

## E-mail

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-mail, CRM osv.), der kan identificeres af en URI, kan sættes i kø og distribueres i Puzzel som medietypen e-mail. Dette system skal sende information om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel (webtjenesten RequestAdd), så Puzzel kan sætte henvendelsen i kø og distribuere den til en agent. Puzzel tilbyder også en connector til Exchange. Planlagte opgaver anvender også medietypen e-mail. Flere egenskaber påvirker, hvordan medietypen e-mail fungerer i agentapplikationen, f.eks.:

- **Tilbyd e-mail til agent (sek.) (Offer email to agent – sec):** Denne egenskab angiver, hvor længe agenter skal tilbydes e-mail. Standardindstillingen er 30 sekunder. Hvis en agent ikke accepterer en tilbudt e-mail inden for dette antal sekunder, fjernes e-mailhenvendelsen fra agentapplikationen og tilbydes til den næste ledige agent.
- **Tillad overførsel af e-mail til kø (Allow e-mail transfer to queue):** Denne egenskab gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden kø (standardindstillingen er TIL). Egenskaben kan være nyttig, hvis en e-mail sendes til den forkerte mailadresse/maillø.
- **Tillad overførsel af e-mail til agent (Allow e-mail transfer to agent):** Denne egenskab gør det muligt for agenter at overføre en accepteret e-mail til en anden agent (standardindstillingen er FRA). Egenskaben kan være nyttig, hvis visse e-mails i en kø kun kan besvares af bestemte agenter.
- **Tillad overførsel af e-mail til personlig kø (Allow e-mail transfer to personal queue):** Denne egenskab gør det muligt for en agent at placere en accepteret e-mail i sin personlige kø og åbne og afslutte den på et senere tidspunkt (standardindstillingen er FRA).

Hvis du ønsker at ændre din e-mailkonfiguration i Puzzel, bedes du kontakte vores supportteam.

### Om overførsel af e-mail og placering af en e-mail i personlig kø

En agent, der overfører en e-mail, bør skrive en kommentar i agentapplikationen til den næste agent. Hvis en agent overfører en e-mail til en anden agent, vises e-mailen i den nye agents personlige kø. Denne e-mail placeres rent faktisk i en overførselskø, men er tagget med den korrekte agents navn. Denne overførselskø skal have en [KPI-alarm](#) (hvis ventetid > x timer), så alle agenter og supervisorer kan se, om e-mails venter for længe i overførselskøen. Alle agenter kan plukke e-mails (der har ventet for længe) fra overførselskøen.

Hvis du tillader dine agenter at placere en accepteret e-mail i den personlige kø, kan agenterne arbejde på samme e-mail flere gange (før et svar sendes til slutkunden, og der klikkes på Finish). En agent får anerkendelse for al den tid, der bruges på at arbejde på en e-mail, men vær opmærksom på, at dette ikke vil påvirke Ticker Agent og agentstatistikken! (Det vil se ud, som om agenten har besvaret flere e-mails og brugt kortere tid pr. e-mail, end hvis han/hun ikke placerede e-mails i sin personlige kø).

Agenter kan se køen Email Personal (Personlige e-mails) og Email Transfer (Overførsel af e-mails) i køoversigten, hvis de får vist alle køer, men hvis systemet er konfigureret således, at de kun kan se relevante køer, skal du medtage kompetencerne for overførsel af e-mails og personlige e-mails (med niveau = 0) i den profil, agenterne bruger, når de besvarer e-mails.