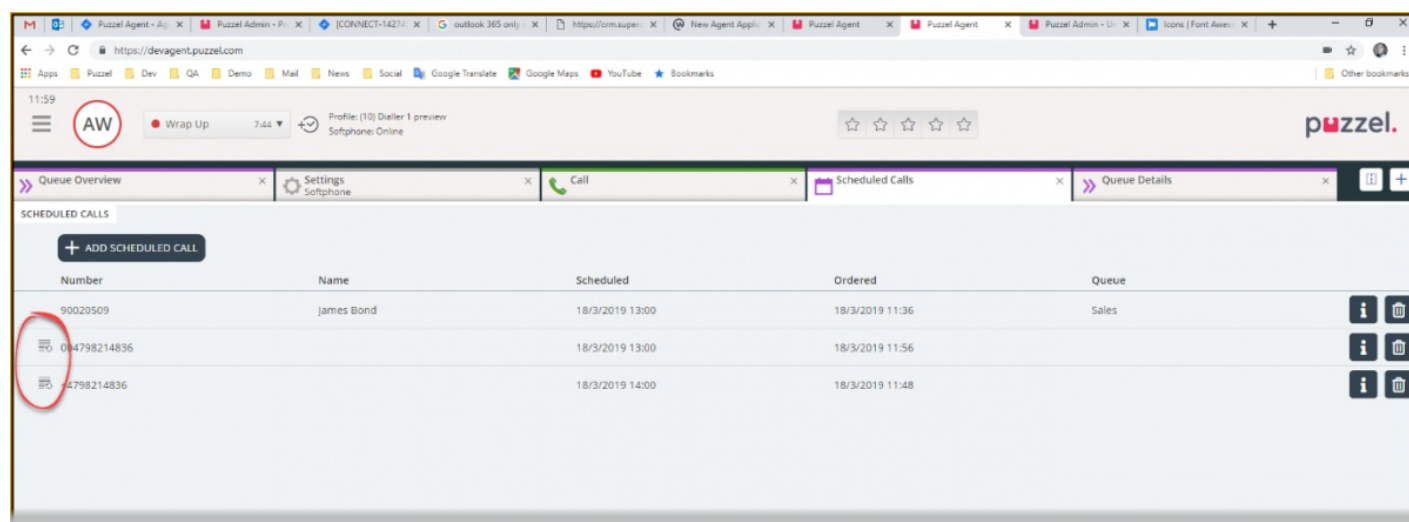


Fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls)

Fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls) viser en oversigt over de opkald, der er planlagt i fremtiden. Denne fane er ikke tilgængelig som standard, men skal aktiveres af din administrator eller af Puzzel via administrationsportalen. Planlagte opkald kan oprettes manuelt i denne visning eller igangsættes som en ændring af et aktuelt Dialer-opkald (oprettes i Dialer-opkaldets årsagsregistrering). I tabellen, der viser planlagte opkald, viser et ikon i kolonnen længst til venstre, hvilke poster der tilføjes som et ændret Dialer-opkald.

I tabellen kan du klikke på detaljeknappen længst til højre for at se flere oplysninger om posten, og du kan også slette det planlagte opkald.



Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
04798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

Tilføjelse af et planlagt opkald

SCHEDULE

Schedule a call

NAME

James Bond

NUMBER *

90020509

CALL BACK

☒ Myself
 ☐ Any agent

WHEN

18/03/2019

13:00

QUEUE

Sales

DISPLAY NUMBER

03050 (Intelcom Main Number)

COMMENT

This guy has crazy agent-skills

SCHEDULE

For at tilføje et planlagt opkald skal du klikke på knappen "Tilføj planlagt opkald" (Add Scheduled Call), udfylde felterne og derefter klikke på knappen "Planlæg" (Schedule).

Hvad der sker på det ændrede tidspunkt

Hvis du planlægger et opkald eller ændrer tidspunktet for et Dialer-opkald, så det foretages eksempelvis onsdag kl. 1500, vises det på fanen "Planlagte opkald" (Scheduled Calls) fra bestillingstidspunktet og indtil onsdag kl. 1500. På det ændrede tidspunkt ændres opkaldet, så det vises i din personlige kø. Opkaldet er reserveret til dig, så længe som det er defineret enten i Dialer-konfigurationen eller i de generelle indstillinger.

Når der tilbydes et planlagt opkald, og du besvarer det, ringes kontakten op, og I er begge forbundet.

- Hvis du er ledig på det planlagte tidspunkt, får du tilbudt opkaldet med det samme.
- Hvis du er logget på en kø, men ikke er ledig, venter opkaldet på dig i den reserverede tid. Hvis du ikke er ledig inden for den reserverede tid, får en anden agent tilbudt opkaldet.
- Hvis du er logget af på det planlagte tidspunkt, annulleres reservationen, og en anden agent i den pågældende kø får tilbudt opkaldet.