

Pausevarianter

Hvis du vil se årsaken til at agentene dine bruker Pause-statusen, kan du definere forskjellige pausevarianter. På siden Brukere – Pausevarianter kan du se og endre pausevarianter og opprette nye.

The screenshot shows a web interface for managing 'Pause Reasons'. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Home » Users » Pause Reasons'. Below this is the title 'Pause Reasons' with a help icon. The main area contains a list of pause reasons, each in a row with a reorder handle (four vertical bars), a text input field, and a delete icon (trash can). The listed reasons are: 'Administration', 'Lunch', 'Meeting', 'Training', 'Break', and 'Paused by Administrator'. At the bottom of the list, there are three buttons: '+ Add Pause Reason' (dark blue), 'Save Changes' (light grey), and 'Undo changes' (light grey with a circular arrow icon).

Reorder	Pause Reason	Delete
⋮	Administration	🗑️
⋮	Lunch	🗑️
⋮	Meeting	🗑️
⋮	Training	🗑️
⋮	Break	🗑️
⋮	Paused by Administrator	🗑️

+ Add Pause Reason Save Changes Undo changes

Hvis du vil opprette en ny pausevariant, klikker du på + og skriver deretter inn navnet på pausevarianten. For å slette en pausevariant klikker du på søppelkassesymbolet.

Pausevariantene vises i den samme rekkefølgen i agentapplikasjonen som vist her. Hvis du vil endre rekkefølgen, kan du bruke dra og slipp og deretter klikke på Lagre endringer.

Som standard vil alle agenter se de samme pausevariantene. Hvis du vil vise forskjellige pausevarianter i forskjellige brukergrupper, kan du gjøre det ved å opprette Ressursfiltre og tilordne dem til forskjellige brukergrupper. Se kapitlet Etterbehandling vs. pause/pausevarianter.