

Osaamisalueiden luominen

Osaamisalueet ovat eräänlaisia taitojen reseptejä. Niiden avulla voidaan määritellä erilaisia "asiakaspalvelijatyyppejä". Osaamisalueet osoitetaan asiakaspalvelijoille.

1. Valitse **Settings** (Asetukset) -valikosta **Queues & Skills** (Jonot ja taidot) -välilehti.
2. Valitse vasemmasta valikosta **Skill Sets** (Taitoryhmä).
3. Napsauta näytön oikeassa alakulmassa olevaa **+**-kuvaketta.
4. Anna taitoryhmälle nimi ja kirjoita sille kuvaus tarvittaessa.
5. Syötä taidot, jotka muodostavat kyseisen taitoryhmän.
6. Napsauta **Create** (Luo).

The screenshot displays the 'Settings' interface with the 'Queues & Skills' tab selected. On the left, a sidebar menu shows 'Skill Sets' as the active section. The main content area is titled 'Skill Sets' and features a list of existing skill sets, each with a red circular icon and a vertical ellipsis menu. The skill sets listed are: Demo Sales, Demo SalesService, Demo Service, PS BG UK INT, PS FI UK, PS NO DK SE SMS UK IT, PS SE SMS, PS UK, and U-WFM. On the right side, a 'Trial' modal window is open, showing a form for creating a new skill set. The 'Skill Set Name' field contains 'Trial', and the 'Skill Set Description' field contains 'Generic skill'. Below the description, there is an 'Assigned Skills' section with a prompt to assign an existing skill or type a new one. A search bar for skills is visible, with 'Demo Sales' entered and a dropdown arrow. At the bottom right of the modal, there is a 'Create' button. A red notification bar at the bottom of the interface states 'Changes have been made'.