Fliken Settings

På fliken Settings kan du ändra information och inställningar för ditt konto och din applikation.

General

Här kan du bestämma om dina kategorier ska döljas som standard, i stället för att förbli expanderade. Om du har många kategorier eller ämnen, kommer detta förmodligen göra din registrering enklare och snabbare.

Edit User

Här kan du redigera relevant information om ditt användarkonto i Puzzel. Du kan ändra ditt namn, din e-postadress och ditt mobilnummer (om du får åtkomst) och du kan ändra lösenord och språkinställningar.

Kortkommandon

Puzzels agentapplikation är baserad på flikar och widgets. Därför har vi delat upp våra kortkommandon på ett liknande sätt:

- Applikationsgenvägar
- Widgetgenvägar

Applikationsgenvägar är allmänna genvägar som används oberoende av vilka flikar och widgetar som används. Widgetgenvägar används särskilt på widgetar på flikar och är endast relevanta när widgeten används.

Nedan följer en tabell över programgenvägar

Åtgärd	Kortkommando
Svara på Softphone-samtal	Alt + A.
Avvisa Softphone-samtal	Alt + Z
Lägg på Softphone-samtal	Alt + H
Lägg till uppgift	Alt + 0
Öppna favoritflik #1	Alt + 1
Öppna favoritflik #2	Alt + 2
Öppna favoritflik #3	Alt + 3
Öppna favoritflik #4	Alt + 4
Öppna favoritflik #5	Alt + 5
Fokusera på den första fliken i vänster flikuppsättning	Alt + 6
Fokusera på den första fliken i höger flikuppsättning	Alt + 7
Dela/sammanfoga flikuppsättningar	Alt + 9
Ställ in Ready (när du är pausad, inget svar, upptagen eller omsluten)	Alt + I
Växla inloggning	Alt + L.
Fokus på status/profil	Ctrl + Alt + L.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Åtgärd	Kortkommando
Växla Paus	Alt + P

Nedan finns en lista över widgetgenvägar

Telefonwidget:

Åtgärd	Kortkommando
Lägg på (icke-softphone-samtal)	Ctrl + Skift + H eller Alt + H
Vänteläge/Inte vänteläge	Alt + M
Inspelning	Alt + R
Starta/stoppa censurinspelning	Ctrl + Skift + X
Vidarebefordra	Alt + T.
Vidarekoppla	Alt ++
Starta/stoppa konsultsamtal	Alt + -
Skicka meddelande	Ctrl + Skift +.

Widget för samtal:

Åtgärd	Kortkommando
Fokusera på sökfältet	Alt + S

Softphone

Här kan du aktivera/avaktivera softphone och ställa in softphone-parametrar.

Ringer

I Ringer kan du ange var du vill att softphone-samtal ska ringa. Vanligtvis väljer agenter deras standard-headset för detta. Du kan också ange var du vill att softphone-samtal ska ringa utöver standard-inställningen. Vanligtvis väljer agenter sina PC-högtalare för detta, så att de kan höra samtal även när de inte bär headset.

Auto-answer

Med autosvarsfunktionen Auto-answer kan du aktivera att inkommande samtal besvaras automatiskt. När autosvar är aktiverat hörs ett kort ljud när du tar emot ett samtal, för att förbereda dig för konversationen som ska äga rum.

Sound quality test

Om du är osäker på hur du låter under en telefonkonversation kan du utföra ett testsamtal. När du startar ett testsamtal uppmanas du att spela in en kort monolog som du kan lyssna på direkt efteråt. Följ bara instruktionerna och kontrollera hur du låter. Den här funktionen kräver att du har loggat ut ur köer.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Skriftliga förfrågningar (chattar, e-post och sociala förfrågningar)

Här kan du välja om en tryckning på ”Enter/Return” på tangentbordet ska resultera i att meddelandet skickas eller att markören navigeras till nästa rad. Om det här alternativet är markerat kan du fortfarande navigera till nästa rad genom att trycka på Shift + Enter när du skriver ett meddelande. Detta är relevant för chatt- och sociala förfrågningar.

Aviseringar

Här kan du se och redigera inställningar för att spela upp ljud och visa aviseringar (toaster) för inkommande förfrågningar. Observera att det finns tidsbegränsningar för aviseringar i webbläsaren som åsidosätter toaster-displaytiden i dessa inställningar.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.