

Information om Agentstatusar

För kunder med endast telefonköer är agenternas status ganska lätta att förstå (Logged on/Logged off/Paused och Ready Connecting Connected - Wrap-up).

För kunder med förfrågningar via chatt, e-postmeddelande eller sociala medier blir det lite mer komplicerat.

Dessa egenskaper, som hittas på sidan Users Products under Chatt, är viktiga för agenter som ska hantera skriftliga förfrågningar från Puzzel-köer:

- **Tillåt att justera max samtidiga skriftliga förfrågningar**
 - Standardinställningen är OFF, men vi rekommenderar att du slår på den så att agenter kan justera antalet skriftliga förfrågningar som ska hanteras.
- **Max antal samtidiga skriftliga förfrågningar: X**
 - Det fördefinierade maxvärdet, exempelvis 5.
 - Om agenter tillåts justera detta värde lagras varje agents aktuella maxvärde i Maximum total concurrent written requests adjusted, om agenten har justerat värdet.
- **Max samtidig chatt/sociala förfrågningar**
 - Standardvärdet är 0 (=inte definierat), vilket innebär att värdet för Max total concurrent requests används. Om värdet ändras av en agent* lagras det nya värdet (mellan 1 och X) för den agenten här.
- **Max samtidiga e -post/uppgiftsförfrågningar: standard 1**
 - Om agenten ändrar värdet (mellan 1 och X) lagras det här.
- **Blockera telefonen om antalet skriftliga förfrågningar är större än: Y**

I agentprogrammet under Inställningar - Skriftliga förfrågningar visar vi agentens värde för Max totalt samtidigt, Max samtidigt chatt/socialt och Max samtidigt e -post/uppgift.

Note

Observera att om ändringar i egenskaperna "Max samtidiga ..." görs i administratörsportalen medan de relevanta agenterna (erna) är inloggade i kö måste agenterna logga ut och logga in igen innan ändringarna har effekt. Om en agent ändrar ett värde för en parameter "Max samtidig ..." under Inställningar i agentprogrammet, kommer ändringen att gälla omedelbart.

I agentapplikationen visar vi agentens telefonstatus (exempelvis Ready, Connected, Busy), och varje aktiv skriftlig förfrågning visas med en dialogflik. Dessutom visas antalet pågående skriftliga förfrågningar inom parentes bredvid telefonstatusen, exempelvis Ready (1), Connected (1) eller Busy (4). Agenternas status visas på samma sätt i administrationsportalen.

Hur fungerar det?

- Om agentens telefon har statusen Ready (N) (N=inte spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar) kan agenten ta emot ett samtal.
- Om agentens telefon är spärrad på grund av >Y skriftliga förfrågningar, visas statusen som Busy (N).
- När en agent är ansluten till en uppringare (Connected (N)) erbjuds inte agenten några nya skriftliga förfrågningar från kön oavsett om Max number of written requests inte har uppnåtts.
- En agent (som inte är i ett samtal eller wrap-up) kan ta emot en skriftlig chatt/ sociala medier-förfrågning eller en e-post/e-task-förfrågning om agenten har kapacitet för mer av denna typ av skriftliga förfrågningar (ref. de definierade

värdena för Max concurrent chat/social requests och Max concurrent email/task requests, men bara om Max total concurrent written requests ännu inte har nåtts.

- Agenten kan ringa ett utgående samtal även om telefonen är blockerad (Busy) på grund av > Y skriftliga förfrågningar.

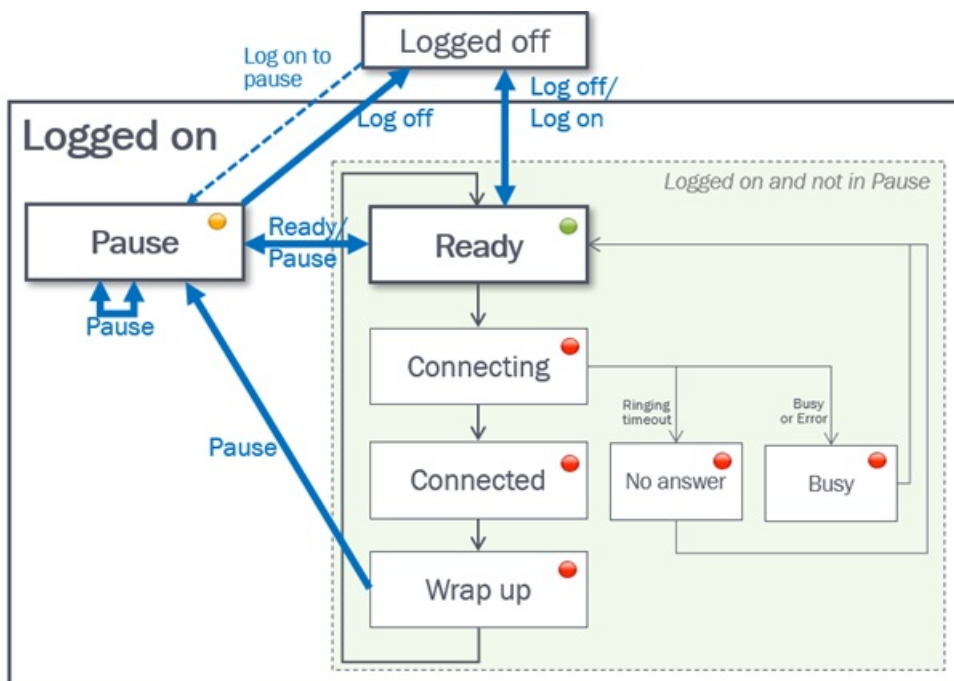
Exempel på konfigurationer

Parameter	A	B	C	D
Max antal samtidiga skriftliga förfrågningar	4	4	4	2
Max samtidiga e -post / eta sk - begäranden	1	1	1	2
Max samtidig chatt/sociala förfrågningar	0*	4	3	2

*Exempel/kolumn A och B ovan ger samma resultat, eftersom Max concurrent chat/social requests = 0 betyder att den inte är definierad. Då använder vi i stället värdet för Max total concurrent written requests.

Summan av Max concurrent email/etask och Max concurrent chat/social ska vara samma som Max total concurrent (som i kolumn C) eller större än Max total concurrent (som kolumn B och D).

Nedan beskrivs de olika agentstatusarna:



Statusbeskrivning	Statusens
Agenten är inloggad och redo att ta emot förfrågningar	Ready
Ett telefonsamtal har skickats till agenten, men agenten har inte svarat ännu.	Connecting
Agenten är ansluten till en uppringare.	Connected

Statusbeskrivning	Statusens
Agenten har status wrap-up i x sekunder efter att hen har lagt på luren. Agenten kan när som helst ändra sin status till Ready för att förkorta den fördefinierade efterbehandlingstiden, och om detta är konfigurerat kan agenten förlänga sin nuvarande efterbehandlingsstatus.	Wrap-up
När ett samtal till en agent avvisas av agenten eller resulterar i upptagen eller fel är agentstatusen inställd på Busy i X sekunder (default=15), innan statusen är inställd på Ready igen. Statusen Busy används även när agentens telefon är spärrad på grund av >Y pågående förfrågningar. Ref Block phone if >Y written requests (Users Products Chat). Agenten kan ändra sin status till Ready när statusen är Busy.	Busy
Om ett samtal till en agent inte besvaras inom den förinställda ringtiden (standard 30 s), får agenten statusen No answer under det antal sekunder som har förinställts (standard = 15), innan agenten återigen får statusen Ready. Agenten kan ändra sin status till Ready när statusen är No answer.	No Answer