

## Afronden vs Pauze/Redenen om te pauzeren

Wij raden sterk aan om een vooraf bepaalde afrondingstijd (bijv. 30 of 300 seconden) voor telefoongesprekken te bepalen, zodat vertegenwoordigers automatisch worden ingesteld op de status "Afronden" na het ophangen. U kunt ook instellen dat de vertegenwoordigers de afronding kunnen verlengen. De vertegenwoordigers kunnen op "Beschikbaar" klikken terwijl ze in status "Afronden" zijn. De tijd dat de vertegenwoordigers in de status "Afronden" zijn, wordt gerapporteerd als "Afronden" (en opgenomen in AHT) zowel in statistieken als in real-time Ticker en in Wallboard.

Het is niet aan te raden een reden om te pauzeren met de naam (extra) afrondtijd te creëren, omdat de tijd voor een reden om te pauzeren met de naam "Afronden" alleen wordt gerapporteerd in het statistiekrapport "Tijd per pauzetype" en niet in "Afronden" en AHT in Real-time Ticker noch in statistieken of Ruwe gegevens.

Om het geklik van vertegenwoordigers tot een minimum te beperken, raden wij een vrij lange vooraf gedefinieerde afrondtijd aan (bijv. 5 minuten). Hierdoor hoeven vertegenwoordigers meestal maar één keer te klikken ("Beschikbaar") wanneer ze klaar zijn voor het volgende gesprek. Als de vooraf gedefinieerde afronding te kort is (bijv. 30 sec), moet de vertegenwoordiger vaak op "afronding verlengen" klikken voordat de afronding eindigt en vervolgens op "Beschikbaar" klikken als hij klaar is. Als de vertegenwoordiger vergeet om de afronding te verlengen voordat de afronding eindigt, ontvangt hij een nieuw gesprek wanneer hij nog niet beschikbaar is om te antwoorden.