

Systeemwachtrij (en vaardigheid) verwijderen

Een gebruiker met toegang tot “Systeemwachtrijen toevoegen” kan ook een systeemwachtrij (en de bijbehorende vaardigheid) verwijderen. Meestal wilt u geen systeemwachtrij verwijderen die wordt gebruikt, maar als u of een collega nieuwe wachtrijen heeft aangemaakt en u realiseert zich dat u er één niet nodig heeft, dan kunt u die verwijderen.

Rechts op elke rij wordt een verwijder-icoontje getoond:

System Queue Settings												
System Queue Settings												
Filter: Filter table												
System Queue Name	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	Overflow 1 (hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	Overflow 2 (hh:mm:ss)	Wrap-up (sec)	Call Recording	Enquiry registration categories
1. Sales	☎	<input type="checkbox"/>	Sales (Skills)	30	0	200	01:00	400	02:00	90	<input type="checkbox"/>	Test category
123456789-123456789-123456789-12	☎	<input type="checkbox"/>	test (Skills)	120	0	100	02:00	200	04:00	30	<input type="checkbox"/>	[All default]
2. Support	☎	<input type="checkbox"/>	Support (Skills)	20	30	200	00:40	300	01:00		<input checked="" type="checkbox"/>	Complaint, Technical issues

Aangezien wij niet willen dat gebruikers een wachtrij verwijderen die in gebruik is, zullen wij de gebruiker vertellen waarvoor de wachtrij en zijn vaardigheid wordt gebruikt voordat de gebruiker kan kiezen om te verwijderen.

Als u op het pictogram “Verwijderen” voor een wachtrij klikt, verschijnt een pop-up-venster met deze informatie:

- De definitie van de systeemwachtrij
- De displaywachtrij(en) waarin deze systeemwachtrij wordt gebruikt (kan geen één of meer zijn)
- De systeemwachtrij(en) die de vaardigheid van deze wachtrij gebruikt (kan meer zijn dan deze wachtrij)
- De profielen (indien aanwezig) waarin de vaardigheid van deze wachtrij wordt gebruikt (kan geen enkele of vele zijn)
- Keuzerondes voor “Alleen systeemwachtrij verwijderen” en “Systeemwachtrij en vaardigheid verwijderen”

Twee voorbeelden:

Delete system queue (and skill) ?

System Queue Name: 1. Sales
Queue ID (queue_key): Q_PHONE_SALES
Queue definition: Phone AND Sales

This system queue is included in Display queue(s):
- 1. Sales

This system queue's SKILL is: Sales(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 1. Sales
- Chat Sales
- E-mail Sales
- Test 2 skills only

This SKILL is used in Profile(s):
Profile templates:
- Global 1
- Global 2
- Global 3
User group profiles:
- All inbound queues (Sales)
- All queues (Support)
- All Queues (Administrators)
- Chat (Administrators)
- E-mail (Administrators)
- Global 1 (Sales)
- Global 1 (Support)
- Global 2 (Sales)
- Global 2 (Test-Agents)
- Global 3 (Sales)
- Phone (Test-Agents)
- Pick Chats (Administrators)
- Sales (Administrators)
- Sales (Sales)
Personal profiles:
- bare sale (Paal NO)
- diverse (Paal Kongshaug)
- my first personal profile (Paal Sales Agent)

☐ Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
☒ Delete only SYSTEM QUEUE

Cancel Delete

In het eerste voorbeeld wordt de systeemwachtrij gebruikt in andere wachtrijen en de vaardigheid wordt gebruikt in veel profielen.

Delete system queue (and skill) ?

System Queue Name: 123456789-123456789-123456789-12
Queue ID (queue_key): test33
Queue definition: Phone AND test

This system queue is included in Display queue(s):
- 123456789 123456789 123456789 1234

This system queue's SKILL is: test(Skills)
This SKILL is used in System queue(s):
- 123456789-123456789-123456789-12

This SKILL is used in Profile(s):

☐ Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL
☒ Delete only SYSTEM QUEUE

Cancel Delete

In het tweede voorbeeld wordt de systeemwachtrij slechts in één weergavewachtrij gebruikt en de vaardigheid wordt alleen in deze wachtrij gebruikt en niet in een profiel.

Als u ervoor kiest om alleen de systeemwachtrij of zowel de wachtrij als de vaardigheid te verwijderen, moet u controleren of de vermelde systeemwachtrijen, displaywachtrijen en profielen moeten worden bijgewerkt.

Als u twijfelt of u een systeemwachtrij en eventueel de vaardigheid moet verwijderen, verwijder dan geen wachtrij en/of vaardigheid! Als u een systeemwachtrij en eventueel een vaardigheid verwijdert, zal dit in het **Wijzigingslogboek** worden getoond.