

## Ringegrupper featureoversigt

Funktioner for agenter*	Hunt Group	ACD-ringegruppe	Attendant	Premium Attendant
Omstilling med/uden præsentation		●	●	●
Parker opkald/Sæt i venteposition		●	●	●
Sæt et kald på hold hos en kollega			●	●
Telefonbesked på SMS/Email			●	***
Drag and drop opkald			●	
Tastaturgenveje til omstilling			●	●
Gruppe SMS		●	●	***
Ad hoc opkaldsoptagelse		●	●	●
Se kalender-status for kolleger		●	●	●
Ændre aktivitet/status på kolleger		●	●	***
Visning af ringegruppenavn på indgående kald		●	●	●
Automatisk udmelding af ringegruppe (kickout)		●	●	●
SMS-afsendelse fra ringegruppenummer		●	●	●

Generel funktionalitet	Hunt Group	ACD-ringegruppe	Attendant	Premium Attendant
Velkomstbesked		●	●	●
Ventemusik		●	●	●
Nummer i kø besked		●	●	●
Kø-besked med estimeret ventetid		●	●	●
Antal kald i kø		●	●	●
Callback		●	●	●

Opkaldsdistribution	Hunt Group	ACD-ringegruppe	Attendant	Premium Attendant
Lineær ringning	●	●	●	●
Parallel ringning	●	●	●	●
Samtidig ringning		●	●	●
Sekventiel ringning		●	●	●
Ringning i prioriteret rækkefølge		●	●	●
Skill based ringning		●	●	●
Ringning efter længst ledige agent		●	●	●
Overflow**				

\* Adgang til funktionaliteten kræver klient/softphone.

\*\* Overflow-scenarier: Ved for mange opkald i kø, ved maksimal ventetid overskredet, ved ingen ledig agenter og ved nye opkald med x minutters ventetid.

\*\*\* Feature under udvikling. Lanceres på et senere tidspunkt.

Ring på **8888 7777** eller se mere på [dstny.dk/acd-ringegrupper](https://dstny.dk/acd-ringegrupper)