

Agent-tilbakemelding

Konfigurasjon

▼ Agent Feedback ?

Allow agent feedback Yes	Category used for agent feedback Campaign	Call same agent when rescheduled Yes	Minutes reserved to same agent 20
-----------------------------	--	---	--------------------------------------

Hvis agentene skal kunne gi tilbakemeldinger (velge et emne for henvendelsesregistrering (av og til kalt «anropsresultat») og/eller legge inn nytt anrop og markere anropet som ubesvart) i agentapplikasjonen, må Tillat agent-tilbakemelding være satt til Ja, og du må velge/endre verdier for:

- **Kategori brukt for agent-tilbakemelding:** Hvis du vil at agentene skal ha et sett med «anropsresultater» å velge blant, må du definere en Henvendelsesregistrering-kategori med emner og definere den som Reservert for Dialer og deretter velge den herfra.
 - Typiske resultater (emner for henvendelsesregistrering) for besvarte Dialer-anrop er:
 - Interessert
 - Ikke interessert
 - Telefonsvarer
 - Feil nummer/person
 - Ikke svar*

*Ikke nødvendig hvis du bare bruker Predictive-modus (ring kontakten først), siden det ikke blir ringt til agenter hvis ikke kontakten svarer først. Anbefalt for Preview-modus (ring agenten først).

- **Ring samme agent ved ring tilbake:** Hvis agenten vil legge inn et nytt anrop etter å ha blitt koblet til kontakten (= ring tilbake til kontakten senere), kan agenten velge et tidspunkt for det nye anropet og velge om det nye anropet skal sendes til ham eller henne selv eller til en hvilken som helst agent. Valget her (Ja/Nei) er bare standardverdien i agentapplikasjonen, men agenten kan angi en annen verdi (Til meg selv / Til hvilken som helst agent) for individuelle anrop ved behov. Merk at hvis en agent legger inn et nytt anrop fra en kampanje med Predictive-modus (ring kontakten først), vil Puzzel på tidspunktet for det nye anropet ringe til agenten først; når agenten har svart, blir det ringt til kontakten.
- **Minutter reservert til samme agent:** Hvis det er registrert at det skal ringes tilbake «til meg selv» og den reserverte agenten er pålogget, men ikke ledig på tidspunktet for det nye anropet, reserveres kontakten for denne agenten i x minutter. Etter x minutter sendes kontakten til hvilken som helst agent på køen.

Merk som ubesvart

Hvis et anrop til en kontakts nummer blir besvart av en telefonsvarer / telefonsvarer (forhåndsvisning eller prediktiv modus), vil ikke Hvis et anrop til en kontakt besvares av en telefonsvarer (Preview eller Predictive-modus), ringer ikke Dialer til kontakten igjen med mindre agenten velger Merk som ubesvart eller legger inn nytt anrop.

Hvis agenten kommer til telefonsvarer, anbefaler vi at agenten legger på og velger et emne (for eksempel «Telefonsvarer») og «Merk som ubesvart».

Hvis anropet til kontakten besvares av «feil» person (for eksempel ektefelle eller barn), kan agenten velge for eksempel «Feil person» (eller et annet emne) og «Merk som ubesvart», eller legge inn nytt anrop.

Hvis agenten velger «Merk som ubesvart», vil kontaktens status i Dialer-listen endre seg fra besvart til ikke besvart, slik at kontakten blir oppringt igjen senere (ref. Min. minutter mellom anrop), med mindre dette var det siste forsøket for denne kontakten (ref. Maks anrop per kontakt).

Note

Et besvart anrop som merkes som ubesvart, blir rapportert som besvart i sanntidsvisninger (Wallboard/Køoversikt/Ticker), i statistikkrapporter og i rådata.

Avtale nytt tidspunkt med kontakten

Hvis et anrop til en kontakt blir besvart, kan den tilkoblede agenten legge inn et nytt anrop med valget «**Til meg selv**» og med ønsket tidspunkt.

Hvis kontakten insisterer på å bli oppringt igjen på en dato / et tidspunkt da agenten vet at han/hun ikke er på jobb, eller hvis en hvilken som helst agent kan/skal ringe denne kontakten senere, kan agenten legge inn nytt anrop med valget «Til hvilken som helst agent». Da går samtalen til den første agenten på køen som blir ledig rett etter tidspunktet for det nye anropet.

Hvis en agent velger «Til meg selv» når han/hun legger inn nytt anrop, blir han/hun «reservert agent». Hvis den reserverte agenten er logget av på tidspunktet for det nye anropet, blir anropet sendt til en annen agent på den aktuelle Dialer-kampanjen. Hvis den reserverte agenten er pålogget, men ikke ledig på tidspunktet for det nye anropet, venter anropet på den reserverte agenten i det antallet minutter som er definert som «Minutter reservert til samme agent», for eksempel 20. Hvis den reserverte tiden løper ut, eller hvis agenten logger av før den reserverte tiden er omme, blir anropet sendt til en annen agent på køen.

Hvis en agent legger inn et nytt tidspunkt for et anrop, anbefaler vi på det sterkeste at agenten skriver en kommentar, slik at denne kommentaren kan vises i screenpopen når samtalen sendes til denne agenten (eller en annen agent) på det nye tidspunktet.

Når agenten svarer på et anrop som er flyttet til et nytt tidspunkt, og anropet til kontakten av en eller annen grunn ikke blir besvart, blir denne kontakten ikke ringt opp på nytt, med mindre agenten legger inn et nytt anrop én gang til. Agenten kan legge inn et nytt anrop med ønsket tidspunkt hvis anropet ikke ble besvart, hvis nummeret var opptatt, eller hvis anropet ble besvart av telefonsvareren, slik at dette nye flyttede anropet vises i brukerens agentapplikasjon.

Note

Hvis agenten registrerer «Merk som ubesvart» for et ubesvart flyttet anrop, ringer ikke Dialer til kontakten på nytt.

Telleren for totalt antall anrop kan vises for agenten i en screenpop, slik at agenten vet hvor mange anrop som har vært gjort til kontakten.

Hva hvis en kampanje blir deaktivert etter at agenten har lagt inn nytt anrop, men før tidspunktet for det nye anropet?

Hvis en agent kl. 12.00, mens han/hun snakker med en kontakt, legger inn nytt anrop for eksempel neste dag kl. 18.00, blir det nye anropet foretatt bare hvis kampanjen er aktivert på tidspunktet for det nye anropet (og agentene er logget på), med mindre «La reskedulerte samtaler 'til meg selv' skje når kampanjen ikke er aktiv» er slått på. Men hvis kampanjens liste blir slettet eller erstattet, eller hvis kontakten er deaktivert på tidspunktet for det nye anropet, finner anropet ikke sted.

Note

Et nytt anrop uten reservert agent («til hvilken som helst agent») finner bare sted på det nye tidspunktet hvis den aktuelle kampanjen er aktiv og minst én agent er pålogget.

Flytting av anrop til nytt tidspunkt, kampanjens åpningstider og kontaktens time_from og time_to

Det nye anropet blir utført hvis tidspunktet for det nye anropet er utenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene) for kampanjen eller utenfor kontaktens definerte time_from og time_to, hvis kampanjen er aktivert, eller hvis La reskedulerte samtaler 'til meg selv' skje når kampanjen ikke er aktiv er slått på.

Hvis en agent legger inn et nytt anrop og ingen agent logger på og blir ledig innen **72 timer** etter det angitte nye tidspunktet,

blir ikke kontakten oppringt.

Planlagt oppgave som alternativ til Legg inn nytt tidspunkt

Hvis du vil at agentene skal kunne bruke Planlagt oppgave istedenfor Legg inn nytt tidspunkt i Dialer når agenten avtaler med kontakten at han/hun skal tilbake på et avtalt tidspunkt, må Dialer-profilen(e) (og andre profiler) inneholde medietypen E-post, slik at den planlagte oppgaven kan sendes til agenten på det angitte tidspunktet. I tillegg må Blokker telefon hvis antall skriftlige forespørsler er større enn settes til 0.

Vi anbefaler at en Dialer-agent ikke logger på en Dialer-profil mens han/hun arbeider med en planlagt oppgave (agentstatusen vil være Opptatt (1)). Agenten må logge av Dialer (mens han/hun er i Etterbehandling) rett før det angitte tidspunktet for en oppgave, eller når han eller hun kort tid etter det angitte tidspunktet ser den planlagte oppgaven i sin personlige kø, og deretter logge på med en ikke-Dialer-profil.

Det skal ikke legges inn ny tid for ubesvarte anrop i modusen Preview!

I Preview-modus vil agentene oppleve å ringe til kontakter som ikke svarer, men **agentene bør verken «merke som ubesvart» eller legge inn ny tid for ubesvarte anrop, for Dialer ringer til kontakten igjen senere hvis ikke alle definerte anropsforsøk er foretatt.**

Siden agenten har en henvendelsesregistreringsfane åpen for denne kontakten som ikke svarte, anbefaler vi at agenten velger emnet «Ikke svar». Den viktigste grunnen er at det er lettere for agenter å huske «Utfør alltid henvendelsesregistrering», og i tillegg må agenter, hvis «Tvungen henvendelsesregistrering» brukes, ha et emne de kan bruke i et slikt scenario med manglende svar, for at de skal kunne klikke på Ledig når statusen er Etterbehandling.