








Agent status

Statusknappen viser, hvilken status du har p.t., og det kan være en af følgende:

Agentstatus	Beskrivelse
Ready 	Du er logget på og klar til at modtage henvendelser.
Connecting 	Puzzel har sendt en telefonhenvendelse, men du har endnu ikke accepteret den.
Connected 	Du har accepteret en telefonhenvendelse og behandler den (er i samtale).
Wrap-up 	Puzzel ændrer din status til "Efterbehandling" (Wrap-up) i X sekunder (kan konfigureres), efter at du har afsluttet et opkald. Du kan ændre din status til "Ledig" (Ready), når du vil.
Busy 	Hvis din telefon afgiver en optaget-tone (du har en udgående samtale/har modtaget et opkald på din direkte telefon), eller hvis du har afvist en henvendelse (fra e-mail, sociale medier osv.), skifter din status til "Optaget" (Busy). Du har denne status i x sekunder (kan indstilles – normalt indstillet til 0-30 sekunder), og derefter skifter din status automatisk til "Ledig" (Ready). Din status skifter også til "Busy" (Optaget), hvis du har nået grænsen for, hvor mange chats du kan besvare samtidig.
No answer 	Hvis du ikke besvarer en henvendelse fra en Puzzel-kø eller en anden agent inden for X sekunder (konfigureret af din administrator), skifter din status automatisk til "Svarer ikke" (No answer). Du har denne status i X sekunder (normalt 1-30).
Pause 	Agenten er logget på, men er i pause (med eller uden pausevariant).

Kun når din status er "Ledig" (Ready), kan du modtage telefonhenvendelser fra de køer, du er logget på.

Hvis du har brug for en pause, mens du er logget på, skal du vælge statustypen "Pause" eller en af pausevarianterne (valgfrit). Når du holder pause, får du ikke tilbudt opkald eller skriftlige henvendelser.

Status for skriftlige henvendelser

Eftersom statusserne Connecting, Connected, Wrap-up og No answer ikke gælder skriftlige henvendelser (chat, e-mail og sociale medier), kan du modtage disse baseret på dine (separate) indstillinger for skriftlige henvendelser. Tallet i parentes på statusknappen viser, hvor mange skriftlige henvendelser du i øjeblikket er i gang med at besvare.

Din status skifter til "Optaget" (Busy), hvis du har nået grænsen for, hvor mange skriftlige henvendelser du kan besvare samtidig.

