

Opprette skill-grupper

Skill-grupper er oppsett for skills. Det gjør det mulig å definere 'typer' agenter. Skill-grupper tilordnes agenter.

1. Velg fanen Køer og skills i Innstillinger-menyen.
2. Velg Skill-grupper i venstremenyen.
3. Klikk på +-ikonet nederst til høyre på skjermbildet.
4. Gi skill-gruppen et navn og angi om nødvendig en beskrivelse.
5. Angi hvilke skills som utgjør skill-gruppen
6. Klikk på **Opprett**

The screenshot shows the 'Settings' application with the 'Queues & Skills' tab selected. The left sidebar contains 'Skillsets', 'Skills', and 'Forecast Queues'. The main area is titled 'Skill Sets' and features a list of skill sets with a filter dropdown. The skill sets listed are: Demo Sales, Demo SalesService, Demo Service, PS BG UK INT, PS FI UK, PS NO DK SE SMS UK IT, PS SE SMS, PS UK, and U-WFM. On the right, a 'Trial' modal is open, showing a 'Skill Set Name' field with 'Trial' entered, a 'Skill Set Description' field with 'Generic skill' entered, and an 'Assigned Skills' section with a search bar containing 'Demo Sales'. A 'Create' button is visible at the bottom right of the modal. A status bar at the bottom of the page indicates 'Changes have been made' and includes a 'Create' button.