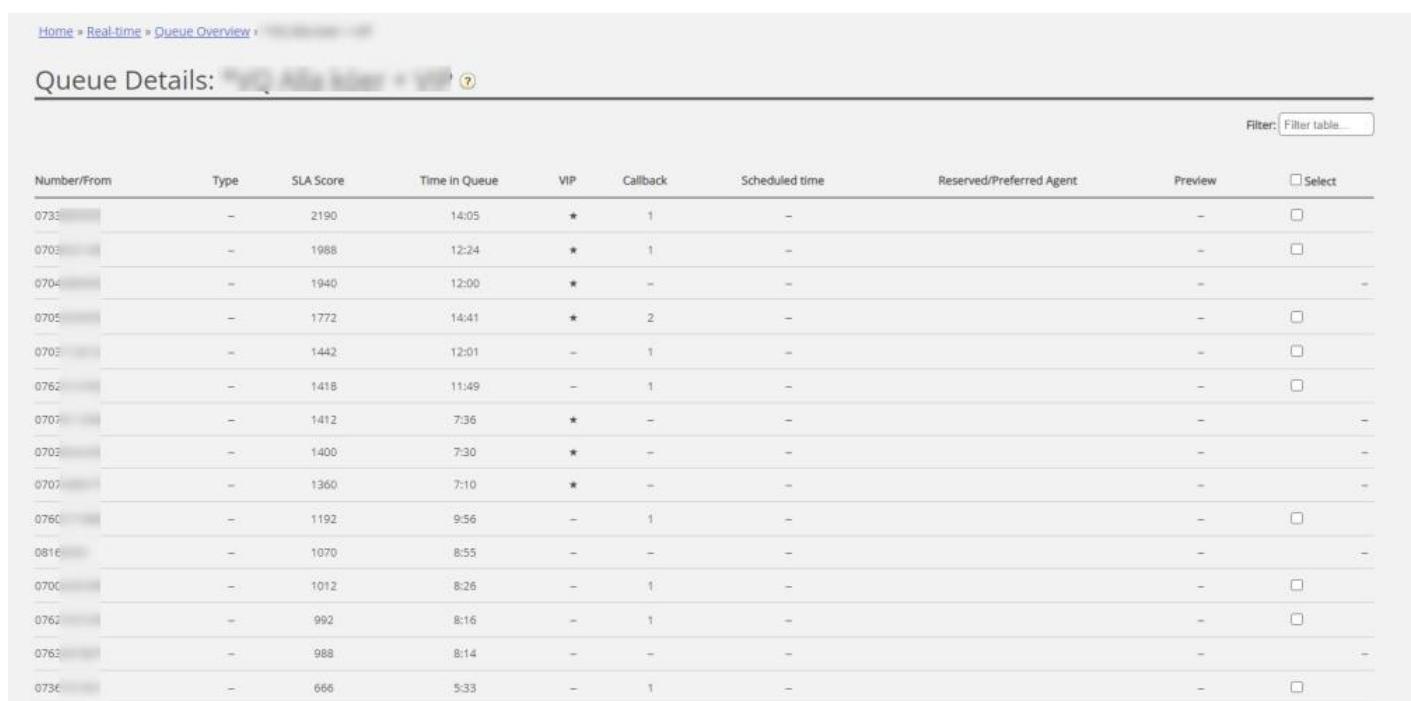


Om tilbakeringing i kø

En kunde som ringer inn, kan få tilbud om tilbakeringing når han/hun ankommer køen og den beregnede ventetiden er lengre enn for eksempel tre minutter. Hvis kunden trykker på x for å bestille tilbakeringing, beholder han/hun plassen sin i køen. Når kunden kommer først i køen, ringes det først til en agent, deretter ringes det til kunden.

- Hvis anropet besvares av kunden eller av en telefonsvarer, foretas det ikke noe nytt anrop.
- Hvis anropet ikke besvares av kunden eller telefonsvareren, blir det som standard ikke utført flere anrop (det utføres altså bare ett tilbakeringingsforsøk)
- Hvis det er konfigurert to eller tre forsøk, settes en kunde som ikke svarer, på slutten av køen, og han/hun blir oppringt når han/hun kommer først i køen
 - Hvis det er konfigurert to eller tre tilbakeringingsforsøk, kan det konfigureres en «karantene» (= en tid fra en ubesvart tilbakeringing til tidspunktet da kunden legges inn i tilbake i køen igjen (parameternavnet «secBetweenRetries»)), for eksempel ett minutt. Formålet med denne karantenen er å forhindre at det i sjeldne tilfeller der svært få venter i kø, foretas en ny tilbakeringing svært kort tid etter den første. Hvis du bare tilbyr tilbakeringing når beregnet ventetid er ganske lang, er ventetiden sannsynligvis fortsatt ganske lang etter at det første tilbakeringingsforsøket er gjort, så en karantene er vanligvis ikke nødvendig (eller kan være svært kort).

For en kunde som venter på det andre eller tredje tilbakeringingsforsøket, viser vi kundens brutto ventetid i Kødetaljer, men når vi beregner henvendelsens SLA-score, bruker vi netto ventetid (tiden som har gått siden kunden ble satt tilbake i kø etter forrige tilbakeringingsforsøk (og karantene)). Det er også mulig å legge til en VIP-score for en kunde som ikke svarte på et tilbakering, slik at kunden prioriteres når han/hun legges inn i køen igjen (etter en eventuell karantenetid) for neste tilbakeringing



The screenshot shows a table titled "Queue Details" with the following columns: Number/From, Type, SLA Score, Time in Queue, VIP, Callback, Scheduled time, Reserved/Preferred Agent, Preview, and Select. The table lists 18 rows of data, each representing a customer entry in the queue. The "Select" column contains checkboxes for each row.

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
0735	-	2190	14:05	*	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1988	12:24	*	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0704	-	1940	12:00	*	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1772	14:41	*	2	-		-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1442	12:01	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0762	-	1418	11:49	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1412	7:36	*	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0703	-	1400	7:30	*	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1360	7:10	*	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0760	-	1192	9:56	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0816	-	1070	8:55	-	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0700	-	1012	8:26	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0762	-	992	8:16	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>
0762	-	988	8:14	-	-	-		-	<input type="checkbox"/>
0736	-	666	5:33	-	1	-		-	<input type="checkbox"/>

En tilbakering kan være i kø i maks 72 timer. Det betyr at hvis agenter drar om kvelden før alle tilbakeringinger er fullført, venter tilbakeringingene fortsatt i kø neste morgen, med mindre administratoren har slettet dem fra køen.

Det er mulig å sette en tilbakeringing i en annen kø enn køen innringeren bestilte tilbakeringing fra, men dette er ikke anbefalt. Hovedårsakene er:

- at kunden ikke beholder sin plass i køen. Kunden ringes opp når en agent (etter kort eller svært lang tid) får anropet fra denne tilbakeringingskøen.
 - Hva skal man si til innringeren når han/hun bestiller tilbakering?
 - Hvordan skal man sikre at agenter får tilbakeringingene innen rimelig tid?

- at Statistikk, Ticker, Arkiv og Rådata blir forvirrende. Ett innkommende anrop fra kunden rapporteres som ankommet kø X, der han avbrøt (forlot køen), og deretter ett nytt innkommende anrop til en annen kø, som bestilte tilbakeringing.