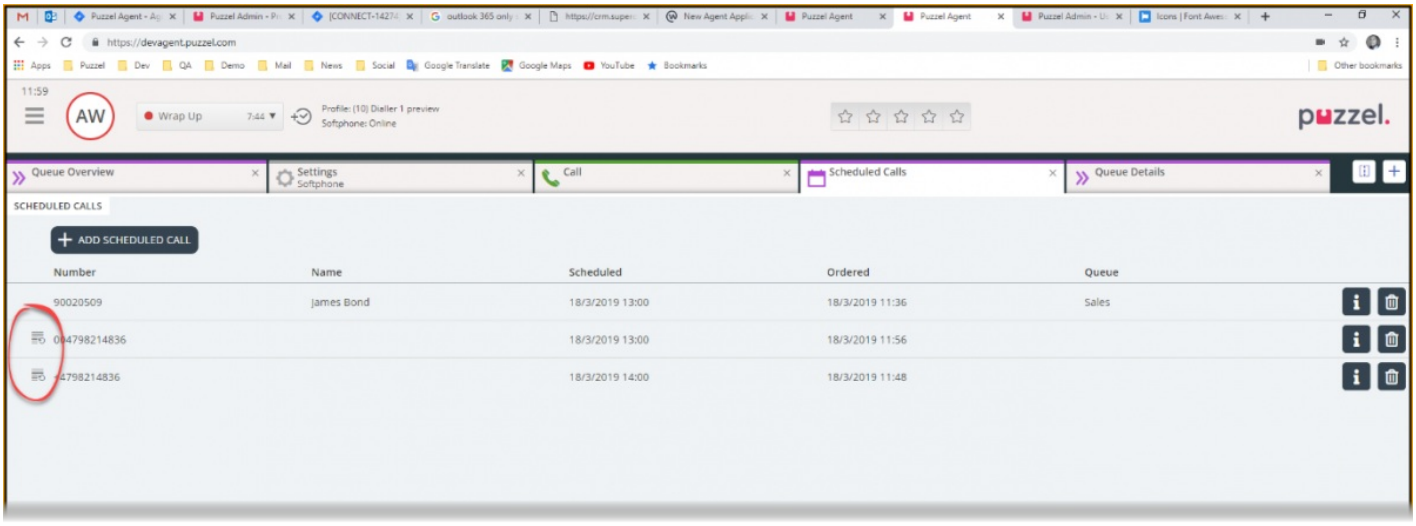
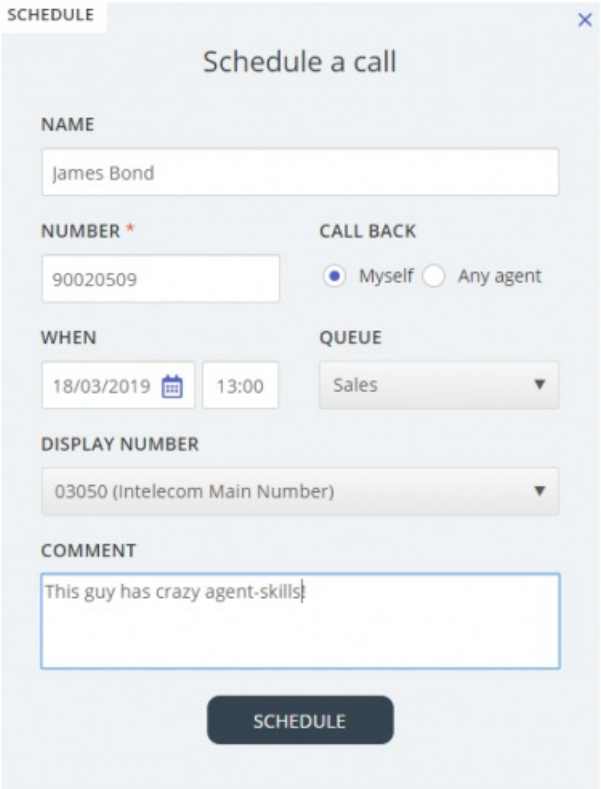
Fliken Scheduled Calls

Fliken Scheduled Calls ger dig en överblick över samtal som planeras i framtiden. Det är inte en flik som är tillgänglig som standard, utan den måste aktiveras från admin-portalen av din administratör eller Puzzel. Scheduled Calls kan manuellt ställas in i den här vyn, eller initieras som en omplanering av ett aktuellt Dialler-samtal (ställs in under inställningarna för Dialler-ärenden). I tabellen som visar schemalagda samtal kan du se vilka poster som läggs till som ett omplanerat Dialler-samtal via en ikon i kolumnen längst till vänster.

I tabellen kan du klicka på knappen ”Detaljer” längst till höger för att se mer information om posten, eller så kan du ta bort det schemalagda samtalet.



Lägga till ett schemalagt samtal



För att lägga till ett schemalagt samtal, klicka på knappen ”Add Scheduled Call” och fyll i fälten innan du klickar på ”Schedule”-knappen.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Vad händer vid den omplanerade tiden

Om du schemalägger ett samtal eller omplanerar ett Dialler-samtal som exempelvis ska utföras onsdag kl. 15:00, visas det på fliken ”Scheduled Calls” från den tid du beställde det till onsdag kl. 15:00. Vid den (om)planerade tiden ändras samtalet till att visas i din personliga kö. Uppringningen är reserverad för dig under den tid som har definierats i antingen Dialler-konfigurationen eller de allmänna inställningarna.

När ett schemalagt samtal erbjuds och du besvarar det, rings kontakten upp och båda ansluts.

- Om du är redo vid den schemalagda tiden, erbjuds samtalet direkt till dig
- Om du är inloggad i kö men inte ledig, väntar samtalet på dig under den reserverade tiden. Om du inte är ledig inom den reserverade tiden, erbjuds samtalet till en annan agent.
- Om du är utloggad vid den schemalagda tidpunkt då reservationen annulleras, erbjuds samtalet till en annan agent i den relevanta kön

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.