

Agentapplikation

Flere forskellige egenskaber styrer, hvordan tingene vises i agentapplikationen. Nogle af de vigtige er:

- **Tillad agent at planlægge opkald (Allow agent to Schedule Calls):** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne egenskab slås TIL, vil agenterne kunne bestille planlagte opkald fra agentapplikationen og se deres egne ændrede Dialer-opkald.
- **Tillad agent at planlægge opgave på baggrund af henvendelse (Allow agent to schedule task from request):** Standardindstillingen er FRA. Hvis denne egenskab slås TIL, kan agenten oprette en planlagt opgave på baggrund af en igangværende opgave eller samtale. (Hvis denne egenskab slås TIL for en gruppe, har gruppen også adgang til (kalender)fanen Planlagt opgave (Scheduled task)).
- **Årsagsregistrering – Tvungen (Enquiry Registration – Forced):** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil forsøge at tvinge agenterne til at foretage registrering efter hvert opkald, skal denne egenskab slås TIL for de relevante brugergrupper/agenter. Når denne egenskab er slået TIL, kan agenterne ikke klikke på Ledig (Ready), mens deres status er Efterbehandling (Wrap-up), hvis der ikke er foretaget en registrering. Timeout for efterbehandling skal være forholdsvis lang, når der anvendes tvungen årsagsregistrering.
- **Årsagsregistrering – Indstil til Ledig efter (Enquiry Registration – Set Ready after)** Hvis du bruger årsagsregistrering og slår denne egenskab TIL, indstilles agentens status automatisk til Ledig (Ready), hvis han/hun klikker på Registrer (Register), mens efterbehandling er i gang, og hvis der foretages en registrering, mens opkaldet er i gang, er der ingen efterbehandlingstid efter opkaldet.
- **Årsagsregistrering – Tillad manuel (Enquiry registrations – Allow manual):** Denne funktion understøttes ikke på agent.puzzel.com! Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenterne skal kunne generere årsagsregistreringsfaner ved at klikke på "+", skal du slå denne egenskab TIL. Bemærk, at denne type registreringer IKKE knyttes til opkald/chatsamtaler i arkivet, i statistikken eller i rådataene.
- **Årsagsregistrering – Tillad kommentar (Enquiry registration – Allow Comment):** Hvis du bruger årsagsregistrering og gerne vil have, at agenterne skal kunne tilføje en kommentar med fri tekst, skal du slå denne egenskab TIL.
- **Tillad, at agent forlænger efterbehandlingstid (sek.) (Possible to extend wrap-up with seconds):** Indstil en værdi (f.eks. 30 eller 120), hvis agenten skal kunne forlænge efterbehandlingen, når der er behov for det. Der vises en knap til forlængelse af efterbehandlingstiden med det definerede antal sekunder i agentapplikationens statusdel, når agentens status er Efterbehandling (Wrap-up), og agenten kan klikke på denne knap en eller flere gange for at forlænge den resterende efterbehandlingstid.
- **Emner for planlagt opgave (Scheduled task subjects):** Standardindstillingen er tom. Hvis du definerer et antal emner adskilt af semikolon, gøres indtastningsfeltet Emne (Subject) under Tilføj/rediger planlagt opgave (Add/Edit Scheduled task) til en rulleliste med de angivne emner i stedet for et indtastningsfelt til fri tekst.
- **Softphone – Tillad (Softphone – Allow):** Denne egenskab er slået TIL, hvis din virksomhed har adgang til at bruge funktionen Puzzel Softphone. Den kan derefter slås FRA for brugergrupper/brugere, der ikke bør have adgang til at bruge Softphone. En agent, der har adgang til at bruge Softphone, kan vælge mellem at bruge Softphone og at indtaste et eksternt telefonnummer.
- **Softphone – Brug (Softphone – Use):** Bruges kun på agent.puzzel.com. Agenter, der (i deres indstillinger) har valgt at bruge Softphone, har egenskaben slået TIL.
- **Softphone – Autosvar (Softphone – Auto answer):** Hvis denne egenskab er slået TIL, besvares indgående opkald til agentens Softphone automatisk efter <1 sekund (der afspilles en kort ringetone). Sørg for, at agenter, der bruger autosvar, altid har et headset på, når de er logget på køen. Når en agent foretager et udgående opkald eller modtager et Dialer-opkald af typen Power/Progressive/Predictive, besvarer Softphone automatisk opkaldet, også selvom Autosvar (Auto-answer) ikke er slået TIL.
- **Vis KPI-alarmer i agentapplikationen (Show KPI alarms in Agent application):** Standardindstillingen er TIL. Hvis egenskaben er slået FRA, vil en udløst KPI-alarm (gul række) ikke blive vist i agentapplikationens køoversigt.