

Agentstatus

Statusknappen viser din status for øyeblikket. Den kan være en av følgende:

Agentstatus	Beskrivelse
Ready(Ledig) 	Du er logget på og klar for å motta henvendelser.
Kobler til(Connecting) 	Puzzel har sendt deg en telefonhenvendelse, men du har ikke akseptert den ennå.
I samtale(Connected) 	Du har godtatt en telefonforespørsel og er i en samtale.
Etterbehandling(Wrap-up) 	Puzzel endrer din status til Etterbehandling i X sekunder (konfigurerbart) etter at du har avsluttet en samtale. Herfra kan du endre statusen din til Ledig før etterbehandlingstiden er over, eller du kan legge til etterbehandlingstid
Opptatt(Busy) 	Dersom telefonen din gir opptattsignal (du er i en utgående samtale / noen har ringt deg direkte på telefonen) eller du har avvist en henvendelse (på e-post, sosiale medier etc.), vil statusen din endre seg til Opptatt. Du har denne statusen i x sekunder (kan tilpasses, vanligvis mellom 0 og 30 sekunder), og deretter går statusen automatisk over til «Ledig». Statusen din vil også endre seg til «Opptatt» dersom du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan svare på samtidig.
Ingen svar(No Answer) 	Dersom du ikke svarer på en henvendelse fra en Puzzel-kø eller en annen agent før det har gått X sekunder (konfigurert av din administrator) endrer statusen din seg automatisk til Ikke svar. Du vil ha denne statusen i X sekunder (normalt 1–30)
Pause 	Agent er pålogget, men er i pause (med eller uten pausevariant).

Det er bare i statusen Ledig at du kan motta telefonhenvendelser fra køene du er logget på i.

Dersom du trenger en pause mens du er logget på, velger du statusen «Pause» eller en av pausevariantene (opsjon). Når du har pause, tilbys du ikke nye henvendelser (telefoner eller skriftlige henvendelser).

Status for skriftlige henvendelser

Siden statusene Kobler til, I samtale, Etterbehandling og Ikke svar ikke gjelder for skriftlige henvendelser (chat, e-post og sosiale medier), kan du motta disse basert på dine (egne) innstillinger for skriftlige henvendelser. Tallet i parentes på statusknappen indikerer hvor mange skriftlige henvendelser du er engasjert i for øyeblikket

Statusen din endres til «Opptatt» hvis du har nådd grensen for hvor mange skriftlige henvendelser du kan være engasjert i samtidig.

