

Öffnen & Schließen der Warteschlangen

Zur Optimierung des Wartebereiches können die einzelnen Warteschlangen vom Sachbearbeiter oder automatisch geschlossen und geöffnet werden.

- Kein überfüllter Wartebereich
- extrem lange Wartezeit: wenn die Gefahr besteht, dass der Kunde lange wartet und sein Anliegen nicht bearbeitet werden kann, wird vermieden

Für Notfälle haben die Sachbearbeiter weiterhin die Möglichkeit, Nummern direkt aus der Webschnittstelle zu vergeben.



Darstellung am Wartemarkendrucker:

- Der Fachbereich ist nicht mehr auswählbar
- Kennzeichnung durch Farbe und Text „Schalter geschlossen“
- Text im roten Bereich ist frei definierbar, max. 40 Zeichen, Änderung über Vorlage (Neuimport der Vorlage)

**aktuell
geschlossen**

**geschlossen
außerhalb der
Öffnungszeiten**

1. OPTION:

Schalter geschlossen durch
dynamische Berechnung der
möglichen Wartemarken

2. OPTION:

Schalter geschlossen durch
definierte Öffnungszeiten

Darstellung Oberfläche:

Die Berechnung der zu lösenden Wartemarken, kann individuell eingestellt werden. Dabei kann man zwei Parameter berücksichtigen.



Parameter 1: Offene Nummern pro Stunde

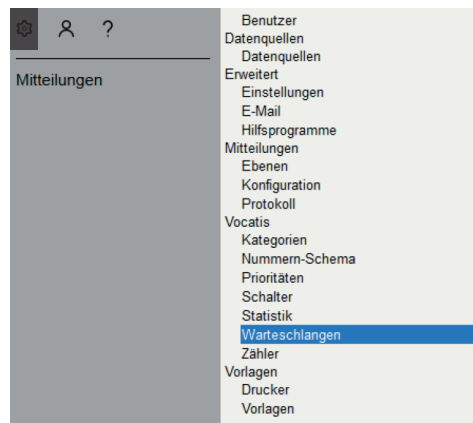
Anzahl der Wartenummern, die pro Stunde höchstens offen sein dürfen. Steigt der Wert über das vorgegebene Limit, wird die Warteschlange geschlossen. Die Warteschlange wird wieder geöffnet, wenn die Anzahl der offenen Nummern unter diesen Wert sinkt.



Parameter 2: Obergrenze offene Nummern

Die Anzahl der aktuell offenen Wartenummern, d. h. Nummer ist bereits erstellt, aber noch nicht aufgerufen. Steigt die Anzahl über den definierten Wert, wird die Warteschlange geschlossen. Sinkt die Anzahl unter den definierten Wert, wird die Warteschlange wieder geöffnet.

Die Einstellung erfolgt durch den **Administrator**:



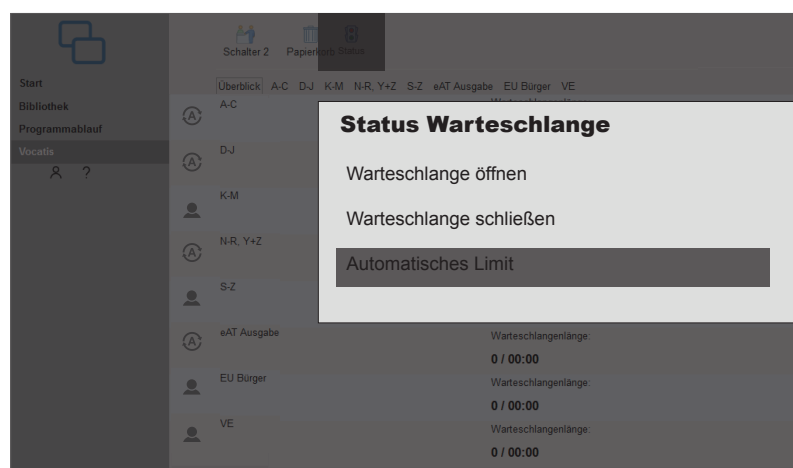
Unter:

Icon Konfiguration > Vocatis > Warteschlangen

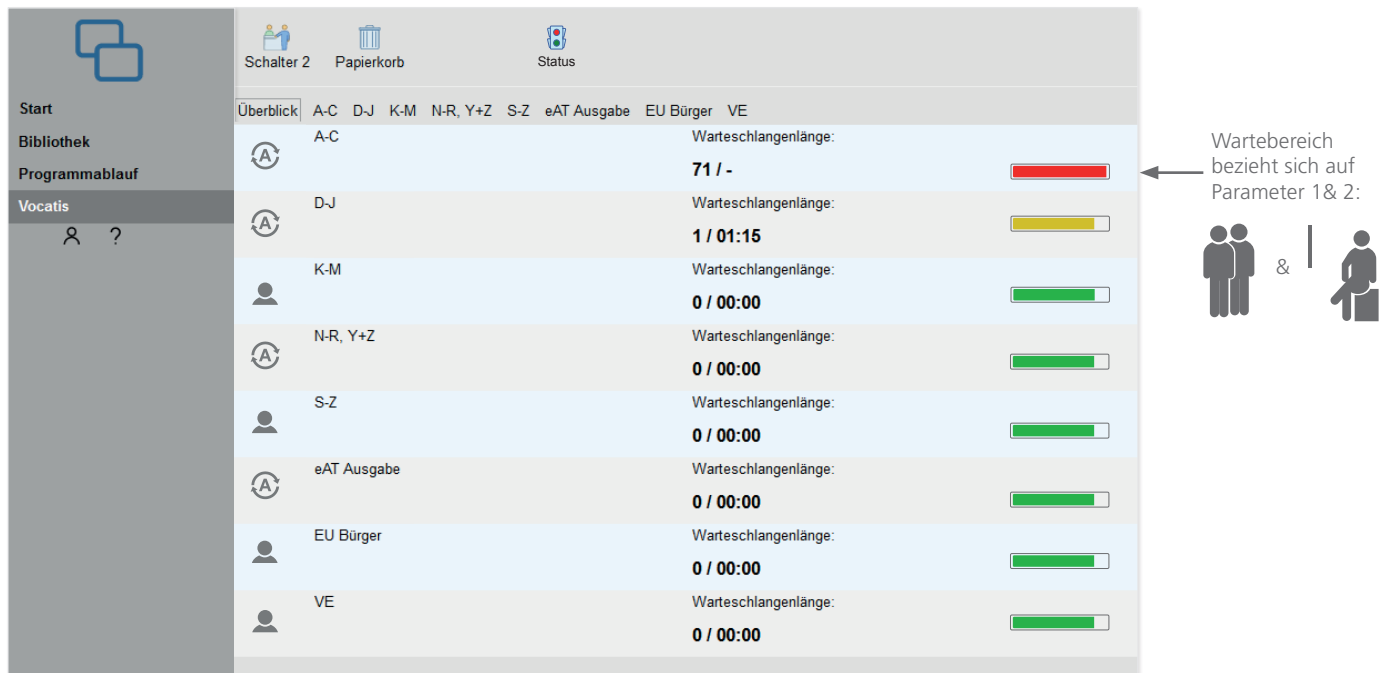
Die Einstellung erfolgt durch den **Sachbearbeiter**:



Status Warteschlange ausgewählt



Darstellung Oberfläche **Sachbearbeiter**:



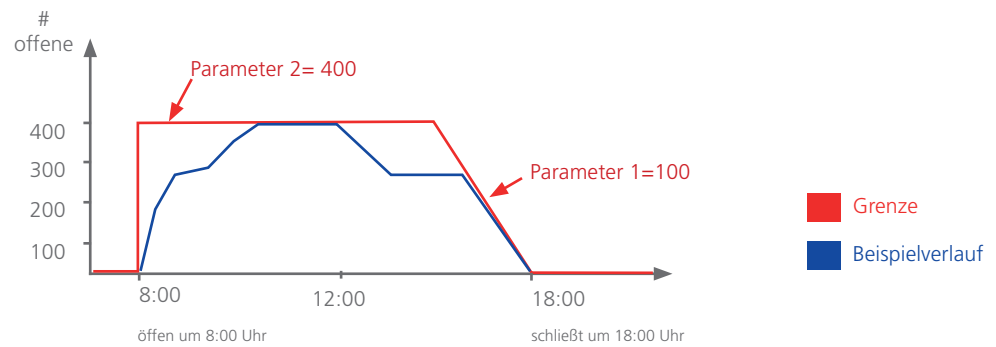
Statusanzeige:

- Rot: Warteschlange geschlossen
- Gelb: Hoher Andrang
- Grün: Warteschlange offen

- Icon-user: Warteschlange wurde von dem Sachbearbeiter geöffnet/geschlossen
- Icon-auto: Warteschlange wird automatisch geöffnet/geschlossen

Mit „Warteschlange öffnen“ und „Warteschlange schließen“ kann der User das automatische Limit „aufheben“.

Schalter geschlossen/offen:



Zum Beispiel:

Montag:	10:00 - 18:00 Uhr
Dienstag:	10:00 - 18:00 Uhr
Mittwoch:	10:00 - 13:00 Uhr
Donnerstag:	10:00 - 18:00 Uhr
Freitag:	10:00 - 13:00 Uhr
Samstag:	10:00 - 18:00 Uhr
Sonntag:	10:00 - 13:00 Uhr