

Skriftlige henvendelser

Ud over opkald kan du modtage skriftlige henvendelser, forudsat at virksomhedens løsning er konfigureret med dette, og at du er logget på med en profil, der tildeler henvendelser fra køer med skriftlige henvendelser. Skriftlige henvendelser omfatter chatbeskeder, e-mails og henvendelser via sociale medier.

Allokeringsbegrænsninger

Generelt kan du være allokeret til ét telefonopkald og op til otte samtidige skriftlige henvendelser (chat, e-mail eller sociale medier) ad gangen.

Som en hovedregel får du ikke tilbudt nogen skriftlige henvendelser, mens du håndterer et telefonopkald, men du kan modtage et telefonopkald, mens du håndterer skriftlige henvendelser. Desuden kan din supervisor/administrator blokere dig, så du ikke modtager indgående telefonhenvendelser, så længe du håndterer mere end et bestemt antal samtidige skriftlige henvendelser (defineret i administrationsportalen). Dog vil denne indstilling ikke forhindre dig i at foretage udgående opkald.

Justering af det maksimale antal samtidige skriftlige henvendelser

Ved skriftlige henvendelser kan du konfigureres til at håndtere mere end én samtidig henvendelse. Hvis du får adgang til det, kan du også definere, hvor mange henvendelser du ønsker at håndtere ad gangen. Du kan ikke overstige det maksimale antal samtidige henvendelser, som din administrator har defineret, og du kan ikke definere antallet som nul. Denne indstilling foretages under "Skriftlige henvendelser" (Written Requests) på fanen "Indstillinger" (Settings) i applikationen.