

Oprettelse af køer

1. Vælg fanen **Queues & Skills** (Køer og kompetencer) i menuen Settings (Indstillinger).
2. Vælg **Forecast Queues** (Prognosticer køer) i venstre menu.
3. Klik på "+"-ikonet nederst til højre på skærmen.
4. Navngiv køen
5. Angiv Patience (Tålmodighed) i sekunder. Tålmodighed er den tid, en kunde er villig til at vente, før der lægges på. Lad værdien være 0 for udskudte køer såsom e-mail.
6. Angiv Service Level (Serviceniveau) **ELLER** ASA.
7. Vælg medietype
8. Vælg den kompetence, der er knyttet til køen. Kompetencen skal være oprettet før køen.
9. Angiv eventuelle aliaser for køen.

Alias – Har mange funktioner. Grundlæggende bruges dette til integrationsformål, når du får data direkte fra din ACD. Alle indtastede aliaser fletter data fra forskellige køer i ACD'en.

The screenshot shows the 'Settings' interface with the 'Queues & Skills' tab selected. The left sidebar has 'Forecast Queues' highlighted. The main content area shows a list of queues with columns for Name, Campaign, Skill, and Media Type. A 'Trial' configuration panel is open on the right, showing fields for Queue Name, Media Type, Patience (300), Service Level (ASA), and Skill (Demo Chat). A 'Create' button is visible at the bottom right.