

Puheluun vastaaminen

Puheluihin vastaamista varten on kirjauduttava asiakaspalvelujärjestelmään käyttäjäprofiililla, jonka kautta saat palvelupyyntöjä vähintään yhdestä puhelijnonosta. Kun puhelu ohjataan sinulle, puhelun Call-välilehti avautuu automaattisesti ja siirryt "Connecting"-tilaan (Yhdistää). Puhelin, jolla olet kirjautunut järjestelmään alkaa soida (soittoäänen viiveaika määräytyy operaattorin ja puhelimen tyyppin mukaan). Vastaa puheluun puhelimella.

Jos olet kirjautunut sisään Softphone-sovelluksella, vastaa/hylkää-painike näkyy sekä pyynnön välilehdellä että otsikkorivillä. Jos automaattinen vastaus on käytössä, puheluun vastataan automaattisesti.

The screenshot displays the Puzzel software interface during a call. At the top, the status bar shows the time 13:04, a profile icon 'AW', and connection status 'Connected (0)' with a '0:05' timer. The profile name is '(S) All requests' and the status is 'Softphone: Online'. The main area is titled 'PHONE' and shows 'IN CONVERSATION with [redacted]' with 'Automatic recording on'. Below this are four control buttons: 'HANG UP', 'KEYPAD', 'HOLD', and 'FORWARD'. On the right, the 'ENQUIRY REGISTRATION' sidebar is visible, featuring a search filter and several categories with checkboxes: 'PRODUCT' (General, Admin Application, Agent Application, Mobile App, SMS survey), 'SUPPORT' (Add users, Change profiles, Login problems, Change soundfiles), 'FINANCE' (Wrong amount, Delayed payment, Wrong deadline, Wrong organisation number, Others), and 'GENERAL DIALER OPTIONS' (Not interested, Interested). A 'COMMENT' field and 'Register'/'Clear All' buttons are at the bottom of the sidebar. The 'CALL DETAILS' section at the bottom left shows a table with call information:

CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
[redacted]	8/8/1988	Sales	0:41
LAST CALL	LAST AGENT	PREVIOUS CALL:	SCHEDULED CALL NAME
4/04/2019 01:00:39 PM		4/4/2019 13:00	
SCHEDULED CALL COMMENT	DIALLER FIRST NAME	DIALLER LAST NAME	DIALLER AGENT'S COMMENT

Kun vastaat puheluun, siirryt "Connected"-tilaan (Yhdistetty).

Jos Call Details -widgetti on valittu käyttöön, näet widgetissä soittajaan tai puheluun liittyviä lisätietoja. Tietojen sisältö mukautetaan aina sovelluskohtaisesti. Järjestelmäkohtaisten, muuttumattomien tietojen lisäksi Puzzel voi kerätä tietoa myös ulkoisista lähteistä ja esittää ne saman widgetin kautta. Jos "Enquiry Registration" (rekisteröintilomake) on valittu käyttöön, myös se näkyy välilehdellä, kuten yllä olevassa esimerkissä.