Wrap-up vs Pause/Pause reasons

Vi rekommenderar starkt att du konfigurerar en fördefinierad wrap-up-tid för efterbehandlingen (exempelvis 30 eller 300 sekunder) för telefonsamtal, så att agenterna automatiskt får status Wrap-up när de har lagt på luren. Du kan även konfigurera att agenterna kan förlänga denna tid. Agenterna kan klicka på Ready när de har status wrap-up, och tiden som agenterna är i wrap-up rapporteras som wrap-up (och inkluderas i AHT) både i statistiken, Real-Time Ticker och Wallboard.

Vi rekommenderar inte att du skapar en pausorsak som du kallar wrap-up eftersom tid under pausorsaken wrap-up endast rapporteras i statistikrapporten Time per pause type. Denna rapport inkluderas inte i Wrap-up, AHT i Real-time Ticker, statistiken eller rådatan.

För att minimera att agenternas klickningar rekommenderar vi en ganska lång fördefinierad tid för wrap-up (exempelvis 5 minuter) så att agenterna oftast bara behöver klicka en gång (”Ready”) när de är redo för nästa samtal. Om den fördefinierade tiden för efterbehandling är kort (exempelvis 30 sekunder) måste agenten klicka på ”extend wrap-up” ganska ofta innan efterbehandlingen är klar, och sedan klicka Ready när den är klar. Om agenten glömmer att förlänga wrap-up innan efterbehandlingen är klar, får de ett nytt samtal trots att de inte är redo att svara.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.