

Motta et anrop

For å kunne motta anrop må du være logget på med en profil som gir deg henvendelser fra en eller flere telefonkøer. Når du får tilbud om et anrop, vises fanen Anrop automatisk, og statusen din endres til «Kobler til». Telefonen du er logget på med, begynner å ringe (oppstillingstiden kan variere etter operatør og telefontype). Anrop besvares på telefonenheten.

Hvis du er logget på med Softphone, vises svar/avvis-knappen i både henvendelsesfanen og topptekstområdet. Hvis du har aktivert automatisk svar, besvares anropet automatisk.

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) 0:05'. The profile name is 'Profile: (S) All requests Softphone: Online'. The main workspace is titled 'PHONE' and shows a call in progress with 'Sales' as the caller. A green bar indicates 'IN CONVERSATION with [Sales]' and a red dot shows 'Automatic recording on'. Below this are four control buttons: 'HANG UP' (phone receiver), 'KEYPAD' (grid), 'HOLD' (vertical bars), and 'FORWARD' (arrow). The 'CALL DETAILS' section at the bottom left contains a table with the following data:

CALLER	HAS CALLED	MENU CHOICE	WAIT TIME IN QUEUE
Sales	8/8/1989	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

On the right side, the 'ENQUIRY REGISTRATION' panel features a search filter and several categories with checkboxes and radio buttons:

- 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
- GENERAL DIALER OPTIONS**
 - Not interested
 - Interested

A 'COMMENT' field with a 'Register' button and a 'Clear All' link is located at the bottom of the right panel.

Når du godtar et anrop, endres statusen din til «I samtale».

Hvis funksjonen er konfigurert, vises relevant informasjon om innringeren eller selve samtalen i widgeten Samtaledetaljer. Denne informasjonen er tilpasset og ulik for hver løsning. Selv om informasjonen vanligvis er statisk og systembasert, kan Puzzel samle inn relevant informasjon fra eksterne kilder og vise den i den samme widgeten. Hvis henvendelsesregistrering er aktivert, vises den også i fanen.