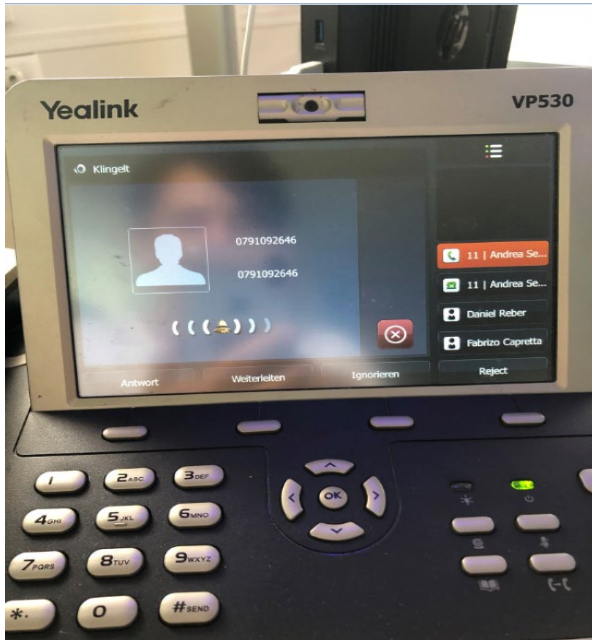


## Händling Telefonie Tischapparat

### 1. Kunde ruft an



Nach dem Abheben des Hörers sieht das Display so aus

Transfer zum Weiterverbinden

Halten für Stummschaltung (Kunde hört uns nicht mehr)

End Call / «Hörerlos» Auflegen



2. Weiterverbinden mit Druck auf «Transfer» es erscheint folgendes Bild.

Weiter mit Touch auf die drei Striche (Menuseiten)

Es kann auch via Tastatur eine gewünschte Kurzwahl oder direkt eine Mobilenummer eingegeben werden.

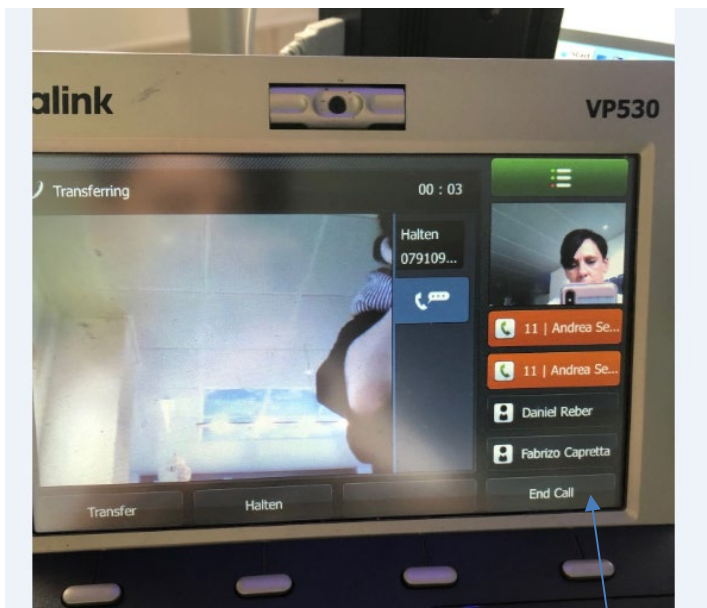


3. Nach Druck auf die drei Striche erscheint diese Display.

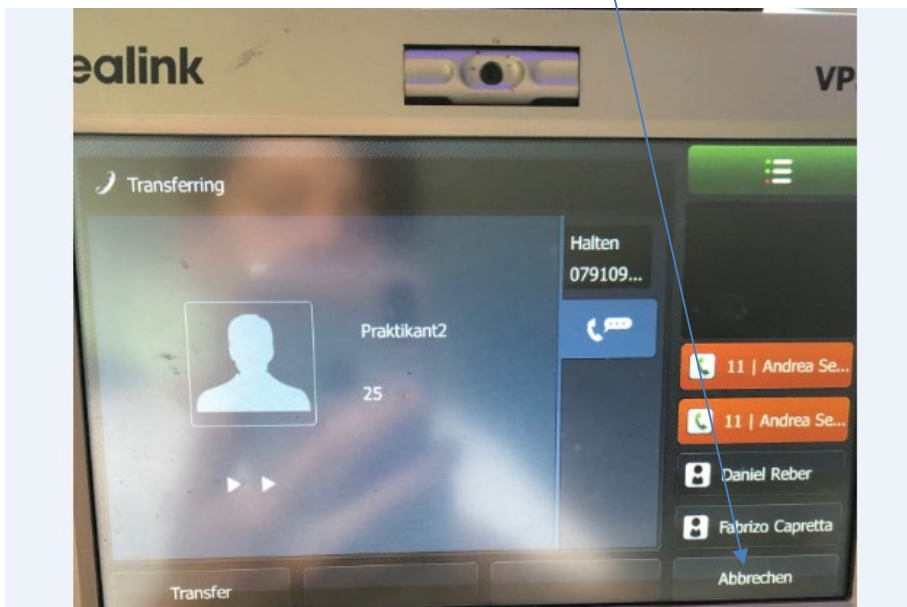
Diese Balken zeigt das ein Kunde in der Leitung «geparkt» ist.  
Gewünschten Mitarbeiter anwählen (zum Beispiel Praktikant 2)



4. Sobald der Mitarbeiter abgenommen hat, kurze Info wer am Telefon ist, dann kann aufgelegt werden, Kunde wird so verbunden.



5. Mitarbeiter ist nicht am Platz: mit «Abbrechen» kann der Kunde wieder zurückgeholt werden  
Wichtig: wenn die Mailbox des Mitarbeiters den Anruf entgegennimmt oder der Mitarbeiter den Anrufer nicht bedienen kann wird Abbrechen zu «End Call»



Wichtig: nach Abbrechen oder End Call muss immer «Fortsetzen» gewählt werden um den Kunden aus der geparkten Linie wieder zurückzuholen.

Hier zeigt «Halten» an das der Kunde auf «Stummschaltung» ist.



Wichtig: sollte die Zeit des Kunden in der Warteschleife zu lange sein, wird dies mit einem Pfeifton signalisiert. In diesem Fall kann nicht mehr direkt verbunden werden. Der Kunde bleibt «blockiert».

Folgendes Vorgehen: Gespräch mit «zweitem Partner (MA)» beenden und den Kunden mit Druck auf die zweite Leitung und «Fortsetzen» wieder zurückholen. Danach gemäss obiger Beschreibung erneut verbinden.