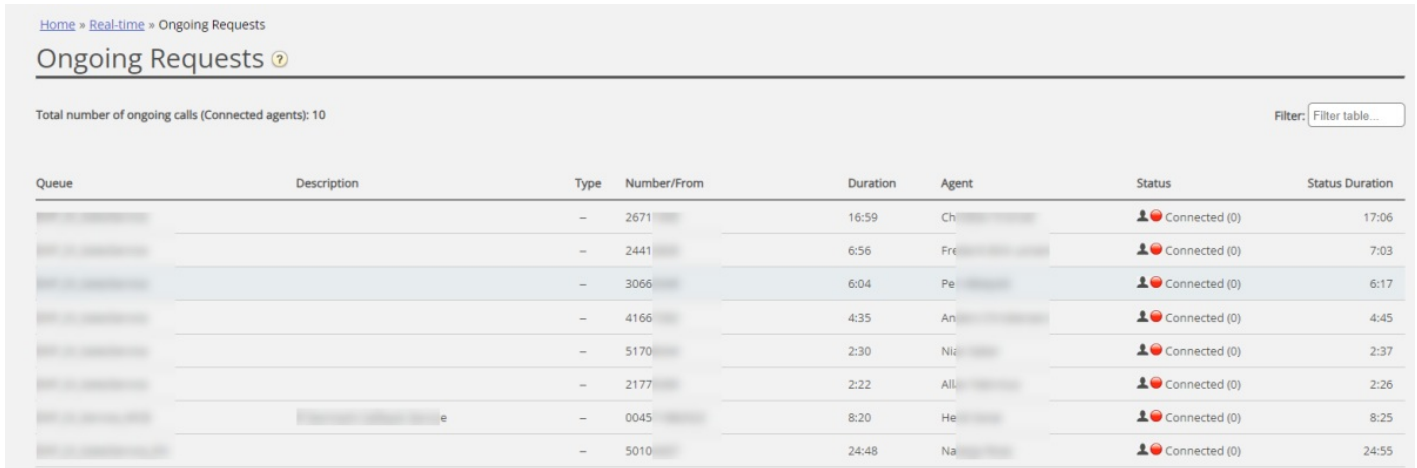


Pågående henvendelser

Denne siden viser én rad per pågående samtale og skriftlig henvendelse. En pågående henvendelse vises i systemkøen den kom fra. Siden agentene kan ha flere skriftlige henvendelser og/eller en utgående telefonsamtale samtidig, kan noen agenter være oppført flere ganger.



The screenshot shows the 'Ongoing Requests' page in a web application. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Home > Real-time > Ongoing Requests'. Below this is the title 'Ongoing Requests' with a help icon. A summary line indicates 'Total number of ongoing calls (Connected agents): 10' and a 'Filter: Filter table...' input field. The main content is a table with the following columns: Queue, Description, Type, Number/From, Duration, Agent, Status, and Status Duration. The table contains eight rows of data, each representing an ongoing request. The 'Status' column for all rows shows a person icon, a red dot, and the text 'Connected (0)'. The 'Status Duration' column shows various times, such as 17:06, 7:03, 6:17, 4:45, 2:37, 2:26, 8:25, and 24:55.

Queue	Description	Type	Number/From	Duration	Agent	Status	Status Duration
		-	2671	16:59	Ch...	Connected (0)	17:06
		-	2441	6:56	Fre...	Connected (0)	7:03
		-	3066	6:04	Pe...	Connected (0)	6:17
		-	4166	4:35	An...	Connected (0)	4:45
		-	5170	2:30	Ni...	Connected (0)	2:37
		-	2177	2:22	All...	Connected (0)	2:26
		-	0045	8:20	He...	Connected (0)	8:25
		-	5010	24:48	Na...	Connected (0)	24:55

Ved innkommende anrop vil henvendelsens Varighet være lik agentens Statusvarighet. Noen spesielle tilfeller:

- Agent-til-agent-samtaler blir ikke listet opp her (siden disse ikke er henvendelser)
- Når en agent foretar et spørreanrop, blir ikke spørreanropet vist i listen
- Hvis en agent har satt over en samtale til en annen, blir samtalen vist som en pågående henvendelse, men uten noen agentinformasjon.

Ved henvendelser via e-post, chat og sosiale medier er varigheten ikke nødvendigvis den samme som varigheten av agentens status. Agentene kan behandle flere skriftlige henvendelser på én gang (som ikke begynner samtidig), og agentens telefonstatus kan være I samtale, Ledig eller Opptatt eller til og med I pause / Logget av når agentene har en skriftlig henvendelse åpen.

Alle pågående henvendelser vises her for brukeren med mindre brukeren har et ressursfilter som begrenser hvilke systemkøer eller brukergrupper han eller hun skal se.

Slett pågående henvendelser

En bruker med tilgang til å slette e-post-/tilbakeringshenvendelser fra Sanntid – Kø kan også slette pågående henvendelser på e-post og sosiale medier fra siden Pågående henvendelser, men bare hvis agenten som er tildelt henvendelsen, er logget av.

Hvis en administrator sletter en pågående henvendelse, blir dette lagret i Endringslogg, og det blir opprettet rådata til statistikk.

Hvis en agent lukker agentapplikasjonen mens henvendelsesfanen for e-post eller sosiale medier fortsatt er åpen, og deretter logger på agentapplikasjonen igjen mindre enn 72/10 timer etter at han/hun aksepterte henvendelsen, vil henvendelsesfanen fortsatt være der, slik at agenten kan (gjøre ferdig arbeidet og) lukke fanen.

Siden noen agenter av og til lukker agentapplikasjonen (og går) mens henvendelsesfanen for e-post eller sosiale medier fortsatt er åpen, sletter systemet automatisk gamle henvendelser:

- Hvis en e-post har vært tilordnet en agent i mer enn 72 timer, blir henvendelsen slettet.
- Hvis en henvendelse på sosiale medier har vært tilordnet en agent i mer enn 10 timer, blir henvendelsen slettet.

Pågående chat.

Når agenten eller innchatteren har avsluttet chatten, vises ikke chatten lenger på siden Pågående henvendelser. Hvis agenten ikke lukker chatfanen og innchatteren glemmer å lukke chatten når den er avsluttet, vises chatten som pågående, men du kan ikke slette chathenvendelsen fra denne siden. Hvis agenten lukker Puzzel-nettleseren uten å lukke chatfanen og deretter logger på Puzzel innen 10 timer, vises chatfanen, slik at agenten kan lukke den og avslutte chathenvendelsen på riktig måte. Hvis chatfanen ikke lukkes av agenten innen 10 timer, forsvinner chathenvendelsen fra Pågående henvendelser, men denne chatten vises ikke i statistikk, Arkiv eller Rådata.