

Tidsutganger åpne for samtaleoverføring

En innkommende samtale bruker den aktuelle Time-modulens definerte åpningstider og utganger (som kan sees i Call Flow Tool), men når en agent er koblet til en innringer og ønsker å foreta et konsultasjonsanrop eller overføre den som ringer, kan agenten overføre innringer til hvilken som helst kø, uavhengig av eventuelle åpningstider som brukes for innkommende samtaler.

Din(e) Call Flow-løsning(er) kan ha én eller flere Time-moduler som brukes av telefonkøene dine. Hvis din bedrift har forskjellige åpningstider for forskjellige køer (mer enn 1 tidsmodul) og du bekymrer deg for at agenter f.eks. om kvelden kan overføre innringere til køer som ikke er åpne, kan du konfigurere når en kø er åpen for samtaleoverføring og konsultere samtaler, men dette er en valgfri konfigurasjon.

På side **Tjenester – Tid** kan du (per Tidsmodul) definere hvilke Tidsmodulutgang(er) som skal anses som åpne for samtaleoverføring.

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	☐
Closed special	☐
Open	☒

Save changes Reset

Vær oppmerksom på at Tidsmodulens **Standardutgang** ikke er en vanlig utgang, og at den derfor ikke kan velges som 'Åpen for samtaleoverføring' her.

I tillegg, på siden **Tjenester – Køer** under Systemkøinnstillinger må du koble de relevante tidsmodulene til telefonkøene dine hvis du vil begrense når agenter kan overføre til køer.

Hvis denne **valgfrie** konfigurasjonen ikke gjøres, kan agentene overføre innringere til køer uavhengig av eventuelle åpningstider.