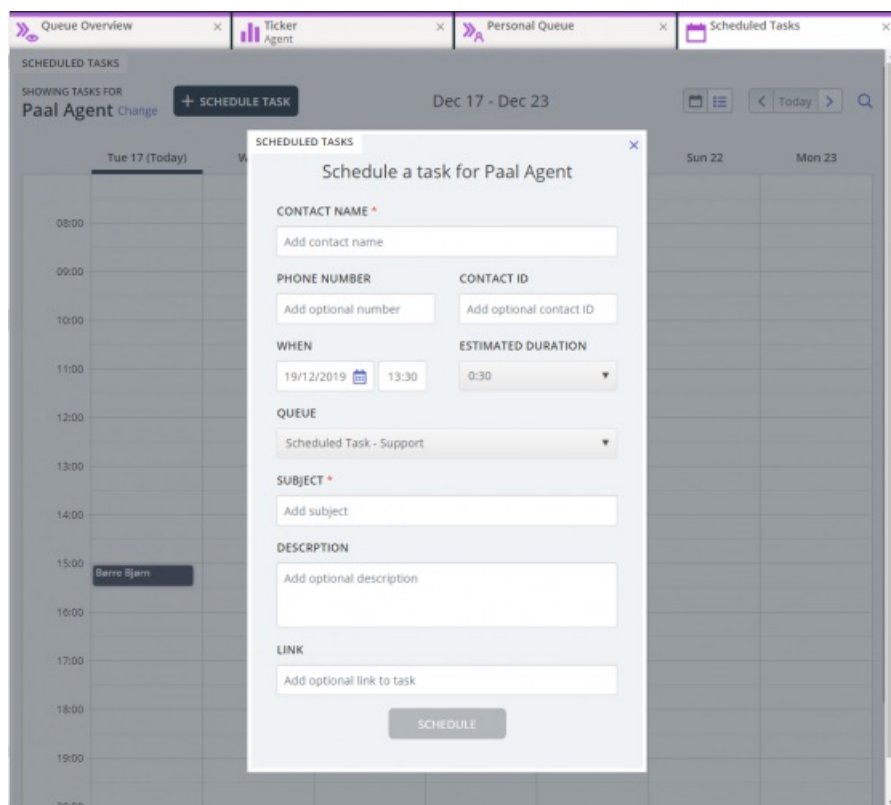


## Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks)

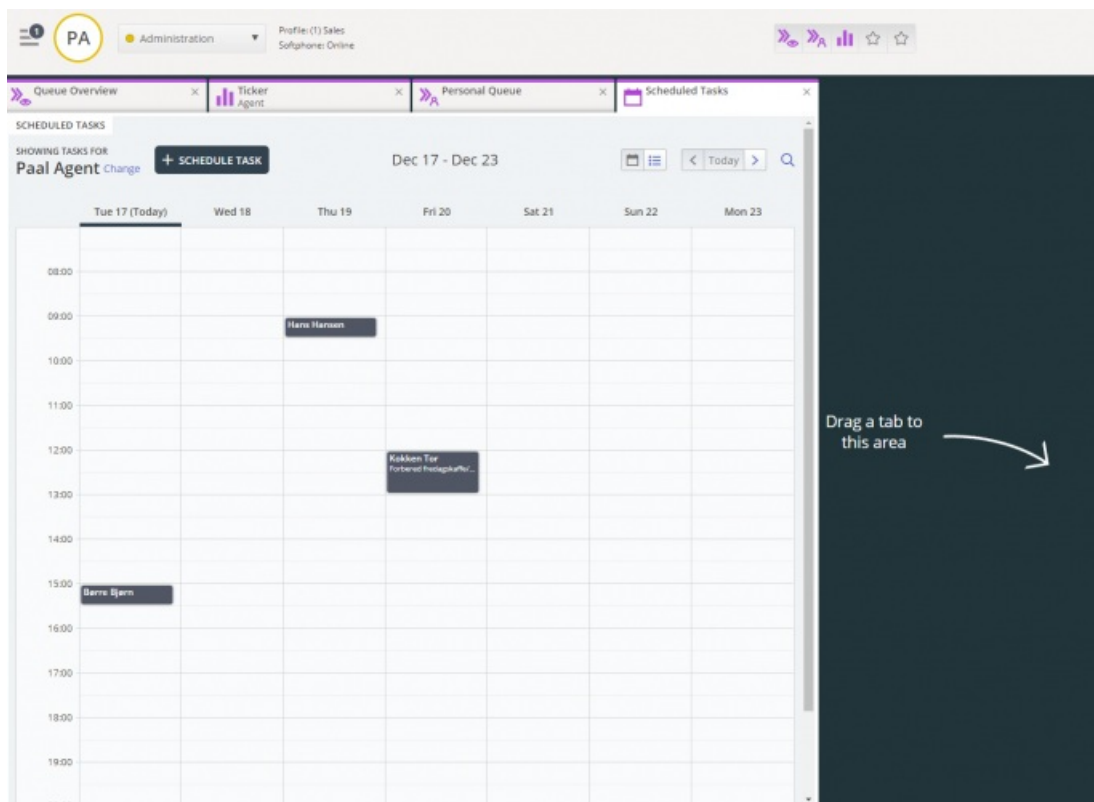
Fanen "Planlagte opgaver" (Scheduled tasks) indeholder en omfattende planlægningsfunktion, hvor du kan tildele opgaver til dig selv, andre agenter eller en kø.

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



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 'SCHEDULED TASKS' section of the Puzzel interface. On the left, a calendar view for 'Paal Agent' shows tasks for Dec 17 - Dec 23. Tasks are represented as blocks on a grid with time slots from 08:00 to 19:00. Tasks include 'Hans Hansen' at 09:00, 'Kokken Tor' at 12:00, and 'Berre Bjørn' at 15:00. On the right, a modal titled 'New scheduled task' is open, displaying details for a task: CONTACT NAME (Per Pettersen), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), QUEUE (Scheduled Task - Sales), and CREATED BY (Paal Agent). At the bottom of the modal are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Opgaven reserveres til dig i et foruddefinert tidsrum på 60 min. (kan konfigureres). Hvis du ikke er tilgjengelig eller ikke har acceptert oppgaven inden for det reserverede tidsrum, får en annen agent i den samme kø tilbudt oppgaven.

Hvis du velger at acceptere henvendelsen, får du vist oppgaveoplysningerne, og du kan gå i gang med at løse oppgaven. Hvis oppgaven omfatter utgående opkald, kan du planlægge dem, så de bliver igangsatt, når du har læst opplysningerne om oppgaven. Når oppgaven er fullført, skal du lukke henvendelsesfanen i agentapplikasjonen.

The screenshot shows the 'SCHEDULED TASKS' section of the Puzzel interface. On the left, the calendar view is identical to the previous screenshot. On the right, a modal titled 'Ongoing scheduled task' is open, displaying detailed information for a task: CONTACT NAME (Per Pettersen), CONTACT ID (55485788), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), 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), and DESCRIPTION (pju hpiu ghpjuh gpju).

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

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

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

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://devagent.puzzel.com/>. The interface includes a top navigation bar with a menu icon, a user profile 'PK', and status indicators: 'Using Softphone', '(12) Back-office', and a 'LOG ON' button. There are also utility icons for search, refresh, and favorites. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Queue Overview' and 'Scheduled Calls'. The 'Queue Overview' tab is active, displaying 'QUEUE DETAILS' for 'STask - Sales'. A 'Back' link is visible on the left. The main content area contains a table with the following data:

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