



Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Henvendelseskoder

Powered by [guide](#)



Konfigurer Niveauer Og
Henvendelsesårsager I Inte

00 Konfigurer Niveauer Og Henvendelsesårsager I Interact

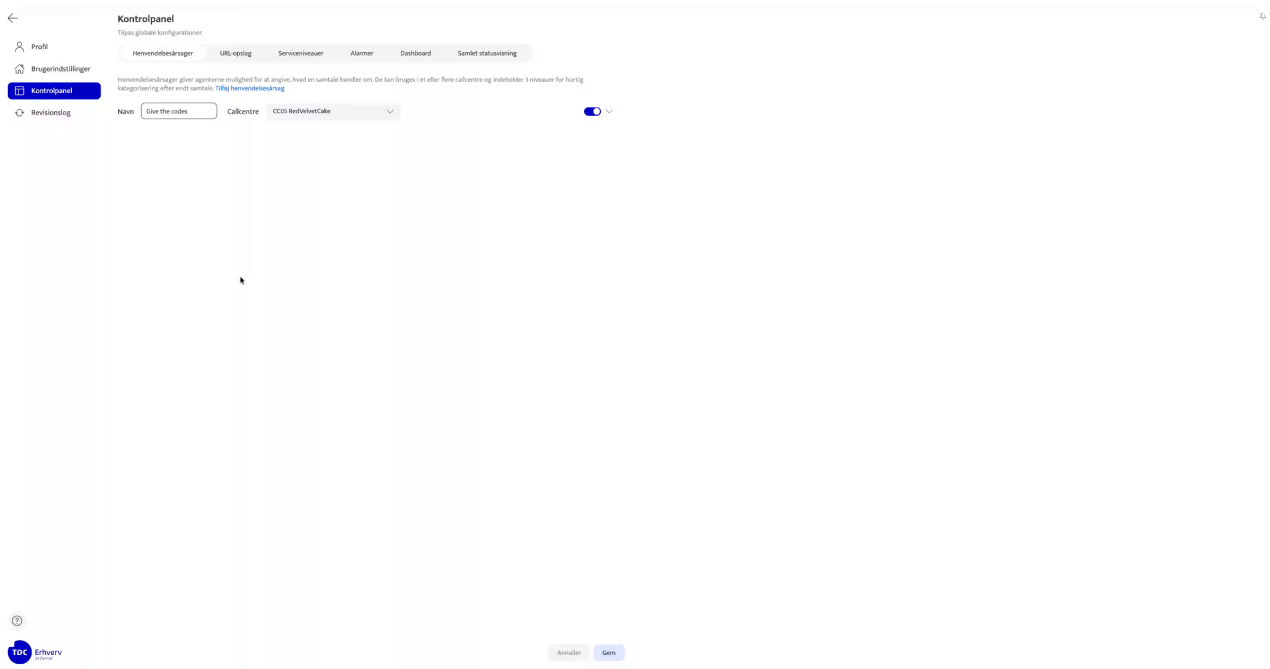
Denne vejledning viser, hvordan du konfigurerer niveauer og henvendelsesårsager i Interact.



Konfigurer Niveauer Og
Henvendelsesårsager I Inte

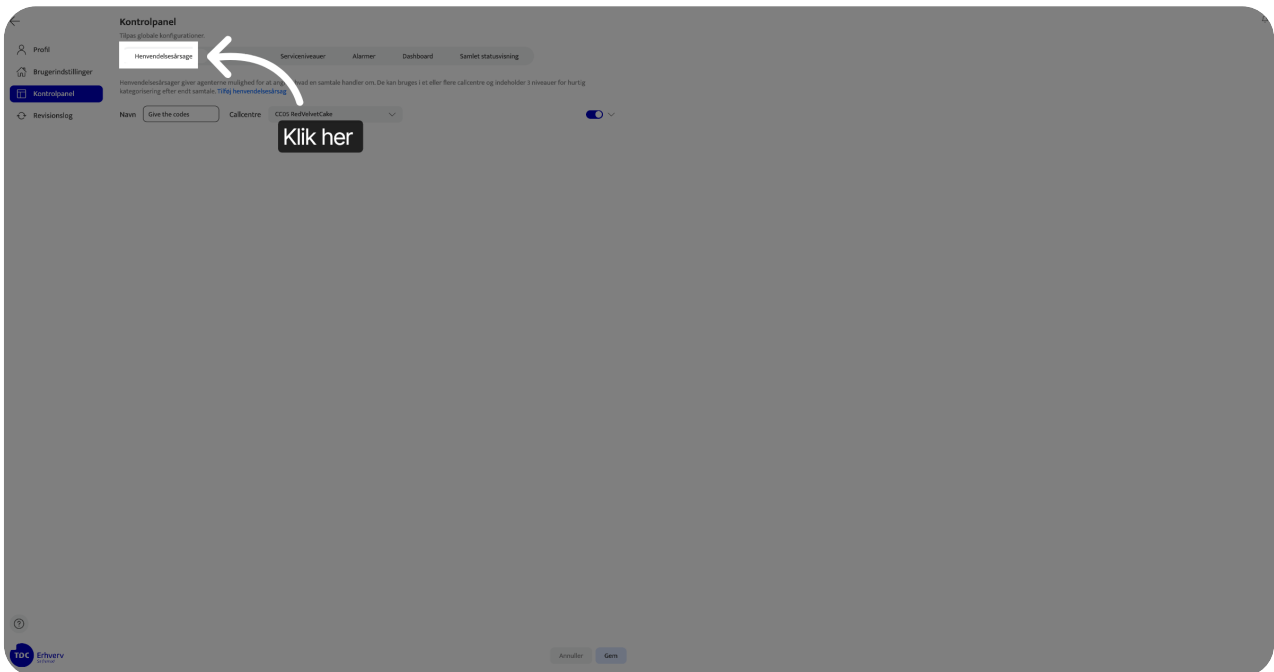
01 Åbn kontrolpanelet

Gå til kontrolpanelet for at konfigurere henvendelsesårsager.



02 Vælg "Henvendelsesårsager"

Vælg henvendelsesårsager for at definere valg og forskellige niveauer.



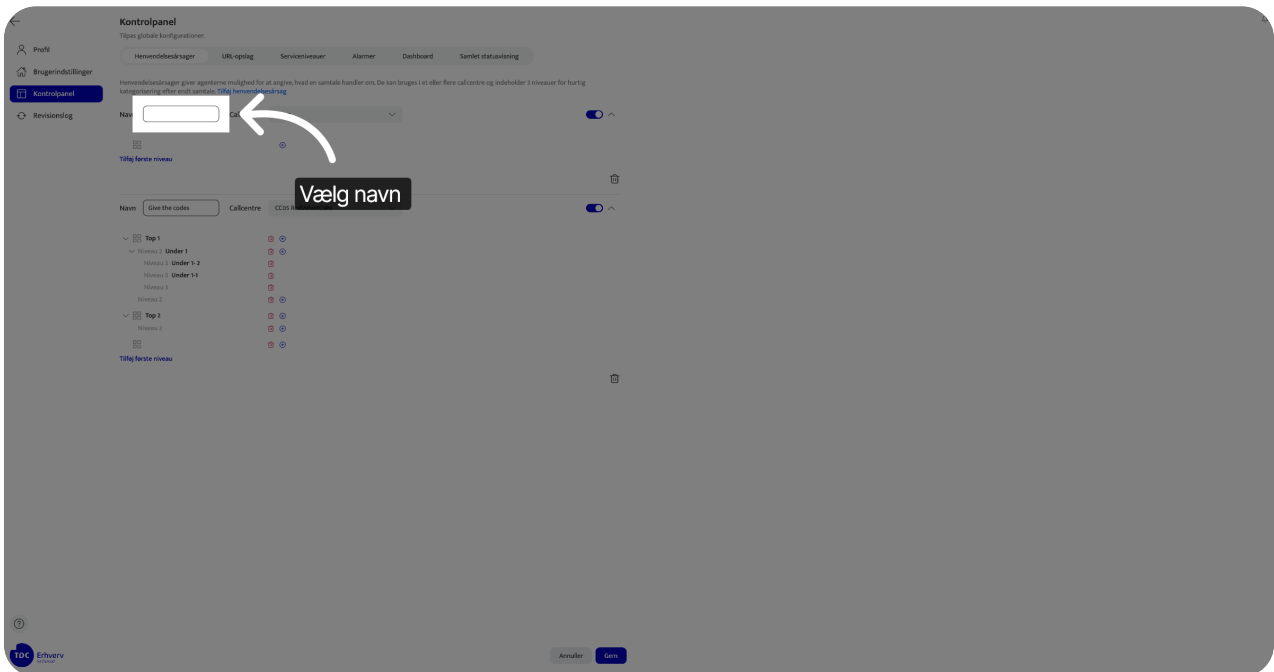
03 Tilføj en ny henvendelsesårsag

Klik "Tilføj henvendelsesårsag" for at oprette en ny årsag til henvendelser.



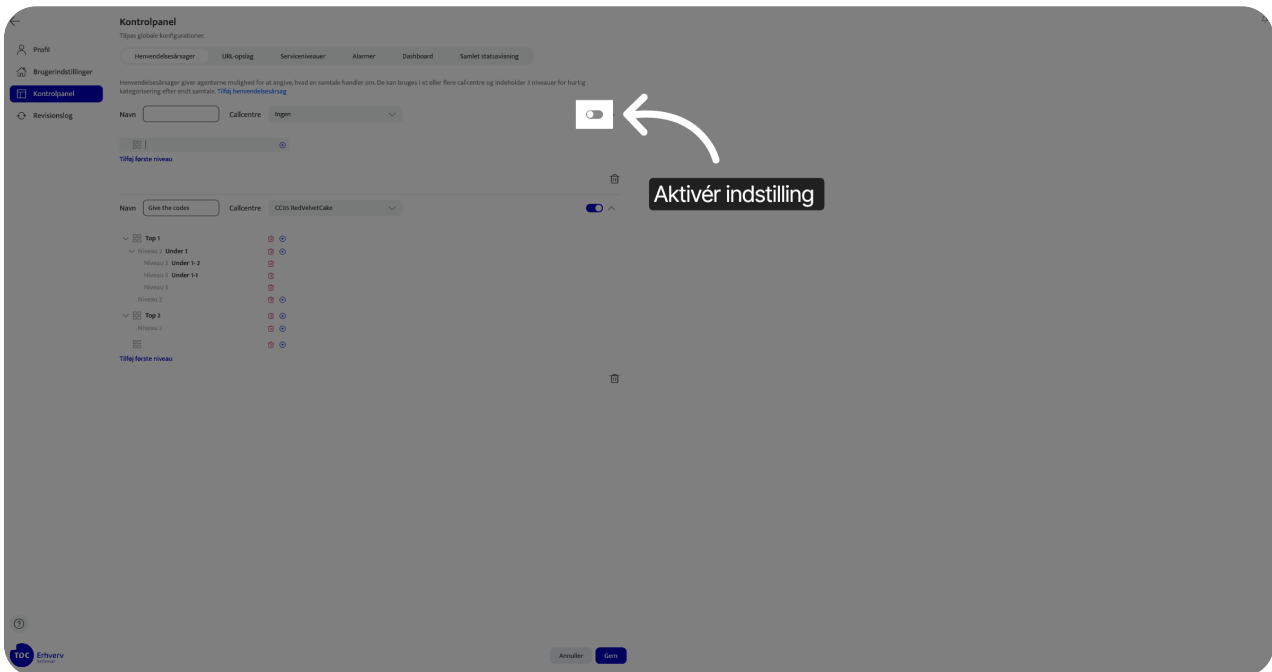
04 Vælg navn

Udfyld feltet "Navn" for at tilføje eller redigere navnet på henvendelsesårsagen.



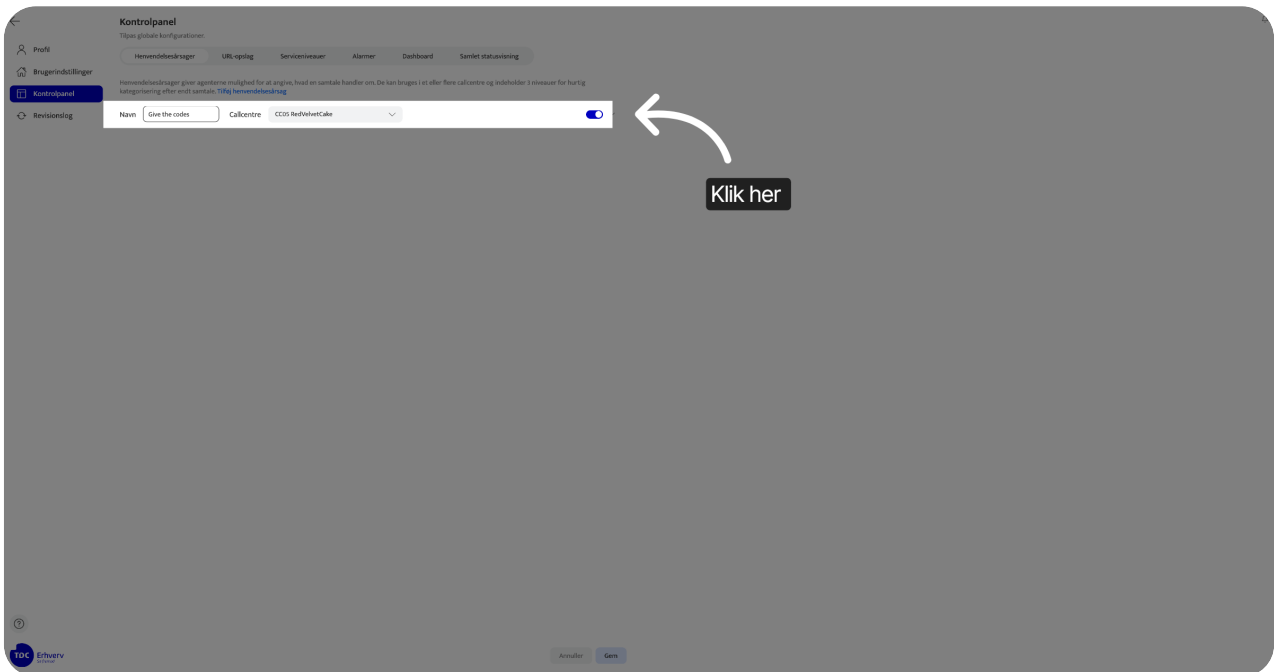
05 Aktivér henvendelsesårsagen

Toggle "on" for at aktivere den ønskede indstilling.



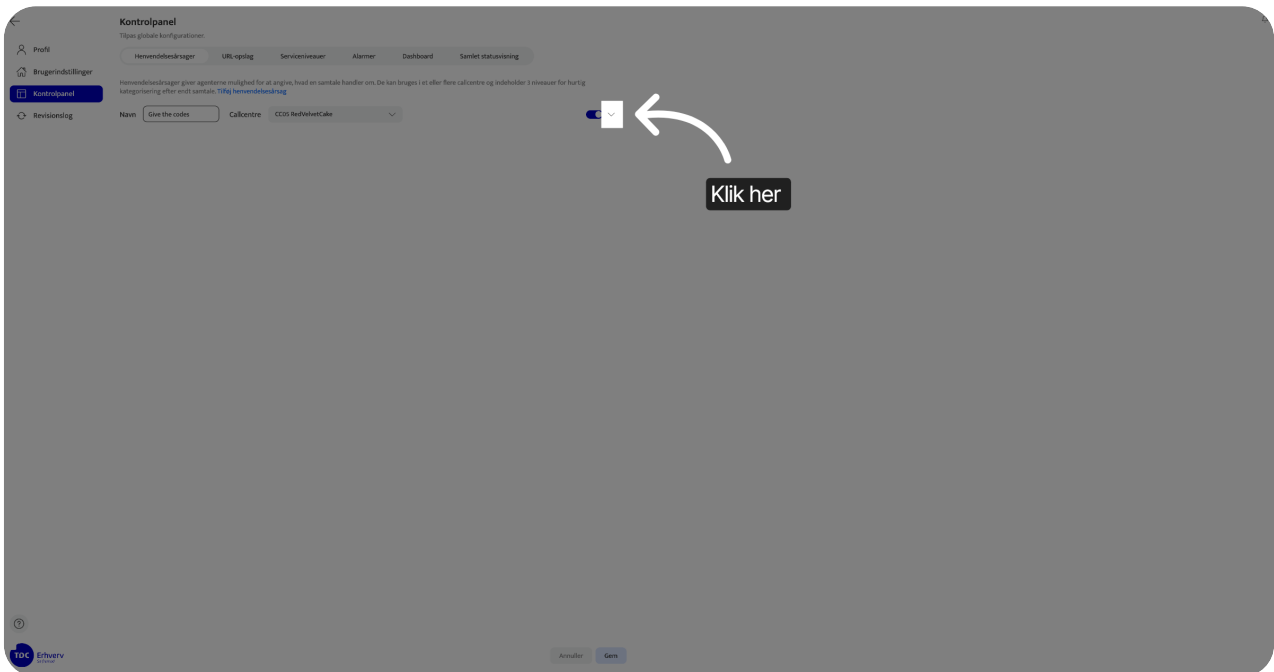
06 Eksisterende henvendelsesårsager

Her ser du en oversigt over dine eksisterende henvendelsesårsager



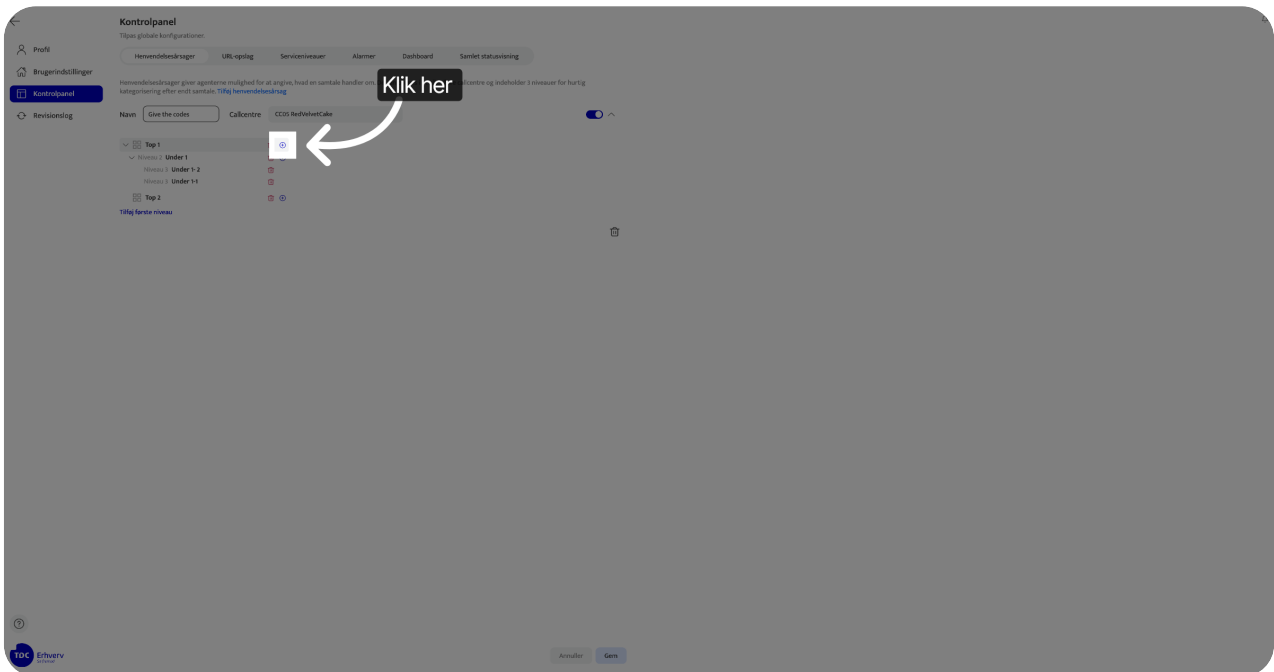
07 Se de forskellige niveauer

Tryk på drop down ikonet for at åbne op for en eksisterende henvendelseskode.



08 Tilføj første niveau

Tilføj første niveau ved at trykke på plusset, for at oprette den overordnede kategori.



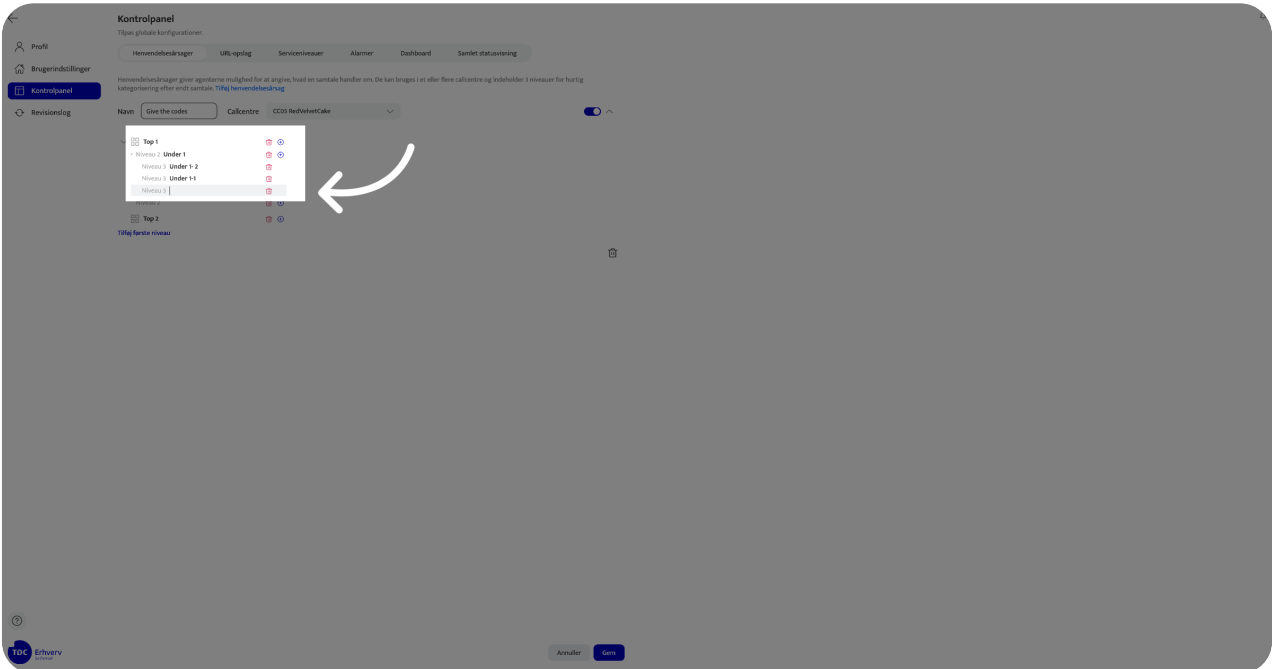
09 Rediger eller slet

Du kan til enhver tid redigere eller slette kategorier efter behov. Tryk på skraldespanden for at slette en kategori.



10 Opbyg struktur i niveauer

Opbyg en struktur med flere niveauer, så agenterne nemt kan kategorisere opkaldet.



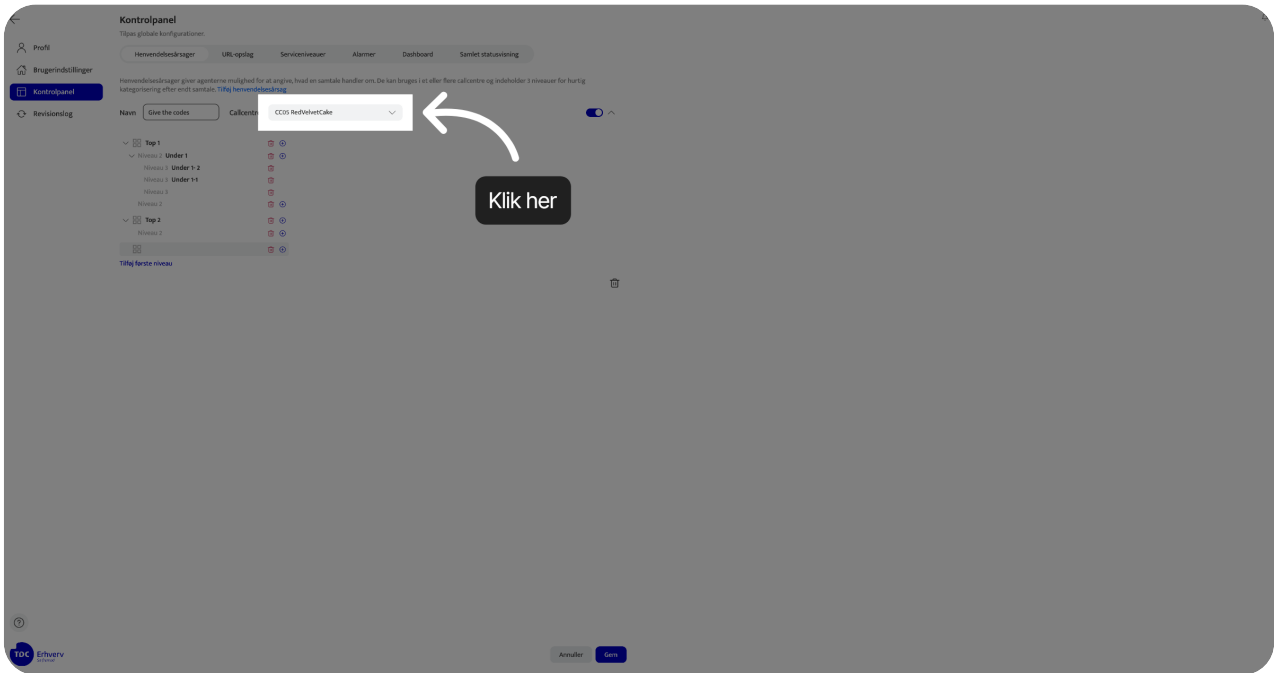
11 Husk navn

Husk at du skal tilføje et navn til hvert niveau



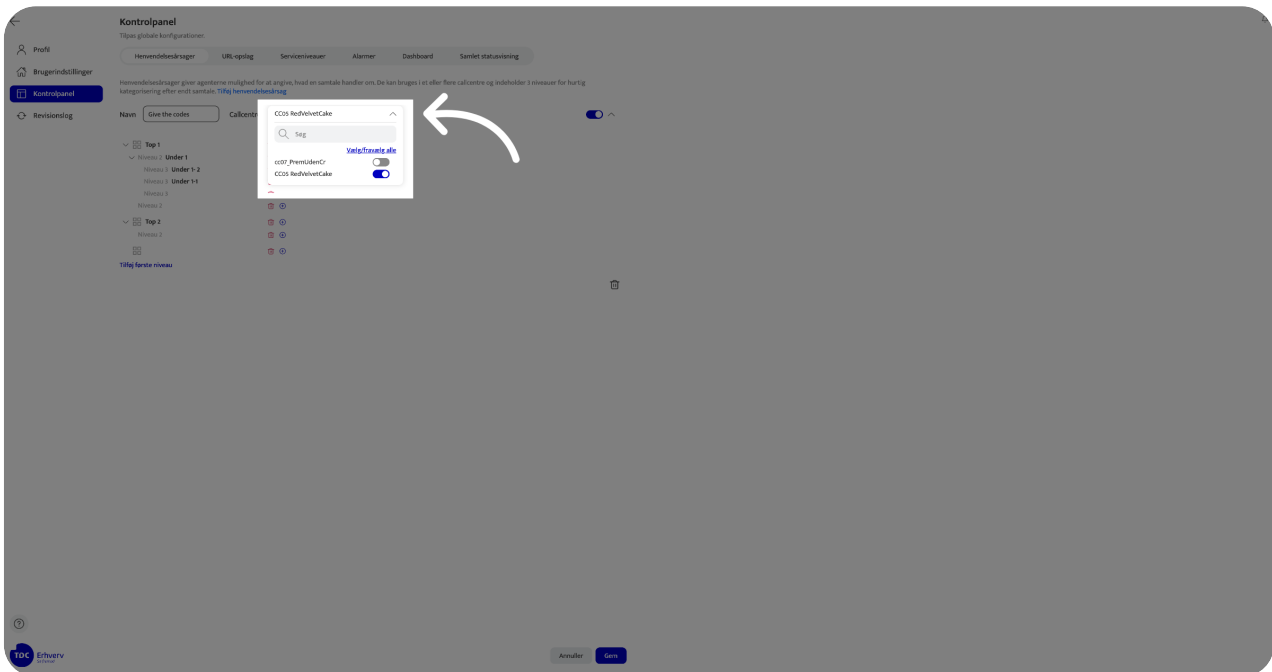
12 Tildel henvendelsesårsagen til en kø

Du skal her også, vælge en kø som tilkobles henvendelsesårsagen. Når kaldet kommer igennem køen, vil denne henvendelses kode blive aktiveret og præsenteret for agenten.



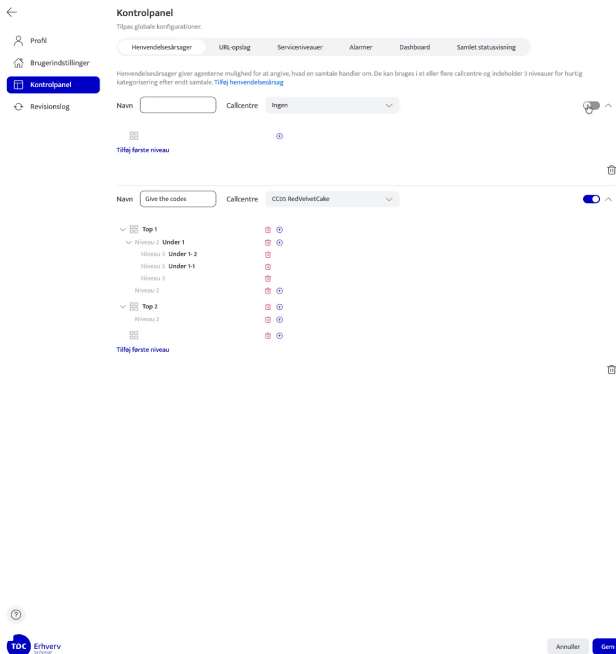
13 Toggle on/off

Vælg køen ved at toggle den on/off.



14 Gem-knappen nederst

Husk at gemme dine ændringer, når opsætningen er færdig.



15 Thank you

Du har nu konfigureret niveauer og tilføjet henvendelsesårsager i Interact. Når dette er opsat, vil agenten efter hvert opkald kunne vælge den relevante årsag.



Vejledning