

IKON LISTE



LIBERATING TECHNOLOGY

VENSTRE MENULINJE (LODRET)



Agent. Overblik over tilgængelige funktioner, samt arbejdssted for agenten.



Receptionist. Overblik over tilgængelige funktioner, samt arbejdssted for receptionist.



Supervisor. Oversigt over tilgængelige funktioner for supervisor.



Statistik. Link til statistikmodulet med data og grafer vist over aktiviteten.



Indstillinger. Tilgængelige funktioner der kan ændres og oprettes.

TOP MENULINJE (VANDRET)



Vælg enhed. Hvis du vil skifte den enhed du modtager henvendelser på.



Status for headset



Softphone status. Viser om der er registreret en softphone, eller ej.



Meddelelser, viser liste med notifikationer.

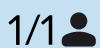


Skift sprog. Vælg mellem Dansk, Engelsk, Norsk og Svensk.

OPKALD OG KØER



Opkald, ring op til en ønsket person.



Overvågende agenter. Hvor mange overvåger køen.



Ventende samtaler. Hvor mange venter i køen.

IKON

BESKRIVELSE



Viderestil. Send dit igangværende opkald videre til en anden person.

 AFSLUT

Afslut opkaldet.



'Camp on busy' viderestiller til person, hvor kaldet sættes i kø hvis denne er optaget.

|| HOLD

Sæt på hold. Du kan sætte dit igangværende opkald på pause.

 SLÅ OP

Slå en person op, i fx CRM eller CSM system.



Indgående opkald



Udgående opkald




Mistet opkald

 PARKÉR

Parkér opkaldet, så du kan sætte kunden på hold imens du tager andre kald.

 PARKERET

Kaldet ER parkeret, og vil kunne trækkes tilbage når man skal arbejde med det igen.

 0:00:34

Tidsregistrering af en igangværende henvendelse.



Lyt med. For Supervisoren der kan lytte live i en samtale på en agent.



Hvisk til agenten. Supervisoren kan tale til agenten og hjælpe, uden at kunden kan høre det.



Bryd ind i en samtale, så kunden kan høre supervisor i samtalen.



Optag samtalen, så lydfilen kan gemmes.

ØVRIGE IKONER



Redigér bruger. Åbner System konfiguration.



Kontornummer, Direkte-nummer eller Teams-nummer.



Skriv direkte besked til bruger. SMS.



Skriv direkte besked til bruger. E-mail.



Teams-chat.



Favoritter. Gem dine favoritter for hurtig kontakt.



Filtrér på søgning.



Tastatur til at foretage udgående opkald.



Årsagskoder. Afslut samtalen med kategorier.



Aktivitet over alle opkald



Status på bruger. Med overblik over tilgængelighed. Fordelt på Agentens onlinestatus, Teams-status og Kalender-status.