

Medlyt

Brugere med adgang til siden Medlyt (Silent Monitoring) har mulighed for at lytte med på samtaler mellem henvendere og agenter. Hverken henvenderen eller agenten hører medlytterens stemme under samtalen.

Din Puzzel-løsning kan konfigureres, så den giver agenten besked om, at han/hun overvåges, når en person lytter med på et opkald (et ikon for et headset vises i agentapplikationen, og agenten hører et kort bip (~0.3 sek.)). Hvis denne funktion imidlertid er slået fra, ved agenten ikke, at der lyttes med på hans/hendes samtale.

Hvis medlytning har været aktiveret for et opkald, vises dette [i arkivet](#).

For at lytte med på et opkald skal du først søge efter en agent, der skal overvåges. Søg efter agenter ud fra deres navn eller den brugergruppe, de tilhører. Du kan også søge efter agenter, der har status I samtale (Connected) ved at markere afkrydsningsfeltet Agenter i samtale (Connected agents).

Home » Services » Silent Monitoring

Silent Monitoring

There is no active Silent Monitoring request at the moment

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Hvis en agent har et headset ud for sit navn, betyder det, at du eller en anden bruger allerede har anmodet om at lytte med på denne agents samtale. Kun én bruger kan lytte til en agent ad gangen.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent: User Group: Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
Christian Thorsrud (thochri)	Softphone	All requests	Admins	Logged off (0)	1 d 01:36:32
Thomas Rødseth (Thomas)	Softphone	All Phone Queues	Admins	Ready	3:27:25

Når du har fundet den agent, du vil overvåge, skal du klikke på agentens navn. Så vises vinduet Request Silent Monitoring.