

## Een oproep ontvangen

Om oproepen te ontvangen, moet u ingelogd zijn met een profiel waarmee u verzoeken van één of meerdere telefoonwachtrijen binnen kunt krijgen. Wanneer u een oproep ontvangt, zal het tabblad “Oproepen” automatisch tevoorschijn komen en uw status zal veranderen naar “Verbinden”. De telefoon waarmee u ingelogd bent, zal overgaan (ingestelde tijd kan variëren van operator en telefoontype). Een oproep beantwoorden wordt gedaan op het telefonische apparaat.

Wanneer u met Softphone bent ingelogd, zal de knop “accepteren/afwijzen” tevoorschijn komen in het verzoektabblad en de header. Indien u automatisch antwoorden heeft ingesteld, zal de oproep automatisch geaccepteerd worden.

The screenshot displays the user interface for receiving a call. At the top, the status bar shows the time 13:04, a profile icon 'AW', and connection status 'Connected (0) QoS'. 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. To the right is an 'ENQUIRY REGISTRATION' sidebar with a search filter and several categories: 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.

CALL DETAILS			
CALLER [redacted]	HAS CALLED 8/5/1949	MENU CHOICE Sales	WAIT TIME IN QUEUE 0:41
LAST CALL 4/04/2019 01:00:39 PM	LAST AGENT	PREVIOUS CALL: 4/4/2019 13:00	SCHEDULED CALL NAME
SCHEDULED CALL COMMENT	DIALLER FIRST NAME	DIALLER LAST NAME	DIALLER AGENT'S COMMENT

Wanneer u een oproep accepteert, zal uw status veranderen naar “Verbonden”.

Indien geactiveerd, zal u relevante informatie over de beller of de oproep zelf kunnen inzien in de widget “Oproepdetails”. Deze informatie is customised en verschilt per situatie. Zelfs als de informatie gewoonlijk statisch en het systeem gegrond is, kan Puzzel relevante informatie van externe bronnen verkrijgen en ze laten zien in dezelfde widget. Wanneer verzoekregistratie is geactiveerd, wordt dit ook getoond in het tabblad, zoals u in het voorbeeld hierboven kunt zien.