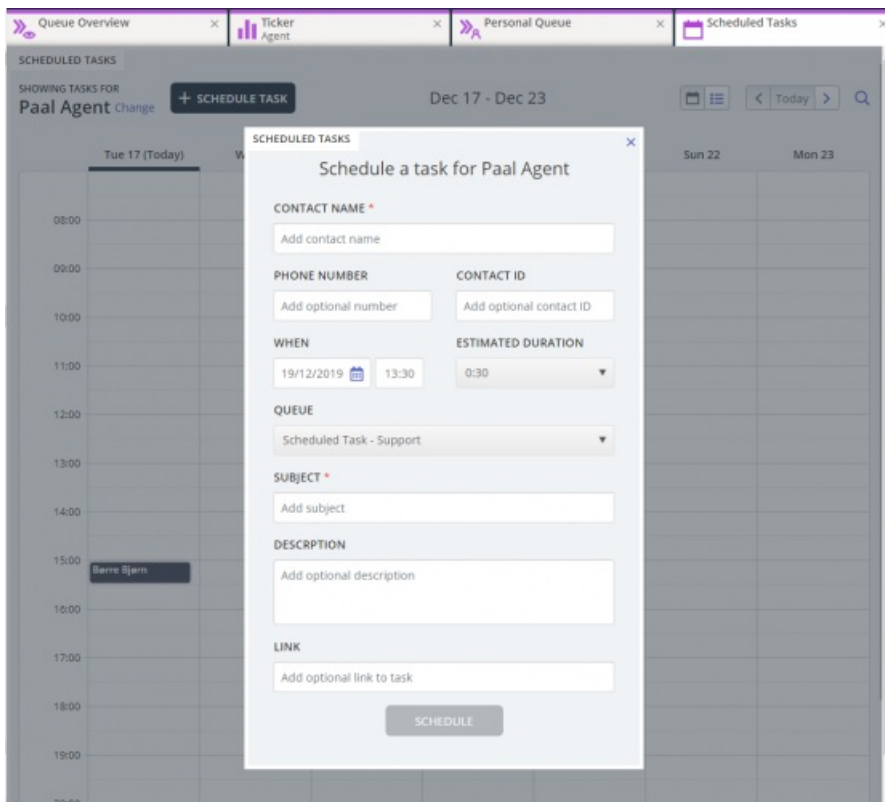


## Fliken Scheduled tasks

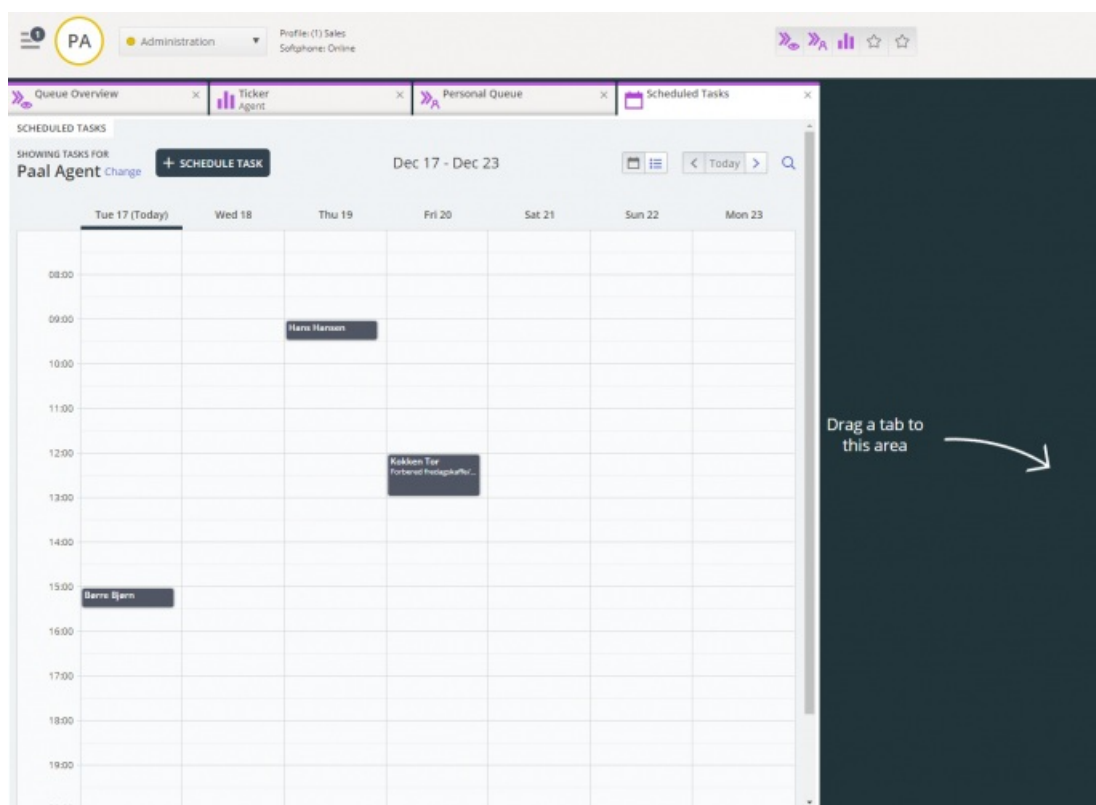
Fliken Scheduled tasks innehåller en omfattande schemalägningsfunktionalitet för att tilldela aktiviteter till dig själv, andra agenter eller en kö.

På fliken Scheduled tasks kan du:

- lägga till en schemalagd aktivitet i din Puzzel-kalender (max 60 dagar in i framtiden)
- lägga till en schemalagd aktivitet i en annan namngiven agents Puzzel-kalender
- lägga till en schemalagd aktivitet till en agent i en vald aktivitetskö



Du kan alltid lägga till en schemalagd aktivitet i kalendern och senare redigera/ta bort den om det behövs. Schemalagda aktiviteter kan också sökas upp med sökfunktionen. Den nya kalenderfliken Scheduled task ser ut så här:



## Note

- 1) Schemalagda samtal och ombokade uppringningssamtal visas inte på den nya fliken för schemalagda aktiviteter.
- 2) Vi rekommenderar att du har separata köer för schemalagda aktiviteter för att skilja dem från vanliga e-postmeddelanden

Alla schemalagda aktiviteter visas i kolumnen Scheduled på fliken för kööversikt för den relevanta kön fram till den schemalagda tiden för aktiviteterna. Det skickas sedan som en förfrågan till dig om du är inloggad och har kapacitet att ta emot den. Aktiviteten tas nu bort från kalenderns schemalagda uppgifter och placeras i din personliga kö tills du accepterar den erbjudna uppgiften.

The screenshot shows the Puzzel interface with a calendar view of scheduled tasks. The calendar is for the week of Dec 17 - Dec 23. The tasks are as follows:

Day	Time	Task Name
Tue 17 (Today)	15:00	Børre Bjørn
Thu 19	09:00	Hans Hansen
Fri 20	12:00	Kokken Tor Forbered frokostbuffet...

The sidebar on the right shows a 'New scheduled task' form with the following details:

- CONTACT NAME: Per Pettersen
- SUBJECT: Oppfølgingssamtale
- QUEUE: Scheduled Task - Sales
- CREATED BY: Paal Agent

Buttons: ACCEPT (green), REJECT (red)

Aktiviteten reserveras för dig för en fördefinierad tid på 60 min (konfigurerbar). Om du inte är tillgänglig eller inte har accepterat uppgiften inom den reserverade tiden erbjuds en annan agent i samma kö uppgiften.

Om du väljer att acceptera förfrågingen får du uppgiftsinformationen och kan börja arbeta med den. Om uppgiften inkluderade att ringa utgående samtal kan du planera att ringa samtal när du har läst informationen om uppgiften. När uppgiften är klar stänger du uppgiftens flik i agentprogrammet.

The screenshot shows the Puzzel interface with a calendar view of scheduled tasks. The calendar is for the week of Dec 17 - Dec 23. The tasks are as follows:

Day	Time	Task Name
Tue 17 (Today)	15:00	Børre Bjørn
Thu 19	09:00	Hans Hansen
Fri 20	12:00	Kokken Tor Forbered frokostbuffet...

The sidebar on the right shows an 'Ongoing scheduled task' form with the following details:

- CONTACT NAME: Per Pettersen
- CONTACT ID: 55489788
- SUBJECT: Oppfølgingssamtale
- PHONE NUMBER: 9988464545
- LINK: https://puzzel.com
- QUEUE: Scheduled Task - Sales
- WHEN: 17/12/2019 11:00
- ESTIMATED DURATION: 1:00
- CREATED BY: Paal Agent
- DESCRIPTION: pju hpiu ghpiuh gpiu

Om du vill göra en aktivitet som schemalagts för en framtida tid kan du schemalägga om den till en minut fram i tiden och acceptera den när den erbjuds dig.

Om handledaren eller du klickar på ikonen för att släppa en förfrågning för en uppgift i vyn för köinformation innan den reserverade tiden har avslutats kan förfrågning skickas till en annan agent omedelbart.

PK

Using Softphone

(12) Back-office

LOG ON

Queue Overview

Scheduled Calls

QUEUE DETAILS

Back

STask - Sales

Queue	Description		From	Wait Time	VIP	Scheduled
1 Scheduled Task - Sales	Viktig emne her		Nisseemor	2m 16s	0	23/12/2019 13:00