

Scheduled Calls -välilehti (ajastetut takaisinsoitot)

Scheduled Calls -välilehti sisältää yhteenvedon ajastetuista takaisinsoitoista. Tämä välilehti ei ole tehdasasetuksena, vaan pääkäyttäjän tai Puzzelin on valittava se käyttöön hallintaportaaliin. Tässä näkymässä voi määrittää ajastettuja takaisinsoittoja tai siirtää puhelun eri ajankohtaan (määritetään puhelun Enquiry Registration -kohdassa). Ajastettujen takaisinsoittojen taulukossa eri ajankohtaan siirretyt puhelut näkyvät vasemmanpuoleisessa sarakkeessa olevasta kuvakkeesta.

Puhelun lisätiedot avataan näkyviin taulukon oikeassa reunassa olevalla lisätietojen painikkeella. Oikean reunan poistopainikkeella voi poistaa kalenteriin lisätyn puhelun.

Number	Name	Scheduled	Ordered	Queue
90020509	James Bond	18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:36	Sales
014798214836		18/3/2019 13:00	18/3/2019 11:56	
4798214836		18/3/2019 14:00	18/3/2019 11:48	

Ajastetun takaisinsoiton lisääminen

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 (Intelecom Main Number)

COMMENT
This guy has crazy agent-skills

SCHEDULE

Ajastettu takaisinsoitto lisätään "Add Scheduled Call" -painikkeella. Täytä tietokentät ja paina lopuksi "Schedule"-painiketta.

Mitä tapahtuu, kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa

Jos ajastat puhelun tai siirrät ajastetun takaisinsoiton toiseen aikaan, esim. keskiviikkoon klo 15.00, se näkyy Scheduled calls -välilehdelläsi asetushetkestä ajastettuun puhelu-aikaan saakka. Kun ajastettu takaisinsoittoaika koittaa, puhelu siirtyy omaan jonoosi Personal Queue -välilehdelle. Puhelun on "varattu" sinulle ajaksi, joka määritetään joko soittoasetuksissa tai yleisissä asetuksissa.

Kun sinulle ohjataan ajastettu puhelu ja vastaat siihen, yhteystiedolle soitetaan ja puhelu yhdistyy sinulle.

- Jos olet valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, järjestelmä ohjaa puhelun suoraan sinulle.
- Jos olet kirjautuneena jonoon mutta et valmiustilassa, puhelu odottaa sinua varattuna aikana. Jos et ole valmiustilassa ajastettuna takaisinsoittoaikana, puhelu ohjataan toiselle asiakaspalvelijalle.
- Jos olet kirjautunut ulos ajastettuna takaisinsoittoaikana, varaus perutaan. Tällöin puhelu ohjataan samassa jonossa olevalle toiselle asiakaspalvelijalle.