

Tilbakeringing i kø, utgående samtaler, agent-til-agent-anrop og Dialer

Tilbakeringing i kø

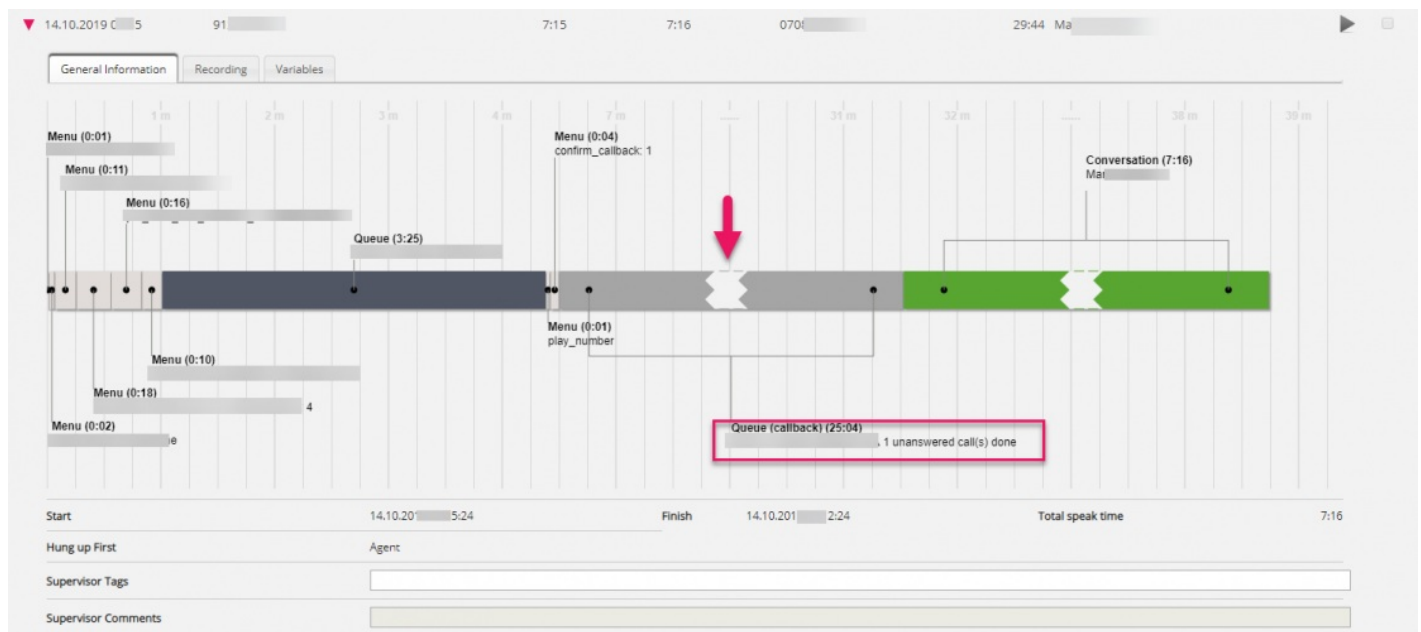
Når en kunde bestiller tilbakeringing i kø, tar det litt tid fra tilbakeringing er bestilt til tilbakeringing er gjort. Når kunden først står i kø, ringes agenten, og når agent svarer, blir kunden ringt, men det er ikke sikkert kunden svarer. Det er mulig å konfigurere at en ^{2.} og en ^{3.} tilbakeringing forsøk er gjort.

For et innkommende anrop der den som ringer har bestilt tilbakeringing, viser vi først bestillingsøkten, det vil si 0 eller flere menyhendelser, en køhendelse, og deretter 1-4 menyhendelser der tilbakeringing er bestilt / bekreftet.

Når det første tilbakeringingsforsøket er gjort senere og kunden svarte, vil vi også vise en spesiell hendelse kalt "**Kø (tilbakeringing)**" og en samtalehendelse.

Hvis det første tilbakeringingsforsøket ikke blir besvart av kunden, vil vi vise en "**Kø (tilbakeringing)**" -hendelse med etiketten "1 ubesvart samtale ferdig", men ingen samtalehendelse siden agenten og kunden ikke var tilkoblet. Agentnavnet vil imidlertid vises, og også agentens forespørselsregistrering, hvis det er gjort.

Hvis kunden svarer på det andre tilbakeringingsforsøket, vil det se slik ut:



Hvis en tilbakeringing blir besvart av kunden **telefon svarer**, blir tilbakeringingen besvart, og det blir ikke gjort en ny samtale til denne kunden.

Hvis tilbakeringingen blir **slettet** fra køen, vil det være en **enrød slettet** hendelse.

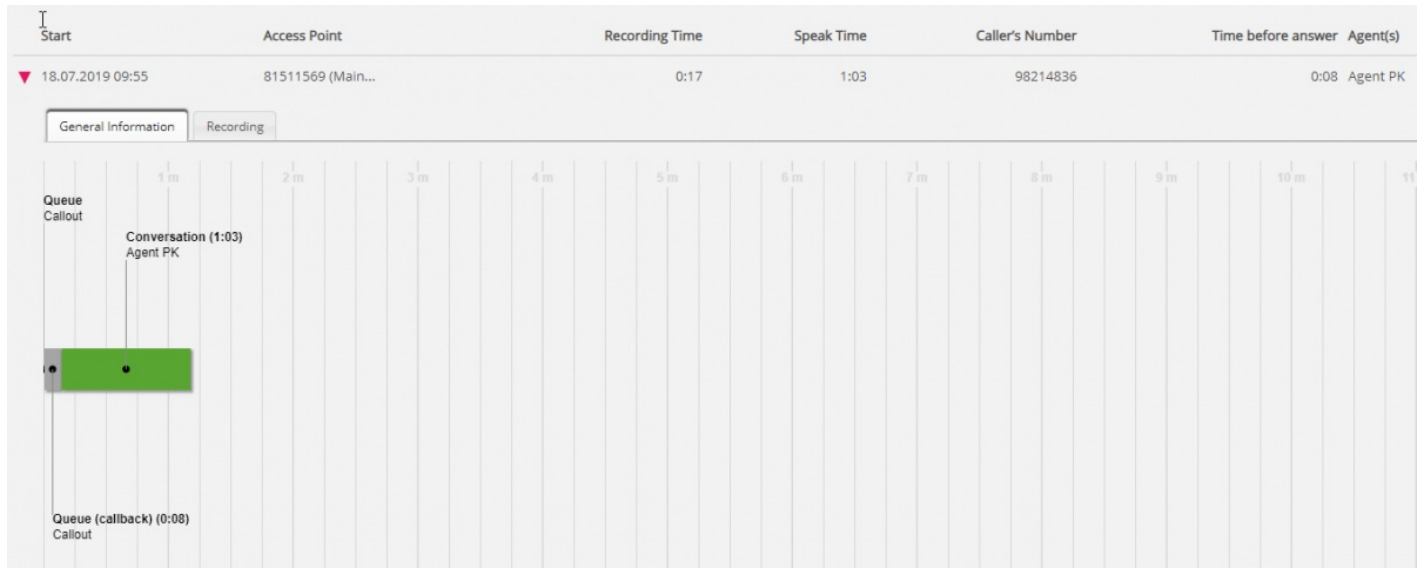
Utgående samtaler

Når en agent foretar et utgående anrop til et telefonnummer (eventuelt fra katalogen), vises dette i Arkiv i en kø som for eksempel kan hete Utgående anrop eller Utgående, og det oppringte nummeret vises som «Innringerens nummer».

For utgående samtaler viser Arkivet følgende:

- 1 Kø-hendelse uten varighet, når anropet bestilles
- 1 Kø (tilbakeringing)-hendelse med varighet fra samtalen ble bestilt, til mottakeren svarer (dette er ringetiden agenten opplever), eller til opptatt/avvisning/feil eller til agenten legger på mens det ringer
- 1 Samtale-hendelse bare hvis mottakeren svarte. Denne hendelsen varer fra mottakeren svarer, til samtalen avsluttes.

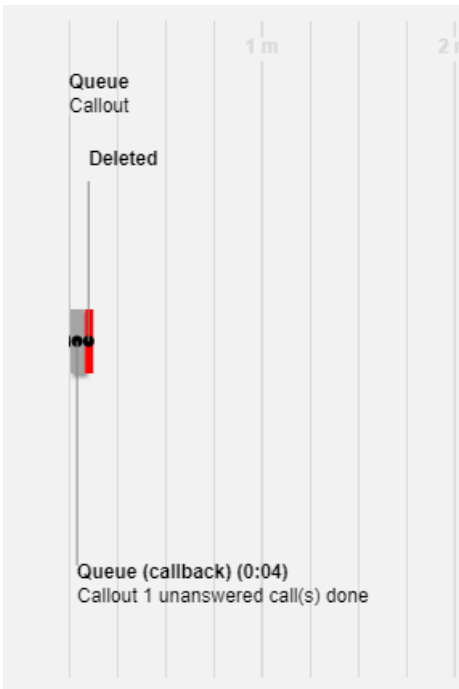
Besvart utgående anrop:



Ubesvart utgående anrop:



Avbrutt samtale:



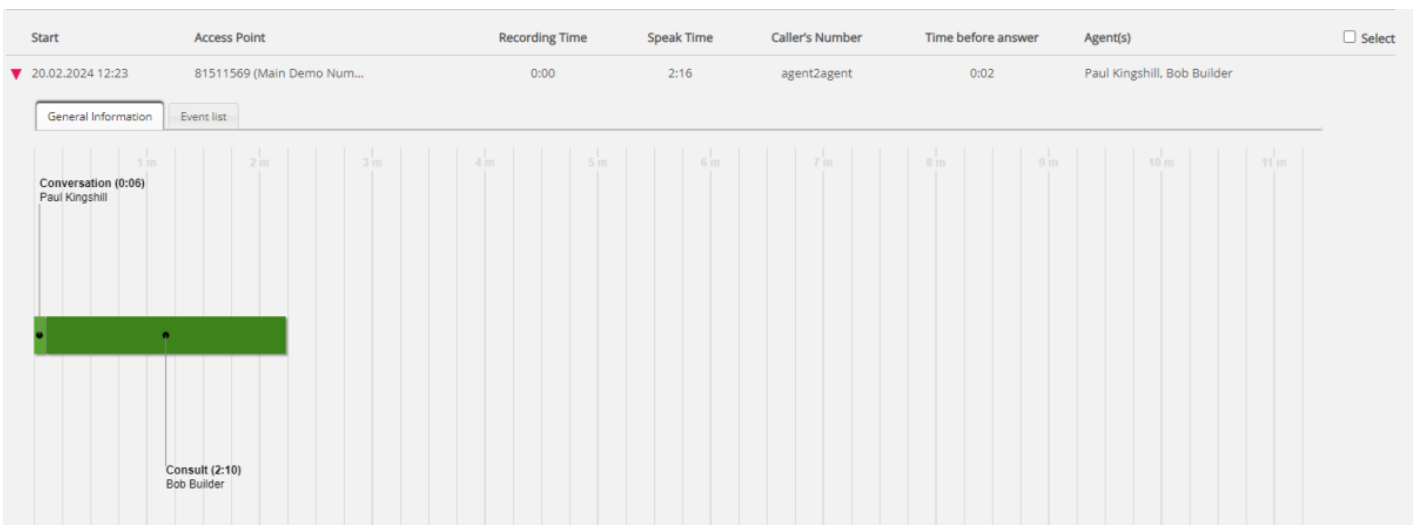
Hvis det utgående anropet er ubesvart, viser hendelsen Kø (tilbakeringing) også teksten «1 ubesvart anrop utført».

Hvis agenten stopper et allerede startet utgående anrop ved å klikke på Avbryt / Legg på i fanen Utgående anrop istedenfor å klikke på Legg på softphonen, kan det være en ekstra, rød hendelse med teksten Slettet, siden samtalen ble «slettet» fra køen.

Agent-til-agent-samtaler

Hvis agent 1 foretar et utgående anrop til agent 2, kan dette anropet besvares av agent 2 eller ikke. Et slikt agent-til-agent-anrop vises i arkivet med agent 1 som agent og «xxxxxxx» som innringerens nummer, og det vil ikke være noen Kø-hendelse. Hvis agent 2 svarte, vil dette se ut som et spørreanrop initiert av agent 1, dvs. en kort Samtale-hendelse for agent 1 og en lengre Spørreanrops-hendelse med agent 2.

I dette eksemplet ringte agent 1 til agent 2, som svarte etter 10 sekunder. Samtalen varte i 3 minutter og 18 sekunder, så agent 1s totale samtaletid var 3:28.



Tid før svar er bare 1 sek, siden agent 1s softphone svarte automatisk .

Hvis agent 1 ringte til agent 2 og agent 2 ikke svarte, vil det bare være en kort Samtale-hendelse for agent 1 (for eksempel

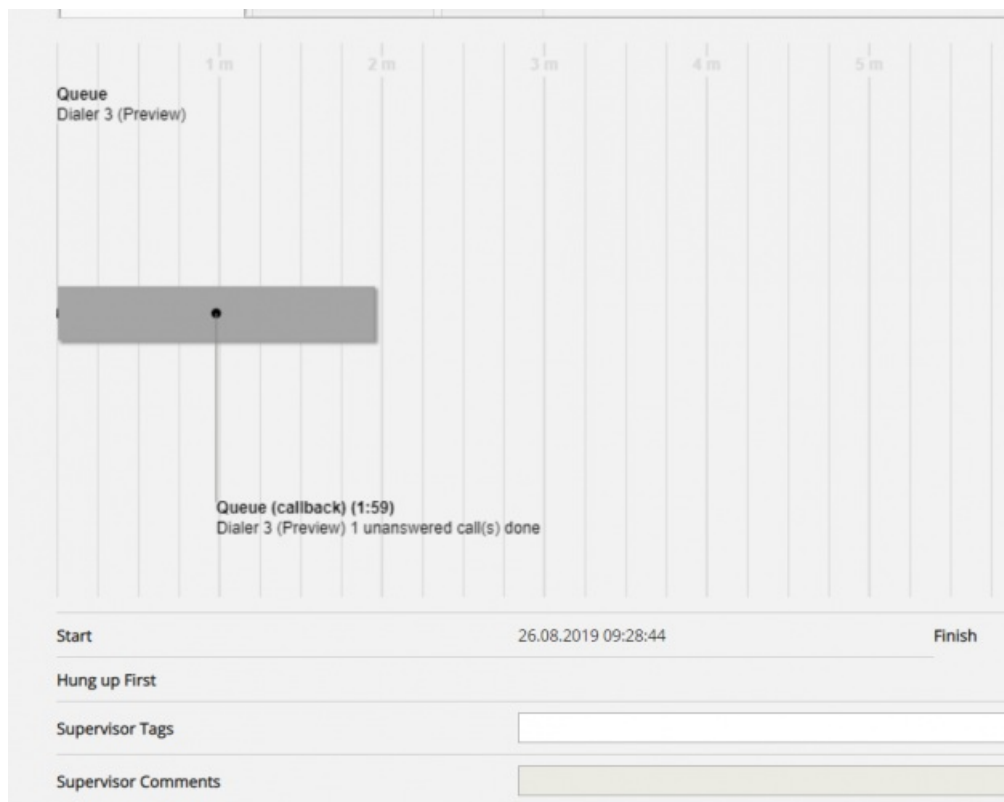
30 sek) og ingen Spørreanrops-hendelse, og agent 2 vil ikke bli oppført som involvert agent siden han/hun ikke svarte.

Dialer

Dialer-anrop i Preview-modus vises i Arkiv på samme måte som utgående anrop. Vi viser altså en Kø-hendelse (med varighet = 0), en Kø (tilbakeringing)-hendelse og eventuelt en Samtale-hendelse.

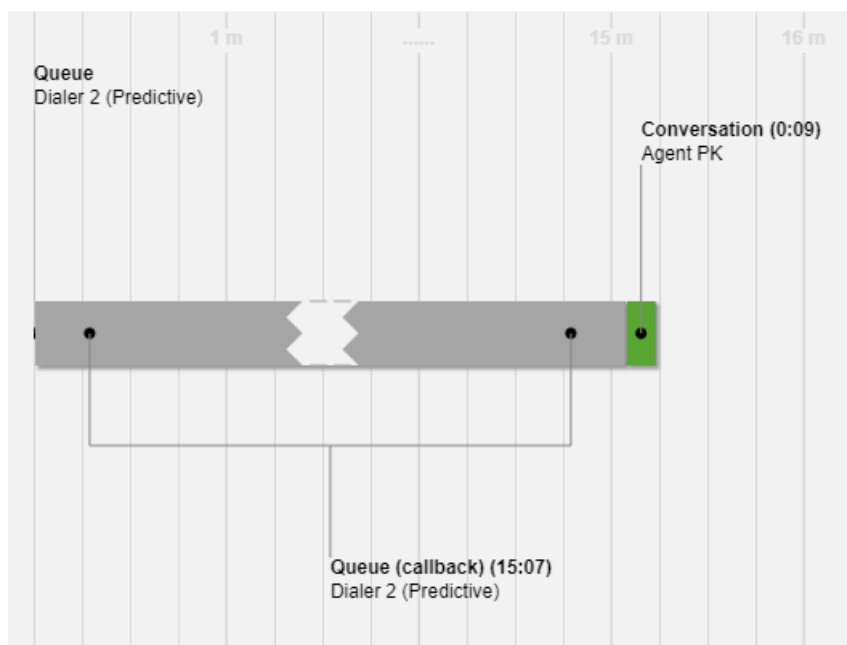
Varigheten til Kø (tilbakeringing)-hendelsen representerer tiden fra kontakten ble plassert i Dialer-kø, til kontakten svarte (eller anropet ble avsluttet fordi mottakeren ikke svarte).





I Predictive/Power/Progressive-modus ringer Dialer kontakten først, og det ringes bare til en agent hvis kontakten svarer (og agenten er tilgjengelig). Hvis kontakten ikke svarte, vil det være en Kø-hendelse uten varighet, en Kø (tilbakeringing)-hendelse og en Meny-hendelse bare hvis en silent call-melding ble spilt av for kontakten.

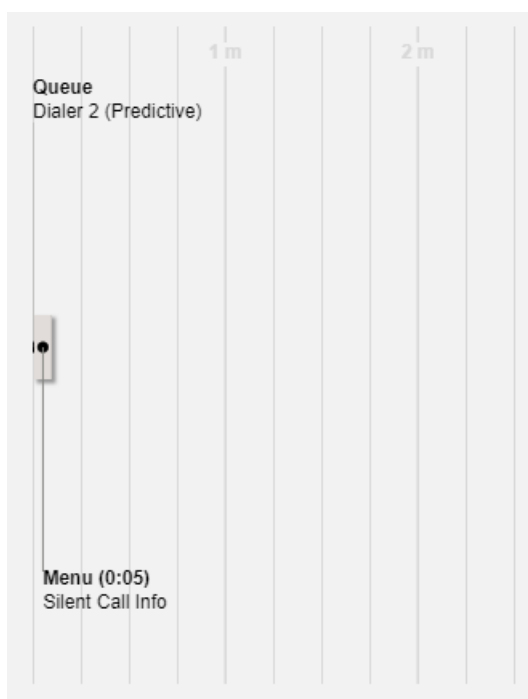
Besvart



Ikke besvart



Silent call-melding



Velkomstmelding til innringer og agent når agenten svarer

Når en agent svarer på et anrop fra køen, kobler vi innringeren og agenten sammen umiddelbart. Hvis løsningen er konfigurert til å spille av en kort melding til innringeren og agenten når agenten svarer, kan denne korte meldingen vises som en menyhendelse etter samtalehendelsen i diagrammet, siden samtalehendelsen startet først.