

Details over Statussen van Vertegenwoordigers

Voor klanten met alleen telefonische wachtrijen zijn de statussen van de vertegenwoordigers vrij gemakkelijk te begrijpen (Ingelogd/Uitgelogd/Op Pauze en Beschikbaar Verbinden Verbonden - Afronden).

Voor klanten met chat, e-mail of sociale media in Puzzel ligt het iets ingewikkelder.

Deze eigenschappen, te vinden op pagina Gebruikers - Producten onder Chat, zijn belangrijk voor vertegenwoordigers die schriftelijke verzoeken van Puzzel-wachtrijen kunnen afhandelen:

- **Sta toe om het maximaal aantal gelijktijdige geschreven verzoeken aan te passen**
 - Standaard staat deze op UIT, maar wij raden aan deze op AAN te zetten. Hierdoor kunnen vertegenwoordigers het aantal te behandelen schriftelijke verzoeken aanpassen.
- **Max totaal aantal gelijktijdige schriftelijke verzoeken: X**
 - De vooraf ingestelde maximumwaarde, bijv. 5.
 - Als vertegenwoordigers mogen aanpassen, wordt de huidige maximumwaarde van elke vertegenwoordiger opgeslagen in "Maximaal aantal geschreven – aangepaste geschreven concurrentverzoeken, wanneer de vertegenwoordiger de waarde heeft aangepast.
- **Max gelijktijdige chat/sociale verzoeken**
 - Standaard is 0 (=niet gedefinieerd), wat betekent dat de waarde voor max. totaal gelijktijdige verzoeken wordt gebruikt. Als de waarde wordt gewijzigd door een vertegenwoordiger*, wordt de nieuwe waarde (tussen 1 en X) voor deze vertegenwoordiger hier opgeslagen.
- **Max gelijktijdige e-mail/taak verzoeken: standaard 1**
 - Als de vertegenwoordiger de waarde wijzigt (tussen 1 en X), wordt dat hier opgeslagen.
- **Blokkeer telefoon als aantal schriftelijke verzoeken groter is dan: Y**

In de applicatie onder Instellingen - Geschreven verzoeken, tonen wij de waarde van de vertegenwoordiger voor max. totaal gelijktijdige, max gelijktijdige chat/social en m.ax gelijktijdige e-mail/taak.

Note

indien wijzigingen in de 'max concurrent...' eigenschappen worden aangebracht in het beheerportaal, terwijl de relevante vertegenwoordiger(s) zijn aangemeld bij de wachtrij, moeten de vertegenwoordiger(s) zich afmelden en opnieuw aanmelden voordat de wijzigingen toegepast worden. Indien een vertegenwoordiger een waarde wijzigt voor een 'Max concurrent...' parameter onder Instellingen in de applicatie, zal de wijziging onmiddellijk van kracht zijn.

In de Applicatie voor Vertegenwoordigers tonen wij de telefoonstatus van de vertegenwoordigers (bv. Beschikbaar, Verbonden, Bezet). Elk actief geschreven verzoek wordt weergegeven met een tabblad-verzoek. Bovendien tonen we het aantal lopende schriftelijke verzoeken tussen haakjes naast de telefoonstatus, bv. Beschikbaar (1), Verbonden (1) of Bezet (4). De status van vertegenwoordigers wordt op dezelfde manier getoond in het beheerportaal.

Hoe werkt het?

- Indien de telefoon van de vertegenwoordiger beschikbaar (N) is (=niet geblokkeerd door >Y schriftelijke verzoeken), kan de vertegenwoordiger een inkomend gesprek ontvangen.
- Indien de telefoon van de vertegenwoordiger geblokkeerd is als gevolg van >Y schriftelijke verzoeken, wordt de status

van de vertegenwoordiger getoond als Bezet (N).

- Indien de vertegenwoordiger verbonden is met een beller (Verbonden (N)), zal de vertegenwoordiger geen nieuwe schriftelijke verzoeken uit de wachtrij aangeboden krijgen, zelfs als het maximum aantal schriftelijke verzoeken nog niet bereikt is.
- Een vertegenwoordiger (die niet verbonden met een gesprek en ook niet aan het afronden is) kan een geschreven chat/sociaal verzoek of een e-mail/taak verzoek ontvangen als de vertegenwoordiger capaciteit heeft voor meer van dit soort schriftelijke verzoeken (ref. de gedefinieerde waarden voor max gelijktijdige chat/sociale verzoeken en max gelijktijdige e-mail/taak verzoeken), maar alleen als Max totaal gelijktijdige schriftelijke verzoeken nog niet is bereikt.
- De vertegenwoordigers kan een uitgaand gesprek voeren, zelfs als de telefoon geblokkeerd is (Bezet) vanwege > Y schriftelijke verzoeken.

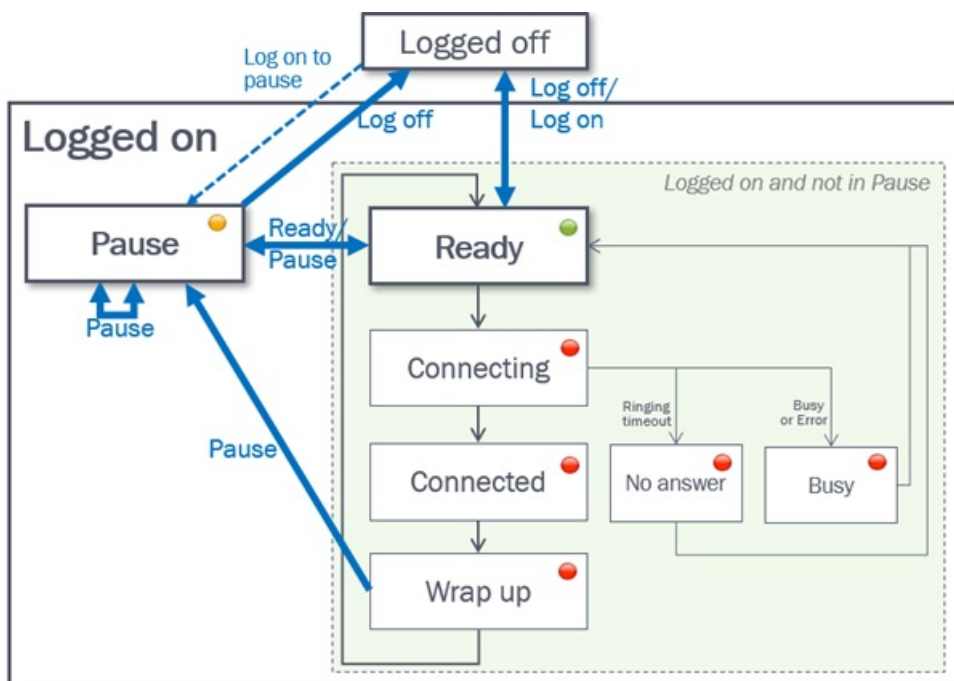
Voorbeeld instellingen

Parameter	A	B	C	D
Max totaal gelijktijdige schriftelijke verzoeken	4	4	4	2
Max gelijktijdige e-mail/taak verzoeken	1	1	1	2
Max gelijktijdige chat/sociale verzoeken	0*	4	3	2

*Voorbeeld/kolom A en B hierboven geven hetzelfde resultaat, omdat max. concurrent chat/social verzoeken = 0 betekent dat het niet gedefinieerd is, dus dan gebruiken we de waarde voor max totaal concurrent geschreven verzoeken.

De som van max concurrent e-mail/taak en Max concurrent chat/social moet gelijk zijn aan max totaal concurrent (als in kolom C) of groter dan de max totaal concurrent (als in kolom B en D).

De verschillende statussen van vertegenwoordigers worden hier geïllustreerd:



Statusbeschrijving	Statusnaam
Vertegenwoordiger is ingelogd en beschikbaar om verzoeken te ontvangen	Beschikbaar
Er is een telefoontje naar de vertegenwoordiger gestuurd, maar de vertegenwoordiger heeft nog niet geantwoord.	Verbinden
De vertegenwoordiger is verbonden met een beller.	Verbonden
De vertegenwoordiger heeft status "Afronden" gedurende x seconden nadat hij/zij de telefoon heeft opgehangen. De vertegenwoordiger kan zijn status op elk moment veranderen in "Beschikbaar" om de vooraf bepaalde afrondingstijd te verkorten en, indien ingesteld, kan de vertegenwoordiger zijn huidige afrondingstijd verlengen.	Afronden
Wanneer een oproep naar een vertegenwoordiger wordt geweigerd door de vertegenwoordiger of resulteert in bezet of fout, wordt de status "Bezet" gedurende X seconden (standaard=15), alvorens de status terug wordt ingesteld op "Beschikbaar". Status "Bezet" wordt ook getoond wanneer de telefoon van de vertegenwoordiger geblokkeerd is als gevolg van >Y lopende schriftelijke verzoeken. Ref. Blokkeer telefoon indien >Y geschreven verzoeken (Gebruikers Productenchat). De vertegenwoordiger kan zijn/haar status wijzigen in "Beschikbaar" wanneer de status "Bezet" is.	Beset
Wanneer een oproep naar een vertegenwoordiger "uitgaat" maar niet wordt beantwoord binnen de vooraf ingestelde beltijd (standaard 30 sec), wordt de status van de vertegenwoordiger ingesteld op "Geen antwoord" voor het ingestelde aantal seconden (standaard=15), voordat de status weer wordt ingesteld op "Beschikbaar". De vertegenwoordiger kan zijn/haar status wijzigen in "Beschikbaar" wanneer hij/zij de status "Geen antwoord" heeft.	Geen antwoord