

Lag systemkø

En bruker med administrasjonsegenskapen Lag systemkø satt til PÅ kan opprette nye systemkøer (og slette systemkøer). En ny kø kan bare legges til hvis det ikke er noen ulagrede endringer på siden.

Du kan legge til en kø ved å klikke *Legg til systemkø*, eller du kan opprette flere køer samtidig ved å klikke *Importer fil med køer* og laste opp en fil.

Legg til systemkø

Klikk på *Legg til systemkø* for å åpne *popup-vinduet Legg til ny systemkø*, der du må velge / angi:

1. tjenestenummer (bare hvis du har mer enn ett)
2. medietype: telefon, chat, sosiale medier eller e-post.
 - Hvis E-post er valgt, kan du merke av for Planlagt oppgave / Scheduled task hvis det er relevant.
3. navn på kø: systemkøenes viste navn.
4. Queue_key: kø-ID-en som brukes i Arkiv, Statistikk og i Rådata.
5. skillkategori: Velg den relevante kategorien (hvis du har minst to kategorier). Hvis du trenger en ny skillkategori, må du be Puzzel om å opprette den før du oppretter den nye køen med en skill i den nye skillkategorien.
6. ny skill eller eksisterende skill
 - Hvis ny skill: Angi skillnavn. Vi anbefaler et navn som ligner på kønavnet.
 - Hvis eksisterende skill: Velg riktig skill for denne nye køen.

Om nye køer med forskjellige medietyper

- En ny systemkø for Telefon kan brukes i Call Flow Tool-konfigurasjonen.
- Når en ny kø for Chat opprettes, oppretter vi også et nytt aksesspunkt for chat. (Et chat-aksesspunkt har formatet Chat_<kundenummer>_<queue_key>, for eksempel Chat_10009_q_chat_sales).
- En ny kø for Sosiale medier kan brukes til henvendelser fra en (ny) sosiale medier-kanal, konfigurert på siden Tjenester – Sosiale medier.
- En ny kø for Planlagt oppgave (det merkes av for medietypen E-post og Planlagt oppgave / Scheduled task) vil være tilgjengelig for agenter for plassering av nye planlagte oppgaver.
- En ny kø for E-post vil være tilgjengelig for agenter (og roboter hvis relevant) for settover av e-posthenvendelser. Hvis du trenger et nytt aksesspunkt for en ny e-postkø, kan du kontakte Puzzel slik at vi kan opprette den.

Når en ny systemkø opprettes, vil du se den på siden Tjenester – Køer under Systemkø-innstillinger.

Når du er klar, kan du opprette en ny visningskø som inneholder denne nye systemkøen, slik at den nye visningskøen vises i køoversikten i administrasjonsportalen og i agentapplikasjonen.

Note

Hvis du har opprettet en ny skill for den nye systemkøen, må denne skillen legges til i eksisterende og/eller nye gruppeprofiler, slik at agenter kan få henvendelser fra denne nye køen få forespørsler fra denne nye køen

Importer fil med køer

Hvis du vil legge til flere systemkøer og tilhørende ferdigheter og muligens vise køer på en gang, kan du laste opp en csv / txt-fil med all nødvendig informasjon i stedet for å legge til en kø om gangen. Klikk på Importer fil med køer for å åpne vinduet der du kan velge fil og forhåndsvisne den før du starter importen.

Filformat: txt / csv. Vi anbefaler at du oppretter filen i Excel og deretter velger du lagre som CSV UTF-8.

Første rad må inneholde disse overskriftene:

media_type, task, systemqueue_name, queue_key, sla_sec, wrapup_sec, skill_category, skill_name, displayqueue_name.

Rad 2-N inneholder de nye systemkøene (maks 50).

Felt	Påkrevd	Tillatte verdier
Media type	x	'telefon', 'e-post', 'chat', 'sosial'
oppgave		Standard tom. '1' bare tillatt når media_type = 'e-post'. '1' betyr at denne e-postkøen er for planlagte oppgaver.
systemqueue_name	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Må være unik.
kø_nøkkel	x	Bare az, AZ, 0-9, '_' og '-' er tillatt. Plass er ikke tillatt. Min. 3 og maks 32 tegn. Må være unik.
sla_sec		Må være tom eller mellom 0 og 99999999
wrapup_sec		Standard tom. Kan bare gis en verdi mellom 0 og 3600 for køer med media_type = 'telefon'. Tom betyr å bruke agentens forhåndsdefinerte innpakning. Vær oppmerksom på at '0' ikke betyr noen innpakning i det hele tatt for denne telefonkøen!
skill_category	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis denne skill_category ikke allerede eksisterer i løsningen din, blir den opprettet.
ferdighetsnavn	x	Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis dette skill_name ikke allerede finnes i løsningen din, blir den opprettet.
displayqueue_name		Min. 3 og maks 32 tegn. Hvis det finnes en verdi for en rad, opprettes en Display-kø.

Når vi validere unikheter for systemqueue_name, queue_key, skill_category og skill_name, er systemet tilfelle i sensitive.

Spesialtegn som \, ", /, |, ^, §, £, \$, %, ▣ er ikke tillatt.

Vi anbefaler at du bruker **ferdighetsnavn** som ligner (eller identiske) med systemkønavnene, siden profilene du må bygge / vedlikeholde inneholder ferdighetsnavn.

Ferdigheter kan legges i forskjellige **ferdighetskategorier** hvis du vil. Ferdighetskategorinavn kan være forskjellige deler av virksomheten / løsningen, f.eks. Område X, Y, X, eller f.eks. Telefon, E-post, Chat, Bots, Dialer osv. Eller alle ferdigheter kan være i samme kategori, for eksempel kalt Ferdigheter. Vi tillater maks 255 ferdigheter innen hver ferdighetskategori. Ta kontakt med Puzzel hvis du trenger å kjenne dine nåværende ferdighetskategorinavn.

Når en ny chat-kø opprettes basert på en fil, oppretter vi også et tilgangspunkt for chat.