Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Henvendelseskoder

Powered by guidde



Please add a description

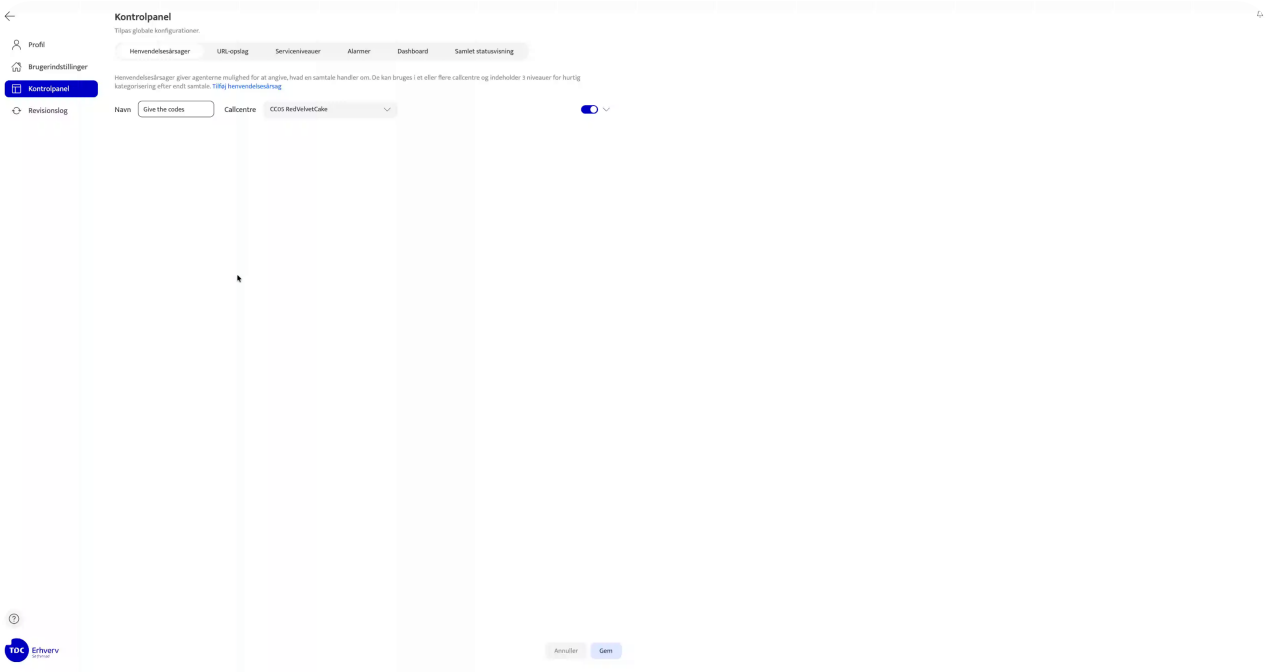
01 Konfigurer Niveauer Og Henvendelsesårsager I Interact

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



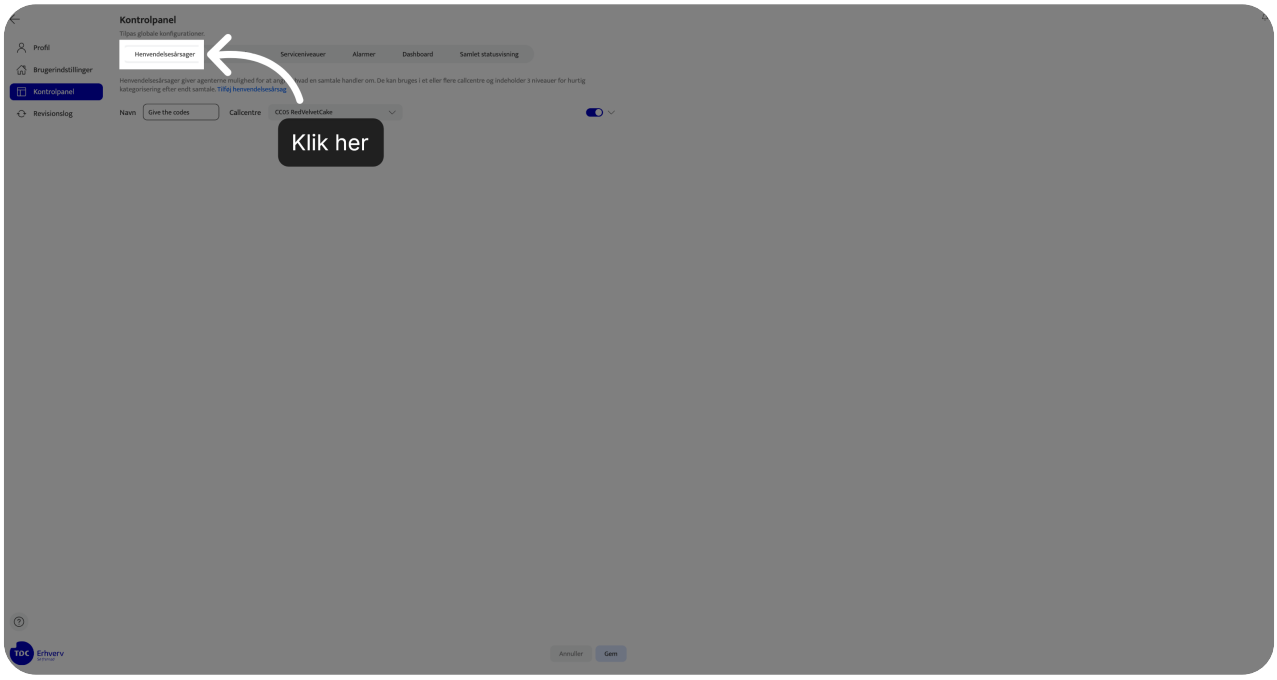
02 Åbn kontrolpanelet

Gå til kontrolpanelet for at konfigurere henvendelsesårsager.



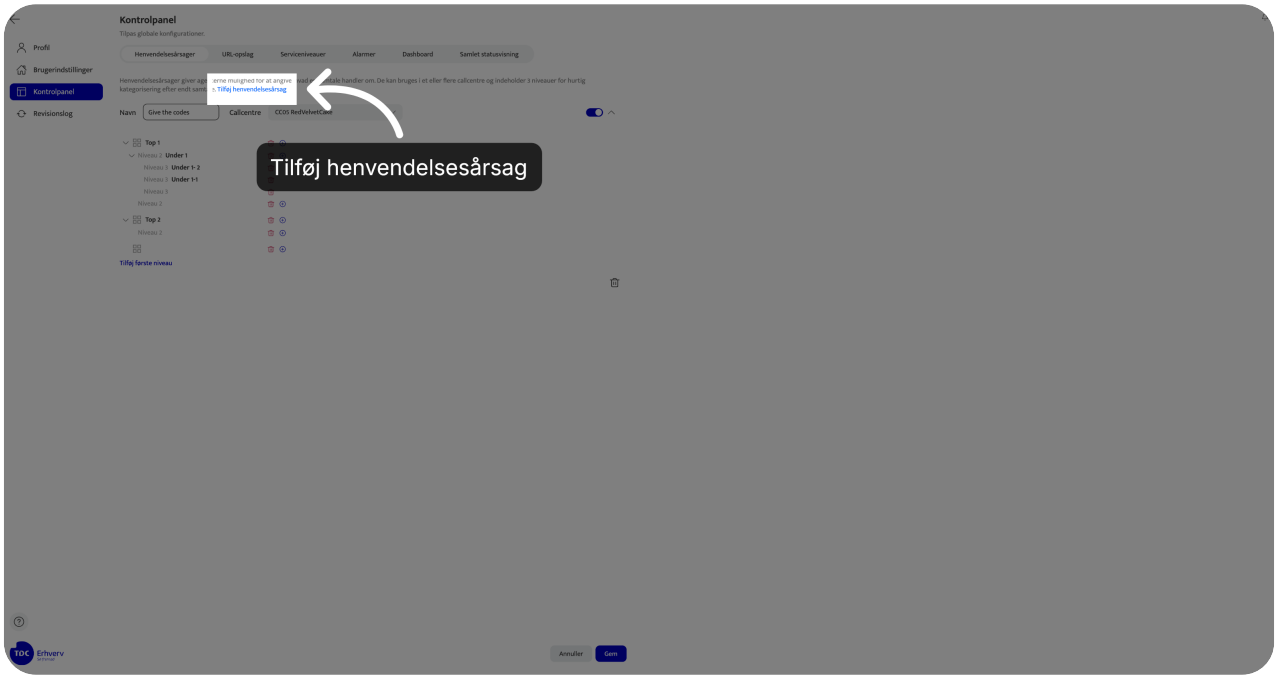
03 Vælg “Henvendelsesårsager”

Vælg henvendelsesårsager for at definere valg og forskellige niveauer.



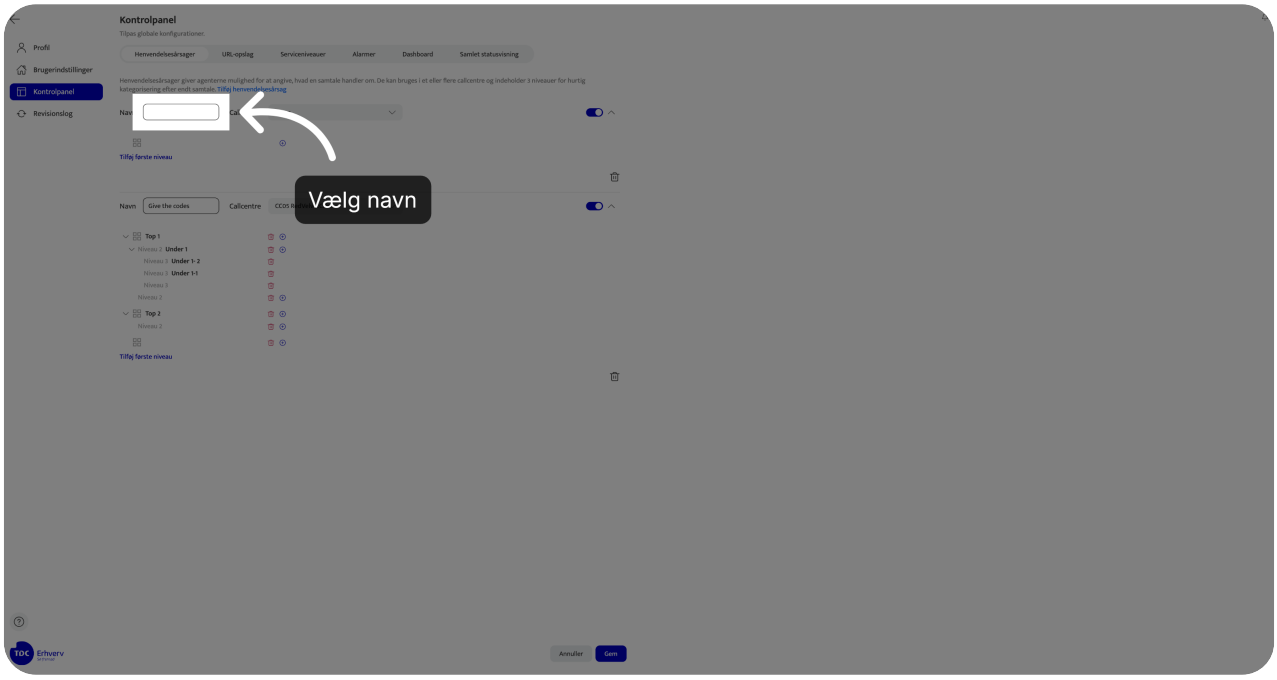
04 Tilføj en ny henvendelsesårsag

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



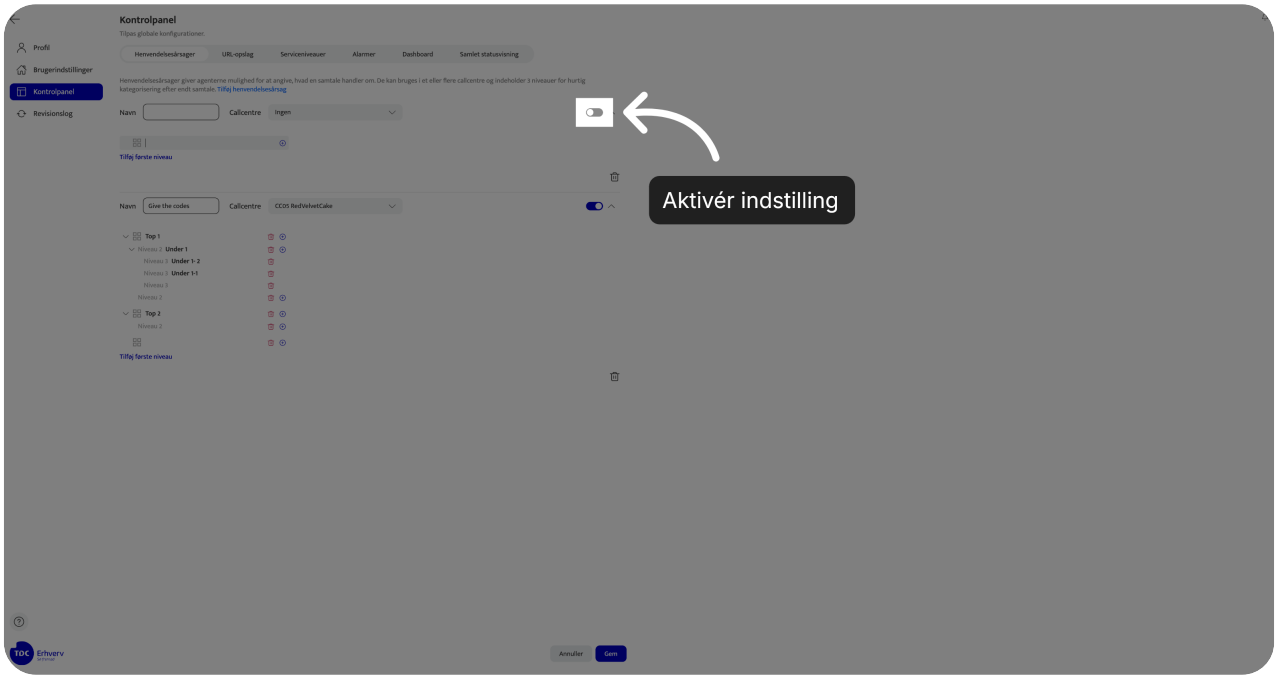
05 Vælg navn

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



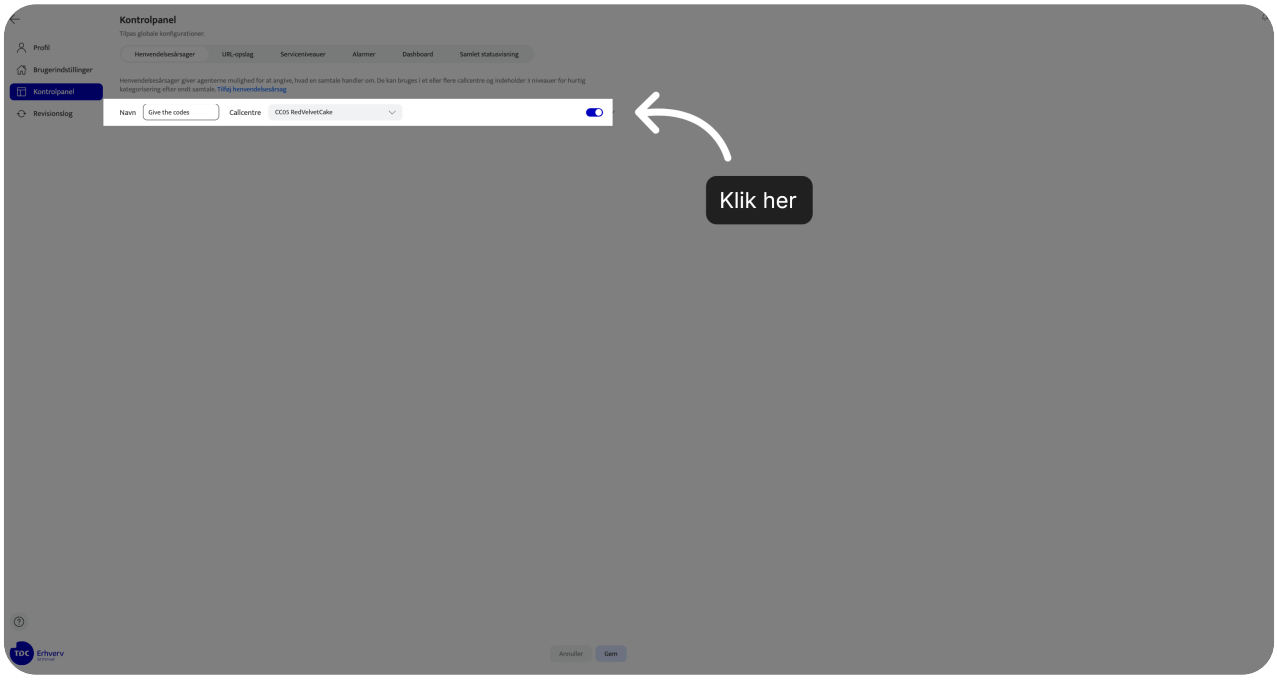
06 Aktivér henvendelsesårsagen

Toggle "on" for at aktivere den ønskede indstilling.



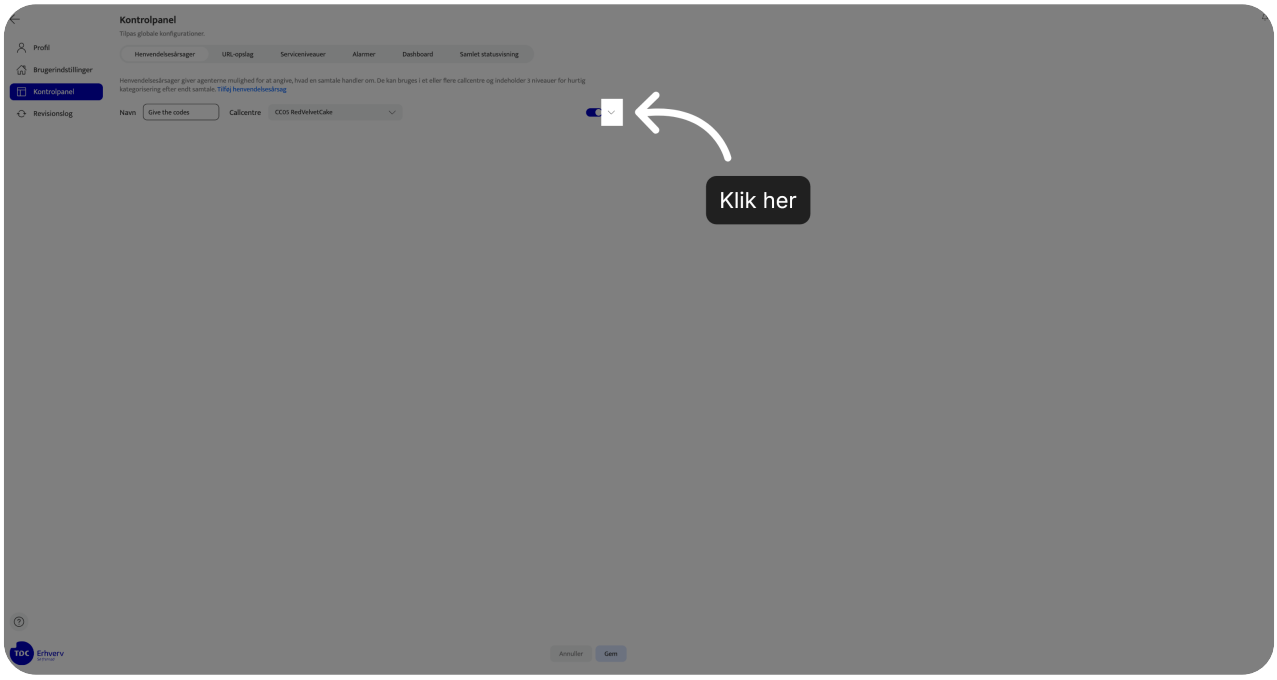
07 Eksisterende henvendelsesårsager

Her finder du en oversigt over dine nuværende henvendelsesårsager.



08 Se de forskellige niveauer

Tryk på dropdown-ikonet for at åbne en eksisterende henvendelseskode.



09 Tilføj første niveau

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



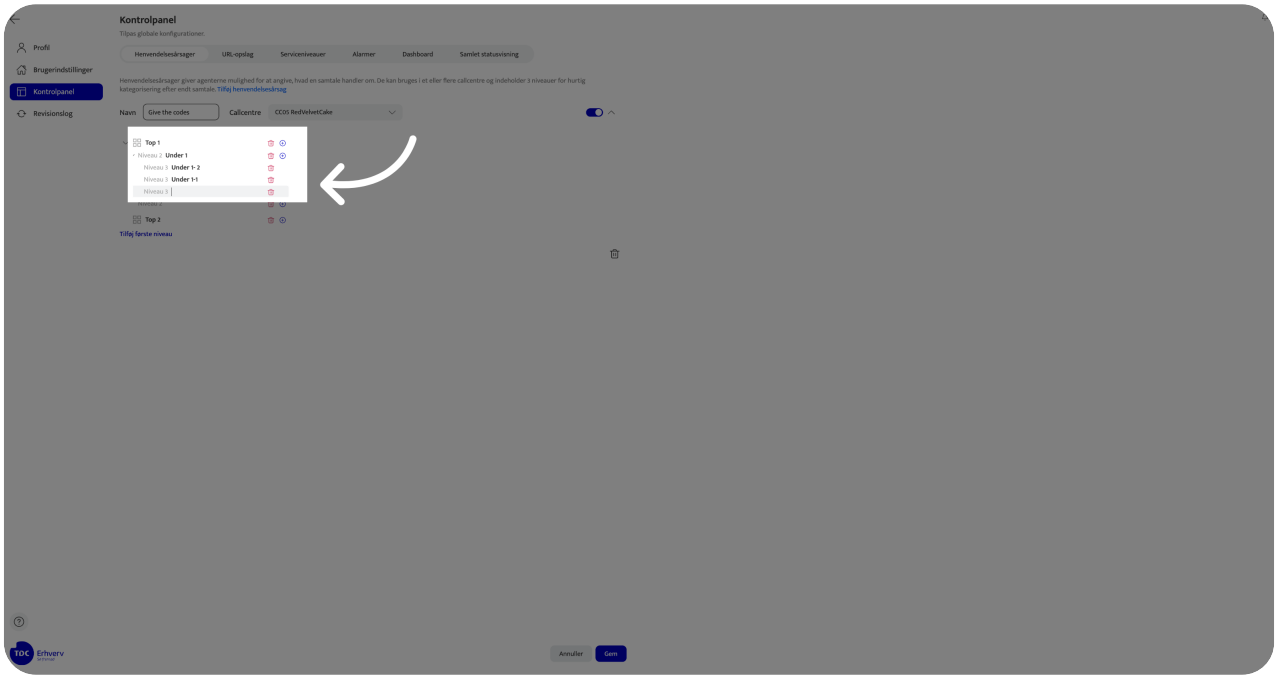
10 Rediger eller slet

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



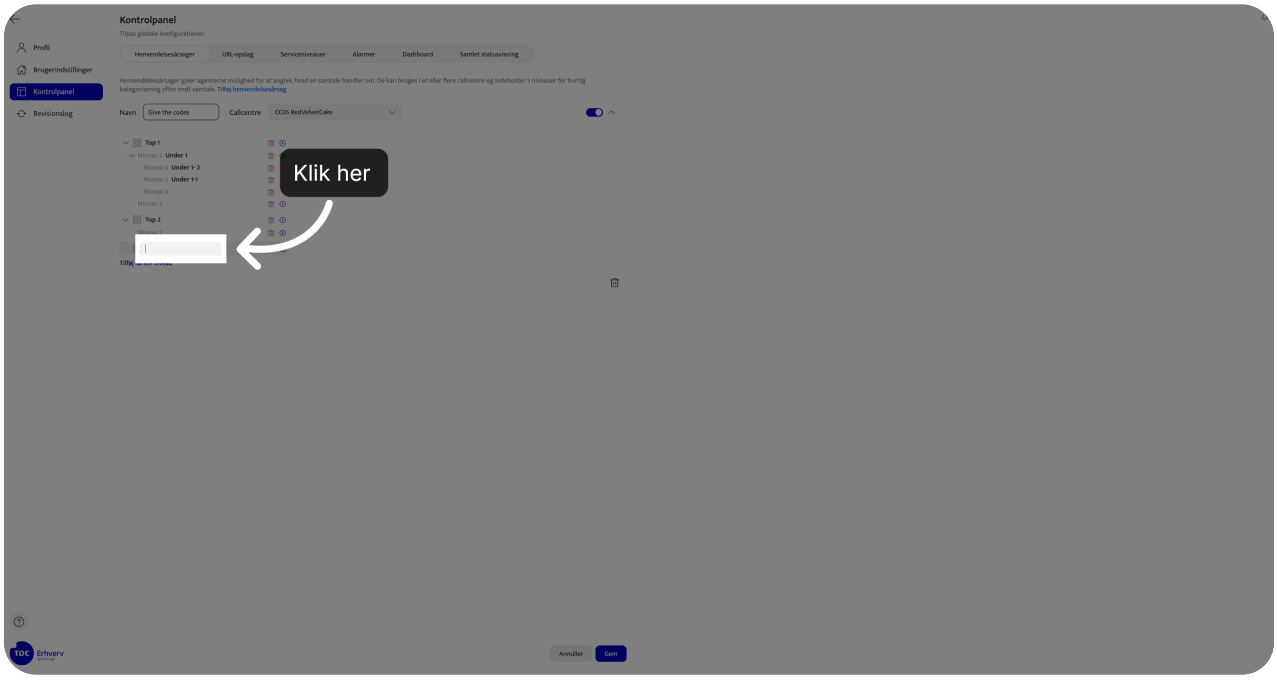
11 Opbyg struktur i niveauer

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



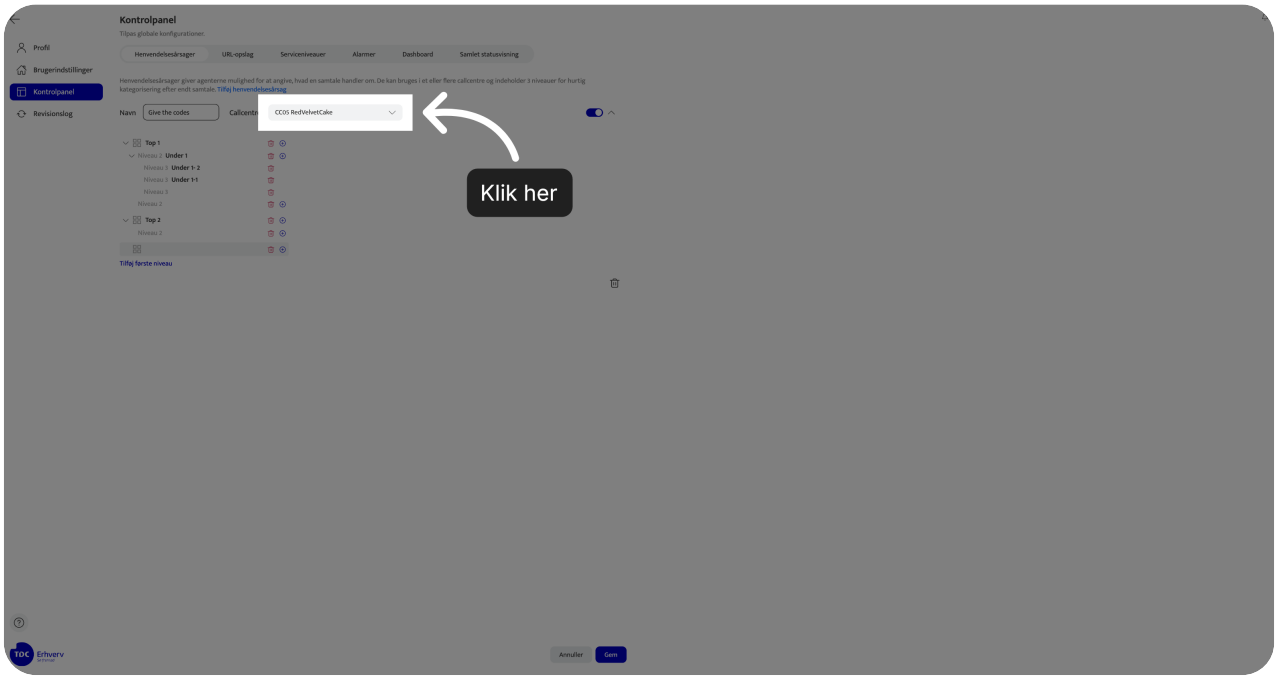
12 Husk navn

Husk at du skal tilføje et navn til hvert niveau.



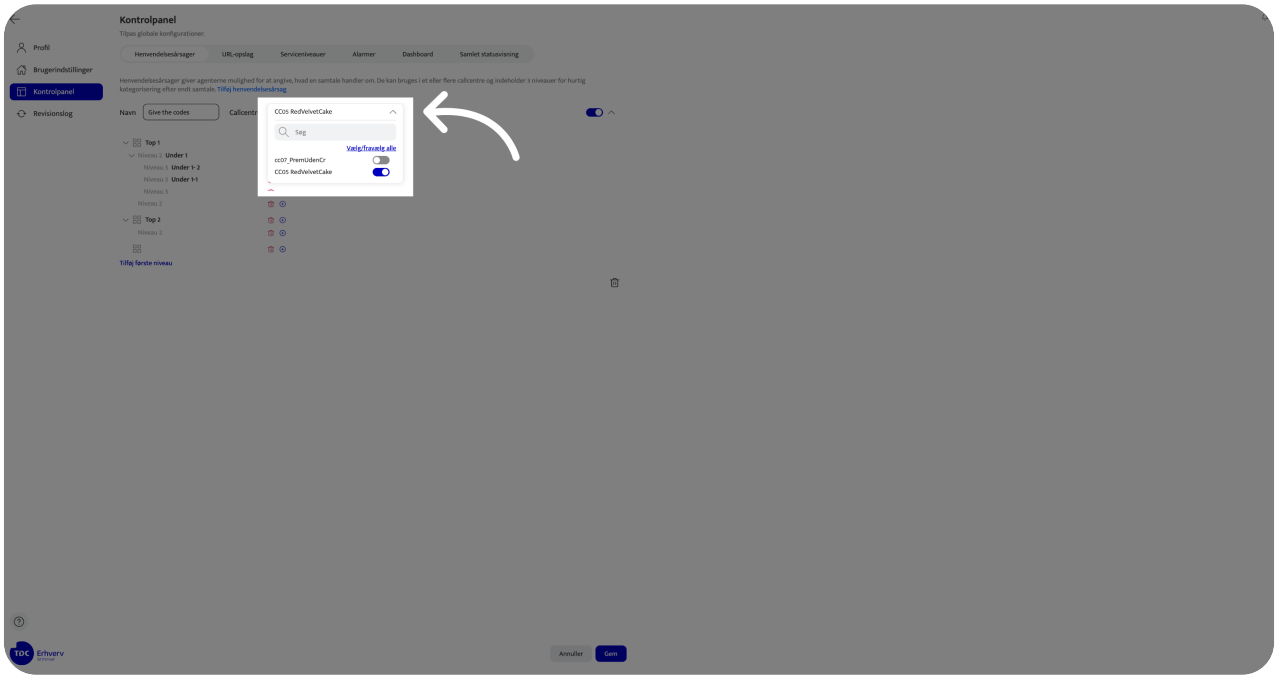
13 Tildel henvendelsesårsagen til en kø

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



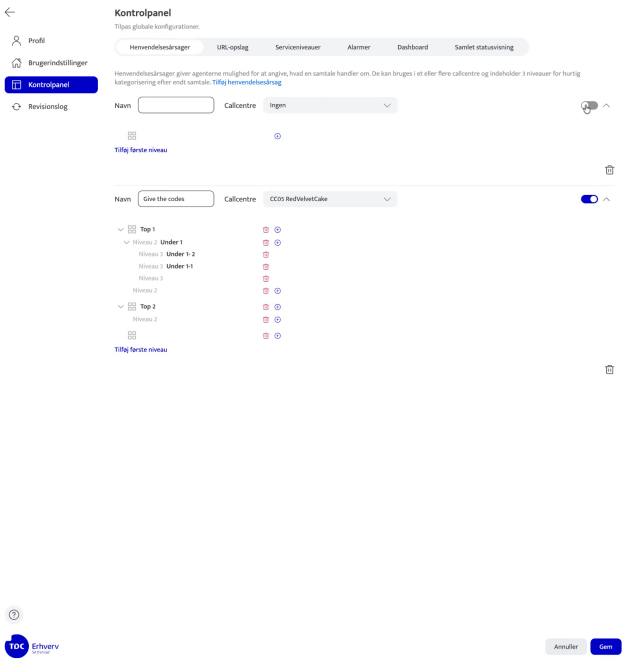
14 Toggle on/off

Vælg køen ved at tænde/slukke for den.



15 Gem-knappen nederst

Husk at gemme dine ændringer, når opsætningen er færdig.



16 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.



Please add a description

Powered by guidde