

För att lägga till en ny flik i listan nedan trycker du helt enkelt på **+ Add Tab** längst ner på sidan. Detta kommer att lägga till en ny tom flik i listan. Nästa steg är att ange ett namn som är associerat med den här fliken.

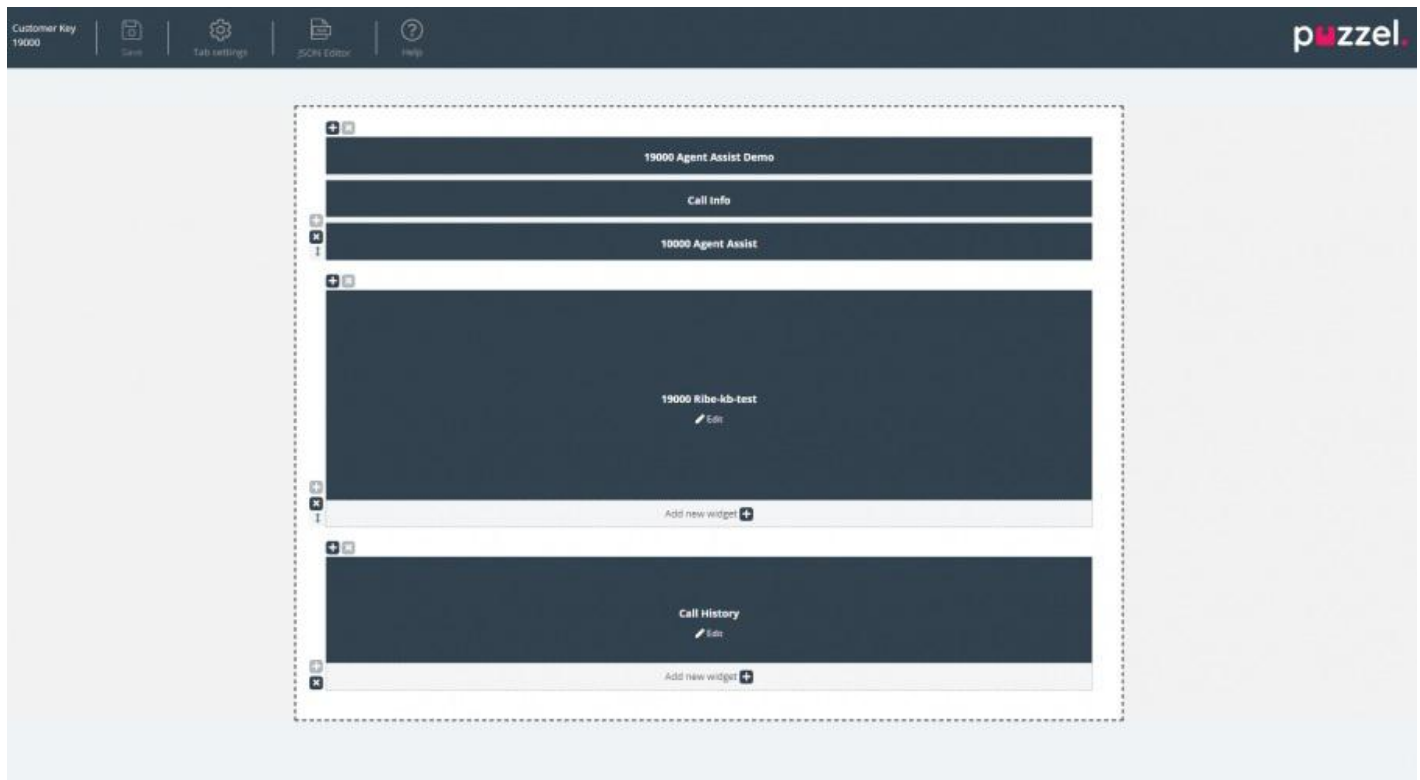
A screenshot of the 'Add Tab' form. At the top right, there is a dark blue button with a white plus sign and the text '+ Add Tab'. Below it is a text input field with the placeholder text 'New Tab Name'. At the bottom of the form, there are three buttons: a dark blue button with a white plus sign and the text '+ Add Tab', a pink button with the text 'Save changes', and a dark blue button with a white circular arrow and the text 'Undo changes'.

När detta är gjort kan den här fliken sparas via knappen "Save changes" som visas ovan. Sedan återges fliken som en standardlänk med text i avsnittets fliklista. Detta ser ut som visas nedan:

▶	Agent Assist test	🗑️
▶	External Widget	🗑️
▶	Id-v Basic	🗑️
▶	Id-v SE	🗑️
▶	Id-v Widget	🗑️
▶	Knowledgebase	🗑️

Redigera en befintlig flik

Om du vill redigera en befintlig flik, eller anpassa en flik som nyligen har lagts till, klickar du bara på flikens namn. Detta öppnar fliken och exponerar användargränssnittet, vilket gör att du kan anpassa den ytterligare. Det ser ut så här:



Den här layouten består av två delar:

1. **Rubriken**, som innehåller knappen "Save", tillsammans med avsnittet "Tab Settings" och lite hjälpinformation i avsnittet "Help"
2. **Huvudområdet**, som innehåller huvudlayouten, där alla widgetar finns.

Spara ändringar

I flikhuvudet finns knappen för att spara ändringarna, så att aktuella ändringar i layouten kan sparas. När det inte har gjorts några ändringar är den som standard inaktiverad. Så snart ändringar har tillämpats är den aktiverad och kan klickas.



Tab Settings

Ikonen Tab settings för flikinställningar finns i flikredigerarens sidhuvud som visas här:



Den innehåller en grupp inställningar relaterade till fliken som helhet. När du klickar på den återges fliken för inställningar på följande sätt:

TAB SETTINGS

Properties Header

Tab name ⓘ Yavor Test

Singleton ⓘ off

Enable 'Tab is always open' property ⓘ off

Enable 'Default opened in left tab-set' property ⓘ off

Event ⓘ

Visible in Menu ⓘ on

CONFIRM DISCARD

Inställningarna som är tillgängliga på fliken "Properties" är:

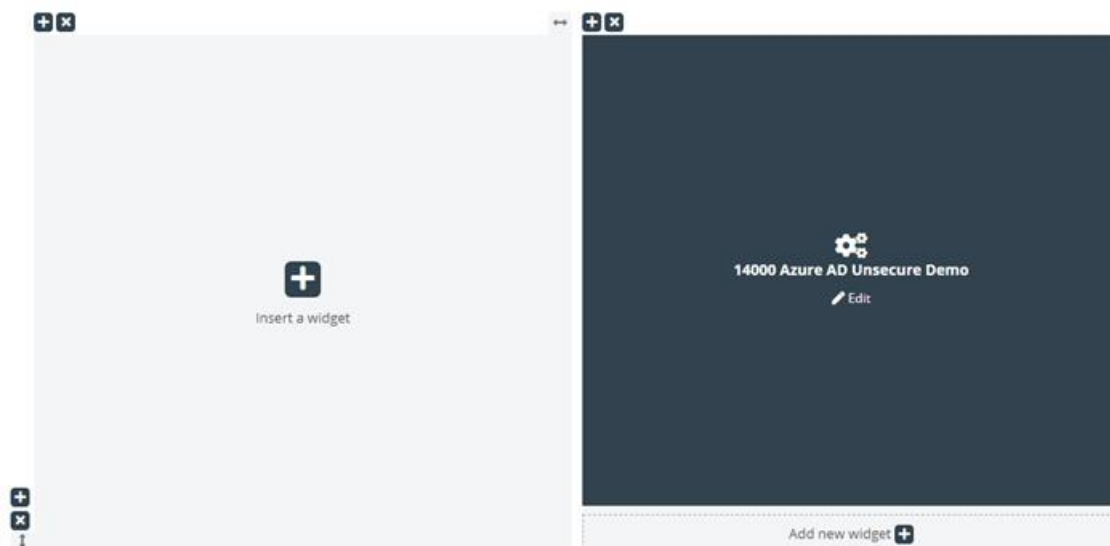
1. Tab Name - anger flikens namn
2. Singleton - ett booleskt värde som anger om det bara kan finnas en instans av fliken
3. Enable 'Tab is always open' property – Detta avgör om fliken alltid förblir öppen. Den här egenskapen blir synlig i administratörsdelen när den är aktiverad.
4. Enable 'Tab is always open' property – standardvärde – värdet som är associerat med egenskapen "Tab is always open". Den här egenskapen blir synlig i administratörsdelen när den är aktiverad.
5. Event - händelsen som utlöser fliken
6. Visible in Menu - om den här fliken visas/kan väljas på menyn eller inte

För sidhuvudet är dessa egenskaper tillgängliga:

1. Title - Namn/titel för fliken
2. Information - Ytterligare information för fliken
3. Icon class - klassens namn, som kommer att användas för att fylla ikonen
4. Class - CSS-klassen, som kommer att användas för att formatera ikonen - det här är en liten uppsättning fördefinierade klasser
5. Color – Ska vara hex, rga/rgba color, som kommer att användas för flikhuvudet, och add tab modal title

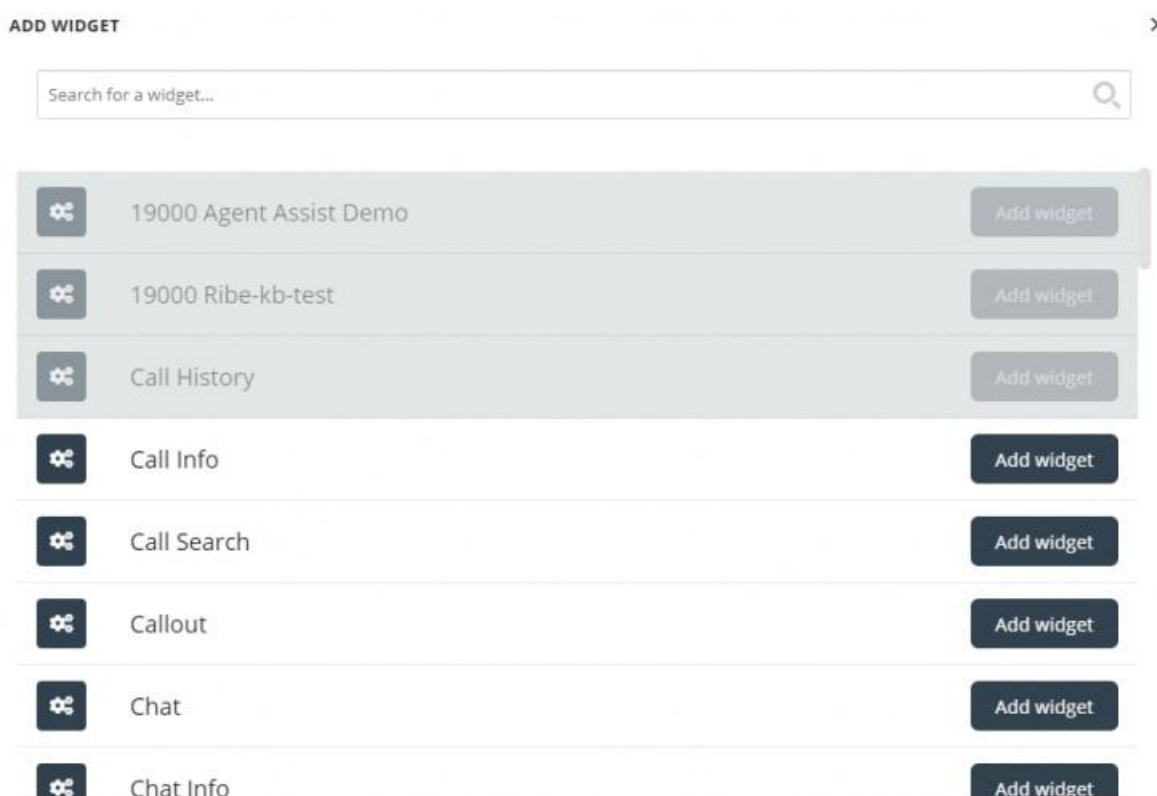
Lägga till widgetar

Man kan bara lägga till widgetar i layouten i ett befintligt utrymme. Detta kan göras antingen i ett helt tomt utrymme eller i ett utrymme som är värd för mindre än tre widgetar:

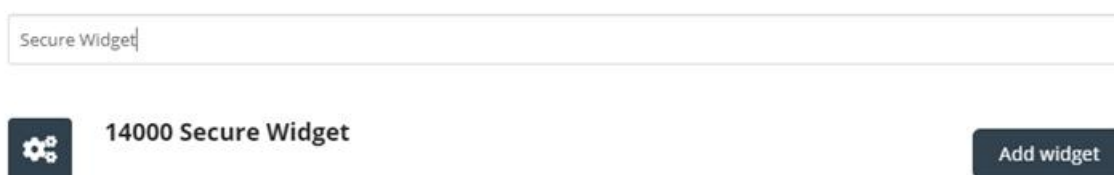


Som visas i skärmdumpen ovan kan man antingen använda knappen "Insert a widget" eller "Add new widget".

När du har klickat på någon av dessa knappar visas menyn för att lägga till widgetar:



Högst upp finns sökfältet, där man kan ange namnet på en viss widget, eller bara några bokstäver från namnet. Baserat på detta visas matchande namn under den, enligt nedan:



För att lägga till widgeten i layouten måste man helt enkelt klicka på knappen "Add widget". Observera att widgetar som redan är tilldelade layouten inte kan läggas till igen. De kommer att bli gråtonade så här:

ADD WIDGET ✕

Search for a widget...



19000 Agent Assist Demo

Add widget



19000 Ribe-kb-test

Add widget



Call History

Add widget

När du klickar på knappen "Add widget" kommer du till ett sista steg för att konfigurera widgeten:

ADD WIDGET ✕



14000 Azure AD Secure Demo IE

Remove widget

Widget options

Default hide widget



off

Default hide widget until state changes



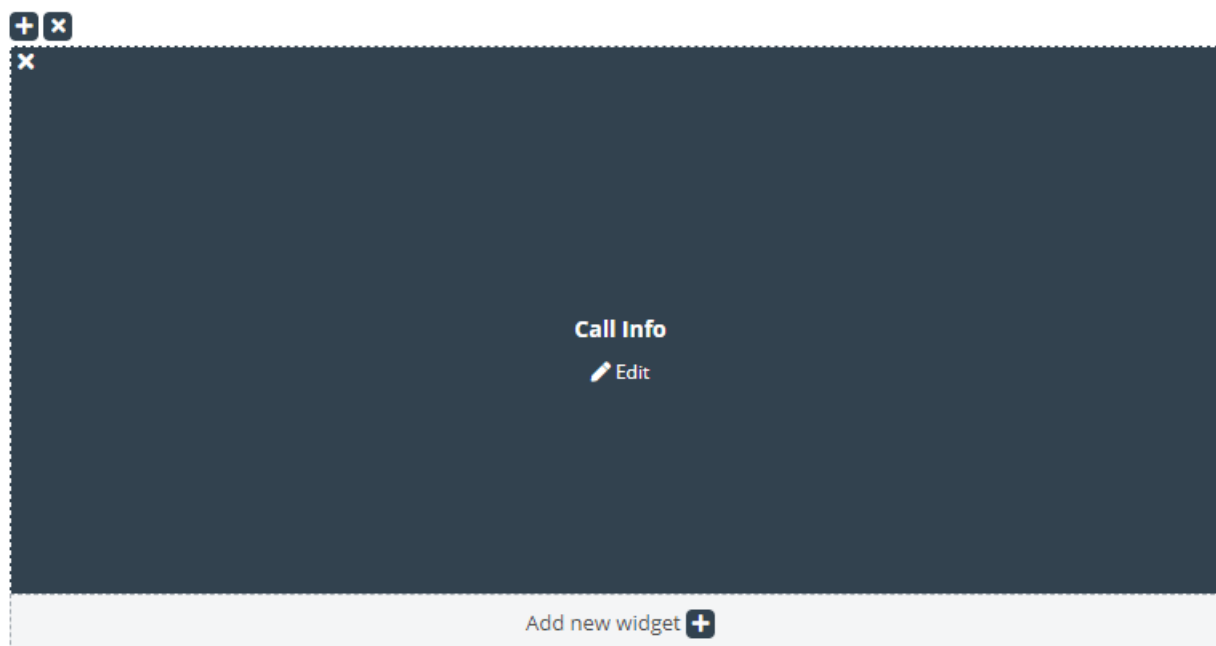
off

Save changes

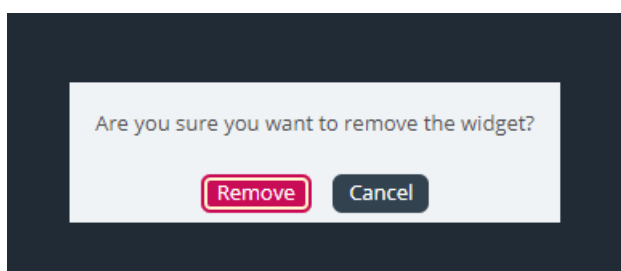
På skärmen ovan kan man ställa in två egenskaper, relaterade till widgetens synlighet vid den första inläsningen. Man kan också klicka på knappen "Remove widget", som tar en till listan över widgetar. Alternativt kan man antingen stänga popup-fönstret, som ignorerar alla ändringar som gjorts hittills, eller spara ändringarna via knappen "Save changes".

Ta bort widgetar

Det är enkelt att ta bort widgetar från layouten. Man måste helt enkelt hålla muspekaren över en tills knappen "x" visas uppe till vänster:



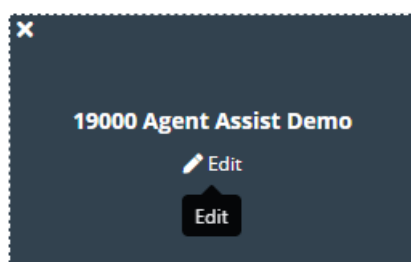
Om du klickar på den här knappen visas en varning:



Om du klickar på knappen "Remove" tas widgeten bort och layoutcellen blir tom.

Redigera en widget

Om man vill redigera en widget kan detta göras via ikonen "Edit" i mitten av varje widget, som visas nedan:



När du klickar på den är redigeringsdialogen samma som när du lägger till en ny widget. Den erbjuder alternativ för att redigera egenskaper för widgeten, samt lägga till en ny widget i stället, stänga dialogen eller spara.

Förstå fliklayouten

Det här avsnittet innehåller mer information om widgetlayouten – fönstret som är värd för alla widgetar. I en ny fliklayout finns det bara en cell eller ett utrymme där man kan placera widgetar:



Förutom att infoga en widget i den här cellen kan man också lägga till fler celler i layouten. Detta görs via "+"-skyltarna längst ned till vänster och uppe till vänster om utrymmet. Det nedre "+"-tecknet lägger till en rad och det översta lägger till en kolumn i layouten.

Om man lägger till en rad och sedan en kolumn på den första raden i layouten ovan ändras layouten till:



Den aktuella gränsen för antalet rader och kolumner är 3, vilket innebär att man inte kan lägga till fler än 3 gånger 3 rader/kolumner.

Man kan ta bort vilken layoutcell som helst via knappen "x" som hittas uppe till vänster om utrymmet. Om den är nedtonad eller inaktiverad innebär det att utrymmet inte kan tas bort – eftersom det finns en gräns på minst ett utrymme för layouten.

En annan viktig aspekt av layouten är storleksändringen. Varje kolumn och rad kan ändras – så länge den har en granncell. Storleksändring sker genom att hålla muspekaren över kantlinjen mellan två celler tills storlekshanteraren visas. Nedan visas en storleksändringshanterare mellan två kolumner:



Alternativt är detta storlekshanteraren mellan två rader:



Om du vill ändra storleken klickar du bara på storlekshanteraren och drar den så långt åt vänster/höger/överkant/nederkant som behövs. Sedan släpper du den helt enkelt.

När du storleksändrar två kolumner ska du notera två saker. Först, ovanför varje kolumn, finns det ett tal som anger den relativa procentandel som den här kolumnen för närvarande upptar:



En annan sak att notera är att storleksändringen inte är helt jämn, utan snarare ökar eller sjunker stegvis med 5 procent. Fästområdet betecknas med de prickade linjerna runt varje cell.

Att ändra radernas storlek påminner mycket om att ändra storlek på celler/kolumner – men utan de fördefinierade storlekarna. Detta ser ut som visas nedan:



Du flyttar den vågräta ändringslinjalen uppåt och nedåt för att ändra storleken för de två raderna. De nya dimensionerna noteras till vänster om varje rad, i procent.

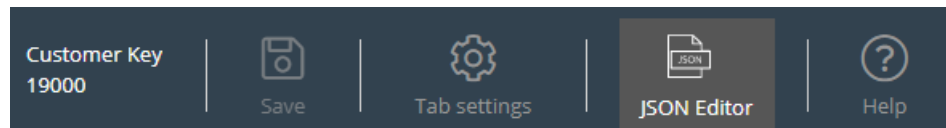
Redigering av flikkonfiguration via JSON Editor

När du har konfigurerat en komplett layout kan man också redigera denna konfiguration direkt via kod. Detta är möjligt via

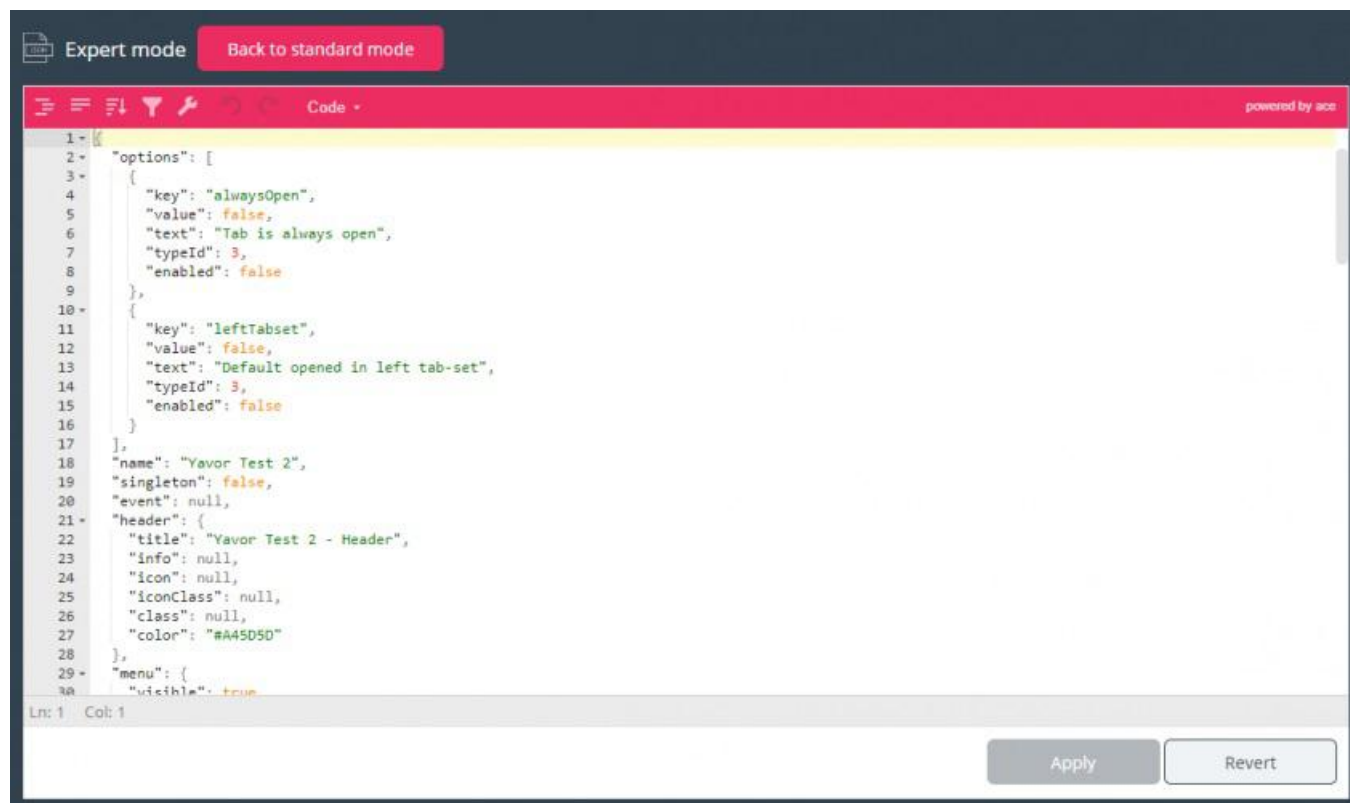
funktionerna i JSON Editor. I huvudsak erbjuder JSON Editor möjligheten att direkt redigera, i kod, en befintlig flikkonfiguration.

Observera att man genom att använda detta läge går in i det så kallade "**Expert Mode**", vilket kräver god förståelse för JSON-strukturen i konfigurationen, liksom dess individuella egenskaper.

JSON Editor utlöses via knappen i rubriken, markerad nedan:



När redigeraren är aktiverad gör den koden från konfigurationen, direkt redigerbar som ett JSON-formaterat block. Detta visas nedan:



I dess rubrik betonar redaktören att du nu arbetar i expertläge.

I det här läget kan du direkt redigera konfigurationen och tillämpa alla nödvändiga ändringar. När du är klar kan du:

1. Klicka på knappen "Apply" längst ned för att spara ändringarna, eller
2. Klicka på knappen "Återställ" för att ångra alla ändringar som hittills tillämpats

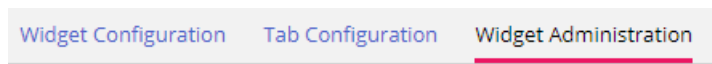
Dessutom kan man helt enkelt gå tillbaka till "Standard" -läget i Widget-flikredigeraren genom att klicka på "Tillbaka till standardläge" -knappen i rubriken.

Widget Administration

Det här avsnittet av administrationsportalen möjliggör två viktiga funktioner:

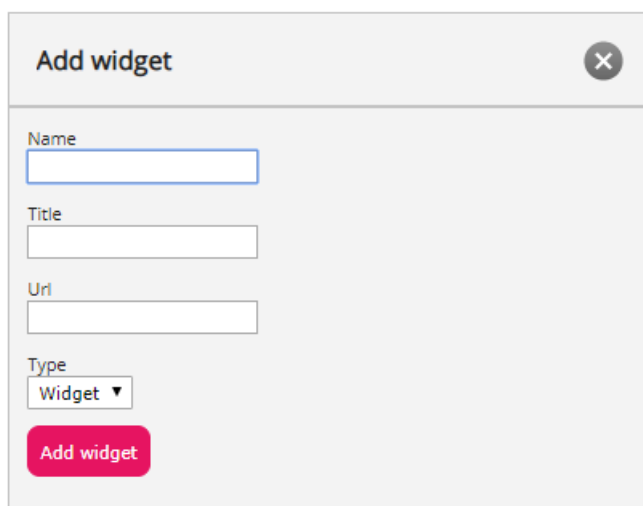
1. Aktivera eller inaktivera synlighet för en viss widget för den aktuella kunden
2. Att lägga till eller redigera widgetegenskaper och widget-flikmenyn.

Flikmenyn ser ut så här:



Lägga till en ny widget

Om du vill lägga till en ny widget i listan trycker du bara på Add Widget.

A modal window titled 'Add widget' with a close button (X) in the top right corner. The form contains four input fields: 'Name', 'Title', and 'Url', each with a text input box. Below these is a 'Type' dropdown menu with 'Widget' selected. At the bottom left is a red 'Add widget' button.

Då uppmanas du att ange följande fält:

1. **Name** – detta är namnet på widgeten
2. **Title** – detta gör att du kan ange en lite mer beskrivande rubrik som är associerad med widgeten
3. **URL** – den URL som iFrame kommer att peka på

När dessa värden har angetts kan du trycka på knappen Add Widget i popup-fönstret och slutföra inställningarna.

Lägga till egenskaper i en widget

När en widget har skapats och lagts till i listan kan man lägga till egenskaper i den. Dessa egenskaper kommer då att ingå i widgetkonfiguration-avsnittet för den här widgeten, som sedan kan ställas in eller återställas och slutligen bli en del av widgetkonfigurationsdatan som är tillgänglig för widgeten i klientwebbläsaren. En uppsättning widgetegenskaper ser ut så här:

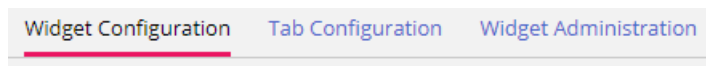
Name	Owner	Use
Test Widget	14000	
Widget Name 14000 Test Widget	Title Test Widget	Type Widget ▾
Key url	Default Value http://puzzel.co.uk/	<input type="checkbox"/> Set property in tab only <input type="checkbox"/> Possible to set option from widget Type String ▾
<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="+ Add widget property"/>		

Om du vill lägga till en ny widgetegenskap trycker du bara på knappen Add Widget property. Då visas ett popup-formulär som innehåller följande värden:

1. **Key** – detta är strängvärdet, associerat med en nyckel för den här widgeten. Det finns inga begränsningar för vad man kan gå in i, med huvudmålet att göra detta till en meningsfull nyckel
2. **Default Value** – detta är nyckelns standardvärde. Om inget annat värde anges vid ett senare tillfälle kommer nyckeln att ha det här värdet
3. **Type** – detta är den typ av egenskap som läggs till. De tillgängliga värdena är:
 - A. **String** – detta är en standardsträng, som kan acceptera alla strängar av numeriska värden eller textvärden
 - B. **Drop down** – detta visar en listruta med alternativ att välja mellan. Användbart för situationer där man måste sätta ihop en uppsättning ömsesidigt uteslutande alternativ
 - C. **Password** – detta är ett värde som presenterar ett lösenordsfält. Detta är maskerat inledningsvis, men en administratör kan ställa in ett annat värde i Widget Configuration senare
 - D. **Boolean** – detta skapar ett kryssrutfält, som på samma sätt som ett booleskt fält kan markeras eller avmarkeras
 - E. **Integer** – skapar ett numeriskt indatafält som endast accepterar tal

Konfiguration av widget

Det här avsnittet i administratörsportalen visar ett användargränssnitt som gör det möjligt att ange eller ändra egenskaper för specifika widgetar, som har definierats i avsnittet Widget Administration. Flikmenyn ser ut så här:



Varje widget, definierad i "Widget Administration" kommer att finnas här. Varje widget har exakt samma egenskaper som definierades i avsnittet Widget Administration. En exempellista med widgetar kan se ut så här:



Tillgängliga egenskapstyper för widget

För närvarande är de egenskaper som kan definieras och nås för varje widget:

1. **String** – detta är en standardsträng, som kan acceptera alla strängar av numeriska värden eller textvärden
2. **Drop down** – detta visar en listruta med alternativ att välja mellan. Användbart för situationer där man måste sätta ihop en uppsättning ömsesidigt uteslutande alternativ
3. **Password** – detta är ett värde som presenterar ett lösenordsfält. Detta maskeras inledningsvis, men man kan ange något annat värde i fältet och spara det
4. **Boolean** – detta är ett kryssrutfält, som på samma sätt som ett booleskt fält kan markeras eller avmarkeras
5. **Integer** – är ett numeriskt indatafält som endast accepterar tal

Dessutom finns det två andra widgetegenskaper, som läggs till vid tidpunkten för definitionen av widgeten. Dessa är:

1. **Widget Title** – som ger ytterligare information om widgeten
2. **URL** – pekar på URL-egenskapen för iFrame. När widgeten läses in på agentfliken pekar den på detta

Redigera en widget-egenskap

Så här redigerar du en widgetegenskap:

1. Klicka på symbolen för att expandera/stäng, som finns till vänster om ett widgetnamn. Detta läser in alla egenskaper som definierats för den aktuella widgeten.
2. Leta reda på nyckeln som du behöver ändra

3. Ange det nya värdet som du vill associera med nyckeln
4. Klicka på knappen Save Changes

Widget och Widget-API

Som vi fastställde i avsnitten ovan är alla nya delar av våra lösningar ömsesidigt relaterade till att flikkonfigurationen innehåller widgetar (Core och Custom). Dessa anpassade widgetar kan definieras i avsnittet Widget Administration. De definierade egenskaperna kan sedan konfigureras ytterligare i avsnittet Widget Configuration. Dessa egenskaper skickas sedan på klienten som widgetdata på klientsidan.

Utöver detta kan alla widgetar, Core och Custom, göras till en del av en anpassad layout, eller en flik, som sedan kan återges i den nya agentapplikationen.

Med den senaste versionen publicerar vi ett Widget API, som exponerar metoder och händelser för att hämta konfigurationsegenskaper på klienten, samt widget-till-widget-kommunikation.

I följande skärmbild visas hur egenskaper som anges i Admin görs tillgängliga på klienten:

The screenshot displays two side-by-side windows. The left window is titled 'Widget Configuration' and shows a table for configuring widget properties. The table has columns for 'Property', 'Inherit', and 'Value'. A red box highlights the first row: 'Property1', 'Inherit' (checkbox), and 'Value' (input field containing '123'). Below the table are 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons. The right window is titled 'External Widget Test' and shows a 'CALL' button and a 'Widget Api answer' section. The JSON response is:

```
{  "name": "widget.options",  "value": {    "url": "https://demo.puzzel.com/dev/widgets/external/demo",    "Property1": "123"  }  }
```

 A red box highlights the 'Property1: 123' value in the JSON response, which is connected to the configuration table by a red line.

Implementering av widget-API

De externa widgetarna finns i allmänhet på en annan domän och har inte direktåtkomst till Widget API. För att kringgå domänbarriären öppnar agentapplikationens kärna en meddelandekanal med webbläsarens meddelande-API. I huvudsak förlitar sig detta på metoden `Window.postMessage()` för att skicka och ta emot data.

Mer information om detta hittas på följande webbsida: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/Window/postMessage>

Och här: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/MessagePort/postMessage>

Översikt över widget-API

Bakgrund

Widget-API:et utformades med följande mål i åtanke: dölja komplexiteten i agentapplikationen från widgetarna, presentera ett litet och konsekvent gränssnitt till widgetarna och upprätthålla ett stabilt gränssnitt för widgetarna

Översikt

Widget-API:et är uppdelat i två stora delsystem: händelsesystemet och gränssnitten. Händelsesystemet används för att sända olika meddelanden från tjänsterna till widgetarna och för widget-till-widget-kommunikation. Gränssnitten utgör fasaden för tjänsterna och kärnfunktionen.

Widgetmeddelanden

Som tidigare nämnts finns de externa widgetarna vanligtvis på en annan domän och kan inte komma åt Widget API:et direkt. För att kringgå domänbarriären öppnar agentapplikationens kärna en meddelandekanal med webbläsarens meddelande-API.

Koden nedan visar ett sätt att prenumerera på och hantera meddelanden från API:

```
const origin = 'the origin of the agent application'; let port; window.addEventListener('message', message => { // Make sure that the channel comes from the correct source: if (message.origin !== origin) return; // Setup the communication channel: if (!port) { port = message.ports[0]; port.onmessage = receiver; } }); function receiver(message) { //code here }
```

Meddelandets nyttolast finns i *message.data*. Kärnan lägger till en *egenskap message.data.type* i alla meddelanden.

Förfrågningar till Widget API kan bara skickas genom den angivna porten:

```
port.postMessage(message);
```

Gränssnitt

Om du vill hämta en egenskap eller anropa en metod i Widget API:et ska meddelandeformatet {call, args} användas, där anrop är sökvägen till metoden (eller egenskapen) i API:et.

I händelse av ett metदानrop är args en matris med alla nödvändiga argument för metदानropet. Exempel:

```
port.postMessage({ call: 'tab.setTitle', args: ['new title'] });
```

Om metoden returnerar ett resultat skickas den till den externa widgeten av port.onmessage-hanteraren i formatet {name, value, type}, där name är namnet på den begärda egenskapen eller metoden, value är egenskapens värde eller resultatet av anropet, och type kommer att vara strängens "resultat".

Exempelsvar på ett getOption-samtal:

```
{ name: 'widget.getOption', value: 'https://demo.puzzel.com/dev/widgets/external/demo/', type: 'result' }
```

Observera att på grund av hur Meddelande-API:et fungerar finns nyttolasten för meddelandet i message.data-egenskapen.

Om anropsmetoden inte returnerar ett resultat skickar kärnan inget meddelande. Om anropsmetoden returnerar ett löfte skickas meddelandet när löftet är löst eller avvisat. Om löftet löses skickar kärnan ett standardresultatmeddelande, där value innehåller löftets värde. Om löftet avvisas kommer ett felmeddelande att skickas:

```
{ name: 'widget.setOption', value: 'Unexpected end of JSON input', type: 'error' }
```

Om det krävs en matchning av ett anrop till ett resultat kan valfritt id läggas till i förfrågningen. Det kommer att returneras tillbaka:

```
{ call: 'tab.getOption', args: ['option name'], id: '0123456789' }
```

Resultat:

```
{ name: 'tab.getOption', value: 'option value', id: '0123456789' }
```

Widgeten kan också observera en egenskap för ändringar genom att skicka ett {watch}-meddelande. Det (watch-fältet) ska innehålla sökvägen till egenskapen i widget-API:et.

Om värdet på egenskapen ändras skickar kärnan meddelandet {name, old, new, type}, där name kommer att vara samma egenskapssökväg, old kommer att bli värdet för den egenskapen före ändringen, new efter ändringen, och type den "ändrade" strängen.

Events

De externa widgetarna kan prenumerera på Events genom att skicka ett {subscribe, options: {once, address}} meddelande till kärnan. Prenumerationsfältet ska innehålla händelsens namn. Hela alternativfältet är valfritt, liksom dess egenskaper: boolesk en gång och adressträngen. Adressen har samma betydelse som i ExtendedEventAggregators metoder. Inställningen en gång innebär att subscribeOnce-metoden kommer att användas, dvs. den externa widgeten får bara en enda händelse innan prenumerationen avslutar sig själv.

Händelserna tas emot med meddelandet {name, value, type} där name kommer att vara namnet på händelsen, value är nyttolasten och type kommer att vara "händelse".

```
{ name: 'userStatusChanged', value: 'System', type: 'event' }
```

Den fullständiga API-referensen kommer att göras tillgänglig [här](#)