Fanen Innstillinger

I fanen Innstillinger kan du endre informasjon og innstillinger for kontoen og applikasjonen din.

Generelt

Her kan du bestemme om kategoriene for Henvendelsesregistrering skal være skjult som standard, istedenfor å være utvidet. Hvis du har mange kategorier eller emner, vil dette sannsynligvis gjøre registreringen enklere og raskere.

Endre brukerprofil

Her kan du redigere relevant informasjon om brukerkontoen din i Puzzel. Du kan endre navn, e-postadresse og mobilnummer (hvis du er gitt tilgang), og du kan endre passordet ditt og språkinnstillingene dine.

Hurtigtaster

Puzzels agentapplikasjon er basert på faner og widgeter. Derfor har vi delt inn hurtigtastene våre på en lignende måte:

- Generelle hurtigtaster
- Widgethurtigtaster

Generelle hurtigtaster er generelle snarveier som brukes uavhengig av hvilke faner og widgeter som er i bruk. Widgethurtigtaster brukes spesielt på widgeter i faner og er bare relevante når widgeten er i bruk.

Nedenfor finner du en tabell over generelle hurtigtaster

Handling	Hurtigtast
Svar på Softphone-anrop	Alt + A.
Avvis Softphone-anrop	Alt + Z
Avslutt Softphone-samtale	Alt + H
Ny fane	Alt + 0
Åpne favorittfane #1	Alt + 1
Åpne favorittfane #2	Alt + 2
Åpne favorittfane #3	Alt + 3
Åpne Favoritt-fanen # 4	Alt + 4
Åpne favorittfane #5	Alt + 5
Fokuser på den første fanen i venstre fanegruppe	Alt + 6
Fokuser på den første fanen i høyre fanegruppe	Alt + 7
Del / slå sammen fanegrupper	Alt + 9
Sett Ledig (når i pause, ikke svar, opptatt eller etterbehandling)	Alt+I
Logg på / logg av køer	Alt + L.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Handling	Hurtigtast
Fokus på status/profil	Ctrl + Alt + L.
Gå inn / ut av pause	Alt + P

Nedenfor er en liste over widget-snarveier

Telefonwidget:

Handling	Hurtigtast
Legg på (ikke-softphone-samtaler)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
Sett på vent / Innhent	Alt + M
Start/stopp Opptak	Alt + R
Start/stopp sensurering av opptak	Ctrl + Skift + X
Sett videre	Alt + T
Sett over	Alt ++
Start/stopp spørreanrop	Alt + -
Send melding	Ctrl + Skift +.

Anropswidget:

Handling	Hurtigtast
Fokus på søkefelt	Alt + S

Softphone

Her kan du aktivere/deaktivere softphone og angi parametere for softphone.

Ringeenhet

I Ringeenhet kan du definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe. Vanligvis velger agentene sitt standard headset til dette. Du kan også definere hvor du vil at softphone-anrop skal ringe i tillegg. Vanligvis velger agentene PC-høyttalerne til dette, slik at de kan høre anrop selv om de ikke har på seg headsettet.

Autosvar

Med autosvar kan du velge at innkommende anrop skal besvares automatisk. Når funksjonen er aktivert, hører du en kort lyd når du mottar et anrop, slik at du kan gjøre deg klar til samtalen.

Test av lydkvalitet

Hvis du er usikker på hvordan du høres ut under en softphone-samtale, kan du gjennomføre et testanrop. Når du starter et

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

testanrop, blir du bedt om å ta opp en kort monolog, som du deretter kan lytte til. Følg instruksjonene for å finne ut hvordan du høres ut. Denne funksjonen krever at du er logget av køer.

Skriftlige henvendelser (chatter, e-poster og sosiale medier)

Her kan du bestemme om meldingen blir sendt når du trykker på Enter/Return, eller om markøren skal flyttes til neste linje. Hvis du velger dette alternativet, kan du fortsatt flytte til neste linje ved å trykke på Shift + Enter når du skriver en melding. Dette er relevant for chat-henvendelser og henvendelser i sosiale medier.

Varslinger

Her kan du vise og redigere innstillinger for avspilling av lyd og for å vise varsler (popup) for innkommende henvendelser. Det finnes tidsbegrensninger for varslingstid i nettleseren. Disse vil overstyre visningstiden for popup i disse innstillingene.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.