

Maks antall henvendelser i kø og maks tid i kø

For at Puzzel-plattformen og din Puzzel-løsning ikke skal bli spammet av falske tilbakeringingsbestillinger fra web og av søppel-e-post til Puzzel-køene (som e-post eller ved bruk av webtjenesten requestAdd), undersøker vi om køen er full, før vi legger en ny tilbakeringing bestilt på e-post eller web til i køen.

Puzzel kan legge inn en grense, for hver kø, for hvor mange henvendelser som skal tillates i e-postkøer, og for hvor mange tilbakeringinger bestilt på web som skal tillates i telefonkøer. Hvis det ikke er angitt noen slik grense, tillater vi maks 1000 henvendelser per e-postkø og maks 1000 tilbakeringinger bestilt på web. Ta kontakt med Puzzel support hvis du vil tillate flere (eller færre) enn 1000 e-poster eller tilbakeringinger bestilt på web i en kø, slik at vi kan angi riktige maksverdiene for køene dine.

For innkommende anrop kan det angis et maks antall anrop i kø (per kø), og hvis det angis en maksverdi for en av køene dine, må det angis hva som skal gjøres med innringere som rutes til Køen og blir avvist.

For chatkøer er maks antall henvendelser i kø som standard 30. Ta kontakt med Puzzel support hvis du vil angi andre maksverdier enn standardverdien.

Note

For medietypen e-post (brukes til e-post, oppgave og planlagt oppgave) er maksimal tillatt tid i køen 60 dager. Hvis en henvendelse har stått i kø i 60 dager, sletter Puzzel den.

Hvis dette skjer, er det sannsynligvis fordi du har glemt henvendelsen og ingen agenter svarer på køen lenger. Som administrator kan du slette (gamle) e-poster i kø fra Kødetaljer (under Sanntid – Køoversikt) hvis du vet at disse e-postene/e-oppgavene ikke skal eller ikke vil bli sendt til agenter.

I sanntidskanalene (telefon, sosiale medier og chat) vil kunden legge på hvis han eller hun ikke blir tildelt en agent innen rimelig tid.

Innringere som har bestilt tilbakeringing i kø, ringes vanligvis opp senere samme dag, men hvis alle agenter går for dagen før alle tilbakeringinger er utført, vil tilbakeringingene bli stående i kø i maks 48 timer. En administrator kan slette tilbakeringinger fra Køoversikt – Kødetaljer hvis du ikke vil at gårdsdagens tilbakeringinger skal utføres neste morgen.