

Kødetaljer (Queue details)

På siden Kødetaljer (Queue details) vises én række pr. henvendelse i den valgte visningskø.

Number/From	Description	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview
0771	-	-	10022	0:11	*	-	-		-
0702	-	-	3005	20:02	-	1	-	(R) He	-
0730	-	-	2738	22:44	*	2	-		-
0847	-	-	1644	13:42	-	-	-		-
0734	-	-	1566	13:03	-	1	-		-
0765	-	-	1442	12:01	-	1	-		-
0271	-	-	1362	11:21	-	-	-		-

Denne side opdateres automatisk og indeholder følgende data:

- **Nummer / fra** : Telefonnummer / e-mail-adresse / chatter-ID
- **Type**: En henvendelse (f.eks. et webtilbagekald) kan tildeles en kategori og en beskrivelse. Kategorien kan være en farve. Henvendelsens kategori (hvis der findes en) vises her.
- **SLA-score (SLA Score)**: Viser, hvor lang tid henvendelsen har ventet i denne kø relativt set.
- **Tid i kø (Time in queue)**: Viser, hvor lang tid henvendelsen har stået i kø.
- **Tilbagekald (Callback)**:
 - Normal henvendelse
 - 1, 2, 3: Tilbagekald første, anden eller tredje gang.
- **Planlagt tid (Scheduled time)**: Det planlagte tidspunkt for opkaldet/opgaven.
- **VIP**: Hvis henvenderen er kategoriseret som VIP.
- **Reserveret/foretrukken agent (Reserved/preferred agent)**: Hvis opkaldet/e-mailen/chatten har en reserveret/foretrukken agent.

Hvis du har adgang til at slette henvendelser (tilbagekald/e-mail/henvendelser via sociale medier) fra køen (Brugere – Moduler – Kø (Users – Products – Queue)), kan du se kolonnerne Forhåndsvisning (Preview) og Vælg (Select) (Rediger/Slet). Der kan maks. slettes 100 henvendelser fra køen samtidig.

Hvis du klikker på linket Forhåndsvisning (Preview) for en henvendelse med medietypen e-mail, vises oplysninger om afsender, modtager, emne og afsendelsestidspunkt for henvendelsen, og hvis du klikker på Forhåndsvisning (Preview) for en planlagt opgave, vises alle indtastede detaljer om opgaven, undtagen beskrivelsen.