

Planlagte opgaver/opkald

Hvis dine slutkunder tilbydes et planlagt tilbagekald (kan bestilles via en webside), eller hvis dine agenter kan planlægge opgaver fra agentapplikationen, er det muligt at få vist en kolonne kaldet Planlagte (Scheduled) i køoversigten (Brugere – Moduler – Kø: Vis planlagte henvendelser (Users – Products – Queue: Show Scheduled requests)).

Når der bestilles et planlagt tilbagekald/et planlagt opkald/en planlagt opgave (f.eks. kl. 08:58) med et planlagt tidspunkt (f.eks. kl. 12.00), placeres dette opkald/denne opgave i køernes "venteværelse" og vises i kolonnen Planlagte (Scheduled), indtil det planlagte tidspunkt. Derefter placeres opkaldet/opgaven i kø og vises som I kø (In queue) under Kødetaljer (Queue Details).

Den viste ventetid og SLA-score for et planlagt opkald/en planlagt opgave starter ved 0, når opkaldet/opgaven vises under Kødetaljer (Queue details), men ved tildeling til agenter bruges den tid, der er gået, siden opkaldet/opgaven blev bestilt, til at beregne SLA-scoren. Dette er for at sikre, at opkaldet/opgaven prioriteres på det planlagte tidspunkt.

Det planlagte tidspunkt kan være maks. 14 dage frem for opkald og maks. 60 dage frem for opgaver. Standardindstillingen for det maksimale antal henvendelser i en køs "venteværelse" er 1.000.

Hvis du klikker på et tal i kolonnen Planlagte (Scheduled) i køoversigten, vises siden Planlagte henvendelser (Scheduled requests) for den valgte kø. Her viser vi én række pr. henvendelse, der aktuelt befinder sig i køens "venteværelse".

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

En bruger, der har adgang til at slette henvendelser (e-mails/tilbagekald) fra køen i administrationsportalen (Brugere – Moduler – Køer (Users – Products – Queues)), har også adgang til at slette planlagte opgaver og redigere den reserverede agent til planlagte henvendelser/opgaver her.

Du kan vælge en eller flere planlagte opgaver (henvendelser) og klikke på Slet (Delete) eller Skift agent (Change agent).

- Hvis du klikker på Slet (Delete), bliver du bedt om at bekræfte, at du vil slette de valgte henvendelser.
- Hvis du klikker på Skift agent (Change agent), åbnes et nyt vindue, hvor du kan tilføje, skifte eller slette en reserveret agent.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Hvis du vælger Skift reserveret agent (Change reserved agent), søger efter og vælger en anden agent og derefter klikker på Gem ændringer (Save changes), indstiller vi den valgte agent som den nye reserverede agent for den eller de valgte henvendelser, og vi bruger den nye agents foruddefinerede reserverede tid (Brugere – Moduler – Agentapplikation – Reserveret tid til planlagte opgaver i minutter (Users – Products – Agent application – Scheduled task reserved time in minutes)).

Hvis du vælger Fjern reserveret agent (Remove reserved agent) og klikker på Gem ændringer (Save changes), fjerner vi den reserverede agent for den eller de valgte henvendelser.

Hvis du klikker på linket Forhåndsvisning (Preview) for en planlagt opgave, viser vi alle detaljerne om opgaven, undtagen beskrivelsen.