

## Agentapplikationen

Det finns flera egenskaper som styr hur saker ska visas i agentapplikationen. Några viktiga sådana:

- **Allow agent to Schedule Calls:** Standard är OFF. Om detta är satt som ON kan agenter beställa schemalagda samtal från agentapplikationen och se sina egna ombokade Dialler-samtal.
- **Allow agent to schedule task from request**, standard är OFF. Om ON kan agenten skapa en schemalagd aktivitet från en pågående aktivitet eller uppringning. (Om den här gruppen är inställd på ON för en grupp bör den också ha åtkomst till fliken Scheduled task (kalender).
- **Enquiry Registration - Forced:** Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och du vill tvinga agenter att ärenderegistrera efter varje samtal, ställer du denna egenskap på ON för relevanta användargrupper/agenter. När funktionen har satts som ON kan agenter inte klicka på Ready när de har statusen Wrap-up om en registrering inte har gjorts. Timeout för Wrap-up bör vara ganska lång när du använder [Forced enquiry registration](#).
- **Enquiry Registration - Set Ready after:** Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och sätter den här egenskapen till ON, får agenten automatiskt statusen Ready om den klickar på Register i status Wrap-up. Om en registrering görs under ett samtal kommer det inte någon Wrap-up efter samtalet.
- **Enquiry registrations - Allow manual:** Stöds inte i agent.puzzel.com! Om du använder ärenderegistreringsfunktionen och vill att agenter ska kunna generera ärenderegistreringsflikar genom att klicka på "+", sätter du detta på ON. Observera att sådana registreringar INTE kommer att länkas till samtal/chatrar i arkivet, statistiken eller rådata.
- **Enquiry registration - Allow Comment:** Om du använder ärenderegistreringen och vill att agenterna ska kunna lägga till en fritextkommentar sätter du denna funktion på ON.
- **Possible to extend wrap-up with seconds:** Ange ett värde (exempelvis 30 eller 120) om agenter ska kunna förlänga efterbehandlingstiden vid behov. En knapp för att förlänga efterbehandlingstiden med det antal sekunder som har ställts in visas i agentapplikationens statusdel medan agenten har statusen wrap-up. Agenten kan klicka på denna knapp en eller flera gånger för att öka den återstående efterbehandlingstiden.
- **Scheduled task subjects:** Standard är tom. Om du definierar ämnen avgränsade med ; visas ämnesfältet i Add/Edit Scheduled task som en listruta med dessa ämnen i stället för ett inmatningsfält för fri text.
- **Softphone - allow:** ON om ditt företag har åtkomst till Puzzel Softphone. Kan sedan sättas på OFF för användargrupper/användare som ska kunna använda Softphone. En agent som har rätt att använda Softphone kan välja Softphone eller ange ett externt telefonnummer.
- **Softphone - use:** Används endast för agent.puzzel.com. Agenter som har valt softphone (i inställningarna) kommer att ha värdet ON.
- **Softphone - Auto answer:** Om detta är satt som ON besvaras ingående samtal till agentens Softphone automatiskt efter 1 sekund (en kort ringsignal spelas). Säkerställ att agenter som använder auto-svar alltid har ett headset på vid inloggning i en kö. När en agent ringer ett utgående samtal eller tar emot ett Dialler Power/Progressive/Predictive-samtal svarar Softphone automatiskt även om Auto-answer inte är satt som ON.
- **Show KPI alarms in Agent application:** Standard är ON. Om detta är satt som OFF visas inte triggade KPI-larm i agentapplikationens kö-översikt (dvs. raden gulmarkeras inte).