

Forced Enquiry Registration

Agenterna kan göra ärenderegistreringar, men det är valfritt. Om du vill försöka tvinga dina agenter att göra en ärenderegistrering för varje samtal/förfrågning, kan Forced Enquiry Registration konfigureras för alla eller för utvalda användargrupper/användare.

Om en ärenderegistrering inte görs under efterbehandlingstiden i Wrap-up, får agenten som vanligt statusen Ready när Wrap-up avslutas, och då kan agenten få ett nytt samtal. Den fördefinierade tiden för efterbehandlingen bör vara ganska lång så att agenter har tid att göra registreringen innan de sätts som Ready och får ett nytt samtal!

Efter ett samtal kan en agent som använder agent.puzzel.com inte stänga samtalets förfrågningsflik om en registrering inte görs, även om samtalets efterbehandlingstid har avslutats.

Agenten kan inte stänga förfrågningsfliken för en chatt/e-post/sociala medier-förfrågning om inte en registrering görs.

Det är också möjligt att konfigurera att agenten automatiskt får statusen Ready efter att en förfrågningsregistrering har gjorts i statusen Wrap-up. Med den här lösningen (egenskap `Enquiry Registration - Set ready after påslagen`), behöver agenten inte klicka på Ready.

Om du börjar använda Forced Enquiry Registration rekommenderar vi att du skapar ett Enquiry Registration Topic som heter exempelvis Konsultsamtal eller Övrigt, så att agenterna lätt kan registrera informationen efter att de har svarat på ett konsultsamtal.