

Puzzels administrationsportal

Puzzel er en fleksibel kundekontakt- og omstillingsbordløsning baseret på cloud-teknologi. Det er en multikanal-løsning, der håndterer henvendelser via telefon, chat, e-mail, SMS og sociale medier.

Puzzels administrationsportal giver administratorer og supervisorer det værktøj, de skal bruge for at få bedre overblik over deres daglige opgaver.

I Puzzels administrationsportal kan du:

- få adgang til detaljerede rapporter over historisk statistik
- definere og opbygge tilpassede rapporter og wallboards
- monitorere kontaktcenteraktivitet i realtid
- ændre agentprofiler og oprette nye agenter her og nu
- angive åbningstider og routing i forbindelse med helligdage
- administrere tale- og lydbibliotek
- konfigurere køparametre
- aktivere medlytning på agenter
- finde og analysere opkald/optagelser/chatsamtaler/e-mails i arkivet
- håndtere udgående Dialer-kampagner
- se og vedligeholde tjenestekonfigurationer i værktøjet Call Flow
- konfigurere faner og widgets til agentapplikationen
- konfigurere/tilknytte konti/sider på sociale medier til Puzzel
- konfigurere indstillinger for webchat til brug på dine websider
- administrere kontaklisten og vidensbasen til Agent Assist

Note

I dette afsnit beskrives de fleste af de tilgængelige funktioner i Puzzels administrationsportal. Din virksomhed har brugertilpasset adgang til systemet og har muligvis ikke adgang til alle de funktioner, der beskrives.

Puzzel Administration Portal er webbaseret og kræver en pc med internetadgang og en webbrowser.

Detaljer om understøttede browsere kan findes i Puzzel Contact Center - afsnittet [Grundlæggende krav](#).

Puzzel Administration Portals hovedfunktioner er tilgængelige på tablets, for eksempel iPads.

Derudover er en Puzzel-app tilgængelig i Google Play og i Apples App Store.

GDPR og administrationsportalen

EU's generelle forordning om databeskyttelse (GDPR) stiller yderligere krav til virksomheder, der indsamler eller opbevarer EU-borgeres personlige oplysninger. Det omfatter naturligvis Puzzel. Vi forstår vigtigheden af dine personlige oplysninger, og vi træffer foranstaltninger til at sikre og beskytte dem, når vi opbevarer dem på vores platform, i overensstemmelse med vores ISO 27001-certificerede system til styring af informationssikkerhed. Du kan finde flere generelle oplysninger om, hvad Puzzel gør i forhold til de nye GDPR-krav, i vores [Trust Centre](#).

Der findes også et blogindlæg om emnet [her](#).

I denne artikel og dens underartikler gennemgår vi nogle praktiske spørgsmål, der er relevante for kontaktcenterledere og supervisorer, når de arbejder med vores administrationsportal.

- [Personlige oplysninger i Puzzel](#)
- [Arkiv](#)
- [SMS-undersøgelse](#)
- [Historisk statistik](#)
- [Oplysninger i realtid](#)
- [Logon og adgangskode](#)
- [Logfiler og adgangskontrol](#)
- [Oplysninger om agenter \(brugere\)](#)
- [Anonymisering af en agent?](#)
- [Arkiv-API](#)

Personlige oplysninger i Puzzel

De vigtigste typer af personlige oplysninger, der gemmes på Puzzels platform, er:

- Oplysninger om slutkunden i hver **anmodning** (opkald / chat / e-mail), der er gemt **arkivet**
- Oplysninger om Puzzel-brugerne
- Historisk statistik for hver enkelt agentbruger (antal opkald, samtaleid, efterbehandlingstid mv. pr. agent)
- Statistik i realtid for hver enkelt agent (antal opkald, samtaleid, efterbehandlingstid mv. pr. agent)
- Oplysninger om undersøgelser (henvenderens nummer/chatkunders id, agent-id, score og kommentar)

Arkiv

De vigtigste oplysninger om hver henvendelse, der gemmes i arkivet i Puzzels administrationsportal, er:

Medietype	Generelle oplysninger	Indhold	Undersøgelse
telefon	Henvenders nummer, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Opkaldsoptagelse (1)	x
Chat	Chatkundens navn og e-mail, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Chatlogfil (1)	x
E -mail	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2) (Brødtekst/vedhæftet fil sendes ikke til Puzzel)	
E-opgave (E-task)	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2)	

1. Opkaldsoptagelser og chatlogfiler indeholder muligvis følsomme oplysninger
2. **E-mails/e-opgaver** gemmes ikke i Puzzel. Vi gemmer kun Fra-adressen og URL-adressen til den e-mail/e-opgave, der står i køen.

Indhold fra sociale medier som Facebook/Twitter er ikke tilgængelige i arkivet i Puzzels administrationsportal.

Om undersøgelsesdata i arkivet

Undersøgelsesdataene for en henvendelse (SMS-undersøgelse for opkald og chatundersøgelse for chatsamtaler) indeholder en **score** (0-10) og en **kommentar** samt den tilknyttede henvendelses sessionId (henvenderens telefonnummer eller chatkundens navn/e-mail vises i området med generelle oplysninger).

Optagelse af opkald kræver henvenderens samtykke

Optagelse af opkald kan ske automatisk for en eller flere køer og/eller for nogle eller alle agenter ("tvungen optagelse"). Hvis tvungen optagelse er konfigureret, bør Puzzels IVR-løsning informere henvenderen om og indhente samtykke til optagelsen (f.eks. ved at trykke på 1). Hvis henvenderen ikke accepterer optagelse eller afviser optagelse, optages opkaldet ikke (systemvariabelen "deny_recording" indstilles til true).

Hvis tvungen optagelse ikke er konfigureret, kan agenterne få tilladelse til at starte (og stoppe) optagelse af enkeltstående opkald. I dette tilfælde må agenten ikke starte optagelsen, medmindre henvenderen er informeret om og accepterer, at opkaldet optages.

Chatkundens samtykke til lagring af chatlogfil

Puzzel-kunden kan på chattens startside/i chatvinduet vælge at vise afkrydsningsfeltet "Jeg accepterer ikke, at denne chat gemmes" (I do not accept that this chat is stored). Hvis slutkunden markerer afkrydsningsfeltet "Jeg accepterer ikke ...", gemmes chatlogfilen ikke i arkivet (og chatkunden får ikke tilbudt at få tilsendt chatlogfilen via e-mail, når chatten er afsluttet), men de generelle oplysninger om chatten gemme i arkivet (og i rådataene).

Opbevaringstid i arkivet

Den enkelte Puzzel-kunde bestemmer selv, hvor lang opbevaringstiden skal være i deres eget arkiv for generelle

oplysninger om henvendelser (f.eks. 180 dage), opkaldsoptagelser (f.eks. 14 dage) og chatlogfiler (f.eks. 30 dage). Hver nat sletter Puzzel automatisk generelle oplysninger/optagelser/chatlogfiler, der er ældre end den definerede opbevaringstid.

Finde, se, eksportere og slette indhold fra arkivet

I arkivet kan administratoren søge efter henvendelser baseret på henvenderens telefonnummer, chatkundens navn/e-mail og/eller andre søgeparametre som f.eks. klokkeslæt, kø, agent mv.

I arkivet kan Puzzel-administratoren ...

- Se generelle oplysninger om hver henvendelse
- Afspille (lytte til) en opkaldsoptagelse
- Se chatlogfilen
- Downloade en opkaldsoptagelse som en MP3-fil
- Downloade en chatlogfil som en XML-fil (eller kopiere teksten til udklipsholderen)
- Slette en opkaldsoptagelse (men ikke de generelle oplysninger om opkaldet)
- Slette en chatlogfil (men ikke de generelle oplysninger om chatten)
- Downloade generelle oplysninger om opkald (som en XLS-fil)

Administratoren kan f.eks. søge efter opkald fra et bestemt nummer (i de seneste 3 måneder, hvis de generelle oplysninger gemmes i mindst 3 måneder), vælge alle (eller nogle af) de fundne opkald og derefter vælge at downloade optagelserne og/eller slette optagelserne.

Når indholdet (optagelse/chatlogfil) i en henvendelse slettes, vises henvendelsen stadig, dvs. det er muligt at se det klokkeslæt, hvor opkaldet/chatten fandt sted, henvenderens nummer/chatkundens navn og e-mail, kønavn, ventetid, agentnavn og samtaleid.

Arkiv-auditlogfil

Audit-logføring er fra og med 20. juni 2018 som standard slået til. Hver gang en bruger afspiller/downloader/sletter en opkaldsoptagelse eller ser/downloader/sletter en chatlogfil fra arkivet, oprettes der en logpost i audit-logfilen.

Hvis Puzzel Support får adgang til indhold, der er relateret til en supportsag (f.eks. opkaldskvalitet eller optagelse), oprettes der en logpost, hver gang Puzzel Support får adgang til indhold.

Du kan give udvalgte administratorer eller alle administratorer adgang til at se arkiv-auditlogfilen i administrationsportalen.

Alle poster i arkiv-auditlogfilen (f.eks. bruger X lyttede til optagelsen af henvendelse Y den åååå.mm.dd tt:mm) slettes, når den tilknyttede henvendelses generelle oplysninger slettes.

Maskering af cifre fra IVR

Hvis Puzzels IVR-løsning beder henvenderen om at indtaste personlige oplysninger, f.eks. et personnummer, der skal bruges til eksterne opslag og/eller routing/agentens skærmvisning, skal dette menumodul konfigureres med "maskering af cifre" hvilket betyder, at de indtastede cifre ikke gemmes i rådataene og dermed ikke er synlige hverken i arkivet eller i rådataene.

Anonymisering (sletning af henvenderens nummer/chatkundens id i arkivet)

Hvis en slutkunde ønsker at blive "glemt", kan Puzzels administrator **anonymisere** alle henvendelser (opkald/chatsamtaler/e-mails) fra den pågældende person i Puzzels arkiv og i resultatlister fra SMS-undersøgelser ved at

indtaste personens telefonnummer og e-mailadresse på siden Anonymiser (Anonymize).

Administratoren kan slette opkaldsoptagelser og chatlogfiler **og/eller** anonymisere opkald/chatsamtaler/e-mails fra en person. Hvis administratoren kun anonymiserer henvendelser fra en person, gemmes opkaldsoptagelserne/chatlogfilerne. Fordi den pågældende persons opkald/chatsamtaler ikke længere er knyttet til et telefonnummer/chat-id, kan du ikke finde dem i en søgning. Hvis et anonymiseret opkald (med eller uden en optagelse) vises i et søgeresultat fra arkivet, er henvenderens nummer ikke synligt.

SMS-undersøgelse(SMS-survey)

En Puzzel-kunde kan slå SMS-undersøgelse til (og fra). Hvis SMS-undersøgelse er slået til, sendes en SMS til henvenderen (f.eks. Hvor tilfreds er du med vores service?), når samtalen med en agent er afsluttet.

Resultaterne af SMS-undersøgelsen vises i Puzzels administrationsportal (og på interactive.intele.com). For hver henvender, der modtager en SMS-undersøgelse, er der en række i resultatlisten, som indeholder henvenderens telefonnummer og den modtagne score og kommentar (hvis der er en). Der kan være 0, 1 eller flere rækker med et bestemt telefonnummer på resultatlisten fra SMS-undersøgelsen.

Fra og med juni 2018 har administratoren mulighed for at anonymisere en slutkunde på resultatlisten fra SMS-undersøgelsen, dvs. slette henvenderens nummer. Det gøres på siden Arkiv – Anonymiser (Archive – Anonymize) ved at indtaste personens telefonnummer og vælge Anonymiser i SMS-undersøgelse (Anonymize in SMS Survey).

Standardopbevaringstiden for SMS-undersøgelser er 25 måneder, men hver nat anonymiseres alle rækker, der er ældre end 4 måneder, dvs. henvenderens telefonnummer slettes.

Historisk statistik

Historisk statistik på oversigts-/køniveau og på agentniveau gemmes som standard i 1200 dage. Opbevaringstiden kan indstilles for hver kunde, og agentstatistik kan gemmes i kortere tid end oversigts-/køstatistik, f.eks. 1200 dage for oversigts-/køstatistik og 365 dage for agentstatistik.

Henvenderens nummer vises ikke i statistikrapporterne på oversigts-, kø- eller agentniveau.

Planen er at gøre det muligt for administratoren at anonymisere en henvenders nummer/chatkundes navn eller id i disse undersøgelseslister rapporter, men på nuværende tidspunkt viser SMS-/chatundersøgelseslister rapporten én række for hver henvender og chatkunde, der har deltaget i en undersøgelse, inklusive henvenderens nummer (chatkundes id/e-mail). Listerapporten kan genereres op til 3 måneder bagud i tid (fordi Puzzel gemmer rådata (CDR-filer) i 3 måneder).

Oplysninger i realtid

- **Statistik i realtid** for hver agent (Ticker-agent) slettes hver uge
- Agentens **Min logfil** (My log) (i agentapplikationen) indeholder de seneste x henvendelser, agenten har håndteret

Log ind og adgangskode

- De grundlæggende krav til adgangskoden er, at den skal indeholde mindst 6 tegn, inklusive mindst 1 bogstav og mindst 1 tal.
- Kundens administrator kan konfigurere, at en stærk adgangskode skal benyttes af alle brugere eller af udvalgte brugere. En stærk adgangskode skal indeholde mindst 8 tegn, herunder mindst 1 stort bogstav, 1 lille bogstav, 1 tal og 1 specialtegn.
- Kundens administrator kan slå tofaktorgodkendelse til for alle brugere eller for udvalgte brugere. Hvis funktionen er slået til, modtager brugeren en engangskode med 5 cifre via SMS eller e-mail ved hvert logon.
- Kundens administrator kan konfigurere, at adgangskoderne skal ændres hver N'te dag.

En bruger kan logge på Puzzel-agentapplikationen ved hjælp af Single Sign On (SSO) med et Azure-id, hvis det er konfigureret i Puzzel Admin Portal. Flere detaljer [her](#).

Logfiler og adgangskontrol

Ud over arkiv-auditlogfilen indeholder Puzzel også en **Ændringslogfil** (Change log) (gemmes i 3 måneder) og en **Adgangslogfil** (Access log).

Adgangslogfil

- Hver gang en bruger logger på Puzzel, gemmer vi oplysninger om logonet (klokkeslæt, IP-adresse, brugernavn, browser, klienttype)
- Både gennemførte logon og mislykkede logonforsøg registreres
- Posterne gemmes i adgangslogfilen i 14 dage

Derudover viser vi hver brugers seneste login til Puzzel på listen over brugere i administratorportalen, så det er let at finde brugere, der ikke har logget ind i lang tid.

Adgangskontrol – hvem kan se hvad?

De fleste brugere (agenterne) har ikke adgang til administrationsportalen (de kan logge på, men de har kun adgang til fanen Forside (Home)).

Administratorbrugere kan placeres i en eller flere administratorbrugergrupper. Hver brugergruppe har adgang til de relevante administratorfunktioner (hovedfaner og underfaner), f.eks. adgang eller ikke adgang til arkivet. Det er desuden muligt at indstille adgangsrettigheder for individuelle brugere.

Ressourcefiltre kan bruges til at begrænse, hvilke brugergrupper/køer (rækker) den enkelte brugergruppes brugere kan se i forskellige dele af administrationsportalen, herunder i arkivet.

En bruger (med adgang til at se arkivet) kan gives adgang til kun at kunne se generelle oplysninger om opkald/chatsamtaler i arkivet (ingen adgang til optagelser eller chatlogfiler) eller til også at kunne se optagelser/chatlogfiler.

Oplysninger om agenter (brugere)

Der findes en liste over alle registrerede Puzzel-brugere i administrationsportalen på siden Brugere – Brugere (Users – Users). Du kan angive følgende oplysninger om hver Puzzel-bruger:

- Fornavn
- Efternavn
- Brugernavn (obligatorisk)
- E-mailadresse*
- Mobilnummer*
- Numerisk id
- Brugergruppe (obligatorisk)

Sprog (obligatorisk) E-mail eller mobilnummer er obligatorisk.

I agentstatistikken viser vi antallet af opkald, gennemsnitlig samtaletid, pålogget tid, tid i pause mv. for hver agent i det valgte tidsrum. Her vises kun agentens navn (eller brugernavn, hvis navnet mangler), og ikke agentens telefonnummer eller e-mailadresse.

I **Arkiv** (Archive) viser vi **navnet på agenten**, der besvarede et opkald/en chat/en e-mail, som en del af de generelle oplysninger om en henvendelse.

Anonymisere en agent?

Hvis en agent (medarbejder) forlader din virksomhed, og du af en eller anden årsag ønsker eller har behov for at fjerne den pågældende agents navn fra Puzzels historiske agentstatistik og fra Puzzels arkiv, kan det lade sig gøre.

Find agenten på siden Brugere – Brugere (Users – Users) i administrationsportalen, og klik på vedkommendes navn for at åbne siden Rediger bruger (Edit user). Her **skal du ændre agentens fornavn og efternavn til noget, der ikke kan forbindes med den pågældende person, f.eks. NN, og derefter gemme.**

Når du har gjort det, opdateres den pågældende agents navn (bruger-id) til det nye navn i agentoversigten i både statistikker og arkiv samme nat.

- Hvis en person efterfølgende genererer en historisk **statistikrapport** på agentniveau, bliver de opkald, der blev besvaret af den agent, hvis navn du har ændret, vist under det nye agentnavn (f.eks. NN).
 - Under Tilpas (Customize) på agentlisten vises det nye agentnavn, men ikke det gamle.
- Hvis en person finder et opkald i **arkivet**, der blev besvaret af den agent, hvis navn du har ændret, vises det nye agentnavn (f.eks. NN).
 - I rullelisten Agent under Søg (Search) vises det nye agentnavn, men ikke det gamle.

Hvis du vil, kan du også **slette den pågældende agentbruger** (på siden Brugere – Brugere (Users – Users), efter at du har ændret vedkommendes navn. Hvis du ikke sletter Puzzel-brugeren (og der er tale om en tidligere medarbejder), skal du slette brugerens e-mailadresse/mobilnummer og ændre adgangskoden, så den tidligere medarbejder ikke har mulighed for at nulstille sin adgangskode og logge på Puzzel.

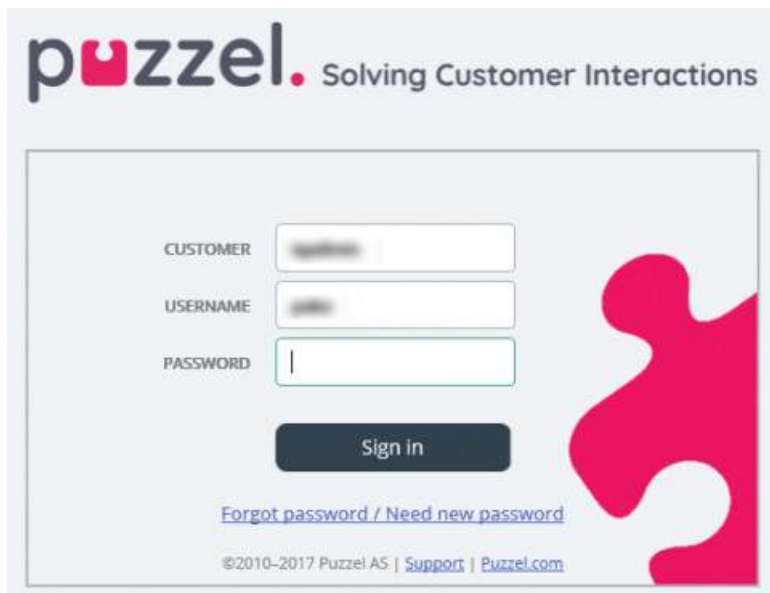
Arkiv-API

En bruger, der har adgang til at bruge Puzzels webtjenester og har adgang til arkivet, kan:

1. Hente generelle oplysninger om en henvendelse baseret på sessions-id
2. Afspille/streame en henvendelses opkaldsoptagelse
3. Downloade en henvendelses opkaldsoptagelse
4. Downloade en henvendelses chatlogfil
5. Slette en opkaldsoptagelse
6. Slette en chatlogfil

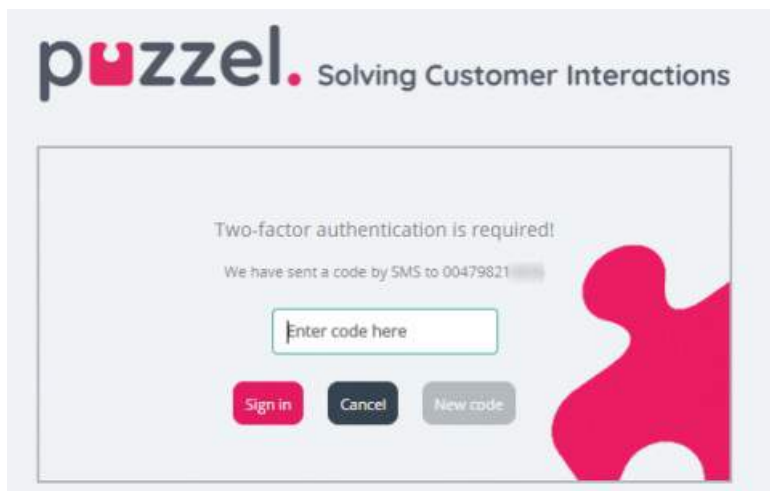
Logon og adgangskode

Som administrator eller supervisorbruger skal du gå til <https://admin.puzzel.com> og indtaste dit kundenummer, dit brugernavn og din adgangskode.

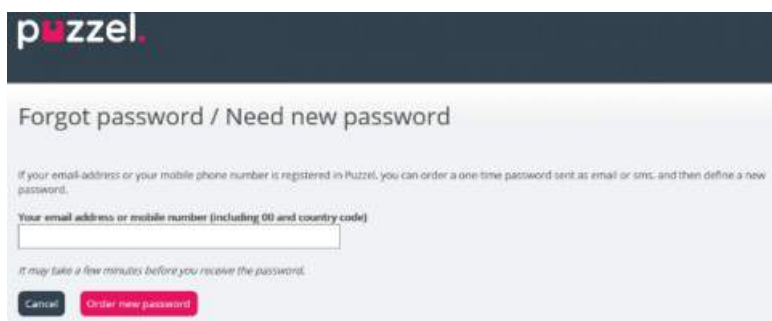


Hvis der indtastes en forkert adgangskode 4 gange i træk, blokeres brugerkontoen. Brugeren kan genåbne kontoen ved at bestille en engangsadgangskode (via e-mail/SMS) og definere en ny adgangskode.

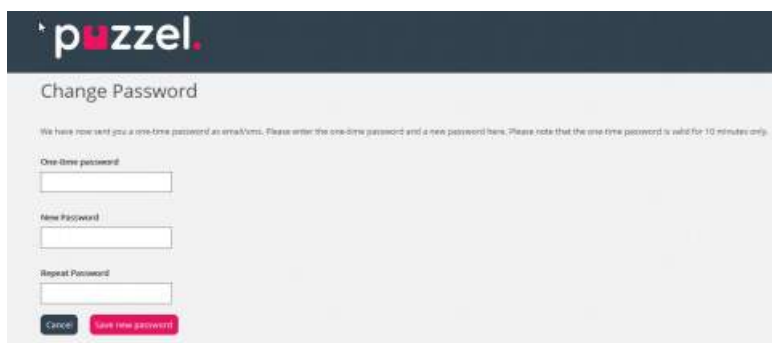
Hvis **tofaktorgodkendelse** er konfigureret for en bruger, modtager brugeren en kode via SMS eller e-mail, når han/hun har indtastet den korrekte adgangskode. Tofaktorgodkendelse understøttes kun på admin.puzzel.com, agent.puzzel.com og i Puzzel-appen.



Hvis du har glemt din adgangskode, eller hvis den er udløbet, kan du oprette en ny adgangskode ved at klikke på linket [Glemt adgangskode/Ønsker ny adgangskode](#) (Forgot password/Need new password). Når du har klikket på linket, åbnes en ny side, hvor du bliver bedt om at indtaste din e-mailadresse eller dit mobilnummer for at bestille en ny engangsadgangskode.



Hvis den indtastede e-mailadresse eller det indtastede mobilnummer er registreret på en Puzzel-brugerkonto, sender Puzzel en engangsadgangskode via e-mail/SMS og stiller dig videre til en ny side, hvor du kan bruge engangsadgangskoden til at oprette en ny, permanent adgangskode.



En engangsadgangskode er kun gyldig i 10 minutter. Hvis der indtastes en forkert engangsadgangskode 4 gange i træk, er den tilsendte kode ikke længere gyldig.

Hvis du ikke modtager en engangsadgangskode via SMS inden for kort tid, kan du bestille en ny engangsadgangskode. Hvis du har indtastet din e-mailadresse, og du ikke kan finde e-mailen med engangsadgangskoden i din indbakke, skal du kigge i spammappen.

En ny adgangskode skal være på mindst 6 tegn og indeholde mindst ét bogstav og ét tal (medmindre Stærk adgangskode (Strong password) er konfigureret).

Enkeltlogon til Puzzels agentapplikation ved hjælp af Azure

Hvis din virksomheds brugere har Microsoft Azure-konti, kan brugerne logge på Puzzels agentapplikation uden at angive kundenummer, brugernavn og adgangskode til Puzzel.

Før brugerne kan bruge enkeltlogon til Puzzels agentapplikation, skal følgende betingelser være opfyldt:

1. Azure skal være tilføjet som "ekstern godkendelsesprovider" på siden Brugere – Moduler (Users – Products) under Log på Puzzel (Sign in to Puzzel).
2. Du skal uploade en fil med agenternes Puzzel user_id og det tilsvarende Azure-id, hvilket (normalt) er brugerens e-mailadresse.

En Puzzel-bruger med et defineret Azure-id (external_id i Puzzel) kan bruge <https://agent.puzzel.com?connection=azure> til at logge på Puzzels agentapplikation uden at angive brugernavn og adgangskode til Puzzel.

Hvis du ikke vil tillade agenter med enkeltlogon at logge på agent.puzzel.com med deres brugernavn og adgangskode til Puzzel, skal du slå egenskaben Tillad ikke bruger at logge på med Puzzel-brugernavn (Reject user to sign in with Puzzel username) TIL.

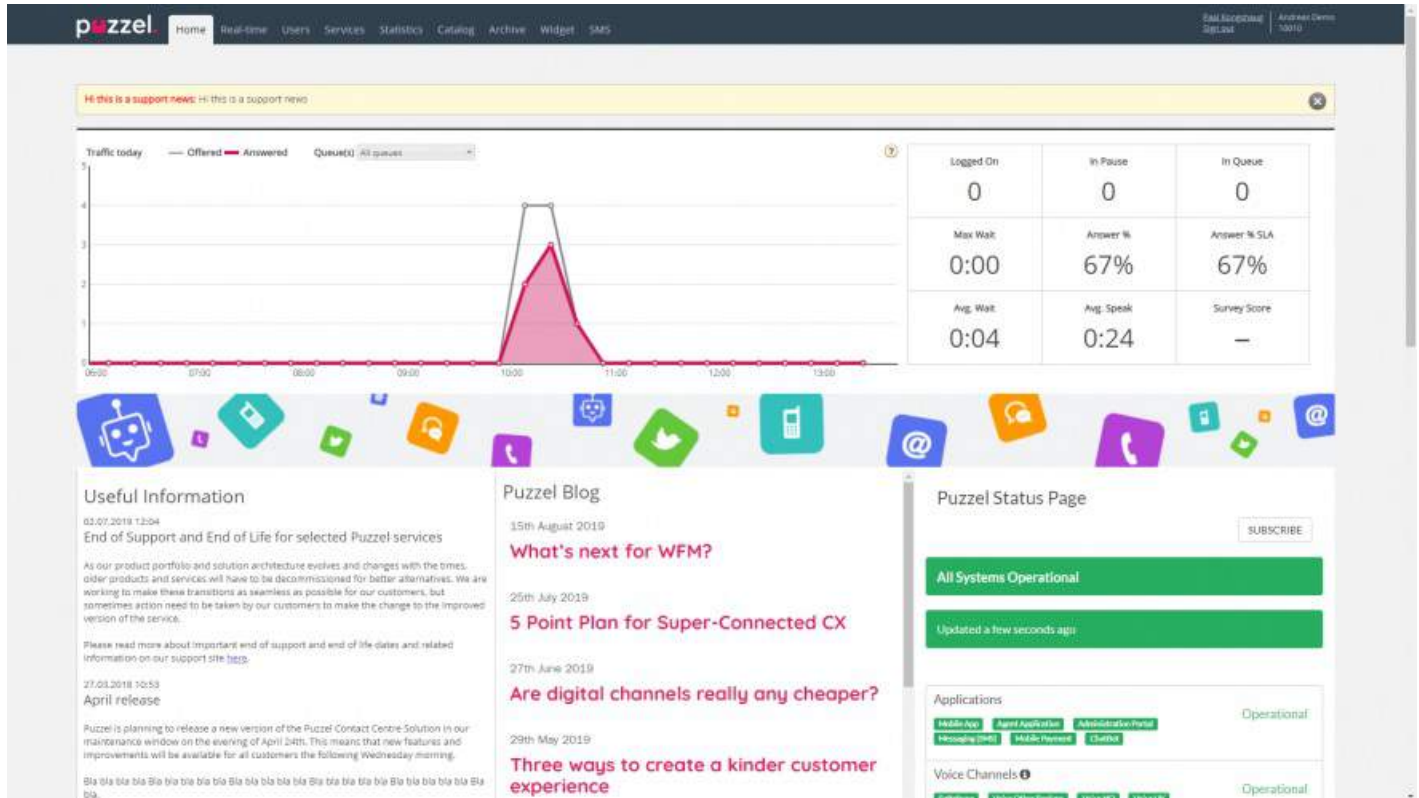
Note

Bemærk, at vi ikke understøtter enkeltlogon til <https://admin.puzzel.com>

Forsiden (Home)

Når du er logget på, vises fanen Forside (Home), der er opdelt i 3 sektioner: Supportmeddelelse (Support Message), Trafikinformation/KPI'er (Traffic Information/KPI's) og Nyttige oplysninger (Useful Information).

I øverste højre hjørne af skærbilledet ser du dit brugernavn, kundenavn og kundenummer.



Øverst på forsiden i den gule bjælke kan du se Supportnyheder (Support News), som dog kun er synlig, hvis der er offentliggjort en meddelelse. Hvis du (eller andre brugere) ikke ønsker at få vist meddelelser fra Puzzel Support, kan du konfigurere dette under Brugere – Moduler – Forside (Users – Products – Homepage).

Hvis du klikker på Læs mere (Read More), udvides vinduet med den gule bjælke. For at minimere meddelelsen igen skal du blot indlæse siden igen ved at klikke på fanen Forside (Home). Bemærk, at hvis du klikker på X'et, får du ikke vist denne specifikke supportmeddelelse igen. Når Puzzel udsender en ny supportmeddelelse, bliver den gule bjælke synlig igen.

På grafen kan du se antallet af henvendelser, der er sendt til en kø, og antal besvarede henvendelser pr. kvarter indtil nu for den/de valgte visningskøer. I højre side af grafen kan du se værdier for 4-9 nøgleparametre for den/de samme visningskøer. Du kan konfigurere, hvilke nøgleparametre der skal vises, under Brugere – Moduler – Forside (Users – Products – Homepage).

Du kan vælge mellem følgende parametre: Svarprocent indtil nu (Answer % so far), Svarprocent inden for SLA indtil nu (Answer % within SLA so far), Gns. samtaletid indtil nu (Avg. Speaktime so far), Gns. ventetid besvaret indtil nu (Avg. Wait Time Answered so far), I pause nu (In Pause now), I kø nu (In Queue now), Logget på nu (Logged on now), Maks. ventetid nu (Max Wait Time Now), Tavse opkald indtil nu (Silent calls so far), Undersøgelsesscore (Survey score), Besvaret i alt indtil nu (Total Answered so far) og Tilbudt i alt indtil nu (Total Offered so far).

Ved at klikke på rullemenuen ud for Kø(er) (Queue(s)) kan du konfigurere, om grafen og nøgleparametrene skal repræsentere én visningskø eller flere køer.

Note

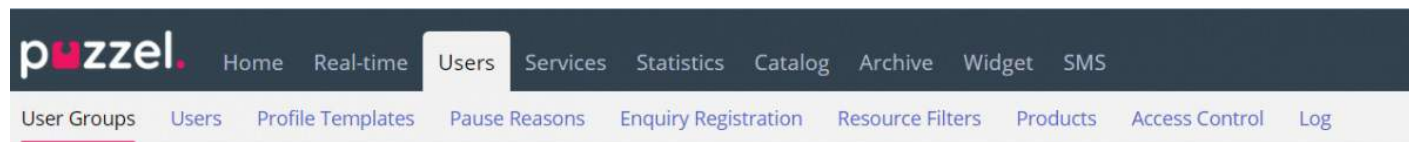
En indgående henvendelse tæller som tilbudt til kø, så snart den ankommer i køen, og den tæller først som besvaret, når en agent har besvaret opkaldet/accepteret den skriftlige henvendelse. Det betyder, at der kan opstå tidsperioder, hvor antallet af besvarede henvendelser overstiger antallet af tilbudte henvendelser.

På den nederste del af forsiden offentliggør Puzzel nyttige oplysninger og produktnyheder.

Oversigt

Log på Puzzels administrationsportal her: <http://admin.puzzel.com>

Puzzels administrationsportal har en række faner, som hver indeholder et antal undermenuer, der giver dig adgang til forskellige funktioner. Ikke alle kunder har adgang til alle funktioner. Eksempelvis ser det sådan her ud, når fanen Brugere (Users) er valgt:



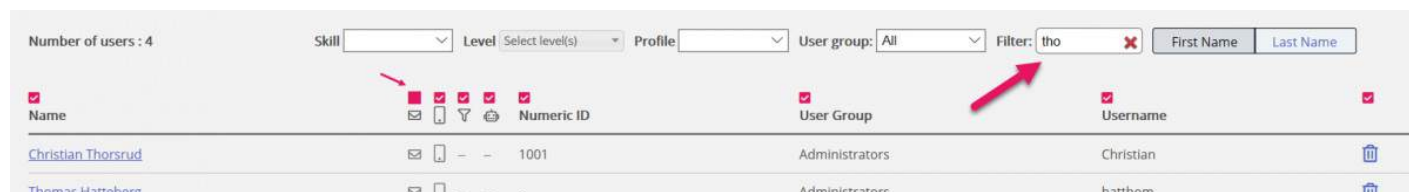
Ikke alle kunder/brugere har adgang til alle funktioner, så du vil muligvis få vist faner eller undermenuer, der er deaktiveret. Kontakt Puzzel Support, hvis du er interesseret i funktioner, som du ikke har adgang til.

Fane	Kort beskrivelse
Forsiden (Home)	Information fra Puzzel, graf over trafik indtil videre i dag samt KPI-værdier.
Realtid	Oversigt over live status på køer og agenter, Ticker (trafik indtil videre i dag pr. kø og agent) samt Wallboard.
Brugere	Administration af brugergrupper og brugere, definering af profiler, oprettelse af pausevarianter og kategorier for årsagsregistreringer og konfiguration af moduler.
Tjenester	Administration af åbningstider, lydfiler, lister, tjenestevariabler, KPI-alarmer, køparametre, Dialer-kampagner, opkaldsflow, sociale mediekkanaler, chat og Agent Assist samt medlytning.
Statistik	Visning af standardstatistikrapporter, tilpasning af rapporter samt konfiguration af, hvilke rapporter der skal sendes til hvilke modtagere og med hvilke tidsintervaller.
Katalog	Visning af katalogindhold samt konfiguration af felter, afdelinger og tilknytninger.
Arkiv	Søgning efter og analyse af opkald, optagelser og chatlogfiler.
Widget	Til konfiguration af faner og widgets i agentapplikationen.
SMS	Til konfiguration af SMS-tjenester som Undersøgelse (Survey).

Onlinehjælp finder du ved at klikke på spørgsmålstegnene, der findes på alle sider.

Mange sider har et filter-felt øverst til højre under menuer. Hvis du skriver noget i filtreringsfeltet, får du kun vist de rækker, der indeholder den indtastede tekst. Hvis du fjerner markeringen af en kolonne, når du søger med filterfunktionen, får du kun vist rækker med den indtastede tekst i de kolonner, der er markeret.

Eksempel: Vis rækker (brugere), der indeholder tho i et hvilket som helst felt med undtagelse af e-mailadressen:

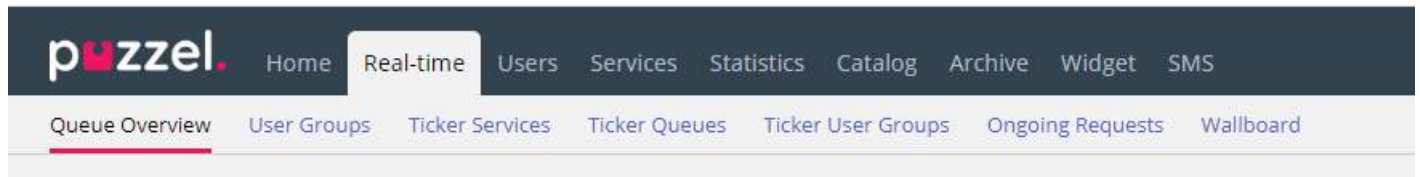


Bemærk, at en søgning på f.eks. pa ko returnerer rækker, der indeholder pa eller ko, mens en søgning på "pa ko" returnerer rækker, der indeholder hele strengen inden for anførselstegnene.

På mange sider kan du sortere indholdet i tabellerne ved at klikke på en kolonneoverskrift.

Realtid (Real-time)

På fanen Real-time vises en oversigt over den aktuelle status for køer og agenter.



Køoversigt (Queue Overview)

I Køoversigt (Queue Overview) kan du overvåge både agenter og køer i dit kontaktcenter, sorteret efter visningskø. (Se [Indstillinger for visningskø](#) (Display Queue Settings)). Siden opdateres automatisk.

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


- **I alt i kø:** Samlet antal anmodninger i øjeblikket i kø (i denne skærmkø)
- **Tilbagekald (Callback):** Antal henvendelser i køen, der er tilbagekald.
- **Foretrukken (Preferred):** Antal henvendelser i køen, der har en reserveret/foretrukken agent.
- **Planlagte (Scheduled):** Antal planlagte opkald/opgaver, hvor det planlagte tidspunkt endnu ikke er nået. Man kan også kalde det et venteværelse. (Denne kolonne vises kun, hvis køegenskaben Vis i køoversigt: Planlagte henvendelser (Show in Queue overview: Scheduled requests) er slået TIL.)
- **SLA-score:** Viser køens relative længde. Du kan finde flere oplysninger i afsnittet "SLA-indstillinger for køer (Queue SLA settings) i artiklen Tjenester (Services).
- **Maks. ventetid (Max wait time)** Længste ventetid for en henvendelse, der står i kø.
- **Agenter logget på** (Agents logged on): Alle agenter, som er logget på, og som kan besvare henvendelser fra køen, herunder agenter, hvis status er pause.
- **Agenter i pause** (Agents in Pause): Agenter, hvis status er Pause.
- **Agent:** Hvis du klikker på linket Agent, åbnes et nyt vindue, der giver flere oplysninger om, hvilke agenter der er logget på den pågældende kø.

I 3 af kolonnerne får du vist hyperlinks til sider med mere detaljerede oplysninger:

- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen I alt i kø (Total in queue), åbnes [Kødetaljer](#) (Queue details).
- Hvis du klikker på et nummer i kolonnen Agenter logget på (Agents Logged on), åbnes [Agentstatus](#) (Agent status).
- Hvis du klikker på Agent i kolonnen Agent, åbnes [Agentdetaljer](#) (Agent details).

KPI-alamvarsler i køoversigten

Når der udløses en [KPI-alarm](#) (Key Performance Indicator-alarm), vises et advarselssignal i køoversigten, og hele rækken bliver gul. KPI-alarmer er konfigureret pr. systemkø, men på denne side vises én række pr. visningskø. Hvis du klikker på advarselssignalet, åbnes et nyt vindue med en detaljeret alarmbesked.

Queue Overview ?								
Filter: <input type="text" value="Filter table..."/>								
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

Kødetaljer (Queue details)

På siden Kødetaljer (Queue details) vises én række pr. henvendelse i den valgte visningskø.

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	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9115	-	208	1:44	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9511	-	188	1:34	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9300	-	180	1:30	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9580	-	158	1:19	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4154	-	142	1:11	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9757	-	134	1:07	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4180	-	124	1:02	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
2220	-	112	0:56	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4164	-	108	0:54	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9001	-	82	0:41	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9521	-	58	0:29	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
9974	-	50	0:25	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
4693	-	8	0:04	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Denne side opdateres automatisk og indeholder følgende data:

- **Nummer / fra** : *Telefonnummer / e-mail-adresse / chatter-ID*
- **Type**: En henvendelse (f.eks. et webtilbagekald) kan tildeles en kategori og en beskrivelse. Kategorien kan være en farve. Henvendelsens kategori (hvis der findes en) vises her.
- **SLA-score (SLA Score)**: Viser, hvor lang tid henvendelsen har ventet i denne kø relativt set.
- **Tid i kø (Time in queue)**: Viser, hvor lang tid henvendelsen har stået i kø.
- **Tilbagekald (Callback)**:
 - Normal henvendelse
 - 1, 2, 3: Tilbagekald første, anden eller tredje gang.
- **Planlagt tid (Scheduled time)**: Det planlagte tidspunkt for opkaldet/opgaven.
- **VIP**: Hvis henvenderen er kategoriseret som VIP.
- **Reserveret/foretrukken agent (Reserved/preferred agent)**: Hvis opkaldet/e-mailen/chatten har en reserveret/foretrukken agent.

Hvis du har adgang til at slette henvendelser (tilbagekald/e-mail/henvendelser via sociale medier) fra køen (Brugere – Moduler – Kø (Users – Products – Queue)), kan du se kolonnerne Forhåndsvisning (Preview) og Vælg (Select) (Rediger/Slet). Der kan maks. slettes 100 henvendelser fra køen samtidig.

Hvis du klikker på linket Forhåndsvisning (Preview) for en henvendelse med medietypen e-mail, vises oplysninger om afsender, modtager, emne og afsendelsestidspunkt for henvendelsen, og hvis du klikker på Forhåndsvisning (Preview) for en planlagt opgave, vises alle indtastede detaljer om opgaven, undtagen beskrivelsen.

Om tilbagekald i køen

En kunde, der ringer ind, kan få tilbudt tilbagekald, når vedkommende ankommer i køen, og den [anslåede ventetid](#) på det pågældende tidspunkt er længere end f.eks. 3 minutter. Hvis kunden trykker på x for at bestille tilbagekald, bevarer vedkommende sin position i køen. Når kunden står først i køen, ringes op til en agent, og derefter ringes op til kunden.

- Hvis opkaldet besvares af kunden eller af voicemail, vil der ikke blive foretaget et nyt opkald.
- Hvis opkaldet ikke besvares af kunden eller af **voicemail**, foretages der som standard ikke flere opkald (kun 1 tilbagekaldsforsøg).
- Hvis 2 eller 3 forsøg er konfigureret, sættes en kunde, som ikke besvarer et opkald, bagest i køen, og vedkommende ringes op, når han eller hun står først i køen.
 - Hvis 2 eller 3 tilbagekaldsforsøg er konfigureret, er det muligt at konfigurere en "karantæne" (= tid fra et ubesvaret tilbagekaldsforsøg indtil kunden sættes tilbage i køen (parameternavnet 'secBetweenRetries')), f.eks. 1 minut. Karantænen skal forhindre, at der foretages et andet tilbagekaldsforsøg meget kort tid efter det første tilbagekaldsforsøg i den særlige situation, hvor der er meget få eller ingen personer, som venter i køen på det pågældende tidspunkt. Hvis du kun tilbyder tilbagekald, når den anslåede ventetid er temmelig lang, er ventetiden sandsynligvis stadig ret lang, efter at det første tilbagekaldsforsøg er foretaget, og derfor er karantæne normalt ikke nødvendig (eller vil måske være meget kort).

For en kunde, som venter på det andet eller tredje tilbagekaldsforsøg, **viser** vi kundens **bruttoventetid i Kødetaljer** (Queue details), men når vi beregner henvendelsens **SLA-score**, bruger vi **nettoventetiden** (tid siden kunden blev sat tilbage i køen efter det forrige tilbagekaldsforsøg (og karantæne)). Det er også muligt at føje en VIPscore til en kunde, som ikke besvarede et tilbagekald, for at prioritere det næste tilbagekald (efter karantænetiden).

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"/>
070883	...	18	0:09	-	-	-	-	-	-







Et tilbagekald kan forblive i køen i **maks. 48 timer**, hvilket betyder, at hvis agenterne afslutter arbejdsdagen, før alle tilbagekald er foretaget, venter tilbagekaldene stadig i køen næste morgen, medmindre administratoren har slettet dem fra køen.

Det er muligt at flytte et tilbagekald til en anden kø end den, henvenderen bestilte tilbagekald fra, men **de anbefales ikke**. Hovedårsagerne er:

- Kunden bevarer ikke sin plads i køen. Kunden ringes op, når en agent (efter kort eller meget lang tid) modtager opkaldet fra denne tilbagekaldskø.
 - Hvilken besked skal vi give henvenderen, når vedkommende bestiller tilbagekald?
 - Hvordan kan vi sikre, at agenterne får tilbagekaldene inden for rimelig tid?
- Det skaber **forvirring** i statistikker, Ticker, arkiv og rådata. Ét indgående opkald fra kunden registreres som værende ankommet i kø x, hvor kunden afbrød opkaldet (forlod køen), og derefter registreres ét nyt indgående opkald i en anden kø, som bestilte tilbagekaldet.

Agentstatus

Klik på et tal i kolonnen Agenter logget på (Agents Logged on) i køoversigten for at få vist agentstatus:

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

For agenter med status I samtale (Connected) viser vi køen i parentes, medmindre henvenderen sættes på hold, agenten er i et adviseringsopkald eller agent-til-agent-opkald, eller hvis der er tale om et udgående opkald, hvor den person, der ringes op til, endnu ikke har svaret.

Agentdetaljer (Agent Details)

Klik på Agent i kolonnen Agent i køoversigten for at åbne siden med agentdetaljer.

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		All Phone Queues	Pause (Meeting)	0:39	Log off Set Ready
Doe, John		All Phone Queues	Pause (Administration)	2:53	Log off Set Ready
Thorsrud, Christian		Outbound mode	Ready	1:35	Log off Set Pause

Denne side er opdelt i to dele:

- **Oversigt over agenter** : Viser antal agenter pr. status. Hvis din løsning indeholder gruppenumre, vises de i separate rækker.
- **Agentdetaljer (Agent Details)**: En liste med oplysninger om den enkelte agent i den valgte kø. I kolonnen Skift status (Change status) kan du logge agenter på/af og ændre deres pausevariant. Rækker (agenter), der er nedtonet, angiver agenter, der har været logget på denne kø tidligere.

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
Austland, 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
Tøllefsen, Morten	Softphone	Chat	Logged off (0)		Log on
Utusov, Stefan	0867876	Email	Logged off (0)		Log on
Wallin Filter, Andreas	98214821	Sales	Logged off		Log on

For agenter med status I samtale (Connected) viser vi også **kønavnet** i parentes, medmindre henvenderen sættes på hold, agenten er i et adviseringsopkald eller agent-til-agent-opkald, eller hvis der er tale om et udgående opkald, hvor den person, der ringes op til, endnu ikke har svaret.

Når du klikker på agentens navn, åbnes den pågældende agents Ticker.

Statusvarighed og skriftlige henvendelser

En agent, som kan besvare skriftlige henvendelser i Puzzel, vises med status Ledig (N) (Ready (N)) eller Optaget (N) (Busy (N)), når vedkommende har N aktive skriftlige henvendelser og ingen aktive opkald. Værdien for Blokering af telefon hvis > x skriftlige henvendelser (Block phone if > x written requests) bestemmer, hvornår status skifter fra Ledig (Ready) til Optaget (Busy). Bemærk, at Statusvarighed (Status duration) ikke nulstilles på denne side, når en agent skifter fra Ledig (x) (Ready (x)) til Ledig (y) (Ready (y)) eller fra Optaget (x) (Busy (x)) til Optaget (y) (Busy (y)), så du kan ikke altid se, hvornår agenten sidst modtog eller afsluttede en skriftlig henvendelse. Når vi tildeler opkald og skriftlige henvendelser til agenter, holder vi imidlertid styr på, hvornår agenterne modtog/afsluttede den seneste henvendelse.

Planlagte opgaver/opkald

Hvis dine slutkunder tilbydes et planlagt tilbagekald (kan bestilles via en webside), eller hvis dine agenter kan planlægge opgaver fra agentapplikationen, er det muligt at få vist en kolonne kaldet Planlagte (Scheduled) i køoversigten (Brugere – Moduler – Kø: Vis planlagte henvendelser (Users – Products – Queue: Show Scheduled requests).

Når der bestilles et planlagt tilbagekald/et planlagt opkald/en planlagt opgave (f.eks. kl. 08:58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. kl. 12.00), placeres dette opkald/denne opgave i køernes "venteværelse" og vises i kolonnen Planlagte (Scheduled), indtil det planlagte tidspunkt. Derefter placeres opkaldet/opgaven i kø og vises som I kø (In queue) under Kødetaljer (Queue Details).

Den viste ventetid og SLA-score for et planlagt opkald/en planlagt opgave starter ved 0, når opkaldet/opgaven vises under Kødetaljer (Queue details), men ved tildeling til agenter bruges den tid, der er gået, siden opkaldet/opgaven blev bestilt, til at beregne SLA-scoren. Dette er for at sikre, at opkaldet/opgaven prioriteres på det planlagte tidspunkt.

Det planlagte tidspunkt kan være maks. 14 dage frem for opkald og maks. 60 dage frem for opgaver. Standardindstillingen for det maksimale antal henvendelser i en køs "venteværelse" er 1.000.

Hvis du klikker på et tal i kolonnen Planlagte (Scheduled) i køoversigten, vises siden Planlagte henvendelser (Scheduled requests) for den valgte kø. Her viser vi én række pr. henvendelse, der aktuelt befinder sig i køens "venteværelse".

Home » Real-time » Queue Overview » Scheduled requests: The page is not auto-refreshed as long as requests are selected.

Scheduled requests: Scheduled tasks - Sales

Filter:

Number/From	Type	Created	Scheduled time	Reserved/Preferrred Agent	<input type="checkbox"/> 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		<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"/>

En bruger, der har adgang til at slette henvendelser (e-mails/tilbagekald) fra køen i administrationsportalen (Brugere – Moduler – Køer (Users – Products – Queues)), har også adgang til at slette planlagte opgaver og redigere den reserverede agent til planlagte henvendelser/opgaver her.

Du kan vælge en eller flere planlagte opgaver (henvendelser) og klikke på Slet (Delete) eller Skift agent (Change agent).

- Hvis du klikker på Slet (Delete), bliver du bedt om at bekræfte, at du vil slette de valgte henvendelser.
- Hvis du klikker på Skift agent (Change agent), åbnes et nyt vindue, hvor du kan tilføje, skifte eller slette en reserveret 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)

Hvis du vælger Skift reserveret agent (Change reserved agent), søger efter og vælger en anden agent og derefter klikker på Gem ændringer (Save changes), indstiller vi den valgte agent som den nye reserverede agent for den eller de valgte henvendelser, og vi bruger den nye agents foruddefinerede reserverede tid (Brugere – Moduler – Agentapplikation – Reserveret tid til planlagte opgaver i minutter (Users – Products – Agent application – Scheduled task reserved time in minutes)).

Hvis du vælger Fjern reserveret agent (Remove reserved agent) og klikker på Gem ændringer (Save changes), fjerner vi den reserverede agent for den eller de valgte henvendelser.

Hvis du klikker på linket Forhåndsvisning (Preview) for en planlagt opgave, viser vi alle detaljerne om opgaven, undtagen beskrivelsen.

Brugergrupper (User Groups)

Under Realtime – Brugergrupper (Real-time – User Groups) vises en oversigt over antallet af agenter pr. status og pr. brugergruppe.

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

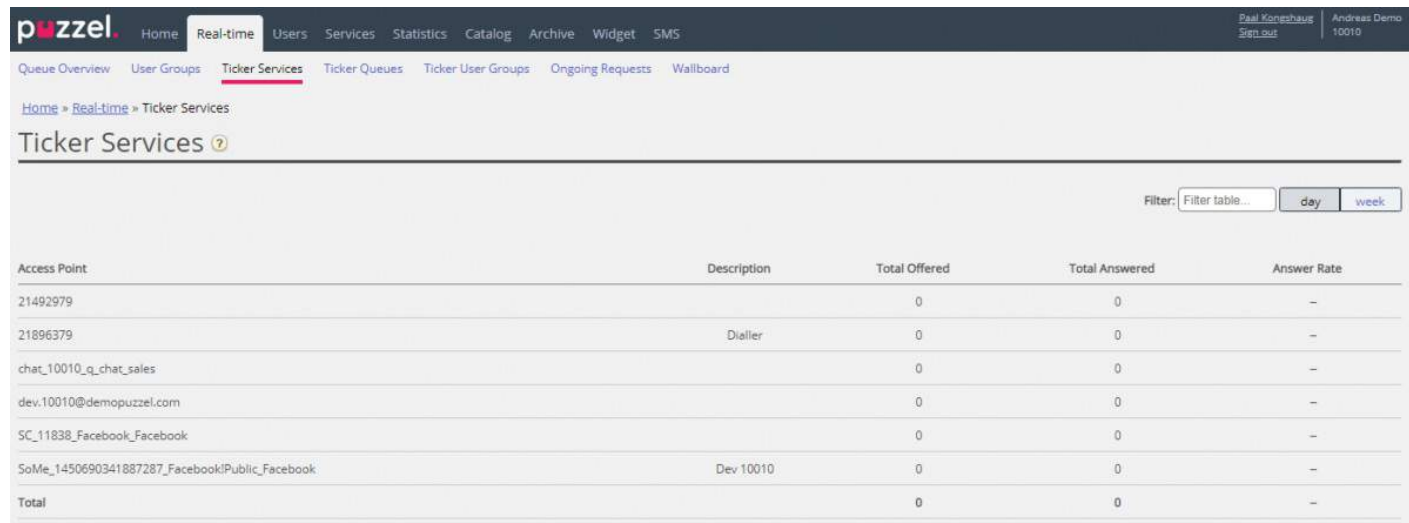
Ved at klikke på et hyperlink i kolonnen Brugergruppe (User Group) kan du se alle de agenter, der hører under den valgte brugergruppe, deres status og den profil, de nu anvender.

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

Ved at klikke på et hyperlink i kolonnen Profil (Profile) kan du se profilens kompetencer. I kolonnen Skift status (Change Status) kan du logge agenter på/af. Klik på en agents navn for at få vist vedkommendes [Ticker-agent](#).

Ticker-tjenester (Ticker Services)

Her vises i realtid det samlede antal henvendelser, der er tilbudt (= modtaget) og besvaret, pr. **adgangspunkt**.



The screenshot shows the 'Ticker Services' page in the Puzzel interface. The page has a navigation bar with 'Real-time' selected. Below the navigation, there are tabs for 'Queue Overview', 'User Groups', 'Ticker Services' (active), 'Ticker Queues', 'Ticker User Groups', 'Ongoing Requests', and 'Wallboard'. The main content area displays 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 skifte mellem at få vist oversigt pr. dag og pr. uge. Dagvisningen viser værdier indtil nu i dag (fra midnat), og ugevisningen viser værdier indtil nu i denne uge (fra midnat, natten til mandag).

- **agent-til-agent-** er ikke inkluderet i Ticker-tjenesten, fordi denne type opkald ikke er henvendelser til et adgangsnummer.
- Planlagte opgaver registreres som Tilbudt (Offered), når de oprettes, og som Besvaret (Answered), når en agent har accepteret henvendelsen, hvilket kan ske flere dage senere.

Ticker-køer (Ticker Queues)

Ticker-køer (Ticker Queues) er et statistikelement, som giver dig en oversigt over de forskellige visningskøer i Puzzel. Her kan du se antallet af tilbudte henvendelser pr. visningskø (= ankommet i køen) og antallet af besvarede henvendelser, svarprocent og svarprocent inden for SLA, samt gennemsnitlig ventetid, samtaletid, efterbehandlingstid og gennemsnitlig behandlingstid (AHT) indtil nu i dag/denne uge.

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

Kolonner:

- **Samlet tilbudt**: Antallet af henvendelser, der er tilbudt til (= ankommet i) visningskøen indtil nu.
- **Besvaret i alt (Total answered)**: Antal besvarede henvendelser indtil nu.
- **Gns. undersøgelsesscore (Avg. Survey score)**: Gennemsnitlig undersøgelsesscore indtil nu. Vises, hvis den er konfigureret.*
- Svarprocent (Answer rate): Besvaret i alt/Tilbudt i alt.
- **Svarprocent**: Samlet antal besvarelser / Samlet antal tilbudte svar
- **Svarprocent SLA (Answer rate SLA)**: Antallet af henvendelser, der er besvaret inden for den definerede SLA i forhold til Tilbudt i alt (Total offered). Hvis Alternativ SLA (Alternative SLA) er defineret for en kø, bruges denne værdi i stedet for SLA.
- **Gns. ventetid (Avg. wait time)**: Gennemsnitlig ventetid for henvendelser besvaret af agenter. Bemærk: Hvis en henvender har bestilt et tilbagekald, medregnes tiden, indtil den første agent svarer, i beregningen, også selvom tilbagekaldet ikke besvares i første, andet eller tredje forsøg. Dette adskiller sig en smule fra Gns. ventetid (Avg. wait time) i statistikrapporten Detaljer pr. kø (Details per queue).
- **Gns. samtaletid (Avg. speak time)**: Agenternes gennemsnitlige samtaletid (den tid, hvor agenten er i samtale) i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede agentopkald (alle med samtaletid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald! Dette adskiller sig en smule fra Gns. ventetid (Avg. wait time) i statistikrapporten Detaljer pr. kø (Details per queue).
- **Gns. efterbehandlingstid (Avg. Wrap-up)**: Agenternes gennemsnitlige efterbehandlingstid i denne kø. Bemærk: Hvis der er konfigureret mere end 1 tilbagekaldsforsøg, kan der være 2 eller 3 besvarede opkald til agenter (alle med efterbehandlingstid) for 1 kunde, der har ønsket tilbagekald!
- **AHT**: Gns. samtaletid + Gns. efterbehandlingstid

* Kolonnen **Gns. undersøgelsesscore** (Avg. Survey score) vises kun, hvis køegenskaben Vis undersøgelsesscore på

køniveau (Show Survey score on queue level) er slået TIL. Der vises både SMS-undersøgelsesscorer for telefonkøer og chatundersøgelsesscorer. Hvis en kunde begynder på en chat i kø x med agent 1, og agent 1 inviterer (en vilkårlig agent i) kø y, registreres chattens undersøgelsesscore i kø x.

Planlagte tilbagekald, der bestilles fra en webside, agenternes planlagte opkald og agenternes planlagte opgaver tæller med som tilbudte til køen, når de placeres i køen på det planlagte tidspunkt.

Vær opmærksom på, at tallene her kan afvige en smule fra tallene i kørapporterne under Statistik (Statistics), primært på grund af små forskelle i, hvordan tilbagekald i køen behandles. Hvis du har en visningskø bestående af 2 eller flere systemkøer (se [Indstillinger for visningskø](#) (Display Queue Settings)), kan tallene i Ticker-køen desuden afvige en smule fra tallene i Statistik (Statistics) (og i Arkiv (Archive)), fordi vi grupperer efter systemkø i Statistik (Statistics) (og i Arkiv (Archive)).

Agent-til-agent-opkald vises ikke her, fordi de ikke er knyttet til en kø.

Note

Der kan være flere besvarede henvendelser end modtagne henvendelser for en kø pr. dag/uge, fordi f.eks. e-mails, opgaver og tilbagekald kan forblive i køen til efter midnat. Derfor

Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups)

Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups) viser statistik pr. brugergruppe og agent indtil videre i dag/denne uge.

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)

De tal, der vises for tidsrummet indtil nu i dag/denne uge, er:

- **Samlet tilbudt** : Antal henvendelser tilbudt til agenter pr. brugergruppe.
- **Besvaret i alt (Total Answered)**: Antal henvendelser besvaret af agenterne.
- **Undersøgelsesscore (Survey score)**: Gennemsnitlig score indtil nu. Viser, hvis den er konfigureret.*
- **Svarprocent (Answer Rate)**: Besvaret i alt * 100/Tilbudt i alt.
- **Gns. samtaletid (Avg. speak time)**: Gennemsnitlig samtaletid for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **Gns. efterbehandlingstid**: Gennemsnitlig efterbehandling for henvendelser, der er besvaret af agenter indtil nu.
- **AHT**: Average Handling Time indtil nu (= gennemsnitlig samtaletid + gennemsnitlig efterbehandlingstid)
- **Pålogget tid (Time Logged on)**: Den samlede påloggede tid inklusive tid i pause.
- **Tid i pause (Time in Pause)**: Samlet pausetid.

* Kolonnen **Gns. undersøgelsesscore (Avg. Survey score)** vises kun, hvis egenskaben *Vis undersøgelsesscore i Ticker-agent/brugergruppe (Show Survey score in Ticker Agent/User group)* er slået TIL. Hvis en kunde starter en chat med agent 1, og denne agent inviterer en anden agent til at deltage i chatten (for at konferere og/eller for at stille om), bliver resultatet af undersøgelsen knyttet til og registreret på den agent, kunden sidst har talt med.

Når du klikker på et brugergruppenavn i Ticker-brugergrupper (Ticker User Groups), får du vist Ticker-information for agenterne i den valgte brugergruppe.

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongsbaug 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)

Når du klikker på en agents navn, åbnes den pågældende agents Ticker-agent. Ticker-agent viser, hvor mange henvendelser den valgte agent er blevet tilbudt og har besvaret pr. systemkø, og derudover også gennemsnitlig samtaletid, efterbehandlingstid samt pålogget tid og tid i pause indtil nu i dag/denne uge.

paussel. Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS Paal Kongsbaug 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

Hvis en agent ringer til en anden agent, tæller opkaldet som tilbudt og besvaret for begge agenter, men desværre medfører sådanne agent-til-agent-opkald, at den gennemsnitlige samtaletid vises som 0:00 for den pågældende dag i Ticker. Den gennemsnitlige (gns.) samtaletid, der er angivet i agenternes statistikrapporter, er korrekt. Bemærk også, at udgående opkald muligvis vises på rækken uden kønavn.

Igangværende henvendelser (Ongoing Requests)

Denne side viser én række pr. igangværende opkald og skriftlige henvendelse. En igangværende henvendelse vises i den systemkø, den kom fra. Da agenter kan have flere skriftlige henvendelser og/eller et igangværende telefonopkald samtidig, kan visse agenter stå på listen flere gange her.

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

For indgående opkald vil henvendelsens varighed være lig med agentens statusvarighed.

Nogle særlige tilfælde:

- Etopkald fra én agent til en anden agent vises ikke på denne liste (da det ikke er en henvendelse).
- Når en agent foretager et adviseringsopkald, vises adviseringsopkaldet ikke på listen.
- Hvis en agent har viderestillet et opkald til en anden person, vises det viderestillede opkald som en igangværende henvendelse, men uden oplysninger om agenten.

Hvis henvendelsen sker via e-mail, chat eller de sociale medier, vil henvendelsens varighed afvige fra agentens statusvarighed, eftersom agenter kan håndtere flere skriftlige henvendelser (som ikke starter samtidig), og agentens telefonstatus kan være I samtale (Connected), Ledig (Ready) eller Optaget (Busy) eller endda I pause/Logget af (Paused/Logged off), mens en skriftlig henvendelse er åben.

Brugeren kan se alle igangværende henvendelser her, medmindre brugeren har aktiveret et ressourcefilter, som begrænser, hvilke systemkøer eller brugergrupper brugeren kan se.

Sletning af igangværende henvendelser

En bruger, der har adgang til at slette e-mailhenvendelser/henvendelser om tilbagekald fra Realtid – Kø (Real-time – Queue), har også adgang til at slette igangværende e-mailhenvendelser og henvendelser via sociale medier på siden Igangværende henvendelser (Ongoing requests), men kun hvis den agent, der er koblet til henvendelsen, er logget af.

Hvis en administrator sletter en igangværende henvendelse, gemmes den i Ændringslogfil (Change log), og der vil blive genereret rådata til statistik.

Hvis en agent lukker agentapplikationen, mens en fane med en e-mailhenvendelse/henvendelse via de sociale medier er åben, og derefter logger på agentapplikationen mindre end 72/10 timer efter, at han/hun har accepteret e-mailhenvendelsen/henvendelsen via de sociale medier, vises fanen stadig, så agenten kan (afslutte arbejdet og) lukke den.

Eftersom visse agenter sommetider lukker agentapplikationen (og afslutter), mens en fane med en e-mailhenvendelse eller en henvendelse via de sociale medier er åben, sletter systemet automatisk gamle henvendelser:

- Hvis en e-mailhenvendelse er koblet til en agent i mere end 72 timer, vil henvendelsen blive slettet.
- Hvis en henvendelse via de sociale medier er koblet til en agent i mere end 10 timer, vil henvendelsen blive slettet.

Igangværende chatsamtaler.

Når en agent eller chatkunde har afsluttet chatsamtalen, vises chatten ikke længere på siden Igangværende henvendelser (Ongoing requests). Hvis agenten ikke lukker chatfanen, og chatkunden glemmer at lukke chatten, når den er afsluttet, vises chatsamtalen som igangværende, men du kan ikke slette chathenvendelsen via denne side. Hvis agenten lukker Puzzel-browseren uden at lukke chatfanen, og derefter logger på Puzzel inden for 10 timer, vises chatfanen, så agenten kan lukke den og afslutte chathenvendelsen korrekt. Hvis agenten ikke lukker chatfanen inden for 10 timer, forsvinder chathenvendelsen fra Igangværende henvendelser (Ongoing requests), men chatsamtalen vises ikke i statistikker, arkiv eller rådata.

Wallboard

Wallboards bruges til at vise oplysninger pr. visningskø og/eller agentinformation på en storskærm, så det er nemt for alle i lokalet at danne sig et klart overblik. Oplysningerne på et wallboard opdateres som standard hvert 5. sekund.

Vi anbefaler at oprette en brugergruppe kaldet Wallboard med én bruger pr. wallboard, der er behov for. Brugere i denne gruppe bør kun have adgang til menuen Realtid – Wallboard (Real-time – Wallboard), da de personer, der kender brugernavnet/adgangskoden til wallboard-brugere, muligvis ikke er administratorer.

puzzel.	Agent Status	Time In Status	Answered	AHT	Logged on (as agent)	User Group
Andreas Wallin	Logged off	2d	0	0:00	0:00	Administrators
Christian Thorsrud	Logged off	10:0	0	0:00	0:00	Administrators
Jan Rygh	Logged off	12:12	0	0:00	0:00	Administrators
Paul Kneppskog	Ready	3:29	1	0:29	14:40	Administrators
Andreas Holmgaard	Logged off	5d	0	0:00	0:00	Administrators
Stridnes Helversore	Logged off	12:5d	0	0:00	0:00	Administrators

Du kan logge på med et wallboard-brugernavn og konfigurere denne brugers wallboard ved at klikke på Indstillinger (Settings).

En bruger kan konfigurere wallboard-indstillingerne på vegne af andre brugere i området Wallboard, hvis Optræd som en anden bruger (Wallboard) (Act as another user (Wallboard)) er slået til. Hvis du har adgang til funktionen, skal du vælge den relevante bruger (af wallboard), som du vil konfigurere et wallboard for (f.eks. wallboard-support). Klik på Optræd som bruger (Act as user), og derefter på Indstillinger (Settings) for at konfigurere den pågældende brugers wallboard.

Wallboard ?

Settings Full screen Select user you want to see the wallboard for Act as user

For at få vist wallboardet i fuldskærmsvisning skal du blot klikke på knappen Fuldskærm (Full screen).

puzzel.	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%

Wallboard med køer

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 rowid: 0 | puzzel.

Wallboard med agenter

Indstillinger for Wallboard (Wallboard Settings)

I den øverste del kan du vælge mellem Vis køer (Queue Wallboard), Vis agenter (Agent Wallboard) og Vis køer og agenter (Combined Wallboard).

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

Wallboard Settings ?

Queue Wallboard Agent Wallboard Combined Wallboard
Switch between Queues/Agents every second

- ▶ Queue Settings ?
- ▶ Agent Settings ?
- ▶ Display Settings ?

Kø-, agent- og visningsindstillinger er tilgængelige via separate undersektioner.

Indstillinger for kø (Queue Settings)

Her kan du vælge de visningskøer og kø-kolonner, der skal vises.

Først skal du vælge de visningskøer, wallboardet skal indeholde, på rullelisten Vælg køer (Select Queues). Derefter skal du vælge, hvilke kolonner der skal vises på wallboardet. Til sidst kan du placere køerne og kolonnerne i den rækkefølge, du gerne vil have dem vist i (ved at trække og slippe dem), før du gemmer indstillingerne.

Hvis du kun vil have vist køer med henvendelser, der venter i kø lige nu (blandt de valgte køer), kan du markere dette afkrydsningsfelt. Hvis du har valgt f.eks. 20 køer og valgt kolonnen I kø nu (In queue now), kan antallet af køer, der vises på dit wallboard, variere mellem 20 og 0, hver gang wallboardet opdateres.

Du kan vælge mellem følgende kolonner:

- I kø nu (In Queue now)
- Foretrukne opkald i kø nu (Preferred calls in queue now)
- Maks. ventetid nu (Max Wait time now)
- SLA-score nu (SLA-score now)
- Tilbagekald i kø nu (Call-backs in queue now)
- Ledig nu (Ready now)
- Logget på nu (Logged on now)
- I samtale nu (Connected now)
- I pause nu (In Pause now)
- Logget på ekskl. pause nu (Logged on ex pause now)
- Tilbudt indtil nu (Offered so far)
- Besvaret indtil nu (Answered so far)
- Svarprocent indtil nu (Answer% so far)
- Svarprocent inden for SLA indtil nu (Answer% within SLA so far)

- Svarprocent inden for SLA ekskl. opgivne indtil nu (Answer% within SLA excl. abandoned so far)
- Svarprocent inden for SLA ekskl. opgivne inden for SLA indtil nu (Answer% within SLA excl. abandoned within SLA so far)
- Ventetid for besvarede indtil nu (Wait time for answered so far)
- Samtaletid indtil nu (Speak time so far)
- Efterbehandlingstid indtil nu (Wrap-up so far)
- AHT indtil nu (AHT so far)
- Undersøgelsesscore indtil nu (Survey score so far)
- Opgivne opkald indtil nu (Abandoned calls so far)
- Opgivne opkald inden for SLA indtil nu (Abandoned calls within SLA so far)
- Procent opgivne indtil nu (Abandoned % so far)
- Procent tavse opkald indtil nu (Silent Call % so far)
- Tavse opkald indtil nu (Silent Calls so far)

Om tilbudte, besvarede, svarprocent og opgivne i Ticker kontra Statistik (Statistics)

I Ticker tæller et opkald/en skriftlig henvendelse som **Tilbudt** (Offered), når det/den ankommer i køen. Når et opkald/en henvendelse senere besvares af en agent, tæller det/den som **Besvaret** (Answered), og hvis en henvender/chatkunde lægger på, mens vedkommende er i køen, tæller det/den som **Opgivet** (Abandoned).

Svarprocenterne i Ticker beregnes som antal besvarede henvendelser indtil nu divideret med antal tilbudte henvendelser indtil nu, og så længe der er henvendelser i køen, er den registrerede svarprocent normalt en smule lavere, end når der ikke er nogen henvendelser, som venter i køen.

Bemærk også, at en henvendelse kan blive fjernet fra køen af andre årsager, end at opkaldet opgives (=henvenderen lægger på) eller at det besvares af en agent, f.eks. ved at der bestilles tilbagekald, at henvenderen forlader køen ved at trykke på x, at der opstår timeout, at henvenderen forlader køen, fordi køen er fuld, eller der ikke er nogen påloggede agenter. Der findes flere tilgængelige kolonner for udgange i statistikrapporten Detaljer pr. kø (Details per queue).

Hvis du sammenligner værdierne i Ticker-køen på et givet tidspunkt på dagen (f.eks. kl. 14:00) med værdierne i statistikken Detaljer pr. kø (Details per queue) for den pågældende dag fra kl. 00:00 til 14:00, får du ikke samme resultat, fordi indgående opkald registreres i statistikkerne (som tilbudt og besvaret) i det tidsrum, hvor opkaldet blev afsluttet.

Desuden kompliceres billedet af tilbagekald i køen, fordi agenten svarer, men det gør den kunde, der har bestilt tilbagekaldet, muligvis ikke, og det kan tage lang tid fra bestilling af tilbagekaldet til (det sidste) tilbagekald er foretaget.

Indstillinger for agent (Agent settings)

Her kan du vælge de agenter og agentkolonner, der skal vises på agent-wallboardet. Du kan placere agenter og kolonner i den ønskede rækkefølge og derefter gemme indstillingerne.

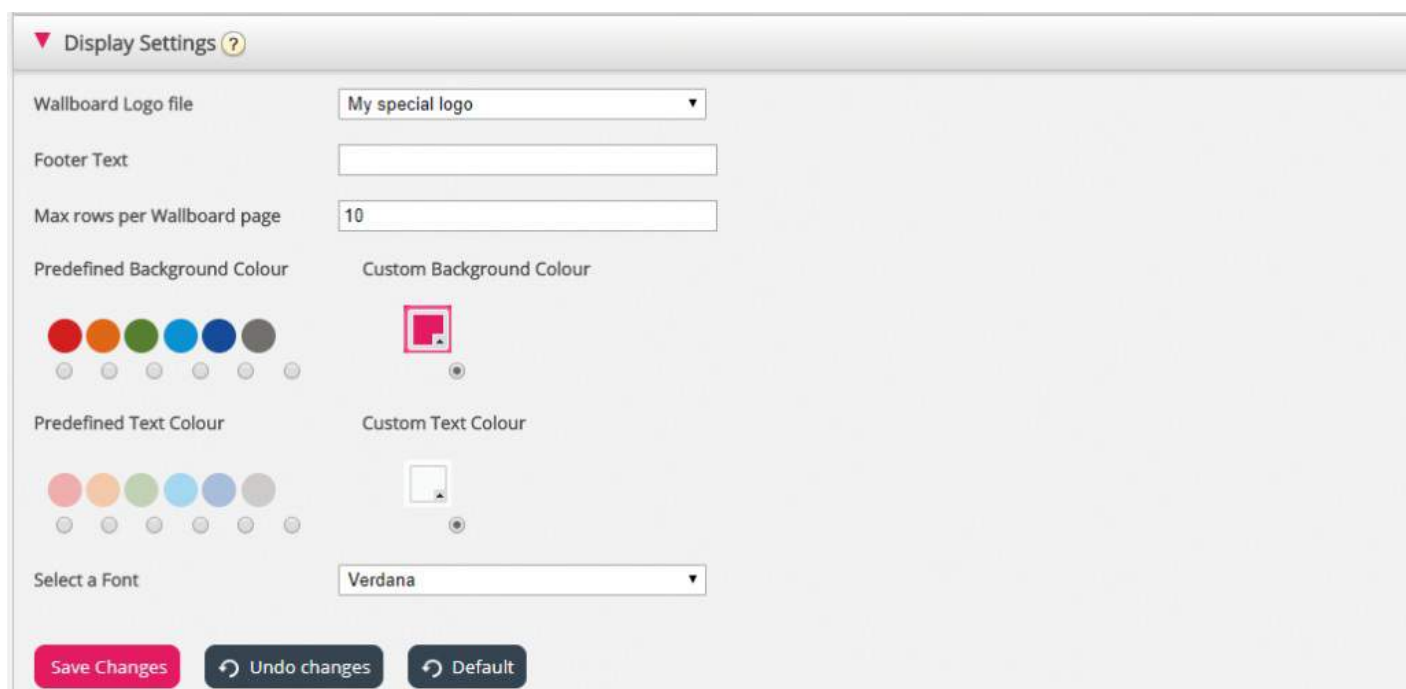
Hvis du kun vil have wallboardet til at vise de agenter, der er logget på (blandt de valgte agenter), skal du markere feltet Vis kun agenter logget på (Show only agents logged on), før du gemmer indstillingerne.

Du kan vælge mellem følgende kolonner:

- Agentstatus (Agent status)
- Tid i status (Time in status)
- Tilbudte henvendelser indtil nu (Offered requests so far)
- Besvaret indtil nu (Answered so far)
- Samtaletid indtil nu (Speak time so far)
- Efterbehandlingstid indtil nu (Wrap-up so far)
- AHT indtil nu (AHT so far)
- Åbne samtaler (Open dialogs)
- Tid logget på (ekskl. pause) indtil nu (Time logged on (ex. pause) so far)
- Tid logget på (inkl. pause) indtil nu (Time logged on (incl. pause) so far)
- Tid i pause indtil nu (Time in pause so far)
- Profilnavn (Profile name)
- Telefonnummer (Phone number)
- Brugergruppe (User group)

Indstillinger for visning (Display Settings)

Hvis du vil personliggøre wallboardet med **dit eget logo** (i stedet for at bruge Puzzels logo), kan du **uploade filen med dit logo** på siden Tjenester – Indhold (Services – Content), og derefter vælge den på rullelisten Wallboard-logofil (Wallboard logo file).



Hvis du vil have en **sidefodstekst** på wallboardet, skal du blot indtaste den ønskede tekst i det relevante felt og gemme den.

Hvis du har valgt flere køer og/eller agenter, anbefaler vi, at du justerer Maks. antal rækker pr. wallboardside (Max rows per wallboard page), så indstillingen passer til dine behov.

Du kan ligeledes vælge, hvilken **baggrundsfarve** du ønsker i den øverste højre del af wallboardet samt tekstfarve i samme område. Du kan vælge mellem foruddefinerede eller kundetilpassede farver. Endelig kan du vælge mellem flere forskellige **skrifttyper**, teksten skal vises med. Du kan altid klikke på knappen Standard (Default) for at gendanne alle Puzzels standardindstillinger.

Oplysninger om agentens status

For kunder, der kun har telefonkøer, er agentens statusser ret nemme at forstå (Logget på (Logged on)/Logget af (Logged off)/I pause (Paused) og Ledig (Ready) – Opretter forbindelse (Connecting) – I samtale (Connected) – Efterbehandling (Wrap-up)).

For kunder, der modtager henvendelser via chat, e-mail eller sociale medier i Puzzel, er det lidt mere kompliceret.

Følgende egenskaber, som findes på siden Brugere – Moduler (Users – Products) under Chat, er vigtige for agenter, der kan håndtere skriftlige henvendelser fra Puzzel-køer:

- **Tillad ændring af maks. antal samtidige skriftlige henvendelser (Allow to adjust max concurrent written requests)**
 - Indstillingen er som standard slået FRA, men vi anbefaler at slå den TIL, så agenterne kan ændre antallet af skriftlige henvendelser, de kan håndtere.
- **Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) X**
 - Den foruddefinerede maksimumværdi, f.eks. 5.
 - Hvis agenterne har tilladelse til at ændre værdien, gemmes den enkelte agents maksimumværdi i Tilpasset maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Maximum total concurrent written requests adjusted), hvis agenten har ændret værdien.
- **Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests)**
 - Standardværdien er 0 (=ikke defineret), hvilket betyder, at værdien for det maksimale antal samtidige henvendelser i alt anvendes. Hvis værdien ændres af en agent*, gemmes den nye værdi (mellem 1 og x) for agenten her.
- **Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver: standardværdi 1 (Max concurrent email/task requests: default 1)**
 - Hvis agenten ændrer værdien (mellem 1 og x), gemmes den nye værdi her.
- **Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end: Y (Block phone if number of written requests is greater than: Y)**

I agentprogrammet under Indstillinger - Skrevne anmodninger viser vi agentens værdi for Max total samtidige, Max samtidige chat/sociale og Max samtidige e-mail/opgave.

Note

Bemærk, at hvis ændringer i egenskaberne "Max concurrent..." foretages i administrationsportalen, mens de(n) relevante agent(er) er logget på køen, skal agenterne logge af og logge på igen, før ændringerne har virkning. Hvis en agent ændrer en værdi for en "Max concurrent..."-parameter under Indstillinger i agentprogrammet, vil ændringen have virkning med det samme.

I agentapplikationen vises agentens telefonstatus (f.eks. Ledig (Ready), I samtale (Connected), Optaget (Busy)), og hver aktive skriftlige henvendelse vises med en henvendelsesfane. Desuden vises antallet af igangværende skriftlige henvendelser i parentes ved siden af telefonstatussen, f.eks. Ledig (Ready) (1), I samtale (Connected) (1) eller Optaget (Busy) (4). Agentens status vises på samme måde i administrationsportalen.

Hvordan fungerer det?

- Hvis status på agentens telefon er Ledig (N) (Ready (N)) (=ikke blokeret pga. >Y skriftlige henvendelser), kan agenten modtage et indgående opkald.
- Hvis agentens telefon er blokeret på grund af >Y skriftlige henvendelser, vises agentens status som Optaget (N) (Busy (N)).

- Hvis agenten taler med en henvender (I samtale (N) (Connected (N))), får agenten ikke tilbudt nye skriftlige henvendelser fra køen, heller ikke selvom Maks. antal skriftlige henvendelser (Max number of written requests) ikke er nået.
- En agent (som ikke er i samtale eller i gang med efterbehandling) kan modtage en henvendelse via chat/sociale medier eller en e-mail/e-opgave, hvis agenten har kapacitet til flere af den pågældende type skriftlige henvendelser (se de definerede værdier for Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) og Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent e-mail/task requests), men kun hvis Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) endnu ikke er nået.
- Agenten kan foretage et udgående opkald, også selvom telefonen er blokeret (Optaget (Busy)) på grund af >Y skriftlige henvendelser.

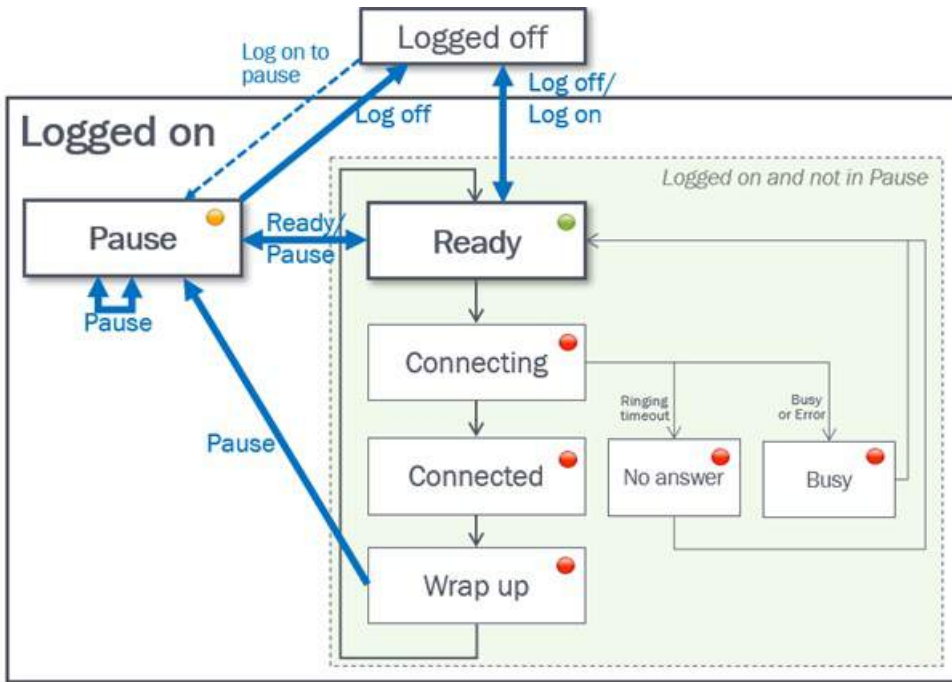
Eksempler på konfigurationer

Parameter	A	B	C	D
Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests)	4	4	4	2
Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent email/etask requests)	1	1	1	2
MMaks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests)	0*	4	3	2

*I ovenstående eksempel giver kolonne A og B samme resultat, fordi Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) = 0 betyder, at værdien ikke er defineret, og derfor bruger vi værdien Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests).

Summen af Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent email/etask requests) og Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) bør være lig med Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) (som i kolonne C) eller større end Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) (som i kolonne B og D).

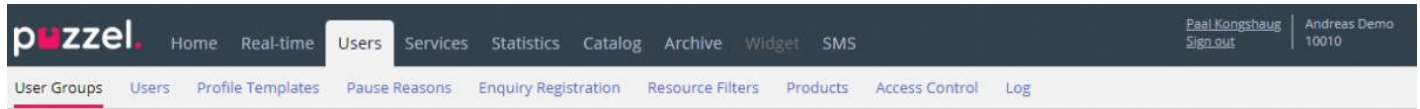
De forskellige agentstatusser vises her:



Statusbeskrivelse	Statusnav
Agenten er logget på og klar til at modtage henvendelser.	Ledig (Ready)
Et telefonopkald er sendt til agenten, men agenten har endnu ikke besvaret det.	Kobler op (Connecting)
Agenten forbindes til en person, der henvender sig.	CI samtale (Connected)
The agent has status wrap-up for x seconds after he/she has hung up the phone. The agent may change his status to Ready at any time to Agenten har status Efterbehandling (Wrap-up) i x sekunder, efter at vedkommende har lagt på. Agenten kan til enhver tid ændre sin status til Ledig (Ready) for at forkorte den foruddefinerede efterbehandlingstid, og hvis funktionen er slået til, kan agenten forlænge sin aktuelle efterbehandlingstid.	Efterbehandling (Wrap-up)
Når et opkald til en agent afvises af agenten eller resulterer i, at agenten bliver optaget eller får fejlstatus, indstilles agentens status til Optaget (Busy) i x sekunder (standard = 15), før statussen skifter tilbage til Ledig (Ready). Statussen Optaget (Busy) vises også, når agentens telefon er blokeret på grund af >Y igangværende skriftlige henvendelser. Se Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end Y (Block phone if number of written requests is greater than Y) (Brugere – Moduler – Chat (Users – Products – Chat)). Agenten kan ændre sin status til Ledig (Ready), når vedkommendes status er indstillet til Optaget (Busy).	Optaget (Busy)
Hvis et opkald til en agent "ringer ud", men ikke besvares inden for den foruddefinerede ringetid (standardindstillingen er 30 sekunder), indstilles agentens status til Svarer ikke (No answer) i det konfigurerede antal sekunder (standardindstillingen er 15), før status ændres tilbage til Ledig (Ready). Agenten kan ændre sin status til Ledig (Ready), når vedkommendes status er indstillet til Svarer ikke (No answer).	Svarer ikke (No answer)

Brugere (Users)

På fanen Brugere (Users) finder du disse undermenuer:



Her kan du administrere brugerne, brugergrupperne og deres profiler samt indstillinger/adgangsrettigheder. Hver bruger tilhører én brugergruppe. Puzzel-brugere kan opdeles i 4 hovedtyper:

- *Administratører (og supervisorer), der bruger administrationsportalen*
- *Agenter, der bruger agentapplikationen*
- *Wallboard-brugere (der kun har adgang til wallboard)*
- **Bots** (automatiserede agenter, som kører scripts)

En typisk Puzzel-kunde har en eller nogle få brugergrupper for administratører, flere brugergrupper for agenter og én brugergruppe for Wallboard (og en brugergruppe for bots, f.eks. i forbindelse med en chatbotløsning).

Brugergrupperne arver Puzzel-kundens indstillinger (egenskaber og adgangsrettigheder), og alle brugerne i en brugergruppe arver disse indstillinger fra deres brugergruppe. Dog er det muligt at give forskellige brugergrupper forskellige indstillinger, og du kan konfigurere forskellige indstillinger for forskellige brugere i samme brugergruppe.

Note

Det er meget vigtigt, at almindelige agenter ikke placeres i en brugergruppe for administratører.

Brugergrupper

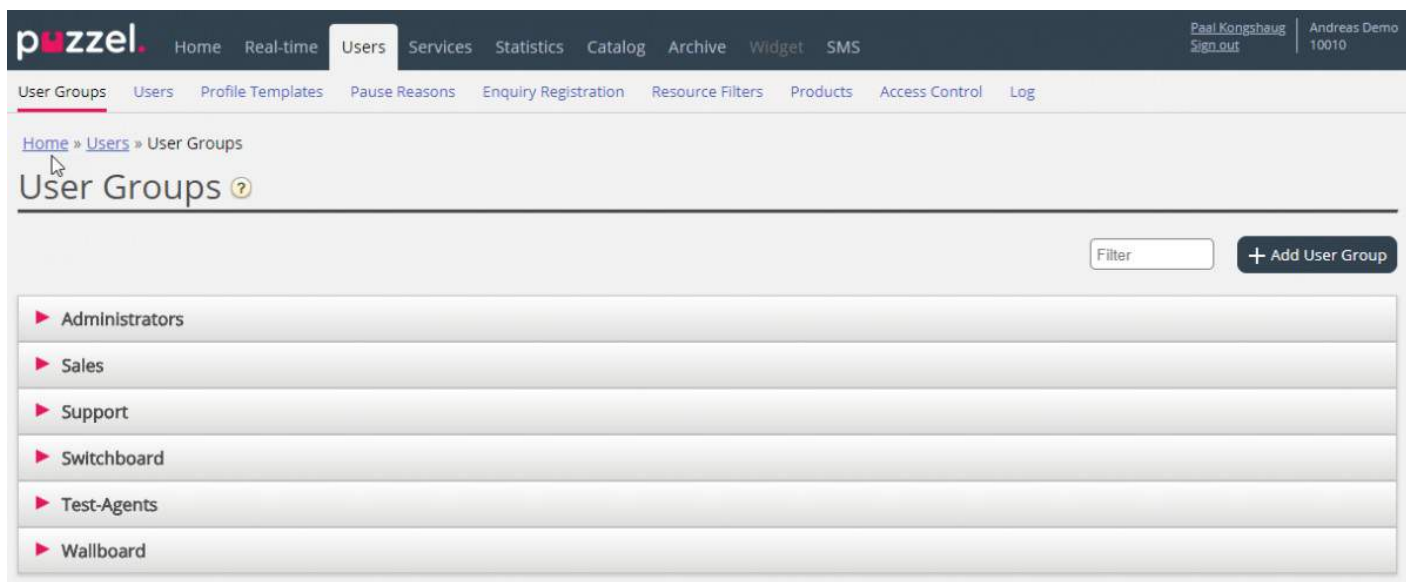
Under Brugere – Brugergrupper (Users – User Groups) kan du administrere brugergrupper og brugergruppeprofiler. Når der oprettes brugere, skal hver bruger placeres i en brugergruppe. Eksempelvis kan én brugergruppe bestå af agenter, der oftest håndterer salgskøer, mens en anden brugergruppe kan bestå af agenter i supportafdelingen. Agenter kan placeres i den samme brugergruppe baseret på f.eks. køer, som de besvarer opkald fra (kompetencer), afdeling/rolle eller lokation.

Når du definerer brugergrupper for agenter, skal du huske, at de profiler, som agenterne logger på med, er defineret på brugergruppeniveau, at indstillingerne er nemmest at håndtere på brugergruppeniveau, og at brugergruppen anvendes i statistikrapporter og i Ticker.

Hvis du vil give administratorerne (supervisorerne) forskellige adgangsrettigheder, kan du gøre dette med kun én administratorbrugergruppe, eller du kan have flere brugergrupper for administratorer/supervisorer, og/eller du kan bruge [ressourcefiltre](#).

Hvis du ikke vil have alle administratorer i samme brugergruppe, skal du ikke placere administratoren for en bestemt brugergruppe (f.eks. kundeservice) i den brugergruppe, hvor hans/hendes agenter er. Hvis du gør det, skal denne brugergruppe have de rettigheder, som administratoren har brug for, og en række administratorrettigheder skal derefter fjernes fra hver eksisterende og nye agentbruger i denne brugergruppe! Du skal i stedet oprette en separat brugergruppe for administratorerne i denne brugergruppe, f.eks. kaldet administratorer for kundeservice.

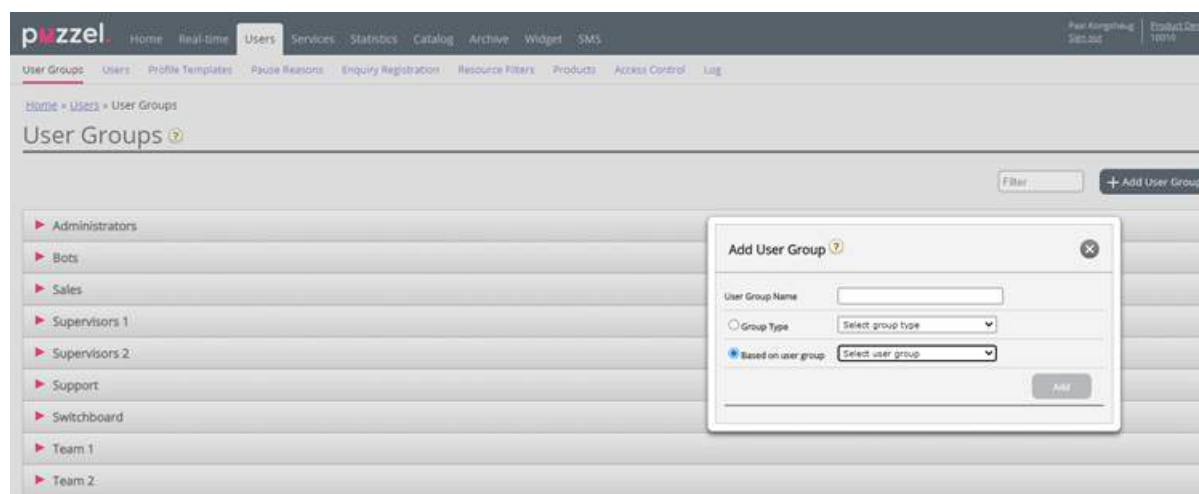
Når du åbner siden Brugergrupper (User Groups), får du vist en liste med brugergrupper i din løsning.



The screenshot shows the Puzzel web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Puzzel logo and several menu items: Home, Real-time, Users (selected), Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right side of the navigation bar, there are user details: Paal Kongshaug (Sign out) and Andreas Demo (10010). Below the navigation bar, there is a sub-menu with items: User Groups (selected), Users, Profile Templates, Pause Reasons, Enquiry Registration, Resource Filters, Products, Access Control, and Log. The main content area is titled 'User Groups' with a help icon. Below the title, there is a 'Filter' input field and a '+ Add User Group' button. The main content area displays a list of user groups, each with a red triangle icon and a text label: Administrators, Sales, Support, Switchboard, Test-Agents, and Wallboard.

Tilføj brugergruppe

Du tilføjer en ny brugergruppe ved at klikke på Tilføj brugergruppe (Add User Group). Der åbnes et nyt vindue, hvor du bliver bedt om at give den nye brugergruppe et navn og vælge indstillingen Gruppetype (Group type) ELLER Baseret på brugergruppe (Based on user group).



Hvis du f.eks. ønsker at have 5 agentbrugergrupper inden for forretningsområde x med identiske indstillinger og 6 agentbrugergrupper inden for forretningsområde y med identiske indstillinger, der adskiller sig fra indstillingerne for forretningsområde x, anbefaler vi, at du først opretter én brugergruppe for en agenttype (Team 1 – område x), konfigurerer alle indstillingerne for denne brugergruppe og derefter opretter nye brugergrupper (Team 2 – N) baseret på den brugergruppe, der har de nødvendige indstillinger (her Team 1 – område x).

Hvis du opretter en ny brugergruppe baseret på en eksisterende brugergruppe, kopierer vi følgende indstillinger fra den eksisterende brugergruppe til den nye:

- Alle indstillinger under Brugere – Moduler (Users – Products)
- Indstillinger for administrationsegenskaber (hvis der findes nogen)
- Tildelte ressourcefiltre (hvis der findes nogen)
- Konfiguration af faner og widgets

Hvis du vælger at oprette en ny brugergruppe og vælger Gruppetype (Group type), kan du vælge mellem følgende typer:

- **Agenter**
- **Administratorer**
- **Wallboard** (kun adgang til Wallboard og timeout for websessioner er indstillet til 31 dage)
- **Bots** (alle automatiske logoff-funktioner er slået fra, og det maksimale antal henvendelser er indstillet til 8)

Om administratorbrugergrupper

Hvis du ønsker, at en ny brugergruppe for administratorer skal have andre adgangsrettigheder end dem, der som standard er valgt for virksomhedens eksisterende administratorbrugergruppe, kan du ændre den nye brugergruppes adgangsrettigheder, efter at gruppen er oprettet, ved at ændre egenskabsværdierne under Brugere – Moduler (Administrationsportalens menu) (Users – Products (Admin Portal Menu)) og Brugere – Adgangskontrol (Administration) (Users – Access Control (Administration)).

Du kan også oprette en ny administratorbrugergruppe baseret på en eksisterende brugergruppe, så den får de samme indstillinger.

Om agentbrugergrupper

Når du har oprettet en ny brugergruppe for agenter, kan du føje gruppeprofiler til brugergruppen og oprette nye brugere i brugergruppen. Du har også mulighed for at ændre indstillingerne under Brugere – Moduler (Agentapplikation) (Users – Products (Agent application) og under Widget/fane-konfiguration (Widget/Tab configuration).

En ny brugergruppe med typen Agenter (Agents) har kun agentadgangsrettigheder.

- Egenskaben Rediger min egen virksomhed (Edit my own company) (under Administration) er slået FRA.
- Følgende egenskaber har værdien FRA:
 - Aktiver menuen Arkiv/Katalog/Realtid/Statistik (Enable Menu Archive/Catalog/Real-time/Statistics)
 - Vis kolonnen med agentdetaljer og handlinger (under Brugere – Moduler – Kø) (Show agent details action column (under User – Products – Queue))

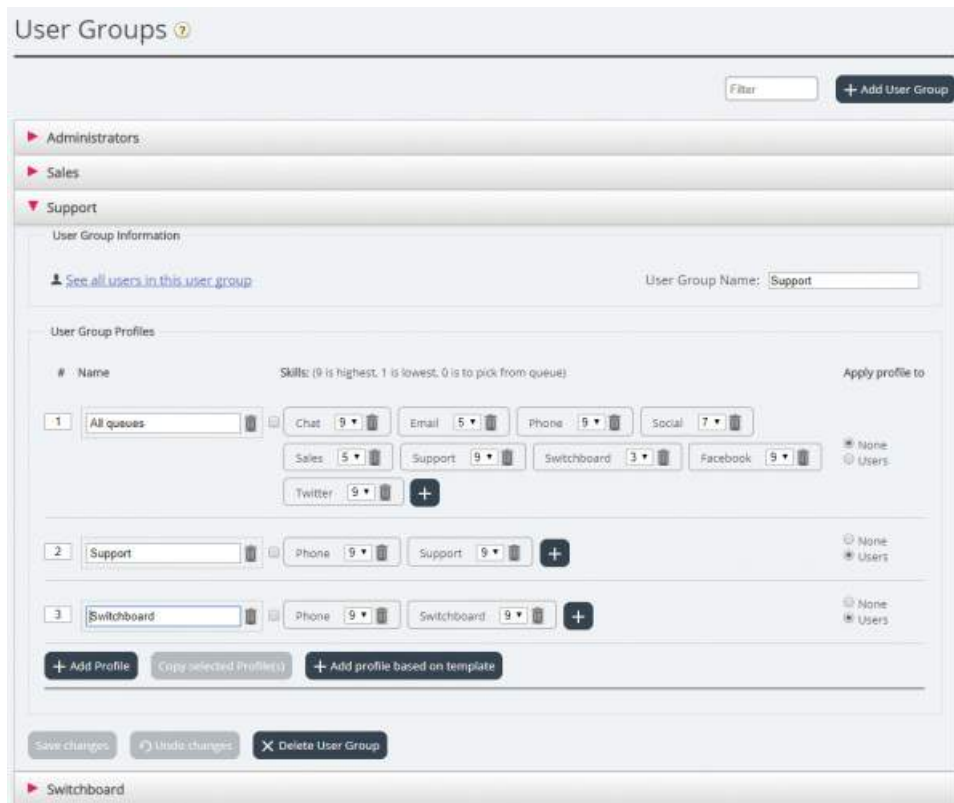
Hvis en bruger i en agentbrugergruppe logger på administrationsportalen, har han/hun kun adgang til fanen Forside (Home Page).

Det er ikke nødvendigt at deaktivere Aktiver menuen Brugere/Tjenester/Widget/SMS (Enable menu Users/Services/Widget/SMS) for agentbrugergrupper, fordi disse menuer automatisk deaktiveres for brugere, for hvem indstillingen Rediger min egen virksomhed (Edit my own company) er slået FRA!

Hvis Aktiver menuen Realtid/Arkiv/Statistik (Enable Menu Real-time/Archive/Statistics) er slået TIL for en agentbrugergruppe (og Rediger min egen virksomhed (Edit my own company) er slået FRA for gruppen), vil brugerne få vist disse menuer, hvis de logger på administrationsportalen.

Brugergruppeprofiler (User Group Profiles)

Hver brugergruppe (med agenter) bør have mindst én gruppeprofil (for at kunne logge på og besvare henvendelser). Alle brugergruppeprofiler er som standard tilgængelige for alle brugere i brugergruppen, men du kan fjerne markeringen af brugergruppeprofiler, som ikke skal være tilgængelige for individuelle brugere. For at få vist de definerede gruppeprofiler for en brugergruppe eller tilføje en ny eller redigere en profil skal du klikke på brugergruppenavnet.



Ændring af indhold i en eksisterende profil

Du kan slette en kompetence eller ændre kompetenceniveauet for en eksisterende kompetence i en profil på denne side. Hvis du vil føje en kompetence til en profil, skal du klikke på + for at åbne vinduet Tilføj kompetencer (Add skills).

Hvis du ændrer indholdet i en eksisterende gruppeprofil (tilføjer eller fjerner en kompetenceniveau), får dette straks virkning for agenter, der er logget på med denne profil nu. Du bør underrette dine agenter, når indholdet af en profil ændres.

Oprettelse af en ny brugergruppeprofil

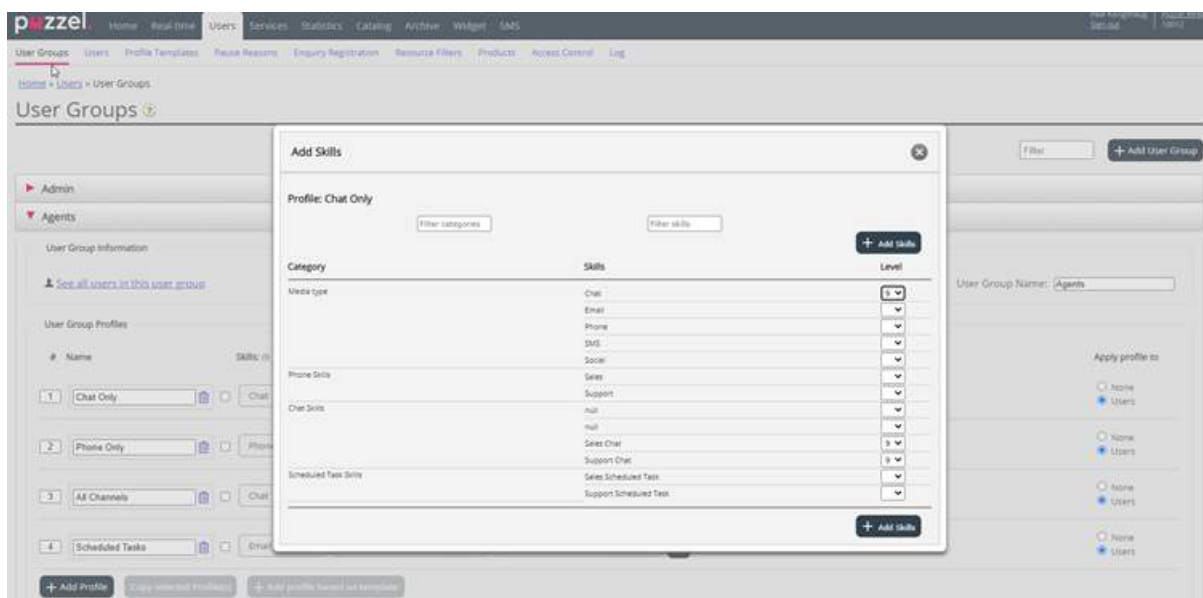
Der er 3 måder at oprette en brugergruppeprofil på:

- Tilføj en profil, og vælg manuelt de kompetencer, der skal medtages.
- Kopier en profil (fra denne eller en anden brugergruppe), og juster den om nødvendigt.
- Tilføj en ny profil baseret på en profilskebelon, og juster den om nødvendigt.

A. Sådan tilføjes en ny profil:

- Klik på knappen Tilføj profil (Add profile), og indtast det ønskede navn for profilen.

- For at tilføje (redigere) kompetencer i profilen skal du klikke på tegnet +. Der vises et pop op-vindue med alle kompetencer:



Hvis du har masser af færdigheder i forskellige færdighedskategorier, kan du bruge filtreringsindgangsfelterne til at begrænse, hvilke færdigheder der vises i dette vindue.

- Indstil det korrekte niveau (1-9) ud for medietype (telefon, e-mail, chat, sociale medier) og generelle kompetencer, der skal inkluderes i profilen. 9 er det højeste/bedste niveau, og 1 er det laveste. Niveaue 0 gør agenten til en del af køen, men han/hun vil ikke automatisk få tildelt henvendelser. Hvis agenterne skal kunne vælge henvendelser fra køen, skal egenskaben Tillad agenter at vælge fra køen (Enable agents to Pick from queue) under Brugere – Moduler – Kø (Users – Products – Queue) være aktiveret. Hvis egenskaben Vis kun relevante køer (Show only relevant queues) eller Vis aktive køer (Show active queues) er slået til, skal agenten have niveau 0 for kompetencen for at kunne se køen i køoversigten.

En agents kompetencescore i en bestemt kø er summen af kompetenceniveauerne for de kompetencer, som denne kø består af. Hvis agenten har kompetenceniveau 9 for telefonopkald og 9 for support, er agentens kompetencescore 18 i køen for telefonopkald + salg.

Du kan bruge TAB (og Shift+TAB) til hurtigt at navigere ned (og op) på listen.

Klik på knappen + Tilføj kompetencer (+ Add skills), når du er færdig med at redigere kompetencer i denne profil.

- Kontrollér, at den nye/ændrede profil er OK, før du klikker på Gem ændringer (Save changes).

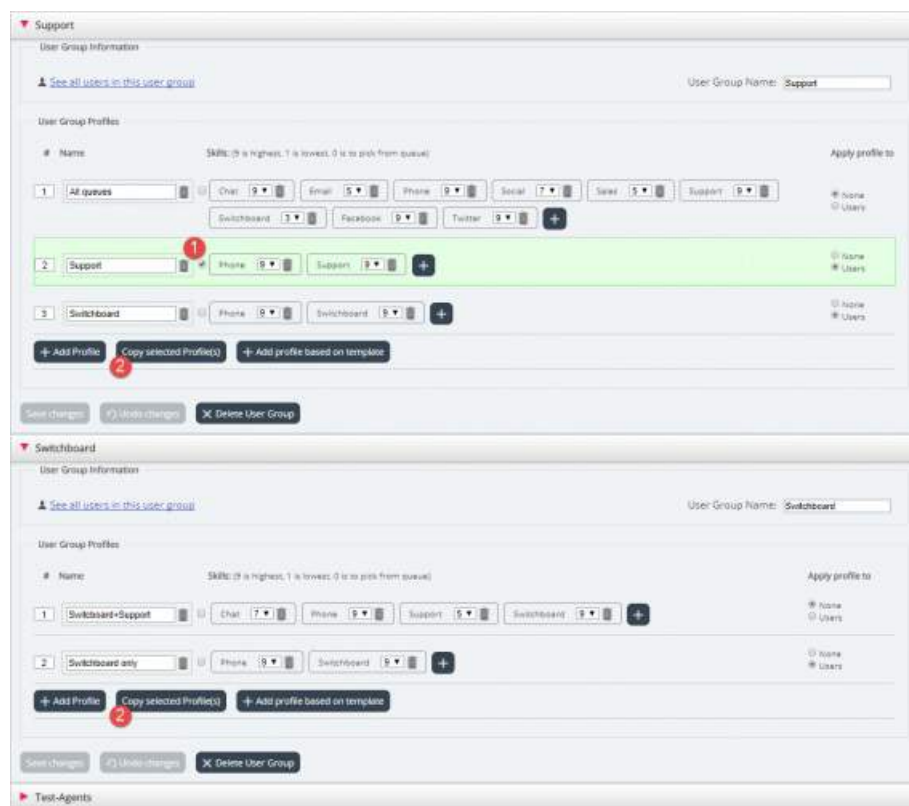
Når du opretter en ny brugergruppeprofil, som alle eller de fleste agenter skal have adgang til, anbefaler vi, at du markerer Anvend på – Brugere (Apply to – Users), før du gemmer den.



Du kan aktivere/deaktivere den enkelte profil for den enkelte bruger, hvis ikke alle brugere i en brugergruppe skal have alle gruppeprofiler aktiveret. Hvis du ændrer værdien for Anvend på (Apply to) fra Brugere (Users) til Ingen (None) eller omvendt for en eksisterende profil, får alle brugere i brugergruppen deaktiveret (aktiveret) denne profil.

B. Kopier profil

Hvis du vil oprette en ny profil, der ligner en eksisterende profil, kan du markere profilen (afkrydsningsfelt ved siden af navnet (1)) og Hvis du vil oprette en ny profil, der minder om en eksisterende profil, kan du markere profilen (afkrydsningsfeltet ved siden af navnet (1) og klikke på Kopiér valgt(e) profil(er) (Copy selected profile(s)) i den brugergruppe, den skal kopieres til. Dette kan være i samme brugergruppe eller en anden – (2)).



Når du klikker på Kopiér valgt(e) profil(er) (Copy selected profile(s)), indsættes profilen i denne brugergruppe. Før du gemmer, skal du ændre navnet på den nye profil (fra Kopi af xxxx (Copy of xxxx)) og eventuelt tilføje/fjerne kompetencer og justere kompetenceniveauer efter behov.

C. Opret gruppeprofil baseret på en profilskebelon

Hvis du vil have identiske eller meget ens profiler i flere brugergrupper, anbefaler vi, at du definerer nogle Profilskebeloner og derefter opretter gruppeprofiler baseret på disse skabeloner. Årsagen er, at når du senere ønsker at ændre en profilskebelon, anvendes ændringerne i skabelonen automatisk på alle de gruppeprofiler, som er baseret på skabelonen. Se artiklen Brugere – Profilskebeloner (Users – Profile Templates) for at få flere oplysninger om skabeloner og om, hvordan ændringer af skabeloner påvirker de gruppeprofiler, der er baseret på dem.

For at oprette en gruppeprofil baseret på en skabelon skal du klikke på Tilføj profil baseret på skabelon (Add profile based on template) og derefter vælge den rigtige skabelon. Skabelonen vises nu som en ny gruppeprofil. Klik på Gem (Save), eller juster eventuelt navnet og kompetencerne/kompetenceniveauerne, før du gemmer.

Når en brugergruppeprofil er baseret på en skabelon, vises skabelonens navn under profilnavnet.

Nummerering af profiler

Gruppeprofilerne skal nummereres fra 1 og op efter uden overspring (f.eks. 1, 2, 3 og 4). Alle agenter i en brugergruppe, der har gruppeprofiler, har samme nummer for samme gruppeprofil. Du kan ændre rækkefølgen af gruppeprofilerne manuelt. Eksempel: Hvis du gerne vil have den nuværende profil nummer 3 ændret til nummer 1, skal du ændre profilens nummer til 1, og du skal også ændre den nuværende profil 1 og 2 til nummer 2 og 3, inden du klikker på Gem ændringer (Save Changes).

Hvis du ændrer gruppeprofilernes numre, opdateres profilnumrene for agenterne automatisk!

Agenter, der ikke har adgang til alle gruppeprofiler, vil derfor have mellemrum i deres profilnumre. Hvis agenter har personlige profiler, får de automatisk tildelt numre, der starter med det første tilgængelige nummer efter det højeste gruppeprofilnummer.

Profile Templates

Hvis du vil have identiske eller meget ens profiler i flere brugergrupper, anbefaler vi, at du definerer nogle Profile templates og bruger disse til at oprette nye profiler til brugergrupper. Hvis du ændrer indholdet i en skabelon, opdateres alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon. På denne side kan du oprette profilskebeloner.

En skabelon indeholder flere kompetencer, der hver har et tilhørende kompetenceniveau. Du kan også se, hvilke brugergruppeprofiler der er baseret på en bestemt skabelon, og ændre indholdet i en eksisterende skabelon.

Hvis du har mange profilskebeloner, kan du bruge filtreringsfelterne til nemt at finde den eller de skabeloner, du leder efter.

Hvis du vil oprette en ny profilskebelon, der ligner en eksisterende skabelon, kan du markere afkrydsningsfeltet ved siden af den eksisterende profilskebelons navn og klikke på Kopiér valgt(e) profil(er) (Copy selected profile(s)) og derefter justere den nye profil, før du gemmer.

Når du ændrer **indholdet i en eksisterende profilskebelon**, påvirker det de brugergruppeprofiler, der bruger den pågældende skabelon, på følgende måde:

- Hvis skabelonens **navn** ændres, opdateres navnet på den brugergruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, ikke.
- Hvis der føjes en ny kompetence til en skabelon, føjes denne nye kompetence til alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon, hvis de ikke allerede indeholder denne kompetence.
 - Hvis en gruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, allerede indeholder den nye kompetence, ændres kompetenceniveauet for denne kompetence ikke.
- Hvis en **kompetence slettes** fra en skabelon, fjernes denne kompetence fra gruppeprofiler, der er baseret på denne skabelon, uanset hvad kompetenceniveauet for denne kompetence er i gruppeprofilen.

- Hvis **kompetenceniveauet** ændres for en kompetence i en skabelon, får de gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon, og som indeholder denne kompetence med det oprindelige kompetenceniveau, det nye kompetenceniveau. Hvis denne kompetence ikke findes i en gruppeprofil, som er baseret på skabelonen, føjes den ikke til profilen.

Brugeradministration

I dette afsnit forklares det, hvordan du opretter og vedligeholder brugerne i administrationsportalen til Puzzels kontaktcenterløsning.

Number of users : 107

Skill Level Profile User group: All Filter: Filter table...

Name		Numeric ID	User Group	Username	External User ID	Last sign-in
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

Brugerliste og redigering af brugere

På siden Brugere – Brugere (Users – Users) finder du en liste over alle brugere, og du kan tilføje, redigere og slette brugere.

The screenshot shows the 'Users' management page. At the top, there's a navigation bar with 'Users' selected. Below it, there are several filter options: Skill, Level (Select level(s)), Profile, and User group (All). There's also a 'Filter:' dropdown and buttons 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 table has columns: Name, Numeric ID, User Group, Username, External User ID, and Last sign-in. The table contains three rows of user data.

Name	Numeric ID	User Group	Username	External User ID	Last sign-in
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

Du kan vælge at få vist alle brugere eller brugerne i en brugergruppe i alfabetisk rækkefølge efter Fornavn (First name) eller Efternavn (Last name). Du kan søge efter brugere ved at indtaste f.eks. (en del af) deres fornavn, efternavn, brugernavn, e-mailadresse eller mobilnummer eller et ressourcefilternavn i tekstfeltet Filter. Du kan fjerne markeringen af de kolonner, du ikke ønsker at søge efter match i. En søgning på f.eks. paal ko viser de brugere, der indeholder paal ELLER ko, mens en søgning på paal ko viser de brugere, der indeholder hele strengen inden for anførselstegnene. Du kan sortere listen ved at klikke på kolonneoverskrifter.

Du kan også søge efter brugere med en given kompetence og valgfrit specifikke kompetenceniveauer i alle eller en udvalgt brugergruppe, og du kan søge efter brugere med en bestemt profil.

Kolonnerne:

- **Navn (Name):** Hvis brugerens fornavn og efternavn er registreret, vises navnene i denne kolonne. Ellers vises brugerens brugernavn. Klik på en brugers navn for at åbne siden Rediger bruger (Edit user).
- **Email:** Brugere, hvis e-mailadresse er registreret, vises med dette symbol (og e-mailadressen som værktøjstip).
- **Mobil (Mobile):** Brugere, hvis mobilnummer er registreret, vises med dette symbol (og nummeret som værktøjstip).
- **Filter:** Brugere, der har fået tildelt et eller flere ressourcefiltre, vises med dette symbol (og filternavnet som værktøjstip).
- **Bot:** Brugere, som er botter (automatiserede agenter). Det er kun Puzzel, som kan markere en bruger som en bot.
- **Numerisk id (Numeric ID):** Hver agent kan have et entydigt numerisk id, f.eks. et medarbejdersnummer. Hvis en agent skal logge på kører med telefonen (bagdør), skal dette nummer bruges.
- **Brugergruppe (User Group):** Her vises den brugergruppe, som brugeren (agenten) tilhører.
- **Brugernavn (Username):** Brugernavnet er det navn, som brugeren logger på Puzzel med, enten i agentapplikationen eller i administrationsportalen.
- **External_id:** Brugerens eksterne id (til enkeltlogon), hvis brugeren har et.
- **Slet (Delete):** Klik på ikonet Papirkurv for at slette den valgte bruger.

Klik på en brugers navn for at åbne siden Rediger bruger (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 er tilgængelige for brugeren

Klik på Gruppeprofiler (Group profiles) på siden Rediger bruger (Edit User) for at få vist de gruppeprofiler, der er tilgængelige for denne bruger.

▼ 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

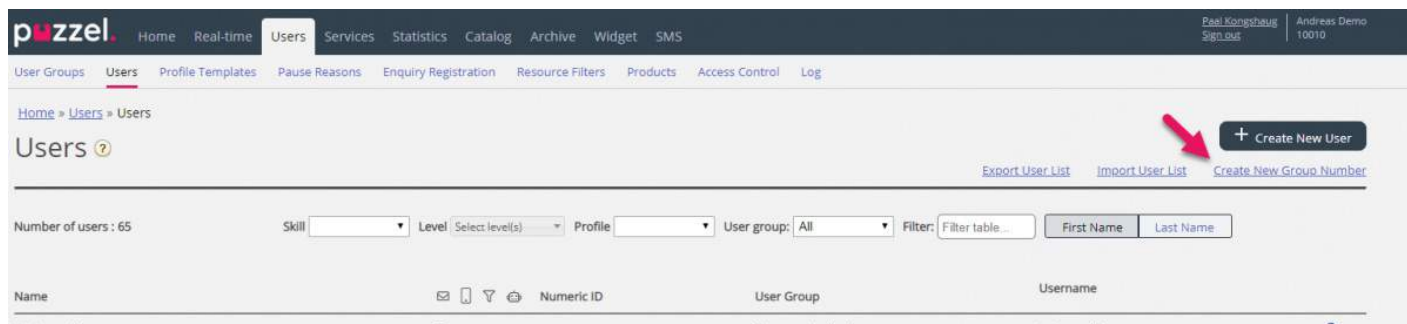
Hvis du vil ændre, hvilke gruppeprofiler denne agent skal kunne bruge, skal du markere/fjerne markeringen af de relevante profiler og gemme ændringerne.

Hvis du har behov for at oprette/redigere en personlig profil, kan dette gøres under Personlige profiler (Personal profiles).

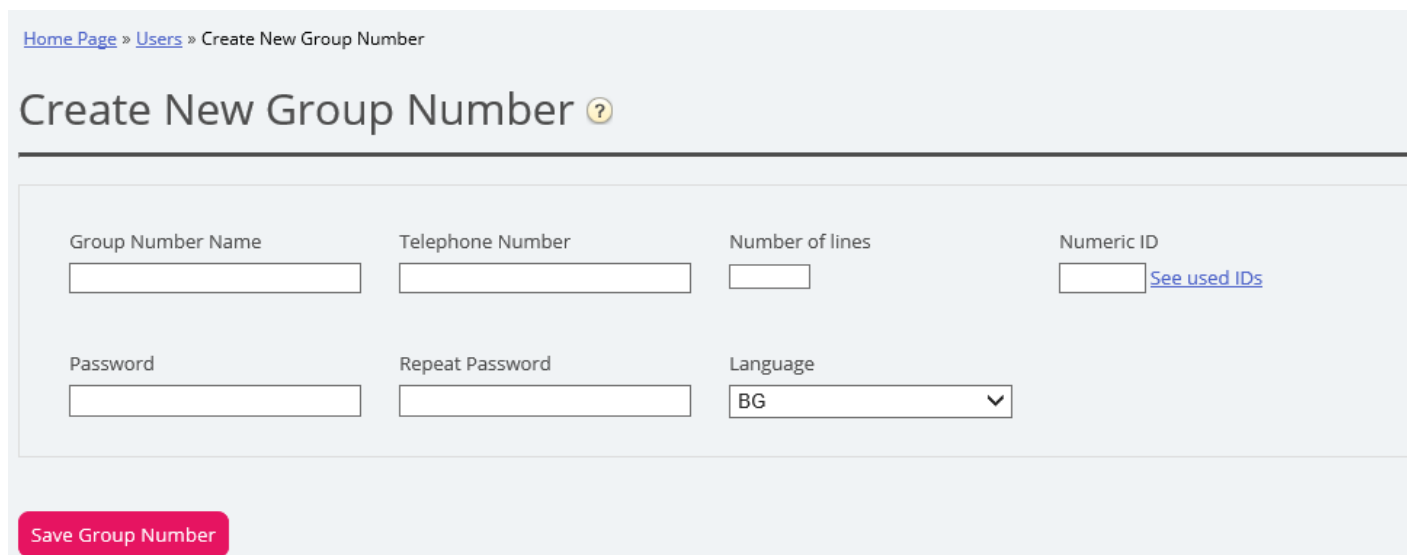
Opret nyt gruppenummer

Gruppenumre (dvs. en agent, der ikke kan blokeres) og linket Opret nyt gruppenummer (Create New Group Number) vises i administrationsportalen kun til brugere, der har indstillet administrationsegenskaben Vis gruppenumre (dvs. en agent, der ikke kan blokeres) (Show Group numbers ('Unblockable agents')) til TIL. Begynd ikke at bruge et gruppenummer (dvs. en agent, der ikke kan blokeres), før du ved, hvordan funktionen virker!

Klik på Opret nyt gruppenummer (Create New Group Number) for at begynde at oprette et nyt gruppenummer.



Denne side åbnes:



Indtastningsfelterne:

- *Navn på gruppenummer (Group number name):* Navnet på gruppenummeret.
- *Telefonnummer (Telephone number):* Det telefonnummer, Puzzel skal ringe op til.
- *Antal linjer (Number of lines):* Antal samtidige opkald, der via Puzzel vil blive forbundet til gruppenummeret. Opkald, der overstiger dette antal, stilles i kø i Puzzel.
- *Adgangskode/bekræft adgangskode (Password/confirm password):* Hvis en person skal logge på Puzzel med denne gruppenummerbruger, skal vedkommende have en adgangskode.
- *Sprog (Language):* Det sprog, der vises for brugeren i Puzzel.

Et gruppenummer hører normalt til din telefonplatform (f.eks. PBX). Ved at bruge et gruppenummer kan du placere flere henvendere i kø, end der er linjer på dit PBX-system. Opkald sættes ikke i kø i Puzzel, før alle telefonlinjer på din platform er optaget. Et gruppenummer skal logges ind i køen ved hjælp af agentapplikationen eller administrationsportalen.

Du kan kun definere én profil pr. gruppenummer. Både normale agenter og et gruppenummer (med flere linjer) kan besvare samme kø.

Hvis agenterne bag gruppenummeret stiller Puzzel-opkald om, opdager Puzzel ikke, at agenten (gruppenummerlinjen) er ledig, før det omstillede opkald slutter.

For at undgå kombinationen af ledige agenter og henvendere i kø er det derfor muligt at definere flere gruppenummerlinjer end det planlagte antal reelle agenter.

Eksempel: Med 10 agenter bag gruppenummeret kan der defineres 15-20 linjer i Puzzel. Hvis du er usikker på, hvordan gruppenumrene fungerer, opfordrer vi dig til at kontakte Puzzel Support for at få hjælp til at oprette et.

Et gruppenummer vises ikke på siden Brugere – Brugere (Users – Users), medmindre Puzzel Support har aktiveret administratoregenskaben Vis brugere, der ikke kan blokeres (Show unblockable users). Hvis gruppenumre vises, angives de med et ikon foran.

Home Page » Users » Users

[+ Create New User](#)

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	

Import af liste med nye brugere

Du kan importere en fil med adskillige nye brugere i stedet for at oprette én bruger ad gangen. Klik på linket Importér brugerliste (Import user list) på siden Brugere – Brugere (Users – Users)

...for at åbne guiden Importér brugerliste (Import User List Wizard):

I guiden Importér brugerliste (Import User List Wizard) skal du vælge txt-/csv*-filen på din computer, forhåndsvise den og klikke på Start import (Start importing), hvis formatet er korrekt. Hvis en eller flere celler indeholder ugyldige værdier, vises fejlmeddelelser som værktøjstips i røde celler, og det er ikke muligt at importere filen.

* Vi anbefaler UTF-8-kodning for filen for at sikre, at andre tegn ud over a-z vises korrekt.

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	truis	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 første række i filen skal indeholde følgende kolonnenavne:

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

Rækken 2-N indeholder de nye brugere. En fil må højst indeholde 100 rækker.

Hvis filen indeholder en række med et eksisterende user_name, markeres cellen user_name med rødt, og det er ikke muligt at importere filen.

Om kolonnerne:

Kolonne	Beskrivelse
user_name	Obligatorisk og skal være unikt for kunden (maks. 32 tegn)
firstname	Valgfrit (maks. 32 tegn)
lastname	Valgfrit (maks. 32 tegn)
user_num	Agent-id vises i statistikken (maks. 6 cifre). Skal være entydigt. Valgfrit
email	I formatet *@*. Skal være entydig og er nødvendig til engangsadgangskoder. E-mailadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
mobile	Skal være entydig og indeholde 00 og landekode, men ingen mellemrum eller parenteser. Bruges til engangsadgangskoder. E-mailadresse eller mobilnummer er obligatorisk!
usergroup_name	Obligatorisk. Du skal bruge et eksisterende brugergruppenavn.
language_code	Obligatorisk. Du kan vælge mellem no, dk, se, bu, hu.

Sådan gemmer du numre, der begynder med 00, fra Microsoft Excel

Formatér kolonnen som tekst (markér kolonnen, højreklik, og vælg Formatér celler. Vælg derefter Tekst). Du kan også indtaste ' før tallene (004712345678), så Excel forstår, at det er tekst, og viser de foranstillede nuller. Gem derefter filen som CSV eller UTF-8 (txt).

Eksport af brugerliste

Du kan downloade en xlsx-fil med brugeroplysninger. Denne fil indeholder de samme kolonner som en importfil (user_name, firstname, lastname mv.) plus user_id. Kolonnen user_id er nødvendig, hvis du vil importere en fil med eksterne id'er til enkeltlogon, og user_id anvendes i rådataene.

Hvis du har fået tildelt et ressourcefilter, som begrænser, hvilke brugere du kan se, får du kun vist et udvalg af brugerne på denne side. Hvis du eksporterer en fil med brugere, indeholder filen alle de brugere, du har adgang til at se. Hvis du har begrænset det udvalg af brugere, der vises på denne side, ved at vælge en kompetence, en profil eller en brugergruppe, eller hvis du har skrevet noget i filtreringsfeltet, indeholder den eksporterede fil alle de brugere, du har adgang til at se (og ikke kun dem, der vises på din skærm, når filteret er anvendt).

The screenshot shows the 'Users' management interface in the Puzzel Admin Portal. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' and 'Solving Customer Interactions'. Below that, a secondary navigation bar includes 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. The main header area contains 'User Groups', 'Users', 'Profile Templates', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. The breadcrumb trail is 'Home > Users > Users'. The page title is 'Users'. On the right side, there are links for 'Export User List' and 'Import User List', with a red arrow pointing to the 'Export User List' link. Below the navigation, there are filter controls: 'Number of users : 62', 'Skill', 'Level: Select level(s)', 'Profile', 'User group: All', and 'Filter: Filter table...'. There are also buttons for 'First Name' and 'Last Name'. A table of users is displayed with columns for 'Name', 'Numeric ID', 'User Group', and 'Username'. The table contains several rows of user data. A confirmation dialog box titled 'Export user list confirmation' is overlaid on the right side of the page. The dialog contains the following text: 'If you have a resource filter assigned that limits what users you can see, you will only see a selection of users on this page (Users - Users) in the Admin Portal. If you export a file with users, the file will contain all users you have access to see. If you have limited the users shown on this page by selecting a Skill, a Profile or a User group, or written something in the filter input box, the exported file will contain all users you have access to see (not only the ones shown on your screen when you have filtered). Do you want to generate and download a file with all users?'. At the bottom of the dialog are 'Yes' and 'No' buttons.

Import af eksterne id'er (til enkeltlogon)

Hvis din virksomheds brugere har Microsoft Azure-konti, som de logger på med, kan brugerne logge på Puzzels agentapplikation uden at angive deres kundenummer, brugernavn og adgangskode til Puzzel.

En Puzzel-bruger med et eksternt Azure-id, der er defineret i Puzzel, kan bruge URL-adressen <https://agent.puzzel.com?connection=azure> til at logge på Puzzels agentapplikation uden at angive brugernavn og adgangskode til Puzzel.

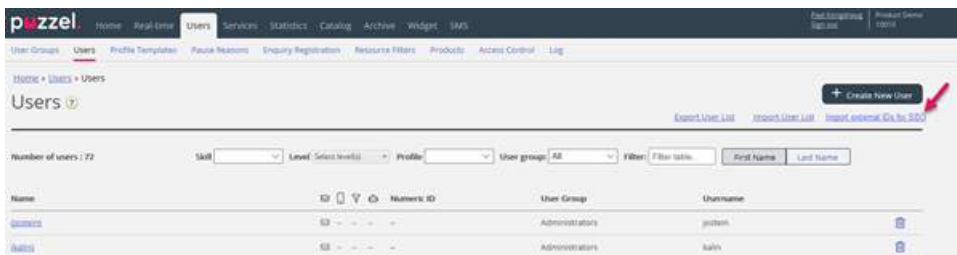
Bemærk, at vi ikke understøtter enkeltlogon til <https://admin.puzzel.com>

Du kan uploade en liste med eksterne id'er for de brugere, der skal kunne logge på via enkeltlogon, på siden Brugere – Brugere (Users – Users).

Først skal den relevante eksterne godkendelsesprovider (f.eks. Azure) være defineret på siden Brugere – Moduler (Users – Products) under Log på Puzzel (Sign in to Puzzel).

Derefter skal du tilføje det eksterne id for den relevante bruger. På siden Brugere – Brugere (Users – Users) kan du tilføje et eksternt id for én bruger ad gangen (Rediger bruger (Edit user)), eller du kan uploade en fil med maks. 250 rækker/brugere og 2 kolonner:

- external_id (som normalt er brugerens e-mailadresse)
- user_id i Puzzel



Vi anbefaler, at du først eksporterer en liste med alle dine Puzzel-brugere, idet denne liste indeholder flere kolonner, herunder e-mailadresse og Puzzel user_id.

Derefter skal du slette alle kolonner undtagen e-mail og user_id samt sørge for, at alle rækker (agenter), som du ønsker at beholde i filen, har det korrekte external_id (e-mailadresse). Klik derefter på Importér eksterne id'er (Import external IDs) for at åbne vinduet Importér (Import), og vælg filen på computerens harddisk.



Du kan nu se filens indhold. Hvis filen har den korrekte kolonneoverskrift, ikke mangler nogen værdier og ikke indeholder dubletter eller ikke-eksisterende external_id'er eller user_id'er, kan du klikke på Start import (Start importing). Hvis listen ikke vises korrekt, kan du prøve at indtaste den korrekte afgrænser (; eller ,) i feltet Auto. Sørg for, at du vælger den korrekte værdi (normalt Azure) på rullelisten Eksternt id fra (External ID from).

Alle eksterne id'er skal være entydige, og hvis et user_id i filen allerede har et registreret eksternt id, erstatter vi det pågældende user_ids gamle eksterne id med det nye.

Når importen er fuldført, bør agenterne kunne logge på Puzzels agentapplikation uden at angive brugernavn eller adgangskode til Puzzel.

Hvis du vil kontrollere, at det rigtige eksterne id for en agent er registreret i Puzzel, skal du finde brugeren på siden Brugere – Brugere (Users – Users) og klikke på brugerens navn for at åbne siden Rediger bruger (Edit User) for den pågældende bruger.

puzzel Home Real-time Users Services Statistics Catalog Archive Widget SMS

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

Home » Users » Users » Paal Support (SSO) (paal-support)

Edit User: *paal-support*

First Name	Last Name	Username*	Numeric ID	Email address
Paal		paal	See used IDs	
Mobile number	Password	Repeat Password	User Group*	Language*
			Agents	EN
External User ID				
azure.paal.kongshaug@puzzel.com +				

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Hvis brugerens eksterne id mangler eller er forkert, kan du redigere det her.

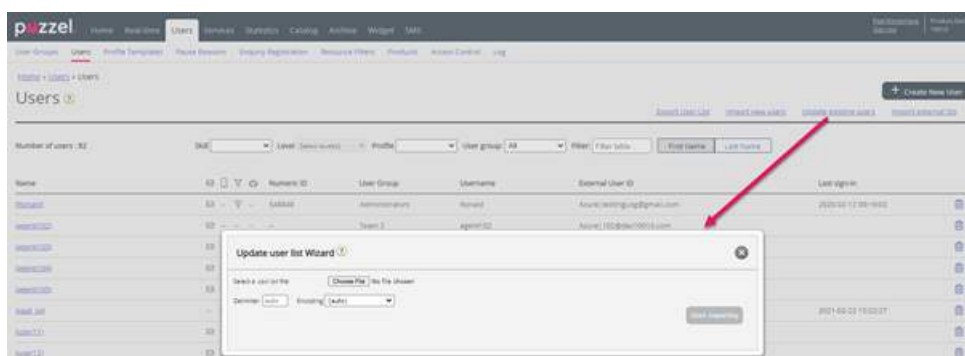
Hvis du vil konfigurere enkeltlogon til Puzzel via Salesforce (når Puzzel er integreret med Salesforce), skal du læse denne [artikel](#).

Opdater brugerliste

Hvis du af en eller anden grund har brug for at opdatere oplysninger om mange af dine brugere, kan du uploade en fil med opdaterede oplysninger til disse eksisterende brugere som et alternativ til at opdatere en bruger ad gangen. Du vil måske tilføje manglende oplysninger, f.eks. Fornavn, Efternavn, hvis kun brugernavn er registreret, eller tilføj e-mail-adresse, hvis kun mobilnummer er indtastet.

Hvordan gør man det:

- Eksportér først en fil med alle eksisterende brugere
- I denne fil skal du slette de brugere (rækker), du ikke vil ændre, og slette kolonnen ekstern_id
- Tilføj eller skift oplysninger for de brugere, du vil opdatere, og gem filen som en csv / txt-fil (CSV UTF-8 anbefales).
- Vælg derefter *Opdater eksisterende brugere*, og vælg filen i popup-vinduet.
- Hvis filen valideres som ok (ingen celler er røde), skal du klikke på *Start import*.



Filformatet skal være txt eller csv. Vi anbefaler **CSV UTF-8**-kodning til filen for at sikre, at andre tegn end az vises korrekt.

Den **første række** i filen skal indeholde disse kolonnenavne:

brugernavn, fornavn, efternavn, brugernummer, e-mail, mobil, brugergruppenavn, sprogkode, bruger-id

Række 2-N indeholder de brugere, der opdateres. Vi tillader max 100 rækker i en fil.

Om kolonnerne:

Kolonne	Beskrivelse
brugernavn	Påkrævet og skal være unik inden for kunden (maks. 32 tegn)
fornavn	Valgfri (maks. 32 tegn)
efternavn	Valgfri (maks. 32 tegn)
brugernummer	Agent-id'et vises i statistikker (maks. 6 cifre). Skal være unik. Valgfri
e-mail	På format *@*.*. Skal være unik og er nødvendig for engangsadgangskoder. E-mail-adresse eller mobilnummer er påkrævet!
mobil	Skal være unik og indeholde 00 og landekode, men ingen mellemrum eller parenteser. Bruges til engangsadgangskoder. E-mail-adresse eller mobilnummer er påkrævet!
brugergruppe_navn	Påkrævet. Du skal bruge et eksisterende brugergruppenavn.
sprogkode	Påkrævet. Vælg mellem en, nej, dk, se, bu, hu.
bruger ID	Påkrævet. Det unikke id for brugeren i Puzzel

Specialtegn som \, ", /, |, ^, \$, £, \$,%, □ er ikke tilladt.

At ændre en brugers brugergruppe kan kun udføres, hvis brugeren er logget af.

Bemærk, at hvis en bruger i filen ikke har nogen værdi for en kolonne, og brugeren har en værdi for denne kolonne i databasen i dag, vil værdien i databasen blive slettet.

Opret ny bruger

Klik på knappen Opret ny bruger (Create new user) på siden Brugere – Brugere (Users – Users) for at oprette en ny bruger.

[Home Page](#) » [Users](#) » [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 siden Tilføj bruger (Add User) kan du registrere den nye brugers personlige oplysninger. Felterne Brugernavn (Username), Brugergruppe (User Group) og Sprog (Languages) er obligatoriske felter, og der skal også registreres en e-mailadresse eller et mobilnummer (inkl. 00 og landekode).

Note

Der kræves en e-mailadresse eller et mobilnummer for at kunne bruge funktionen Glemt adgangskode/Ønsker ny adgangskode (Forgot password/Need new password).

Vi anbefaler, at du definerer Numerisk id (Numeric ID), da dette id bruges i statistikrapporter for agenter (vises som agent-id), og da det er påkrævet, når brugere vil logge på eller af kontaktcenterkøer via telefon (hvis de ikke har adgang til en computer med internetforbindelse). Ved at klikke på Se de anvendte id'er (See used IDs) kan du se, hvilke numre der allerede er i brug.

En administrator skal registrere alle nye brugere med e-mailadresse eller mobilnummer og uden adgangskode. Bed derefter den nye bruger om at klikke på Glemt adgangskode/Ønsker ny adgangskode (Forgot password/Need new password) på agentapplikationens logonskærm for at modtage en engangsadgangskode via e-mail/SMS, så det er muligt at definere en adgangskode. Eksisterende agentbrugere, som ikke har registreret en e-mail/et mobilnummer, kan selv føje deres e-mailadresse/mobilnummer til deres brugerkonto.

Gruppeprofiler (for bruger)

Gruppeprofiler defineres for hver brugergruppe. Klik på overskriften Gruppeprofiler (Group profiles) for at åbne undersektionen og få vist, hvilke gruppeprofiler der er tilgængelige for den nye bruger. Markér/fjern markeringen af de profiler, som skal/ikke skal være tilgængelige for den nye bruger, før du klikker på Gem bruger (Save User).

Personlige profiler (for bruger)

Personlige profiler er profiler, som kun den valgte bruger har adgang til. En bruger kan have ingen, en eller flere personlige profiler. En personlig profil oprettes på samme måde som en gruppeprofil, og du kan vælge det navn, de kompetencer og de kompetenceniveauer, som profilen skal indeholde. Når du har ændret kompetencer eller kompetenceniveauer i en profil, skal du huske at gemme ændringerne.

Sletning af bruger

Du kan slette en bruger, men ikke hvis den pågældende bruger er logget på køen.

Flytning af en bruger til en anden brugergruppe

Du kan flytte en bruger fra én brugergruppe til en anden, hvis brugeren ikke er logget på køen, men du skal altid give brugeren besked om flytningen, fordi de tilgængelige profiler vil blive ændret.

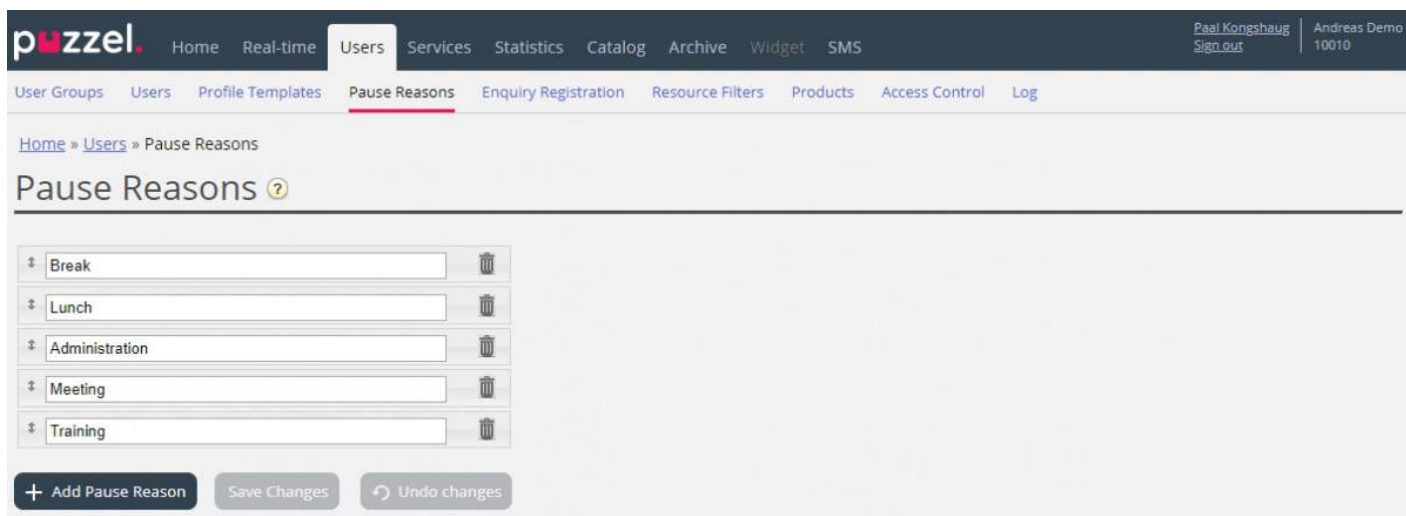
Note

Hvis en bruger har fået tildelt en specifik værdi for en egenskab (f.eks. Efterbehandlingstimeout for telefonopkald = 60 sek.) i stedet for at arve brugergruppens værdi, vil brugerens specifikke værdi blive bevaret, når brugeren flyttes. Det samme gælder for ressourcefilter: Hvis en bruger har fået tildelt et ressourcefilter (og ikke har arvet det fra gruppen), anvendes dette filter stadig, selvom brugeren flyttes til en anden brugergruppe.

Vær opmærksom på, at API'et (UserUpdate) ikke understøtter flytning af en bruger til en ny brugergruppe.

Pausevarianter

Hvis du gerne vil se årsagen til, at dine agenter bruger statussen Pause, kan du definere forskellige pausevarianter. På siden Brugere – Pausevarianter (Users – Pause Reasons) kan du se de definerede pausevarianter og oprette nye.



The screenshot shows the 'Pause Reasons' management 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 light gray box with 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'.

For at oprette en ny pausevariant skal du klikke på knappen + og derefter indtaste navnet på pausevarianten. For at slette den skal du klikke på det tilhørende symbol for papir kurv.

Pauseårsagerne vises i samme rækkefølge i agentapplikationen som vist her. Hvis du vil ændre rækkefølgen, skal du blot trække og slippe og derefter klikke på Save changes.

Som standard får alle agenter vist de samme pausevarianter. Hvis du gerne vil vise forskellige pausevarianter for agenter i forskellige brugergrupper, kan du gøre dette ved at oprette [ressourcefiltre](#) og tildele dem til forskellige brugergrupper. Se kapitlet Efterbehandling kontra pause/pausevarianter.

Se kapitel [Wrap-up vs Pause / Pause årsager](#).

Maks. tid pr. pausevariant

En kolonne med navnet Maks. tid pr. dag (Max time per day) vises, hvis egenskaben Aktivér maks. tid pr. pausevariant (Enable Max time per pause type), som findes under Brugere – Moduler – Agentapplikation (Users – Products – Agent application), slås TIL.

Hvis du vil forsøge at begrænse, hvor lange pauser agenter kan have pr. dag, kan du definere en maksimumtid for en eller flere pausevarianter, f.eks. maks. 30 minutter for Pause (Break). Den definerede maksimale tid pr. dag gælder for agenter, der har denne egenskab slået TIL, og ikke alle grupper/agenter behøver at have den slået TIL. Når en agent har denne egenskab slået TIL og vil vælge en pausevariant, vises en pausevariant med en defineret maksimumtid ikke, hvis agenten indtil videre den pågældende dag har brugt mere end den definerede maksimumtid i denne pausevariant.

Efterbehandling kontra pause/pausevarianter

Vi anbefaler på det kraftigste at konfigurere en foruddefineret efterbehandlingstid (f.eks. 30 eller 300 sekunder) for telefonopkald, så agenter automatisk indstilles til statussen Efterbehandling (Wrap-up) efter afslutning af samtalen. Du kan også konfigurere det således, at agenter kan forlænge efterbehandlingen. Agenterne kan klikke på Ledig (Ready), mens de er i efterbehandlingsstatus. Så rapporteres den tid, de bruger på efterbehandling, som efterbehandling (og medtages i AHT), både i statistikker og i Ticker og i Wallboard i realtid.

Det anbefales ikke at oprette en pausevariant til (ekstra) efterbehandling, da tid i en pausevariant kaldet Efterbehandling (Wrap-up) kun registreres i statistikrapporten Tid pr. pausevariant (Time per pause type) og ikke medtages i Efterbehandling (Wrap-up) og AHT i realtidvisningen af Ticker eller i statistik eller rådata.

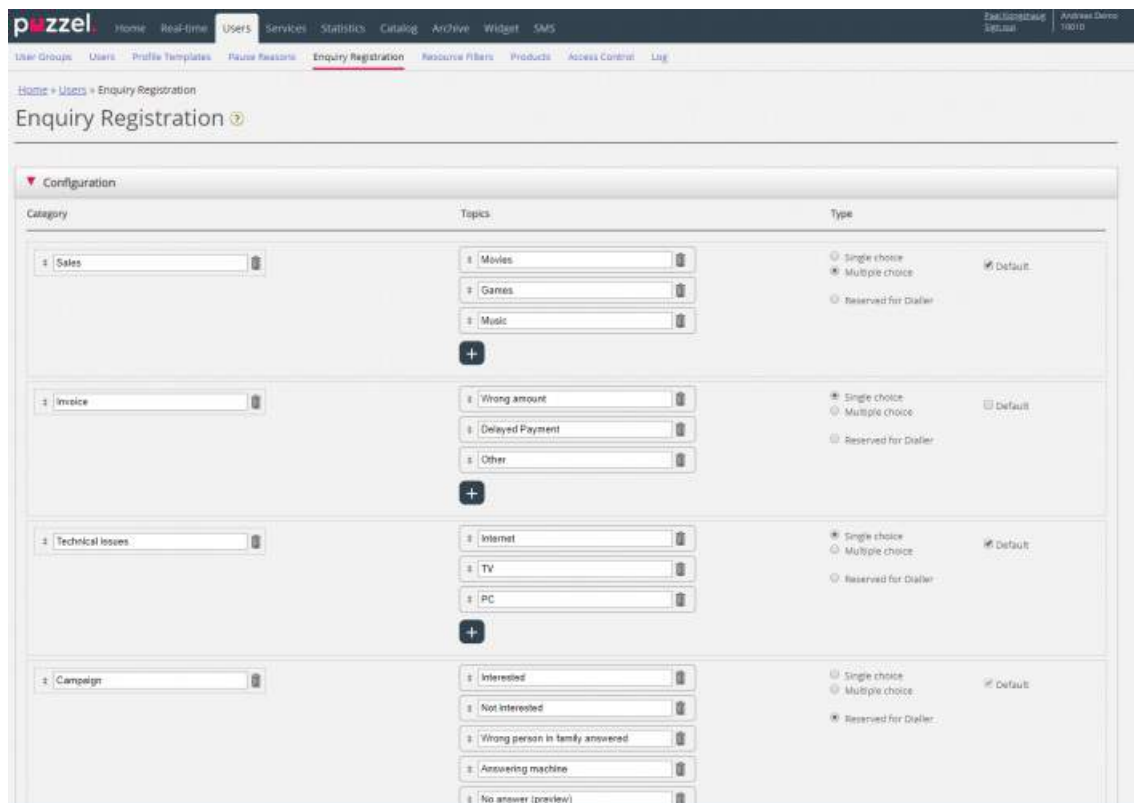
For at minimere det antal gange, en agent skal klikke, anbefaler vi en forholdsvis lang foruddefineret efterbehandlingstid (f.eks. 5 minutter). På den måde behøver agenterne normalt kun at klikke én gang (Ledig (Ready)), når de er klar til det næste opkald. Hvis den foruddefinerede efterbehandlingstid er kort (f.eks. 30 sek.), er agenten nødt til ret ofte at klikke for at forlænge efterbehandlingstiden, for at den ikke udløber, og derefter klikke igen, når han/hun er klar. Hvis agenten glemmer at forlænge efterbehandlingstiden, før den udløber, modtager agenten et nyt opkald, inden han/hun er klar til at svare.

Årsagsregistrering

Ved hjælp af årsagsregistrering (også kaldet efterbehandlingskoder) kan dine agenter dokumentere, hvad de enkelte opkald/chats/e-mails handlede om, til statistikformål og til arkivet.

Agenterne foretager normalt årsagsregistrering, når de er i efterbehandlingsstatus, men dette kan også gøres, når de er i samtale eller endda efter afsluttet efterbehandling.

De kategorier og emner for årsagsregistrering, som agenterne kan se, er defineret på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry Registration).



Kategori (Category) repræsenterer de hovedtemaer, som henvendelserne kan kategoriseres i, mens Emner (Topics) repræsenterer undertemaerne for hver kategori. Du kan oprette nye emner ved at klikke på tegnet + i den pågældende kategori.

I agentapplikationen vises kategorierne og emnerne i samme rækkefølge som her. Hvis du vil ændre kategoriernes rækkefølge eller rækkefølgen af emner i en kategori, skal du blot trække og slippe og derefter klikke på Gem ændringer (Save changes).

I kolonnen Type til højre kan du vælge, om det skal være muligt at markere En valgmulighed (Single choice) eller Flere valgmuligheder (Multiple choice) pr. kategori, eller om kategorien er Reserveret til Dialer (Reserveret for Dialer).

Hvis du vil have et kommentarfelt til fri tekst i agentens del af årsagsregistreringen, skal agentapplikationens egenskab Årsagsregistrering – Tillad kommentar (Enquiry Registration – Allow Comment) være slået TIL.

Dine agenter vil modtage en ny årsagsregistreringsformular, hver gang de accepterer en ny henvendelse i agentapplikationen (hvis funktionen er konfigureret).

Vi anbefaler ikke, at årsagsregistreringen placeres under en separat fane, dvs. at den ikke er knyttet til henvendelserne, fordi denne type registreringer ikke vises i arkivet eller i rapporterne Årsagsregistrering pr. kø (Enquiry registrations per queue) og Årsagsregistrering pr. agent (Enquiry registrations per agent).

Alle de kategorier (med en valgmulighed/flere valgmuligheder), du opretter, vises som standard for alle agenter, medmindre du konfigurerer, hvornår de forskellige kategorier skal bruges:

- Hvis du ønsker, at agenter i forskellige brugergrupper får vist forskellige kategorier (uafhængigt af hvilken kø henvendelsen stammer fra), kan du oprette ressourcefiltre med årsagsregistreringskategorier og tildele filtre til

brugergrupper.

- Hvis du ønsker, at agenterne får vist forskellige årsagsregistreringskategorier, alt afhængigt af hvilken kø henvendelsen stammer fra (uafhængigt af agentens brugergruppe), kan du definere, hvilke kategorier der skal vises i hver kø. Dette gøres på siden Tjenester – Køer (Services – Queues) under **Indstillinger for systemkø** (System Queue settings). Standardløsningen er, at alle standardkategorier vises for alle køer.

Vi anbefaler, at du inkluderer årsagsregistreringskategorierne i ressourcefiltre, ELLER at du konfigurerer kategorierne for hver enkelt kø. Hvis du gør begge dele, kan det blive komplekst og svært at danne sig et godt overblik.

Hvis du har funktionen **Dialer**, kan du oprette en eller flere kategorier og indstille dem som Reserveret til Dialer (Reserved for Dialer). For hver Dialer-kampagne kan du vælge én kategori af typen (Reserveret til Dialer (Reserved for Dialer)), der skal bruges. En kategori af typen Reserveret til Dialer (Reserved for Dialer) vil kun blive vist i agentapplikationen, når en agent modtager et opkald fra en Dialer-kampagnekø, hvor denne kategori er valgt.

Resultaterne af årsagsregistreringerne kan ses i **arkivet** og i **3 statistikrapporter**: Årsagsregistreringer (Enquiry registrations), Årsagsregistreringer pr. kø (Enquiry registrations per queue) og Årsagsregistreringer pr. agent (Enquiry registrations per agent). En registrering, der ikke er knyttet til en henvendelse (ikke muligt på agent.puzzel.com), vil kun blive inkluderet i den første rapport.

Tvungen årsagsregistrering

Agenter kan foretage årsagsregistrering, men det er valgfrit. Hvis du gerne vil forsøge at tvinge dine agenter til at foretage årsagsregistrering for hvert opkald/hver henvendelse, kan du konfigurere funktionen Tvungen årsagsregistrering (Forced Enquiry Registration) for alle eller udvalgte brugergrupper.

Hvis der ikke foretages en årsagsregistrering under efterbehandlingen, indstilles agenten som sædvanligt til Ledig (Ready), når efterbehandlingen afsluttes, og agenten kan efterfølgende modtage et nyt opkald. Den foruddefinerede efterbehandlingstid bør være forholdsvis lang, så agenterne har tid til at foretage registreringen, før de indstilles til Ledig (Ready), og et nyt opkald stilles igennem!

Når et opkald er afsluttet, kan en agent, der bruger agent.puzzel.com, ikke lukke opkaldets henvendelsesfane, hvis der ikke foretages en registrering, heller ikke selvom opkaldets efterbehandlingstid er gået.

Agenten kan ikke lukke henvendelsesfanen for en henvendelse via chat/e-mail/sociale medier, medmindre der foretages en registrering.

Det er også muligt at konfigurere systemet, så agenten automatisk får status Ledig (Ready), når en årsagsregistrering er udført, mens vedkommendes status er Efterbehandling (Wrap-up). Med denne løsning (egenskaben Årsagsregistrering – Indstil til ledig efter (Enquiry Registration – Set ready after) er slået TIL)), behøver agenten ikke at klikke på Ledig (Ready).

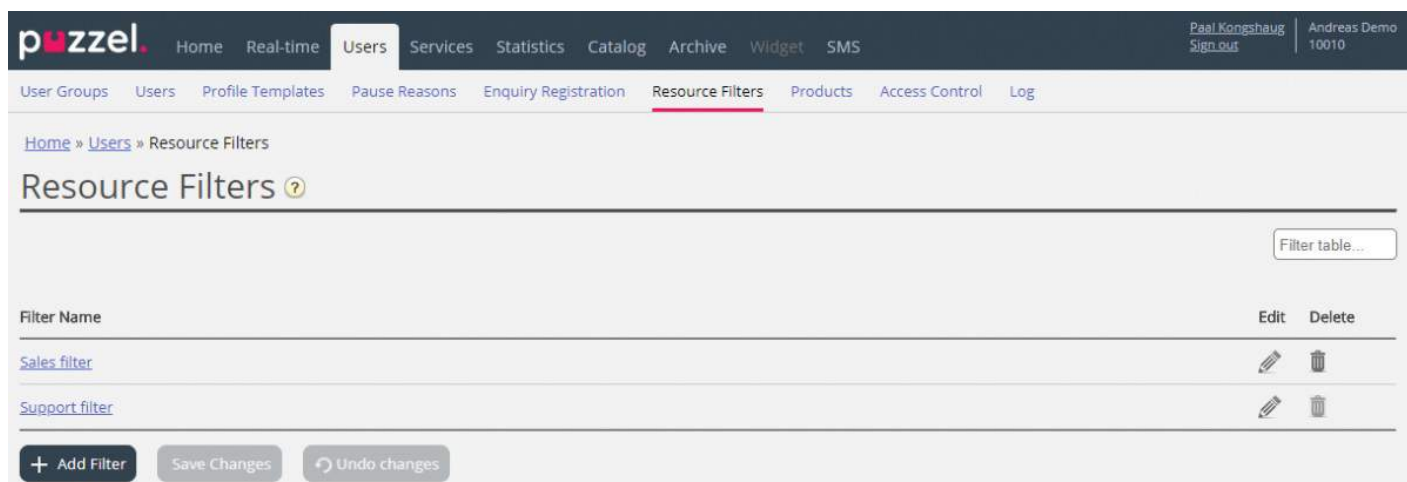
Hvis du begynder at bruge tvungen årsagsregistrering, anbefaler vi, at du opretter et emne for årsagsregistrering, som du f.eks. kalder Adviseringsopkald (Consult call) eller Andet (Other), så agenterne nemt kan registrere et eller andet, når de har besvaret et adviseringsopkald.

Ressourcefiltre

Ressourcefiltre er en del af funktionen til adgangskontrol, som gør det muligt for dig at begrænse visse brugeres eller brugergrupper adgang til forskellige elementer fra forskellige ressourcer som f.eks. visningskøer, brugergrupper, pausevarianter osv., både i administrationsportalen og agentapplikationen. Dette gøres på følgende måde:

1. **Opret et ressourcefilter, og definer dets indhold**(Brugere – Ressourcefiltre (Users – Resource filters)).
2. **Tildel ressourcefiltret til de valgte brugergrupper/brugere**(Brugere – Adgangskontrol ([Users – Access Control](#))).

Ressourcefiltre:



The screenshot shows the 'Resource Filters' 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, there 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. There is a 'Filter table...' button in the top right. Below this is a table with the following structure:

Filter Name	Edit	Delete
Sales filter		
Support filter		

At the bottom of the table, there are three buttons: '+ Add Filter', 'Save Changes', and 'Undo changes'.

En brugergruppe (eller en bruger) kan have flere filtre tildelt samtidig. Der kan oprettes forskellige filtre baseret på de forskellige begrænsninger, der er behov for, og hvert filter bør have et beskrivende navn, f.eks. baseret på brugerens geografiske placering, afdeling eller funktion og/eller dets indhold.

På brugerlisten (Brugere – Brugere (Users – Users)) vises et filtersymbol (med filternavnet som værktøjstip) for de brugere, der har fået tildelt et filter, og hvis du indtaster et filternavn i søgefeltet, vises de brugere, der har fået tildelt dette filter.

Oprettelse af et nyt ressourcefilter

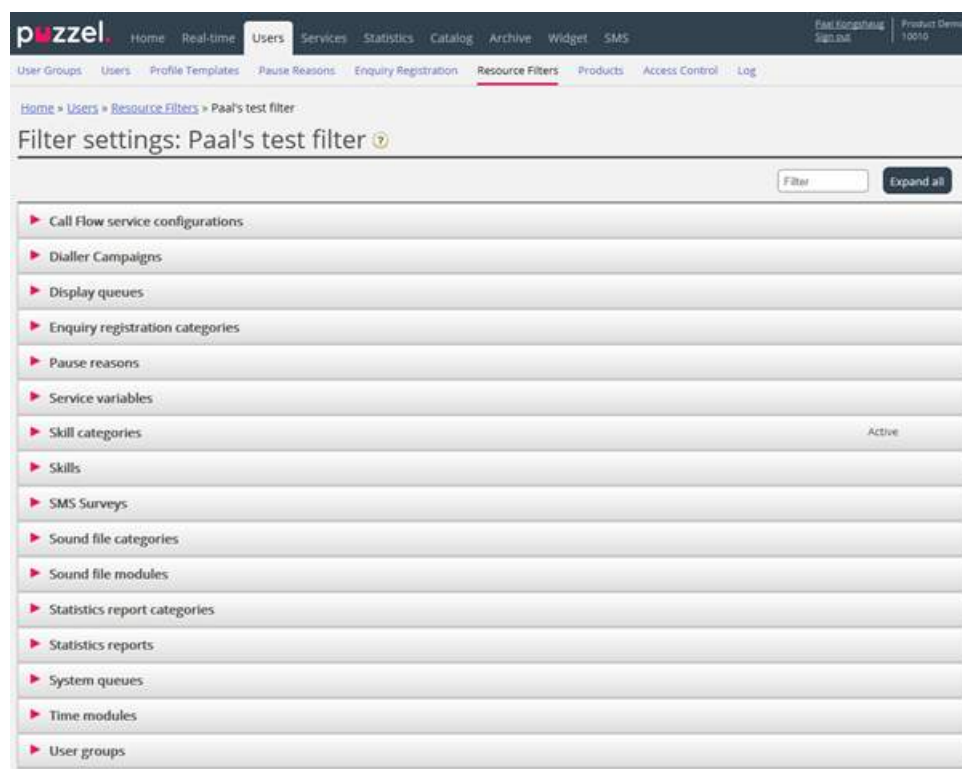
Klik på Tilføj filter (Add Filter), og angiv et beskrivende navn for det nye filter.

Klik derefter på Gem ændringer (Save Changes). Klik på blyantsymbolet for at ændre navnet på et filter.

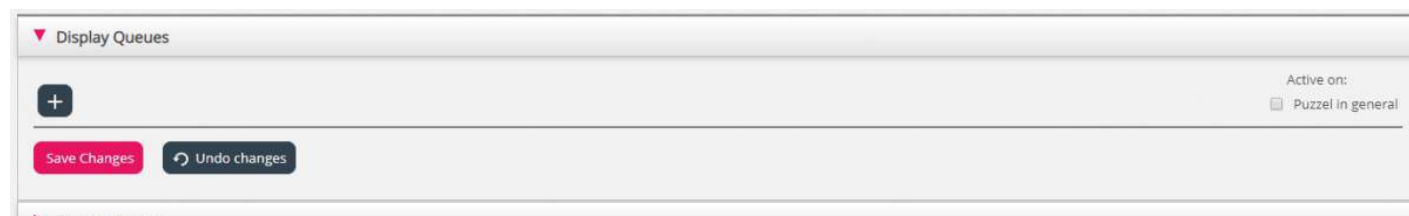
Klik på ikonet for papirkurv for at slette et filter.

Sådan defineres ressourcefiltrets indhold

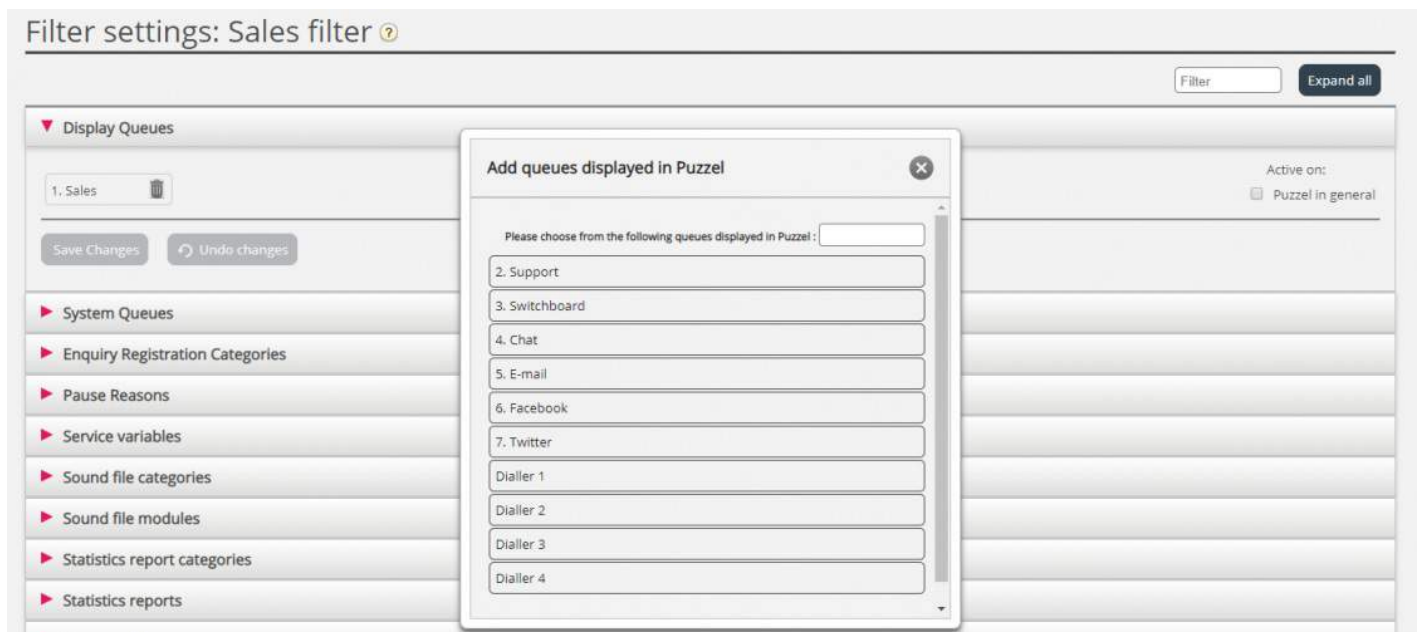
Når du har oprettet et ressourcefilter, kan du definere dets indhold ved at klikke på filterets navn. På siden Filterindstillinger (Filter settings) vises alle de tilgængelige filterområder:



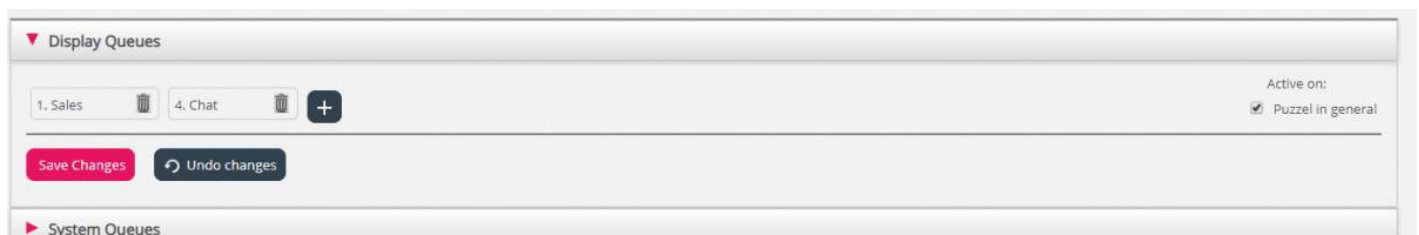
Når du klikker på et område i filtret, f.eks. Visningskøer (Display queues), åbnes det, og du kan se de elementer, der allerede er inkluderet i filtret (ingen, hvis filtret er nyt).



For at tilføje elementer til dit filter skal du klikke på knappen for at åbne vinduet, hvor en liste over tilgængelige elementer vises.



For at tilføje et element fra listen til filtret skal du ganske enkelt klikke på elementet (så forsvinder det fra listen med tilgængelige elementer). Når du har tilføjet de relevante elementer, skal du klikke på x for at lukke vinduet. Nu vises de valgte elementer:



For at aktivere dit filter skal du klikke i de relevante afkrydsningsfelter under Aktiv til og derefter gemme.

Et filterområde, der er markeret som Aktiv, vil have teksten Aktiv til højre i denne oversigt.



Når du har aktiveret et filter, har du valgt, hvilke elementer brugeren får at se. Hvis du f.eks. tilføjer 2 visningskøer til et filter, kan brugerne kun se disse 2 visningskøer, når de får dette filter tildelt. Hvis der ikke er valgt nogen elementer i et aktivt filter, får brugeren ikke vist nogen elementer.

Til sidst skal du aktivere dette filter for en bruger/brugergruppe (via Brugere – Adgangskontrol (Users – Access Control)).

Ressourcefilterområder

Dette afsnit indeholder korte artikler om forskellige områder, inden for hvilke du kan begrænse bestemte brugeres eller brugergrupperes adgang til forskellige dele af administrationsportalen og agentapplikationen. Gennemse de næste par afsnit [se indekstræet til venstre] for at få mere at vide om de forskellige ressourcefilterområder.

Visningskøer

Ressourcefiltrene i dette område har betydning for, hvilke køer brugeren får vist i Køoversigt (Queue Overview) i agentapplikationen, på fanen Realtid (Real-time) og under Indstillinger for visningskø (Display Queue Settings) under Tjenester – Køer (Services – Queues) i administrationsportalen. Brugere, der har fået tildelt et sådant filter, vil udelukkende kunne se visningskøerne i filteret, mens brugere, der ikke har fået tildelt et sådant filter, vil kunne se alle visningskøer. I agentapplikationen får brugerne kun vist relevante eller aktive køer, hvis Vis kun relevante køer (Show only relevant queues) eller Vis kun aktive køer (Show only active queues) er konfigureret.

Systemkøer

Hvis du opretter et filter i området Systemkøer (System Queues), kan du vælge, at det skal være aktivt for Puzzel generelt (Puzzel in general), Statistik (Statistics) og/eller Arkiv (Archive).

Aktiv i (Active on):

- **Puzzel generelt** : Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se de valgte systemkøer i administrationsportalen under Realtime – Igangværende henvendelser (Real-time – Ongoing requests), Tjenester – KPI-alarmer (Services – KPI Alarm) og Tjenester – Køer – Indstillinger for systemkø (Services – Queues – System Queue settings). Hvis en agentbruger har et systemkøfilter, begrænser det, hvilke køer med planlagte opgaver og henvendelser agenten får vist.
- **Statistik (Statistics)**: Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se de valgte systemkøer i statistikrapporter, der grupperer trafik pr. systemkø, f.eks. Detaljer pr. kø (Details per queue).
- **Arkiv (Archive)**: Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se henvendelserne fra de valgte systemkøer i arkivet.

Hvordan visningskøer er relateret til systemkøer, forklares i kapitlet Indstillinger for visningskø ([Display queue settings](#)).

Konfigurationer for tjenesten Call Flow

Hvis du har flere Call Flow-konfigurationer, og det ikke er alle administratorer med adgang til siden Tjenester – Call Flow (Services – Call Flow), der skal kunne se dem alle, kan du oprette et ressourcefilter med en eller flere Call Flow-konfigurationer og derefter tildele det til de administratorer, der kun skal se de Call Flow-konfiguration, der er indeholdt i dette ressourcefilter.

Dialer-kampagner

Hvis du har flere Dialer-kampagner, og det ikke er alle administratorer med adgang til siden Tjenester – Dialer (Services – Dialler), der skal kunne se dem alle, kan du oprette et ressourcefilter med en eller flere Dialer-kampagner og derefter tildele det til de administratorer, der kun skal se de Dialer-kampagner, der er indeholdt i dette ressourcefilter.

Årsagsregistreringskategorier

Hvis din Puzzel-løsning anvender [Årsagsregistrering](#) (Enquiry registration), vil alle agenter kunne se alle de kategorier, der er defineret i området for årsagsregistrering i agentapplikationen (med undtagelse af dem, der er reserveret til Dialer). Hvis det ikke er alle agenter, der skal kunne se alle de definerede kategorier, kan du definere filtre, der indeholder udvalgte kategorier, og tildele filtrene til de relevante brugergrupper, eller du kan definere, hvilke kategorier der skal bruges i hver enkelt kø (på siden Tjenester – Køer (Services – Queues)).

Eksempel: Opret et filter, som indeholder kategorier, der bruges til support, og tildel det til brugergruppen Support. Opret derefter et filter med kategorier, der anvendes til salg, og tildel det til brugergruppen Salg (Sales).

En kategori, der er defineret som Reserveret til Dialer (Reserved for Dialler), er kun synlig for agenterne, når de modtager et opkald fra den Dialer-kø, kategorien er defineret for, og derfor kan Dialer-kategorierne ikke indgå i et ressourcefilter.

Et ressourcefilter, der indeholder visse årsagsregistreringskategorier, begrænser ikke, hvilke kategorier en bruger får vist i administrationsportalen på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration).

Hvis agenterne besvarer mere end 1 kø, og du ofte har brug for forskellige kategorier for hver kø, anbefaler vi, at du konfigurerer kategorierne for hver kø i stedet for at bruge ressourcefiltre.

Pausevariant

Hvis din Puzzel-løsning bruger forskellige **pausevarianter**, vil alle agenter kunne se alle de definerede pausevarianter i agentapplikationens statusvælger. Hvis visse agenter ikke skal kunne se alle de definerede pausevarianter, kan du definere et filter, der indeholder et udvalg af pausevarianter, og tildele dette filter til de relevante brugergrupper eller brugere.

Tjenestevariabler

Meget få brugere i din virksomhed bør have adgang til undermenuen **Tjenester** - > **Tjenestevariabler** (Services – Service Variables), hvor det er muligt at slå variabler som f.eks. Krisebesked (Crisis message), Tilbagekald i kø (Callback in queue) osv. til og fra. Hvis du vil begrænse, hvilke tjenestevariabler disse få brugere skal have adgang til, kan du oprette et filter, der indeholder en eller flere variabler, og tildele det til de relevante brugere.

Kompetencer og Kompetencekategorier

Hver kompetence tilhører en kompetencekategori. Nogle Puzzel-kunder har få kompetencer, mens andre har hundredvis af kompetencer. En kompetencekategori kan indeholde få eller mange kompetencer (maks. 255).

Som noget nyt har vi tilføjet filtreringsfelter til kompetencenavn og kompetencekategori i pop op-vinduet Tilføj kompetencer (Add skills) (til profil), hvilket gør det meget nemmere at finde de kompetencer, du leder efter, på en (meget) lang liste over kompetencer, når du opretter eller redigerer brugergrupprofiler.

Hvis du af en eller anden årsag virkelig ønsker at begrænse udvalget af kompetencer, der vises i pop op-vinduet Tilføj kompetencer (Add skills) på siden Brugere – Brugergrupper (Users – User groups) (og på siden Brugere – Profilskebeloner (Users – Profile templates) samt på siden Rediger bruger (Edit user) under Personlig profil (Personal profile)), kan du oprette et ressourcefilter, der indeholder visse kompetencer eller en eller flere kompetencekategorier.

En bruger, som har fået tildelt et ressourcefilter, der f.eks. indeholder 3 kompetencekategorier, får kun vist kompetencer inden for disse kompetencekategorier i pop op-vinduet Tilføj kompetencer (Add skills), i tillæg til de medietyper og andre allerede inkluderede kompetencer, der findes i den valgte profil.

En bruger, som har fået tildelt et ressourcefilter, der f.eks. indeholder 10 kompetencer, får kun vist disse 10 kompetencer i pop op-vinduet Tilføj kompetencer (Add skills), i tillæg til de medietyper og andre allerede inkluderede kompetencer, der findes i den valgte profil.

På siden Brugere – Brugergrupper (Users – User groups) og på siden Brugere – Profilskebeloner (Users – Profile templates), hvor der findes en liste over profilerne, vises alle kompetencer for alle eksisterende profiler, uanset hvilke ressourcefiltere for kompetencer/kompetencekategorier brugeren har fået tildelt, således at profilerne vises korrekt.

SMS-undersøgelser

Hvis du har mere end én SMS-undersøgelse, og det ikke er alle administratorer med adgang til siden SMS – Undersøgelse (SMS – Survey), der skal kunne se dem alle, kan du oprette et ressourcefilter med en eller flere undersøgelser og derefter tildele det til de administratorer, der kun skal se den eller de undersøgelser, der er indeholdt i dette ressourcefilter.

Lydmoduler

Hvis en eller flere brugere med adgang til Tjenester -> Lyd **Services** -> **Audio**) kun skal kunne se nogle få af dine tjenesters lydmoduler, der vises under Lydfiler i brug (Sound files in use), kan du oprette et filter, der indeholder udvalgte lydmoduler, og tildele filteret til de relevante brugere.

Bemærk, at hvis du ønsker, at en bruger kun skal kunne se de lydmoduler, der i øjeblikket bruger lydfiler i en eller flere kategorier, anbefaler vi, at du opretter et filter baseret på lydfilekategorier i stedet for på enkeltstående lydmoduler.

Lydfilkategorier

Hvis en eller flere brugere med adgang til Tjenester -> Lyd (Services -> Audio) ikke skal kunne se alle dine lydfilkategorier – og lydfilerne i disse kategorier – kan du oprette et filter, der indeholder udvalgte lydfilkategorier, og tildele filteret til de relevante brugere. Brugere, der har fået tildelt et sådant filter, vil kun kunne se lydfiler i de definerede kategorier i lydbiblioteket og vil kun kunne se de lydmoduler, der i øjeblikket bruger en lydfil, i kategorierne i filteret.

Statistikrapporter

Hvis de brugere, der har adgang til Statistik (Statistics), ikke skal kunne se alle rapporter, kan du oprette filtre, der indeholder udvalgte rapporter, og tildele disse filtre til relevante brugere for at begrænse, hvilke rapporter brugerne kan se.

Bemærk, at hvis en bruger har fået tildelt et sådant filter og derefter gemmer en tilpasset rapport, så vil denne nye rapport forsvinde, når den gemmes, da denne nye rapport ikke er inkluderet i filteret! For at undgå forvirring anbefaler vi derfor, at brugere, der har fået tildelt et statistikfilter, ikke har adgang til at gemme brugerdefinerede rapporter. Brugere kan benytte funktionen Tilpas (Customize) under Statistik (Statistics) uden at have rettigheder til at gemme brugerdefinerede rapporter.

Statistikrapportkategorier

Brugerdefinerede rapporter kan grupperes i forskellige rapportkategorier. Hvis de brugere, der har adgang til Statistik (Statistics), ikke skal kunne se alle brugerdefinerede rapporter, men kun brugerdefinerede rapporter i en eller flere rapportkategorier, kan du oprette filtre, der indeholder forskellige rapportkategorier, og tildele disse filtre til relevante brugere. Hvis en bruger kun skal kunne se visse brugerdefinerede rapporter og visse standardrapporter, anbefaler vi, at du inkluderer både nogle standardrapporter og nogle rapportkategorier i filteret.

- Hvis du har defineret et filter, som indeholder en eller flere statistikrapportkategorier, og anvender det på en bruger, vil den pågældende bruger kunne se de brugerdefinerede rapporter, der tilhører kategorierne i filteret, og alle standardrapporter.
- Hvis du har defineret et filter, som indeholder en eller flere statistikrapporter (standard og/eller brugerdefinerede), og anvender det på en bruger, vil den pågældende bruger kun se de rapporter, der er inkluderet i filteret.
- Hvis du har defineret et filter, som indeholder statistikrapportkategorier OG statistikrapporter, og anvender dette filter på en bruger, vil den pågældende bruger se de brugerdefinerede rapporter, der tilhører kategorierne i filteret, og alle standardrapporter og brugerdefinerede rapporter, der er inkluderet i rapportfilteret.

The screenshot shows the 'Filter settings: Test Statistics report category' page in the Puzzel application. The page has a dark navigation bar at the top with the Puzzel logo and various menu items like 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', 'SMS', 'Pause Reasons', 'Enquiry Registration', 'Resource Filters', 'Products', 'Access Control', and 'Log'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > Users > Resource Filters > Test Statistics report category'. The main content area is titled 'Filter settings: Test Statistics report category' and features a search bar and an 'Expand all' button. The settings are organized into several expandable sections:

- Enquiry Registration Categories**: A list of categories with expandable arrows.
- Pause Reasons**: A list of reasons with expandable arrows.
- Queues displayed in Puzzel**: A list of queues with expandable arrows.
- Service variables**: A list of variables with expandable arrows.
- Sound file categories**: A list of categories with expandable arrows.
- Sound file modules**: A list of modules with expandable arrows.
- Statistics report categories**: A section with a status of 'Active'. It includes a 'Category X' with a plus sign, an 'Active on:' checkbox for 'Statistics', and 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons.
- Statistics reports**: A section with a status of 'Active'. It includes 'Details per chat queue' and 'Details per queue' dropdowns, a 'My traffic repo...enday mornings' dropdown with a plus sign, an 'Active on:' checkbox for 'Statistics', and 'Save Changes' and 'Undo changes' buttons.
- System queues**: A list of queues with expandable arrows.
- Time modules**: A list of modules with expandable arrows.
- User groups**: A list of groups with expandable arrows.

Tidsmoduler

Hvis du har mere end ét tidsmodul, og hvis du ikke ønsker, at alle brugere med adgang til undermenuen **Tjenester -> Tid** (Services -> Time) skal have adgang til alle dine tidsmoduler, kan du oprette et filter, der indeholder et eller flere tidsmoduler, og tildele det til de relevante brugere.

Brugergrupper

Et filter i dette område kan være aktivt for Puzzel generelt (Puzzel in general), Statistik (Statistics) og/eller Arkiv (Archive).

Aktiv i (Active on):

- **Puzzel generelt (Puzzel in general):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se agenter i de valgte brugergrupper i administrationsportalens realtidsvisning for brugergrupper, i Ticker, på fanen Brugere (Users) og i agentapplikationen, hvor man søger efter agenter. Et brugergruppefilter påvirker også, hvilke brugere og opgaver en agent kan se på fanen Planlagte opgaver (Scheduled tasks).
- **Statistik (Statistics):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun må se agenterne i de valgte brugergrupper i statistikrapporterne, der grupperer trafik pr. brugergruppe eller agent, f.eks. Detaljer pr. brugergruppe pr. kø (Details per user group per queue) og Detaljer pr. agent (Details per agent).
- **Arkiv (Archive):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se de henvendelser, der er besvaret af agenter i de valgte brugergrupper, i arkivet.

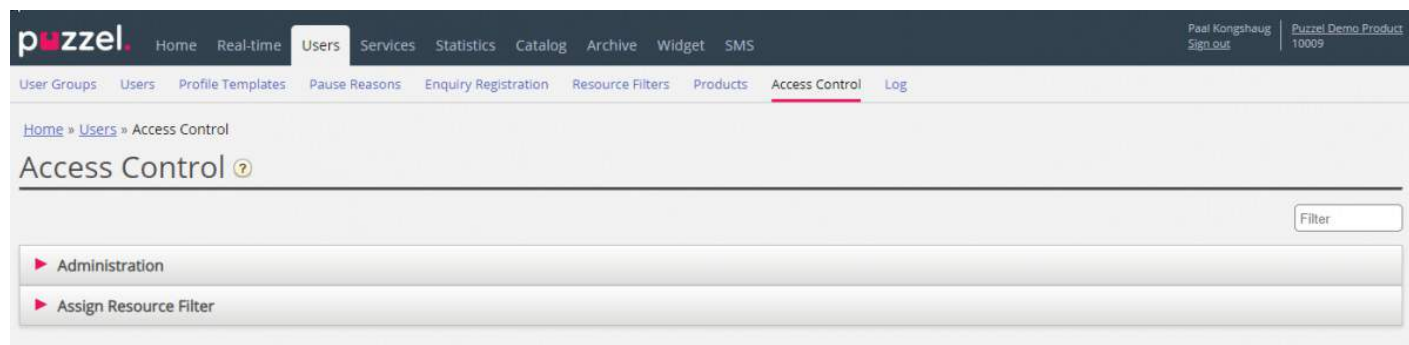
Note

Et indgående opkald kan have været forbundet til flere forskellige agenter i forskellige systemkøer, fordi det er blevet stillet om. Hvis et indgående opkald omfatter en agentsamtale, som brugeren skal se, vises de generelle oplysninger om hele opkaldet, men brugeren har ikke adgang til opkaldsoptagelser fra køer/agenter.

Adgangskontrol

Fanen Adgangskontrol (Access Control) indeholder 2 dele:

- Administration
- og Tildeling af ressourcefilter (Assign resource filter).



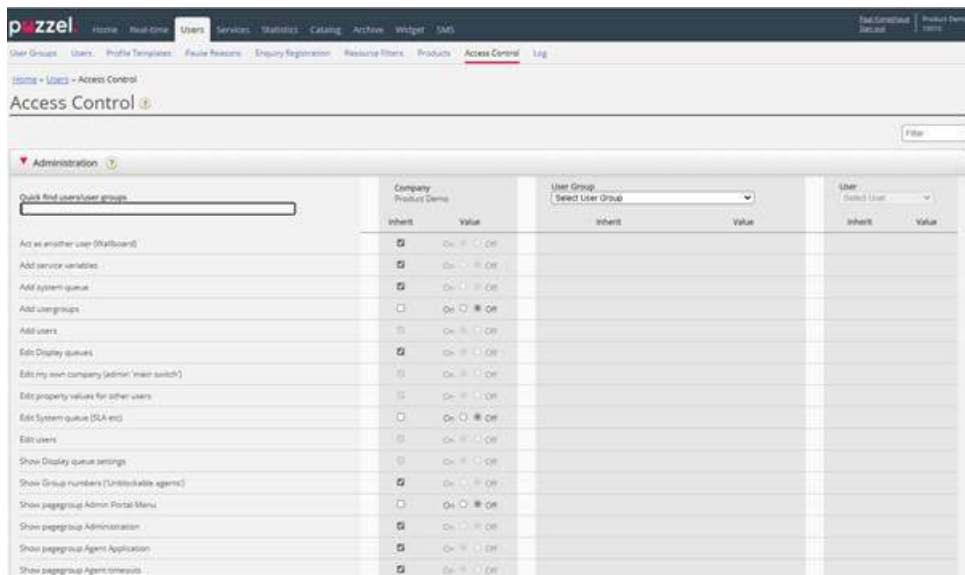
Alle brugere med adgang til at se brugere - Adgangskontrol vil se harmonika Tildel ressourcefilter.

Kun de få vigtigste admin brugere med administrationen ejendom *Show pagegroup Administration* ON vil se harmonika *Administration*. En bruger med adgang til Administration kan konfigurere adgangsrettigheder for andre adminbrugere.

Administration

De få brugere (hovedadministratorer), der har adgang til undersektionerne under Administration på siden Brugere – Adgangskontrol (Users – Access Control), kan konfigurere adgangsrettigheder for andre administratorbrugere.

Hvis du har adgang til Administration, kan du kun se de administrationsegenskaber, der er slået TIL for din virksomhed, samt nogle udvalgte egenskaber, der som standard er slået FRA (f.eks. Tilføj systemkøer (Add system queues) og Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables)).



De vigtigste egenskaber under Administration er:

- **Rediger min egen virksomhed (Edit my own company):** Dette er administratorens hovedafbryder. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, har den pågældende bruger ikke adgang til administrationsportalens hovedmenuer, Brugere (Users), Tjenester (Services), Widget eller SMS, heller ikke selvom Aktiver menuen Brugere/Tjenester/Widget/SMS (Enable menu Users/Services/Widget/SMS) er slået TIL. Når en ny agentbrugergruppe oprettes, bliver Rediger min virksomhed (Edit my own company) slået FRA og Aktiver menuen Realtid/Statistik/Katalog/Arkiv (Enable menu Real-time/Statistics/Catalog/Archive) slået FRA for den nye brugergruppe.
- **Vis sidegruppen Administration (Show pagegroup Administration):** Dette er afbryderen til hovedadministratoren. Hvis egenskaben er slået TIL for en bruger, har den pågældende bruger adgang til Brugere – Adgangskontrol – Administration (Users – Access control – Administration), men kun hvis egenskaben Rediger min egen virksomhed (Edit my own company) også er slået TIL.
- **Vis sidegruppen xxxxxxxx (Show pagegroup xxxxxxxx):** Hvis det ikke er alle administratorbrugere med adgang til siden Brugere – Moduler (Users – Products), der skal have adgang til de samme undersektioner (eller sidegrupper), kan du ændre det ved at justere disse egenskaber for forskellige brugergrupper/brugere.
- **Tilføj brugergrupper (Add usergroups):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke tilføje nye brugergrupper på siden Brugere – Brugergrupper (Users – User groups).
- **Tilføj brugere (Add users):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke tilføje nye brugere på siden Brugere – Brugere (Users – Users).
- **Optræd som en anden bruger (Wallboard) (Act as another user (Wallboard)):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke konfigurere Wallboard for andre brugere på siden Realtid – Wallboard (Real-time – Wallboard).
- **Vis indstillinger for visningskø (på siden Tjenester – Køer) (Show Display queue settings (on page Services – Queues)):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke se undersektionen Indstillinger for visningskø (Display queue settings).
- **Rediger visningskøer (Edit Display queues):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en

bruger, kan den pågældende bruger ikke tilføje, redigere eller slette visningskøer.

- **Vis indstillinger for systemkø (på siden Tjenester – Køer) (Show Display queue settings (on page Services – Queues)):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke se undersektionen Indstillinger for systemkø (System queue settings).
- **Rediger indstillinger for systemkø (Edit System queue settings):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke ændre konfigurationerne for systemkøen.
- **Tilføj systemkø (Add system queue):** Standardindstillingen er FRA. Hvis egenskaben er slået TIL for en bruger, kan den pågældende bruger tilføje og slette systemkøer (og tilhørende kompetencer) på siden Tjenester – Køer (Services – Queues).
- **Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables):** Standardindstillingen er FRA. Hvis egenskaben er slået TIL for en bruger, kan den pågældende bruger se undersektionen Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables) på siden Tjenester – Tjenestevariabler (Services – Service variables), hvor nye variabler kan tilføjes (og eksisterende variabler redigeres/slettes).
- **Gem brugerdefinerede statistikrapporter (Save custom statistics reports):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger stadig tilpasse rapporter, men ikke gemme nye brugerdefinerede rapporter eller gemme ændringer i eksisterende rapporter.
- **Rediger egenskabsværdier for andre brugere (Edit property values for other users):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke ændre egenskabsværdierne for andre brugere på siden Brugere – Moduler (Users – Products).
- **Vis profiler på siden Rediger bruger (Show profiles on Edit user page):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA for en bruger, kan den pågældende bruger ikke se profiler på siden Rediger bruger (Edit user).
- **Vis gruppenumre (dvs. en agent, der ikke kan blokeres) (Show Group numbers ('Unblockable agents')):** Standardindstillingen er FRA. Hvis egenskaben er slået TIL for en bruger, kan den pågældende bruger se, redigere og tilføje gruppenumre.

Tildel ressourcefilter

Ud over at definere et ressourcefilter (på siden Brugere – Ressourcefiltre (Users – Resource filters)) skal du også tildele filteret til en eller flere brugergrupper (eller enkeltbrugere).

Hvis du tildeler et filter til en brugergruppe, arver alle brugerne i den pågældende brugergruppe filteret. Brugere, der ikke har fået tildelt filtre, har adgang til alle elementer (rækker) i Puzzel.

Hvis du tildeler et filter til en bestemt bruger og derefter flytter den pågældende bruger til en anden brugergruppe, beholder brugeren det tildelte filter efter flytningen.

The screenshot shows the 'Access Control' page in the Puzzel system. The 'Assign Resource Filter' section is active. It features a search box for users/groups, a table for filter assignment, and buttons for 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Filter Name	Company		User Group		User	
	Value	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit
Sales filter	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	Sales	<input type="checkbox"/>	On <input checked="" type="radio"/> Off <input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Support filter	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	On <input type="radio"/> Off <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

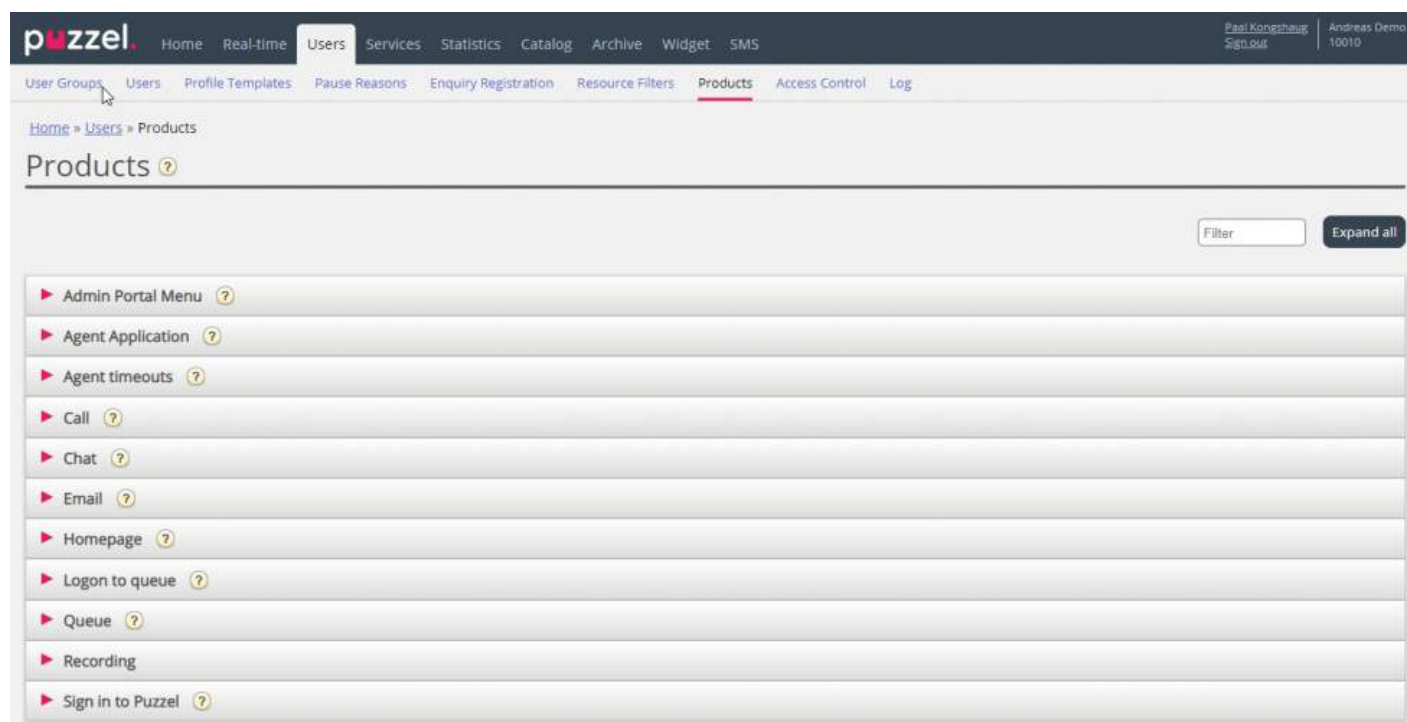
I eksemplet ovenfor har brugergruppen "Sales" fået tildelt ressourcefilteret "Sales filter".

Bemærk, at du ikke kan slå indstillingen FRA for en brugergruppe (eller en enkeltbruger), hvis den på virksomhedsniveau (eller brugergruppeniveau) er slået TIL.

På brugerlisten kan du se et filtersymbol (med filternavnet/filternavnene som værktøjstip) ud for de agenter, som har fået tildelt et filter.

Moduler

På denne side kan administratorer konfigurere forskellige typer af produktindstillinger for din Puzzel-løsning. Inden for hvert produktområde er der forskellige indstillinger kaldet Egenskaber (Properties). De fleste kunder kan se nogle af disse produktområder (undersektioner):



Nogle kunder kan se adskillige produktområder, og andre kan kun se nogle få.

Hvilke produktområder (undersektioner), der vises for en bruger på denne side, er defineret på siden Brugere – Adgangskontrol (Users – Access Control) under Administration.

Nedarvningssystemet og egenskabstyperne

Ejendomsarvesystemet

Konfigurationerne i produktområderne nedarves fra Puzzel-systemet til din virksomhed, fra din virksomhed til dine brugergrupper og fra en brugergruppe til brugerne. Du kan ændre værdien (TIL/FRA eller en bestemt værdi) for en **egenskab** ved at fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og indstille din egen værdi for din virksomhed, for en bestemt brugergruppe og/eller for en bestemt bruger.

	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		

- Nedarvning på virksomhedsniveau** Hvis din løsning anvender en systemstandardværdi for en egenskab (f.eks. Optaget timeout (Busy timeout)), vil afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) være markeret på niveauet Virksomhed (Company). Hvis du bruger en bestemt værdi, vil afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) ikke være markeret (og denne bestemte værdi nedarves til alle dine brugergrupper).
- Nedarvning på brugergruppeniveau** Som standard arver alle brugergrupper værdierne fra niveauet Virksomhed (Company) (uanset om virksomhedsværdierne er nedarvet fra systemet eller indstillet specifikt for din virksomhed). Hvis du ønsker, at en bestemt brugergruppe skal have andre værdier end resten af virksomheden, kan du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og konfigurere andre værdier.
- Nedarvning på brugerniveau** Som standard arver alle brugere konfigurationerne fra den brugergruppe, de tilhører. Hvis en bruger skal have andre værdier end brugergruppen, skal du vælge den pågældende bruger, fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og indstille de værdier, der skal gælde for brugeren.

Note

Bemærk, at hvis du for en enkelt bruger fjerner markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og indstiller en bestemt værdi for en egenskab (f.eks. indstiller Efterbehandling timeout opkald (Wrap-up timeout phone) til 60 sek.), og du senere **flytter** den pågældende bruger til en anden **brugergruppe**, bevares brugerens indstillede værdi for denne egenskab. Generelt anbefaler vi ikke, at du justerer egenskabsværdierne på enkeltbrugerniveau, medmindre det er strengt nødvendigt.

Eksempel:

Systemindstillingen for Optaget timeout (Busy timeout) er 15 sekunder, og virksomheden har arvet denne værdi:

	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		

Hvis din virksomhed ønsker en anden værdi for Optaget timeout (Busy timeout), skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og indtaste din egen værdi, f.eks. 30, og gemme den.

	Company Intelecom Connect Demo Product		User Group Select User Group		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30				

Nu er 30 den værdi, som gælder for virksomheden, og som nedarves til alle dine brugergrupper.

Hvis du gerne vil have, at én bestemt brugergruppe (f.eks. agenter) skal have en anden værdi end 30, skal du først vælge brugergruppen:

	Company Intelecom Connect Demo Product		User Group Agents		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30	<input checked="" type="checkbox"/>	30		

Derefter skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) for den pågældende brugergruppe og indtaste en ny værdi (f.eks. 20):

	Company Intelecom Connect Demo Product		User Group Agents		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	20		

Husk at gemme. Nu er 20 den specifikke værdi for brugergruppen Agents.

Hvis du gerne vil have, at én bruger skal have en anden værdi end brugergruppen, skal du vælge den pågældende brugergruppe (f.eks. agenter) og derefter den pågældende bruger:

	Company Intelecom Connect Demo Product		User Group Agents		User Martin	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy timeout	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>	10

Derefter skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) for den valgte bruger, indtaste en ny værdi og klikke på Gem ændringer (Save changes).

Forskellige egenskabstyper

De vigtigste egenskabstyper er:

1. TIL/FRA-egenskaber, der kun er synlige for dig på virksomhedsniveau, hvis de er slået TIL af Puzzel, f.eks. Aktivér menuen Tjenester – Call Flow (Enable menu Services – Call Flow). For en egenskab af denne type kan du (når den er slået TIL for din virksomhed) fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og slå egenskaben FRA for en brugergruppe. Hvis egenskaben er slået FRA for en brugergruppe, kan den ikke slås TIL for en bruger i den

pågældende gruppe. Hvis egenskaben er slået TIL for en brugergruppe, kan du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Nedarv (Inherit) og slå egenskaben FRA for en bruger i den pågældende gruppe.

2. TIL/FRA-egenskaber, der også er synlige, når de er slået FRA på virksomhedsniveau, f.eks. Automatisk logoff ved midnat (Automatic logoff at midnight), Tvungen årsagsregistrering (Forced Enquiry registration) og Tofaktorgodkendelse (Two-factor authentication). En egenskab af denne type kan du slå TIL på virksomhedsniveau og FRA for udvalgte grupper, eller du kan slå den FRA på virksomhedsniveau og TIL for udvalgte grupper, og du kan desuden justere værdien for enkeltbrugere.
3. Tekst/tal-egenskaber, f.eks. Tillad, at agent forlænger efterbehandlingstid (sek.) (Possible to extend wrap-up with seconds) og Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end (Block phone if number of written requests is greater than). For en egenskab af denne type kan du indstille den ønskede værdi på kundeniveau, på brugergruppeniveau og på brugerniveau efter behov.

Hvordan...

Se alle egenskabsværdier for en bestemt brugergruppe eller bruger

I indtastningsfeltet **Hurtig søgning af brugere / brugergrupper** skal du skrive navnet på en bruger eller en brugergruppe og vælge den relevante.

The screenshot shows the 'Admin Portal Menu' interface. On the left, there is a search box labeled 'Quick find users/user groups' with the text 'per' entered. Below the search box, a list of search results is visible, including 'User Anne Operator (anop)', 'User Per Petersen (per)', 'User Group Supervisors 1', and 'User Group Supervisors 2'. On the right, there is a table with columns for 'Company', 'User Group', and 'User'. The 'Company' column is set to 'Product Demo'. The 'User Group' dropdown is set to 'Select User Group'. The 'User' dropdown is set to 'Select User'. The table has columns for 'Inherit' and 'Value' for each of these three categories.

Den valgte brugergruppe eller bruger er nu valgt i kolonnen Brugergruppe og Bruger, så du kan se egenskabsværdierne for den valgte brugergruppe / bruger i **dette harmonika**.

The screenshot shows the 'Admin Portal Menu' interface. The search box now contains 'per' and the search results list is empty. The 'User Group' dropdown is now set to 'Switchboard' and the 'User' dropdown is set to 'Per Petersen'. The table on the right now shows properties for 'Switchboard' and 'Per Petersen'. The 'Inherit' column for 'Switchboard' is checked for 'Enable menu Archive', 'Enable menu Archive - Anonymize', and 'Enable menu Archive - Audit Log'. The 'Value' column for 'Per Petersen' is checked for the same three properties.

Eller du kan vælge den korrekte brugergruppe i listeboksen og derefter også vælge en bruger.

Se alle værdier, der bruges til en valgt egenskab

Hvis du vil se alle konfigurerede værdier på brugergruppe og brugerniveau for en ejendom, skal du blot klikke på øjeikonet:

The screenshot shows the 'Agent Application' interface. The 'Agent timeouts' section is expanded, showing a table with columns for 'Company', 'User Group', and 'User'. The 'Company' column is set to 'Product Demo'. The 'User Group' dropdown is set to 'Switchboard'. The 'User' dropdown is set to 'Per Petersen'. The table has columns for 'Inherit' and 'Value' for each of these three categories. The 'Wrap-up timeout phone' property is selected, and its value is '60'. A red arrow points to the eye icon next to the 'Wrap-up timeout phone' property. A dialog box titled 'Wrap-up timeout phone' is open, showing the configuration for this property. The dialog box has a close button (X) in the top right corner. It contains the following information: 'Company value: 60', 'User groups/users with a specific value', 'User group Value', 'Sales: 20', 'Support: 120', 'User Value', and '(support-agent): 300'.

Administratorportalens menu (Admin Portal Menu)

Hvis du vil ændre hvilke hovedmenuer og undermenuer, som en administratorbrugergruppe eller en bestemt administratorbruger skal se i Administrationsportalen, kan du konfigurere det her.

Hvis en hovedmenuegenskab (f.eks. Aktiver menustjenester) er slået fra for en brugergruppe, der ikke skal se denne hovedmenu, behøver du ikke at slå de underliggende egenskaber for undermenuer, der er slået til, fra, fordi brugeren ikke har adgang til den overordnede hovedmenu.

Det er ikke nødvendigt at slå Aktiver menu Brugere/Tjenester/Widget/SMS fra for agentbrugergrupper, hvis de er TIL for virksomhedsniveauet, da disse hovedmenuer automatisk er deaktiveret for brugere med Rediger mit eget firma UD! Se kapitlet Tilføj brugergruppe.

Der anvendes 2 typer egenskaber her:

- Nogle menuegenskaber vises kun, hvis de er TIL for virksomhedsniveauet, f.eks. Menuegenskaber med denne type kan slås fra for admin-brugergrupper eller brugere, der ikke skal have adgang. En sådan egenskab kan dog ikke slås til for en bruger, hvis den er slået til for brugerens brugergruppe.
- Andre menuegenskaber vises også på virksomhedsniveau, når de er OFF, og disse kan slås til for brugergrupper og enkelte brugere, når de er OFF på niveauet over dem. Eksempler er Enable menu Users - Access control og Enable menu Users - Resource filters. Hvis du virkelig ønsker at begrænse, hvem der har adgang til en side, f.eks. brugere - Ressourcefiltre, anbefaler vi, at du slår Enable menu Users - Resource filters fra på virksomhedsniveau og kun slår den til for nogle få udvalgte brugere eller for den vigtigste administratorgruppe.

Agentapplikation

Flere forskellige egenskaber styrer, hvordan tingene vises i agentapplikationen. Nogle af de vigtige er:

- **Tillad agent at planlægge opkald (Allow agent to Schedule Calls):** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne egenskab slås TIL, vil agenterne kunne bestille planlagte opkald fra agentapplikationen og se deres egne ændrede Dialer-opkald.
- **Tillad agent at planlægge opgave på baggrund af henvendelse (Allow agent to schedule task from request):** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne egenskab slås TIL, kan agenten oprette en planlagt opgave på baggrund af en igangværende opgave eller samtale. (Hvis denne egenskab slås TIL for en gruppe, har gruppen også adgang til (kalender)fanen Planlagt opgave (Scheduled task)).
- **Årsagsregistrering – Tvungen (Enquiry Registration – Forced):** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil forsøge at tvinge agenterne til at foretage registrering efter hvert opkald, skal denne egenskab slås TIL for de relevante brugergrupper/agenter. Når denne egenskab er slået TIL, kan agenterne ikke klikke på Ledig (Ready), mens deres status er Efterbehandling (Wrap-up), hvis der ikke er foretaget en registrering. Timeout for efterbehandling skal være forholdsvis lang, når der anvendes tvungen årsagsregistrering.
- **Årsagsregistrering – Indstil til Ledig efter (Enquiry Registration – Set Ready after)** Hvis du bruger årsagsregistrering og slår denne egenskab TIL, indstilles agentens status automatisk til Ledig (Ready), hvis han/hun klikker på Registrer (Register), mens efterbehandling er i gang, og hvis der foretages en registrering, mens opkaldet er i gang, er der ingen efterbehandlingstid efter opkaldet.
- **Årsagsregistrering – Tillad manuel (Enquiry registrations – Allow manual):** Denne funktion understøttes ikke på agent.puzzel.com! Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenterne skal kunne generere årsagsregistreringsfaner ved at klikke på "+", skal du slå denne egenskab TIL. Bemærk, at denne type registreringer IKKE knyttes til opkald/chatsamtaler i arkivet, i statistikken eller i rådataene.
- **Årsagsregistrering – Tillad kommentar (Enquiry registration – Allow Comment):** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenterne skal kunne tilføje en kommentar med fri tekst, skal du slå denne egenskab TIL.
- **Tillad, at agent forlænger efterbehandlingstid (sek.) (Possible to extend wrap-up with seconds):** Indstil en værdi (f.eks. 30 eller 120), hvis agenten skal kunne forlænge efterbehandlingen, når der er behov for det. Der vises en knap til forlængelse af efterbehandlingstiden med det definerede antal sekunder i agentapplikationens statusdel, når agentens status er Efterbehandling (Wrap-up), og agenten kan klikke på denne knap en eller flere gange for at forlænge den resterende efterbehandlingstid.
- **Emner for planlagt opgave (Scheduled task subjects):** Standardindstillingen er tom. Hvis du definerer et antal emner adskilt af semikolon, gøres indtastningsfeltet Emne (Subject) under Tilføj/rediger planlagt opgave (Add/Edit Scheduled task) til en rulleliste med de angivne emner i stedet for et indtastningsfelt til fri tekst.
- **Softphone – Tillad (Softphone – Allow):** Denne egenskab er slået TIL, hvis din virksomhed har adgang til at bruge funktionen Puzzel Softphone. Den kan derefter slås FRA for brugergrupper/brugere, der ikke bør have adgang til at bruge Softphone. En agent, der har adgang til at bruge Softphone, kan vælge mellem at bruge Softphone og at indtaste et eksternt telefonnummer.
- **Softphone – Brug (Softphone – Use):** Bruges kun på agent.puzzel.com. Agenter, der (i deres indstillinger) har valgt at bruge Softphone, har egenskaben slået TIL.
- **Softphone – Autosvar (Softphone – Auto answer):** Hvis denne egenskab er slået TIL, besvares indgående opkald til agentens Softphone automatisk efter <1 sekund (der afspilles en kort ringetone). Sørg for, at agenter, der bruger autosvar, altid har et headset på, når de er logget på køen. Når en agent foretager et udgående opkald eller modtager et Dialer-opkald af typen Power/Progressive/Predictive, besvarer Softphone automatisk opkaldet, også selvom Autosvar (Auto-answer) ikke er slået TIL.
- **Vis KPI-alarmer i agentapplikationen (Show KPI alarms in Agent application):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA, vil en udløst KPI-alarm (gul række) ikke blive vist i agentapplikationens køoversigt.

Agenttimeouts

En agent, hvis status er Optaget/Svarer ikke/Efterbehandling (Busy/No answer/Wrap-up), vil vende tilbage til statusen Ledig (Ready), når agentens timeout er overstået, eller når agenten klikker på Ledig (Ready).

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

Buttons: Save Changes, Undo changes

De forskellige timeouts:

- **Optaget timeout** - Agentens status skifter til Optaget (Busy) i x sekunder, når et opkald stilles igennem til agenten, og Puzzel modtager et optaget-signal, eller hvis agenten klikker på Afvis (Reject), når der tilbydes en skriftlig henvendelse. Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før Optaget timeout (Busy timeout) er afsluttet, eller agenten har klikket på Ledig (Ready).
- **Svarer ikke timeout** (No answer timeout) Agentens status skifter til Svarer ikke (No answer) i x sekunder, hvis et opkald (en henvendelse via chat/e-mail/sociale medier) sendes til agenten, og agenten ikke foretager sig noget inden for den foruddefinerede tilbudte tid (Tilbyd opkald/chat/e-mail til agent (sek.) (Offer call/chat/email to agent – sec)). Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før Svarer ikke timeout (No answer timeout) er afsluttet, eller agenten har klikket på Ledig (Ready).
- **Efterbehandling timeout opkald** (Wrap up timeout phone) Hvor længe agenten skal have statusen Efterbehandling (Wrap-up), efter at han/hun har afsluttet telefonsamtalen. Vi anbefaler på det kraftigste, at denne værdi indstilles til mindst 30 sek. Hvis de fleste agenter bruger 10-60 sekunder på efterbehandling, men sommetider har behov for 5 minutter, anbefaler vi, at efterbehandlingstiden indstilles til 5 minutter, da agenterne skal klikke på Ledig (Ready), når de er færdige med efterbehandlingen.

Alternativt kan du indstille den foruddefinerede efterbehandlingstid til at være kort (f.eks. 30-60 sek.) og gøre det muligt for agenterne at forlænge efterbehandlingstiden (se Moduler – Agentapplikation (Products – Agent application)). Den tid, der bruges på efterbehandling, rapporteres i statistikken og i Ticker (og AHT omfatter efterbehandling). Det anbefales ikke at definere en pausevariant, der eksempelvis hedder Ekstra efterbehandling (Extra Wrap-up), da tid i pausevarianter ikke medtages i den rapporterede efterbehandlingstid (eller AHT) i Ticker og i statistikken. Bemærk, at du også kan foruddefinere en **efterbehandlingstid** for hver telefonkø på siden kø med en foruddefineret efterbehandlingstid, anvendes køens efterbehandlingstid i stedet for den efterbehandlingstid, der er foruddefineret for agenten.

Opkald

De vigtigste egenskaber under Opkald (Call) er:

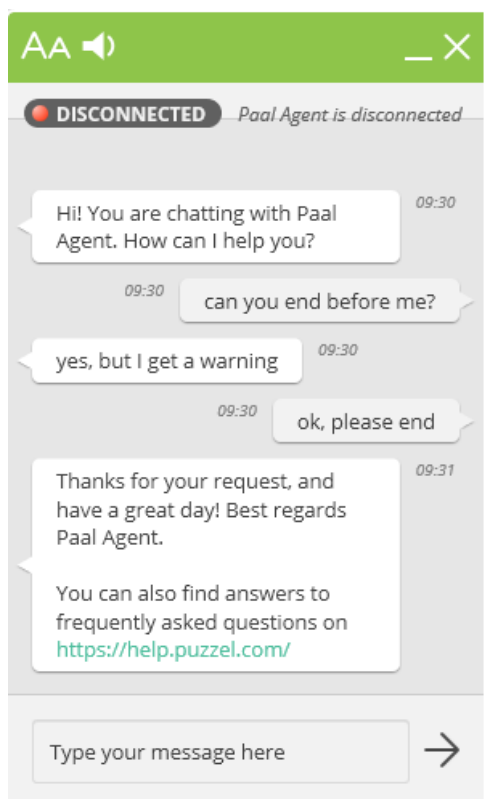
- **Tilbyd opkald til agent (sek.) (Offer call to agent – sec):** Når køen ringer til agenten (på vegne af en henvender), angives med denne indstilling, i hvor mange sekunder agentens telefon skal ringe, før der afbrydes og søges en ny agent. Standardindstillingen er 30 sekunder.
- **Visning af udgående opkaldsnummer (CLI vises for destination) (Outgoing call display number (CLI shown to destination)):** Nummeret vises som CLI (Calling Line Identity) for den person, der ringes op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis en liste for visning af udgående opkaldsnummer er defineret, og agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer her. Hvis der ikke er defineret noget (og agenten ikke har valgt et nummer fra den definerede nummerliste), vil det nummer, som agenten har logget på med, blive brugt.
- **Liste for visning af udgående opkaldsnummer (Outgoing call Display number list):** En semikolonsepareret liste over numre, som agenten kan vælge mellem. Det valgte nummer vises for den person, der er ringet op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis du vil have, at "Logon number" skal vises på listen, skal du tilføje variabelen "\$system_last_called". Du kan tilføje en beskrivelse for hvert nummer på listen. Syntaksen for dette er: nummer|beskrivelse;nummer|beskrivelse. Hvis agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer under egenskaben Visning af udgående opkaldsnummer (Outgoing call Display number). Bemærk, at du kun må bruge dine egne telefonnumre!
- **Oprindelsesnummer vises til agent (Originating number shown to agent):** Hvis dette nummer er defineret, vises det i stedet for henvenderens nummer, når der tilbydes et opkald til agenten. Denne egenskab er ikke synlig for kunden, kun for Puzzel Support.

Chat

Du kan konfigurere forskellige egenskaber for chat og skriftlige henvendelser her, f.eks.:

- **Tillad ændring af maks. antal samtidige skriftlige henvendelser (Allow to adjust max concurrent written requests):** Standardindstillingen er FRA. Egenskaben kan slås TIL, hvis agenten skal kunne justere det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser.
- **Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (maks. 8) (Max total concurrent written requests (max 8)):** Det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser, der kan tildeles til agenten.
- **Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (maks. 8) – Tilpasset (Max total concurrent written requests (max 8) – Adjusted):** Standardindstillingen er 0 (= ikke defineret) på virksomhedsniveau. Hvis agenterne har tilladelse til at justere værdien, vises den aktuelle værdi for hver enkelt agent her. Den værdi, der er defineret på virksomheds- eller brugergruppeniveau, anvendes for agenter, som endnu ikke har ændret værdien for det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser i alt i agentapplikationen.
- **Maks. antal samtidige henvendelser via chat/social medier (Max concurrent chat/social requests):** Standardværdien er 0 (=ikke defineret), hvilket betyder, at værdien for det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser i alt anvendes. Hvis agenterne har tilladelse til at justere det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser, vises den aktuelle værdi for hver enkelt agent (bruger) her. Den værdi, der er defineret på virksomheds- eller brugergruppeniveau, anvendes kun for agenter, som endnu ikke har ændret værdien i agentapplikationen.
- **Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent email/etask requests):** Standardværdien er 1. Hvis agenterne har tilladelse til at justere det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser, vises den aktuelle værdi for hver enkelt agent (bruger) her. Den værdi, der er defineret på virksomheds- eller brugergruppeniveau, anvendes kun for agenter, som endnu ikke har ændret værdien i agentapplikationen.
- **Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end:** (Block phone if number of written requests is greater than): Agenter kan bruge profiler, der gør det muligt for dem at besvare henvendelser fra flere kanaler (chat, telefonopkald, e-mail og/eller sociale medier). Visse agenter kan være i stand til at håndtere en eller flere skriftlige henvendelser og stadig besvare et indgående opkald, mens andre agenter ikke bør modtage telefonopkald, mens de arbejder med chat/skriftlige henvendelser.
 - Med Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end 0 (Block phone if number of written requests is greater than 0) kan agenten kun modtage et telefonopkald, hvis vedkommende ikke har igangværende skriftlige henvendelser.
 - Med Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end 1 (Block phone if number of written requests is greater than 1), kan agenten kun modtage et telefonopkald, når der er 0 eller 1 igangværende skriftlig henvendelser.
 - Når en agent har en eller flere igangværende skriftlige henvendelser, og der ikke er blokeret for telefonopkald, vises agentens status som Ledig (n) (Ready (n)).
 - Når agentens telefon er blokeret (på grund af > x igangværende skriftlige henvendelser), vises agentens status som Optaget (n) (Busy (n)).
 - Agenten kan foretage et udgående opkald, selvom hans/hendes telefon er blokeret (Optaget (n) (Busy (n))) for indgående opkald.
- **Tillad vedhæftede filer (Allow to send attachments):** Standardindstillingen er FRA. Slå egenskaben TIL, hvis agenterne skal kunne sende vedhæftede filer til chatkunden. Hvis en agent uploader en fil, som kunden kan downloade, gemmes denne fil midlertidigt. Derfor er det link, der vises i chatudskriften, som sendes pr. e-mail og vises i arkivet, kun gyldigt i kort tid.
- **Automatisk velkomstbesked, når agenten accepterer (Automatic welcome message when agent accepts):** Den tekst, der defineres her, vises for chatkunden, når agenten accepterer chatten, men kun hvis chatkunden ikke har skrevet noget endnu. Der kan anvendes systemvariabler som f.eks. \$agentFirstName og \$agentFullName. Eksempel: Hej! Du chatter med \$agentFirstName. Hvad kan jeg hjælpe med?
- **Automatisk farvelbesked, når agenten afbryder chatten (Automatic goodbye message when agent disconnects chat):** Hvis der konfigureres en besked her, vises denne meddelelse for chatkunden, lige efter at agenten har afbrudt

forbindelsen, men kun, hvis chatkunden endnu ikke har afsluttet chatten. Hvis agenten forsøger at lukke en chatdialogfane i agentapplikationen, før chatkunden har afsluttet samtalen, får agenten vist en advarsel ("The person you are chatting with is still connected. Are you sure you want to close?" ("Der er stadig forbindelse til den person, du chatter med. Er du sikker på, at du vil afslutte?").



Eksempel tekst:

*Tak for din henvendelse, og fortsat god dag! Med venlig hilsen \$agentFirstName. [br][br]Du kan også finde svar på ofte stillede spørgsmål på [url]https://help.puzzel.com/[url]
Eftersom agenten nu har afbrudt forbindelsen, kan chatkunden ikke skrive noget tekst i indtastningsfeltet.*

- **Vis altid introfelt i chat (hvis tilgængeligt) (Pin chat intro field (if available))** Hvis denne egenskab er slået TIL, fastgøres den indledende tekst fra chatkunden (navn m.m.) i den øverste del af den pågældende chat. Hver agent kan aktivere/deaktivere Vis altid introfelt i chat (Pin chat intro field), og det aktuelle valg vises her.

- **Aktivér chatundersøgelse** : Hvis chatundersøgelse er konfigureret på din webside, er undersøgelsen kun aktiv, hvis denne egenskab er TIL

- **Brug chat-kaldenavn i stedet for kønavn i faneoverskrift:**

Med denne egenskab kan du konfigurere, hvad dine agenter ser som overskrift på fanen Dialoger (Dialogs) på chatfanerne i agentapplikationen. De kan enten se, hvilken kø chatten kommer fra (f.eks. Chat salg) eller navnet på chatkunden (f.eks. David). Hvis agenterne kan besvare mere end én chat ad gangen, anbefaler vi, at der vises et kaldenavn. Hvis agenterne kun kan besvare én chat ad gangen, og hvis de besvarer adskillige chatkøer, kan det være nyttigt at vise kønavnet.

- **Chat-kaldenavn (Chat nickname):** Chat-kaldenavnet er et kaldenavn for agenten. Hvis det ikke er defineret, vises agentens fornavn og efternavn for chatkunden. Chat-kaldenavnet kan være nyttigt, hvis man ikke ønsker at vise agentens fulde identitet. Det chat-kaldenavn, der er defineret for agenten, vises for chatkunden. Du kan definere samme chat-kaldenavn for alle agenter i en brugergruppe eller bruge variabelen \$agentFirstName, hvis du vil vise agentens rigtige fornavn for chatkunderne.
- **Antal sekunder før chatfanen skal blinke, når der er nye ulæste chatbeskeder (How long (seconds) before a chat tab should blink when new chat messages is not read:** Hvis en agent besvarer flere chatsamtaler på samme tid, har han/hun flere forskellige chatfaner åbne. Hver gang en chatkunde på en ikke-aktiv fane sender en ny besked, bliver agenten adviseret på chatfanen. Du kan konfigurere chatfanen, så den begynder at blinke, hvis agenten ikke har

læst beskeden inden for x sekunder.

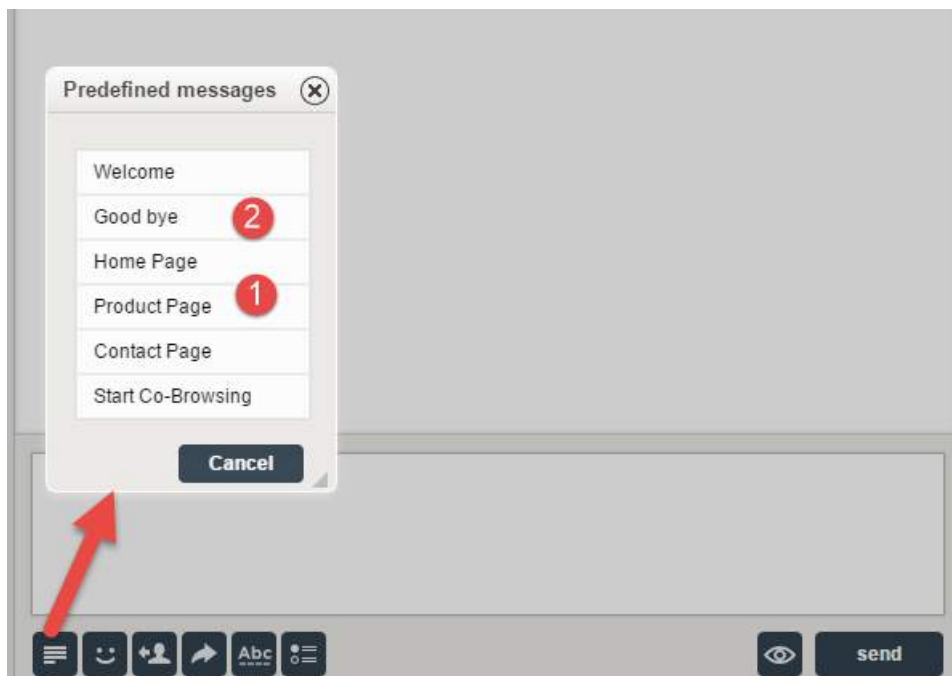
- **Antal sekunder før chatfanen skal udløse alarm, når der ikke er nogen aktivitet (How long (seconds) before a chat tab should give alarm when there is no activity):** Hvis chatkunden ikke har skrevet noget i x sekunder, kan du konfigurere systemet til at advisere agenten i chatfanens overskrift.
- **Tilbyd chat til agent (sek.) (Offer chat to agent – sec):** Du kan konfigurere, i hvor lang tid agenten skal tilbydes en chat. Standardindstillingen er 30 sekunder. Hvis agenten ikke accepterer chatten inden for dette antal sekunder, vil en anden agent blive tilbudt henvendelsen. En agent, der ikke besvarer en tilbudt chat, vil ikke modtage en ny chat, før den indstillede tid for Svarer ikke timeout. (No answer timeout) er gået, eller før status ændres fra Svarer ikke (No answer) til Ledig (Ready).
- **Information til kunden – \$text01 (-20) (Information to customer – \$text01 (-20)):** Her kan du definere en eller flere variable tekster, som kan bruges i webformularen til kunder, der gerne vil starte en chat med dine agenter. Du kan få nærmere oplysninger i dokumentet, der beskriver Puzzels chatformular.
- **Indsæt tekst 1 (-40) (Insert text 1 (-40)):** De 40 "Indsæt tekstboks"-felter bruges til foruddefinerede beskeder til dine agenter, som vises i agenternes chatvindue. For at oprette en foruddefineret besked skal du blot indtaste beskeden i et af felterne med teksten Indsæt tekst (Insert text). Formatet er

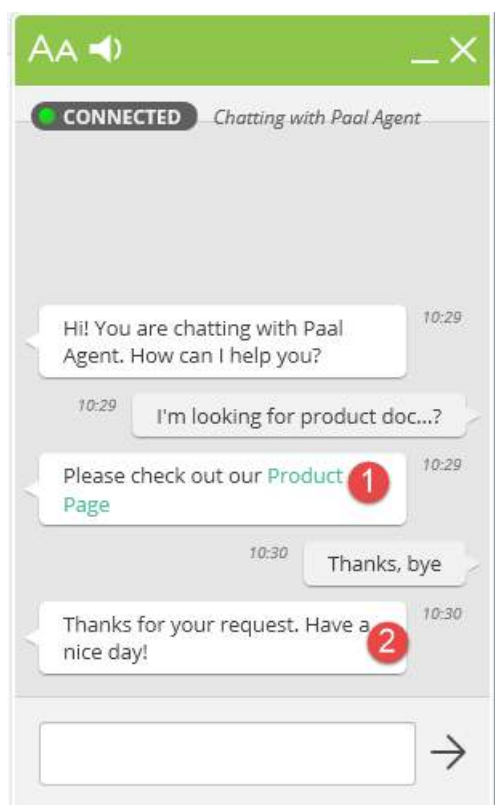
Overskrift;Besked.

Overskriften er det eller de ord, der vises i vinduet med den foruddefinerede besked i agentapplikationen, og beskeden vises i chatten, når agenten vælger en af overskrifterne.

For at indsætte et hyperlink i en foruddefineret tekstboks skal du blot bruge denne kode til dit link.

- href = "*url*"> *link*
 - Produktside;Du er velkommen til at kigge på vores Produktside
 - Farvel;Tak for din henvendelse. Du må have en god dag!





Eksempler:

- **Aktivér captcha på chat (Enable captcha on chat):**Captcha kan konfigureres på anmodning. (Kun Puzzel Support kan se denne egenskab). Hvis captcha er aktiveret, skal den bruger, som ønsker at starte en chat, dokumentere, at han/hun er et menneske. Puzzel genererer et tilfældigt nummer (en valideringskode) og viser den på websiden, og brugeren skal derefter indtaste tallet i et indtastningsfelt, før en chat kan startes.
- **Vis chatkundens browseraktivitet på dialogfanen (View chatters browser activity in Dialogs):**Hvis virksomhedens webside, der tilbyder Puzzel-chat, er konfigureret til at registrere brugerens browsinghistorik, kan denne historik også vises for agenten på chatfanen.
- **Brug alternativ SMTP-vært til at sende chatlogfil (Use alternative SMTP host for sending Chat log):**Når en chat slutter, kan slutkunden bede om få chatlogfilen sendt til sin e-mailadresse. Chatlogfilen sendes derefter fra Puzzels mailserver. Hvis du i stedet ønsker, at e-mailen skal sendes fra din egen SMTP-server, kan du registrere den alternative SMTP-værts servernavn, brugernavn og adgangskode samt en fra-adresse, så Puzzel kan bruge denne SMTP-vært. Derefter skal du aktivere egenskaben Brug alternativ SMTP-vært til at sende chatlogfil (Use alternative SMTP host for sending Chat log). Vær opmærksom på, at hvis du vælger at gøre dette, overføres chatlogfilen fra Puzzels webserver til din SMTP-vært via TLS, umiddelbart efter at hver chat afsluttes, men det fungerer kun, hvis din vært er tilgængelig.

E-mail

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-mail, CRM osv.), der kan identificeres af en URI, kan sættes i kø og distribueres i Puzzel som medietypen e-mail. Dette system skal sende information om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel (webtjenesten RequestAdd), så Puzzel kan sætte henvendelsen i kø og distribuere den til en agent. Puzzel tilbyder også en connector til Exchange. Planlagte opgaver anvender også medietypen e-mail. Flere egenskaber påvirker, hvordan medietypen e-mail fungerer i agentapplikationen, f.eks.:

- **Tilbyd e-mail til agent (sek.) (Offer email to agent – sec):** Denne egenskab angiver, hvor længe agenter skal tilbydes e-mail. Standardindstillingen er 30 sekunder. Hvis en agent ikke accepterer en tilbudt e-mail inden for dette antal sekunder, fjernes e-mailhenvendelsen fra agentapplikationen og tilbydes til den næste ledige agent.
- **Tillad overførsel af e-mail til kø (Allow e-mail transfer to queue):** Denne egenskab gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden kø (standardindstillingen er TIL). Egenskaben kan være nyttig, hvis en e-mail sendes til den forkerte mailadresse/maillø.
- **Tillad overførsel af e-mail til agent (Allow e-mail transfer to agent):** Denne egenskab gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden agent (standardindstillingen er FRA). Egenskaben kan være nyttig, hvis visse e-mails i en kø kun kan besvares af bestemte agenter.
- **Tillad overførsel af e-mail til personlig kø (Allow e-mail transfer to personal queue):** Denne egenskab gør det muligt for en agent at placere en accepteret e-mail i sin personlige kø og åbne og afslutte den på et senere tidspunkt (standardindstillingen er FRA).

Hvis du ønsker at ændre din e-mailkonfiguration i Puzzel, bedes du kontakte vores supportteam.

Om overførsel af e-mail og placering af en e-mail i personlig kø

En agent, der overfører en e-mail, bør skrive en kommentar i agentapplikationen til den næste agent. Hvis en agent overfører en e-mail til en anden agent, vises e-mailen i den nye agents personlige kø. Denne e-mail placeres rent faktisk i en overførselskø, men er tagget med den korrekte agents navn. Denne overførselskø skal have en [KPI-alarm](#) (hvis ventetid > x timer), så alle agenter og supervisorer kan se, om e-mails venter for længe i overførselskøen. Alle agenter kan plukke e-mails (der har ventet for længe) fra overførselskøen.

Hvis du tillader dine agenter at placere en accepteret e-mail i den personlige kø, kan agenterne arbejde på samme e-mail flere gange (før et svar sendes til slutkunden, og der klikkes på Finish). En agent får anerkendelse for al den tid, der bruges på at arbejde på en e-mail, men vær opmærksom på, at dette ikke vil påvirke Ticker Agent og agentstatistikken! (Det vil se ud, som om agenten har besvaret flere e-mails og brugt kortere tid pr. e-mail, end hvis han/hun ikke placerede e-mails i sin personlige kø).

Agenter kan se køen Email Personal (Personlige e-mails) og Email Transfer (Overførsel af e-mails) i køoversigten, hvis de får vist alle køer, men hvis systemet er konfigureret således, at de kun kan se relevante køer, skal du medtage kompetencerne for overførsel af e-mails og personlige e-mails (med niveau = 0) i den profil, agenterne bruger, når de besvarer e-mails.

Forsiden

Her kan du administrere, hvilke nøgleværdier der skal vises i gitteret på fanen Forside (Home). Som standard vises der 4 nøgleværdier, og de vises i et gitter på 2 x 2. Hvis der vælges mere end 4 nøgleværdier, ændres gitteret automatisk til et gitter på 3 x 3.

Du kan også konfigurere, at visse brugere ikke skal se de forskellige supportmeddelelser, som Puzzel offentliggør på forsiden, ved at indstille denne funktion til FRA for virksomheden eller valgte brugergrupper.

Log på kø

De vigtigste egenskaber her er:

- **Automatisk logoff ved midnat (Automatic logoff at midnight):**

Standardindstillingen er FRA. Hvis den slås til, vil agenter, der er logget på køen ved midnatstid (uanset om de er i pause eller ej), blive logget af.

- **Automatisk logoff efter intet svar (Automatic logoff after no answers):** Standardindstillingen er FRA. Hvis der er indstillet en værdi, som er større end 0

(f.eks. 2), logges agenten af efter 2 på hinanden følgende ubesvarede opkald (hvis der er timeout for ringning). Hvis agenten er logget på køen med Softphone i den nye agentapplikation (agent.puzzel.com), og agentens Puzzel-browser ikke er tilgængelig (f.eks. hvis PC'en er i dvale/slukket, eller browseren er lukket), vil et opkald, der tildeles til denne agent, resultere i en fejl og ikke i timeout for ringning. Hvis agenten er logget på med et nummer, der tilhører en ekstern softphone (f.eks. Skype eller Cisco), og denne softphone ikke er tilgængelig, modtager Puzzel sandsynligvis også en fejl og ikke et ringesignal. Bemærk, at automatisk logoff efter intet svar ikke fungerer for chat/skriftlige henvendelser.

- **Automatisk logoff efter fejl (Automatic logoff after errors):** Standardindstillingen er 5. Når værdien er indstillet til 5 (eller x), bliver agenten logget af efter 5 (x) på hinanden følgende opkald, som er tildelt til agenten, og hvor Puzzel har modtaget fejlsignal. Bemærk, at hvis en fejl i netværket medfører, at Puzzel modtager en fejl i stedet for et ringesignal, når der ringes op til en agent, bliver agenten også logget af, men i dette tilfælde når opkaldene alligevel ikke frem til agenten. Hvis værdien er indstillet til 0 (anbefales ikke), bliver agenten ikke logget af, hvis han eller hun er logget på, og masser af opkald tildeles den pågældende agent, og de alle resulterer i en fejl, hvilket muligvis kan skyldes, at agenten har forladt sin plads (for i dag) uden at klikke på Pause/Log af (Pause/Log off).

Kø

Disse egenskaber påvirker, hvordan information om køer og agenter vises. De vigtigste af dem er:

- **Vis kolonnen med agentdetaljer og handlinger (Show agent details action column):** Hvis TIL, kan brugeren logge på / af agenter fra agentoplysninger i administrationsportalen.
- **Allow delete request in queue:** : Slå denne egenskab TIL, hvis brugeren skal have adgang til at slette tilbagekald og e-mails i kø samt igangværende henvendelser (for agenter, der er logget af).
- **Aktivér pluk fra kø:** Slå denne egenskab TIL, hvis agenten skal kunne plukke henvendelser fra køen i agentapplikationen.
- **Vis i agentens køoversigt:** Denne egenskab angiver, om denne information skal være synlig i køoversigten i agentapplikationen.
- **Vis i agentens agentdetaljer:** Denne egenskab angiver, om denne information skal være synlig under Agentdetaljer (Agent details) i agentapplikationen.
- **Vis i agenten kødetaljer:** Denne egenskab angiver, om denne information skal være synlig under Kødetaljer (Queue details) i agentapplikationen.
- **Vis kun aktive køer:** Hvis denne egenskab er slået TIL, vil brugeren kun få vist de køer, han/hun er logget på. (Hvis et filter begrænser, hvilke visningskøer brugeren får vist, og Vis kun aktive køer (Show only active queues) er slået TIL, får brugeren vist aktive køer, selvom de ikke er angivet i filteret).
- **Vis kun relevante køer:** Hvis denne egenskab er slået TIL, vil brugeren kun få vist de køer, han/hun har kompetence til. (Hvis et filter begrænser, hvilke visningskøer brugeren får vist, og Vis kun relevante køer (Show only relevant queues) er slået TIL, får brugeren vist relevante køer, selvom de ikke er angivet i filteret).
- **Vis link til agent- og kødetaljer:** Hvis denne egenskab er slået TIL, kan brugeren åbne kødetaljer og agentdetaljer fra køoversigten i administrationsportalen.
- **Vis i køoversigt:** :Hvis denne egenskab er slået TIL, vises planlagte tilbagekald i køoversigten.

optagels

Egenskaber, der er relateret til optagelse af opkald og adgang til opkaldsoptagelser i arkivet.

- **Tilladelse til at afspille optagelser fra arkivet:** Hvis denne egenskab er slået FRA, kan brugeren ikke afspille optagelser eller se chatlogfiler i arkivet. Hvis denne egenskab er slået FRA, kan brugeren ikke downloade/slette optagelser, heller ikke selvom egenskaben for download/sletning er slået TIL.
- **Tilladelse til at downloade optagelser fra arkivet:** Standardindstillingen er FRA.
- **Tilladelse til at slette optagelser fra arkivet:** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne indstilling er slået TIL, kan brugeren slette optagelser og chatlogfiler fra arkivet.
- **Knappen til censureret optagelse er synlig:** Denne egenskab angiver, om agenterne skal kunne censurere en igangværende optagelse i agentapplikationen.
- **Manuel optagelse tilladt:** Denne egenskab angiver, om agenten skal kunne starte en optagelse af et opkald.
- **Tvungen optagelse af samtaler for agent (Recording of conversations Forced on agent):** Hvis denne egenskab er slået TIL, optages alle opkald til agenten/agenterne (i denne brugergruppe) (medmindre henvenderen har nægtet optagelse af opkaldet). (Du kan også konfigurere systemet til tvungen optagelse for en kø).

Hvis en bruger har adgang til at se undersektionen Optagelse (Recording) på siden Brugere – Moduler (Users – Products), har den pågældende bruger også adgang til at aktivere/deaktivere optagelse for hver systemkø på siden Tjenester – Køer (Services – Queues).

Du kan finde en beskrivelse af, hvad der optages under et opkald (f.eks. hvordan adviseringsdelen af opkaldet håndteres) [her](#).

Log på Puzzel

Her kan du ændre værdier for de egenskaber, der bruges, når du logger på Puzzel:

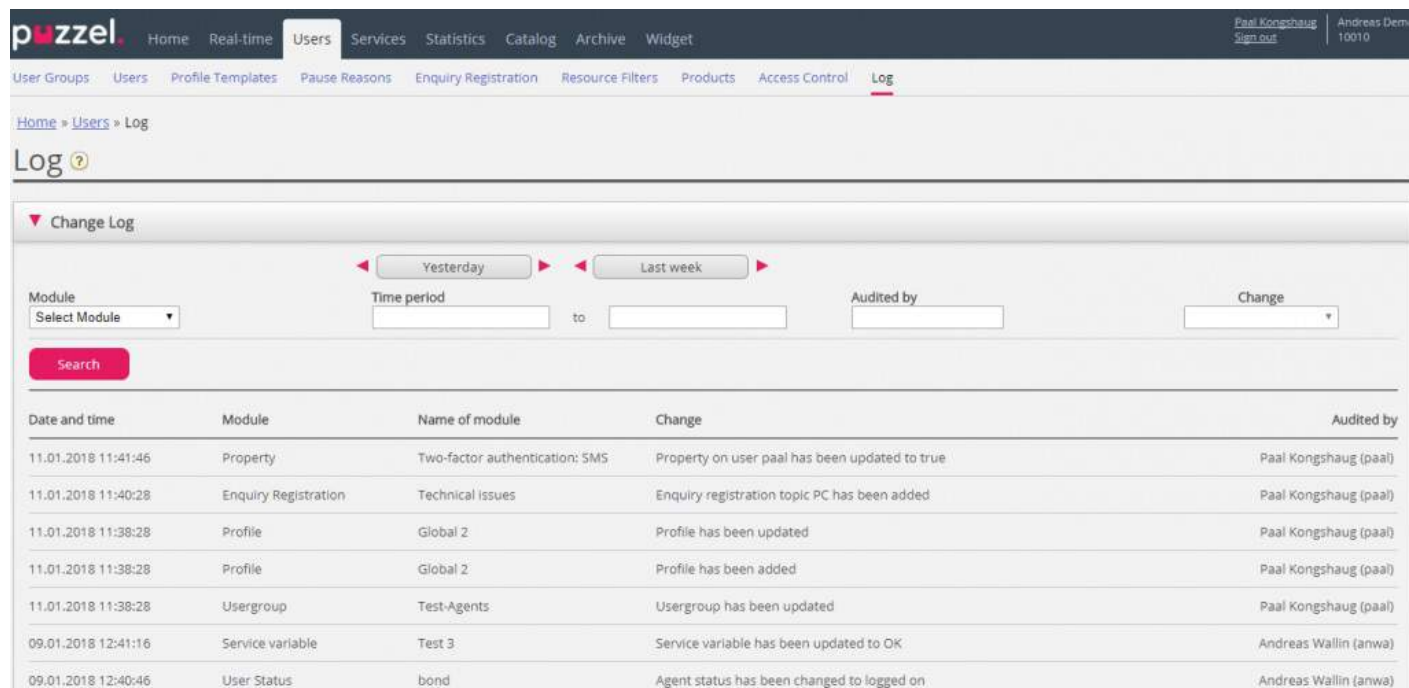
- **Vis adgangsløgnfil:** Hvis denne egenskab er slået TIL, kan brugeren/brugerne se adgangsløgnfilen på siden Brugere – Log (Users – Log) i administrationsportalen.
- **Vis ændringsløgnfil:** Slå denne egenskab FRA, hvis brugeren/brugerne ikke skal kunne se ændringsløgnfilen på siden Brugere – Log (Users – Log) i administrationsportalen.
- **Stærk adgangskode påkrævet:** Hvis denne egenskab er slået TIL, skal brugerens adgangskode bestå af mindst 8 tegn og indeholde mindst 1 lille bogstav (a-z), 1 stort bogstav (A-Z), 1 tal (0-9) og 1 specialtegn (\$ @ € £ ! % * ? & = ,).
- **Tofaktorgodkendelse – e-mail:** Slå denne egenskab TIL for brugergrupper, der skal bruge 2-faktor-godkendelse via e-mail for at logge på. Kontrollér, at disse brugere har defineret en e-mailadresse i Puzzel.
- **Tofaktorgodkendelse – sms:** Slå denne egenskab TIL for brugergrupper, der skal bruge 2-faktor-godkendelse via SMS for at logge på. Kontrollér, at disse brugere har defineret et mobilnummer i Puzzel.
- **Hvor mange dage en adgangskode er gyldig:** Standardværdien er 0, hvilket betyder, at den er gyldig altid. Indstil en værdi (f.eks. 90), hvis du vil tvinge brugerne til at ændre adgangskode med faste mellemrum. Hvis en bruger forsøger at logge på, når adgangskoden er udløbet, vil logon mislykkes, og brugeren skal bestille en engangsadgangskode for at kunne oprette en ny adgangskode. Kontrollér, at brugernes e-mailadresse eller telefonnummer er angivet i Puzzel, før der indstilles en værdi her, så brugerne kan modtage en engangsadgangskode! Se artiklen [Sådan tvinges brugerne til at skifte \(til en stærkere\) adgangskode](#) (How to force users to change (to a stronger) password?) i vores vidensbase.
- **Liste over tilladte IP-adresser:** Hvis du vil begrænse, fra hvilken IP-adresse dine brugere skal kunne logge på Puzzel, kan du indtaste tilladte IPv4-adresser/-områder. Hvis der ikke er defineret nogen adresser, kan brugerne logge på fra en hvilken som helst IP-adresse. Bemærk, at Desktop-agentapplikationen ikke understøtter denne funktion.
- **Timeout for websession:** Standardindstillingen er 43200 sek. (= 12 timer). Hvis en bruger er logget på længere end den definerede timeout, logges brugeren af. For Wallboard-brugergruppen kan du indstille timeout til f.eks. 7 eller 31 dage, så du ikke behøver at logge Wallboard-brugerne på hver morgen.
- **Enkeltlogon: Liste over eksterne godkendelsesprovidere** Hvis du ønsker, at dine agenter skal kunne logge på agent.puzzel.com med enkeltlogon ved hjælp af Azure-legitimationsoplysninger, skal du tilføje "azure|azure" her. Derefter skal du uploade en liste over alle brugeres eksterne id'er på siden Brugere – Brugere (Users – Users). Hvis du vil bruge Salesforce, skal du angive "Salesforce|Salesforce".
- **Enkeltlogon: Log bruger af ekstern identitetsprovider** Hvis denne egenskab er slået TIL, logges brugeren af Azure (i browseren), når brugeren har logget på Puzzel. Hvis brugerne har personlige computere, bør det være sikkert at have denne egenskab slået FRA.
- **Enkeltlogon: Tillad ikke bruger at logge på med Puzzel-brugernavn** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne egenskab er slået TIL, kan brugeren ikke logge på agent.puzzel.com med sit Puzzel-brugernavn og sin Puzzel-adgangskode.

Ændringslogfil/Adgangslogfil

Ændringslogfil

Ændringslogfil (Change Log) giver dig en oversigt over ændringer, der er foretaget i de seneste 3 måneder. Der vises en liste over de seneste ændringer, der er foretaget.

Du kan søge efter ændringer foretaget i et bestemt modul, i en bestemt tidsperiode, og/eller som er udført af en bestemt bruger.



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)

Ændringslogfilen indeholder de vigtigste ændringer. Hvilke ændringer, der er med i logfilen, kan ses i rullemenuen i feltet Modul (Module):

- Arkivabonnement
- Chatkonfiguration
- Dialer
- Visningskø
- Systemkø (f.eks. ændret SLA)
- Årsagsregistrering
- Filter
- KPI-alarm
- Profil
- Egenskab
- Henvendelse (f.eks. henvendelse slettet fra kø)
- Tjenestevariabel
- Tjenester
- Lydfil, lydkategori og lydfil i tjeneste

- Tidsmodul
- Brugerkonto og brugergruppe
- Brugerstatus (når agenter logges på og af og sættes på pause af administratoren)
- Fanen Widget (hvilke faner der er aktiveret/deaktiveret i agent.puzzel.com)

Adgangslogfil

Adgangslogfil (Access log) vises under Ændringslogfil (Change log) for brugere, der har fået adgang til at se den (Brugere – Moduler – Log på Puzzel – Vis Adgangslogfil (Users – Products – Sign in to Puzzel – Show access log)).

The screenshot shows the 'Access Log' section in the Puzzel user interface. It features a search area with the following fields:

- User Name:** Input field for searching by user name.
- Time period:** Selection buttons for 'Yesterday' and 'Last week', and input fields for a date range.
- Client Type:** A dropdown menu labeled 'Select Client Type'.
- Login status:** A dropdown menu currently set to 'All'.
- IP Address:** Input field for searching by IP address.
- Search:** A red button to execute the search.

Below the search area is a table with the following columns: Date and time, User Name, Client Type, Operating System, Browser, IP Address, and Login status. The table contains the following data rows:

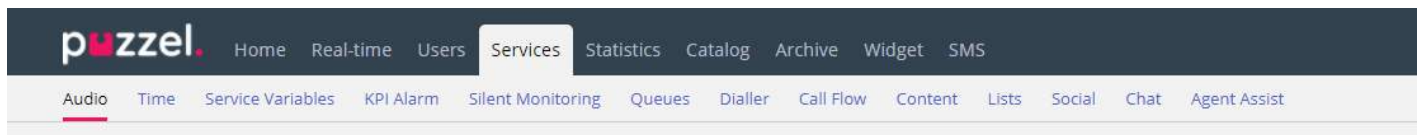
Date and time	User Name	Client Type	Operating System	Browser	IP Address	Login status
15.10.2018 15:48:02	Paal Kongshaug (paal)	Admin	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
15.10.2018 14:25:41	Andreas Wallin (anwa)	Agent 0.7.0	Windows 10	Chrome 69.0	193.69.112.242	Ok
10.10.2018 07:51:51	(yavor.angelov@puzzel.com)	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)

Adgangslogfilen viser som udgangspunkt de 20 seneste forsøg på at logge på Puzzel (ikke logon på køen). Du kan søge efter logonforsøg ved hjælp af forskellige søgekriterier som f.eks. brugernavn, kundetype (f.eks. agent, administrator, PuzzelApp), logonstatus (OK, afvist) og IP-adresse).

For hvert forsøg på at logge på Puzzel med dit kundenummer gemmer systemet tidsstempelt, brugernavnet, OS, browseren, kilde-IP-adressen og resultatet (ok eller mislykkedes). Forsøg på at logge på gemmes i **14 dage**.

Tjenester

Fanen Tjenester (Services) indeholder flere forskellige funktioner, f.eks. Lyd (Audio), Tid (Time), Tjenestevariabler (Service variables), Køer (Queues), Dialer, Call Flow, Chat og Agent Assist:



Du kan gennemse alle artiklerne ved hjælp af indekstræet til venstre.

Tid

Her finder du tidsmodulerne i din løsning, som du kan foretage ændringer i.

Home > Services > Time

List of Time Modules

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

[Save changes](#) [Reset](#)

Lokalt tidsmodul kontra delt/tilknyttet tidsmodul

Der findes 3 typer tidsmoduler:

1. **Lokalt tidsmodul:** Er standard. Et lokalt tidsmodul har sine egne åbningstider og udgange, og det vises i administrationsportalen.
2. **Delt tidsmodul (Shared time module):** Viser i administrationsportalen. Et delt tidsmodul indeholder 1 eller flere tilknyttede tidsmoduler. Du kan have 0, 1 eller flere delte tidsmoduler.
3. **Tilknyttet tidsmodul (Bound time module):** Viser i værktøjet Call Flow, men vises ikke i administrationsportalen, fordi et tilknyttet tidsmodul bruger de åbningstider og udgange, der er defineret i et delt tidsmodul.

Et delt tidsmodul indeholder **et sæt udgange og tilknyttede tidsposter, der kan genbruges**, i ét og samme modul. Det betyder, at du kan bruge de samme "åbningstider" flere steder i Call Flow, uden at du behøver at oprette og opretholde de samme åbningstider i flere forskellige tidsmoduler.

Du kan oprette et delt tidsmodul ved at konvertere et (nyt) lokalt tidsmodul til et delt tidsmodul. Under fanen Grundlæggende (Basic) i tidsmodulet finder du knappen Konverter til delt tidsmodul (Convert to shared Time module).

Når du har oprettet et delt tidsmodul, kan du vælge at tilknytte et eller flere andre tidsmoduler til det delte tidsmodul. (Under fanen Grundlæggende (Basic) finder du knappen Tilknyt til delt tidsmodul (Bind to shared Time module)).

Du kan på et senere tidspunkt vælge at frakoble et tilknyttet tidsmodul, så det bliver et lokalt tidsmodul (igen).

Hvis du har et delt tidsmodul, vises det med suffikset "[delt] (shared)" på siden Tjenester – Tid (Services – Time), og du har mulighed for at justere åbningstiderne her. Tidsmoduler, der er knyttet til et delt tidsmodul (hvis der findes nogen), vises ikke på listen. Alle lokale tidsmoduler vises her.

Ændring af et tidsmodul

Hvis du ønsker at foretage ændringer i et tidsmodul (lokalt eller delt), skal du klikke på modulets navn for at åbne det pågældende tidsmoduls detaljer. Via denne side kan du tilføje, redigere eller slette 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

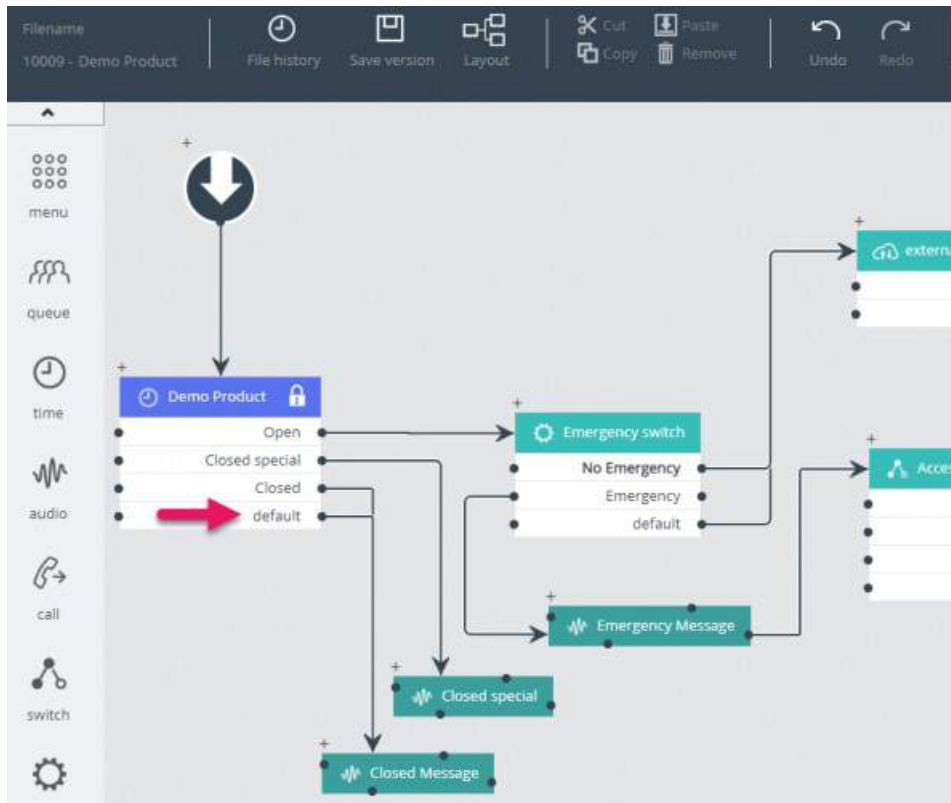
Værdien i feltet Til (To) skal altid indstilles til et minut før det ønskede sluttidspunkt. Det skyldes, at den dækker et helt minut. Hvis du indstiller sluttidspunktet til 15:59, betyder det, at sluttidspunktet er 16:00:00.

Husk at gemme de ændringer, du foretager. Hvis du vil annullere ændringerne (før du gemmer), skal du blot klikke på knappen Nulstil (Reset).

Brug denne udgang, hvis intet andet er angivet (standardudgang)

Hvis der ikke er defineret nogen åbnings- og lukketider, bliver opkaldene automatisk omstillet til Brug denne udgang, hvis intet andet er angivet (Exit used if nothing else is specified), som er standardudgangen fra tidsmodulet. **Standardudgangen** peger ofte på et lydmodul med en besked om, at der er lukket.

Sørg for, at standardudgangen for tidsmodulet er forbundet med det "rigtige" modul, f.eks. på denne måde:



Almindelige åbningstider

Du kan definere kontaktcentrets normale åbningstider på fanen Almindelige åbningstider (Common opening hours) ved at klikke på Tilføj ugedag (Add a weekday).

I det nye vindue, der åbnes, kan du tilføje en post med indstillingerne Fra-tidspunkt (From time) og Til-tidspunkt (To time) for Hverdag (man-fre) (Weekday (mon-fri)), for Weekend (lør-søn) (Weekend (sat-sun)) eller for en enkelt dag ved at bruge den relevante indstilling for Udgang (Exit). Det nemmeste er at definere åbningstiden og indstille Brug denne udgang, hvis intet andet er angivet (Exit used if nothing else is specified), så den peger på en besked om, at der er lukket. Tilføj så mange rækker med ugedage, som du har behov for, og gem indstillingerne.

I eksemplet nedenfor har vi defineret, at udgangen Åben (Open) skal bruges på hverdage (man-fre) fra kl. 08:00 til 15:59 og på torsdage fra kl. 16:00-18:59.

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

Overlappende poster

Det er ikke muligt at have 2 poster for samme ugedag (f.eks. fredag), som overlapper, men det er muligt at have en post for en enkelt dag, som overlapper med Hverdag (man-fre) (Weekday (Mon-Fri)) eller Weekend (lør-søn) (Weekend (Sat-Sun)). Bemærk, at systemet inden for de almindelige åbningstider først søger efter et match i poster med enkelte dage. Hvis der ikke findes et match, søger systemet efter et match i Hverdag (man-fre) (Weekday (Mon-Fri)) eller Weekend (lør-søn) (Weekend (Sat-Sun)). Eksempel:

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

For tidspunktet fredag kl. 16:10 findes det første match i rækken Fredag (Friday) kl. 16:00-23:59, hvor udgangen er Lukket (Closed).

Helligdage og foruddefinerede dage

I undersektionen Helligdage og foruddefinerede dage (Holidays and pre-defined days) kan du definere særlige åbningstider for helligdage og andre særlige datoer. Du kan tilføje de relevante helligdage for din Puzzel-løsning en ad gangen med funktionen Tilføj en helligdag eller foruddefineret dag (Add a holiday or pre-defined day), eller du kan tilføje dit lands liste med helligdage og derefter fjerne de helligdage, der ikke er aktuelle, før du gemmer.

Tilføjelse af en liste over nationale helligdage

Klik først på Tilføj nationale helligdage (Add national holidays):

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section. It has a table with columns '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 dialog box titled 'Add national holidays'. The dialog box has a close button (X) in the top right, a 'Select holiday list' section with a dropdown menu showing 'English holidays', and an 'Add' button in the bottom right. Below the main interface are 'Save changes' and 'Reset' buttons.

Vælg derefter den korrekte landeliste, og klik på Tilføj (Add), så alle dage tilføjes:

The screenshot shows the 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)' section with a table of added national holidays. The table has columns: Days, From, To, Exit, and Delete. The 'From' and 'To' columns contain time inputs (00:00 and 23:59). The 'Exit' column contains a 'Closed' dropdown menu. The 'Delete' column contains a trash icon. The table lists the following holidays: New years day (1st January), Good Friday, Easter Monday, Christmas day (25th December), and Boxing day (26th December). Below the table are the same two buttons as in the previous screenshot: '+ Add a holiday or pre-defined day' and '≡ Add national holidays'. Below the main interface 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 ▾	🗑️

Slet de dage, du ikke skal bruge, juster Fra (From) og Til (To) efter behov, og vælg den korrekte Udgang (Exit) for hver dag, før du klikker på Gem ændringer (Save changes).

Bemærk, at listen med nationale helligdage i Puzzel ikke nødvendigvis indeholder alle nationale helligdage for det

pågældende land og måske viser dage/datoer, der ikke er nationale helligdage!

Der er defineret flere helligdage og foruddefinerede dage i Puzzel end de dage, der er inkluderet på dit lands liste over nationale helligdage. Visse helligdage i Puzzel er flydende (f.eks. langfredag og anden påskedag), og visse helligdage er faste datoer (f.eks. nytårsdag = 1. januar). Hvis du ikke kan finde en bestemt helligdag i Puzzel (f.eks. 5. juni), kan du tilføje datoen for den pågældende helligdag som en brugerdefineret dag.

Tilføjelse af en helligdag

Klik på knappen Tilføj en helligdag eller foruddefineret dag (Add a holiday or pre-defined day), og vælg derefter den relevante dag på rullelisten. Juster Fra (From) og Til (To) efter behov, og sørg for, at Udgang (Exit) er indstillet korrekt. Klik derefter på Tilføj (Add).

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

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

Klik derefter på Gem ændringer (Save changes), hvis alt ser ud til at være i orden.

Bemærk, at du skal træffe særlige foranstaltninger, hvis dit kontaktscenter har kortere åbningstider på en helligdag eller en forudindstillet dag. Du kan få nærmere oplysninger i kapitlet [Prioriteringssystemet](#).

Brugerdefinerede dage

I undersektionen Brugerdefinerede dage (Self defined days) kan du definere datoer og datointervaller, som har andre åbningstider end normalt (og som ikke står på listen med helligdage og foruddefinerede dage).

▼ **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 15px; display: inline-block; border-radius: 3px;">+ Add day(s)</div>						

Klik på Tilføj dag(e) (Add day(s)) for at tilføje én dag eller en række dage. Du kan:

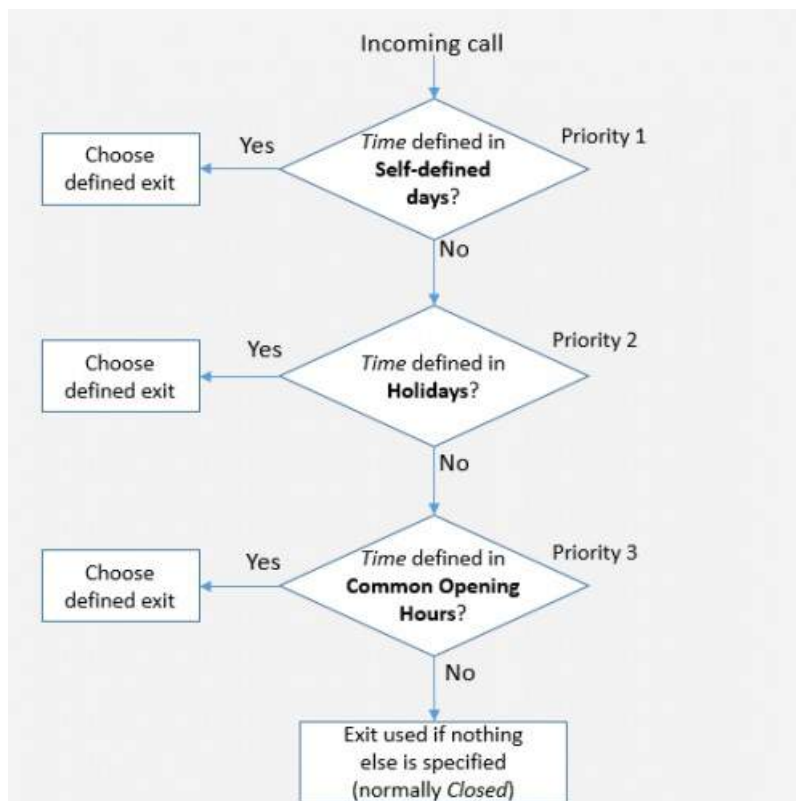
1. Tilføj et tidsinterval for én dag ved at indstille samme Fra-dato (From date) og Til-dato (To date) og det ønskede Fra-tidspunkt (From time) og Til-tidspunkt (To time). For at vælge hele dagen skal du vælge Fra-tidspunkt (From time) 00:00 og Til-tidspunkt (To time) 23:59.
2. Tilføj et datointerval, der skal bruge den samme udgang for hele datointervallet. Vælg Fra-dato (From date) og Til-dato (To date), og indstil Fra-tidspunkt (From time) til 00:00 og Til-tidspunkt (To time) til 23:59.
3. Tilføj et datointerval, der skal bruge samme udgang for et specifikt tidsinterval for hver af dagene i datointervallet. Vælg det ønskede datointerval (f.eks. 01.07.2016 - 31.07.2016) og det ønskede tidsinterval (f.eks. 16:00-17:59). Bemærk, at den definerede udgang i dette tilfælde kun vil blive brugt fra 16:00-17:59 for hver af dagene i datointervallet.
4. Tilføj et datointerval uden et årstal, hvis dette interval skal bruges alle år fra nu. Indtast den ønskede Fra-dato (From date) og Til-dato (To date) i formatet dd-mm (f.eks. Fra 01-07 til 31-07).

Klik på Tilføj (Add) for at tilføje den nye post på listen, og klik derefter på Gem (Save). Se eksemplet nedenfor:

▶ 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 ▼	🗑

Prioriteringssystemet

Tidsmodulet kan have poster på tre niveauer:



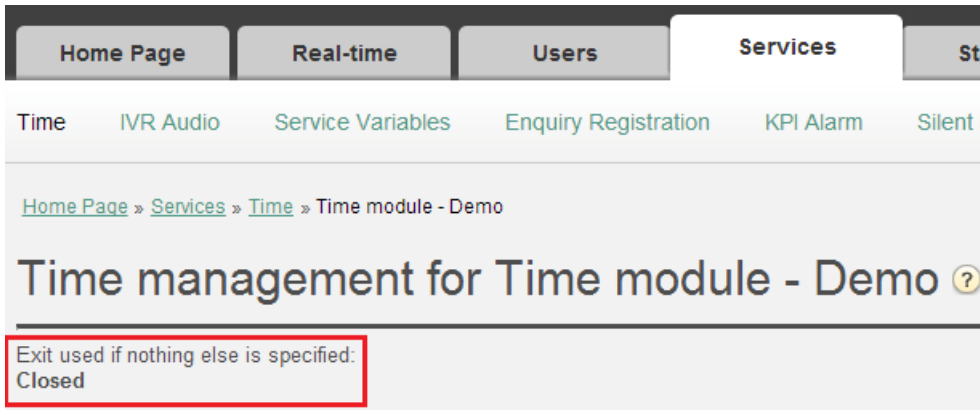
- Almindelige åbningstider (prioritet 3) (Common opening hours (priority 3))
- Helligdage og foruddefinerede dage (prioritet 2) (Holidays and pre-defined days (priority 2))
- Brugerdefinerede dage (prioritet 1) (Self-defined days (priority 1))

En brugerdefineret dag prioriteres højere end en helligdag og foruddefinerede dage, og en helligdag og foruddefinerede dage prioriteres højere end almindelig åbningstid.

Når et opkald modtages på Puzzel-plattformen, kontrollerer Puzzel først, hvordan det aktuelle tidspunkt og den aktuelle dato er defineret under de brugerdefinerede dage, derefter under helligdage og foruddefinerede dage og til sidst under de almindelige åbningstider. Inden for de almindelige åbningstider har en post med en enkelt dag højere prioritet end Hverdag (man-fre)/Weekend (lør-søn) (Weekday (Mon-Fri)/Weekend (Sat-Sun)).

Puzzel anvender den første definerede udgang, systemet finder, f.eks. Åben/Lukket (Open/Closed).

Hvis der kommer et opkald, og der ikke er nogen post i tidsmodulet, som dækker dette præcise tidspunkt, dirigeres opkaldet til Brug denne udgang, hvis intet andet er angivet (Exit used if nothing else is specified), som er standardudgangen i tidsmodulet.



Eksempel på åbningstider for juleaften

For at vise, hvordan prioriteringssystemet fungerer, kan vi bruge en juleaften (24. december), der falder på en mandag.

Lad os sige, at kontaktcentret på mandage har åbent i tidsrummet 08:00-15:59, men juleaften (mandag) ønsker du, at kontaktcentret kun skal have åbent i tidsrummet 10:00-13:00.

Hvordan skal du så definere åbningstiderne denne juleaften, som falder på en mandag, for at sikre, at opkald kun stilles igennem til kontaktcenteret i tidsrummet fra 10:00 til 13:00?

Hvis vi kun angiver Udgang (Exit) til Åben (Open) fra 10:00-12:59 juleaften, hvad sker der så med opkald, der foretages før og efter dette tidsinterval?

Ved et opkald, der indløber kl. 09:30, vil Puzzel søge efter et matchende defineret tidsinterval, og systemet vil finde et under Almindelige åbningstider (Common opening hours), hvor Hverdage (Weekdays) fra 08:00-15:59 er defineret med Udgang (Exit) indstillet til Åben (Open). Derfor vil Puzzel behandle hvert eneste opkald, der indløber i tidsrummet 08:00-9:59 og 13:00- 15:59, som om det var en normal hverdag med Udgang (Exit) indstillet til Åben (Open).

Vi skal derfor definere, at der juleaften er lukket før 10:00 og efter 13:00, f.eks. på denne måde:

▼ 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 ▼	

Når du gemmer, vil eventuelle redundante rækker blive fremhævet med gult. I dette tilfælde vil rækken med Christmas eve

1000-1259 Open være redundant, da dette tidsinterval er dækket af indstillingen Weekday (mon-fri) 08:00-15:59. Du kan beholde denne indstilling, hvis du synes, at den giver dig et bedre overblik.

Sådan tester du tjenesten

For at kontrollere, at alt er OK for kommende ferier, kan du indtaste et fremtidigt tidspunkt (f. eks. 25.12.2018 kl. 10:00) og klikke på Test nu (Test now) for at se, hvordan opkald vil blive dirigeret på dette tidspunkt i fremtiden. Den række (og udgang), der vælges på dette tidspunkt i fremtiden, markeres med blå farve.

The screenshot shows the 'Time management for time1' interface. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel' logo and menu items like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. Below the navigation, there's a breadcrumb 'Home > Services > Time > time1' and a title 'Time management for time1'. A note says 'Exit used if nothing else is specified: Closed mag'. There are 'Save changes' and 'Reset' buttons. A 'Test the time module' section allows entering a date and time (25-12-2018 10:00) and a 'Test now' button. Below this are two sections: 'Common opening hours (Priority 3)' and 'Holidays and pre-defined days (Priority 2)'. Each section contains a table with columns for Days, From, To, Exit, and Delete.

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

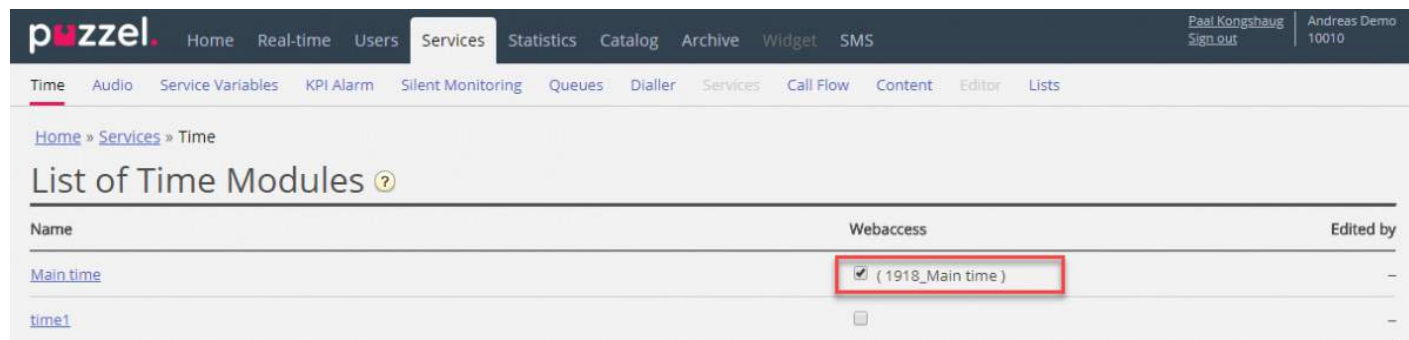
Days	From	To	Exit	Delete
New years day (1st January)	00:00	23:59	Closed	🗑️
Good Friday	00:00	23:59	Closed	🗑️
Easter Monday	00:00	23:59	Closed	🗑️
Christmas day (25th December)	00:00	23:59	Closed	🗑️
Boxing day (26th December)	00:00	23:59	Closed	🗑️

Forkerte indstillinger for tjenester

Hvis dine indstillinger er forkerte, f.eks. hvis Fra-tidspunkt (From time) er senere end Til-tidspunkt (To time), eller hvis samme tidsinterval er dækket af to rækker under Helligdage (Holidays) (f.eks. Juleaften 0:00 til 9:59 og Juleaften 08:00-08:59), vil disse rækker være røde, og du skal rette disse fejl for at kunne gemme.

Webadgang til tidsmodul

Hvis du tilbyder tilbagekald fra din webside (via en Call me-knap), eller hvis du har chat i din Puzzel-løsning, og du kun vil tilbyde tilbagekald eller chat, når den er åben, kan du åbne det relevante tidsmodul for at få webadgang, hvis du ikke bruger Puzzel-webtjenester. Din virksomheds websted kan derefter spørge Puzzel, om løsningen er åben, og derefter udelukkende tilbyde tilbagekald eller chat, hvis den er åben. Se også Webadgang til kø.

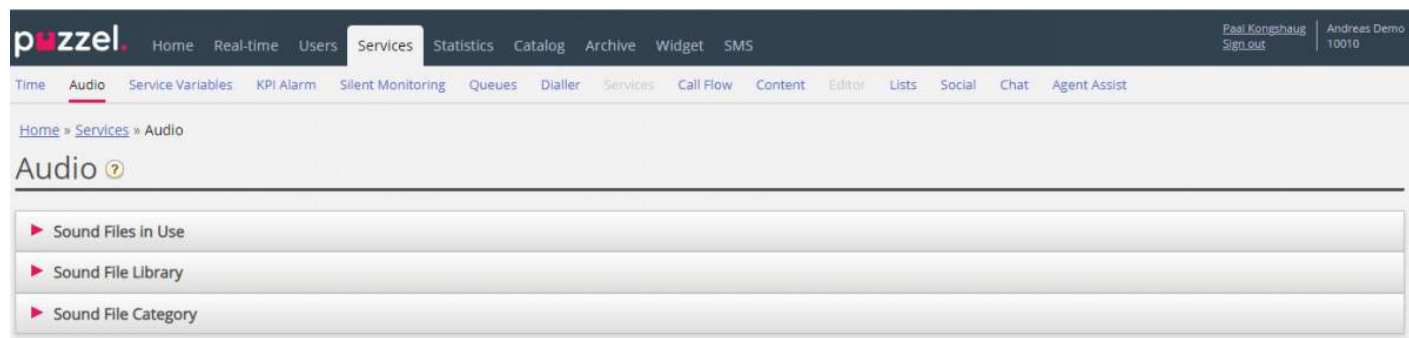


The screenshot shows the 'List of Time Modules' page in the Puzzel interface. The page has a navigation bar at the top with 'puzzel.' and 'Solving Customer Interactions' on the left, and user information 'Paal Kongshaug' and 'Andreas Demo 10010' on the right. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Time', 'Audio', 'Service Variables', 'KPI Alarm', 'Silent Monitoring', 'Queues', 'Dialler', 'Services', 'Call Flow', 'Content', 'Editor', and 'Lists'. The 'Time' menu item is selected. 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 three columns: 'Name', 'Webaccess', and 'Edited by'. The table contains two rows: 'Main time' and 'time1'. The 'Webaccess' column for 'Main time' is highlighted with a red box, showing a checked checkbox and the text '(1918_Main time)'. The 'Edited by' column for both rows shows a hyphen.

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

Lyd

På denne side kan du optage, uploade og administrere dine lydfiler.

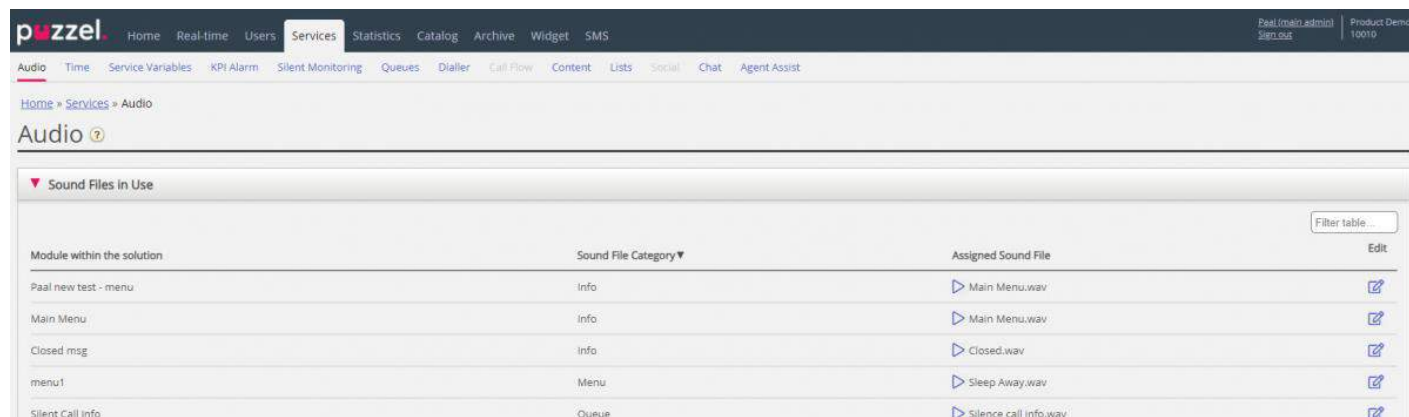







Support kan konfigurere løsningen, så kun visse lydmoduler er synlige her.

For at gennemse alle artiklerne i dette afsnit skal du kigge ind i indekstræet til venstre.

Sound Files in Use

Her kan du se, hvilke lydfiler der bruges i de forskellige moduler i din Puzzel-løsning.



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	

Hvis du vil lytte til en lydfil, skal du klikke på afspilningsikonet ud for den tildelte lydfil.

Hvis du vil ændre den fil, der er tildelt et modul, skal du klikke på symbolet for redigering (en blyant) ud for modulet, derefter skal du ændre Lydfilkategori (Sound File Category) efter behov og vælge den nye fil på listen Valgt lydfil (Assigned Sound File) og derefter klikke på Gem ændringer (Save changes).

Lydbibliotek

I denne sektion kan du se en oversigt over de tilgængelige lydfiler, der er gemt i løsningen, herunder dem, der ikke er i brug. Lydfiler kan optages over telefonen (Puzzel ringer til dit nummer og giver dig instruktioner) eller uploades fra din computer.

Lydfiler, der anvendes i løsningen, er tydeligt markeret.

Hvis du vil **opdatere** en eksisterende lydfil, skal du klikke på det relevante symbol for at optage en ny version ved hjælp af din telefon eller klikke på det relevante symbol for at uploade en fil af typen MP3/OGG/WAV, der skal erstatte den eksisterende fil.

Name	Description	Category	Actions
Closed.wav	Closed message	Info	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Main Menu.wav	Hovedmeny	Info	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Queue Intro.wav	Intro message for queue x	Queue	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Queue Waiting.wav	Waiting	Queue	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Silence call info.wav		Queue	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Sleep Away.wav	Music	Menu	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Test 2.wav		TTS test	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Test 5.wav		TTS test	[Play] [Edit] [Download] [Delete]
Test 7.wav	Testing	Info	[Play] [Edit] [Download] [Delete]

Hvis du vil **lytte** til en eksisterende lydfil, skal du klikke på afspilningsknappen ud for filen. Du bliver nu spurgt, om du vil åbne eller gemme wav-filen. Vælg Åbn (Open), hvis du bare vil lytte til den på din computers standardlydafspiller (wav-filer kan ikke afspilles i browseren).

Hvis du vil downloade en eksisterende lydfil (wav), skal du klikke på download-ikonet.

Hvis du vil slette en lydfil, skal du klikke på sletknappen ud for rækken og derefter klikke på Gem ændringer (Save changes).

Tilføjelse af en ny lydfil

Hvis du vil tilføje en ny lydfil, skal du klikke på Tilføj lydfil (Add sound file) for at oprette en ny post på listen. Indtast et navn (Puzzel tilføjer ".wav" til navnet) og en beskrivelse, vælg en kategori, og klik på Gem ændringer (Save changes). Klik derefter på optageknappen ud for denne nye række for at optage over telefonen, eller klik på uploadknappen for at uploade en MP3-/OGG-/WAV-fil.

Import/eksport af metadata for lydfiler

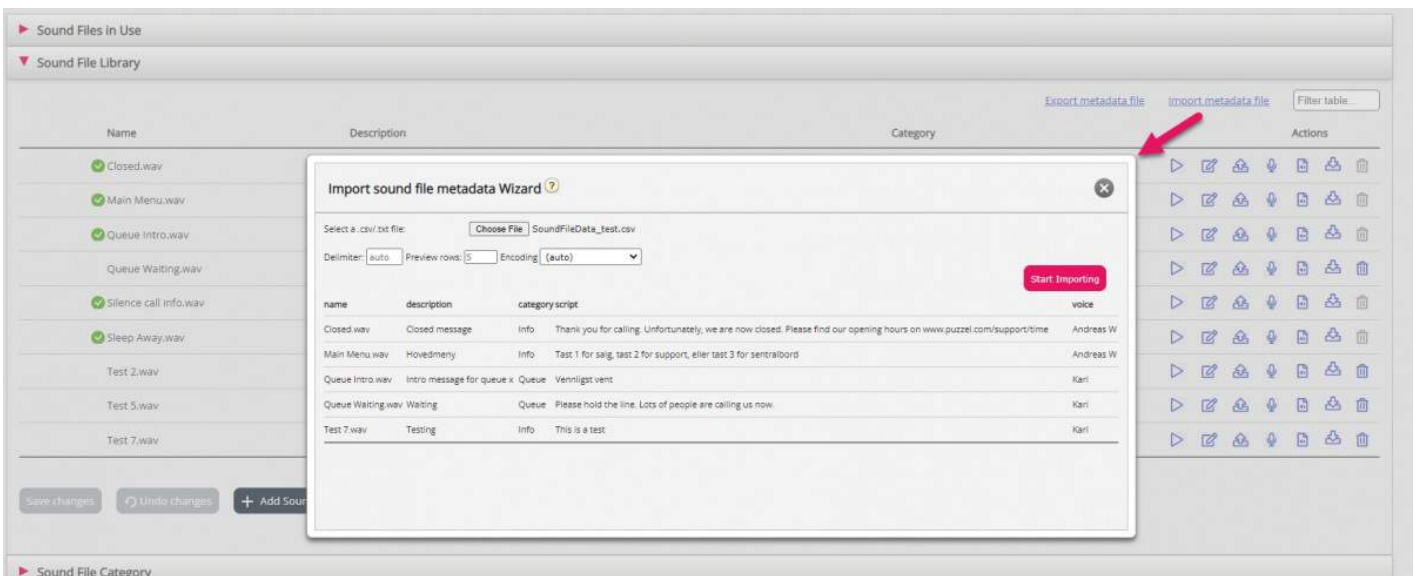
Du kan eksportere en fil med metadata for at få overblik over dine lydfiler. Hvis du klikker på Eksportér metadatafil (Export metadata file) og derefter på Bekræft (Confirm), genereres en fil i formatet CSV UTF-8 med kolonnerne navn, beskrivelse, kategori, script, tale, og usedNow.

	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 også **importere** en metadatafil, hvis du vil opdatere metadataene for nogle af eller alle dine eksisterende lydfile i stedet for at opdatere metadataene for én lydfile ad gangen. Den nemmeste måde at importere metadata for lydfile på er at gøre som følger:

1. Find den eksporterede metadatafil.
2. Slet kolonnen "usedNow", da den ikke skal medtages i importfilen.
3. Slet de rækker, hvor der ikke er ændringer i metadataene.
4. Opdater oplysningerne i kolonnerne med beskrivelse, kategori, script og tale efter behov.
5. Gem filen i formatet CSV UTF-8.
6. Importér filen.

Pop op-vinduet med guiden til import ser ud som vist nedenfor:



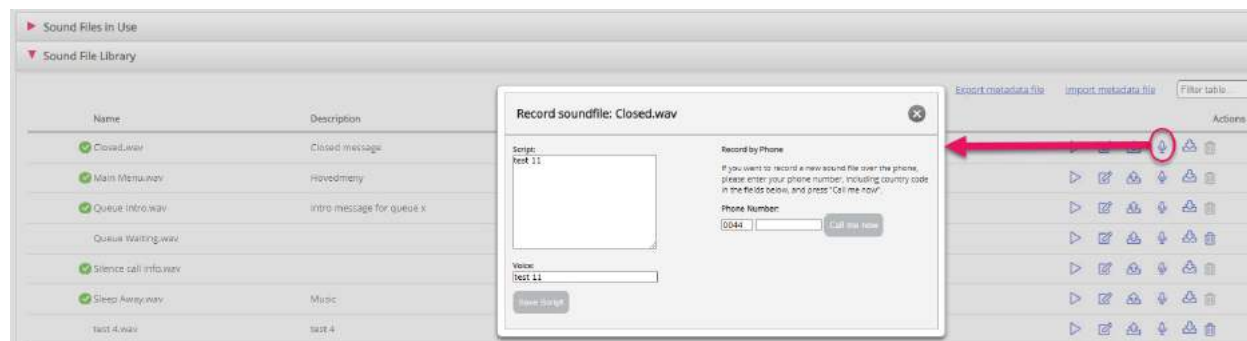
Hvis der er fejl i den valgte fil (forkerte kolonneoverskrifter, dubletter eller værdier for kategori eller navn, der ikke findes), kan du se fejlen, og det er ikke muligt at klikke på Start import (Start importing).

- Filen må kun indeholde eksisterende lydfilnavne og eksisterende kategorier.
- Hvis en række indeholder værdier for beskrivelse, kategori, script eller tale, bliver lydfilens værdier opdateret.
- Det er kun, hvis kolonnen med beskrivelse, kategori, script eller tale har værdien "_blank_", at den aktuelle værdi i lydfile for den eller de pågældende kolonner slettes.

Optag lydfil

Klik på optageknappen for at åbne vinduet Optag lydfil (Record sound file). Her kan du tilføje eller redigere skriptet og navnet på den anvendte stemme.

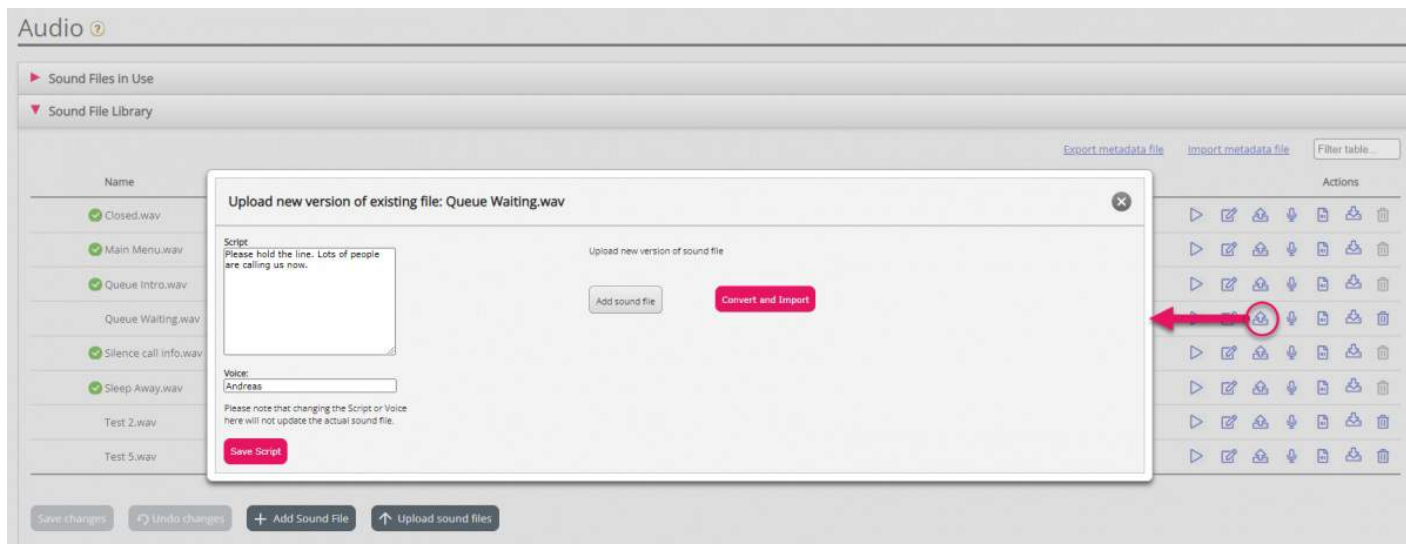
Når du er klar til at optage, skal du indtaste telefonnummeret og klikke på Ring til mig (Call me now). Puzzel ringer dig op og instruerer dig i, hvornår du skal begynde at tale, og hvordan du stopper, afspiller og gemmer optagelsen.



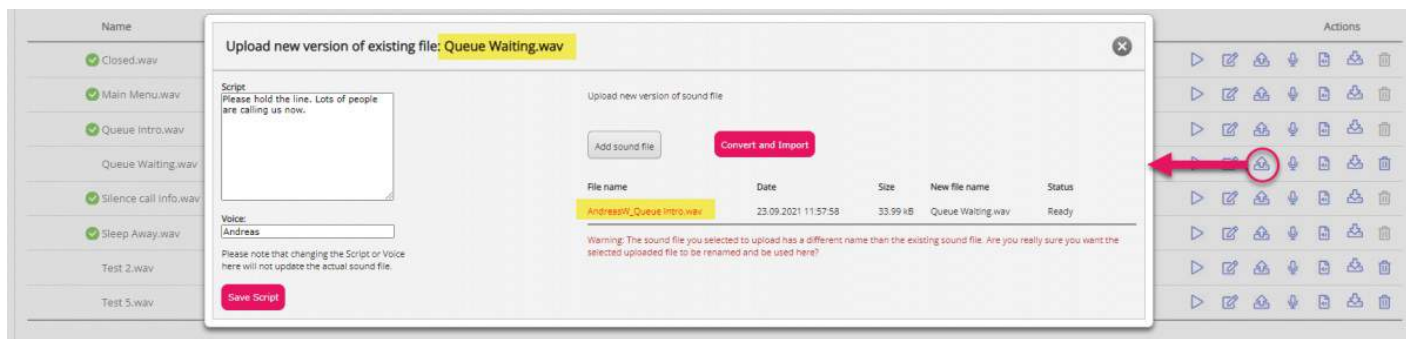
Upload lydfil

Du kan uploade MP3-, OGG- og WAV-filer. Uploadede filer konverteres til formatet WAV a-law (64 kbps), da dette format anvendes i telefonnetværk.

Hvis du vil uploade én lydfil, der erstatter en eksisterende lydfil, skal du klikke på symbolet for upload ud for lydfilen for at åbne det vindue, hvor denne handling kan udføres.



Klik på Tilføj lydfil (Add sound file), og vælg derefter den korrekte fil fra din computers harddisk. Hvis den valgte fil har et andet navn end den, du uploader en ny version af, får du besked om det. Klik derefter på Konverter og importer (Convert and Import).



Hvis du vil uploade flere lydfilet samtidig, skal du klikke på knappen Upload lydfilet (Upload sound files) i lyd biblioteket for at åbne det vindue, hvor denne handling kan udføres. Klik på Tilføj lydfilet (Add sound files), og vælg filetne fra din computers harddisk. De valgte filet vises i en tabel.

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

De filnavne, der allerede findes i lydbiblioteket, vises som Eksisterende (Existing), og som standard er Inkluder (Include) ikke markeret. Eksempel: Hvis menu.wav allerede findes i biblioteket, og du har valgt menu.mp3 fra din computer, vil filen blive vist som Eksisterende (Existing). Hvis du vil inkludere en eksisterende fil i denne import, skal du blot markere afkrydsningsfeltet Inkluder (Include). Husk, at hvis du importerer en ny version af en fil, der allerede findes i biblioteket, slettes den gamle version.

Hvis alle de nye filer, du importerer, skal placeres i samme kategori, kan du markere Kategori (Category) her. Klik på Konverter og importer (Convert and Import), når du har kontrolleret, at disse filer skal importeres. Filerne analyseres og konverteres til formatet wav a-law. For hver ny lydfil, der importeres, oprettes en ny række i lydbiblioteket. For hver importeret erstatningsfil kan du opdatere beskrivelsen efter behov.

PS: Hvis du vil uploade en ny version af en eksisterende fil (f.eks. menu.wav), og hvis den nye version har et andet filnavn (f.eks. menu_v2.mp3), skal du klikke på uploadsymbolet ud for den korrekte lydfil på listen.

Lydfilskvalitet/bithastighed og filstørrelse

Den maksimale tilladte filstørrelse pr. lydfil, der skal uploades, er 10 MB. Dette er normalt rigeligt til beskeder, men hvis du vil uploade musik, kan 10 MB måske være for lidt. Husk, at jo højere bithastighed din originale lydfil har (varer f.eks. 10 minutter), desto større er filen. Da din uploadede fil konverteres til WAV a-law 64 kbps, er det ikke nødvendigt med en meget høj bithastighed til den fil, du vil uploade. Hvis du f.eks. vil uploade en lydfil, der indeholder 10 minutters musik (3 numre i én fil), som skal bruges i køen, gælder følgende: Hvis MP3-lydfilen har en bithastighed på 320 kbps, har denne fil en størrelse på 23,4 MB (for stor til at uploade). Hvis MP3-lydfilen har en bithastighed på 128 kbps, har denne fil en størrelse på 9,4 MB (kan godt uploades). Så hvis din lydfil er for stor til at uploade (> 10 MB), skal du overveje at konvertere den til en lavere bithastighed for at reducere filstørrelsen.

Generate sound file from text

Generate sound files from text (aka *Text to speech for IVR Audio*) is a subscription based add-on module.

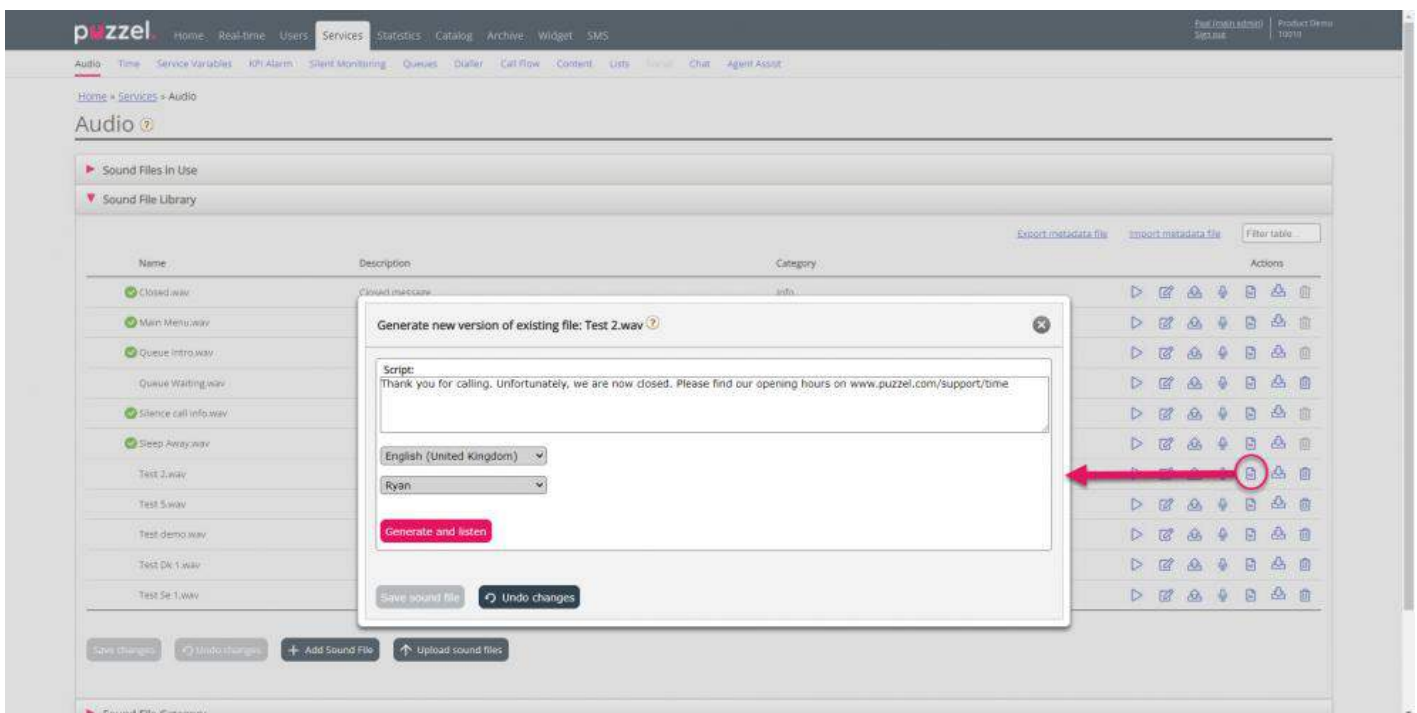
With Generate sound files from text you can generate consistent, high quality recordings in a few minutes without any external costs related to doing recordings.

We recommend that you create a new sound file row and **test** the Generate sound file functionality to find your preferred voice before you replace an existing uploaded or recorded sound file with a sound file generated from text.

You could also consider putting sound files generated from text in a separate **Category**, or possibly add a special prefix or suffix to the name for the sound files you generate from text.

Click the 'Generate' button for the relevant sound file row in the sound file library to open the window where you can generate a sound file based on text.

In the Generate window, add the **Script** (or update it), then select a **language** and a **voice**, and then click 'Generate and listen'.



- A player will be shown (between Voice and the Generate button) and the generated sound file will automatically be played for you. Click the play button in the player once more if you want to listen to it again. Strange or special words might not sound so good.
- If you adjust the script or select another voice, you need to click 'Generate and listen' again (before you are allowed to save).
- If you are happy with the generated sound file, click 'Save sound file' and then confirm.

If you generated a sound file from text for a sound file row not currently in use, you can now start using this sound file in a module.

Sound files generated from text might be most useful for sound files you need to update often and/or sound files that need to be changed with a very short notice, e.g. emergency messages.

Please make sure you enter a script (text) in the same language as the selected voice.

What about numbers and special characters?

- Check out how a (phone) **number** sounds depending on how you write it ("21898989" vs "21 89 89 89" vs "2 1 8. 9 8. 9

8 9")

- In general, brackets and quotation marks are ignored, so no point using such characters in the script.
- If you want to include a **web address** in your script (e.g. www.puzzel.com/support), make sure to listen to how it sounds in your language and adjust it if needed so that it sounds ok before you save it.
 - Is "/" announced as "forward slash", and is "." announced as "dot" in you language?

Please note that if you open the Upload or Record popup window for a sound file row that now uses a sound file generated from text, the script is "correct", so don't change the Script (from Upload/Record) unless you also upload a file or record a new file to replace this sound file.

Sound File Category

Kategorier bruges til at organisere lydfileerne i din tjeneste. Her kan du tilføje nye kategorier, ændre navn på eksisterende kategorier og slette uønskede kategorier, så længe de ikke er i brug. Vi anbefaler, at du vælger den korrekte kategori for hver lydfil i undersektionen Lydbibliotek (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"/>	

Tjenestevariabler

På siden Tjenester – Tjenestevariabler (Services – Servicevariables) kan du ændre nogle af variablerne i Puzzel-løsningen. Hovedformålet er at fastlægge, hvordan en henvendelse håndteres, enten ved at tildele hver variabel en værdi fra en rullemenu eller ved selv at indtaste den. Hvilke variabler, der skal være tilgængelige, konfigureres i samarbejde med Puzzels support, når løsningen installeres.

The screenshot shows the 'Service Variables' configuration page in the Puzzel interface. The page title is 'Service Variables' and it includes a breadcrumb trail: 'Home » Services » Service Variables'. A 'Filter' button is located in the top right corner. Below the title, there is a table of service variables for the company 'Andreas Demo'. The table has two columns: 'Variable Name' and 'Value'. The variables listed are 'Crisis_message' (Inactive), 'DK_Allow_Callback' (No), 'EN Emergency Switch' (On), 'Test 1' (OK), and 'Test 2' (OK). At the bottom of the table, there are two buttons: 'Save Changes' and 'Undo changes'.

Variable Name	Value
Crisis_message	Inactive
DK_Allow_Callback	No
EN Emergency Switch	On
Test 1	OK
Test 2	OK

Eksempler på værdier, der kan ændres:

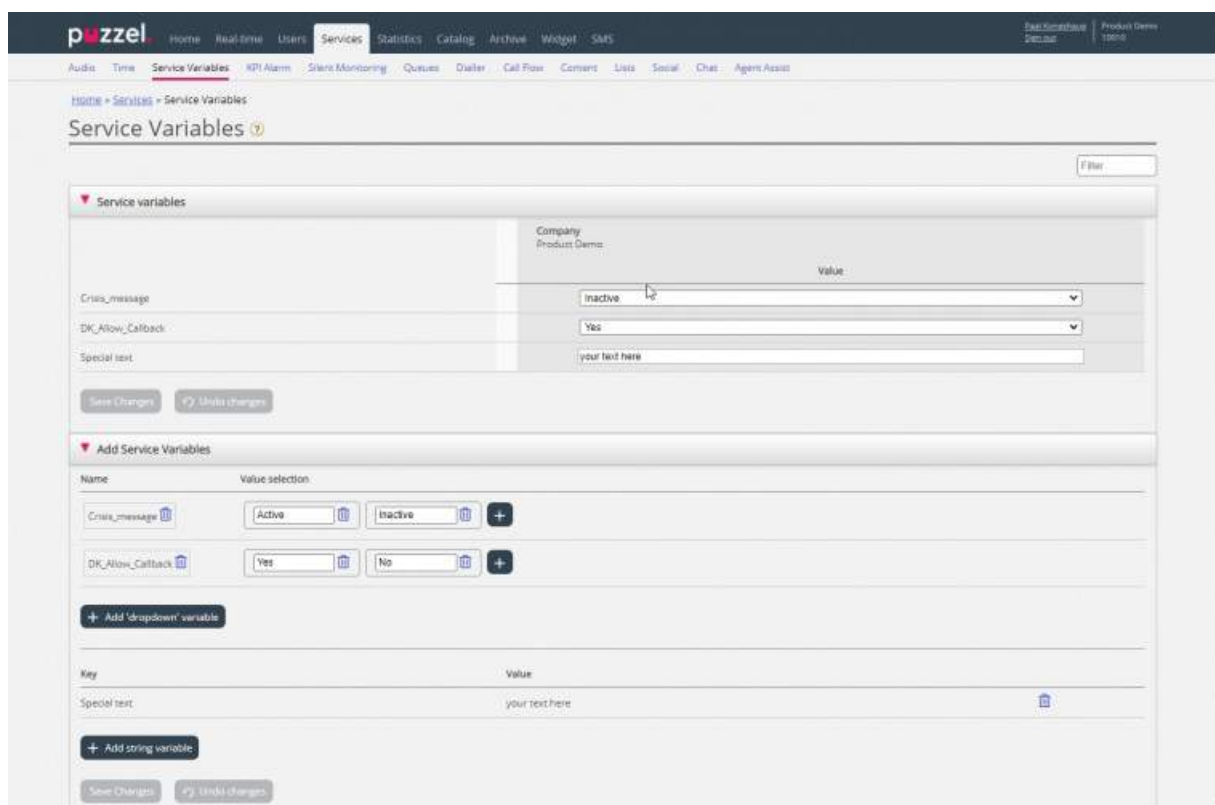
- *Åbningstider*
- *Særlig talebesked*
- *Dirigering af trafik*
- *Slå funktioner til/fra*

I eksemplet ovenfor er nogle tjenestevariabler for forskellige placeringer konfigureret i løsningen. Hvis det danske kontor i dette tilfælde ikke ønsker at tilbyde deres henvendere tilbagekald i øjeblikket, kan dette konfigureres ved at vælge Nej (No) i rullemenuen og derefter klikke på Gem ændringer (Save Changes). Muligheden for at konfigurere en særlig variabel kan forbedre fleksibiliteten ved din løsning.

Tilføj tjenestevariabler

Certificerede brugere af værktøjet Call Flow kan på anmodning gives adgang til undersektionen Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables) på denne side, så de selv kan oprette nye tjenestevariabler og redigere eller slette eksisterende variabler.

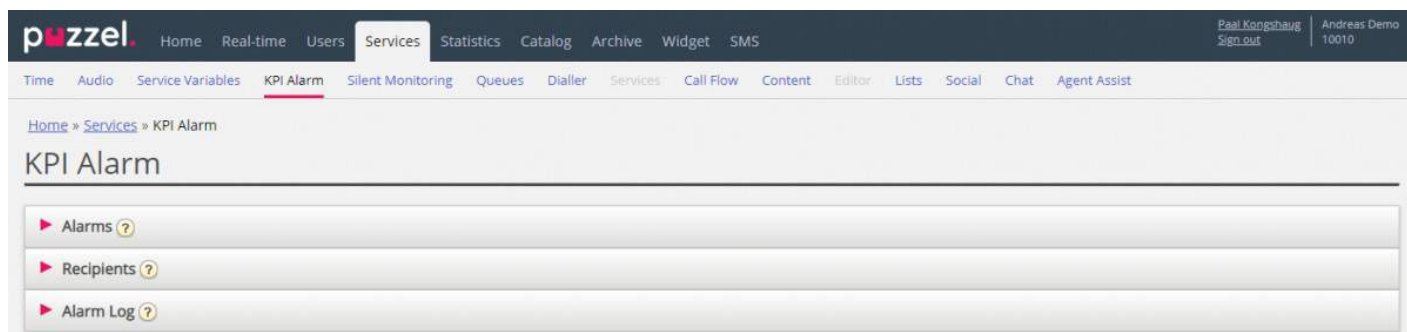
Hvis administrationsegenskaben Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables) er slået TIL for en bruger, kan den pågældende bruger se undersektionen Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables) på denne side:



I undersektionen Tilføj tjenestevariabler (Add Service variables) kan brugeren tilføje nye tjenestevariabler (rullemenu og streng) og redigere eksisterende variabler.

KPI-alarm

KPI-alarmen er inddelt i 3 underområder: Alarmer (Alarms), Modtagere (Recipients) og Alarmlogfil (Alarm Log). KPI-alarmsystemet gør det muligt at definere tærskelværdier for forskellige KPI'er (Key Performance Indicators) for systemkøer.



Puzzel sammenligner tærskelværdier (som gælder for den definerede tidsperiode) med faktiske værdier i Puzzel, og hvis værdierne afviger fra hinanden, udløses en alarm.

Når en alarm udløses, kan det ses:

- i køoversigten i administrationsportalen
- på forsiden og på wallboards, der indeholder den berørte kø og kolonne

Derudover kan en alarm sendes via SMS/e-mail til de modtagere, der er konfigureret til at modtage den.

Typer af tærskelværdier

Der er to typer tærskelværdier at vælge imellem:

- Realtidsværdier
- Værdier indtil nu

Realtidsværdier

Navn	Beskrivelse	Eksempel
SLA-Score Now	Køernes SLA-score er lig med SLA-scoren for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen relativt set.	> 200
In Queue Now	Samlet antal henvendelser, der står i kø nu	> 30
Logged on and not in Pause	Det samlede antal agenter, der er logget på, undtagen agenter med pausestatus.	<5
Longest wait time now	Ventetiden for den henvendelse, der har ventet længst tid i køen	> 600 (sek)
Logged on (incl. Pause)	Det samlede antal agenter, der er logget på, inklusive agenter med pausestatus	<8
In Pause	Det samlede antal agenter, der har indstillet status til Pause nu	> 4
Call-backs in Queue	Det samlede antal tilbagekald, der venter i køen nu	> 10

Disse tærskelværdier anvendes til at sammenligne realtidsstatus med de definerede tærskelværdier.

Værdier indtil nu

Navn	Beskrivelse	Eksempel
Avg. Speak time so far	Den gennemsnitlige samtaletid for besvarede opkald indtil videre i dag	> 240
Avg. Wait time so far	Den gennemsnitlige ventetid i køen for besvarede opkald indtil videre i dag	> 120
Answer % so far	Antallet af besvarede opkald i forhold til det samlede antal opkald, som køen er blevet tilbudt indtil nu. (Bemærk, at opkald som venter i kø nu, tæller med som tilbudt og kan blive besvaret senere).	> 80%
Answer % within SLA so far	Antallet af opkald, som er besvaret inden for den definerede SLA (f.eks. 30 sekunder) i forhold til antallet af opkald, som køen er blevet tilbudt indtil videre i dag	> 70% (sek)
Avg. wrap-up time so far	Den gennemsnitlige efterbehandlingstid for besvarede opkald indtil videre i dag	> 120 (sek)
Calls offered so far	Antallet af opkald, som er blevet tilbudt til (= ankommet i) en kø i dag indtil nu	> 100

Navn	Beskrivelse	Eksempel
------	-------------	----------

Alarmer

I undersektionen Alarmer (Alarms) kan du oprette dine alarmer.

▼ 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"/>	

For at oprette en ny alarm skal du gøre følgende:

- Klik på knappen Tilføj alarm (Add alarm), og definer et alarmnavn. Vælg derefter kø, indstil, hvor længe den skal være aktiv, og klik på Gem ændringer (Save changes).
- Klik derefter på "0" i kolonnen Tærskelværdier (Thresholds) for at åbne vinduet Konfiguration af alarmtærskelværdier (Alarm Threshold Configuration), og tilføj en eller flere tærskelværdier. Se næste kapitel.
- Klik på "0" i kolonnen Modtagere (Recipients) for at åbne vinduet Vælg alarmmodtagere (Select Alarm Recipients), hvis du ønsker, at denne alarm skal sendes til nogle modtagere. (Modtagerne skal først defineres, før de kan vælges her).

Under Alarmbesked (Alarm message) kan du også oprette en særlig alarmbesked, der sendes som tillæg til den standardbesked, der normalt sendes.

For at aktivere alarmerne skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiveret (Enabled).

Husk at klikke på Gem ændringer (Save Changes), når du har foretaget de ønskede ændringer.

Sådan konfigurerer du tærskelværdier

Når du klikker på et nummer i kolonnen Thresholds i tabellen Alarms, åbnes et nyt vindue: Alarm threshold configuration. Tallet i kolonnen Thresholds er ikke en tærskelværdi, men angiver antallet af forskellige tærskelværdier, der er defineret for denne alarm!

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

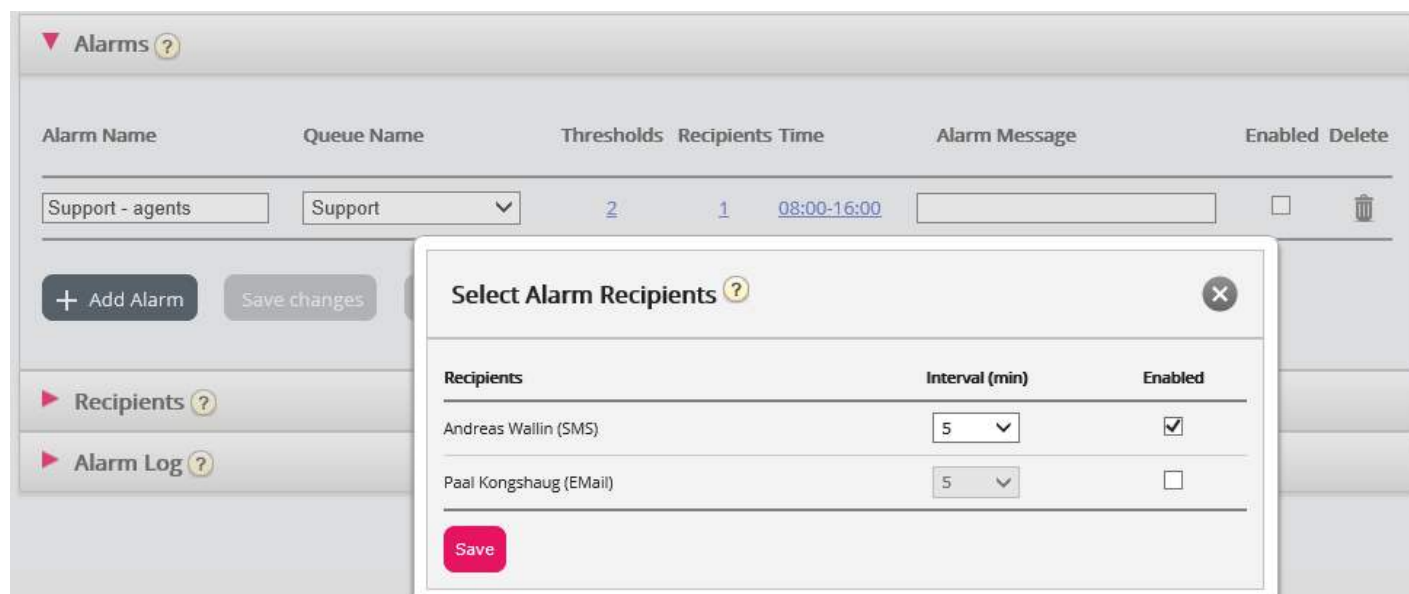
Her kan du definere forskellige typer tærskelværdier og deres værdier for den valgte alarm. En alarm kan indeholde en eller flere tærskelværdier.

I dette eksempel udløses alarmen, hvis færre end 1 agent er logget på og ikke er i pause, og hvis flere end 5 agenter er i pause.

Feltet Deviation bruges normalt, når tærskelværdierne importeres fra et eksternt system via kundeintegration. Formålet med funktionen er at undgå, at en alarm udløses, når der kun er små afvigelser fra tærskelværdierne (f.eks. det planlagte antal agenter, der er logget på). Det er ikke nødvendigt at definere en afvigelse for tærskelværdier, der er angivet her.

Modtagere af en alarm

Når du klikker på hyperlinket i kolonnen Modtagere (Recipients), åbnes et nyt browservindue:



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 name, '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 box 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 an enabled checkbox checked, and 'Paal Kongshaug (EMail)' with an interval of 5 minutes and an 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 dette vindue kan du vælge, hvilke (af de foruddefinerede) modtagere der skal modtage denne alarm. I dette eksempel vises 2 modtagere, men kun 1 er valgt til at modtage denne alarm.

I kolonnen Interval kan du beslutte, hvor mange minutter der som minimum skal gå, før denne alarmbesked sendes til modtageren igen.

Tidsperiode for alarmen

Tidsintervallet for en ny alarm er som standard indstillet til mandag-fredag 08:00-16:00.

▼ Alarms ?

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

+ Add Alarm Save changes Undo changes

► Recipients ?

► Alarm Log ?

For at ændre tidsintervallet skal en alarm være aktiveret. Du skal derefter klikke på hyperlinket i kolonnen Time for at åbne et nyt vindue.

I vinduet Alarm Time kan du vælge, i hvilke tidsperioder din alarm skal være aktiv.

Vi foreslår, at du definerer alarmtiden, så den svarer til de almindelige åbningstider. Husk, at alarmer som Færre end x agenter logget på (Less than x agents logged on) altid udløses uden for dine åbningstider.

Modtagere

I undersektionen Modtagere (Recipients) kan du definere alarmmodtagerne, og hvordan og hvornår de skal modtage alarmer.

▶ Alarms ?

▼ Recipients ?

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

▶ Alarm Log ?

Der er 3 forskellige måder at modtage alarmer på: via SMS, e-mail eller telefon. Vi anbefaler, at du bruger SMS og e-mail som dine foretrukne kontaktkanaler. Det skyldes, at du modtager begrænset information, når du modtager et telefonopkald. Du bliver informeret om, at en alarm er udløst, og at du kan få yderligere informationer i administrationsportalen og i en SMS eller en e-mail, hvis du er registreret til at modtage informationer via disse kanaler.

Mobilnumre skal indeholde 00 og landekoden.

Modtagelsestid

Klik på hyperlinket i kolonnen Time i tabellen Recipients, hvis du vil definere den tidsperiode, som en modtager skal modtage alarmer i.

Alarmlogfil

Her kan du se en log over de alarmer, der er sendt til en modtager. Hvis du har oprettet en alarm uden at definere en modtager, vises alarmen ikke i alarmlogfilen. Hver nat slettes alle logposter, der er ældre end 3 måneder.

▶ 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

Medlyt

Brugere med adgang til siden Medlyt (Silent Monitoring) har mulighed for at lytte med på samtaler mellem henvendere og agenter. Hverken henvenderen eller agenten hører medlytterens stemme under samtalen.

Din Puzzel-løsning kan konfigureres, så den giver agenten besked om, at han/hun overvåges, når en person lytter med på et opkald (et ikon for et headset vises i agentapplikationen, og agenten hører et kort bip (~0.3 sek.)). Hvis denne funktion imidlertid er slået fra, ved agenten ikke, at der lyttes med på hans/hendes samtale.

Hvis medlytning har været aktiveret for et opkald, vises dette [i arkivet](#).

For at lytte med på et opkald skal du først søge efter en agent, der skal overvåges. Søg efter agenter ud fra deres navn eller den brugergruppe, de tilhører. Du kan også søge efter agenter, der har status I samtale (Connected) ved at markere afkrydsningsfeltet Agenter i samtale (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

Hvis en agent har et headset ud for sit navn, betyder det, at du eller en anden bruger allerede har anmodet om at lytte med på denne agents samtale. Kun én bruger kan lytte til en agent ad gangen.

▼ 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

Når du har fundet den agent, du vil overvåge, skal du klikke på agentens navn. Så vises vinduet Request Silent Monitoring.

Bestil medlyt

I vinduet Bestil medlyt (Request Silent Monitoring) skal du vælge, hvem "medlytterens" er. Medlytteren er normalt dig selv, men du kan f.eks. lade en mindre erfaren agent lytte med på en erfaren agents opkald.

- Hvis du selv ønsker at lytte med, skal du indtaste dit eget telefonnummer eller vælge Min softphone (My softphone).
- Hvis du bestiller medlytning på vegne af en anden bruger, skal du angive den pågældende brugers (mobil)telefonnummer eller vælge vedkommendes brugergruppe og brugernavn, for at brugeren modtager medlytopkaldet på sin Puzzel Softphone.

Telefonnumre (fastnet eller mobil) skal angives med 00 og landekode.

Medlytterens softphone (i agent.puzzel.com) skal være logget på køen (med en vilkårlig profil, der tillader modtagelse af opkald) for at vedkommende kan lytte med på opkaldet. Vi anbefaler, at medlytteren vælger en (gul) pausetilstand (f.eks. Admin) eller bruger en profil, der ikke indeholder indgående køer, mens vedkommende venter på et medlytopkald.

The screenshot shows the 'Request Silent Monitoring' dialog box in the Puzzel interface. The dialog is titled 'Request Silent Monitoring' and contains the following fields: 'Listen in on agent: Henrik Kusoa (kushen)', 'The listener' section with radio buttons for 'My softphone' (selected) and 'Select User Group', and a field for 'calls until 17:00 today'. An 'Add' button is at the bottom. A red arrow points from the 'Henrik Kusoa (kushen)' link in the 'Search/Select Agent' sidebar to the 'Listen in on agent' field in the dialog.

Derefter skal du tage stilling til, hvor mange opkald du ønsker at lytte med på (standardindstillingen er 1), og hvornår. Årsagen til, at du skal angive en tidsbegrænsning, er at undgå situationer, hvor Puzzel ringer dig/medlytteren op på et tidspunkt, hvor du/han/hun ikke er tilgængelig (f.eks. under et møde).

Når du har udfyldt de relevante oplysninger, skal du klikke på Tilføj (Add).

Bestilling af medlyt

Når din bestilling af medlytning er gemt, vises oplysningerne om din bestilling i øverste venstre hjørne på siden Medlyt (Silent Monitoring).

Hvis den agent, du vil overvåge, allerede er i gang med et Puzzel-opkald, får du/medlytteren et opkald med det samme. Hvis den valgte agent ikke er i gang med et Puzzel-opkald, vil du/medlytteren modtage et opkald, næste gang agenten modtager et Puzzel-opkald. Bemærk, at der ikke er nogen garanti for, at den valgte agent vil modtage og besvare et opkald fra Puzzel inden for den angivne tidsperiode. Dette kan skyldes, at agenten logger af/klikker på Pause, eller at der kun er få indgående opkald til den kø, agenten besvarer.

paal Kongshaug
Sign out

Home Real-time Users **Services** Statistics Catalog Archive Widget SMS

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 Kusoa (kushen)
Request Details	2 calls until 17:00

Delete

Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents:

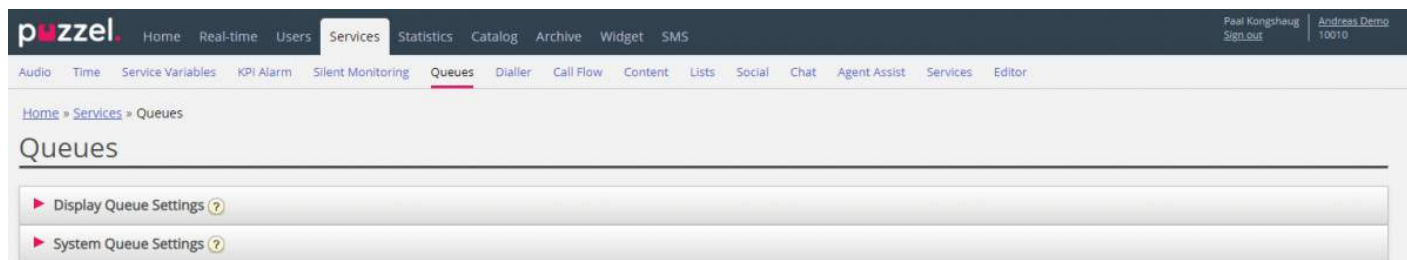
Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Når Puzzel ringer op til medlytterens telefonnummer, så medlytteren kan lytte med på agentens samtale med henvenderen, vises opkaldsinformationen (henvenderens nummer, adgangsnummer, kønavn) i øverste højre hjørne på siden Medlyt (Silent monitoring) hos den bruger, der bestilte medlytning. Det telefonnummer, der vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-adgangsnummer (skal være konfigureret).

Hvis agenten foretager et adviseringsopkald, mens der lyttes til vedkommende, vil medlytteren stadig kunne lytte med på samtalen. Hvis den agent, der overvåges, stiller samtalen om, vil medlytteren dog blive frakoblet.

En Puzzel-administrationsbruger kan have mere end én aktiv anmodning om medlytning ad gangen. Dette kan være nyttigt, hvis du ønsker at lade en person uden adgang til siden Medlyt (Silent Monitoring) (f.eks. en ny agent) lytte med på nogle opkald, der besvares af en erfaren agent, samtidig med at du lytter til en anden agent. Du bør ikke bestille medlytning af 2 forskellige agenter på samme tid med dig selv som medlytter, da det er meget sandsynligt, at de 2 agenter vil være i samtale samtidig!

Køer



På siden Tjenester – Køer (Services – Queues) kan du:

- se og konfigurere de køer, der skal vises i Puzzel (visningskøerne)
- se og konfigurere parametre (SLA, efterbehandlingstid, årsagsregistrering mv.) for dine systemkøer samt oprette nye køer

For at gennemse alle artiklerne i dette afsnit skal du kigge ind i indekstræet til venstre.

Indstillinger for visningskø

Her kan du se og eventuelt redigere, hvilke køer der skal vises i køoversigten på wallboard mv. Standardløsningen er at definere én visningskø for hver systemkø. Det er kun brugere, som har administrationsegenskaben Rediger visningskøer (Edit Display queues) er slået TIL, der kan tilføje/redigere/slette visningskøer.

Display Queue Name	Consists of these system queues	Webaccess
1. Sales	Sales	<input type="checkbox"/>
2. Support	Support	<input type="checkbox"/>
3. Switchboard	Switchboard	<input type="checkbox"/>
Sum phone	Sales, Support, Switchboard	<input type="checkbox"/>

I eksemplet ovenfor er Sales, Support og Switchboard 3 separate systemkøer (med hver deres visningskø), som vi har besluttet at gruppere sammen i en visningskø med navnet "Sum Phone" (Opkald i alt). Denne visningskø opsummerer aktiviteterne på tværs af alle 3 systemkøer.

Én systemkø kan inkluderes i en eller flere visningskøer, og du kan have systemkøer, der ikke er inkluderet i nogen af visningskøerne, f.eks. køen Udgående opkald (Callout).

Note

SLA'er defineres for hver systemkø, og i statistikken og arkivet sker visning og gruppering efter systemkø.

Hvis du sletter en visningskø, vil det påvirke køoversigten, Ticker og Wallboard.

Webadgang til kø

Hvis du tilbyder tilbagekald fra din webside (via en Call me-knap), eller hvis du har chat i din Puzzel-løsning, og du kun vil tilbyde tilbagekald eller chat, når mindst én agent er ledig, eller kun når færre end x venter i kø, kan du åbne den relevante kø for at få webadgang, hvis du ikke bruger Puzzel-webtjenester. Din virksomheds websted kan derefter spørge Puzzel om køstatus og derefter kun tilbyde tilbagekald eller chat, når agenter er logget på, eller når der er få ventende i kø. Se også Webadgang til tidsmodul.

Indstillinger for systemkø

Her kan du se de forskellige parametre for hver systemkø. En bruger, som har administrationsegenskaben Rediger systemkø (Edit System queue) slået TIL, kan også redigere værdierne her.

- **SLA** og Alternativ SLA (Alternative SLA) (se detaljer her)
- **SLA Overflow** (se detaljer her)
- **Efterbehandlingstid** (Wrap-up Time)
 - Hvis en telefonkø har en foruddefineret efterbehandlingstid, anvendes denne værdi i stedet for den besvarende agents foruddefinerede efterbehandlingstid. Se Agenttimeouts ([Agent Timeouts](#)).
- **Optagelse** (Recording)
 - Det er kun brugere, som har adgang til Optagelse (Recording) på siden Brugere – Moduler (Users – Products), der kan ændre indstillingen for Optagelse (Recording) for de enkelte køer her.
 - Hvis du indstiller Optagelse (Recording) til Ja (Yes) for en telefonkø, betyder det, at alle opkald fra denne kø, der stilles igennem til en agent, bliver optaget, og at den forbundne agent ikke kan stoppe optagelsen (dvs. "tvungen optagelse"). I dette tilfælde skal du oplyse om optagelsen i IVR-funktionen.
 - Hvis du indstiller Optagelse (Recording) til Afventer (Pending), betyder det, at opkald fra denne kø optages fra det tidspunkt, hvor agenten opnår forbindelse, men filen med optagelsen gemmes kun, hvis agenten klikker på Gem optagelse (Save recording), før han/hun lægger på eller viderestiller opkaldet. Før du eventuelt vælger indstillingen Afventer (Pending), anbefaler vi på det kraftigste, at du rådfører dig med virksomhedens juridiske afdeling og informerer agenterne om, hvad de skal sige til henvenderen, hvis de ønsker at gemme optagelsen af opkaldet, særligt hvis indstillingen Afventer (Pending) anvendes i køen med udgående opkald eller en Dialer-kø, da kunden i disse tilfælde ikke bliver informeret (af IVR-funktionen) om, at opkaldet optages, før det stilles igennem til agenten.
 - Du må ikke aktivere tvungen optagelse eller afventende optagelse for en kø uden at rådføre dig med Puzzel, medmindre du allerede har aktiveret optagelse for mindst én anden kø, da forholdene omkring lagring af optagelser (arkiv) og mulig indhentning af henvenderens godkendelse i IVR-funktionen først skal afklares.
 - Du kan finde flere oplysninger om optagelse her: [Opkaldsoptagelse](#).
- **Årsagsregistrering** (Enquiry Registration) (se detaljer her)

Du kan sortere tabellen med systemkøer ved at klikke på en kolonneoverskrift, og du kan søge efter køer ved at skrive tekst i tekstfeltet Filter.

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	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]

Hver systemkø id (=queue_key) vises som et værktøjstip bag kønavnet.

En systemkø består normalt af én medietype og én kompetence, f.eks. [Chat OG Support], men der er visse undtagelser:

- Køen Udgående opkald (Callout) består af medietypen Telefon (Phone) og muligvis en kompetence.
- En kø kan muligvis bestå af en medietype og 2 kompetencer, f.eks. [Telefon OG Support OG Produkt x].
- I meget særlige tilfælde kan en kø bestå af en ELLER-sætning, f.eks. [Telefon OG Kompetence x ELLER Telefon OG Kompetence y]. Det er ikke muligt at redigere kompetencenavnene i sådanne køer.

De forskellige **medietyper** er:

- **Telefon** (Phone)
- **Chat**
- **Sociale medier** (bruges til Facebook, Twitter, WhatsApp, Trustpilot og indgående SMS'er i køen)
- **E-mail** (bruges til almindelige e-mails, e-opgaver og planlagte opgaver)
 - Køer med medietypen E-mail, der er beregnet til planlagte opgaver, skal markeres som Planlagt opgave (Scheduled task), for at de bliver vist i agent.puzzel.com efter juni 2020.

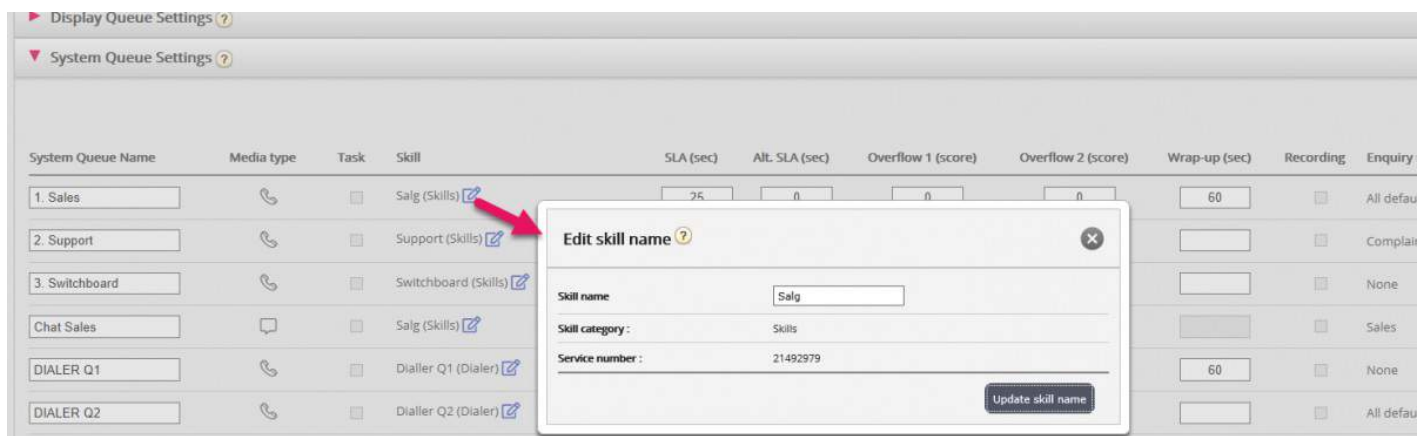
Redigering af en systemkø navn

Hvis navnet på en systemkø skal ændres, kan det gøres af brugere, der har adgang til at redigere indstillingerne for systemkøen. Klik på redigeringsikonet ud for kønavnet, rediger kønavnet i pop op-vinduet, og klik på Opdater navn (Update name). Klik derefter på Gem alle ændringer (Save all changes) nederst på siden.



Redigering af et kompetencenavn

Hvis navnet på en kompetence skal ændres, kan det gøres af brugere, der har adgang til at redigere indstillingerne for systemkøen. Det er kun muligt at omdøbe en kompetence, hvis der ikke er ændringer på siden, som ikke er gemt. Klik på ikonet ud for kompetencenavnet, rediger kompetencenavnet, og klik på Gem nyt kompetencenavn (Save new skill name).



Note

En kompetence kan være i brug i flere systemkøer, kompetencenavnene bruges/vises i profildefinitionerne på siden Brugere – Brugergrupper (Users – User Groups), og agenterne kan kun se profilnavnene, når de er logget på køen.

Tilføj systemkø

En bruger, som har administrationsegenskaben Tilføj systemkø (Add system queue) slået TIL, kan oprette nye systemkøer (og slette systemkøer). Det er kun muligt at tilføje en ny kø, hvis der ikke er ændringer på siden, som ikke er gemt.

Du kan tilføje en kø ved at klikke på *Tilføj systemkø*, eller du kan oprette flere køer på samme tid ved at klikke på *Importer fil med køer* og uploade en fil.

Tilføj systemkø

Hvis du vil tilføje en ny systemkø, skal du indstille følgende:

1. Løsningsnummer (kun hvis du har mere end ét).
2. Medietype: Telefon (Phone), Chat, Sociale medier (Social) eller E-mail.
Hvis du vælger E-mail, kan du markere Planlagt opgave (Scheduled task), hvis det er relevant.
3. Kønavn: Systemkøens visningsnavn.
4. Queue_key: Køens id, der bruges i arkiv, statistik og rådata.
5. Kompetencekategori: Vælg den relevante kategori (hvis der er mindst 2 kategorier). Hvis du har brug for en ny kompetencekategori, skal du bede Puzzel om at oprette den, før du opretter en ny kø med en kompetence i den nye kompetencekategori.
6. Ny kompetence eller eksisterende kompetence:

Hvis det er en ny kompetence, skal du indtaste kompetencenavnet. Vi anbefaler at bruge et navn, der ligner kønavnet.

Hvis det er en eksisterende kompetence, skal du vælge den rigtige kompetence til den nye kø.

Om nye køer med forskellige medietyper

- En Der findes en ny systemkø for Telefon (Phone), som kan bruges ved konfigurationen af værktøjet Call Flow.
- Når der oprettes en ny kø for Chat, opretter vi også et nyt chatadgangspunkt. (Et chatadgangspunkt har formatet Chat_<customer number>_<queue_key>, f.eks. Chat_10009_q_chat_sales).
- Der findes en ny kø for Sociale medier (Social), som kan bruges til henvendelser fra en (ny) social mediekanal, og den kan konfigureres på siden Tjenester – Sociale medier (Services – Social).
- Der findes en ny kø for Planlagte opgaver (Scheduled tasks) (som har medietypen E-mail med markering i Planlagte opgaver (Scheduled tasks)), og agenterne kan placere nye planlagte opgaver i denne kø.
- Der findes en ny kø for E-mail, som agenter (og chatbots, hvis det er relevant) kan overføre henvendelser modtaget via e-mail til. Hvis du har brug for et nyt adgangspunkt til en ny e-mailkø, skal du kontakte Puzzel, så vi kan oprette det.

Når en ny systemkø er blevet oprettet, kan du se den på siden Tjenester – Køer (Services – Queues) under Indstillinger for systemkø (System queue settings).

Når du er klar til det, kan du oprette en ny visningskø, som indeholder den nye systemkø, således at den nye visningskø vises i køoversigten i administrationsportalen og i agentapplikationen.

Note

Hvis du har oprettet en ny kompetence til den nye systemkø, skal du føje denne kompetence til de eksisterende og/eller nye brugergruppe**profiler**, så agenterne kan modtage henvendelser fra den nye kø.

Importer fil med køer

Hvis du vil tilføje flere systemkøer og tilhørende færdigheder og muligvis vise køer på én gang, kan du uploade en csv / txt-fil med alle de nødvendige oplysninger i stedet for at tilføje en kø ad gangen. Klik på Importer fil med køer for at åbne vinduet, hvor du kan vælge fil og få vist den, før du starter importen.

Filformat: txt / csv. Vi anbefaler, at du opretter filen i Excel og derefter vælger gem som CSV UTF-8.

Den første række skal indeholde disse overskrifter:

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

Række 2-N indeholder de nye systemkøer (maks. 50).

Mark	Påkrævet	Tilladte værdier
mediatype	x	'telefon', 'e-mail', 'chat', 'social'
opgave		Standard tom. '1' er kun tilladt, når media_type = 'e-mail'. '1' betyder, at denne e-mail-kø er til planlagte opgaver.
systemqueue_name	x	Min. 3 og maks. 32 tegn. Skal være unik.
kø_nøgle	x	Kun az, AZ, 0-9, '_' og '-' er tilladt. Plads ikke tilladt. Min. 3 og maks. 32 tegn. Skal være unik.
sla_sec		Skal være tom eller mellem 0 og 99999999
wrapup_sec		Standard tom. Kan kun gives en værdi mellem 0 og 3600 for køer med media_type = 'telefon'. Tom betyder at bruge agentens foruddefinerede indpakning. Bemærk, at '0' slet ikke betyder nogen afslutning for denne telefonkø!
skill_category	x	Min. 3 og maks. 32 tegn. Hvis denne skill_category ikke allerede findes i din løsning, oprettes den.
skill_name	x	Min. 3 og maks. 32 tegn. Hvis dette skill_name ikke allerede findes i din løsning, oprettes det.
displayqueue_name		Min. 3 og maks. 32 tegn. Hvis der findes en værdi for en række, oprettes der en skærmmø.

Når vi validerer unikke for systemqueue_name, queue_key, skill_category og skill_name, at systemet er tilfældet i følsom.

Specialtegn som \, ", /, |, ^, \$, £, \$, %, ¢ er ikke tilladt.

Vi anbefaler at bruge **færdighedsnavne**, der ligner (eller er identiske) med systemkønavne, da de profiler, du skal oprette / vedligeholde, indeholder færdighedsnavne.

Færdigheder kan placeres i forskellige **færdighedskategorier**, hvis du vil. Skill Category-navne kan være forskellige dele af din virksomhed / løsning, f.eks. Område X, Y, X eller f.eks. Telefon, E-mail, Chat, Bots, Dialer osv. Eller alle færdigheder kan være i samme kategori, f.eks. Kaldet Færdigheder. Vi tillader max 255 færdigheder inden for hver færdighedskategori. Kontakt Puzzel, hvis du har brug for at kende dine nuværende Skill Category-navne.

Når der oprettes en ny chatkø baseret på en fil, opretter vi også et chatadgangspunkt.

Sletning af systemkø

En bruger, der har adgang til at tilføje systemkøer, har også mulighed for at slette en systemkø (og en tilhørende kompetence). Normalt vil du ikke have behov for at slette en systemkø, der er i brug, men hvis du eller en kollega har oprettet en række nye køer og senere finder ud af, at en af dem er overflødig, kan du slette den.

Der findes et sletteikon yderst til højre i hver række:

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	☎	☐	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category
123456789-123456789-123456789-12	☎	☐	test (Skills)	120	0	100	02:00	200	04:00	30	<input type="checkbox"/>	[All default]
2. Support	☎	☐	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues

Vi ønsker ikke, at en bruger sletter en kø, der er i brug, så derfor fortæller vi brugeren, hvad køen og dens kompetence bruges til, før brugeren får lov til at slette.

Hvis du klikker på sletteikonet for en kø, vises et pop op-vindue med følgende oplysninger:

- Systemkøens definition
- Den eller de visningskøer, hvori denne systemkø bruges (det kan være ingen, en eller flere køer)
- Den eller de systemkøer, der bruger den pågældende køs kompetencer (det kan være flere køer end denne ene)
- De profiler (hvis der er nogen), hvori denne køs kompetencer bruges (det kan være ingen, en eller flere profiler)
- Alternativknapperne Slet kun systemkø (Delete only system queue) og Slet systemkø og kompetence (Delete system queue and skill)

To eksempler:

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 første eksempel bruges systemkøen i andre visningskøer, og egenskaben bruges i mange 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

I det andet eksempel bruges systemkøen kun i én visningskø, og kompetencen bruges kun i denne kø og ikke i nogen profiler.

Hvis du vælger kun at slette systemkøen eller at slette både køen og kompetencen, skal du kontrollere, om det er nødvendigt at opdatere de nævnte systemkøer, visningskøer og profiler.

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt du skal slette en systemkø og måske også den tilhørende kompetence, skal du undlade at slette køen og/eller kompetencen!

Hvis du sletter en systemkø og muligvis også en kompetence, bliver det registreret i **ændringslogfilen**.

SLA

SLA'er bruges til at prioritere mellem henvendelser, der venter i forskellige køer. SLA'er kan betragtes som servicemål pr. kø, dvs. at man f.eks. kan have et mål om, at e-mails til Support skal besvares inden for 5 timer, mens telefonopkald til Salg skal besvares inden for 30 sekunder.

En henvendelse, der venter i kø, har på et givent tidspunkt fået en SLA-score.

SLA-score = [(anmodningens faktiske ventetid i kø x 100) / køens foruddefinerede SLA] + VIP-point

Når en anmodning har ventet i en kø, så længe køens foruddefinerede SLA, har den SLA-score = 100 (medmindre den får Vip-point).

VIP-point er kun relevante for tjenester med VIP-funktioner, der giver visse henvendere prioritet.

Note

Hvis der ikke er defineret en SLA for en kø, ignoreres eventuelle VIP-point, der er tildelt til en henvendelse, som placeres i denne kø, når henvendelserne prioriteres.

Eksempler

- 120 sekunders ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder giver en SLA-score på 200
- 30 sekunders ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder giver en SLA-score på 50

Standardløsningen er, at henvendelsen med den højeste SLA-score sendes til den første ledige agent, der kan besvare en henvendelse fra køen.

Køens SLA-score i Køoversigt (Queue overview) er henvendelsen med den højeste SLA-score.

SLA Overflow

Ved at definere SLA Overflow vil nogle henvendelser vente længere tid i kø på en pålogget agent med et højere kompetenceniveau (ikke i pause), selvom agenter med et lavere kompetenceniveau er ledige. Det kan være gavnligt at definere SLA Overflow, hvis agenterne besvarer henvendelser i flere køer, og du foretrækker, at en kunde venter lidt længere for at komme til hos en agent med højere kompetencer.

Ved at definere SLA Overflow for en kø definerer du samtidig, hvor længe henvendelsen skal vente på en pålogget agent (men ikke i pause) med høje kompetencer, før en agent med lavere kompetencer skal bruges.

Brug af funktionen SLA Overflow kan medføre en mindre effektiv fordeling af henvendelser. Der kan opstå situationer, hvor kunden venter længere på en agent med højere kompetencer, når en agent med lavere kompetencer er ledig, men ender med at tale med en agent med lavere kompetencer alligevel, fordi agenten med højere kompetencer ikke bliver ledig inden for den fastsatte tidsperiode. Hvis du ønsker at definere SLA Overflow, anbefaler vi, at du først rådfører dig med Puzzel.

Du kan konfigurere følgende SLA-kolonner:

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 checked="" type="checkbox"/>	Sales, Technical issues
DIALER Q1	☎	<input type="checkbox"/>	Dialler Q1 (Dialer)	0	0	0		0		60	<input type="checkbox"/>	[None]

- **SLA (sek)** : Her noteres køens SLA i sekunder, dvs. det antal sekunder, din virksomhed ønsker at have som et mål for køen. Jo lavere værdien er, jo højere prioriteres den pågældende kø i forhold til andre køer. Hvis SLA = 0, betyder det, at denne kø er mindre vigtig end køer med SLA > 0. SLA = 0 kan f.eks. anvendes på e-mailkøer, hvis du ikke ønsker, at e-mail sendes til agenter, når der er opkald i en kø. Alternativt kan du indstille meget høje SLA'er for e-mailkøer. Vi **anbefaler**, at du definerer SLA > 0 for alle telefon- og chatkøer og køer for henvendelser via sociale medier.
- **Alternativ SLA (sek.) (Alternative SLA (sec))**: Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Du skal kun definere en værdi > 0, hvis du ønsker, at den beregnede Svarprocent inden for SLA (Answer rate within SLA) i Ticker-køen, på wallboardet og i agentapplikationens køoversigt skal baseres på den alternative SLA i stedet for den primære SLA. Bemærk, at dette ikke ændrer på, hvordan henvendelser prioriteres.
- **Overflow 1 (score)**: Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Hvis du definerer en værdi > 0, f.eks. 200 (en SLA-score, ikke sekunder), vil henvendelser i denne kø ikke søge efter agenter med kompetenceniveauet 6-9 (de bedste), før henvendelserne har en SLA-score, der er højere end den definerede værdi for SLA Overflow 1. Scorens tilhørende værdi i mm:ss er vist.
- **Overflow 2 (score)**: Standardindstillingen = 0 (= ikke i brug). Hvis du definerer en værdi for SLA Overflow 1 (f.eks. 200), skal du definere en værdi (SLA-score) for SLA Overflow 2, som er \geq værdien for SLA Overflow 1. Hvis du kun vil have Overflow 1, skal du indstille samme værdi for SLA Overflow 1 og 2. Hvis SLA Overflow 2 er indstillet til f.eks. 300, vil henvendelser i kø kun søge efter agenter med en kompetencescore på 3-9, når henvendelser har en SLA-score mellem de to definerede værdier for SLA Overflow (her mellem 200 og 300). Henvendelser i kø med en SLA-score > den definerede værdi for SLA Overflow 2 vil søge efter agenter med et kompetenceniveau på 1-9. Scorens tilhørende værdi i mm:ss er vist.

Årsagsregistrering pr. kø

På siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration) kan du definere de kategorier og tilhørende emner, der skal bruges af agentapplikationen, samt den rækkefølge kategorierne vises i i agentapplikationen. Alle kategorier er synlige for alle agenter (alle brugergrupper), medmindre du har sat en begrænsning for, hvilke kategorier der skal være synlige for hver brugergruppe, ved hjælp af ressourcefiltre med kategorier.

Du kan konfigurere, hvilke kategorier der skal bruges i hver kø, i stedet for at bruge ressourcefiltre til at begrænse, hvilke kategorier de forskellige brugergrupper kan se. Standardløsningen er, at alle standardkategorier vises for alle dine køer.

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 klikke på blyantsymbolet i kolonnen Årsagsregistreringskategorier (Enquiry registration categories) ud for en kørække for at vælge mellem Alle standard (All default), Ingen (None) eller Udvalgte kategorier (Selected categories).

- **All standard** betyder, at alle de kategorier, der er markeret som standard på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration), er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.
- **Ingen** (None) betyder, at ingen kategorier er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.
- **Udvalgte kategorier** (Selected categories) betyder, at de kategorier, du har markeret her, er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.

Bemærk, at de udvalgte kategorier for en kø muligvis vises i en anden rækkefølge her end på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration). I agentapplikationen vises kategorierne dog i den rækkefølge, der er defineret på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration).

Hvis en kategori kun skal bruges i én kø eller nogle få køer, og der er andre køer, som skal bruge kategorierne under Alle standard (All standard), skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Standard på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration) for denne kategori, så den ikke medtages i Alle standard (All standard). For Dialer-kampagner kan du vælge at bruge en kategori, der er reserveret til Dialer. Det gøres på siden Tjenester – Dialer (Services – Dialer) under Agentfeedback (Agent feedback). Hvis en Dialer-kampagnekø bruger en kategori, der er reserveret til Dialer, vises denne Dialer-kategori ikke på siden Tjenester – Køer (Services – Queues).

Allokeringsalgoritmer

Der bruges forskellige algoritmer i disse to forskellige situationer:

1. **Ingen kø** – Når en henvendelse ankommer i en kø (hvor der ikke er andre ventende henvendelser), kan henvendelsen "vælge" mellem flere forskellige ledige agenter (med kapacitet og kompetencer til at modtage en henvendelse fra denne kø). Agenten med den højeste kompetencescore på denne kø (som svarer til niveauet på medietypen og de almindelige kompetencer, køen består af) vælges, men hvis mere end én agent har samme kompetencescore på køen, vælges agenten baseret på en af følgende algoritmer:
 - **Tildelingstidspunkt** (Time of allocation):
Vælg den agent, som har ventet længst på at få tilbudt en henvendelse.
 - **Afslutningstidspunkt** (Finish time):
Vælg den agent, der har været ledig i længst tid.

(I dette tilfælde opdateres agentens tidsstempel, både når en henvendelse tilbydes, og når en henvendelse afsluttes, så vi kan vælge den "rigtige" agent).
2. **Kø** – Når en agent bliver ledig (afslutter efterbehandling af opkald, afslutter en chat, logger på, afslutter sin pause), og der ikke er nogen henvendelser i en kø, som er reserveret til denne agent, men henvendelser venter i mindst 2 køer, som agenten kan besvare:
 - **Standard:**
Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score blandt de køer, som agenten kan besvare.
(Hvis SLA Overflow er konfigureret, har dette indflydelse på allokeringen).
 - **Alternativ (Alternative):** Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score fra køen/køerne, som agenten har den højeste kompetencescore på.

Kontakt Puzzel Support, hvis du vil ændre algoritmen.

Tilbyder Puzzel mere end 1 henvendelse til en agent på samme tid?

Når en agent logger på køen, afslutter sin pause eller bliver ledig efter endt efterbehandling eller afslutning af en skriftlig henvendelse, allokerer Puzzel normalt én henvendelse (et opkald eller en skriftlig henvendelse) til agenten, selvom agenten har kapacitet til flere skriftlige henvendelser, og selvom agenten kan modtage et opkald, mens en eller flere skriftlige henvendelser besvares. Når agenten accepterer den først tilbudte (skriftlige) henvendelse, allokerer vi muligvis en ny henvendelse til agenten, hvis agenten har "kapacitet" til mere, og hvis andre agenter ikke "står i første række" til at modtage den næste skriftlige henvendelse.

Hvis en skriftlig henvendelse venter i kø, når agenten bliver ledig som **reserveret agent**, og et opkald venter i en kø, som agenten har kompetencer på, sender vi normalt den skriftlige henvendelse til agenten først, og inden for 1-2 sekunder tilbyder vi muligvis også agenten opkaldet, medmindre agentens indstilling er Bloker opkald, hvis > 0 skriftlige henvendelser (Block phone if > 0 written requests). Med indstillingen Bloker opkald hvis > 1 skriftlige henvendelser (Block phone if > 1 written requests) kan agenterne opleve, at et opkald ringer ind, samtidig med at en tilbudt skriftlig henvendelse blinker i agentapplikationen.

Reserveret/foretrukken agent

Hvis du gerne vil forbinde en henvender/chatkunde/e-mail/henvendelse via sociale medier i køen til samme agent som sidst, kan Puzzel Support konfigurere en reserveret agent for den eller de valgte køer. To parametre skal konfigureres:

- **Gem automatisk reserveret agent (d)**: Hvor mange dage systemet skal gemme, hvilken agent en besvaret kundes opkald/chat/e-mail/henvendelse via sociale medier sidst var forbundet til. Som kunde-id her bruger vi henvenderens nummer, chatkundens id (e-mailadresse), e-mailens afsender og "kilden" til en henvendelse via sociale medier.
- **Reserveret agent (s) (Reserved agent (s))**: Hvor mange sekunder et indgående opkald/en chat/en e-mail/en henvendelse via sociale medier skal **vente kun på den reserverede agent** (hvis agenten findes i tabellen med automatisk lagring af agenter). Efter x sekunder har henvendelsen denne agent som foretrukken, og henvendelsen kan derefter tilbydes til andre agenter.

Når det gælder et offentligt opslag på Facebook og de tilhørende kommentarer, behandler vi alle brugere, der kommenterer det samme opslag, som samme slutkunde, når vi søger efter en reserveret agent til en ny henvendelse, der vedrører det pågældende opslag.

Når det gælder **indgående opkald, chatsamtaler og henvendelser fra sociale medier**, vil henvendelsens reserverede agent blive ændret til foretrukken, hvis agenten er logget af nu, eller hvis agenten logger af i løbet af den reserverede tid.

Når det gælder indgående e-mails (herunder e-opgaver/planlagte opgaver), beholdes agenten som reserveret i den definerede reserverede tid, selv om agenten er logget af eller logger af.

- Hvis du sætter en **e-mail/e-opgave** i kø med Puzzels webtjenester (requestAdd), kan du give oplysninger om den reserverede agent og den reserverede tid for hver henvendelse.
- Hvis du sætter **planlagte opgaver** i kø med Puzzels webtjenester (requestAdd), kan du give oplysninger om den reserverede agent og den reserverede tid for hver henvendelse. Hvis der ikke er angivet en reserveret tid for henvendelsen, anvendes den foruddefinerede reserverede tid for den planlagte opgave.

Allokering af henvendelser med en reserveret agent

- Når en agent bliver ledig, og et **telefonopkald** er reserveret i kø til den pågældende agent, sendes opkaldet til denne agent, selvom agenten ikke er logget på den kø, som den reserverede henvendelse venter i, og selvom denne henvendelse ikke er først i køen.
- Hvis der er en henvendelse i en **chatkø** eller **social medie-kø**, der er reserveret en agent, sendes henvendelsen kun til denne agent, hvis agenten er logget på med en profil, der indeholder den relevante medietype (chat eller sociale medier).
- Hvis der er en henvendelse (e-mail/e-opgave/planlagt opgave) i en **e-mailkø**, der er reserveret til en agent, sendes henvendelsen til denne agent, selvom agentens aktuelle profil ikke indeholder medietypen E-mail. Hvis en agent accepterer en henvendelse af typen e-mail/planlagt opgave, selvom vedkommende ikke har medietypen E-mail i sin profil, får agenten status I samtale, og derfor kan agenten ikke foretage udgående opkald. Hvis agentens profil derimod indeholder medietypen Email, når vedkommende accepterer en henvendelse af typen e-mail/e-opgave, får agenten status Ledig (1) (Ready (1)) eller Optaget (1) (Busy (1)), hvilket betyder, at agenten godt kan foretage udgående opkald, mens henvendelsesfanen med e-mailen/e-opgaven er åben.

Alternativ allokering af henvendelser med reserveret agent (i e-mailkøer)

I forbindelse med e-mail-/e-opgavekøer er standardallokeringen af henvendelser med en reserveret agent muligvis ikke altid den "bedste" løsning, da en e-mail, som er reserveret til en agent, måske ikke er vigtigere end andre e-mails, chatsamtaler eller opkald i køen med (meget) højere SLA-scorer.

For at tilpasse standardadfærden for henvendelser med en reserveret agent kan valgmulighed 1 eller valgmulighed 1 og 2 nedenfor vælges for én eller flere af dine (e-mail)køer:

1. Alloker kun en henvendelse reserveret til en agent, hvis agenten er logget på den relevante kø (dvs. "Kræv kompetence på kø for reserveret agent")

2. Allokér **kun** en henvendelse reserveret til en agent, **hvis henvendelsen er den "første" i denne kø** ("Kræv førsteplacering i køen for reserveret agent")

For telefonkøer kan du overveje at bruge valgmulighed 1, men vi anbefaler ikke at bruge valgmulighed 2, da det kan resultere i (væsentligt) længere ventetider for henvendere, før de sættes i forbindelse med den reserverede agent.

For e-mail-køer anbefaler vi mulighed 1, hvis agenter ikke skal modtage e-mails, når de ikke er logget på e-mail-køen, eller 1 + 2 for at undgå, at e-mails med en reserveret agent prioriteres før opkald / chats uden en reserveret agent.

Hvis du vil aktivere en eller begge af disse muligheder for en eller flere af dine køer (e-mail), bedes du kontakte Puzzel Support.

Maks. antal henvendelser i kø og maks. tid i kø

For at beskytte Puzzel-platformen og din Puzzel-løsning mod at blive spammet af falske bestillinger af tilbagekald via nettet og spammails, der sendes til Puzzel-køer (som e-mails eller via webtjenesten requestAdd), kontrollerer vi, om køen er fuld, før vi placerer en ny e-mail/et nyt webtilbagekald i køen.

Det maksimale antal tilladte henvendelser i e-mailkøer og telefonkøer for webtilbagekald, kan konfigureres af Puzzel for hver kø. Hvis der ikke defineres et sådant maksimalt antal for en kø, tillader vi maks. 1000 henvendelser i en e-mailkø og maks. 1000 webtilbagekald. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil tillade flere (eller færre) end 1000 e-mails eller webtilbagekald i en kø, så vi kan indstille korrekte maksimumværdier for dine køer.

For indgående opkald kan der defineres et maksimalt antal opkald i kø (pr. kø), og hvis der er defineret en maksimumværdi for én af dine køer, skal det defineres, hvad der skal gøres med henvendelse, der dirigeres til køen og afvises eller sendes til Komplet afslutning (Full exit).

For chatkøer er standardindstillingen for maks. antal henvendelser i kø = 30. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil definere en anden maksimumværdi end standardværdien.

Note

For medietypen E-mail (anvendes til e-mail, e-opgaver og planlagte opgaver), er den maksimale tilladte tid i køen 60 dage. Når en henvendelse har ventet i køen i 60 dage, sletter Puzzel henvendelsen.

Hvis det sker, skyldes det sandsynligvis, at du har glemt den pågældende henvendelse, og at der ikke længere er agenter, som besvarer den pågældende kø. Som administrator kan du slette (gamle) e-mails i køen via Kødetaljer (Queue Details) (under Realtid – Køoversigt (Real-time – Queue overview)), hvis du ved, at disse e-mails/e-opgaver ikke bør eller skal sendes til agenter.

Når det gælder realtidskanalerne (telefon, sociale medier og chat) afslutter kunden henvendelsen, hvis vedkommende ikke stilles om til en agent inden for rimelig tid.

Henvendelse, der har bestilt tilbagekald, som venter i køen, modtager normalt et tilbagekald senere samme dag, men hvis alle agenter går hjem, før alle tilbagekald er foretaget, forbliver tilbagekaldene i køen i maks. 48 timer. En administrator kan slette tilbagekald via Køoversigt – Kødetaljer (Queue overview – Queue details), hvis gårsdagens tilbagekald ikke skal foretages næste morgen.

Dialer

Name	Description	System Queue	Dialer 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 funktionen Dialer kan du lave udgående kampagner i Puzzel. Én Puzzel Dialer-kampagne har én liste, den er knyttet til én systemkø, og den har sin egen konfiguration. Der kan være en eller flere Dialer-kampagner i en Puzzel-løsning. Kun agenter, som er logget på med en profil, der har kompetence til en kampagnekø, vil modtage opkald fra den. En Puzzel-kampagnekø anvender tilstanden Preview (ring op til agent først) eller Power, Progressive eller Predictive (ring op til kontakt først).

Dialer ringer til hver kontakts telefonnummer på kampagnens liste. En fil med kontakter kan uploades via administrationsportalens grænseflade, når der er behov for det (f.eks. dagligt, ugentligt, månedligt eller ad hoc), eller du/et system kan placere en fil på Puzzels sikre FTP-server, når der er behov for det (Puzzel vil registrere en ny fil og importere den). Når der importeres en ny fil, kan du vælge, om indholdet i denne fil skal ERSTATTE indholdet i den eksisterende kampagneliste eller TILFØJES til kampagnelisten. Desuden kan du bruge Dialer API'et (<https://api.puzzel.com/dialler/>) til at tilføje, redigere og slette enkelte kontakter.

En fil med kontakter kan uploades via administrationsportalens grænseflade, når det er nødvendigt (f.eks. dagligt, ugentligt, månedligt eller ad hoc), eller du/dit system kan lægge en fil på Puzzels sikre FTP-server, når du ønsker det (Puzzel registrerer en ny fil og importerer den). Når en ny fil importeres, kan du vælge, om indholdet af denne fil skal erstatte det eksisterende indhold i kampagnelisten, eller om indholdet af filen skal tilføjes til kampagnelisten. Derudover kan du bruge Dialler API'et (<https://api.puzzel.com/dialler/>) til at tilføje, redigere og slette enkelte kontakter.

Information om den kontakt, der ringes til (f.eks. navn, alder, adresse, interesser) kan præsenteres for agenten i et pop op-vindue i Puzzel (information fra listen) og/eller i et eksternt system (CRM).

Agenten kan registrere resultatet af samtalen på fanen Årsagsregistrering (Enquiry Registration) i agentapplikationen, eller i CRM-systemet, hvor oplysningerne om kontakten blev vist.

På hovedsiden Dialer kan du se de definerede Dialer-kampagner:

Klik på navnet på en Dialer-kampagne for at åbne siden Rediger Dialer-kampagne (Edit Dialer Campaign). På siden Rediger Dialer-kampagne (Edit Dialer Campaign) kan du se og redigere oplysninger om den valgte kampagne.

Når alle konfigurationer er udført, og indholdet i en fil er importeret til listen, kan du ændre feltet Kampagnestatus (Campaign Status) til Aktiveret (Enabled). Der ringes kun til kontakter, hvis der er logget nok agenter på, kampagnen er aktiveret, og den er inden for den eller de definerede tidsintervaller. Et antal kontakter vil blive flyttet fra listen til køen hvert minut (i henhold til konfigurationen), så køen har kontakter at ringe op til.

Kampagnestatus

Vi anbefaler, at du deaktiverer en kampagne hver eftermiddag/aften, når der ikke skal ringes op til flere kontakter, og derefter aktiverer den igen næste dag, når der igen skal ringes op til kontakter. Kort tid efter, at en kampagne er blevet deaktiveret, slettes kontakterne fra køen.

Hvis du vil undgå at skulle aktivere/deaktivere en kampagne manuelt hver dag, kan du indstille Kampagnestatus (Campaign status) til Automatisk (Automatic), så systemet automatisk aktiverer kampagnen i "åbningstiderne". Bemærk, at hvis du har defineret mere end én tidsperiode under Generelle indstillinger (General settings), bliver kampagnen aktiveret på det tidligste definerede Fra-tidspunkt (From) og deaktiveret på det tidligste definerede Til-tidspunkt (To). Kampagnen bliver ikke deaktiveret i mellemrummene mellem tidsperioderne, men nye kontakter bliver ikke placeret i køen i disse tidsmellemrum.

Bemærk venligst, at hvis kontakter (anmodninger) forbliver i en opkaldskø efter midnat, og disse kontakter bliver ringet op næste dag, vil disse opkald blive rapporteret i Agent Ticker, men de vil ikke blive rapporteret i statistikkerne (medmindre statistikkerne regenereres).

Dialer-tilstande

Der er 4 tilgængelige Dialer-tilstande:

Opkaldstilstand	Kommentar
Preview (call agent first)	Når agenten besvarer opkaldet, ringes der til kontakten
Progressive (call contact first)	Ingen overringning. Der ringes til 1 kontakt for hver ledig agent
Power (call contact first)	Kundeadministratoren konfigurerer overringning
Predictive (call contact first)	Dialer forudsiger, hvor meget overringning der skal foretages

I tilstandene Power og Predictive stopper overringningen midlertidigt, hvis værdien for Procentdel af tavse opkald (Silent call rate) indtil videre i dag er større end det definerede Mål for procentdel af tavse opkald (Target Silent call rate).

For at gennemse alle artiklerne i dette afsnit skal du kigge ind i indekstræet til venstre.

Preview – Ring til agent først

I denne tilstand ringes der først til agenten, og oplysninger om kontakten, der skal ringes til, vises i pop op-vinduet i agentapplikationen og/eller i agentens CRM-system. Når agenten har besvaret opkaldet (f.eks. efter 15 sekunder), ringes kontakten op. Måske besvares opkaldet, nummeret kan være optaget, eller kontakten svarer måske ikke inden for den definerede maksimale ringetid, eller agenten konkluderer, at der ikke svares, og lægger på, mens telefonen ringer. I denne tilstand er agenten forberedt, og der vil ikke være nogen tavse opkald.

Note

Standard maks. Ringetid for opkald til kontakt (når agent er på linjen) er 120 sek. På anmodning kan Puzzel ændre denne (ciq_ringing_timeout) værdi til f.eks. 29 sek, så du kan bede agenter om at holde linjen indtil svar eller automatisk afbrydelse på grund af ringetimeout!

For at fremskynde processen kan agenter aktivere autosvar på deres Puzzel Softphone. Dette kaldes sommetider for "forced preview".

Vigtige oplysninger om de 3 tilstande, hvor kontakten ringes op først, og tavse opkald

Tilstandene Progressive, Power og Predictive bør kun bruges, hvis agenterne bruger Puzzel Softphone (Puzzels agentapplikation vil automatisk besvare opkald fra denne type Dialer-køer). Uden omgående automatisk svar fra agentens telefon vil disse tilstande næsten altid resultere i "tavse opkald".

Automatisk logoff efter x fejlopkald (Automatic logoff after x error calls) (standardværdi = 5) bør ikke deaktiveres for agentbrugergrupper, som besvarer Dialer-opkald, fordi det vil forårsage mange tavse opkald, hvis en agent forlader sin plads uden at klikke på Pause eller Log af (Log off). Se Brugere – Moduler Log på kø (Users – Products – [Logon to Queue](#))

Hvad er et tavst opkald? Definitionerne af og reglerne omkring tavse opkald varierer fra land til land. Der er to tilfælde, hvor agenten ikke er forbundet:

1. Hvis Dialer ringer op til en kontakts telefonnummer, og opkaldet besvares, men derefter afbrydes, fordi der ikke blev opnået forbindelse til en agent inden for nogle få sekunder, eller hvis den kontakt, der blev ringet til, lægger på, før der er opnået forbindelse til en agent, og der ikke afspilles en besked for kontakten, er der tale om et "ægte" tavst opkald.
2. Hvis en kontakt besvarer opkaldet, og Dialer afspiller en besked (ved tavst opkald) for kontakten inden for nogle få sekunder (fordi der ikke blev opnået forbindelse til en agent), regnes det ofte for at være et opgivet opkald og ikke et ægte tavst opkald.

I begge tilfælde registreres opkaldene som tavse opkald i Puzzel. Hvis du afspiller en besked (ved tavst opkald) for kontakten, når der ikke opnås forbindelse til en agent inden for x sekunder, kan man argumentere for, at alle de tavse opkald faktisk er "opgivne" og ikke "tavse".

Da nogle af de opkald, der registreres som tavse af Puzzel, desuden muligvis besvares af kontaktens telefonsvarer, men Puzzel afbryder opkaldet, fordi der ikke blev opnået forbindelse med en agent, kan det reelle antal tavse opkald muligvis være lavere end den værdi, Puzzel angiver, også selvom der ikke afspilles nogen besked (ved tavst opkald).

I tilstandene Power og Predictive ringer Dialer til én kontakt for hver ledig agent, og derudover vil Dialer muligvis "overringe", dvs. ringe til x flere kontakter, end der p.t. er ledige agenter til at håndtere (x kan være 0 eller flere). Dialer overringer, fordi mange udgående opkald ikke bliver besvaret, og muligvis også fordi agenter, der er i status Efterbehandling (Wrap-up) snart bliver ledige.

Beregningen af overringninger forudsætter, at de agenter, der er logget på, kun besvarer denne kø. Derfor skal en agentprofil, der indeholder kompetencen for en kampagne af typen "ring til kontakt først", kun indeholde denne kompetence (og telefon).

Note

Inkluder ikke en "opkaldskontakt først" køens færdigheder i en profil sammen med indgående færdigheder, da dette vil resultere i lydløse opkald.

Progressive – Ring til kontakt først

I tilstanden Progressive ringer Dialer kun til 1 kontakt for hver ledig agent, dvs. der foretages ikke overringning.

Bemærk, at der kan forekomme et vist antal tavse opkald af andre årsager end overringning. Hvis en agent i status Ledig (Ready) klikker på Pause, starter et udgående opkald eller modtager et adviseringsopkald/omstillet opkald, og den kontakt, Dialer har ringet til, besvarer opkaldet, eller hvis agentens Puzzel Softphone (browser) ikke er tilgængelig, når et Dialer-opkald tilbydes, anses det som et tavst opkald. For at undgå tavse opkald skal agenten kun klikke på Pause/Log af (Pause/Log off), mens vedkommende er i gang med efterbehandlingen.

Power – Ring til kontakt først

I tilstanden Power kan du selv konfigurere opkaldstempoet. Følgende parametre (ud over målet for procentdelen af tavse opkald) påvirker tempoet:

- Opkald pr. ledig agent (Calls per ready agent): Anbefalet værdi = 1,6 (1,0 betyder ingen overringning, maks. er 3).
- Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in wrap-up): Standardværdien er 0.

Hvis du har mange agenter og/eller en meget kort gennemsnitlig efterbehandlingstid, kan du indstille Antal kontakter, der skal ringes til pr. agent i efterbehandling (Number of contacts to call per agent in wrap-up) til f.eks. 0,2 eller 0,3.

Dialer beregner løbende det korrekte antal overringninger baseret på disse 2 parametre og antallet af agenter i status Ledig (Ready) og Efterbehandling (Wrap-up), og den beregnede værdi rundes ned, før systemet beslutter, om der skal ringes til en ny kontakt.

Hvis procentdelen af tavse opkald indtil videre i dag er større end målværdien, stopper overringning midlertidigt.

Predictive – Ring til kontakt først

I tilstanden Predictive forsøger Dialer at minimere agentens spildtid (den tid, der går med at vente på, at kontakten svarer), samtidig med at den forsøger at holde procentdelen af tavse opkald under den fastlagte målværdi. Hvis færre end 10 agenter er logget på, kan spildtiden for agenterne være lang, og procentdelen af tavse opkald er muligvis højere end den definerede målværdi.

Dialer beregner løbende det optimale antal overringninger primært baseret på antallet af agenter, svarprocenten og den faktiske procentdel af tavse opkald indtil videre i dag sammenlignet med målet for procentdelen af tavse opkald, før systemet beslutter, om der skal ringes til en ny kontakt. Hvis procentdelen af tavse opkald indtil videre i dag er større end målværdien, stopper overringning midlertidigt.

Blanding af opkald

Hvis du vil have dine agenter til at foretage udgående opkald, når der ikke er indgående opkald (eller chatsamtaler/e-mails) i kø, anbefaler vi, at agenterne bruger en profil, der indeholder én eller flere kompetencer for indgående køer og kompetencen til at lave en eller flere kampagner i tilstanden Preview. De indgående køer skal have SLA > 0, og kampagnekøerne skal altid have SLA = 0, så de indgående opkald altid prioriteres.

Note

Ved en kø af typen "ring til kontakt først" skal du ikke inkludere køens kompetence i en profil sammen med indgående kompetencer, da dette vil medføre tavse opkald.

Guiden Importér (Import Wizard) og filformat

Klik på knappen Guiden Importér (Import Wizard) for at åbne vinduet, hvor du kan uploade en ny csv-/txt-fil fra din computer. Hvis den forhånds viste fil ser OK ud, skal du klikke på Start import. Du kan vælge enten at TILFØJE filens indhold til indholdet i den eksisterende liste eller at ERSTATTE indholdet i den eksisterende liste med indholdet i denne fil. Erstat (Replace) er systemstandarden, men du kan gemme Tilføj (Add) som din standardindstilling.

Kontaktens phone_num er standardfelt for Nøgle (Key), men du kan vælge at bruge external_id som nøgle i stedet. Du kan konfigurere, om der skal kræves en Entydig nøgle (Unique Key) eller ej (standardindstillingen er, at det ikke er påkrævet).

1. Hvis der kræves en entydig nøgle, og en uploadet fil indeholder dubletter, vises dubletterne, og du har ikke lov til at importere filen.
2. Hvis der kræves en entydig nøgle, og du begynder at importere en fil (uden dubletter), som skal føjes til indholdet i den eksisterende liste, og filen indeholder en kontakt med en nøgle, der allerede findes på den eksisterende Dialer-liste, stoppes/tilbageføres importen, og dubletterne vises.
3. Hvis der IKKE kræves en entydig nøgle, og en uploadet fil indeholder dubletter, vises en advarsel (dubletterne vises) og du kan importere filen med dubletter.
4. Hvis der IKKE kræves en entydig nøgle, og du begynder at importere en fil (uden dubletter), som skal føjes til indholdet i den eksisterende liste, og filen indeholder en kontakt med en nøgle, der allerede findes på den eksisterende Dialer-liste (en dublet), vises der ingen advarsel, og filen importeres (eftersom du ikke krævede en entydig nøgle).

Hvis en kontakts phone_num er tomt eller indeholder bogstaver, parenteser eller mellemrum, anføres denne kontakt som "ulovligt telefonnummer" i guiden Importér (Import Wizard). Hvis du klikker på Start import (Start importing), importeres kontakter med et ulovligt telefonnumre ikke. Bemærk, at denne validering af telefonnummeret ikke anvendes, når filerne importeres via FTP.

- **Afgrænser (Delimiter):** Hvis en csv-/txt-fil er blevet importeret, og der vises en rød boks omkring kolonneoverskriften, når Afgrænser (Delimiter) = auto, kan du prøve at ændre afgrænsningstegnet til ; (semikolon) eller , (komma).
- **Kodning :** Hvis filen har UTF-8-kodning, bør al tekst blive vist korrekt (med Kodning (Encoding) = (auto)). Hvis filen ikke har UTF-8-kodning, kan du vælge ANSI-Latin til en norsk/dansk/svensk liste (på grund af æ/ø/å og ö/ä/å) og Kyrillisk (bulgarsk) til en bulgarsk liste.

Filformat til Dialer-liste

- .csv- eller .txt-filer med komma, semikolon eller tabulator som afgrænser. Vi anbefaler UTF-8-kodning. Hvis du bruger Microsoft Excel til at gemme listen som en csv- eller txt-fil, skal du vælge CSV UTF-8 (*.csv) som Type.
- Hvis Puzzel skal hente filer på Puzzels FTP-server, skal filnavnet, filtypen og afgrænseren matche de foruddefinerede værdier i undersektionen FTP-filimport (FTP file import). Derudover skal kolonneoverskrifterne i filen være korrekte. Filer, der importeres ved hjælp af guiden Importér (Import Wizard), kan have et hvilket som helst filnavn.
- Den første række (kolonneoverskriften) skal indeholde kolonnenavnene: phone_num (obligatorisk) og eventuelt var1-var30 (så mange, som du har brug for) og eventuelt date_from, date_to, time_from, time_to og/eller external_id. Kolonnerne kan stå i en vilkårlig rækkefølge.
 - **phone_num** er kontaktens telefonnummer, der skal ringes til.
 - De **valgfri** kolonner **var1-var30** kan indeholde oplysninger om kontakterne, såsom navn, alder, adresse osv. og/eller en URI (eller del af en URI). Indholdet i (en eller flere af) de variable kolonner kan vises for agenten i et pop op-vindue, eller der kan bruges en URI som "CRM pop op-vindue", så der vises et pop op-vindue med oplysninger om kontakten i et eksternt system.
 - Hvis **external_id** er defineret som nøglen, er external_id påkrævet.
- Maks. 10.000 poster i en fil, der uploades manuelt i administrationsportalen, og maks. 200.000 poster i en fil, der hentes på Puzzels FTP-server.
- Maks. 1024 tegn i værdierne i kolonnerne var1-var30.

Felt	Beskrivelse
phone_num	<p>Kontaktens telefonnummer. Obligatorisk. Ingen mellemrum eller parenteser. Præfikset 00 eller + og landekode er kun påkrævet ved udenlandske numre*. Eksempel: +443333000066, 00443333000066 og 03333000066 vil fungere, men ikke +44(0)3333000066.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Note</p> <p>Hvis du vil bruge API'et til at slette en kontakt (uden et external_id), kan du ikke bruge "+", da dette symbol ikke understøttes af API'et.</p> </div>
var1-var10	Grundlæggende variabler. Maks. 1024 tegn i hver. Valgfrit.
var11-var30	Ekstra variabler. Maks. 1024 tegn i hver. Filtrering understøttes ikke. Valgfrit.
date_from	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Den tidligste dato, hvor der skal ringes til kontakten. Valgfrit.**
date_to	åååå-mm-dd, åååå.mm.dd eller åååå/mm/dd. Ring til kontakt indtil (men ikke inklusive) denne dato. Valgfrit.**
time_from	tt:mm. Det tidligste tidspunkt på dagen, hvor der kan ringes til kontakten, i lokal tid.***
time_to	tt:mm. Det seneste tidspunkt på dagen, hvor der kan ringes til kontakten, i lokal tid.***
external_id	Kræves kun, hvis det er konfigureret, at Nøgle (Key) = external_id.
ekstern_id	Kræves kun hvis konfigureret den nøgle = ekstern_id.

* Uden for det (primære) land, som er defineret for denne kundes Puzzel-løsning.

** Datoformatet bruges, når de viste datoer i listen med forhåndsvisning og den detaljerede rapport er åååå-mm-dd.

*** Værdierne for time_from og time_to antages at være lokal tid, dvs. den samme tidszone som Puzzel-kundens konfigurerede tidszone. Bemærk, at time_to faktisk er det seneste tidspunkt, en kontakt bør placeres i kø, hvilket betyder, at en kontakt kan blive ringet op nogle minutter efter dens time_to, hvis der er mange kontakter i kø.

Feltnavnene er ikke følsomme over for store og små bogstaver.

Hvis du har konfigureret "kræv entydige telefonnumre" (phone_num) på din liste, skal du være opmærksom på, at hvis 2 kontakter har samme nationale telefonnummer (f.eks. 987654321), og det ene nummer indeholder landekoden (f.eks. 0047), men det andet ikke gør, anses begge disse kontakter for at være entydige.

Maks. listestørrelse/automatisk sletning af gamle kontakter

En kampagnes liste kan indeholde maks. 400.000 kontakter. Hvis du bruger Tilføj (Add) i stedet for Erstat (Replace), når du uploader nye filer, kan listen blive enormt stor, hvis du aldrig tømmer den.

For at undgå meget gamle og ikke-relevante kontakter på listen vil vi, hvis listen indeholder mere end 5000 kontakter, hver nat slette kontakter:

- som blev importeret for mere end 365 dage siden
- som blev "afsluttet" (er blevet besvaret, eller alle opkaldsforsøg er foretaget) for mere end 31 dage siden
- som har en slutdato (date_to), der ligger mere end 31 dage tilbage i tiden

Visning af liste, søgning og deaktivering af kontakt

Klik på Vis liste (Preview list) for at få vist listens indhold. Kun de første 100 kontakter vises til at begynde med. Bemærk, at der kan være defineret filtre, som begrænser, hvad du ser, men du kan fjerne markeringen af Brug definerede filtre (Use defined filter(s)), hvis du vil se/søge i hele listen og ikke kun det filtrerede indhold.

List Preview ✕

Search Use defined filter(s) Show internal id

Called number	external_id	Firstname	Lastname	Gender	Age	Category	Place	Product	varB	Campaignid	Contactid	DateCreated	Disable
+47	1001	frist1	lest 1	m	44	a	Oslo	produkt x	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
004	1002	frist2	lest 2	f	78	b	Oslo	produkt z	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1003	frist3	lest 3	m	33	a	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1004	frist4	lest 4	m	24	x	Bergen	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>
982	1005	frist5	lest 5	m	26	x	Boda	produkt y	-	-	-	2020-11-13 01:31:21	<input type="checkbox"/>

Du kan søge efter kontakter ved at indtaste tekst eller et telefonnummer, og du kan bruge * som jokertegn. Eksempler på søgninger:

- hans* viser alle poster, der begynder med hans.
- *123 viser alle poster, der slutter på 123.
- 12345678 viser alle poster, der er lig med 12345678.

Hvis du vil udelukke en kontakt fra den aktive liste, så Dialer ikke ringer til kontaktens nummer (igen), skal du blot markere feltet Deaktiver (Disable) i højre kolonne for denne kontakt.

Hvis du markerer 'Vis telefon_2' og 'Vis intern id', vises disse kolonner ved siden af telefonnummer. Intern id er Puzzels interne id i posten.

Generelle indstillinger

- Time intervals/Limit to dates (Tidsintervaller/Begræns datoer):** Definer mindst én tidsperiode og eventuelt fra- og til-datoer for kampagnen under From (Fra) og To (Til). Kun flyttede opkald til kontakter vil blive placeret i kø uden for den/de definerede tidsperioder. Hvis du definerer mere end ét tidsinterval, må de ikke overlappe hinanden. Hvis Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact) er > 1, og du har defineret 2 eller flere tidsperioder, vil Dialer ringe til kontakterne i den første periode, og de kontakter, der ikke svarede, vil blive ringet op i den næste periode.
 Eksempel: Hvis Periode 1 (Period 1) er indstillet til 09:00-15:59 og Periode 2 (Period 2) er indstillet til 16:00-20:59, og Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact) er indstillet til 3, vil det første opkald til en kontakt blive foretaget i periode 1, og de kontakter, der (ikke blev ringet op eller) ikke svarede i periode 1, vil normalt blive ringet op i periode 2, og de kontakter, der (ikke blev ringet op eller) ikke svarede i periode 2, vil normalt blive ringet op i periode 1 den næste dag.
- Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled):** Hvis en agent bestiller genopkald Til mig selv (To myself), og kampagnen er deaktiveret på tidspunktet for genopkaldet, foretages opkaldet kun, hvis denne indstilling er markeret, og agenten bliver ledig samtidig eller maks. det antal minutter senere, der er angivet i Minutter reserveret til denne agent (Minutes reserved to this agent).
- Maks. antal opkald pr. kontakt (Max number of calls per contact):** Hvis et opkald til en kontakt resulterer i, at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer ringe kontakten op igen senere (i den næste periode, hvis der er defineret mere end 1 periode), medmindre dette var det sidste opkaldsforsøg. Hvis kontakten (eller kontaktens voicemail) svarer, vil Dialer ikke ringe til kontakten igen, medmindre agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) eller bestiller genopkald.
 Hvis tilstanden Predictive bruges, og et opkald til en kontakt resulterer i et tavst opkald, vil Dialer ikke ringe til denne kontakt igen, medmindre Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er aktiveret.
 Bemærk, at hvis du ændrer værdien for Maks. antal opkald pr. kontakt (Max number of calls per contact), påvirker det de kontakter, der allerede står på listen. Hvis du f.eks. øger værdien fra 3 til 4, ringer Dialer til kontakter, der allerede er blevet ringet op 3 gange uden svar, én gang mere.
- Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries):** Hvis et opkald til en kontakt på listen resulterer i en fejl, eller at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer ringe op til denne kontakt igen (hvis der er flere forsøg tilbage), men der skal gå mindst x minutter inden næste opkald. (Maks. 2880, hvilket svarer til 2 dage).
- Maks. antal kontakter i kø (Max. number of contacts in queue):** Listen kan indeholde masser af kontakter, der skal ringes op til. Hvert minut placeres nye kontakter i køen fra listen, så antallet af kontakter i køen svarer til det definerede antal. Til en kø med tilstanden Preview skal du bruge en værdi, der er 2-3 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på. Til en kø med tilstanden Predictive anbefaler vi en værdi, der er mindst 4 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på.
- Dialer-tilstand:**
 - Preview (ring til agent først) (Preview (call agent first))
 - Progressive (ring til kontakt først) (Progressive (call contact first))
 - Power (ring til kontakt først) (Power (call contact first))
 - Predictive (ring til kontakt først) (Predictive (call contact first))
 - Bemærk, at de tilstande, hvor kontakten ringes op først, kræver Puzzel Softphone (eller en ekstern telefon,

der øjeblikkeligt giver autosvar) for at undgå mange tavse opkald.

Når du vælger tilstanden Progressive/Power/Predictive (hvor kontakten ringes op først), vises flere parametre:

- **Maks. Ringetid** : Hvor længe Dialer skal vente på at få besvaret et udgående opkald til en kontakt, før der lægges på (denne parameter anvendes kun i de tilstande, hvor kontakten ringes op først). Den anbefalede værdi er 19-29 sekunder. (Viderestilling til voicemail sker typisk efter 30 sekunder). Minimum 10 sek., maksimum 120 sek.
- **Mål for procentdel af tavse opkald (Target Silent call rate) (for Power og Predictive)**: Standardindstillingen er 3,0 % (det tilladte område er 0-10 %). Procentdel af tavse opkald = antal tavse opkald/(antal tavse opkald + antal besvarede opkald). Bemærk, at dette er en meget "strengere" definition end antal tavse opkald/opkald i alt. Når tilstanden Power/Predictive er valgt, vil Dialer overringe for at forsøge at minimere agentens spildtid, dvs. tiden fra efterbehandlingen af et opkald afsluttes, indtil et nyt besvaret opkald modtages, samtidig med at procentdelen af tavse opkald forsøges holdt lige under det definerede mål.
- **Læg på, hvis der ikke er tildelt en agent inden for sek. (Abandon if no agent allocated within sec)**:Hvor længe Dialer skal vente på, at der tildeles en ledig agent, efter at kontakten har svaret, før Puzzel (afspiller en særlig besked og) afbryder opkaldet. Standardværdien og den anbefalede værdi er **3,0 sekunder**. Hvis opkaldet til kontakten afbrydes, kategoriseres det som et "tavst opkald". Hvis kontakten lægger på, før en agent tildeles (eller før agenten svarer), kategoriseres det også som et "tavst opkald". Hvis du ønsker, at der skal afspilles en besked for kontakten, når Puzzel afbryder opkaldet, skal du bede Puzzel om at konfigurere det.
- **Afbryd opkaldet, hvis den tildelte agent ikke svarer inden for sek. (Disconnect if no answer from allocated agent within sec)**: Hvor længe Dialer skal vente på svar fra den tildelte agents telefon, før (der afspilles en besked ved tavst opkald og) opkaldet til kontakten afbrydes. Standardværdien er 2 sekunder. (Minimum 2 sek., maksimum 5 sek.). Det tager normalt ~1 sekund, fra agenten tildeles, til der modtages svar fra Puzzel Softphone. Denne timer er f.eks. nødvendig, hvis en agent logger på med en ekstern telefon uden autosvar, eller hvis en agent er ledig, og vedkommendes browser, som kører Puzzel, ikke er tilgængelig.
- **Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback)**:Standardadfærden er, at kontakten ikke ringes op igen efter et tavst opkald. Hvis du markerer denne indstilling, vil Puzzel så hurtigt som muligt efter et tavst opkald ringe op til kontakten igen, men denne gang ringer Dialer til en agent først. Hvis dette tilbagekald ved tavst opkald til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.
- **Skærmvisning til agent ved tilbagekald ved tavst opkald (Screen-pop to agent for silent call callbacks)**: Hvis du aktiverer tilbagekald ved tavst opkald, vil den agent, der modtager opkaldet, modtage den tekst, der defineres her, f.eks. "Kontakten modtog et tavst opkald" i et pop op-vindue med variabelen reschedule_comment.
- **Opkald pr. ledig agent (Calls per Ready agent) (kun tilstanden Power)**: Antallet af kontakter, der skal ringes op for hver ledig agent. Den typiske værdi er 1,6, og værdien skal ligge mellem 1,0 og 3,0 (ved 1,0 foretages ikke overringning). Den beregnede værdi for det antal opkald, der skal foretages (Ledige agenter * opkald pr. ledig agent) rundes ned.

Eksempel: Hvis antallet af opkald pr. ledig agent = 1,7, og der er 1 ledig agent, ringes op til 1 kontakt. Hvis der er 2 ledige agenter ($2 * 1,7 = 3,4$ ->), ringes op til 3 kontakter.
Hvis Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in Wrap-up) er > 0 , lægges værdierne for antallet af opkald pr. ledig agent og antallet af opkald pr. agent i efterbehandling sammen, før værdien rundes ned.

- **Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in Wrap-up) (kun tilstanden Power)**Antallet af kontakter, der skal ringes op for hver agent i efterbehandling. Standardværdien = 0 (hvilket betyder, at der ikke foretages overringning, fordi der er agenter i efterbehandling). Værdien skal ligge mellem 0 og 0,5. Hvis værdien f.eks. er indstillet til 0,3, og der er 2 agenter i efterbehandling, er den beregnede værdi 0,6. Vi anbefaler, at værdien indstilles til 0, medmindre du har mange agenter og en kort gennemsnitlig efterbehandlingstid.
Eksempel: Antallet af opkald pr. ledig agent = 1,7, og antallet af opkald pr. agent i efterbehandling = 0,3.
Hvis der f.eks. er 1 ledig agent og 3 agenter i efterbehandling, bliver resultatet ($1 * 1,7 + 3 * 0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3$ ->), og der ringes op til 4 kontakter.

Import af filer fra FTP (FTP File Import)

Hvis du vil uploade filer, som skal bruges af Dialer, til Puzzels FTP-server (via FTP over SSH), f.eks. én gang om ugen, bedes du kontakte Puzzel Support for at få en FTP-brugerkonto. Derudover skal du konfigurere nogle parametre:

▶ General Settings ?

▼ Ftp Import ?

Enable File name

Delimiter: ; (semicolon) ▼

When importing a new file: Replace existing list content with file content ▼

▶ Agent Feedback ?

- **Importér fil fra FTP-server (Import file from FTP server):** Afkrydsningsfeltet skal være markeret, hvis Dialer skal søge efter og uploade filer fra Puzzels FTP-server.
- **Filnavn (File name):** Angiv, hvilket filnavn du vil bruge (f.eks. dialer-Q1-liste.csv).
- **Afgrænser (Delimiter):** Vælg det korrekte afgrænsningstegn.
- **Tilføj (Add) eller Erstat (Replace):** Vælg, hvordan en ny importeret fil skal behandles.

Når Aktivér (Enable) er markeret, søger Puzzel efter filer hvert minut i mappen "Dialer" på FTP-serveren. Når Puzzel finder en ny fil med det korrekte filnavn på FTP-serveren, importeres denne fil, og dens indhold erstatter eller føjes til det eksisterende listeindhold i Puzzel. Bemærk, at når der findes en ny fil på FTP'en, importeres den, også selvom kampagnen er aktiveret. Filen slettes derefter automatisk fra FTP-mappen, og i Importhistorik (Import History) finder du en ny række, der viser filnavn, dato/tidspunkt og antal importerede rækker.

Kolonne rækkefølge / overskrift række

Vi anbefaler, at du bruger en header-række i dine filer, som Dialer skal importere. Hvis du ikke bruger en header række, er dette den kolonne rækkefølge, vi forventer, og som vil blive brugt ved import af filindholdet:
telefon_num, var1, var2, var3 ,, var29, var30, ekstern_id, dato_fra, dato_til, tid_fra, tid_til, telefon_2

Agentfeedback (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
-----------------------------	--	---	--------------------------------------

Hvis det skal være muligt for agenterne at give feedback (vælge et årsagsregistreringsemne (sometider kaldet "opkaldsresultat") og/eller bestille genopkald eller markere et opkald som ubesvaret) i agentapplikationen, skal Tillad feedback fra agent (Allow Agent Feedback) være indstillet til Ja (Yes), og du skal vælge/ændre værdier for:

- **Kategori, der skal bruges til agentfeedback (Category used for agent feedback):** Hvis du ønsker, at agenterne skal have forskellige "opkaldsresultater" at vælge imellem, skal du definere en kategori for årsagsregistrering, der indeholder et antal emner, definere indstillingen som Reserveret til Dialer (Reserved for Dialer) og derefter vælge den her.
 - Typiske resultater (årsagsregistreringsemner) for besvarede Dialer-opkald er:
 - Interesseret
 - Ikke interesseret
 - Voicemail
 - Forkert nummer/person
 - Svarer ikke*
 - * Ikke nødvendigt, hvis du kun bruger tilstanden Predictive (ring til kontakt først), da agenter ikke ringes op, hvis kontakten ikke svarer. Anbefales for tilstanden Preview (ring til agent først).
- **Ring til samme agent ved genopkald (Call same agent when rescheduled):** Hvis agenten ønsker at bestille genopkald efter at være blevet sat i forbindelse med kontakten (= ringe tilbage til kontakten på et senere tidspunkt), kan agenten vælge et genopkaldstidspunkt, og om genopkaldet skal sendes til agenten selv eller en hvilken som helst agent. Valget her (Ja/Nej (Yes/No)) er kun standardværdien i agentapplikationen, men agenten kan indstille en anden værdi (til mig selv/til en vilkårlig agent (to myself/to any agent) for individuelle opkald efter behov. Vær opmærksom på, at hvis en agent bestiller genopkald i forbindelse med en kampagne, der bruger tilstanden Predictive (ring til kontakt først), vil Puzzel på det ændrede tidspunkt først ringe til agenten, og når agenten har besvaret, ringes der til kontakten.
- **Minutter reserveret til samme agent (Minutes reserved to same agent):** Hvis et genopkald registreres Til mig selv (To myself), og den reserverede agent er logget på, men ikke ledig på tidspunktet for genopkaldet, er kontakten forbeholdt denne agent i x minutter. Efter x minutter sendes kontakten til en hvilken som helst agent i køen.

Markér som ubesvaret (Mark as unanswered)

Hvis et opkald til en kontakts nummer besvares af en telefonsvarer/voicemail (tilstanden Preview eller Predictive), ringer Dialer ikke til kontakten igen, medmindre agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) eller bestiller et genopkald.

Vi anbefaler, at agenten, når denne forbindes til en telefonsvarer, lægger på og vælger et emne (f.eks. "Voicemail") og derefter markerer opkaldet som ubesvaret.

Hvis opkaldet til kontaktens nummer besvares af den "forkerte" person (f. eks. ægtefælle eller børn), kan agenten vælge f. eks. "Forkert person" (eller et andet emne) og markere opkaldet som ubesvaret eller bestille et genopkald.

Hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered), ændres kontaktens status på Dialer-listen fra besvaret til ikke besvaret, så kontakten ringes op igen senere (se Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries)), medmindre dette var det sidste forsøg for denne kontakt (se Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact)).

Note

Et besvaret opkald, der markeres som ubesvaret, rapporteres som besvaret i realtidvisninger (Wallboard/køoversigt/Ticker), i historiske statistikrapporter og i rådataene.

Bestil genopkald til kontakten på et aftalt tidspunkt

Hvis et opkald til en kontakt besvares, kan den forbundne agent bestille et genopkald af typen Til mig selv (To myself) på det ønskede tidspunkt.

Hvis kontakten insisterer på at blive ringet op igen på en dag/et tidspunkt, hvor agenten ved, at han/hun ikke arbejder, eller hvis en hvilken som helst agent kan/burde kunne ringe op til denne kontakt på et senere tidspunkt, kan agenten angive genopkald Til en vilkårlig agent (To any agent), hvilket betyder, at den første ledige agent i køen efter det angivne tidspunkt for genopkald får opkaldet.

Hvis en agent bestiller et Dialer-genopkald Til mig selv (To myself), bliver denne agent den "reserverede agent". Hvis den reserverede agent er logget af på det tidspunkt, hvor genopkaldet skal foretages, sendes opkaldet til en anden agent på den relevante Dialer-kampagne. Hvis den reserverede agent er logget på, men ikke er ledig på det planlagte tidspunkt for genopkaldet, venter opkaldet på den reserverede agent i det antal minutter, der er defineret som Minutter reserveret til samme agent (Minutes reserved to same agent), f.eks. 20. Efter den reserverede tid, eller hvis agenten logger af, før den reserverede tid er gået, sendes opkaldet til en anden agent i køen.

Hvis en agent bestiller et genopkald, anbefaler vi på det kraftigste, at agenten skriver en kommentar, som kan blive vist i pop op-vinduet, når opkaldet sendes til den pågældende agent (eller en anden agent) på det ændrede tidspunkt.

Når agenten besvarer et genopkald, og kontakten af en eller anden årsag ikke besvarer opkaldet, vil kontakten ikke blive ringet op igen, medmindre agenten bestiller et nyt genopkald. Agenten kan bestille et nyt genopkald på et ønsket tidspunkt, hvis opkaldet ikke blev besvaret, hvis nummeret var optaget, eller hvis opkaldet blev besvaret af voicemail. Herefter vises det nye genopkald i Puzzel agentapplikationen hos brugeren.

Note

Hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) for et ubesvaret genopkald, ringer Dialer ikke til kontakten igen.

Agenten kan få vist totalopkaldstælleren i et pop op-vindue, så han/hun ved, hvor mange opkald der er foretaget til kontakten.

Hvad hvis en kampagne deaktiveres, efter at agenten har planlagt genopkald, men før det planlagte tidspunkt for genopkaldet?

Hvis en agent f.eks. kl. 12:00 under en samtale med en kontakt bestiller et genopkald f.eks. næste dag kl. 18:00, vil genopkaldet kun blive foretaget, hvis den samme kampagne er aktiveret på det definerede tidspunkt for genopkaldet (og en eller flere agenter er logget på), medmindre Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled) er aktiveret. Hvis kampagnens liste slettes eller udskiftes, eller hvis kontakten deaktiveres på tidspunktet for genopkaldet, vil opkaldet dog ikke blive foretaget.

Note

Et planlagt genopkald uden en reserveret agent (Til en vilkårlig agent (To any agent)) foretages kun på det planlagte tidspunkt, hvis den relevante kampagne er aktiv, og mindst én agent er logget på.

Bestilling af genopkald, kampagnens åbningstider og kontaktens time_from og time_to

Genopkaldet vil blive foretaget, hvis tidspunktet for det bestilte genopkald er uden for det/de definerede

tidsintervaller for kampagnen eller er uden for kontaktens definerede time_from og time_to, hvis kampagnen er aktiveret, eller hvis Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled) er aktiveret.

Hvis en agent bestiller et genopkald, og der ikke er nogen agent, som er logget på og ledig inden for **72 timer** efter det definerede tidspunkt for genopkald, vil kontakten ikke blive ringet op.

Planlagt opgave som et alternativ til genopkald

Hvis agenterne skal kunne oprette en Planlagt opgave (Scheduled task) i stedet for at bestille genopkald via Dialer, når en agent aftaler med en kontakt, at han/hun skal ringe tilbage på et aftalt tidspunkt, skal Dialer-profilen/-profilerne (og andre profiler) indeholde medietypen E-mail, så den planlagte opgave kan sendes til agenten på det planlagte tidspunkt. Desuden skal Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end 0 (Block phone if number of written requests is greater than 0) indstilles til 0.

Vi anbefaler, at en opkaldsagent ikke er logget ind på en opkaldsprofil, mens han arbejder på en planlagt opgave (agentstatus vil være Optaget (1)). Agenten bør logge af Dialler (mens han er i opsamling) lige før en opgaves planlagte tidspunkt, eller når han kort efter det planlagte tidspunkt ser den planlagte opgave i sin personlige kø, og derefter logge på med en ikke-Dialler-profil.

Du bør ikke bestille genopkald ved ubesvarede opkald i tilstanden Preview!

I tilstanden Preview vil agenter opleve at ringe til kontakter, som ikke svarer, men **agenterne skal ikke markere disse opkald som ubesvarede eller bestille genopkald ved et ubesvaret opkald, da Dialer vil ringe til kontakten senere, medmindre alle definerede opkaldsforsøg er udført.**

Da agenten har en årsagsregistreringsfane åben for denne kontakt, som ikke svarede, anbefaler vi, at agenten vælger emnet Svarer ikke (No answer). Den primære årsag er, at det er nemmere for agenterne at huske, at de altid skal foretage årsagsregistrering. Hvis Tvungen årsagsregistrering (Forced Enquiry registration) anvendes, skal agenterne desuden have et emne, de kan bruge i denne situation, hvor der ikke svares, for at kunne klikke på Ledig (Ready), når de er i status Efterbehandling (Wrap-up).

Variabler, som er fælles for listen (Variables Common to List)

Her kan man definere en eller flere variabler med indhold, som kan præsenteres for agenten, når agenten modtager et opkald fra denne kampagne. Disse variabler gælder pr. kampagne, ikke pr. kontakt, der ringes til. Hvis der sendes en SMS til en kontakt, hvis kontakten ikke svarer (på det første opkald), kan SMS-teksten lægges ind i en variabel, der vises her.

Kolonner/variabler i importfil/liste (Columns/Variables in Import File/list)

De kolonner, der bør bruges i filen og på listen, er defineret her:

- **Antal variabelkolonner, der skal vises (Number of variable columns to show):** Standardindstillingen er 10, maks. 30. Antallet af kolonner, der vælges, påvirker antallet af variabler, der vises her – på rullelisten Felt (Field) under Filtre/Sortér (Filter/Sort) – og hvad der vises, når listen forhåndsvises.
- **Feltet Nøgle (Key field):** Standardindstillingen er phone_no. Hvis den indstilles til external_id, skal hver kontakt have et external_id.
- **Entydigt nøglefelt påkrævet (Unique key field required):** Standardindstillingen er Nej (No). Hvis den indstilles til Ja (Yes), skal hver kontakt på listen have en entydig værdi i nøglefeltet.

Du kan give de anvendte kolonner med variabler (var1-varN) beskrivende navne. De definerede navne vil være navne på variabler i Puzzel, og variabler kan bruges på agentens skærmvisning. Puzzel Support definerer de navne, kunden ønsker at bruge for 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 behøver ikke at konfigurere noget, hvis du bruger date_from, date_to (dato for tidligste/seneste opkald), time_from og/eller time_to (klokkeslæt for tidligste/seneste opkald) for hver kontakt på listen.

Filterer/Sortér (Filter/Sort) (i hvilken rækkefølge ringes der op til kontakter?)

På denne side kan du sortere og filtrere listen. Sortering/filtrering har indflydelse på, hvilke kontakter der ringes op til og i hvilken rækkefølge.

Når en fil med kontaktpersoner importeres, får hver kontakt en `internal_id` på Puzzel-listen (f. eks. 1-1000). Hvis du føjer en ny fil til listen, vil disse nye kontakter blive tildelt `internal_id`'er, der er større end de eksisterende kontakters (f.eks. 1001-1499).

Hvis du vil, kan du definere 1, 2 eller 3 kriterier for sortering for kampagnens liste. Eksempel: Kriterie 1 = `var3`, faldende og kriterie 2 = `var7`, stigende.

Dialer-listen sorteres først baseret på de definerede kriterier (hvis der er nogen) og derefter baseret på `internal_id`, stigende. Hvis du ikke definerer et sorteringskriterie, vil kontakterne på listen optræde i den rækkefølge, de havde, da de blev importeret (ældste (= mindste `internal_id`) først).

Når Dialer hvert minut sætter flere kontakter ind i køen, er dette udvælgelsesrækkefølgen:

1. Kontakter med et defineret tidspunkt for genopkald nu (hvis der er nogen)
2. Kontakter (ikke besvaret med flere forsøg tilbage), der er først i henhold til sorteringen
 - Kontakter med `date_from`, `date_to`, `time_from` eller `time_to`, der angiver, at Dialer ikke skal ringe op til dem nu, vælges ikke.
 - Kontakter, som ikke svarede og har flere forsøg tilbage, vælges ikke, hvis der er gået mindre tid siden det seneste opkald end den, der er defineret i Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries).

Det betyder, at hvis Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact) er større end 1, og Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries) er f.eks. 60, vil en kontakt, der ikke besvarede et opkald for mindst 60 minutter siden (og der er flere forsøg tilbage), blive valgt til at skulle ringes op før en kontakt, der slet ikke er blevet ringet op endnu.

Hvis du ikke ønsker, at alle kontakter på listen skal være tilgængelige for Dialer, kan du tilføje et eller flere **filtre**. Du kan tilføje et filter, der medtager eller udelukker visse numre på listen. Kun de første 10 variabler kan bruges til filtrering. I feltet Expression kan du angive en enkelt værdi som f.eks. Male eller m, eller du kan angive strenge med jokertegn som f.eks. *12 (slutter med 12) eller 12* (starter med 12). Sådan ser det ud, efter at et filter er blevet tilføjet:

The screenshot shows the 'Filter/Sort' configuration interface. It is divided into two main sections: 'Sorting' and 'Filtering'.

Sorting: This section allows defining up to three criteria. Each criterion consists of a 'Field' dropdown menu and a 'Direction' dropdown menu. In the image, all three criteria are set to 'Ascending' and the field is set to 'Select'.

Filtering: This section allows creating filters. It includes a 'Type' dropdown (set to 'Include'), a 'Field' dropdown (set to 'City'), and an 'Expression' text input (containing 'Oslo'). There is also a 'Delete' button (trash icon) to the right of the filter rule. At the bottom left, there is a '+ Add Filter' button.

Klik på Vis liste (Preview List) for at se resultatet af din sortering/filtrering, og klik derefter på Gem ændringer (Save Changes), hvis du vil opdatere listen baseret på den sortering/filtrering, du har foretaget.

Note

Et filter vil påvirke antallet af rækker, der vises, når du vælger Vis liste (Preview list)!

Importhistorik (Import History)

Her vises de filer, der er importeret i listen i Puzzel-databasen. Kilden er Puzzels administrationsportal eller FTP.

File Name	Import Time	Action	Imported Items	Deleted	Status	Source
Duiker list.txt	19.09.2017 10:54:52	Added	10	--	Completed	Puzzel Admin Portal
Duiker list.txt	19.09.2017 10:21:33	Replaced	10	--	Completed	Puzzel Admin Portal
Duiker lang bestliste med duplikat.txt	27.07.2016 15:15:50	Replaced	18	--	Completed	Puzzel Admin Portal
Duiker lang bestliste med fejl nr.txt	27.07.2016 14:46:33	Replaced	15	--	Completed	Puzzel Admin Portal

Hvis filen ikke blev importeret korrekt, kan du klikke på Mislykket/afbrudt (Failed/aborted) i statuskolonnen for at få vist en detaljeret fejlmeddelelse.

Tilbagekald ved tavst opkald kan aktiveres

Ved brug af tilstandene Predictive og Power vil der være nogle tavse opkald:

- Kontakten svarer, men der er ikke nogen ledig agent inden for x sekunder, så Puzzel (afspiller en besked og) afbryder.
- Kontakten svarer, men lægger på, mens der ventes på agenten (kan forekomme, hvis Læg på, hvis der ingen ledig agent er inden for sek. (Abandon if no agent within sec) er sat for højt, eller hvis opkaldet til en tildelt agent ikke besvares med det samme eller mislykkes).

Når et tavst opkald forekommer, er det standard, at Dialer ikke ringer op til denne kontakt igen.

Hvis du aktiverer Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) (under Generelle indstillinger (General settings)), vil Puzzel – hurtigst muligt efter forekomsten af et tavst opkald – ringe op til en agent og derefter til den kontakt, der oplevede et tavst opkald.

Agenten, der modtager et tilbagekald ved tavst opkald vil (i et pop op-vindue med variabelen reschedule_comment) modtage den tekst, der er defineret som Skærmvisning til agent ved tilbagekald ved tavst opkald (Screenpop to agent for silent call callbacks), f.eks. "Kontakten modtog et tavst opkald".

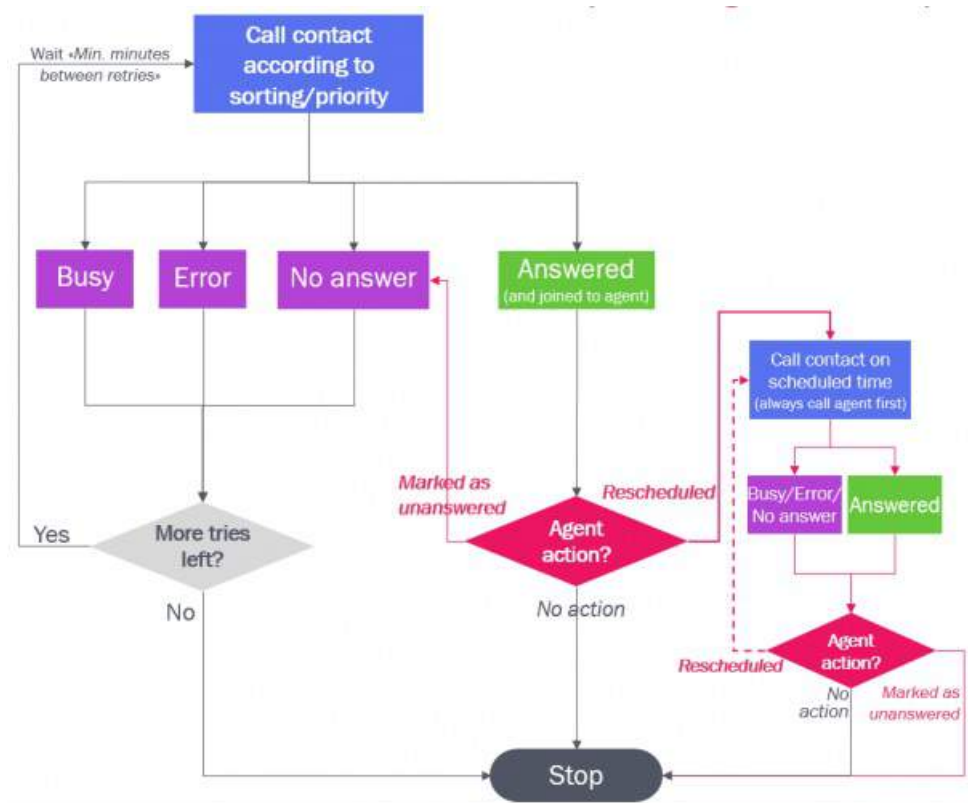
Hvis dette tilbagekald ved tavst opkald til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.

Hvis kontakten (eller dennes telefonsvarer) besvarer dette tilbagekald ved tavst opkald, kan agenten bestille et genopkald, men hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered), ringes kontakten ikke op igen.

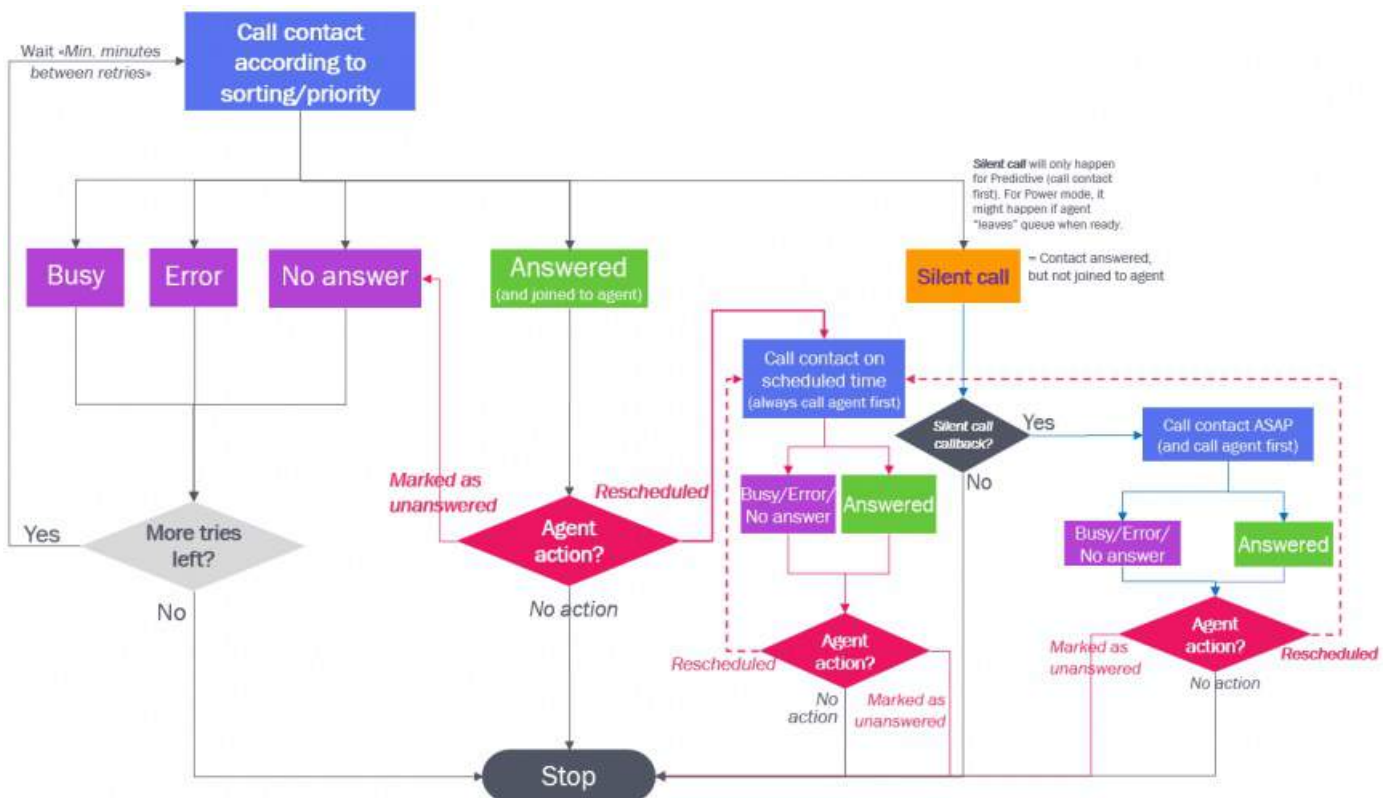
Dialers opkaldslogik

Hvis en kontakt har en værdi for telefon_2 ud over telefonnummer, er det første opkald til denne kontakt til telefonnummer, og hvis ubesvaret og flere forsøg tilbage, vil det andet opkald til kontakten være til telefon_2, og hvis ubesvaret og flere forsøg tilbage, det tredje opkald er til telefonnummer osv.

Dialers logik for tilstanden **Preview** (ring til agent først):



Dialers logik for tilstanden **Predictive/Power** (ring til kontakt først):



Bemærk, at det emne (f.eks. "Voicemail" eller "Ikke kontaktet" (Not contacted)), en agent vælger under Årsagsregistrering (Enquiry registration), ikke påvirker det tekniske opkaldsresultat (f.eks. Besvaret (Answered), Optaget (Busy), Fejl (Error), Svarer ikke (No answer))!

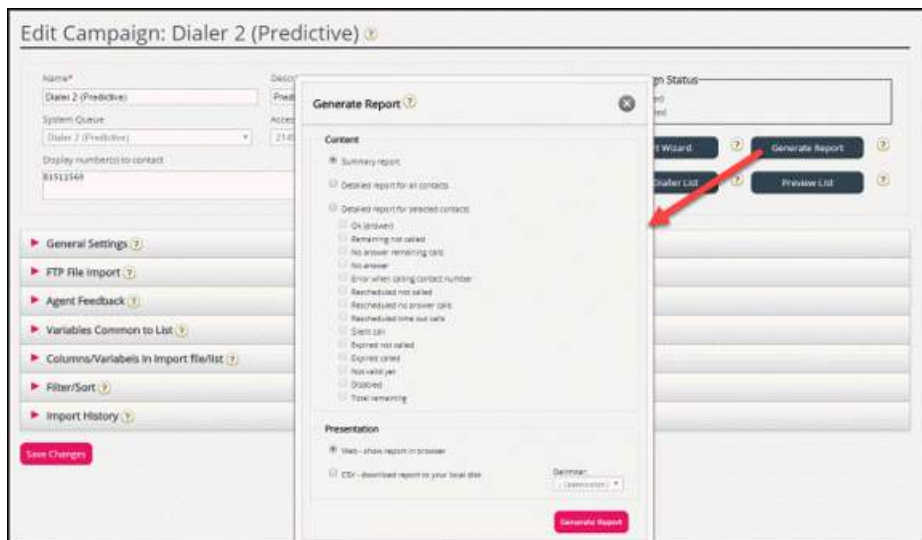
- Agenthandlingen Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) bevirker, at Dialer ringer op til den pågældende kontakt én gang mere, hvis der er flere forsøg tilbage, og hvis der ikke var tale om et genopkald eller et tilbagekald ved tavst opkald.
- Agenthandlingen Genopkald (Reschedule) bevirker, at Dialer ringer op til kontakten på det planlagte tidspunkt.

Reporting (baseret på listen)

Ud over indstillingen Rapportering (Reporting) på siden Dialer kan alle Dialer-opkald findes i statistikrapporterne, i arkivet og i rådataene, uanset hvilke filuploads du foretager.

Hvis du vælger at lade en ny fil ERSTATTE det eksisterende listeindhold, eller hvis du vil slette listeindholdet, skal du generere den eller de Dialer-rapporter, du skal bruge, før du uploader en ny fil eller sletter listeindholdet.

Klik på Generer rapport (Generate Report) for at åbne vinduet, hvor du kan vælge rapporttype og indhold.



Opsummerende rapport

Den sammenfattede rapport viser den aktuelle listestatus (Aktiveret/Deaktiveret (Enabled/Disabled)), det totale antal kontakter på listen og **antallet af kontakter i hver af følgende "kategorier"**.

#	Navn	Beskrivelse / kommentar
1	OK (answer)	Svar er modtaget fra kontakten, og der er ikke bestilt noget genopkald.
2	Tavst opkald (Silent call)	Hvis Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er slået FRA (standardindstillingen): Kontakter, der svarede, men som blev afbrudt eller lagde på, fordi der ikke var nogen ledig agent til at besvare samtalen inden for det definerede maksimale tidsinterval. Hvis Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er slået TIL, vil en kontakt, som modtog et tavst opkald, først blive registreret som Genopkald bestilt, men ikke gennemført (Rescheduled not called), men nogle få minutter senere blive kontakten registreret som OK eller Svarer ikke (No answer) alt afhængigt af resultatet af det tilbagekald ved tavst opkald, der foretages.
3	Svarer ikke (No answer)	De kontakter, som Dialer har ringet op til ved alle forsøg uden at modtage et svar, og som der ikke vil blive foretaget yderligere opkaldsforsøg til.
4	Fejl (Error)	Kontakter, som opkaldsmanden har kaldt til, forsøger alle, og hvor der modtages et fejlsignal for det sidste opkald. Disse kontakter er også inkluderet i <i>Intet svar</i>
5	Resterende, som ikke er ringet op (Remaining not called)	Kontakter, som Dialer ikke har ringet op til, og som ikke er gyldige, ikke er udløbet, og ikke deaktiveret.

#	Navn	Beskrivelse / kommentar
6	Kontakter, som Dialer ikke har ringet op til, og som ikke er gyldige, ikke er udløbet, og ikke deaktiveret.	Kontakter, som Dialer har ringet op til uden at modtaget et svar (timeout, optaget og fejl), men der vil blive foretaget mindst 1 yderligere opkaldsforsøg (da kontakten hverken er udløbet eller deaktiveret).
7	Genopkald bestilt, men ikke gennemført (Rescheduled not called)	Kontakter, som Dialer har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor Dialer endnu ikke har foretaget genopkaldet (ikke deaktiverede).
8	Genopkald med timeout for opkald (Rescheduled time out)	Kontakter, som Dialer har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor der ikke var nogen agenter, som var logget på og ledige mellem tidspunktet for det planlagte genopkald og 72 timer senere (så opkaldet vil ikke blive udført).
9	Udløbet, men ikke ringet op (Expired not called)	Kontakter, der slet ikke er ringet op til, og hvor date_to er tidligere end nu.
10	Udløbet og ringet op (Expired called)	Kontakter, der er ringet op til uden svar, hvor der er flere forsøg tilbage, men hvor date_to er tidligere end nu.
11	Endnu ikke gyldig (Not valid yet)	Kontakter (der ikke er ringet op til), hvor date_from endnu ikke er nået.
12	Deaktiveret (Disabled)	Kontakter med flere forsøg tilbage, men som er blevet indstillet til Disabled.
13	Resterende i alt (Total remaining)	Kontakter, der kan ringes op nu eller senere (= 5+6+7+11).

Detaljeret rapport for alle kontakter/Detaljeret rapport for udvalgte kontakter (Detailed report for all contacts/Detailed report Selected contacts)

Den detaljerede rapport viser **én række pr. kontakt**. De kategorier, der kan vælges i Detaljeret rapport for udvalgte kontakter (Detailed report for selected contacts), er de samme som kategorierne i Sammenfattet rapport (Summary report).

Detailed report												
Preview rows: 100	Start row: 0	Refresh	<input type="checkbox"/> Show external id	<input type="checkbox"/> Show internal id	<input type="checkbox"/> Show date created							
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	--	--	--	--	--	--	paal-agent	--	
0047982	0	Remaining not called	--	--	--	--	--	--	--	--	--	

Kolonnerne i den detaljerede rapport er:

Navn	Forklaring
Opkaldsnummer (Called number)	Det telefonnummer, som Dialer har ringet til (phone_num fra inputlisten).
Opkald i alt (Total calls)	Det totale antal opkald til kontaktens telefonnummer (da rapporten blev bestilt).
Status	Samme statustyper som dem, der bruges i den sammenfattede rapport. (OK, Tavst opkald (Silent call), Svarer ikke (No answer), Resterende, som ikke er ringe op (Remaining not called) osv.).

Navn	Forklaring
Statustidspunkt (Status set time)	Det tidspunkt, hvor kontakten fik sin aktuelle status på listen.
Tidspunkt for genopkald (Redial time)	Det tidspunkt, agenten angav som ønsket genopkaldstidspunkt.
Kommentar vedr. genopkald (Redial comment)	Kommentar fra den agent, der bestilte genopkaldet.
Genopkald forbeholdt agent (Redial reserved agent)	Hvis der er bestilt genopkald, og agenten har valgt Til mig selv (To myself), vises agentens navn her. Hvis der er valgt genopkald Til en vilkårlig agent (Any agent), vises der ikke et agentnavn.
Tidspunkt for bestilling af genopkald (Redial set at)	Det tidspunkt, hvor agenten registrerede årsagsregistreringen med et tidspunkt for genopkald.
Feedback category	Den kategori, som det valgte emne tilhører
Feedback topic	Det emne, som agenten har valgt
Feedback agent	Den agent, der gav feedbacken (det senest besvarede opkald)
Feedbackkommentar (Feedback comment)	Kommentar fra agenten (som ikke har bestilt genopkald).

Den detaljerede rapport viser resultat for det seneste opkald, der er foretaget til hver kontakts nummer på listen (tidspunkt for genopkald/agent og feedbackkategori/emne, som agenten har valgt).

Du kan vise rapporten i browseren eller generere en csv-fil, der kan downloades.

Hvis du vælger CSV-download for den detaljerede rapport, kan du vælge mellem Standardformat (Standard format), Importfilformat (Import file format) og Udvidet rapport (Extended report).

- **Import-filformatet** indeholder kolonner PHONE_NUM, phone_2, var1-Varn og external_id, date_from, date_to, time_from, time_to hvis de har værdier (ikke opkaldet resultat eller agent feedback), så dette format er nyttigt, hvis du ønsker at generere en ny liste baseret på de kontakter, der ikke svarede.
- Den **udvidede rapport** indeholder alle kolonnerne fra standardformatet (resultaterne) og alle kolonnerne fra rapporten Importer filformat.

Note

Hvis du manuelt sletter en enkelt kontakt fra en Dialer-kø (anbefales ikke), vil denne kontakt nu blive vist med ét opkald for meget i den detaljerede rapport. Den første gang, kampagnen deaktiveres, fjernes kontakterne fra køen (hvis der er nogen), og total- opkaldstælleren for kontakten rettes.

Visningsnummer ved Dialer-opkald

Hvis du ikke ønsker at vise Puzzel-løsningens adgangsnummer som visningsnummer for de kontakter, Dialer ringer til, kan Puzzel Support konfigurere systemet, så et bestemt nummer bruges som visningsnummer for hver Dialer-kampagne.

Hvis du vil bruge flere forskellige visningsnumre, når du ringer til kontakter fra én Dialer-kampagne, kan Puzzel Support definere en liste over visningsnumre, som Dialer plukker vilkårligt fra. Et bestemt visningsnummer kan bruges til en eller flere Dialer-kampagner. Hvis du vil ændre, hvilket af de foruddefinerede visningsnumre du vil bruge, kan du aktivere/deaktivere numre på listen.

Kontakt Puzzel Support, hvis du vil føje visningsnumre til eller slette visningsnumre fra listen for en Dialer-kampagne.

The screenshot shows the 'Dialer' configuration page in the Puzzel system. The main form includes fields for Name, Description, System Queue, Access Number, and Display number(s) to contact. A red arrow points to the 'Edit numbers' button (+) next to the display numbers field. A modal dialog box titled 'Dialer Display numbers' is open, showing a table of display numbers with checkboxes for enabling or disabling them.

Enabled	Display number
<input checked="" type="checkbox"/>	21498312
<input type="checkbox"/>	21498313
<input checked="" type="checkbox"/>	21498314

Nogle af de kontakter, som Dialer ringer op til, vil ikke besvare opkaldet, og nogle af disse kontakter vælger måske at ringe tilbage, når de ser et "mistet opkald" på deres telefon. Puzzel kan konfigurere, hvordan tilbagekald til Dialers visningsnumre skal behandles, f.eks. i form af en særlig besked/menu, og viderestille opkaldet til en bestemt kø.

Det er muligt at bruge en variabel på listen, som angiver det visningsnummer, der skal bruges for den enkelte kontakt, f.eks. hvis du vil bruge ét visningsnummer for kontakter, der tilhører samme "region". Hvis du ønsker at benytte denne løsning, bedes du kontakte Puzzel, da Puzzel skal ændre Dialers tjenestelogik, så den korrekte variabel (f.eks. var9='PresentationCLI') anvendes som visningsnummer i stedet for Vis nummer/numre for kontakt (Display number(s) to contact).

Sådan starter og stopper du en kampagne

Når konfigurationen af kampagnen er udført, skal du gøre følgende:

1. Importér en fil med kontakter, der skal ringes til.
2. Lav en forhåndsvisning af listen for at kontrollere, at tal og værdier i de andre kolonner er korrekte.
3. Om nødvendigt kan du filtrere eller sortere listen (påvirker indholdet og rækkefølgen i køen).
4. Kontrollér parametrene for generelle indstillinger og agentfeedback.
5. Start kampagnen ved at indstille kampagnestatus til Aktiveret (Enabled), og gem.
6. Bed agenterne om at logge på med den korrekte profil.

Vi anbefaler, at du deaktiverer kampagnen hver aften (medmindre du har valgt Automatisk (Automatic)).

Hvis du vil fjerne en kontakt fra den aktive liste, skal du vælge Vis liste (Preview List), søge efter kontakten og derefter markere afkrydsningsfeltet Deaktiver (Disable). Dialer ringer ikke til en deaktiveret kontakt (igen).

Hvis du vil se status/fremskridt for kampagnen, kan du klikke på Generer rapport (Generate rapport) på siden Dialer og vælge en oversigtsrapport. Du kan også se trafik indtil nu i dag og i denne uge pr. Dialer-kø på siden Realtid – Ticker-køer (Real-time – Ticker Queues).

For at stoppe en kampagne skal du indstille kampagnestatus til Deaktiveret (Disabled) og derefter klikke på Gem (Save). De kontakter (henvendelser), der allerede står i kø, vil automatisk blive fjernet fra køen inden for 1 minut.

Dialer-trafikken medtages i statistikrapporterne Komplet oversigt (Total overview), Detaljer pr. kø (Details per queue) (separate køer for Dialer), Detaljer pr. agent pr. kø (Details per agent per queue) og Dialer-kørapport (Dialer queue report).

Indstillinger for tavse opkald, indgående opkald og ubesvarede opkald

Indstillinger, der kræver særlig konfiguration af Puzzel:

1. **Besked til kontakt ved tavst opkald:** Hvis du ønsker at afspille en besked for kontakter, der svarer, men ikke forbindes med en ledig agent inden for x sekunder (ved en kampagne i tilstanden Predictive/Power), skal dette konfigureres af Puzzel. Den brugte lydfil vises og kan ændres i lydbiblioteket. Dialer-opkaldet afbrydes, når denne besked er afspillet.
2. **Undgå nye udgående Dialer-opkald til et nummer, som Puzzel for nylig har modtaget et indgående opkald fra:** Det er muligt at konfigurere, at indgående opkald kontrolleres i forhold til en Dialer-kampagnes liste, og hvis nummeret er på listen, kan dette nummer automatisk markeres som Afsluttet OK (Completed OK) på listen, så Dialer ikke ringer til dette nummer igen (fra denne liste).
3. **Send SMS til numre, som ikke besvarede Dialer-opkald af typen Predictive:** Hvis du vil benytte denne funktion, anbefaler vi, at du kun sender en SMS efter det første ubesvarede opkald. SMS-teksten kan vises på siden Dialer under Variabler, som er fælles for listen (Variables Common to list), og det er muligt at konfigurere, at den sendte SMS-tekst skal inkluderes i arkivet og i rådataene som en opkaldsvariabel.

Kontakt Puzzel, hvis du er interesseret i en af disse indstillinger.

Undgå viderestilling af opkald til voicemail

Når Dialer ringer op til en kontakts nummer, inkluderer Puzzel beskeden "please don't forward" (også kendt som "diversion inhibitor") i opkaldskonfigurationens besked ("sip invite") til kontaktens teleselskab. Hvis en person har aktiveret viderestilling af opkald til voicemail, når personen er optaget, eller efter x sekunders ringen, vil mobiloperatøren MULIGVIS afbryde opkaldet i stedet for at viderestille det til en voicemail, som svarer. Om det virker, afhænger af land, mobiludbyder, mobilabonnement og typen af opkaldsviderestilling/voicemailløsning.

Eksempel, når det virker:

Dialers maksimale ringetid er 29 sekunder, og kontaktens mobiltelefon har konfigureret viderestilling af opkald til voicemail efter 25 sekunder, og når den er optaget.

- Hvis kontakten ikke besvarer opkaldet fra Dialer inden for 25 sekunders ringen, vil opkaldet i stedet blive viderestillet til og besvaret af voicemail.
- Hvis kontaktens telefon er optaget i en samtale, når Dialer ringer op til nummeret, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til og besvaret af voicemail.
- Hvis kontakten klikker på Nej/Afvis, mens Dialer-opkaldet ringer på vedkommendes mobil, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til og besvaret af voicemail.

Puzzel forsøger ikke at registrere, om et besvaret opkald besvares af en levende person eller en telefonsvarer, før det besvarede opkald forbindes til en agent. Den primære årsag er, at denne type Answering Machine Detection-løsninger (AMD) skaber forsinkelse ved forbindelse af en agent og normalt medfører flere tavse opkald. (AMD-løsningen vil muligvis generere tavse opkald, fordi den forveksler en opkaldsmottager med en telefonsvarer og derfor afbryder opkaldet).

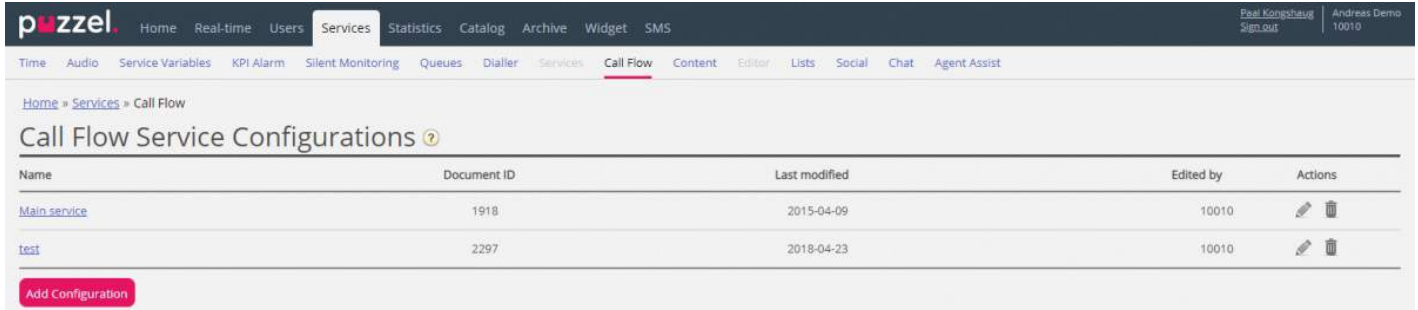
Når der i tilstanden Progressive/Power/Predictive modtages et svarsignal fra den opkaldte kontakts nummer, opretter Puzzel forbindelse til en ledig agent. I tilstanden Preview er agenten allerede på linjen, så når der modtages et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

Når en agent kobles til en kontakts telefonsvarer, anbefaler vi, at agenten lægger på og klikker på Markér som ubesvaret (Mark as unanswered).

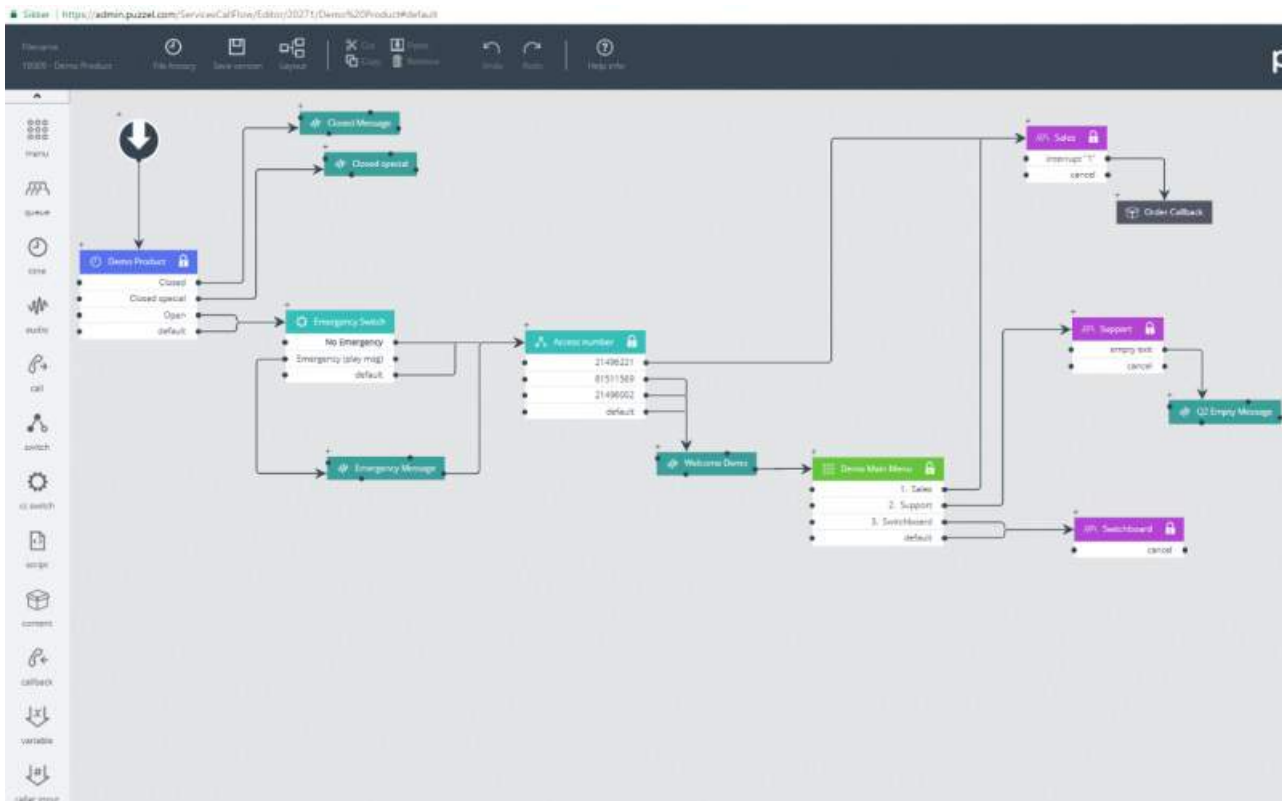
Værktøjet Call Flow

Den primære understøttede browser for værktøjet Call Flow er **Chrome**.

De fleste Puzzel-løsninger er designet ved hjælp af værktøjet Call Flow. En Puzzel-kunde har normalt én konfiguration af tjenesten Call Flow, men nogle har 2 eller flere.



Hvis du har mere end én Call Flow-konfiguration, og det ikke er alle administratorer med adgang til denne side, der skal kunne se alt, kan du definere og anvende ressourcefiltre. Hvis du klikker på en konfiguration for tjenesten Call Flow, åbnes værktøjet Call Flow i et nyt browservindue.



De forskellige tilgængelige modultyper er angivet i venstre margen. Modulerne kan trækkes ind på lærredet (et ad gangen). Dobbeltklik på et modul for at åbne vinduet med detaljer for modulet, hvor du kan se og indtaste oplysninger om modulet. Hvis du vil forbinde to moduler, skal du klikke på "fra"-modulets udgangspunkt (en sort prik) og trække en linje til "til"-modulets indgangspunkt (for oven/venstre/højre).

Adgangs niveauer i værktøjet Call Flow

- Skrivebeskyttet
- Adgang til at skrive og gemme

- Adgang til at installere
- Adgang til scripting

For at få skriveadgang eller adgang til at installere skal du først deltage i et kursus og bestå certificeringstesten. Kunder får normalt ikke adgang til scriptmodulet, da disse moduler indeholder kode.

Versionshåndtering

- I menuen Filhistorik (File history) kan du vælge mellem Indlæs aktiv version (Load active version), Indlæs seneste version (Load the latest version) og Vis alle versioner (View all versions).
- I menuen Gem version (Save version) kan du vælge mellem Gem og aktivér (Save and activate), Gem kladde (Save draft), Gem som (Save as) og Aktivér (Activate).

Sådan går du tilbage til en tidligere version:

Klik på Filhistorik (File history), og vælg Vis alle versioner (View all versions). Vælg en version på listen med versioner, og klik på Indlæs (Load) for at se den. Klik derefter på Aktivér (Activate).

Moduler

Modulnavn	Beskrivelse
Start	Startpunktet. Puzzel definerer normalt et indledende script og/eller et endeligt script (under Advanced).
Tid	I modulet Tid (Time) kan du definere udgange som åben, lukket, speciallukket osv., hvorefter opkald dirigeres til den korrekte udgang baseret på de åbningstider, der er angivet under Tjenester – Tid (Services – Time). Se Lokalt tidsmodul kontra delt/tilknyttet tidsmodul .
Lyd	Modulet Lyd (Audio) afspiller den valgte lydfil for henvenderen. De faktiske lydfiler (som du kan vælge mellem) findes under Tjenester – Lyd (Services – Audio).
Menu	Modulet Menu præsenterer henvenderen for en række valgmuligheder og dirigerer henvenderen til en udgang, der svarer til den indtastede DTMF.
Input fra henvender (Caller input)	Dette modul er en slags menumodul til at få input fra henvenderen. Inputtet (f.eks. kundenummer, referencenummer, postnummer m.m.) gemmes i en variabel (defineres her) og kan bruges senere i tjenesten.
Kø (Queue)	I modulet Kø (Queue) skal du definere de beskeder/lyde, der skal afspilles for henvendere, som venter i denne kø, og du kan definere forskellige valgfri køudgange som f.eks. fuld, tom og timeout. Kømodulet ringer til en agent (på vegne af henvenderen), og når agenten svarer, forbindes henvenderen og agenten.
Indhold (Content)	Indeholder et nyt (underordnet) opkaldsflow i det (overordnede) opkaldsflow.
Callback	Dette er ligesom Content. Dette modul åbner et nyt opkaldsflow, hvor du kan definere flowet for bestilling af tilbagekald.
Variabel (Variable)	Med dette modul kan du definere en variabel og give den en værdi. Variablen kan så bruges andre steder senere i tjenesten.

Modulnavn	Beskrivelse
Script	I dette modul kan Puzzel Support eller ekspertbrugere skrive xml-kode til routingfunktioner, der (endnu) ikke understøttes i andre moduler.
Skift (Switch)	Dette modul dirigerer opkaldet til en udgang baseret på den aktuelle værdi for en variabel, som brugeren har defineret, eller en systemvariabel, f.eks. "Nummeret på denne tjeneste" (= adgangsnummer).
CC-switch	Dette modul vedrører de tjenestevariable, der er defineret i administrationsportalen på siden Services – Service variables. Et indgående opkald vælger den udgang, der svarer til variabelens aktuelle værdi.
Eksternt opslag (External lookup)	Her kan du definere det grundlæggende (URI, brugernavn og adgangskode), anmodningen (parametre) og svaret (svarskema) for et eksternt opslag, som Puzzel kan fortage på vegne af henvenderen.
Loop	Dette modul bruges til at gentage en sekvens af moduler så mange gange, som du angiver, eller indtil en bestemt betingelse er opfyldt. Dette er meget nyttigt i forbindelse med kømeddelelser, der skal gentages, indtil henvenderen kan forbindes med en ledig agent.
If	Et modul, der afgør, om et udtryk er sandt eller falsk, og dirigerer opkaldet gennem de tilhørende udgange. Det grundlæggende udtryk er sammenligningen mellem to værdier, enten faste eller variable, ved hjælp af <, = eller >. Erfarne brugere, som er fortrolige med scriptsyntaksen, kan oprette mere komplekse udtryk i feltet "custom expression".
Notes	En gul note med beskrivende tekst, som du kan placere forskellige steder i opkaldsflowet for at forklare ting.
Call	Modulet Opkald (Call) ringer op til det definerede nummer, og hvis der svares, forbindes henvenderen med det kaldte nummer.
Indbygget (Inline)	Dette modul bruges til at køre et andet modul i Call Flow-konfigurationen, som reducerer unødvendig duplikering af moduler med det formål at reducere størrelsen på konfigurationen og gøre det lettere at udføre vedligeholdelse.

Lokalt tidsmodul kontra delt og tilknyttet tidsmodul

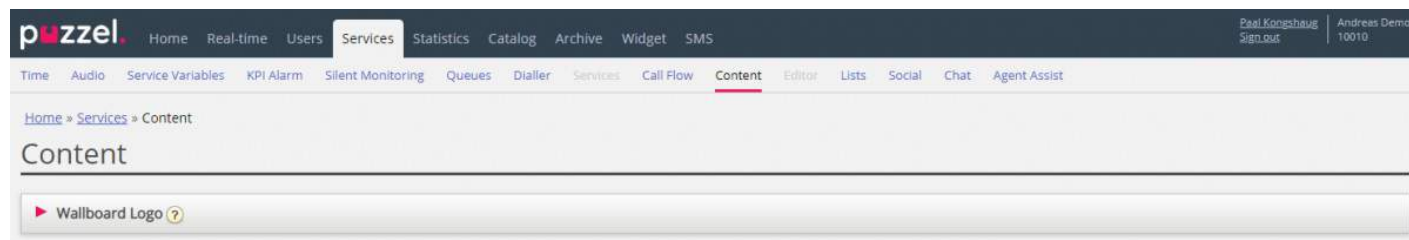
Et tidsmodul er som standard "lokalt", men du kan ændre det til "delt", så flere tidsmoduler, der vises i værktøjet Call Flow, kan dele de samme åbningstider og udgange. Hvis du gør dette, vises det delte tidsmodul i administrationsportalen, men det gør de "tilknyttede" ikke.

Ansvar for fejl og support

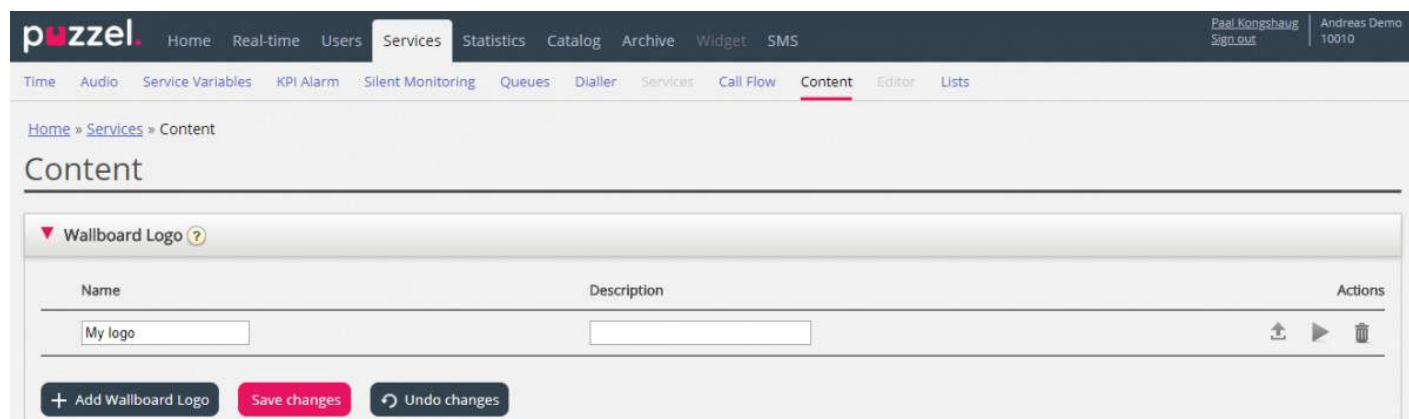
Hvis du aktiverer en version, der ikke virker (overhovedet eller efter hensigten), og du har brug for, at Puzzel Support hjælper dig, skal du være opmærksom på, at vi kan fakturere dig for brugt tid, hvis fejlen skyldes, at du har lavet en "dårlig" konfiguration.

Indhold (Content)

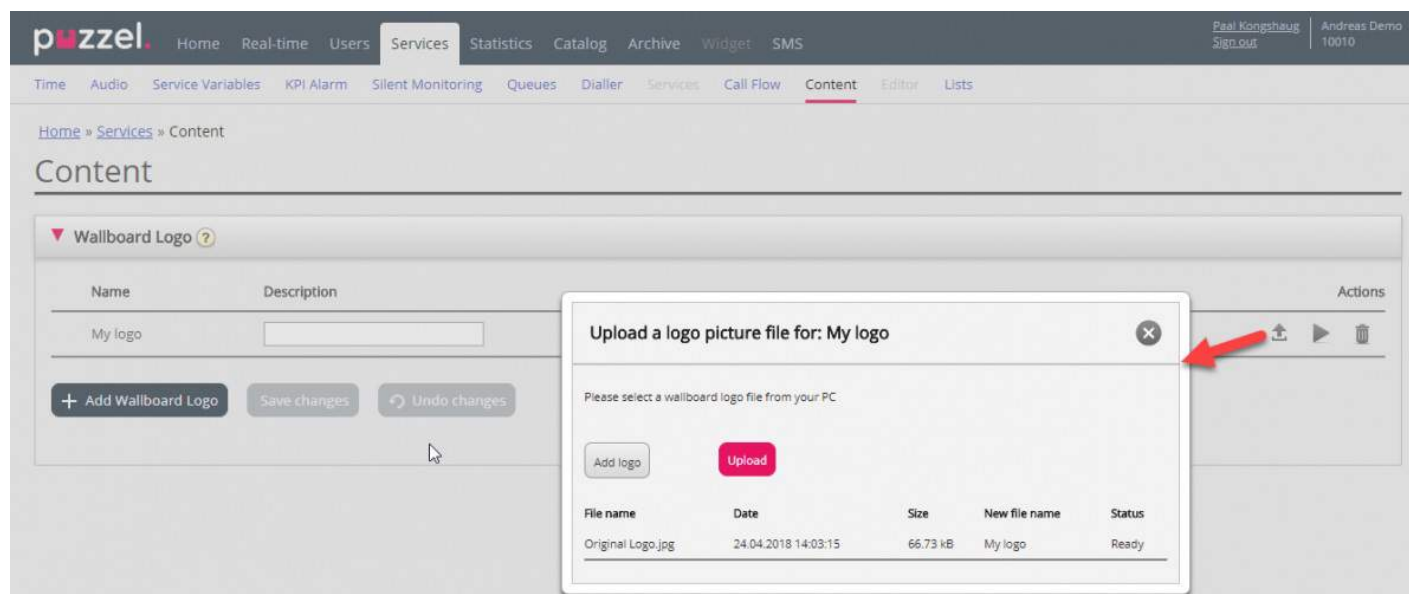
På denne side kan du uplade dine egne Wallboard-logofiler.



Klik på Tilføj Wallboard-logo (Add Wallboard logo), definer et navn for den nye række (dette vises på rullelisten under indstillingerne for visning af Wallboard), og angiv eventuelt en beskrivelse. Klik derefter på Gem ændringer (Save changes).



Klik derefter på handlingsknappen for upload for at åbne vinduet Upload.



Klik på Tilføj logo (Add logo), vælg den korrekte fil (png, jpg, bmp) på din computer, og klik på Upload, når du ser det korrekte filnavn i vinduet. Status skifter fra Klar (Ready) til Færdig (Finish) efter lidt tid, og du kan derefter lukke vinduet.

For at få vist en uploadet logofil skal du klikke på afspilningsknappen. For at uplade en ny fil (erstatningsfil) for et defineret logonavn skal du klikke på uploadknappen og vælge en ny fil.

Lister (Lists)

På denne side kan du se listerne i din Puzzel-løsning. Bemærk, at du muligvis ikke kan se alle dine lister, da Puzzel kan definere en liste som "kun synlig for Puzzel".

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

Hvis du kan se en liste på denne side, som du ikke kender formålet med eller ikke vidste var en del af din Puzzel-løsning, må du IKKE foretage ændringer i listen. Du skal i stedet kontakte Support og spørge, hvad listen bruges til, og eventuelt bede om dem om at sørge for, at den kun er synlig for Puzzel.

Når du klikker på en liste, vises siden Rediger liste (Edit list).

Edit list: Email Subject

Name* Description

List type Key type

- List View/Edit
- FTP File Import
- Import History

Grundlæggende om lister

Du kan have en eller flere lister, der anvendes i din Puzzel-løsning.

- Grundlæggende lister (Generelt (General), Tillad (Allow), Afvis (Deny), Node eller Bruger (User))
- Kombinerede lister (som består af en eller flere grundlæggende lister, der evalueres en efter en i en foruddefineret rækkefølge).

En liste indeholder en kolonne med navnet Nøgle (Key) og en kolonne med navnet Værdi (Value). Alle opslag i en liste har nogle få ting til fælles:

1. De tager en enkelt værdi ind (indkommende nøgle).
2. De matcher denne enkelte værdi med de nøgler, der angives for hver række på listen.
3. De returnerer et enkelt sand/falsk-udsagn, der angiver, om der blev fundet et match (returværdi).
4. De returnerer en enkelt outputværdi, hvis der blev fundet et match, og det er altid en streng af variabel længde. Vær opmærksom på, at denne enkelte outputværdi kan have en mere kompleks "struktur", hvis det ønskes, f.eks. en XML-struktur. Størrelsen af outputværdien er i øjeblikket begrænset til 7000 bytes.

Sådan opdateres en listes indhold:

- Rediger listens indhold i administrationsportalen.
- Brug guiden Importér (Import Wizard) til at uploade en ny fil, hvis indhold erstatter det nuværende indhold på listen.
- Tilføj en ny fil med listeindhold til Puzzels FTP-server, som erstatter indholdet på listen.
- Lad Puzzel Support vedligeholde listen for dig.

Kun Puzzel kan tilføje nye lister og slette eksisterende lister.

Note

Listens navn bruges som reference, så hvis du ændrer en listes navn, skal du også ændre navnet på det/de steder i tjenestelogikken, der bruger denne liste.

Nøgletypen er **Heltal** (Integer) (kun cifre) eller **Tegn** (Characters).

Søgning efter kontra test af et listeopslag for en bestemt nøgle:

- Du kan indtaste tekst i søgefeltet for at søge efter og få vist poster, der indeholder indtastet tekst i kolonnen Nøgle (Key) eller kolonnen Værdi (Value).
- Hvis du vil teste, om listen fungerer som forventet, skal du klikke på Test opslag i liste (Test look-up in list) for at åbne et nyt indtastningsvindue. Her indtaster du en nøgle og klikker på Søg (Search). Hvis der findes et match i kolonnen Nøgle (Key), returneres postens værdi.

Redigering af en liste i Puzzel

Klik på Vis/rediger liste (List View/Edit) for at få vist posterne på listen og søge efter poster.

The screenshot shows the 'Edit list: Email Subject' interface in the Puzzel system. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Real-time', 'Users', 'Services', 'Statistics', 'Catalog', 'Archive', 'Widget', and 'SMS'. Below this, there is a breadcrumb trail: 'Home > Services > Lists > Email Subject'. The main heading is 'Edit list: Email Subject'. There are two input fields: 'Name*' with the value 'Email Subject' and 'Description' with the value 'Email Subject to queue'. Below these are two dropdown menus: 'List type' set to 'General' and 'Key type' set to 'Characters'. To the right of these fields are three buttons: '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'. There is a search bar and a 'Search' button. Below this is a table with the following 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]
111	s	[Delete]
123	s	[Delete]

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1 2 3 > >' and a 'Records per page: 10' dropdown. Below the table are three buttons: '+ Add record', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Her kan du tilføje nye poster, slette eksisterende poster og ændre indhold i eksisterende poster. Du skal klikke på Gem ændringer (Save changes) for at gemme de ændringer, du har foretaget.

Vi viser som standard 10 rækker pr. side, men du kan øge denne værdi.

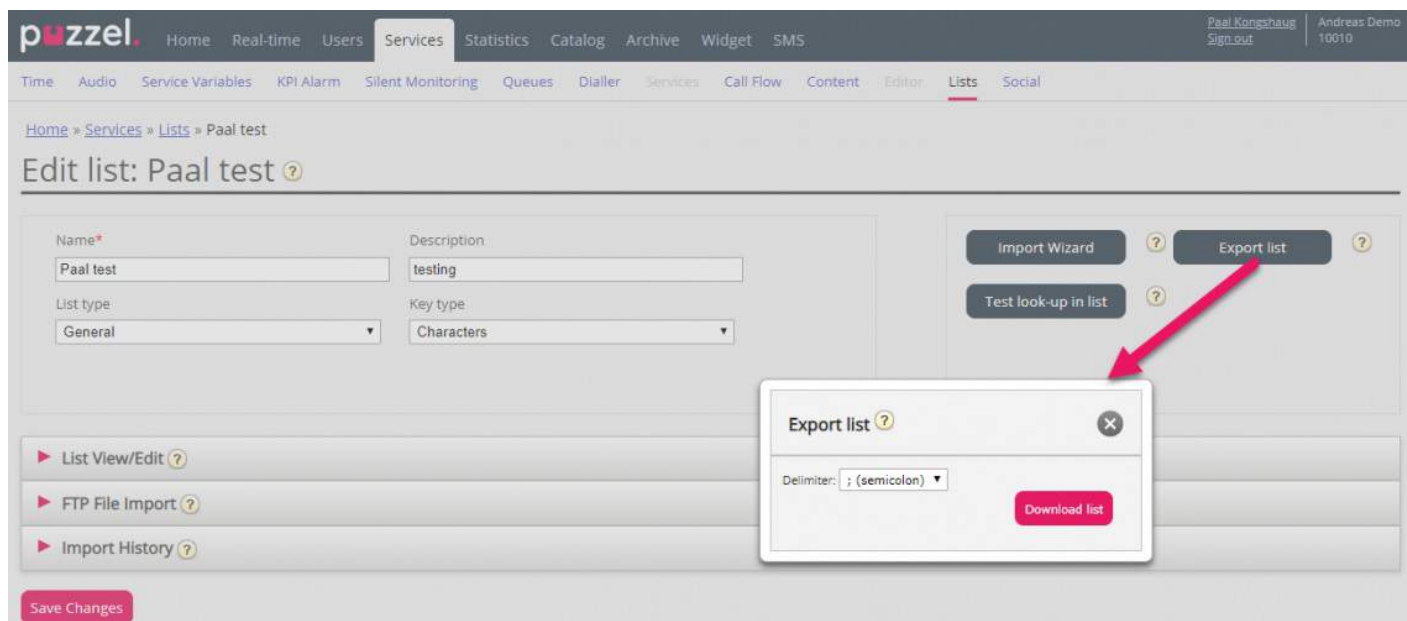
Guiden Importér (Import Wizard)

Du har mulighed for at uploade en fil med listeindhold i administrationsportalen. Hvis du gør det, erstatter indholdet i filen det nuværende indhold på listen. Hvis du vil gøre dette, skal du klikke på guiden Importér (Import Wizard), vælge filen på din computers harddisk og klikke på Start import (Start importing).

The screenshot shows the 'Edit list: Paal test' interface in the Puzzel administration portal. The page includes a navigation menu at the top with options like Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. The main content area has a form for editing the list, with fields for Name (Paal test), Description (testing), List type (General), and Key type (Characters). A red arrow points from the 'Import Wizard' button in the top right to the 'File Import Wizard' dialog box. The dialog box contains a file selection field with a 'Choose File' button, a 'No file chosen' message, a 'Delimiter' dropdown set to 'auto', a 'Preview rows' field set to '10', and an 'Encoding' dropdown set to 'auto'. A 'Start Importing' button is located at the bottom right of the dialog box. Other buttons visible on the page include 'Export list', 'Test look-up in list', 'List View/Edit', 'FTP File Import', 'Import History', and 'Save Changes'.

Eksportér liste (Export list)

Hvis du vil eksportere listeindholdet som en csv-fil, skal du klikke på Eksportér liste (Export list) og derefter på Download liste (Download list).



Import af filer fra FTP (FTP File Import)

Hvis du vil generere en ny liste og gemme den som en fil, f.eks. hver aften eller hver uge, og lægge den på Puzzels FTP-server, så Puzzel kan importere den, kan vi konfigurere denne handling. Du skal have en FTP-brugerkonto til Puzzels FTP-server, funktionen til import af filer fra FTP skal være aktiveret, og det korrekte filnavn skal angives under Import af filer fra FTP (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, jokertegn og intervaller

I et listeopslag tester vi, om der eksisterer nogen poster på listen, hvor der **indkommende nøgle** (f.eks. henvenderens telefonnummer, indtastet DTMF eller emnet i en e-mail) matcher nøglen i en række på listen. Hvis der findes et match, returneres den (første) matchende posts værdi.

Den **indkommende nøgle** kan kun være et enkelt (konstant) element. Jokertegn eller intervaller er ikke tilladt her.

Feltet **Nøgle** (Key) for en post på en liste kan være **et enkelt element** (konstant), et interval eller et enkelt element indeholdende et eller flere **jokertegn**. Kombinationen af interval og et eller flere jokertegn i en listerækkes nøgle er ikke tilladt.

Intervaller i feltet Nøgle (Key) på listen

- Fra-værdien og til-værdien er adskilt af : (kolon)
- Til-værdien er inkluderet i intervallet. Eksempel på område for Nøgle (Key): 21000000 : 21999999

Jokertegn i feltet Nøgle (Key)

Matching af jokertegn samt substitution (næste kapitel) er baseret på syntaks kendt fra almindelige Perl-baserede udtryk. Der er dog nogle begrænsninger sammenlignet med den fuldstændige Perl-syntaks. Følgende ting understøttes som del af en nøgle:

- Angiver et hvilket som helst antal tegn: .* (dvs. enkelt punktum efterfulgt af en stjerne)
- Angiver et hvilket som helst enkelt tegn: . (dvs. et enkelt punktum)

Eksempler:

Beskrivelse	Nøgle
Et match for et hvilket som helst tal, der begynder med 47	47.*
Match for tal, som begynder med 47, og som består af i alt 10 cifre (dvs. otte cifre efter 47)	47
Match et hvilket som helst tal, der begynder med 47 og slutter på 99. Mellem begyndertallet 47 og sluttallet 99 skal der være mindst to tegn.	47 ... * 99
Match for tekst, der slutter med abc	.* abc
Match for tekst, der begynder med abc	abc.*
Match for tekst, der indeholder abc	.* abc. *

Avanceret:

Angivelse kræves til jokertegnene

Hvis et enkelt punktum skal være en del af nøglen og ikke skal behandles som et jokertegn, skal du sætte en omvendt skråstreg som præfiks for punktummet (escape punktummet). Det samme gælder for en stjerne, hvis stjernen efterfølger et enkelt punktum. Dog forstås en stjerne alene (dvs. ikke lige efter et punktum) som værende en del af nøglen uden omvendt skråstreg. Eksempler, angivelse:

Beskrivelse	Nøgle
-------------	-------

Beskrivelse	Nøgle
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle med den faste værdi 47*1	47 * 1
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle, som begynder med 47 og derefter har ét tegn – af en hvilken som helst type – umiddelbart efterfulgt af *9 (et eksempel på en sådan indkommende nøgle er 473*9)	47. \ * 9
Lav en nøgle, der matcher en indkommende nøgle med den faste værdi 47.1	47 \ .1

Substitution:

En returværdi (fra match ved opslag) kan manipuleres, så den indeholder en del af (eller hele) den indkommende nøgle. Sådan gøres det:

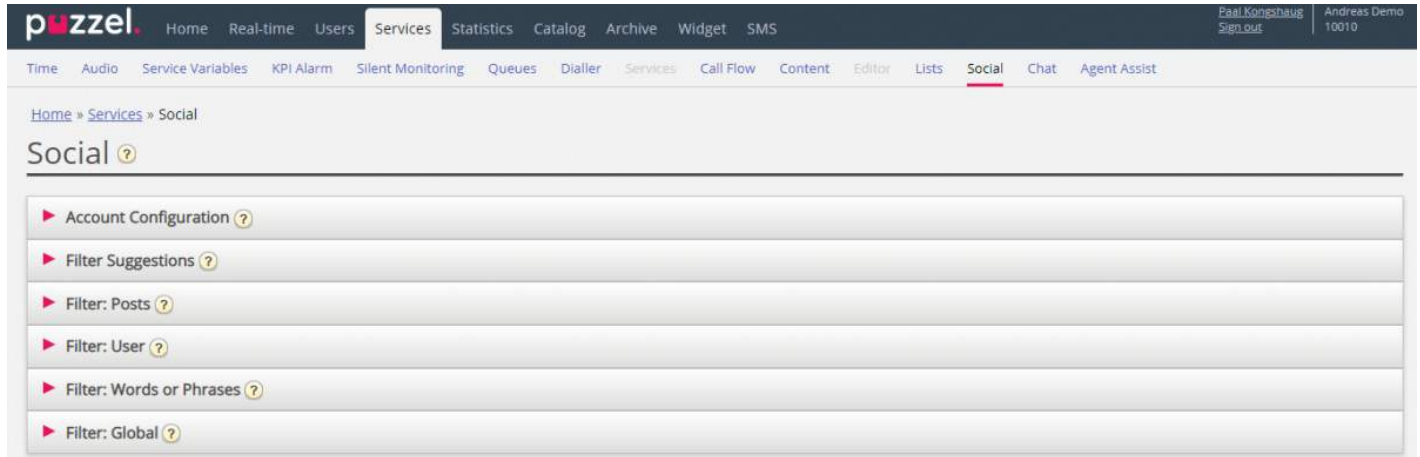
- Et jokertegn-udtryk kan være omgivet af parenteser, således at det bliver til en jokertegn-gruppe.
- Der kan være mere end én jokertegn-gruppe i den samme nøgle. Tegnene i en indkommende nøgle, der matcher en bestemt jokertegn-gruppe, kan være en del af den returnerede værdi.
- Pladsholdere (i den angivne returværdi) for disse jokertegn-grupper er \$1 for den første gruppe, \$2 for den anden, \$3 for den tredje osv.

Eksempler:

Beskrivelse	Indstil nøgle til	Indstil værdi til
Enhver indkommende nøgle, som begynder med 22, og som består af nøjagtig 8 cifre, skal have et præfiks med værdien 0047	22 (.....)	004722 \$ 1
Indkommende nøgle, der begynder med 0047 og indeholder et ukendt antal tegn derefter, skal have 0047 fjernet.	0047 (. *)	\$ 1

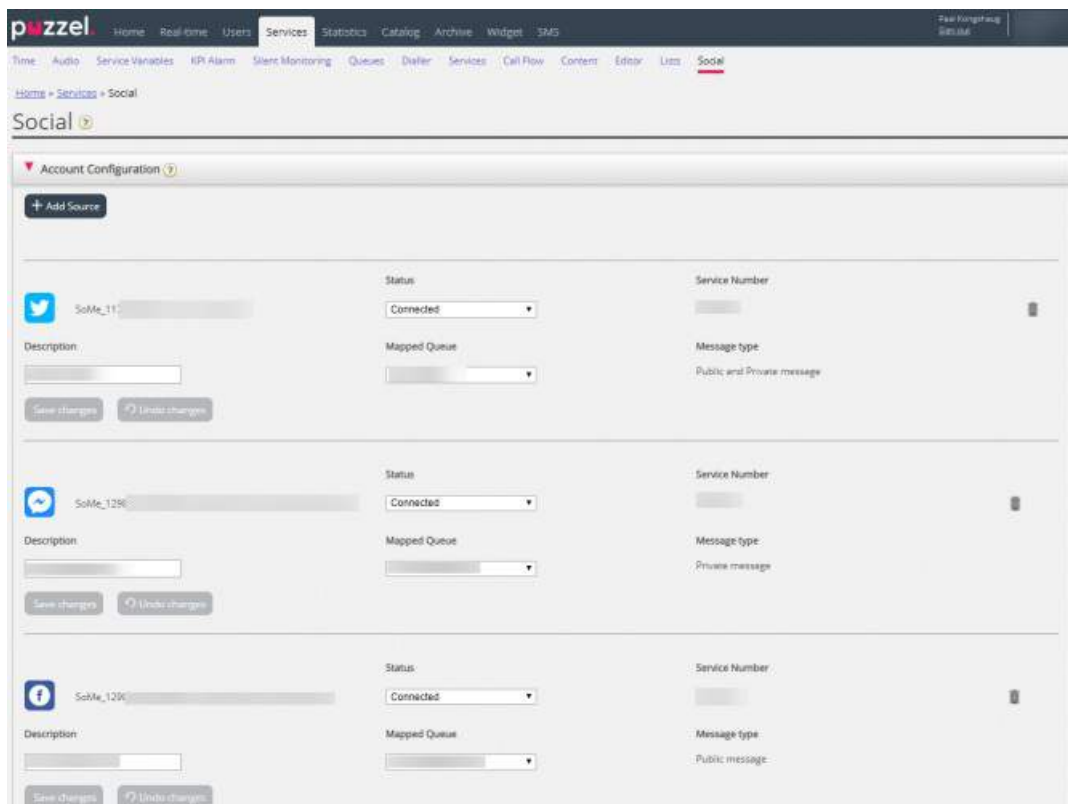
Sociale medier

På siden Tjenester – Sociale medier (Services – Social) kan du tilføje, redigere og slette de sociale mediekkanaler/adgangspunkter, der skal dirigeres ind i din Puzzel-løsning (Konfiguration af konto (Account configuration)). Du kan også håndtere filterforslag fra agenter.



Konfiguration af konto (Account Configuration)

Her kan du konfigurere de forskellige konti på sociale medier/adgangspunkter (f.eks. (offentlige) opslag på Facebook, Facebook Messenger (private beskeder) og Twitter), der skal være knyttet til din Puzzel-løsning. Bemærk, at disse konfigurationer er beregnet til den nye løsning til sociale medier, der kun kan bruges sammen med agent.puzzel.com.



Filtrering

Filtrering er en mekanisme, der bruges til at begrænse eller filtrere notifikationer for forskellige sociale mediekkanaler, tråde,

brugere eller udtryk.

- En agent opretter et filterforslag via agent.puzzel.com
- Forslaget sendes til administrationsportalens indbakke for filterforslag.
- En administrator kan godkende eller afvise forslaget.
 - Hvis et forslag slettes/afvises, foretages ingen yderligere handlinger.
 - Hvis et forslag godkendes, anvendes filteret, således at alle yderligere notifikationer af den pågældende type blokeres.

De aktive filtre er opdelt i fire forskellige grupper: Opslag, Brugere, Ord/udtryk og Globalt.

Konfiguration af chat (Chat Configuration)

Introduktion

I denne artikel beskrives det, hvordan du opsætter og konfigurerer din livechatløsning via administrationsportalen (frigives i oktober 2020). Hvis du bruger vores tidligere chatløsning, henviser vi til en anden artikel, som du kan finde her: <https://help.puzzel.com/product-documents/technical-specs/web-chat-setup-and-configuration>.

Du kan kontrollere, hvilken chatløsning du bruger i øjeblikket ved at se i dit websteds kode ...

- Den gamle chatløsning peger på følgende URL: **https://chat.puzzel.com/content/client**
- Den nye chatløsning peger på følgende URL: **https://euwa.puzzel.com/loader**

Både den gamle og den nye chatløsning vil være tilgængelig parallelt et stykke tid fremad, men det nuværende slutmål er, at alle kunder bruger den nye chatløsning inden udgangen af 2021.

Note

Tilføjelse af underprocessor til ny chatløsning

Vores "nye" chatløsning bruger Azure til at gøre chatapplikationen tilgængelig til download til webstederne og vil snart blive brugt til også at gemme samtaleindhold under chatsessionerne. Azure-lokaliteterne er Holland (Amsterdam - Europa vest) og Irland (Dublin - Europa nord).

Nyere Puzzel-kontrakter inkluderer Microsoft som underprocessor, men for ældre kontrakter skal dette tilføjes manuelt. Før du bruger den nye chatløsning, skal du sørge for at koordinere med dine compliance- og sikkerhedsteams for at sikre, at dokumentationen opdateres inklusive databehandlingsaftalen (DPA) med Puzzel.

Vær også opmærksom på, at IP-adresserne, der bruges til kommunikation med Puzzel-tjenesterne, vil være forskellige for tjenester i Azure. Kunder bliver nødt til at sikre, at eventuelle firewallbegrænsninger opdateres for at give adgang til tjenesten.

Tilføjelse af chatkonfigurationer

Størstedelen af chatopsætningen sker via administrationsportalen under Tjenester – Chat (Services – Chat), i det følgende kaldet "administration af chat", men opsætningen kræver også, at et kodestykke føjes til dit websted (de websider, der understøtter chat). Her kan du tilføje en eller flere konfigurationer, alt afhængigt af hvor mange chatløsninger dit websted kræver. Hver konfiguration genererer et entydigt id (GUID), som du skal pege på fra dit websted/dine websteder.

En konfiguration anses som standard for at være uafhængig og dermed "overordnet", men du kan definere en konfiguration som værende "underordnet" en anden konfiguration. Formålet med konfigurationer af typen underordnet/overordnet er at gøre konfigurationen mere fleksibel. Et websted, der peger på en underordnet konfiguration, bruger denne konfigurations egenskaber, hvis de er defineret. I modsat fald bruges de tilsvarende egenskaber i den overordnede konfiguration. På den måde kan du definere alle de generelle indstillinger (som er fælles for alle websteder) i den overordnede konfiguration og definere de afvigende indstillinger (for et eller flere websteder) i de underordnede konfigurationer.

En konfiguration kan defineres som underordnet ved oprettelsen eller på et senere tidspunkt (ved at klikke på redigeringsknappen til højre på konfigurationsrækken).

The screenshot shows the 'Chat Service Configurations' page in the Puzzel system. The table lists three configurations: 'Main Chat Solution', 'Sub Page Chat Solution', and 'Test Chat Solution'. The 'GUID' column is highlighted with a red box. The 'Add Configuration' button is visible at the bottom left of the table.

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	4bad866b-7f67-4cd9-ab9c-ccd52612ec49	Main Chat Solution	2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN)	
Test Chat Solution	1f806a67-399c-4ac6-aeb7-d2c7b39a4907		2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN)	

Når der kun anvendes overordnede konfigurationer:

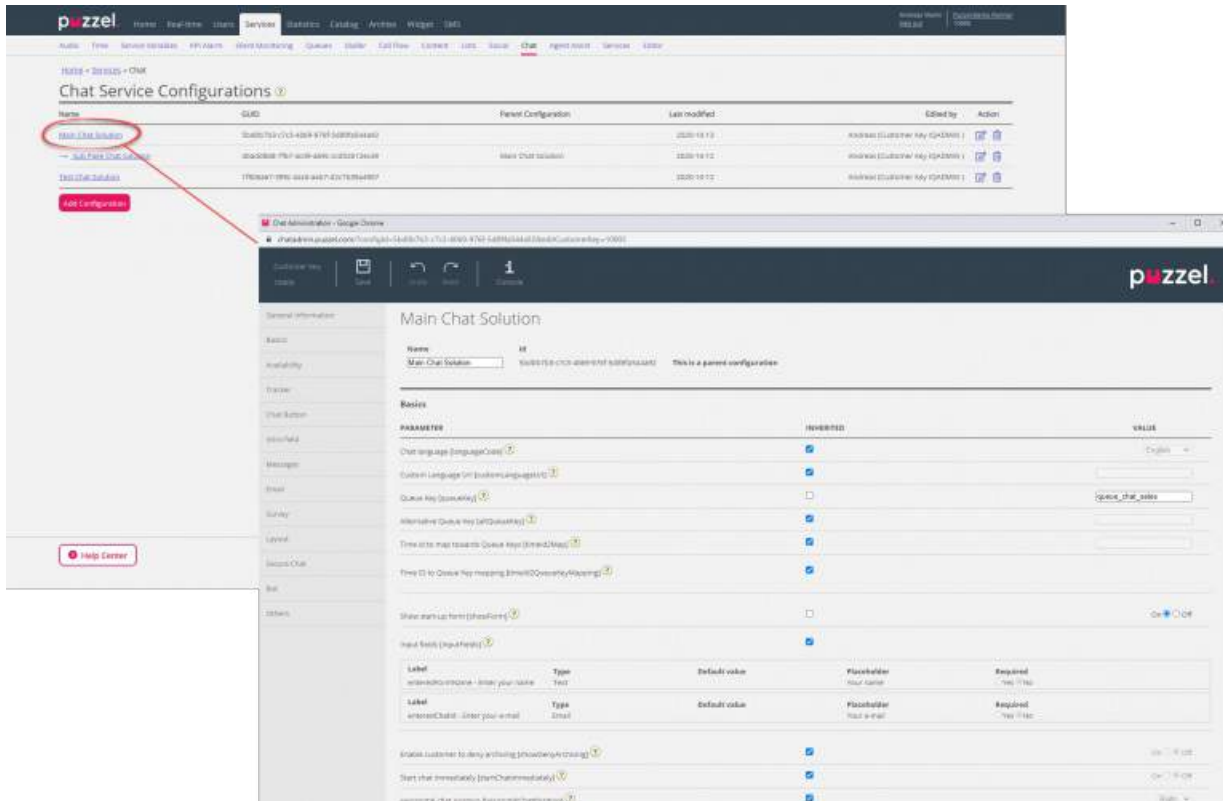
- Hvis en egenskab er defineret i en overordnet konfiguration, anvendes den.
- Hvis en egenskab ikke er defineret i en overordnet konfiguration, anvendes systemets standardværdi for den tilsvarende egenskab.

Når der anvendes både underordnede og overordnede konfigurationer:

- Hvis en egenskab er defineret i en underordnet konfiguration, anvendes den.
- Hvis en egenskab ikke er defineret i en underordnet konfiguration, anvendes den tilsvarende egenskab i den overordnede konfiguration.
- Hvis en egenskab er defineret i både en underordnet og en overordnet konfiguration, anvendes egenskaben i den underordnede konfiguration.
- Hvis en egenskab hverken er defineret i en overordnet eller en underordnet konfiguration, anvendes systemets standardværdi for den tilsvarende egenskab.

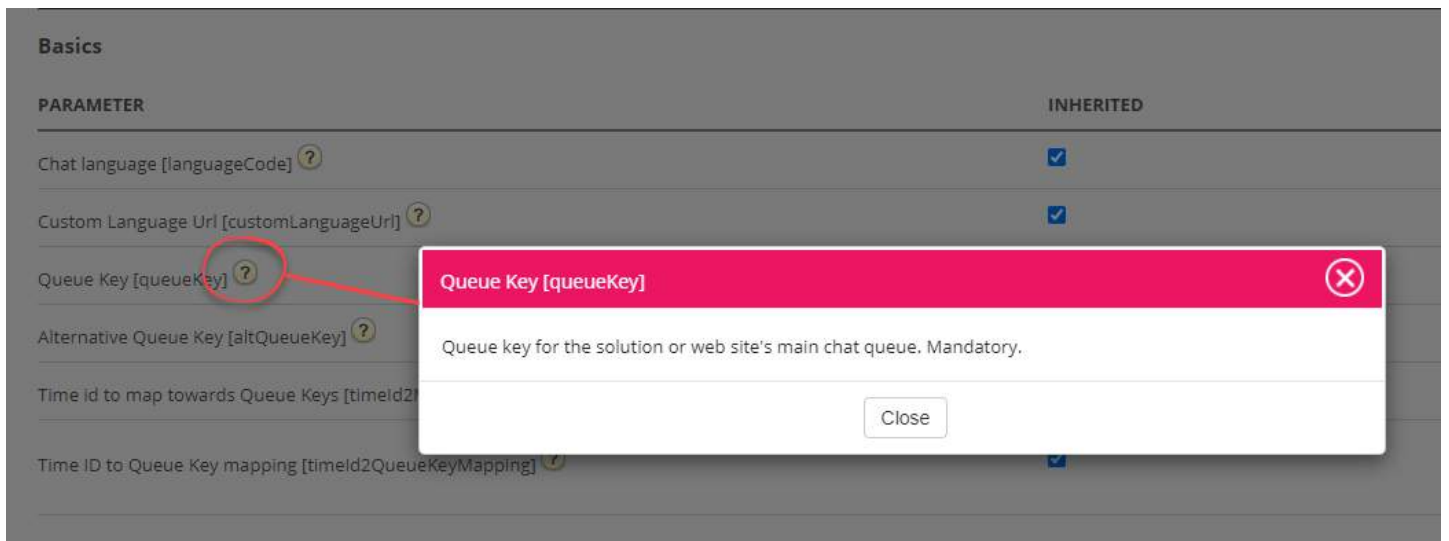
Redigering af chategenskaber

Hvis du vil redigere en chatkonfiguration, skal du blot klikke på den pågældende konfigurations navn for at åbne den i et separat vindue.



Alle egenskabsværdier nedarves som udgangspunkt fra det overliggende niveau. Hvis der er tale om en underordnet konfiguration, nedarves værdierne fra den overordnede konfiguration. Hvis der er tale om en overordnet konfiguration, nedarves værdierne fra systemets standardværdier.

For at hjælpe dig med at forstå de forskellige egenskaber og deres funktion har vi tilføjet forklarende hjælpetekster ved siden af hver egenskab. Hvis du har spørgsmål til en egenskab, skal du klikke på det tilhørende ikon med spørgsmålstegnet.



Note

De fleste egenskaber er valgfri, men der er én vigtig obligatorisk egenskab, der skal være defineret, for at chatten fungerer, og det er systemkønløgen. Systemkønløgen findes i tjenstedelen af administrationsportalen under Tjenester – Tjenester – <løsningsnummer> – Køer (Services – Services –<service number> – Queues)

Sådan knyttes dine websteder til en konfiguration

For at dine websteder kan vide, hvad der er konfigureret, skal de være sat op, så de peger på den korrekte konfiguration i chatadministrationen. Koden skal indeholde to egenskaber – **kundenøgle** og **konfigurations-id**.

Note

Bemærk, at dette kun er et eksempel på, hvordan koden kan se ud på dit websted. Koden på dine websteder vil sandsynligvis afvige noget.

Se vores forskellige eksempler på websider på <https://demo.puzzel.com/euwa> (vælg / indtast en relevant side, højreklik og vælg "Vis sidekilde"), eller se grundlæggende eksempel nedenfor.

En af eksempelsiderne " **Test din konfiguration** " giver dig mulighed for at køre en live chat baseret på din konfiguration uden at skulle implementere koden på en brugerdefineret webside. Bare tilføj din kundenøgle og konfigurations-id, så er du klar. Her kan du også finde det unikke kodestykke, der kræves på din side for at køre chatten der.

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en" dir="ltr">
<head>
<meta charset="utf-8" />
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1"
/>
<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 {
width: 100%;
height: 100%;
padding: 0;
margin: 0;
}
[data-puzzel-chat] { font-family: '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 alle websider, hvor du ønsker, at chatten skal være tilgængelig, skal chatkoden tilføjes. Også hvis du ønsker, at en løbende chat skal være vedholdende, når du navigerer mellem sider, skal koden være tilføjet til alle relevante sider. Hvis du vil have en løbende chat til at være vedholdende på en side, men ikke tilbyder at starte en ny chat, anbefaler vi, at du henviser siden til en underkonfiguration, hvor den eneste definerede egenskab er, at chatknappen ikke vises, resten af konfigurationen vil læses fra den overordnede konfiguration.

Sprogstøtte

Uden for boksen understøtter vi følgende sprog:

- **Engelsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/uk.json>

- **Norsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/no.json>
- **Svensk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/se.json>
- **Dansk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/dk.json>
- **Finsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/fi.json>

Det foretrukne sprog for en chat er valgt i chatkonfigurationen - engelsk er standard. Hvis du har brug for support til andre sprog, er det muligt at tilpasse teksterne ved at downloade en af vores sprogfiler og ændre teksterne, som du vil. Med chatkonfigurationsegenskaben "Custom Language Url" kan du følge punktet til det sted, hvor din tilpassede fil er placeret, i dine lokaler.

EUWA Wrapper Interface

EUWA Wrapper Interface (også kaldet *wrapper* nedenfor) giver et enkelt indgangs- og kommunikationspunkt til slutbrugerens webapplikationer (EUWA). Det giver udviklerne mulighed for at starte EUWA hurtigt og kommunikere med dem uden at administrere indlæsningen af applikationerne, f.eks. Hvis du vil starte chat med en brugerdefineret knap eller tilføje konfiguration / variabler (runtime) fra dit websted.

Pakken offentliggøres i vores offentlige NPM-register som `@puzzel/euwa-wrapper`

Interface

```
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; }
```

Opretter forbindelse til NPM-registreringsdatabasen

En `.npmrc` fil skal oprettes enten i dit projekt eller på brugerniveau. Læs mere om `.npmrc` på <https://docs.npmjs.com/cli/v6/configuring-npm/npmrc>

Følgende linjer skal tilføjes:

```
@puzzel:registry=https://puzzel.pkgs.visualstudio.com/public/_packaging/main/npm/registry/ always-auth=true
```

Grundlæggende brug

Den grundlæggende brug indlæser EUWA med konfigurationssæt fra Puzzels Administration Portal.

```
import { EUWA } from '@puzzel/euwa-wrapper'; new EUWA({ configId: 'xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx', customerKey: 123456 });
```

API-brug

Instantiering af EUWA-klassen vil returnere en simpel API, der giver adgang til enhver slutbruger-webapplikationskontekst.

```
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(); } });
```

Brug af kroge

`onBeforeLoad`

Dette giver dig mulighed for at abonnere på begivenheder eller udføre andre handlinger, inden applikationerne indlæses. Da de forskellige applikations API'er er defineret af selve applikationen, vil de imidlertid ikke være tilgængelige - kun offentliggør / abonner-interface er tilgængelig.

Note

EUWA's `getApplicationBeforeLoad`-metode er specielt designet til at blive brugt specifikt med denne krog. Det venter ikke på applikationens belastning og returnerer det grundlæggende kommunikationsinterface - begivenheder.

```
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 komplet liste over begivenheder kan findes i vores Chat Front End API-artikel.*

Tilsidesættelse af indstillinger

```
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 } } });
```

Chat Front End API

Chatens API kan fås ved hjælp af EUWA Wrapper Interface, beskrevet i en [separat artikel](#) .

Liste over begivenheder

chatInit

Udløst, når chatten er initialiseret

chatStarts

Udløst, når chatten starter

chatContinue

Udløst, når chatten er fortsat

chatEnded

Udløst, når chatten er afsluttet

chatWindowShow

Udløst, når chatvinduet er vist

chatWindowClosed

Udløst, når chatvinduet er lukket

chatWindowMinimized

Udløst, når chatvinduet er minimeret

contactCenterClose

Udløst, når tidsmodulet er vendt tilbage, ikke åbnet exit

Begivenhedsdata

```
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()

Svarende til at klikke på startknappen. Det åbner chatvinduet og viser den næste visning.

api.minimize()

Minimerer chatvinduet

api.maximize()

Maksimerer chatvinduet

api.updateVariables(variablesObject)

Opdaterer chatvariablerne

```
api.updateVariables({ NewVariable: 'Some Value' });
```

api.updateSystemVariables(variablesObject)

Opdaterer systemvariabler (enteredFormName, enteredChatId, enteredFormIssue, selectedQueueKey, timeld2Map)

```
api.updateSystemVariables({ enteredFormName: 'Chatter name', enteredChatId: 'chatter@email.com', enteredFormIssue: 'I have issues with my cookies. I ate them all.', selectedQueueKey: 'q_cookies_problems', timeld2Map: 'cookiesQueueWorkingTime' });
```

api.getState()

Returnerer objekt med minimal chattilstand.

```
const { isConnected, isEnded, isMinimized } = api.getState();
```

Layouttema og CSS -styling

Layout tema

Temaet (layout og udseende) for din chatapplikation er tilpasset i administrationsportalernes chatkonfigurationsområde, der findes under "Services -> Chat". I afsnittet "Layout" i en chatkonfiguration kan du tilpasse chatens tema (farver, former og skrifttyperedetaljer) gennem følgende områder:

- Temaejendom
- Typografi
- Former

For vejledning omkring temaegenskaberne bedes du læse den tilhørende hjælpetekst i chatkonfigurationen.



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

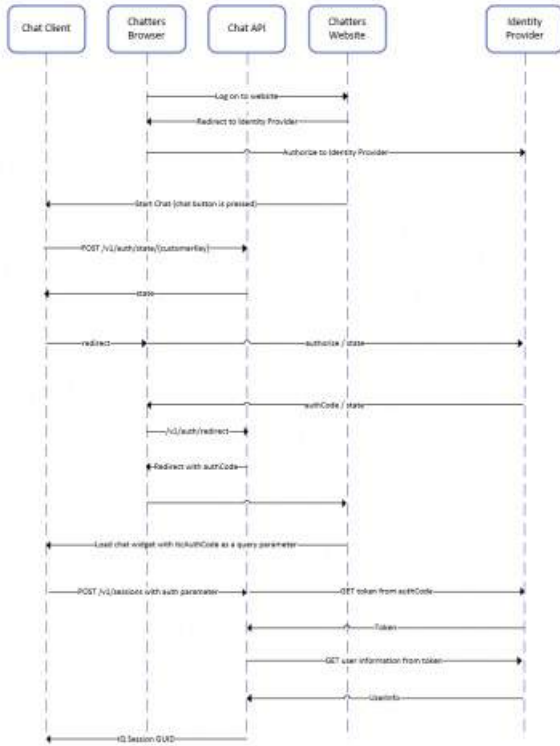
CSS styling

Da chatprogrammet normalt er integreret i et webstils stylinglag, vil der lejlighedsvis opstå konflikter, hvilket betyder, at elementer fra webstedet kan vises fejlagtigt "oven på" chatprogrammet. Da chatprogrammet skal være "oven på" webstedet, foreslår vi at bruge z-indekset til at "løfte" chatprogrammet over de andre elementer f.eks. Som dette:

Konfiguration af sikker chat (SSO)

Denne artikel beskriver de trin, du skal følge for at oprette sikker chat baseret på single sign on (SSO). For nogle chatløsninger er det vigtigt, at slutbrugeren er godkendt og identificeret sikkert, for at kommunikationen kan finde sted. Puzzels sikre chatløsning vil gøre det muligt for autentificerede brugere, f.eks. Logget ind på en "min side" eller lignende ved hjælp af en Open ID Connect (OIDC) -baseret godkendelse (Signicat, Azure AD B2B osv.), Til at bruge den samme godkendelse, når du starter en chat. På denne måde kender agenter godkendelsesoplysningerne, f.eks. Slutbrugers identitet, i stedet for at slutbrugeren angiver deres identitet manuelt.

Nedenfor er det generelle rutediagram for Puzzels Chat SSO-godkendelse ved hjælp af Open ID Connect:



Trin til opsætning af sikker chat

1. Gå til "Administrator → Brugere → Produkter → Sikker chat" 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 checked="" type="checkbox"/>			
OIDC ACR Values	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
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_pos	<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		

Krav, der skal maskeres - liste over semikolon-separetter; ethvert krav, der er til stede på listen, maskeres af Chat API. Hverken brugeren eller agenten kan se den fulde værdi af kravet.

OIDC ACR-værdier - Autentificering af kontekstklasse referenceværdier (se https://openid.net/specs/openid-connect-eap-acr-values-1_0.html)

OIDC-klient-id - dit klient-id

OIDC Client Secret - Din klienthemmelighed

OIDC-slutpunkt til godkendelse - godkendelsesendepunkt

OIDC-slutpunkt for token - slutpunktsudtagningstoken

OIDC-slutpunkt til token-godkendelsesmetode:

- *client_secret_post* - klienthemmeligheden vil være til stede i POST-dataene.
- *client_secret_basic* - klienthemmeligheden vil være til stede som autorisationsoverskrift.

OIDC-slutpunkt til brugerinfo - slutpunkt til brugerinfo

OIDC Scope - Begrænsning af, hvilke brugerdata der kan hentes (se <https://oauth.net/2/scope/>)

2. Gå til "Administrator → Services → Services → {Kundeservicenummer} → Køer" 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 to Pause	Sync/Add to 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. Navnefelt** . Hvis du vil have, at køen kun accepterer sikre **chatanmodninger** , skal du udfylde den med forbindelsesnavnet (OIDC i vores tilfælde)

3. Gå til "**Administrator** → **Services** → **Chat** → {Konfiguration} → **Sikker chat**" i Administration Portal

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 - forbindelsesnavn, skal være det samme som i trin 2 ovenfor.

authMapping - datakortlægning. Nøglen er egenskaber på første niveau, der kommer fra brugerinfo-slutpunktet (beskrevet i trin 1).

Cookies og lokal opbevaring

Denne version af vores chat bruger ikke cookies, kun browserens lokale opbevaring. **localStorage** er en egenskab, der tillader JavaScript-websteder og apps at gemme nøgle- / værdipar i en webbrowser uden udløbsdato. Dette betyder, at de data, der er gemt i browseren, fortsætter, selv efter browservinduet er lukket.

Her er en liste over lokale lagringsnøgler, der bruges:

- [euwa_chat] chatId
- [euwa_chat] benægterArkivering
- [euwa_chat] initialQueueKey
- [euwa_chat] lastQueuePositionTime
- [euwa_chat] kaldenavn
- [euwa_chat] pageTracker
- [euwa_chat] requestId
- [euwa_chat] session
- [euwa_chat] sessionId
- [euwa_chat] startFormVariables
- [euwa_chat] emne
- [euwa_chat] vindueRekt
- [euwa_chat] authCode

Sikker chat (SSO)

Følg flow i <https://developer.signicat.com/documentation/authentication/protocols/openid-connect/authorization-code-flow/>

Chatteren skal være logget ind på et websted med en identitetsudbyder (IdP), der understøtter OIDC. Chatklienten ønsker at ringe til IdP'en for at få en "Authorization Grant Code", som Chat API kan bruge til at hente brugerens krav fra IdP.

1. Omdiriger til godkendelsesendepunkt

Når chatten skal starte (klik på startknappen) skal chatklienten først hente en statsejendom og gemme sin egen URL, der skal omdirigeres til, efter at SSO'en er afsluttet ([POST /v1/auth/state/{customerKey}](#)). Den returnerede **tilstand** bruges i den næste omdirigering til autorisationens endepunkt.

Autorisationens slutpunkt for IdP, se https://openid.net/specs/openid-connect-basic-1_0.html kapitel 2.1.1

Slutpunktet til godkendelse ligner typisk:

```
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
```

Sådan defineres forskellige dele af url:

- URL / domæne: uri'en for autorisationens endepunkt, som chatklienten skal omdirigere mod. Ny ejendom i Chat Admin? Mest fleksibel med udskiftning url. Kan bruges til yderligere forespørgselsparametre.
- klient -id: Ny ejendom i Chat Admin eller en del af URL?
- redirect_uri: skal være i retning af chat api auth redirect -metode (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>)
- omfang: skal indeholde openid connect, men resten er valgfri
- state: returneret fra [/v1/auth/state/{customerKey}](#), der skal kaldes først
- derudover kan der være andre forespørgselsparametre som acr_values, som kunden ønsker at bruge.

Hvordan defineres, om autoriseringsendepunkt skal kaldes? OIDC Auth er sand i konfigurationen.

2. Start chatsession med autorisationskode

Når websidesiden omdirigeres tilbage fra IdP og Chat API ([/v1/auth/redirect](#)), indlæses chatten igen med en autorisationskode i sine forespørgselsparametre kaldet **authCode**. Denne authCode indstilles som værdi til egenskaben auth.code ved start af en chatsession ([POST /v1 /sessioner](#)). Husk at fjerne authCode fra forespørgselsparametrene, så du ikke udfører en ny SSO ved genindlæsning.

Autoritetsobjektet, der skal indtastes til startchatsessionen, har også to andre egenskaber:

- **connectionName** : Godkendelsesforbindelsesnavn skal indstilles til OIDC.
- **kortlægning** : Kortlægning af godkendelseskrav til variabler, id eller navn. dette modtages i chatkonfigurationen som egenskab authMapping

Et viola, klar.

Skal vi lave alle disse omdirigeringer? Ja, men skal vi omdirigere hele hjemmesiden, hvor chatten er placeret?

3. Noget kan gå galt

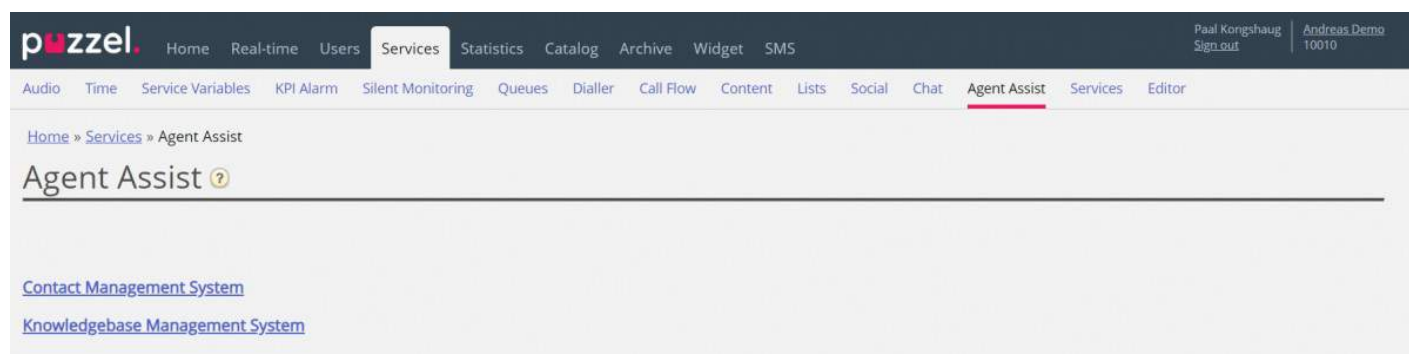
Nogle scenarier, hvor det går galt, og SSO ikke fungerede.

- Du får aldrig en omdirigering fra Authorization Endpoint.

- Se på parametrene i godkendelsesendepunktet.
- Har IdP tilføjet vores omdirigeringsendepunkt (<https://api.puzzel.com/chat/v1/auth/redirect>) til deres tilladte tilbagekaldswebadresser?
- Er SSO mod Puzzel med givet klient -ID tilladt i IdP?
- Modtag http 401 fra Opret session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - err_failed_authentication → Denne chat kræver, at din identitet er godkendt via en tredjepartsapplikation. Desværre kunne vi ikke godkende dig.
- Modtag http 400 fra Opret session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - forkerte inputparametre som tilslutningsnavn
- Modtag http 500 fra Opret session ([POST /v1 /sessioner](#))
 - Noget gik galt, måske forkert/udløbet godkendelseskode

Agent Assists kontaktstyringsystem

Hvis du har adgang til siden Tjenester – Agent Assist (Services – Agent Assist), kan du se et link til kontaktstyringsystemet og måske også et link til vidensbasens administrationssystem.



Agent Assists kontaktstyringsystem

The screenshot shows the 'Contacts' management interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search for contacts' and the Puzzel logo. Below the search bar, the title 'Contacts' is displayed along with a help icon and the text 'Number of contacts: 14'. The main part of the interface is a table with the following columns: Name, Email, Phone, Mobile, and Title. The table contains 14 rows of contact data.

Name	Email	Phone	Mobile	Title
[Name]	sv@puzzel.com		+474191	Boss
[Name]	kje@puzzel.com	+472185	+474190	Worker
[Name]	pa@puzzel.com	+472185	+479821	Product Owner
[Name]	mu@puzzel.com	+442037	+447714	Boss
[Name]	ch@puzzel.com		+479591	Worker
[Name]	kri@puzzel.com		+474191	Big boss
[Name]	ve@puzzel.com		+479849	Worker
[Name]	an@puzzel.com		+479345	Worker
[Name]	kje@puzzel.com		+479093	Worker
[Name]	an@puzzel.com	+472185	+479821	Product Owner
[Name]	mu@puzzel.com		+474702	Worker
[Name]	pe@puzzel.com		+474814	Paal test
[Name]	ra@puzzel.com		+474005	
[Name]	ch@puzzel.com		+479572	

I kontaktstyringsystem kan du gøre følgende:

- Uploade en fil for at tilføje/erstatte (kundens) kontakter i Agent Assist*
- Konfigurere indstillinger for import af kontakter fra FTP
- Se kontakter/søge efter kontakter
- Se importlogfilen for import af kontaktfiler

* Hvis funktionen er konfigureret, er disse kontakter også tilgængelige og søgbare i agentapplikationen under søgekilden Kunder (Customers), når agenten ønsker at foretage et udgående opkald, eller når agenten vælger at videresende til advisering eller omstille opkaldet.

Agent Assist i Puzzels agentapplikation skal bruge en kontaktlister for at kunne finde den korrekte kontakt og vise den til agenten, når agenten modtager et opkald/en chatsamtale/en e-mail.

For at opkald/e-mails/chatsamtaler kan findes i arkivet og vises i Agent Assists interaktionshistorik, skal opkaldene komme fra det/de numre, der er registreret på kontakten, og e-mailene/chatsamtalerne skal komme fra den/de e-mailadresser, der er registreret på kontakten.

Opbevaringstiden for generelle oplysninger i arkivet bestemmer, hvor gamle opkald/chatsamtaler/e-mails der vises i Agent

Assists interaktionshistorik.

I Agent Assists interaktionshistorik vises nogle af de oplysninger, der vedrører opkaldene/chatsamtalerne/e-mailene fra arkivet, men ikke alle detaljerne.

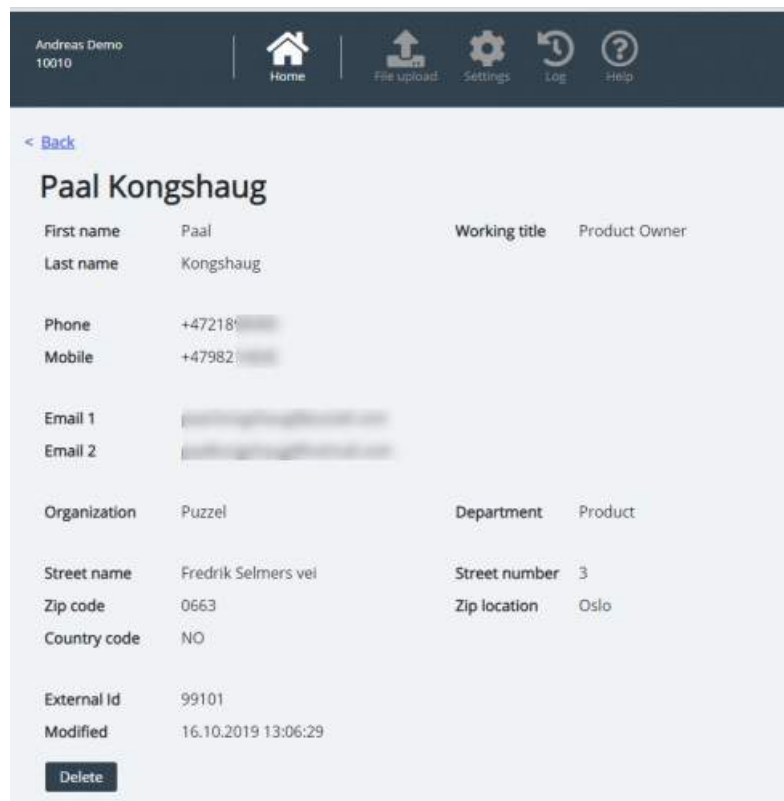
Kontaktfilerne kan uploades via Agent Assists kontaktstyringssystem. Alternativt kan du oprette eksport af en kontaktfil som en planlagt opgave i dit CRM-system, så Puzzel f.eks. henter en kontaktfil fra Puzzels FTP-server hver aften/uge.

Se kontakter og søge efter kontakter

På startside/forsiden kan du se alle kontakterne på listen (20 kontakter pr. side), og du kan søge efter kontakter.

Når du søger, vises de kontakter, som **indeholder** søgestrengen i felterne med fornavn, efternavn, jobtitel, organisation, afdeling, telefonnumre og e-mailadresser.

Klik på en kontakts navn for at se kontaktoplysningerne:



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 large text. Below the name, there are several rows of contact information, each with a label and a value. The 'Phone' and 'Mobile' fields are partially redacted with grey boxes. The 'Email 1' and 'Email 2' fields are also redacted. At the bottom of the profile, there is a 'Delete' button.

First name	Paal	Working title	Product Owner
Last name	Kongshaug		
Phone	+472181 [redacted]		
Mobile	+47982 [redacted]		
Email 1	[redacted]		
Email 2	[redacted]		
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](#)

Kontaktfilens format

Filen kan være en Microsoft Excel-fil med filtypenavnet xlsx eller xls, og hvis du bruger import fra FTP, understøttes CSV-filer også. Du kan bruge en fil uden kolonneoverskrift eller en fil med kolonneoverskrift med valgfri kolonnenavne og derefter knytte kolonnerne i filen til de korrekte felter på kontaktlisten.

Vi anbefaler, at du bruger følgende kolonneoverskriftsnavne for at gøre det lettere at knytte kolonnerne til felterne:

Eksternt id (External id), Fornavn (First name), Efternavn (Last name), Telefon (Phone), Mobil (Mobile), E-mail 1 (Email 1), E-mail 2 (Email 2), Jobtitel (Working title), Organisation (Organization), Afdeling (Department), Adresse (Street name), Husnummer (Street number), Postnummer (Zip code), By (Zip location), Land (Country).

Krav:

1. **Eksternt id** er påkrævet. Det er kontaktens entydige id, f.eks. fra dit (primære) CRM-system. (Hvis en fil indeholder 2 rækker med samme eksterne id, erstatter den senest post den først importerede post).
2. **Efternavn** er påkrævet.
3. En kontakt skal have mindst **ét telefonnummer (telefon eller mobil) eller mindst én e-mailadresse**.
4. **Telefonnumre** skal have det korrekte format (se nedenfor).

En kontakt, der ikke opfylder krav 2, 3 og 4, importeres ikke!

Telefon- og mobilnumre

Hvis en kontakt har ét mobilnummer og/eller ét fastnetnummer, skal du placere numrene i de rigtige kolonner. Hvis en kontakt har 2 mobilnumre eller 2 fastnetnumre, anbefaler vi, at du placerer ét nummer under Telefon (Phone) og ét under Mobil (Mobile).

Telefonnumre gemmes i formatet **E.164** i kontaktlisten i Puzzel, og de skal derfor skrives i dette format i filen: +<landekode><abonnentnummer>. Eksempler: **+4712345678** eller **+447712345678**.

Puzzel konverterer dog telefonnumrene til det korrekte format, når filen importeres:

For numre, der begynder med 00, erstatter vi 00 med +.

For numre, der IKKE begynder med 00 eller +, tilføjer vi + og den korrekte landekode i henhold til det definerede standardland.

Alle mellemrum bliver fjernet.

I numre, der indeholder (0), fjerner vi (0). E-

mailadresser

En e-mailadresse skal have formatet *@*. * for at blive importeret.

En kontakt med en e-mailadresse, der ikke overholder dette krav, importeres, men e-mailadressen vil være tom.

To opdateringsalternativer

1. **Fuldstændig erstatning**
 - Den eksisterende kontaktliste slettes, og alle nye kontakter fra den nye fil importeres. Noter om kontakter i Puzzel (hvis der er nogen), går tabt.

2. Erstat og tilføj

- En kontakt i filen, som har et eksternt id, der allerede står på listen, bliver opdateret. Alle eksisterende oplysninger om det pågældende id slettes, og alle oplysninger om det pågældende id i filen tilføjes.
- En kontakt i filen, som har et nyt eksternt id eller ikke har et eksternt id, bliver tilføjet.
- En kontakt på listen i Puzzel, som ikke findes i filen, bliver ikke ændret.

En fil kan indeholde maks. 10.000 rækker, så hvis du vil uploade flere kontakter end dette, skal du opdele kontakterne i 2 eller flere filer og uploade dem én fil ad gangen. Der er ikke en øvre grænse for antallet af rækker i tabellen med kontakter i Puzzels kontaktdatabasetabel.

Note

Hvis en fil indeholder 2 rækker med samme eksterne id, erstatter den senest post den først importerede post.

Kolonnens navn	Kommentar / format	Eksempel
Eksternt id (External id)	Feltet Nøgle (Key), obligatorisk. Kontaktens entydige id i CRM-systemet (det primære CRM-system).	007
Fornavn (First name)		James
Efternavn (Last name)	Obligatorisk	Bond
Telefon (Phone) 1	+<landekode><abonmentnummer>	+44123456789
<i>Telefonbeskrivelse (Phone description) 2</i>		
Mobil (Mobile) 1	+<landekode><abonmentnummer>	+44987654321
<i>Mobilbeskrivelse (Mobile description) 2</i>		
E-mail 1 (Email 1) 1	*@*.*	James.bond@mi5.com
<i>E-mail 1-beskrivelse (Email 1 description) 2</i>		

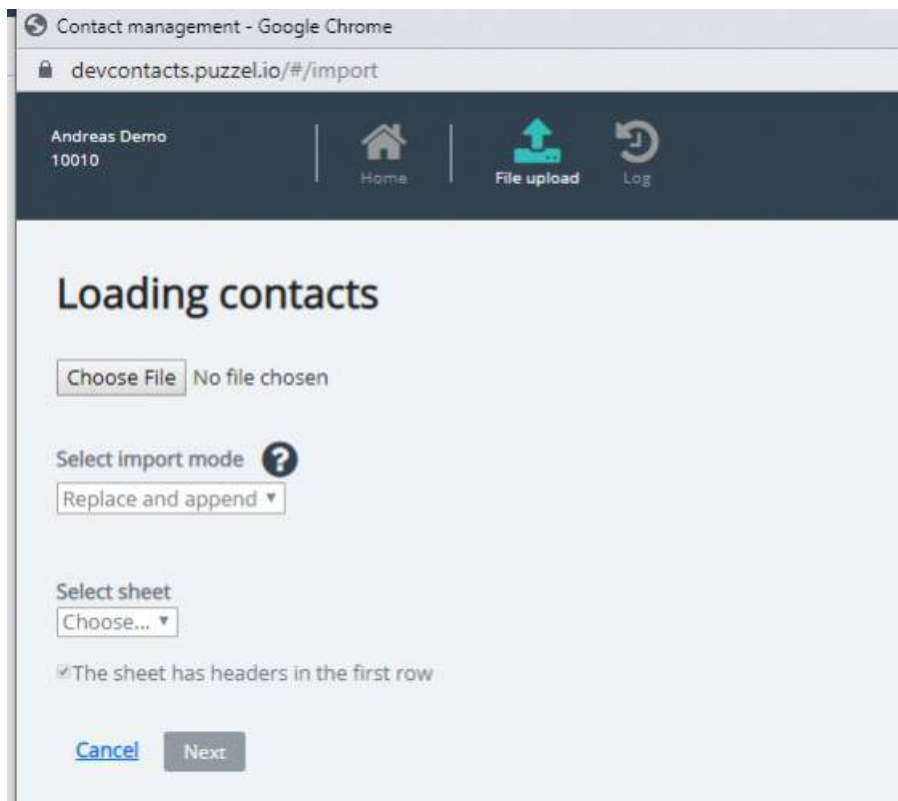
Kolonnens navn	Kommentar / format	Eksempel
E-mail 2 (Email 2) 1	*@*.*	
<i>E-mail 2-beskrivelse (Email 2 description) 2</i>		
Jobtitel (Working title)		Hemmelig agent
Organisation (Organization)		Mi5
Afdeling (Department)		Foreign affairs
Adresse (Street name)		Oxford Street
Husnummer (Street number)		33
Postnummer (Zip code)		12345
By (Zip location)		London
Land (Country)		England

1 En kontakt skal have et telefonnummer eller en e-mailadresse. I modsat fald bliver kontakten ikke importeret.

2 Beskrivelser er ikke nødvendige, men de kan f.eks. være Arbejde, Hjem, Omstilling.

Filoverførsel (File upload)

Hvis du vil uploade en fil med (kunde)kontakter, skal du klikke på **Filoverførsel** (File upload) og følge anvisningerne.



The screenshot shows a web browser window titled 'Contact management - Google Chrome' with the URL 'devcontacts.puzzel.io/#/import'. The user is logged in as 'Andreas Demo' with ID '10010'. The navigation bar includes 'Home', 'File upload', and 'Log' buttons. The main content area is titled 'Loading contacts' and contains the following elements:

- A 'Choose File' button with the text 'No file chosen' next to it.
- A 'Select import mode' section with a help icon and a dropdown menu currently set to 'Replace and append'.
- A 'Select sheet' section with a dropdown menu currently set to 'Choose...'.
- A checked checkbox labeled 'The sheet has headers in the first row'.
- 'Cancel' and 'Next' buttons at the bottom.

- Klik først på Vælg fil (Choose file), og vælg den korrekte Excel-fil på din computer.
- Vælg derefter Erstat og tilføj (Replace and append) eller Fuldstændig erstatning (Full replace).
- Vælg derefter det korrekte ark i filen.
- Hvis filen indeholder en kolonneoverskrift, skal du kontrollere, at arket har overskrifter i den første række.
- Klik derefter på Næste (Next).

På siden **Tilknyt kolonner** skal du knytte kolonnerne i filen til de korrekte kolonner i kontakttabellen i Puzzel.

Contact management - Google Chrome
devocontacts.puzzel.io/#/columns

Address Demo
10010

Home 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**

Hvis du har brugt de foreslåede kolonneoverskriftsnavne, vil (størstedelen af) tilknytningen ske automatisk.

Hvis du vil bruge samme filformat næste gang (hver gang), du uploader en kontaktfil, kan det være en god idé at klikke på Gem aktuel tilknytning (Save current mapping).

Når tilknytningen er fuldført, skal du klikke på Næste (Next) for at gå til siden Forhåndsvis (Preview) for at se filoverførslen.

Hvis tilknytningen ser rigtig ud, skal du klikke på **Start import**. Hvis den ikke ser rigtig ud, skal du klikke på < Tilbage (Back) for at foretage rettelser, eller på Annuller (Cancel).

Når importen er fuldført, vises en ny post i importlogfilen.

Import/eksport via FTP

Import via FTP

Hvis Indstillinger for FTP (Settings for FTP) er konfigureret korrekt, søger Puzzel efter en ny fil på Puzzels FTP-server med jævne mellemrum (hvert. 15. minut). Hvis der findes en fil, bliver den importeret og flyttet til undermappen /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

- **Filtype (File type):** Vælg filtypenavnet på rullelisten (csv, xlsx, xls)
- **Filnavn (File name):** Indtast filnavnet på den kontaktfil, der skal importeres (uden filtypenavnet)
- **Afgrænser (Delimiter)** skal vælges for filtypen csv
 - ; (semikolon)
 - , (komma)
 - . (punktum)
 - Tabulator (Tab)
- **Ark (Sheet)** skal vælges for filtypen xls eller xlsx
- **Antal kolonner (Number of columns):** Vælg det antal kolonner, kontaktfilen indeholder
- **Filsti (File Path):** Filerne skal uploades til /AgentAssistContactsImport
- **Kolonneoverskrift (Header row):** Markér afkrydsningsfeltet, hvis kontaklisten indeholder en kolonneoverskrift

Note

Standardimporttilstand til FTP bruger "Erstat og tilføj"

Tilknytning

For at knytte kolonnerne i kontaklistefilen til databasefelterne skal du klikke på knappen Generer kolonner (Generate columns), så tilknytningsfelterne vises.

- For filtypen csv er kolonnerne nummererede (Kolonne 0, Kolonne 1)
- For filtypen xls/xlsx er kolonnerne navngivet med bogstaver (Kolonne A, Kolonne B)

Når tilknytningen er fuldført, kan du gemme indstillingerne, så filimport fremover sker automatisk ved hjælp af de gemte indstillinger.

Note

Generer kun antallet af kolonner, der skal bruges i kortlægningen, og kortlæg alle felter til de relevante kolonner, og gem kortlægningen. Ved FTP-import kan du ikke springe kolonner over. Hvis du kun skal importere 5 kolonner, skal du åbne filen i Excel og omarrangere kolonnerne, så de 5 kolonner, du importerer, er de første 5.

Eksport via FTP

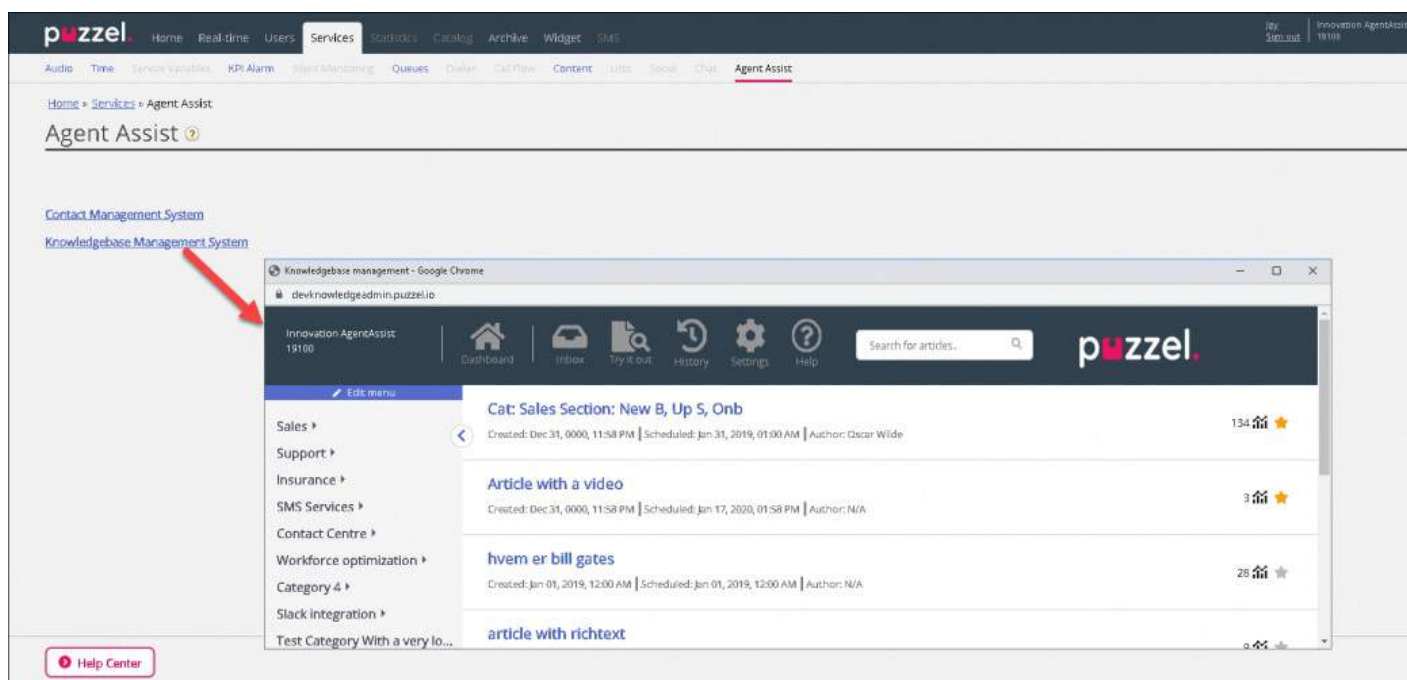
Du kan nu eksportere kontakterne i kontaktstyringssystemet som en CSV-fil ved at klikke på knappen Start ny eksport (Initiate new export). Efter ganske kort tid får du vist en fil, som er tilgængelig for dig i 48 timer. Du skal klikke på filen for at downloade den til din lokale computer.

The screenshot shows the 'Ftp settings' page in the Innovation AgentAssist system. The page has a dark navigation bar at the top with icons for Home, File upload, Settings, Log, and Help. The main content area is titled 'Ftp settings' and includes instructions to 'Choose file type and map columns from the list to each field'. There are several input fields: 'File type' (set to CSV), 'File name' (empty), 'Delimiter' (set to semicolon), 'Number of columns' (empty), and 'File path' (set to /AgentAssistContactsimport) with a 'Full replace' dropdown. A checkbox 'The file has headers in the first row' is checked. A 'Generate columns' button is present. Below this is the 'Export contacts' section with an 'Initiate new export' button and a red eye icon. At the bottom, there is a table of 'Available files for download' with columns for 'Created', 'File name', and 'Hours available'.

Created	File name	Hours available
02.07.2020 11:25:12	efb7a2ee-bab2-4514-a787-f3887c59003d.csv	48

Vidensbasens administrationssystem i Agent Assist

Du kan få adgang til vidensbasens administrationssystem via administrationsportalen under menupunktet Tjenester – Agent Assist (Services – Agent Assist). Bemærk, at det er en betalingstjeneste, som skal konfigureres til din løsning, før du kan bruge den.



Vidensbasens administrationssystem er en datalager-hub, som indeholder artikler om emner, der anses som relevante og nyttige for agenterne, når de skal besvare kundehenvendelserne.

I vidensbasens administrationssystem kan du gøre følgende:

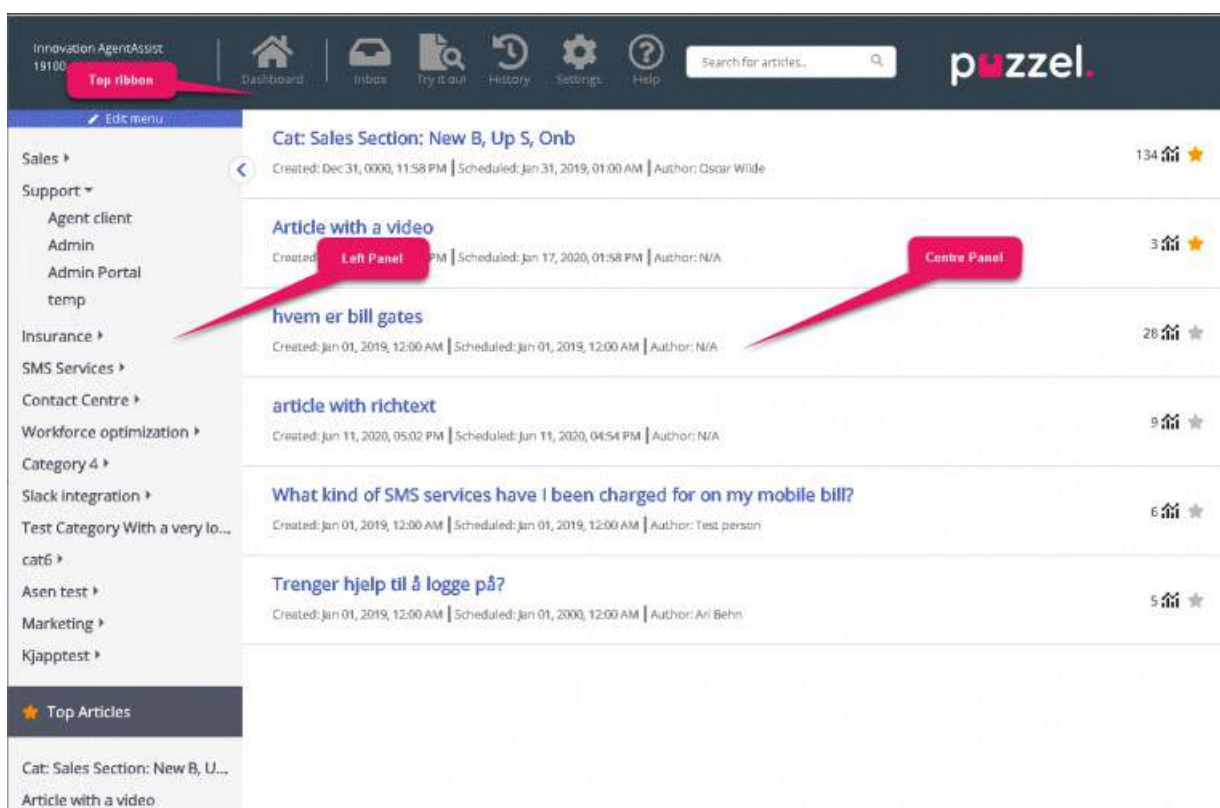
- Oprette/redigere artikler
- Slette artikler
- Kategorisere artikler
- Publicere/annullere publicering af artikler
- Bedømme artikler

Administratorerne skal oprette relevante artikler samt grupper og tage dem korrekt, så de på en effektiv måde kan analyseres [vises automatisk eller søges frem manuelt] og bruges af agenterne, mens de taler/skriver med en kunde, eller gennemses ved hjælp af vores vidensbase-widget.

Dashboard

Dashboardet i vidensbasens administrationssystem består af tre dele, som forklares nærmere i oversigten nedenfor:

Skærmblokke	Beskrivelse
Øverste bånd	Indeholder forskellige menupunkter og et søgefelt
Venstre panel	Indeholder artikelkategorier og -områder samt en liste over de mest populære artikler
Midterste panel	I dette område vises de forskellige menupunkter, der vælges på skærmen. Her kan du også redigere en valgt artikel



Det øverste bånd består af 3 menupunkter og et søgefelt. Der er følgende menupunkter:

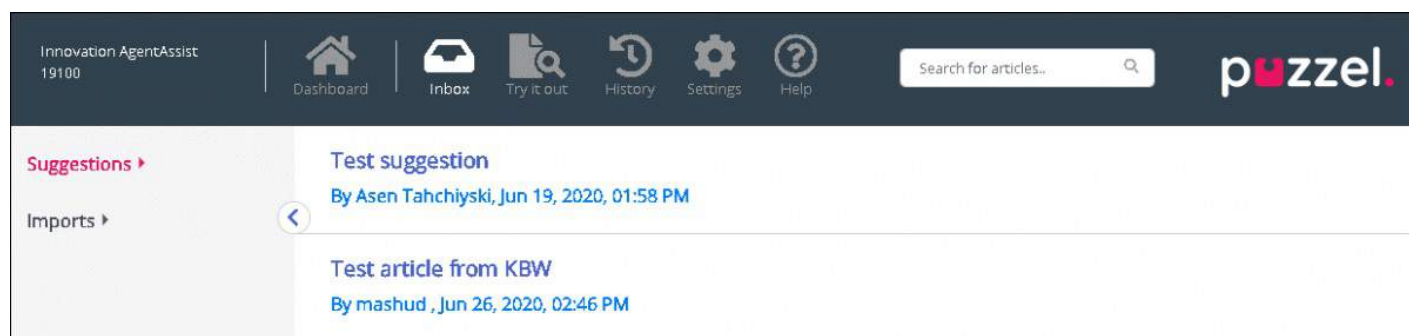
1. **Dashboard:** Det skærmbillede, der vises, så snart du har logget på.
2. **Indbakke (Inbox):** Indeholder forslag til vidensbaseartikler fra agenter, som skal godkendes af administratoren.
3. **Prøv det (Try it out):** Her kan du foretage en søgning for at teste, hvilke artikler der vises i søgeresultaterne.
4. **Historik (History):** Her vises auditlogfilen over forskellige aktiviteter, der er udført i vidensbasens administrationssystem, for at hjælpe administratoren og supervisorerne med at holde styr på handlingerne. Når du klikker på en post, åbnes artiklen i editoren.
5. **Indstillinger (Settings):** Her kan du importere vidensbaseartikler fra en CSV-fil.
6. **Hjælp (Help):** Her kan du finde en beskrivelse af forskellige koncepter/handlinger.

Brug søgefeltet til at udføre en søgning. Søgeresultaterne vises i det midterste panel.

Det venstre panel har en hierarkisk struktur med to niveauer: artikelkategorier og artikelområder. Nederst finder du desuden en liste over de mest populære artikler. Panelet er tomt, når du logger på første gang, og du bliver bedt om at oprette en ny kategori. Når du har oprettet et antal kategorier/områder og nogle artikler herunder, ser skærmen ud som vist på billedet ovenfor.

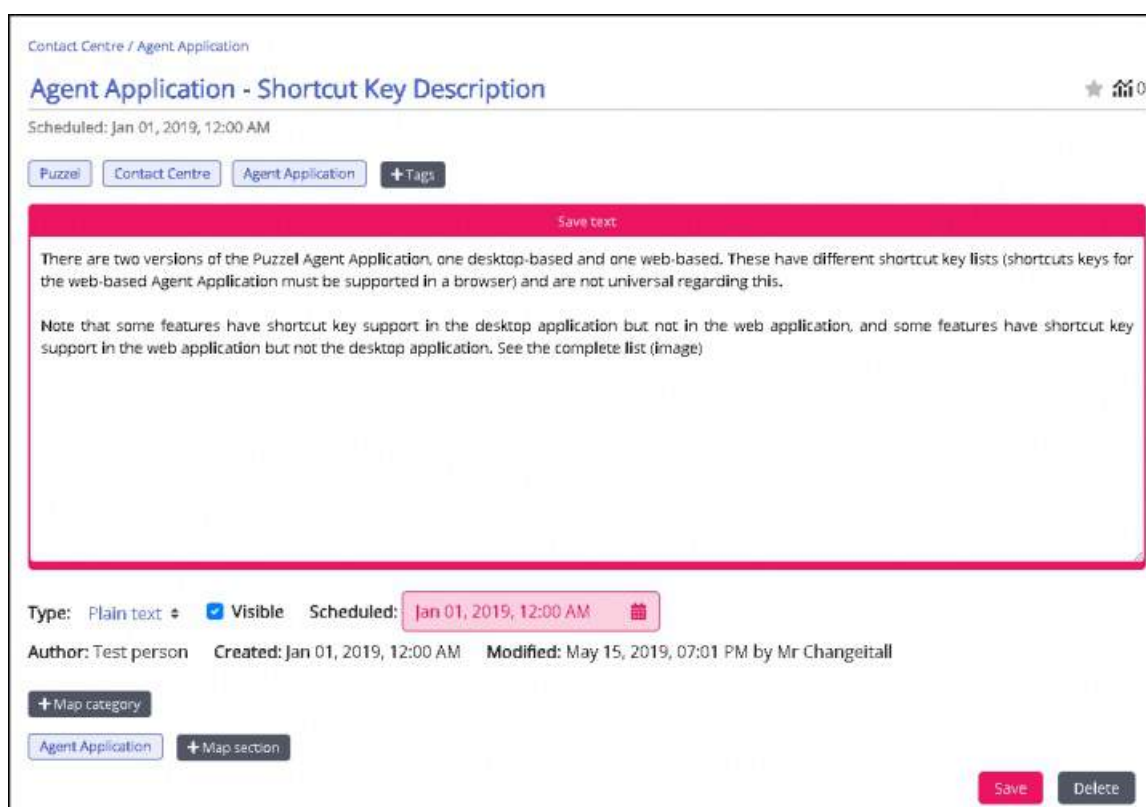
Indbakke (Inbox)

Agenternes forslag til vidensbaseartikler sendes til godkendelse hos administratoren og præsenteres i indbakken som vist nedenfor.



Sådan vises og godkendes en artikel:

1. Klik på den artikel, du ønsker at godkende. Artiklen åbnes i editoren.



2. Som standard åbnes editoren i formatet almindelig tekst. Klik på rullemenuen ud for attributten Type, og vælg RTF (Rich Text). Nu vises en værktøjslinje øverst på siden. Ved hjælp af den kan du indsætte billeder i artiklen direkte fra udklipsholderen uden at skulle gemme dem først. Du kan også indsætte videoer fra forskellige kilder i en artikel. Rediger artiklens indhold, tilføj tags, publicer artiklen, tildel den til en kategori/et område, og klik på Gem (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, and Cat. A '+ Tags' button is also present. Below the tabs is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, font color, background color, bulleted list, numbered list, indent, table, link, unlink, image, video, code, and a red location pin icon. The main text area contains the text 'This is the sales answer'. Below the text area is a horizontal scrollbar. Underneath the scrollbar, there are several fields and buttons: 'Type: Rich text', a checked 'Visible' checkbox, 'Scheduled: Jan 31, 2019, 01:00 AM' with a calendar icon, 'Author: Oscar Wilde', 'Created: Jan 01, 2019, 12:00 AM', and 'Modified: Jan 19, 2020, 12:12 PM by Jay'. Below these fields are two rows of category and section buttons: 'Sales', 'Support', '+ Map category' and 'Agent Client', '+ Map section'. At the bottom right, there are 'Save' and 'Delete' buttons.

3. Du kan nu se artiklen under den kategori, den er gemt i.


Prøv det (Try it out)

Her kan du ved hjælp af en søgning teste, om en artikel vises i alle de ønskede søgeresultater. Når du indtaster et spørgsmål i feltet, trækkes nøgleord eller -udtryk ud af spørgsmålet i form af tags, der bruges til at søge efter relevante artikler. I scenarier, hvor der ikke findes matchende tags i artiklerne, udfører søgemaskinen som standard en fuldtekstsøgning. Ved en fuldtekstsøgning gøres et forsøg på at matche ord fra spørgsmålet med indholdet i artiklerne og vise de relevante artikler i søgeresultaterne. Hvis der ikke findes nogen søgeresultater på baggrund af en tagbaseret søgning, udføres en fuldtekstsøgning. Du kan prøve at kopiere de udtrukne tags, som vises under indtastningsfeltet, og tage dine artikler med de udtrukne tags for at opnå bedre resultater.

Dashboard | Inbox | Try it out | History | Settings | Help

Try it out

Type here to test your search results based on extracted tags from your search query.

Found 2 articles (based on full-text search)

Tags Found Based On Your Query:

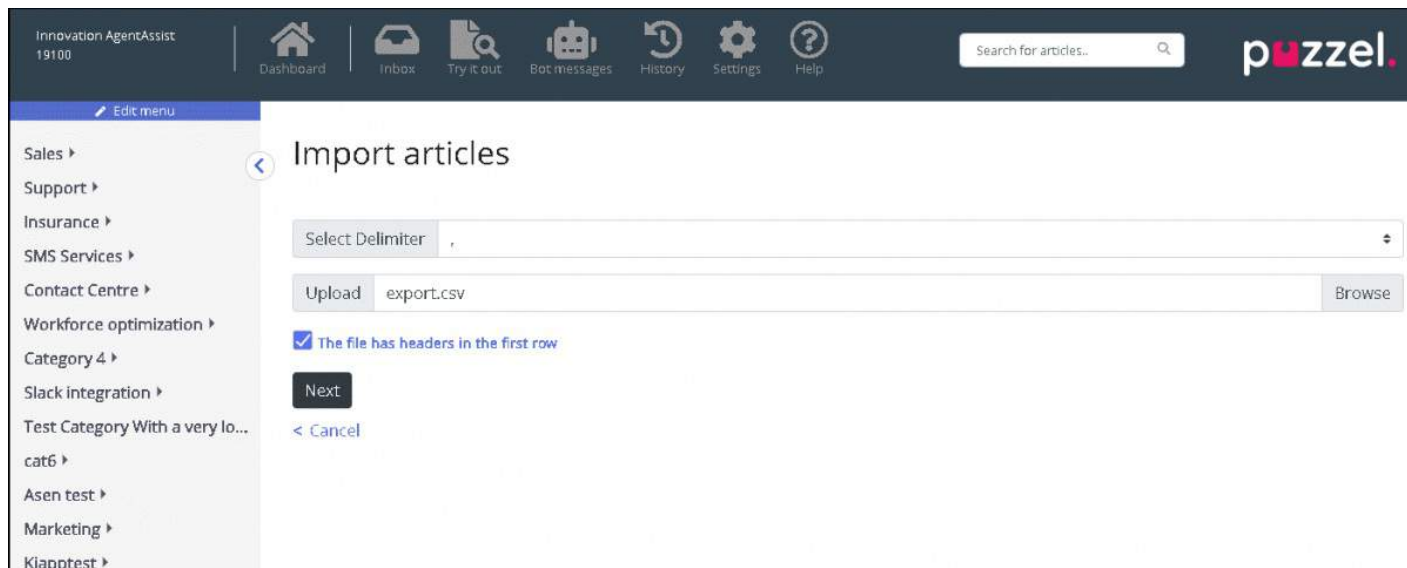
Account Lockout:

I'm locked out of my account, what do I do?
Created: N/A | Scheduled: Jan 03, 2020, 11:24 AM | Author: N/A

I'm locked out of my account, what do I do?
Created: N/A | Scheduled: Jan 01, 2019, 12:00 AM | Author: Test person

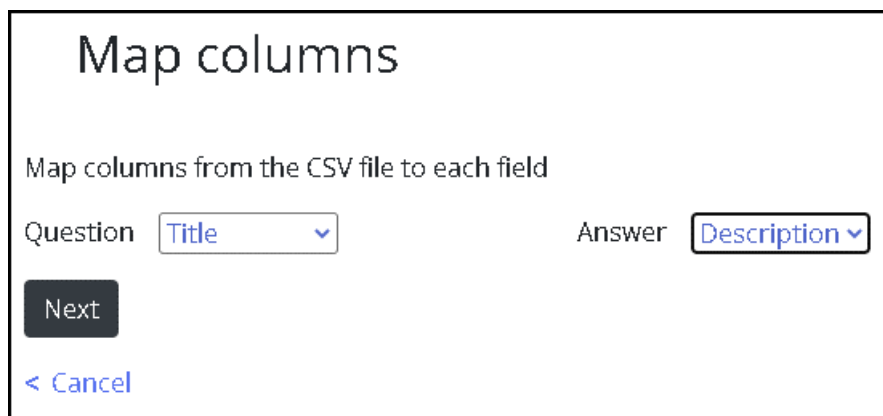
Indstillinger (Settings)

Du kan udføre masseimport af artikler fra en CSV-fil under fanen **Indstillinger** (Settings). En CSV-fil skal basalt set indeholde to kolonner: en til spørgsmål og en til svar. Klik på **Importér artikler fra CSV** (Import articles from CSV) for at åbne skærmen **Importér artikler** (Import articles).



The screenshot shows the 'Import articles' screen in the Puzzel interface. 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..'. The left sidebar has an 'Edit menu' button and a list of categories: Sales, Support, Insurance, SMS Services, Contact Centre, Workforce optimization, Category 4, Slack integration, Test Category With a very lo..., cat6, Asen test, Marketing, and Kjøpptest. The main content area is titled 'Import articles' and contains a 'Select Delimiter' dropdown menu, an 'Upload' field with 'export.csv' and a 'Browse' button, a checked checkbox 'The file has headers in the first row', and 'Next' and '< Cancel' buttons.

Upload CSV-filen, og klik på **Næste** (Next) for at gå til skærmen **Tilknyt kolonner** (Map columns). Tilknyt overskrifterne i CSV-filen til felterne Spørgsmål (Question) og Svar (Answer), og klik på **Næste** (Next).



The screenshot shows the 'Map columns' screen in the Puzzel interface. The title is 'Map columns'. Below the title is the instruction 'Map columns from the CSV file to each field'. There are two dropdown menus: 'Question' with 'Title' selected and 'Answer' with 'Description' selected. Below the dropdowns are 'Next' and '< Cancel' buttons.

Du kan nu se de artikler, du ønsker at føje til vidensbasens administrationssystem. Klik på knappen Start import for at begynde 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](#)

Når importen er fuldført, kan du se artiklerne under menupunktet Indbakke (Inbox) i kategorien **Importerede** (Imports).

Import completed

export.csv

66 Bytes

100% done

Articles imported: 1

Articles failed to import: 0

View articles

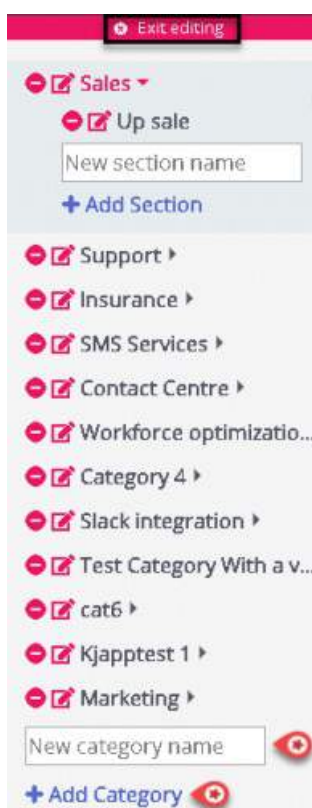
Kategori og område

En kategori er det øverste niveau i hierarkiet og repræsenterer en bred gruppering af artiklerne. Hver kategori kan have en eller flere underkategorier, kaldet områder. Ved at gruppere artiklerne i kategorier kan du gøre visningen mindre kompleks, så brugerne lettere kan få overblik over oplysningerne.

Hver artikel i vidensbasen kan tilhøre en eller flere kategorier, men den skal som hovedregel tilhøre mindst én kategori/ét område, for at du kan gemme den. På samme måde kan en artikel tilhøre et eller flere områder inden for samme kategori eller forskellige kategorier.

Sådan oprettes en ny kategori:

1. Klik på ikonet Redigeringsmenu (Edit menu) øverst i det venstre panel.
2. Indtast kategorinavnet i det tomme felt nederst, og klik på knappen Tilføj kategori (Add Category) under feltet. Nu vises den nye kategori på listen.
3. Klik på Afslut redigering (Exit editing) øverst i det venstre panel for at bekræfte ændringerne.



Sådan omdøbes eller redigeres kategorinavnet:

1. Klik på redigeringsikonet (vist nedenfor) til venstre for kategorinavnet.



2. Indtast et nyt kategorinavn.

Please enter a new name ×

Cancel Rename

3. Klik på Omdøb (Rename) for at gemme ændringerne.

Hvis du vil slette en kategori, skal du klikke på ikonet (vist nedenfor) til venstre for kategorinavnet.



Du bliver bedt om at bekræfte handlingen, før noget slettes.

Are you sure you want to delete this mapping? ×

No, not really Yes, Delete it

Warning

Bemærk, at alle artikler, der tilhører kategorien, også går tabt, når kategorien slettes. Hvis du vil gemme artiklerne, skal du knytte dem til en anden kategori eller et andet område, før du sletter kategorien.

Note

Du kan oprette/omdøbe/slette områder på samme måde.

Oprettelse og redigering af en artikel

En artikel er en kort tekst om et produkt/en funktion/en tjeneste, som agenten kan læse igennem, når han/hun skal løse en kundehenvendelse.

Oprettelse/redigering af en artikel

Sådan oprettes en ny artikel:

1. Vælg den kategori/det område i det venstre panel, som artiklen skal placeres i.
2. Klik på ikonet (vist nedenfor) i det midterste panel for at åbne editoren.

+ 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. Indtast artiklens titel. Det kan f.eks. være: Eksempel på artikel.
4. Indtast artiklens indhold.
5. Klik på ikonet (vist nedenfor) øverst til højre for at markere artiklen som en favorit.



6. Vælg formateringsstypografien til brødteksten på rullelisten: almindelig tekst eller markdown.
7. Markér afkrydsningsfeltet **Synlig** (Visible), hvis du vil publicere artiklen med det samme, eller planlæg publicering på et senere tidspunkt ved at vælge dato og klokkeslæt under **Planlagt** (Scheduled). Den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt er som standard valgt.
8. Klik på knappen (vist nedenfor) for at indtaste brugerdefinerede tags til din artikel.

+ Tags

9. Klik på **knappen Gem** (Save) for at gemme ændringerne og forlade editoren.

Hvis du vil redigere en eksisterende artikel, skal du vælge artiklen for at åbne den i editoren. Du kan ændre i indholdet, tilføje brugerdefinerede tags, knytte artiklen til forskellige kategorier/områder eller annullere publiceringen af den efter behov.

The screenshot shows the article editor interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Support', 'Insurance', 'Car', and 'Privat forsikring'. The main area displays the article title 'How do I buy a private insurance?' and its scheduled date 'Dec 04, 2019, 11:41 AM'. Below the title, there are tags for 'Private Insurance' and 'Money'. The main content area contains the text 'Call us and we will help you find the best deal.' and a 'Save text' button. At the bottom, there are fields for 'Type' (Plain text), 'Visible' (checkbox), 'Scheduled' (Dec 04, 2019, 11:41 AM), 'Author', 'Created' (Dec 04, 2019, 11:42 AM), and 'Modified' (Oct 12, 2020, 08:12 PM by). There are also buttons for '+ Upload file' (with 'best deal.docx'), '+ Map category' (with 'Support'), '+ Map section' (with 'Privat Forsikring'), and '+ Map article' (with 'Agent Application - Shortcut Key Description'). At the bottom right, there are 'Save' and 'Delete' buttons.

Der findes to typer tags:

- NLU-tags [autogenererede på grundlag af titel og indhold, vist med grå farve]
- Brugerdefinerede tags [oprettet af brugeren, vist med blå farve]

Note

Når du opretter en ny artikel, tilføjes NLU-tags først, når du gemmer artiklen. Brugerdefinerede tags har forrang frem for NLU-tags ved artikelsøgning, og NLU-tags kan ikke redigeres eller slettes.

Brugstælleren i øverste højre hjørne viser det antal gange, artiklen har været brugt af agenten under en kundeinteraktion. Værdien fungerer også som kriterium for, hvilke artikler der skal vises øverst på listen.

Hvis du vil slette en artikel, skal du vælge den pågældende artikel for at åbne den i editoren. Klik derefter på sletteknappen i nederste højre hjørne.

Mest populære artikler

Artikler, der bruges ofte af agenterne eller aktivt markeres som favoritter, når de oprettes/redigeres, vises i dette område. En artikel, der markeres som favorit, har forrang på listen frem for artikler med en høj brugstællerværdi.

Eksempel: En artikel markeret som favorit med en brugstællerværdi på fem står højere placeret på listen end en artikel, der ikke er markeret som favorit og har en brugstællerværdi på 50.

Sortering og filtrering af artikler

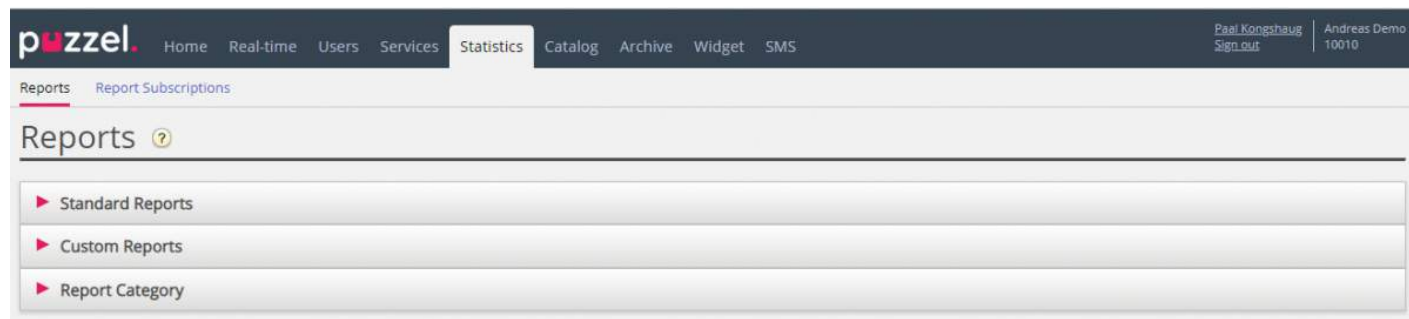
Du kan sortere artiklerne i den valgte kategori alfabetisk ved at klikke på knappen Sortér artikler (Sort articles) øverst på skærmen. Der er også en filterfunktion, som gør det muligt at filtrere artiklerne baseret på titel, oprettelsesdato og forfatter.

The screenshot displays a user interface for managing articles. On the left is a navigation menu with categories like Sales, Support, Insurance, and Marketing. The main area shows a list of articles under the 'Sort Articles' dropdown. At the top right, there is a 'Filter articles' input field and a '+ Article' button. Each article entry includes a category, title, creation and scheduling dates, author name, and a star rating.

Category	Title	Created	Scheduled	Author	Rating
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

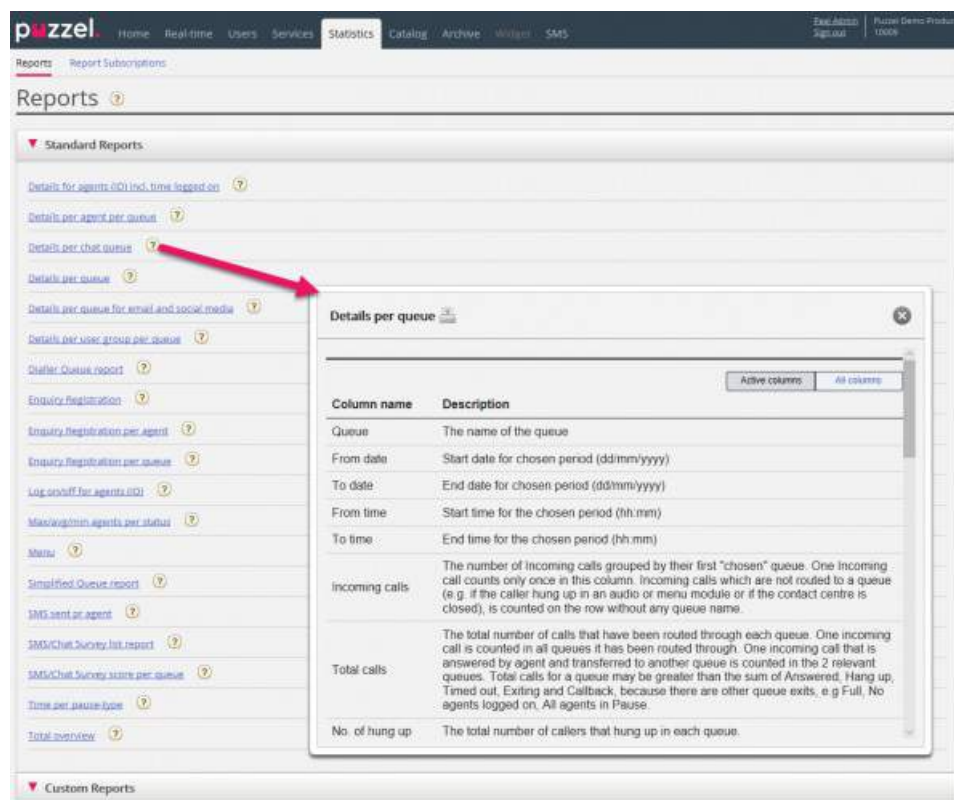
Statistik (Statistics)

Der er en række forskellige standardrapporter at vælge imellem, og du kan også lave dine egne rapporter under Brugerdefinerede rapporter (Custom Reports). Du kan oprette rapportkategorier og placere dine brugerdefinerede rapporter i forskellige kategorier for at skabe et bedre overblik og forenkle adgangskontrollen.



Standardrappporter (Standard reports)

Her finder du alle de standardrappporter, din virksomhed har adgang til.



Spørgsmålstegnet ud for hver rapport indeholder en komplet rapportbeskrivelse.

Vi anbefaler også afsnittet om statistik på help.puzzel.com, hvor vi har beskrevet de forskellige rapportniveauer, hvordan tilbagekald rapporteres og andre emner: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistikken vises opkald og skriftlige henvendelser i den relevante systemkø (ikke i visningskøen).

Vælg den ønskede rapport for at åbne en fane i webbrowseren, hvor du kan ændre parametrene for rapporten. Du kan vælge løsningsnummer, tidsperiode, og hvordan dine tidselementer grupperes, f.eks. for hver(t) kvarter, time, 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

Definition af en tidsperiode

Tidsperioden for en rapport kan defineres manuelt eller ved hjælp af tidsindstillingsknapperne. Ved hjælp af tidsindstillingsknapperne kan du hurtigt indstille et tidsinterval. Der er knapper til indstilling af dag, uge og måned. Du kan søge i tidsperioderne ved hjælp af pilene ud for tidsintervalknapperne og flytte mellem datoer, uger og måneder.

▼ **Change Parameters - Details pr queue**

Service Number:

◀

▶

◀

▶

◀

▶

From

To Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

◀ 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

Du kan også vælge at indstille tidsperioden manuelt ved at indtaste den, eller du kan bruge kalenderen, som vises, når du flytter markøren til feltet Fra (From) eller Til (To).

Statistikrapporter gemmes som standard i 1200 dage, medmindre en anden lagringsperiode aftales. Hvis du vil gemme agentrapporter (rapporter med tal pr. agent), i kortere tid end statistik på oversigts-/køniveau, skal du kontakte Puzzel Support, så vi kan konfigurere kortere lagringstid for agentstatistik (f.eks. 365 dage).

Hvis din rapport dækker en periode, der er længere end én dag, kan du bruge funktionen Afgræns tid på dagen (Limit time range) til at tilpasse tidsparametrene for din rapport. Du kan kun generere en rapport inden for dine åbningstider, f.eks. mandag-onsdag og fredag kl. 08:00-16:00 og torsdag kl. 08:00-18:00.

For at gøre dette skal du klikke på linket Avancerede indstillinger (Advanced settings). Dermed åbnes vinduet Åbningstider (Opening hours), hvor du kan konfigurere tidsintervallet for hver enkelt dag. Du skal først vælge tid under feltet Fra (From) (08:00) og Til (To) (16:00). Derefter skal du markere Angiv dage (Specify days) og justere tidsindstillingen for de pågældende dage. Klik derefter på Anvend (Apply), og markér til sidst afkrydsningsfeltet Afgræns tid på dagen (Limit time range) for at anvende tidsafgrænsningerne.

Hvis du vil generere en månedlig eller ugentlig rapport for natholdet, kan du gøre dette ved at indtaste f.eks. Fra (From) 23:00 og Til (To) 07:00. Hvis tidspunktet ud for Fra (From) (f.eks. 23:00) er senere end tidspunktet ud for Til (To) (f.eks. 07:00), tolkes dette, som om tidspunktet ud for Til (To) er næste dag.

Når du har genereret en rapport ved at klikke på knappen Vis rapport (View Report), vises rapporten, og delen Rediger parametre (Change parameters) minimeres. Hvis du holder musen over et kolonnenavn, vises en beskrivelse af kolonnens indhold.

► Change Parameters - Details pr queue



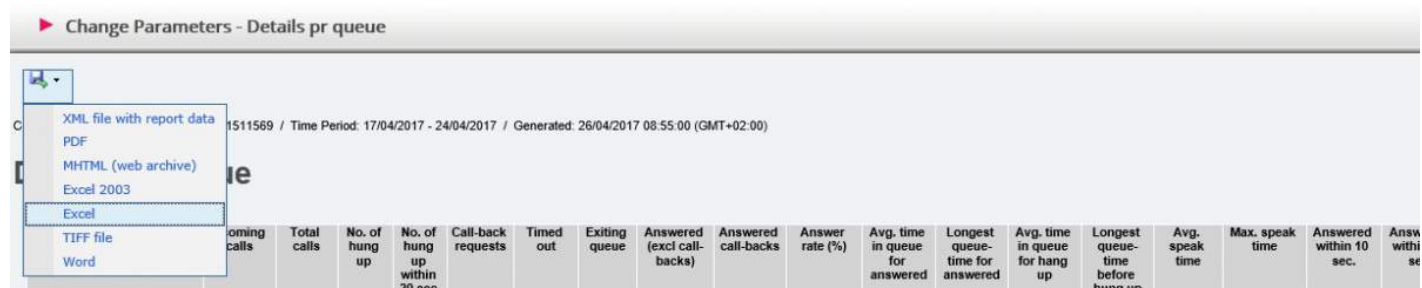
Customer: [redacted] Service Number: [redacted] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

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%

Sådan gemmes rapporten som en fil

Når du har genereret din rapport, kan du gemme den ved at klikke på knappen Gem (Save).



Du kan vælge mellem forskellige formater, f.eks. Excel, mhtml og pdf.

Når du har valgt et format, skal du følge instruktionerne i din browser for at gemme og/eller åbne rapporten.

Rapporterne skaleres forskelligt, afhængigt af hvilket format du vælger. I nogle formater vil rapporter, der indeholder mange kolonner eller rækker, blive fordelt på to eller flere sider.

Brugerdefinerede rapporter (Custom Reports)

Det er muligt at tilpasse en standardrapport ved at klikke på knappen Tilpas (Customise).

Yesterday Last week Last month

From To Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

[View report](#) [Customise](#)

Når du eller en anden i din virksomhed har tilpasset en rapport og gemt den, vises denne nye rapport på fanen Brugerdefinerede rapporter (Custom reports) til fremtidig brug.

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 salj ?	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		

Sådan tilpasses en rapport

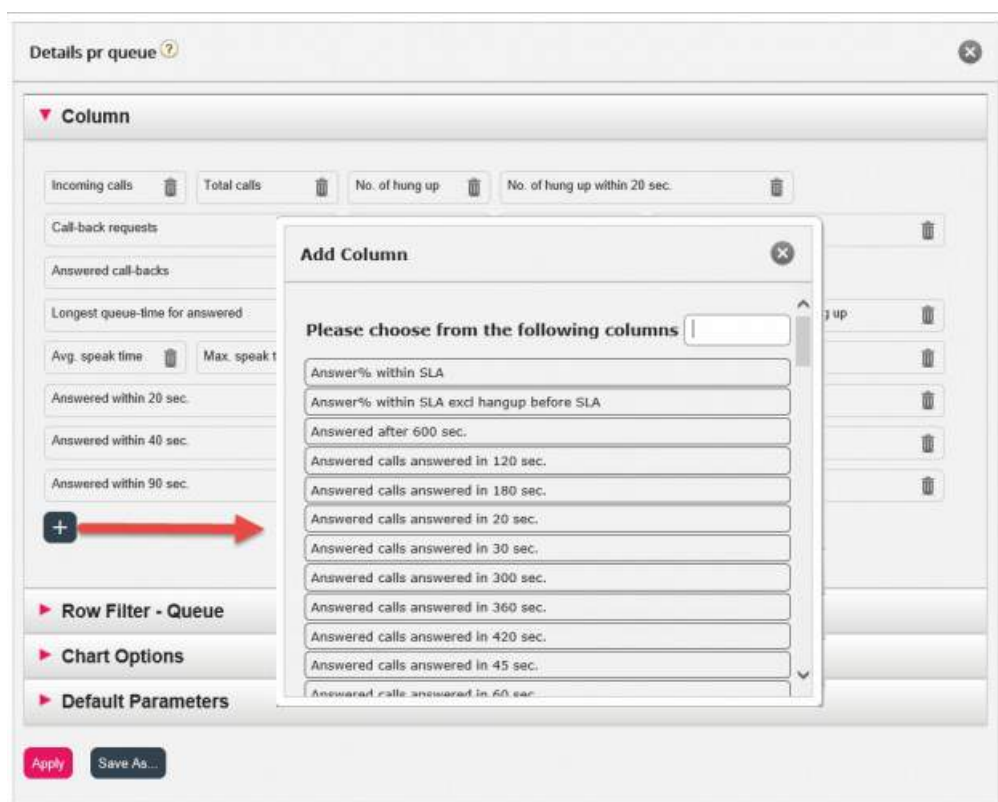
Når du klikker på knappen Tilpas (Customise), åbnes et nyt vindue.



I dette vindue kan du vælge at filtrere de rækker og kolonner, som rapporten skal indeholde, og visse rapporter har diagramindstillinger. Indholdet i dette vindue varierer afhængigt af den valgte rapport. Hvis der er anvendt et ressourcefilter på dig som bruger, er visse rækkeelementer muligvis ikke tilgængelige. Hvis du har adgang til at redigere en rapport, der indeholder elementer, som du ikke har adgang til (på grund af et ressourcefilter), kan du ikke slette disse elementer. Du vil se et hængelåssymbol ved siden af elementet.

Tilpasning af kolonner

I undersektionen Column starter du altid med en række standardkolonner. Du kan fjerne en kolonne ved at klikke på papirkurven ud for den. Hvis du vil tilføje en eller flere kolonner, skal du klikke på tegnet + for at åbne vinduet Tilføj kolonne (Add column).

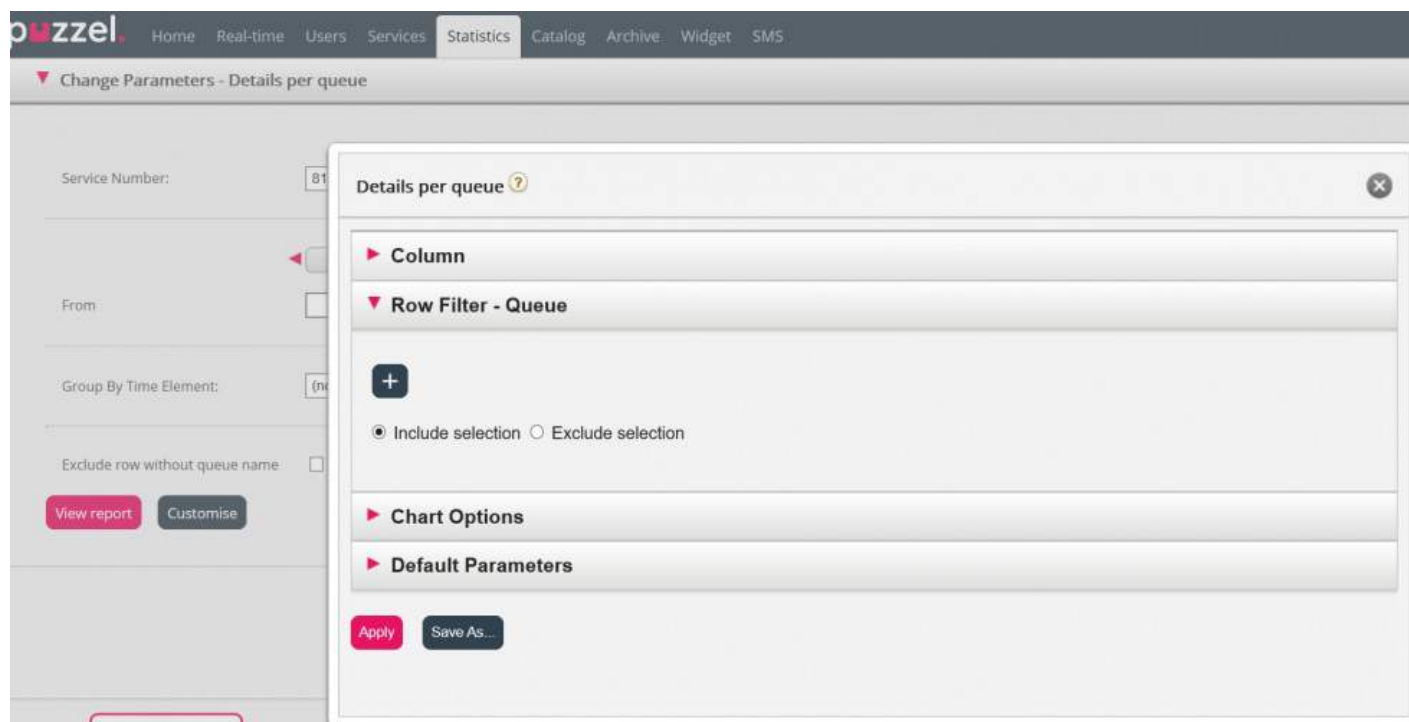


De kolonner, som er tilgængelige for denne rapport, og som endnu ikke er valgt, vises på listen. For at tilføje en kolonne til rapporten skal du klikke på kolonnenavnet. Derefter skal du lukke vinduet og klikke på Anvend (Apply) og derefter på Vis rapport (View report) eller fortsætte med at tilpasse rækker og/eller indstille standardparametre.

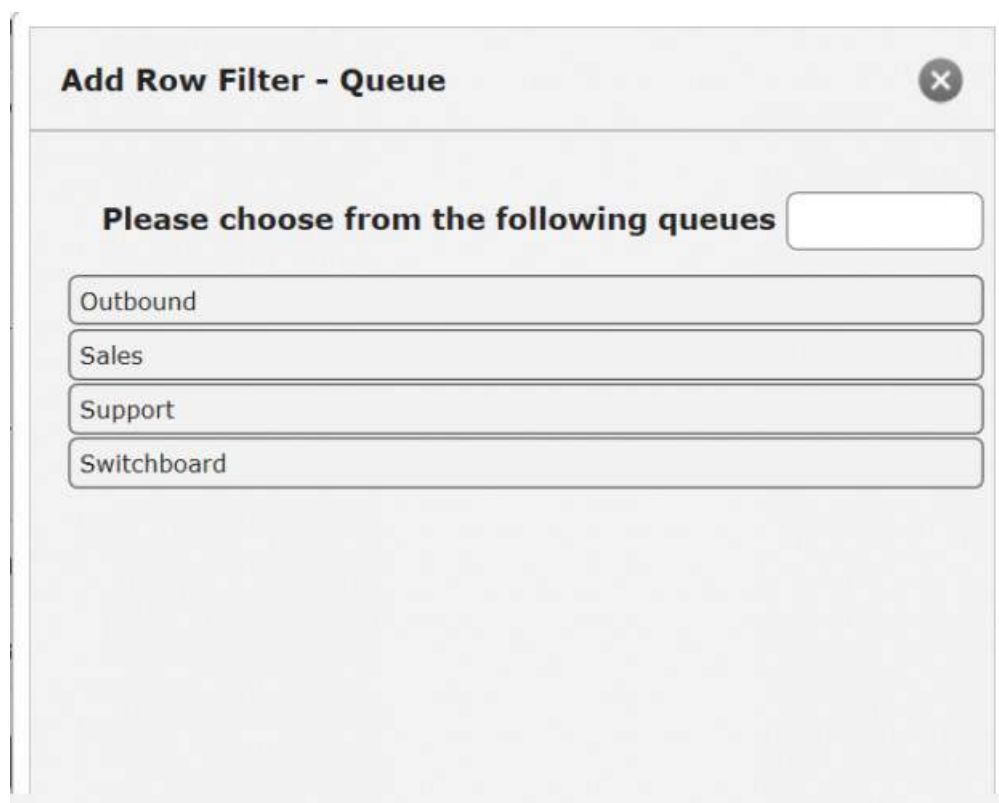
Tilpasning af rækkefiltre

Som standard vises alle rækker (f.eks. agenter, brugergrupper eller køer) i rapporten.

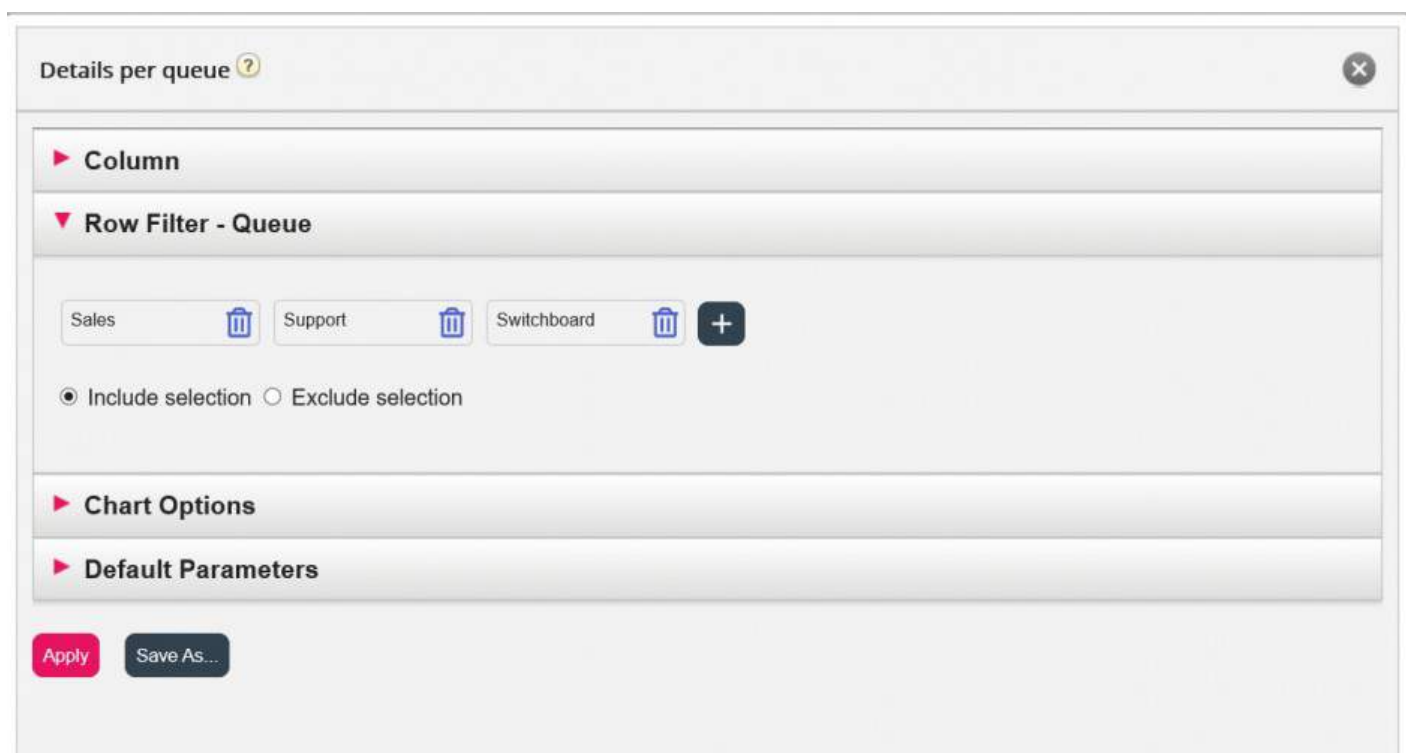
Du kan tilføje et rækkefilter med en eller flere poster, hvis du kun vil have vist de valgte rækker, eller hvis du vil udelade de valgte rækker.



Hvis du vil tilføje elementer til et rækkefilter, skal du klikke på tegnet + for at åbne et nyt vindue med de elementer, som er tilgængelige for denne rapport. Under Detaljer pr. kø (Details per queue) vises alle køer:



Klik på de elementer (her køer), som skal være inkluderet i filteret, og luk vinduet. Du kan nu se de valgte elementer i rækkefilteret.



Du kan fjerne elementer fra et rækkefilter ved at klikke på papirkurven.

Standardindstillingen er Medtag valgte (Include selection) (dvs. vis kun de valgte elementer/rækker i rapporten), men du kan ændre indstillingen til Udelad valgte (Exclude selection), hvis du ønsker, at rapporten skal indeholde alle elementer undtagen de valgte.

Klik på Anvend (Apply) for at lukke vinduet Tilpas (Customise), og klik derefter på Vis rapport (View report) for at generere rapporten, eller foretag yderligere konfiguration i vinduet Tilpas (Customise).

Diagramindstillinger

Visse rapporter har diagramindstillinger. Her kan du vælge:

- om der skal vises en tabel og/eller et diagram
- hvilken kolonne du vil vise i diagrammet
- hvilken slags diagram du vil vise (cirkel-, søjle- eller kurvediagram)
- om alle (standard) eller kun de øverste 5/10/15/20 rækker skal vises

The screenshot shows a configuration window titled "Details pr queue" with a close button in the top right corner. The window is divided into several 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.
 - Labels and dropdowns: "Chart type:" with a dropdown menu showing "Pie", and a checkbox Show values.
 - Label and dropdown: "Show Column:" with a dropdown menu showing "Incoming calls".
 - Label and dropdown: "Rows to show:" with a dropdown menu showing "All".
- Default Parameters:** A section with a right-pointing triangle icon.

At the bottom of the window, there are two buttons: a red "Apply" button and a dark grey "Save As..." button.

Hvis du vil begrænse, hvilke rækker der skal medtages i diagrammet (andre end de øverste x rækker), kan du bruge funktionen Rækkefilter (Row filter) og manuelt vælge de rækker, der skal medtages.

Tilpasning af standardparametre

Under Standardparametre (Default Parameters) kan du definere visse elementer, så du ikke skal definere dem, hver gang du vil se rapporten. De standardparametre, du kan definere for dine rapporter, er:

- Løsningsnummer (Service Number), hvis du har flere forskellige
- Fra-dato (From Date) og Til-dato (To Date), f.eks. Sidste uge mandag 00:00 til sidste uge søndag 24:00
- Afgræns tid på dagen (Limit time range), f.eks. man-fre 08:00-16:00, lørdag 09:00-14:00
- Gruppér efter tid (Group by time), f.eks. gruppering efter dag

I kolonnen Synlighed (Appearance) kan du også beslutte, om disse parametre skal indstilles til at være Skjult (Hidden), Skrivebeskyttede (Read only) eller Redigerbare (Editable) for rapportens brugere.

▶ Column

▶ Row Filter - Queue

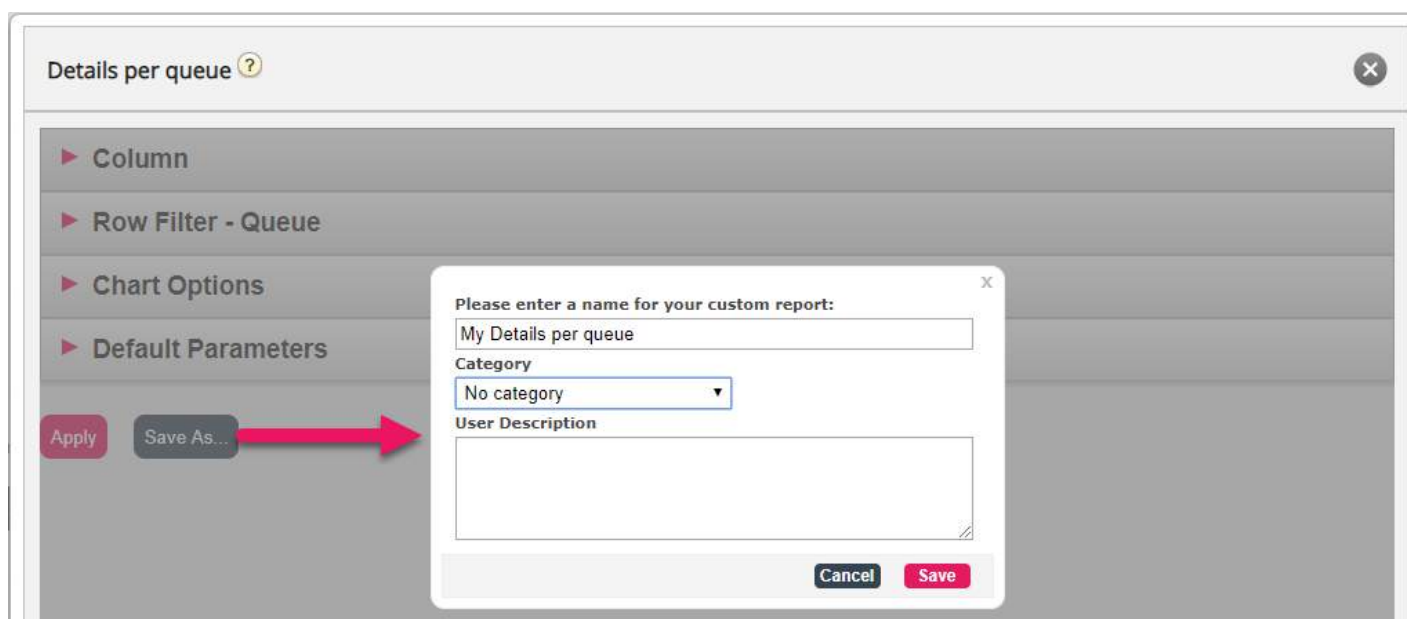
▶ Chart Options

▼ Default Parameters

Default Parameters: On Off

Parameter	Value	Appearance
Service Number:	<input type="text" value="81511569"/>	<input type="text" value="Editable"/>
From Date:	<input style="width: 100px;" type="text" value=" < Last week > "/> <input style="width: 100px;" type="text" value=" Monday "/> <input style="width: 100px;" type="text" value=" 00:00 "/>	
To Date:	<input style="width: 100px;" type="text" value=" < Last week > "/> <input style="width: 100px;" type="text" value=" Sunday "/> <input style="width: 100px;" type="text" value=" 24:00 "/>	<input type="text" value="Editable"/>
Limit time range	<input type="checkbox"/>	
Group By Time Element:	<input style="width: 100px;" type="text" value=" (no grouping) "/>	<input type="text" value="Editable"/>

Når du er færdig med at tilpasse en rapport, skal du klikke på knappen Anvend (Apply) for at lukke vinduet. Klik derefter på Vis rapport (View report) for at generere rapporten med de definerede parametre. Hvis du ønsker, at rapporten skal være tilgængelig fremover, skal du udvide delen Rediger parametre (Change parameters) over rapporten, klikke på Tilpas (Customise) og derefter på knappen Gem som (Save as). Der vises et nyt vindue, hvor du kan indtaste et navn og en beskrivelse af din rapport.



Når du har gemt din rapport, kan du finde den på fanen Brugerdefinerede rapporter (Custom reports).

Du kan finde yderligere oplysninger og flere forklaringer om statistik[her](#).

Rapportabonnementer (Report Subscriptions)

Report Subscriptions er en funktion, som gør det muligt automatisk at sende forskellige rapporter til forskellige e-mailadresser med faste intervaller f.eks. dagligt, ugentligt eller månedligt.

Vi anbefaler, at kun administratorbrugere, der kan se alle rapporter og alle brugergrupper og køer som statistik, har adgang til siden Statistics – Reports subscriptions. Grunden til dette er, at brugere kan se og redigere hinandens rapportabonnementer, og ressourcefiltre gælder ikke for rapportabonnementer.

Du kan oprette flere rapportabonnementer. Hvert abonnement indeholder én standard eller én brugerdefineret rapport, som sendes til en eller flere e-mailadresser. Rapporten vedhæftes e-mailen som en mhtml-fil eller Excel-fil.

På fanen Rapportabonnementer (Report Subscriptions) kan du oprette disse rapportabonnementer til dig og dine kolleger. Du kan også få vist en liste over rapportabonnementer, der tidligere er oprettet, og hvem de er oprettet af.

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		

Et rapportabonnement skal være aktiveret, før der kan sendes e-mails.

Eksisterende abonnemeter

Alle brugere i din virksomhed, som har adgang til denne side, kan få vist og redigere hinandens abonnemeter. Før du opretter et nyt abonnement, skal du kontrollere, at den relevante rapport ikke allerede sendes til andre modtagere med det ønskede interval. Hvis den gør det, kan du blot tilføje en ny modtager til det eksisterende abonnement.

Du kan se, hvordan et eksisterende abonnement er konfigureret, ved ganske enkelt at klikke på det grønne flag, hvorefter detaljerne om abonnementet vises.

Oprettelse af et abonnement

For at oprette et abonnement skal du blot klikke på knappen Tilføj abonnement (Add Subscription). Der vises et nyt abonnement med 3 forskellige faner.

Report and email recipients

På denne fane skal du vælge en rapport, udfylde oplysninger om abonnementsnavn og rapportbeskrivelse samt vælge mailmodtagere og 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

Disse parametre er de samme som de parametre, der kan anvendes, når en rapport tilpasses (kolonner, rækker og standardparametre). Hvis du har valgt en brugerdefineret rapport i dette rapportabonnement, og hvis der er defineret eventuelle standardparametre for den brugerdefinerede rapport, vises de her. Hvis du ændrer nogle af parametrene her, f.eks. åbningstiderne (funktionen Afgræns tid på dagen (Limit time range)), vil det nye tidsinterval kun blive gemt for dette rapportabonnement.

Ved rapporter, der anvendes i rapportabonnementer, anbefaler vi, at Afgræns tid på dagen (Limit time range) kun defineres i rapportabonnementet. Dette er for at undgå at indstille tidsintervallerne to steder eller have forskellige tidsintervaller i rapporten og abonnementet.

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; border: 1px solid #ccc;">Parameters</div> <div style="padding: 2px 5px;">Scheduling</div> </div>				
Service Number:	<input type="text" value="81511567"/>			
From Date:	<input style="width: 150px;" type="text" value=" < Last week > "/> <input style="width: 80px;" type="text" value=" Monday "/> <input style="width: 80px;" type="text" value=" 00:00 "/>			
To Date:	<input style="width: 150px;" type="text" value=" < Last week > "/> <input style="width: 80px;" type="text" value=" Sunday "/> <input style="width: 80px;" type="text" value=" 24:00 "/>			
Limit time range	<input type="checkbox"/>			
Group By Time Element:	<input style="width: 150px;" type="text" value=" (no grouping) "/>			
Include agents without traffic but with logon time	<input type="checkbox"/>			
<input type="button" value="Save"/>				

Hvis du ønsker en daglig rapport for ugedage, skal du vælge Parametre (Parameters) og derefter Fra (From) I går (Yesterday) 00:00 og Til (To) I går (Yesterday) 24:00. Under Tidsplan (Scheduling) skal du markere dagene tirsdag-lørdag og vælge et tidspunkt mellem 03:00 og 07:00, da statistik for en hel dag (indtil 24:00) normalt er klar lige efter 02:00 næste dag.

Hvis du gerne vil have daglige rapporter for tidsintervallet 08:00-17:00, kan du under Parametre (Parameters) vælge Fra (From) I dag (Today) 08:00 og Til (To) I dag (Today) 17:00. Under Tidsplan (Scheduling) skal du markere mandag-fredag og vælge tidspunktet 20:00.

Scheduling

Her kan du definere, hvornår rapporten skal genereres og sendes. Dette skal svare til rapportens definerede parametre.

Eksempler:

En daglig rapport for mandag til fredag (i går 00:00-24:00) skal kun planlægges for faste dage tirsdag-lørdag f.eks. kl. 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 ugentlig rapport (sidste uge) skal kun planlægges for den faste dag mandag:

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 månedlig rapport (sidste måned) skal kun planlægges for den faste dato den 1.:

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

Bemærk, at hvis du ønsker at sende rapporten på flere faste datoer, skal du adskille datoerne med semikolon. For at aktivere et abonnement skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiveret (Enabled) og derefter gemme.

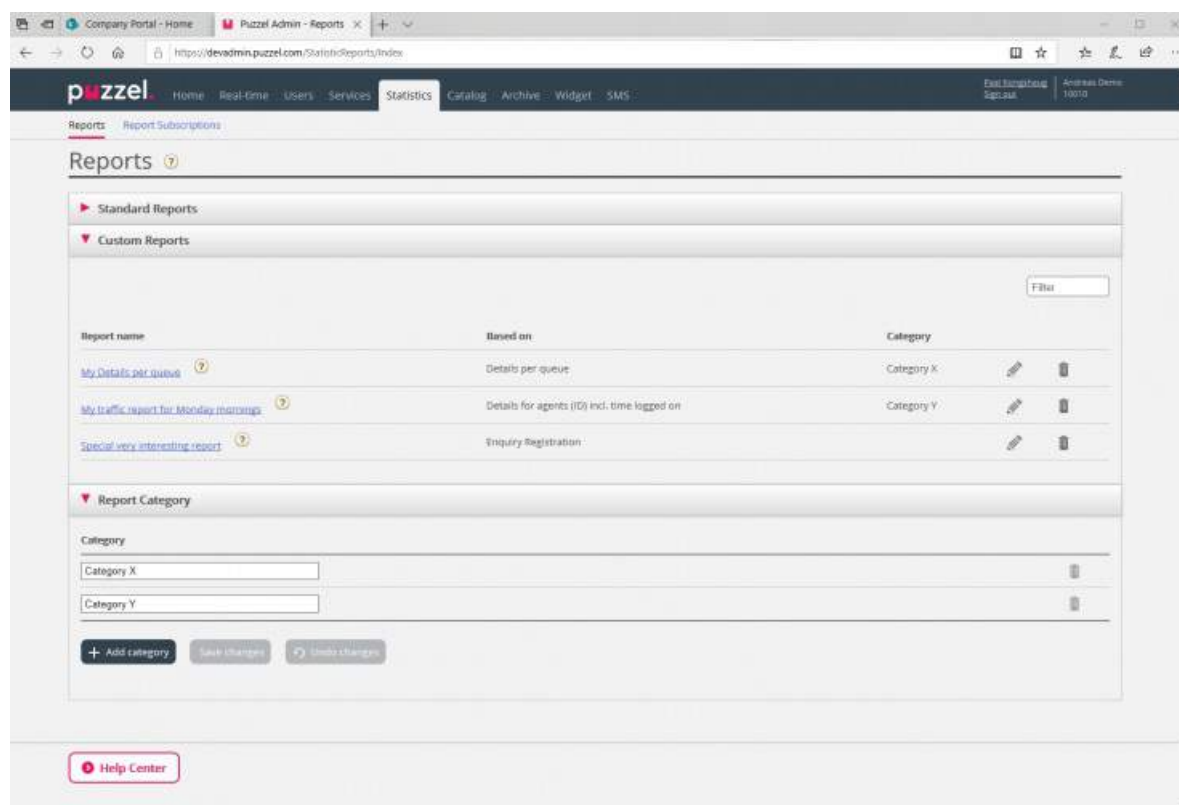
Hvilke rækker medtages?

Ressourcefiltre kan bruges til at begrænse, hvilke rapporter eller hvilke køer/brugergrupper en bruger kan se i Statistik (Statistics), men ressourcefiltre bruges ikke til rapportabonnementer. Hvis du gerne vil distribuere en agentrapport, der kun indeholder specifikke agenter, skal du gemme en brugerdefineret rapport med disse agenter og derefter vælge den i et rapportabonnement.

Kategorier i brugerdefinerede rapporter

Hvis du har mange brugerdefinerede rapporter, kan du kategorisere dem for at få et bedre overblik og for at gøre det lettere at begrænse, hvilke rapporter der skal vises til forskellige administratorer. Se [Ressourcefilter til statistikrapportkategorier](#).

Du kan oprette de kategorier, du har brug for, i undersektionen Rapportkategori (Report Category). Hvis du vil placere en eksisterende brugerdefineret rapport i en kategori, skal du klikke på redigerings symbolet i rapportrækken og vælge den korrekte kategori. Når du opretter en ny brugerdefineret rapport, kan du vælge en kategori, når du definerer navn og beskrivelse, før du gemmer rapporten.



The screenshot shows the Puzzel Admin interface for managing reports. The main heading is "Reports" with a help icon. Below this, there are sections for "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 (10) incl. time logged on	Category Y		
Special very interesting report	Inquiry 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" button is located at the bottom left of the page.

Arkiv (Archive)

Arkivet har tre sider:

Sidens navn	Beskrivelse
Søg (Search)	Dette er det egentlige mediearkiv, hvor du kan finde oplysninger om de enkelte opkald (samt optagelser og muligvis transskriberinger), chatsamtaler (og chatlogfiler) og e-mails (herunder e-opgaver og planlagte opgaver).
Anonymiser (Anonymize)	Her kan du indtaste telefonnummer og e-mailadresse på en person, der kræver at blive glemt, hvis du vil have Puzzel til at slette denne persons telefonnummer/e-mailadresse i opkald/chatsamtaler/e-mails i arkivet.
Auditlogfil (Audit log)	Her kan du finde én post, for hver gang en bruger lyttede til/downloadede/slettede en opkaldsoptagelse eller åbnede/downloadede/slettede en chatlogfil.

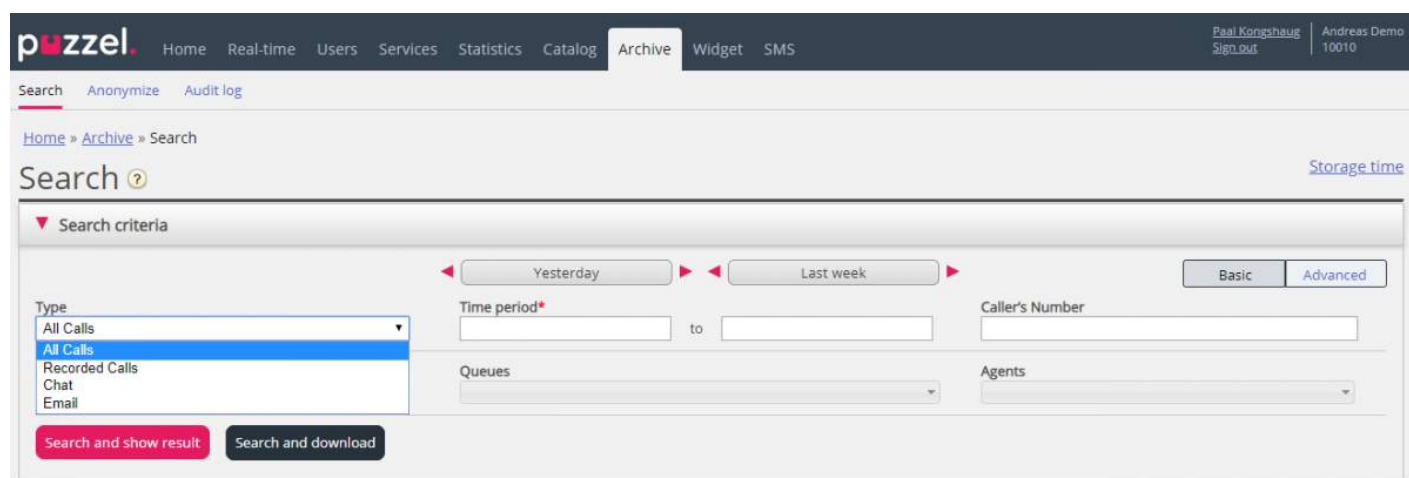
Søg (Search)

På siden Arkiv – Søg (Archive – Search) kan du finde oplysninger om opkald (samt optagelser og muligvis transskriberinger), chatsamtaler og e-mails (herunder e-opgaver og planlagte opgaver), der er behandlet i Puzzel, samt årsagsregistreringer foretaget af agenter, som er knyttet til disse henvendelser. Derudover kan der vises resultater af SMS- og chatundersøgelser. Den faktiske e-mailtekst/brødtekst og vedhæftede fil er ikke tilgængelig i Puzzels arkiv.

Generel information om en anmodning vil normalt være tilgængelig i arkivet inden for 3-5 minutter efter, at anmodningen er afsluttet (opkalderen er lagt på eller den sidste agent lukkede den skriftlige anmodningsfane), men det kan tage længere tid, før et opkald optager filer og chatlogfiler. Forespørgselens registreringsoplysninger vises muligvis meget senere, da agenten kan foretage en sådan registrering længe efter opkaldet / chatten er afsluttet. En undersøgelsesscore / kommentar vises muligvis også længe efter opkaldet / chatten sluttede, da slutkunden muligvis ikke svarede med det samme.

Bemærk, at et opkald / chat normalt slutter flere minutter efter den præsenterede starttid i resultatlisten.

Det viste kønavn er systemkønavnet.



Søg og vis resultat vs Søg og download

- Hvis du vil studere et eller flere af opkaldene / chats osv. I søgeresultatet i arkivet og muligvis lytte til en opkaldsoptagelse eller læse en chatlog, skal du klikke på *Søg og vise resultatet*.
- Hvis du vil downloade en forenklet version af den generelle info til anmodningerne i søgeresultatet som en xlsx-fil, skal du klikke på *Søg og download*. Mere info [her](#).

Opbevaringstid

Klik på Lagringstid for at se, hvad der er inkluderet i dit arkiv, og hvor længe Generelle oplysninger om anmodninger, opkaldsoptagelser og chatlogfiler er gemt. Kontakt Puzzel support, hvis du vil ændre lagringstid.

Hvis lagringstiden for generelle oplysninger er længere end for opkaldsoptagelser / chatlogfiler, finder du "gamle" opkald / chats uden en optagelses- / chatlog. Hver aften sletter Puzzel opkald / chats og optagelser / chatlogfiler, der er ældre end den definerede lagringstid.

Hvis du skal gemme opkaldsoptagelser fra forskellige systemkøer i forskellige antal dage, er dette muligt at konfigurere. To muligheder:

- En standarddag til at gemme opkaldsoptagelse (f.eks. 90 dage) og en kortere lagringstid for nogle valgte køer
- Kun få udvalgte køer med (meget) lang lagringstid for optagelser, og de fleste køer med kortere lagringstid for optagelser.

Grundlæggende søgeparametre

Obligatoriske felter:

- **Type:** Her kan du vælge mellem Alle samtaler (All calls), Samtaler med optagelse (Recorded calls) (en undergruppe af alle samtaler), Chat eller E-mail
- **Tidsperiode (Time Period):** Brug felterne Fra/Til (From/To) til at definere tidsperioden, eller brug tidsindstillingsknapperne og de grønne pile

Valgfri grundlæggende søgefelter:

- Adgangspunkt (Access point) (telefonnummer/e-mailadresse osv.)
- Kø (Queue) (systemkøen)
- Agent
- Henvenders nummer (Caller's number)/Chatkundes navn (Chatters Name)/Fra (From)

I rullelister, f.eks. Adgangspunkt (Access point), Køer (Queues) og Agenter (Agents), kan du vælge en eller flere poster.

Søgning med jokertegn

En stjerne (*) kan anvendes som jokertegn i starten, i midten og/eller i slutningen af søgestrengen i felterne Henvenders nummer (Caller's number), Chatkundes navn/e-mail (Chatter's Name/Email) og Fra (e-mail) (From (e-mail)) og i de avancerede søgefelter Kommentar (Comment) og Tags.

Hvis du søger efter *petter* i Chatkundes navn/e-mail (Chatter's Name/Email), finder du chatsamtaler, der indeholder "petter" i chatfelterne Navn (Name) eller Email (id) (Email (id)).

Hvis du søger efter 214906* i Henvenders nummer (Caller's Number), finder du de opkald, hvor nummeret begynder med 214906.

Avancerede søgeparametre

Når du klikker på Avanceret (Advanced) (i stedet for på Grundlæggende (Basic)), er der flere tilgængelige søgeparametre.

- Du kan søge efter opkald/chatsamtaler/e-mails med en bestemt værdi for en bestemt variabel.
- For typen **Alle samtaler/Samtaler** med optagelse (All calls/Recorded calls) kan du lave en søgning baseret på f.eks. Samtaletid (Speak time), Optagelsestid (Recording time), Tid før svar (Time before answer), Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry registration), Undersøgelsesscore (Survey Score), Undersøgelseskommentar (Survey Comment) m.m.
- For typen **Chat** kan der søges på de avancerede parametre Samtaletid (Speak time), Tid før svar (Time before answer), Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry registration), Undersøgelsesscore (Survey Score) og Undersøgelseskommentar (Survey Comment). Samtaletid (Speak time) er varigheden af chatsamtalen med agenten/agenterne, mens Tid før svar (Time before answer) er tiden i køen, indtil agenten klikker på Accepter (Accept).
- For typen **E-mail** (Email) kan der søges på de avancerede søgeparametre Behandlingstid (Handling time), Tid før svar (Time before answer) og Svarstatus (Besvaret/Endnu ikke besvaret) ((Answer status (Answered/Not yet answered)) samt Kategorier/Emner (Categories/Topics) for Årsagsregistrering (Enquiry Registration).
 - Behandlingstid (Handling time), som tidligere blev kaldt Svartid (Answer time), er den tid, der går, fra agenten har klikket på Accepter (Accept), til agenten lukker fanen med e-maildialogen i agentapplikationen. Hvis agenten har arbejdet på en e-mail mere end én gang (på grund af tid i den personlige kø), er behandlingstiden summen af alle behandlingstider.
 - Tid før svar (Time before answer) er tiden i kø, indtil den første agent klikker på Accepter (Accept). Bemærk, at en agent kan acceptere e-mailen, placere den i den personlige kø og derefter kigge på den næste dag og sende et svar til kunden. Kolonnen Samlet tid (Total Time) kan give en indikation af, hvor lang tid det tog, før agenten rent faktisk sendte et svar (en e-mail) tilbage til kunden.

Søgeresultater for alle samtaler/samtaler med optagelse

Når søgeparametrene er defineret, skal du klikke på knappen Søg og vis søgeresultat (Search and show result), hvorefter dine søgeresultater vises.

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 'Puzzel Demo Product 10009'.

The search criteria section is expanded, showing the following filters:

- Type:** All Calls
- Time period*:** 12-10-2018 00:00 to 12-10-2018 24:00
- Caller's Number:** (empty)
- Access Points:** (empty)
- Queues:** (empty)
- Agents:** (empty)

Buttons for 'Search and show result' and 'Search and download' are visible. A status message indicates 'Search completed, 2 records found'.

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"/>

A 'Select Action' dropdown menu is located at the bottom right of the table.

Hvis du vil downloade de generelle oplysninger om opkald, skal du klikke på Søg og download (Search and download). Se [Download af generelle oplysninger om henvendelser](#) for at få flere oplysninger.

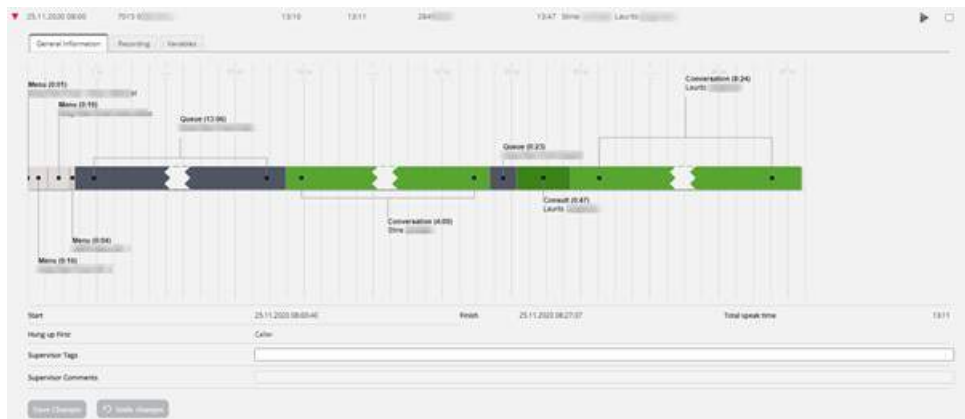
Hvis du søger i Alle samtaler (All Calls), kan du identificere de opkald, der ikke er blevet optaget, ved at optagelsestiden er 0:00, og der ikke er en afspilningsknap ud for dem.

Hvis der er mere end 1 navn i kolonnen Agent(er) (Agent(s)), er samtalen (med optagelse) blevet håndteret af 2 separate agenter, hvilket vil sige, at opkaldet er blevet stillet om til en anden agent (direkte eller via en kø) på et tidspunkt i samtalen. Hvis begge samtaler er blevet optaget, ses et + inde i afspilningsknappen, hvilket angiver, at der er 2 tilgængelige optagelser.

Når du klikker på afspilningsknappen ved siden af opkaldet, kan du se det grafiske flow for det valgte opkald/opkaldet med optagelse.

Generelle oplysninger om opkald

Under fanen **Generelle oplysninger** (General information) kan du se det grafiske flow for opkaldet, dvs. hvilken menu og hvilke lydmoduler opkaldet gik gennem (menühændelser), hvor længe henvenderen ventede i køen (køhændelser), og hvilke(n) agent(er) vedkommende talte med (samtalehændelser). Hvis bjælken i diagrammet er "brudt", betyder det, at henvenderen har brugt mere end 3 minutter på den pågældende "hændelse" (i kø eller i samtale).



Ventetid vs Tid før svar

'Tid før besvarelse' for opkald rapporteret i Arkiv er tiden fra opkaldet ankommer i Puzzel-tjenesten, indtil den første agent svarer. Dette er ikke det samme som rapporteret ventetid for opkald i statistikrapporten Samlet oversigt (hvor ventetiden starter, når opkaldet kommer ind i den første kø) og ikke det samme som (ventetiden) i kø i Detaljer pr. Kø. Bemærk, at den rapporterede tid før besvarelse af et opkald i arkivet kan være lidt længere end summen af de menuer og købegivenheder, der vises i opkaldsillustrationen, da opkald kan gå gennem moduler, der ikke vises her (f.eks. Ekstern opslag) .

Kontakt opkald

Hvis en agent foretager et **adviseringsopkald** direkte til en anden agent, vises den tid, de 2 agenter konfererer (hvor de begge har "samtaletid", og henvenderen er på hold), som en adviseringshændelse (fordi vi ikke kan vise 2 samtalehændelser samtidig i arkivet). Efter adviseringshændelsen er der en samtalehændelse for den agent, der var forbundet med henvenderen, når adviseringsopkaldet er afsluttet.

Hvis en agent foretager et **adviseringsopkald til en kø**, tildeler køen en agent efter et stykke tid, og i dette tilfælde genererer vi også en køhændelse (for den tid, agenten venter i kø på en agent fra den valgte kø). Da der i denne situation er en køhændelse, samtidig med at der er "samtaletid" (samtalehændelse) for den første agent, vises køhændelsen efter den første samtalehændelse, fordi vi ikke kan vise en køhændelse og en samtalehændelse samtidig.

Hvis henvenderen lægger på, mens agenten konfererer med en anden agent (hvilket kan ske, hvis adviseringsopkaldet varer "for" længe), får agenterne besked om, at henvenderen har lagt på, og de lægger selv på efter et stykke tid. I dette tilfælde er adviseringshændelsen den sidste hændelse i opkaldet.

Supervisor-tags (Supervisor tags)

I feltet **Supervisor-tags** (Supervisor Tags) kan du indtaste et tag (f.eks. "Reklamation"), så det bliver lettere at finde opkaldet igen senere. Du kan også tilføje en kommentar, hvis der er angivet et tag. Hvis du vil finde dette opkald (denne optagelse) eller andre opkald, som du har tagget med ordet "Reklamation", skal du blot skrive "Reklamation" i det avancerede søgefelt Supervisor-tag (Supervisor Tag).

Tilbagekald i køen, udgående opkald, agent-til-agent-opkald og Dialer

Tilbagekald i køen

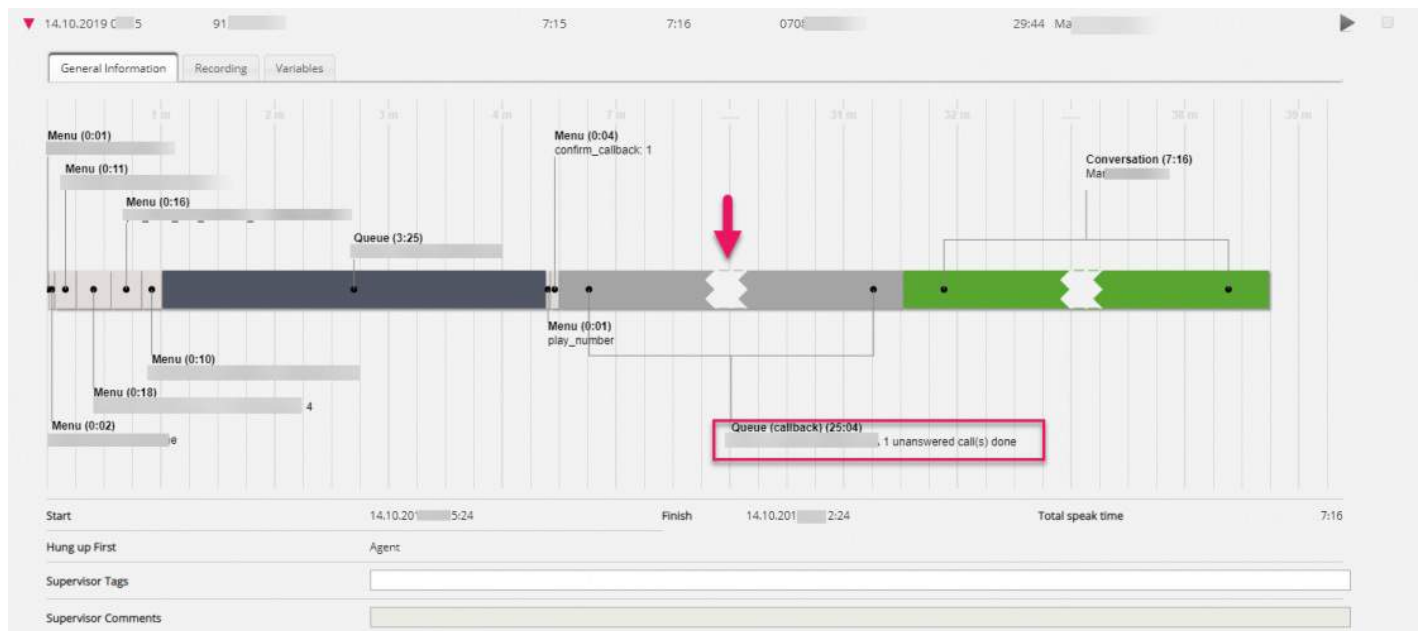
Når en kunde bestiller tilbagekald i køen, tager det lidt tid, fra tilbagekaldet bestilles, til tilbagekaldet er udført. Når kunden står først i køen, ringes op til agenten, og når agenten svarer, ringes op til kunden, men det er ikke sikkert, at kunden svarer. Det er muligt at konfigurere, at der skal udføres et andet og et tredje tilbagekaldsforsøg.

For et indgående opkald, hvor den opkaldende har bestilt tilbagekald, viser vi først bestillingssessionen, dvs. 0 eller flere menubegivenheder, en købegivenhed og derefter 1-4 menubegivenheder, hvor tilbagekald bestilles / bekræftes.

Når det første tilbagekaldsforsøg udføres senere, og kunden svarede, viser vi også en speciel begivenhed kaldet "**Kø (tilbagekald)**" og en samtalehændelse.

Hvis det første tilbagekaldsforsøg ikke besvares af kunden, viser vi en "**Kø (tilbagekald)**" -hændelse med etiketten "**1 ubesvaret opkald færdig**", men ingen samtalehændelse, da agenten og kunden ikke var forbundet. Agentnavnet vises dog, og også agentens undersøgelsesregistrering, hvis det er gjort.

Hvis kunden besvarer det 2. tilbagekaldsforsøg, vil det se sådan ud:



Hvis en tilbagekald besvares af kunden **telefon svarer**, besvares tilbagekaldet, og der foretages ikke et nyt opkald til denne kunde.

Hvis tilbagekaldet **slettes** fra køen, vil der være en **rød slettet** begivenhed.

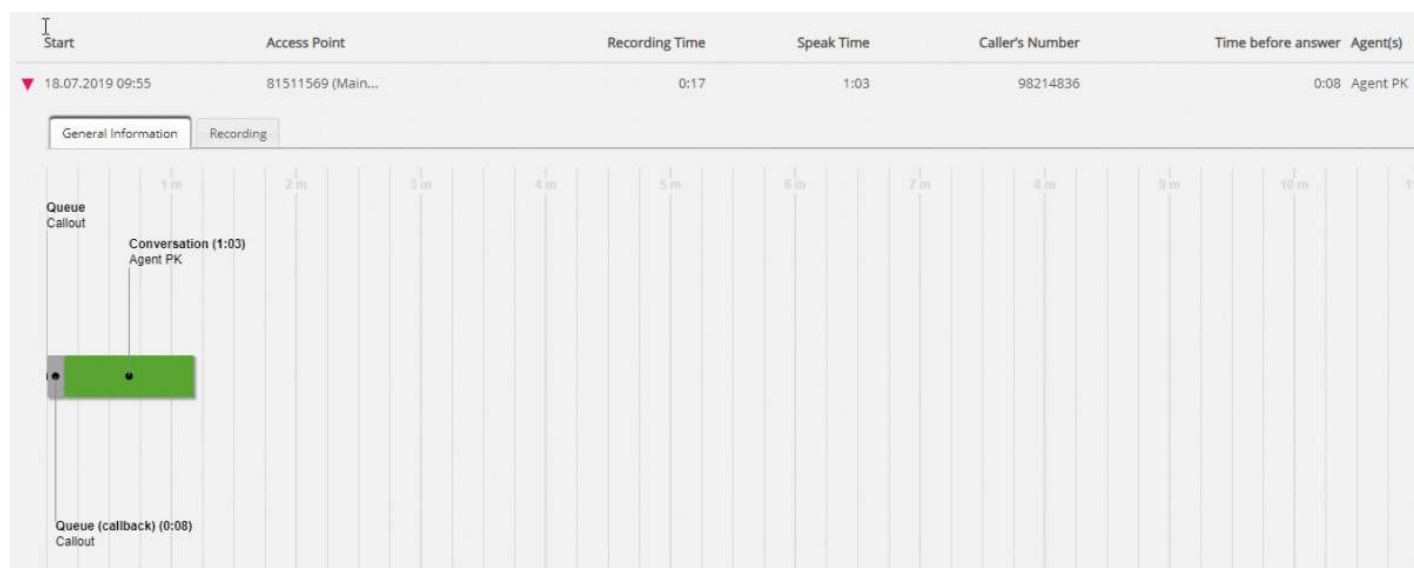
Udgående opkald

Når en agent foretager et udgående opkald til et telefonnummer (muligvis fra kataloget), vil dette blive vist i arkivet i en kø kaldet f.eks. Callout eller Outbound, og det kaldte nummer vil blive vist som "Opkalders nummer".

For udgående opkald viser arkivet:

- 1 **Købegivenhed** uden varighed, da opkald blev bestilt
- 1 **Køhændelse (tilbagekald)** med varighed fra bestilt opkald indtil destinationssvar (dette er ringetiden, som agenten oplever) eller indtil optaget / afvis / fejl eller indtil agenten lægger på, mens den ringer
- 1 **Samtalehændelse**, hvis destinationen besvares. Denne begivenhed varer fra destinationen besvaret, indtil opkaldet er afsluttet.

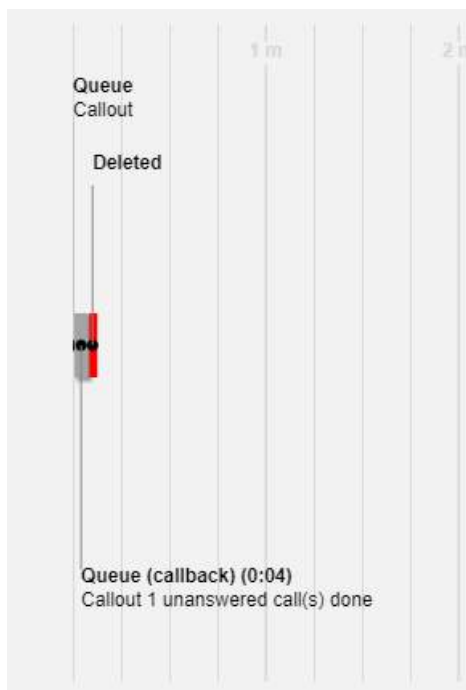
Besvaret udgående opkald:



Ubesvaret udgående opkald:



Annulleret opkald:



For et ubesvaret udgående opkald **viser begivenheden Kø (tilbagekald)** også teksten " 1 ubesvaret opkald færdig".

Hvis agenten stopper et allerede startet udgående opkald ved at klikke på *Annuller / Hang-up* i fanen Udgående opkald i stedet for at klikke på *Softphone Hang-up*, kan der være en ekstra rød begivenhed med teksts *lettet*, da opkaldet blev "slettet" fra køen.

Agent-til-agent-opkald

Hvis agent1 foretager et udgående opkald til agent2, kan dette opkald besvares af agent2 eller ej. Et sådant agent-til-agent-opkald vises i arkivet med agent1 som agent og "xxxxxxx" som opkaldsnummeret, og der vil ikke være nogen køhændelse. Hvis agent2 besvaret, vil det se ud som et **konsultere opkald** foretaget af agent1, det vil sige en *kortsamtale* begivenhed for agent1 og en længere *Rådfør* begivenhed med agent2.

I dette eksempel kaldte agent1 til agent2, der svarede efter 10 sek. Ringning, og samtalen varede 3:18, så agent1s samlede Speaktime var 3:28.



Tid før svar er kun 1 sek, da agent1s softphone automatisk besvares.

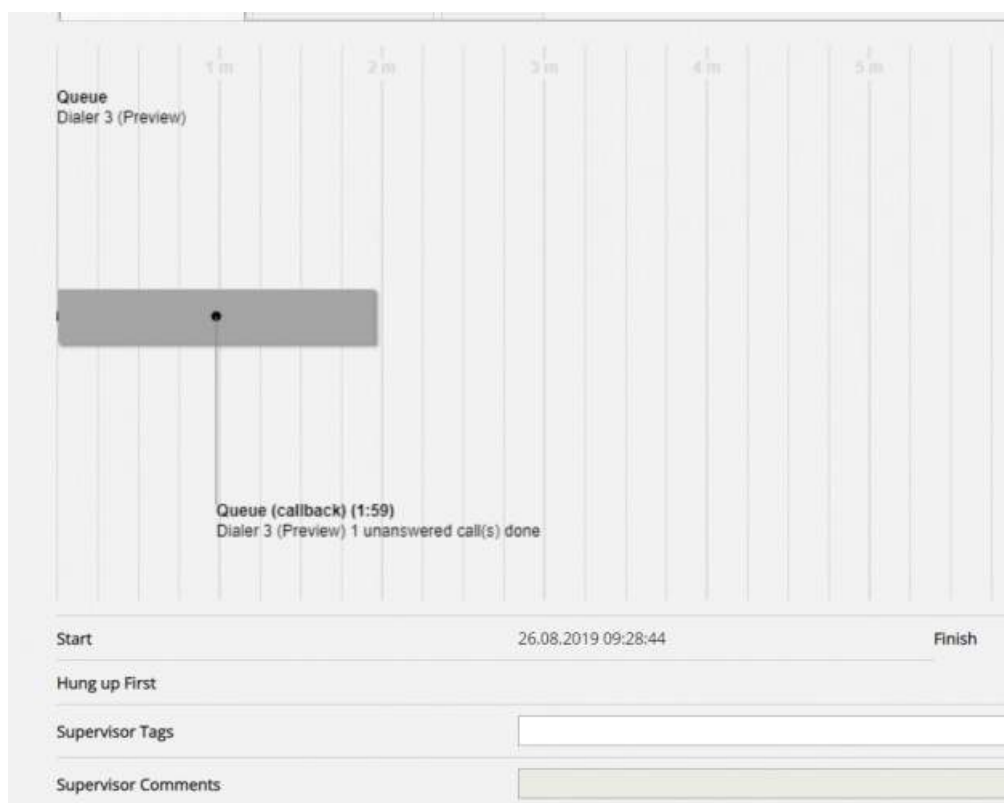
Hvis agent1 kaldet til agent2 og agent2 ikke svarede, vil der kun være en *kortsamtale* begivenhed for agent1 (f.eks 30 sek) og ingen *Consult* begivenhed, og agent2 vil ikke blive opført som en involveret agent, da han ikke svarede.

Opkald

Preview Dialer-opkald vises i Arkiv på samme måde som udgående opkald, det vil sige, vi viser en *købegivenhed* (med varighed = 0), en *kø (tilbagekaldelse)* begivenhed og muligvis en *samtalehændelse* .

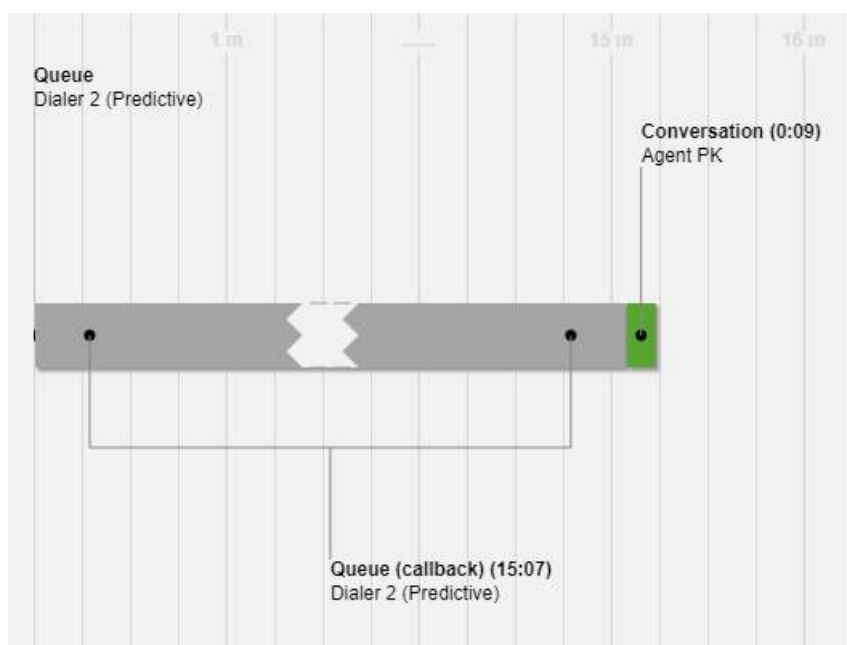
Th e *Kø (tilbagekald)* begivenhedens varighed repræsenterer tiden fra kontakten blev sat i Dialer kø indtil kontakt besvaret (eller kald ende på grund af intet svar).



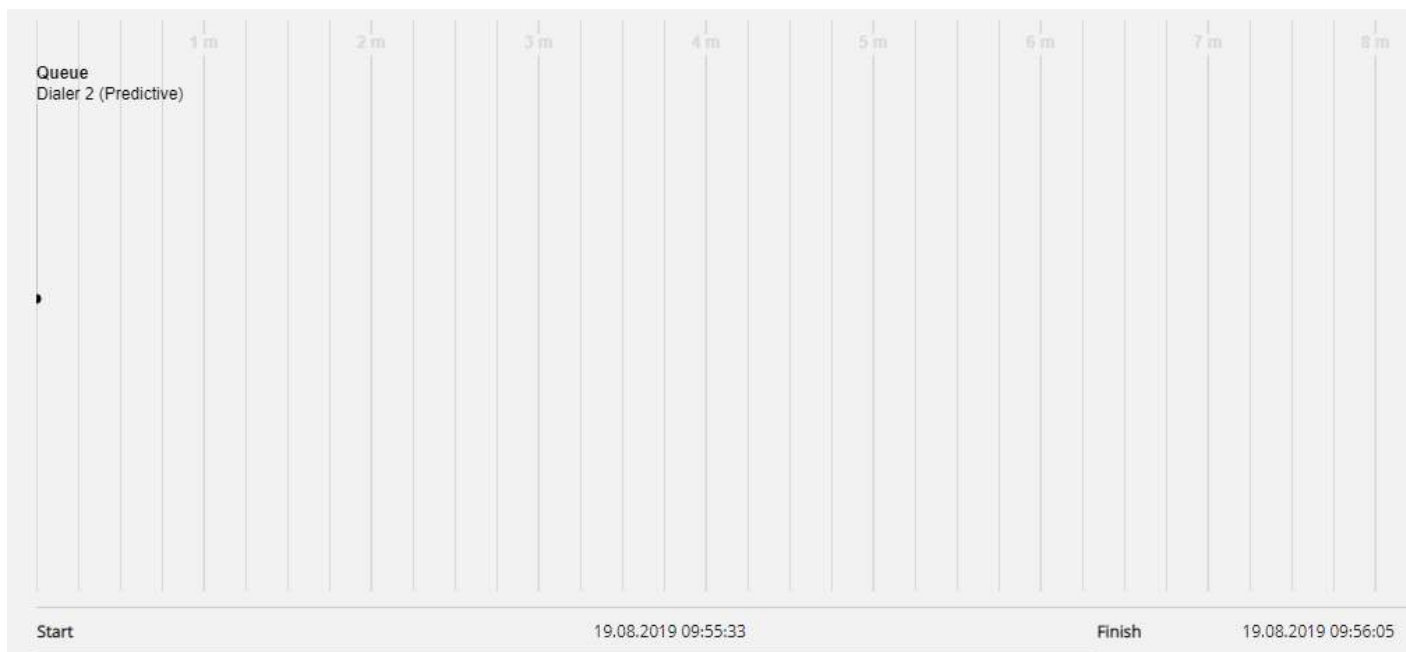


I tilstanden **Predictive / Power / Progressive** kaldes Opkalderen først til kontakten, og en agent kaldes kun, hvis kontakten svarer (og agent er tilgængelig). Hvis kontakten ikke svarede, vil der kun være en *købegivenhed* uden varighed, en *købegivenhed (tilbagekald)* og en *menubegivenhed*, hvis en lydløs opkaldsmeddelelse blev spillet til kontakten.

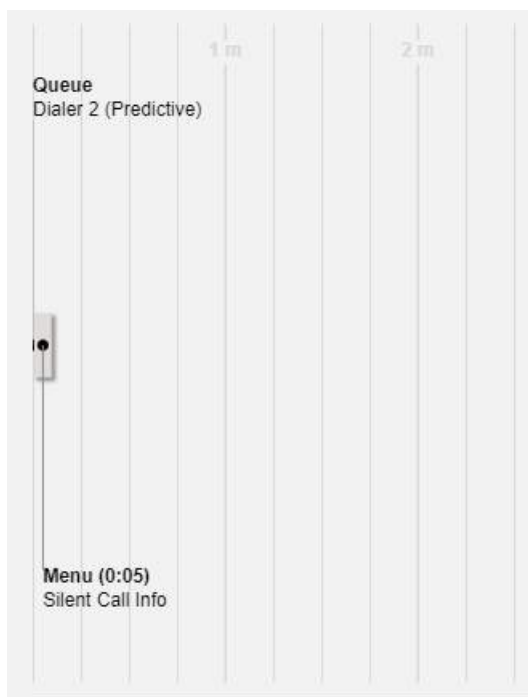
Besvaret



Ikke besvaret



Lydløs opkaldsmeddelelse



Velkomstbesked til opkald og agent, når agenten svarer

Når en agent besvarer et opkald fra køen, slutter vi os straks til den, der ringer op. Hvis din løsning er konfigureret til at afspille en kort besked til den, der ringer op, og agenten, når agenten svarer, vises denne korte meddelelse muligvis som en menubegivenhed efter samtalehændelsen i diagrammet, siden samtalehændelsen startede først.

Hvem afsluttede først

Ved indgående opkald, der forbindes til en agent, viser vi, hvem der først lagde på (agenten eller henvenderen). Bemærk, at standardadfærden for en Puzzel-løsning er, at hvis henvenderen lægger på først, afbrydes agenten, og hvis agenten lægger på først, afbrydes henvenderen. Hvis henvenderen og agenten var færdige med at tale og havde sagt farvel, er det ikke usædvanligt, at agenten lægger først på. Og husk, at forbindelsen til henvenderens telefon eller til agentens telefon kan blive afbrudt på grund af netværksproblemer, og at henvenderen eller agenten dermed ikke har lagt på med vilje!

Vi viser ikke, hvem der lægger først på udgående opkald, opkald og tilbagekald.

Henvenderens nummer ved opkald, der viderestilles til Puzzel

Hvis din virksomhed har et adgangnummer (B), som viderestilles til et Puzzel-adgangnummer (C), vil Puzzel muligvis ikke modtage henvenderens nummer (A) som "Opkalders nummer", men i stedet som "Yderligere opkalders nummer" eller som "Viderestillingsnummer". I sådanne tilfælde ser det ud, som om alle henvendere har samme nummer, nemlig det adgangnummer (B), der er ringet op til.

Når du indtaster et nummer som Henvenders nummer (Caller's Number) og klikker på Søg (Search), søger vi efter et match i numre af typen Opkalders nummer (Calling party number), Yderligere opkalders nummer (Additional Calling Party number) eller Viderestillingsnummer (Redirecting number). Det betyder, at vi muligvis viser opkald på resultatlisten, hvor Henvenders nummer (Caller's Number) (f.eks. B) ikke matcher din søgning (efter A). Hvis et indgående opkald har et Yderligere opkalders nummer (Additional Calling Party number) og/eller Viderestillingsnummer (Redirecting number), viser vi disse ekstranumre (som matcher din søgning) under opkaldsdiagrammet på fanen Generelle oplysninger (General Information).

Medlyt (Silent Monitoring)

Når en supervisor bestiller medlytning af en agent, angiver han eller hun det telefonnummer, der skal ringes op til eller vælger en brugers Softphone (medlytterens nummer). Når den valgte agent besvarer et opkald, ringes medlytterens nummer op. Hvis et opkald har været genstand for medlytning, vises medlytterens nummer samt medlytningens start- og sluttid for det pågældende opkald. Derudover kan du søge efter opkald, der har været genstand for medlyt, ved at indtaste medlytterens nummer eller bare * i det avancerede søgefelt Medlyt udført af (Monitored by).

Opkaldsvariabler

Hvis din løsning er konfigureret til at gemme værdien for en bestemt variabel i opkaldets rådata, er det muligt at søge på denne variabel, og variabelen kan ses i arkivet. Eksempel: Hvis løsningen på vegne af henvenderen foretager et eksternt opslag i dit CRM-system med henvenderens nummer som parameter, og dit CRM-system returnerer kundens nummer eller et sags-id, kan denne returnerede værdi gemmes i en variabel.

Hvis en variabel er konfigureret, kan du vælge variabelens navn i Variabelnavn (Variable Name) på søgelisten og eventuelt indtaste en streng (med * som jokertegn) i feltet Værdi (Value) og derefter foretage søgningen. I resultatdelen vil et opkald, der har en variabelværdi, få en ny fane med navnet Variabler (Variables), hvor opkaldets variabler og tilhørende værdier vises.



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		

Transskriberinger af opkaldsoptagelser

Nogle kunder får vist transskriberinger af opkaldsoptagelser i agentapplikationens Agent Assist, og i det tilfælde kan vi også vise disse transskriberinger i administrationsportalens arkiv. Hvis et opkald optages, og der foretages en transskribering, vises denne transskribering på en separat fane i arkivet ved siden af fanen Optagelse (Recording), hvis dette er konfigureret af 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 fanen Optagelse kan du se start- og sluttidspunktet for optagelsen. Hvis det indspillede opkald blev overført, og samtalen med den næste agent også blev optaget, vil du se navnet på 2 eller flere agenter i fanen Optagelse.

Bemærk, at starttidspunktet for en optagelse adskiller sig fra starttidspunktet for det indgående opkald i fanen Generel information. I optagefanen er starttidspunktet, hvor en opkalder var forbundet til en agent, hvis 'tvungen' optagelse er konfigureret til systemkøen eller agenten. Hvis optagelsen ikke startede automatisk, er starttiden det tidspunkt, agenten kikkede på Start optagelse.

I arkivet bruger vi **MP3**- filer til opkaldsoptagelser. Hvis du klikker på afspilningsknappen ved siden af en optagelse, begynder MP3-lydfilen at afspilles i din browser, medmindre adgangen til afspilningsoptagelser er slået fra for din bruger. Du kan også **spole hurtigt frem eller tilbage**, mens du spiller ved at trække 'skyderen' til højre eller venstre.

Hvis du har adgang til at **downloade optagelser** fra Arkiv, kan du downloade MP3-optagelsesfilen ved at markere afkrydsningsfeltet ud for optagelsen og derefter vælge Download nederst på siden. Hvis du vælger at downloade en eller flere optagelser, vil lydfilerne have filnavn i dette format:

'kønavn_ååååmdd-hhmm_adgangsnummer_anum_sessionid_nr.mp3'.

'nr' vil normalt være 1, men hvis der er 2 optagelser til det samme opkald, vil der være filer med nr = 1 og 2.

Lydfilen (e) er zip, og zip-filen får et unikt navn (en GUID).

En bruger kan få adgang til at **slette** optagelser fra Arkiv. Hvis en optagelse slettes, vil alle arkivbrugere se, at der var en optagelse til dette opkald, men at den nu er slettet.

Søgeresultater for chatsamtaler

Vælg Type = Chat, og indtast dine søgekriterier. Når du klikker på Søg og vis resultat (Search and show result), vises chatsamtaler, der matcher din søgning.

The screenshot displays the search interface for chat conversations. At the top, there are search criteria including 'Type' (Recorded Calls), 'Time period' (13-10-2020 00:00 to 18-10-2020 24:00), 'Access Points', 'Queues', and 'Agents'. A 'Search and show result' button is visible. Below the search criteria, a table shows search results with columns: Start, Access Point, Recording Time, Speak Time, Caller's Number, Time before answer, and Agent(s). The first result is for 13.10.2020 14:42, with Access Point 21896360, Recording Time 9:30, Speak Time 9:29, Caller's Number 00447714397407, Time before answer 0:24, and Agent human-3. Below the table, there are tabs for 'General information', 'Recording', and 'Transcript'. The 'Transcript' tab is active, showing a transcript with columns: Start, Finish, Queue, Agent, and Transcript. The transcript content is: 'Oh, my. Help me, I would like a copy of invoice.' Below the transcript, there are filter buttons for various words: 'Welcome', 'Demo', 'private business', 'production company', 'like', 'position notes', 'questions', 'fun', and 'Show all'. The transcript is displayed in a chat-like format with a speaker icon and the text 'Welcome to Demo.' and 'Oh, my. Help me, I would like a copy of invoice.'

Du kan bruge filterindtastningsfeltet til at søge efter og vise dele, der indeholder bestemte ord i transkriptionen, og du kan klikke på et eller flere nøgleord for at se, hvor disse vises.

Hvis et indgående opkald har 2 opkaldsoptagelser, da den, der ringer op, talte med 2 agenter, vil der også være 2 rækker i fanen Transkription.

Søgeresultater for chatsamtaler

Vælg Type = Chat, og indtast dine søgekriterier. Når du klikker på Søg og vis resultat (Search and show result), vises chatsamtaler, der matcher din søgning.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'Type: Chat', 'Time period: 15-10-2018 00:00 to 17-10-2018 24:00', and 'Chatter's Name/Email: *petter*'. The search results table is as follows:

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"/>

Generelle oplysninger om chat

På fanen General Information kan du se den tid, der er brugt i kø, og chatsamtaletiden med agenter. Dette er samme struktur som ved telefonopkald.

The screenshot shows the 'General Information' tab for the chat conversation. It displays a timeline with the following details:

- Queue (0:38):** Chat Sales
- Conversation (0:53):** Agent PK
- Start:** 17.10.2018 09:13:56
- Finish:** 17.10.2018 09:15:06
- Hung up First:**
- Caller:**

There are also fields for 'Supervisor Tags' and 'Supervisor Comments' at the bottom.

Hvem afsluttede chatsamtalen først

Ved chatsamtaler, der forbindes til en agent, viser vi, hvem der først afsluttede samtalen (Afslut først (Hang up first)). Den

normale situation er, at chatkunden afbryder først, og at agenten lidt efter lukker chatdialogfanen i agentapplikationen. Hvis agenten forsøger at lukke en chatfane i agentapplikationen, før chatkunden har afbrudt, vises en advarsel, men agenten kan stadig lukke den.

Fanen Chat

På fanen Chat vises den faktiske tekst. Hvis du har brug for en kopi af teksten, skal du markere teksten og kopiere den til computerens udklipsholder og derefter indsætte den i et dokument eller en e-mail. Du kan også vælge chatsamtalen i højre margin og vælge Download for at få en xml-fil med teksten.

The screenshot displays a chat window with a header table and a main chat area. The header table contains the following information:

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"/>

Below the header, there are tabs for 'General Information', 'Chat', 'Enquiry Registration', and 'Survey'. The 'Chat' tab is active, showing a conversation log:

- Name:** Petter Smart
ID: petter@smart.no
- Petter Smart 09:13:** 09:13 Home
09:13 Contact us
- Agent PK 09:14:** Hi! You are chatting with Agent PK. How can I help you?
- Petter Smart 09:14:** just testing
- Agent PK 09:14:** ok
- Agent PK 09:15:** Thanks for your request. Have a nice day!
- Agent PK 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/>

At the bottom right of the chat area, there is a 'Select Action' dropdown menu.

Hvis en agent sender en **fil (vedhæftet fil i chatvinduet)** til kunden under chatsamtalen, vises det pågældende filnavn som tekstindtastning/link fra agenten i chatteksten. Da filen kun er gemt midlertidigt, fungerer linket kun i kort tid efter, at den vedhæftede fil blev sendt.

Hvis du har konfigureret en eller flere (brugerdefinerede) chatvariabler, der skal anvendes, vises de variabler, der får tillagt en værdi under chatsamtalen, under fanen Variabler (Variables) for chatsamtalen.

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 'Peer 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 several filters: 'Type' (set to 'Chat'), 'Time period*' (from '16-12-2019 00:00' to '22-12-2019 24:00'), 'Chatter's Name/Email', '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, and Agent(s). A red arrow points to the 'Variables' tab in the 'Chat' section of the first record. This tab displays a table of 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 administrator kan give dig adgang til at slette optagelser og chatlogfiler fra arkivet. Hvis en chatlogfil slettes fra arkivet, får du vist de generelle oplysninger om chatsamtalen, og at der var en chatlogfil, men at den nu er slettet.

Søgeresultater for e-mail

Medietypen E-mail (Email) i Puzzel kan være almindelige e-mails eller skriftlige henvendelser fra et hvilket som helst system, som Puzzel sætter i kø og distribuerer (ofte kaldet e-opgave). Medietypen E-mail (Email) omfatter også planlagte opgaver.

Når du udfører en søgning, vises henvendelser med medietypen E-mail (Email), som matcher dine søgekriterier.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel application. The search criteria are set to 'Email' type, with a time period from '01-10-2019 00:00' to '15-12-2019 24:00'. The search is completed, showing 35 records found. Below the search criteria is a table with the following data:

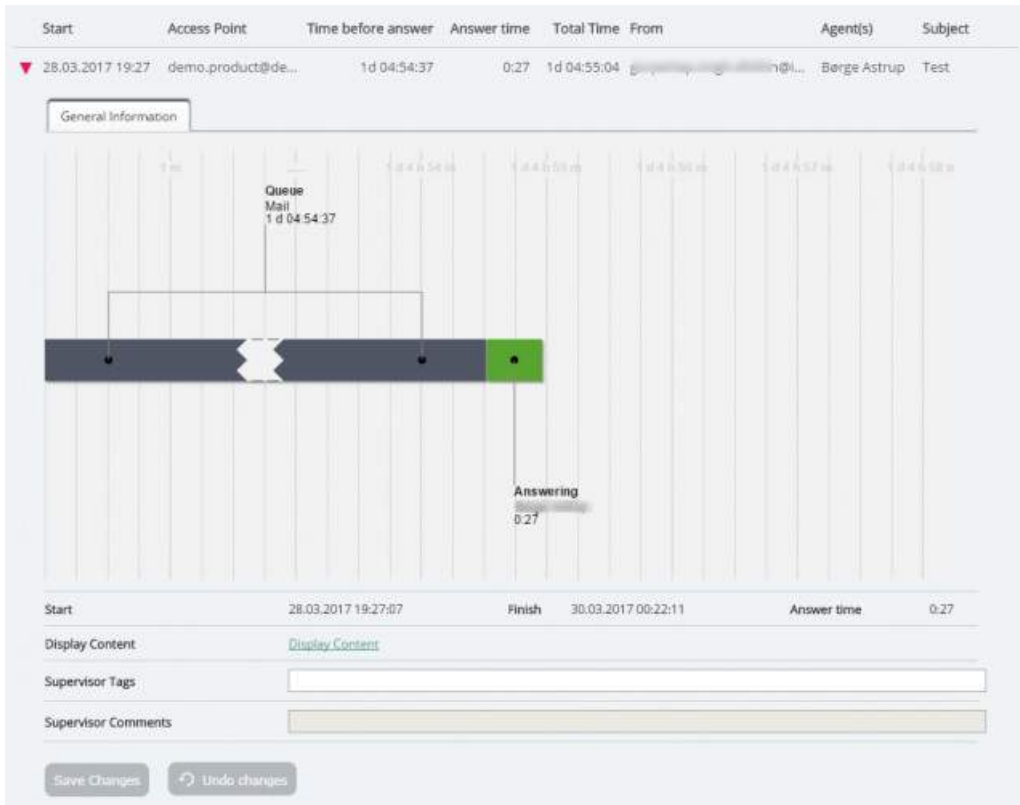
Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
▶ 02.10.2019 10:29	dev.10010@demop...	0:06	0:26	0:32	custo...@...m		Request fo...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:11	0:13	2:24	stefar...@...com		test email...
▶ 18.11.2019 12:45	dev.10010@demop...	2:31	0:14	2:45	stefar...@...com		test email...

På fanen Generelle oplysninger (General information) for e-mails finder du Tid før svar (Time before answer) og Behandlingstid (Handling time). Behandlingstiden er den tid, hvor agenten har haft fanen med e-maildialogen åben i agentapplikationen.

Under diagrammet finder du linket Vis indhold (Display content), som er et link til den pågældende e-mail (e-opgave), der er gemt i dit system. Det er dette link, Puzzel modtog, da e-mailen blev sat i kø. (Linket bruges ikke til planlagte opgaver). Bemærk, at linket muligvis ikke længere er gyldigt, hvis den pågældende e-mail/e-opgave flyttes til en anden mappe i kildesystemet.

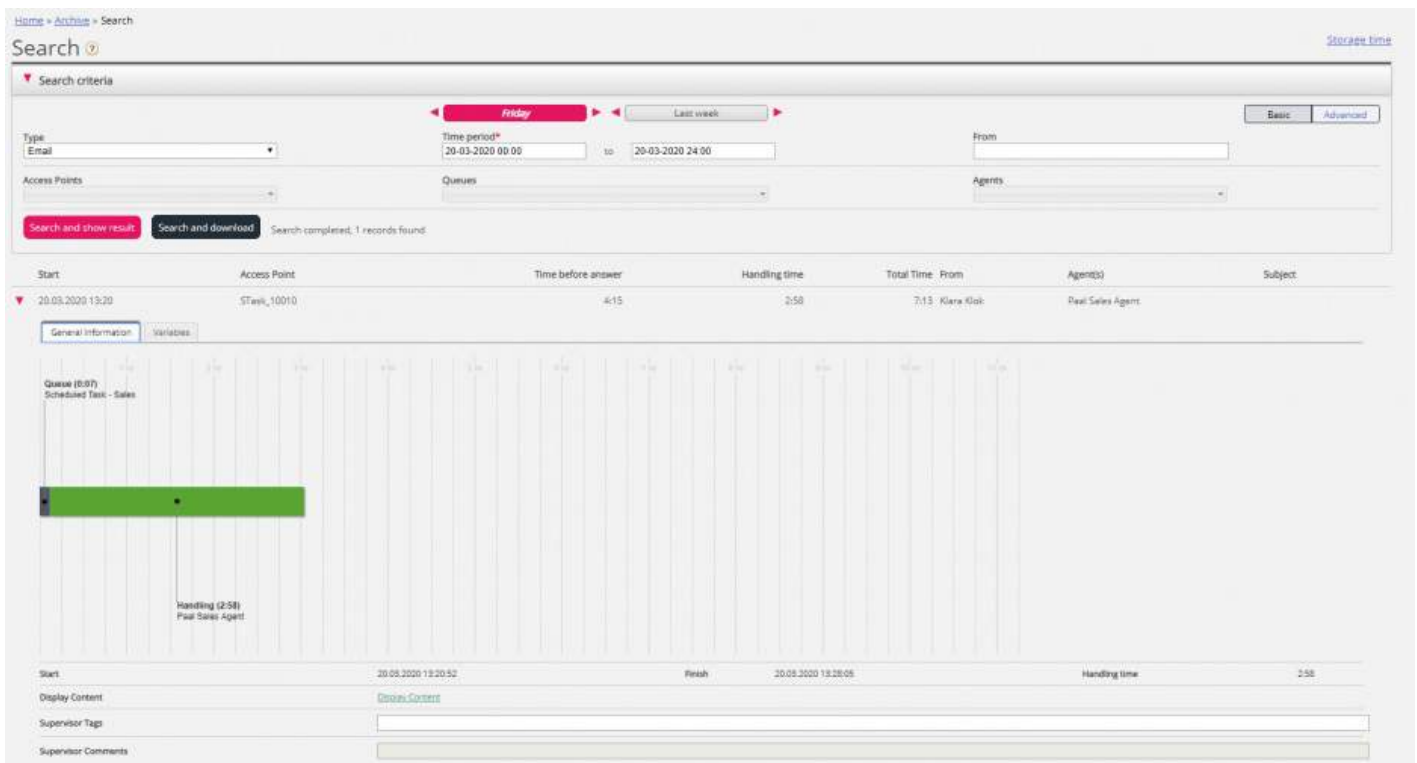
- 'Tid før svar' er tiden fra e-mail-ankomst i kø, indtil den første agent accepterer det. Dette svarer til ventetiden i statistikrapporten Detaljer pr. Kø til e-mail og sociale medier.
- 'Håndteringstid' er tid fra agentens klik accepterer, indtil han / hun klikker 'finish'.
- 'Total tid' er fra e-mailen ankom i Puzzel-køen, indtil den sidste agent har klikket på finish.

Under grafen finder du et link til displayindhold, som er et link til den aktuelle e-mail (etask), der er gemt i dit system. Dette er det link, Puzzel modtog, da e-mailen blev sat i kø. (Dette link bruges ikke til planlagte opgaver). Bemærk, at hvis e-mailen / etask flyttes til en anden mappe i kildesystemet, er linket muligvis ikke længere gyldigt.



Hvis den agent, der har accepteret e-mailen, overfører den til en anden agent eller kø, vises tiden før de næste agentsvar vises som tid i (en ny) kø.
 Hvis agenten anbringer e-mailen i sin personlige kø og derefter svarer på den senere, vises dette som tid i personlig kø og derefter en ny behandlingstid.

Planlagte opgaver i arkivet



En planlagt opgave vises med typen e-mail og med kontaktpersonens navn som Fra. Den planlagte opgave vises med meget begrænset information i arkivet nogle minutter efter oprettelsen (som en e-mail modtaget, men endnu ikke besvaret), og når den planlagte opgave udføres af agent (timer eller dage senere), vil resten af informationen om planlagt opgave vises i arkivet.

De forskellige inputparametre som emne, kontakt-id, telefonnummer, URL vises i fanen **Variabler**, inklusive ændringer foretaget på disse variabler.

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel system. The search criteria are set to 'Email' type, with a time period from 06-01-2020 00:00 to 12-01-2020 24:00. The search is completed, showing 14 records found.

Start	Access Point	Time before answer	Handling time	Total Time	From	Agent(s)	Subject
06.01.2020 08:24	5Task_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_slacetime_updated	2020-01-06T07:32:00+00:00

Årsagsregistreringer i arkivet

I agentapplikationen kan agenterne registrere, hvad opkaldet/chatsamtalen/e-mailen handlede om, ved hjælp af Årsagsregistrering (Enquiry registration). Når en agent besvarer et opkald/accepterer en skriftlig henvendelse, vises en ny fane for årsagsregistrering (hvis funktionen er konfigureret). Da opkald kan overføres til andre agenter, og da årsagsregistrering er valgfrit, kan der være 0, 1 eller flere årsagsregistreringer pr. indgående opkald, som hver indeholder et eller flere emner i en eller flere kategorier og/eller en kommentar. Du kan søge efter opkald/chatsamtaler/e-mails ved hjælp af kategori/emne eller med en bestemt 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	[REDACTED]	0:21	Paal agent	▶ □
General Information Recording Enquiry Registration Survey							
Time	Agent Name	Queue	Category	Topic			
03.01.2018 08:28:36	Paal agent	Support	Product	General			
Comment:	Nothing special						

Note

Kun årsagsregistreringer, der er knyttet til en henvendelse, vises i arkivet.

Hvis du bruger Puzzel Dialer, og en agent flytter et Dialer-opkald, vil det ændrede tidspunkt og teksten Til mig selv (To myself)/Til en vilkårlig agent (To any agent) blive vist under Kommentar (Comment). Hvis Dialer-agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered), vises dette også her.

Undersøgelsesresultater i arkivet

Hvis din virksomhed ønsker at se resultaterne fra en SMS- eller chatundersøgelse i arkivet, kan denne funktion aktiveres af Puzzel Support. Hvis en SMS- eller chatundersøgelse tilbydes til kunden, vises spørgsmålet, scoren og kommentaren på en arkivfane med navnet Undersøgelse (Survey).

The screenshot shows the 'Search' interface in the Puzzel Support system. At the top, there are navigation links for 'Home Page', 'Archive', and 'Search'. Below this is a 'Search' header with a help icon. The main section is titled 'Search criteria' and contains various filters:

- Time period:** Set to 'Yesterday' to 'Last week'.
- Type:** Set to 'Chat'.
- Time period*:** 06-11-2017 00:00 to 14-01-2018 24:00.
- Chatter's Name/Email:** Empty field.
- Access Points:** Empty dropdown.
- Queues:** Empty dropdown.
- Agents:** Empty dropdown.
- Speak Time (seconds):** 0 to 99999.
- Recording time (seconds):** 0 to 99999.
- Time before answer (seconds):** 0 to 99999.
- Service Numbers:** Empty dropdown.
- Country:** Empty dropdown.
- Supervisor Tags:** Empty field.
- Categories:** Empty dropdown.
- Topics:** Empty dropdown.
- Answer Status:** Set to '<All>'. A dropdown arrow is visible.
- Enquiry registration comment:** Empty field.
- Survey Score:** Set to '5'.
- Survey Comment(s):** Empty field.
- Hung up First:** Empty dropdown.
- Variable Name:** Empty dropdown.
- Variable Value:** Empty field.
- Silent Monitored by:** Empty field.

 A 'Search' button is located below the criteria. Below the search bar, a message states 'Search completed. 8 records found'. The results are displayed in a table 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 to show a survey result:

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			

 The 'Survey' tab in the expanded record is highlighted with a red box. Below the table, another record is partially visible with Start: 13.11.2017 13:46, Access Point: Chat_10009_q_ch..., Speak Time: 1:14, Chatter's Email: Paal@mail.com, Chatter's Name: Paal, Time before answer: 0:08, Agent(s): Christian Thorsrud.

Spørgsmålet vises, og hvis der er modtaget et svar, vises svaret (score og/eller kommentar). Ved en SMS-undersøgelse sender kunden normalt et svar med en score (og/eller en kommentar), og hvis der sendes et opfølgende spørgsmål, modtages en kommentar (og/eller eventuelt en ny score). Ved en chatundersøgelse kan kunden kun svare én gang med en score og/eller en kommentar.

Relevante søgefelter under Avanceret (Advanced) i søgefunktionen er:


- **Undersøgelsesscore (Survey score):** Du kan indtaste et tal (f.eks. 10) eller et område (f.eks. 0-2)
- **Undersøgelseskommentar (Survey comment):** Indtast en tekst, og brug * som jokertegn, f.eks. *dårlig*

For at få vist en liste over alle henvendere/chatkunder for en dag, hvor en vilkårlig undersøgelseskommentar modtages, skal du søge efter alle opkald/chatsamtaler med undersøgelseskommentar = *.

Relaterede henvendelser/alle medietyper



Hvis et opkald eller en e-mail har en relateret henvendelse, er den pågældende henvendelse markeret med ikonet for relateret henvendelse yderst til højre i oversigten over søgeresultater.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' for the time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 5 records. The table below lists the 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	-	-	 ←
▶ 24.03.2020 12:45	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	
▶ 25.03.2020 12:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214	-	-	

Hvis du klikker på ikonet for relateret henvendelse, søger systemet i arkivet efter den pågældende henvendelse og dens relaterede henvendelser. Hvis den aktuelle henvendelse og den relaterede henvendelse har forskellige medietyper, vises Alle medietyper (All media types) på rullelisten Type.

The screenshot shows the 'Search' page in the Puzzel system. The search criteria are set to 'All Calls' for the time period from 20-03-2020 00:00 to 26-03-2020 00:00. The search is completed, showing 2 records. The table below lists the 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		
▶ 20.03.2020 13:25	21492979 (Main...	0:00	0:00	98214		-			

Du kan også vælge Alle medietyper (All media types) under Type og derefter søge efter henvendelser med f.eks. én agent og et tidsrum som søgeparametre, så du kan se alle de fundne henvendelser i samme visning.

Download af generelle oplysninger om henvendelser

I arkivet kan du søge efter henvendelser (opkald/chatsamtaler/e-mails), og i browseren kan du studere de generelle oplysninger om den fundne henvendelse og få adgang til henvendelsens indhold, dvs. afspille opkaldsoptagelsen eller få vist chatlogfilen. Du kan også downloade opkaldsoptagelser (mp3-filer) og chatlogfiler fra arkivet.

Hvis du ønsker at downloade de generelle oplysninger om et udvalg af de opkald/chatsamtaler/e-mails, der findes i arkivet, som en Excelfil, kan du indtaste dine søgekriterier og derefter klikke på Søg og download (Search and download). Hvis du bekræfter i pop op-vinduet, vil søgningen blive udført, og en xlsx-fil vil blive genereret og downloadet.

Generelle oplysninger om en henvendelse er metadata som f.eks. henvenderens nummer/chatkundens navn/e-mailens fra-adresse, adgangspunkt, starttidspunkt, kønavn, tid i kø, agentnavn, agentens taletid osv.

Hvis du klikker på Søg og vis resultat (Search and show result), viser vi maks. 100 henvendelser i din browser, selv hvis søgningen returnerer flere poster ("Søgning fuldført. Der blev fundet for mange poster, så 100 poster vises." (Search completed. Too many records found, 100 records shown)). Hvis du klikker på Søg og download (Search and download), tillader vi nu maks. 5.000 henvendelser/rækker i filen. Den downloadede fil har filnavnet "Puzzel Archive data åååå.mm.dd tt_mm_ss.xlsx". Hvis søgningen returnerer mere end 5.000 rækker, genererer vi en fil uden data med filnavnet "Too many rows – please narrow search.xlsx" (For mange rækker, begræns søgningen).

Der vil være én række i xlsx-filen pr. opkald/chatsamtale/e-mail.

Kolonnerne i xlsx-filen:

Kolonnens navn	Beskrivelse
StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i Puzzel-platformen
ANO	Henvenderens nummer, chatkundens id eller e-mailens Fra-adresse
AddANO	Hvis et yderligere nummer for en opkaldspart modtages af Puzzel, vises det her.
BNO	Adgangsnummeret for opkald (B-number), Til-adressen for e-mails og Adgangspunktet for chatsamtaler.
SessionId	Henvendelsens session-id i Puzzel (bruges i filer med opkaldsoptagelser)

Kolonnens navn	Beskrivelse
TimeBeforeAnswer	Antal sekunder fra henvendelsen ankom i Puzzel, og indtil den første agent besvarede opkaldet/accepterede den skriftlige henvendelse
TotalSpeaktime	Det totale antal sekunder, som agenten var i samtale ved denne henvendelse.
Queue	Navnet på den første kø, som denne henvendelse befandt sig i
QueueStartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen ankom i den første kø
TimeInQueue	Hvor længe henvendelsen befandt sig i den første kø (i sekunder)
AgentId	Id for den første agent, der besvarede/accepterede henvendelsen
AgentName	Navnet på den første agent, der besvarede henvendelsen
AgentSpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den første agent besvarede/accepterede henvendelsen
AgentSpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den første agent
Queue2	Navnet på den sidste kø, som denne henvendelse befandt sig i
Queue2StartTime	Den dato og det klokkeslæt, hvor henvendelsen blev placeret i den sidste kø
TimeInQueue2	Hvor længe (sekunder) henvendelsen befandt sig i den sidste kø
Agent2Id	Id'et på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2Name	Navnet på den sidste agent, der besvarede henvendelsen
Agent2SpeakStart	Den dato og det klokkeslæt, hvor den sidste agent besvarede/accepterede denne henvendelse
Agent2SpeakTime	Hvor længe (sekunder) henvendelsen var forbundet til den sidste agent
Recordings	For opkald: Antal opkaldsoptagelser i dette opkald. For chatsamtaler: 1, hvis chatlogfilen eksisterer. For e-mail: Værdien vil normalt være 1, men for e-mails, der er ankommet i køen, men endnu ikke er besvaret af agenter, vil værdien være 0.
EnqReq	0, hvis der ikke findes nogen årsagsregistreringsposter for denne henvendelse. 1, hvis der findes mindst én årsagsregistreringspost.
SurveyOffered	0 = undersøgelse ikke tilbudt. 1 = tilbudt 2 = tilbudt, og svar modtaget.
SurveyScore	Den faktiske score, der blev modtaget i SMS-/chatundersøgelsen

Note

Arkivets generelle oplysninger er IKKE rådata. Arkivet indeholder ganske detaljerede oplysninger om opkald/chatsamtaler/e-mails, men dette er forenkede oplysninger, som er mindre detaljerede end dem, der findes i rådataene. De primære forskelle mellem visualiseringen af rådata og arkiv forklares i dokumentet "Puzzel Raw Data detailed description", der kan findes her.

Hvis du ønsker at få mere detaljerede oplysninger om opkald, eller hvis du ønsker detaljerede oplysninger for mange opkald hver dag/hver uge, der er gemt i dit eget system, er den anbefalede løsning at eksportere data fra

Anonymiser (Anonymize)

På siden Arkiv – Søg (Archive – Search) kan du søge efter opkald/chatsamtaler fra en persons telefonnummer/e-mailadresse, og derefter kan du downloade og/eller slette de fundne opkaldsoptagelser og chatlogfiler, men du kan ikke fjerne sporene (i de generelle oplysninger), som denne person har efterladt i din Puzzel-løsning via opkald, chat eller en sendt e-mail.

På siden Arkiv – Anonymiser (Archive – Anonymize) kan du tilføje en række med telefonnummer og/eller e-mailadresse for hver slutkunde (person), der kræver at blive glemt, og du kan derefter vælge, hvor (SMS-undersøgelse og arkiv) denne person skal anonymiseres.

Phone number	Email	To Date (including)	Comment	Archive	SMS Survey	Status
2222	espen@test.com	05-06-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Done
9821		24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done
9876	username@mail.ser	24-05-2018		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Partly done

Når en post indtastes, vil Puzzel (den kommende nat) udskifte det pågældende telefonnummer i eksisterende opkald og den pågældende e-mailadresse i eksisterende chatsamtaler/e-mails med Anonymiseret (Anonymized), i arkivet og/eller i resultatlisten for SMS-undersøgelser. En ny post har statussen Afventer (Waiting), indtil anonymiseringen er udført den kommende nat, og dens status vil derefter være Fuldført (Done).

Når den faktiske anonymisering er udført, vil telefonnummeret/e-mailadressen, som blev indtastet på siden Anonymiser (Anonymise), være anonymiseret (det fleste tal/tegn erstattet med ***).

Note

Hvis en person ringer op til eller starter en chatsamtale med din Puzzel-løsning efter den dato, hvor du indtastede vedkommendes nummer/e-mailadresse her, vil dette opkald/denne chatsamtale ikke blive anonymiseret.

Telefonnummerformat

- Indenlandske telefonnumre skal indtastes uden landekode.
- Udenlandske telefonnumre (numre, der ikke tilhører denne Puzzel-løsnings land) skal indtastes med 00 og landekoden før det indenlandske nummer.

Hvis nogen søger i arkivet efter henvendelser fra et telefonnummer eller en e-mailadresse, der er anonymiseret, vil søgningen ikke returnere nogen resultater.

Hvis en bruger søger efter henvendelser i arkivet, og et opkald/en chatsamtale/en e-mail, der er blevet anonymiseret, vises i resultatet (f.eks. ved søgning efter alle henvendelser til køen X i går), vil opkaldet/chatsamtalen/e-mailen, der er anonymiseret, ikke inkludere henvenderens nummer/chatkunders id/e-mailens Fra-adresse, men i stedet være anonymiseret.

Note

Hvis du anonymiserer opkald/chatsamtaler i arkivet, vil du ikke kunne finde disse henvendelser i arkivet på et senere tidspunkt, så hvis du virkelig ønsker at slette opkaldsoptagelser eller chatlogfiler og fjerne henvenderens nummer/chatkunders id (e-mailadresse) fra henvendelsens generelle oplysninger, skal du først slette

Arkiv-auditlogfil

Hver gang en bruger lytter til, downloader eller sletter en opkaldsoptagelse – eller ser, downloader eller sletter en chatlogfil – fra arkivet, oprettes der en logpost i audit-logfilen. Puzzel opretter ikke en logpost, når en bruger åbner fanen Generelle oplysninger (General information), fanen Årsagsregistrering (Enquiry registration) eller fanen Undersøgelse (Survey) for et opkald/en chatsamtale.

Alle eller udvalgte administratorbrugere kan få adgang til at se arkiv-auditlogfilen, hvor du finder én post for hver gang, en bruger har haft adgang til en opkaldsoptagelse eller en chatlogfil.

The screenshot shows the 'Audit log' page in the Puzzel system. At the top, there is a navigation bar with 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, SMS. User information for Paal Kongshaug and Andreas Demo is visible in the top right. Below the navigation bar, there are links for Search, Anonymize, and Audit log. The main heading is 'Audit log' with a help icon. Underneath is a 'Search criteria' section with dropdown menus for 'Type' (set to 'All') and 'Action done' (set to 'All'). There are also buttons for 'Yesterday' and 'Last week' to filter by time period, and a text input for 'User name'. A 'Search' button is located below the search criteria. The results are displayed in a table with the following data:

Type	Action done	Date and time	User's name
Chat	Recording played / Chat log seen	08.03.2017 10:16:45	Yan's: Wang'søe 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'søe Link to call/chat

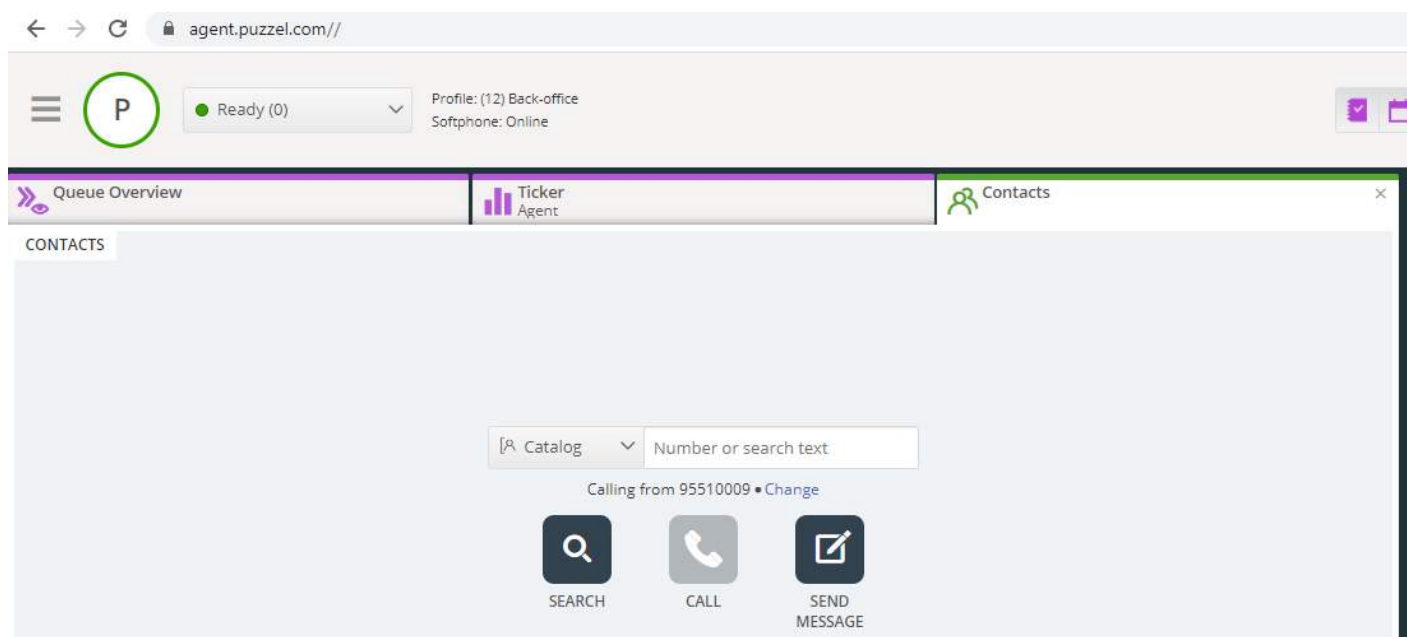
Når du søger i denne logfil, kan du angive Type (opkaldsoptagelser eller chat), Udført handling (Action done) (lytte/downloade/slette), Bruger (User) (den bruger, der har haft adgang til indholdet) og/eller Tidsperiode (Time period).

Når de generelle oplysninger om et gammelt opkald/en gammel chatsamtale slettes fra arkivet til midnat (iht. den aftalte opbevaringstid), slettes audit-logposterne for de slettede opkald/chatsamtaler også (hvis der er nogen).

Puzzel Support kan ikke lytte til dine opkaldsoptagelser eller se dine chatlogfiler i arkivet, medmindre du har givet Puzzel adgang til arkivets indhold. Det kan være nyttigt for Puzzel at have adgang til at optage filer, når der arbejdes med supportsager i forbindelse med opkalds-/lydkvalitet eller opkaldsoptagelser. Hvis Puzzel får adgang til arkivindhold, og en Puzzel-medarbejder lytter til en opkaldsoptagelse eller ser på en chatlogfil, logføres dette i arkiv-auditlogfilen (hvis logføring er slået til).

Katalog (Catalog)

På fanen Katalog (Catalog) i administrationsportalen kan du administrere din organisations manuelt tilføjede eller importerede kontakter og afdelinger, og du kan tilknytte kontakter til afdelingerne. Det er muligt at søge i kontakterne i kataloget på agentapplikationens fane Kontakter (Contacts):



Der er 3 måder at tilføje kontakter på i din organisations katalog:

- Du kan **manuelt** tilføje og redigere kontakter i kataloget via administrationsportalen.
- Du kan importere en **fil** med en liste, der indeholder dine kontakter, ved at uploade den til Puzzels FTP-server.
- Du kan importere kontakter via en **synkroniseringsklient**, der er installeret i din Exchange-funktion eller et lignende miljø.

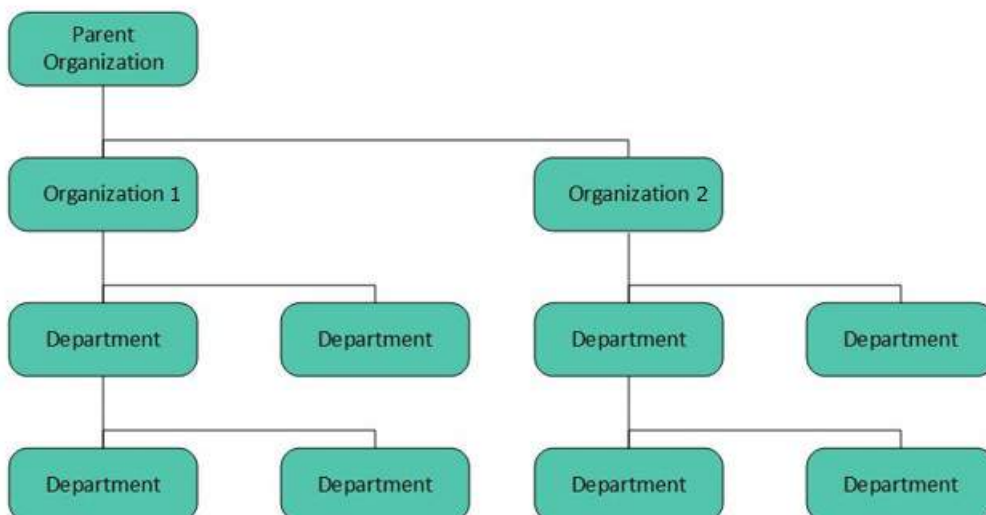
Ud over oplysninger om kontakten kan kontaktens kalenderaftaler importeres gennem samme synkroniseringsklient som kontakterne.

På samme måde som med kontakter kan aftaler også tilføjes manuelt.

Hvilke felter med oplysninger om kontakten, der skal bruges i dit katalog, besluttet, når Support konfigurerer det. Kataloget er opbygget med et hierarkisk system af organisatoriske enheder.

Der er 3 grundlæggende niveauer inden for hierarkiet: Overordnet organisation (Parent Organisation), Organisation og Afdeling (Department).

- **Overordnet organisation (Parent organisation):** En overordnet organisation er det øverste niveau i hierarkiet og indeholder en eller flere organisationer. Mere end én organisation er relevant for kontaktcentre, der skal administrere kontakter fra mere end én organisation. I de fleste tilfælde har den overordnede organisation kun en enkelt organisation under sig.
- **Organisation:** Organisationen i kataloget indeholder typisk alle kontakter og afdelinger i din virksomhed. En organisation indeholder normalt mere end én afdeling. For visse kunder er der mere end én organisation, men normalt er der kun én.
- **Afdelinger (Departments):** Afdelinger bruges til at gruppere kontakter og repræsenterer generelt en egentlig afdeling i organisationens hierarki. En afdeling kan have flere underafdelinger, og disse kan igen have yderligere underafdelinger. Grundlæggende kan der være så mange afdelingsniveauer i hierarkiet, som man ønsker.



En Puzzel-tekniker skal først oprette en Overordnet organisation (Parent Organisation) og en Organisation, når kataloget konfigureres. Hvis du har tilstrækkelige adgangsrettigheder, kan du oprette de underliggende afdelinger og underafdelinger og bestemme, hvilke kontakter der hører til de forskellige afdelinger.

Undersektioner i kataloget – Kontakter (Contacts)

Under Kontakter (Contacts) kan du søge efter virksomhedens kontakter. Du kan søge efter match i alle kontaktfelter, f.eks. navn, e-mailadresse, telefon, titel, beskrivelse og tjenester, og du kan søge med flere ord adskilt af et mellemrum. En søgning returnerer en række, der begynder med din indtastede tekst.

Hvis du har adgang til mere end én organisation, får du vist en rulleliste, hvor du kan vælge, hvilken organisation du vil søge i. Fra søgeresultatet kan du få adgang til en kontakts oplysninger og kalender. Hvis du har tilstrækkelige adgangsrettigheder, kan du redigere visse af disse oplysninger.

Der vises maks. 500 kontakter i et søgeresultat.

▼ Contacts ?

svein Search + Add Contact

	Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@puzzel.com	+45 30 20 20 20	+45 30 20 20 20	Product Specialist
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@puzzel.com	+45 30 20 20 20	+45 30 20 20 20	Agent
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@puzzel.com	+45 30 20 20 20	+45 30 20 20 20	Service Engineer

Kalender

	Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@puzzel.com	+45 30 20 20 20	+45 30 20 20 20	Product Specialist
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	svein.gunnar.bjorke@puzzel.com	+45 30 20 20 20	+45 30 20 20 20	Agent

Hvis du klikker på kalenderikonet ud for en kontakts navn, vises 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

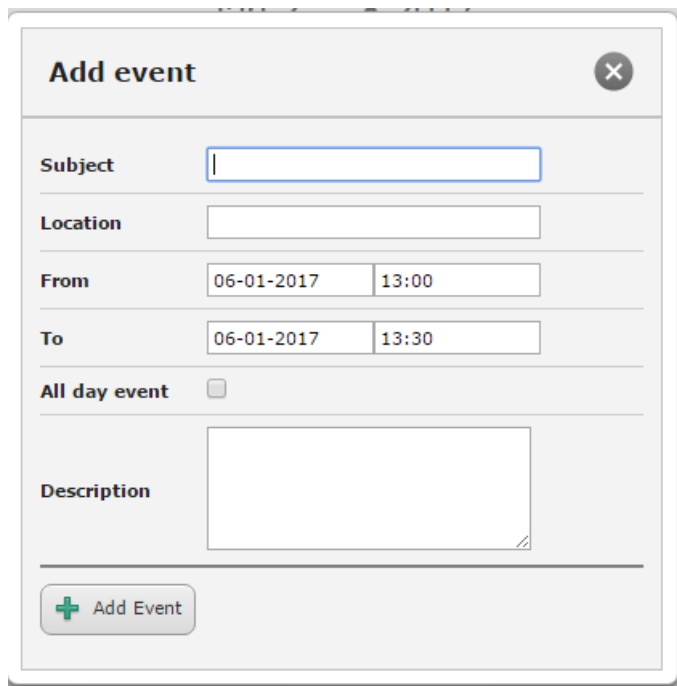
Not available 30 minutes + Add absence

Du kan ændre kalendervisningen (måned, uge, dag eller 7-18, 24 h) ved hjælp af knapperne i øverste højre hjørne.

Hvis du klikker på en aftale i kalenderen, vises aftaledetaljerne. Hvis du har tilstrækkelig adgang, kan du slette en aftale (en begivenhed).

Tilføjelse af en aftale

Hvis du har de nødvendige rettigheder, kan du tilføje en aftale til en kontakts kalender ved at klikke på en tom plads i kalenderen. Der vises et nyt vindue, hvor du kan udfylde oplysningerne og derefter klikke på Tilføj begivenhed (Add event).



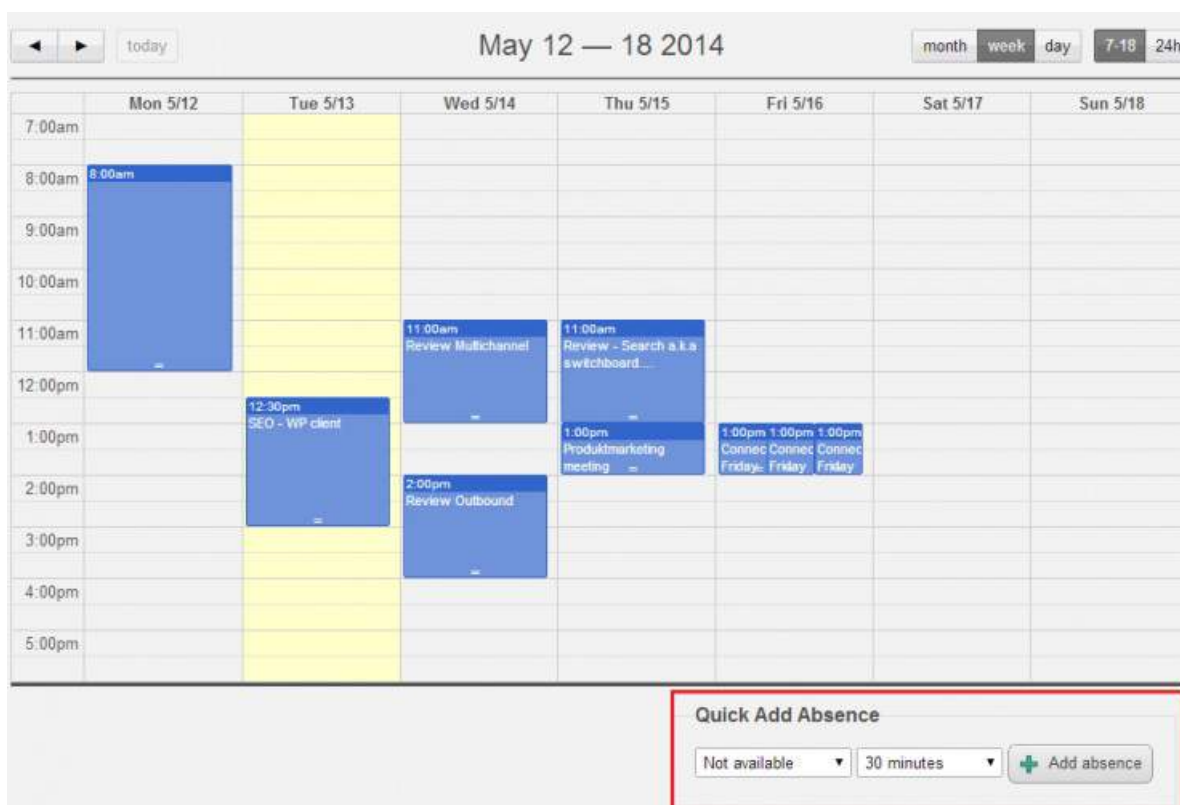
The screenshot shows a modal dialog box titled "Add event" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields:

- Subject:** A text input field.
- Location:** A text input field.
- From:** Two input fields for date and time, with "06-01-2017" and "13:00" entered.
- To:** Two input fields for date and time, with "06-01-2017" and "13:30" entered.
- All day event:** A checkbox that is currently unchecked.
- Description:** A large text area for entering details.

At the bottom left of the dialog is a button with a green plus sign and the text "Add Event".

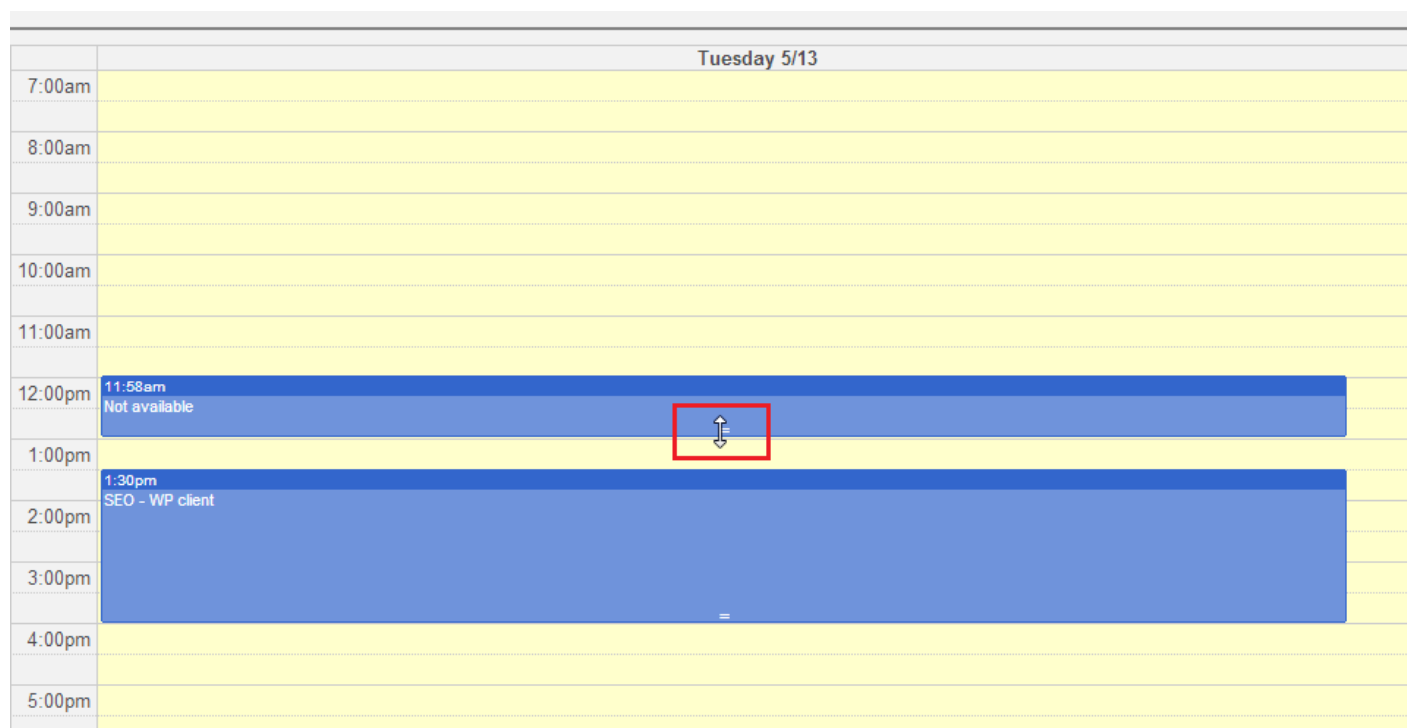
Hurtig tilføjelse af fravær

Hvis du hurtigt vil tilføje fravær/en aftale, skal du blot klikke på knappen Tilføj fravær (Add absence) i kalenderen. Dermed oprettes en aftale, der starter øjeblikkeligt og varer 30 minutter.



Du kan naturligvis ændre årsagen – Not available, Meeting, Lunch, Gone for the day – og/eller varighed, før du klikker på Add absence.

For at registrere, at en aftale varer længere end 30 minutter, kan du forlænge den ved at trække i pilen i midten af aftalen.



Ændring af kalenderen og synkronisering med e-mail-/kalendersystemer

Vær opmærksom på, at Puzzel-kalenderen ikke synkroniserer tilbage til kilde-e-mail-/kalendersystemet. Hvis du tilføjer/sletter en aftale i kataloget, vil disse ændringer ikke træde i kraft i kildesystemet. Hvis du sletter en aftale i kataloget, og der efterfølgende udføres en fuld synkronisering med kildesystemet, vises aftalen igen i kalenderen i kataloget. Hvis du

synkroniserer med et e-mail-/kalendersystem, anbefaler vi, at du redigerer aftaler i kildesystemet.

Oplysninger om kontakt og redigering af kontakt

	Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	Svein.Gunnar.Bjorke@intelecom.no	+472140000	+479750000	Product Specialist
<input type="checkbox"/>	Svein Gunnar Bjørke	Svein.Gunnar.Bjorke@intelecom.no	+472140000	+479750000	Product Specialist

I undersektionen Kontakter (Contacts) skal du klikke på en kontakts navn i søgeresultatet for at få vist detaljerede oplysninger 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	+472140000
Mobile Phone	+479750000
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](#)

Klik på Rediger kontakt (Edit Contact) for at redigere kontaktens oplysninger (kun muligt, hvis du har de nødvendige rettigheder).

Home Page > Catalog > 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 [redacted]
Mobile Phone	+4797: [redacted]
Fax	
E-mail	Svein.Gunnar.Bjorke@intele.com
Department	10001 + 10001 Intelecom NO + 517 - CCCO, 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](#)

Visse organisationer eksporterer deres kontaktpersoner fra Active Directory eller en anden kilde med en række felter, som de gerne vil synkronisere. Ved at indstille visse felter med "web" som kilde opnås en vis fleksibilitet, da dette gør det muligt for administratorer af kataloget at redigere disse felter i Puzzel.

Tilføjelse af en kontakt

Du kan tilføje en ny kontakt ved at klikke på knappen Tilføj kontakt (Add contact).

▼ **Contacts** ?

[Search](#) [+ Add Contact](#)

Name	E-mail	Phone	Mobile	Title
------	--------	-------	--------	-------

Udfyld den nye kontakts oplysninger på siden Tilføj kontakt (Add contact), og klik på Gem ændringer (Save changes).

Når kontakten er tilføjet, fungerer den som alle andre kontakter i kataloget og har samme begrænsninger som tidligere oprettede kontakter.

Undersektioner i kataloget – Afdelinger (Departments)

I undersektionen Afdelinger (Departments) kan du søge efter eksisterende afdelinger i dit katalog.

Home Page » Catalog » Catalog

Catalog

▶ Contacts ?

▼ **Departments ?**

oper

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
519 - CCO: IT Operations					
UK: Operations					

Du kan søge efter et match i alle afdelingsfelter – Name, Description, Manager og Services. Hvis du har adgang til mere end én organisation, kan du vælge organisation på en rulleliste.

Department details

Klik på et afdelingsnavn (i søgeresultaterne under Department) for at få vist oplysninger om afdelingen.

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	

På siden Oplysninger om afdeling (Department Details) kan du:

1. Klikke på **Vis kontakter i afdeling** (Show contacts in this department) for at få vist alle registrerede 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

På denne liste over kontakter kan du klikke på en kontakts kalenderikon for at få vist personens kalender, eller du kan klikke på kontaktens navn for at få vist personens oplysninger. Hvis du vil eksportere nogle af kontakterne, skal du markere de relevante kontakter og derefter klikke på Eksportér en liste med kontakter (Export a list of contacts).

2. Klikke på **Eksportér en liste med alle kontakter i afdelingen** (Export a list of all contacts in this department).
3. Klikke på **Rediger afdeling** (Edit department), hvis du vil redigere oplysninger om afdelingen.

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 er kun obligatorisk at udfylde feltet Navn (Name) for en afdeling. Hvis denne afdeling skal være underafdeling for en anden afdeling, skal du vælge, hvilken afdeling denne afdeling skal høre ind under, i feltet Under.

Eksport af kontakter

Hvis du vil eksportere alle kontakter i en afdeling, skal du klikke på Eksportér en liste med alle kontakter i afdelingen (Export a list of all contacts in this department) på siden Oplysninger om afdeling (Department Details).

Hvis du vil eksportere udvalgte kontakter i den valgte afdeling, skal du klikke på Vis kontakter i afdelingen (Show contacts in this department) og derefter markere afkrydsningsfeltet ud for de kontakter, du vil eksportere fra listen. Klik derefter på Eksportér en liste med kontakter (Export a list of contacts).

I vinduet Oplysninger om eksport (Export details) kan du vælge det format, du vil eksportere (Excel eller CSV), og hvilke felter der skal vises på den eksporterede liste.

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](#) **Export**

Din løsnings standardeksportfelter vises i kolonnen Felt (Field), men du kan også indlæse den sidst gemte konfiguration af felter (fra en af dine tidligere eksporter), hvis du foretrækker det. Du kan tilføje et felt til eksporten ved at klikke på knappen + nederst i vinduet, og du kan slette et felt ved at klikke på skraldespandsikonet. Bemærk, at standardfelterne varierer, afhængigt af hvordan dit katalog er konfigureret.

I kolonnen Column Index kan du konfigurere, i hvilken rækkefølge felterne skal vises i eksporten. Værdien for den første kolonne, der vises, er 1.

Hvis du vil have et mellemrum mellem kolonnerne, kan du indsætte et ved at springe et kolonneindeksnummer over. I dette eksempel har vi ikke defineret kolonneindeks 6 for nogen af felterne. Det betyder, at der på den eksporterede liste vil være en tom kolonne efter 5. kolonne.

Du kan når som helst gemme din nuværende eksportkonfiguration og indlæse den igen på et senere tidspunkt. På denne måde kan du næste gang lave eksporten med din løsnings standardkonfiguration eller den konfiguration, som du sidst har gemt.

Oprettelse af en ny afdeling

▶ Contacts ?

▼ Departments ?

Enter search query

Name	Opening Hours	Address	Email	Fax	Telephone
------	---------------	---------	-------	-----	-----------

Klik på knappen Tilføj afdeling (Add Department) i undersektionen Afdelinger (Departments) for at tilføje en ny afdeling.

[Home Page](#) » [Catalog](#) » [Catalog](#) » Add department

Add department

Name

Description

Under

Opening Hours

Telephone Hours

Services

Invoice Node

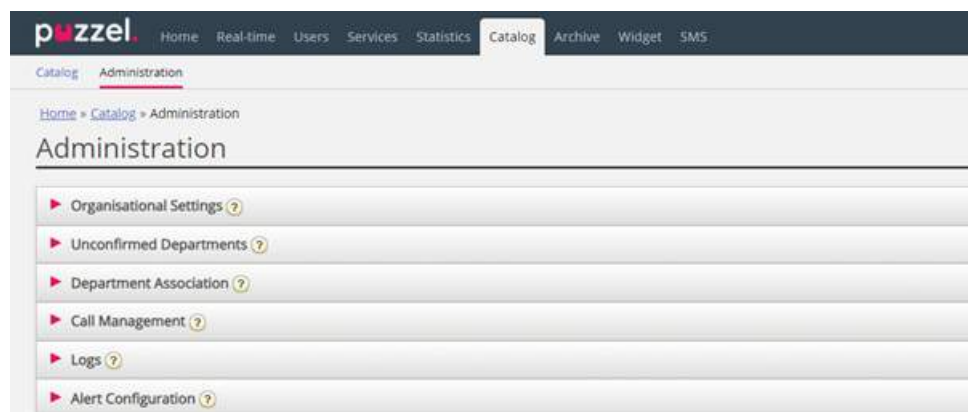
Det eneste obligatoriske felt er Navn (Name).

Hvis dit katalog har mere end én organisation, kan du vælge Organisation i feltet Under.

Hvis du vil gøre denne nye afdeling til en underafdeling, skal du konfigurere den til dette bagefter ved at redigere afdelingen.

Administration

Under Katalog – Administration (Catalog – Administration) er der adskillige undersektioner.



Ubekræftede afdelinger (Unconfirmed Departments)

Hvis afdelingsfeltet synkroniseres/importeres automatisk, skal du som administrator bekræfte afdelingerne, før de kan høre til kataloget og tilføjes til hierarkiet. Disse afdelinger vil automatisk indeholde de kontaktpersoner, der har en specifik synkroniseret afdeling i deres afdelingsfelt.

Name	Confirm	Merge Into	Add Under
Intelecom Danmark AS	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Du har 3 muligheder, når du skal beslutte, hvad du skal gøre med en afdeling:

- **Bekræft (Confirm):** Markér dette afkrydsningsfelt for at føje afdelingen til hierarkiet
- **Flet med (Merge into):** Det er muligt at flette en synkroniseret afdeling med en eksisterende afdeling i kataloget. Den oprindelige afdeling vil derefter blive vist og vil indeholde kontakterne fra begge afdelinger.
- **Tilføj under (Add Under):** Her er det muligt at vælge, hvilken organisation eller afdeling den nuværende afdeling skal tilføjes under. Dette gør det muligt at oprette et organisatorisk hierarki med synkroniserede afdelinger.

Afdelingstilknytning (Department Association)

Med funktionen for afdelingstilknytning kan du styre, hvilke afdelinger brugere tilhører. Du kan flytte brugere mellem afdelinger og tilknytte brugere, som ikke hører til en bestemt afdeling, til en afdeling.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» [] (Department)

410 - Operational Support

Når du har valgt den relevante afdeling, vises en liste over kontakter, der er opdelt i to forskellige lister/tabeller:

- Den første er en liste over brugere, som ikke har nogen afdelingstilknytning.
- Den anden liste indeholder brugere, som tilhører den valgte afdeling.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erik Jensen	erik.jensen@puzzel.com	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Stian Berg		Konsulent	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andrea Walle	andrea.walle@puzzel.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo Svane Lunde	jo.svane.lunde@puzzel.com	COO	<input type="checkbox"/>
Sigrild Samvold	sigrild.samvold@puzzel.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

For at flytte brugere til en afdeling skal du vælge brugere fra den første tabel (Brugere uden afdelingstilknytning (Users without department association)), markere afkrydsningsfeltet Flyt (Move) og derefter klikke på Gem ændringer (Save changes). Brugerne hører nu til den valgte afdeling.

Hvis du vil flytte en bruger fra den nuværende afdeling til en ny afdeling, skal du markere afkrydsningsfeltet Flyt (Move) og klikke på Gem ændringer (Save Changes). Nu hører denne bruger ikke længere til nogen afdeling og vises derfor i den første tabel, så du kan flytte brugeren til den korrekte afdeling.

Call Management

Under Opkaldsstyring (Call Management) kan du aktivere og deaktivere funktionen Fraværstyring (Absence Management) for individuelle kontakter. Fraværstyring anvendes oftest i løsninger med omstilling, hvor direkte opkald til kontakter, sædvanligvis medarbejdere, videresendes til Puzzel-løsningen, hvis de ikke besvares, så henvenderen kan høre en indtalt besked med oplysninger om fravær vedrørende den pågældende kontakt, hvis der er en sådan besked.

▼ 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"/>

Når du har valgt Organisation, skal du markere de kontakter, som du vil aktivere en besked med oplysninger om fravær for.

Note

Denne funktion kræver separat konfiguration i Puzzel og i den lokale PABX.

Logfiler (Logs)

Her kan du søge efter ændringer og alarmbeskeder for den valgte organisation. Vælg et tidsrum, en alvorsgrad – Info, Change, Warning, Error eller All – og noget tekst, og klik på Search.

► Call Management ?

▼ Logs ?

Define Search

Choose department

10001 (Parent Organisation)


» 10001 Intelecom NO (Organisation)

From

To

Severity

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

I Alert Configuration kan du tilføje alarmbeskeder til kontaktpersoner og aftaler. Disse alarmbeskeder udløses alt efter, hvornår kontaktpersoner og aftaler sidst blev opdateret. Dette er nyttigt for administratorer, der gerne vil underrettes, hvis synkronisering af kontakter eller aftaler holder op med at fungere.

▶ Logs ?

▼ Alert Configuration ?

Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
<input type="text" value="Alarm 1"/>	Catalog ▼	10001 Intelcom NO	<input type="text" value="alarmrecipient@mail.com"/>	<input type="text" value="08:00-16:00"/>	1 hour ▼	1 hour ▼ 

- Navn på alarmbesked (Alert Name): Navnet på alarmbeskeden.
- Kilde (Source): Katalog eller kalender.
- Organisation: Hierarkiet skal tages i betragtning, da alle afdelinger under denne organisation vil blive inkluderet og dermed udløse en alarm.
- E-mail (Email) Den e-mailadresse, der modtager alarmbeskeden.
- Tidsindstilling (Time Setting) (modtagerens tidspunkt): Åbningstider for alarmbeskeden. Alarmbeskeder sendes kun inden for disse dage/timer.
- Interval: Hvor ofte alarmbeskeden sendes, når den er blevet udløst. Systemet fortsætter med at sende alarmbeskeder, indtil synkroniseringen sender data igen.
- Tærskel (Threshold): Hvor gamle konfigurerede data skal være, før systemet begynder at sende alarmbeskeder.

SMS-undersøgelse (SMS-survey)

For kunder med Puzzel SMS-undersøgelse (SMS Survey) har vi en separat (gammel) administrationsside (<https://interactive.intele.com>), hvor meddelelserne med spørgsmål/svar/tak defineres, hvor afvisningslisten vedligeholdes, og hvor resultaterne vises. Den samme funktionalitet er tilgængelig i Puzzels administrationsportal på siden SMS – SMS-undersøgelse (SMS Survey).

The screenshot shows the 'SMS Survey Services' page. At the top, there is a navigation bar with the 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and SMS. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Paal Admin Sign out' and 'Puzzel Demo Product 10009'. Below the navigation bar, the page title is 'SMS Survey Services'. A table lists the survey services:

Name	Id	Active
Product Demo Survey NO	2604	Yes

Klik på en undersøgelse (du har måske flere) for at åbne siden med detaljer.

The screenshot shows the 'Sms Survey Menus' configuration page. At the top, there is a navigation bar with the 'puzzel.' logo and menu items: Home, Real-time, Users, Services, Statistics, Catalog, Archive, Widget, and Sms. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Paal Kongshaug Sign out' and 'Puzzel Demo Product 10009'. Below the navigation bar, the page title is 'Sms Survey Menus'. The page contains a form for configuring the survey service. The 'Service name' is 'Survey test' and the 'Quarantine' is '0'. The 'Survey service status' is set to 'Enabled'. There are four expandable sections: 'Result', 'Messages', 'Followup messages', and 'Blacklist'. A 'Save Changes' button is located at the bottom left of the form.

På denne side kan SMS-undersøgelse aktiveres/deaktiveres, og du kan definere en karantænetid (minimum antal dage mellem hver gang, vi sender en SMS-undersøgelse til et mobilnummer, i tilfælde af at henvenderen ringer op til Puzzel-kunden flere gange i løbet af en uge).

SMS-undersøgelse kontra SMS-webundersøgelse

- En standard-SMS-undersøgelse indebærer, at der sendes en SMS til slutkunden (når opkaldet er afsluttet), og slutkunden svarer ved at sende en SMS med en score. Nogle gange sendes et opfølgende spørgsmål via SMS, og slutkunden kan besvare denne SMS (med en kommentar).
- En SMS-webundersøgelse indebærer, at Puzzel sender en SMS til slutkunden (når opkaldet er afsluttet), og denne SMS indeholder et link til en mobilwebside. Slutkunden klikker på linket for at gå til websiden, hvor vedkommende kan vælge en score og skrive en valgfri kommentar. Når undersøgelsen er besvaret, vises en ny meddelelse på websiden.

Resultat (Result)

Alle resultater fra undersøgelsen kan ses i undersektionen Resultat (Result). Det er muligt at søge i listen efter dato, agent, kønavn og score. Hvis du har defineret flere brugergrupper, er dette også angivet (Team). Ud over at få vist resultaterne af en undersøgelse på skærmen er det også muligt at downloade resultaterne direkte som 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

Scoren føjes til kolonnen Score. For svar, hvor henvenderen har skrevet noget andet end eller noget ud over scoren, føjes dette til kolonnen Kommentar (Comment). Hvis der sendes en opfølgende meddelelse, og henvenderen besvarer denne meddelelse, vil dette kunne ses i kolonnen Opfølgende svar (Follow-up answer).

Hver nat anonymiserer Puzzel telefonnummeret for poster, der er mere end fire måneder gamle.

De (sammenfattede) resultater af SMS-undersøgelsen er også tilgængelige i Wallboard (gennemsnitlig undersøgelsesscore pr. kø indtil videre i dag), Ticker (gennemsnitlig score pr. kø/brugergruppe og agent indtil videre), Arkiv (Archive) (score og kommentar pr. henvender), Statistik (Statistics) (SMS-/chatundersøgelsesscore pr. kø) og i rådataene.

Meddelelser (Messages)

For standard-SMS-undersøgelse:

Meddelelser (Messages)

- **Start-/undersøgelingsmeddelelse (Start/Survey message):** Dette er den første SMS, henvenderen modtager. Denne meddelelse skal indeholde et spørgsmål og det tilladte scoreinterval. Maks. 960 tegn.
Eksempel: På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det så, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?
- **Tak-/svarmeddelelse (Thank you/Reply message):** Dette er den meddelelse, Puzzel sender til henvenderen efter at have modtaget henvenderens svar på undersøgelsesmeddelelsen. Maks. 960 tegn.

Hvis der er tale om en SMS-webundersøgelse, er der nogle ekstra meddelelser, der skal defineres (de meddelelser, der vises på mobilwebsiden):

- **Spørgsmål (Question):** Her beder du brugeren om at angive en score for det, du gerne vil måle. Eksempel: På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det så, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?
- **Velkomstmeddelelse (Welcome message):** Velkomstmeddelelse, der vises, når brugeren åbner mobilwebsiden. Eksempel: Tak, fordi du hjælper os med at blive bedre!
- **Virksomhedssignatur (Company signature):** Her skal du angive en signatur for virksomheden, der vises på mobilwebsiden, når en undersøgelse er fuldført. Eksempel: Kontakt os på telefon xxxx eller via e-mail til support@company.com, hvis du har spørgsmål.
- **Undersøgelsen er allerede gennemført (Survey already completed):** Den meddelelse, der vises på mobilwebsiden, hvis brugeren klikker på linket i SMS-meddelelsen, efter at undersøgelsen allerede er gennemført.

- **Standard opfølgende meddelelse (Common follow-up message):** En meddelelse, der vises på mobilwebsiden, når du vil stille slutbrugeren opfølgende spørgsmål. Du kan også definere en standard opfølgende meddelelse, der vises uafhængigt af den score, slutbrugeren har givet.

Opfølgende meddelelser (Follow-up messages)

Administratoren kan vælge at aktivere en opfølgende meddelelse for en eller flere scorere. Hvis den opfølgende meddelelse aktiveres for en score, sendes den opfølgende meddelelse til henvenderen før svarmeddelelsen.

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

- Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Aktivér meddelelse (Activate message) for en score, sendes den opfølgende meddelelse til henvenderne, der har givet denne score.
- Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Send mail for en score, sendes e-mailen til den foruddefinerede e-mailadresse, hver gang denne score modtages.
- Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Send meddelelse via URL (Send notice by URL) for en score, udløses en URL med givne parametre, for hver gang en henvender giver denne score. Eksempel: Tilbagekald til bruger bestilles automatisk ved score 0 eller 1.

Det er også muligt at konfigurere en standard opfølgende meddelelse for en SMS-webundersøgelse. Dette gøres i undersektionen Meddelelser (Messages).

Afvisningsliste (Deny list)

Indtast en brugers mobiltelefonnummer, og føj det til afvisningslisten. Brugere på afvisningslisten modtager aldrig en SMS fra denne undersøgelse. Du kan også indtaste en kort kommentar, der beskriver baggrunden for, at brugeren blev føjet til listen.

Slutkunder, der sender svaret "NOSURVEY" eller "-1", placeres også på afvisningslisten.

Frameld SMS(-web)undersøgelse

Både SMS-undersøgelsen og SMS-webundersøgelsen har en funktion, der gør det muligt for slutbrugere at framelde sig undersøgelsen. Slutbrugeren har naturligvis ikke selv tilmeldt sig SMS-undersøgelsen, men det er muligt for slutbrugeren at framelde sig, så vedkommende ikke længere modtager SMS'er fra denne undersøgelse. Hvis en slutbruger framelder sig, placeres vedkommendes mobilnummer på tjenestens eksisterende afvisningsliste.

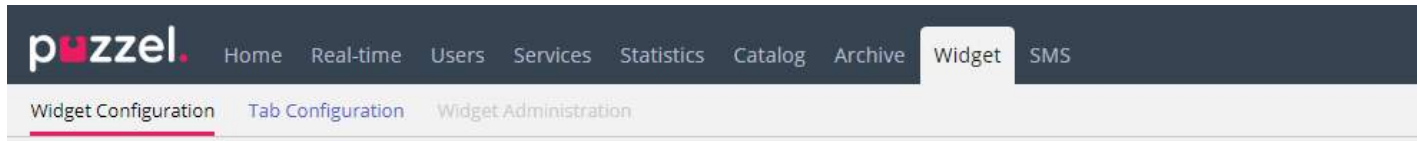
Framelding fra SMS-undersøgelsen sker ved hjælp af standard-SMS-nøgleordet "NOSURVEY" og scoren "-1". Hvis du vil informere brugeren om muligheden for at framelde sig SMS-undersøgelser, skal du gøre det i selve SMS-undersøgelsesmeddelelsen, f.eks. "Fortæl os, hvordan du oplevede vores kundeservice, ved hjælp af et tal mellem 1 og 6, hvor 6 er bedst. Hvis du fremover ikke ønsker at modtage en SMS-undersøgelse, efter at du har ringet til os, skal du svare med "NOSURVEY" eller "1".

Hvis brugeren vælger at framelde sig, modtager vedkommende en SMS med bekræftelse af, at han/hun er framelddt.

I SMS-webundersøgelsen er der som noget nyt en rød knap, som slutbrugeren kan bruge til at framelde sig. I stedet for at give en score skal slutbrugeren blot klikke på knappen Stop undersøgelse (Stop Survey). Når slutbrugeren klikker på knappen, åbnes en ny side med en bekræftelse af, at vedkommende er framelddt.

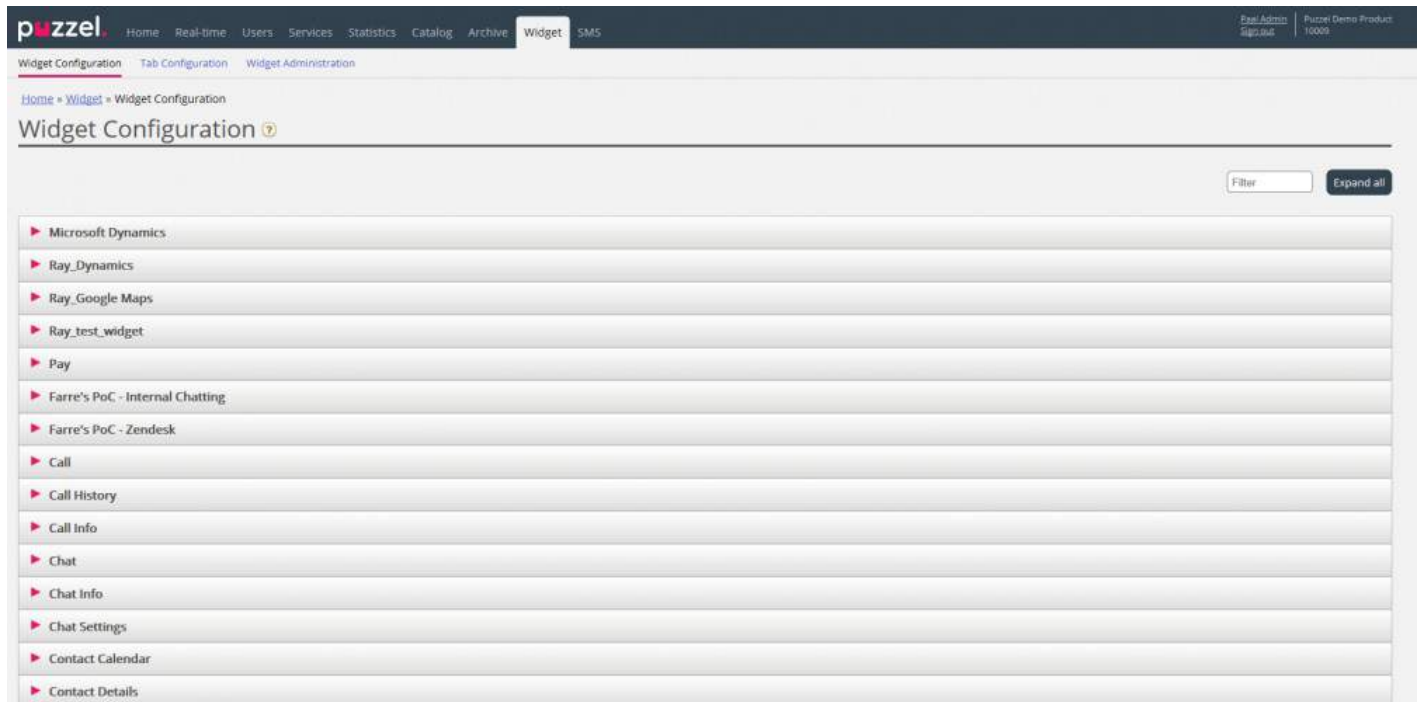
Widgets

Siden Widget indeholder en oversigt over og konfigurationsindstillinger for faner og widgets, der skal bruges i den nye agentapplikation (<https://agent.puzzel.com>).

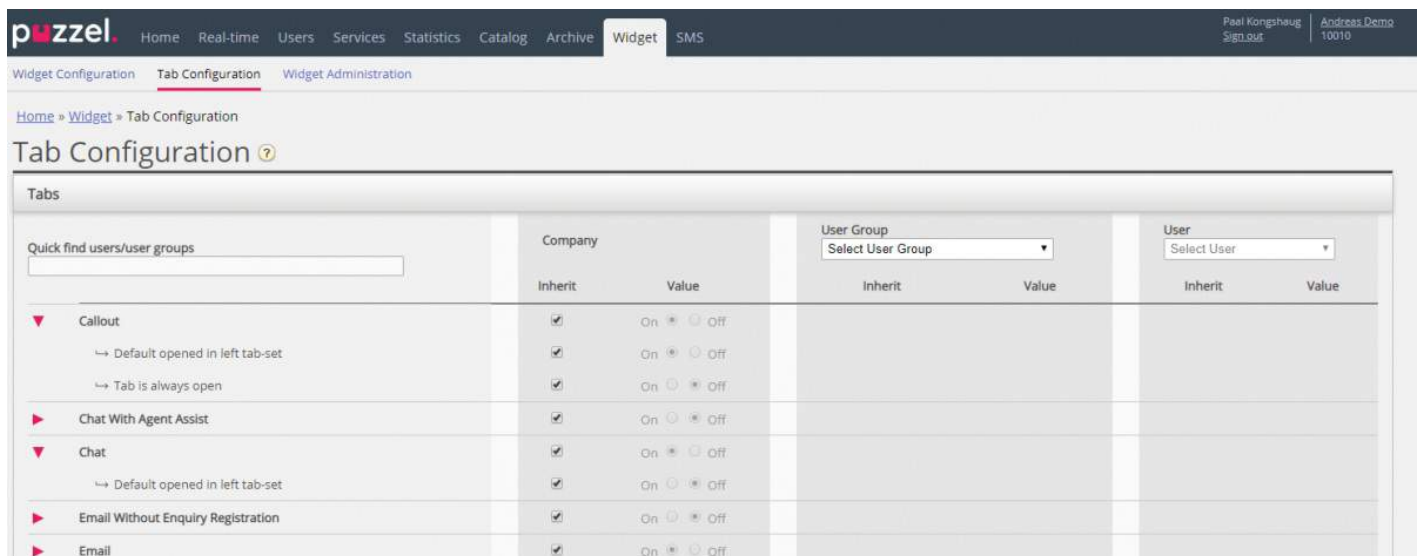


Dokumentationen til widget-API'et kan findes her: <https://help.puzzel.com/api-documentation/widget-api-lib>

På siden Widget – Widgetkonfiguration (Widget – Widget configuration) kan du se de widgets, der anvendes i din Puzzel-løsning. Nogle af disse widgets har parametre, der kan ændres her.



På siden Widget – Fanekonfiguration (Widget – Tab configuration) er det defineret, hvilke faner der skal være tilgængelige i agent.puzzel.com for de forskellige brugergrupper.



For at gøre det lettere at have et fast layout i agent.puzzel.com, kan egenskaberne ændres for hver fane.

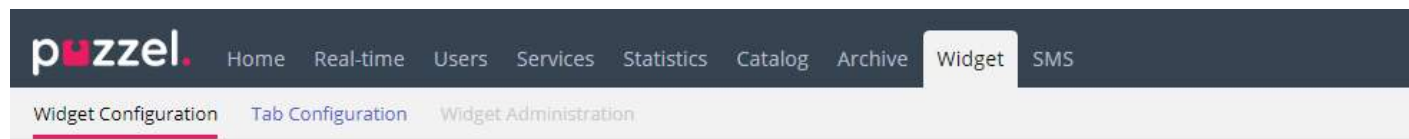
- **Fanen er altid åben (Tab is always open):** Funktionsfaner (f.eks. køoversigten) kan defineres, så de altid er åbne (agenterne kan ikke lukke dem). Egenskaben er som standard slået fra.
- **Åbnes som standard i venstre fanesæt (Default opened in left tab-set):** Både funktionsfaner og henvendelsesfaner (opkald/chatsamtaler/sociale medier/e-mail) kan indstilles til som standard at åbnes i venstre fanesæt. For funktionsfanerne er denne egenskab som standard slået til.

Fanesystemet

Den seneste tilføjelse til vores løsning er et sæt meget fleksible funktioner til definition af nye faner i den nye agentapplikation og tilføjelse af forskellige widgets til fanerne. Der er to typer faner: kernefaner og brugerdefinerede faner. Funktionerne håndteres ved hjælp af siderne **Fanekonfiguration** (Tab Configuration), **Widgetadministration** (Widget Administration) og **Widgetkonfiguration** (Widget Configuration) i administrationsværktøjet samt brug af et fleksibelt **Widget-API**, som gør det muligt at kommunikere med widgets og hente konfigurationsdata for en widget. Når du tager den nye agentapplikation i brug, er der en ny fane i administrationsportalen, kaldet **Widget**. Her kan du administrere og konfigurere de ovennævnte sider.

Fanekonfiguration (Tab Configuration)

Funktionen til konfiguration af faner findes i følgende menu:



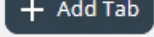
Den bruges til at definere nye widgets, som i sidste ende kan vises i den nye agentapplikation. I den nye agentapplikation består hver fane af et sæt widgets, der håndterer en bestemt opgave, f.eks. chatsamtaler, e-mails eller opkald.

Der er to typer faner: kernefaner, som ikke kan tilpasses, og brugerdefinerede faner, som kan tilpasses.











Når det gælder brugerdefinerede faner, kan du gøre følgende:

1. Oprette en fane
2. Redigere en eksisterende fane

Oprettelse af en ny fane

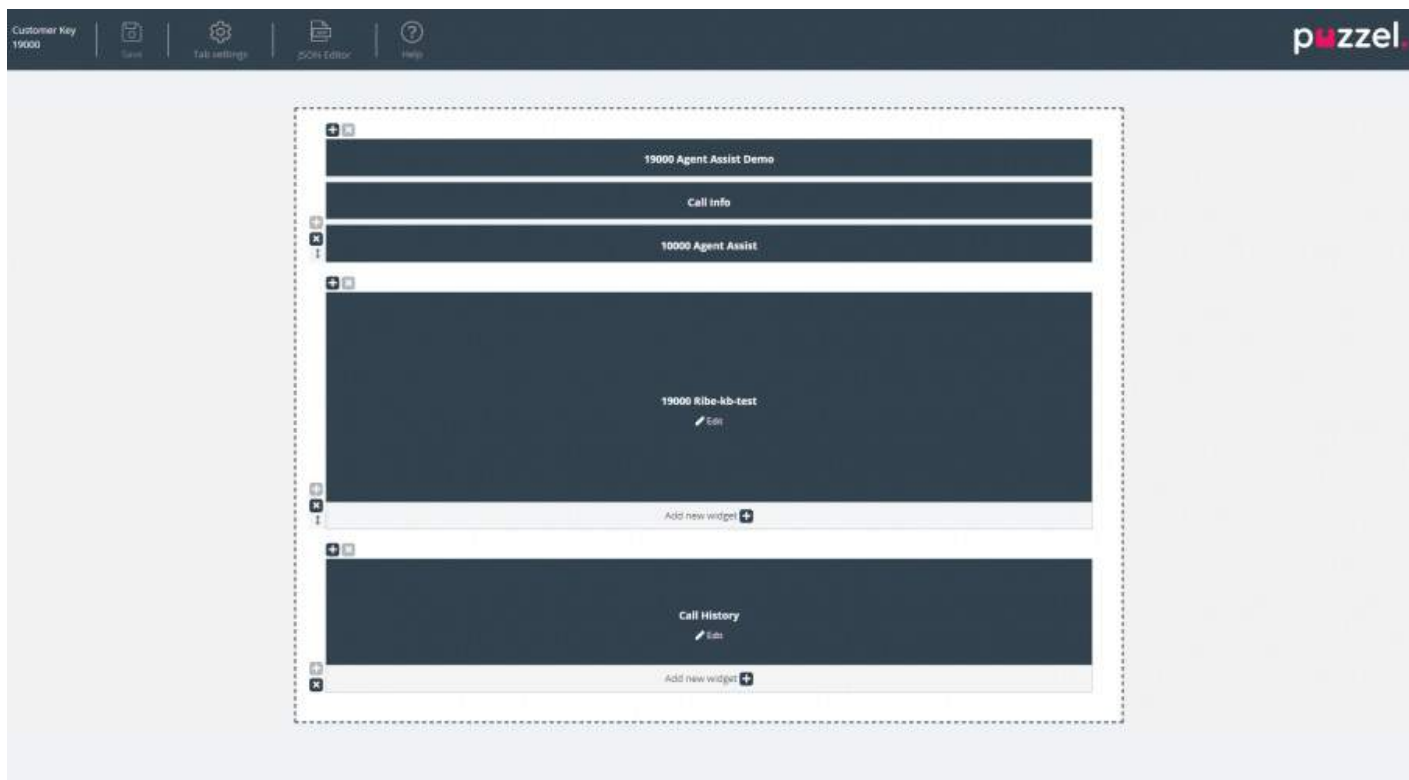
Hvis du vil føje en ny fane til nedenstående liste, skal du blot klikke på knappen  nederst på siden. Nu føjes en ny tom fane til listen. Næste trin er at angivet et navn til fanen.

Når du har gjort det, kan du gemme fanen ved at klikke på knappen Gem ændringer (Save changes), som er vist ovenfor. Herefter vises fanen som et standardlink med tekst på listen over faner i undersektionen. Det ser ud som vist nedenfor:

	Agent Assist test	
	External Widget	
	Id-v Basic	
	Id-v SE	
	Id-v Widget	
	Knowledgebase	

Redigering af en eksisterende fane

Hvis du vil redigere en eksisterende fane eller tilpasse en fane, du netop har tilføjet, skal du blot klikke på dens navn. Nu åbnes fanen, og den vises i brugergrænsefladen, hvor du har mulighed for at tilpasse den yderligere. Det ser sådan ud:

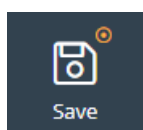


Layoutet består af to dele:

1. **Sidehovedet**, som indeholder knappen Gem (Save), ikonet Faneindstillinger (Tab Settings) og ikonet Hjælp (Help), der giver adgang til hjælp-oplysninger
2. **Hovedområdet**, som indeholder hovedlayoutet, hvor alle de forskellige widgets befinder sig

Lagring af ændringer

Sidehovedet indeholder knappen Gem (Save), som bruges til at gemme de aktuelle ændringer i layoutet. Når der ikke er nogen ændringer, er knappen som standard nedtonet. Så snart der foretages ændringer, aktiveres knappen, så du kan klikke på den.



Faneindstillinger (Tab settings)

Ikonet Faneindstillinger (Tab settings) er placeret i faneeditorens sidehoved som vist her:



Det indeholder en gruppe indstillinger, der vedrører fanen som helhed. Når du klikker på ikonet, åbnes fanen med indstillinger, som er vist her:

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

Fanen Egenskaber (Properties) indeholder følgende indstillinger:

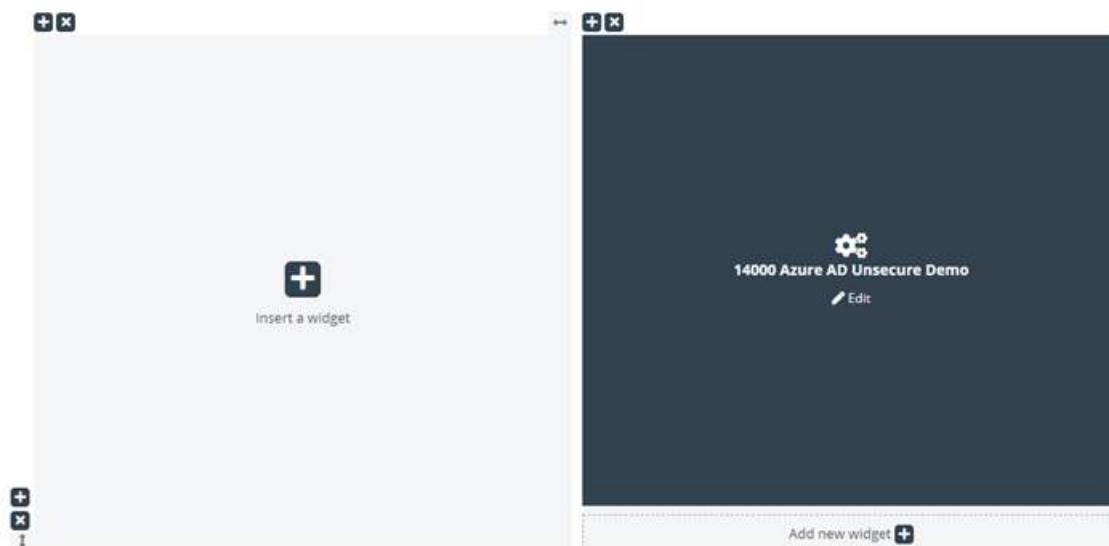
1. Fanenavn (Tab name) – angiver det navn, der skal bruges til fanen.
2. Singleton – en boolesk værdi, der angiver, om der kun må være én forekomst af fanen.
3. Aktivér egenskaben 'Fanen er altid åben' (Enable 'Tab is always open' property – angiver, om fanen altid skal forblive åben. Når denne egenskab er slået til, bliver den synlig i administrationssektionen.
4. Aktivér egenskaben 'Fanen er altid åben' (Enable 'Tab is always open' property) (standardværdi) – den værdi, der er knyttet til den nævnte egenskab. Når denne egenskab er slået til, bliver den synlig i administrationssektionen.
5. Hændelse (Event) – den hændelse, der udløser fanen.
6. Synlig i menu (Visible in menu) – angiver, om denne fane skal være synlig/kunne vælges i menuen.

Fanen Sidehoved (Header) indeholder følgende egenskaber:

1. Titel (Title) – fanens navn/titel.
2. Oplysninger (Information) – yderligere oplysninger om fanen.
3. Ikonklasse (Icon class) – navnet på den klasse, der skal bruges til at udfylde ikonet.
4. Klasse (Class) – den CSS-klasse, der skal bruges til at style ikonet. Der er tale om en lille gruppe foruddefinerede klasser.
5. Farve (Color) – den indstilling, der angiver farven på fanens sidehoved og den modale dialogboks Tilføj fane (Add tab), som enten kan være en hex- eller rga/rgba-farve.

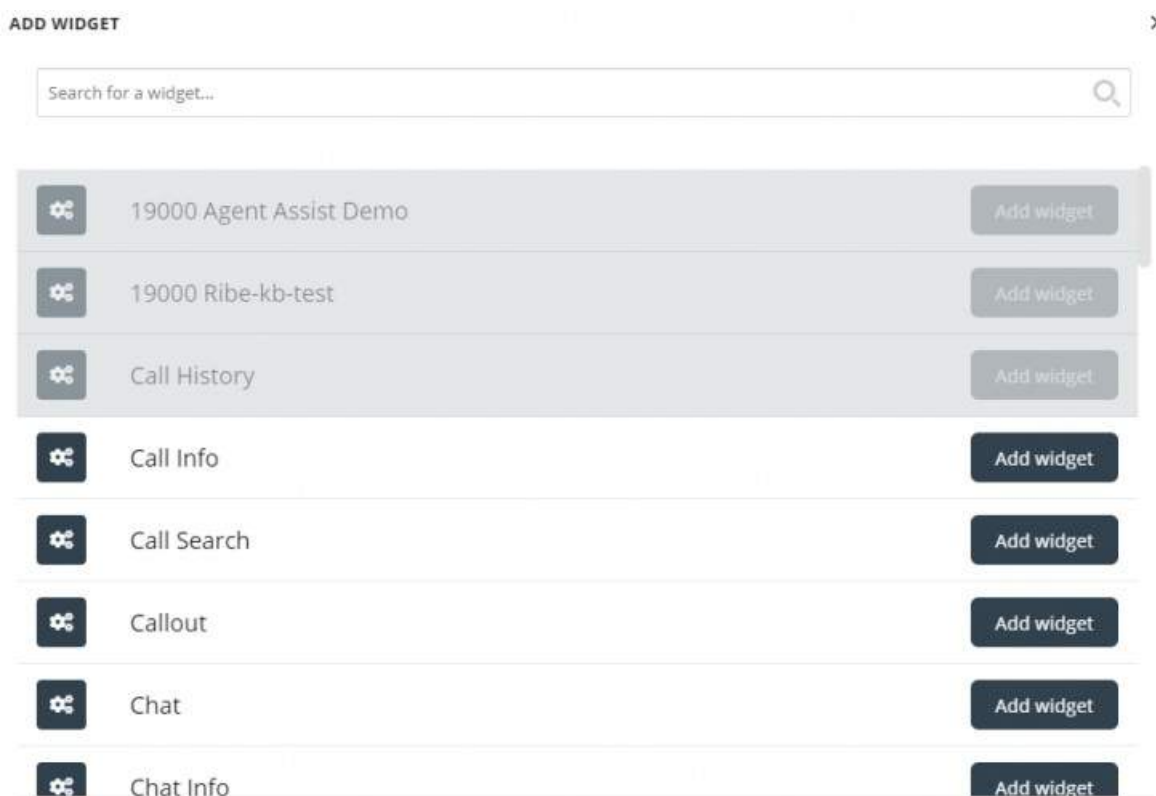
Tilføjelse af widgets

Du kan kun føje widgets til layoutet i en eksisterende beholder. Du kan enten gøre det i en helt tom beholder eller i en beholder, der indeholder færre end tre widgets:

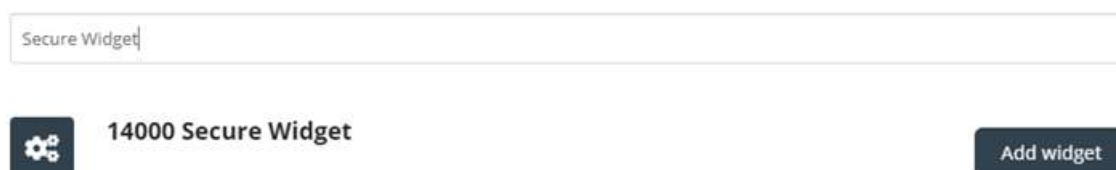


Som vist på skærbilledet ovenfor kan du enten bruge knappen **Indsæt widget** (Insert a widget) eller knappen **Tilføj ny widget** (Add new widget).

Når du klikker på en af disse knapper, vises menuen til tilføjelse af widgets:






Øverst er der et søgefelt, hvor du kan indtaste navnet på en bestemt widget eller nogle få bogstaver af navnet. Herefter vises en liste med matchende navne under søgefeltet som vist nedenfor:



Hvis du vil føje en widget til layoutet, skal du blot klikke på den tilhørende knap Tilføj widget (Add widget). Bemærk, at widgets, der allerede er føjet til layoutet, ikke kan tilføjes igen. De vises som nedtonede på denne måde:


ADD WIDGET ✕

🔍

	19000 Agent Assist Demo	<input type="button" value="Add widget"/>
	19000 Ribe-kb-test	<input type="button" value="Add widget"/>
	Call History	<input type="button" value="Add widget"/>

Når du klikker på knappen Tilføj widget (Add widget), vises en dialogboks, hvor du som det sidste trin skal konfigurere widgeten:

ADD WIDGET ✕

**14000 Azure AD Secure Demo IE**

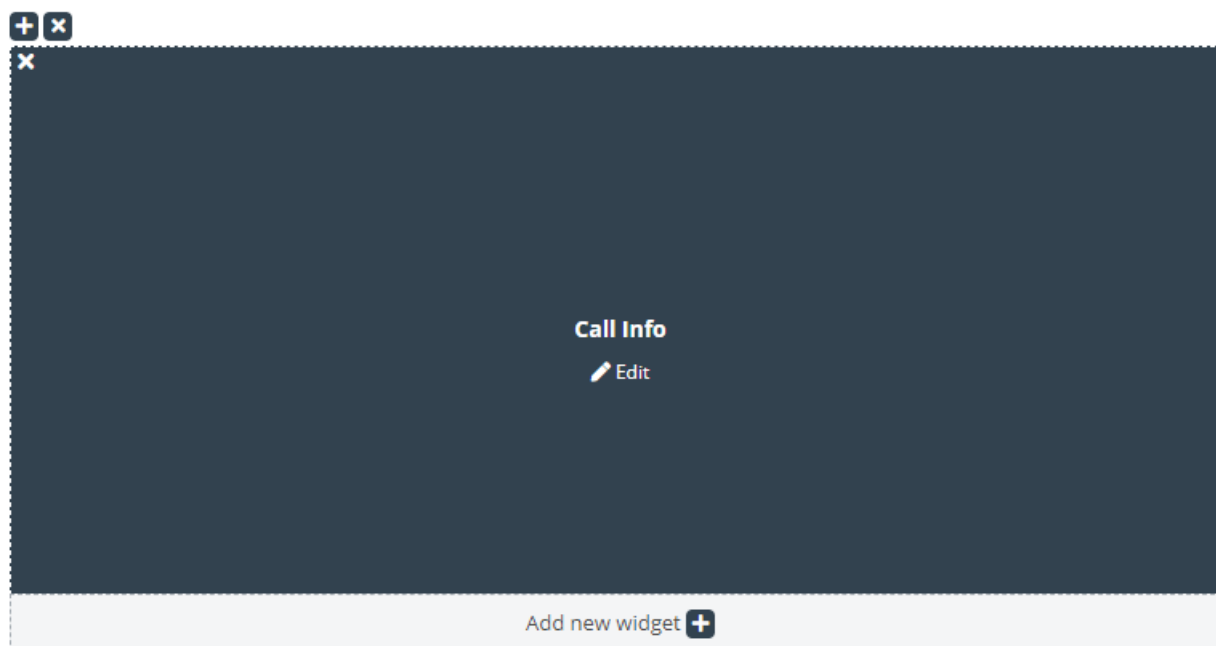
Widget options

Default hide widget	<input type="checkbox"/> off
Default hide widget until state changes	<input type="checkbox"/> off

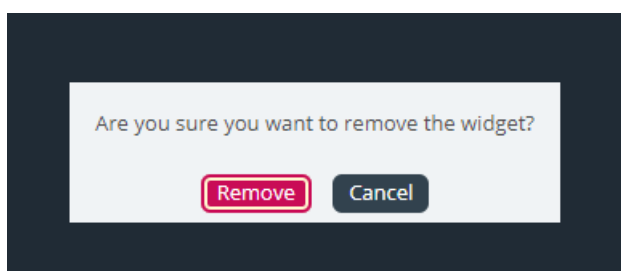
I ovenstående dialogboks kan du indstille to egenskaber, der vedrører visningen af widgeten, første gang den indlæses. Du kan også klikke på knappen Fjern widget (Remove widget) for at gå tilbage til listen med widgets. Alternativt kan du vælge at lukke dialogboksen og kassere alle de ændringer, du har foretaget indtil nu, eller at gemme ændringerne ved hjælp af knappen Gem ændringer (Save changes).

Fjernelse af widgets

Det er nemt at fjerne widgets fra layoutet. Du skal blot holde markøren over en widget, indtil knappen "x" vises i øverste venstre hjørne:



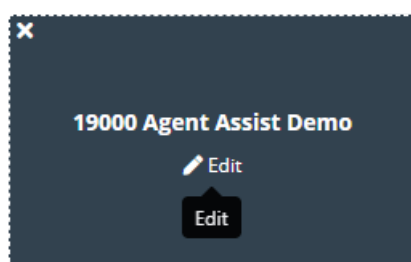
Hvis du klikker på denne knap, vises en advarselsmeddelelse:



Hvis du klikker på knappen Fjern (Remove), fjernes widgeten, og layoutcellen er nu tom.

Redigering af en widget

Hvis du vil redigere en widget, kan du gøre det ved hjælp af ikonet Rediger (Edit) på midten af hver widget som vist nedenfor:



Når du klikker på ikonet, vises den samme redigeringsdialogboks, som når du tilføjer en ny widget. Her har du mulighed for at redigere widgetens egenskaber, erstatte widgeten med en ny widget, lukke dialogboksen eller gemme.

Sådan fungerer fanelayoutet

Dette afsnit indeholder flere oplysninger om widgetlayoutet – den rude, der indeholder alle dine widgets. Et nyt fanelayout indeholder kun én celle eller beholder, som du kan placere widgets i:



Ud over at føje en widget til cellen kan du også føje flere celler til layoutet. Dette gøres ved hjælp af tegnet "+" i beholderens nederste venstre hjørne og øverste venstre hjørne. Ved hjælp af det nederste "+" kan du føje en række til layoutet, og ved hjælp af det øverste kan du føje en kolonne til layoutet.

Hvis du i ovenstående layout tilføjer én række og derefter føjer én kolonne til den første række, kommer layoutet til at se ud som følger:



Den nuværende grænse for antallet af rækker og kolonner er 3, hvilket betyder, at du ikke kan tilføje mere end 3 rækker og 3 kolonner.

Du kan slette en layoutcelle ved hjælp af knappen "x" i beholderens øverste venstre hjørne. Hvis knappen er nedtonet (deaktiveret), betyder det, at beholderen ikke kan fjernes. Det skyldes, at layoutet skal indeholde mindst én beholder.

Et andet vigtigt aspekt ved layoutet er tilpasning af størrelsen. Du kan tilpasse størrelsen på alle kolonner og rækker, så længe de har en nabocelle. Størrelsen tilpasses ved at holde markøren over kanten mellem to celler, indtil tilpasningshåndtaget vises. Nedenfor er vist et eksempel på tilpasningshåndtaget mellem to kolonner:



Og her kan du se tilpasningshåndtaget mellem to rækker:



For at tilpasse størrelsen skal du blot klikke på tilpasningshåndtaget og trække det så langt til venstre/højre eller op/ned, som du ønsker. Derefter skal du blot slippe det.

Når du vil tilpasse størrelsen på to kolonner, er der to ting, du skal være opmærksom på. For det første er der over hver kolonne et tal, der angiver den relative procentdel af pladsen, som den pågældende kolonne optager på nuværende tidspunkt:



For det andet sker tilpasningen af størrelsen ikke helt trinløst, men rykvis i trin a 5 procent øgning eller reduktion. Ændringsområdet er angivet med stiplede linjer omkring hver celle.

Tilpasning af række sker på næsten samme måde som tilpasning af celler/kolonner, bare uden den foruddefinerede rykvis ændring. Det ser ud som vist nedenfor:



Ved at flytte den vandrette tilpasningslineal op eller ned kan du tilpasse størrelsen på de to rækker. De nye mål er angivet til venstre for hver række som en procentværdi.

Editing Tab Configuration via the JSON Editor

Når du har konfigureret et komplet layout, kan man også redigere denne konfiguration direkte via kode. Dette er muligt via funktionerne i JSON Editor. I det væsentlige giver JSON Editor muligheden for direkte at redigere, i kode, en eksisterende fanekonfiguration.

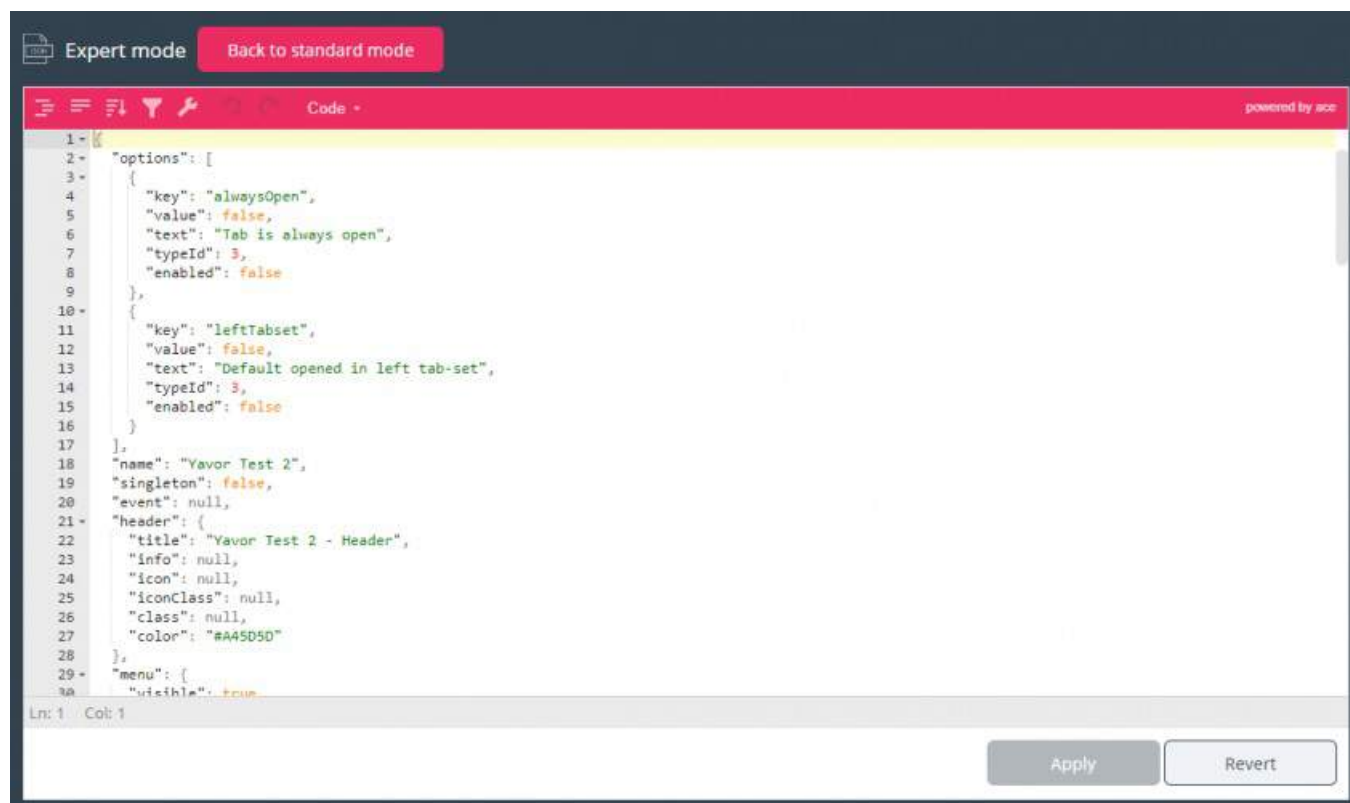
Bemærk, at ved at bruge denne tilstand går man ind i den såkaldte **"Expert Mode"**, som kræver god forståelse af JSON-strukturen i konfigurationen såvel som dens individuelle egenskaber.

JSON Editor udløses via knappen i overskriften, fremhævet nedenfor:



Når Editor er aktiveret, gengiver den koden fra konfigurationen, direkte redigerbar som en JSON-formateret blok.

Dette demonstreres nedenfor:



I sin overskrift understreger redaktøren, at du nu arbejder i eksperttilstand.

I denne tilstand kan du redigere konfigurationen direkte og anvende alle nødvendige ændringer. Når du er færdig, kan du:

1. Klik på knappen "Anvend" nederst for at gemme ændringerne, eller
2. Klik på knappen "Vend tilbage" for at fortryde de ændringer, der er anvendt indtil videre

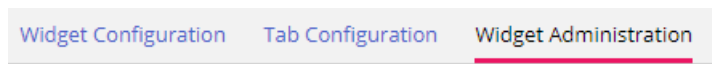
Derudover kan man simpelthen gå tilbage til "Standard" -tilstanden i Widget-faneditoren ved at klikke på knappen "Tilbage til standardtilstand" i overskriften.

Administration af widgets

Denne del af administrationsportalen indeholder to vigtige funktioner:

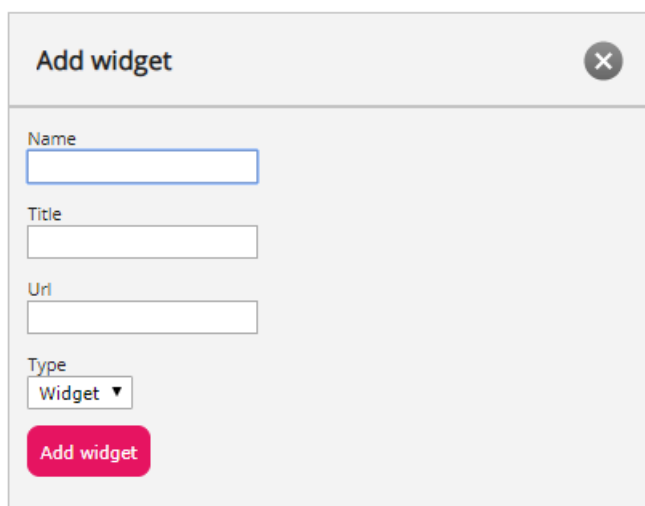
1. Aktivering eller deaktivering af synligheden for en bestemt widget for den relevante kunde
2. Tilføjelse eller redigering af widgetegenskaber og

widgets Fanemenuen ser ud som følger:



Tilføjelse af en ny widget

Hvis du vil føje en ny widget til listen, skal du blot klikke på Tilføj widget (Add Widget).

A dialog box titled 'Add widget' with a close button (X) in the top right corner. It 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 button labeled 'Add widget'.

Herefter bliver du bedt om at udfylde følgende felter:

1. **Navn (Name)** – her skal du angive navnet på widgeten
2. **Titel (Title)** – her skal du angive en titel, der knytter sig til widgeten, og som kan være lidt mere beskrivende
3. **URL** – her skal du angive den URL-adresse, som iFrame skal pege på

Når du har indtastet oplysningerne, skal du klikke på Tilføj widget (Add Widget) i dialogboksen og færdiggøre indstillingerne.

Tilføjelse af egenskaber til en widget

Når du har oprettet en widget og føjet den til listen, kan du føje egenskaber til den. Egenskaberne vil derefter kunne ses på siden Widgetkonfiguration (Widget Configuration) for den pågældende widget, hvor de kan indstilles eller ændres og i sidste ende blive en del af de widgetkonfigurationsdata, der findes for widgeten i klientbrowseren. En indstillet widgetegenskab ser ud som følger:

Name	Owner	Use
Test Widget	14000	
Widget Name 14000 Test Widget	Title Test Widget	Type Widget ▾
Key url	Default Value http://puzzel.co.uk/	Type String ▾
<input type="checkbox"/> Set property in tab only <input type="checkbox"/> Possible to set option from widget		
<input type="button" value="update"/> <input type="button" value="+ Add widget property"/>		

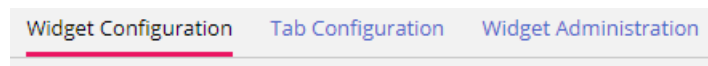
Hvis du vil tilføje en ny widgetegenskab, skal du blot klikke på knappen Tilføj widgetegenskab (Add Widget property). Derefter åbnes et pop op-vindue med følgende værdier:

1. **Nøgle (Key)** – den strengværdi, der er knyttet til en nøgle til denne widget. Der er ingen begrænsninger for, hvad du kan indtaste. Hovedformålet er at oprette en nøgle, der giver mening.
2. **Standardværdi (Default Value)** – standardværdien for nøglen. Medmindre en anden værdi indstilles på et senere tidspunkt, har nøglen denne værdi.
3. **Type** – typen af egenskab, der tilføjes. Du kan vælge mellem følgende værdier:
 1. **Streng (String)** betyder, at der kan angives en standardstreng, dvs. en vilkårlig streng bestående af tal- eller tekstværdier.
 2. **Rulleliste (Drop down)** betyder, at der vises en rulleliste med et antal valgmuligheder. Det er nyttigt, hvis du har brug for at angive en række valgmuligheder, der udelukker hinanden gensidigt.
 3. **Adgangskode (Password)** betyder, at der vises et adgangskodefelt. Feltet er i førsteomgang maskeret, men en administrator kan på et senere tidspunkt vælge en anden værdi på siden Widgetkonfiguration (Widget Configuration).
 4. **Boolesk (Boolean)** betyder, at der vises et afkrydsningsfelt, som det er muligt at markere eller fjerne markeringen i, ligesom med et boolesk felt.
 5. **Heltal (Integer)** betyder, at der vises et numerisk indtastningsfelt, hvori der kun kan indtastes tal.

Widgetkonfiguration (Widget Configuration)

Denne del af administrationsportalen indeholder en brugergrænseflade, hvor du kan indstille eller ændre egenskaber, som hører til bestemte widgets, der er defineret på siden Widgetadministration (Widget Administration).

Fanemenuen ser ud som følger:



De widgets, der er defineret under Widgetadministration (Widget Administration), vises her. Alle widgets har præcis de egenskaber, der blev defineret på siden Widgetadministration (Widget Administration).

En liste med widgets kan for eksempel se ud som følger:



Tilgængelige widgetegenskabsstyper

På nuværende tidspunkt kan følgende egenskaber defineres og vises for alle widgets:

1. **Streng (String)** betyder, at der kan angives en standardstreng, dvs. en vilkårlig streng bestående af tal- eller tekstværdier.
2. **Rulleliste (Drop down)** betyder, at der vises en rulleliste med et antal valgmuligheder. Det er nyttigt, hvis du har brug for at angive en række valgmuligheder, der udelukker hinanden gensidigt.
3. **Adgangskode (Password)** betyder, at der vises et adgangskodefelt. Feltet er i første omgang maskeret, men du kan indtaste en anden værdi i feltet og gemme den.
4. **Boolesk (Boolean)** betyder, at der vises et afkrydsningsfelt, som det er muligt at markere eller fjerne markeringen i, ligesom med et boolesk felt.
5. **Heltal (Integer)** betyder, at der vises et numerisk indtastningsfelt, hvori der kun kan indtastes tal.

Derudover er der to andre widgetegenskaber, som tilføjes, når du definerer widgeten. Det er:

1. **Widgettittel (Widget Title)** indeholder yderligere oplysninger om widgeten.
2. **URL** er en nøgle, der peger på URL-egenskaben for iFrame. Når widgeten indlæses på agentfanen, peger widgeten på denne adresse

Redigering af en widgetegenskab

Følg disse trin for at redigere en widgetegenskab:

1. Klik på symbolet Vis/skjul til venstre for widgetnavnet. Nu indlæses alle de egenskaber, der er defineret for den pågældende widget.
2. Find den nøgle, som du vil ændre.
3. Indtast den nye værdi, du vil knytte til nøglen.
4. Klik på knappen Gem ændringer (Save changes).

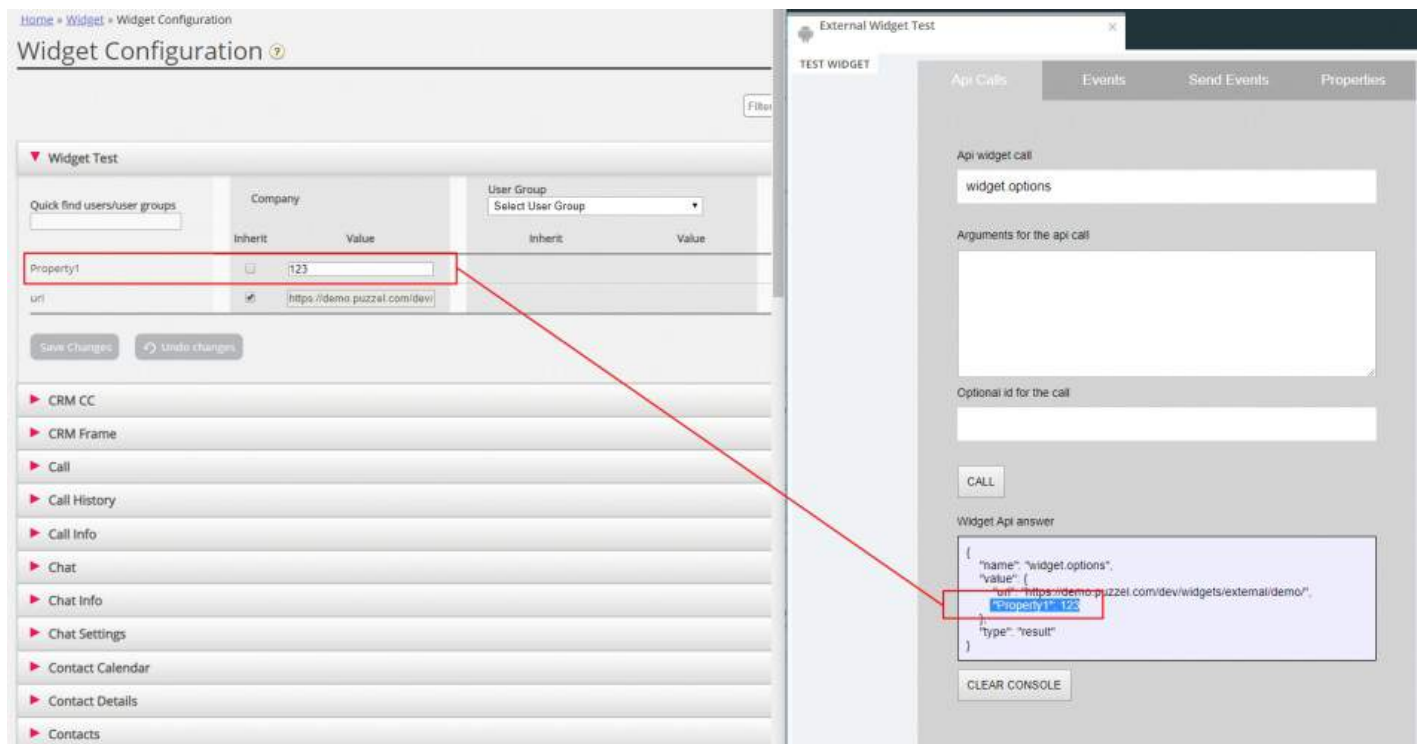
Widget og Widget API

Som beskrevet i ovenstående afsnit er alle nye elementer i vores løsning indbyrdes forbundne. Faneconfigurationen indeholder widgets (kernewidgets og brugerdefinerede widgets). De brugerdefinerede widgets kan defineres på siden Widgetadministration (Widget Administration). De definerede egenskaber kan derefter indstilles yderligere på siden Widgetkonfiguration (Widget Configuration). Disse egenskaber overføres derefter til klienten som widgetdata på klientsiden.

Derudover kan alle widgets, både kernewidgets og brugerdefinerede widgets, indgå i et brugerdefineret layout eller en fane, som derefter kan vises i den nye agentapplikation.

I den nyeste version af applikationen er der desuden et Widget API, som indeholder metoder og hændelser til hentning af konfigurationsegenskaber på klienten samt indbyrdes kommunikation mellem widgets.

Det kan ses på nedenstående skærbillede, som viser, hvordan egenskaber, der er indstillet i administrationsportalen, gøres tilgængelige på klienten:



Implementering af Widget API

De eksterne widgets hostes generelt på et andet domæne og har ikke direkte adgang til Widget API. For at omgå domænebarrieren åbner agentapplikationens kerne en beskedkanal via browserens Messaging API. Den benytter basalt set `Window.postMessage()`-metoden til at sende og modtage data.

Du kan finde flere oplysninger om dette på følgende webside: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/Window/postMessage>

Du kan også læse mere her: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/MessagePort/postMessage>

Oversigt over Widget API

Baggrund

Widget API er designet med følgende mål for øje: at skjule kompleksiteten af agentapplikationen for widgeterne, at vise widgeterne en lille og ensartet grænseflade og at opretholde en stabil grænseflade for widgeterne.

Oversigt

Widget API er opdelt i to overordnede undersystemer: hændelsessystemet og grænsefladerne. Hændelsessystemet bruges til at sende forskellige beskeder fra tjenesterne til widgeterne og til indbyrdes kommunikation mellem widgeterne. Grænsefladerne udgør facaden mod tjenesterne og kernefunktionaliteten.

Widgetbeskeder

Som tidligere nævnt hostes de eksterne widgets generelt på et andet domæne og har ikke direkte adgang til Widget API. For at omgå domænebarrieren åbner agentapplikationens kerne en beskedkanal via browserens Messaging API.

Nedenstående kode viser én måde at abonnere på og håndtere beskeder fra API'et:

```
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 }
```

Beskedernes indhold ligger i `message.data`. Kernen føjer desuden egenskaben `message.data.type` til alle beskeder.

Anmodninger til Widget API kan kun sendes via den angivne port:

```
port.postMessage(message);
```

Grænseflader

Hvis du vil hente en egenskab eller kalde en metode i Widget API, skal du bruge beskedformatet `{call, args}`, hvor `call` er stien til metoden (eller egenskaben) i API'et.

Hvis du bruger et metodekald, er `args` et array, som indeholder alle påkrævede argumenter til metodekaldet. Eksempel:

```
port.postMessage({ call: 'tab.setTitle', args: ['new title'] });
```

Hvis metoden returnerer et resultat, sendes det til den eksterne widget af handleren `port.onmessage` i formatet `{name, value, type}`, hvor `name` er navnet på den anmodede egenskab eller metode, `value` er egenskabens værdi eller resultatet af kaldet, og `type` er streng-'resultatet'.

Eksempel på et svar på et `getOption`-kald:

```
{ name: 'widget.getOption', value: 'https://demo.puzzel.com/dev/widgets/external/demo/', type: 'result' }
```

Bemærk, at på grund af den måde, Messaging API fungerer på, ligger beskedens indhold i egenskaben `message.data`.

Hvis den kaldte metode ikke returnerer et resultat, sender kernen ikke en besked. Hvis den kaldte metode returnerer et tilsagn, sendes beskeden, når tilsagnet er løst eller afvist. Hvis tilsagnet er løst, sender kernen en standardresultatbesked, hvor `value` indeholder tilsagnets værdi. Hvis tilsagnet er afvist, vises en 'fejl'-besked:

```
{ name: 'widget.setOption', value: 'Unexpected end of JSON input', type: 'error' }
```

Hvis det er påkrævet at matche et kald til et resultat, kan det valgfri id føjes til anmodningen. Det returneres igen:


```
{ call: 'tab.getOption', args: ['option name'], id: '0123456789' }
```

Resultat:

```
{ name: 'tab.getOption', value: 'option value', id: '0123456789' }
```

Widgeten kan også undersøge en egenskab for ændringer ved at sende en {watch}-besked. Feltet watch skal indeholde stien til egenskaben i Widget API.

Hvis egenskabens værdi ændrer sig, sender kernen en {name, old, new, type}-besked, hvor name er den samme egenskabssti, old er egenskabens værdi før ændringen, new er værdien efter ændringen, og type er den streng, der er 'ændret'.

Hændelser

De eksterne widgets kan abonnere på hændelser ved at sende en {subscribe, options: {once, address}}-besked til kernen. Feltet subscribe skal indeholde hændelsens navn. Hele feltet options er valgfrit, og det er dets egenskaber også: det booleske once og address-strengen. Adressen har samme betydning som i ExtendedEventAggregators metoder. Sættet once betyder, at metoden subscribeOnce anvendes, dvs. den eksterne widget modtager kun en enkelt hændelse, før abonnementet automatisk opsiges.

Hændelserne modtages ved hjælp af en {name, value, type}-besked, hvor name er hændelsens navn, value er indholdet og type er 'hændelse'.

```
{ name: 'userStatusChanged', value: 'System', type: 'event' }
```

Den fuldstændige dokumentation til API'et er tilgængelig [her](#)