

Modtagelse af et opkald

For at kunne modtage opkald skal du være logget på med en profil, der tildeler dig henvendelser fra en eller flere telefonkøer. Når du får tilbudt et opkald, vises fanen "Call" (Opkald) automatisk, og din status ændres til "Kobler op" (Connecting). Den telefon, du er logget på med, begynder at ringe (den indstillede tid kan variere afhængigt af operatør og telefontype). Besvarelse af et opkald håndteres på telefonenheden.

Hvis du er logget på med softphone, vises knappen til accept/afvisning af opkaldet både på henvendelsesfanen og i overskriftsområdet. Hvis du har aktiveret autosvar, accepteres opkaldet automatisk.

The screenshot shows the Puzzel software interface during a call. At the top, there's a header with the time 13:04, a profile icon 'AW', and status 'Connected (0)'. The main area is titled 'PHONE' and shows 'IN CONVERSATION with [redacted]' and 'Automatic recording on'. Below this are four buttons: HANG UP, KEYPAD, HOLD, and FORWARD. The bottom section is titled 'CALL DETAILS' and contains a table with call information. The right sidebar is titled 'ENQUIRY REGISTRATION' and has a search filter and several categories of options.

CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8/5/1949	Sales	0:41
LAST CALL	LAST AGENT	PREVIOUS CALL:	SCHEDULED CALL NAME
4/04/2019 01:00:39 PM		4/4/2019 13:00	
SCHEDULED CALL COMMENT	DIALLER FIRST NAME	DIALLER LAST NAME	DIALLER AGENT'S COMMENT

Når du accepterer et opkald, ændres din status til "I samtale" (Connected).

Hvis funktionen er aktiveret, kan du se de relevante oplysninger om den, der henvender sig, eller selve opkaldet i widgeten "Opkaldsdetaljer" (Call Details). Disse oplysninger er brugertilpassede og forskellige for hver løsning. Selvom oplysningerne normalt er statiske og systembaserede, kan Puzzel indsamle relevante oplysninger fra eksterne kilder og vise dem i samme widget. Hvis "Årsagsregistrering" (Enquiry registration) er aktiveret, vises dette også på fanen som vist i eksemplet ovenfor.