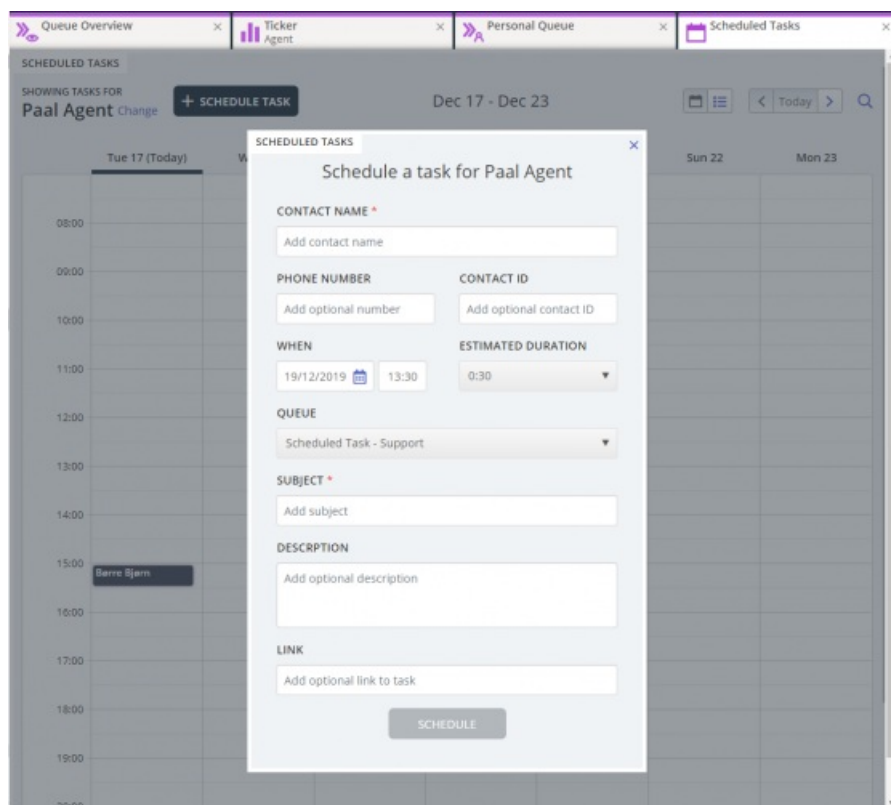


## Fanen Planlagte oppgaver

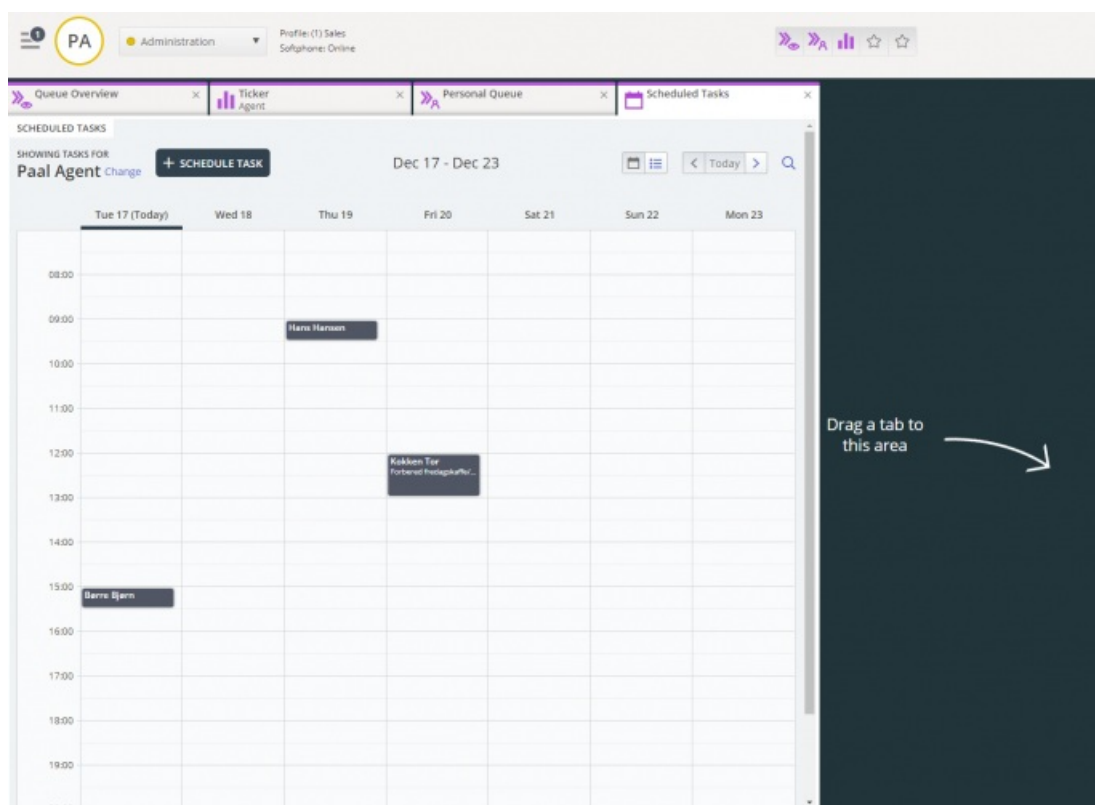
Fanen Planlagte oppgaver gir en omfattende planleggingsfunksjonalitet for tilordning av oppgaver til deg selv, til andre agenter eller til en kø.

I fanen Planlagte oppgaver kan du:

- legge til en planlagt oppgave i Puzzel-kalenderen (maks. 60 dager frem i tid)
- legge til en planlagt oppgave i en annen navngitt agents Puzzel-kalender
- legge til en planlagt oppgave hos en hvilken som helst agent i en valgt oppgavekø



Du kan alltid legge til en planlagt oppgave i kalenderen og senere redigere/slette den om nødvendig. Planlagte oppgaver kan også slås opp ved hjelp av søkefunksjonaliteten. Den nye Planlagte oppgaver-fanen i kalenderen ser slik ut:



## Note

1. Planlagte anrop og avtalte Dialer-anrop vises ikke i den nye Planlagte oppgaver-fanen.
2. Det anbefales å ha separate køer for planlagte oppgaver for å skille disse fra de vanlige e-postene.

Alle planlagte oppgaver vises i Planlagt-kolonnen i fanen Køoversikt for den aktuelle køen til det planlagte tidspunktet for oppgaven. Den sendes deretter som en henvendelse til deg hvis du er logget på og har kapasitet til å motta den. Oppgaven fjernes nå fra kalenderen for planlagte oppgaver og plasseres i din personlige kø til du aksepterer den tilbudte oppgaveforespørselen.

The screenshot shows the 'SCHEDULED TASKS' section of the agent interface. On the left, a calendar view displays tasks for Paal Agent from Dec 17 to Dec 23. Tasks are shown as blocks: 'Berre Bjørn' at 15:00 on Tue 17, 'Hans Hansen' at 09:00 on Thu 19, and 'Kokken Tor Forbered frokostbuffet...' at 12:00 on Fri 20. On the right, a modal titled 'New scheduled task' is open, showing details for a task assigned to 'Per Pettersen'. The details include: CONTACT NAME (Per Pettersen), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), QUEUE (Scheduled Task - Sales), and CREATED BY (Paal Agent). At the bottom of the modal are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Opgaven reserveres deg i en forhåndsdefinert tid på 60 minutter (kan konfigureres). Hvis du ikke er tilgjengelig eller ikke har akseptert oppgaven innen den reserverte tiden, vil en annen agent i samme kø bli tilbudt oppgaven.

Hvis du velger å akseptere forespørselen, får du opp oppgavedetaljene, og du kan begynne å arbeide med oppgaven. Hvis oppgaven inkluderer utgående samtaler, kan du planlegge å ringe når du har lest detaljene om oppgaven. Når oppgaven er fullført, lukker du fanen for oppgaveforespørsel i agentapplikasjonen.

This screenshot shows the same calendar view as the previous one. The modal on the right is now titled 'Ongoing scheduled task' and displays more detailed information for the task assigned to 'Per Pettersen'. The details include: CONTACT NAME (Per Pettersen), CONTACT ID (55485788), SUBJECT (Oppfølgingssamtale), PHONE NUMBER (9988464545), LINK (https://puzzel.com), QUEUE (Scheduled Task - Sales), WHEN (17/12/2019 11:00), ESTIMATED DURATION (1:00), CREATED BY (Paal Agent), and DESCRIPTION (pju hplu ghploh gpiu).

Hvis du ønsker å utføre en oppgave som er planlagt for et fremtidig tidspunkt, kan du angi et nytt tidspunkt, for eksempel om ett minutt, og akseptere den når den tilbys deg.

Hvis lederen eller du klikker på ikonet for fristillelse av forespørsel for en oppgave i visningen Kødetaljer før den reserverte

tiden er over, kan forespørselen sendes til en annen agent umiddelbart.

The screenshot shows a web browser window at <https://devagent.puzzel.com/>. The interface includes a navigation bar with a menu icon, a user profile 'PK', and status indicators: 'Using Softphone', '(12) Back-office', and a 'LOG ON' button. There are also utility icons for search, refresh, and favorites. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Queue Overview' and 'Scheduled Calls'. The 'Scheduled Calls' tab is active, displaying 'QUEUE DETAILS' for 'STask - Sales'. A 'Back' link is visible on the left. The main content is a table with the following data:

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