

Opret ny bruger

Klik på knappen Opret ny bruger (Create new user) på siden Brugere – Brugere (Users – Users) for at oprette en ny bruger.

Home » Users » Users » Add User

Add User ?

First Name Last Name Username* Numeric ID [See used IDs](#) Email address* Puzzel ID equal to Email address

Mobile number Password Repeat Password User Group* Language*

Keywords User type Puzzel ID

External User ID

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User

På siden Tilføj bruger (Add User) kan du registrere den nye brugers personlige oplysninger. Felterne Brugernavn (Username), Brugergruppe (User Group) og Sprog (Languages) er obligatoriske felter, og der skal også registreres en e-mailadresse eller et mobilnummer (inkl. 00 og landekode).

Note

Der kræves en e-mailadresse eller et mobilnummer for at kunne bruge funktionen Glemt adgangskode/Ønsker ny adgangskode (Forgot password/Need new password).

Vi anbefaler, at du definerer Numerisk id (Numeric ID), da dette id bruges i statistikrapporter for agenter (vises som agent-id), og da det er påkrævet, når brugere vil logge på eller af kontaktcenterkøer via telefon (hvis de ikke har adgang til en computer med internetforbindelse). Ved at klikke på Se de anvendte id'er (See used IDs) kan du se, hvilke numre der allerede er i brug.

En administrator skal registrere alle nye brugere med e-mailadresse eller mobilnummer og uden adgangskode. Bed derefter den nye bruger om at klikke på Glemt adgangskode/Ønsker ny adgangskode (Forgot password/Need new password) på agentapplikationens logonskærm for at modtage en engangsadgangskode via e-mail/SMS, så det er muligt at definere en adgangskode. Eksisterende agentbrugere, som ikke har registreret en e-mail/et mobilnummer, kan selv føje deres e-mailadresse/mobilnummer til deres brugerkonto.

Gruppeprofiler (for bruger)

Gruppeprofiler defineres for hver brugergruppe. Klik på overskriften Gruppeprofiler (Group profiles) for at åbne undersektionen og få vist, hvilke gruppeprofiler der er tilgængelige for den nye bruger. Markér/fjern markeringen af de profiler, som skal/ikke skal være tilgængelige for den nye bruger, før du klikker på Gem bruger (Save User).

Personlige profiler (for bruger)

Personlige profiler er profiler, som kun den valgte bruger har adgang til. En bruger kan have ingen, en eller flere personlige profiler. En personlig profil oprettes på samme måde som en gruppeprofil, og du kan vælge det navn, de kompetencer og de kompetenceniveauer, som profilen skal indeholde. Når du har ændret kompetencer eller kompetenceniveauer i en profil, skal du huske at gemme ændringerne.

Sletning af bruger

Du kan slette en bruger, men ikke hvis den pågældende bruger er logget på køen.

Flytning af en bruger til en anden brugergruppe

Du kan flytte en bruger fra én brugergruppe til en anden, hvis brugeren ikke er logget på køen, men du skal altid give brugeren besked om flytningen, fordi de tilgængelige profiler vil blive ændret.

Note

Hvis en bruger har fået tildelt en specifik værdi for en egenskab (f.eks. Efterbehandlingstimeout for telefonopkald = 60 sek.) i stedet for at arve brugergruppens værdi, vil brugerens specifikke værdi blive bevaret, når brugeren flyttes. Det samme gælder for ressourcefilter: Hvis en bruger har fået tildelt et ressourcefilter (og ikke har arvet det fra gruppen), anvendes dette filter stadig, selvom brugeren flyttes til en anden brugergruppe.

Vær opmærksom på, at API'et (UserUpdate) ikke understøtter flytning af en bruger til en ny brugergruppe.