

Oplysninger om agentens status

For kunder, der kun har telefonkøer, er agentens statusser ret nemme at forstå (Logget på (Logged on)/Logget af (Logged off)/I pause (Paused) og Ledig (Ready) – Opretter forbindelse (Connecting) – I samtale (Connected) – Efterbehandling (Wrap-up)).

For kunder, der modtager henvendelser via chat, e-mail eller sociale medier i Puzzel, er det lidt mere kompliceret.

Følgende egenskaber, som findes på siden Brugere – Moduler (Users – Products) under Chat, er vigtige for agenter, der kan håndtere skriftlige henvendelser fra Puzzel-køer:

- **Tillad ændring af maks. antal samtidige skriftlige henvendelser (Allow to adjust max concurrent written requests)**
 - Indstillingen er som standard slået FRA, men vi anbefaler at slå den TIL, så agenterne kan ændre antallet af skriftlige henvendelser, de kan håndtere.
- **Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) X**
 - Den foruddefinerede maksimumværdi, f.eks. 5.
 - Hvis agenterne har tilladelse til at ændre værdien, gemmes den enkelte agents maksimumværdi i Tilpasset maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Maximum total concurrent written requests adjusted), hvis agenten har ændret værdien.
- **Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests)**
 - Standardværdien er 0 (=ikke defineret), hvilket betyder, at værdien for det maksimale antal samtidige henvendelser i alt anvendes. Hvis værdien ændres af en agent*, gemmes den nye værdi (mellem 1 og x) for agenten her.
- **Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver: standardværdi 1 (Max concurrent email/task requests: default 1)**
 - Hvis agenten ændrer værdien (mellem 1 og x), gemmes den nye værdi her.
- **Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end: Y (Block phone if number of written requests is greater than: Y)**

I agentprogrammet under Indstillinger - Skrevne anmodninger viser vi agentens værdi for Max total samtidige, Max samtidige chat/sociale og Max samtidige e-mail/opgave.

Note

Bemærk, at hvis ændringer i egenskaberne "Max concurrent..." foretages i administrationsportalen, mens de(n) relevante agent(er) er logget på køen, skal agenterne logge af og logge på igen, før ændringerne har virkning. Hvis en agent ændrer en værdi for en "Max concurrent..."-parameter under Indstillinger i agentprogrammet, vil ændringen have virkning med det samme.

I agentapplikationen vises agentens telefonstatus (f.eks. Ledig (Ready), I samtale (Connected), Optaget (Busy)), og hver aktive skriftlige henvendelse vises med en henvendelsesfane. Desuden vises antallet af igangværende skriftlige henvendelser i parentes ved siden af telefonstatussen, f.eks. Ledig (Ready) (1), I samtale (Connected) (1) eller Optaget (Busy) (4). Agentens status vises på samme måde i administrationsportalen.

Hvordan fungerer det?

- Hvis status på agentens telefon er Ledig (N) (Ready (N)) (=ikke blokeret pga. >Y skriftlige henvendelser), kan agenten modtage et indgående opkald.
- Hvis agentens telefon er blokeret på grund af >Y skriftlige henvendelser, vises agentens status som Optaget (N) (Busy (N)).

- Hvis agenten taler med en henvender (I samtale (N) (Connected (N))), får agenten ikke tilbudt nye skriftlige henvendelser fra køen, heller ikke selvom Maks. antal skriftlige henvendelser (Max number of written requests) ikke er nået.
- En agent (som ikke er i samtale eller i gang med efterbehandling) kan modtage en henvendelse via chat/sociale medier eller en e-mail/e-opgave, hvis agenten har kapacitet til flere af den pågældende type skriftlige henvendelser (se de definerede værdier for Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) og Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent e-mail/task requests), men kun hvis Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) endnu ikke er nået.
- Agenten kan foretage et udgående opkald, også selvom telefonen er blokeret (Optaget (Busy)) på grund af >Y skriftlige henvendelser.

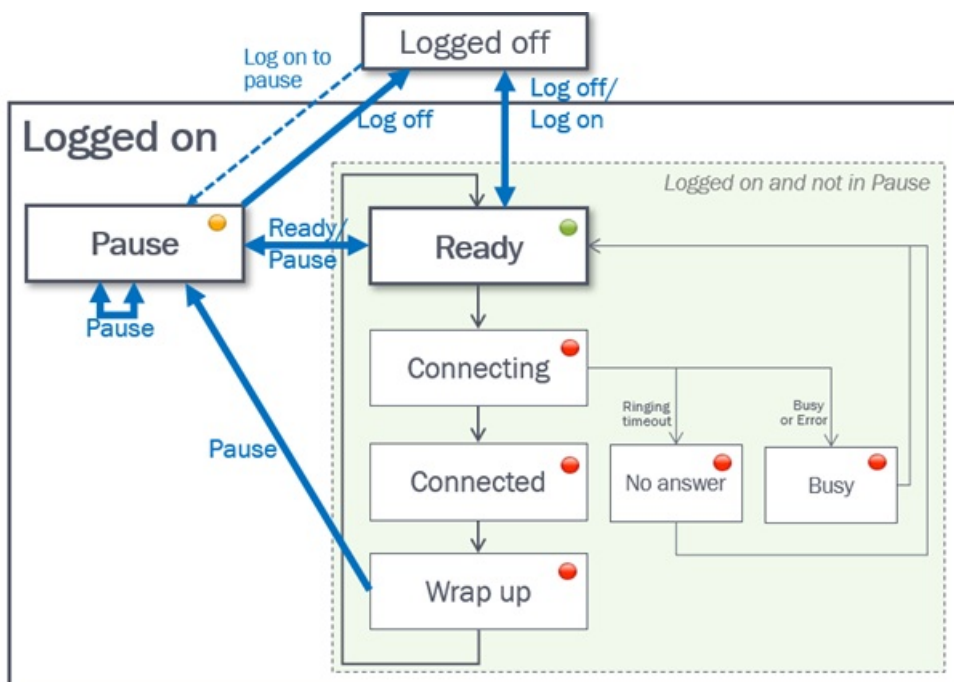
Eksempler på konfigurationer

Parameter	A	B	C	D
Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests)	4	4	4	2
Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent email/etask requests)	1	1	1	2
MMaks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests)	0*	4	3	2

*I ovenstående eksempel giver kolonne A og B samme resultat, fordi Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) = 0 betyder, at værdien ikke er defineret, og derfor bruger vi værdien Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests).

Summen af Maks. antal samtidige e-mails/e-opgaver (Max concurrent email/etask requests) og Maks. antal samtidige henvendelser via chat/sociale medier (Max concurrent chat/social requests) bør være lig med Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) (som i kolonne C) eller større end Maks. antal samtidige skriftlige henvendelser i alt (Max total concurrent written requests) (som i kolonne B og D).

De forskellige agentstatusser vises her:



Statusbeskrivelse	Statusnav
Agenten er logget på og klar til at modtage henvendelser.	Ledig (Ready)
Et telefonopkald er sendt til agenten, men agenten har endnu ikke besvaret det.	Kobler op (Connecting)
Agenten forbindes til en person, der henvender sig.	CI samtale (Connected)
The agent has status wrap-up for x seconds after he/she has hung up the phone. The agent may change his status to Ready at any time to Agenten har status Efterbehandling (Wrap-up) i x sekunder, efter at vedkommende har lagt på. Agenten kan til enhver tid ændre sin status til Ledig (Ready) for at forkorte den foruddefinerede efterbehandlingstid, og hvis funktionen er slået til, kan agenten forlænge sin aktuelle efterbehandlingstid.	Efterbehandling (Wrap-up)
Når et opkald til en agent afvises af agenten eller resulterer i, at agenten bliver optaget eller får fejlstatus, indstilles agentens status til Optaget (Busy) i x sekunder (standard = 15), før statussen skifter tilbage til Ledig (Ready). Statussen Optaget (Busy) vises også, når agentens telefon er blokeret på grund af >Y igangværende skriftlige henvendelser. Se Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end Y (Block phone if number of written requests is greater than Y) (Brugere – Moduler – Chat (Users – Products – Chat)). Agenten kan ændre sin status til Ledig (Ready), når vedkommendes status er indstillet til Optaget (Busy).	Optaget (Busy)
Hvis et opkald til en agent "ringer ud", men ikke besvares inden for den foruddefinerede ringetid (standardindstillingen er 30 sekunder), indstilles agentens status til Svarer ikke (No answer) i det konfigurerede antal sekunder (standardindstillingen er 15), før status ændres tilbage til Ledig (Ready). Agenten kan ændre sin status til Ledig (Ready), når vedkommendes status er indstillet til Svarer ikke (No answer).	Svarer ikke (No answer)