

Efterbehandling kontra pause/pausevarianter

Vi anbefaler på det kraftigste at konfigurere en foruddefineret efterbehandlingstid (f.eks. 30 eller 300 sekunder) for telefonopkald, så agenter automatisk indstilles til statussen Efterbehandling (Wrap-up) efter afslutning af samtalen. Du kan også konfigurere det således, at agenter kan forlænge efterbehandlingen. Agenterne kan klikke på Ledig (Ready), mens de er i efterbehandlingsstatus. Så rapporteres den tid, de bruger på efterbehandling, som efterbehandling (og medtages i AHT), både i statistikker og i Ticker og i Wallboard i realtid.

Det anbefales ikke at oprette en pausevariant til (ekstra) efterbehandling, da tid i en pausevariant kaldet Efterbehandling (Wrap-up) kun registreres i statistikrapporten Tid pr. pausevariant (Time per pause type) og ikke medtages i Efterbehandling (Wrap-up) og AHT i realtidvisningen af Ticker eller i statistik eller rådata.

For at minimere det antal gange, en agent skal klikke, anbefaler vi en forholdsvis lang foruddefineret efterbehandlingstid (f.eks. 5 minutter). På den måde behøver agenterne normalt kun at klikke én gang (Ledig (Ready)), når de er klar til det næste opkald. Hvis den foruddefinerede efterbehandlingstid er kort (f.eks. 30 sek.), er agenten nødt til ret ofte at klikke for at forlænge efterbehandlingstiden, for at den ikke udløber, og derefter klikke igen, når han/hun er klar. Hvis agenten glemmer at forlænge efterbehandlingstiden, før den udløber, modtager agenten et nyt opkald, inden han/hun er klar til at svare.