








## Asiakaspalvelijan tila

Tilapainikkeessa näkyy reaaliaikainen tilasi. Vaihtoehdot ovat:

Asiakaspalvelijan tila	Kuvaus
Ready (Valmis) 	Olet kirjautunut järjestelmään ja olet valmis vastaanottamaan palvelupyynnöitä.
Connecting (Yhdistää) 	Puzzel on välittänyt sinulle palvelupyynnön, mutta et ole vielä vahvistanut sitä vastaanotetuksi.
Connected (Yhdistetty) 	Olet vahvistanut palvelupyynnön, ja puhelu on meneillään.
Wrap-up (Yhteenveto) 	Puzzel siirtää sinut Wrap-up-tilaan x sekunniksi (määritettävä asetus), kun olet lopettanut puhelun. Voit vaihtaa Ready-tilaan milloin haluat.
Busy (Varattu) 	Siirryt Busy-tilaan, jos puhelimestasi kuuluu varattu-ääni (puhelu soittamaasi numeroon käynnissä / joku on soittanut suoraan numeroosi) tai olet hylännyt palvelupyynnön (sähköpostin, sosiaalinen median tms. kautta). Tämä tila on päällä x sekuntia (määritettävä asetus, yleensä 0–30 sekuntia). Sen jälkeen siirryt automaattisesti Ready-tilaan.  Siirryt Busy-tilaan myös silloin, kun samanaikaisesti vastaamiesi chat-palvelupyynnöiden maksimimäärä on täynnä.
No answer (Ei vastausta) 	Jos et vastaa Puzzel-jonon tai toisen asiakaspalvelijan lähettämään palvelupyynnöön x sekunnissa (pääkäyttäjä määrittää tämän asetuksen), siirryt automaattisesti No answer -tilaan. Tämä tila on päällä x sekuntia (yleensä 1–30 sekuntia).
Pause (Tauko) 	Asiakaspalvelija on kirjautunut järjestelmään mutta parhaillaan tauolla (tauon syy voi olla valittu/valitsematta).

Sinun on oltava Ready-tilassa, jotta voit vastaanottaa puhelinpyynnöitä jonoista, joihin olet kirjautuneena.

Kun olet kirjautuneena ja on tauon aika, valitse Pause-tila tai jokin tauon syistä (lisätoiminto). Kun olet tauolla, sinulle ei ohjata puheluita tai kirjallisia palvelupyynnöitä.

### Kirjallisten palvelupyynnöiden tila

Koska Connecting-, Connected-, Wrap-up- ja No answer -tilat eivät koske kirjallisia palvelupyynnöitä (chat, sähköposti ja sosiaalinen media), voit vastaanottaa niitä koskevien omien (erillisten) asetustesi mukaan. Tilapainikkeen vieressä sulussa oleva numero ilmaisee, kuinka monta palvelupyynnöitä sinulla on parhaillaan käsittelyssä.

Siirryt Busy-tilaan, kun samanaikaisesti käsittelemiesi kirjallisten palvelupyynnöiden maksimimäärä on täynnä.

