Agent Timeouts

En agent med status Busy/No answer/Wrap-up kommer att återgå till status Ready när agentens timeout är över eller när agenten klickar på Ready.

De olika timeouterna:

- **Busy timeout**: Agentens status ändras till Busy i X sekunder när ett samtal kopplas till agenten och Puzzel får en upptagetsignal (eller agenten klickar på Reject när en skriftlig förfrågning erbjuds). Agenten får ingen ny förfrågning förrän Busy timeout har avslutats eller agenten har klickat på Ready.

- **No answer timeout:** Om ett samtal (eller en förfrågning via chatt/i e-postmeddelande/sociala medier) skickas till en agent som inte gör något inom den fördefinierade ”erbjudandetiden” (dvs. de sekunder som samtal/chatt/e-postmeddelanden erbjuds agenten) ändras agentstatusen till No answer i X sekunder. Agenten får ingen ny förfrågning förrän No answer timeout har avslutats eller agenten har klickat på Ready.

- **Wrap up timeout phone:** Tiden som agenten ska ha status Wrap-up efter att hen har lagt på luren. Vi rekommenderar starkt att det här värdet anges till minst 30 sekunder. Om agenterna oftast behöver 10–60 sekunders efterbehandlingstid, men ibland 5 minuter, rekommenderar vi att Wrap-up definieras till 5 minuter, eftersom agenterna bör klicka på Ready när de är klara.
  Alternativt att den fördefinierade efterbehandlingstiden ställs in som mycket kort (exempelvis 30–60 sek) så att agenterna själva kan förlänga den (se Products Agent application).
  Tiden med statusen wrap-up rapporteras i statistiken och Ticker (och AHT inkluderar också wrap-up). Vi rekommenderar att du inte definierar en pausorsak som kallas exempelvis extra wrap-up, eftersom tiden i en pausorsak inte ingår i den rapporterade efterbehandlingstiden (eller AHT) i Ticker och Statistics.
  Observera att du också kan fördefiniera en sluttid per telefonkö på sidan
  kö med en fördefinierad efterbehandlingstid används köns efterbehandlingstid i stället för agentens fördefinierade efterbehandlingstid.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.