

## Kategorier for henvendelsesregistrering

Hvis Puzzel-løsningen din bruker Henvendelsesregistrering, vil alle agenter se alle kategorier definert i agentapplikasjonens henvendelsesregistreringsdel (unntatt de som er reservert for Dialer). Hvis ikke alle agenter skal se alle de definerte kategoriene, kan du definere filtre som inneholder utvalgte kategorier og tilordne filtrene til de relevante brukergruppene, eller du kan definere hvilke kategorier som skal brukes per kø (på siden Tjenester – Køer). Eksempel: Opprett et filter som inneholder kategorier som brukes til support, og tilordne det til brukergruppen Support. Opprett deretter et filter med kategorier for salg, og tilordne det til brukergruppen Salg.

En kategori som er definert som Reservert for Dialer, vises bare for agenter når de mottar et anrop fra en Dialer-kø den er konfigurert for. Dialer-kategoriene kan med andre ord ikke inkluderes i et ressursfilter.

Et ressursfilter som inneholder noen kategorier for henvendelsesregistrering, begrenser ikke hvilke kategorier en bruker vil se i administrasjonsportalen på siden Brukere – Henvendelsesregistrering.

Hvis agenter svarer mer enn én kø og du ofte trenger forskjellige kategorier per kø, anbefaler vi at du konfigurerer kategorier per kø istedenfor å bruke ressursfiltre.