

# Call Back functie in Verint

## What?

De callback functie in Verint laat de agent toe om het terugbellen van de klant te plannen.

De collega kan ervoor kiezen om zelf de klant op te bellen of om de activiteit te 're-assignen' aan een andere collega (verint gebruiker).

## Why?

Soms geeft een klant zelf aan dat hij op een bepaald moment wil gebeld worden.

Soms neemt de klant niet op maar wil je het op een ander moment proberen.

Soms kan je zelf de klant niet helpen maar een collega wel..je prikt een bel-afspraken voor de klant met je collega.

...

## How?

Vanuit het customer profile heb je altijd toegang tot de customer callbacks die jij of een andere collega heeft aangemaakt.

The screenshot displays the Verint Customer Profile interface. The left sidebar contains a navigation menu with 'Customer Callbacks' highlighted. The main content area shows the customer profile for 'Mues' with fields for Ref Number, Email Address, Telephone No, Date of Birth, Address, Next Callback, Gender, and Facebook ID. Below this, there are sections for 'Recent Cases' (with a 'No records found.' message) and 'Recent Contacts'. The 'Recent Contacts' table lists several entries with columns for Date, Channel, Direction, Subject, Agent, and Notes. An orange arrow points from the 'Customer Callbacks' menu item to the 'Recent Contacts' table.

Date	Channel	Direction	Subject	Agent	Notes
08/03/2022 12:20	Offline	Offline		Thomas De Craecker (tdcraecker)	<input type="checkbox"/>
07/03/2022 11:24	Callback	Offline		Marijke Mues (mmues)	<input type="checkbox"/>
07/03/2022 11:22	Offline	Offline		Marijke Mues (mmues)	<input type="checkbox"/>
13/09/2021 10:19	Offline	Offline		Thomas De Craecker (tdcraecker)	<input type="checkbox"/>
27/08/2021 10:22	Offline	Offline		Jolie BE Hettemabe (jhettemabe)	<input type="checkbox"/>

Een nieuwe callback kan van hieruit aangemaakt worden, klik 'add'

VERINT Engagement Management

HOME SEARCH EMAIL WORK LIST NOTES

List of Pending Callbacks

Scheduled	Assigned To	Details
26/03/2021 12:15	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas de Craecker (tdcraecker)	rgoudofi
30/03/2021 17:15	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas De Craecker (tdcraecker)	moet opgebeld worden bla bla
07/03/2022 11:45	Default, Marijke Mues (mmues), TBBE Daily Banking, Thomas De Craecker (tdcraecker)	dfqfqsdf

Dutch (Belgium) Wrapup

Add

Kies tijdstip, telefoonnummer en voeg een woordje uitleg toe.

Indien je zelf de callback zal behandelen klik je rechtsonder op 'confirm'

Indien je het wil toewijzen aan iemand volg je deze stappen:

Klik 'assign'

Create Callback

Details

Appointment Date: 09/03/2022

Appointment Time: 12 30

Contact Number: \*

Assigned To: Thomas De Craecker (tdcraecker)

Additional Info:

Assign

Klik op 'more options':

**Assign Recipients**


Current Queue

Select a new queue

Filter:


Name
TBBE PPB Private Banking
TBBE PPB Personal Banking
TBBE PPB Appointments
TBBE ML Simulation
TBBE ML Simulatie
TBBE PPB Reporting
TBBE Test
TBBE PPB Pending
TBBE Online Banking Phishing and Fraude
TBBE Online Banking Limit client
TBBE Online Banking Professional
TBBE Online Banking Private
TBBE Online Banking General
TBBE Online Banking Limit back to

<< < 1 2 (1 of 2) >>



Kies de collega in kwestie via tabblad 'agent' EN kies een Queue via dat tabblad.

Het is héél belangrijk om ook een queue te kiezen want anders zal de collega de callback niet te zien krijgen



**Assign Recipients**

Available Recipients

AGENT TEAM TEAM ROLE ENTITLEMENT QUEUE

Search

Username:

First Name:

Last Name:

Results

No search performed.

Filter:

Username	First Name	Last Name	Organisation Unit
No records found.			

<< < (0 of 0) >>

Assigned Recipients


Type	Name
Agent	Thomas De Craecker (tdcraecker)

<< < 1 (1 of 1) >>

Je krijgt wellicht deze melding te zien, kies 'force reassign':

**Confirm**

No agent satisfying the given targets has been found.  
A Force Reassign will transfer the work item to the work list until an agent is available to take it.



Klik op 'confirm' rechtsonder:

---


Create Callback

---

Details

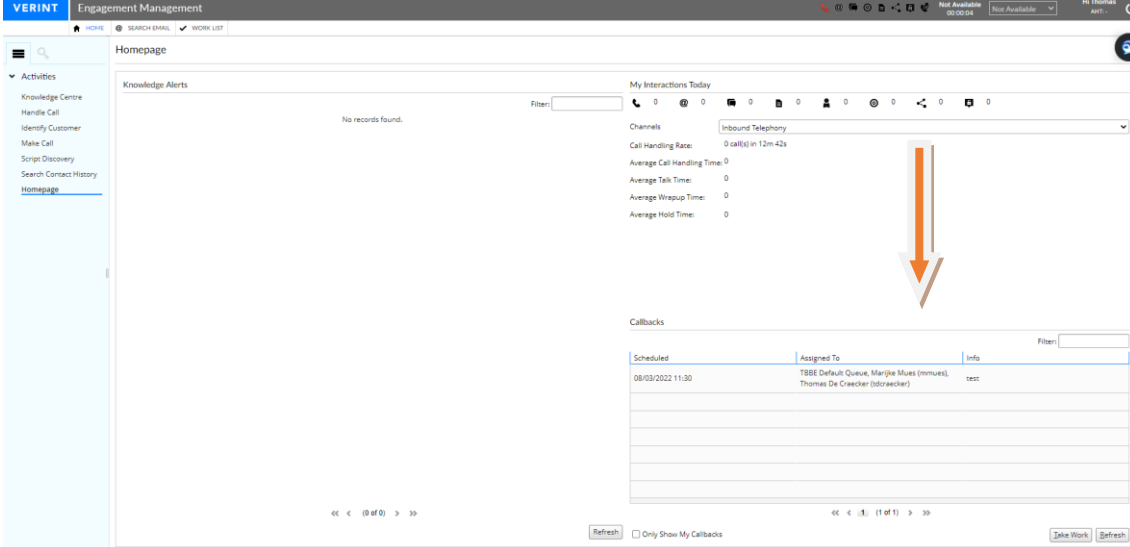
Appointment Date:	<input type="text" value="09/03/2022"/>	Assigned To:	<input type="text" value="Thomas De Craecker (tdcraecker),TBBE PPB Private Banking"/>	<input type="button" value="Assign"/>
Appointment Time:	<input type="text" value="12"/> <input type="text" value="30"/>	Additional Info:	<input type="text"/>	
Contact Number: *	<input type="text"/>			

---



## Hoe call backs behandelen?

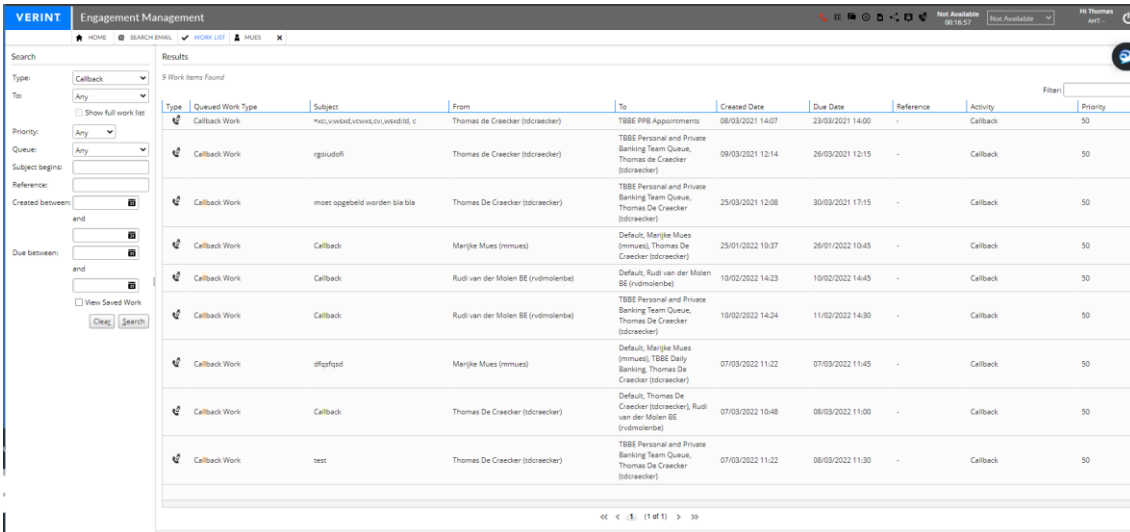
Callbacks die aan jou werden toegewezen zullen op je Home page komen te staan.



The screenshot shows the VERINT Engagement Management interface. On the left is a navigation menu with 'Homepage' selected. The main area is divided into 'Knowledge Alerts' (empty) and 'My Interactions Today'. The 'My Interactions Today' section shows statistics for 'Inbound Telephony' and a table of 'Callbacks'. A large orange arrow points from the statistics down to the 'Callbacks' table.

Scheduled	Assigned To	Info
08/03/2022 11:30	TBBE Default Queue, Marijke Mues (mmues), Thomas De Craecker (tdcraecker)	test

Maar je kan ook in de werklst het 'Type' 'Callback' kiezen en behandelen wat aan jou of de queues die je beheert werd toegewezen.



The screenshot shows the search results for 'Callback' work items. The search filters are set to 'Type: Callback'. The results table lists various callback items with columns for Type, Queued Work Type, Subject, From, To, Created Date, Due Date, Reference, Activity, and Priority.

Type	Queued Work Type	Subject	From	To	Created Date	Due Date	Reference	Activity	Priority
Callback Work	ngouldof		Thomas De Craecker (tdcraecker)	TBBE PRB Appointments	08/03/2021 14:07	23/03/2021 14:00	-	Callback	50
Callback Work	ngouldof		Thomas De Craecker (tdcraecker)	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas De Craecker (tdcraecker)	09/03/2021 12:14	26/03/2021 12:15	-	Callback	50
Callback Work	moet oggebeld worden bla bla		Thomas De Craecker (tdcraecker)	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas De Craecker (tdcraecker)	25/03/2021 12:08	30/03/2021 17:15	-	Callback	50
Callback Work	Callback		Marijke Mues (mmues)	Default, Marijke Mues (mmues), Thomas De Craecker (tdcraecker)	25/01/2022 10:37	26/01/2022 10:45	-	Callback	50
Callback Work	Callback		Rudi van der Molen BE (rdvmolenbe)	Default, Rudi van der Molen BE (rdvmolenbe)	10/02/2022 14:23	10/02/2022 14:45	-	Callback	50
Callback Work	Callback		Rudi van der Molen BE (rdvmolenbe)	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas De Craecker (tdcraecker)	10/02/2022 14:24	11/02/2022 14:30	-	Callback	50
Callback Work	dfjpfpd		Marijke Mues (mmues)	Default, Marijke Mues (mmues), TBBE Daily Banking, Thomas De Craecker (tdcraecker)	07/03/2022 11:22	07/03/2022 11:45	-	Callback	50
Callback Work	Callback		Thomas De Craecker (tdcraecker)	Default, Thomas De Craecker (tdcraecker), Rudi van der Molen BE (rdvmolenbe)	07/03/2022 10:48	08/03/2022 11:00	-	Callback	50
Callback Work	test		Thomas De Craecker (tdcraecker)	TBBE Personal and Private Banking Team Queue, Thomas De Craecker (tdcraecker)	07/03/2022 11:22	08/03/2022 11:30	-	Callback	50

## Alternative use of:

Sommige processen kunnen niet in één beweging worden uitgevoerd door de coworker.

Denk aan de "backto5k" procedure. Of een adreswijziging waarbij na aanpassing iets moet worden toegestuurd.

De callback functie kan ook als een **reminder tool** gebruikt worden.

### Telefonische - afspraak planner

CFR aanpassingen van de callback functie op de site.

Indien klanten wensen opgebeld te worden (telefonische afspraak) kan dit natuurlijk ook met deze tool zo worden ingepland (indien ze al klant zijn – callback functie voor prospects is heden niet mogelijk)