

## Opprette køer

1. I Innstillinger-menyen, velger du fanen Køer og Skills.
2. Velg Prognose for køer i venstremenyen.
3. Klikk på +-ikonet nederst til høyre på skjermbildet.
4. Gi køen et navn
5. Angi Tålmodighet i sekunder. Tålmodighet er den tiden en kunde er villig til å vente før han eller hun legger på. La det stå 0 for Utsatte køer, for eksempel E-post.
6. Legg inn Servicenivå ELLER ASA.
7. Velg medietype
8. Velg den typen skill som er knyttet til køen. Det må ha blitt opprettet skill før køen
9. Angi eventuelle aliaser for køen.

Alias – Har mange funksjoner. I hovedsak er dette for integrasjonsformål når du henter data direkte fra ACD-en din. Alle angitte aliaser fletter sammen data fra forskjellige køer i ACD-en.

The screenshot shows the 'Settings' interface with the 'Queues & Skills' tab selected. On the left, the 'Forecast Queues' option is highlighted in red. The main area displays a list of queues with details such as Campaign, Skill, and Media Type. A 'Filter' dropdown is visible at the top of the list. On the right, the configuration for a queue named 'Trial' is shown, including fields for Queue Name, Media Type (set to 'Phone'), Persistence (set to 300), Service Level (set to 'ASA'), Service Goal (%), and Service Goal (Seconds). A 'Create' button is located at the bottom right of the configuration panel. A red banner at the bottom of the screen indicates 'Changes have been made'.