

## Henvendelsesregistrering per kø

På siden Brukere – Henvendelsesregistrering definerer du hvilke kategorier og tilhørende emner som skal brukes av agentapplikasjonen, og i hvilken rekkefølge disse kategoriene skal vises i agentapplikasjonen. Alle kategorier vises for alle agenter (alle brukergrupper) med mindre du har begrenset hvilke kategorier som skal vises for hver brukergruppe, ved hjelp av ressursfiltre med kategorier.

Du kan konfigurere hvilke kategorier som skal brukes per kø, istedenfor å bruke ressursfiltre til å begrense hvilke kategorier forskjellige brukergrupper kan se.

Standardløsningen er at alle standardkategorier vises for alle dine køer.

Du kan klikke på redigeringspennen i kolonnen Henvendelsesregistreringskategorier for å velge, for en kørad, mellom Alle standardkategorier, Ingen eller Valgte kategorier.

- Alle standardkategorier betyr at alle kategorier som er merket som standard på siden Brukere – Henvendelsesregistrering, vises for agenter for henvendelser fra denne køen.
- Ingen betyr at ingen kategorier vises for agenter for henvendelser fra denne køen.
- Valgte kategorier betyr at kategoriene du valgte her, vises for agenter for henvendelser fra denne køen.

Merk at de valgte kategoriene for en kø kan vises i en annen rekkefølge her enn på siden Brukere – Henvendelsesregistrering; agentapplikasjonen viser kategorier i rekkefølgen som er definert på siden Brukere – Henvendelsesregistrering.

Hvis én kategori bare skal brukes for én eller noen få køer og du har andre køer som skal bruke Alle standardkategorier, må du fjerne avmerkingen for Standard på siden Brukere – Henvendelsesregistrering for denne kategorien, slik at den ikke inkluderes i Alle standardkategorier.

For Dialer-kampanjer kan du velge en kategori som er reservert for Dialer. Dette gjøres på siden Tjenester – Dialer under Agent-tilbakemelding. Hvis en Dialer-kampanjekø bruker en kategori som er reservert for Dialer, vises denne Dialer-kategorien ikke på siden Tjenester – Køer.