

Agentstatus

Statususknappen visar den status du har just nu och kan vara en av följande:

Agentstatus	Beskrivning
Ready 	Du är inloggad och redo att ta emot förfrågningar.
Connecting 	Puzzel har skickat en telefonförfrågning till dig men du har inte accepterat den ännu.
Connected 	Du har accepterat en telefonförfrågning och är i en konversation
Wrap-up 	Puzzel ändrar din status till efterbehandlingsstatusen Wrap-up i X sekunder (konfigurerbart) efter att du har avslutat ett samtal. Du kan ändra din status till Ready när du vill.
Busy 	Om det tutar upptaget på ditt nummer (du har ringt ett utgående samtal/någon har ringt dig på ditt direktnummer) eller du har avvisat en förfrågning (e-post, sociala medier osv.), kommer din status att ändras till Busy. Du kommer att ha denna status i x sekunder (konfigurerbart, men vanligtvis satt som 0–30 sekunder). Därefter ändras din status automatiskt till Ledig. Likaså ändras din status till "Busy" om du har nått gränsen för hur många chattmeddelanden du kan besvara samtidigt.
Inget svar 	Om du inte besvarar en förfrågning från en Puzzel-kö eller annan agent inom x sekunder (konfigureras av din admin), kommer din status automatiskt att ändras till No answer. Du behåller denna status i x sekunder (vanligtvis 1–30).
Pause 	Agenten är inloggad men har tagit paus (med eller utan angiven pausorsak).

Du kan bara ta emot telefonförfrågningar från de köer som du är inloggad på när du har status Ready.

Om du behöver pausa när du är inloggad, väljer du statusen Paus eller någon av pausorsakerna (valfritt). När du är på paus får du inga samtal eller skriftliga förfrågningar.

Status för skriftliga förfrågningar

Eftersom statusvärdena Connecting, Connected, Wrap-up och No answer inte gäller för skriftliga förfrågningar (chatt, e-post och sociala medier) kan du ta emot dem baserat på dina (separata) inställningar för skriftliga förfrågningar. Siffran inom parentes på statusknappen visar hur många skriftliga förfrågningar du har för närvarande.

Din status kommer att ändras till "Busy" om du har nått gränsen för hur många skriftliga förfrågningar du samtidigt kan ha som aktiva.

