

## Tidsudgange åbne for omstilling af opkald

Et indgående opkald bruger det relevante tidsmoduls definerede åbningstider og udgange (som det kan ses i Call Flow Tool), men når en agent er forbundet til en opkalder og ønsker at foretage et konsultationsopkald eller omstille den, der ringer, kan agenten overføre ringer op til enhver kø, uanset eventuelle åbningstider, der bruges til indgående opkald.

Dine Call Flow-løsninger kan have et eller flere Time-moduler, der bruges af dine telefonkøer. Hvis din virksomhed har forskellige åbningstider for forskellige køer (mere end 1 tidsmodul), og du er bange for, at agenter f.eks. om aftenen kan omstille opkald til køer, der ikke er åbne, **kan du** konfigurere, hvornår en kø er åben til omstilling og konsultere opkald, men dette er en valgfri konfiguration.

På side **Tjenester – Tid** kan du (pr. Tidsmodul) definere, hvilke Tidsmoduludgange, der skal betragtes som åbne for viderestilling.

Home » Services » Time » Demo Product

### Time management for Demo Product ?

Exit used if nothing else is specified:  
default

Save changes Reset

Test the time module  
Choose date and time to simulate the time module  
Test now

- ▶ Common opening hours (Priority 3)
- ▶ Holidays and pre-defined days (Priority 2)
- ▶ Self-defined days (Priority 1) ?
- ▼ Exits ?

| Exit Name      | Open for call transfer/consult      |
|----------------|-------------------------------------|
| Closed         | <input type="checkbox"/>            |
| Closed special | <input type="checkbox"/>            |
| Open           | <input checked="" type="checkbox"/> |

Save changes Reset

Vær opmærksom på, at Tidsmodulets **Standardudgang** ikke er en almindelig udgang, og derfor kan den ikke vælges som 'Åben for viderestilling' her.

Derudover skal du på side **Tjenester – Køer** under Systemkøindstillinger knytte de relevante tidsmoduler til dine telefonkøer, hvis du vil begrænse, hvornår agenter kan overføre til køer.

Hvis denne **valgfri** konfiguration ikke udføres, kan agenterne overføre opkald til køer uanset eventuelle åbningstider.