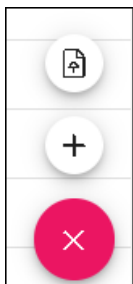


Redigering av enskild agent

Skapa en ny användare

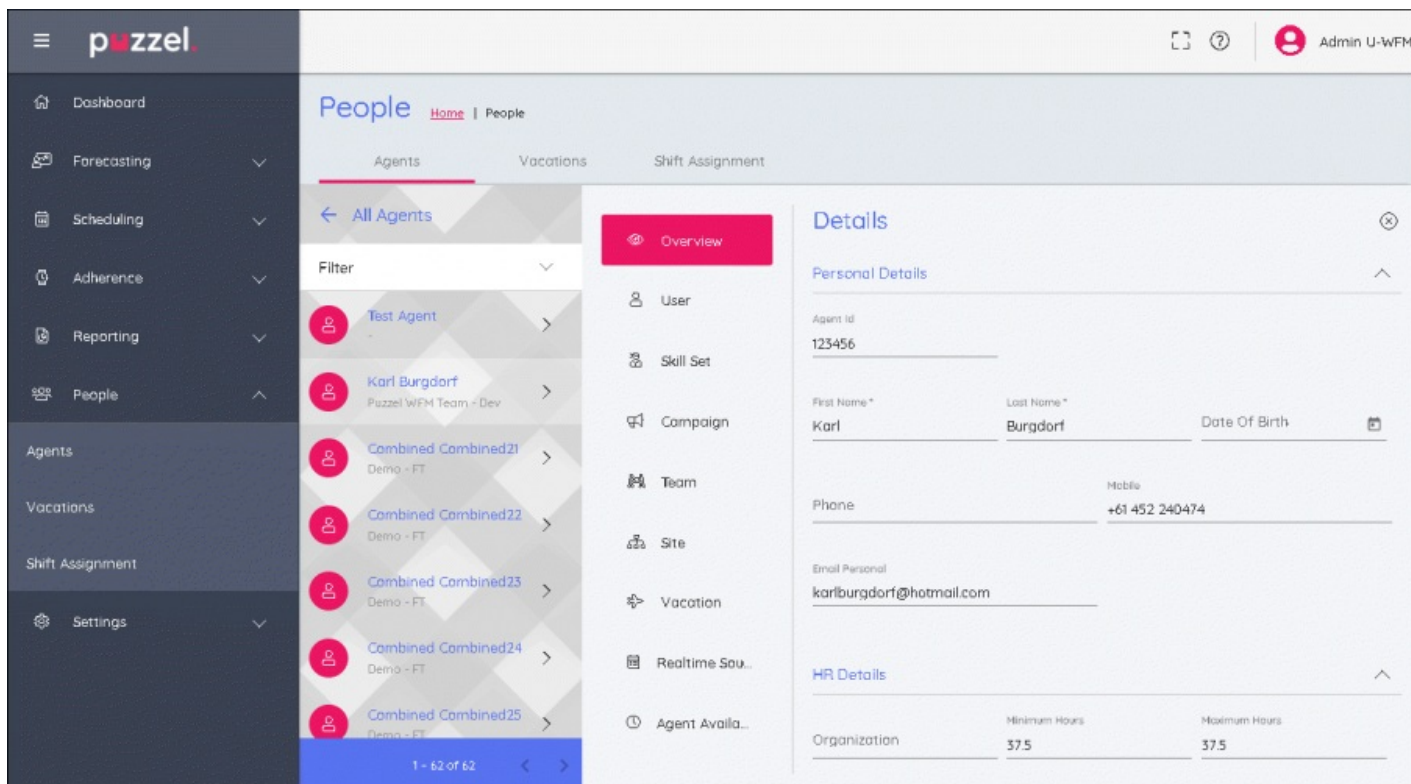


1. Klicka på det röda plustecknet längst ned till höger på skärmen.
2. Klicka på plustecknet för att manuellt lägga till en ny användare.
3. Klicka på uppåtpilen för att importera nya användare.
4. Ange informationen för den nya användaren. Obligatoriska fält är förnamn, efternamn och e-postadress.
5. Klicka på Update.
6. Den nya agenten kan sedan konfigureras enligt nedan.

Redigera agent

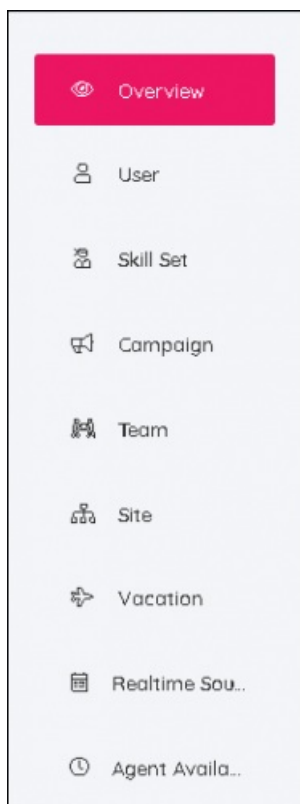
Markera en enskild agent genom att klicka på agentens namn.

När en agent har markerats visas en redigeringspanel



Redigeringspanel

Redigeringspanelen har nio flikar. De motsvarar redigerbara uppgifter om den valda agenten. Klicka på respektive flikrubrik för att göra ändringar.



Fliken Översikt

Här kan personuppgifter för medarbetaren läggas till eller redigeras. Det inkluderar även HR- och avtalsinformation, till exempel antal timmar en medarbetare ska arbeta varje vecka.

Overview

- User
- Skill Set
- Campaign
- Team
- Site
- Vacation
- Realtime Sou..
- Agent Availa..

Details

Personal Details

Agent Id
123456

First Name * Karl Last Name * Burgdorf Date Of Birth

Phone Mobile
+61 452 240474

Email Personal
karlburgdorf@hotmail.com

HR Details

	Minimum Hours	Maximum Hours
Organization	37.5	37.5

Fliken Användare

Här kan agentens användarnamn ändras, ett låst konto kan låsas upp, roller kan läggas till eller tas bort, kampanjbehörigheter kan läggas till med läsbehörighet eller redigeringsbehörighet, behörigheter kan också tas bort.

Lösenord återställs genom att man klickar på knappen Återställ Lösenord. Då genereras automatiskt ett slumpmässigt lösenord.

Fliken Skillset

På den här fliken går det att redigera kompetensuppsättningar. Datum för befintliga kompetensuppsättningar kan ändras och det är också möjligt att lägga till från och med-datum för framtida ändringar av kompetensuppsättningar. Om man väljer önskad kompetensuppsättning och från och med-datum visas detta i agentens tidslinje.

The screenshot shows the 'Skill Set' management interface. On the left is a navigation menu with options: Overview, User, Skill Set (highlighted), Campaign, Team, Site, Vacation, Realtime Sources, and Agent Availability. The main content area is titled 'Skill Set' and contains three sections:

- Current Or Future Assignment:** A table with columns 'SkillSet', 'Begin', 'End', and 'Actions'. One row is visible with 'Demo Sales' and 'July 6, 2020'.
- New Assignment:** A form with a dropdown 'Select Skill Set *' and a date field 'Begin *'. An 'Assign' button is located to the right.
- Add/Edit Skills:** A search bar 'Find A Skill...' with two selected skills: 'Demo Sales' and 'Demo Email'. A 'Use Demo Sales' button is at the bottom.

Note

Välj den kompetensuppsättning som användarna ska överföras till och ange datumet då ändringen börjar gälla.

Fliken Kampanj

I likhet med kompetensuppsättningar kan en kampanj bakåtdateras eller få ett framtida från och med-datum. När en ny kampanj och ett nytt datum har valts klickar du på **Assign** för att den ska bli aktiv.

Det finns två skjutreglage som används när en ny kampanj tilldelas. Det ena används om du lägger till en agent i en kampanj där agentens befintliga skift faller utanför den nya kampanjens öppettider. Det andra skjutreglaget tar bort skift från agenten om veckorna som agenten flyttas till inte har schemalagts.

Eventuella skift som tas bort i den här processen är sådana som är inplanerade från och med **startdatumet** för den nya kampanjen.

The screenshot shows the 'Campaign' management interface. On the left is a navigation sidebar with options: Overview, User, Skill Set, Campaign (highlighted in red), Team, Site, Vacation, Realtime Sou..., and Agent Availa... The main content area is titled 'Campaign' and contains a table of 'Current Or Future Assignments'. The table has columns for Campaign, Begin, End, and Actions. One row is visible with 'Puzzel WFM Team' and 'July 8, 2019'. Below the table is a 'New Assignment' section with a 'Select Campaign *' dropdown and a 'Begin *' date picker. There are two toggle switches: 'Delete Shifts If New Campaign Opening Hours Don't Align' and 'Delete Shifts If New Campaign Not Scheduled', both currently turned on. An 'Assign' button is located at the bottom right of the main content area.

Fliken Team

På samma sätt som i fliken Skillset är det här möjligt att flytta agenter till team med ett startdatum.

Fliken Site

Gör att en ny plats kan allokeras till agenten. Inga datum behöver anges.

Fliken Semester

Här kan man redigera datum för semesterallokering och datum för sparad semester.

Fliken Schema

(kommande release) Visar scheman för agenter i kronologisk ordning.

Fliken Realtid Källor

Används för att redigera agentidentifieraren som används av Real Time Adherence.