

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 the 'Pause Reasons' management page. 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 content area contains a list of pause reasons, each in a row with a text input field and a trash icon to its right. 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', 'Save Changes', and '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 kapittelet Etterbehandling vs. pause/pausevarianter.