

## Tvungen henvendelsesregistrering

Agenter kan utføre henvendelsesregistrering, men det er valgfritt. Hvis du vil tvinge agentene dine til å utføre henvendelsesregistrering for hver samtale/henvendelse, kan tvungen henvendelsesregistrering konfigureres for alle eller valgte brukergrupper.

Hvis henvendelsesregistrering ikke utføres i status Etterbehandling, får agenten som vanlig statusen Ledig når etterbehandlingstiden er slutt. Deretter kan agenten motta et nytt anrop. Den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden bør være ganske lang, slik at agenter har tid til å gjøre registreringen før de blir satt til Ledig og en ny samtale kommer!

Etter et anrop kan en agent som bruker agent.puzzel.com, ikke lukke anropets henvendelsesfane hvis det ikke er foretatt registrering, selv om samtalsens etterbehandlingstid er omme.

Agenten kan ikke lukke henvendelsesfanen for en chat-/e-post-/sosiale medier-henvendelse med mindre det er foretatt registrering.

Det er også mulig å konfigurere at agenten automatisk settes til status Ledig etter å ha foretatt en henvendelsesregistrering i statusen Etterbehandling. Med denne løsningen (egenskap Henvendelsesregistrering – Sett ledig etter satt til PÅ), trenger ikke agenten å klikke på Ledig.

Hvis du tar i bruk tvungen henvendelsesregistrering, anbefaler vi deg å opprette et emne for henvendelsesregistrering kalt for eksempel Spørreanrop eller Annet, slik at agentene enkelt kan registrere noe etter å ha besvart spørreanrop.