

Agentdetaljer (Agent Details)

Klik på Agent i kolonnen Agent i køoversigten for at åbne siden med agentdetaljer.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Denne side er opdelt i to dele:

- **Oversigt over agenter** : Viser antal agenter pr. status. Hvis din løsning indeholder gruppenumre, vises de i separate rækker.
- **Agentdetaljer (Agent Details)**: En liste med oplysninger om den enkelte agent i den valgte kø. I kolonnen Skift status (Change status) kan du logge agenter på/af og ændre deres pausevariant. Rækker (agenter), der er nedtonet, angiver agenter, der har været logget på denne kø tidligere.

Home » Real-time » Queue Overview » 2. Support

Overview of Agents: 2. Support

	Ready	Connecting	Connected	Busy	Wrap-up	No answer	Pause	Logged off
Agents	1	0	0	0	0	0	0	12

Agent Details: 2. Support

Filter:

Name	Phone Number	Skills	Status	Status Duration	Change Status
paal-agent (paal-agent)	Softphone	Phone Support	Ready (0)	1:08	Log off Set Pause
Andreas Wallin (anwa)	Softphone	Chat		0:59:39	Log on
Asen Tahchiyski (asent)	Softphone	Social Media		0:18:01	Log on
Bob Builder (agent101)	Softphone	Profile X		0:53:27	Log on
Christian Thorsrud (thochri)	Softphone	Chat		0:01:09	Log on
Farhad Fatemi (Farhad)	Softphone	E-mail		0:01:04	Log on
Jo Sverre Lindem (linjos)	Softphone	E-mail		0:32:59	Log on
Kristian Varrang (varkri)	Softphone	All Phone Queues	Logged off (0)	28d 00:34:51	Log on

For agenter med status I samtale (Connected) viser vi også **kønavnet** i parentes, medmindre henvenderen sættes på hold, agenten er i et adviseringsopkald eller agent-til-agent-opkald, eller hvis der er tale om et udgående opkald, hvor den person, der ringes op til, endnu ikke har svaret.

Når du klikker på agentens navn, åbnes den pågældende agents Ticker.

Statusvarighed og skriftlige henvendelser

En agent, som kan besvare skriftlige henvendelser i Puzzel, vises med status Ledig (N) (Ready (N)) eller Optaget (N) (Busy (N)), når vedkommende har N aktive skriftlige henvendelser og ingen aktive opkald. Værdien for Blokering af telefon hvis > x skriftlige henvendelser (Block phone if > x written requests) bestemmer, hvornår status skifter fra Ledig (Ready) til Optaget (Busy). Bemærk, at Statusvarighed (Status duration) ikke nulstilles på denne side, når en agent skifter fra Ledig (x) (Ready (x)) til Ledig (y) (Ready (y)) eller fra Optaget (x) (Busy (x)) til Optaget (y) (Busy (y)), så du kan ikke altid se, hvornår agenten sidst modtog eller afsluttede en skriftlig henvendelse. Når vi tildeler opkald og skriftlige henvendelser til agenter, holder vi imidlertid styr på, hvornår agenterne modtog/afsluttede den seneste henvendelse.