

E-post

Alla skriftliga förfrågningar från ett system (e-post, CRM osv.) som kan identifieras via en URI kan placeras i och distribueras i Puzzel som mediatypen e-post. Systemet måste skicka information om förfrågningen (från, till, ämne, Uri) till Puzzel (webbtjänst "RequestAdd") så att Puzzel kan köplacera och distribuera förfrågningen till en agent. Puzzel erbjuder även en Exchange-koppling. Scheduled task använder också mediatypen e-post. Flera egenskaper påverkar hur mediatypen e-post fungerar i agentapplikationen, exempelvis:

- **Offer email to agent sec:** Hur länge agenterna ska erbjudas e-postmeddelanden. Standardvärdet är 30 sekunder. Om agenten inte accepterar chatten inom den tiden flyttas e-postförfrågningen från agentapplikationen och erbjuds till nästa lediga agent.
- **Allow e-mail transfer to queue:** Om agenter ska tillåtas vidarebefordra ett accepterat e-postmeddelande till en annan kö (standard är ON). Funktionen kan vara praktisk om ett e-postmeddelande skickas till fel e-postadress/e-postkö.
- **Allow e-mail transfer to agent:** Om agenter ska tillåtas vidarebefordra ett accepterat e-postmeddelande till en annan agent (standard är OFF). Funktionen kan vara praktisk om en del e-postmeddelanden till en kö endast kan besvaras av vissa agenter.
- **Allow e-mail transfer to personal queue:** Om en agent ska tillåtas placera ett accepterat e-postmeddelande i hans personliga kö, för att öppnas och avslutas senare (standard är OFF).

Om du vill göra ändringar i din e-postkonfiguration i Puzzel, kontakta vårt supportteam.

Om vidarebefordran och placering av e-postmeddelanden i personlig kö

En agent som vidarebefordrar ett e-postmeddelande bör skriva en kommentar till nästa agent i agentapplikationen. Om en agent vidarebefordrar ett e-postmeddelande till en annan agent, visas e-postmeddelandet i den nya agentens personliga kö. E postmeddelandet placeras i en överföringskö, men taggas med den korrekta agentens namn. Denna överföringskö bör ha ett KPI-larm (om väntetiden > x timmar), så att alla agenter och arbetsledare kan se om e-postmeddelanden blir liggande för länge i överföringskön. Alla agenter kan plocka e-postmeddelanden (som har blivit liggande för länge) från överföringskön.

Om du tillåter att dina agenter placerar ett accepterat e-postmeddelande i en personlig kö, kan agenterna arbeta med samma e-postmeddelande flera gånger (innan de skickar ett svar till slutkunden och klickar på Finish). Agenten får poäng för all den tid som hen lägger på att arbeta med ett e-postmeddelande, men observera att detta påverkar Ticker Agent och agentstatistiken! (Det kommer att se ut som att agenten har svarat på flera e-postmeddelanden och använt kortare tid per e-postmeddelande, än om hen inte hade placerat e-postmeddelandena i sin personliga kö).

Agenterna kan se den personliga kön för e-postmeddelanden och överföringskön för e-postmeddelanden i kö-översikten om de ser alla köer. Om detta konfigureras så att de endast kan se relevanta köer måste dock kompetenserna Email transfer och Email personal (med nivå = 0) inkluderas i profilen som agenterna använder när de besvarar e-postmeddelanden.