

## Kø

Disse egenskapene påvirker hvordan kø- og agentinformasjon vises. De viktigste er følgende:

- **Vis Logg av/på agenter-kolonne i agentdetaljer.** Hvis PÅ: Brukeren kan logge agenter på/av fra Agentdetaljer i administrasjonsportalen.
- **Tillat å slette henvendelser i kø:** Endre til PÅ hvis brukeren skal ha tilgang til å slette tilbakeringinger og e-poster i kø og pågående henvendelser (for avloggede agenter).
- **Aktiver Plukk fra kø:** Endre til PÅ hvis agenten skal kunne plukke henvendelser fra kø i agentapplikasjonen.
- **Vis i agentens køoversikt** ....: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Køoversikt i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens agentdetaljer** ....: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Agentdetaljer i agentapplikasjonen
- **Vis i agentens kødetaljer** ....: Hvis denne informasjonen skal være synlig i Kødetaljer i agentapplikasjonen.
- **Vis kun aktive køer: Hvis PÅ:** Brukeren ser bare køer han/hun er pålogget. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis kun aktive køer er satt til PÅ, ser brukeren også aktive køer som ikke er i filteret)
- **Vis bare relevante køer: Hvis PÅ:** Brukeren ser bare køer han/hun har skills på. (Hvis et filter begrenser hvilke visningskøer brukeren ser, og Vis bare relevante køer er satt til PÅ, ser brukeren også relevante køer som ikke er i filteret)
- **Vis link til agent- og kødetaljer:** Hvis PÅ: Brukeren kan åpne kødetaljer og agentdetaljer fra Køoversikt i administrasjonsportalen.
- **Vis i Køoversikt:** Planlagte (oppgaver/anrop): Hvis PÅ: Planlagte tilbakeringinger blir vist i Køoversikt.