



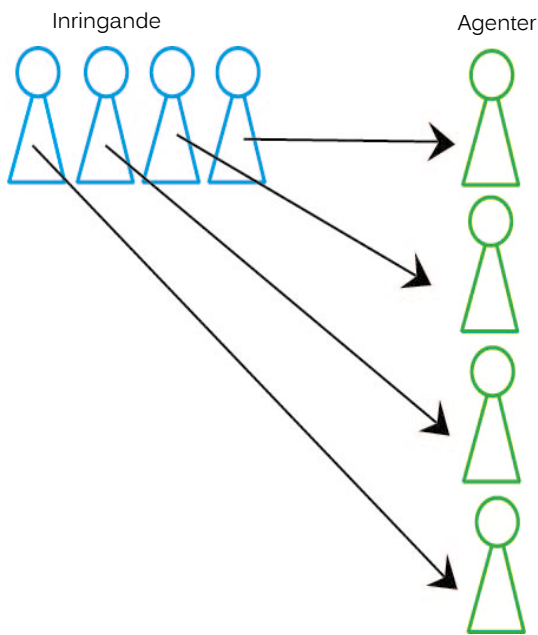
wx3 Avancerad köhantering

Avverka samtal betydligt snabbare och bli mer effektiva i er köhantering

Parallell Fördelning

Är ni ett företag med mycket inkommande telefontrafik? Då kan den nya inställningen parallell fördelning vara till god hjälp. Det är en inställning som kan kopplas på köer för att helt enkelt ge snabbare avverkning av kön. Inställningen gör att fler inringande personer i kön samtidigt kopplas fram till lediga agenter, så länge som det finns tillräckligt många lediga.

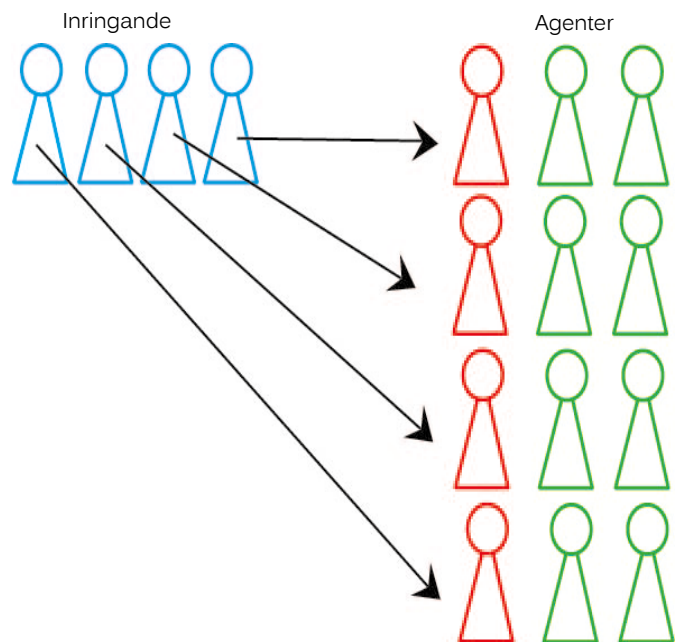
Parallell fördelning med sekventiell ringstrategi



Wrapup – Tillfällig köblockering

Med wrapup kan du som agent få lite tid att avsluta ärendet och skriva ner det viktigaste innan nästa samtal ringer på. Denna inställning gör att du får ungefär 30-60 sekunder utan att bli störd av nya inringade samtal.

Parallell fördelning med ringgrupper



Automatisk Paus

Med automatisk paus så slipper man att det ringer på agenter som inte är på sin plats. Om någon glömt bort att logga ur/hänvisa sig så kan de bli bortkopplade automatisk från kön om det inte svarar på ett visst antal påringningar.

Kompetensstyrt ringmönster

Varje agent/anknytning kan tillhöra en ringordningsgrupp (se bild på föregående sida). Ringordningsgrupper används när du vill bestämma en ordning hur det ska ringa på de som är inloggade i kön. I exemplet nedan så är 201 och 202 inlagt i första gruppen och 203 i andra och 204 i den tredje gruppen.

Här kan du antingen låta det ringa enligt ringordningsgrupperna 1 och om de inte är upptagna/hänvisade så kommer samtalen att gå över till grupp 2 och senare till grupp 3. Det är alltså lätt att flytta en agent från en ringordningsgrupp till en annan.

Anknytning	Namn	Flytta upp	Flytta ner	Köststatus
Ringordningsgrupp 1 (Standard)				
201	Ank 201	Flytta upp	Flytta ner	Inloggad
202	Ank 202	Flytta upp	Flytta ner	Inloggad
Ringordningsgrupp 2				
203	Ank 203	Flytta upp	Flytta ner	Inloggad
Ringordningsgrupp 3				
204	Ank 204	Flytta upp	Flytta ner	Inloggad
Ringordningsgrupp 4				
Ringordningsgrupp 5				
Ringordningsgrupp 6				
Ringordningsgrupp 7				
Ringordningsgrupp 8				
Ringordningsgrupp 9				

Tidsregler för ringsordningsgrupper

Du kan aktivera tidsbaserade regler och låta det ringa på en eller flera grupper enligt tidsbaserade regler. Enligt bilden nedan så kommer det ringa på grupp 1 de första 30 sekunderna, grupp 1 och 2 i 30 sekunder och sedan ringa på grupp 1,2 och 3 nästkommande tid enligt reglerna nedan.

Tidsintervall		Ring endast till dessa grupper					
0	sekunder	30	sekunder	1	till	1	
30	sekunder	60	sekunder	1	till	2	<input type="button" value="Ta bort rad"/>
60	sekunder	90	sekunder	1	till	3	<input type="button" value="Ta bort rad"/>
90	sekunder	+∞	sekunder	1	till	9	