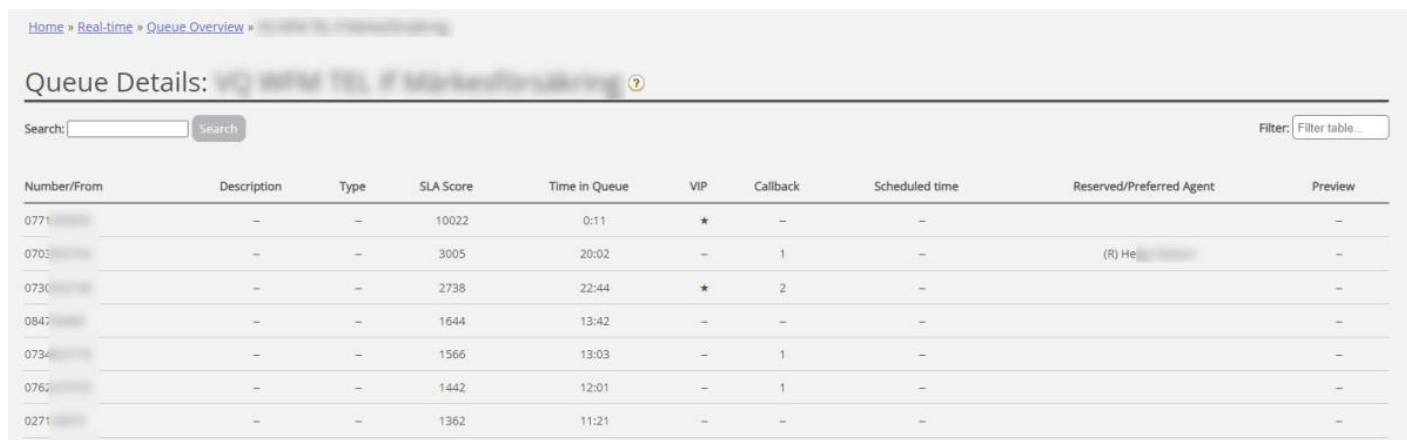


## Queue details

Sidan Queue details visar en rad per förfrågning i den valda visningskön.



Home » Real-time » Queue Overview » [Queue Name]

Queue Details: [Queue Name] ?

Search:  Search Filter: Filter table...

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	-	-	-		-

Den här sidan uppdateras automatiskt och innehåller följande data:

- **Nummer/från:** Telefonnummer/e-postadress/chattarens ID
- **Typ:** En förfrågning (exempelvis en webb-återuppringning) kan tilldelas en kategori och en beskrivning. Kategorin kan vara en färg. Kategorin för förfrågningen (om någon) visas här
- **SLA Score:** Visar hur länge förfrågningen har väntat i den här kön, relativt sett
- **Time in queue:** Hur länge förfrågningen har varit köplacerad
- **Call-back:**
  - anlig förfrågning
  - 1, 2, 3: Återuppringning för första, andra eller tredje gången
- **Scheduled time:** Den schemalagda tiden för samtalet/aktiviteten.
- **VIP:** Om uppringaren är kategoriserad som VIP
- **Reserved/Preferred Agent:** Om samtalet/e-postmeddelandet/chatten har en reserverad/föredragen agent

Om du har rätt att ta bort (återuppringnings-/e-postmeddelanden/sociala medier) förfrågningar från kön (Users - Products - Queue), kan du se kolumnerna Preview och Select (Delete/Edit). Max. 100 förfrågningar kan tas bort från kön samtidigt.

Om du klickar på Preview-länken för en förfrågning med e-post som medietyp visas förfrågningens From, To, Subject och Sent time. Om du klickar på Preview-länken för en schemalagd uppgift visas alla uppgifter som angetts förutom beskrivningen.