Zylinc Service Center Overblik







🋂 Service Ce	enter									_ 🗆 ×
File Action	1 ayouts 2	3 4	de (* Transfer	ang Up	7 8 (P Park) + Withdraw	9 Co End wrapup	10 Extend wrapup	Me	1 Record	
Waiting Time 00:16 00:12	Queue Queue C Queue C	Caller Number 884 819	Caller Name Thomas Green William Thompson	Status	History 6/2/2016 2:10:03 PM Lisa Davis 4/28/2016 11:37:38 AM Lisa Davis		Duration Caller R 01:11 Jennifer Le M	ecipient Statu aria Gre ▲ (us Camping	Send Message G
All agents Morten Azta Azta Daniel Henri Peter, de	• velopment		Onhold Jytte Laursen, Zytinc Jytte Laursen, Zytinc Marking Lever C, (0) Talking Lever Hansen, Zytinc 0021	+4533590611 0:11) ,+4530449205		80	My queues Demo A Demo C Demino LINIC q01 SES	▲1 ▲1 ▲1 ▲3	Q 0 8 0	Calendar
Mobile: 445: • Personal Name: Personal Name: Personal City: He • Work Title: Department: Company:	Peter Hansen 2044 9205 ster ansen Bilerup Consultant Development aufins		Name Helen Petersen Peter Kansen Peter Kansen Peter Smith Robert Peterson	Office Mobile phone 804 +45 1855 4 826 20 +45 1855 4 887 445 1865 5 881 445 1862 4	Department 9 10 1 Presevelopment S78 Development G69 Development	ed. August 3,2016 1 12 13 14 15 16	Showing calendar for Peter Hansen Today, Wednesday 3, Au 12:00:13:00 Lunch 14:42 - 15:30 Ø 48 mi 15:30:16:30 Meeti 16:30-17:00 Ø 30 mi	gust 2016 nutes 1g 1utes	Availabi	e from Now
Contact Email: <u>zph(</u> Mobile: +45:	<u>0zylinc.com</u> 3044 9205	•					(b)			1

Ring op, besvar opkald, sæt på hold

Ring til nogen

- Indtast et nummer [1] eller vælg et nummer [B].
- Klik på Ring [2].

Besvar et indkommende opkald

- Vælg det opkald du vil besvare [A]. Du kan ikke besvare opkald, hvis du i forvejen håndterer et andet opkald.
- Klik på Besvar [3].

Sæt et igangværende opkald på hold

- Klik på Hold [4].
- Knappen viser nu Genoptag. Klik på knappen igen når du vil genoptage samtalen.
- Ringer du andre op, mens du har et indkommende opkald, vil Hold-knappen vise Skift.

Omstil opkald, notér opkald

Konsulteret omstilling

- Mens du håndterer et indkommende opkald, ringer du og taler med den person, der skal modtage det indkommende opkald. Hold-knappen viser nu Skift.
- Du kan klikke på Skift [4] for at skifte mellem samtalerne.
- Klik på Omstil [5], når du er klar til at forbinde opkaldene.

Blind omstilling

 Mens du håndterer et indkommende opkald (som ikke er på hold), indtaster [1] eller vælger [B] du nummeret, du vil omstille til. Klik derefter på Omstil [5].

Notér opkald (dvs. omstil opkald til optaget telefon)

 Mens du håndterer et indkommende opkald (som ikke er på hold), vælger [B] du den telefon som, når den ikke længere er optaget, skal modtage opkaldet. Klik derefter på Noter [6].

Wrapup

Når du er færdig med at håndtere et opkald, sikrer wrapup dig tid til at færdiggøre relaterede opgaver, inden du skal håndtere det næste opkald.

- Klik på Afslut wrapup [9] for at afslutte wrapup inden tiden er gået.
- Klik på Udvid wrapup [10], hvis du har brug for mere tid.

Callback

Folk, der ringer til jer, kan nogen gange bede om blive ringet op i stedet for at vente i køen. Når det er tilfældet, kan du opleve at modtage et indkommende opkald, der beder dig om at ringe ud til nogen.

 Call
 Play

 Offering
 Jyte Laursen, +4533590611

 az
 zylinc

 Mail
 Queue C, (07:42)

 01:15
 E

 Callback number +4533590611

Aflyt besked og ring ud til den pågældende person

- Klik på Afspil (hvis den pågældende person har lagt en besked).
- Klik på Ring for at ringe ud til personen.

Hvis personen ikke svarer, når du ringer, har du mulighed for at udsætte opringningen til senere.

Parker opkald, træk opkald tilbage, optag samtale

Parker opkald

- Mens du håndterer et indkommende opkald, klikker du på Parker [7]. Knappen viser nu Hent frem.
- For at hente opkaldet igen, vælger du opkaldet i Omstillinger [C], og klikker på Hent frem.

Træk forgæves omstilling/notering tilbage

- I Omstillinger [C] vælger du det opkald, du vil trække tilbage.
- Klik på Træk tilbage [8].

Optag samtale (hvis muligheden findes hos jer)

- Klik på **Optag** [11] under en samtale.
- Selvom du klikker på Optag i løbet af samtalen, vil hele samtalen blive optaget fra begyndelsen.