

## Årsagsregistrering pr. kø

På siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration) kan du definere de kategorier og tilhørende emner, der skal bruges af agentapplikationen, samt den rækkefølge kategorierne vises i i agentapplikationen. Alle kategorier er synlige for alle agenter (alle brugergrupper), medmindre du har sat en begrænsning for, hvilke kategorier der skal være synlige for hver brugergruppe, ved hjælp af ressourcefiltre med kategorier.

Du kan konfigurere, hvilke kategorier der skal bruges i hver kø, i stedet for at bruge ressourcefiltre til at begrænse, hvilke kategorier de forskellige brugergrupper kan se.

Standardløsningen er, at alle standardkategorier vises for alle dine køer.

Du kan klikke på blyantsymbolet i kolonnen Årsagsregistreringskategorier (Enquiry registration categories) ud for en kørække for at vælge mellem Alle standard (All default), Ingen (None) eller Udvalgte kategorier (Selected categories).

- **Alt standard** betyder, at alle de kategorier, der er markeret som standard på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration), er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.
- **Ingen** (None) betyder, at ingen kategorier er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.
- **Udvalgte kategorier** (Selected categories) betyder, at de kategorier, du har markeret her, er synlige for agenterne ved henvendelser fra denne kø.

Bemærk, at de udvalgte kategorier for en kø muligvis vises i en anden rækkefølge her end på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration). I agentapplikationen vises kategorierne dog i den rækkefølge, der er defineret på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration).

Hvis en kategori kun skal bruges i én kø eller nogle få køer, og der er andre køer, som skal bruge kategorierne under Alle standard (All standard), skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Standard på siden Brugere – Årsagsregistrering (Users – Enquiry registration) for denne kategori, så den ikke medtages i Alle standard (All standard).

For Dialer-kampagner kan du vælge at bruge en kategori, der er reserveret til Dialer. Det gøres på siden Tjenester – Dialer (Services – Dialler) under Agentfeedback (Agent feedback). Hvis en Dialer-kampagnekø bruger en kategori, der er reserveret til Dialer, vises denne Dialer-kategori ikke på siden Tjenester – Køer (Services – Queues).