

Opkald

De vigtigste egenskaber under Opkald (Call) er:

- **Tilbyd opkald til agent (sek.) (Offer call to agent – sec):** Når køen ringer til agenten (på vegne af en henvender), angives med denne indstilling, i hvor mange sekunder agentens telefon skal ringe, før der afbrydes og søges en ny agent. Standardindstillingen er 30 sekunder.
- **Visning af udgående opkaldsnummer (CLI vises for destination) (Outgoing call display number (CLI shown to destination)):** Nummeret vises som CLI (Calling Line Identity) for den person, der ringes op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis en liste for visning af udgående opkaldsnummer er defineret, og agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer her. Hvis der ikke er defineret noget (og agenten ikke har valgt et nummer fra den definerede nummerliste), vil det nummer, som agenten har logget på med, blive brugt.
- **Liste for visning af udgående opkaldsnummer (Outgoing call Display number list):** En semikolonsepareret liste over numre, som agenten kan vælge mellem. Det valgte nummer vises for den person, der er ringet op til, når agenten foretager et udgående opkald. Hvis du vil have, at "Logon number" skal vises på listen, skal du tilføje variablen "\$system_last_called". Du kan tilføje en beskrivelse for hvert nummer på listen. Syntaksen for dette er: nummer|beskrivelse;nummer|beskrivelse. Hvis agenten har valgt et nummer på listen, gemmes det valgte nummer under egenskaben Visning af udgående opkaldsnummer (Outgoing call Display number). Bemærk, at du kun må bruge dine egne telefonnumre!
- **Oprindelsesnummer vises til agent (Originating number shown to agent):** Hvis dette nummer er defineret, vises det i stedet for henvenderens nummer, når der tilbydes et opkald til agenten. Denne egenskab er ikke synlig for kunden, kun for Puzzel Support.