

## Callback in queue, outbound calls, Agent to Agent call och Dialler

### Callback in queue

När en kund beställer återuppringning i kö tar det lite tid från att återuppringningen beställs tills den utförs. När kunden står först i kön rings agenten, och när agenten svarar rings kunden, men det är inte säkert att kunden svarar. Det är möjligt att konfigurera att ett andra och tredje återuppringningsförsök görs.

För ett inkommande samtal där uppringaren beställde återuppringning kommer ett eller fler menyhändelser vanligtvis ligga först, sedan en köhändelse och sedan 1–2 menyhändelser där återuppringning har beställts/bekräftats. För tiden mellan återuppringningen beställdes och den tid då agenten svarade skapar vi en speciell händelse som heter "Queue (callback)", med etikett

"1 unanswered call done" (eller 2 eller 3).



Om en återuppringning besvaras av kundens **röstmeddelande** besvaras återuppringningen och det kommer inte att göras ett nytt samtal till denna kund.

Om återuppringningen **raderas** från kön kommer en röd borttagen händelse.

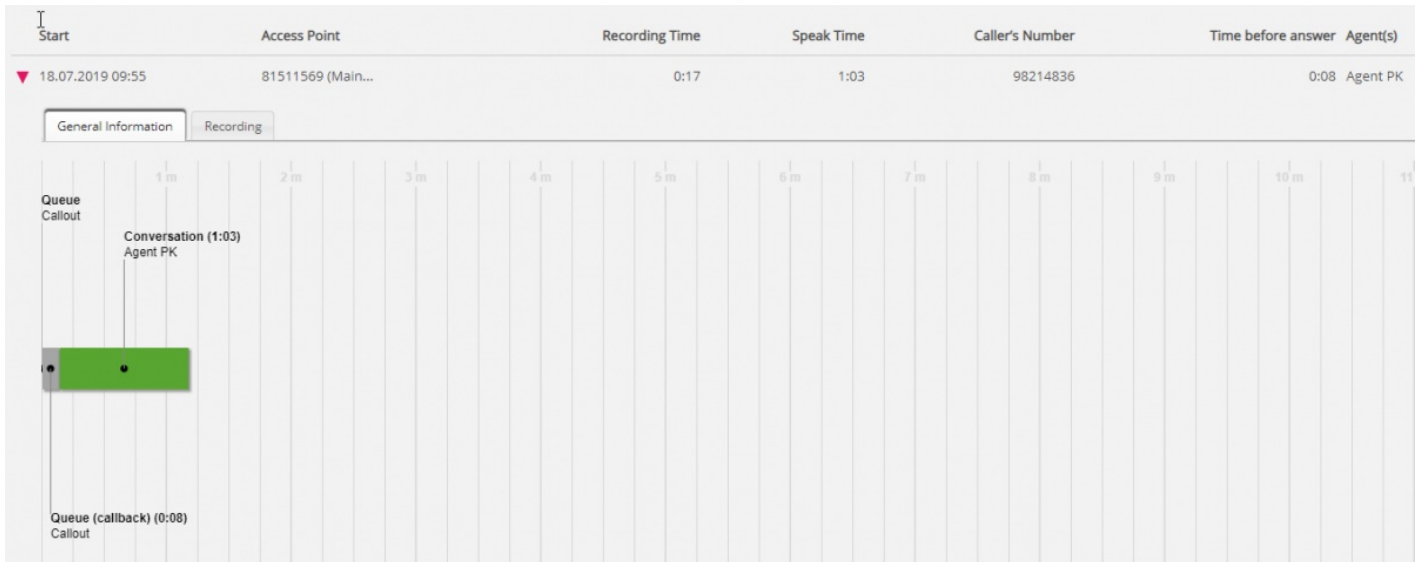
### Utgående samtal

När en agent ringer ett utgående samtal till ett telefonnummer (eventuellt från katalogen) visas detta i arkivet i en kö som kallas exempelvis Utringning eller Utgående, och det uppringande numret visas som "Caller's number".

För utgående samtal visar arkivet:

- **1 Queue**-händelse utan varaktighet, när samtalet beställdes
- **1 Queue**-händelse (callback) med varaktighet från beställt samtal tills destinationen svarade (det här är den uppringningstid som agenten upplever), eller tills upptaget/avvisa/fel eller tills agenten lägger på
- **1 Conversation**-händelse endast om destinationen svarade. Den här händelsen har varaktighet från att destinationen svarade tills samtalet avslutades.

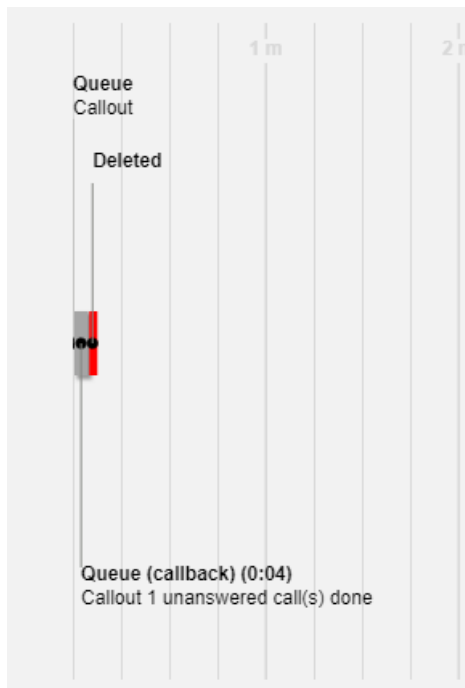
Besvarat utgående samtal:



Obesvarat utgående samtal:



Avbokad samtal:



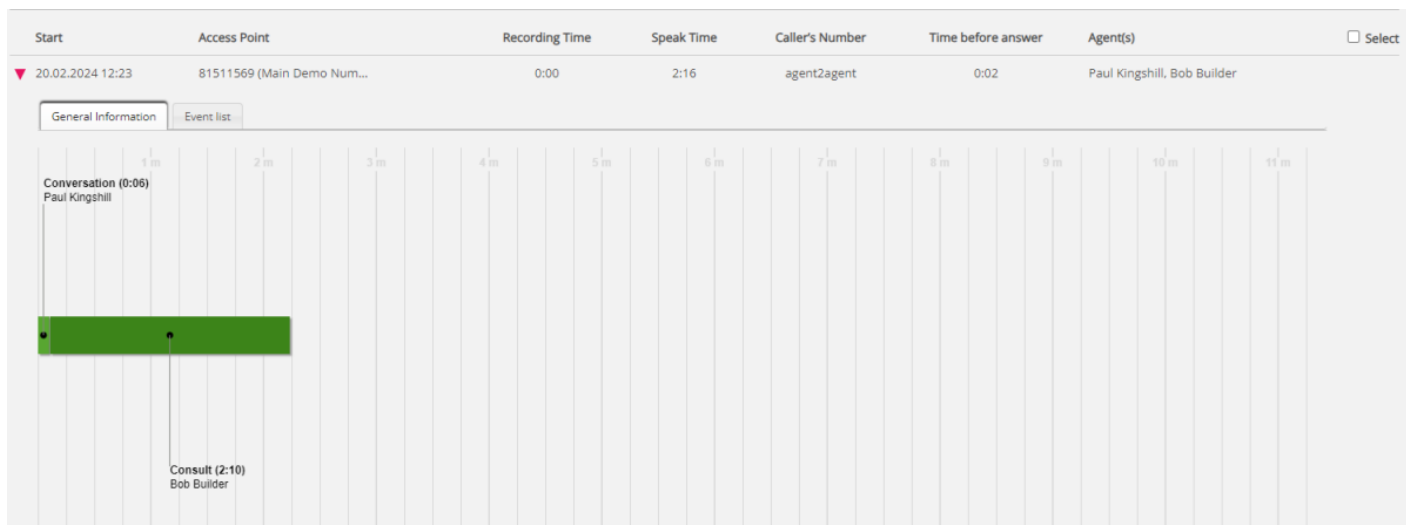
För ett obesvarat utgående samtal visar Queue (callback) också texten "1 unanswered call done".

Om agenten stoppar ett redan startat utgående samtal genom att klicka på Cancel/Hang-up på fliken Outbound call i stället för att klicka på Softphone Hang-up kan det finnas en extra röd händelse med texten Deleted eftersom samtalet "raderades" från kön.

### Samtal mellan agenter

Om agent1 ringer ett utgående samtal till agent2 kan det här samtalet besvaras eller inte besvaras av agent2. Ett sådant agent-till-agent-samtal visas i arkivet med agent1 som agent och "xxxxxxx" som uppringarens nummer, och det kommer inte att finnas någon köhändelse. Om agent2 svarade ser detta ut som ett konsultsamtal initierat av agent1, det vill säga en kort samtalshändelse för agent1 och en längre konsultshändelse med agent2.

I det här exemplet ringde agent1 till agent2, som svarade efter 10 sekunders ringning, och samtalet varade 3:18, så agent1:s totala Speaktime var 3:28.



Tiden före svaret är bara 1 sekund, eftersom agent1:s softphone automatiskt svarade.

Om agent1 ringde agent2 och agent2 inte svarade visas bara en kort konversationshändelse för agent1 (exempelvis 30 sek)

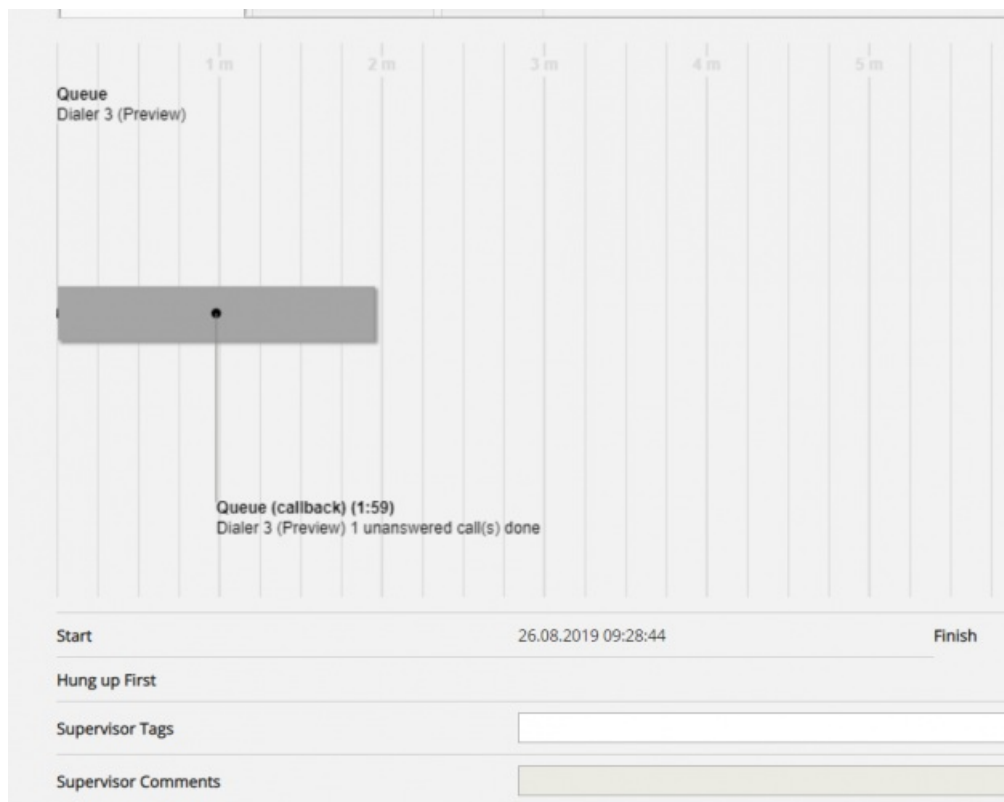
och ingen konsulthandling, och agent2 kommer inte att listas som en involverad agent eftersom hen inte svarade.

## Dialler

**Preview** Dialler visas i arkivet på samma sätt som utgående samtal, det vill säga vi visar en **Queue**-händelse (med varaktighet=0), en **Queue (callback)** och eventuellt en **Conversation**-händelse.

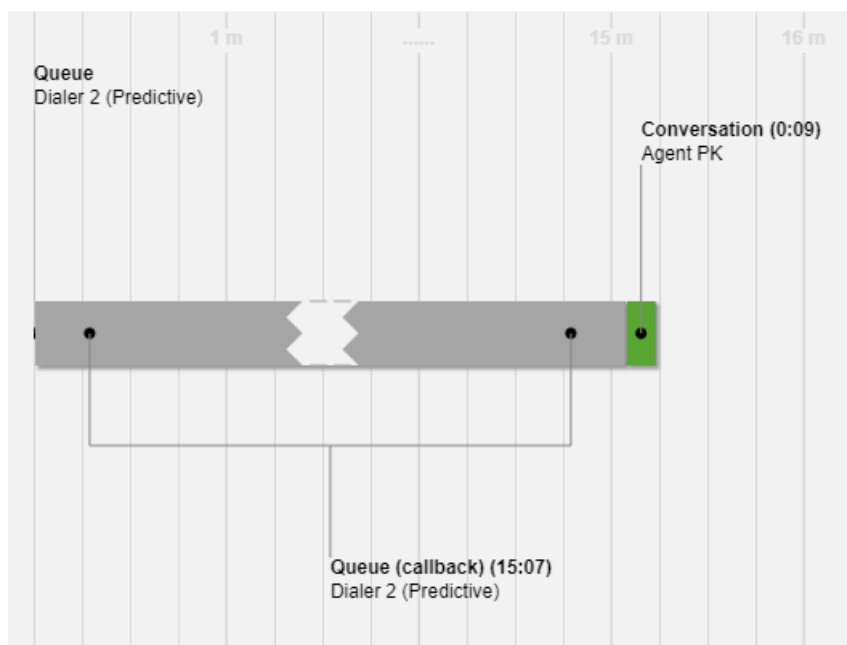
Händelsen **Queue (callback)** representerar tiden från att kontakten sattes i Diallerkön tills kontakten besvarades (eller samtalets slut på grund av inget svar).





Med **Predictive/Power/Progressive**-läge ringer Dialler kontakten först och en agent ringer endast om kontakten svarar (och agenten är tillgänglig). Om kontakten inte svarade skapas en köhändelse utan varaktighet, en köhändelse (återuppringning) och en menyhändelse endast om ett tyst samtalsmeddelande spelades upp för kontakten.

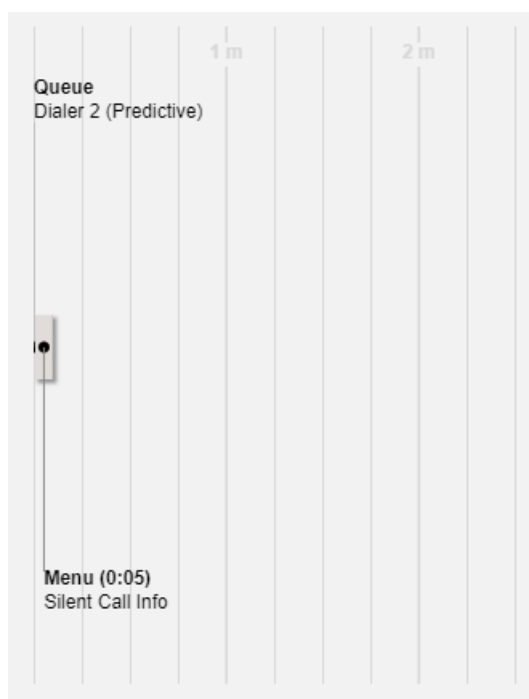
#### Besvarade



#### Inte besvarad



### Meddelande om tyst samtal



### Välkomstmeddelande till uppringare och agent när agenten svarar

När en agent svarar på ett samtal från kön kopplar vi omedelbart uppringaren och agenten till varandra. Om din lösning är konfigurerad för att spela upp ett kort meddelande till den uppringda och agenten när agenten svarar kan det här korta meddelandet visas som en menyhändelse efter samtalshändelsen i diagrammet, eftersom samtalshändelsen startade först.