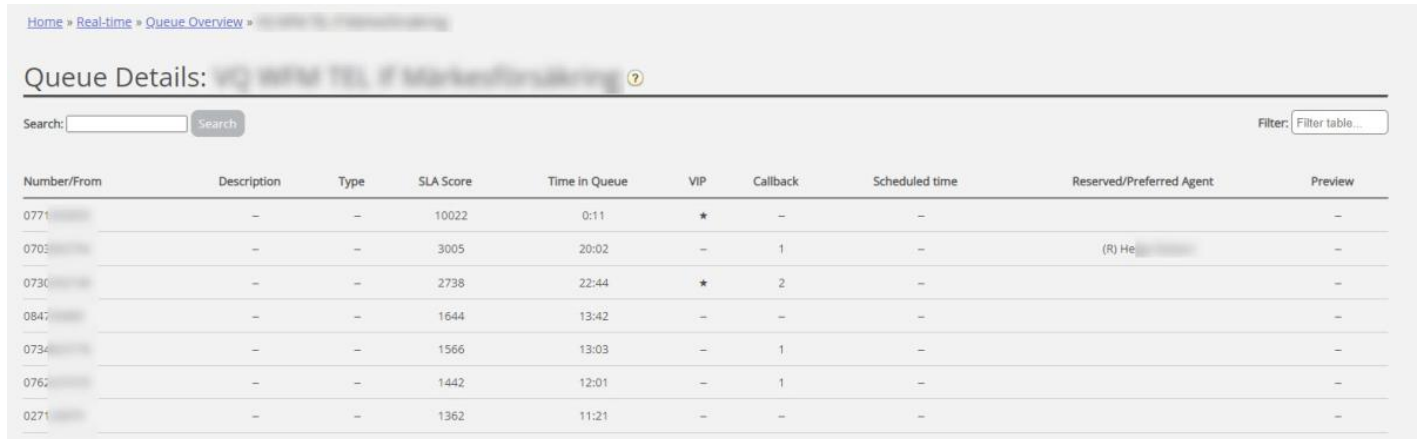


Kødetaljer

Siden Kødetaljer viser én rad per henvendelse i den valgte visningskøen.



| 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 | - | | - |
| 0762 | - | - | 1442 | 12:01 | - | 1 | - | | - |
| 0271 | - | - | 1362 | 11:21 | - | - | - | | - |

Denne siden oppdateres automatisk og inneholder følgende data:

- **Nummer/fra:** Telefonnummer/e-postadresse/chat-ID
- **Type:** En henvendelse (for eksempel en tilbakeringing bestilt på web) kan gis en kategori og en beskrivelse. Kategorien kan være en farge. Henvendelsens kategori (hvis den er gitt en kategori) vises her
- **SLA-score:** Viser hvor lenge henvendelsen har ventet i denne køen, relativt sett
- **Tid i kø:** Hvor lenge henvendelsen har vært i kø
- **Tilbakeringing :**
 - Normal henvendelse
 - 1, 2, 3: Tilbakeringing første, andre eller tredje gang
- **Planlagt tidspunkt:** Det planlagte tidspunktet for anropet/oppgaven.
- **VIP :** Hvis en innringer er kategorisert som en VIP
- **Reservert/foretrukket agent:** Hvis anropet/e-posten/chatten har en reservert/foretrukket agent

Hvis du har tilgang til å slette (tilbakeringings-/e-post-/sosiale medier-) henvendelser fra køen (Brukere – Produktmoduler – Kø), vil du se kolonnene Forhåndsvis og Velg (Slett/Rediger). Maks 100 henvendelser kan slettes fra køen av gangen.

Hvis du klikker på Forhåndsvis-koblingen for en henvendelse med medietype e-post, vil du se informasjonen om henvendelsen (Fra, Til, Emne og Sendt kl.), og hvis du klikker på Forhåndsvis for en planlagt oppgave, vil du se alle detaljene som er angitt for oppgaven, bortsett fra Beskrivelse.