

Settings-välilehti (asetukset)

Settings-välilehdellä voit muuttaa oman käyttäjätilesi ja järjestelmäsovelluksesi tietoja ja asetuksia.

General (yleiset asetukset)

Tässä valikossa voit valita, mitkä osa-alueet poistetaan näkyvistä tehdasasetuksena. Jos osa-alueita ja aiheita on useita, näillä valinnoilla rekisteröinti sujuu hieman nopeammin.

Edit User (muokkaa käyttäjän tietoja)

Tässä valikossa voit muokata oman Puzzel-käyttäjätilesi tietoja. Voit vaihtaa nimeäsi, sähköpostiosoitettasi ja matkapuhelinnumeroasi (jos tähän on käyttöoikeus). Voit myös vaihtaa salasanaasi ja kieliasetuksiasi.

Pikanäppäimet

Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmä perustuu välilehtiin ja widgetteihin. Myös järjestelmän pikanäppäimet on jaettu samalla tavalla:

- Asiakaspalvelujärjestelmän pikakuvakkeet
- Widgetin pikakuvakkeet

Asiakaspalvelujärjestelmän pikakuvakkeet ovat yleisiä pikakuvakkeita, jotka eivät riipu käytössä olevasta välilehdestä tai widgetistä. Widgetin pikakuvakkeita käytetään etenkin välilehtien widgeteissä. Pikakuvake ei toimi, jos widgettiä ei ole.

Alla on taulukko sovelluksen pikavalinnoista

Tehtävä	Pikanäppäin
Vastaa Softphone-puheluun	Alt + A
Hylkää Softphone-puhelu	Alt + Z
Lopeta Softphone-puhelu	Alt + H
Uusi välilehti	Alt + 0
Avaa suosikkivälilehti 1	Alt + 1
Avaa suosikkivälilehti 2	Alt + 2
Avaa suosikkivälilehti 3	Alt + 3
Avaa suosikkivälilehti 4	Alt + 4
Avaa suosikkivälilehti 5	Alt + 5
Kohdista vasemmanpuoleisen näkymän ensimmäiseen välilehteen	Alt + 6
Kohdista oikeanpuoleisen näkymän ensimmäiseen välilehteen	Alt + 7
Jaa / yhdistä välilehtien näkymät	Alt + 9
Valitse tilaksi valmis (tauolla, ei vastausta, varattu tai yhteenveto)	Alt + I
Kirjaudu toisella tunnuksella	Alt + L

Tehtävä	Pikanäppäin
Kohdista tilaan / profiiliin	Ctrl + Alt + L
Vaihda taukotilaa	Alt + P

Puhelin-widgetti:

Tehtävä	Pikanäppäin
Lopeta puhelut (muut kuin Softphone-puhelut)	Ctrl + Vaihto + H tai Alt + H
Pidossa/poista pidosta	Alt + M
Tallenna	Alt + R
Aloita/lopetä äänen vääristys tallennuksen aikana	Ctrl + Vaihto + X
Välitä	Alt + T
Siirrä	Alt ++
Aloita tai lopeta konsultoiva puhelu	Alt + -
Lähetä viesti	Ctrl + Vaihto + .

Puhelu-widgetti:

Tehtävä	Pikanäppäin
Kohdista hakukenttään	Alt + S

Softphone

Tässä voit ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä Softphone-sovelluksen ja määrittää Softphone-asetuksia..

Ringer (soittoääni)

Ringer-valikossa voit määrittää, missä laitteessa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi vakiokuulokkeensa. Lisäksi voit valita toisen laitteen, jossa Softphone-puheluiden soittoaäni kuuluu. Yleensä asiakaspalvelijat valitsevat asetukseksi tietokoneen kaiuttimet. Näin soittoaäni kuuluu myös silloin, kun kuulokkeet eivät ole päässä.

Auto-answer (automaattinen vastaus)

Auto-answer-toiminnolla sallitaan saapuvien puheluiden automaattinen vastaus. Kun tämä asetus on valittu, kuulet lyhyen merkkiäänän puhelun saapuessa ja ehdit valmistautua keskusteluun.

Sound quality test (äänenlaadun testi)

Jos et ole varma Softphone-puhelun äänenlaadusta, voit soittaa testipuhelun. Testipuhelun alussa sinua pyydetään tallentamaan lyhyt ääninäyte, jonka voit kuunnella heti. Seuraa ohjeita ja kuuntele, miltä äänesi kuulostaa. Kirjaudu ulos jonoista ennen kuin suoritat tämän toiminnon.

Written Requests (kirjalliset pyynnot eli chatit, sähköpostit ja sosiaalisen median kautta tulevat pyynnot)

Valitse, mitä tapahtuu, kun painat näppäimistösi Enter/Return-painiketta: lähetetäänkö viesti vai siirtyykö kohdistin seuraavalle riville. Jos tämä valinta on valittuna, voit silti siirtyä seuraavalle riville painamalla Vaihto + Enter kirjoittaessasi viestiä. Asetuksella on merkitystä chatin tai sosiaalisen median kautta tulevissa palvelupyynnöissä.

Notification (ilmoitus)

Tässä valikossa muokataan ääniasetuksia ja saapuviin palvelupyyntöihin liittyvien ilmoitusten näyttöasetuksia (ponnahdusilmoitukset). Selaimessa on ilmoitusaikaan liittyviä rajoituksia, jotka ohittavat näissä asetuksissa määritettävät ponnahdusilmoitusten näyttöajat.