



Hjælpevejledninger til kontrolpanelet: Alarmer

Powered by [guidde](#)



Opsætning Af /
Interact Platfor

00 Hjælpevejledninger til kontrolpanelet: Alarmer

Denne vejledning viser, hvordan du opsætter alarmer i Interact.



01 Åbn alarmer

Gå til alarmer for at opsætte notifikationer ved afvigelser i callcenteret.

Kontrolpanel
Tilpas globale konfigurationer.

Henvendelsesårsager URL-opslag Serviceveauer Alarmer Dashboard Samlet statusvisning

Opsæt alarmer og få besked, hvis grænseværdier i et callcenter overskrides. [Tilføj alarm](#)

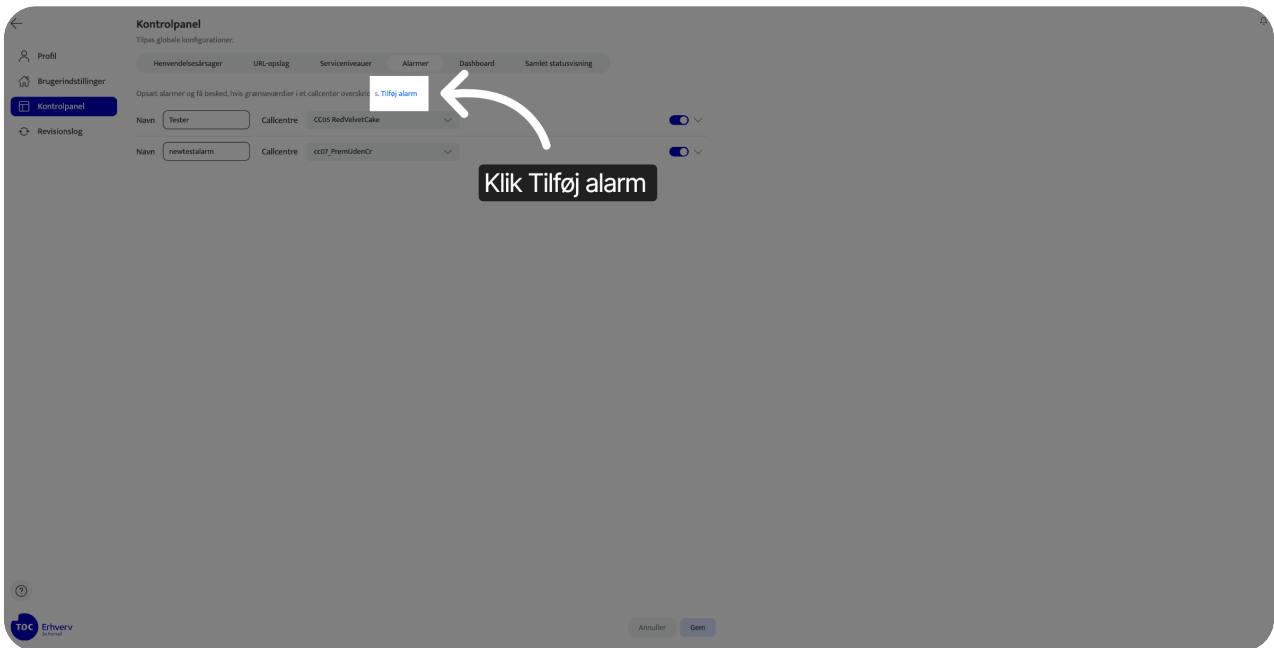
Navn	Tester	Callcentre	CC05 RedVævetCake	<input checked="" type="checkbox"/>
Navn	newtestalarm	Callcentre	cc07_PremLidenCr	<input checked="" type="checkbox"/>

Annuller Gen

TOC Erhverv

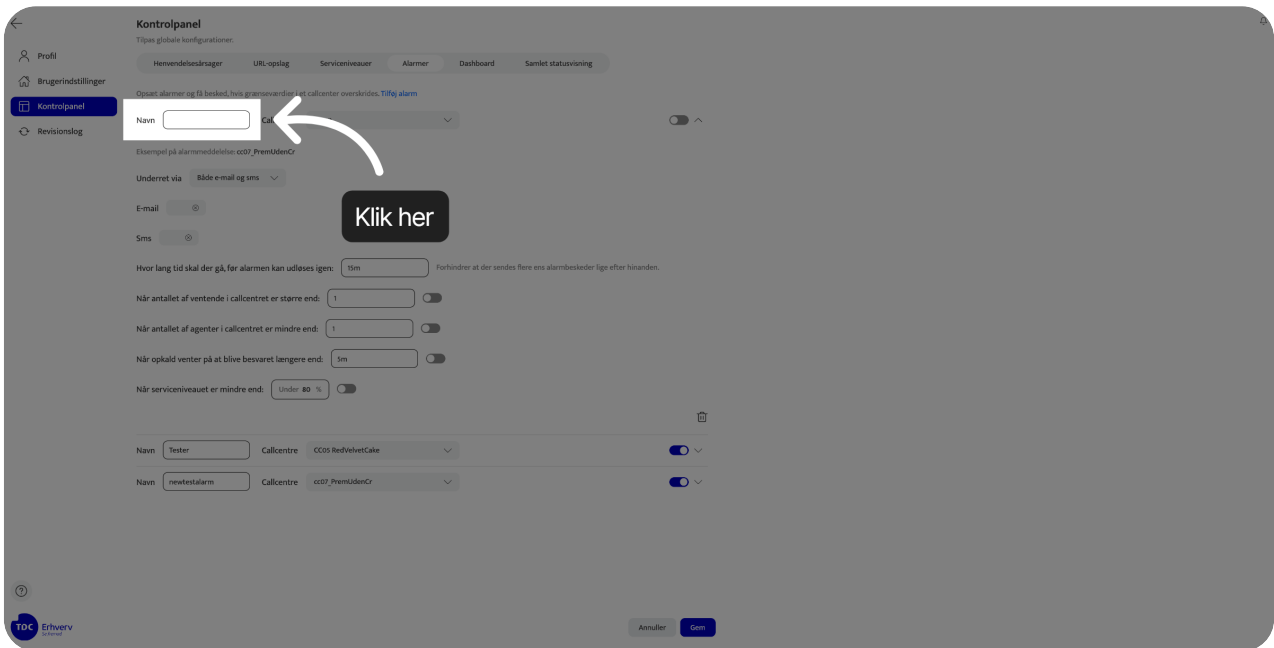
02 Tilføj alarm

Klik på "Tilføj alarm" for at begynde opsætningen af en ny alarm.



03 Navngiv alarm

Start med at give alarmen et navn.



04 Vælg callcenter

Vælg hvilket callcenter alarmen skal gælde for.

Kontrolpanel
Tip: globale konfigurationer.

Henvendelsesrager | URL-opslag | Servicevæauer | **Alarmer** | Dashboard | Samlet statusvisning

Opsæt alarmer og få besked, hvis grænsevæurder i et callcenter overskides. [Tilføj alarm](#)

Navn: Callcenter:

Eksempel på alarmmeddelelser: [cc07_PremiødenCr](#)

Underret via:

E-mail:

Sms:

Hvor lang tid skal der gå, før alarmen kan udløses igen: Forhinder at der sendes flere eme alarmbeskeer lige efter hinænden.

Når antallet af vventende i callcentret er større end:

Når antallet af agenter i callcentret er mindre end:

Når opkald venter på at blive besværet længere end:

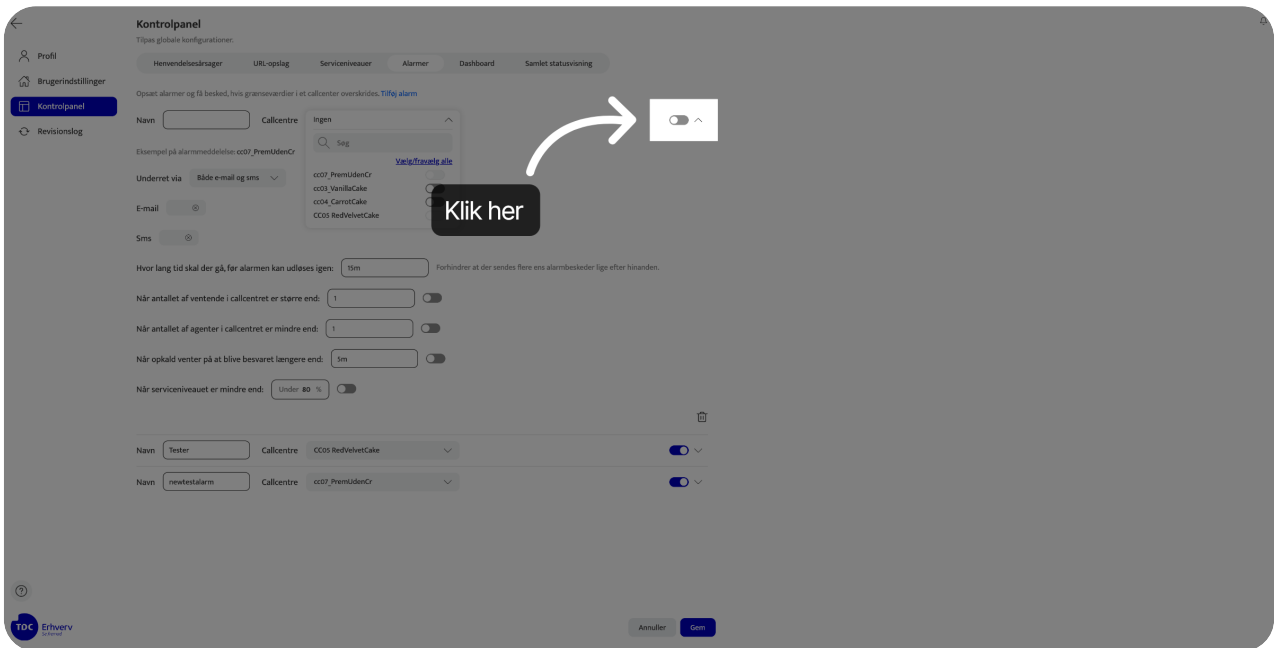
Når servicevæauer er mindre end:

Navn	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Tester	CC05_RedvævetCale	<input checked="" type="checkbox"/>
newtestalarm	cc07_PremiødenCr	<input checked="" type="checkbox"/>

100 Erhverv

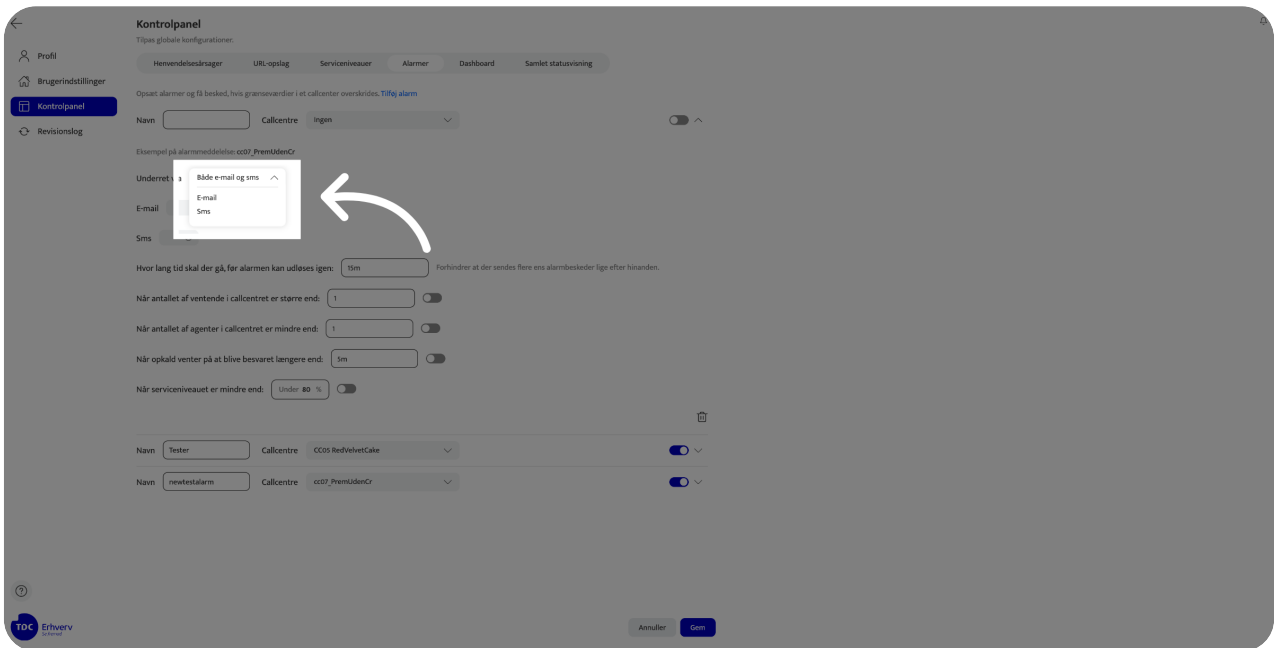
05 Aktivere alarm

Aktivere alarmen ved at toggle den on. Den bliver blå når aktiv.



06 Vælg Notifikationstype

Vælg hvordan du vil modtage notifikationer, for eksempel via e-mail eller SMS, eller begge dele.



07 Angiv modtagere

Angiv hvem der skal modtage alarmen.

Kontrolpanel
Tip: globale konfigurationer.

Henvendelsesrager | URL-opslag | Servicenuaer | Alarmer | Dashboard | Samlet statusvisning

Profil
Brugerindstillinger
Kontrolpanel
Revisionslog

Opsæt alarmer og få besked, hvis grænseværdier i et callcenter overraskes. [Tilføj alarm](#)

Navn: Callcentre:

Eksempel på alarmmeddelelse: cc07_PremLidenCr

Underret via:

E-mail:

Sms:

Hvor lang tid skal der gå, før alarmen kan udløses igen: Forhinder at der sendes flere ens alarmskeder lige efter hinanden.

Når antallet af vartende i callcentret er større end:

Når antallet af agenter i callcentret er mindre end:

Når opkald venter på at blive besvaret længere end:

Når serviceniveauet er mindre end:

Navn: Callcentre:

Navn: Callcentre:

100 Erhverv
Annuller

08 Sæt interval mellem alarmer

Angiv hvor lang tid der skal gå, før alarmerne kan udløses igen.

The screenshot shows the 'Kontrolpanel' (Control Panel) configuration page for alarms. The page is titled 'Kontrolpanel' and has a subtitle 'Tip: globale konfigurationer.' The main navigation bar includes 'Henvendelsesrager', 'URL-opslag', 'Servicevæauer', 'Alarmer', 'Dashboard', and 'Samlet statusvisning'. The 'Alarmer' tab is selected.

The page content includes:

- A search bar for 'Navn' with 'Callcentre' and 'Ingen' as suggestions.
- A section for 'Eksempel på alarmmeddelelse: cc07_PremiødenCr'.
- Notification settings: 'Underret via' (Både e-mail og sms), 'E-mail', and 'Sms'.
- A section for 'Hvor lang tid skal der gå, før alarmerne kan udløses igen?' with a text input field containing '15m' and a white arrow pointing to it from the right.
- Three alarm triggers with toggle switches:
 - 'Når antallet af vartende i callcentret er større end: 1' (toggle on)
 - 'Når antallet af agenter i callcentret er mindre end: 1' (toggle on)
 - 'Når opkald venter på at blive besvaret længere end: 5m' (toggle on)
- A section for 'Når servicevæuet er mindre end: Under 80 %' (toggle on).
- A list of configured alarms:
 - Navn: 'Tester', Callcentre: 'CC05 RedVelvetCafe', toggle: on
 - Navn: 'newtestalarm', Callcentre: 'cc07_PremiødenCr', toggle: on

The bottom of the page features the 'TDC Erhverv' logo and 'Annuller' and 'Gem' buttons.

09 Opsæt betingelser – ventende kald

Angiv hvornår alarmen skal udløses, for eksempel hvis for mange venter i kø.

Kontrolpanel
Tip: globale konfigurationer.

Henvendelsesrager | URL-opslag | Servicevæauer | Alarmer | Dashboard | Samlet statusvisning

Opsæt alarmer og få besked, hvis grænseværdier i et callcenter overskrides. [Tilføj alarm](#)

Navn: Callcentre Ingen

Eksempel på alarmmeddelelser: ccd7_PremLidenCr

Underret via: Både e-mail og sms

E-mail:

Sms:

Hvor lang tid skal der gå, før alarmen kan udløses igen: Forhinder at der sendes flere alarmbeskeder lige efter hinanden.

Når antallet af ventende i callcentret er større end:

Når antallet af agenter i callcentret er mindre end:

Når opkald venter på at blive besvaret længere end:

Når servicevæuet er mindre end:

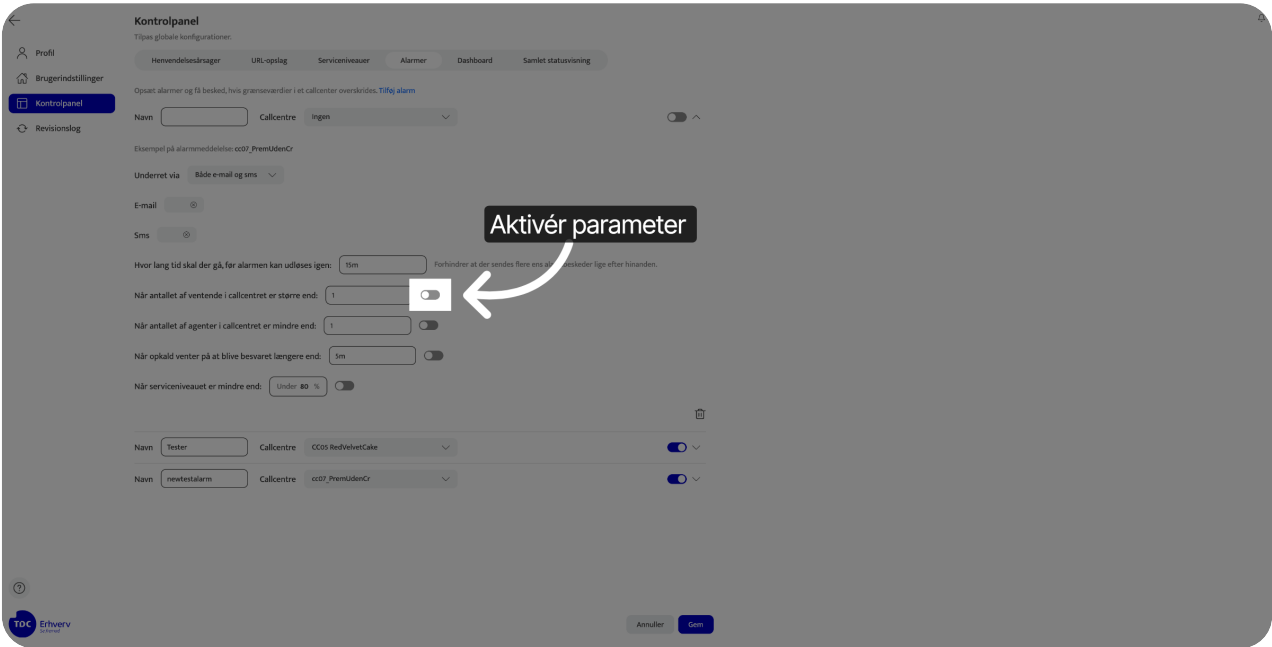
Navn: Callcentre CC05_RedVævetCale

Navn: Callcentre ccd7_PremLidenCr

100 Erhverv

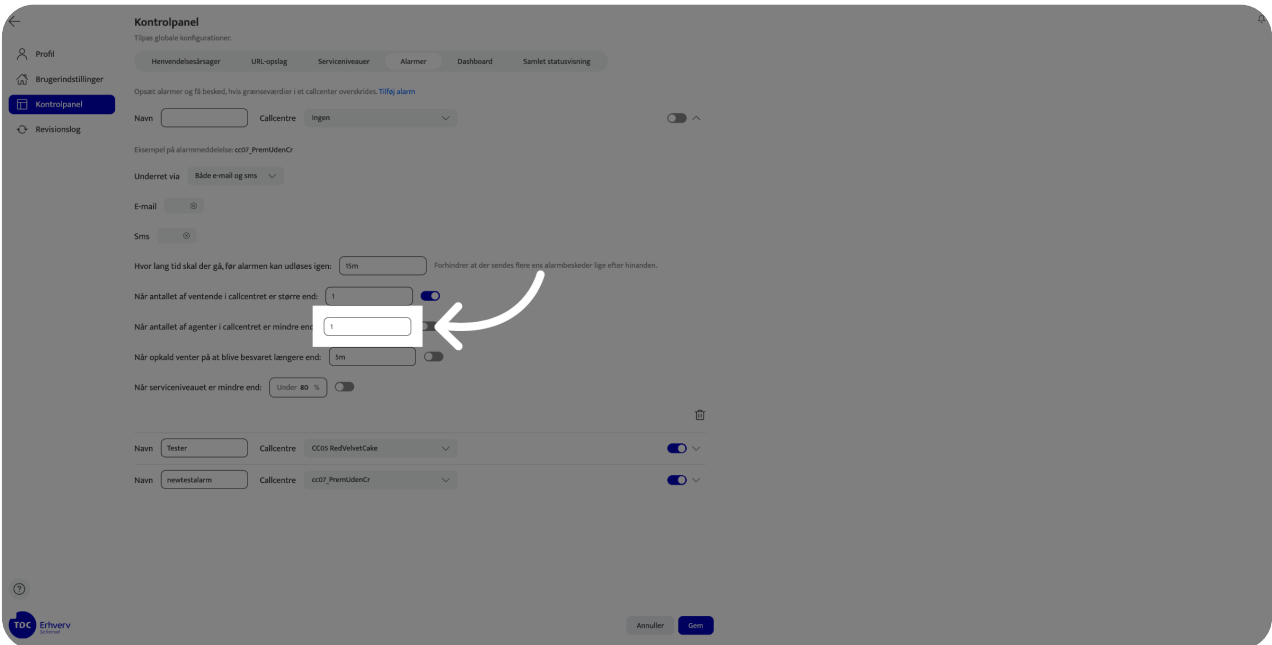
10 Aktivér Alarmparameter

Klik på togglen for at aktivere denne alarmparameter.



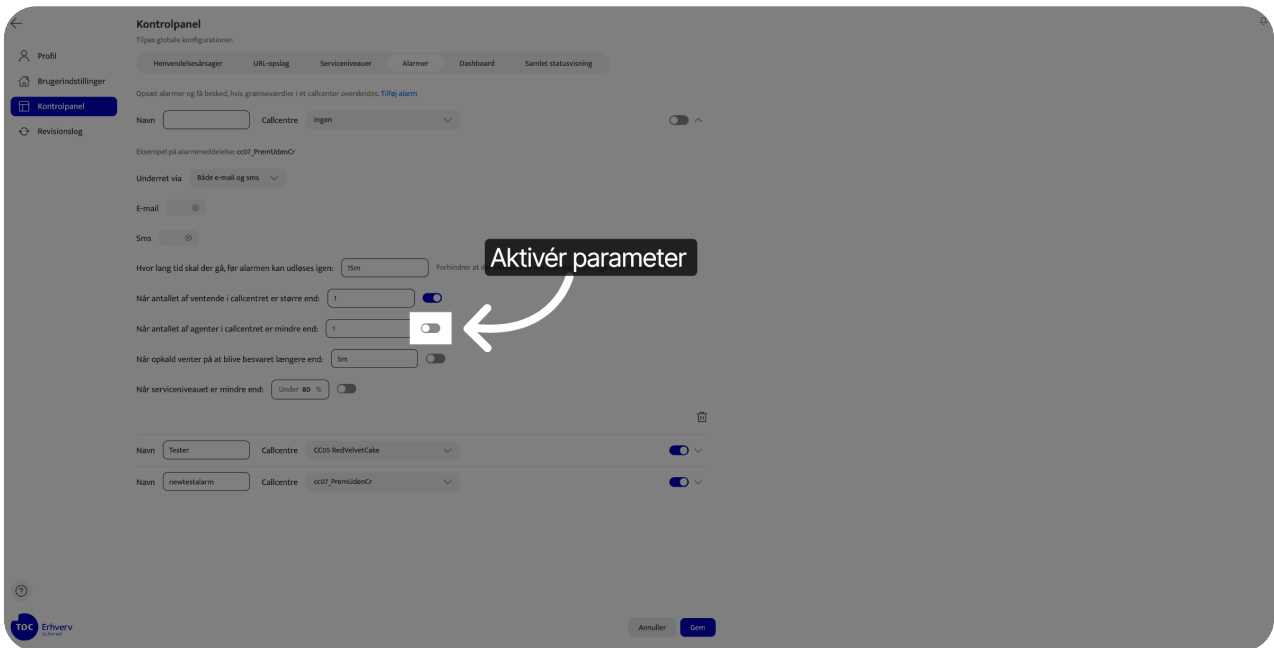
11 Indstil Agentantal

Klik på feltet "Når antallet af agenter i callcentret er mindre end:" for at sætte grænsen for agentantal.



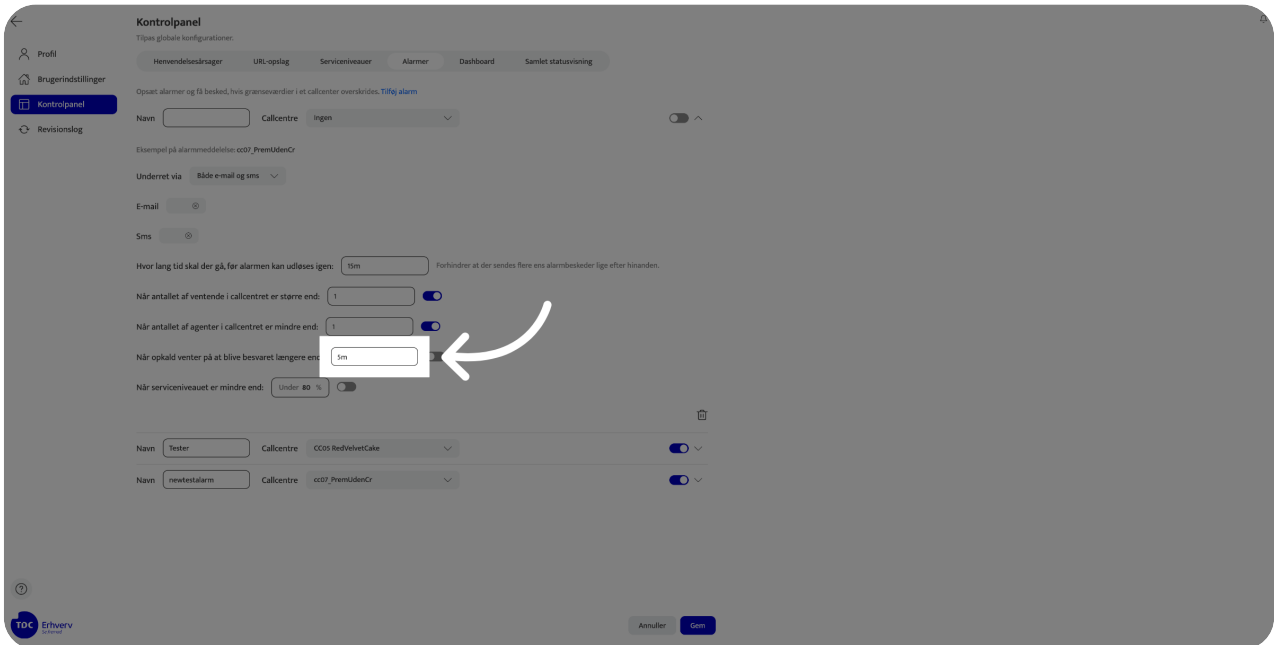
12 Aktivér Agentparameter

Klik på togglene for at aktivere denne alarmparameter.



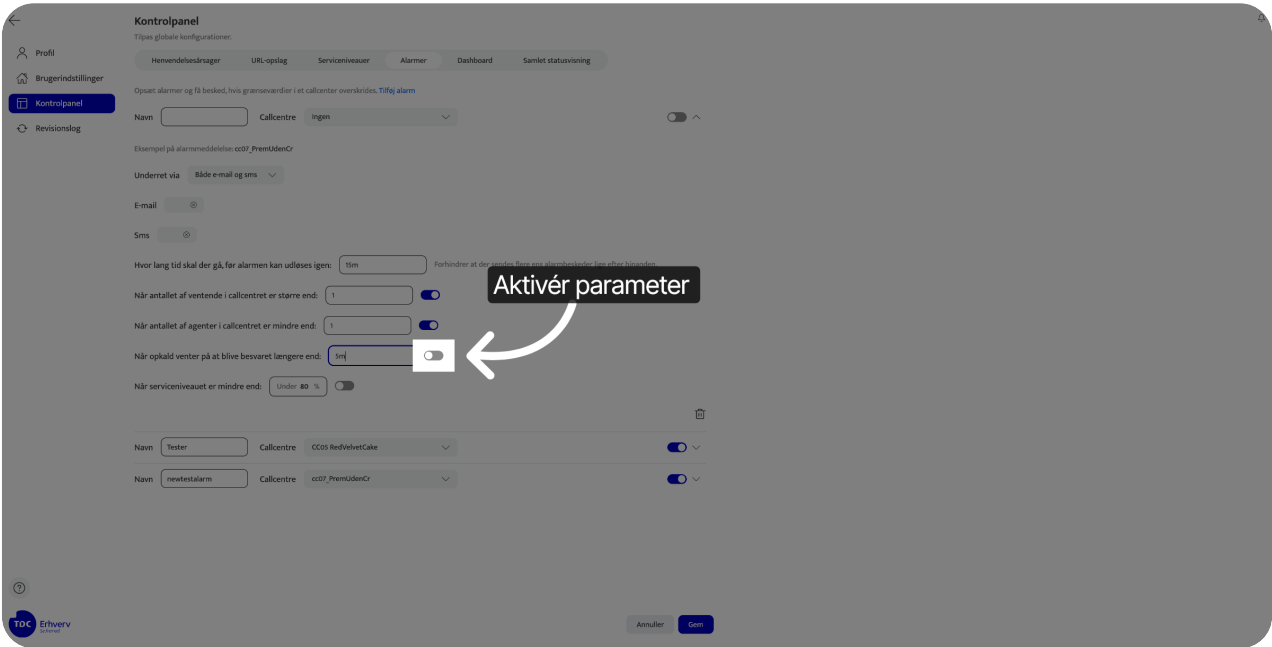
13 Indstil Ventetid For Opkald

Klik på feltet "Når opkald venter på at blive besvaret længere end:" for at definere maksimal ventetid.



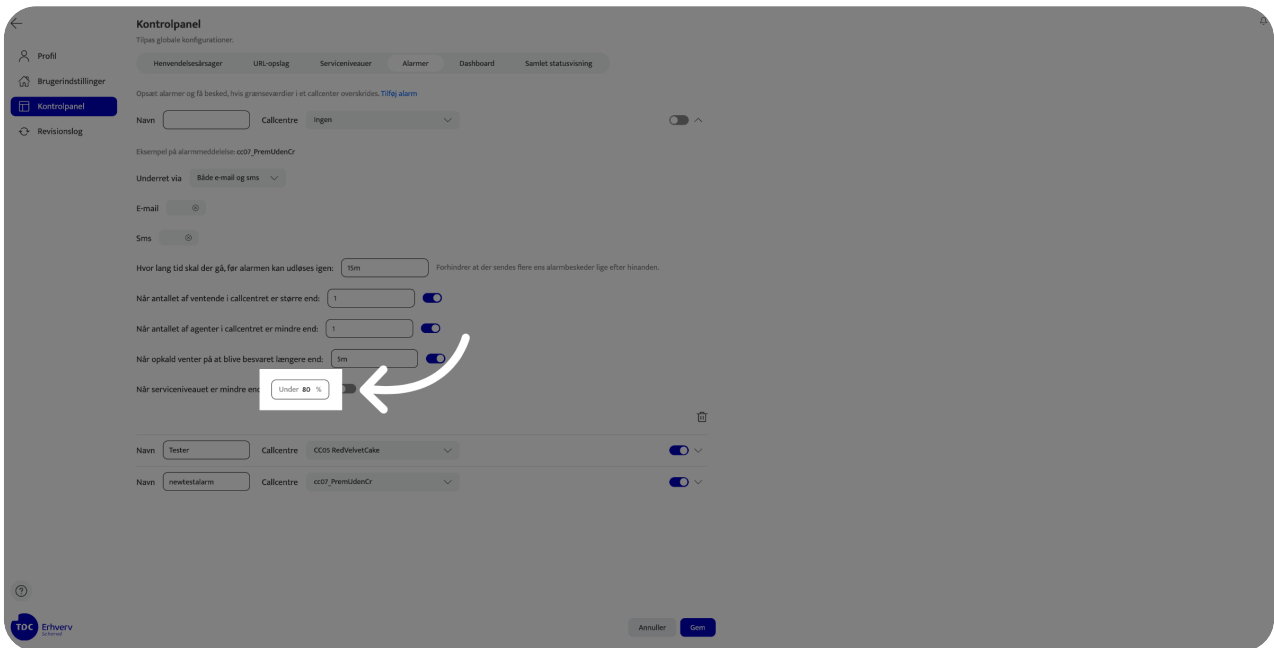
14 Aktivér Ventetidsparameter

Klik på togglen for at aktivere denne alarmparameter.



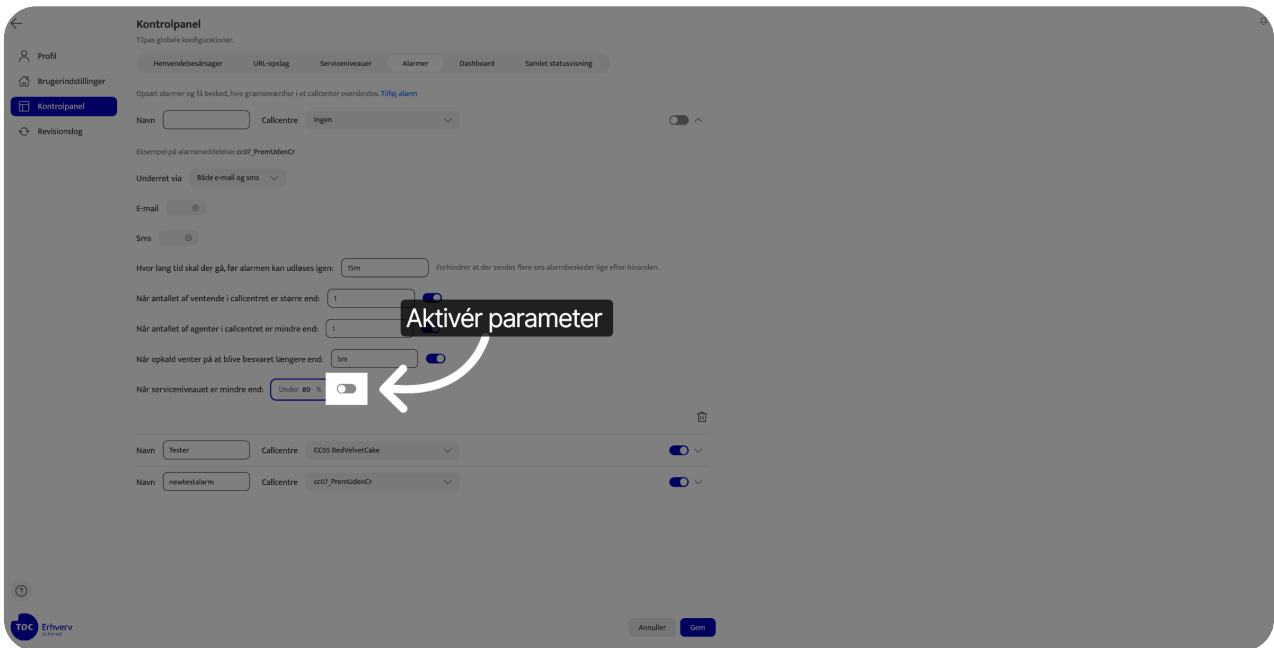
15 Indstil Serviceniveau

Klik på feltet "Når serviceniveauet er mindre end:" for at sætte grænsen for serviceniveau.



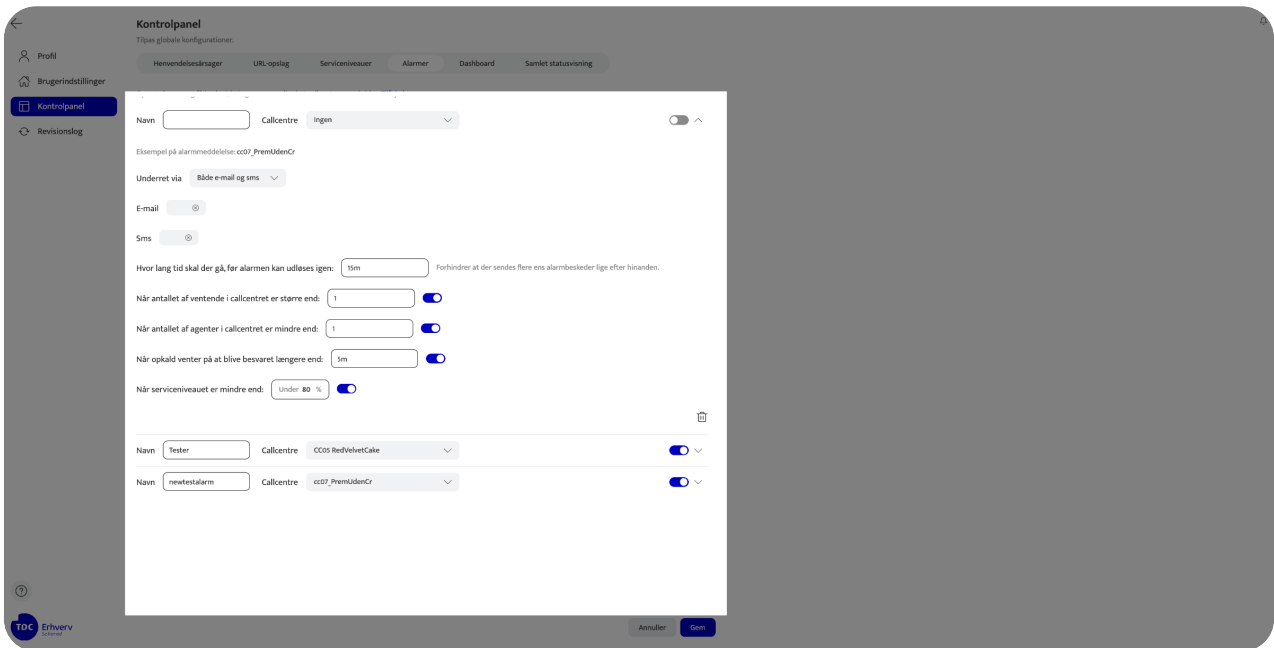
16 Aktivér Serviceniveauparameter

Klik på togglen for at aktivere denne alarmparameter.



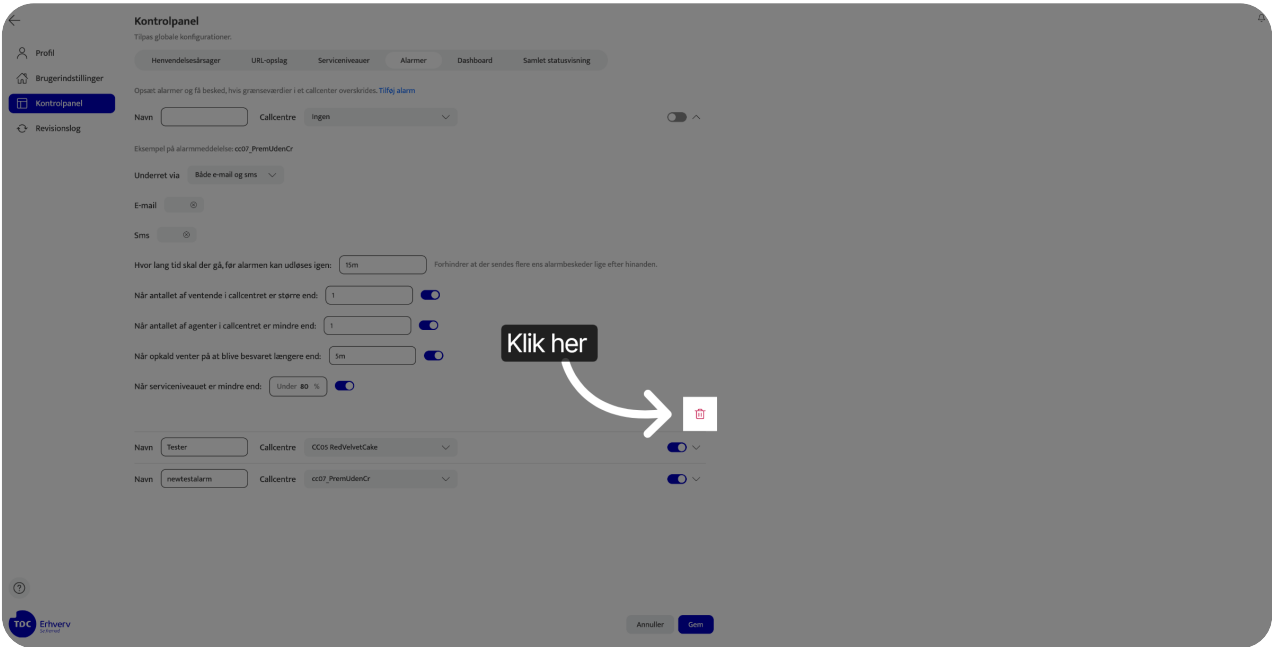
17 Overblik over eksisterende alarmer

Du kan oprette flere alarmer med forskellige regler.



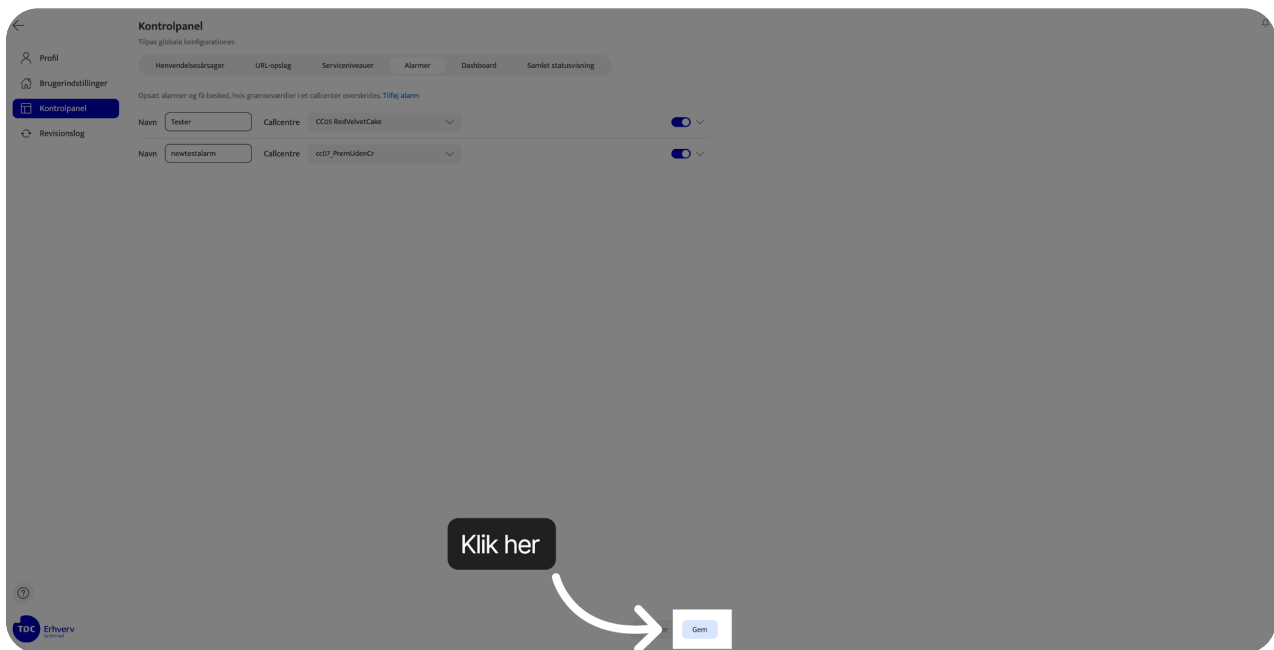
18 Slet alarm

Brug slette-ikonet til at fjerne en alarm.



19 Gem ændringer

Husk at gemme dine ændringer.



20 Du har nu opsat alarmer

Du har nu opsat alarmer i Interact for at overvåge callcenterets nøgleparametre. Når det er opsat, modtager du automatisk besked, hvis dine grænser overskrides.



Vejledning