

Skapa köer

1. I menyn Inställningar väljer du fliken Köer & Skill.
2. Välj Forecast Köer i menyn till vänster.
3. Klicka på plustecknet längst ned till höger på skärmen.
4. Namnge kön.
5. Ange Tålmodighet i sekunder. Tålmodighet är den tid en kund är villig att vänta innan hen lägger på. Ange 0 för uppskjutna köer som exempelvis e-post.
6. Ange Servicenivå ELLER ASA.
7. Välj medietyp.
8. Välj den kompetens som är kopplad till kön. Kompetensen måste ha skapats före kön.
9. Ange eventuella alias för kön.

Alias har många funktioner. I huvudsak är det avsett för integrationsändamål när data hämtas direkt från ACD. Eventuella alias som anges innebär att data från olika köer slås samman i ACD.

The screenshot displays the 'Settings' application with the 'Queues' section active. The left sidebar contains 'Skillsets' and 'Skills', with 'Forecast Queues' highlighted. The main content area is divided into a list of queues and a configuration panel for the selected 'Trial' queue.

Queues List:

Queue Name	Campaign	Skill	Media Type
Chat Demo	Demo	Demo Chat	Chat
Demo Spanish	Demo	Demo Spanish	Phone
Email Demo	Demo	Demo Email	Email
Phone Sales	Demo	Demo Sales	Phone
Phone Service	Demo	Demo Service	Phone
PS Chat BG	Puzzle Support	Puzzle Support BG	Chat

Trial Queue Configuration:

- Queue Name: Trial
- Media Type: Phone
- Persistence (Seconds): 300
- Service Level: ☒ Service Level, ☐ ASA
- Service Goal (75%): 6
- Service Goal (Seconds): 7
- Skill: Demo Chat
- Alias: trial

At the bottom, a status bar indicates 'Changes have been made' and a 'Create' button is available.