Hjælpevejledning til CallCenter opkald

Powered by guidde



Please add a description

01 Cover:

I denne hjælpevejledning viser jeg dig, hvordan de generelle opkaldsfunktioner kan anvendes på Call-Center-opkald, med udgangspunkt i den indbyggede softphone i webklienten.



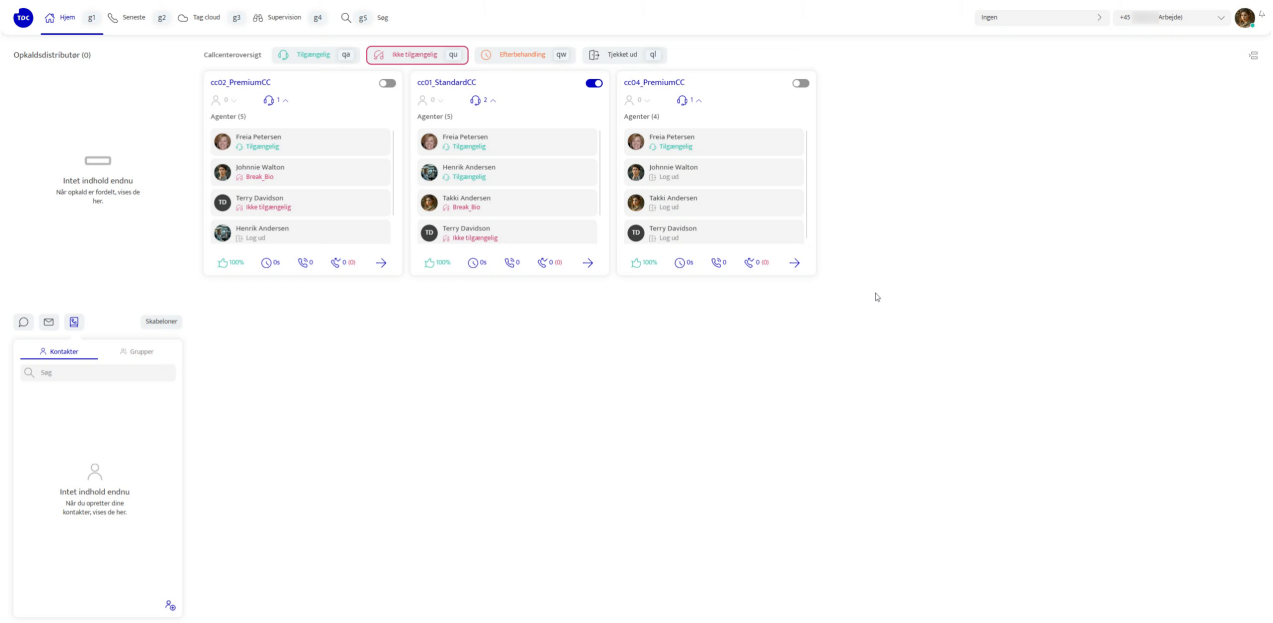
02 Intro

Vi vil gennemgå, hvordan du kan besvare Call-Center opkald samt de tilhørende opkaldsfunktioner i webklienten.



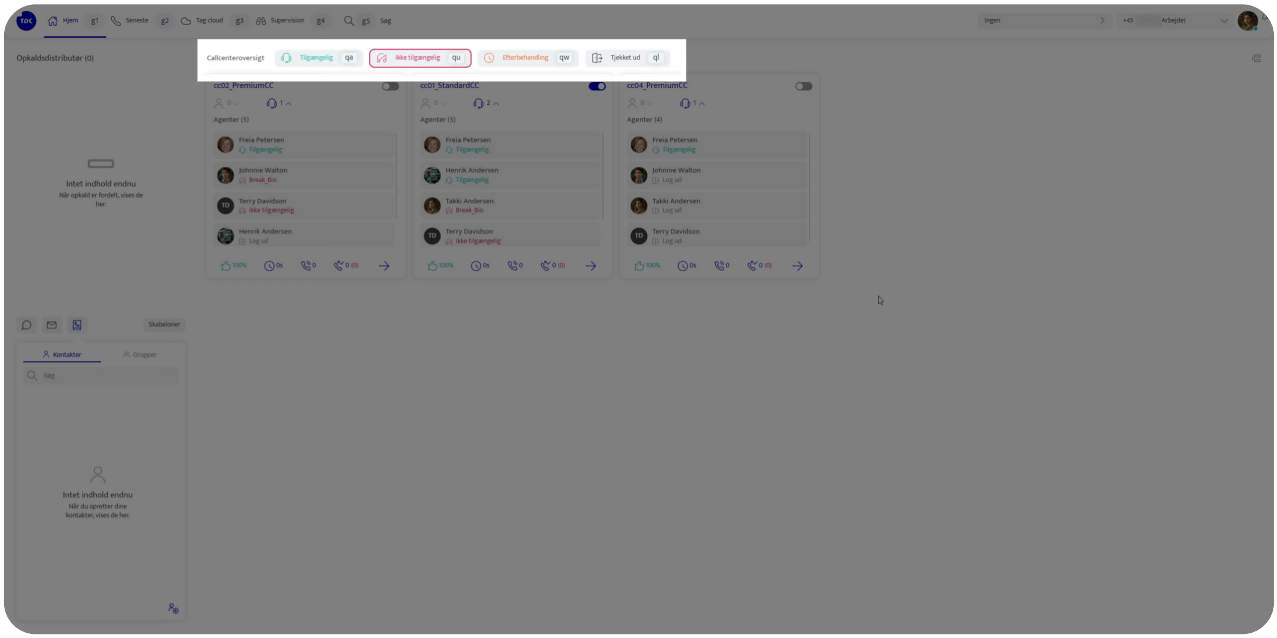
03 Hjem

Dette er forsiden af webklienten.



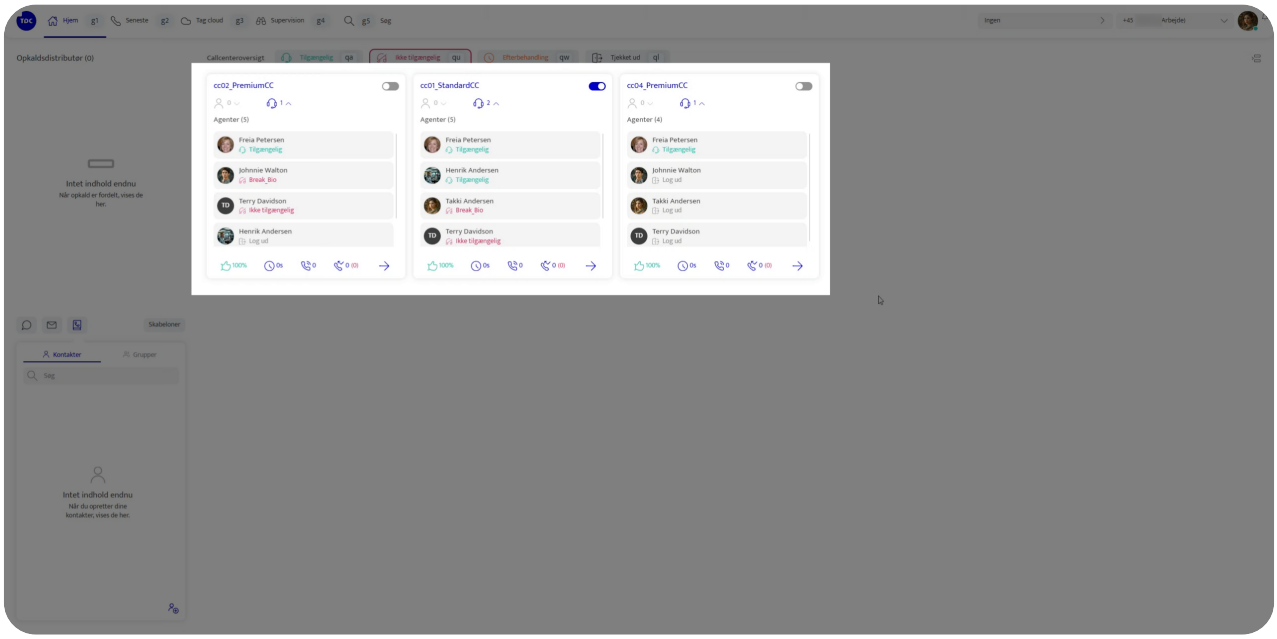
04 TIlgængelighed

Her kan du se din Call-Center-tilgængelighed. Min er i øjeblikket sat til utilgængelig.



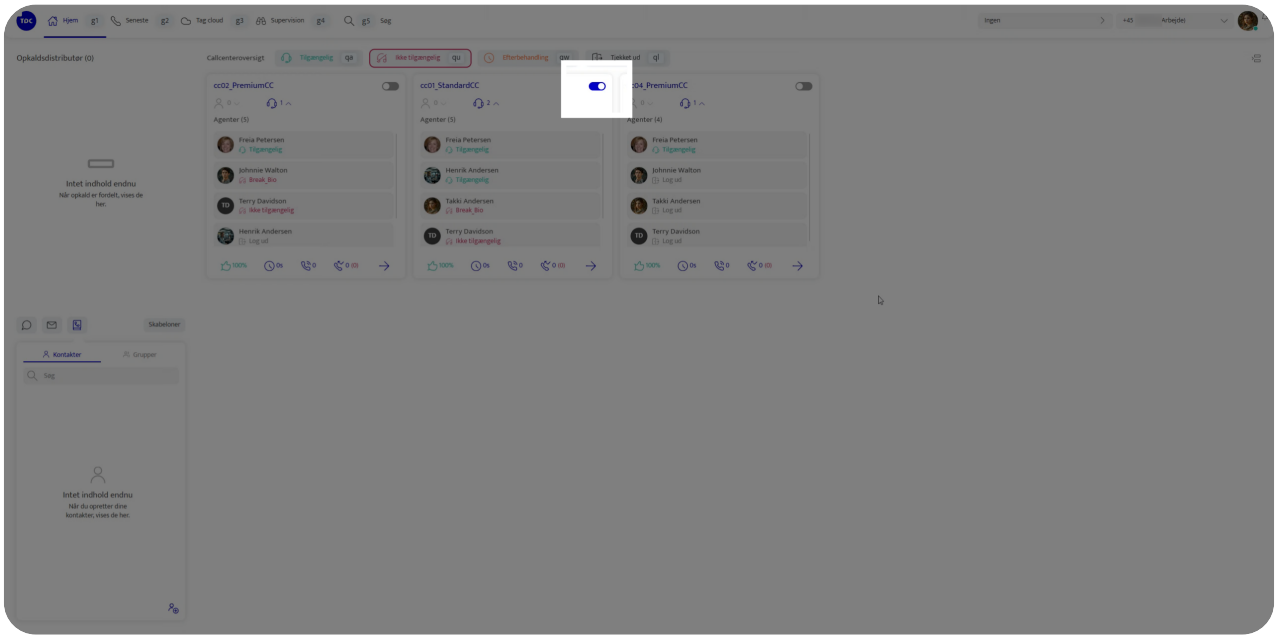
05 Call-center kø

Call-center køerne, som du er medlem af, vises her. Sammen med de andre agenter i Call-Center køerne.



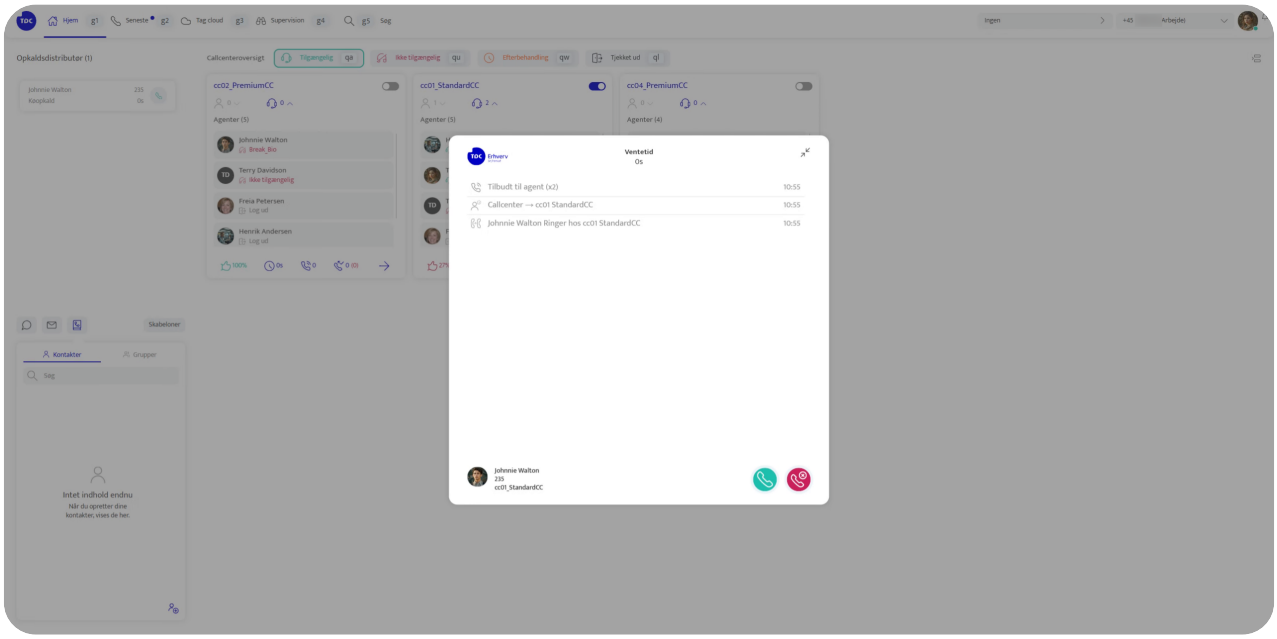
06 Individuel ind -og udmelding

Du har mulighed for at melde dig ind og ud af de individuelle Call-Center-køer ved at bruge denne sliderbar.



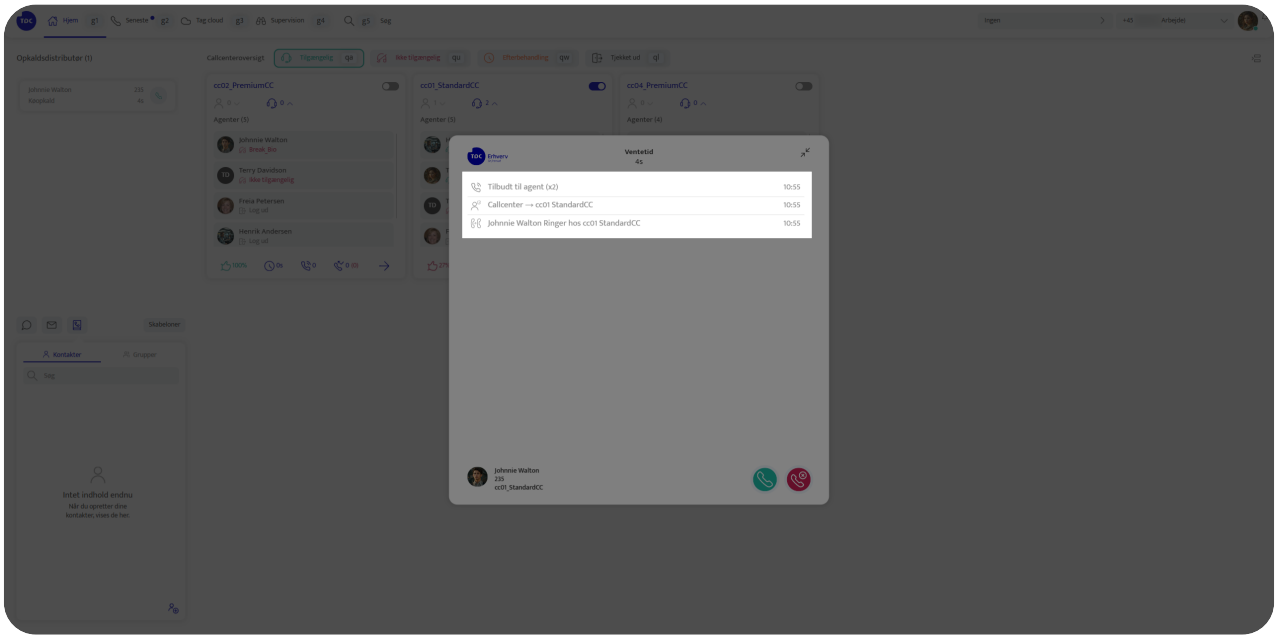
07 Modtager CallCenter opkald

Når du modtager et Call-Center opkald, vil det ringe i din valgte "Ringetone lydudgang", og samtidig vises der en opkalds-popup midt på skærmen, så du hurtigt kan se, hvem der ringer.



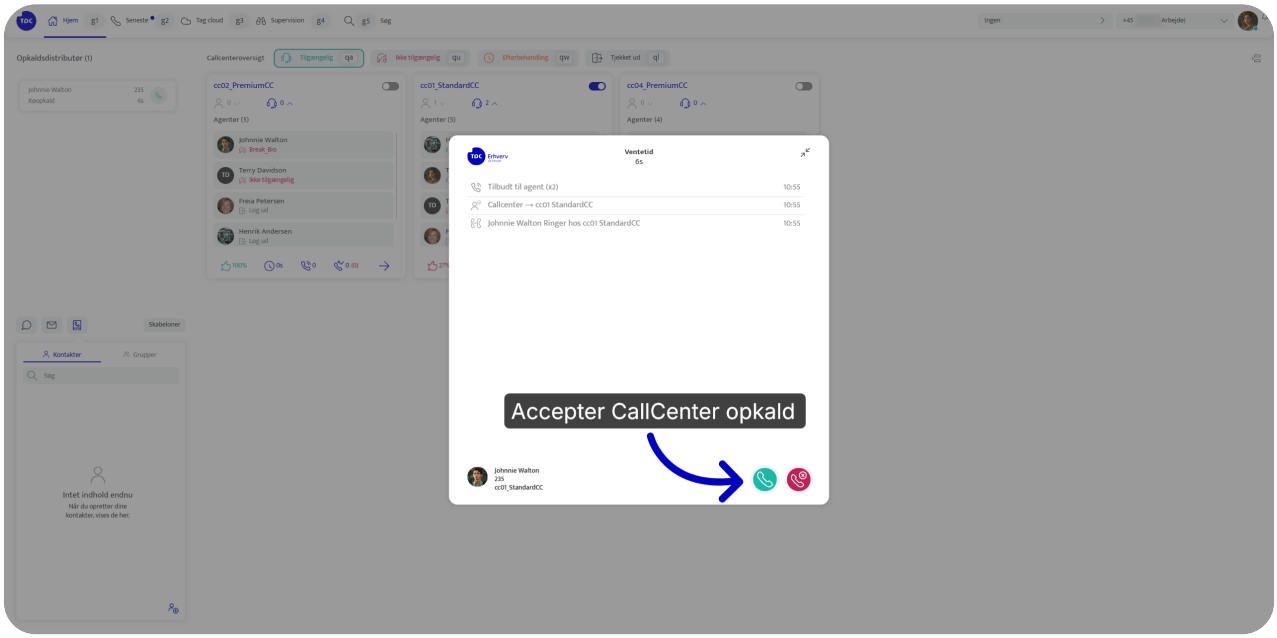
08 Kaldsflow info

I denne popup har du også mulighed for at se opkaldsflowet, inden Call-Center opkaldet blev tilbudt.



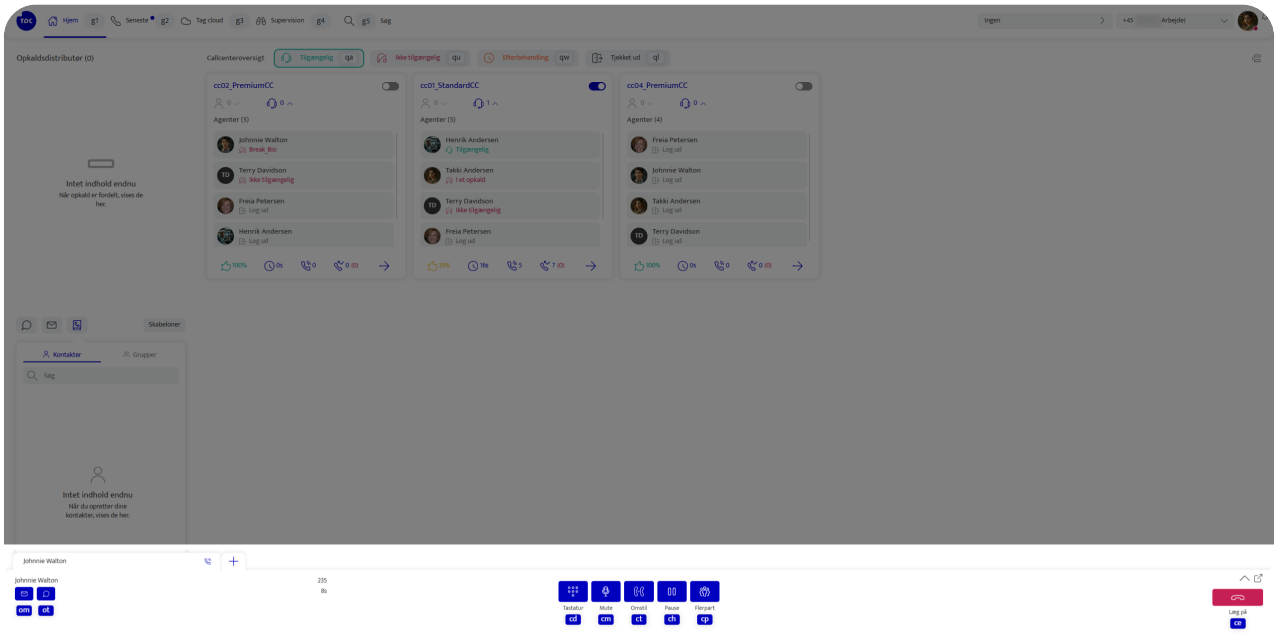
09 Accepter CallCenter opkald

Her accepterer vi Call-Center-opkaldet.



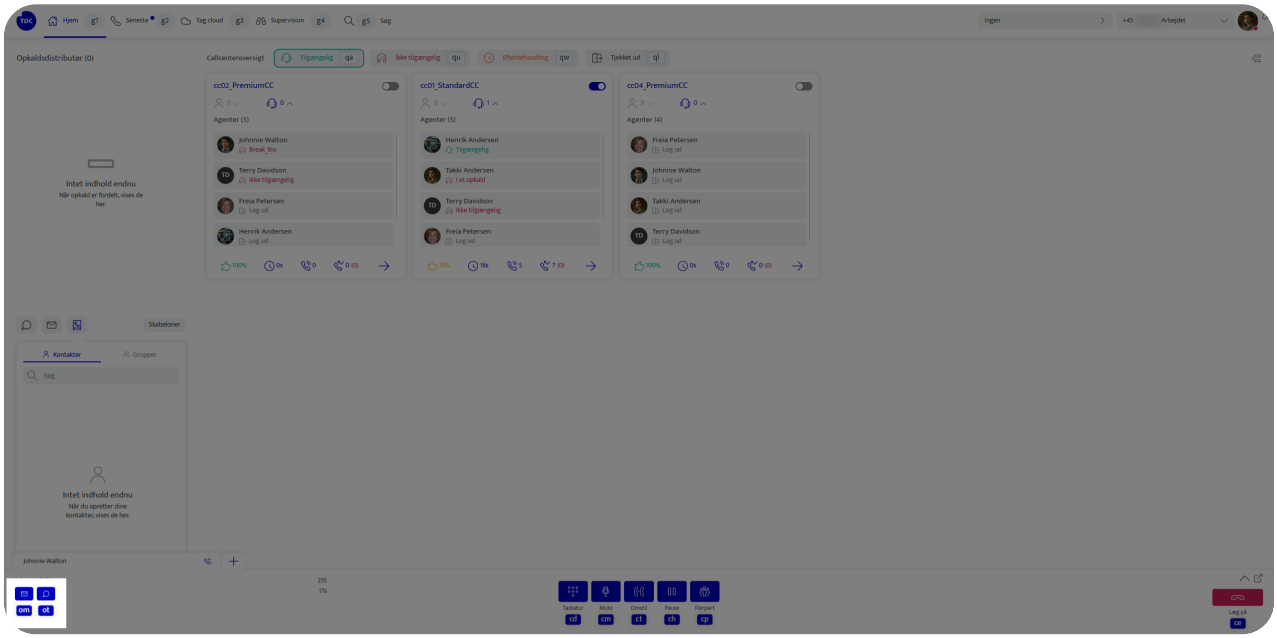
10 Generel info på CallCenter opkald

Nu er Call-Center opkaldet besvaret. Det aktive Call-Center opkald vises nederst. Lad os starte fra venstre og gennemgå opkaldsfunktionerne ved et Call-Center opkald.



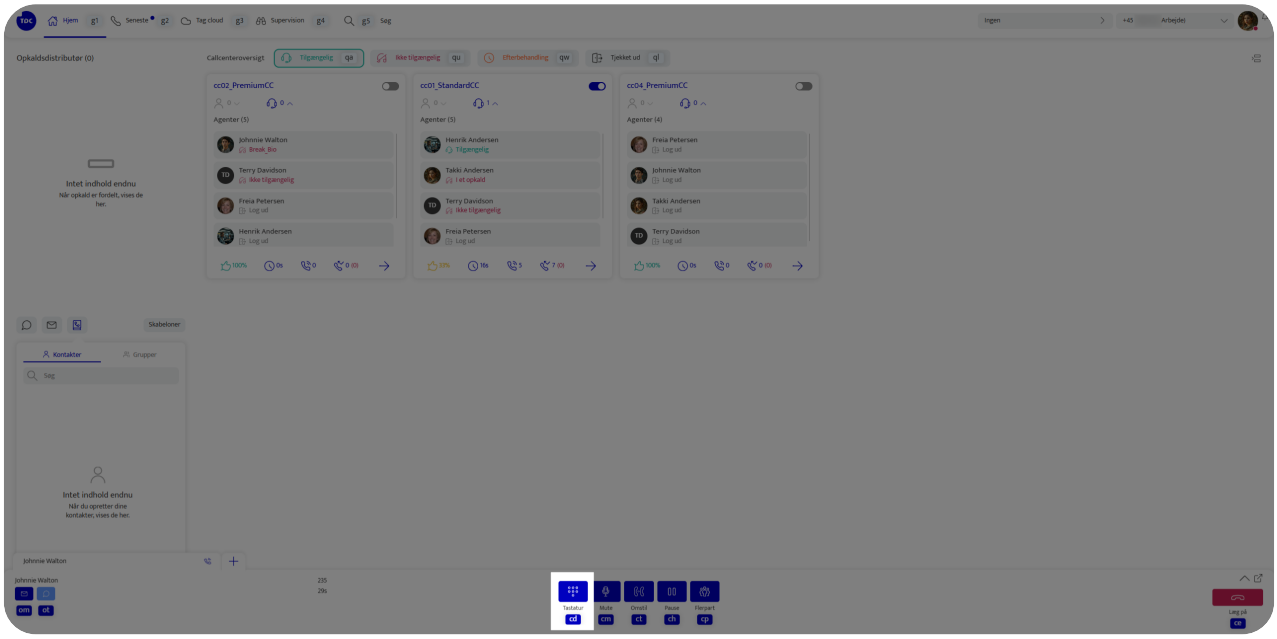
11 Mail og SMS

Du kan hurtigt sende en mail eller SMS til den person, du taler med, direkte fra webklienten.



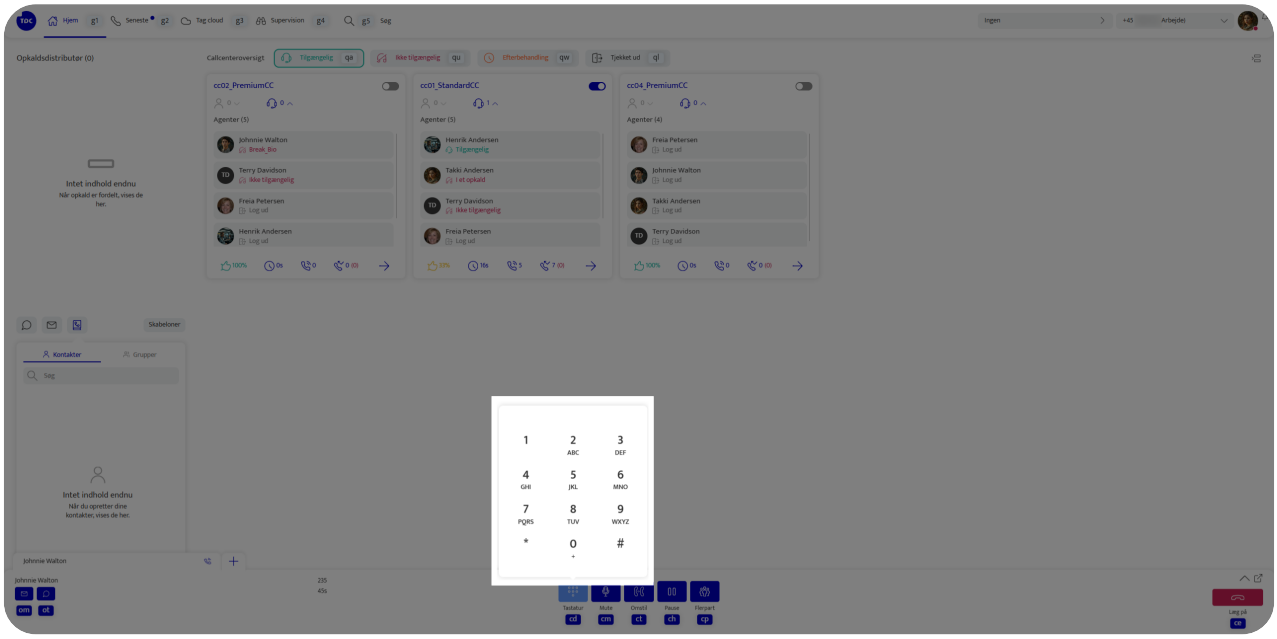
12 Tastatur

Du har mulighed for at åbne tastaturet.



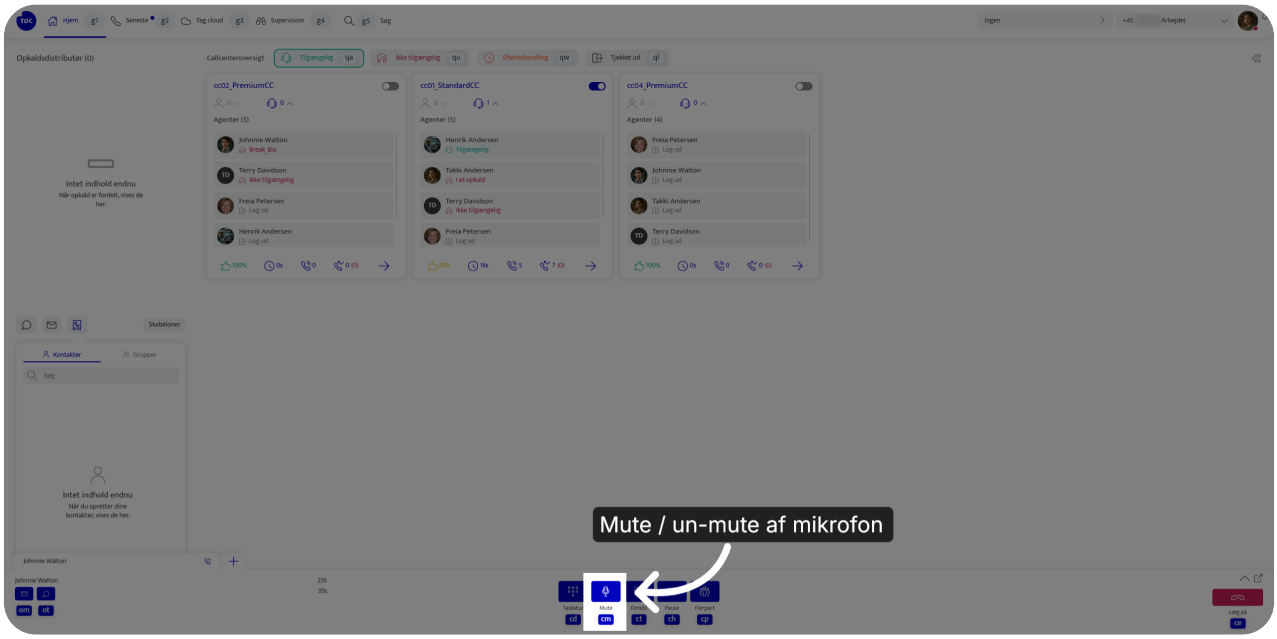
13 Tastatur åbent

I tastaturet har du mulighed for at foretage tastevalg efter behov.



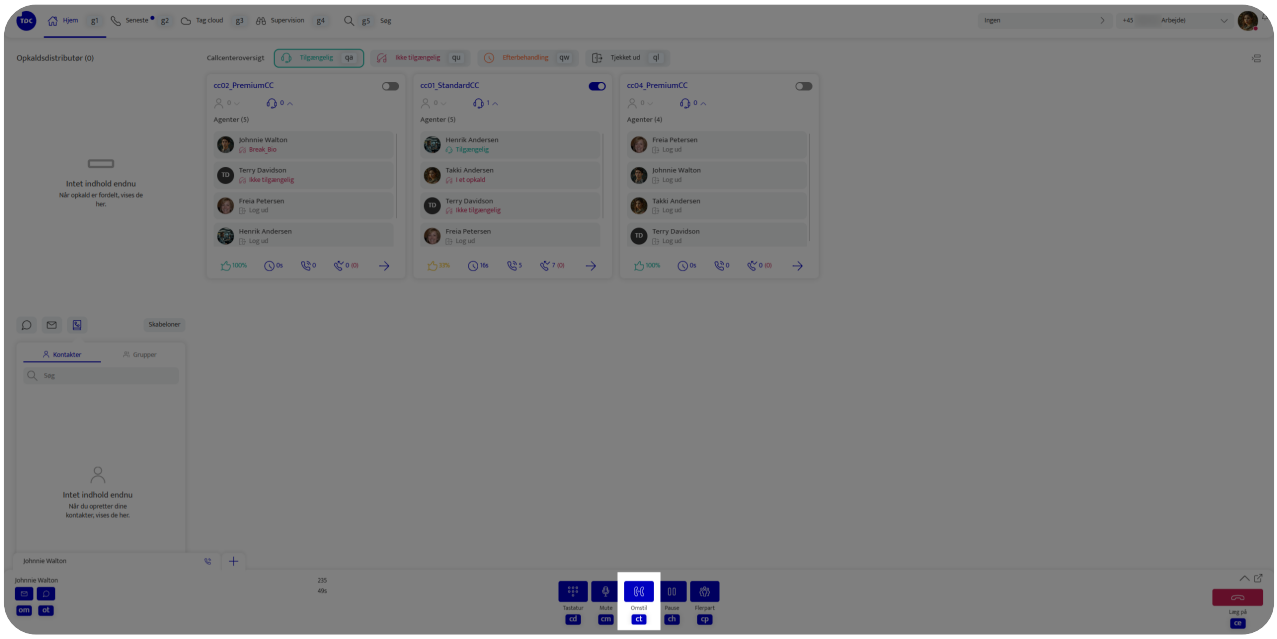
14 Toggle Mikrofon

Du har mulighed for at mute din egen mikrofon ved at bruge knappen her. For eksempel, hvis du skal spørge en kollega, men ikke ønsker at sætte modparten på pause.



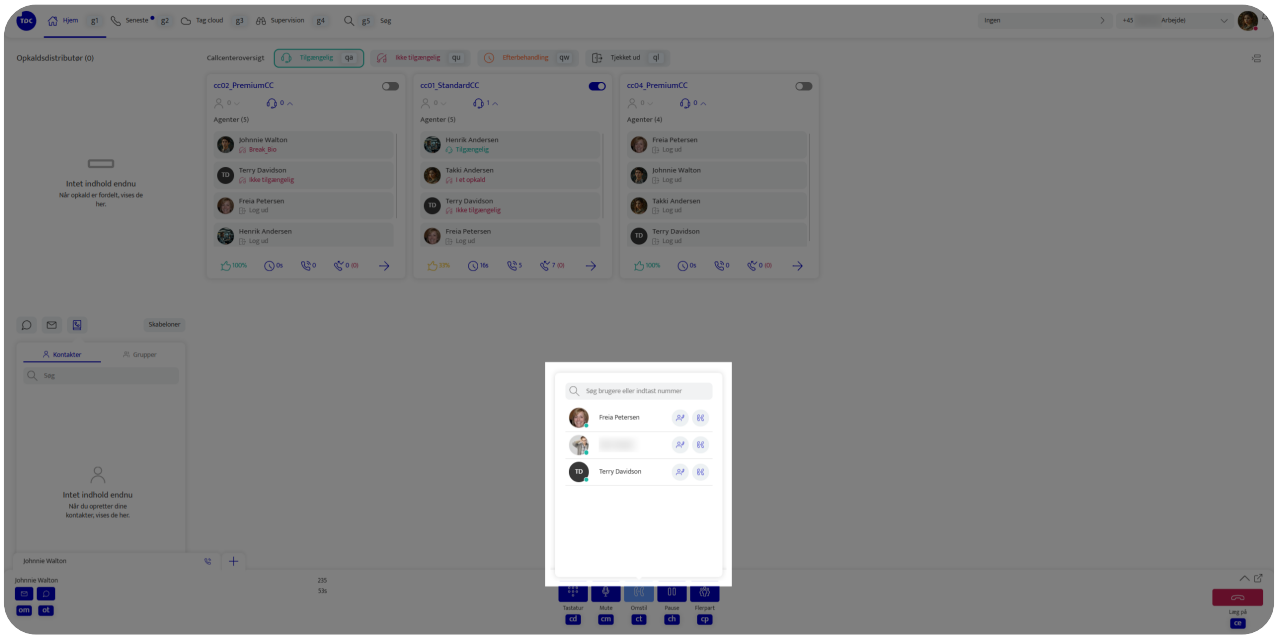
15 Omstilling af opkald

Du kan selvfølgelig også omstille dine opkald, både "Præsenteret" og "Direkte". For at starte en af omstillingsmulighederne kan du klikke på "Omstil"-knappen her.



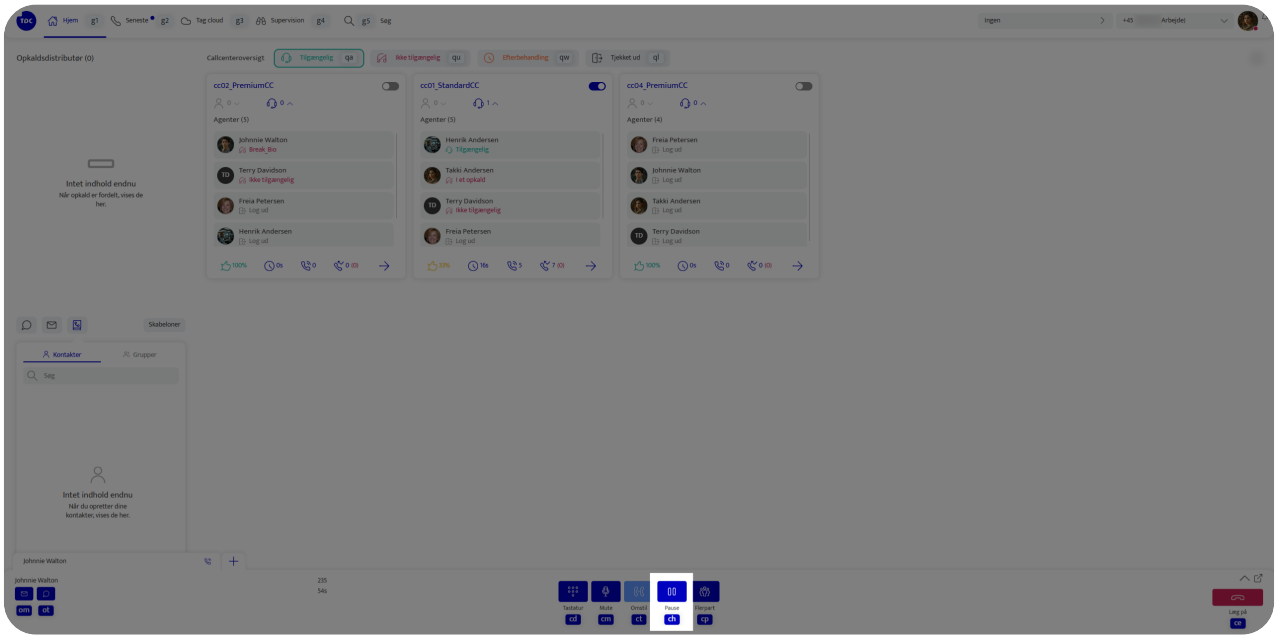
16 Omstilling af opkald åbent

Det giver mulighed for at fremsøge dem, som du ønsker at omstille kaldet til. Dette vil blive gennemgået i en anden hjælpevejledning.



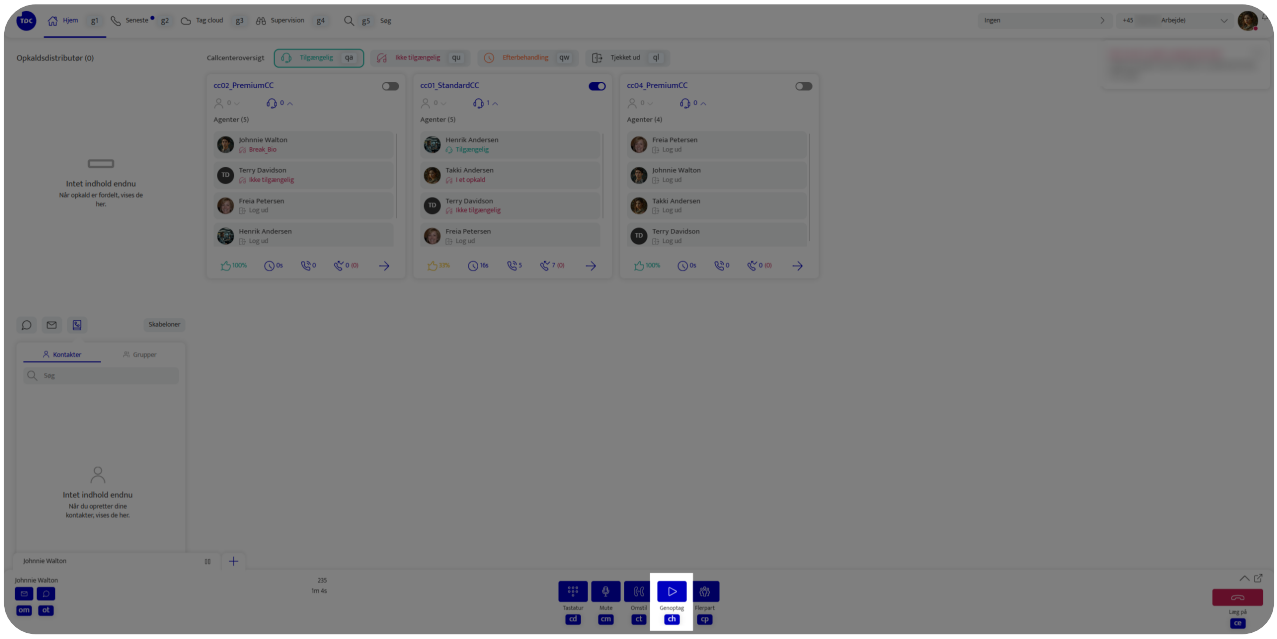
17 Pause

Hvis du har brug for lidt ekstra tid til at finde information til modparten, kan du sætte vedkommende på pause ved at trykke på knappen her.



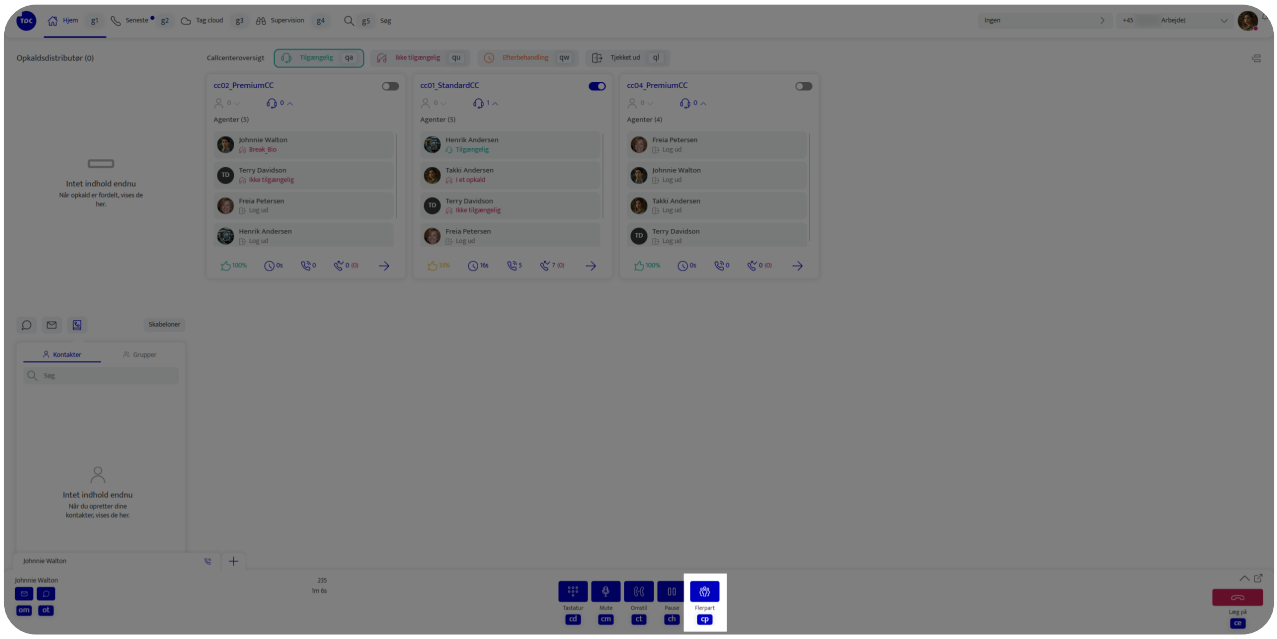
18 Unpause

Du kan også un-pause ved at trykke på den samme knap.



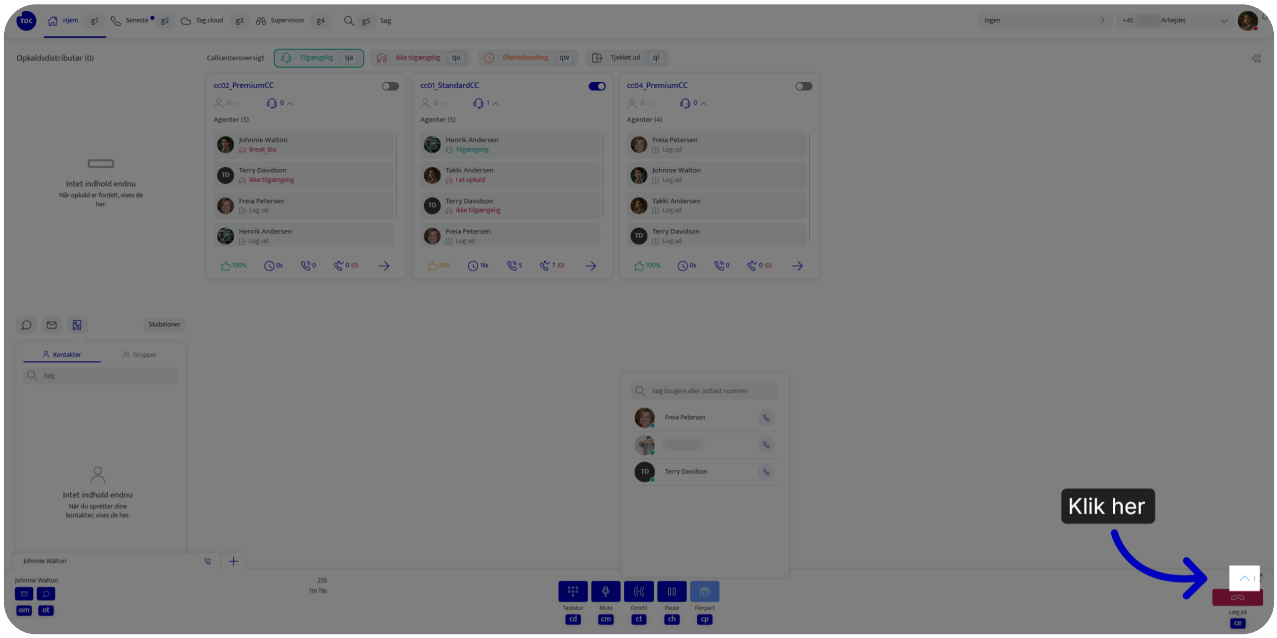
19 Flerpart

Du har også mulighed for at omdanne dit aktive opkald til en flerpartsamtale. Dette vil blive gennemgået i en anden hjælpevejledning.



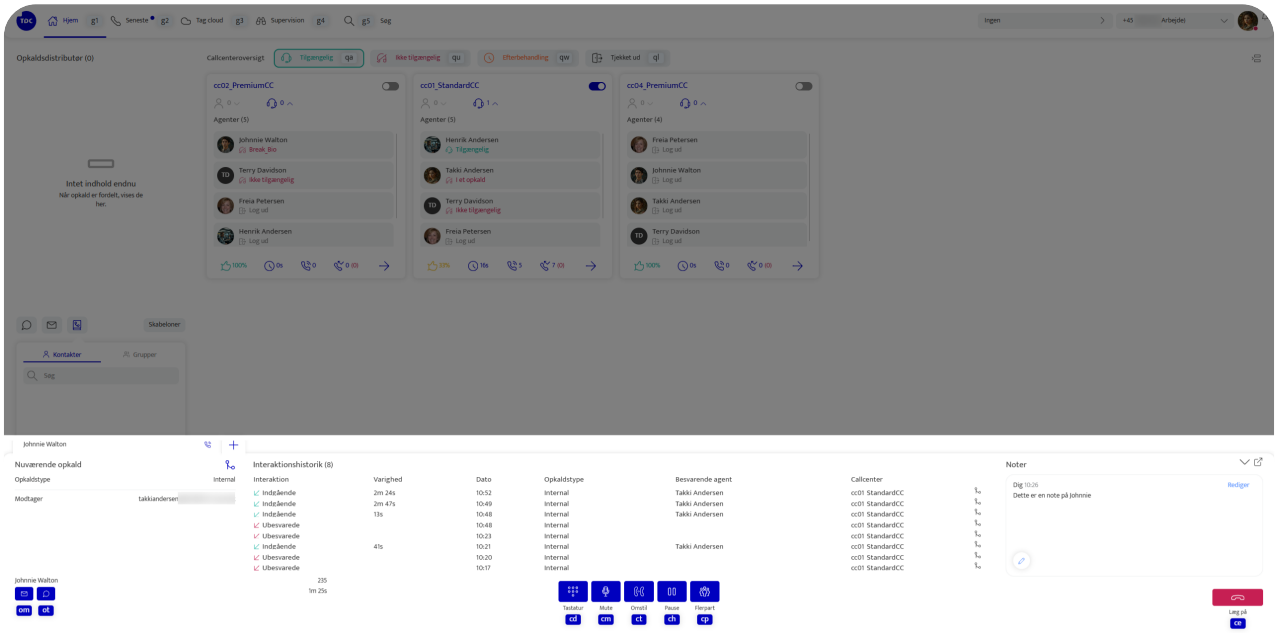
20 Ekstrainformation

Du har mulighed for at se flere oplysninger om Call-Center opkaldet ved at klikke her.



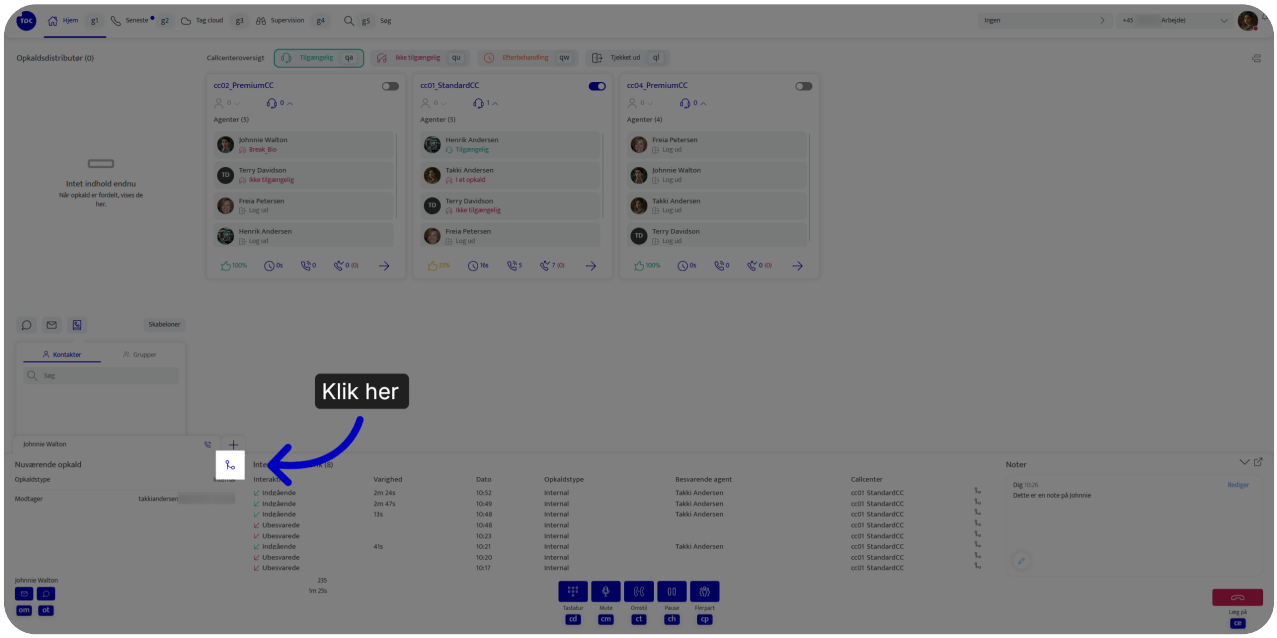
21 Kaldsflow

Her åbnes ekstrainformationerne for det aktive Call-Center opkald.



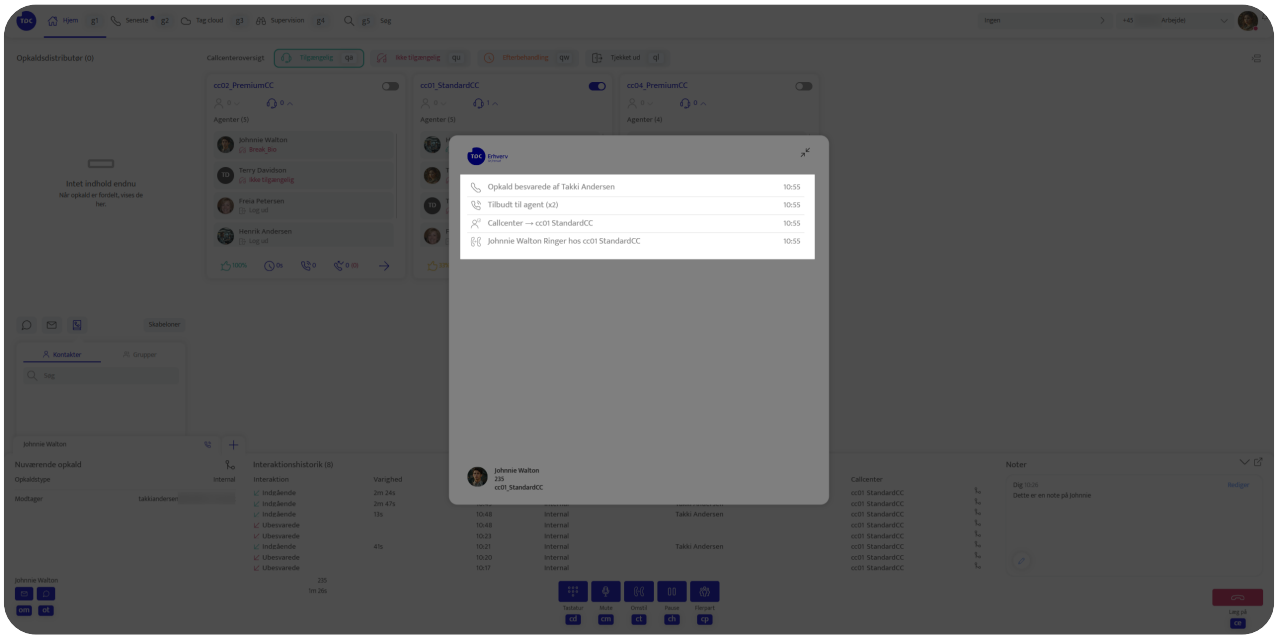
22 Kaldsflow

Du har mulighed for at åbne kaldsflowet for Call-Center opkaldet ved at klikke her.



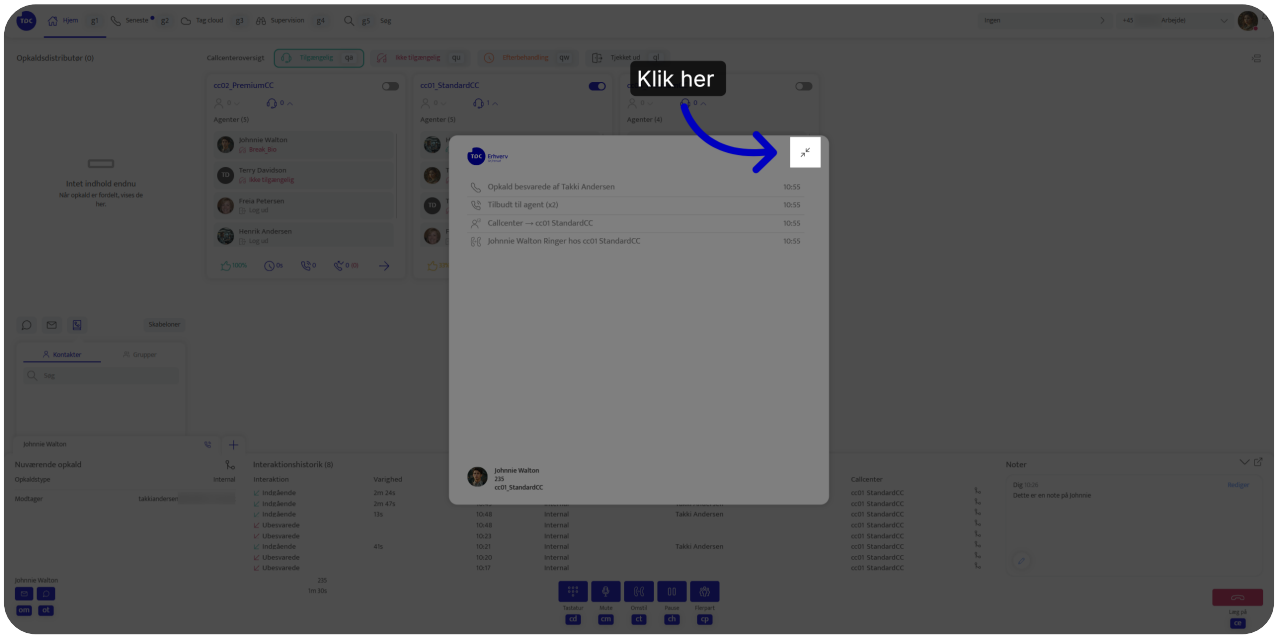
23 Kaldsflow åbent

Det viser det samme som det, der blev vist, da du modtog opkaldet. Hvis der er tvivl om, hvor opkaldet stammer fra, kan det ses her.



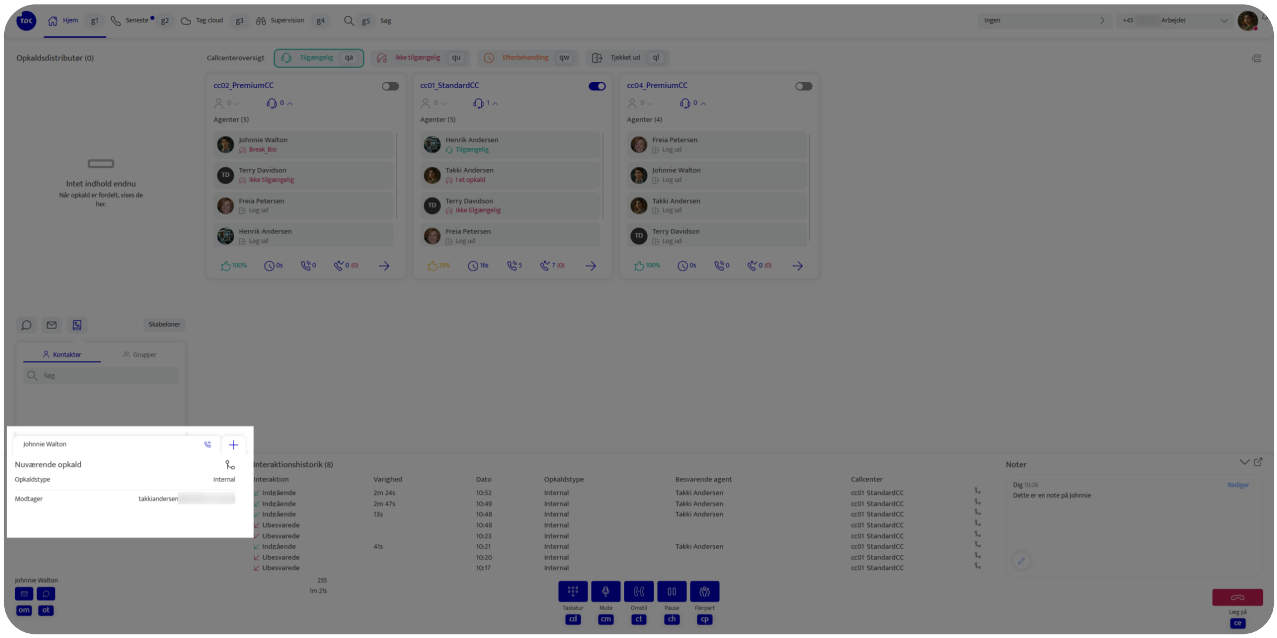
24 Luk kaldsflow

Klik her for at lukke Kalds flow-vinduet



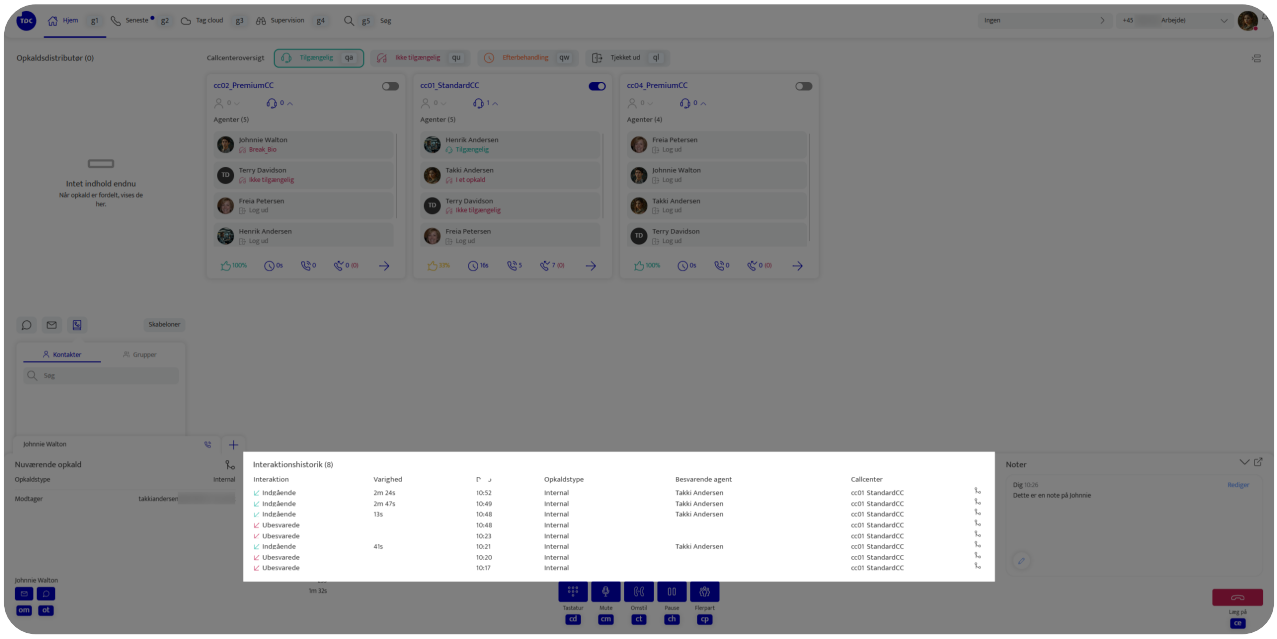
25 Nuværende opkald

Du kan se det aktive opkald her. Det vises som et internt opkald fra Johnnie.



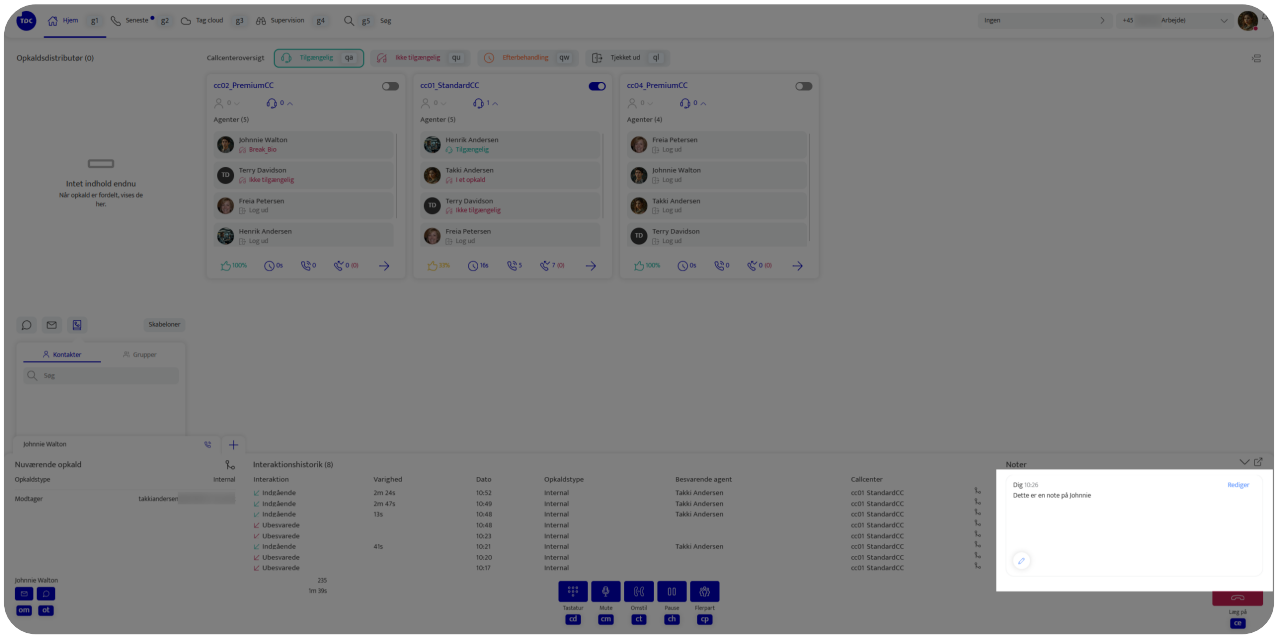
26 Interaktionshistorik

Her kan du se interaktionshistorikken for det nummer, der har ringet ind.



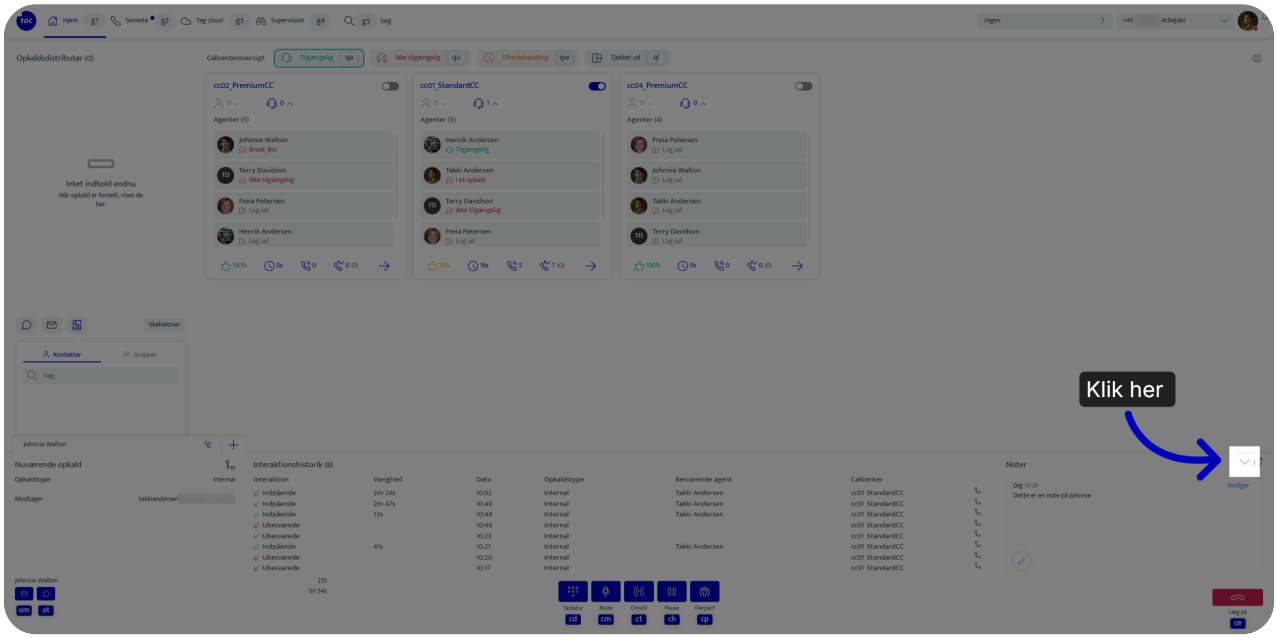
27 Ny note

Du kan tilføje en ny note eller redigere dine egne noter for det nummer, der har ringet ind.



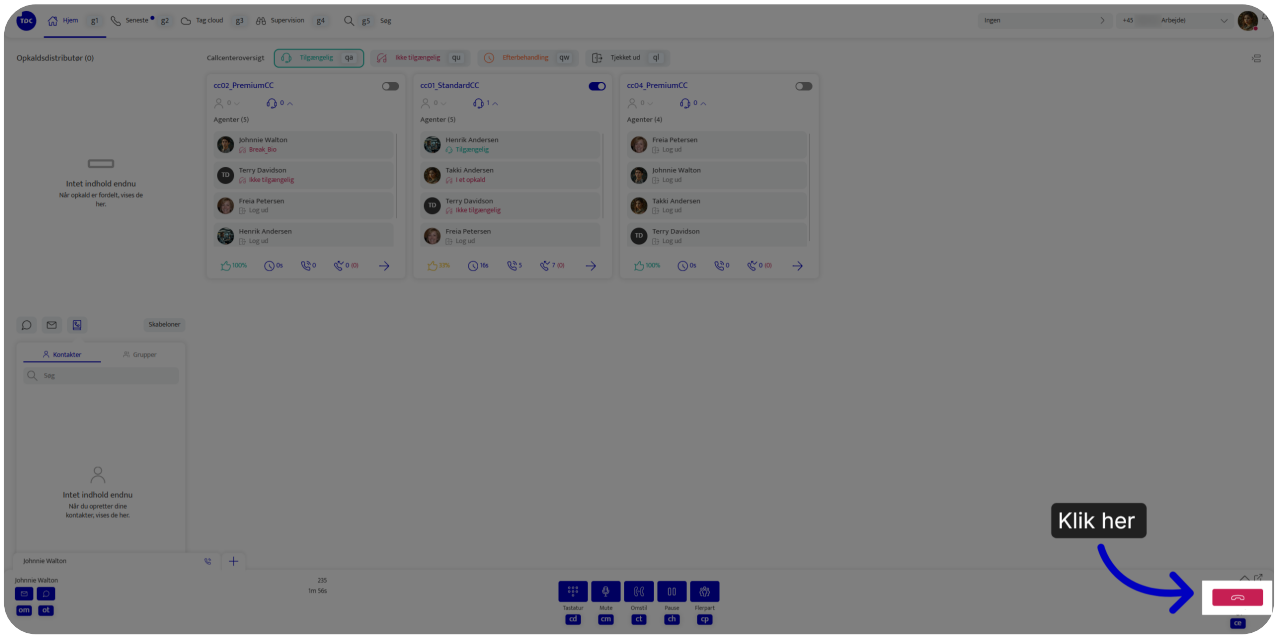
28 Luk ekstra information

Ekstra informationerne kan lukkes ved at klikke her.



29 afslut CallCenter opkaldet

Når du er færdig med at tale med personen, afslutter du opkaldet her.



30 Thank you

Denne vejledning viser, hvordan du nemt og effektivt kan betjene softphone i webklienten for at besvare opkald fra Call-Center.



Please add a description

Powered by guidde