

E-post

Enhver skriftlig henvendelse fra et hvilket som helst system (e-post, CRM) som kan identifiseres med en URI, kan plasseres i kø og distribueres i Puzzel som medietype e-post. Systemet må sende informasjon om henvendelsen (Fra, Til, Emne, URI) til Puzzel (web-service RequestAdd), slik at Puzzel kan plassere henvendelsen i kø og sende den til en agent. Puzzel tilbyr også en Exchange-kobling. Planlagt oppgave bruker også medietypen e-post. Det er flere egenskaper som påvirker hvordan medietypen e-post fungerer i agentapplikasjonen, for eksempel:

- **Agent tilbys email i sek:** Hvor lenge agenter skal tilbys e-post. Standard er 30 sekunder. Hvis en agent ikke godkjenner en tilbudt e-post innen tidsfristen, blir e-posten fjernet fra agentapplikasjonen og tilbudt neste ledige agent.
- **Tillat e-post-settover til kø:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen kø (standard PÅ). Kan være nyttig hvis en e-post blir sendt til feil e-postkø.
- **Tillat e-post-settover til agent:** Hvis agenter skal tillates å sette over en akseptert e-post til en annen agent (standard AV). Kan være nyttig hvis enkelte e-poster i en kø bare kan besvares av visse agenter.
- **Tillat e-post-settover til personlig kø:** Hvis agenter skal tillates å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø for å åpne den på nytt og fullføre den senere (standard AV).

Kontakt vårt supportteam hvis du vil gjøre endringer i e-postkonfigurasjonen din i Puzzel.

Om settover av e-post og plassering av e-post i personlig kø

En agent som setter over en e-post til agent/kø, kan skrive en kommentar til neste agent i agentapplikasjonen. Hvis en agent setter over en e-post til en annen agent, vises e-posten i den nye agentens personlige kø. E-posten plasseres egentlig i en settoverkø, men den er merket med det riktige agentnavnet. Denne settoverkøen bør ha en KPI-alarm (hvis ventetid > x timer), slik at alle agenter og ledere kan se om e-poster må vente for lenge i settoverkøen. Alle agenter kan plukke e-poster (som har ventet for lenge) fra settoverkøen.

Hvis du tillater agentene dine å plassere en akseptert e-post i sin personlige kø, kan agentene jobbe med den samme e-posten flere ganger (før de sender et svar til sluttkunden og lukker e-postfanen). Agentene får godskrevet all den tiden de bruker på å jobbe med en e-post, men merk at dette vil påvirke Ticker agent og agentstatistikken! (Det vil se ut som om agenten har besvart flere e-poster og brukt mindre tid per e-post, enn om han/hun ikke hadde plassert e-poster i sin personlige kø).

Agenter vil se den personlige e-postkøen og settoverkøen for e-post i Køoversikt hvis de viser alle køer, men hvis det er konfigurert at de bare skal se relevante køer, må du inkludere som skills Settover e-post og Personlig e-post (med nivå = 0) i profilen som agentene bruker når de svarer på e-post.