

## Agenttimeout

En agent i statusen Opptatt / Ikke svar / Etterbehandling returnerer til statusen Ledig når timeouten er over, eller når han/hun klikker på Ledig.

▼ Agent status timeouts ?

Quick find users/user groups	Company Puzzel Demo Product		User Group Select User Group		User Select User	
	Inherit	Value	Inherit	Value	Inherit	Value
Busy status timeout	<input checked="" type="checkbox"/>	15				
No answer status timeout	<input type="checkbox"/>	30				
Wrap-up status timeout phone	<input type="checkbox"/>	60				

Save Changes   Undo changes

De ulike typene timeout:

- **Opptatt-timeout** – Agentstatusen blir endret til Opptatt i X sekunder når et anrop er satt opp til agenten og Puzzel mottar et opptattsignal, eller hvis agenten klikker på Avvis når et anrop eller en skriftlig henvendelse tilbys. Agenten får ikke nye henvendelser før Opptatt-timeout er avsluttet eller agenten trykker på Ledig.
- **Ikke svar-timeout** – Agent-status nå endres til Ikke svar i X sekunder hvis et anrop (eller en henvendelse på chat, e-post eller sosiale medier) tilbys agenten og agenten ikke gjør noe innenfor en forhåndsdefinert «tilbudstid» (Agent tilbys anrop/chat/e-post i sek). Agenten får ikke nye henvendelser før Ikke svar-timeout er avsluttet eller agenten trykker på Ledig.
- **Etterbehandlings-timeout telefoni** Hvor lenge agenten har statusen Etterbehandling etter at han/hun har lagt på røret. Vi anbefaler på det sterkeste at denne verdien settes til minst 30 sek. Hvis de fleste agenter trenger 10–60 sekunder til etterbehandling, men noen ganger trenger 5 minutter, anbefaler vi at etterbehandlingstiden defineres til 5 minutter, siden agenter kan klikke på Ledig når de er ferdige med etterbehandlingen.

Alternativt kan du angi en kort forhåndsdefinert etterbehandlingstid (for eksempel 30–60 sek) og tillate at agentene forlenger etterbehandlingstiden (se Produktmoduler – Agentapplikasjon).

Tiden brukt i statusen Etterbehandling rapporteres i statistikken og i Ticker (og gjennomsnittlig behandlingstid inkluderer etterbehandling). Vi anbefaler ikke å definere en pausevariant kalt for eksempel Ekstra etterbehandlingstid, siden tiden i en pausevariant ikke medregnes i den rapporterte etterbehandlingstiden (eller gjennomsnittlig behandlingstid) i Ticker og Statistikk.

Merk at du også kan forhåndsdefinere en etterbehandlingstid per telefonkø på siden Denne vil da brukes istedenfor den forhåndsdefinerte etterbehandlingstiden for denne agenten.