

## Max antal förfrågningar i kö och maxtid i kö

För att skydda Puzzel-plattformen och din Puzzel-lösning mot spam i form av "falska" beställningar av återuppringning via webben och spammejl som skickas till Puzzel-köer (i form av e-mejl eller via webbtjänsten RequestAdd), kontrollerar vi om kön är full innan vi lägger till ett nytt e-postmeddelande/en återuppringning som beställts via webben i kön.

Det maximala antalet förfrågningar som tillåts i e-postköer och telefonköer för webb-återuppringningar kan ställas in av Puzzel per kö. Om inget sådant max-värde har angetts för en kö, tillåter vi max 1 000 förfrågningar i en e-postkö och max 1 000 webb-återuppringningar. Kontakta Puzzel support om du vill tillåta fler (eller färre) än 1 000 e-postmeddelanden eller webbuppringningar i en kö, så att vi kan ställa in korrekta max-värden för dina köer.

För inkommande samtal går det att definiera ett maximalt antal samtal i kö (per kö). Om maxvärdet definieras för en av dina köer måste du även ange hur uppringare ska hanteras som dirigeras till kön och som avvisas/skickas till Full exit.

För chattköer är standardvärdet för maximalt antal förfrågningar i kö 30. Kontakta Puzzel support om du vill ange ett annat maxvärde än standardvärdet.

### Note

För medietypen e-post (används för e-post, uppgifter och schemalagda uppgifter) **är den högsta tillåtna tiden i kön 60 dagar**. Om en förfrågning står i kö i 60 dagar tar Puzzel bort förfrågningen.

Om detta händer beror det förmodligen på att du har glömt dessa förfrågningar och inga agenter svarar på den här kön längre. Som administratör kan du ta bort (gamla) e-postmeddelanden i kön från Queue Details (under Real-time - Queue overview) om du vet att dessa e-postmeddelanden/e-uppgifter ska eller inte kommer att skickas till agenter.

För realtidskanalerna (telefon, sociala medier och chatt) kommer kunden att lägga på om hen inte tilldelas en agent inom rimlig tid.

Uppringare som beställt återuppringning i kö rings vanligtvis senare samma dag, men om alla agenter lämnar för dagen innan alla återuppringningar görs kommer återuppringningen att stå i kö i högst 48 timmar. En administratör kan ta bort återuppringningar från Queue overview - Queue details om du inte vill göra gårdagens återuppringningar nästa morgon.