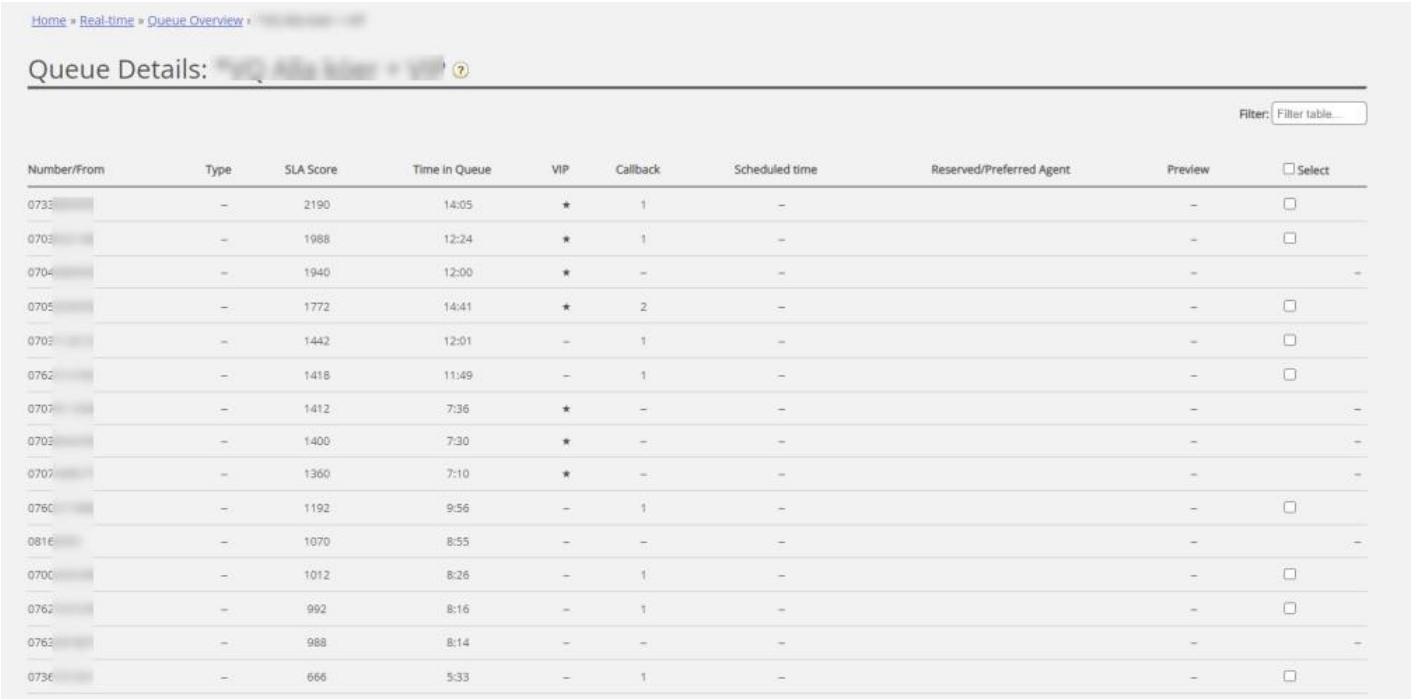
Om återuppringning i kö

En kund som ringer in kan erbjudas återuppringning när hen anländer i kön och den beräknade väntetiden är längre än exempelvis 3 minuter. Om kunden trycker på x för att beställa återuppringning behåller hen sin position i den här kön. När kunden står först i kön rings en agent upp och sedan rings kunden upp.

- Om samtalet besvaras av kunden eller röstbrevlådan, görs inget nytt samtal.
- Om samtalet inte besvaras av kunden eller röstbrevlådan är standardinställningen att inga fler samtal görs (endast 1 återuppringningsförsök).
- Om 2 eller 3 försök har konfigurerats sätts en kund som inte svarar i slutet av kön och blir uppringd när hen står först i kön.
    - Om 2 eller 3 återuppringningsförsök har konfigurerats kan en karantän (=tid från ett obesvarat återuppringning tills kunden sätts tillbaka i kön (parameternamnet 'secBetweenRetries')) konfigureras, exempelvis 1 minut. Karantänens syfte är att förhindra att den andra återuppringningen görs en mycket kort tid efter den första återuppringningen om ingen eller väldigt få personer väntar i kön. Om du enbart erbjuder återuppringning när den uppskattade väntetiden är ganska lång är väntetiden förmodligen fortfarande ganska lång efter att det första återuppringningsförsöket är klart. Då behövs en karantän vanligtvis inte (eller kan vara mycket kort).

För en kund som väntar på det andra eller tredje återuppringningsförsöket visar vi kundens bruttoväntetid (gross wait time) i Queue details, men när vi beräknar förfrågningens SLA-poäng använder vi nettoväntetiden (tid sedan den återgick till kön efter föregående återuppringningsförsök (och karantän)). Det är också möjligt att ge en VIP-poäng till en kund som inte svarade på en återuppringning för att prioritera nästa återuppringning (efter karantäntiden).



Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	Select
0733	–	2190	14:05	★	1	–		–	☐
0703	–	1988	12:24	★	1	–		–	☐
0704	–	1940	12:00	★	–	–		–	–
0705	–	1772	14:41	★	2	–		–	☐
0703	–	1442	12:01	–	1	–		–	☐
0762	–	1418	11:49	–	1	–		–	☐
0707	–	1412	7:36	★	–	–		–	–
0703	–	1400	7:30	★	–	–		–	–
0707	–	1360	7:10	★	–	–		–	–
0760	–	1192	9:56	–	1	–		–	☐
0816	–	1070	8:55	–	–	–		–	–
0700	–	1012	8:26	–	1	–		–	☐
0762	–	992	8:16	–	1	–		–	☐
0763	–	988	8:14	–	–	–		–	–
0736	–	666	5:33	–	1	–		–	☐

En återuppringning kan stå i kö i max 72 timmar, vilket innebär att om agenter lämnar på kvällen innan alla återuppringningar är klara, väntar återuppringningar fortfarande i kön nästa morgon, om inte administratören har tagit bort dem från kön.

Det är möjligt att placera en återuppringning i en annan kö än den kö som uppringaren beställde återuppringning från, men detta rekommenderas inte. De främsta orsakerna är:

- Kunden behåller inte sin plats i kön. Kunden rings upp när en agent (efter kort eller mycket lång tid) får samtalet från den här återuppringningskön.
    - Vad ska man meddela uppringaren när hen beställer återuppringning?
    - Hur ser man till att agenter får återuppringningar inom rimlig tid?

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

- Statistik, Ticker, arkiv och rådata blir förvirrande. 1 inkommande samtal från kunden rapporteras anlända i kö X där kunden avbröt (lämnade kön) och sedan 1 nytt inkommande samtal till den kö som beställde återuppringning.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.