

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 tilbakeringsforsøk)
- 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 tilbakeringsforsøk, 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 tilbakeringsforsøket er gjort, så en karantene er vanligvis ikke nødvendig (eller kan være svært kort).

For en kunde som venter på det andre eller tredje tilbakeringsforsøket, 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 tilbakeringsforsøk (og karantene)). Det er også mulig å legge til en VIP-score for en kunde som ikke svarte på et tilbakeringing, slik at kunden prioriteres når han/hun legges inn i køen igjen (etter en eventuell karantenetid) for neste tilbakeringing

Home » Real-time » Queue Overview » **Queue Details: 700 Alfa Silver - VIP** ?

Filter:

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	☐ Select
0732	-	2190	14:05	★	1	-	-	-	☐
0703	-	1988	12:24	★	1	-	-	-	☐
0704	-	1940	12:00	★	-	-	-	-	-
0705	-	1772	14:41	★	2	-	-	-	☐
0703	-	1442	12:01	-	1	-	-	-	☐
0762	-	1418	11:49	-	1	-	-	-	☐
0707	-	1412	7:36	★	-	-	-	-	-
0702	-	1400	7:30	★	-	-	-	-	-
0707	-	1360	7:10	★	-	-	-	-	-
0760	-	1192	9:56	-	1	-	-	-	☐
0816	-	1070	8:55	-	-	-	-	-	-
0700	-	1012	8:26	-	1	-	-	-	☐
0762	-	992	8:16	-	1	-	-	-	☐
0762	-	988	8:14	-	-	-	-	-	-
0736	-	666	5:33	-	1	-	-	-	☐

En tilbakeringing kan være i kø i maks 72 timer. Det betyr at hvis agenter drar om kvelden før alle tilbakeringer er fullført, venter tilbakeringene 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 tilbakeringskøen.
 - Hva skal man si til innringeren når han/hun bestiller tilbakeringing?
 - Hvordan skal man sikre at agenter får tilbakeringene 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.