

## Agent Feedback

### Konfiguration

▼ Agent Feedback ?

Allow agent feedback Yes	Category used for agent feedback Campaign	Call same agent when rescheduled Yes	Minutes reserved to same agent 20
-----------------------------	--	---	--------------------------------------

Om agenter ska kunna ge feedback (välja ett ämne för Enquiry registration, ibland kallat "samtalsutfall", och/eller Rescheduling och Mark as unanswered) i agentapplikationen, måste Allow Agent Feedback vara inställt på Yes och du bör välja/ändra värden för:

- **Kategori som används för återkoppling av agenter :**

Om du vill att agenter ska ha ett antal "samtalsutfall" att välja mellan måste du definiera en Enquiry registration-kategori med ämnen och definiera den som Reserved for Dialler och sedan välja den här.

Typiska resultat (ämnen för Enquiry registration) för Dialler-samtal är:

- Intresserad
- Inte intresserad
- Röstbrevlåda
- Fel nummer/person
- Inget svar\*

\* Behövs inte om du bara använder Predictive (ring kontakt först) eftersom agenterna inte rings upp om kontakten inte svarar. Rekommenderas för läget Preview (ring agent först).

- **Call same agent when rescheduled:** Om agenten vill beställa ombokning efter att ha kopplats till kontakten (=ring tillbaka till kontakten senare), kan agenten välja en ombokad tid och bestämma om det ombokade samtalet ska skickas till hen själv eller någon annan agent. Alternativen här (Yes/No) är bara standardvärdet i agentapplikationen, men agenten kan ange ett annat värde (till mig/till valfri agent) för enstaka samtal vid behov. Observera att om en agent beställer ombokning av ett samtal från en kampanj i Predictive-läge (ring kontakt först), kommer Puzzel först att ringa agenten vid tidpunkten som lagts in för det ombokade samtalet, och när agenten svarar blir kontakten uppringd.
- **Minutes reserved to same agent:** Om en ombokning är registrerad som "to myself" och den bokade agenten är inloggad men inte ledig vid tidpunkten för ombokningen, reserveras kontakten för den här agenten under x minuter. Efter x minuter skickas kontakten till valfri agent i kön.

### Mark as unanswered

Om ett samtal till en kontakts nummer besvaras av dennes telefonsvarare/röstbrevlåda (Preview-läge eller Predictive-läge), kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen förrän agenten väljer Mark as unanswered eller gör en ombokning.

**Om agenten kommer till en telefonsvarare rekommenderar vi att agenten lägger på och väljer ett ämne (exempelvis "Voicemail" och "Mark as unanswered").**

Om samtalet till kontaktens nummer besvaras av "fel" person (till exempel make/maka eller barn), kan agenten välja exempelvis "Wrong person" (eller valfritt ämne) och "Mark as unanswered", eller boka om.

Om agenten väljer "Mark as unanswered", kommer kontaktens status i Dialler-listan att ändras från besvarat till obesvarat så att kontakten kan ringas upp igen senare (ref. Min. minutes between retries) såvida inte detta var det sista försöket för den här kontakten (ref. Max number of calls per contact).

#### Note

Ett besvarat samtal som är "Marked as unanswered" kommer att rapporteras som besvarat i realtidsvyn (Wallboard/Queue overview/Ticker), historiska statistikrapporter och rådata.

### Boka om för att ringa kontakt vid överenskommen tidpunkt

Om ett samtal till en kontakt besvaras, kan den anslutna agenten beställa ombokning "To myself" vid önskad tidpunkt.

Om kontakten insisterar på att bli uppringd igen vid ett datum/en tidpunkt då agenten inte jobbar, eller om en annan agent kan/bör ringa denna kontakt, kan agenten boka om "To any agent", vilket innebär att den första agent som blir ledig direkt efter ombokningen är den som får samtalet.

Om en agent bokar om ett Dialler-samtal "To myself" får denna agent statusen "Reserved agent". Om den bokade agenten är utloggad vid tidpunkten för det ombokade samtalet, skickas samtalet till en annan agent för den relevanta Dialler-kampanjen. Om den bokade agenten är inloggad men inte ledig vid tidpunkten för det ombokade samtalet, väntar samtalet för den bokade agenten det antal minuter som har angetts som "Minutes reserved to same agent", exempelvis 20. Efter reservationstiden, eller om agenten loggar ut innan reservationstiden har gått, skickas samtalet till en annan agent i kön.

Om en agent ombokar ett samtal rekommenderar vi starkt att agenten skriver en kommentar, så att den här kommentaren kan visas i popup-fönstret när samtalet skickas till den här agenten (eller en annan) vid den ombokade tiden.

När agenten besvarar ett ombokat samtal och samtalet till kontakten av någon anledning inte besvaras, kommer den här kontakten inte att ringas igen, såvida inte agenten beställer en ny ombokning. Agenten kan beställa en ny ombokning vid önskad tidpunkt om samtalet inte besvarades, om numret var upptaget eller om samtalet besvarades via röstbrevlåda, så att det här nya, ombokade samtalet visas i användarens Puzzel-agentapplikation.

#### Note

Om agenten registrerar "Mark as unanswered" för ett obesvarat, ombokat samtal, ringer Dialler inte kontakten igen.

Räknaren Total calls counter kan visas som popup-fönster för agenten, så att agenten vet hur många samtal som har gjorts till kontakten.

### Vad händer om en kampanj inaktiveras efter att agenten bokar om men före den ombokade tiden?

Om en agent vid exempelvis kl. 12:00, samtidigt som hen talar med en kontakt, beställer ett ombokat samtal till exempelvis kl. 18:00 nästa dag, rings det ombokade samtalet endast om kampanjen är aktiverad vid den angivna ombokningstiden (och agenten/agenterna är inloggad(e), om inte Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled är påslagen. Men om kampanjlistan tas bort, ersätts eller kontakten är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet inte att utföras.

#### Note

Ett samtal utan bokad agent ("till valfri agent") kommer endast att utföras vid den schemalagda tidpunkten om den relevanta kampanjen är aktiv och minst en agent är inloggad.

### Ombokning, kampanjens öppettider och kontaktens time\_from och time\_to

**Det ombokade samtalet görs om den nya tidpunkten ligger utanför det/de definierade tidsintervallet/tidsintervallen för kampanjen eller** utanför kontaktens definierade time\_from och time\_to, om kampanjen är aktiverad eller om Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled är påslagen.

Om en agent beställer ombokning och ingen agent är inloggad och ledig inom **72 timmar** efter den definierade ombokade tiden kommer kontakten inte att ringas upp.

## Schemalagd aktivitet som ett alternativ till ombokning

Om du vill låta agenter skapa en Scheduled task i stället för att använda Dialler Reschedule när agenten samtycker till att kontakten ska ringa tillbaka vid en överenskommen tidpunkt, bör Dialler-profilerna (och andra profiler) innehålla medietypen e-post, så att den schemalagda aktiviteten kan skickas till agenten vid den schemalagda tidpunkten. Dessutom bör Block phone if number of written requests is greater than ställas in på 0.

Vi rekommenderar att en Dialleragent inte är inloggad på en Diallerprofil när hen arbetar med en schemalagd aktivitet (att agentstatusen är Busy (1)). Agenten bör logga ut från Dialler (under wrap-up) strax före en aktivitets schemalagda tid, eller när hen kort efter den schemalagda tiden ser den schemalagda aktiviteten i sin personliga kö, och sedan loggar in med en profil som inte är en Diallerprofil.

## Obesvarade samtal med Preview-läge bör inte bokas om!

I Preview-läget kan det hända att agenter ringer kontakter som inte svarar, men **agenterna ska inte markera "mark as unanswered" eftersom Dialler kommer att ringa upp kontakten igen senare om inte samtliga av de uppringningsförsök som lagts in har gjorts.**

Eftersom agenten har en Enquiry registration-flik öppen för kontakten som inte svarade, rekommenderar vi att agenten väljer ämnet "No answer". Den främsta anledningen till detta är att det är enklare för agenter att komma ihåg att alltid göra en ärenderegistrering. Om "Forced Enquiry registration" används måste de dessutom ha ett ämne som de kan använda i detta "No answer"-scenario för att kunna klicka på Ready när de har status Wrap-up.