

# Zyline Web Agent Overblik



Illustrationerne er fra en engelsk udgave af Web Agent, men opbygningen er den samme i den danske version

**Manuel tilstand**  
Når du selv vælger de opkald, du vil besvare.

**Indkommende opkald**  
Her vælger du opkald, hvis du arbejder i manuel tilstand.

**Aktivt opkald**  
Se detaljer om personen, der ringer. Håndter opkaldet: Sæt på hold, omstil eller parker.

**Overblik over aktive opkald**  
Her håndterer du igangværende opkald. Det er også her, du besvarer opkald, hvis du arbejder i Tilbyd-tilstand.

**Tilbyd-tilstand**  
Når du automatisk bliver tilbudt opkald.

**Valgt modtager**  
Den person som vil modtage det opkald, som du omstiller eller selv foretager.

**Menu**  
Sprog, genveje mv.

**Omstillinger**  
Se status på igangværende omstillinger.

**Kalendervalg**  
Vælg hvor mange dage, du vil se i kalenderen

**Søg eller tast nummer**  
Søg efter folk eller indtast et nummer, du vil ringe til

**Agenter & køer**  
Overblik over status, ventende opkald, servicemål osv.

**Aftaler**  
Se den valgte persons aftaler.

**Detaljer om valgt person**  
Se detaljer om den person, du har valgt i tilgængelighedsoverblikket.

**Tilgængelighedsoverblik**  
Se folks tilgængelighed, status og kalenderaftaler. Vælg en person for at ringe eller omstille til vedkommende. Hvis du er i tvivl om, hvad et ikon betyder, så placer din markør over det. For at tilføje/fjerne kolonner, eller sortere dem, kan du klikke på rækken med kolonneoverskrifter.

Lær meget mere om Zyline Web Agent på [help.zyline.com](http://help.zyline.com)

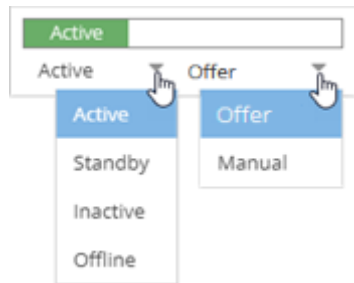


Illustrationerne er fra en engelsk udgave af Web Agent, men opbygningen er den samme i den danske version

## Din status og tilstand

Brug statuswidgeten øverst i din Web Agent til at:

- Ændre din agentstatus (**Aktiv**, **Standby** osv.)
- Vælge mellem **Tilbyd**-tilstand (du bliver automatisk tilbudt opkald) eller **Manuel** tilstand (du vælger selv opkaldene).



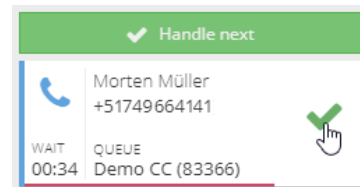
Tal med dine kollegaer før du ændrer din status til noget andet end Aktiv:

Hvis du er den sidste aktive agent, og du så skifter til Inaktiv eller Offline, kan du risikere, at køen automatisk lukker, fordi der ikke er flere agenter tilbage på køen.

## Besvar opkald

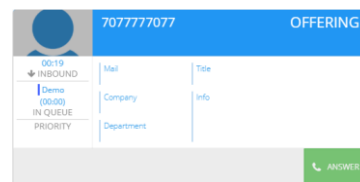
Hvis du er i **Manuel** tilstand, bliver indkommende opkald vist i venstre side af din Web Agent.

Klik på højre del af det kort, der repræsenterer det opkald, du vil besvare:



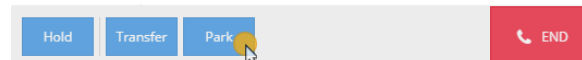
Hvis du er i **Tilbyd**-tilstand, bliver opkald automatisk vist i overblikket over aktive opkald midterst i din Web Agent.

Klik på den grønne **Besvar**-knap for at besvare opkaldet:



## Parker et opkald

Hvis du midlertidigt vil lægge et opkald til side, for i stedet at håndtere andre opkald, kan du parkere opkaldet.



## Er folk tilgængelige?

Brug tilgængelighedsoverblikket i nederste halvdel af din Web Agent til at se, om folk er tilgængelige.

Hvis der er mange mennesker i jeres organisation, kan du bruge søgefunktionen til hurtigt at filtrere indholdet.

Name ↑	Short number	Mobile	9	10	11	12	13
Kim	616						
Kraga	668	5205369					
Michel	622						

## Søg

Brug din Web Agents søgefelt til at finde bestemte personer.

Search...

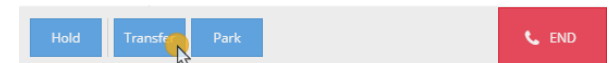
Så snart du begynder at søge, filtrerer din Web Agent automatisk indholdet i tilgængelighedsoverblikket, så det matcher din søgning.

Du kan søge efter de fleste ting, fx navne, e-mailadresser og telefonnumre.

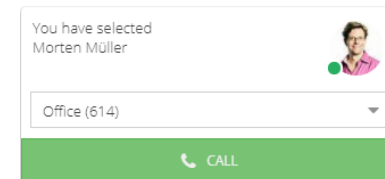
## Omstil opkald

Når du skal omstille et opkald, kan du gøre det på to måder:

- **Blindt** (når du vælger en person og omstiller opkaldet til vedkommende uden at tale med dem først)
  - **Konsulteret** (når du vælger en person, ringer til vedkommende, taler med dem, og derefter omstiller opkaldet til dem)
1. Vælg den person, kø, agent eller det nummer, du vil omstille opkaldet til. Det kan du gøre på to måder:
    - Vælg personen, agenten, køen eller nummeret, du vil omstille til, i tilgængelighedsoverblikket, eller ...
    - Indtast det nummer, du vil omstille til, i søgefeltet.
  2. Hvis du vil lave *blind omstilling*, klikker du på **Omstil**.



3. Kun for *konsulteret omstilling*: Klik på **Ring op** for at tale med den person, du vil omstille til:



Når I er færdige med at tale, klikker du på **Omstil**.

