

Opprette ny bruker

Klikk på Lag ny bruker på siden Brukere – Brukere for å opprette en ny bruker.

Home » Users » Users » Add User

Add User ?

First Name Last Name Username* Numeric ID [See used IDs](#) Email address* Puzzel ID equal to Email address

Mobile number Password Repeat Password User Group* Language*

Keywords User type Puzzel ID

External User ID

▶ Group Profiles ?

▶ Personal Profiles ?

Save User

Registrer den nye brukerens personopplysninger på siden Legg til bruker. Brukernavn, Brukergruppe og Språk er obligatoriske felter, og vi krever også at e-postadresse eller et mobilnummer (med 00 og landskode) blir registrert.

Note

E-postadresse eller mobilnummer trengs for at man skal kunne bruke funksjonen "Glemt passord / Trenger nytt passord".

Vi anbefaler at du definerer en Numerisk ID ettersom den brukes i statistikk agentrapporter (vist som Agent-ID), og den er nødvendig når brukere vil logge på eller av kontaktsenterkøen(e) per telefon (hvis de ikke har tilgang til Internett eller PC). Ved å klikke på Se tildelte ID-er kan du se hvilke numre som allerede er i bruk.

Administratorer bør registrere nye brukere med e-postadresse eller mobilnummer og uten passord. Gi deretter den nye brukeren beskjed om å klikke på Glemt passord / Trenger nytt passord på påloggingsbildet i agentapplikasjonen eller administrasjonsportalen for å motta et engangspassord på e-post/SMS, slik at det kan defineres et passord. Eksisterende agenter uten registrert e-postadresse/mobilnummer kan selv legge til e-postadresse/mobilnummer på brukerkontoen.

Gruppeprofiler (for bruker)

Gruppeprofiler defineres per brukergruppe. Klikk på overskriften Gruppeprofiler for å åpne trekkspillmenyen og se hvilke gruppeprofiler som er tilgjengelige for denne nye brukeren. Merk av for (fjern avmerkingen for) profilene du (ikke) vil skal være tilgjengelige for denne nye brukeren, og klikk på Lagre bruker.

Personlige profiler (for bruker)

Personlige profiler er profiler som bare den valgte brukeren har tilgang til. En bruker kan ha ingen, én eller flere personlige profiler. En personlig profil opprettes på samme måte som en gruppeprofil, og du kan velge hvilket navn, hvilke skills og hvilke skillnivåer du vil at profilen skal inneholde. Hvis du har endret skills eller skillnivåer i en profil, må du huske å lagre.

Slett bruker

Du kan slette en bruker, men ikke hvis brukeren er logget på køen

Flytt en bruker til en annen brukergruppe

Du kan flytte en bruker fra én brukergruppe til en annen hvis brukeren ikke er logget på en kø, men du bør alltid si ifra til brukeren, siden de tilgjengelige profilene endres.

Note

Hvis en bruker har fått en bestemt verdi for en egenskap (for eksempel Etterbehandlings-timeout telefoni = 60 sek) istedenfor å arve brukergruppeverdien, beholder brukeren denne verdien når han/hun flyttes. Det samme gjelder ressursfiltere. Hvis en bruker er tildelt et ressursfilter (ikke arvet fra gruppe), vil dette filteret fremdeles brukes på brukeren hvis brukeren flyttes til en annen brukergruppe.

API-et (UserUpdate) støtter heller ikke flytting av en bruker til en ny brukergruppe.