

## Feedback voor Vertegenwoordigers

### Instelling

▼ Agent Feedback ?

Allow agent feedback Yes	Category used for agent feedback Campaign	Call same agent when rescheduled Yes	Minutes reserved to same agent 20
-----------------------------	----------------------------------------------	-----------------------------------------	--------------------------------------

Indien de vertegenwoordigers in staat moeten zijn om feedback te geven (selecteer een onderwerp voor verzoekregistratie, soms "oproep uitkomst" genoemd en/of de Herhaalde Planning en Markeer als onbeantwoord) in de applicatie, moet Feedback Vertegenwoordigers Toestaan op "Ja" gezet worden en moet u waarden selecteren/wijzigen voor:

- **Categorie die gebruikt wordt voor vertegenwoordigersfeedback:** Als u wilt dat de vertegenwoordigers een set van "oproep uitkomsten" hebben om uit te kiezen, moet u een categorie voor een verzoekregistratie definiëren met Topics en deze definiëren als Gereserveerd voor Dialler en deze vervolgens hier selecteren.
  - Typische resultaten (onderwerpen voor verzoekregistratie) voor beantwoorde Dialler-oproepen zijn:
    - Geïnteresseerd
    - Niet geïnteresseerd
    - Voicemail
    - Verkeerd nummer/persoon
    - Geen antwoord\*

Niet nodig als u alleen Predictive gebruikt (eerst contact bellen), omdat vertegenwoordigers niet worden gebeld als het contact niet eerst antwoordt. Aanbevolen voor de modus Preview (eerst vertegenwoordiger bellen).
- **Bel dezelfde vertegenwoordiger wanneer opnieuw is ingepland:** Als de vertegenwoordiger opnieuw wil plannen nadat hij verbonden is geweest met het contact (= later terugbellen naar het contact), kan de vertegenwoordiger een nieuw tijdstip kiezen en kiezen of het opnieuw ingeplande gesprek naar zichzelf of naar een willekeurige vertegenwoordiger moet worden gestuurd. De selectie hier (Ja/Nee) is gewoon de standaardwaarde in de applicatie, maar de vertegenwoordiger kan een andere waarde instellen (naar mezelf/naar een willekeurige vertegenwoordiger) voor individuele oproepen indien nodig. Houd er rekening mee dat als een vertegenwoordiger opdracht geeft voor het opnieuw inplannen van een gesprek vanuit een Predictive modus (eerst contact bellen) campagne, Puzzel op het opnieuw geplande tijdstip eerst de vertegenwoordiger zal bellen. Wanneer de vertegenwoordiger heeft geantwoord, zal het contact worden gebeld.
- **Minuten gereserveerd voor dezelfde vertegenwoordiger:** Als een opnieuw geplande oproep is geregistreerd "voor zichzelf" en de gereserveerde vertegenwoordiger is aangemeld maar niet "Beschikbaar" op het geplande tijdstip, wordt het contact voor x minuten gereserveerd voor deze vertegenwoordiger. Na x minuten, wordt het contact naar een willekeurige vertegenwoordiger in de wachtrij gestuurd.

### Markeer als onbeantwoord

Als een oproep naar het nummer van een contactpersoon wordt beantwoord door een antwoordapparaat/voicemail (Preview-modus of Predictive modus), zal de Dialler het contact niet opnieuw bellen tenzij de vertegenwoordiger Markeren als onbeantwoord selecteert of een nieuwe afspraak maakt.

**Wij bevelen aan dat wanneer een vertegenwoordiger verbonden is met een antwoordapparaat, de vertegenwoordiger ophangt en een onderwerp selecteert (bijv. "Voicemail" en "Markeren als onbeantwoord").**

Als de oproep naar het nummer van de contactpersoon wordt beantwoord door de "verkeerde" persoon (bijv. echtgeno(o)t(e) of kind), kan de vertegenwoordiger bijv. "Verkeerde persoon" (of een willekeurig onderwerp) selecteren en "Markeren als onbeantwoord" of een nieuwe afspraak maken.

Als de vertegenwoordiger "Markeer als onbeantwoord" selecteert, zal de status van het contact in de Dialler-lijst gewijzigd worden van "Beantwoord" in "Niet beantwoord", zodat het contact later opnieuw gebeld zal worden (ref. Min. minuten tussen herhalingen) tenzij dit de laatste poging was voor dit contact (ref. Max. aantal oproepen per contact).

#### Note

Een beantwoorde oproep "gemarkeerd als onbeantwoord" zal worden gerapporteerd als beantwoord in real-time weergaven (Wallboard/wachtrijoverzicht/Ticker), in historische statistische rapporten en in Ruwe gegevens.

### Opnieuw plannen om contact op te nemen op afgesproken tijd

Als een oproep naar een contactpersoon wordt beantwoord, kan de verbonden vertegenwoordiger opdracht geven tot een nieuwe afspraak "**Aan zichzelf**" op het gewenste tijdstip.

Als het contact erop staat teruggebeld te worden op een datum/tijd waarvan de vertegenwoordiger weet dat hij/zij niet werkt, of als een vertegenwoordiger dit contact later kan/moet bellen, kan de vertegenwoordiger de afspraak "**Aan een willekeurige vertegenwoordiger**" verzetten, wat betekent dat de eerste vertegenwoordiger in de wachtrij die klaar is net na de verzette tijd het gesprek krijgt.

Als een vertegenwoordiger een Dialler-oproep "**Naar zichzelf**" verplaatst, wordt deze vertegenwoordiger de "gereserveerde vertegenwoordiger". Als de gereserveerde vertegenwoordiger is afgemeld op de gereserveerde tijd, wordt de oproep naar een andere vertegenwoordiger in de relevante Dialler-campagne gestuurd. Als de gereserveerde vertegenwoordiger is aangemeld maar niet "Beschikbaar" is op het gereserveerde tijdstip, wacht de oproep op de gereserveerde vertegenwoordiger gedurende zoveel minuten als gedefinieerd in "Minuten gereserveerd voor dezelfde vertegenwoordiger", bijv. 20. Na de gereserveerde tijd of als de vertegenwoordiger zich afmeldt voordat de gereserveerde tijd is afgelopen, wordt de oproep naar een andere vertegenwoordiger in de wachtrij gestuurd.

Als een vertegenwoordiger een gesprek verplaatst, raden wij sterk aan dat de vertegenwoordiger een Reactie schrijft, zodat dit in het pop-up-scherm kan worden getoond wanneer het gesprek naar deze (of een andere) vertegenwoordiger wordt gestuurd op het verplaatste tijdstip.

Wanneer de vertegenwoordiger een opnieuw geplande oproep beantwoordt en de oproep naar de contactpersoon om de een of andere reden niet wordt beantwoord, zal deze contactpersoon niet opnieuw worden gebeld, tenzij de vertegenwoordiger een nieuwe planning aanbeveelt. De vertegenwoordiger kan een nieuwe oproep op het gewenste tijdstip regelen als de oproep niet werd beantwoord, als het nummer bezet was of als de oproep werd beantwoord via voicemail, zodat deze nieuwe oproep verschijnt in de Applicatie voor Vertegenwoordigers van Puzzel van de gebruiker.

#### Note

Als de vertegenwoordiger "Markeer als onbeantwoord" registreert voor een onbeantwoorde opnieuw geplande oproep, zal de Dialler het contact niet opnieuw bellen.

De teller voor het totaal aantal oproepen kan voor de vertegenwoordiger op het scherm worden gezet, zodat hij weet hoeveel oproepen er met de contactpersoon zijn gedaan.

### Wat als een campagne wordt uitgeschakeld nadat de vertegenwoordiger opnieuw heeft gepland, maar vóór het opnieuw geplande tijdstip?

Indien een vertegenwoordiger om bijv. 12:00 uur met een contactpersoon spreekt en een gesprek verplaatst, bijv. naar de volgende dag om 18:00 uur, dan zal dit gesprek alleen worden uitgevoerd indien de campagne is ingeschakeld op het ingestelde tijdstip (en de contactpersonen zijn ingelogd), tenzij Opnieuw plannen van gesprekken "naar zichzelf" bij uitgeschakelde campagne is ingeschakeld. Echter, als de lijst van de campagne wordt verwijderd of vervangen of als de contactpersoon is uitgeschakeld op de opnieuw ingeplande tijd, zal de oproep niet worden gedaan.

#### Note

Een opnieuw ingepland gesprek zonder een gereserveerde vertegenwoordiger ("naar een willekeurige vertegenwoordiger") zal alleen plaatsvinden op het opnieuw geplande tijdstip als de relevante campagne actief is en ten minste één vertegenwoordiger is aangemeld.

**Opnieuw plannen, openingstijden van de campagne en tijd\_van en tijd\_tot**

**Het opnieuw geplande gesprek wordt uitgevoerd als het nieuwe tijdstip buiten het (de) gedefinieerde tijdsinterval(en) voor de campagne valt of** buiten de gedefinieerde tijd\_van en tijd\_tot van de contactpersoon, als de campagne is ingeschakeld of als Inschakelbare opnieuw ingeplande gesprekken "naar mezelf" wanneer campagne is uitgeschakeld is aangezet.

Als een vertegenwoordiger opdracht geeft tot opnieuw plannen en er is geen vertegenwoordiger aangemeld en beschikbaar binnen 72 **uur** na de gedefinieerde tijd, dan zal het contact niet worden gebeld.

### **Geplande taak als alternatief voor Opnieuw plannen**

Als uw vertegenwoordigers een **geplande taak** wilt laten maken in plaats van gebruik te maken van "Dialler opnieuw plannen" wanneer de vertegenwoordiger met de contactpersoon overeenkomt om op een afgesproken tijdstip terug te bellen, moeten de Dialler-profielen (en andere profielen) het mediatype E-mail bevatten, zodat de Geplande taak op het geplande tijdstip naar de vertegenwoordiger kan worden verzonden. Bovendien, "Blokkeer telefoon indien aantal geschreven verzoeken groter is dan ... " moet op 0 worden gezet.

Wij raden aan dat een Dialler vertegenwoordiger niet ingelogd is op een Dialler profiel terwijl hij werkt aan een Geplande taak (status van vertegenwoordiger zal Bezig (1) zijn). De vertegenwoordiger dient uit te loggen van de Dialler (terwijl hij aan het afronden is) net voor de geplande tijd van een taak of wanneer hij kort na de geplande tijd de geplande taak ziet in zijn persoonlijke wachtrij en dan in te loggen met een niet-Dialler profiel.

### **Onbeantwoorde gesprekken in de preview-modus mogen niet opnieuw worden ingepland!**

In de Preview-modus zullen vertegenwoordigers ervaren hoe het is om contacten te bellen die niet antwoorden, maar de vertegenwoordigers **moeten een onbeantwoorde oproep niet "markeren als onbeantwoord" of opnieuw plannen, aangezien de Dialler de contactpersoon later zal bellen als niet alle gedefinieerde belpogingen worden gedaan.**

Aangezien de vertegenwoordiger een tabblad Verzoekregistratie heeft geopend voor deze contactpersoon die niet heeft geantwoord, raden wij aan dat de vertegenwoordiger het onderwerp "Geen antwoord" selecteert. De belangrijkste reden hiervoor is dat het voor vertegenwoordigers gemakkelijker is om te onthouden "altijd een vragenregistratie te maken" en, bovendien, als "Gedwongen vragenregistratie" wordt gebruikt, moeten vertegenwoordigers een onderwerp hebben om te gebruiken in dit geen-antwoord-scenario om in staat te zijn op "Beschikbaar" te klikken in de status "Afronden".