

Reserved/preferred agent

Om du vill att en uppringare/chattare/person som har mejlat ska anslutas till samma agent som förra gången, kan Puzzel support konfigurera Reserved agent för den valda kön. Två parametrar måste konfigureras:

- **Auto-store reserved agent (d):**

Hur länge info lagras om vilken agent som ett besvarat kundsamtal/chattmeddelande/e-postmeddelande senast kopplades till. Som kund-ID här använder vi uppringarens nummer, chattarens ID (e-postadress), e-postmeddelandets avsändare och "källan" till en sociala medier-förfrågning.

- **Reserved agent (s):** Hur länge (x sekunder) ett inkommande samtal/chatt/e-postmeddelande ska vänta på den reserverade agenten (om registrerat i Auto-store"-tabellen). Efter x sekunder har förfrågningen den här agenten som föredragen, och kan erbjudas andra agenter.

För ett offentligt Facebook-inlägg och de tillhörande kommentarerna behandlar vi alla användare som kommenterar samma inlägg som samma slutkund när vi letar efter en reserverad agent för en ny förfrågning relaterad till det här inlägget.

För inkommande meddelanden från **samtal, chatt och sociala medier** ändras agenten som är bokad för förfrågningen till föredragen om agenten är utloggad för närvarande eller om hen loggar ut under den reserverade tiden.

För inkommande **e-postmeddelanden** (inklusive e-uppgifter/schemalagda uppgifter) behåller agenten statusen reserverad under den angivna bokade tiden även om agenten är utloggad eller loggar ut.

- Om du placerar **e-post/e-uppgifter** i kö med hjälp av Puzzels webbtjänst requestAdd kan du tillhandahålla information om varje förfrågnings bokade agent och tid
- Om du placerar schemalagda uppgifter i kö med hjälp av Puzzels webbtjänst RequestScheduledETaskAdd kan du tillhandahålla information om varje förfrågnings bokade agent och tid. Om ingen reserverad tid anges för förfrågning används den fördefinierade schemalagda aktivitetens reserverade tid.

Allokering av förfrågningar till en bokad agent

- När en agent blir ledig och det finns ett telefonsamtal i kö som är bokad för agenten, kommer förfrågningen att skickas till agenten. Detta görs även om agenten inte är inloggad i kön som den bokade förfrågningen är placerad i, och även om denna förfrågning inte är placerad först i kön.
- Om det finns en förfrågning i en kö för chatt eller i sociala medier som är bokad för en agent, kommer förfrågningen bara att skickas till agenten om hen är inloggad med en profil som innehåller den relevanta medietypen (chatt eller sociala medier).
- Om det finns en förfrågning (e-post/e-uppgift/schemalagd uppgift) i en e-postkö reserverad för en agent skickas förfrågningen till den här agenten även om agentens aktuella profil inte innehåller medietypen e-post. Om en agent accepterar en e-post/schemalagd uppgiftsförfrågning utan e-post i sin profil får agenten statusen Connected, och kan därför inte ringa ett utgående samtal. Men om agentprofilen innehåller medietyp e-post medan e-post-/uppgiftsförfrågningen accepteras får agenten status Ready (1) eller Busy (1). Då kan agenten ringa ett utgående samtal medan fliken e-post-/uppgiftsförfrågning är öppen.

Alternativ hantering av förfrågningar med bokad agent (i e-postköer)

För e-post / etask-köer kan standardallokering av förfrågningar med en reserverad agent inte alltid vara den "bästa" lösningen, eftersom ett e-postmeddelande reserverat till en agent kanske inte är viktigare än andra e-postmeddelanden / chattar / eller samtal i kö med (mycket) högre SLA-poäng.

För att justera standardbeteendet för förfrågningar med en reserverad agent kan alternativ 1 eller alternativ 1 och 2 nedan väljas för en eller flera av dina (e-post) köer:

1. Tilldela förfrågning reserverad till agent endast om agenten är inloggad i den aktuella kön ("Require Skill on queue for Reserved")
2. Fördela endast förfrågningen till reserverad agent om förfrågningen är "först" i kön ("Require First in queue for

Reserved")

För telefonköer kan du överväga alternativ 1. Vi rekommenderar inte alternativ 2 eftersom detta kan resultera i (betydligt) längre väntetider för uppringare med en reserverad agent.

För e-postköer rekommenderar vi alternativ 1 om agenter inte ska få e-postmeddelanden när de inte är inloggade på e-postkön, eller 1+2 för att undvika att e-postmeddelanden med en reserverad agent prioriteras före samtal/chattar utan en reserverad agent.

Om du vill aktivera ett eller båda av dessa alternativ för en eller flera av dina köer (e-post), vänligen kontakta Puzzel Support.