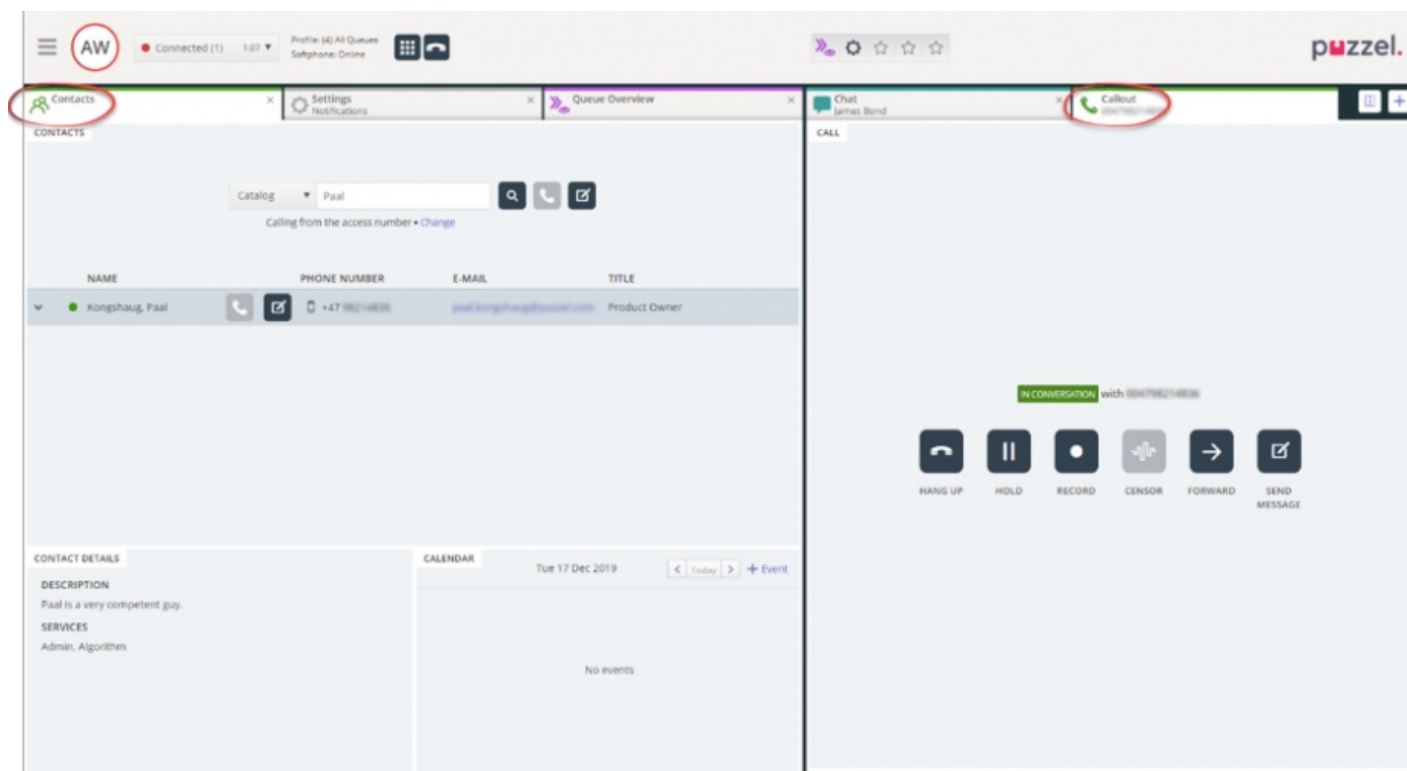


Ringa ett samtal

Förutom att ta emot inkommande samtal kan du ringa utgående samtal från agentapplikationen. För att initiera ett utgående samtal, öppna Contacts-fliken från flikmenyn. Härifrån kan du antingen skriva telefonnumret direkt i sökfältet och klicka på CALL-knappen, alternativt ange namnet på agenten eller katalogkontakten du vill ringa och klicka på SEARCH för att få en överblick över relevanta träffar. För att ringa en agent eller katalogkontakt i listan, klicka på den relevanta samtalsknappen på den relevanta raden. En ny uppringningsflik öppnas automatiskt. I den fliken hanteras den utgående uppringningen.



Ett utgående samtal ansluts först till det nummer som du har loggat in med. Du kan avbryta det utgående samtalet genom att klicka på knappen CANCEL under samtalsuppstarten. När du har svarat på samtalet ansluter systemet till det angivna numret eller agenten som du ringer till. Samtalets status visas på displayen. Om ärenderegistreringen är aktiverad visas den också i fliken, som i exemplet ovan.

Praktisk info om utgående samtal

- Om en förfrågning från en Puzzel-kö tilldelas och skickas till dig innan du har klickat på knappen Call out får du meddelandet Outgoing call initiated, men när det ringer i din telefon är det under inkommande samtal från kund. När detta samtal är över kommer Puzzel att återuppta det utgående samtalet.
- Om du har pausstatus när du klickar på knappen "Call out" avslutas pausen och det utgående samtalet rings.
- Om du har aktiverat efterbehandlingsfunktionen Wrap-up kommer även detta att tillämpas på dina utgående samtal (även de som inte besvaras av den du ringer upp) och din status (när luren läggs på) ändras till "Wrap-up". För att avsluta efterbehandlingen efter ett utgående samtal kan du ändra din status till Ready manuellt.
- En agent kan inte koppla eller starta ett konsultationssamtal när denne är i ett samtal med en annan agent. Agenten som initierade agent till agent-samtalet kan klicka på "HOLD" och starta en inspelning (om detta har konfigurerats), men agenten som besvarade samtalet kan inte klicka på "HOLD" eller några andra samtalsstyrningsknappar
- Ett agent till agent-samtal placeras inte i kö och det genereras heller ingen förfrågning, vilket innebär att samtalet inte visas överallt i Puzzel.
- Ett agent till agent-samtal visas inte på sidan Real-time - Ongoing calls i admin-portalen eller i agentapplikationen eftersom det inte rör sig om en "förfrågning".