

Agent status

De statusknop toont uw huidige status en deze kan één van deze zijn:

Agentstatus	Beschrijving
Beschikbaar 	U bent ingelogd en klaar om aanvragen te ontvangen.
Verbinden 	Puzzel heeft u een telefonisch verzoek gestuurd, maar u hebt deze nog niet geaccepteerd
Verbonden 	U hebt een telefonisch verzoek geaccepteerd en bent in gesprek
Wrap-up 	Puzzel verandert uw status in "Wrap-up" voor X seconden (configureerbaar) nadat u een gesprek hebt beëindigd. U kunt uw status altijd weer naar "Beschikbaar" veranderen.
Bezig 	Wanneer uw telefoon bezet is (u bent in een uitgaand gesprek / iemand belde u op uw directe telefoon) of wanneer u een verzoek hebt afgewezen (e-mail, sociale media, enz.), verandert uw status naar "Bezig". U zult deze status voor X seconden hebben (aanpasbaar – normaal ingesteld op 0-30 seconden) en dan verandert uw status automatisch in "Gereed". Uw status verandert ook in "Bezet" indien u het limiet hebt bereikt voor het aantal gesprekken die u tegelijkertijd kunt beantwoorden.
Geen antwoord 	Als u een verzoek van een wachtrij of een vertegenwoordiger niet beantwoordt voor X seconden (ingesteld door uw beheerder), verandert uw status automatisch in "Geen antwoord". U hebt deze status gedurende X seconden. (normaal 1-30)
Pauze 	Vertegenwoordiger is aangemeld, maar staat op pauze (met of zonder pauzeredenen)

Alleen in de status "Gereed" kunt u telefoonverzoeken ontvangen van de wachrijen waarbij u bent aangemeld.

Indien u een pauze nodig hebt, terwijl u bent ingelogd, kies dan de status "Pauze" of één van de pauzeredenen (optioneel). In de pauze krijgt u geen oproepen of schriftelijke verzoeken aangeboden.

Status voor schriftelijke verzoeken

Aangezien de statussen "verbinden", "verbonden", "afsluiten" en "geen antwoord" niet van toepassing zijn op schriftelijke verzoeken (chat, e-mail en sociaal), kunt u deze ontvangen met (afzonderlijke) instellingen voor schriftelijke verzoeken. Het getal tussen haakjes in de statusknop geeft aan met hoeveel schriftelijke verzoeken u momenteel bezig bent.

Uw status verandert in "Bezet" wanneer u aan uw limiet komt van schriftelijke verzoeken waarmee u tegelijkertijd mee bezig kunt zijn.

