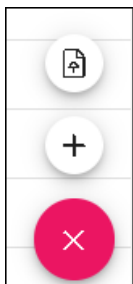


Redigering af en enkelt agent på skærmen Agent

Oprettelse af en ny bruger



1. Klik på det rubinrøde +-ikon nederst til højre på skærmen.
2. Klik på +-ikonet for at tilføje en ny bruger manuelt.
3. Klik på pil op for at importere nye brugere.
4. Angiv oplysningerne for en ny bruger. Obligatoriske felter er First Name (Fornavn), Last Name (Efternavn) og Email Work (E-mail, arbejde).
5. Klik på Update (Opdater).
6. Den nye agent kan derefter konfigureres som nedenfor.

Redigering af en agent

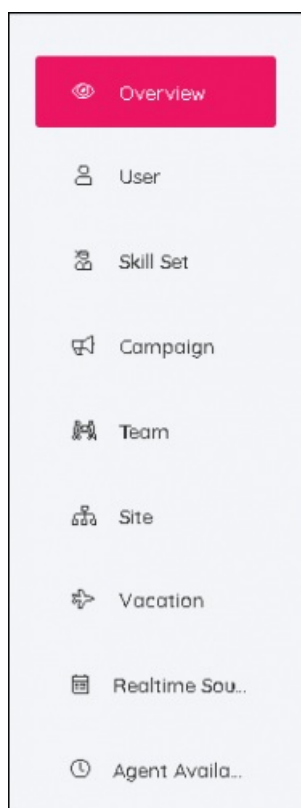
Der vælges en individuel agent ved at klikke på agentens navn.

Når der er valgt en agent, vises et redigeringspanel

The screenshot displays the 'People' management interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and labels: Dashboard, Forecasting, Scheduling, Adherence, Reporting, and People. The main content area is titled 'People' and has tabs for 'Agents', 'Vacations', and 'Shift Assignment'. Below the tabs is a list of agents under 'All Agents' with a 'Filter' dropdown. The list includes 'Test Agent', 'Karl Burgdorf', and several 'Combined' agents. A red 'Overview' button is visible above the list. On the right, the 'Details' panel for 'Karl Burgdorf' is shown, containing sections for 'Personal Details' (Agent ID, First Name, Last Name, Date of Birth, Phone) and 'HR Details' (Organization, Minimum Hours, Maximum Hours).

Redigeringspanel

Redigeringspanelet har 9 lodrette faner. Hver fane svarer til forskellige redigerbare oplysninger for den valgte agent. Klik på hver faneoverskrift for at ændre de redigerbare felter.



Fanen Overview (Oversigt)

I dette afsnit kan personlige oplysninger om medarbejderen tilføjes eller redigeres. Dette omfatter oplysninger om HR og kontrakt såsom min./maks. for, hvor mange timer en medarbejder skal arbejde hver uge.

Overview

- User
- Skill Set
- Campaign
- Team
- Site
- Vacation
- Realtime Sou..
- Agent Availa...

Details

Personal Details

Agent Id
123456

First Name * Karl Last Name * Burgdorf Date Of Birth

Phone Mobile
+61 452 240474

Email Personal
karlburgdorf@hotmail.com

HR Details

	Minimum Hours	Maximum Hours
Organization	37.5	37.5

Fanen User (Bruger)

Agentens brugernavn kan ændres, en spærret konto kan låses op, roller kan tilføjes eller fjernes, kampagnetilladelser kan tilføjes som skrivebeskyttet eller med læse-/skriveadgang, og tilladelser kan også fjernes.

Adgangskoder kan også nulstilles ved at klikke på knappen Reset Password (Nulstil adgangskode). Der genereres automatisk en tilfældig adgangskode.

Fanen Skills (Kompetencesæt)

Under denne fane er det muligt at redigere skills. Eksisterende skills kan få deres datoer ændret, og det er også muligt at tilføje ikrafttrædelsesdatoer for fremtidige ændringer af skills. Når du vælger det ønskede skillset og ikrafttrædelsesdatoen, vises de på agentens tidslinje

The screenshot shows the 'Skill Set' management interface. On the left is a navigation menu with options: Overview, User, Skill Set (highlighted in red), Campaign, Team, Site, Vacation, Realtime Sources, and Agent Availability. The main content area is titled 'Skill Set' and contains three sections:

- Current Or Future Assignment:** A table with columns 'SkillSet', 'Begin', 'End', and 'Actions'. One row is visible: 'Demo Sales' with a 'Begin' date of 'July 6, 2020' and a vertical ellipsis in the 'Actions' column.
- New Assignment:** A form with a dropdown 'Select Skill Set *' and a date field 'Begin *'. A red 'Assign' button is located to the right of the form.
- Add/Edit Skills:** A section with a search bar 'Find A Skill...' containing two selected skills: 'Demo Sales' and 'Demo Email', each with a close button. Below the search bar is a 'Use Demo Sales' button.

Note

Vælg det skillset, som brugerne skal flyttes til, og medtag den dato, hvor ændringen skal gælde fra.

Fanen Campaign (Kampagne)

I lighed med skills kan en kampagne dateres tilbage, eller der kan tilføjes en fremtidig ikrafttrædelsesdato. Når der er valgt en ny kampagne og dato, skal du klikke på Assign (Tildel) for at aktivere.

Der er to skydere, når du tildeler en ny kampagne. De skal være aktive, når der føjes en agent til en kampagne, hvor agentens eksisterende vagter falder uden for den nye kampagnes åbningstider. Den anden skyder vil slette vagter for agenten, hvis de uger, agenten flyttes til, ikke er planlagt.

Alle vagter, der slettes fra denne proces, er fra den nye kampagnes startdato.

The screenshot shows the 'Campaign' management interface. On the left is a navigation menu with options: Overview, User, Skill Set, Campaign (highlighted in red), Team, Site, Vacation, Realtime Sou..., and Agent Availa... The main content area is titled 'Campaign' and contains a table for 'Current Or Future Assignments'. The table has columns for Campaign, Begin, End, and Actions. One row is visible with 'Puzzel WFM Team' as the campaign and 'July 8, 2019' as the start date. Below the table is a 'New Assignment' section with a 'Select Campaign *' dropdown (currently empty) and a 'Begin *' date field with a calendar icon. There are two toggle switches: 'Delete Shifts If New Campaign Opening Hours Don't Align' and 'Delete Shifts If New Campaign Not Scheduled', both currently turned on. An 'Assign' button is located at the bottom right of the main content area.

Fanen Team

I lighed med fanen Skillset (skills) er det på denne skærm muligt at flytte agenter til teams med en startdato.

Fanen Site (Lokalitet)

Gør det muligt at allokere en ny lokalitet til agenten. Der kræves ingen datoer.

Fanen Vacation (Ferie)

Gør det muligt at redigere den årlige allokering af fridage og flytningen af fridages datoer.

Fanen Schedule (Tidsplan)

(Frigives senere) Viser agentens tidsplaner organiseret i kronologisk rækkefølge

Fanen Realtime Sources (Realtidskilder)

Gør det muligt at redigere det agent-id, der bruges af RTA (Real Time Adherence).