

Profile Templates

Hvis du vil have identiske eller meget ens profiler i flere brugergrupper, anbefaler vi, at du definerer nogle Profile templates og bruger disse til at oprette nye profiler til brugergrupper. Hvis du ændrer indholdet i en skabelon, opdateres alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon. På denne side kan du oprette profilskabeloner.

En skabelon indeholder flere kompetencer, der hver har et tilhørende kompetenceniveau. Du kan også se, hvilke brugergruppeprofiler der er baseret på en bestemt skabelon, og ændre indholdet i en eksisterende skabelon.

The screenshot shows the 'Profile Templates' management page. At the top, there are filters for 'Filter name' and 'Filter skills'. Below is a table of templates:

#	Name	Skills	Competencies
1	Global 1	Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue)	Chat (3), Email (9), Phone (2), Sales (9), Support (9), Switchboard (9)
2	Global 2		Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (4), Twitter (4), Dialler Q1 (4)
3	Global 3		Chat (5), Email (5), Phone (5), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (5), Twitter (5), Dialler Q1 (5), Dialler Q2 (5), Dialler Q3 (5)
4	Dialler 1 (preview)		Phone (9), Dialler Q1 (9)
5	Dialler 2		Phone (9), Dialler Q2 (9)
6	Dialler 3		Phone (9), Dialler Q3 (9)
8	Main support profile		Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (9), Support (9), STask Support (9)

Buttons at the bottom include '+ Add Profile Template', 'Copy selected Profile(s)', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Hvis du har mange profilskabeloner, kan du bruge filtreringsfelterne til nemt at finde den eller de skabeloner, du leder efter.

Hvis du vil oprette en ny profilskabelon, der ligner en eksisterende skabelon, kan du markere afkrydsningsfeltet ved siden af den eksisterende profilskabelons navn og klikke på Kopiér valgt(e) profil(er) (Copy selected profile(s)) og derefter justere den nye profil, før du gemmer.

This close-up shows the 'Main support profile' template with a checked checkbox and the 'Copy selected Profile(s)' button highlighted. Below it, a new template entry 'Copy of Main support profile' is visible with its own set of competencies.

Når du ændrer **indholdet i en eksisterende profilskabelon**, påvirker det de brugergruppeprofiler, der bruger den pågældende skabelon, på følgende måde:

- Hvis skabelonens **navn** ændres, opdateres navnet på den brugergruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, ikke.
- Hvis der føjes en ny kompetence til en skabelon, føjes denne nye kompetence til alle gruppeprofiler, som er baseret på denne skabelon, hvis de ikke allerede indeholder denne kompetence.
 - Hvis en gruppeprofil, som er baseret på denne skabelon, allerede indeholder den nye kompetence, ændres kompetenceniveauet for denne kompetence ikke.
- Hvis en **kompetence slettes** fra en skabelon, fjernes denne kompetence fra gruppeprofiler, der er baseret på denne skabelon, uanset hvad kompetenceniveauet for denne kompetence er i gruppeprofilen.
- Hvis **kompetenceniveauet** ændres for en kompetence i en skabelon, får de gruppeprofiler, som er baseret på denne

skabelon, og som indeholder denne kompetence med det oprindelige kompetenceniveau, det nye kompetenceniveau. Hvis denne kompetence ikke findes i en gruppeprofil, som er baseret på skabelonen, føjes den ikke til profilen.