

Indstillinger for visningskø

Her kan du se og eventuelt redigere, hvilke køer der skal vises i køoversigten på wallboard mv. Standardløsningen er at definere én visningskø for hver systemkø. Det er kun brugere, som har administrationsegenskaben Rediger visningskøer (Edit Display queues) er slået TIL, der kan tilføje/redigere/slette visningskøer.

Display Queue Name	Consists of these system queues	Webaccess
1. Sales	1. Sales	<input checked="" type="checkbox"/> (10298)
2. Support	2. Support	<input checked="" type="checkbox"/> (10299)
3. Switchboard	3. Switchboard	<input type="checkbox"/>
4. Chat	Chat Sales	<input checked="" type="checkbox"/> (10851)
5. E-mail	E-mail Personal, E-mail Sales, E-mail Transfer	<input type="checkbox"/>
6. Facebook	Facebook	<input type="checkbox"/>

I eksemplet ovenfor er Sales, Support og Switchboard 3 separate systemkøer (med hver deres visningskø), som vi har besluttet at gruppere sammen i en visningskø med navnet "Sum Phone" (Opkald i alt). Denne visningskø opsummerer aktiviteterne på tværs af alle 3 systemkøer.

Én systemkø kan inkluderes i en eller flere visningskøer, og du kan have systemkøer, der ikke er inkluderet i nogen af visningskøerne, f.eks. køen Udgående opkald (Callout).

Note

SLA'er defineres for hver systemkø, og i statistikken og arkivet sker visning og gruppering efter systemkø.

Hvis du sletter en visningskø, vil det påvirke køoversigten, Ticker og Wallboard.

Webadgang til kø

Hvis du tilbyder tilbagekald fra din webside (via en Call me-knap), eller hvis du har chat i din Puzzel-løsning, og du kun vil tilbyde tilbagekald eller chat, når mindst én agent er ledig, eller kun når færre end x venter i kø, kan du åbne den relevante kø for at få webadgang, hvis du ikke bruger Puzzel-webtjenester. Din virksomheds websted kan derefter spørge Puzzel om køstatus og derefter kun tilbyde tilbagekald eller chat, når agenter er logget på, eller når der er få ventende i kø. Se også Webadgang til tidsmodul.