

## Enquiry registration-kategorier

Om din Puzzel-lösning använder [Enquiry registration](#) ska alla agenter se alla kategorier som definieras i agentapplikationens Enquiry registration (utöver de som är reserverade för Dialler). Om inte alla agenter ska kunna se alla definierade kategorier kan du definiera filter som innehåller de kategorier du väljer och tilldela filtren till relevanta användargrupper, eller definiera vilka kategorier som ska användas per kö (på sidan Services Queues). Exempel: Skapa ett filter som innehåller kategorier som används för support och tilldela det till användargruppen Support, och ett filter med kategorier för försäljning, och tilldela detta till användargruppen Sales.

En kategori som definieras som Reserved for Dialler visas bara för agenter när de tar emot ett samtal från den Diallerkö som den kategorin är konfigurerad för. Detta innebär att Diallerkategorier inte kan inkluderas i ett resursfilter.

Ett resursfilter som innehåller vissa ärenderegistreringskategorier begränsar inte vilka kategorier en användare ser i administrationsportalen på sidan Users - Enquiry registration.

Om agenter svarar i mer än en kö och du ofta behöver olika kategorier per kö rekommenderar vi att du konfigurerar Categories per queue i stället för att använda resursfilter.