

## Reservert/foretrukket agent

Hvis du vil at et anrop, en chat, en e-post eller en henvendelse på sosiale medier i køen skal bli tildelt den samme agenten som sist, kan Puzzel support konfigurere Reservert agent for den valgte køen. Det er to parametere som må konfigureres:

- Autolagring reservert agent (d): Hvor lenge systemet skal lagre opplysningene om hvilken agent som sist tok seg av kundens (telefon-, chat-, e-post- eller sosiale medier-) henvendelse. Som kunde-ID her bruker vi innringerens nummer, innchatterens ID (e-postadresse), e-postens avsender og «kilden» fra en sosiale medier-henvendelse.
- Reservert(e) agent(er): Hvor mange sekunder en innringer/innchatter/e-postavsender/sosiale medier-avsender skal vente bare på den reserverte agenten (hvis det er angitt en slik agent i autolagringstabellen). Etter x sekunder får henvendelsen den aktuelle agenten som foretrukket agent, og forespørselen kan tilbys andre agenter.

Når det gjelder offentlige Facebook-innlegg og tilhørende kommentarer, behandler vi alle brukere som kommenterer det samme innlegget, som én og samme sluttkunde når vi leter etter en reservert agent for en ny henvendelse relatert til dette innlegget.

Når det gjelder innkommende anrop, chatter og sosiale medier-henvendelser, blir henvendelsens reserverte agent gjort om til foretrukket agent hvis agenten er logget av nå, eller hvis han/hun logget av i løpet av den reserverte tiden.

Når det gjelder innkommende e-poster (inkludert e-oppgaver og planlagte oppgaver), beholder agenten statusen som reservert agent i den definerte reserverte tiden selv om agenten blir logget av eller logger av.

- Hvis du plasserer e-post/e-oppgaver i kø med Puzzel web-services (requestAdd), kan du legge inn informasjon om de ulike henvendelsenes reserverte agent og reserverte tid
- Hvis du setter planlagte oppgaver i kø ved hjelp av Puzzels webtjeneste RequestScheduledETaskAdd, kan du gi informasjon om reservert agent og reservert tid for hver henvendelse. Hvis det ikke er angitt noen reservert tid for henvendelsen, brukes den forhåndsdefinerte reserverte tiden for planlagte oppgaver.

### Tildeling av henvendelser med en reservert agent

- Når en agent blir klar, og det er **entelefonsamtale** i kø reservert for denne agenten, vil denne samtalen bli Når en agent blir ledig og det er et telefonanrop i kø reservert for denne agenten, blir dette anropet sendt til denne agenten selv om agenten ikke er logget på køen den reserverte henvendelsen venter i, og selv om denne henvendelsen ikke er først i kø.
- Hvis en henvendelse i en kø for chat eller sosiale medier er reservert for en agent, blir henvendelsen bare sendt til denne agenten hvis agenten er logget på med en profil som inneholder den relevante medietypen (Chat eller Sosiale medier).
- Hvis det er en henvendelse (e-post / e-oppgave / planlagt oppgave) i en e-postkø reservert for en agent, vil henvendelsen bli sendt til denne agenten selv om agentenes nåværende profil ikke inneholder medietypen E-post. Hvis en agent aksepterer en e-posthenvendelse eller en planlagt oppgave uten å ha e-post i profilen sin, får agenten statusen I samtale, og agenten kan derfor ikke foreta et utgående anrop. Men hvis agentprofilen inneholder medietypen E-post idet e-post-/oppgavehenvendelsen aksepteres, får agenten statusen Ledig (1) eller Opptatt (1) og kan deretter foreta et utgående anrop mens fanen for e-post-/oppgavehenvendelsen er åpen.

### Alternativ tildeling av henvendelser med reservert agent (i e-postkøer)

For e-post-/e-oppgavekøer er standard tildeling av henvendelser med en reservert agent kanskje ikke alltid den «beste» løsningen, siden en e-post reservert til en agent ikke nødvendigvis er viktigere enn andre e-poster, chatter eller samtaler i kø med (mye) høyere SLA-scorer.

For å justere standard virkemåte for henvendelser med reservert agent alternativ 1 eller alternativ 1 og 2 nedenfor velges for en eller flere (e-post-) køer:

1. Tildel henvendelse reservert til agent bare hvis agenten er logget på den aktuelle køen (også kalt «Krev skill på kø for reservert»)
2. Tildel henvendelse reservert til agent bare hvis agenten er «først» i køen («Krev først i kø for reservert»)

For telefonkøer kan du vurdere alternativ 1, men vi anbefaler ikke alternativ 2, siden dette kan føre til (betydelig) lengre ventetid for innringere med reservert agent.

For e-postkøer anbefaler vi alternativ 1 hvis agenter ikke skal få e-post når de ikke er logget på e-postkøen, eller 1 + 2 for å unngå at e-poster med en reservert agent prioriteres foran anrop/chatte uten reservert agent.

Hvis du vil slå på ett eller begge disse alternativene for en eller flere av køene dine (e-post), kan du kontakte Puzzel Support.