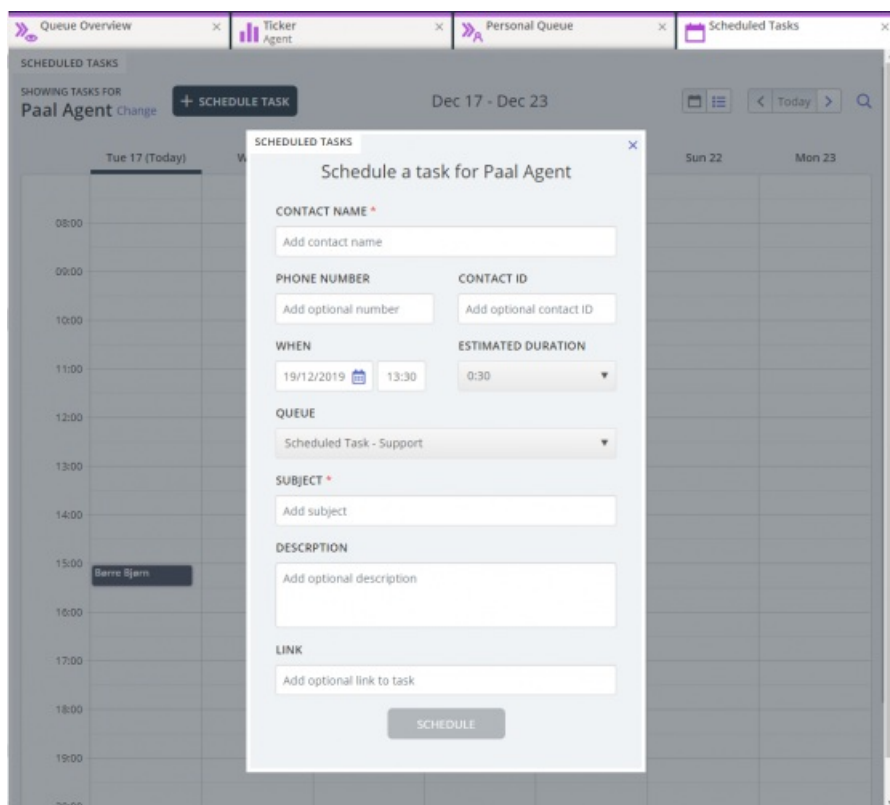


Scheduled tasks -välilehti (ajastetut tehtävät)

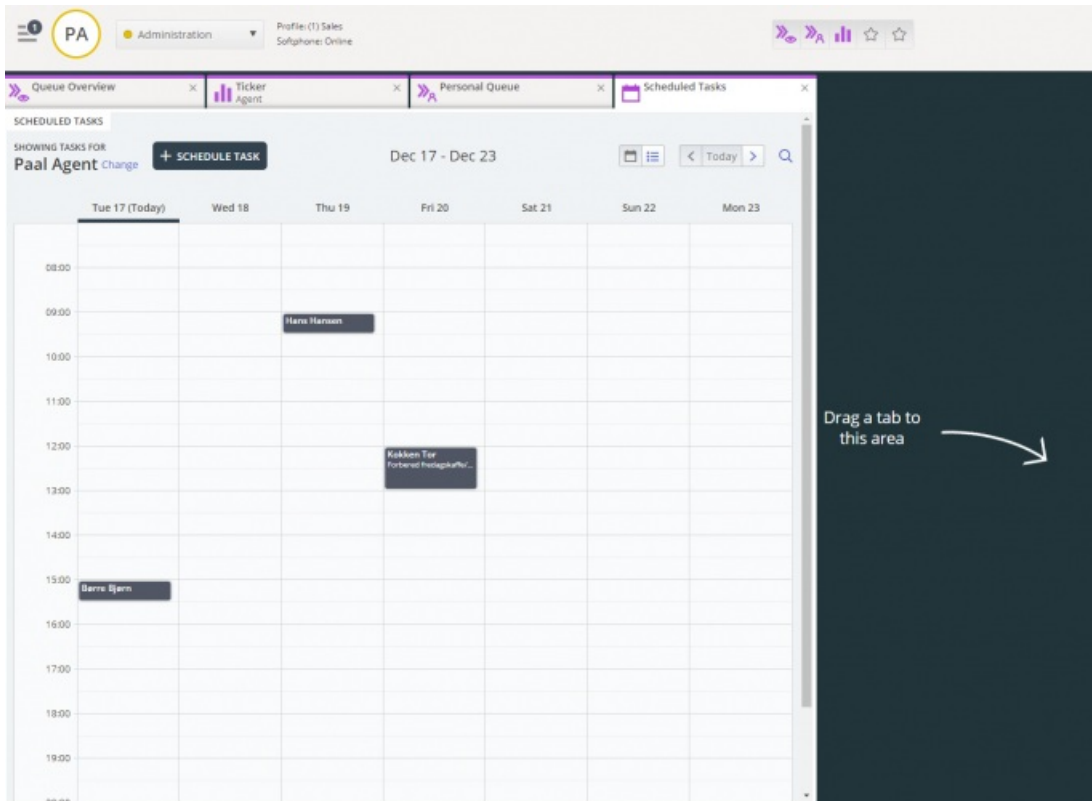
Scheduled tasks -välilehti sisältää runsaasti toimintoja, joilla voit ajastaa tehtäviä joko itsellesi, muille asiakaspalvelijoille tai jonolle.

Scheduled tasks -välilehdellä voit:

- lisätä ajastetun tehtävän omaan Puzzel-kalenteriisi (korkeintaan 60 vuorokauden päähän)
- lisätä ajastetun tehtävän toisen nimetyn asiakaspalvelijan Puzzel-kalenteriin
- lisätä ajastetun tehtävän kenelle tahansa valitun tehtäväjonon asiakaspalvelijalle



Voit lisätä ajastetun tehtävän kalenteriisi milloin vain ja muokata sitä tai poistaa sen tarvittaessa myöhemmin. Ajastettuja tehtäviä voi etsiä myös hakutoiminnolla. Uusi ajastetun tehtävän kalenteri-välilehti näyttää tältä:



Note

- 1) Ajastetut puhelut ja uudelleen ajastetut Dialler-puhelut eivät näy uudella Scheduled tasks -välilehdellä.
- 2) Ajastettuja tehtäviä varten kannattaa määrittää erilliset jonot, jotta ne erottuvat tavallisista sähköposteista.

Kaikki ajastetut tehtävät näkyvät Queue overview -välilehden Scheduled-sarakkeessa ajastettuun aikaan saakka. Sen jälkeen tehtävä lähetetään palvelupyynnönä sinulle, jos olet kirjautuneena sisään etkä ole parhaillaan varattu. Nyt tehtävä poistetaan ajastettujen tehtävien kalenteristasi ja siirretään henkilökohtaiseen jonoosi, kunnes otat vastaan tarjotun tehtävän.

The screenshot shows the 'SCHEDULED TASKS' section of the Puzzel interface. On the left, a calendar view for 'Paal Agent' shows tasks for Dec 17-23. Tasks include 'Berre Bjern' at 15:00, 'Hans Hansen' at 09:00, and 'Kokken Tor' at 12:00. On the right, a 'New scheduled task' modal is open, displaying details for a task for 'Per Pettersen' in the 'Scheduled Task - Sales' queue. The modal includes 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Tehtävä varataan sinulle 60 minuutin ajaksi (tätä aikaa voi muuttaa asetuksissa). Jos et ole käytettävissä tai et ota vastaan tehtävää tämän ajan kuluessa, tehtävää tarjotaan toiselle samassa jonossa olevalle asiakaspalvelijalle.

Jos hyväksyt pyynnön, näet tehtävän tiedot ja voit aloittaa sen käsittelyn. Jos tehtävään kuuluu puheluiden soittamista, lue tehtävän tiedot ja suunnittele puhelut. Kun tehtävä on suoritettu, sulje tehtäväpyynnön välilehti asiakaspalvelujärjestelmässä.

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, an 'Ongoing scheduled task' modal is open, displaying detailed information for the task assigned to 'Per Pettersen'. The details include contact ID (55489788), phone number (9988464545), link (https://puzzel.com), and an estimated duration of 1:00.

Voit suorittaa myös tehtävän, joka on ajastettu myöhempään ajankohtaan. Vaihda sen ajastusasetus vaikka yhden minuutin päähän ja hyväksy tehtävä, kun sitä tarjotaan sinulle.

Jos esimies painaa tai painat itse tehtävän vapautuspyynnön kuvaketta Queue details -näkyssä (jonon tiedot) ennen kuin

varausaika on kulunut loppuun, pyyntö saatetaan lähettää välittömästi toiselle asiakaspalvelijalle.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://devagent.puzzel.com/>. The interface includes a navigation menu with a 'PK' profile icon, a 'Using Softphone' status, a '(12) Back-office' dropdown, and a 'LOG ON' button. There are also several utility icons on the right. The main content area is titled 'QUEUE DETAILS' and 'STask - Sales'. It features a table with the following data:

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