

## Detaljer om agentstater

For kunder som bare har telefonkøer, er agentens stater ganske enkle å forstå ( Logget på / Logget av / I pause og Ledig (Kobler til, I samtale, I etterbehandling)).

For kunder med chat, e-post eller sosiale medier i Puzzel er det litt mer komplisert.

Disse egenskapene, som finnes på siden Brukere – Produktmoduler under Chat, er viktige for agenter som kan håndtere skriftlige henvendelser fra Puzzel-køer:

- **Tillat endring av maks antall samtidige skriftlige henvendelser**
  - Er som standard av, men vi anbefaler at du slår den på, slik at agenter kan justere antall skriftlige henvendelser som skal håndteres.
- **Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt: X**
  - Den forhåndsdefinerte maksverdien, for eksempel 5.
  - Hvis agenter kan justere, lagres hver agents gjeldende maksverdi i Maks. totalt antall samtidige skriftlige henvendelser justert, hvis agenten har justert verdien.
- **Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser**
  - Standard er 0 (= ikke definert), som betyr at verdien for Maks antall samtidige henvendelser totalt brukes. Hvis verdien endres av en agent\*, lagres den nye verdien (mellom 1 og X) for denne agenten her.
- **Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser: standard 1**
  - Hvis agenten endrer verdien (mellom 1 og X), lagres den her.
- **Blokkér telefon hvis antall skriftlige forespørsler er større enn: Y**

I agentapplikasjonen viser vi agentens telefonstatus (for eksempel Ledig, I samtale, Opptatt), og aktive skriftlige henvendelser vises med en henvendelsesfane. I tillegg viser vi antall pågående skriftlige henvendelser i parentes ved siden av telefonstatusen, for eksempel Ledig (1), I samtale (1) eller Opptatt (4). Agentstatusen vises på samme måte i administrasjonsportalen.

### Fungerer det?

- Hvis agentens telefonen er Ledig (N) (= ikke blokkert på grunn av > Y skriftlige henvendelser), kan agenten motta et innkommende anrop.
- Hvis agentens telefon er blokkert på grunn av > Y skriftlige henvendelser, vises agentens status som Opptatt (N).
- Hvis agenten er i samtale (I samtale (N)), blir ikke agenten tilbudt flere skriftlige henvendelser fra køen selv om Maks antall skriftlige henvendelser ikke er nådd.
- En agent (som verken er i samtale eller etterbehandling) kan motta en skriftlig chat-/sosiale medier-henvendelse eller en e-post-/e-oppgavehenvendelse hvis agenten har kapasitet til mer av denne typen skriftlige henvendelser (jf. de definerte verdiene for Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-forespørsler og Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser), men bare hvis Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt ennå ikke er nådd.
- Agenten kan foreta et utgående anrop selv om telefonen er blokkert (Opptatt) på grunn av > Y skriftlige henvendelser.

### Eksempelkonfigurasjoner

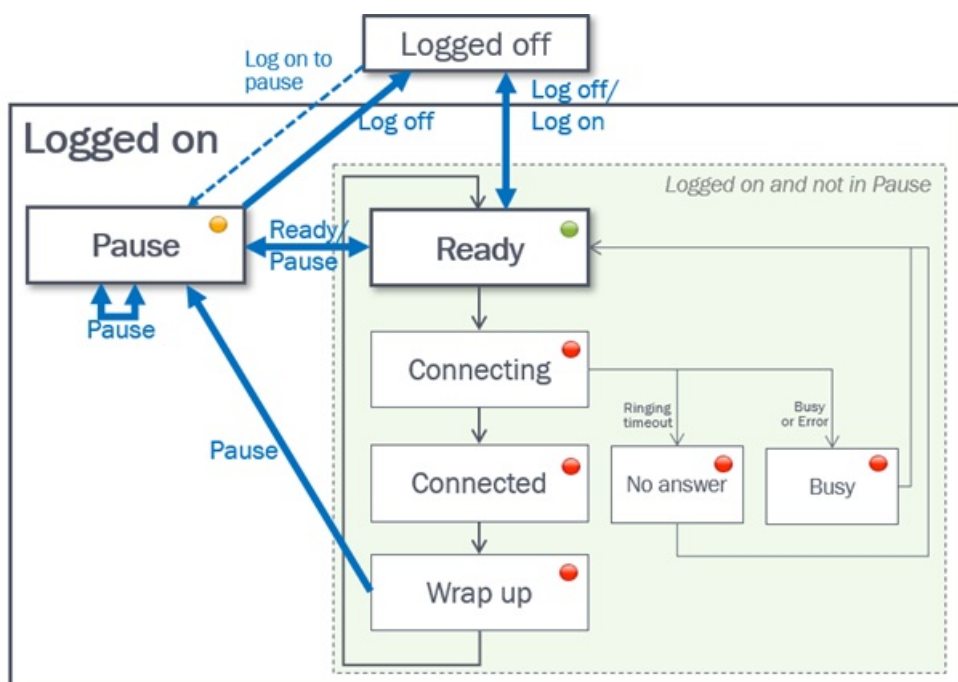
Parameter	A	B	C	D
Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt	4	4	4	2

Parameter	A	B	C	D
Maks antall samtidige e-post-/oppgavehenvendelser	1	1	1	2
Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser	0*	4	3	2

\*Eksempel/kolonne A og B ovenfor gir samme resultat, siden Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser = 0 betyr at dette ikke er definert og vi da bruker verdien for Maks antall samtidige skriftlige henvendelser totalt.

Summen av Maks antall samtidige e-post-/e-oppgavehenvendelser og Maks antall samtidige chat-/sosiale medier-henvendelser skal være lik Maks antall samtidige totalt (som i kolonne C) eller større enn Maks antall samtidige totalt (som i kolonne B og D).

Her vises de forskjellige agentstatusene:



Statusbeskrivelse	Statusnavn
Agenten er logget på og klar til å motta henvendelser	Ledig
Det er sendt et telefonanrop til agenten, men agenten har ikke svart ennå	Kobler til
Agenten er i samtale med en innringer	I samtale
Agenten har status Etterbehandling i x sekunder etter at han/hun har lagt på. Agenten kan når som helst endre statusen til Ledig for å forkorte den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden, og hvis konfigurert kan agenten forlenge sin gjeldende etterbehandlingsstatus	Etterbehandling
Når et anrop til en agent avvises av agenten eller resulterer i opptatt eller feil, settes agentstatusen til Opptatt i X sekunder (standard = 15), før statusen settes tilbake til Ledig.	Opptatt
Statusen Opptatt vises også når agentens telefon er blokkert på grunn av > Y pågående skriftlige henvendelser. Jf. Blokker telefon hvis > Y skriftlige henvendelser (Brukere – Produktmoduler – Chat). Agenten kan endre statusen sin til Ledig når statusen er Opptatt.	

Statusbeskrivelse	Statusnavn
Når et anrop til en agent «ringer ut», men ikke besvares innen forhåndsdefinert tid (standard 30 sek), gis agenten status Ikke svar i det konfigurerte antall sekunder (standard = 15), før status endres tilbake til Ledig. Agenten kan endre statusen sin til Ledig når statusen er Ikke svar.	Ikke svar