

## Registratiecategorieën voor vragen

Als uw Puzzel-oplossing gebruik maakt van [Aanvraagregistratie](#), zullen alle vertegenwoordigers alle categorieën zien die zijn gedefinieerd in het onderdeel Aanvraagregistratie voor de applicatie voor vertegenwoordigers (behalve de categorieën die zijn gereserveerd voor de Dialler).

Als niet alle vertegenwoordigers alle gedefinieerde categorieën mogen zien, kunt u filters definiëren die selecties van categorieën bevatten en de filters toewijzen aan de relevante gebruikersgroepen. Ook kunt u bepalen welke categorieën per wachtrij moeten worden gebruikt (op pagina Servicewachtrijen). Voorbeeld: Maak een filter met categorieën die worden gebruikt voor ondersteuning en wijs deze toe aan gebruikersgroep Ondersteuning en een filter met categorieën voor verkoop. Wijs deze vervolgens toe aan gebruikersgroep Verkoop.

Een categorie, die wordt gedefinieerd als Gereserveerd voor Dialler, zal alleen worden getoond aan vertegenwoordigers wanneer zij een oproep ontvangen van een Dialler-wachtrij waarvoor deze is ingesteld. De Dialler categorieën kunnen dan niet worden opgenomen in een bronfilter.

Een bronfilter dat enkele categorieën voor vragenregistratie bevat, beperkt niet welke categorieën een gebruiker te zien krijgt in het beheerportaal op pagina Gebruikers - Vragenregistratie.

**Als agenten meer dan 1 wachtrij beantwoorden en je vaak verschillende categorieën per wachtrij nodig hebt, raden we aan om Categorieën per wachtrij te configureren in plaats van resourcefilters te gebruiken. Zie artikel [Aanvraag registratie per wachtrij](#).**