

E-mail

Elk schriftelijk verzoek van een systeem (e-mail, CRM, enz.) dat kan worden geïdentificeerd met een URI kan in een wachtrij worden geplaatst en in Puzzel worden gedistribueerd als mediatype "e-mail". Het systeem moet informatie over het verzoek (Van, Naar, Onderwerp, Uri) naar Puzzel sturen (web-service Verzoek Toevoegen) zodat Puzzel het verzoek in een wachtrij kan plaatsen en aan een vertegenwoordiger kan distribueren. Puzzel biedt ook een Exchange-connector. Geplande taken maken ook gebruik van e-mail van het mediatype. Verschillende eigenschappen hebben invloed op hoe media type e-mail werkt in de applicatie voor vertegenwoordigers, bijv.:

- E-mail aanbieden aan vertegenwoordiger (aantal sec.): Hoelang vertegenwoordigers e-mails aangeboden moeten krijgen. Standaard is 30 seconden. Als een vertegenwoordiger een aangeboden e-mail niet binnen deze seconden accepteert, wordt het e-mailverzoek verwijderd uit de applicatie en aangeboden aan de volgende vertegenwoordiger die klaar is.
- E-mail naar andere wachtrij doorsturen toestaan: Als vertegenwoordigers toestemming moeten krijgen om een geaccepteerde e-mail naar een andere wachtrij door te sturen (standaard AAN). Dit kan handig zijn als een e-mail naar het verkeerde e-mail adres/wachtrij wordt gestuurd.
- E-mail naar andere vertegenwoordiger doorsturen toestaan: Als vertegenwoordigers toestemming moeten krijgen om een geaccepteerde e-mail door te sturen naar een andere vertegenwoordiger (standaard UIT). Kan nuttig zijn als sommige e-mails in een wachtrij alleen door bepaalde vertegenwoordigers kunnen worden beantwoord.
- E-mail naar persoonlijke wachtrij doorsturen toestaan: Als vertegenwoordigers toestemming moeten krijgen om een geaccepteerde e-mail in zijn persoonlijke wachtrij te zetten, om deze later opnieuw te openen en af te maken (standaard UIT).

Als u veranderingen wilt aanbrengen in uw e-mailconfiguratie in Puzzel, neem dan contact op met ons ondersteuningsteam.

Over e-mail overbrengen en e-mail in persoonlijke wachtrij plaatsen

Een vertegenwoordiger die een e-mail doorstuurt moet een reactie schrijven in de applicatie voor de volgende vertegenwoordiger. Als een vertegenwoordiger een e-mail doorstuurt naar een andere vertegenwoordiger, wordt de e-mail getoond in de Persoonlijke wachtrij van deze nieuwe vertegenwoordiger. De e-mail wordt eigenlijk in een wachtrij voor doorsturen gezet, maar het wordt getagd met de juiste naam van de vertegenwoordiger. Deze wachtrij moet een KPI-alarm hebben (als wachttijd > x uur), zodat alle vertegenwoordigers en supervisors kunnen zien of e-mails te lang wachten in de wachtrij. Alle vertegenwoordigers kunnen e-mails (die te lang hebben gewacht) uit deze wachtrij halen.

Als vertegenwoordigers geaccepteerde e-mail in een persoonlijke wachtrij mogen te plaatsen, kan een vertegenwoordiger meerdere keren aan dezelfde e-mail werken (voordat hij/zij een antwoord naar de eindklant stuurt en op "Voltooien" klikt). De vertegenwoordiger krijgt krediet voor alle tijd die hij/zij besteedt aan het werken aan een e-mail, maar let op dat dit een impact zal hebben op de "Ticker Agent" en de statistieken van vertegenwoordigers! (Het zal lijken alsof de vertegenwoordiger meerdere e-mails heeft beantwoord en minder tijd per e-mail heeft gebruikt, dan wanneer hij geen e-mails in zijn persoonlijke wachtrij heeft gezet).

Vertegenwoordigers zullen de wachtrij "Persoonlijke e-mail" en de wachtrij "E-mail doorsturen" zien in het wachtrij-overzicht als ze alle wachtrijen zien, maar als ingesteld is dat ze alleen Relevante wachtrijen mogen zien, moet u de vaardigheden "e-mail doorsturen" en "Persoonlijke e-mail" (met niveau=0) opnemen in het profiel dat de vertegenwoordigers gebruiken bij het beantwoorden van e-mail.