

Schemaläggning MBX Agent

Schemaläggning är tillgänglig från MBX Agent.

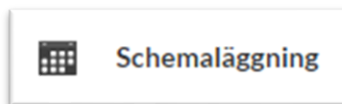
För att hantera andra användares schema behöver man ha rättighet för att ändra andra (Telefonist).

För att hantera ärendegrupper behöver man ha rättighet för att ändra "schema ärendegrupp".

För att hantera växlar/svarsgrupper behöver man ha adminrättighet.

Sedan är själva schemaläggningen på samma sätt ifrån MBX Agent som ifrån Admin.

Det finns ett nytt val i menyn och snabbknapp för att komma åt alla scheman.



Schemaläggning Ärendegrupper

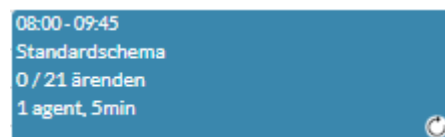
Schemat för ärendegrupper schemaläggs på liknande sätt som för andra scheman, men det finns vissa skillnader.

Man skapar händelser som har ett tidsintervall.

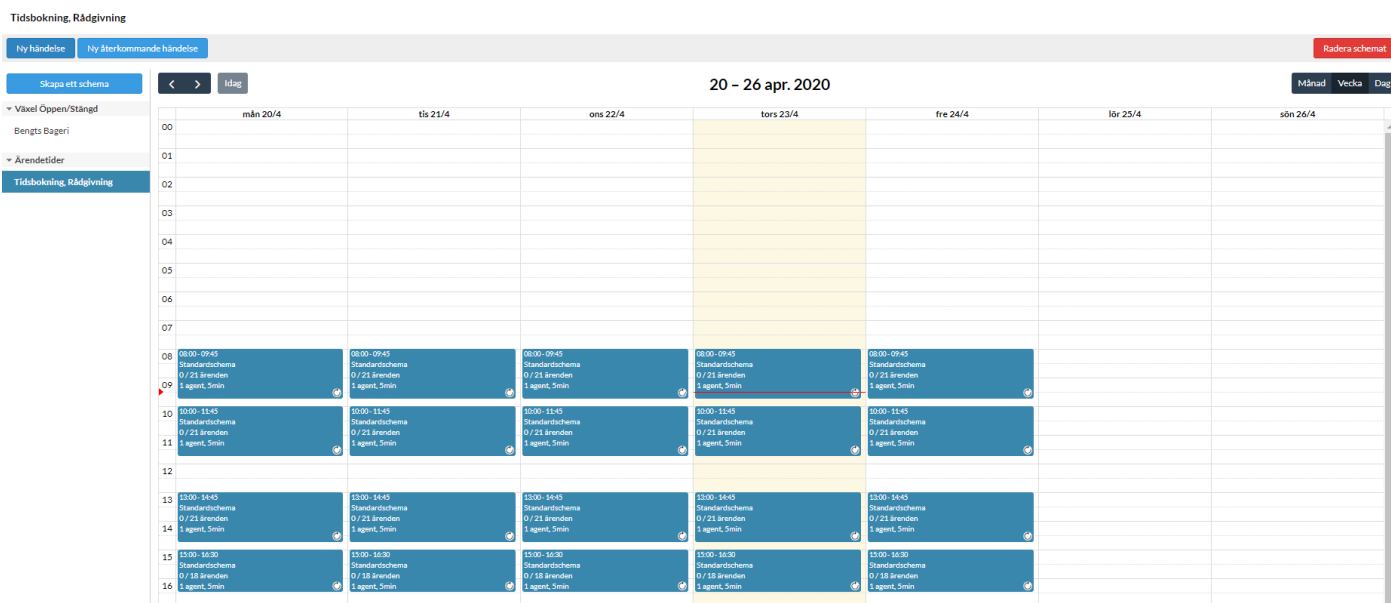
I detta fall 08:00-09:45 har vi valt 1 agent och 5 min per ärende.

Vilket betyder att vi kommer skapa 1 tid var 5:e minut i intervallet vilket blir 21 möjliga tider och i detta fall är 0 bokade.

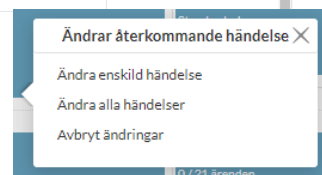
Ikonen nere till höger med rullande cirkeln är att denna är del av en återkommande regel.



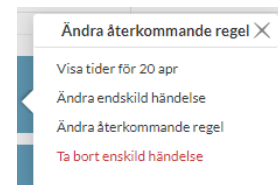
Bilden nedan är har vi ett veckoschema med återkommande regler.



Om man vill ändra en händelse en dag, kan man dra i början(slutet) för att ändra längd eller förskjuta tiden. Efter man gjort en ändring får man upp en meny där vi kan välja om vi vill ändra endast denna händelse eller alla händelser (Om vi vill ändra för alla kommande dagar och inte endast den här dagen). Vanligast är ju att man väljer "Ändra enskild händelse".



Alternativt klickar man på regeln utan att dra och då får man följande meny där man kan välja att visa tider eller ändra. Vi klickar på "Ändra enskild händelse"



Ändra schemahändelse

Titel

Startar

Slutar

Antal agenter

Tid per ärende minuter

Ärendegrupper +

Är del av återkommande regel

↻ Ändra upprepning

✓ Spara enskild händelse

✖ Ta bort enskild händelse

Avbryt

Här kan vi ändra tidsintervall.

Ändra antal agenter.

Ändra tid per ärende.

Välja vilka ärendegrupper denna regel ska gälla.

Samt välja om vi ska ändra "upprepning" dvs ändra schemat permanent inte bara för detta tillfälle.

När vi skapar nya regler kan man antingen klicka på "Ny Händelse", "Ny återkommande händelse" eller markera i schemat för att välja tid för att skapa en ny regel.