

Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks)

Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) indeholder en omfattende planlægningsfunktion, hvor du kan tildele opgaver til dig selv, andre agenter eller en kø.

Under fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) kan du:

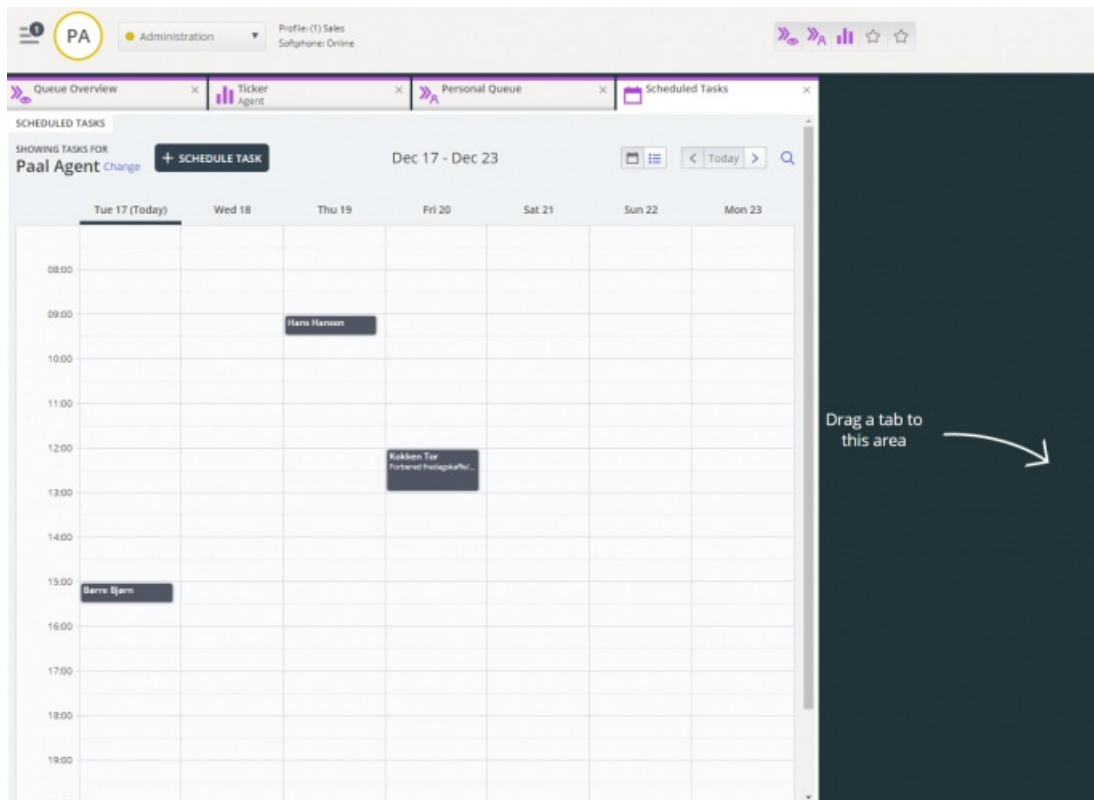
- føje en planlagt opgave til din Puzzel-kalender (maks. 60 dage frem)
- føje en planlagt opgave til en anden, navngiven agents Puzzel-kalender
- tildele en planlagt opgave til en vilkårlig agent i en valgt opgavekø

The screenshot displays the 'Scheduled Tasks' section of the Puzzel interface. At the top, there are tabs for 'Queue Overview', 'Ticker Agent', 'Personal Queue', and 'Scheduled Tasks'. The 'Scheduled Tasks' tab is active, showing a calendar for 'Paal Agent' from December 17 to 23. A modal window titled 'Schedule a task for Paal Agent' is open, allowing users to create a new task. The modal includes the following fields:

- CONTACT NAME ***: A text input field with the placeholder 'Add contact name'.
- PHONE NUMBER**: A text input field with the placeholder 'Add optional number'.
- CONTACT ID**: A text input field with the placeholder 'Add optional contact ID'.
- WHEN**: A date and time selector showing '19/12/2019' and '13:30'.
- ESTIMATED DURATION**: A dropdown menu showing '0:30'.
- QUEUE**: A dropdown menu showing 'Scheduled Task - Support'.
- SUBJECT ***: A text input field with the placeholder 'Add subject'.
- DESCRIPTION**: A text input field with the placeholder 'Add optional description'.
- LINK**: A text input field with the placeholder 'Add optional link to task'.

A 'SCHEDULE' button is located at the bottom of the modal.

Du kan altid føje en planlagt opgave til din kalender og senere redigere/slette den, hvis det bliver nødvendigt. Du kan også søge efter planlagte opgaver ved hjælp af søgefunktionen. Den nye kalenderfane "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) ser sådan ud:



Note

- 1) Planlagte opkald og ændrede Dialer-opkald vises ikke på den nye fane "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks).
- 2) Det anbefales, at du oprette separate køer for planlagte opgaver for at adskille dem fra almindelige e-mails.

Alle planlagt opgaver vises i kolonnen "Planlagt" (Scheduled) på fanen "Køoversigt" (Queue Overview) for den relevante kø indtil det planlagte tidspunkt for opgaven. Den sendes derefter til dig som en henvendelse, hvis du er logget på og har kapacitet til at modtage den. Opgaven fjernes nu fra kalenderfanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) og føjes til din personlige kø, indtil du accepterer den tilbudte opgave.

The screenshot shows the Puzzel interface with a 'New scheduled task' form on the right. The form includes the following fields:

- CONTACT NAME:** Per Pettersen
- SUBJECT:** Oppfølgingsamtale
- QUEUE:** Scheduled Task - Sales
- CREATED BY:** Paal Agent

At the bottom of the form are two buttons: **ACCEPT** (green) and **REJECT** (red).

Opgaven reserveres til dig i et foruddefineret tidsrum på 60 min. (kan konfigureres). Hvis du ikke er tilgængelig eller ikke har accepteret opgaven inden for det reserverede tidsrum, får en anden agent i den samme kø tilbudt opgaven.

Hvis du vælger at acceptere henvendelsen, får du vist opgaveoplysningerne, og du kan gå i gang med at løse opgaven. Hvis opgaven omfatter udgående opkald, kan du planlægge dem, så de bliver igangsat, når du har læst oplysningerne om opgaven. Når opgaven er fuldført, skal du lukke henvendelsesfanen i agentapplikationen.

The screenshot shows the Puzzel interface with an 'Ongoing scheduled task' form on the right. The form includes the following fields:

- CONTACT NAME:** Per Pettersen
- CONTACT ID:** 55485788
- SUBJECT:** Oppfølgingsamtale
- PHONE NUMBER:** 9988464545
- LINK:** https://puzzel.com
- QUEUE:** Scheduled Task - Sales
- WHEN:** 17/12/2019 11:00
- ESTIMATED DURATION:** 1:00
- CREATED BY:** Paal Agent
- DESCRIPTION:** pju hpiu ghpiuh gpiu

Hvis du vil udføre en opgave, der er planlagt til et senere tidspunkt, kan du flytte den til f.eks. om ét minut og derefter acceptere den, når du får den tilbudt.

Hvis din supervisor eller du selv klikker på ikonet for frigivelse af en henvendelse for en opgave i visningen "Kødetaljer"

(Queue Details), før den reservede tid er gået, sendes henvendelsen muligvis til en anden agent med det samme.

PK

Using Softphone

(12) Back-office

LOG ON

Queue Overview

Scheduled Calls

QUEUE DETAILS

Back

STask - Sales

Queue	Description		From	Wait Time	VIP	Scheduled
1	Scheduled Task - Sales	Viktig emne her	Nisseemor	2m 16s	0	23/12/2019 13:00