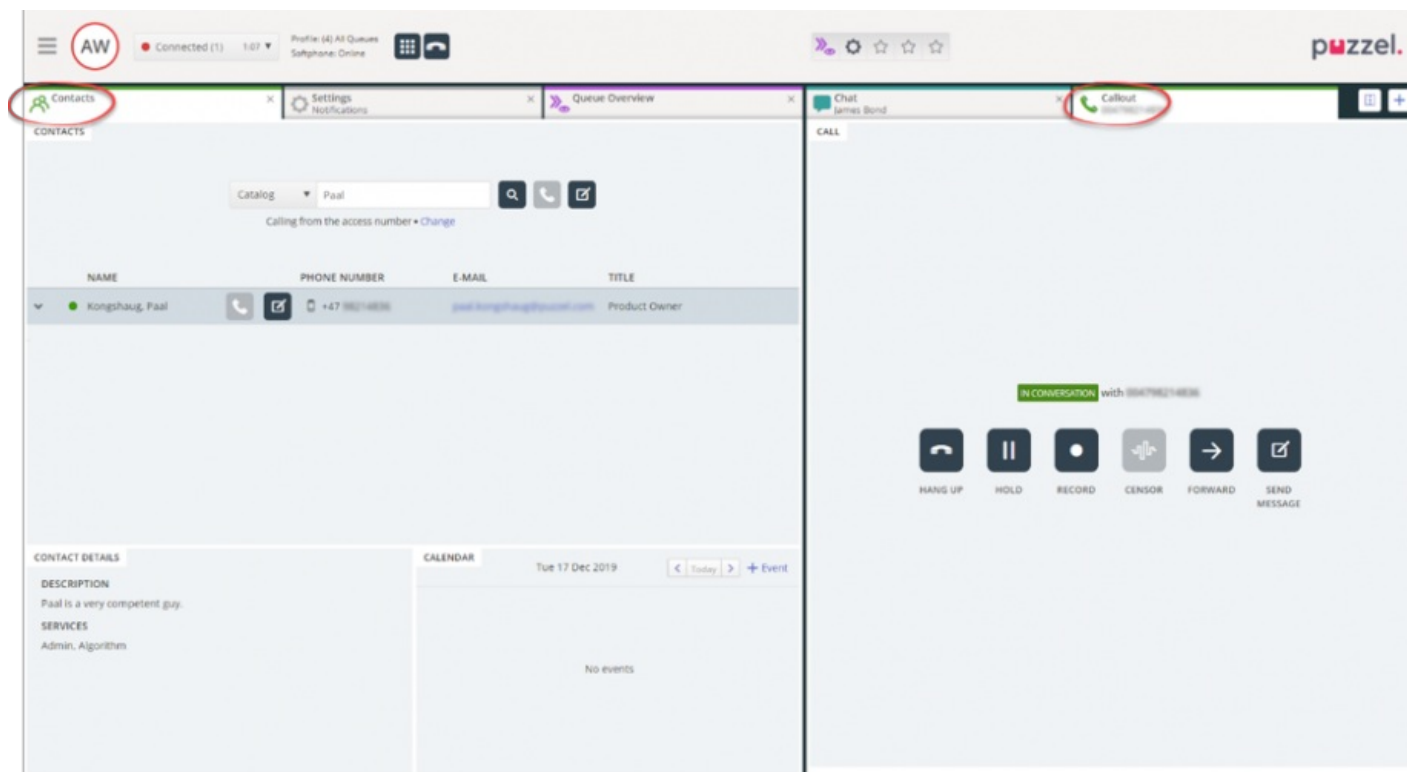


Sådan foretager du et opkald

Ud over at modtage indgående opkald kan du foretage udgående opkald fra agentapplikationen. For at foretage et udgående opkald skal du åbne fanen "Kontakter" (Contacts) på fanemenueen. Her kan du enten indtaste telefonnummeret direkte i søgefeltet og klikke på opkaldsknappen eller indtaste navnet på den agent eller katalogkontakt, du vil ringe til, og klikke på søgeknappen for at få en liste med relevante søgeresultater. For at ringe til en agent eller katalogkontakt på listen skal du klikke på opkaldsknappen i den pågældende række. En ny fane af typen "Udgående opkald" (Callout) åbnes automatisk på det sted, hvor det udgående opkald håndteres.



Ved et udgående opkald oprettes der først forbindelse til det nummer, du er logget på med. Du kan annullere det udgående opkald ved at klikke på knappen "FORTRYD" (CANCEL), mens der oprettes forbindelse. Når du har besvaret opkaldet til dig (det nummer du er logget på med), opretter systemet forbindelse til det angivne nummer eller den agent, du ringer til. Status for opkaldet vises på displayet. Hvis "Årsagsregistrering" (Enquiry registration) er aktiveret, vises dette også på fanen som vist i eksemplet ovenfor.

Nyttige oplysninger om udgående opkald

- Hvis en henvendelse fra en Puzzel-kø allokeres og sendes til dig, lige før du har klikket på knappen "Ring" (Callout) (din status vil være "Kobler op" (Connecting)), modtager du status "Udgående opkald påbegyndt" (Outgoing call initiated), men når din telefon ringer, vil det være et indgående opkald fra en kunde. Når denne samtale er færdig, vil Puzzel genoptage det udgående opkald.
- Hvis du er i pause, når du klikker på knappen "Ring" (Callout), afsluttes pausen, og det udgående opkald gennemføres.
- Hvis efterbehandling er aktiveret, vil dette også gælde for dine udgående opkald (også dem, der ikke besvares af svarpersonen), og din status vil (når du lægger på) skifte til "Efterbehandling" (Wrap-up). For at afslutte efterbehandling efter et udgående opkald kan du manuelt ændre din status til "Ledig" (Ready).
- En agent kan ikke omstille eller starte et adviseringsopkald, når vedkommende er i samtale i et agent-til-agent-opkald. Den agent, der startede agent-til-agent-opkaldet, kan klikke på "PÅ HOLD" (ON HOLD) og begynde at optage (hvis denne funktion er konfigureret), men den agent, der har modtaget opkaldet, kan ikke klikke på "PÅ HOLD" eller andre knapper, der kan styre opkaldet.

- Et agent-til-agent-opkald sættes ikke i kø, og der genereres ingen henvendelse, så det bliver ikke vist alle steder i Puzzel.
- Et agent-til-agent-opkald vises ikke på siden "Realtid – Igangværende henvendelser" (Real-time – Ongoing calls) i administrationsportalen eller i agentapplikationen, da der ikke er nogen "henvendelse" involveret.