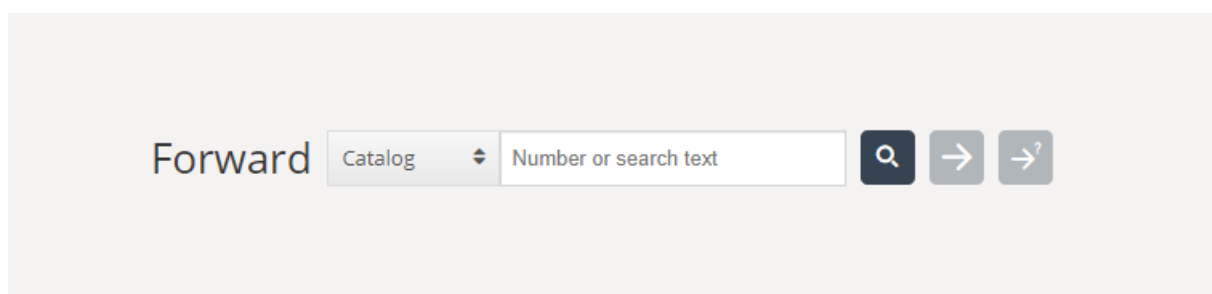


## Omstilling af opkald

Når du er midt i et opkald, kan du klikke på knappen "Stil om" (Forward) for at omstille det med eller uden advisering. Du kan vælge mellem at omstille opkaldet til en anden agent, tjenestenode (f.eks. menu eller kø), katalogkontakt eller et andet telefonnummer. Hvis du har adgang til mere end én søgekilde, får du vist en rullemenu, hvor du kan vælge, hvilken en der skal søges i.

### Note

Du har muligvis ikke adgang til at søge efter agenter, tjenestenoder eller katalogkontakter, eller din løsning er muligvis ikke er konfigureret med disse.

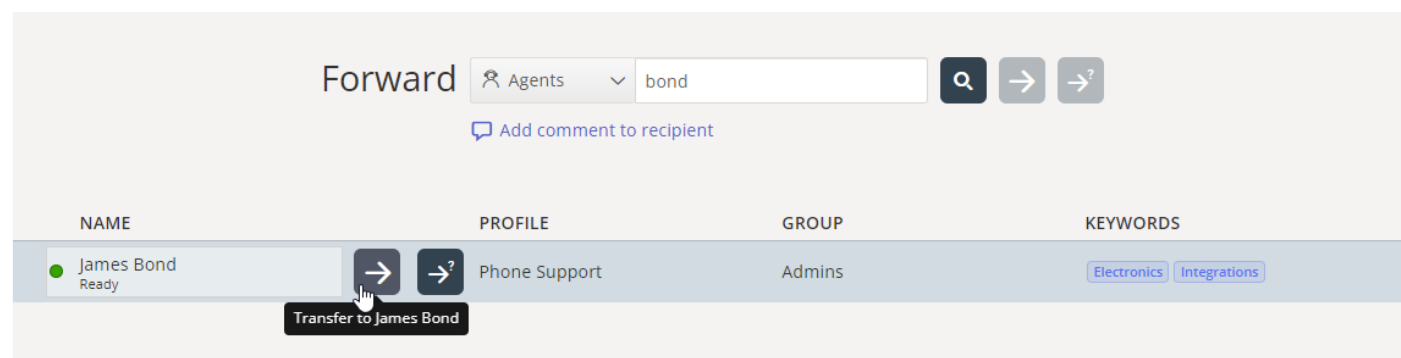


Det er vigtigt, at du ikke stiller et Puzzel-opkald om direkte via dit lokale telefonsystem (f.eks. PBX), fordi Puzzel ikke registrerer dette og derfor vil holde dig forbundet, indtil det opkald, du har stillet om, afsluttes.

Du kan ikke omstille et opkald, der er startet af en anden agent (opkald fra agent til agent).

### Omstilling af et opkald uden advisering

Hvis du kender det nummer, du vil omstille til, kan du indtaste det i inputfeltet og klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn).



Hvis du vil omstille opkaldet til en anden agent, tjenestenode eller katalogkontakt, skal du indtaste navnet på den agent, node eller kontakt, som du vil omstille opkaldet til, og klikke på søgeknappen. Eventuelle resultater af din søgning vises i søgeresultatet. Du kan nu vælge at omstille opkaldet ved at klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn) ud for det pågældende navn i søgeresultatet.

Du kan kun omstille et opkald til en agent, der er logget på og tilgængelig, og du kan kun søge efter og omstille til tjenestenoder, når du er i en samtale.

### Omstilling af et opkald med advisering

Ud over at omstille et opkald uden advisering, kan du også foretage et adviseringsopkald. Med et adviseringsopkald kan du først selv tale med den, opkaldet skal omstilles til (tredjeparten), mens henvenderen automatisk sættes på hold. Du kan foretage et adviseringsopkald blot for at konferere med tredjeparten, eller for at sikre dig, at tredjeparten er tilgængelig og

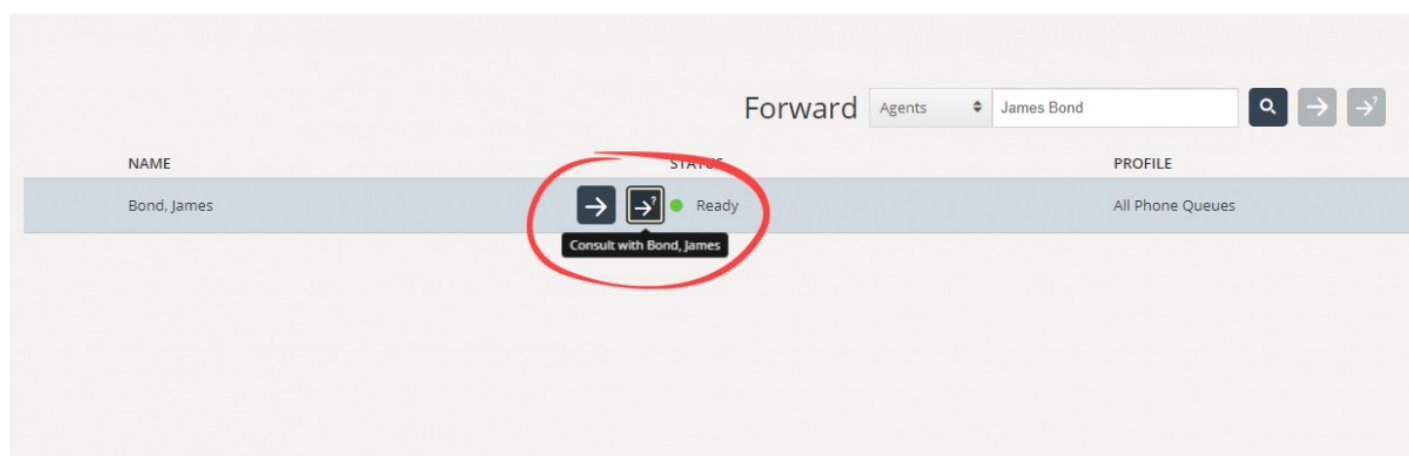
informeret, inden opkaldet omstilles.

Hvis du kender det nummer, du skal foretage et adviseringsopkald til, kan du indtaste det i inputfeltet og klikke på omstillingsknappen (pilen uden spørgsmålstegn).

Hvis du vil konferere med en anden agent, tjenestenode eller katalogkontakt, skal du indtaste navnet på den agent, node eller kontakt, som du vil konferere med, og klikke på søgeknappen. Eventuelle resultater af din søgning vises i søgeresultatet. Du kan nu vælge, hvem du vil konferere med, ved at klikke på konfereringsknappen (pilen med spørgsmålstegn) ud for det pågældende navn.

### Note

Du kan kun konferere med en agent, der er logget på og tilgængelig, og du kan kun søge efter og konferere med tjenestenoder, når du er i en samtale.



Det er også muligt at foretage adviseringsopkald til køer. Ved hjælp af denne funktion kan du omstille en henvender fra et indgående opkald til en anden agent i en anden kø uden først at konferere med den pågældende agent.

Når du foretager et adviseringsopkald, er du forbundet med både henvenderen og den, der omstilles til, men henvenderen sættes automatisk på hold og kan ikke høre din samtale med den, der omstilles til. Opkaldet fra henvenderen håndteres i den øverste halvdel af telefonwidgeten, og opkaldet til den, der omstilles til, håndteres i den nederste halvdel.

The screenshot shows a software interface for a customer interaction center. At the top, there is a status bar with the time 09:14, a profile icon 'AW', and connection information: 'Connected (0) 16:29' and 'Profile: (4) All Queues Softphone: Online'. The main workspace is divided into three sections. The top section, labeled 'PHONE', contains a row of control buttons: 'HANG UP', 'KEYPAD', 'UNHOLD', 'RECORDING', 'CENSOR', and 'FORWARD'. A red indicator above these buttons says 'ON HOLD' and 'Automatic recording on'. The middle section, labeled 'IN COMPLETION with 98214821', contains 'HANG UP' and 'TRANSFER' buttons. The bottom section, labeled 'CALL DETAILS', contains a table with columns for 'CO-BROWSING', 'AKSESSNUMMER', 'MENU CHOICE', and 'WAIT TIME IN QUEUE'. The right sidebar, labeled 'ENQUIRY REGISTRATION', has a search filter and several expandable categories: 'CUSTOMER'S MOOD' (Positive, Neutral, Negative), 'SALES' (Movies, Games, Music), 'INVOICE' (Wrong amount, Delayed Payment, First notice, Second Notice), 'COMPLAINT' (Visa card, American Express card, Master card, Account issues, Internet problems), and 'TECHNICAL ISSUES'. At the bottom of the sidebar are 'Register' and 'Clear All' buttons.

Når du foretager et adviseringsopkald, har du tre muligheder:

1. Du kan klikke på knappen "LÆG PÅ" (HANG UP) for den, der omstilles til, for at afslutte adviseringsopkaldet og igen blive forbundet med henvenderen. Dermed forbindes du automatisk med henvenderen igen.
2. Du kan klikke på knappen "STIL OM" (TRANSFER) for at omstille opkaldet til den, der skal omstilles til. Du bliver som agent ledig igen.
3. Du kan inkludere henvenderen i adviseringsopkaldet, så det bliver til et trevejs konferenceopkald, ved at klikke på knappen "HENT IND" (UNHOLD) (så henvenderen ikke længere er på hold). Nu kan alle tre parter i samtalen høre hinanden.

### Omstilling af opkald ved brug af telefonens tastatur (DTMF-toner)

Du kan omstille opkald til kendte telefonnumre med eller uden advisering ved hjælp af telefonens tastatur.

- Sådan omstilles et opkald uden advisering: Tryk #nummer#, og læg på.
- Sådan omstilles et opkald med advisering: Tryk #nummer#, og vent på et svar (henvenderen sættes på hold, når du trykker på det første #-tegn). Når adviseringsopkaldet er etableret, hvilket betyder, at du taler med den, der omstilles til, mens henvenderen sættes på hold, kan du:
  - lægge på for at omstille opkaldet. Du bliver som agent ledig igen.
  - trykke på \*\* (for at frakoble den, der omstilles til) eller få vedkommende til selv at lægge på. Dermed forbindes du automatisk med henvenderen igen.

Hvis du indtaster det forkerte telefonnummer, eller hvis du vil annullere adviseringsopkaldet, fordi ingen besvarer opkaldet, eller hvis adviseringsopkaldet modtages af en voicemail, kan du trykke på \*\* for at annullere. Når du trykker på \*\*, har du igen forbindelse til henvenderen.

Standardkombinationen for at annullere et adviseringsopkald er \*\*, men dette kan konfigureres af Puzzel. Hvis \*\* ikke virker for dig, skal du kontakte din supervisor eller Puzzel for at kontrollere indstillingen i din løsning.

## Nyttige oplysninger om DTMF-toner

- For at sætte et igangværende opkald (der ikke er et adviseringsopkald) på hold, skal du trykke på \*\*. For at hente opkaldet tilbage skal du trykke på \*\* igen.
- Hvis der går mere end 3 sekunder mellem tastetryk, annulleres kommandoen, og du skal genstarte processen (3 sekunder er standardværdien, men dette kan konfigureres af Puzzel). Dette gælder også for kommandoen #nummer#.
- Hvis den person, du foretager et adviseringsopkald til, er optaget eller ikke svarer inden for x sekunder (hvilket er defineret i løsningens konfiguration, f.eks. 25 sekunder), bliver du informeret om dette. For at hente det opkald, der er sat på hold, skal du trykke på \*\*.
- Ikke alle telefonenheder er konfigureret til at understøtte DTMF-toner ved indgående opkald. Kontakt din supervisor, hvis dette ser ud til at være tilfældet.