

## Jonojen luominen

1. Valitse **Settings** (Asetukset) -valikosta **Queues & Skills** (Jonot ja taidot) -välilehti.
2. Valitse vasemmasta valikosta **Forecast Queues** (Ennustejonot).
3. Napsauta näytön oikeassa alakulmassa olevaa +-kuvaketta.
4. Anna jonolle nimi.
5. Syötä kärsivällisyysaika (Patience) sekunteina. Kärsivällisyysaika tarkoittaa aikaa, jonka asiakas on valmis odottamaan, ennen kuin hän sulkee puhelun. Jätä arvoksi 0, jos kyseessä on lykättävissä oleva jono, kuten sähköposti.
6. Syötä palvelutaso (Service Level) **TAI** ASA.
7. Valitse mediatyyppi (Media Type).
8. Valitse jonoon liittyvä taito (Skill). Taidon on oltava luotuna ennen jonon luomista.
9. Syötä jonon mahdolliset aliakset.

Aliaksilla on useita tehtäviä. Pääasiassa tarpeet liittyvät integraatioon, kun tiedot saadaan automaattisesta puhelujen jakelusta (ACD). Syötetyt aliakset yhdistävät eri jonojen tiedot automaattisessa puhelujen jakelussa.

The screenshot displays the 'Settings' interface with the 'Queues & Skills' tab selected. On the left, the 'Forecast Queues' option is highlighted in the sidebar. The main content area shows a list of queues, each with a name, campaign, skill, and media type. A 'Trial' modal is open on the right, allowing the user to create a new queue. The modal includes fields for 'Queue Name', 'Media Type', 'Patience (Seconds)', 'Service Level' (with a radio button for 'ASA'), 'Service Goal (75)', 'Service Goal (Seconds)', 'Skill', and a 'Demo Chat' section. A 'Create' button is visible at the bottom right of the modal.