Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Serviceniveauer

Powered by guidde



Please add a description

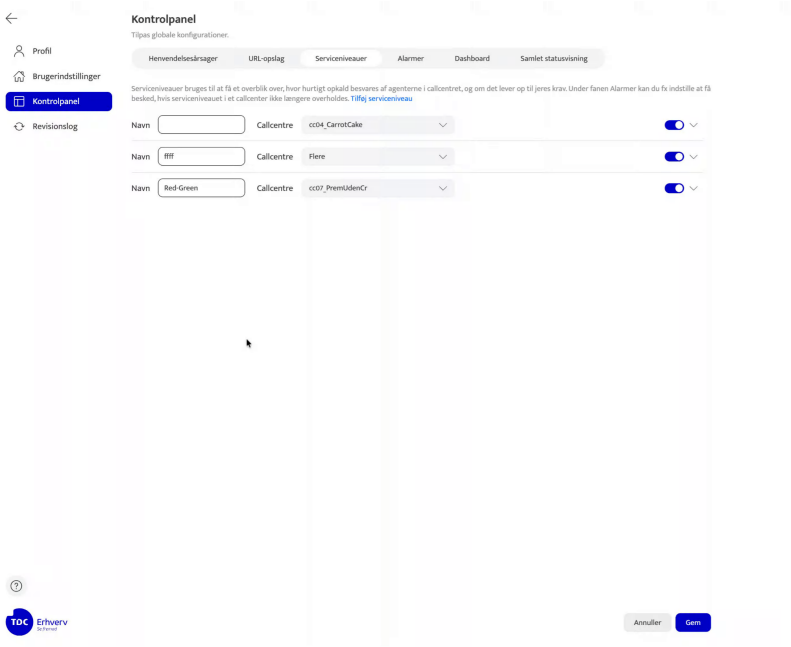
01 Hjælpevejledning til kontrolpanelet: Serviceniveauer

Denne vejledning beskriver, hvordan du konfigurerer serviceniveauindstillinger i Interact.



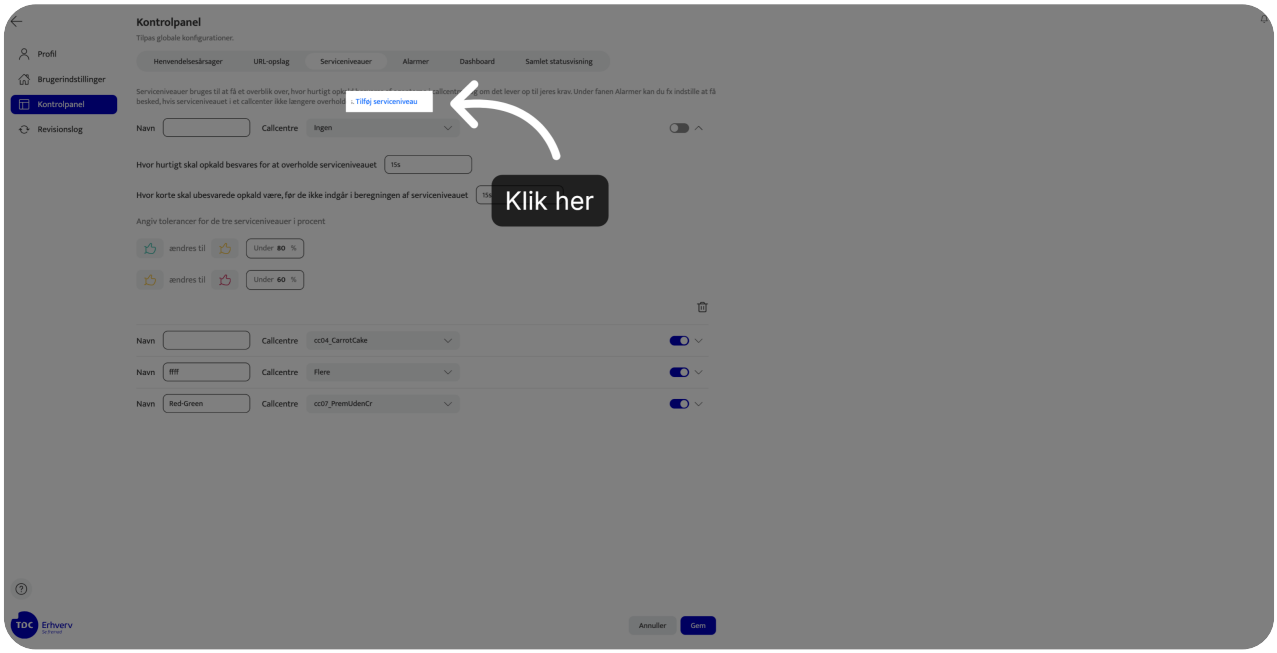
02 Åbn serviceniveauer

Gå til serviceniveauer for at konfigurere, hvordan køens performance måles.



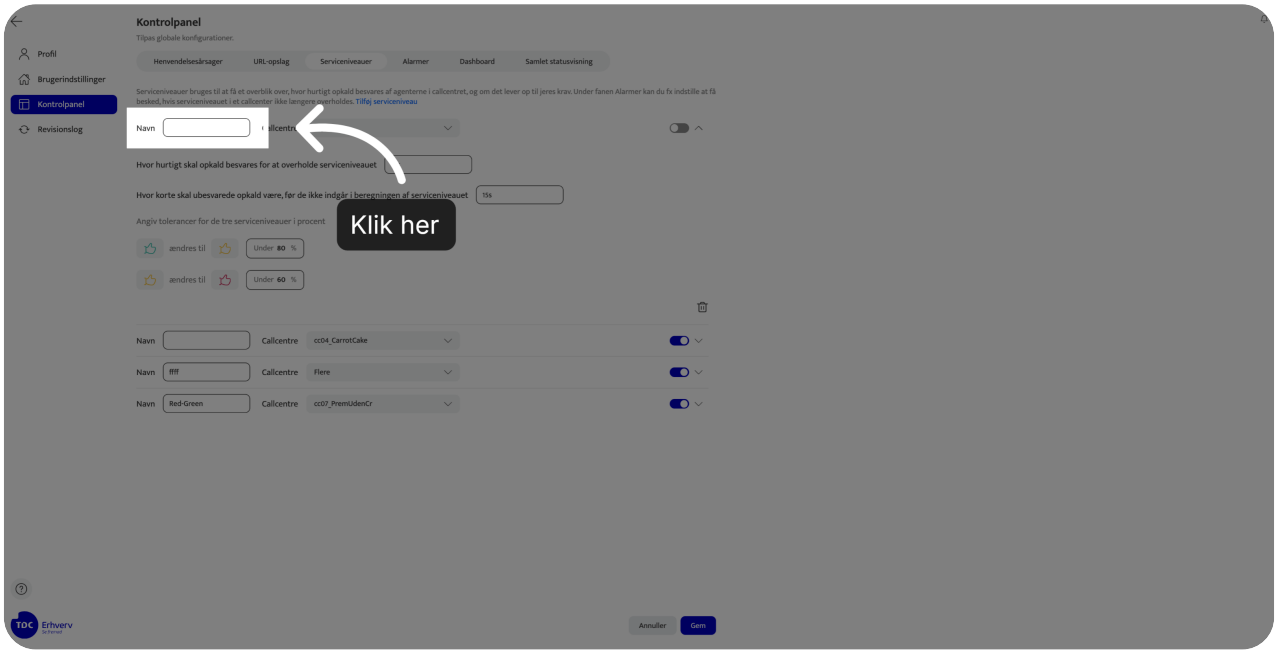
03 Tilføj nyt serviceniveau

Klik på "Tilføj serviceniveau" for at tilføje en ny.



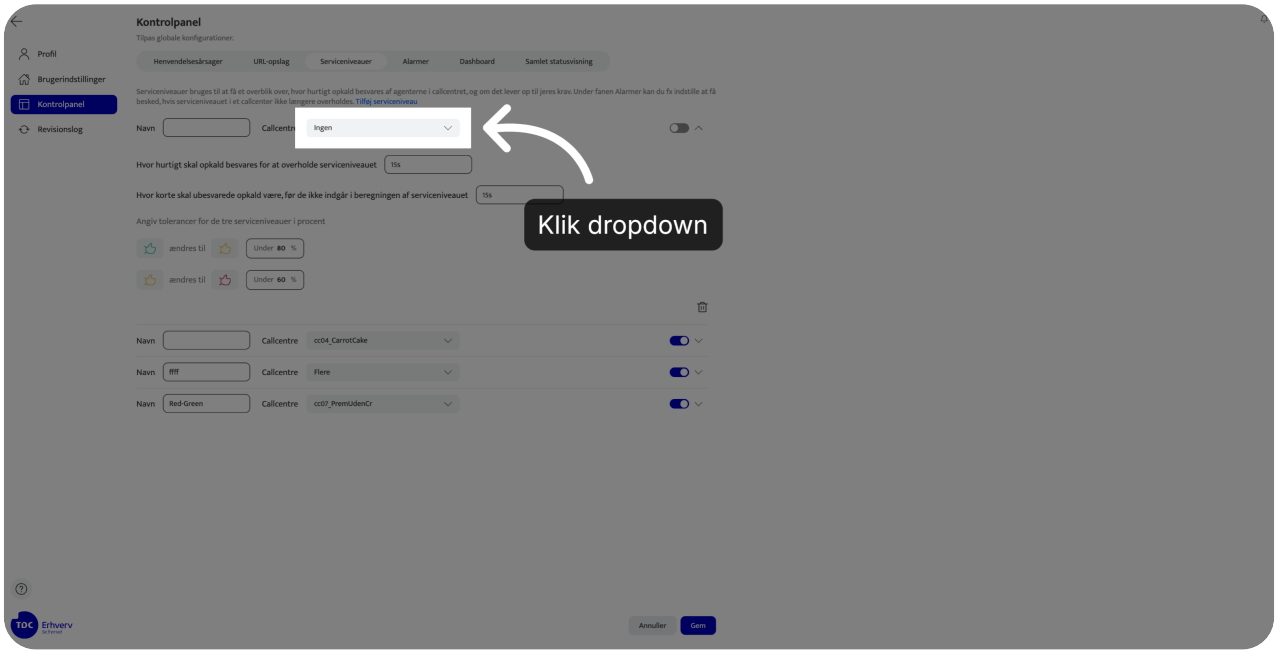
04 Navngiv serviceniveau

Begynd med at give serviceniveauet et navn.



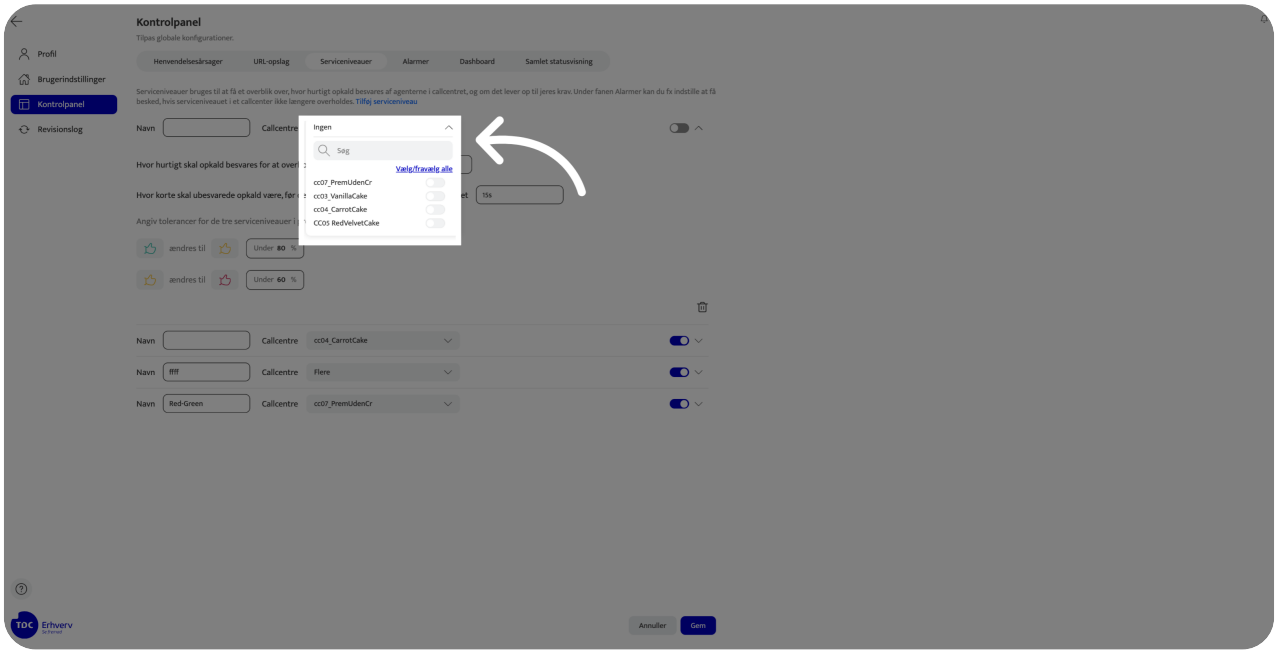
05 Åbn Serviceniveauindstillinger

Klik på dropdown-menuen for at åbne indstillingerne for serviceniveau.



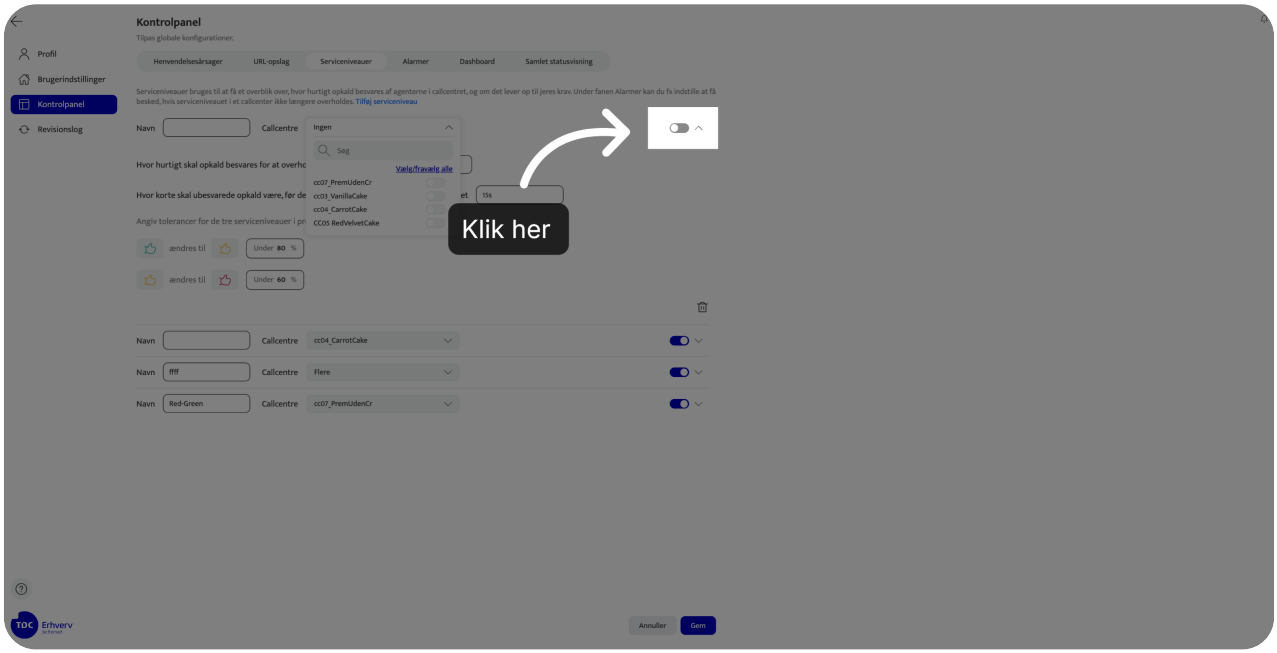
06 Vælg callcenter

Vælg det callcenter serviceniveau, der skal gælde. Du kan vælge flere ved at tænde/slukke for dem.



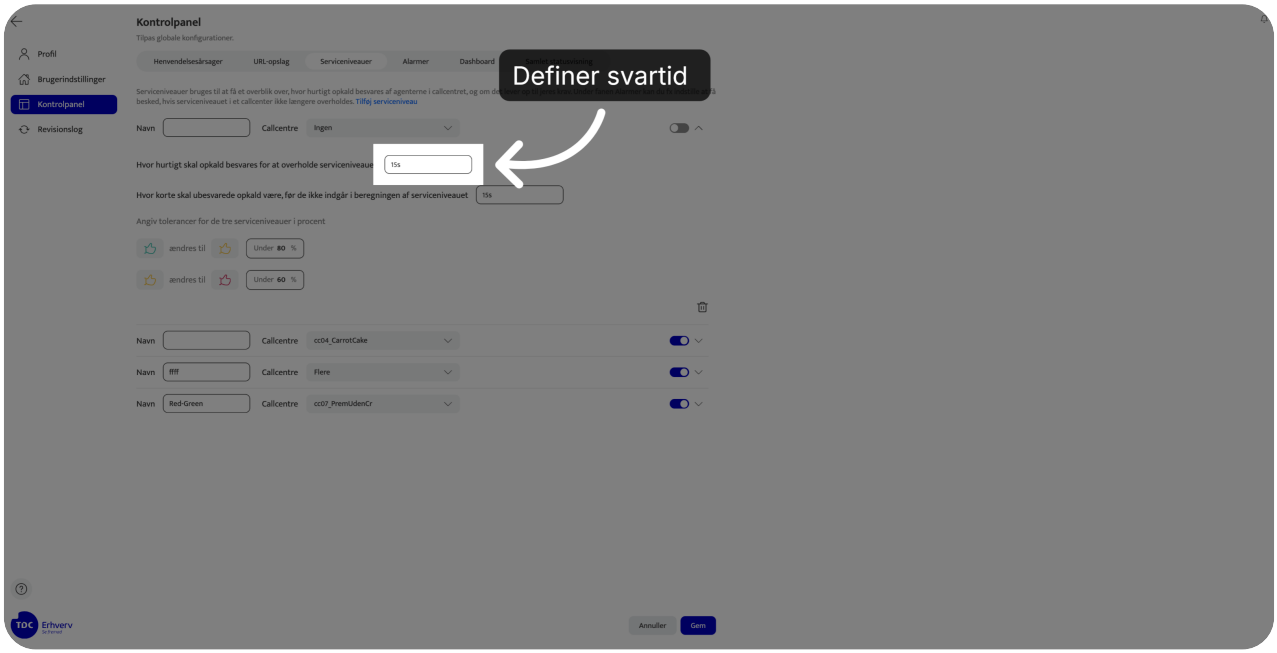
07 Aktivere serviceniveau

Husk at aktivere dit serviceniveau ved at tænde for det. Når det er aktiveret, vil det være blåt.



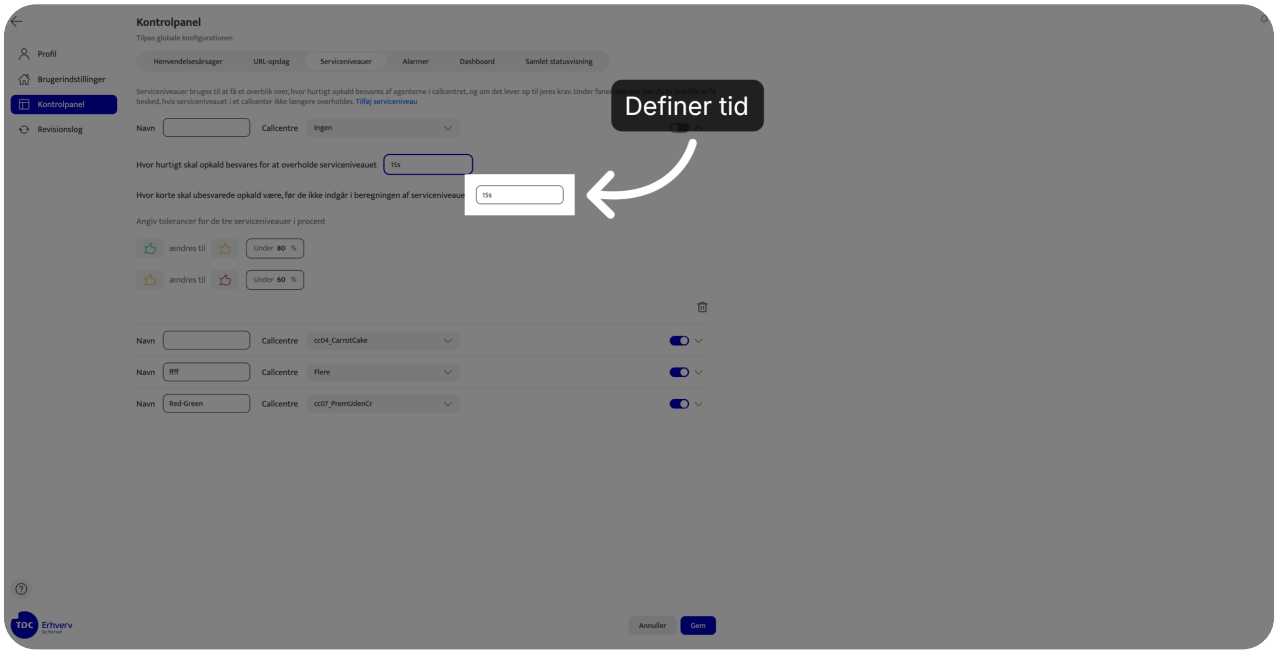
08 Definér svartid

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



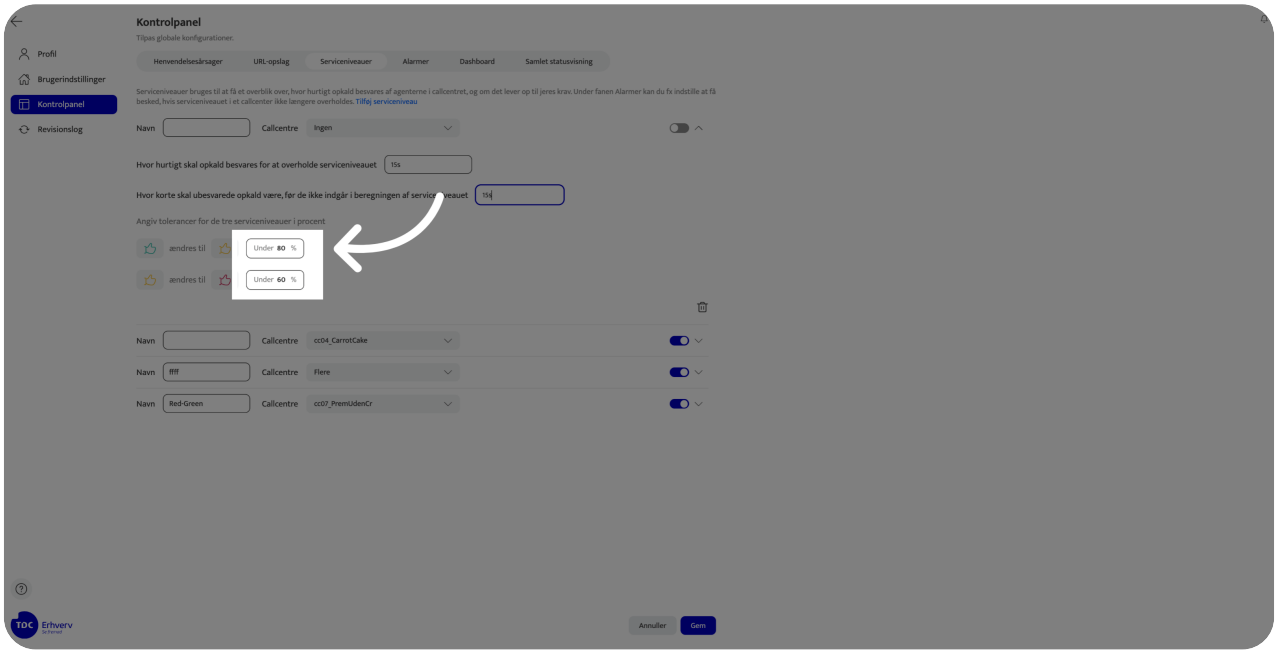
09 Definér korte opkald

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



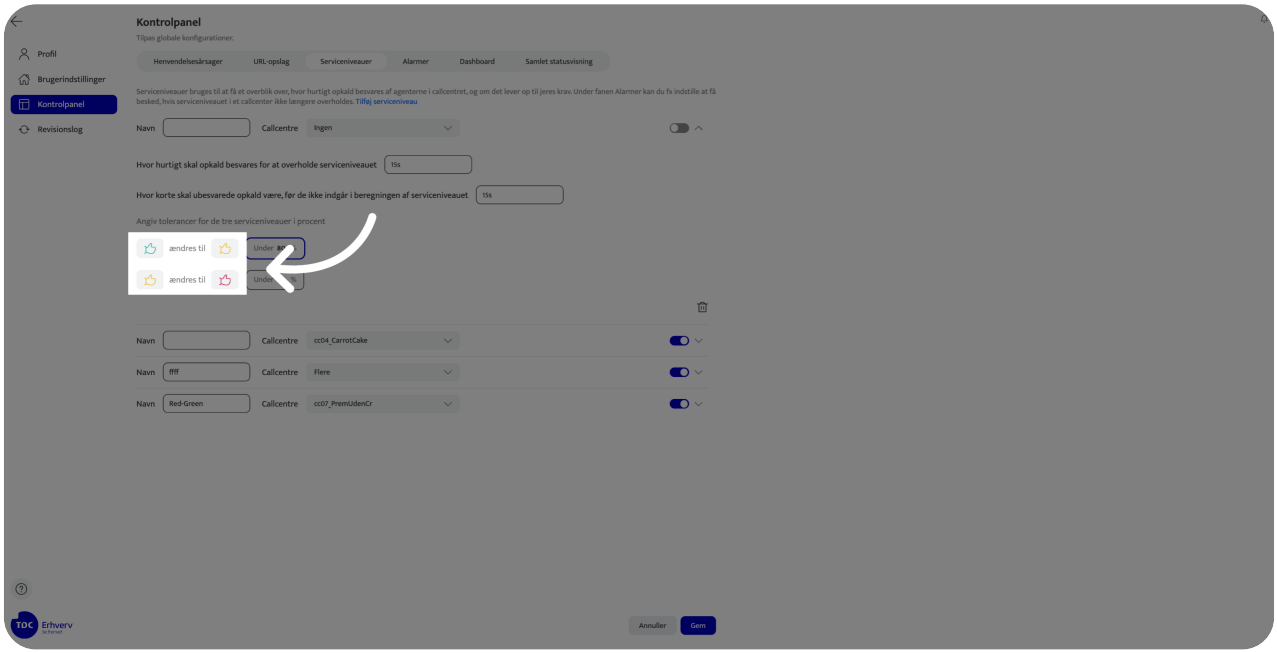
10 Sæt grænser for performance

Definér grænser for serviceniveauet i procent.



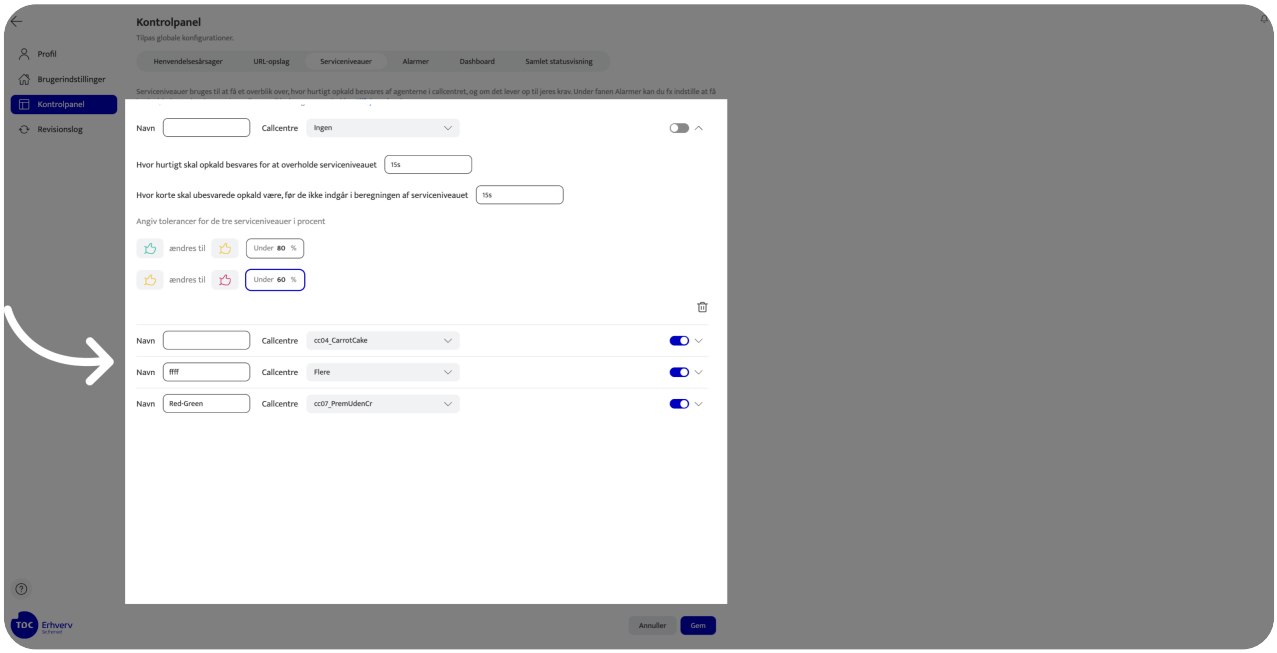
11 Farveindikatorer

Farverne indikerer ydeevne: grøn for god, gul for middel og rød for lav service.



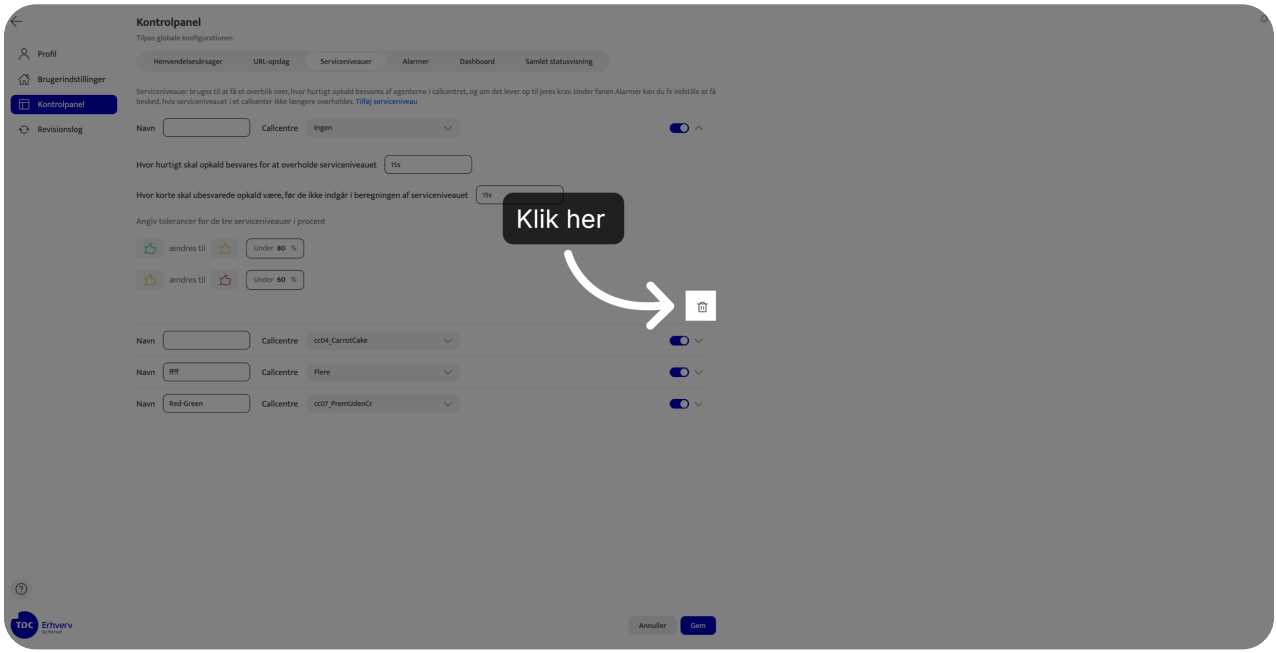
12 Overblik over eksisterende serviceniveauer

Du kan oprette flere serviceniveauer til forskellige callcentre.



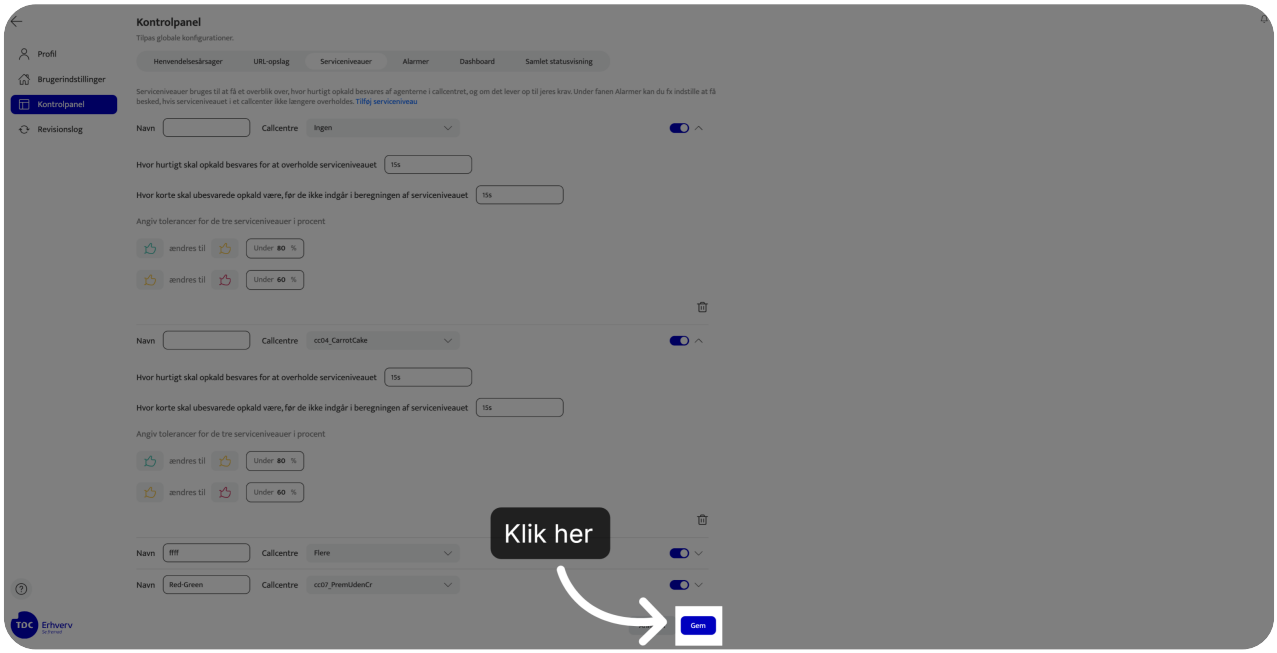
13 Slet opsætning

Brug slette-ikonet til at fjerne en opsætning.



14 Gem ændringer

Husk at gemme dine ændringer.



15 Du kan nu opsætte serviceniveauer

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



Please add a description

Powered by guidde