

## Ta emot ett samtal

För att kunna ta emot samtal måste du vara inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från en eller flera telefonköer. När du blir erbjuden ett samtal visas fliken för samtal automatiskt och din status ändras till "Connecting". Telefonen som du är inloggad med kommer att börja ringa (inställningstid kan variera beroende på operatör och telefontyp). Samtalet besvaras på telefonenheten.

Om du är inloggad med softphone visas knappen för att acceptera/avvisa i både fliken för förfrågningen och rubrikområdet. Om du har aktiverat autosvar accepteras samtalet automatiskt.

The screenshot displays the Puzzel softphone interface. 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 a call in progress with 'IN CONVERSATION with [Sales]' and '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. The 'CALL DETAILS' section at the bottom left shows fields for CALLER, HAS CALLED, MENU CHOICE, WAIT TIME IN QUEUE, LAST CALL, LAST AGENT, PREVIOUS CALL, SCHEDULED CALL NAME, SCHEDULED CALL COMMENT, DIALLER FIRST NAME, DIALLER LAST NAME, and DIALLER AGENT'S COMMENT.

När du accepterar ett samtal ändras din status till "Connected".

Om detta har aktiverats kan du se relevant information om uppringaren eller själva samtalet i widgeten "Samtalsdetaljer". Denna information är anpassad och skiljer sig åt mellan de olika lösningarna. Även om informationen vanligtvis är statisk och systemberoende kan Puzzel samla in relevant information från externa källor och visa dem i samma widget. Om ärenderegistreringen är aktiverad visas den också i fliken, som i exemplet ovan.