

Tvungen årsagsregistrering

Agenter kan foretage årsagsregistrering, men det er valgfrit. Hvis du gerne vil forsøge at tvinge dine agenter til at foretage årsagsregistrering for hvert opkald/hver henvendelse, kan du konfigurere funktionen Tvungen årsagsregistrering (Forced Enquiry Registration) for alle eller udvalgte brugergrupper.

Hvis der ikke foretages en årsagsregistrering under efterbehandlingen, indstilles agenten som sædvanligt til Ledig (Ready), når efterbehandlingen afsluttes, og agenten kan efterfølgende modtage et nyt opkald. Den foruddefinerede efterbehandlingstid bør være forholdsvis lang, så agenterne har tid til at foretage registreringen, før de indstilles til Ledig (Ready), og et nyt opkald stilles igennem!

Når et opkald er afsluttet, kan en agent, der bruger agent.puzzel.com, ikke lukke opkaldets henvendelsesfane, hvis der ikke foretages en registrering, heller ikke selvom opkaldets efterbehandlingstid er gået.

Agenten kan ikke lukke henvendelsesfanen for en henvendelse via chat/e-mail/sociale medier, medmindre der foretages en registrering.

Det er også muligt at konfigurere systemet, så agenten automatisk får status Ledig (Ready), når en årsagsregistrering er udført, mens vedkommendes status er Efterbehandling (Wrap-up). Med denne løsning (egenskaben Årsagsregistrering – Indstil til ledig efter (Enquiry Registration – Set ready after) er slået TIL), behøver agenten ikke at klikke på Ledig (Ready).

Hvis du begynder at bruge tvungen årsagsregistrering, anbefaler vi, at du opretter et emne for årsagsregistrering, som du f.eks. kalder Adviseringsopkald (Consult call) eller Andet (Other), så agenterne nemt kan registrere et eller andet, når de har besvaret et adviseringsopkald.