

## Gereserveerde/voorkeursvertegenwoordiger

Als u wilt dat een beller/chat/e-mail/social media-verzoek in de wachtrij met dezelfde vertegenwoordiger wordt verbonden als de vorige keer, kan Puzzel Support "Gereserveerde Vertegenwoordiger" instellen voor de geselecteerde wachtrij. Twee parameters moeten dan worden ingesteld:

- **Gereserveerde vertegenwoordiger automatisch opslaan (d):** Hoeveel dagen wordt opgeslagen welke vertegenwoordiger het laatst verbonden was met een gesprek/chat/e-mail/social media-verzoek van een klant. Als klant-ID gebruiken we hier het nummer van de beller, het ID van de chatter (e-mailadres), de afzender van de e-mail en de "bron" van een social media-verzoek.
- **Gereserveerde vertegenwoordiger(s):** Hoeveel seconden moet een inkomend gesprek/chat/email/social media-verzoek wachten **op de gereserveerde vertegenwoordiger** (indien gevonden in de tabel "Automatisch Opslaan"). Na x seconden, dat het verzoek deze vertegenwoordiger als voorkeur had, kan het verzoek aan andere vertegenwoordigers worden aangeboden.

Voor een openbare Facebook-post en de bijbehorende commentaren behandelen wij alle gebruikers die commentaar geven op dezelfde post als dezelfde eindklant wanneer wij een gereserveerde vertegenwoordiger zoeken voor een nieuw verzoek in verband met deze post.

Voor inkomende **gesprekken en chats** -verzoeken zal de gereserveerde vertegenwoordiger een andere voorkeur krijgen als de vertegenwoordiger is afgemeld of als hij afmeldt tijdens de gereserveerde tijd.

Voor inkomende **e-mails** (inclusief e-task/geplande taken), zal de vertegenwoordiger gereserveerd blijven voor de gedefinieerde gereserveerde tijd, zelfs als de vertegenwoordiger is afgemeld of afgemeld.

- Als u **e-mail/e-task** in een wachtrij zet met Puzzels web-services "verzoek toevoegen", kunt u informatie geven over elke gereserveerde vertegenwoordiger en gereserveerde tijd van een verzoek.
- Als u **Geplande Taken** in een wachtrij zet met de Puzzels web-service "geplande e-task toevoegen" kunt u informatie geven over elke gereserveerde vertegenwoordiger en gereserveerde tijd voor het verzoek. Als er geen gereserveerde tijd voor het verzoek is opgegeven, wordt de vooraf gedefinieerde gereserveerde tijd voor een geplande taak gebruikt.

### Toewijzing van verzoeken aan een gereserveerde vertegenwoordiger

- Wanneer een vertegenwoordiger beschikbaar is en er is een **telefoongesprek** in de wachtrij gereserveerd voor deze vertegenwoordiger, dan zal dit gesprek naar deze vertegenwoordiger gestuurd worden. Zelfs als de vertegenwoordiger niet ingelogd is op de wachtrij waarin het gereserveerde verzoek wacht en ook als dit verzoek niet de eerste in de wachtrij is.
- Als er een verzoek in een Chat- of **Social media**-wachtrij is gereserveerd voor een vertegenwoordiger, zal het verzoek alleen naar deze vertegenwoordiger worden gestuurd als de vertegenwoordiger is ingelogd met een profiel dat het relevante mediatype bevat (Chat of Sociale media).
- Als er een verzoek (e-mail/e-task/geplande taak) in een Email-wachtrij is gereserveerd voor een vertegenwoordiger, zal het verzoek naar deze vertegenwoordiger worden verzonden, zelfs als het huidige profiel van de vertegenwoordiger niet het mediatype "E-mail" bevat. Als een vertegenwoordiger een e-mail/e-task/geplande taak-verzoek aanvaardt terwijl hij geen "Email" op zijn profiel heeft, krijgt de vertegenwoordiger de status Verbonden en kan de vertegenwoordiger dus geen uitgaande oproep doen. Echter, als het profiel van de vertegenwoordiger het mediatype "E-mail" bevat terwijl het e-mail/takenverzoek is geaccepteerd, krijgt de vertegenwoordiger de status Beschikbaar (1) of Bezet (1). Dan kan de vertegenwoordiger een uitgaand gesprek voeren terwijl het tabblad "e-mail/takenverzoek" open is.

### Alternatieve toewijzing van verzoeken met gereserveerde vertegenwoordigers (in e-mailwachtrijen)

Voor e-mail/taak-wachtrijen is de standaardtoewijzing van verzoeken met een gereserveerde vertegenwoordiger misschien niet altijd de "beste" oplossing, aangezien een e-mail die voor een vertegenwoordiger is gereserveerd misschien niet belangrijker is dan andere e-mails/chats en/of gesprekken in de wachtrij met (veel) hogere SLA-scores.

Om het standaard gedrag voor verzoeken met een gereserveerde vertegenwoordiger aan te passen, kan optie 1 of onderstaande opties 1 en 2 gekozen worden voor één of meer van uw (e-mail) wachtrijen:

1. Wijs gereserveerd verzoek alleen toe aan een vertegenwoordiger als de vertegenwoordiger is aangemeld bij de betreffende wachtrij (ook bekend als "Behendigheid vereist op wachtrij voor gereserveerd")
2. Wijs gereserveerd verzoek alleen toe aan een vertegenwoordiger als het verzoek de "eerste" in wachtrij is ("Eis eerste in wachtrij voor gereserveerd")

Voor telefonische wachtrijen kunt u optie 1 overwegen, maar wij raden optie 2 niet aan omdat dit kan resulteren in (aanzienlijk) langere wachttijden voor bellers met een gereserveerde vertegenwoordiger.

Voor vertegenwoordigers die geen e-mails mogen ontvangen als ze niet zijn ingelogd op de e-mailwachtrij, raden wij optie 1 aan. Ook optie 1+2 kan een optie zijn om te voorkomen te e-mails met een gereserveerde vertegenwoordiger voorrang krijgen op gesprekken/chats zonder gereserveerde vertegenwoordigers.

Als u één of beide opties wilt inschakelen voor één of meer van uw wachtrijen (e-mail), neem dan contact op met Puzzel Support.