

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' interface with the 'Queues & Skills' tab selected. The left sidebar has 'Skillsets' highlighted. The main area is titled 'Skill Sets' and contains a list of existing skill sets with a filter dropdown. The right sidebar shows a 'Trial' configuration form with fields for 'Skill Set Name' (set to 'Trial') and 'Skill Set Description' (set to 'Generic skill'). Below this is an 'Assigned Skills' section with a search bar containing 'Demo Sales' and a 'Create' button at the bottom right. A status bar at the bottom indicates 'Changes have been made'.

Filter
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
U-WFM