

Fanen "Indstillinger" (Settings)

På fanen "Indstillinger" (Settings) kan du ændre oplysninger og indstillinger for din konto og din applikation.

Generelt

Her kan du beslutte, om dine kategorier skal skjules som standard i stedet for at blive udvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sandsynligvis gøre din registrering nemmere og hurtigere.

Ændre brugerprofil

Her kan du redigere relevante oplysninger om din brugerkonto i Puzzel. Du kan ændre dit navn, din e-mailadresse og dit mobilnummer (hvis du har adgang til det), og du kan ændre din adgangskode og dine sprogindstillinger.

Tastaturgenveje

Puzzels agentapplikation er baseret på faner og widgets. Derfor har vi opdelt vores tastaturgenveje på samme måde:

- Generelle genveje
- Widgetgenveje

Generelle genveje er genveje, der bruges uafhængigt af de faner og widgets, der er i brug. Widgetgenveje bruges særligt til widgets på faner og er kun relevante, når den pågældende widget er i brug.

Nedenfor kan du se en oversigt over applikationsgenveje

Handling	Genvejstast
Besvar softphone-kald	Alt + A.
Afvis softphone-kald	Alt + Z
Afslut softphone-kald	Alt + H
Tilføj fane	Alt + 0
Åbn favoritfane nr. 1	Alt + 1
Åbn favoritfane nr. 2	Alt + 2
Åbn favoritfane nr. 3	Alt + 3
Åbn favoritfane nr. 4	Alt + 4
Åbn favoritfane nr. 5	Alt + 5
Flyt fokus til første fane i det venstre fanesæt	Alt + 6
Flyt fokus til første fane i det højre fanesæt	Alt + 7
Opdel/kombinér fanesæt	Alt + 9
Gør ledig (efter pause, svarer ikke, optaget eller efterbehandling)	Alt + I
Log af/på køer	Alt + L.

Handling	Genvejstast
Flyt fokus til status/profil	Ctrl + Alt + L.
Slå Pause til/fra	Alt + P

Nedenfor er en liste over widgetgenveje

Telefonwidget:

Handling	Genvejstast
Afslut (ikke softphone-opkald)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
På hold/hent ind	Alt + M
Optagelse	Alt + R.
Start/stop censureret optagelse	Ctrl + Skift + X
Stil om	Alt + T.
Viderestil	Alt ++
Start/stop adviseringsopkald	Alt + -
Send besked	Ctrl + Skift +.

Opkaldswidget:

Handling	Genvejstast
Flyt fokus til søgefelt	Alt + S

Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og indstille softphone-parametre.

Ringe-enhed

I "Ringe-enhed" kan du definere, hvor softphone-opkald skal ringe. Normalt vælger agenterne deres standardheadset til dette. Du kan også definere, hvor du ønsker, at softphone-opkald derudover skal ringe. Normalt vælger agenterne deres PC-højttalere til dette, så de også kan høre opkald, når de ikke har headsettet på.

Auto-svar

Med auto-svar kan du aktivere indgående opkald til at blive besvaret med auto-svar. Når denne funktion er aktiveret, hører du en kortvarig lyd, når du modtager et opkald, så du er forberedt på den samtale, der skal til at finde sted. Du behøver dermed ikke aktivt at besvare opkald.

Test af lyd kvalitet

Hvis du er usikker på, hvordan du lyder under en softphone-samtale, kan du foretage et prøveopkald. Når du starter et prøveopkald, bliver du bedt om at optage en kort monolog, som du kan lytte til lige efter. Du skal bare følge instruktionerne og kontrollere, hvordan du lyder. Denne funktion kræver, at du er logget af køerne.

Skriftlige henvendelser (henvendelser via chat, e-mail og sociale medier)

Her kan du beslutte, om beskeden skal sendes, eller om du indsætter et linjeskift, når du trykker på Enter/Retur på tastaturet. Hvis denne indstilling markeres, kan du stadig hoppe til næste linje ved at trykke på Shift + ENTER, når du skriver en besked. Dette er relevant i forbindelse med henvendelser via chatten og de sociale medier.

Påmindelser

Her kan du se og redigere indstillinger for afspilning af lyd og visning af notifikationer (toastbeskeder) om indkommende henvendelser. Bemærk, at der er tidsbegrænsninger for notifikationer i browseren, som tilsidesætter visningstiden for toastbeskeder i disse indstillinger.