

## Gedwongen Inlichtingen Registratie

Vertegenwoordigers kunnen vragen registreren, maar dit is optioneel. Indien u uw vertegenwoordigers wilt dwingen tot vraagregistratie voor elke oproep/aanvraag, kan gedwongen vraagregistratie worden ingesteld voor alle of geselecteerde gebruikersgroepen.

Indien de registratie niet tijdens de Afrondtijd gebeurt, wordt de vertegenwoordiger, zoals gewoonlijk, op "Beschikbaar" gezet wanneer de Afrondtijd eindigt. De vertegenwoordiger zou dan een nieuw gesprek kunnen ontvangen. De vooraf gedefinieerde afrondtijd moet vrij lang zijn, zodat vertegenwoordigers de tijd hebben om de registratie te doen voordat ze op "Beschikbaar" worden gezet en er een nieuw gesprek binnenkomt!

Na een **oproep** kan een vertegenwoordiger die agent.puzzel.com gebruikt, het verzoek tabblad **van de** oproep niet sluiten als een registratie niet is gedaan, zelfs als de afronding van de oproep is beëindigd.

De vertegenwoordiger kan het verzoek tabblad voor een chat/email/social verzoek niet sluiten, tenzij een registratie is gedaan.

Het is ook mogelijk om in te stellen dat de vertegenwoordiger automatisch wordt op status "Beschikbaar" wordt gezet nadat een Verzoekregistratie is gedaan terwijl hij zich in status afronden bevindt. Met deze oplossing (eigenschap Inlichtingenregistratie - Gereed zetten na ingeschakeld), hoeft de vertegenwoordiger niet op "Beschikbaar" te klikken.

Indien u gebruik gaat maken van Geforceerde Verzoekregistratie, raden wij u aan om een Onderwerp van Verzoekregistratie aan te maken met een naam, bijv. Raadplegen gesprek of Overig. Hierdoor kunnen vertegenwoordigers gemakkelijk iets registreren nadat zij een consultgesprek hebben beantwoord.