

Written Requests (kirjalliset palvelupyynnöt)

Voit vastaanottaa puheluiden lisäksi kirjallisia palvelupyynnöitä, jos ne sisältyvät yrityksesi järjestelmäratkaisuun. Lisäksi kirjallisten palvelupyynnöiden vastaanottaminen edellyttää, että olet kirjautunut sisään profiililla, jolle voi osoittaa pyyntöjä ns. kirjallisten palvelupyynnöiden jonosta. Kirjallisia palvelupyynnöitä ovat esimerkiksi pyynnöt chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta.

Palvelupyynnöitä koskevat rajoitukset

Yhdelle asiakaspalvelijalle voi osoittaa yhden puhelun ja samanaikaisesti korkeintaan kahdeksan kirjallista palvelupyynnöitä (chatin, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta tulevia pyyntöjä).

Järjestelmän peruseriaate on, että kirjallisia palvelupyynnöitä ei osoiteta puhelun aikana, mutta palveluhenkilölle voi soittaa hänen käsitellessään kirjallisia palvelupyynnöitä. Esimiesi/järjestelmän pääkäyttäjä voi estää saapuvat puhelut aikana, jolloin käsittelet samanaikaisesti asetuksissa määritettyä enimmäismäärää enemmän kirjallisia pyyntöjä (asetus määritetään hallintaportaalissa). Tämä asetus ei kuitenkaan estä sinua soittamasta puheluita.

Samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyynnöiden enimmäismäärän muuttaminen

Asetuksissa voi määrittää samanaikaisesti käsiteltävien kirjallisten palvelupyynnöiden määrän. Jos käyttöoikeutesi sallivat asetusten muokkauksen, voit itse määrittää, kuinka monta pyyntöä haluat milloinkin käsitellä. Järjestelmän pääkäyttäjä on määrittänyt samanaikaisten kirjallisten pyyntöiden enimmäismäärän. Tätä asetusta ei voi ylittää, eikä enimmäismäärä voi olla nolla. Asetus tehdään sovelluksen Settings-välilehdellä Written Requests -kohdassa (Asetukset > Kirjalliset palvelupyynnöt).