

## Wie het eerst ophing

Bij inkomende gesprekken die met een vertegenwoordiger zijn verbonden, wordt getoond wie als eerste heeft opgehangen (vertegenwoordiger of beller). Houd er rekening mee dat het standaardgedrag voor een Puzzel oplossing is dat als de beller als eerste ophangt, de verbinding met de vertegenwoordiger wordt verbroken. Als de vertegenwoordiger als eerste ophangt wordt de verbinding met de beller verbroken. Als de beller en de vertegenwoordiger klaar waren met praten en afscheid hebben genomen, is het niet ongebruikelijk dat de vertegenwoordiger eerst ophangt. En, vergeet niet dat de verbinding met de telefoon van de beller of met de telefoon van de vertegenwoordiger door netwerkproblemen kan worden verbroken zonder dat de beller of de vertegenwoordiger opzettelijk ophangt!

Als de agent de beller doorverbindt naar een wachtrij en de beller ophangt voordat hij wordt doorverbonden met een nieuwe agent, wordt dit weergegeven als agent die eerst heeft opgehangen.

Wij laten niet zien wie als eerste heeft opgehangen bij uitgaande gesprekken, Diallergesprekken en terugbelgesprekken.