

Opprette skills

Slik forteller du systemet hvilke køer enkeltagenter får håndtere

1. Velg fanen Køer og skills i Innstillinger-menyen.
2. Velg Skills i venstremenyen.
3. Klikk på +-ikonet nederst til høyre på skjermbildet.
4. Gi skill et navn og angi om nødvendig en beskrivelse.

Skills kan brukes i flere køer.

F.eks. Hvis det er to køer, Sales_UK og Sales_US, kan det opprettes én salgs-skill som kobles til begge køene. Da vil agenter med salgs-skill kunne håndtere henvendelser fra begge køene.

Det er svært vanlig at Skills har et 1:1-forhold til køer.