

Instruktion av notifikation funktionen i q-admin

**HÄR LÄGGER DU TILL MEDDELANDEN SOM SKICKAS FRÅN
KÖSYSTEMET**

2020-06-01

LÄGG TILL NOTIFIKATION

- Tryck på notifikationsfliken till vänster när du är inne på ditt kontors sida i q-admin.
- Tryck på Lägg till notifikation.
- Välj vilken kötyp notifikationen ska gälla på.
Exempel på kötyper: Direktrådgivning, Digital Service och support.



TYP AV NOTIFIKATION

Här kan du lägga till olika typer av aviseringar och notiser som skickas från kösystemet till kunder eller personal. Det kan vara i form av mail, SMS eller pushnotiser:

AVISERING AV BESÖKARES ANKOMST TILL BOKAT MÖTE

Tex. "Din besökare har anlänt" skickas till de användare av bokad möte som kryssat i att de vill ha SMS- eller emailavisering (anges per person under fliken bokad möte)

BEKRÄFTELSE AV DIGITAL KÖLAPP (SMS/Q-CLOUD)

Då en kund tagit kölapp i q-cloud eller skrivit in sitt mobilnummer i q-ticket skickas en bekräftelse med könummer, där kan man lägga till en text, t.ex. "Tack för att du väntar".

STATUSUPPDATERING OM KÖPOSITION

Då en kund tagit kölapp i q-cloud eller skrivit in sitt mobilnummer i q-ticket kan de få uppdateringar då deras tur närmar sig, t.ex. "Det är 10 personer före dig i kön".
Tänk på att uppdateringarna bör anpassas efter hur lång ärendetiderna är. Det går att lägga till flera notifikationer, t.ex. vid 2 före, 5 före och 10 före i kön.

STATUSUPPDATERING OM KÖPOSITION (SAMTLIGA KÖER)

Om ärendetiderna är ungefär samma för alla era köer räcker det att lägga till en notifikation som gäller samtliga. Det går att lägga till flera notifikationer, t.ex. vid 2 före, 5 före och 10 före i kön.



TILL KUND SOM MISSAT SIN PLATS I KÖN

Kunder som tagit kölapp med SMS-avisering kan erhålla en notifikation om att de missat sin plats i kön.

AVISERING TILL KUND SOM MATAS FRAM

Kunder som tagit kölapp med SMS-avisering eller via q-cloud kan få ett meddelande när det är dennes tur.

TILL PERSONAL SOM ÄR ANSVARIG FÖR SPECIFIK KÖ

En notis kan skickas exempelvis till en expert då någon ställt sig i kö för rådgivning

SKICKAS TILL PERSONAL DÅ KÖN GÅR FRÅN 0 TILL 1

q-system kan notifiera personalen då en kö går från 0 till 1 med ljud (q-manager på dator), pushnotis (q-manager på mobil/surfplatta) eller via SMS.

TEXT

Skriv den text som du vill att notifikationen ska innehålla. Exempel: "Nu är det din tur!" (Avisering till kund som matas fram) , "Kund behöver hjälp vid entren" (Till personal som är ansvarig för en specifik kö)

KÖPOSITION

Skriv in den köposition som du vill att notifikationen ska skickas vid. Exempel: Skriv 1 om du vill att det ska skickas en notifikation då kundens plats i kön är 1.

