

## Ta bort systemkö (och kompetens)

En användare med åtkomst till Add system queues kan också ta bort en systemkö (och tillhörande kompetens). Vanligtvis vill du inte ta bort en systemkö som används, men om du eller en kollega skapade nya köer och du inser att du inte behöver en av dem kan du ta bort den.

En borttagningssikon visas till höger på varje körad:

System Queue Name	Media type	Task	Skill	S L A (sec)	Alternative SLA (sec)	Overflow 1 (score)	(hh:mm:ss)	Overflow 2 (score)	(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

Eftersom vi inte vill att användare ska ta bort en kö som används kommer vi att berätta för användaren vad kön och dess kompetens används för innan användaren kan välja att ta bort den.

Om du klickar på borttagningssikonen för en kö visas ett popup-fönster med den här informationen:

- Systemköns definition
- Visningsköerna som den här systemkön används i (kan vara ingen, en eller flera)
- Systemkö(erna) som använder den här köns kompetens (kan vara fler än den här kön)
- Profilerna (om några) som den här köns kompetens används i (kan vara ingen, några eller många)
- Knappar för Delete only system queue och Delete system queue and skill

Två exempel:

**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 NCO)  
- diverse (Paal Kongshaug)  
- my first personal profile (Paal Sales Agent)

Delete both SYSTEM QUEUE and SKILL  
 Delete only SYSTEM QUEUE

Cancel Delete

I det första exemplet används systemkön i andra visningsköer och kompetensen i många profiler.

### 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

I det andra exemplet används systemkön bara i en visningskö, och kompetensen används bara i den här kön och inte i några profiler.

Om du väljer att bara ta bort systemkön eller både kön och kompetensen bör du kontrollera om de nämnda systemköerna, visningsköerna och profilerna behöver uppdateras.

Om du är osäker på om du ska ta bort en systemkö och eventuellt kompetensen, ta inte bort kön och/eller kompetensen!

Om du tar bort en systemkö och eventuellt en kompetens visas den i **ändringsloggen**.