

PEDOMAN TOOLS AUTO DISTRIBUSI DI OMNI CHANEL

Dear agent E-contact,

Hari ini tgl 1 Juni 2023 pukul 12:00 sudah dijalankan Fitur Auto Distribusi Tiket Omni.
Berikut Peraturan yg harus dijalankan bersama:

1. Login Omni (langsung auto distribusi)
2. Pilih setting Assignee Me (Tidak boleh mengambil tiket dari luar Auto Distribusi)
3. Kerjakan Tiket Auto Distribusi yg paling lama (Ascending)
4. Jika ingin istirahat silahkan pilih set status pojok kanan omni, pilih break, apabila sudah selesai break pilih lagi Available.
5. Jika akhir duty Wajib LOGOUT omni dan info ke SPV untuk Release tiket apabila masih ada tiket yg nyangkut.
6. Khusus shift empat 10 menit sebelum akhir shift silahkan not avalable dulu dan habiskan tiket yg tersisa baru logout.
7. Jika ada bookingan upselling milik agent lain, silahkan konfirmasi ke SPV Duty dan infokan ke pelanggan mohon ditunggu informasi oleh tim terkait, tunggu lengthy lalu closed tiket.
8. Jika agent multy ingin handling email atau sosmed, silahkan aux Role Play dan konfirmasi SPV untuk dilakukan release tiket yg menggantung, silahkan kerjakan Sosmed atau Email sesuai perintah SPV duty.

Warning:

Haram hukumnya untuk Login sebelum jam kerja kecuali sudah konfirmasi SPV, karna pada saat login omni itu sudah otomatis auto distribusi dan harus tanggung jawab untuk menyelesaikan tiket yg sudah masuk ke box agent tersebut.

Demikian informasinya, agar bisa dijalankan bersama.

Regards,

Leaders CS