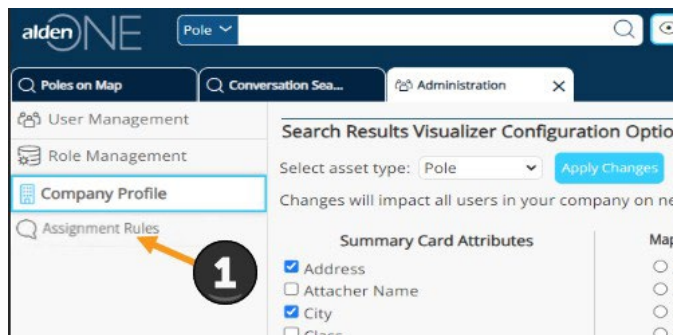


Administrateur d'entreprise : définir les règles d'affectation

Les administrateurs peuvent gérer les **affectations automatiques d'utilisateurs** pour les conversations lorsque celles-ci atteignent différents statuts.

Ajouter une affectation de statut

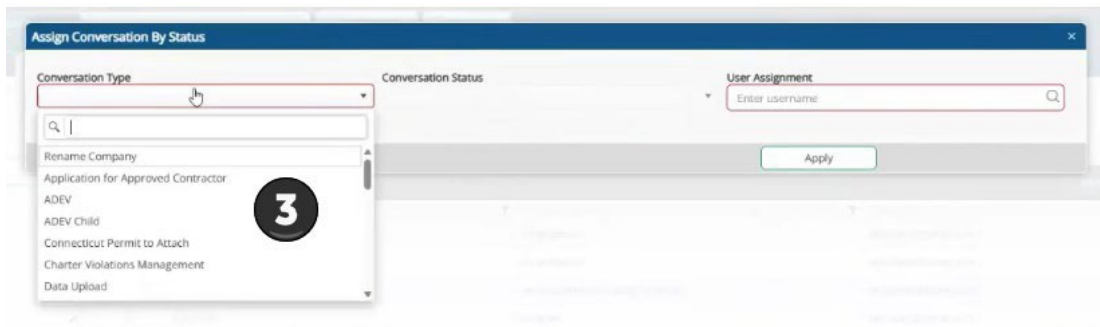
1. À partir de la **page d'administration**, cliquez sur l'onglet **Règles d'affectation**.



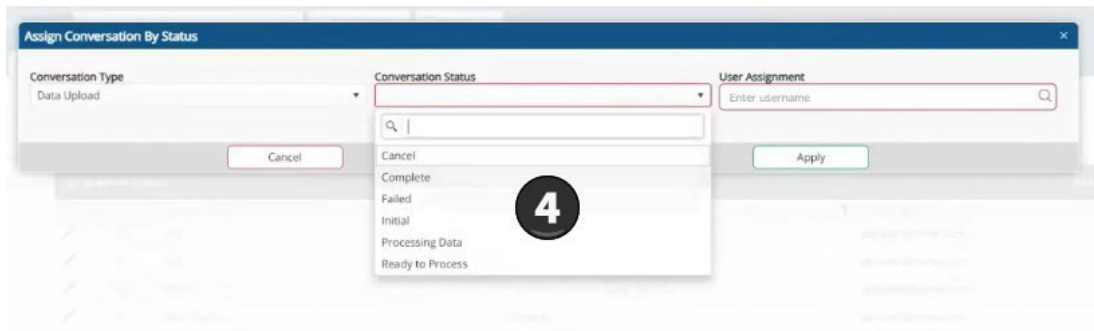
2. Pour ajouter une nouvelle affectation automatique basée sur le **statut de conversation**, cliquez sur le bouton **Ajouter une affectation de statut**.



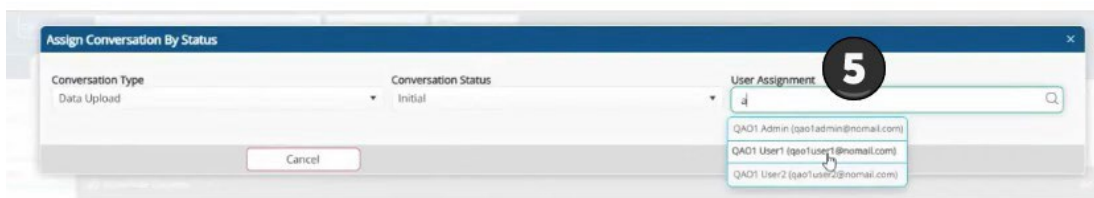
3. Dans la fenêtre **Affecter une conversation par statut**, cliquez sur le **champ Type de conversation**, faites défiler au besoin, puis cliquez sur le type de conversation que vous souhaitez affecter.



4. Cliquez sur le **champ Statut de conversation**.
Vous verrez uniquement les statuts de conversation applicables au type de conversation sélectionné.
Faites défiler la liste et cliquez sur le **statut** pour lequel vous souhaitez créer l'affectation automatique.

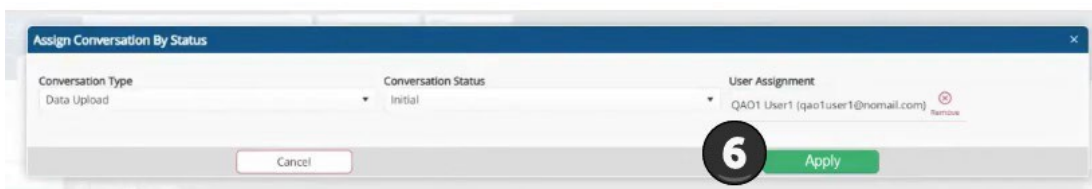


5. Cliquez sur le **champ Affectation à l'utilisateur** et commencez à taper le nom de l'utilisateur à qui vous souhaitez que la conversation soit affectée lorsque le type et le statut de conversation sélectionnés sont atteints.



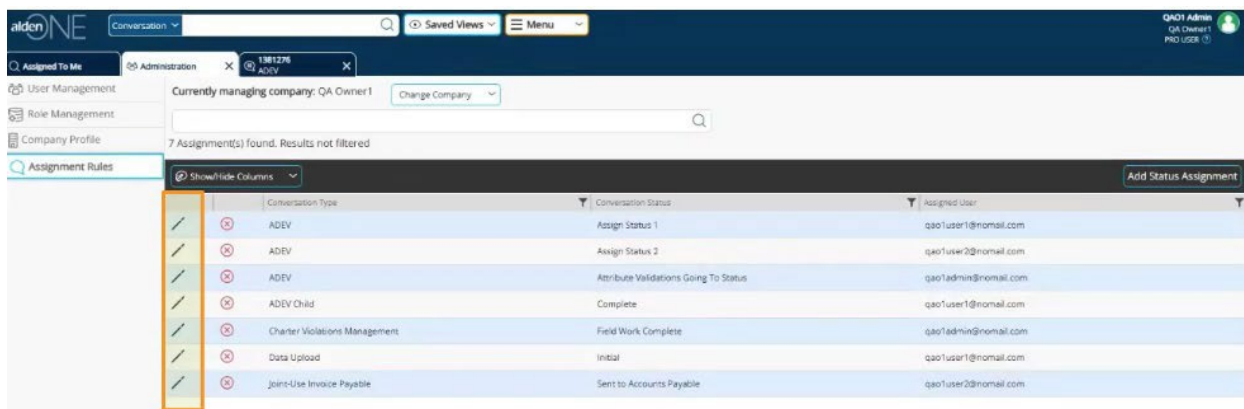
Une fois trouvé, cliquez sur l'utilisateur pour le sélectionner.

- Une fois la fenêtre **Affecter une conversation par statut** remplie, cliquez sur **Appliquer**.



Modifier une affectation de statut

Si vous devez modifier une affectation automatique ou l'une des affectations automatiques déjà créées, cliquez sur l'**icône crayon** à gauche de l'affectation, apportez les modifications nécessaires aux trois champs, puis cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les changements.



Supprimer une affectation de statut

Si vous devez supprimer une affectation automatique, utilisez l'**icône cercle rouge avec un X**.

