

## Puzzel Mobile App

Puzzel-mobilappen giver både Puzzel-agenter og administratorer adgang til de mest relevante on-the-go-funktioner i kontaktcenterløsningen. Appen dækker ikke alle kontaktcenterfunktioner, men fokuserer på de mest nødvendige funktioner til brugere uden for kontoret.

### Krav til version

Puzzel Mobile App understøtter både Android -enheder (tilgængelig i [Google Play](#) ) og iPhone -enheder (tilgængelig i [App Store](#) ) - søgeord "puzzel contact center". Minimum understøttede softwareversioner er:

- Android (version 5.0 eller nyere)
- iPhone (iOS 9.0 eller nyere)

### Opdater

Som standard opdateres siderne i appen automatisk, når de indtastes. På en side opdateres den også automatisk hvert 10. sekund som standard. Dog kan automatisk opdatering deaktiveres f.eks. For at minimere brugen af overførte data. I så fald opdateres siderne stadig, når de indtastes, men mens du er på en side, skal du trykke på ikonet for opdatering øverst til højre manuelt for at opdatere.

### Tilgængelighed

Puzzels mobilapp understøtter en kombination af grundlæggende agent- og adminfunktionalitet og kan bruges af begge. For at få adgang til funktionerne i appen har du brug for tilsvarende adgang i agent- eller admin -applikationen, hvilket betyder, at du ikke har adgang til flere funktioner og detaljer i appen, end du har i vores hovedapplikationer. Dette inkluderer også vores ressourcefilterfunktion. Som et resultat har du muligvis adgang til nogle af funktionerne i appen, men ikke nødvendigvis alle.

### Sprog

Sproget, der bruges i Puzzels mobilapp, er baseret på sprogindstillingerne på din mobiltelefon, ikke sprogindstillingerne i kontaktcenterløsningen. Appen understøtter følgende sprog:

- engelsk
- Norsk
- Svensk
- dansk

Hvis din telefon bruger et andet sprog end disse, vælges engelsk som standard.

### Funktioner

Der er 5 hovedfunktioner tilgængelige i appen:

- Mulighed for agenter til at logge sig selv på og af køer
- Mulighed for administratorer til at logge agenter til og fra køer
- Realtidsvisning af kø- og agentstatus
- Realtidsvisning af "Ticker" anmodningsdata til tjenester, køer og agenter

- Mulighed for at administrere "Servicevariabler"