Oprettelse af kompetencer

Sådan angives i systemet, hvilke køer de enkelte agenter kan håndtere

1. Vælg fanen **Queues & Skills** (Køer og skills) i menuen **Settings** (Indstillinger).
2. Vælg **Skills** (Kompetencer) i menuen til venstre.
3. Klik på "**+**"-ikonet nederst til højre på skærmen.
4. Navngiv kompetencen, og angiv eventuelt en beskrivelse.

Kompetencer kan bruges i flere køer.

F.eks. Hvis der er 2 køer, **Salg_DK** og **Salg_SE**, kan der oprettes en skill, som er knyttet til begge køer. Dette vil betyde, at agenter med **salgsskill'en** kan håndtere forespørgsler fra begge køer.

Det er meget almindeligt, at skill har et 1:1-forhold til køer.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.