



# Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Serviceniveauer

Powered by [guidde](#)



Konfigurer  
Serviceniveauer  
Måske du også vil se

## 00 Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Serviceniveauer

Denne vejledning viser, hvordan du konfigurerer serviceniveauindstillinger i Interact.



# 01 Åbn serviceniveauer

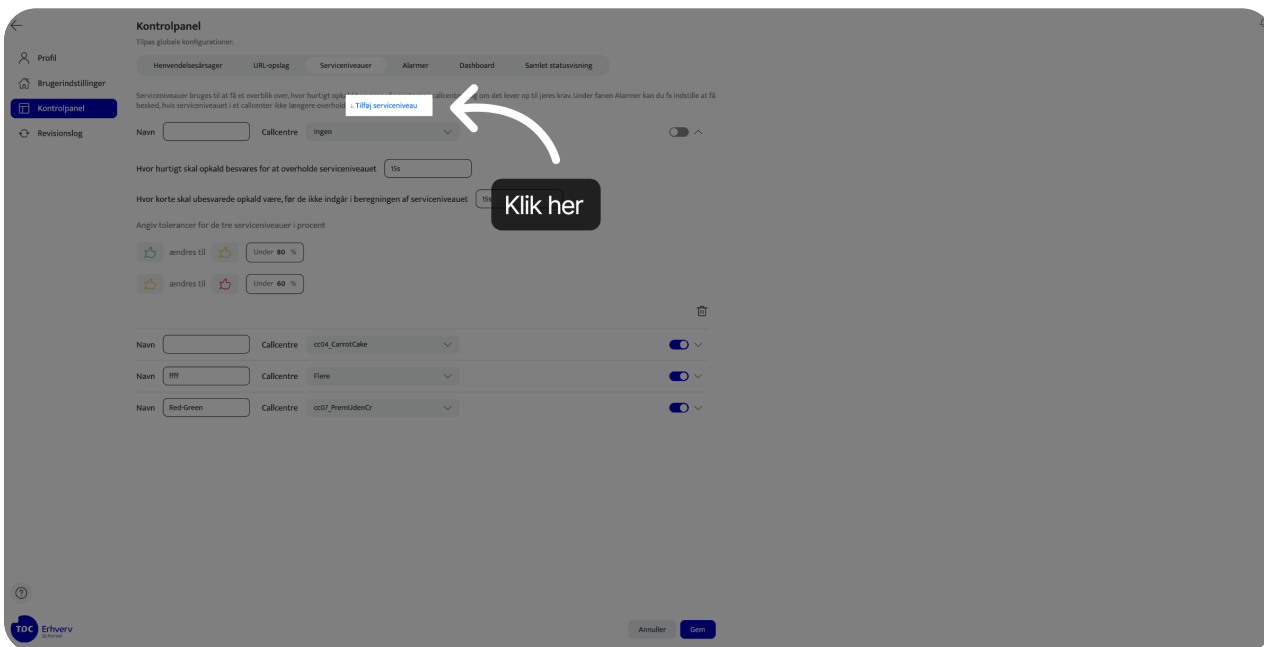
Gå til serviceniveauer for at konfigurere, hvordan en kø performance måles.

The screenshot shows a web application interface for configuring service levels. The main heading is 'Kontrolpanel' with a subtitle 'Tilpas globale konfigurationer.' Below this is a navigation bar with tabs: 'Henvendelsesårsager', 'URL-opslag', 'Serviceniveauer', 'Alarmer', 'Dashboard', and 'Samlet statusvisning'. The 'Serviceniveauer' tab is active. A sidebar on the left contains navigation items: 'Profil', 'Brugerindstillinger', 'Kontrolpanel' (highlighted), and 'Revisionslog'. A descriptive text below the tabs explains that service levels are used for monitoring agent response times and can be configured in the 'Alarmer' section. The main content area displays a table of three service levels, each with a name input field, a 'Callcentre' dropdown menu, and a toggle switch. The first row has 'cc04\_CarrotCake', the second 'Flere', and the third 'cc07\_PremLødenGr'. At the bottom left is the 'TDC Erhverv' logo, and at the bottom right are 'Annuller' and 'Gem' buttons.

| Navn                                   | Callcentre       |  |                                     |
|--|------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="text"/>                   | cc04_CarrotCake  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="text" value="Flere"/>     | Flere            |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="text" value="Red-Green"/> | cc07_PremLødenGr |  | <input checked="" type="checkbox"/> |

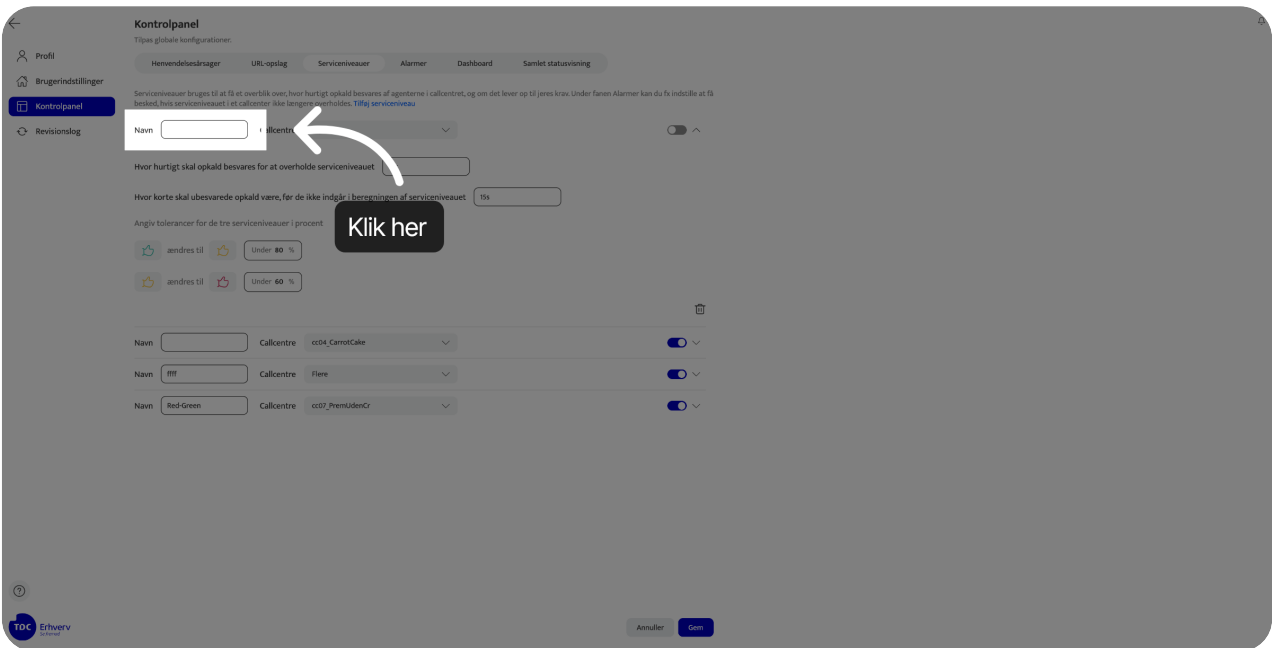
## 02 Tilføj nyt serviceniveau

Klik på tilføj serviceniveau for at tilføje en ny.



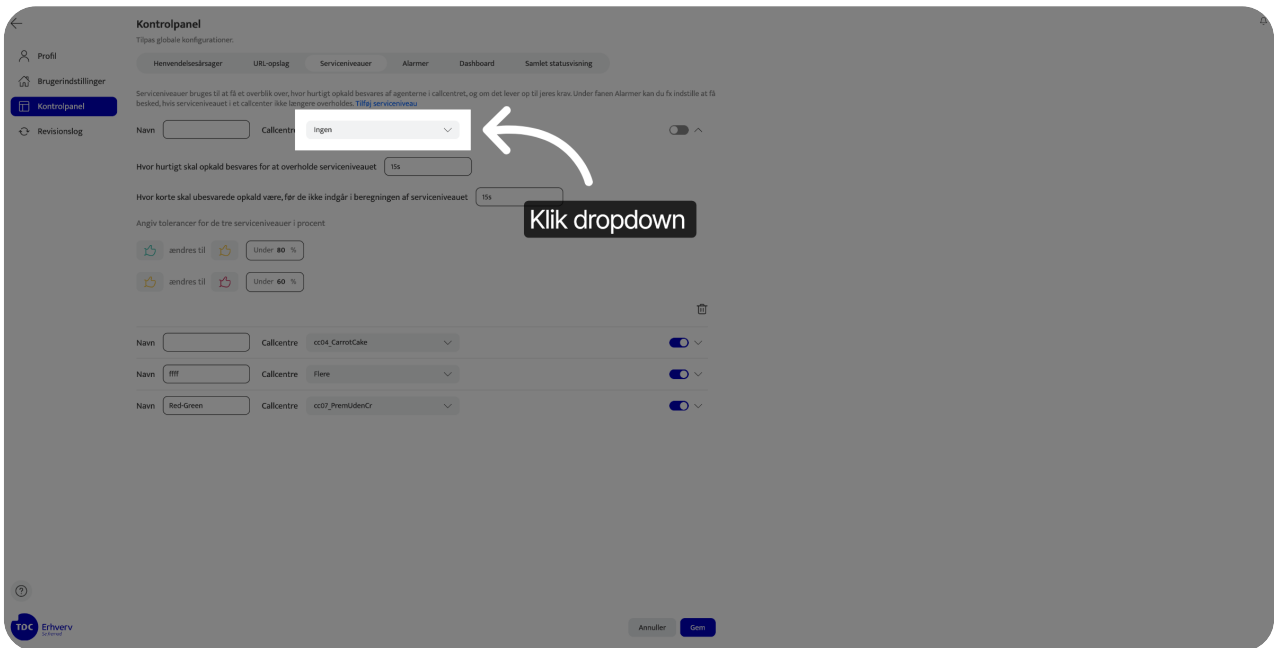
### 03 Navngiv serviceniveau

Start med at give serviceniveauet et navn.



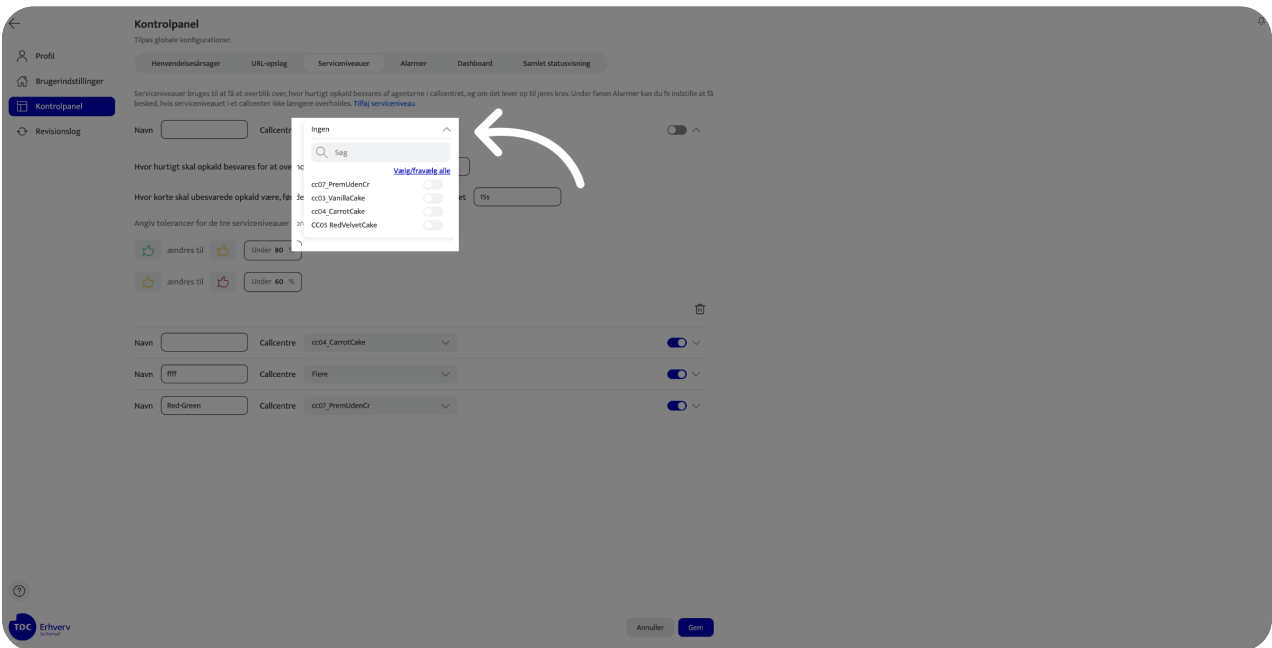
## 04 Åbn Serviceniveauindstillinger

Klik på dropdown-menuen for at åbne serviceniveauindstillingerne.



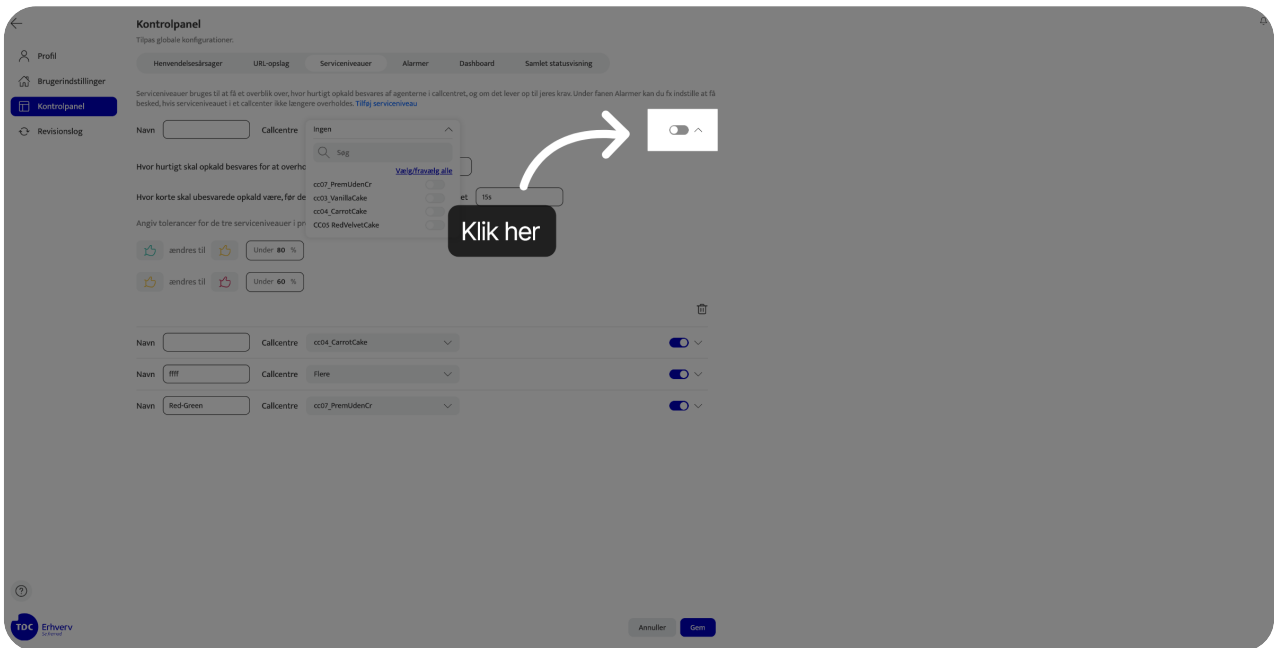
## 05 Vælg callcenter

Vælg hvilket callcenter serviceniveauet skal gælde for. Du kan vælge flere ved at toggle dem on/off.



## 06 Aktivere serviceniveau

Husk at aktivere dit serviceniveau ved at toggle den til. Er den aktiveret, vil den være blå.



## 07 Definér svartid

Angiv hvor hurtigt et opkald skal besvares for at tælle med.

**Kontrolpanel**  
Tilpas globale konfigurationer.

Hemmelighedsnøgler URL-opslag Serviceniveauer Alarmer Dashboard Samlet statusovervågning

Profil  
Brugerindstillinger  
**Kontrolpanel**  
Revisionslog

Servicevæaer bruges til at få et overblik over, hvor hurtigt opkald besvares af agenterne i callcentret, og om det lever op til et bestemt serviceniveau. Hvis serviceniveauet i et callcenter ikke længere overholdes, [tilføj serviceniveau](#).

Navn  Callcentre Ingen

Hvor hurtigt skal opkald besvares for at overholde serviceniveauet

Hvor korte skal ubesvarede opkald være, før de ikke indgår i beregningen af serviceniveauet

Angiv tolerancer for de tre serviceniveauer i procent

ændres til

ændres til

Navn  Callcentre cc04\_CarrotCake

Navn  Callcentre Flere

Navn  Callcentre cc07\_PremidenCr

TDC Erhverv

Annuller

## 08 Definér korte opkald

Angiv hvor korte ubesvarede opkald skal være, før de ikke tælles med i beregningen.

Kontrolpanel

Tilpas globale konfigurationer.

Hemmelighedsnøgler URL-opslag Serviceniveauer Alarmer Dashboard Samlet statusvisning

Profil

Brugerindstillinger

Kontrolpanel

Revisionslog

Navn  Callcentre Ingen

Hvor hurtigt skal opkald besvares for at overholde serviceniveauet

Hvor korte skal ubesvarede opkald være, før de ikke indgår i beregningen af serviceniveauet

Angiv tolerancer for de tre serviceniveauer i procent

ændres til

ændres til

Navn  Callcentre cc04\_CarrotCake

Navn  Callcentre Flere

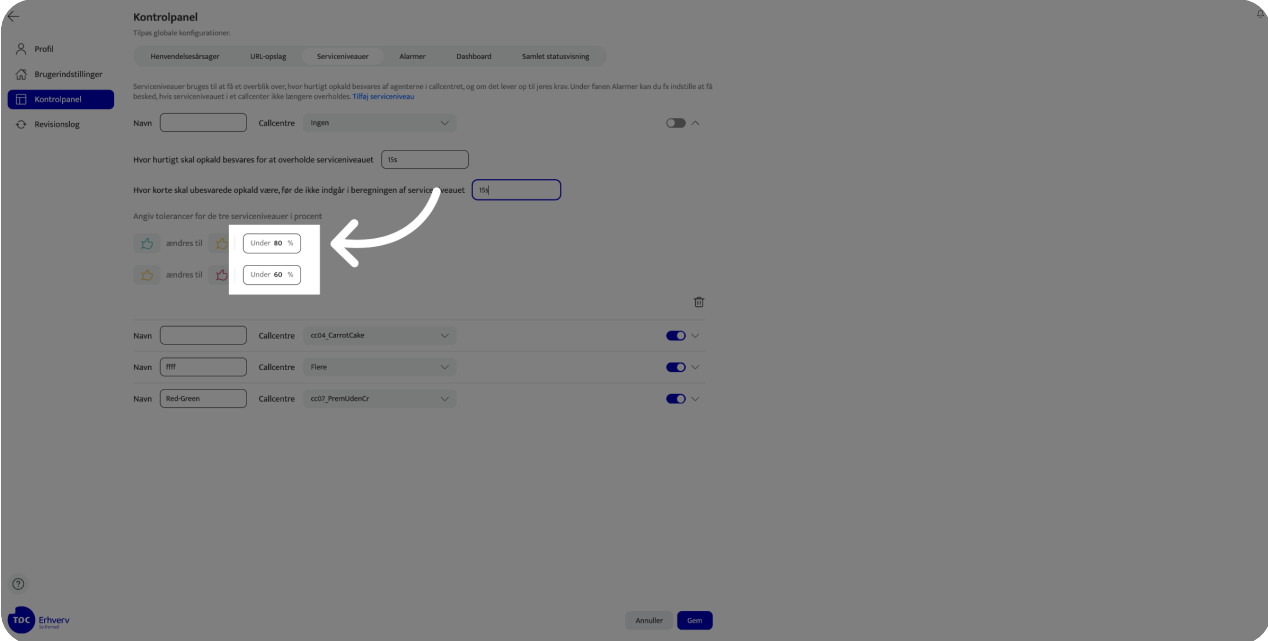
Navn  Red-Green Callcentre cc07\_PremAdenCr

Annuller Gem

TDC Erhverv

## 09 Sæt grænser for performance

Definér grænser for serviceniveauet i procent.

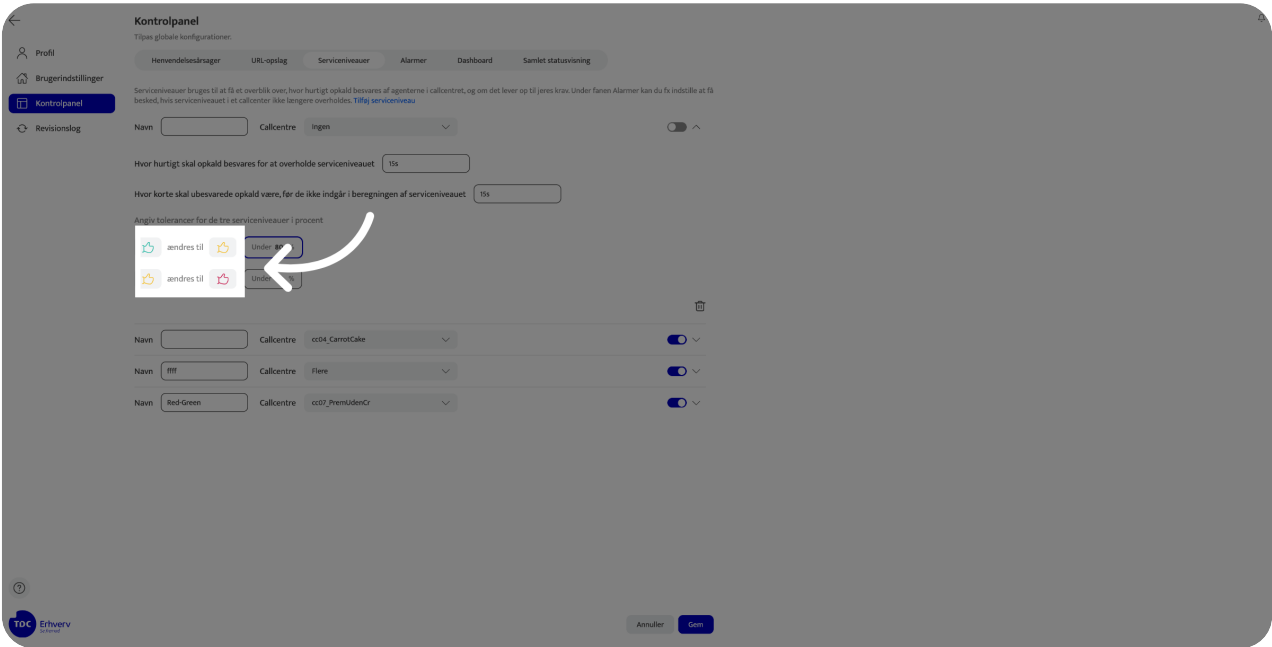


The screenshot shows a configuration page titled "Kontrolpanel" with a sub-header "Tilpas globale konfigurationer". The page is divided into several sections:

- Navigation:** Includes "Profil", "Brugerindstillinger", "Kontrolpanel" (highlighted), and "Revisionslog".
- Service Level Overview:** Shows "Henvendelsesrager" (Callcentre: Ingen), "URL-opslag", "Serviceniveauer", "Alarmer", "Dashboard", and "Samlet statusvisning".
- Service Level Definition:** A text block explains that service levels are used for monitoring and that agents in the callcentre must be aware of the level. It includes a link "Tilføj serviceniveau".
- Response Time Settings:** Two input fields are shown: "Hvor hurtigt skal opkald besvares for at overholde serviceniveauet" (set to 15s) and "Hvor hurtigt skal ubesvarede opkald være, før de ikke indgår i beregningen af serviceniveauet" (set to 15s).
- Tolerance Settings:** A section titled "Angiv tolerancer for de tre serviceniveauer i procent" contains two buttons: "Under 80 %" and "Under 60 %". A white arrow points to the "Under 80 %" button.
- Callcentre List:** A table with three rows, each containing a name, "Callcentre", and a dropdown menu. The rows are: "cc04\_CarrotCake", "cc03\_Flere", and "cc07\_PremidenCr". Each row has a toggle switch on the right.
- Footer:** Includes the "TDC Erhverv" logo and "Annuller" / "Gem" buttons.

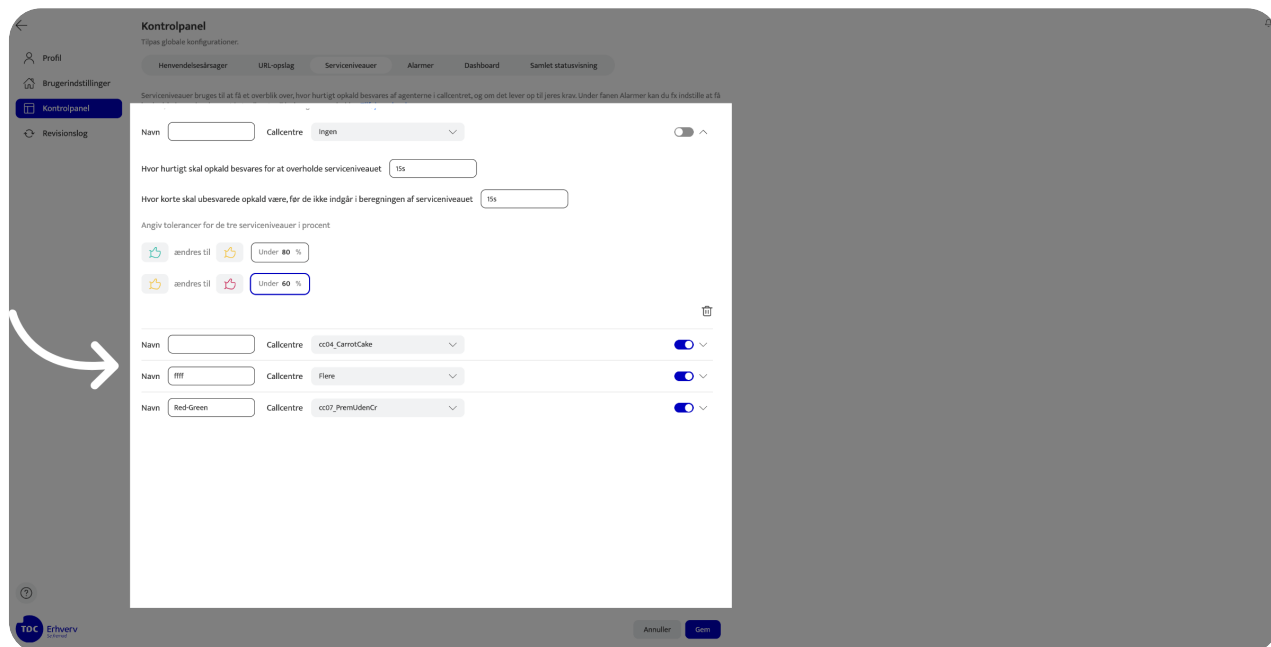
# 10 Farveindikatorer

Farverne viser performance: grøn for god, gul for middel og rød for lav service.



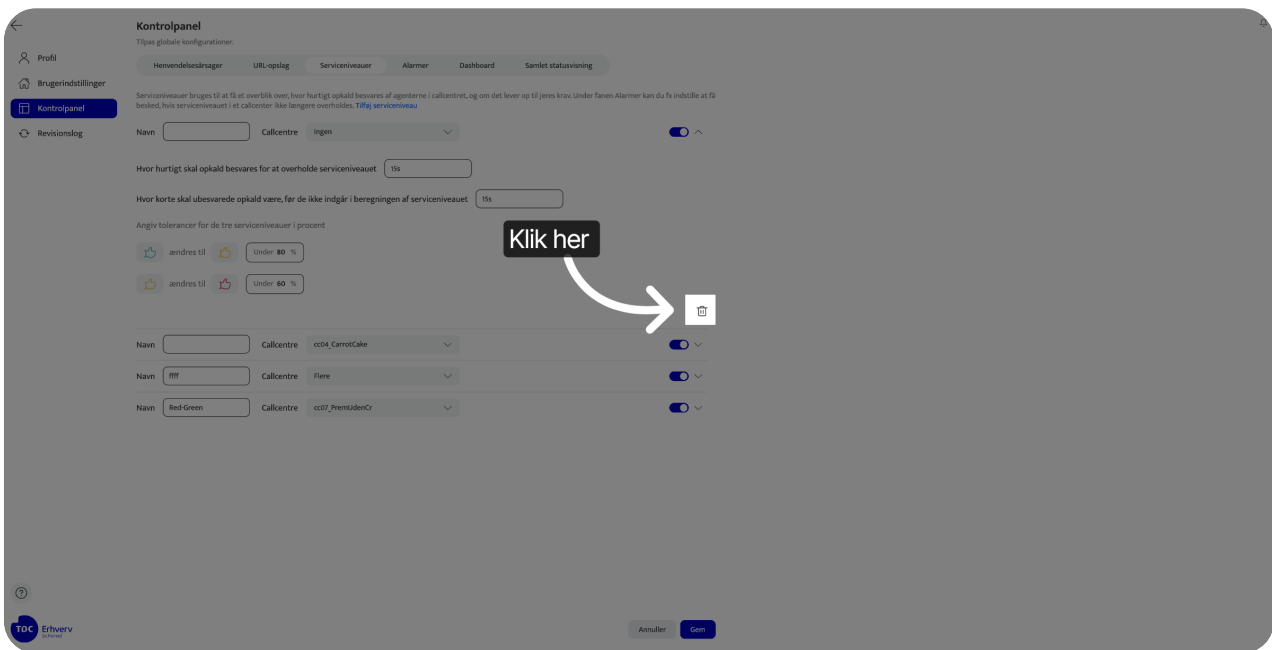
# 11 Overblik over eksisterende serviceniveauer

Du kan oprette flere serviceniveauer til forskellige callcentre.



## 12 Slet opsætning

Brug slette-ikonet til at fjerne en opsætning.



## 13 Gem ændringer

Husk at gemme dine ændringer.

**Kontrolpanel**  
Tip: globale konfigurationer.

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

Serviceveauer bruges til at få et overblik over, hvor hurtigt opkald besvares af agenterne i callcentret, og om det lever op til jeres krav. Under fanen Alarmer kan du få indstille at få besked, hvis serviceiveauet i et callcenter ikke længere overholdes. [Tilføj serviceveau](#)

Navn  Ingen   ^

Hvor hurtigt skal opkald besvares for at overholde serviceiveauet

Hvor korte skal ubesvarede opkald være, før de ikke indgår i beregningen af serviceiveauet

Angiv tolerancer for de tre serviceveauer i procent

Navn  cc04\_CarrotCake   ^

Hvor hurtigt skal opkald besvares for at overholde serviceiveauet

Hvor korte skal ubesvarede opkald være, før de ikke indgår i beregningen af serviceiveauet

Angiv tolerancer for de tre serviceveauer i procent

Navn  Callcentre Flare   ^

Navn  Callcentre cc07\_PremLadenCr   ^

**Klik her**

TDC Erhverv

## 14 Du kan nu opsætte serviceniveauer

Når det er opsat, vises køens performance med farver, så du hurtigt kan se, om målene overholdes.



Vejledning