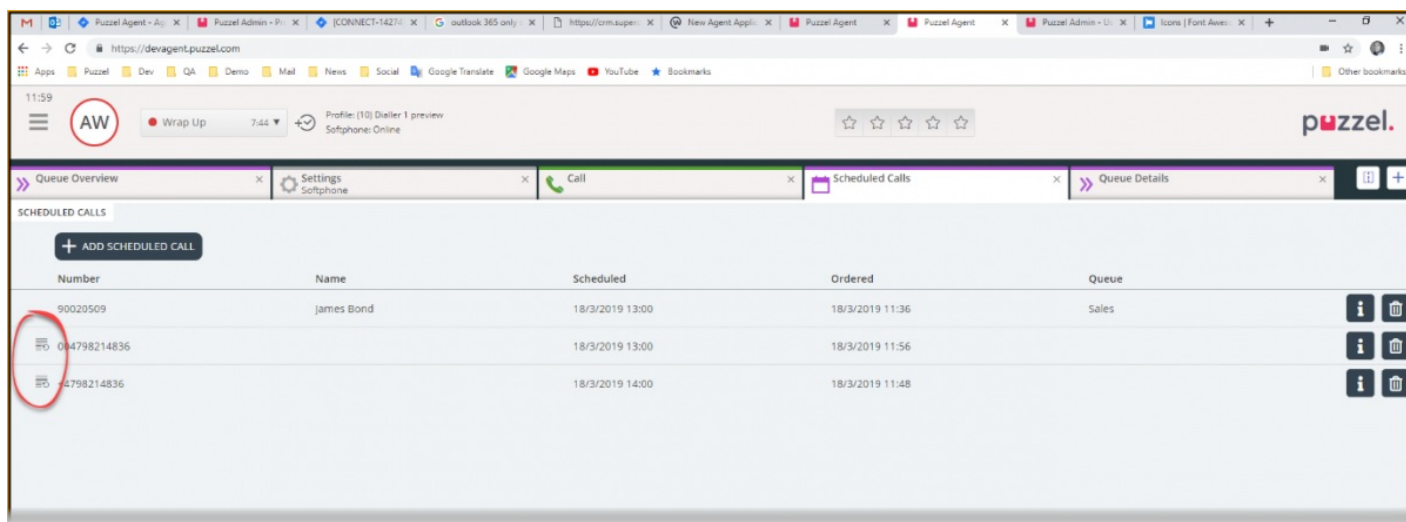


Fanen Planlagte anrop

I fanen Planlagte anrop finner du en oversikt over planlagte anrop i fremtiden. Denne fanen er ikke tilgjengelig som standard. Administratoren eller Puzzel må aktivere den i administrasjonsportalen. Planlagte anrop kan konfigureres manuelt i denne visningen, eller de kan konfigureres som en ny avtale for aktuelt anrop (konfigureres i registreringen av henvendelsen). I tabellen som viser planlagte anrop, kan du se hvilke oppføringer som er lagt til som ny avtale ved hjelp av et ikon i kolonnen til venstre.

I tabellen kan du klikke på knappen «detaljer» ytterst til høyre for å vise mer informasjon om oppføringen, eller du kan slette det planlagte anropet.



Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
04798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

Legg til en planlagt samtale

SCHEDULE

Schedule a call

NAME

James Bond

NUMBER *

90020509

CALL BACK

☒ Myself
 ☐ Any agent

WHEN

18/03/2019

13:00

QUEUE

Sales

DISPLAY NUMBER

03050 (Intelecom Main Number)

COMMENT

This guy has crazy agent-skills

SCHEDULE

For å legge til et planlagt anrop klikker du på knappen «Planlegg oppgave». Fyll ut feltene, og klikk på knappen «Legg til».

Hva skjer ved ny avtalt tid

Hvis du avtaler et anrop eller lager en ny avtale for utgående anrop, for eksempel til onsdag klokken 15.00, vises anropet i fanen Planlagte anrop fra den tiden du bestilte det, og frem til onsdag klokken 15.00. Ved den nye tiden endres anropet, slik at det vises i din personlige kø. Avtalen er reservert for deg så lenge det er definert i enten anropskonfigurasjonen eller i de generelle innstillingene.

Når et planlagt anrop tilbys, og du svarer på det, ringes kontakten opp, og dere settes i kontakt.

- Hvis du er ledig ved planlagt tid, får du tilbud om anropet med en gang
- Hvis du er logget på køen, men ikke ledig, venter anropet for deg til den avtalte tiden. Hvis du ikke blir ledig innen den avtalte tiden, får en annen agent tilbud om anropet.
- Hvis du er logget av ved den avtalte tiden, vil avtalen kanselleres, og en annen agent i den relevante køen får tilbud om anropet.