

Agentfeedback (Agent Feedback)

Konfiguration

▼ Agent Feedback ?

Allow agent feedback Yes	Category used for agent feedback Campaign	Call same agent when rescheduled Yes	Minutes reserved to same agent 20
-----------------------------	--	---	--------------------------------------

Hvis det skal være muligt for agenterne at give feedback (vælge et årsagsregistreringsemne (sommetider kaldet "opkaldsresultat") og/eller bestille genopkald eller markere et opkald som ubesvaret) i agentapplikationen, skal Tillad feedback fra agent (Allow Agent Feedback) være indstillet til Ja (Yes), og du skal vælge/ændre værdier for:

- **Kategori, der skal bruges til agentfeedback (Category used for agent feedback):** Hvis du ønsker, at agenterne skal have forskellige "opkaldsresultater" at vælge imellem, skal du definere en kategori for årsagsregistrering, der indeholder et antal emner, definere indstillingen som Reserveret til Dialer (Reserved for Dialer) og derefter vælge den her.
 - Typiske resultater (årsagsregistreringsemner) for besvarede Dialer-opkald er:
 - Interesseret
 - Ikke interesseret
 - Voicemail
 - Forkert nummer/person
 - Svarer ikke*
 - * Ikke nødvendigt, hvis du kun bruger tilstanden Predictive (ring til kontakt først), da agenter ikke ringes op, hvis kontakten ikke svarer. Anbefales for tilstanden Preview (ring til agent først).
- **Ring til samme agent ved genopkald (Call same agent when rescheduled):** Hvis agenten ønsker at bestille genopkald efter at være blevet sat i forbindelse med kontakten (= ringe tilbage til kontakten på et senere tidspunkt), kan agenten vælge et genopkaldstidspunkt, og om genopkaldet skal sendes til agenten selv eller en hvilken som helst agent. Valget her (Ja/Nej (Yes/No)) er kun standardværdien i agentapplikationen, men agenten kan indstille en anden værdi (til mig selv/til en vilkårlig agent (to myself/to any agent) for individuelle opkald efter behov. Vær opmærksom på, at hvis en agent bestiller genopkald i forbindelse med en kampagne, der bruger tilstanden Predictive (ring til kontakt først), vil Puzzel på det ændrede tidspunkt først ringe til agenten, og når agenten har besvaret, ringes der til kontakten.
- **Minutter reserveret til samme agent (Minutes reserved to same agent):** Hvis et genopkald registreres Til mig selv (To myself), og den reserverede agent er logget på, men ikke ledig på tidspunktet for genopkaldet, er kontakten forbeholdt denne agent i x minutter. Efter x minutter sendes kontakten til en hvilken som helst agent i køen.

Markér som ubesvaret (Mark as unanswered)

Hvis et opkald til en kontakts nummer besvares af en telefonsvarer/voicemail (tilstanden Preview eller Predictive), ringer Dialer ikke til kontakten igen, medmindre agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) eller bestiller et genopkald.

Vi anbefaler, at agenten, når denne forbindes til en telefonsvarer, lægger på og vælger et emne (f.eks. "Voicemail") og derefter markerer opkaldet som ubesvaret.

Hvis opkaldet til kontaktens nummer besvares af den "forkerte" person (f. eks. ægtefælle eller børn), kan agenten vælge f. eks. "Forkert person" (eller et andet emne) og markere opkaldet som ubesvaret eller bestille et genopkald.

Hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered), ændres kontaktens status på Dialer-listen fra besvaret til ikke besvaret, så kontakten ringes op igen senere (se Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries)), medmindre dette var det sidste forsøg for denne kontakt (se Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact)).

Note

Et besvaret opkald, der markeres som ubesvaret, rapporteres som besvaret i realtidsvisninger (Wallboard/køoversigt/Ticker), i historiske statistikrapporter og i rådataene.

Bestil genopkald til kontakten på et aftalt tidspunkt

Hvis et opkald til en kontakt besvares, kan den forbundne agent bestille et genopkald af typen Til mig selv (To myself) på det ønskede tidspunkt.

Hvis kontakten insisterer på at blive ringet op igen på en dag/et tidspunkt, hvor agenten ved, at han/hun ikke arbejder, eller hvis en hvilken som helst agent kan/burde kunne ringe op til denne kontakt på et senere tidspunkt, kan agenten angive genopkald Til en vilkårlig agent (To any agent), hvilket betyder, at den første ledige agent i køen efter det angivne tidspunkt for genopkald får opkaldet.

Hvis en agent bestiller et Dialer-genopkald Til mig selv (To myself), bliver denne agent den "reserverede agent". Hvis den reserverede agent er logget af på det tidspunkt, hvor genopkaldet skal foretages, sendes opkaldet til en anden agent på den relevante Dialer-kampagne. Hvis den reserverede agent er logget på, men ikke er ledig på det planlagte tidspunkt for genopkaldet, venter opkaldet på den reserverede agent i det antal minutter, der er defineret som Minutter reserveret til samme agent (Minutes reserved to same agent), f.eks. 20. Efter den reserverede tid, eller hvis agenten logger af, før den reserverede tid er gået, sendes opkaldet til en anden agent i køen.

Hvis en agent bestiller et genopkald, anbefaler vi på det kraftigste, at agenten skriver en kommentar, som kan blive vist i pop op-vinduet, når opkaldet sendes til den pågældende agent (eller en anden agent) på det ændrede tidspunkt.

Når agenten besvarer et genopkald, og kontakten af en eller anden årsag ikke besvarer opkaldet, vil kontakten ikke blive ringet op igen, medmindre agenten bestiller et nyt genopkald. Agenten kan bestille et nyt genopkald på et ønsket tidspunkt, hvis opkaldet ikke blev besvaret, hvis nummeret var optaget, eller hvis opkaldet blev besvaret af voicemail. Herefter vises det nye genopkald i Puzzel agentapplikationen hos brugeren.

Note

Hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) for et ubesvaret genopkald, ringer Dialer ikke til kontakten igen.

Agenten kan få vist totalopkaldstælleren i et pop op-vindue, så han/hun ved, hvor mange opkald der er foretaget til kontakten.

Hvad hvis en kampagne deaktiveres, efter at agenten har planlagt genopkald, men før det planlagte tidspunkt for genopkaldet?

Hvis en agent f.eks. kl. 12:00 under en samtale med en kontakt bestiller et genopkald f.eks. næste dag kl. 18:00, vil genopkaldet kun blive foretaget, hvis den samme kampagne er aktiveret på det definerede tidspunkt for genopkaldet (og en eller flere agenter er logget på), medmindre Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled) er aktiveret. Hvis kampagnens liste slettes eller udskiftes, eller hvis kontakten deaktiveres på tidspunktet for genopkaldet, vil opkaldet dog ikke blive foretaget.

Note

Et planlagt genopkald uden en reserveret agent (Til en vilkårlig agent (To any agent)) foretages kun på det planlagte tidspunkt, hvis den relevante kampagne er aktiv, og mindst én agent er logget på.

Bestilling af genopkald, kampagnens åbningstider og kontaktens time_from og time_to

Genopkaldet vil blive foretaget, hvis tidspunktet for det bestilte genopkald er uden for det/de definerede

tidsintervaller for kampagnen eller er uden for kontaktens definerede time_from og time_to, hvis kampagnen er aktiveret, eller hvis Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled) er aktiveret.

Hvis en agent bestiller et genopkald, og der ikke er nogen agent, som er logget på og ledig inden for **72 timer** efter det definerede tidspunkt for genopkald, vil kontakten ikke blive ringet op.

Planlagt opgave som et alternativ til genopkald

Hvis agenterne skal kunne oprette en Planlagt opgave (Scheduled task) i stedet for at bestille genopkald via Dialer, når en agent aftaler med en kontakt, at han/hun skal ringe tilbage på et aftalt tidspunkt, skal Dialer-profilen/-profilerne (og andre profiler) indeholde medietypen E-mail, så den planlagte opgave kan sendes til agenten på det planlagte tidspunkt. Desuden skal Bloker for opkald, hvis antallet af skriftlige henvendelser er større end 0 (Block phone if number of written requests is greater than 0) indstilles til 0.

Vi anbefaler, at en opkaldsagent ikke er logget ind på en opkaldsprofil, mens han arbejder på en planlagt opgave (agentstatus vil være Optaget (1)). Agenten bør logge af Dialler (mens han er i opsamling) lige før en opgaves planlagte tidspunkt, eller når han kort efter det planlagte tidspunkt ser den planlagte opgave i sin personlige kø, og derefter logge på med en ikke-Dialler-profil.

Du bør ikke bestille genopkald ved ubesvarede opkald i tilstanden Preview!

I tilstanden Preview vil agenter opleve at ringe til kontakter, som ikke svarer, men **agenterne skal ikke markere disse opkald som ubesvarede eller bestille genopkald ved et ubesvaret opkald, da Dialer vil ringe til kontakten senere, medmindre alle definerede opkaldsforsøg er udført.**

Da agenten har en årsagsregistreringsfane åben for denne kontakt, som ikke svarede, anbefaler vi, at agenten vælger emnet Svarer ikke (No answer). Den primære årsag er, at det er nemmere for agenterne at huske, at de altid skal foretage årsagsregistrering. Hvis Tvungen årsagsregistrering (Forced Enquiry registration) anvendes, skal agenterne desuden have et emne, de kan bruge i denne situation, hvor der ikke svares, for at kunne klikke på Ledig (Ready), når de er i status Efterbehandling (Wrap-up).