

Display Queue Settings

Här kan du se och eventuellt redigera vilka köer som ska synas i kö-översikten, wallboard etc. Standardlösningen är att definiera en visningskö för varje systemkö. Endast användare med administrationsegenskapen Edit Display queues satt som ON kan lägga till/redigera/ta bort visningsköer.

| Display Queue Name | Consists of these system queues | Webaccess |
|-------------------------|--|---|
| 1. Sales | 1. Sales + | <input type="checkbox"/> |
| 2. Support | 2. Support + | <input type="checkbox"/> |
| 3. Switchboard | 3. Switchboard + | <input type="checkbox"/> |
| 4. Chat | Chat Sales + | <input checked="" type="checkbox"/> (10851) |
| 5. E-mail | Mail Personal Mail Transfer E-mail Sales + | <input type="checkbox"/> |
| 6. Facebook public | Facebook public + | <input type="checkbox"/> |
| 7. Facebook Private msg | Facebook Private msg + | <input type="checkbox"/> |

I exemplet ovan är Sales, Support och Switchboard 3 separata systemköer (var och en med sin egen visningskö) som vi har beslutat att gruppera tillsammans i en visningskö som heter Sum Phone. I den här visningskön sammanfattas aktiviteterna i alla tre systemköerna.

En systemkö kan inkluderas i en eller flera visningsköer och du kan ha systemköer som inte ingår i någon visningskö, exempelvis utringningskön.

Note

SLA definieras per systemkö och i statistiken och arkivet visar vi och grupperar efter systemkö

Om du raderar en kö här får det effekt på kö-översikten, Ticker och Wallboard

Webbåtkomst till kö

Om du erbjuder återuppringning på din webbsida (en Ring mig-knapp) eller har chattfunktion i din Puzzel-lösning, och du bara vill erbjuda återuppringning eller chatt om det finns minst en ledig agent, eller om färre än x väntar i kön, kan du öppna den relevanta kön för webbåtkomst om du inte använder Puzzels webbtjänster. Ditt företags webbplats kan då fråga Puzzel om köstatus och sedan erbjuda återuppringning eller chatt endast när agenter är inloggade eller det är få som väntar i kö. Se även webbåtkomsten till tidsmodulen.