

Igangværende henvendelser (Ongoing Requests)

Denne side viser én række pr. igangværende opkald og skriftlige henvendelse. En igangværende henvendelse vises i den systemkø, den kom fra. Da agenter kan have flere skriftlige henvendelser og/eller et igangværende telefonopkald samtidig, kan visse agenter stå på listen flere gange her.

Home » Real-time » Ongoing Requests

Ongoing Requests ?

Total number of ongoing calls (Connected agents): 10 Filter:

Queue	Description	Type	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
		-	2671	16:59	Ch	Connected (0)	17:06
		-	2441	6:56	Fre	Connected (0)	7:03
		-	3066	6:04	Pe	Connected (0)	6:17
		-	4166	4:35	An	Connected (0)	4:45
		-	5170	2:30	Ni	Connected (0)	2:37
		-	2177	2:22	All	Connected (0)	2:26
		-	0045	8:20	He	Connected (0)	8:25
		-	5010	24:48	Na	Connected (0)	24:55

For indgående opkald vil henvendelsens varighed være lig med agentens statusvarighed.

Nogle særlige tilfælde:

- Etopkald fra én agent til en anden agent vises ikke på denne liste (da det ikke er en henvendelse).
- Når en agent foretager et adviseringsopkald, vises adviseringsopkaldet ikke på listen.
- Hvis en agent har viderestillet et opkald til en anden person, vises det viderestillede opkald som en igangværende henvendelse, men uden oplysninger om agenten.

Hvis henvendelsen sker via e-mail, chat eller de sociale medier, vil henvendelsens varighed afvige fra agentens statusvarighed, eftersom agenter kan håndtere flere skriftlige henvendelser (som ikke starter samtidig), og agentens telefonstatus kan være I samtale (Connected), Ledig (Ready) eller Optaget (Busy) eller endda I pause/Logget af (Paused/Logged off), mens en skriftlig henvendelse er åben.

Brugeren kan se alle igangværende henvendelser her, medmindre brugeren har aktiveret et ressourcefilter, som begrænser, hvilke systemkøer eller brugergrupper brugeren kan se.

Sletning af igangværende henvendelser

En bruger, der har adgang til at slette e-mailhenvendelser/henvendelser om tilbagekald fra Realtid – Kø (Real-time – Queue), har også adgang til at slette igangværende e-mailhenvendelser og henvendelser via sociale medier på siden Igangværende henvendelser (Ongoing requests), men kun hvis den agent, der er koblet til henvendelsen, er logget af.

Hvis en administrator sletter en igangværende henvendelse, gemmes den i Ændringslogfil (Change log), og der vil blive genereret rådata til statistik.

Hvis en agent lukker agentapplikationen, mens en fane med en e-mailhenvendelse/henvendelse via de sociale medier er åben, og derefter logger på agentapplikationen mindre end 72/10 timer efter, at han/hun har accepteret e-mailhenvendelsen/henvendelsen via de sociale medier, vises fanen stadig, så agenten kan (afslutte arbejdet og) lukke den.

Eftersom visse agenter sommetider lukker agentapplikationen (og afslutter), mens en fane med en e-mailhenvendelse eller en henvendelse via de sociale medier er åben, sletter systemet automatisk gamle henvendelser:

- Hvis en e-mailhenvendelse er koblet til en agent i mere end 72 timer, vil henvendelsen blive slettet.
- Hvis en henvendelse via de sociale medier er koblet til en agent i mere end 10 timer, vil henvendelsen blive slettet.

Igangværende chatsamtaler.

Når en agent eller chatkunde har afsluttet chatsamtalen, vises chatten ikke længere på siden Igangværende henvendelser (Ongoing requests). Hvis agenten ikke lukker chatfanen, og chatkunden glemmer at lukke chatten, når den er afsluttet, vises chatsamtalen som igangværende, men du kan ikke slette chathenvendelsen via denne side. Hvis agenten lukker Puzzel-browseren uden at lukke chatfanen, og derefter logger på Puzzel inden for 10 timer, vises chatfanen, så agenten kan lukke den og afslutte chathenvendelsen korrekt. Hvis agenten ikke lukker chatfanen inden for 10 timer, forsvinder chathenvendelsen fra Igangværende henvendelser (Ongoing requests), men chatsamtalen vises ikke i statistikker, arkiv eller rådata.