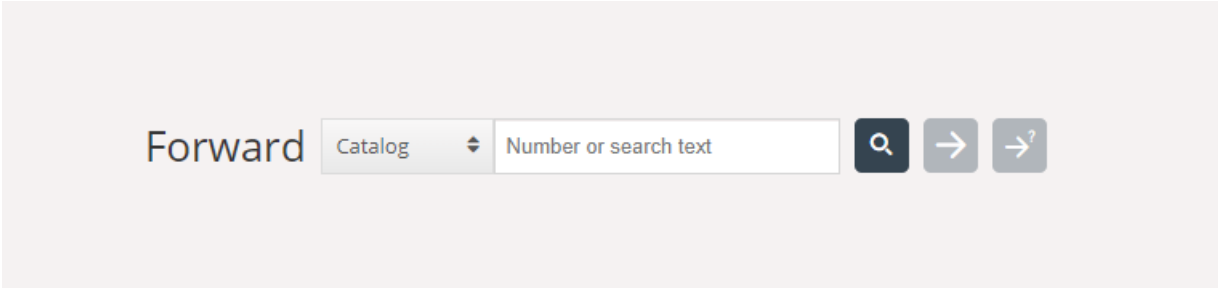


Vidarekoppling av samtal

När du är i ett samtal kan du klicka på framåt-knappen för att koppla det vidare med eller utan konsultation. Du kan välja mellan att vidarekoppla till en annan agent, tjänstnod (exempelvis meny eller kö), katalogkontakt eller ett annat telefonnummer. Om du har tillgång till mer än en sökkälla visas en nedrullningsbar meny där du kan välja vilken källa du vill söka i.

Note

Du kanske inte har åtkomst till att söka efter agenter, tjänstnoder eller katalogkontakter, eller så kanske lösningen inte är inställd med dessa.



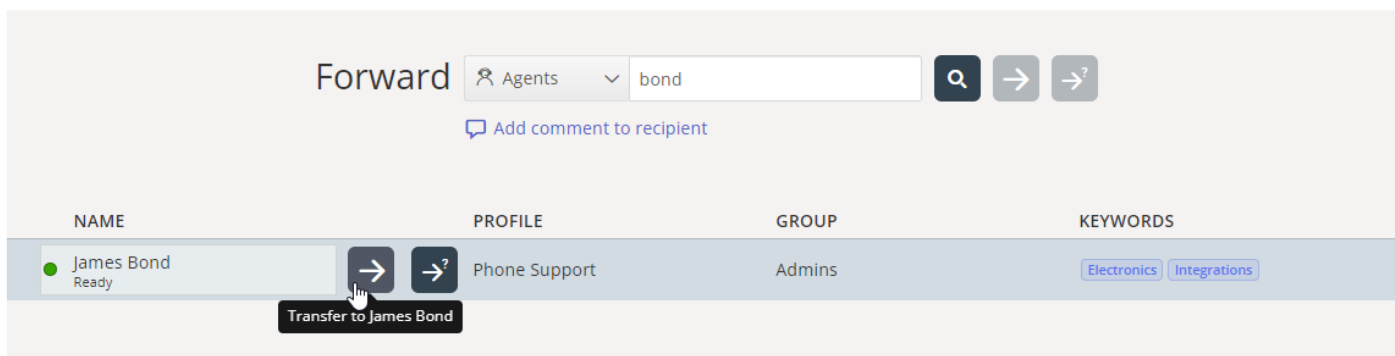
Forward Catalog Number or search text

Det är viktigt att du inte vidarekopplar ett samtal i Puzzel via ditt lokala telefonsystem (exempelvis PBX), eftersom Puzzel inte känner av detta och därför ger dig statusen i samtal tills det kopplade samtalet har avslutats.

Du kan inte vidarebefordra ett samtal som har startats av en annan agent (agent till agent-samtal)

Koppla ett samtal utan konsultation

Om du känner till det nummer du vill vidarekoppla till kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på kopplingsknappen (pilen utan frågetecken).



Forward Agents bond

Add comment to recipient

NAME	PROFILE	GROUP	KEYWORDS
James Bond Ready	Phone Support	Admins	Electronics Integrations

Transfer to James Bond

Om du vill koppla samtalet till en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill överföra samtalet till och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja att överföra samtalet genom att klicka på kopplingsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet i sökresultatet.

Du kan bara koppla ett samtal till agenter som är inloggade och tillgängliga, och du kan bara söka efter och vidarekoppla till tjänstnoder när du är i ett samtal.

För att koppla ett samtal med konsultation

Utöver att koppla ett samtal utan konsultation kan du även ringa ett konsultationssamtal. Med denna funktion kan du själv först tala med den tredje parten som kopplade vidare samtalet, medan uppringaren automatiskt parkeras. Du kan exempelvis ringa ett konsultationssamtal för att bara konsultera den tredje parten, men också för att säkerställa att denne är

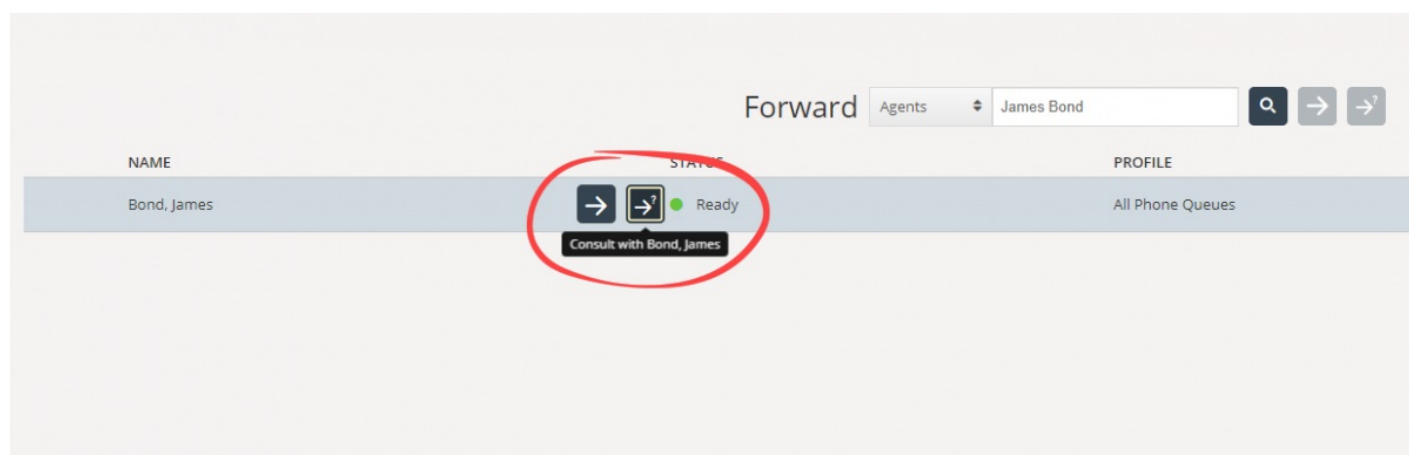
ledig och har fått information innan uppringaren kopplas fram.

Om du känner till det nummer du vill konsultera kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på överföringsknappen (pilen utan frågetecken).

Om du vill konsultera med en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill konsultera och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja vem du vill konsultera genom att klicka på konsultationsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet.

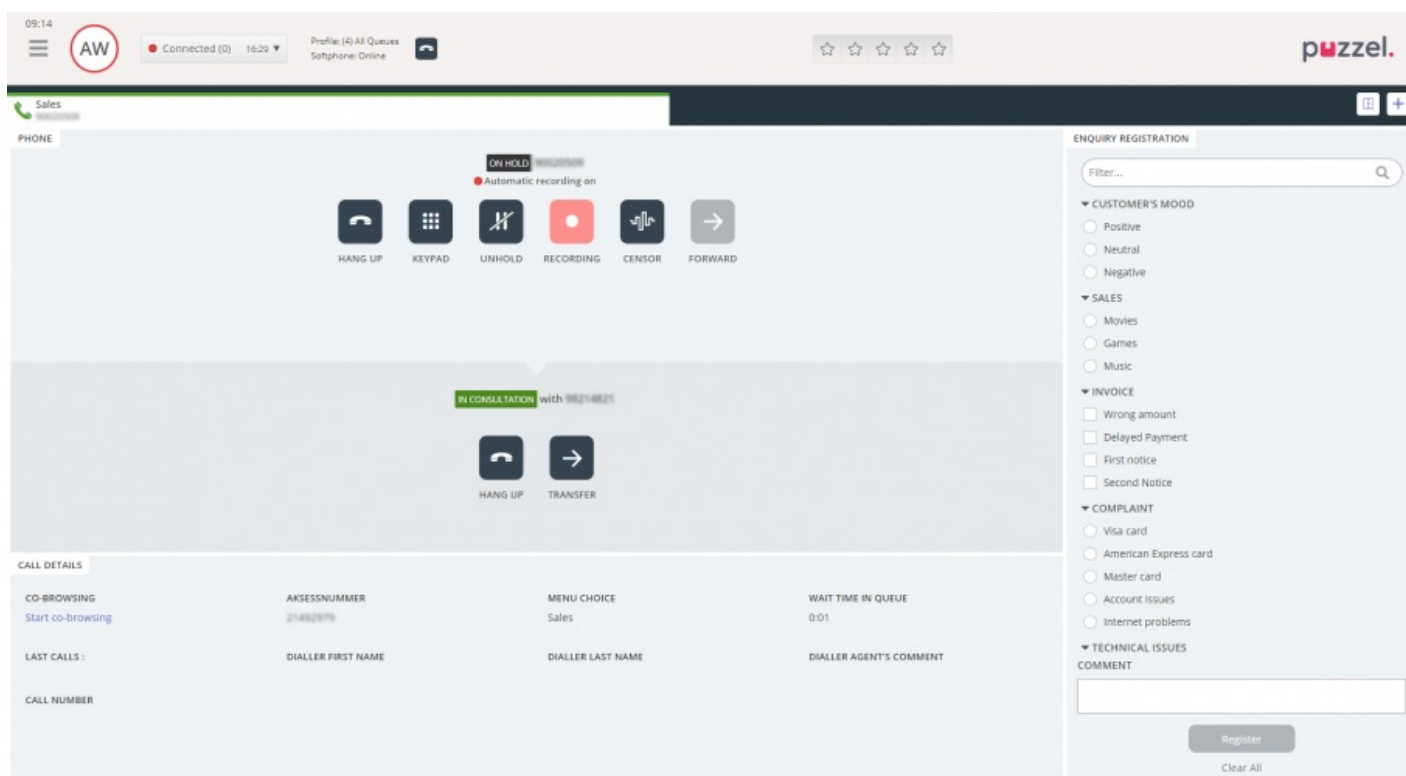
Note

Du kan bara konsultera med agenter som är inloggade och tillgängliga, och du kan bara söka efter och konsultera tjänstnoder när du är i ett samtal.



Det är också möjligt att ringa konsultationssamtal till köer. Med det här alternativet kan du vägleda en uppringare från ett inkommande samtal till en agent i en annan kö genom att först rådgöra med agenten.

När du gör ett konsultationssamtal är du ansluten till både uppringaren och mottagaren samtidigt, men den som ringer parkeras automatiskt och kan inte höra ditt samtal med mottagaren. Uppringarens samtal hanteras i den övre halvan av telefonens widget, och mottagarens samtal hanteras i den nedre halvan.



I ett konsultationssamtal med en tredje part har du tre valmöjligheter:

1. Klicka på mottagarens "HANG UP"-knapp för att avsluta konsultationssamtalet och återgå till uppringaren. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.
2. Klicka på knappen "TRANSFER" för att koppla samtalet till mottagaren. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
3. Inkludera uppringaren i konsultationssamtalet för att göra det till ett trepartssamtal genom att klicka på knappen "UNHOLD" (så att uppringaren nu kan delta). Nu kan alla tre parterna i samtalet höra varandra.

Vidarekoppla samtal med hjälp av telefonens knappsats (DTMF-tonval)

Du kan även koppla samtal till kända nummer med eller utan konsultation med hjälp av knappsatsen på din telefon.

- För att vidarekoppla ett samtal utan konsultation: Tryck in #nummer# och lägg på.
- För att vidarekoppla ett samtal med konsultation: Tryck på #nummer# och vänta på svar (personen i andra änden parkeras när du trycker in det första #). När konsultationssamtalet upprättas, det vill säga när du talar med konsultationsmottagaren medan den som ringer är parkerad, kan du:
 - lägga på för att koppla samtalet. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
 - trycka ** (för att koppla bort mottagaren) eller få mottagaren att lägga på. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.

Om du anger fel nummer eller avbryter konsultationssamtalet för att ingen svarade, eller om du kommer till en röstbrevlåda när du ringer konsultationssamtalet, kan du trycka på ** för att avbryta. När du trycker på ** kopplas du tillbaka till förfrågningsamtalet igen.

Standardkombinationen för att avbryta ett konsultationssamtal är ** men detta kan konfigureras av Puzzel. Om ** inte fungerar för dig ber vi dig att kontakta din arbetsledare eller Puzzel för att bekräfta inställningen för din lösning.

Användbar info om DTMF-samtal

- För att parkera ett pågående samtal (icke-konultsamtal), tryck **. För att gå tillbaka till förfrågningsamtalet, tryck ** igen.
- Om det går mer än 3 sekunder mellan knapptryckningarna avbryts kommandot och du måste då börja om (3 sekunder är standardvärdet, men detta kan konfigureras av Puzzel). Detta gäller även kommandot #nummer#.
- Om personen du ringer upp för konsultation är upptagen eller inte svarar inom x sekunder (definierat i inställningarna för lösningen, exempelvis 25 sekunder) får du information om detta. Tryck på ** för att gå tillbaka till ett parkerat samtal.
- Alla telefonheter har inte ställts in för att stödja DTMF-toner för inkommande samtal. Kontakta din handledare om detta verkar vara fallet.