

## Reserveret/foretrukken agent

Hvis du gerne vil forbinde en henvender/chatkunde/e-mail/henvendelse via sociale medier i køen til samme agent som sidst, kan Puzzel Support konfigurere en reserveret agent for den eller de valgte køer. To parametre skal konfigureres:

- **Gem automatisk reserveret agent (d)**: Hvor mange dage systemet skal gemme, hvilken agent en besvaret kundes opkald/chat/e-mail/henvendelse via sociale medier sidst var forbundet til. Som kunde-id her bruger vi henvenderens nummer, chatkundens id (e-mailadresse), e-mailens afsender og "kilden" til en henvendelse via sociale medier.
- **Reserveret agent (s) (Reserved agent (s))**: Hvor mange sekunder et indgående opkald/en chat/en e-mail/en henvendelse via sociale medier skal **vente kun på den reserverede agent** (hvis agenten findes i tabellen med automatisk lagring af agenter). Efter x sekunder har henvendelsen denne agent som foretrukken, og henvendelsen kan derefter tilbydes til andre agenter.

Når det gælder et offentligt opslag på Facebook og de tilhørende kommentarer, behandler vi alle brugere, der kommenterer det samme opslag, som samme slutkunde, når vi søger efter en reserveret agent til en ny henvendelse, der vedrører det pågældende opslag.

Når det gælder **indgående opkald, chatsamtaler og henvendelser fra sociale medier**, vil henvendelsens reserverede agent blive ændret til foretrukken, hvis agenten er logget af nu, eller hvis agenten logger af i løbet af den reserverede tid.

Når det gælder indgående e-mails (herunder e-opgaver/planlagte opgaver), beholdes agenten som reserveret i den definerede reserverede tid, selv om agenten er logget af eller logger af.

- Hvis du sætter en **e-mail/e-opgave** i kø med Puzzels webtjenester (requestAdd), kan du give oplysninger om den reserverede agent og den reserverede tid for hver henvendelse.
- Hvis du sætter **planlagte opgaver** i kø med Puzzels webtjenester (requestAdd), kan du give oplysninger om den reserverede agent og den reserverede tid for hver henvendelse. Hvis der ikke er angivet en reserveret tid for henvendelsen, anvendes den foruddefinerede reserverede tid for den planlagte opgave.

### Allokering af henvendelser med en reserveret agent

- Når en agent bliver ledig, og et **telefonopkald** er reserveret i kø til den pågældende agent, sendes opkaldet til denne agent, selvom agenten ikke er logget på den kø, som den reserverede henvendelse venter i, og selvom denne henvendelse ikke er først i køen.
- Hvis der er en henvendelse i en **chatkø** eller **social medie-kø**, der er reserveret en agent, sendes henvendelsen kun til denne agent, hvis agenten er logget på med en profil, der indeholder den relevante medietype (chat eller sociale medier).
- Hvis der er en henvendelse (e-mail/e-opgave/planlagt opgave) i en **e-mailkø**, der er reserveret til en agent, sendes henvendelsen til denne agent, selvom agentens aktuelle profil ikke indeholder medietypen E-mail. Hvis en agent accepterer en henvendelse af typen e-mail/planlagt opgave, selvom vedkommende ikke har medietypen E-mail i sin profil, får agenten status I samtale, og derfor kan agenten ikke foretage udgående opkald. Hvis agentens profil derimod indeholder medietypen Email, når vedkommende accepterer en henvendelse af typen e-mail/e-opgave, får agenten status Ledig (1) (Ready (1)) eller Optaget (1) (Busy (1)), hvilket betyder, at agenten godt kan foretage udgående opkald, mens henvendelsesfanen med e-mailen/e-opgaven er åben.

### Alternativ allokering af henvendelser med reserveret agent (i e-mailkøer)

I forbindelse med e-mail-/e-opgavekøer er standardallokeringen af henvendelser med en reserveret agent muligvis ikke altid den "bedste" løsning, da en e-mail, som er reserveret til en agent, måske ikke er vigtigere end andre e-mails, chatsamtaler eller opkald i køen med (meget) højere SLA-scorer.

For at tilpasse standardadfærden for henvendelser med en reserveret agent kan valgmulighed 1 eller valgmulighed 1 og 2 nedenfor vælges for én eller flere af dine (e-mail)køer:

1. Alloker kun en henvendelse reserveret til en agent, hvis agenten er logget på den relevante kø (dvs. "Kræv kompetence på kø for reserveret agent")

2. Alloker **kun** en henvendelse reserveret til en agent, **hvis henvendelsen er den "første" i denne kø** ("Kræv førsteplacering i køen for reserveret agent")

For telefonkøer kan du overveje at bruge valgmulighed 1, men vi anbefaler ikke at bruge valgmulighed 2, da det kan resultere i (væsentligt) længere ventetider for henvendere, før de sættes i forbindelse med den reserverede agent.

For e-mail-køer anbefaler vi mulighed 1, hvis agenter ikke skal modtage e-mails, når de ikke er logget på e-mail-køen, eller 1 + 2 for at undgå, at e-mails med en reserveret agent prioriteres før opkald / chats uden en reserveret agent.

Hvis du vil aktivere en eller begge af disse muligheder for en eller flere af dine køer (e-mail), bedes du kontakte Puzzel Support.