

Årsagsregistreringskategorier

Hvis din Puzzel-løsning anvender [Årsagsregistrering](#) (Enquiry registration), vil alle agenter kunne se alle de kategorier, der er defineret i området for årsagsregistrering i agentapplikationen (med undtagelse af dem, der er reserveret til Dialer). Hvis det ikke er alle agenter, der skal kunne se alle de definerede kategorier, kan du definere filtre, der indeholder udvalgte kategorier, og tildele filtrene til de relevante brugergrupper, eller du kan definere, hvilke kategorier der skal bruges i hver enkelt kø (på siden Tjenester – Køer (Services – Queues)).

Eksempel: Opret et filter, som indeholder kategorier, der bruges til support, og tildel det til brugergruppen Support. Opret derefter et filter med kategorier, der anvendes til salg, og tildel det til brugergruppen Salg (Sales).

En kategori, der er defineret som Reserveret til Dialer (Reserved for Dialler), er kun synlig for agenterne, når de modtager et opkald fra den Dialer-kø, kategorien er defineret for, og derfor kan Dialer-kategorierne ikke indgå i et ressourcefilter.

Et ressourcefilter, der indeholder visse årsagsregistreringskategorier, begrænser ikke, hvilke kategorier en bruger får vist i administrationsportalen på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration).

Hvis agenterne besvarer mere end 1 kø, og du ofte har brug for forskellige kategorier for hver kø, anbefaler vi, at du konfigurerer kategorierne for hver kø i stedet for at bruge ressourcefiltre.