

Tilbagekald i køen, udgående opkald, agent-til-agent-opkald og Dialer

Tilbagekald i køen

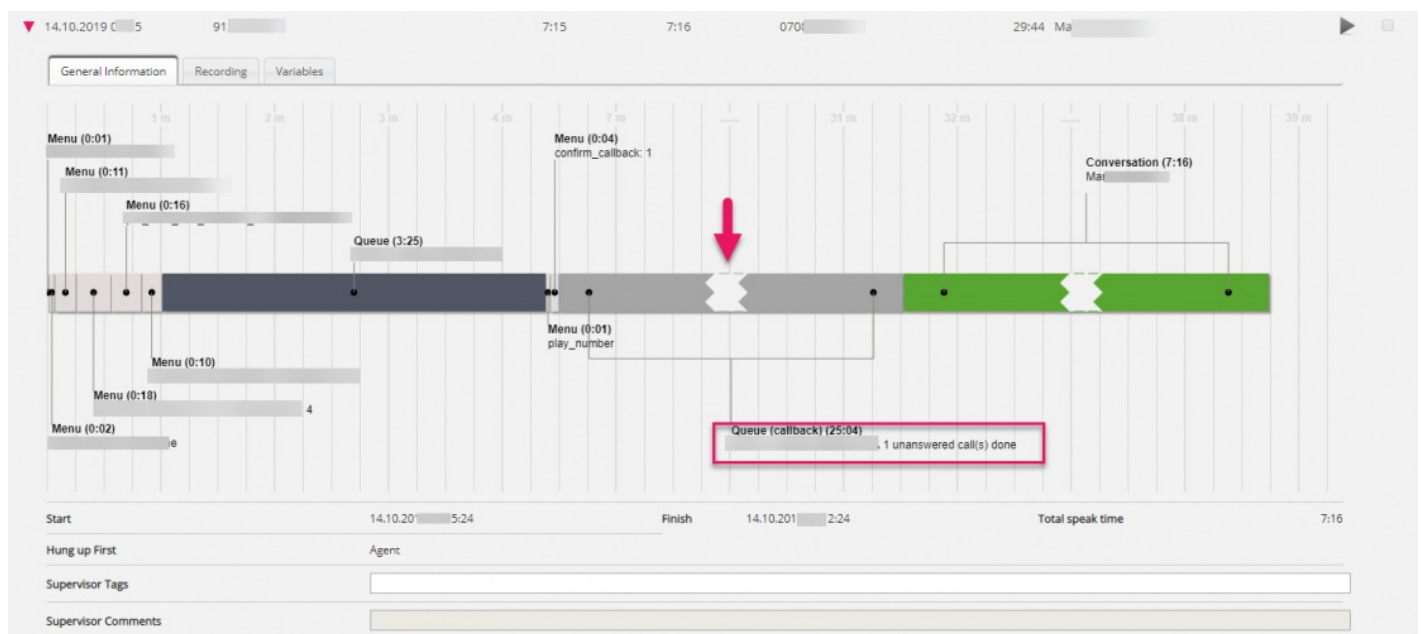
Når en kunde bestiller tilbagekald i køen, tager det lidt tid, fra tilbagekaldet bestilles, til tilbagekaldet er udført. Når kunden står først i køen, ringes op til agenten, og når agenten svarer, ringes op til kunden, men det er ikke sikkert, at kunden svarer. Det er muligt at konfigurere, at der skal udføres et andet og et tredje tilbagekaldsforsøg.

For et indgående opkald, hvor den opkaldende har bestilt tilbagekald, viser vi først bestillingssessionen, dvs. 0 eller flere menubegivenheder, en købegivenhed og derefter 1-4 menubegivenheder, hvor tilbagekald bestilles / bekræftes.

Når det første tilbagekaldsforsøg udføres senere, og kunden svarede, viser vi også en speciel begivenhed kaldet "**Kø (tilbagekald)**" og en samtalehændelse.

Hvis det første tilbagekaldsforsøg ikke besvares af kunden, viser vi en "**Kø (tilbagekald)**" -hændelse med etiketten "**1 ubesvaret opkald færdig**", men ingen samtalehændelse, da agenten og kunden ikke var forbundet. Agentnavnet vises dog, og også agentens undersøgelsesregistrering, hvis det er gjort.

Hvis kunden besvarer det 2. tilbagekaldelsesforsøg, vil det se sådan ud:



Hvis en tilbagekald besvares af kunden **telefon svarer**, besvares tilbagekaldet, og der foretages ikke et nyt opkald til denne kunde.

Hvis tilbagekaldet **slettes** fra køen, vil der være en **rød slettet** begivenhed.

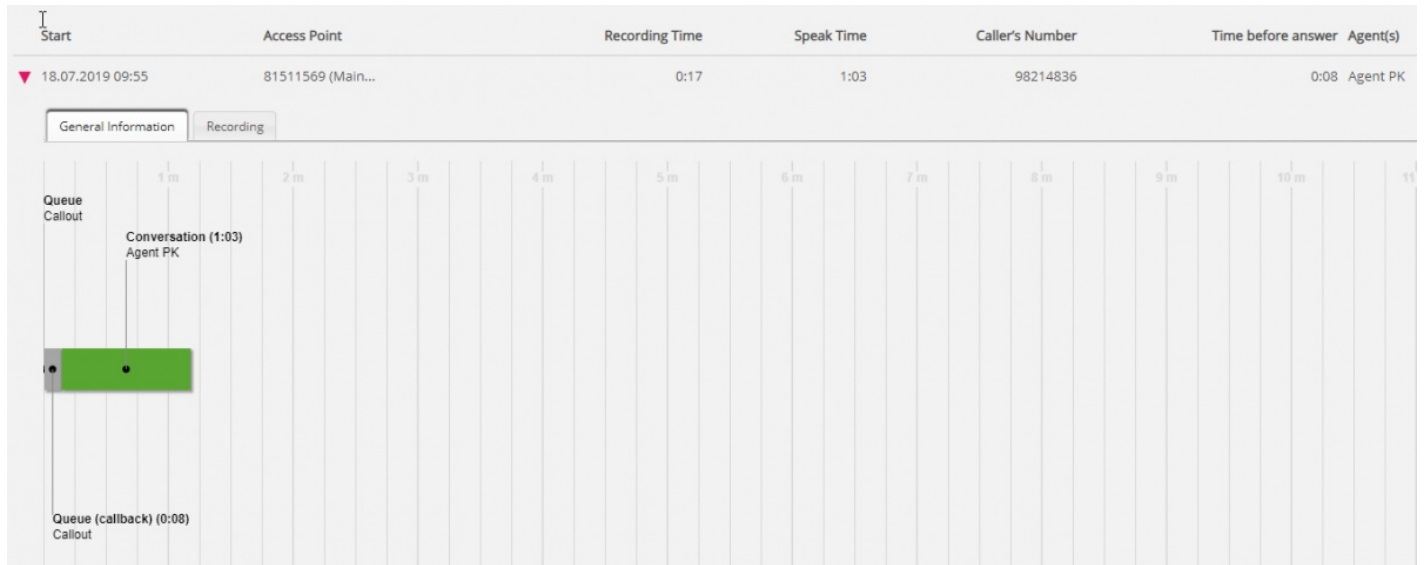
Udgående opkald

Når en agent foretager et udgående opkald til et telefonnummer (muligvis fra kataloget), vil dette blive vist i arkivet i en kø kaldet f.eks. Callout eller Outbound, og det kaldte nummer vil blive vist som "Opkalders nummer".

For udgående opkald viser arkivet:

- 1 **Købegivenhed** uden varighed, da opkald blev bestilt
- 1 **Køhændelse (tilbagekald)** med varighed fra bestilt opkald indtil destinationssvar (dette er ringetiden, som agenten oplever) eller indtil optaget / afvis / fejl eller indtil agenten lægger på, mens den ringer
- 1 **Samtalehændelse**, hvis destinationen besvares. Denne begivenhed varer fra destinationen besvaret, indtil opkaldet er afsluttet.

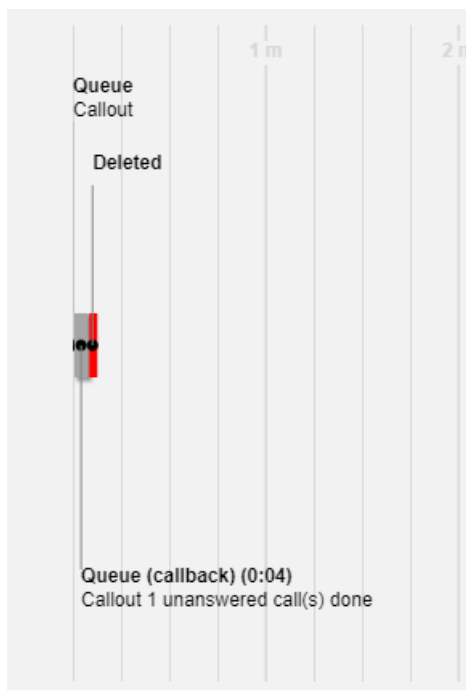
Besvaret udgående opkald:



Ubesvaret udgående opkald:



Annulleret opkald:



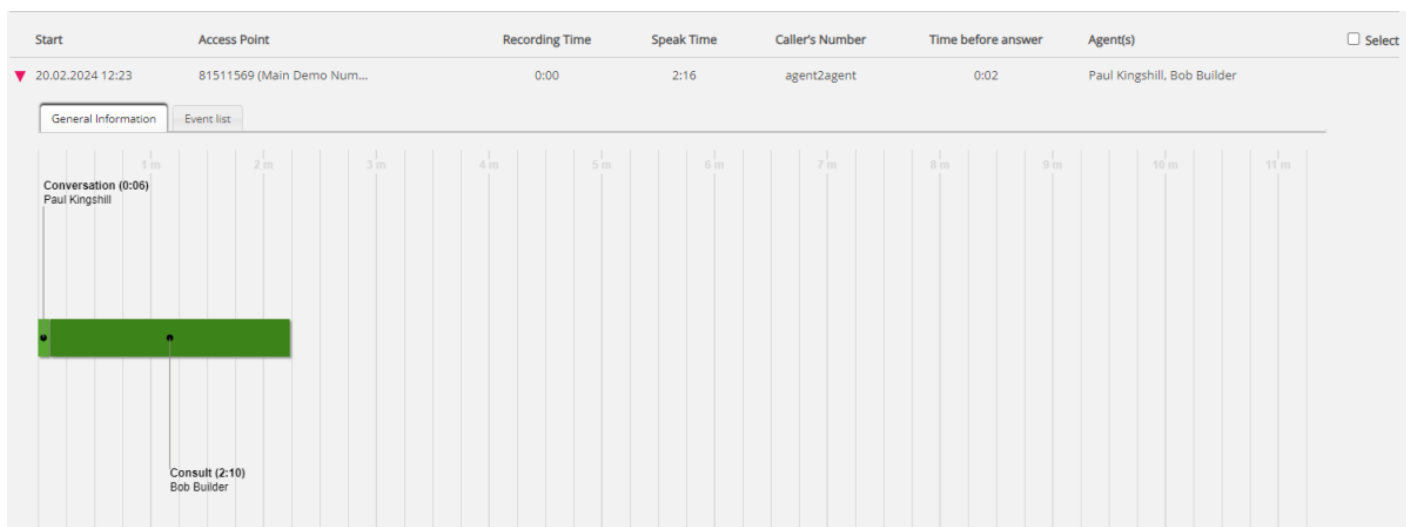
For et ubesvaret udgående opkald **viser begivenheden *Kø (tilbagekald)*** også teksten " 1 ubesvaret opkald færdig".

Hvis agenten stopper et allerede startet udgående opkald ved at klikke på *Annuller / Hang-up* i fanen Udgående opkald i stedet for at klikke på *Softphone Hang-up*, kan der være en ekstra rød begivenhed med tekstslettet, da opkaldet blev "slettet" fra køen.

Agent-til-agent-opkald

Hvis agent1 foretager et udgående opkald til agent2, kan dette opkald besvares af agent2 eller ej. Et sådant agent-til-agent-opkald vises i arkivet med agent1 som agent og "xxxxxxx" som opkaldsnummeret, og der vil ikke være nogen køhændelse. Hvis agent2 besvaret, vil det se ud som et **konsultere opkald** foretaget af agent1, det vil sige en *kortsamtale* begivenhed for agent1 og en længere *Rådfør* begivenhed med agent2.

I dette eksempel kaldte agent1 til agent2, der svarede efter 10 sek. Ringning, og samtalen varede 3:18, så agent1s samlede Speaktime var 3:28.



Tid før svar er kun 1 sek, da agent1s softphone automatisk besvares.

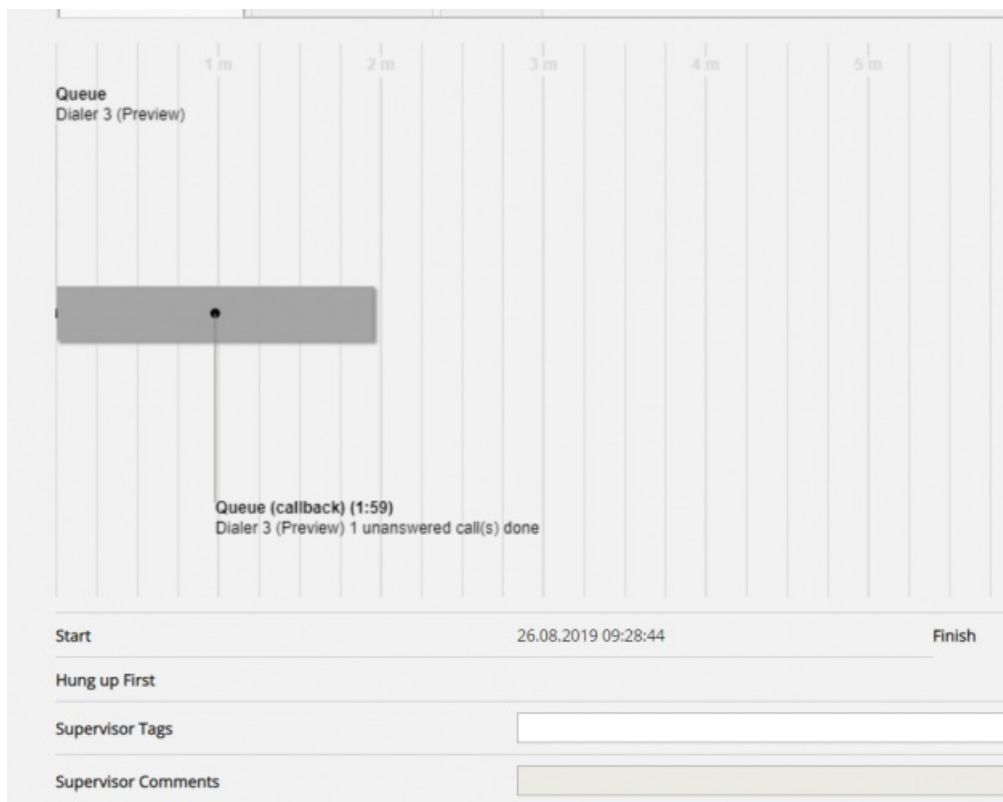
Hvis agent1 kaldet til agent2 og agent2 ikke svarede, vil der kun være en *kortsamtale* begivenhed for agent1 (f.eks 30 sek) og ingen *Consult* begivenhed, og agent2 vil ikke blive opført som en involveret agent, da han ikke svarede.

Opkald

Preview Dialer-opkald vises i Arkiv på samme måde som udgående opkald, det vil sige, vi viser **enkøbegivenhed** (med varighed = 0), en **kø (tilbagekaldelse)** begivenhed og muligvis en **samtalehændelse**.

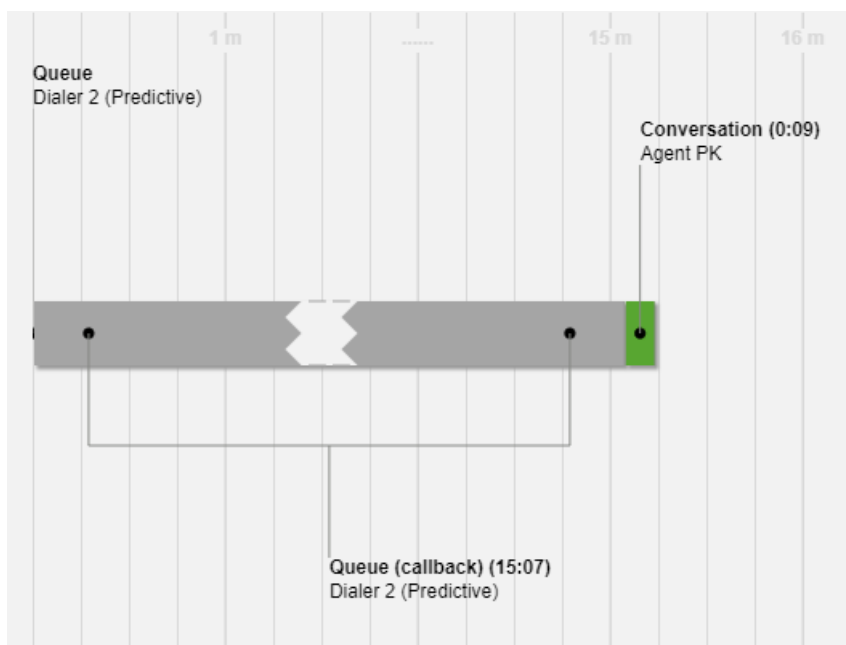
Th e **Kø (tilbagekald)** begivenhedens varighed repræsenterer tiden fra kontakten blev sat i Dialer kø indtil kontakt besvaret (eller kald ende på grund af intet svar).





I tilstanden **Predictive / Power / Progressive** kaldes Opkalderen først til kontakten, og en agent kaldes kun, hvis kontakten svarer (og agent er tilgængelig). Hvis kontakten ikke svarede, vil der kun være en *købegivenhed* uden varighed, en *købegivenhed (tilbagekald)* og en *menubegivenhed*, hvis en lydløs opkaldsmeddelelse blev spillet til kontakten.

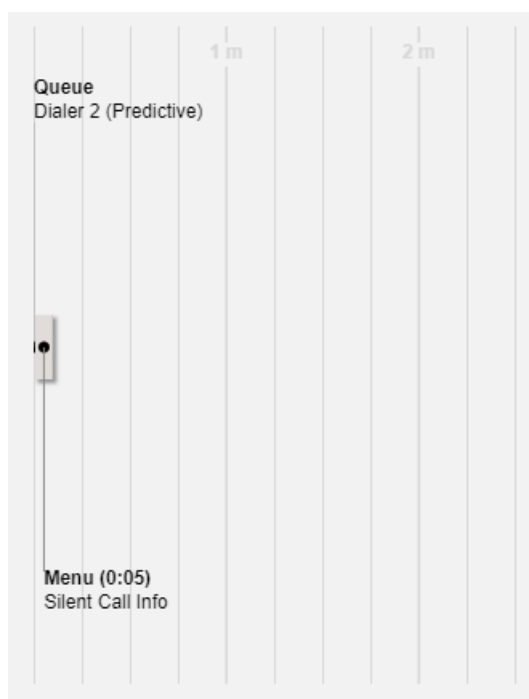
Besvaret



Ikke besvaret



Lydløs opkaldsmeddelelse



Velkomstbesked til opkald og agent, når agenten svarer

Når en agent besvarer et opkald fra køen, slutter vi os straks til den, der ringer op. Hvis din løsning er konfigureret til at afspille en kort besked til den, der ringer op, og agenten, når agenten svarer, vises denne korte meddelelse muligvis som en menubegivenhed efter samtalehændelsen i diagrammet, siden samtalehændelsen startede først.