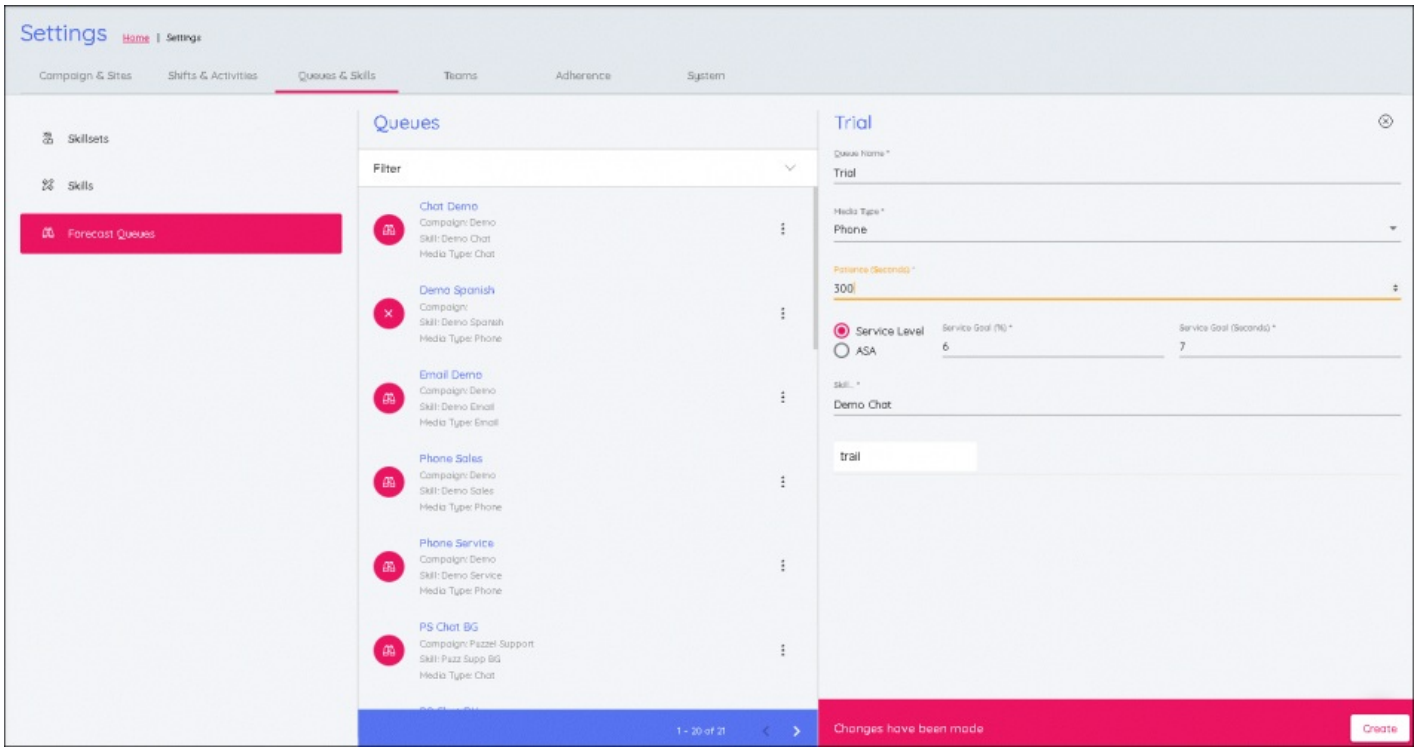
Oprettelse af køer

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.



Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.