

## Maks. antal henvendelser i kø og maks. tid i kø

For at beskytte Puzzel-platformen og din Puzzel-løsning mod at blive spammet af falske bestillinger af tilbagekald via nettet og spammails, der sendes til Puzzel-køer (som e-mails eller via webtjenesten requestAdd), kontrollerer vi, om køen er fuld, før vi placerer en ny e-mail/et nyt webtilbagekald i køen.

Det maksimale antal tilladte henvendelser i e-mailkøer og telefonkøer for webtilbagekald, kan konfigureres af Puzzel for hver kø. Hvis der ikke defineres et sådant maksimalt antal for en kø, tillader vi maks. 1000 henvendelser i en e-mailkø og maks. 1000 webtilbagekald. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil tillade flere (eller færre) end 1000 e-mails eller webtilbagekald i en kø, så vi kan indstille korrekte maksimumværdier for dine køer.

For indgående opkald kan der defineres et maksimalt antal opkald i kø (pr. kø), og hvis der er defineret en maksimumværdi for én af dine køer, skal det defineres, hvad der skal gøres med henvendelse, der dirigeres til køen og afvises eller sendes til Komplet afslutning (Full exit).

For chatkøer er standardindstillingen for maks. antal henvendelser i kø = 30. Kontakt Puzzel Support, hvis du vil definere en anden maksimumværdi end standardværdien.

### Note

For medietypen E-mail (anvendes til e-mail, e-opgaver og planlagte opgaver), er den maksimale tilladte tid i køen 60 dage. Når en henvendelse har ventet i køen i 60 dage, sletter Puzzel henvendelsen.

Hvis det sker, skyldes det sandsynligvis, at du har glemt den pågældende henvendelse, og at der ikke længere er agenter, som besvarer den pågældende kø. Som administrator kan du slette (gamle) e-mails i køen via Kødetaljer (Queue Details) (under Realtid – Køoversigt (Real-time – Queue overview)), hvis du ved, at disse e-mails/e-opgaver ikke bør eller skal sendes til agenter.

Når det gælder realtidskanalerne (telefon, sociale medier og chat) afslutter kunden henvendelsen, hvis vedkommende ikke stilles om til en agent inden for rimelig tid.

Henvendelse, der har bestilt tilbagekald, som venter i køen, modtager normalt et tilbagekald senere samme dag, men hvis alle agenter går hjem, før alle tilbagekald er foretaget, forbliver tilbagekaldene i køen i maks. 48 timer. En administrator kan slette tilbagekald via Køoversigt – Kødetaljer (Queue overview – Queue details), hvis gårsdagens tilbagekald ikke skal foretages næste morgen.