

Agenttimeouts

En agent, hvis status er Optaget/Svarer ikke/Efterbehandling (Busy/No answer/Wrap-up), vil vende tilbage til statusen Ledig (Ready), når agentens timeout er overstået, eller når agenten klikker på Ledig (Ready).

▼ Agent status timeouts ?

	Company Puzzel Demo Product		User Group Select User Group		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy status timeout	<input checked="" type="checkbox"/>	15				
No answer status timeout	<input type="checkbox"/>	30				
Wrap-up status timeout phone	<input type="checkbox"/>	60				

Save Changes Undo changes

De forskellige timeouts:

- **Optaget timeout** - Agentens status skifter til Optaget (Busy) i x sekunder, når et opkald stilles igennem til agenten, og Puzzel modtager et optaget-signal, eller hvis agenten klikker på Afvis (Reject), når der tilbydes en skriftlig henvendelse. Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før Optaget timeout (Busy timeout) er afsluttet, eller agenten har klikket på Ledig (Ready).
- **Svarer ikke timeout** (No answer timeout) Agentens status skifter til Svarer ikke (No answer) i x sekunder, hvis et opkald (en henvendelse via chat/e-mail/sociale medier) sendes til agenten, og agenten ikke foretager sig noget inden for den foruddefinerede tilbudte tid (Tilbyd opkald/chat/e-mail til agent (sek.) (Offer call/chat/email to agent – sec)). Agenten vil ikke modtage en ny henvendelse, før Svarer ikke timeout (No answer timeout) er afsluttet, eller agenten har klikket på Ledig (Ready).
- **Efterbehandling timeout opkald** (Wrap up timeout phone) Hvor længe agenten skal have statussen Efterbehandling (Wrap-up), efter at han/hun har afsluttet telefonsamtalen. Vi anbefaler på det kraftigste, at denne værdi indstilles til mindst 30 sek. Hvis de fleste agenter bruger 10-60 sekunder på efterbehandling, men sommetider har behov for 5 minutter, anbefaler vi, at efterbehandlingstiden indstilles til 5 minutter, da agenterne skal klikke på Ledig (Ready), når de er færdige med efterbehandlingen.

Alternativt kan du indstille den foruddefinerede efterbehandlingstid til at være kort (f.eks. 30-60 sek.) og gøre det muligt for agenterne at forlænge efterbehandlingstiden (se Moduler – Agentapplikation (Products – Agent application)). Den tid, der bruges på efterbehandling, rapporteres i statistikken og i Ticker (og AHT omfatter efterbehandling). Det anbefales ikke at definere en pausevariant, der eksempelvis hedder Ekstra efterbehandling (Extra Wrap-up), da tid i pausevarianter ikke medtages i den rapporterede efterbehandlingstid (eller AHT) i Ticker og i statistikken. Bemærk, at du også kan foruddefinere en **efterbehandlingstid** for hver telefonkø på siden kø med en foruddefineret efterbehandlingstid, anvendes køens efterbehandlingstid i stedet for den efterbehandlingstid, der er foruddefineret for agenten.