

Profile Templates

Om du behöver identiska eller liknande profiler i flera användargrupper, rekommenderar vi att du skapar profilmallar och använder dessa när du skapar nya profiler för användargrupper. Om du ändrar innehållet i en mall, uppdateras alla grupp profiler som är baserade på den i enlighet med detta. På den här sidan kan du skapa profilmallar.

En mall innehåller flera kompetenser, var och en med en tillhörande kompetensnivå. Du kan även välja vilka användargrupp profiler som ska baseras på en viss mall, och du kan ändra innehållet i en befintlig mall.

The screenshot displays the 'Profile Templates' management page. At the top, there are filters for 'Filter name' and 'Filter skills'. Below is a table of templates:

#	Name	Skills	Competencies	Profiles based on this template
1	Global 1	Skills: (9 is highest, 1 is lowest, 0 is to pick from queue)	Chat (3), Email (9), Phone (2), Sales (9), Support (9), Switchboard (9)	+ Profiles based on this template
2	Global 2		Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (4), Twitter (4), Dialler Q1 (4)	+ Profiles based on this template
3	Global 3		Chat (5), Email (5), Phone (5), Social (5), Sales (5), Support (5), Switchboard (5), Facebook (5), Twitter (5), Dialler Q1 (5), Dialler Q2 (5), Dialler Q3 (5)	+ Profiles based on this template
4	Dialler 1 (preview)		Phone (9), Dialler Q1 (9)	+ Profiles based on this template
5	Dialler 2		Phone (9), Dialler Q2 (9)	+ Profiles based on this template
6	Dialler 3		Phone (9), Dialler Q3 (9)	+ Profiles based on this template
8	Main support profile		Chat (9), Email (9), Phone (9), Social (9), Support (9), STask Support (9)	+ Profiles based on this template

At the bottom of the interface, there are buttons: '+ Add Profile Template', 'Copy selected Profile(s)', 'Save changes', and 'Undo changes'.

Om du har många profilmallar kan du använda filterinmatningsrutorna för att enkelt hitta den eller dem du letar efter.

Om du vill skapa en ny profilmall som liknar en befintlig kan du markera kryssrutan bredvid den befintliga profilmallens namn och klicka på Copy selected profile, och sedan justera den nya mallen innan du sparar den.

This close-up shows the 'Main support profile' template. The 'Copy of Main support profile' button is highlighted with a green box. Below it, the 'Add Profile Template' and 'Copy selected Profile(s)' buttons are visible. At the bottom, 'Save changes' and 'Undo changes' buttons are also shown.

När du ändrar i innehållet i en befintlig profilmall påverkar det användargrupp profilerna som använder mallen på följande sätt:

- Om namnet på en profil ändras, uppdateras inte namnet på en användargrupp profil som är baserad på profilen.
- Om en ny kompetens läggs till i mallen, läggs denna till i alla grupp profiler som är baserade på denna mall om inte kompetensen redan ingår i grupp profilen.
 - Om en grupp profil som är baserad på denna mall redan innehåller den nya kompetensen, ändras inte kompetensnivån.
- Om en kompetens tas bort från en mall, tas kompetensen bort från de grupp profiler som är baserade på denna mall oavsett kompetensnivån för denna kompetens i grupp profilen
- Om kompetensnivån ändras för en kompetens i en mall, tilldelas de grupp profiler som är baserade på mallen med denna kompetens den ursprungliga kompetensnivån. Om denna kompetens inte finns i en grupp profil som är baserad på mallen, läggs den inte till i profilen.